



Διατμηματικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών
«Οργάνωση & Διοίκηση για Μηχανικούς»



ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Συναισθηματική Νοημοσύνη στο Χώρο Εργασίας

Μελέτη περίπτωσης: Ειδικοί Λογαριασμοί Κονδυλίων Έρευνας

Κλεονίκη Νικηφόρου

A.M. : MO10

Επιβλέπων Καθηγητής: Μάρκος Κουργιαντάκης

ΗΡΑΚΛΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ, ΜΑΙΟΣ 2018

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΚΡΗΤΗΣ

Copyright © Κλεονίκη Νικηφόρου, 2018

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.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θα ήθελα να εκφράσω τις ιδιαίτερες ευχαριστίες μου και την αμέριστη ευγνωμοσύνη μου πρώτιστος στον Επίκουρο Καθηγητή κ. Μάρκο Κουργιαντάκη, για τη πολύτιμη και καθοριστική βοήθειά του στην εκπόνηση της διπλωματικής μου εργασίας και εν συνεχεία όλους τους καθηγητές του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών του ΤΕΙ Κρήτης με τίτλο «Οργάνωση & Διοίκηση για Μηχανικούς» για τις γνώσεις που μου μετέδωσαν, οι οποίες καθημερινά αποδεικνύονται για εμένα πολύτιμες σε κάθε επίπεδο.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω το υιό μου για την υπομονή του στην “κοινή” πορεία μας καθ’ όλη τη διάρκεια του εν λόγω Μεταπτυχιακού καθώς και την οικογένειά μου για όλη την υποστήριξη που μου προσέφερε.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η συναισθηματική νοημοσύνη έχει οριστεί ως η ικανότητα της αντίληψης, εκτίμησης και έκφρασης των συναισθημάτων κατά τρόπο ακριβή και προσαρμοστικό. Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι η ικανότητα να κατανοεί κάποιος άνθρωπος τα συναισθήματα και τη γνώση για τα συναισθήματα, η ικανότητα να αποκτά πρόσβαση και να δημιουργεί συναισθήματα όταν αυτά διευκολύνουν τις γνωστικές λειτουργίες και τις λειτουργίες προσαρμογής και τέλος η ικανότητα να ρυθμίζει τα συναισθήματα στον εαυτό σου και στους άλλους. Όσον αφορά τους εργαζομένους, η συναισθηματική νοημοσύνη είναι απαραίτητη αν αναλογιστεί κανείς το πόσο χρόνο καταναλώνει ένας εργαζόμενος στην συναισθηματική του εμπλοκή σε θέματα που τον στεναχωρούν και τον καταθλίζουν μέσα στον επαγγελματικό του χώρο.

Σκοπός της πρωτογενούς έρευνας που διενεργήθηκε στο πλαίσιο της παρούσας εργασίας είναι η αποτύπωση του επιπέδου των συναισθηματικών ικανοτήτων των διοικητικών εργαζομένων σε ελληνικά Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα (ΑΕΙ) και συγκεκριμένα των εργαζομένων στους Ειδικούς Λογαριασμούς Κονδυλίων Έρευνας (ΕΛΚΕ). Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι εργαζόμενοι διαθέτουν συναισθηματικές ικανότητες σε ικανοποιητικό βαθμό και αντιλαμβάνονται την αξία της συναισθηματικής νοημοσύνης στο πλαίσιο της εργασίας τους.

Λέξεις κλειδιά: Συναισθηματική νοημοσύνη, εργασιακός χώρος και συναισθήματα

ABSTRACT

Emotional intelligence has been widely recognized as an important contributor to understanding employees' behavior and performance. The aim of this thesis is to explore the level of emotional skills of employees in the financial administration of Greek universities. The first section of the thesis gives the theoretical background, while the second section presents the methodology and the results of the primary quantitative survey conducting. The results of the study showed that employees have satisfactory emotional abilities and perceive the value of emotional intelligence in their work.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	5
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	6
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ:	8
ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ	8
1.1. ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΤΟΥ ΟΡΟΥ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ	8
1.2. ΟΡΙΣΜΟΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ.....	11
1.3. ΘΕΩΡΗΤΙΚΑ ΜΟΝΤΕΛΑ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ	15
1.3.1. Θεωρητικό μοντέλο Salovey και Mayer και Caruso	15
1.3.2. Θεωρητικό μοντέλο Cooper	16
1.3.3. Θεωρητικό μοντέλο Bar-On	18
1.3.4. Το θεωρητικό μοντέλο του Daniel Goleman.....	20
1.4. ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΑΝΘΡΩΠΩΝ ΜΕ ΥΨΗΛΗ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ	22
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ:	25
ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΑ	25
2.1. ΤΑ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΑ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	25
2.2. ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΗΓΕΣΙΑ	28
2.3. ΕΡΓΑΤΙΚΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΚΑΙ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ	32
2.4. ΤΑ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ	35
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ:	36
ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ	36
3.1. ΚΑΛΛΙΕΡΓΕΙΑ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΧΩΡΟ	36
3.2. ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ	42
3.3. ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΓΙΑ ΕΝΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ	45
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ:	46
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΡΩΤΟΓΕΝΟΥΣ ΈΡΕΥΝΑΣ	46
4.1. ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΠΡΩΤΟΓΕΝΟΥΣ ΈΡΕΥΝΑΣ	46
4.2. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΈΡΕΥΝΑΣ.....	47
4.3. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΈΡΕΥΝΑΣ.....	50
4.3.1. Δημογραφικά	51
4.3.2 Στοιχεία εργασίας στον ΕΛΚΕ.....	53
4.3.3.Αξιολόγηση Παραγόντων Εργασίας.....	55
4.3.3 Στοιχεία συμπεριφοράς.....	59
4.3.4 Στοιχεία συναισθηματικής νοημοσύνης.....	76
4.3.5 Εκτίμηση Συνολικού Επιπέδου Συναισθηματικής Νοημοσύνης.....	78
4.3.6 Συγκριτική Ανάλυση.....	79
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΝΤΕ:	81
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	81
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	86
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: ΠΙΝΑΚΕΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	93
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ	109

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στο σύγχρονο μεταβαλλόμενο και απαιτητικό επαγγελματικό περιβάλλον, ένας υψηλός δείκτης νοημοσύνης σε συνδυασμό με την απαραίτητη ακαδημαϊκή μόρφωση και τεχνογνωσία συμβάλλουν στην εισαγωγή κάποιου στο χώρο εργασίας αλλά δεν αποτελούν εγγύηση για μια επιτυχημένη σταδιοδρομία. Ειδικότερα μετά από χρόνια ερευνητικής προσπάθειας έχει αποδειχθεί πως ο γνωστός Δείκτης Νοημοσύνης σε συνδυασμό με την υψηλή ακαδημαϊκή επίδοση συμβάλει στο να αποκτήσει το άτομο ισορροπία, ευτυχία και επιτυχία στη ζωή του. Παρόλα αυτά υπάρχουν άτομα με υψηλό δείκτη νοημοσύνης και άριστες σχολικές επιδόσεις τα οποία δεν είχαν την αναμενόμενη επαγγελματική και προσωπική επιτυχία. Αντίθετα, αντιμετώπισαν πολλά προβλήματα στη μετέπειτα εργασιακή ζωή τους και δεν κατάφεραν να ευτυχίσουν όπως ήταν αναμενόμενο. Αυτό συνέβη γιατί εμφάνισαν πολλά προβλήματα κοινωνικοποίησης στον εργασιακό τους χώρο. Επίσης, τα άτομα αυτά παρουσίασαν δυσκολίες προσαρμογής σε επαγγελματικό επίπεδο, με αποτέλεσμα να επηρεαστεί αρνητικά η ζωή τους και σε διαπροσωπικό επίπεδο.

Απαραίτητη για την επαγγελματική επιτυχία του ανθρώπου είναι οι δεξιότητες που πρέπει να διαθέτει για να διακριθεί στην εργασία του και για να κατακτήσει την προσωπική του ευημερία καθώς και να προοδεύει επαγγελματικά. Τα άτομα που διακρίνονται λόγω των επιδόσεων στον εργασιακό χώρο σε σχέση με άλλους εργαζόμενους κατέχουν δεξιότητες που σχετίζονται με τον δείκτη νοημοσύνης τους και συγκεκριμένα με τον παράγοντα της συναισθηματικής νοημοσύνης. Ο παράγοντας αυτός έφερε σημαντικές αλλαγές στην κουλτούρα των επιχειρήσεων και τη στάση των ηγετών τους προς τους εργαζόμενους.

Όσον αφορά τη συναισθηματική νοημοσύνη ενός ηγέτη αποτελεί σημαντικό παράγοντα για τη δημιουργία ενός θετικού εργασιακού πλαισίου καθώς ο ίδιος θα κινητοποιεί τους εργαζομένους, με τέτοιο τρόπο ώστε να αποδώσουν τον καλύτερό τους εαυτό στην εργασία. Αυτό θα έχει ως αποτέλεσμα τη μακροπρόθεσμη και αυξημένη απόδοση της επιχείρησης- οργανισμού σε συνολικό επίπεδο (Μακρή, 2013).

Όσον αφορά τους εργαζομένους, η συναισθηματική νοημοσύνη είναι απαραίτητη αν αναλογιστεί κανείς το πόσο χρόνο καταναλώνει ένας εργαζόμενος στην συναισθηματική του εμπλοκή σε θέματα που τον στεναχωρούν και τον καταθλίβουν μέσα στον επαγγελματικό του χώρο. Υπάρχουν πολλά άτομα που αντιμετωπίζουν καταστάσεις στην εργασία τους οι οποίες τους προκαλούν εκρήξεις αδρεναλίνης. Καταναλώνουν περισσότερο χρόνο από ότι θα ήθελαν σε περιπτώσεις θυμού και θλίψης και αναλώνουν το ενδιαφέρον τους σε καταστάσεις που αντιμετωπίσαν κάποιον άσχημα είτε επειδή έχασαν τον έλεγχο είτε επειδή παρεξήγησαν τους άλλους.

Λαμβάνοντας υπόψη τη σημασία των συναισθημάτων στον εργασιακό χώρο, η παρούσα ερευνητική μελέτη ασχολείται με τη σπουδαιότητα της συναισθηματικής νοημοσύνης στα πλαίσια αυτά. Το πρώτο μέρος της εργασίας αποτελεί το θεωρητικό πλαίσιο του ερευνητικού αντικειμένου το οποίο έπειτα ακολουθεί ο ερευνητικός σχεδιασμός καθώς και η διεξαγωγή της έρευνας.

Το πρώτο κεφάλαιο αναφέρεται στον όρο της συναισθηματικής νοημοσύνης σε σχέση με την ηγεσία και την εργασία. Αρχικά αποσαφηνίζεται ο όρος και παρουσιάζονται τα σχετικά θεωρητικά μοντέλα. Έπειτα, αναφέρονται τα σημαντικότερα χαρακτηριστικά της συναισθηματικής νοημοσύνης καθώς και η σχέσης της με τη συναισθηματική ικανότητα.

Εν συνεχεία, στο δεύτερο κεφάλαιο γίνεται αναφορά στα συναισθήματα στο χώρο της εργασίας και στη σχέση της συναισθηματικής νοημοσύνης και της ηγεσίας. Επίσης, αναλύεται η επίδραση της συναισθηματικής νοημοσύνης στο εργατικό δυναμικό και στην εργασιακή επιτυχία.

Το τελευταίο κεφάλαιο του θεωρητικού μέρους έχει θέμα τους τρόπους απόκτησης και επιμόρφωσης πάνω στη συναισθηματική νοημοσύνη. Αρχικά, γίνεται αναφορά στους τρόπους επιμόρφωσης της συναισθηματικής νοημοσύνης στον εργασιακό χώρο καθώς και στα σχετικά με το θέμα προγράμματα που υπάρχουν.

Το ερευνητικό μέρος της εργασίας περιλαμβάνει τον ερευνητικό σχεδιασμό και την παρουσίαση των αποτελεσμάτων. Επίσης, ακολουθεί η συζήτηση των αποτελεσμάτων και η διεξαγωγή συμπερασμάτων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ:

ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ

1.1. Ιστορική αναδρομή του όρου της συναισθηματικής νοημοσύνης

Η πρώτη πρώιμη προσπάθεια σύνδεσης της συναισθηματικής ζωής και της ανθρώπινης νοημοσύνης πραγματοποιήθηκε κατά την αρχαιότητα και συγκεκριμένα από τον Αριστοτέλη. Ο αρχαίος φιλόσοφος στο έργο του «Ηθικά Νικομάχεια» ασχολήθηκε την επιρροή και τη δύναμη που έχουν τα συναισθήματα για τον άνθρωπο. Όπως συγκεκριμένα αναφέρει ο Αριστοτέλης το να είσαι οργισμένος είναι εύκολο. Το να εξοργιστείς όμως με το σωστό άτομο, για το σωστό λόγο, στο σωστό βαθμό, τη σωστή στιγμή, για το σωστό σκοπό και με το σωστό τρόπο, αυτό είναι δύσκολο. Η οργή δεν συνοδεύεται απλά από πόνο αλλά και από ικανοποίηση, που είναι απόρροια της επιθυμίας για εκδίκηση προς την ντροπή που κάποιος μας προκάλεσε.

Ο Δαρβίνος αποτελεί έναν ακόμα επιστήμονα ο οποίος ασχολήθηκε με την έκφραση των συναισθημάτων των ανθρώπων και των ζώων. Με το συγγραφικό του έργο το 1872 κατέδειξε την σπουδαιότητα των συναισθημάτων για την επιβίωση των ειδών. Ο Δαρβίνος λαμβάνοντας υπόψη τις ομοιότητες που έχουν οι άνθρωποι και τα ζώα ως προς την συμπεριφορά, κατέληξε ότι κανένας δεν μπορεί να αρνηθεί ότι τα ζώα αισθάνονται ένα ευρύ φάσμα συναισθημάτων που περιλαμβάνει το θυμό, την ευτυχία, τη λύπη, την αηδία, το φόβο και την έκπληξη. Το κάθε ζώο, όπως και ο κάθε άνθρωπος, έχει τη δική του προσωπικότητα (Bekoff, 2000).

Η συναισθηματική νοημοσύνη έχει τις ρίζες της σε αυτό που μεταγενέστερα από τον Αριστοτέλη, όρισε ο E.L.Thorndike το 1920 ως «κοινωνική νοημοσύνη». Ο Thorndike μίλησε για τρία είδη νοημοσύνης, την αφηρημένη νοημοσύνη, την συγκεκριμένη νοημοσύνη και την κοινωνική νοημοσύνη. Ως κοινωνική νοημοσύνη όρισε την ικανότητα να καταλαβαίνουμε και να σχετιζόμαστε με τους ανθρώπους. Πιο συγκεκριμένα, πρόκειται για την ικανότητα του ατόμου να διαχειριστεί άλλους

ανθρώπους και τις κοινωνικές αλληλεπιδράσεις έτσι ώστε να ενεργεί σοφά στις ανθρώπινες σχέσεις (Landy, 2005).

Η θεωρία του Thorndike επηρέασε Wechesler ο οποίος το 1940 αναφέρθηκε στη σημασία που έχουν οι κοινωνικοί και συναισθηματικοί παράγοντες στην ανθρώπινη ζωή. Ειδικότερα, επισήμανε το πώς τα συναισθήματα μπορούν να οδηγήσουν τον άνθρωπο στην επιτυχία.

Το 1950, ο Maslow, περιγράφει τη διαδικασία οικοδόμησης του συναισθηματικού κόσμου του ατόμου. Υποστηρίζει ότι οι εκτός από τις φυσικές και πνευματικές δυνατότητες που έχει ο άνθρωπος, κατέχει και συναισθηματικές ικανότητες (Bradberry et al., 2009).

Αναφορές στον όρο της συναισθηματικής νοημοσύνης υπάρχουν πολλές και κατά τη δεκαετία του '60. Ο γερμανός ψυχολόγος Leuner ασχολήθηκε με τις μητέρες που μεγάλωναν τα παιδιά τους και εξέφραζαν δυσάρεστα συναισθήματα για την παραμονή τους στο σπίτι. Την συναισθηματική κατάσταση στην οποία βίωναν οι μητέρες αυτές, ο Leuner την ονόμασε έλλειμμα συναισθηματικής νοημοσύνης. Το πρόβλημα αυτό μπορούσε να λυθεί μόνο μέσω της ψυχοθεραπείας και της χρήσης παραισθησιογόνων ουσιών (Beasley & May, 1987).

Στις αρχές της δεκαετίας του '70 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 οι οποίοι όδευαν προς την επιτυχία διακρίνονταν από αυτούς βασιζόνταν μόνο στις προσδοκίες απόδοσης τους (Αθανασούλα- Ρέππα, 2001).

Ο Howard Gardner το 1983 αναφέρεται και αναλύει την ιδέα της πολλαπλής νοημοσύνης. Σύμφωνα με τη θεωρητική πρόταση του Gardner η ανθρώπινη νοημοσύνη αποτελείται από επτά επιμέρους «είδη» ή τύπους νοημοσύνης, τα οποία μπορούν να ενισχυθούν αλλά ακόμη και να διδαχθούν. Οι μορφές της νοημοσύνης είναι η Λεκτική νοημοσύνη δηλαδή η ικανότητα αποτελεσματικού χειρισμού της γλώσσας, η Λογικομαθηματική ή αλλιώς η ικανότητα αναλυτικής σκέψης και η Χωροταξική δηλαδή η ικανότητα καλής αντίληψης, αίσθησης και αισθητικής του χώρου. Επίσης, μορφή νοημοσύνης αποτελεί και η Κινησιακή νοημοσύνη και συγκεκριμένα η ικανότητα εκτέλεσης, εκτίμησης και συντονισμού των σωματικών κινήσεων όπως επίσης και η Μουσική νοημοσύνη δηλαδή η ικανότητα κατανόησης, εκτίμησης και παραγωγής μουσικής.

Ιδιαίτερη όμως σημασία κατέχουν δυο ειδών νοημοσύνης σύμφωνα με τον Gardner η Δια-προσωπική η οποία αφορά την ικανότητα του ανθρώπου να κατανοεί τους άλλους ανθρώπους, να συνεργάζεται καλά μαζί τους, να συμπάσχει, να τους κινητοποιεί και την Ενδο-προσωπική η οποία αναφέρεται στην ανθρώπινη ικανότητα κατανόησης και ανάλυσης των εσωτερικών συναισθημάτων και σκέψεων. Η αυτογνωσία και η αυτοπεποίθηση είναι κλειδιά για την αυτή την ευφυΐα.

Η πρώτη φορά που γίνεται αναφορά στον όρο «συναισθηματική νοημοσύνη» είναι το 1985 από τον Payne. Πρόκειται για την αδημοσίευτη διδακτορική του διατριβή, στην οποία είχε ως θέμα την ανάλυση των όρων πόνος και φόβος (Payne, 1986). 1987 Δύο χρόνια αργότερα ο Keith Beasley σε άρθρο του αναφέρει δημόσια τον όρο «συναισθηματικός δείκτης» (Beasley & May, 1987). Ακόμη ένας επιστήμονας που ασχολήθηκε με την μέτρηση του δείκτη στις συναισθηματικής νοημοσύνης είναι ο Reuven Bar-on. Έργο του αποτελεί η κατασκευή της κλίμακας μέτρησης της συναισθηματικής νοημοσύνης «Emotional Quotient Inventory».

Το 1990 ο Peter Salovey και ο John Mayer δημοσίευσαν την ολοκληρωμένη άποψη τους για τον όρο «συναισθηματική νοημοσύνη». Αρχικά μελέτησαν όλα τα προηγούμενα ερευνητικά δεδομένα που προέκυψαν από προηγούμενα έτη και όρισαν την έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης. Επιπλέον, πρότειναν ένα μοντέλο μέσω του οποίου αναγνωρίζονται τέσσερις διαφορετικοί παράγοντες της συναισθηματικής νοημοσύνης.

Παρόλο το σπουδαίο ερευνητικό έργο των Salovey και Mayer, στην πραγματικότητα, αυτός που έκανε γνωστή τη «συναισθηματική νοημοσύνη» στο ευρύ κοινό ήταν ο Daniel Goleman, το 1992. Ασχολήθηκε με την νοημοσύνη της καρδιάς και στην συναισθηματική νοημοσύνη στο χώρο της εργασίας.

Έκτοτε πολλοί ερευνητές ασχολήθηκαν με την έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης και προσπάθησαν να αναδείξουν συγκεκριμένα χαρακτηριστικά της. Ο Goleman κατάφερε να αναδείξει τον όρο στο ευρύ κοινό με αποτέλεσμα το ενδιαφέρον για τη έρευνα της συναισθηματικής νοημοσύνης να αυξηθεί εντυπωσιακά κατά την δεκαετία του 1990. Το έντονο ενδιαφέρον είχε έκτοτε ως αποτέλεσμα την εμφάνιση πολλών απόψεων το συγκεκριμένο όρο καθώς και την παραγωγή διαφόρων ορισμών του (Πλατσίδου, 2004).

1.2. Ορισμός συναισθηματικής νοημοσύνης

Οι Salovey & Mayer όρισαν τη Συναισθηματική Νοημοσύνη ως «την ικανότητα της αντίληψης, εκτίμησης και έκφρασης των συναισθημάτων κατά τρόπο ακριβή και προσαρμοστικό. Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι η ικανότητα να κατανοείς τα συναισθήματα και τη γνώση για τα συναισθήματα, η ικανότητα να αποκτάς πρόσβαση και να δημιουργείς συναισθήματα όταν αυτά διευκολύνουν τις γνωστικές λειτουργίες και τις λειτουργίες προσαρμογής, και τέλος η ικανότητα να ρυθμίζεις τα συναισθήματα στον εαυτό σου και στους άλλους .» (Mayer & Salovey, 1997, σ.2).

Ειδικότερα, για τους δυο επιστήμονες 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 ο άνθρωπος 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 τους κάθε ατόμου αλλά του περιγύρου του (Mayer & Salovey, 1997).

Εν συνεχεία όμως ο Salovey μαζί με τον Sluyter στο βιβλίο τους με τίτλο Συναισθηματική Ανάπτυξη και Συναισθηματική Νοημοσύνη, αναθεώρησαν τον προηγούμενο ορισμό και συνέθεσαν έναν καινούργιο σύμφωνα με τον οποίο Συναισθηματική νοημοσύνη είναι η ικανότητα του ατόμου όχι μόνο κατανοεί με ακρίβεια, να αξιολογεί και να εκφράζει τα συναισθήματα του, αλλά και να προσεγγίζει ή και να παράγει συναισθήματα που διευκολύνουν τη σκέψη του. Ο άνθρωπος που κατέχει τη συγκεκριμένη νοημοσύνη είναι σε θέση να κατανοήσει ένα συναίσθημα και να αποκτήσει συναισθηματική γνώση (Salovey & Sluyter, 1997).

Σημαντική είναι και η προσπάθεια του 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. Επίσης διακρίνει τη συναισθηματική νοημοσύνη από τις γνωστικές ικανότητες και την ταυτίζει με την κοινωνική νοημοσύνη. Ειδικότερα, ορίζει τη συναισθηματική κοινωνική νοημοσύνη «..ως μια διαθεματική περιοχή από συσχετιζόμενες συναισθηματικές και κοινωνικές ικανότητες, δεξιότητες και παράγοντες που

καθορίζουν πόσο αποτελεσματικά κατανοούμε τον εαυτό μας, εκφραζόμαστε κατανοούμε τους άλλους και συσχετιζόμαστε μαζί τους και ανταποκρινόμαστε στις καθημερινές ανάγκες» (Bar-On, 1997, σ.14).

Ένας διαφορετικός ορισμός της συναισθηματικής νοημοσύνης σε σχέση με τον παραπάνω διατυπώθηκε από τους και Cobb (2000). Σύμφωνα με τον οποίο ως συναισθηματική νοημοσύνη ορίζεται η ικανότητα που έχουν οι άνθρωποι να κατανοούν τις ποικίλες συναισθηματικές πληροφορίες του περιβάλλοντος τους, μέσα από βασικά εργαλεία όπως η αντιληπτική ικανότητα, η απομνημόνευση, η κατανόηση και η χαλιναγωγή των προσωπικών τους συναισθημάτων.

Μια πιο εκλαϊκευμένη μορφή ορισμού έδωσε ο Goleman (1995). Ο Goleman εξέδωσε το πρώτο του βιβλίο το 1995 και το δεύτερο το 1998 με τίτλο η Συναισθηματική Νοημοσύνη στο χώρο της εργασίας. Αρχικά αναφέρθηκε στην συναισθηματική νοημοσύνη ως «νοημοσύνη της καρδιάς» και την όρισε ως «την ικανότητα ενός ατόμου να αναγνωρίζει τα συναισθήματά του και τα συναισθήματα των άλλων, να τα χειρίζεται αποτελεσματικά και να δημιουργεί κίνητρα για τον εαυτό του» (Goleman, 1995).

Αργότερα, 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 ανυπομονησία τους, να ρυθμίζουν σωστά τη διάθεσή τους και να έχουν ενσυναίσθηση και αισιοδοξία» (Φλουρή, 2005 σ. 34).

Μια ακόμα προσπάθεια ορισμού του Goleman για τη συναισθηματική νοημοσύνη, είναι σε συνεργασία με τον Boyatzis (1982). Ο ορισμός τους είναι κυρίως περιγραφικός και αναφέρει ότι « Η συναισθηματική νοημοσύνη παρατηρείται όταν τα άτομα εμφανίζουν ικανότητες αυτοεπίγνωσης, αυτοδιαχείρισης, κοινωνικής συνειδητοποίησης και κοινωνικές δεξιότητες, την κατάλληλη στιγμή και με τον κατάλληλο τρόπο, ώστε να είναι αποτελεσματικά στην εκάστοτε περίπτωση».

Στις αρχές του 21^{ου} αιώνα ο Martinez (2000) όρισε τη συναισθηματική νοημοσύνη ως «ένα πεδίο μη γνωστικών ικανοτήτων, δεξιοτήτων και εμπειριών που επηρεάζουν τη δυνατότητα ενός ατόμου να μπορεί να ανταπεξέρχεται στις δυσκολίες, τις πιέσεις και τις απαιτήσεις του περιβάλλοντος του».

Οι Petrides και Furnham (2001) ορίζουν τη συναισθηματική νοημοσύνη ως χαρακτηριστικό γνώρισμα της ανθρώπινης προσωπικότητας και συγκεκριμένα ως ένα σύνολο συμπεριφοριστικών τάσεων και αντιλήψεων τις οποίες κατέχουν οι άνθρωποι σε ατομικό επίπεδο. Οι διαθέσεις αυτές αφορούν την ικανότητά τους να αναγνωρίζουν, να επεξεργάζονται και να χρησιμοποιούν πληροφορίες συναισθηματικά φορτισμένες.

Το 2002 οι οι Matthews et al πρότειναν τον εξής ορισμό για τη συναισθηματική νοημοσύνη: «Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι μια προσαρμοστική ικανότητα την οποία διαθέτουν τα άτομα προκειμένου να μπορέσουν να αντιμετωπίσουν τα διάφορα συναισθηματικά γεγονότα». Πρόκειται για μια δεξιότητα η οποία σχετίζεται και άλλες ικανότητες που αφορούν επιλεγμένους τρόπους συμπεριφοράς. Ωστόσο, παρόλο που σχετίζεται με τις γνωσιακές και νευρολογικές λειτουργίες του ατόμου, δεν βασίζεται μόνο σ' αυτές καθώς αναπτύσσεται και αποκτιέται με τη βοήθεια του χρόνου.

Δυο χρόνια αργότερα, ο David Caruso συνέθεσε ένα καινούργιο ορισμό, σύμφωνα με τον οποίο η συναισθηματική ικανότητα είναι η ικανότητα των ατόμων να προσδιορίζουν με ακρίβεια τα συναισθήματα τους, να τα χρησιμοποιούν καθ' όλη τη διαδικασία της σκέψης τους, να μπορούν να αντιληφθούν τους λόγους από τους οποίους προκαλούνται τα συναισθήματα και τέλος να καταφέρνουν τα αντιμετωπίζουν με άνεση και να τα βιώνουν χωρίς ενδοιασμούς έτσι ώστε να κατανοήσουν την ύπαρξη τους (Caruso, 2004).

Οι Cooper και Orsoli (2005) όρισαν τη συναισθηματική νοημοσύνη ως την «ικανότητα των ατόμων να αισθάνονται, να κατανοούν και να χρησιμοποιούν αποτελεσματικά τη δύναμη και τη διορατικότητα των συναισθημάτων τους ως πηγή ενέργειας, πληροφοριών, δημιουργικότητας, εμπιστοσύνης και σύνδεσης με το περιβάλλον τους». Πρόκειται για έναν πρόσφατο ορισμό της έννοιας, σύμφωνα με τον οποίο η συναισθηματική νοημοσύνη, αποτελεί μία ανθρώπινη δεξιότητα που επιτρέπει τα άτομα να αισθάνονται, να κατανοούν και να χρησιμοποιούν με ευεργετικό για τους ίδιους τρόπο την επιρροή που έχουν τα ανθρώπινα συναισθήματα.

Ο πιο πρόσφατος ορισμός για την έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης δόθηκε από τους Bradberry & Greaves (2009) στο βιβλίο τους «Συναισθηματική Νοημοσύνη: Το απλό βιβλίο». Οι δυο επιστήμονες προσπαθούν να μιλήσουν για την έννοια με ένα πιο προσιτό και πρακτικό τρόπο απ' ότι ο

Goleman για τους ενδιαφερόμενους. Αναφέρθηκαν στη συναισθηματική διάσταση της λογικής και συνέθεσαν ένα νέο ορισμό για την για την έννοια σύμφωνα με τον οποίο συναισθηματική νοημοσύνη είναι η ικανότητα του ανθρώπου να αντιλαμβάνεται και να νιώθει τα συναισθήματά του και να τα χρησιμοποιεί για να καθορίζει τη συμπεριφορά και τις σχέσεις του. Οι Bradberry & Greaves (2009) υποστηρίζουν 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.

Καθορίζουν τέσσερις συναισθηματικές ικανότητες οι οποίες περιλαμβάνονται στην έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης. Η πρώτη είναι η αυτεπίγνωση, η οποία αναφέρεται στη δυνατότητα που έχει ο άνθρωπος να κατανοεί με ακριβή τρόπο τα συναισθήματα του και τις διαθέσεις του απέναντι σε μια συγκεκριμένη συμπεριφορά. Η αυτοδιαχείριση η οποία αφορά τη χρήση των ανθρώπινων συναισθημάτων προκειμένου να κινούμαστε ευέλικτα και να καθορίζουμε τη συμπεριφορά μας προς αυτό που επιθυμούμε. Η τρίτη ικανότητα που ορίζουν οι Bradberry & Greaves (2009) είναι η κοινωνική επίγνωση η οποία αφορά την στην ικανότητα του ατόμου να κατανοεί τη σκέψη και τα συναισθήματα των υπολοίπων, χωρίς το ίδιο το άτομο να διακατέχεται από τα ίδια συναισθήματα. Ως τελευταία παράμετρος της συναισθηματικής νοημοσύνης όρισαν τη διαχείριση σχέσεων η οποία αναφέρεται στην δεξιότητα του ανθρώπου να διαχειρίζεται με επιτυχία και τις αμοιβαίες επιδράσεις του με τους υπόλοιπους ανθρώπους.

Όπως είναι φανερό, για την έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης υπάρχουν πολλοί και διάφοροι ορισμοί. Αυτό συμβαίνει γιατί η συγκεκριμένη έννοια είναι δύσκολο να οριστεί με ακρίβεια καθώς σχετίζεται άμεσα με το συναισθηματικό χώρο του ανθρώπου. Παρόλα αυτά μεγάλος αριθμός από τους ορισμούς που υπάρχουν εμφανίζουν πολλές ομοιότητες μεταξύ τους αλλά και διαφορές οι οποίες οφείλονται στη διαφορετική οπτική σκοπιά του εκάστοτε μελετητή.

1.3 Θεωρητικά μοντέλα συναισθηματικής νοημοσύνης

Η ετερογένεια που υπάρχει στην προσπάθεια ορισμού της συναισθηματικής νοημοσύνης, υπάρχει και στα αντίστοιχα θεωρητικά μοντέλα. Το μοντέλο των Salovey-Mayer- Caruso (1997) ανήκει στην κατηγορία των μοντέλων Δεξιοτήτων /Ικανοτήτων (The Ability- Based Model), όπου κυριαρχεί η άποψη ότι απόψεις για τη συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί μια ομάδα δεξιοτήτων η οποία σχετίζεται άμεσα με τις γνωστικές λειτουργίες του ανθρώπου. Τα μοντέλα του Bar-On (1997) και του Goleman (1995) κατατάσσονται στην ομάδα των Μικτών Μοντέλων (Mixed Models), κατά τα οποία η συναισθηματική νοημοσύνη είναι αποτέλεσμα χαρακτηριστικών της ανθρώπινης προσωπικότητας και μπορεί να μετρηθεί μέσω τεστ αυτοαναφοράς (Πλατσίδου, 2010).

Οι δυο ομάδες των θεωρητικών μοντέλων περιλαμβάνουν εκτός από το θεωρητικό πλαίσιο και σχετικές κλίμακες, με ερωτηματολόγια για τη μέτρηση της νοημοσύνης. Αυτά τα ερωτηματολόγια αποτελούν μια μορφή τεστ με προβλήματα και ερωτήματα στα οποία αντιστοιχεί μόνο μια σωστή απάντηση. Το υποκείμενο βαθμολογείται σε σχέση με τα τεστ στα οποία υποβάλλεται και συγκεκριμένα σύμφωνα με τις γνωστικές του δεξιότητες.

1.3.1. Θεωρητικό μοντέλο Salovey και Mayer και Caruso

Το θεωρητικό μοντέλο του Salovey και των συνεργατών του ανήκει στην κατηγορία των μοντέλων ικανότητας (Mayer et al 2002). Οι συγκεκριμένοι ερευνητές ήταν πρωτοπόροι καθώς πρώτοι αυτοί θέλησαν να μελετήσουν την έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης. Διέκριναν τέσσερις κλάδους της έννοιας οι οποίες περιλαμβάνουν διάφορες ικανότητες.

A) Την αναγνώριση και την έκφραση των συναισθημάτων. Πρόκειται με την ικανότητα του ανθρώπου να αντιλαμβάνεται τα ενδόμυχα συναισθήματά του και να μπορεί να τα εκδηλώνει με φυσικό τρόπο.

B) Την αφομοίωση των συναισθημάτων στη σκέψη και τη συναισθηματική διαχείριση της σκέψης. Η ικανότητα αυτή ονομάζεται αυτορρύθμιση και αφορά τη δεξιότητα του ανθρώπου να διαχειρίζεται τα συναισθήματά του έτσι ώστε αυτά να μην παρεμβαίνουν και να εμποδίζουν την επαγγελματική τους ζωή αλλά να τους διευκολύνουν.

Γ) Την κατανόηση και ανάλυση των συναισθημάτων ή αλλιώς ενσυναίσθηση. Πρόκειται για την ικανότητα των ατόμων να διακρίνουν και να κατανοούν τα συναισθήματα του κοινωνικού τους περιγυρου καθώς και για το να κάνουν χρήση αυτής της γνώσης προς όφελος των κοινωνικών και εργασιακών τους σχέσεων.

Δ) Τη συναισθηματική διαχείριση η οποία σχετίζεται με τον έλεγχο και την χρήση των συναισθημάτων με σκοπό την πραγματοποίηση στόχων και την ενίσχυση της εργασιακής απόδοσης (Mayer et al. 2002).

Ο Mayer και οι συνεργάτες του δημιούργησαν δύο αξιολογικές κλίμακες μέτρησης της συναισθηματικής νοημοσύνης οι οποίες έχουν ως στόχο την αμερόληπτη αξιολόγηση των γνωστικών και συναισθηματικών δεξιοτήτων του ανθρώπου. Οι τέσσερις διαστάσεις που διέκριναν μετριοούνται με την κλίμακα Multifactor Emotional Intelligence Scale (MEIS, 1999) και από το τεστ αντίστοιχο τεστ που εφεύραν με την ονομασία Emotional Intelligence Test (MSCEIT, 2000). Η βαθμολόγηση που προκύπτει από τα δυο εργαλεία είναι είτε συναινετική είτε ειδική. Στη συναινετική βαθμολόγηση ο βαθμός επικάλυψης εξαρτάται από τα αποτελέσματα της πλειοψηφίας, σύμφωνα με τα οποία καθορίζεται το αν οι απαντήσεις των συμμετεχόντων είναι σωστές ή λάθος. Στην ειδική βαθμολόγηση ο βαθμός επικάλυψης καθορίζεται από τις απαντήσεις όσων έλαβαν μέρος στη μέτρηση καθώς και από τις απαντήσεις μιας ομάδας είκοσι ένα ερευνητών στον τομέα του συναισθήματος. Οι ειδικοί είναι αυτοί που καθορίζουν τις απαντήσεις (Zeidner et al 2004). Το τεστ των Salovey, Mayer, Caruso έχει σταθμιστεί στην Ελλάδα από τον Τσαούση και τους συνεργάτες του (Καφέτσιος, 2007). Το ελληνικό τεστ περιλαμβάνει 4 κλίμακες, οι οποίες ερευνούν την έκφραση, την αξιολόγηση, τον έλεγχο, τη χρήση και την κατανόηση των συναισθημάτων. Η βαθμολόγηση δεν στηρίζεται στην αντικειμενική μέτρηση αλλά βασίζεται στα δεδομένα που απορρέουν από τους ίδιους τους συμμετέχοντες και είναι σχετικές για το πώς κατανοούν τις συναισθηματικές τους ικανότητες (Πλατσίδου, 2004).

1.3.2. Θεωρητικό μοντέλο Cooper

Το μοντέλο του Cooper για τη συναισθηματική ευφυΐα ανήκει, στα μικτά θεωρητικά μοντέλα και έχει ως σημείο αναφοράς την προσωπικότητα του ατόμου. Ο Cooper υποστήριξε ότι η συναισθηματική νοημοσύνη πρέπει να ερευνηθεί σε

συνάρτηση με τις συνέπειες που αυτή έχει στην ανθρώπινη ζωή. Μιλάει για χαρακτηριστικά της έννοιας και όχι μόνο για γενικές ικανότητες της προσωπικότητας του ατόμου. Γι αυτό το λόγο, στο θεωρητικό του μοντέλο διακρίνει πέντε ευρύτερες διαστάσεις χαρακτηριστικών και ικανοτήτων τα οποία περιλαμβάνουν διάφορες συνδυαστικά παρακλάδια (Cooper,2004).

Τα πέντε χαρακτηριστικά αφορούν το συνηθισμένο περιβάλλον, τη συναισθηματική συνειδητοποίηση των ατόμων, την ανταγωνιστικότητα τους, τις ηθικές αξίες και τις απόψεις τους και την εικόνα της υγείας τους. Το οικείο περιβάλλον του ανθρώπου επιδρά στη διαμόρφωση της συναισθηματικής νοημοσύνης καθώς αποτελεί συνισταμένη των καθημερινών πιέσεων και των αισθημάτων ευχαρίστησης που νιώθουν τα άτομα από τον περίγυρο τους. Η δεύτερη διάσταση της συναισθηματικής ευφυΐας αφορά τη κατανόηση όχι μόνο των συναισθημάτων του ατόμου αλλά και των υπολοίπων καθώς επίσης και τον τρόπο εκδήλωσης τους. Η ανταγωνιστικότητα των ατόμων σχετίζεται με το να μπορούν να καθορίζουν τους στόχους τους και να τους πραγματοποιούν. Στο συγκεκριμένο χαρακτηριστικό κυριαρχεί η ανθρώπινη ικανότητα για δημιουργία και ανθεκτικότητα. Η τέταρτη διάσταση αφορά στις αξίες και στις συμπεριφορές των ατόμων σε σχέση με τα όνειρα τους, τις προσδοκίες τους, τη διαίσθησή τους και την εμπιστοσύνη που έχουν στους άλλους. Σημαντικό ρόλο παίζει το πόσο δυνατά νιώθουν τα άτομα για τον εαυτό τους καθώς και πόσο ολοκληρωμένα. Το τελευταίο χαρακτηριστικό σύμφωνα με το μοντέλο του Cooper είναι η ποιότητα ζωής του ανθρώπου και γενικότερα η ιατρική του εικόνα. Αυτά σχετίζονται με το πόσο υγιείς είναι οι σχέσεις τους με τα άλλα άτομα καθώς και με το βαθμό που αποδίδουν οι ίδιοι στην καθημερινότητα τους (Πλατσίδου, 2004).

Ο Cooper σε συνεργασία με τον Sawaf, δημιούργησαν ένα εργαλείο μέτρησης το οποίο αποτελείται από ένα χάρτη. Το ονόμασαν Χάρτη Συναισθηματικού Δείκτη. Πρόκειται για μια ένα εργαλείο μέτρησης ευρέος φάσματος το οποίο διευκολύνει την αξιολόγηση κάποιων χαρακτηριστικών γνωρισμάτων της ανθρώπινης προσωπικότητας. Το απαρτίζουν είκοσι ένα κλίμακες με 96 διαφορετικά θέματα. Μ' αυτό τον τρόπο δύναται να αξιολογηθούν οι πιο βασικές πτυχές της συναισθηματικής νοημοσύνης (Oriolo & Cooper, 2001). Το συγκεκριμένο εργαλείο αξιολόγησης δίνει το πλεονέκτημα στον επιστήμονα-ερευνητή να διερευνήσει εις βάθος την συναισθηματική ευφυΐα. Αρχικά αξιολογεί το άτομο κρίνοντας το από την προσωπική κλίση που έχει και τις υψηλές επιδόσεις που εμφανίζει. Επίσης, μετράει τα αδύνατα σημεία του σύμφωνα με το

βαθμό επίδοσης του μέσα σε διαφορετικά πλαίσια. Εν συνεχεία μέσα από αυτά τα στοιχεία διακρίνονται και προσδιορίζονται τα ατομικά και διαπροσωπικά διαστήματα εξέλιξης που πρέπει να ακολουθήσει ο άνθρωπος για να φτάσει στην κορυφή (Cooper & Sawaf, 1997).

1.3.3. Θεωρητικό μοντέλο Bar-On

Ο Reuven Bar-On ασχολήθηκε με την κοινωνική διάσταση της συναισθηματικής νοημοσύνης. Το μοντέλο του ανήκει στα μικτά μοντέλα και ερευνά και αξιολογεί μια ομάδα από μη γνωστικές δεξιότητες, τις οποίες σχετίζει με τη συναισθηματική νοημοσύνη. Ειδικότερα, εξετάζει τη συναισθηματική νοημοσύνη ως ένα συνδυασμό μη γνωστικών δυνατοτήτων, χαρακτηριστικών προσωπικότητας και δεξιοτήτων τα οποία προσδιορίζουν το αν κάποιος καταφέρει να ανταποκριθεί στα περιβαλλοντικά αιτήματα της εποχής (Bar-on 2000).

Σύμφωνα με το μοντέλο του Bar-On, οι ικανότητες της συναισθηματικής νοημοσύνης χωρίζονται σε πέντε κατηγορικές ομάδες από τις οποίες η κάθε μία περιλαμβάνει συγκεκριμένες ειδικές δεξιότητες. Οι πέντε ομάδες ικανοτήτων είναι οι ενδοπροσωπικές, οι διαπροσωπικές, η ικανότητα προσαρμογής, η ικανότητα διαχείρισης του άγχους καθώς και οι παράγοντες διάθεσης και κινητοποίησης. Η πρώτη κατηγορία ικανοτήτων σχετίζεται με την ικανότητα επίγνωσης του εαυτού και συγκεκριμένα με το να αντιλαμβάνεται και να αξιολογεί ο άνθρωπος τα ίδια του τα συναισθήματα. Αυτή η ομάδα περιλαμβάνει διάφορες δεξιότητες όπως συναισθηματική αυτοεπίγνωση, θετική διεκδίκηση, αυτοσεβασμό, διαπίστωση του ατομικού δυναμικού, ανεξαρτησία και αυτοπραγμάτωση. Οι διαπροσωπικές ικανότητες αφορούν την ικανότητα του ανθρώπου να αναγνωρίζει και να κατανοεί τα συναισθήματα των υπολοίπων καθώς και να δημιουργεί στενές συναισθηματικές σχέσεις μαζί τους. Σ' αυτή την κατηγορία περιλαμβάνονται δεξιότητες όπως η ενσυναίσθηση, οι διαπροσωπικές σχέσεις και η κοινωνική υπευθυνότητα. Η τρίτη ομάδα περιλαμβάνει την ικανότητα προσαρμογής η οποία αναφέρεται στη δεξιότητα του ατόμου να μπορεί να προσαρμόζεται στις αλλαγές ευέλικτα και λαμβάνοντας υπόψη τις μελλοντικές εξελίξεις των πραγμάτων σε μια συγκεκριμένη χρονική περίσταση. Επίσης, αναφέρεται και στη δεξιότητα του να μπορεί να αξιολογεί κανείς επακριβώς την κάθε κατάσταση και να είναι σε θέση να μεταβάλει ευέλικτα τα συναισθήματα και τις σκέψεις του καθώς και να μπορεί να επιλύει προβλήματα που δύναται να προκύπτουν. Σημαντική δεξιότητα στη

συγκεκριμένη κατηγορία είναι η ικανότητα επίλυσης προβλημάτων, η ευελιξία και η επίβλεψη της πραγματικότητας. Η τέταρτη κατηγορία περιλαμβάνει δεξιότητες οι οποίες αφορούν τη διαχείριση του άγχους. Πρόκειται για την ικανότητα του ατόμου να μεταχειρίζεται με αποτελεσματικό τρόπο το άγχος του και να μπορεί να θέτει υπό έλεγχο δυνατά συναισθήματα που τυχόν νιώθει. Οι δεξιότητες σχετίζονται με την ανθεκτικότητα του ατόμου στο στρες και τη συγκράτηση των εσωτερικών του ορμών. Η τελευταία κατηγορία περιλαμβάνει τους γενικούς παράγοντες διάθεσης και ενεργοποίησης. Οι παράγοντες αυτοί αναφέρονται στην ικανότητα να αισθάνεται το άτομο αισιόδοξο, να χαίρεται και να εκτιμά τη σχέση με τον εαυτό του και τον περίγυρο του και να νιώθει και να εκδηλώνει την ευτυχία του. Σ' αυτή την κατηγορία χρειάζονται δεξιότητες όπως η ευτυχία και η αισιοδοξία (Bar-On, 2000).

Οι παραπάνω κατηγορίες, αποδεικνύουν ότι ο Bar-On συσχετίζει τη συναισθηματική νοημοσύνη με ικανότητες οι οποίες αναφέρονται στο ίδιο το άτομο και κυρίως στον ψυχικό του κόσμο. Όσον αφορά την ανάπτυξη της, οι έρευνες του κατέδειξαν ότι εξελίσσεται μέχρι τα 50 χρόνια του ανθρώπου. Ωστόσο, η συσχέτιση αυτή μεταξύ της ανάπτυξης της συναισθηματικής ευφυΐας και της ηλικίας αφορά μόνο συγκεκριμένες από τις προαναφερθείσες υποκατηγορίες όπως την ανεξαρτησία, την κοινωνική υπευθυνότητα, την αισιοδοξία, τον έλεγχο της πραγματικότητας και τη λύση προβλήματος (Bar-On, 2000).

Ο Bar On δημιούργησε μια κλίμακα για την μέτρηση του Δείκτη της συναισθηματικής νοημοσύνης, την οποία ονόμασε Emotional Quotient Inventory (EQ-I) (Bar On & Parker, 2000). Πρόκειται για ένα ερωτηματολόγιο αυτοαναφορών με 133 δηλώσεις. Οι απαντήσεις των συμμετεχόντων τίθενται προς βαθμολόγηση με βάση μιας κλίμακας πέντε βαθμών. Τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου δίνουν ένα γενικό δείκτη συναισθηματικής νοημοσύνης και πέντε μεμονωμένους δείκτες από τους οποίους ο καθένας αναλογεί σε μια από τις πέντε υποκλίμακες που αναφέρθηκαν παραπάνω. Επίσης, οι επιμέρους αυτοί δείκτες έχουν δεκαπέντε ακόμα υποκατηγορίες οι οποίες αντιστοιχούν στη μέτρηση των ειδικών δεξιοτήτων.

Τα άτομα που παρουσιάζουν υψηλή επίδοση στο συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο, σημαίνει ότι έχουν δυνατότητες υψηλής συναισθηματικής και κοινωνική αποτελεσματικότητας και κατά συνέπεια θεωρούνται άτομα επαρκή σε συναισθηματικό και κοινωνικό επίπεδο. Αρχικά το ερωτηματολόγιο

κατασκευάστηκε μόνο για ενήλικες ενώ εν συνεχεία δημιουργήθηκε μια παρόμοια κλίμακα και για εφήβους, η λεγόμενη EQ-I:YV (Bar On & Parker, 2000).

1.3.4. Το θεωρητικό μοντέλο του Daniel Goleman

Ο Daniel Goleman αρχικά ξεχώρισε πέντε διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης (Goleman, 1998). Δεν περιορίστηκε όμως μόνος σ' αυτές καθώς εμβαθύνοντας ακόμα περισσότερο συνέθεσε μια πιο εξελιγμένη μορφή του παλιότερου μοντέλου. Πιο συγκεκριμένα παρουσίασε ένα πιο απλοποιημένο μοντέλο συμπυκνώνοντας τις πέντε διαστάσεις σε τέσσερις που είναι η αυτοεπίγνωση, η αυτοδιαχείριση, η κοινωνική επίγνωση και η διαχείριση σχέσεων. Οι ικανότητες αυτές αφορούν και το προσωπικό τομέα αλλά και τον κοινωνικό τομέα του ανθρώπου. Επίσης απαρτίζονται συνολικά από δεκαοχτώ δεξιότητες (Goleman, 2001).

Η πρώτη δεξιότητα που περιλαμβάνεται στις προσωπικές ικανότητες είναι η αυτοεπίγνωση. Πρόκειται για τη συναισθηματική αυτοεπίγνωση, το να μπορεί δηλαδή ο άνθρωπος να κατανοήσει αυτό που νιώθει, τα όρια του, τις αρχές τους και τα ερεθίσματα του. Όταν το άτομο διαθέτει αυτοεπίγνωση, χαρακτηρίζεται από ρεαλισμό και επομένως μπορεί να ισορροπεί ανάμεσα στον ενθουσιασμό - αισιοδοξία και την απαισιοδοξία. Ο άνθρωπος αυτός θέτει στόχους και γνωρίζει πάντα το λόγο που ακολουθεί μια πορεία. Οι στόχοι του ανταποκρίνονται στην πραγματικότητα και και είναι ξεκάθαροι. Επίσης, έχει την δεξιότητα του αναστοχασμού των πράξεων του και της περισυλλογής. Μια ακόμη δεξιότητα που χαρακτηρίζει την αυτοεπίγνωση είναι η ακριβής αξιολόγηση η οποία επιτρέπει το άτομο να αντιλαμβάνεται τα δυνατά και αδύνατα σημεία του. Ένα τρίτο χαρακτηριστικό είναι η αυτοπεποίθηση η οποία αναφέρεται στη μη μεταβαλλόμενη άποψη που έχει κάποιος για την αξία τους και για το τι μπορεί να κάνει (Goleman, 2001).

Οι προσωπικές ικανότητες του Goleman περιλαμβάνουν την αυτοδιαχείριση. Πιο συγκεκριμένα, πρόκειται για την ικανότητα ενός ατόμου για αυτοέλεγχο. Η συγκεκριμένη δεξιότητα προέρχεται και βασίζεται κυρίως στην αυτοεπίγνωση. Το άτομο δεν μπορεί να συγκρατήσει τις ορμές και τα συναισθήματα του αν δεν έχει ταυτόχρονα την ικανότητα να τα κατανοήσει. Η αυτοδιαχείριση και ειδικότερα το κομμάτι του αυτοελέγχου συμβάλλει στο να

μπορεί ο άνθρωπος να διατηρεί την ψυχραιμία του και να καταστέλλει ότι αρνητικό νιώθει. Στο πεδίο της διαχείρισης περιλαμβάνεται και η διαφάνεια η οποία σχετίζεται με την αξιοπιστία και την εντιμότητα του ατόμου. Επιπλέον, η δεξιότητα της προσαρμοστικότητας βοηθά τον άνθρωπο να υπερπηδά τα εμπόδια που του προκύπτουν καθώς ο ίδιος μπορεί να προσαρμόζεται σε ποικίλες αλλαγές. Η επίτευξη και η πρωτοβουλία αποτελούν σημαντικές συνιστώσες της αυτοδιαχείρισης. Η πρώτη αφορά την εσωτερική κινητοποίηση του ατόμου με στόχο την καλύτερευση των αποδόσεων του ενώ η δεύτερη αναφέρεται στο βαθμό που νιώθει το άτομο έτοιμο για να εμπλακεί σε δραστηριότητες και να εκμεταλλευτεί ευκαιρίες. Τέλος, όποιος κατέχει την ικανότητα της αυτοδιαχείρισης, χαρακτηρίζεται από αισιοδοξία που τον βοηθά να αντιμετωπίζει τα πάντα με θετικό τρόπο (Goleman, 2001).

Η δεύτερη μεγάλη κατηγορία ικανοτήτων σύμφωνα με τον Goleman είναι η κοινωνική. Στις κοινωνικές ικανότητες περιλαμβάνεται κοινωνική επίγνωση. Βασικό της χαρακτηριστικό είναι η ενσυναίσθηση κατά την οποία το άτομο κατανοεί τα συναισθήματα των άλλων, συμπάσχει και προσπαθεί να τα αντιμετωπίσει. Επίσης, ένα ακόμα στοιχείο της κοινωνικής επίγνωσης είναι η οργανωτική επίγνωση η οποία αφορά την αποφασιστικότητα, την ετοιμότητα για επίλυση θεμάτων καθώς και τον σχεδιασμό των στρατηγικών ενός οργανισμού. Επίσης, σημαντική διάσταση των κοινωνικών δεξιοτήτων του Goleman είναι η εξυπηρέτηση, δηλαδή το να μπορεί ένα άτομο να αντιλαμβάνεται και προλαμβάνει τις ανάγκες των υφισταμένων τους (Goleman, 2001).

Οι κοινωνικές ικανότητες περιλαμβάνουν και τις δεξιότητες της διαχείρισης σχέσεων. Μία από αυτές είναι η έμπνευση που έχει το άτομο να κατευθύνει και να διεγείρει το ενδιαφέρον των υπολοίπων με στόχο την πραγματοποίηση ενός καθορισμένου στόχου. Σημαντική είναι επίσης και η δεξιότητα της επιρροής η οποία αφορά τη δυνατότητα ενός ατόμου να χρησιμοποιεί μια γενική μεθοδολογία πειθούς. Η ομάδα της διαχείρισης σχέσεων περιλαμβάνει και τη δεξιότητα ενίσχυσης των άλλων, δηλαδή το να βοηθά το άτομο στην ανάπτυξη των δυνατών χαρακτηριστικών των υπολοίπων. Όσοι έχουν αναπτυγμένη συναισθηματική νοημοσύνη χαρακτηρίζονται και από την ικανότητα να αναλαμβάνουν νέες πρωτοβουλίες καθώς και να επιλύουν εύκολα και ειρηνικά τυχόν συγκρούσεις που προκύπτουν. Τέλος, σημαντικές είναι οι δεξιότητες της οικοδόμησης δεσμών και συνεργασίας. Πρόκειται για την ικανότητα του ατόμου να δημιουργεί και να

συντηρεί κοινωνικές σχέσεις καθώς και να συνεργάζεται και να διακατέχεται από ένα πνεύμα ομαδικότητας (Goleman, 2001).

Ο Goleman σε συνεργασία με τον Boyatzis κατασκεύασαν ένα εργαλείο μέτρησης της συναισθηματικής επάρκειας το οποίο και ονόμασαν Κατάλογο Συναισθηματικής Επάρκειας. Για τη δημιουργία του εργαλείου στηρίχτηκαν στην αποτελεσματικότητα της συναισθηματικής νοημοσύνης μέσω των συναισθηματικών και κοινωνικών ικανοτήτων των ατόμων (Boyatzis, 1982). Το εργαλείο έχει τη μορφή ερωτηματολογίου και βασίζεται στις αναφορές συναδέλφων, προϊσταμένων και υφισταμένων και περιλαμβάνει 18 κλίμακες ικανότητας. Η κάθε κλίμακα περιλαμβάνει τέσσερις ερωτήσεις και σε σύνολο είναι όλες 72 (Boyatzis et al 1999). Πρόκειται για ένα ισχυρό εργαλείο, αξιόπιστο και έγκυρο, που επιβεβαιώνονται από πολλές μελέτες (Πλασιδίου, 2004).

Τα μικτά μοντέλα αντιμετωπίζουν τη συναισθηματική νοημοσύνη ως μια συνισταμένη γνωστικών, συναισθηματικών και κοινωνικών χαρακτηριστικών. Βασική διάσταση των μοντέλων αυτών είναι η ικανότητα που έχει το άτομο να προσαρμόζεται στα νέα δεδομένα (Bar-On, 2000). Συνιστώσες την ικανότητα αυτή είναι τα γνωρίσματα που έχει η ανθρώπινη προσωπικότητα (Petrides & Furnham, 2001). Όσοι μπορούν να αποκτήσουν τις παραπάνω ικανότητες έχουν και τη δυνατότητα να διαχειρίζονται τα καθημερινά προβλήματα σε σχέση με τους γύρω τους, (Goleman, 1998).

1.4. Χαρακτηριστικά ανθρώπων με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη

Τα δυο φύλα εμφανίζουν σχεδόν το ίδιο βαθμό συναισθηματικής νοημοσύνης. Ωστόσο υπάρχει μια διαφοροποίηση ανάμεσα τους, ως προς τους δείκτες από τους οποίους κάποιοι είναι πιο ψηλά και κάποιοι πιο χαμηλά. Το ανδρικό φύλο παρουσιάζει υψηλότερες τιμές στις κοινωνικές δεξιότητες ενώ οι γυναίκες στην ενσυναίσθηση. Το θετικό όμως είναι ότι και τα δυο φύλα έχουν τη δυνατότητα να αναπτύξουν συναισθηματική ευφυΐα η οποία θα τους βοηθήσει σε διάφορους τομείς της ζωής τους (Fatt and Howe, 2003). Μελέτες έχουν καταδείξει ότι άτομα με υψηλό δείκτη νοημοσύνης και με υψηλές ακαδημαϊκές επιδόσεις

παρουσίασαν χαμηλές επιδόσεις σε τεστ συναισθηματικής ευφυΐας (Herrnstein & Murray, 1994).

Τα άτομα αυτά δεν ήταν ικανοποιημένα από τους φίλους τους, την οικογένεια τους και την προσωπική τους ζωή. Παρόλο που επρόκειτο για άτομα με υψηλό δείκτη IQ, τα αποτελέσματα έδειξαν ότι δεν είχαν την ικανότητα να διαχειριστούν προσωπική τους ζωή και συνεπώς στις διαπροσωπικές τους σχέσεις να παρουσιάζουν πολλά προβλήματα (Gardner 1992).

Το ερώτημα όμως που προκύπτει είναι το ποιος τελικά είναι είναι αυτός παρουσιάζει υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη; Σύμφωνα με όσα έχουν αναφερθεί σε σχέση με τις ικανότητες που καθορίζει κάθε μοντέλο θα μπορούσε να λεχθεί ότι ένας άνθρωπος με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη κατέχει τέσσερα βασικά χαρακτηριστικά που έχουν να κάνουν με τη διορατικότητα, τις προκαταλήψεις του, τη διάθεση του να αναπτύσσει πνεύμα ομαδικότητας και με την αποφασιστικότητα του. Πιο συγκεκριμένα, ένα άτομο με το οποίο παρουσιάζει μεγάλο βαθμό συναισθηματικής ευφυΐας μπορεί να αξιολογεί και να ελέγχει τα συναισθήματά του καθώς και να κατανοεί τα συναισθήματα των ανθρώπων που τον πλαισιώνουν. Ο τρόπος που αντιμετωπίζει και βιώνει τα γεγονότα βασίζεται στην οπτική γωνία των άλλων. Εισέρχεται δηλαδή στη δική τους θέση και βλέπει τα πράγματα όπως αυτοί. Επίσης ένα εξαιρετικά συναισθηματικά νοήμων άτομο δεν διακατέχεται από προσωπικές προκαταλήψεις και όμως έχει κάποιες τότε μπορεί και τις περιορίζει έτσι ώστε να έχει αντικειμενική κρίση απέναντι στους άλλους. Στόχος του είναι να εμψυχώνει τον περίγυρό του και να του εμφυσά αρχές συνεκτικότητας και ομαδικότητας. Δεν επιθυμεί να κατηγορήσει κανέναν αλλά αντιθέτως μέσα από σωστή και ωφέλιμη κριτική να τους βοηθήσει να προοδεύσουν. Επίσης, ξεχωρίζει για τον τρόπο που εκδηλώνει τα συναισθήματα του και τις διαθέσεις του όπως επίσης και για το πόσο αποφασιστικός είναι στη λήψη αποφάσεων (Fatt and Howe, 2003). Τα άτομα που μπορούν να κατανοήσουν τα συναισθήματά τους μπορούν να ερμηνεύσουν επακριβώς τις αντιδράσεις τους και επομένως να προσαρμοστούν πιο εύκολα στις μεταβαλλόμενες συνθήκες. Αναγνωρίζουν πιο εύκολα τα δυνατά και αδύναμά τους στοιχεία και παρουσιάζουν μεγάλη αυτοπεποίθηση, αισιοδοξία και ευελιξία (Salovey et al. 1990).

Τα άτομα με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη μπορούν να κινητοποιούν και τους ίδιους αλλά και τους υπολοίπους να λάβουν αποφάσεις για να αντιμετωπίσουν δύσκολες καταστάσεις. Αναπτύσσοντας υψηλά επίπεδα

ενσυναίσθησης κατευθύνονται με συνέπεια προς την επιτυχία και την πραγματοποίηση των στόχων τους. Αντιμετωπίζουν αποτελεσματικά το άγχος και τις απαιτήσεις στον εργασιακό χώρο και μπορούν και διατηρούν μια καλή ψυχολογική ισορροπία και σωματική κατάσταση. Όσοι όμως παρουσιάζουν χαμηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης νιώθουν ανασφαλείς και ανίκανοι να προσαρμοστούν σε νέα δεδομένα. Επίσης διακατέχονται από πολλά αρνητικά συναισθήματα όπως για παράδειγμα φόβο, θυμό και έχθρα. (Salovey, και συνεργάτες, 1990).

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΚΡΗΤΗΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ:

ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΑ

2.1. Τα συναισθήματα στο χώρο της εργασίας

Το να νιώθει κανείς θετικά συναισθήματα τον βοηθά να επεκτείνει την ικανότητα σκέψης του και ενισχύσει την προσωπικότητα του. Επίσης, η βίωση συναισθημάτων όπως της χαράς, της αγάπης, της γαλήνης, της ελπίδας, του ενδιαφέροντος, της υπερηφάνειας, της διασκέδασης και της έμπνευσης συμβάλλουν στην ανάπτυξη συμπεριφορών που αφορούν την ανάληψη καθηκόντων. Οι άνθρωποι με την εργασία αποκτούν αυτόνομη προσωπικότητα, καθώς και σημαντικές δεξιότητες. Επίσης, μαθαίνουν πώς να θέτουν πραγματοποιήσιμους στόχους. Όταν απολαμβάνουν αυτό που κάνουν και νιώθουν ικανοποίηση από τις δραστηριότητες τους τότε είναι ευτυχισμένοι και ευχαριστημένοι με την εργασιακή τους ζωή (Cekmecelioglu et al. 2012).

Όλα αυτά τα συναισθήματα δημιουργούνται σε μεγάλο βαθμό από τον τρόπο που εξηγούν οι άνθρωποι διάφορα γεγονότα που παρουσιάζονται στον εργασιακό τους χώρο. Το εργασιακό περιβάλλον θα μπορούσε να χαρακτηριστεί σε μεγάλο βαθμό ως συναισθηματικό περιβάλλον καθώς μέσα σ' αυτό βιώνονται θετικά και αρνητικά συναισθήματα. Και τα δυο είδη συναισθημάτων αποτελούν είτε εμπόδιο είτε βοηθητικό παράγοντα στην εκτέλεση της εργασίας. Υπάρχει μια μεγάλη ποικιλία όσων αφορά τα συναισθήματα καθώς αυτά μπορεί να είναι το άγχος, η ικανοποίηση, ο θυμός, ο ενθουσιασμός και άλλα πολλά. Πιο συγκεκριμένα, τα βασικά συναισθήματα εκτιμάται ότι είναι από πέντε έως δέκα όπως ο φόβος, ο θυμός, η λύπη, η αποστροφή, η ικανοποίηση και η αγάπη ενώ στα λεξικά που έχουν θέμα τα συναισθήματα υπάρχουν κατηγορίες με εκατοντάδες συναισθήματα (Fisher, 2000).

Ωστόσο, είναι δύσκολο να θεωρηθούν όλα ως συναισθήματα καθώς υπάρχει και η έννοια της διάθεσης. Η έρευνα των συναισθημάτων στον εργασιακό χώρο ασχολήθηκε και με το διαχωρισμό των συγκεκριμένων εννοιών και κατέληξε

στο ότι οι διαθέσεις αποτελούν συναισθηματικές καταστάσεις γενικευμένου χαρακτήρα οι οποίες δεν δύναται να εξομοιωθούν με ένα συγκεκριμένο κίνητρο και δεν είναι έντονες αρκετά, έτσι ώστε να σταματούν και να εμπλέκονται στις τρέχουσες διαδικασίες του νου (Thayer 1989). Τα συναισθήματα όμως αφορούν συγκεκριμένα γεγονότα τα οποία είναι ιδιαίτερος έντονα με αποτέλεσμα να παρεμβαίνουν στις διαδικασίες της σκέψης (Frijda 1993). Η περιγραφή των διαθέσεων πραγματοποιείται με όρους που στηρίζονται στα βασικά χαρακτηριστικά τους, διακρίνονται δηλαδή σε θετικές και αρνητικές. Τα συναισθήματα ταξινομούνται όχι μόνο σε θετικά και αρνητικά αλλά και σε πιο συγκεκριμένες κατηγορίες (Brief & Weiss, 2002).

Χαρακτηριστική είναι η ταξινόμηση των Lazarus & Lazarus (1994) σύμφωνα με την οποία υπάρχουν πέντε ομάδες συναισθημάτων. Η πρώτη περιέχει αντιπαθητικά συναισθήματα, όπως ο φθόνος και ο θυμός. Η δεύτερη ομάδα περιέχει τα υπαρξιακά συναισθήματα όπως το στρες, τις τύψεις και την αιδώ. Εν συνεχεία η τρίτη κατηγορία συμπεριλαμβάνει τα συναισθήματα που διεγείρονται από δυσάρεστα γεγονότα της ζωής όπως η ανακούφιση, η ελπίδα, η στεναχώρια και η κατάθλιψη. Όλα αυτά εμφανίζονται μέσα από την αποτυχία μιας εργασίας η οποία βιώνεται σε ατομικό ή ομαδικό επίπεδο. Η τέταρτη ομάδα αποτελείται από συναισθήματα τα οποία προξενούν οι θετικές και καλές συνθήκες ζωής. Πρόκειται για συναισθήματα όπως η χαρά, η περηφάνια και η αγάπη. Τέλος, υπάρχουν και τα συμπαθητικά συναισθήματα όπως η συμπόνια και η ευγνωμοσύνη (Muchinsky, 2000). Τα στοιχεία που οδηγούν στην παραγωγή συναισθημάτων και διαθέσεων είναι δυο ειδών, τα ενδογενή και τα εξωγενή. Τα πρώτα σχετίζονται με εκείνους τους εργασιακούς παράγοντες που περιλαμβάνουν τα θετικά ή αρνητικά εργασιακά γεγονότα, την ηγεσία, τις συνθήκες εργασίας, τις αμοιβές, τις τιμωρίες και άλλα πολλά. Οι εξωγενείς παράγοντες αφορούν τομείς της ζωής του υπαλλήλου οι οποίοι είναι εκτός εργασίας όπως για παράδειγμα τα οικογενειακά προβλήματα.

Τα συναισθήματα στον επαγγελματικό χώρο όπως επίσης και οι διαθέσεις φαίνεται ότι σχετίζονται σε μεγάλο βαθμό με την εργασιακή ικανοποίηση. Πιο συγκεκριμένα, έχουν διεξαχθεί μελέτες με θέμα την εργασιακή ικανοποίηση και την θετική επίδραση της στην αποτελεσματικότητα του εργαζόμενου. Τα θετικά και αρνητικά συναισθήματα επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση, δηλαδή στο ποια είναι η συναισθηματική αντίδραση του ατόμου έναντι της εργασίας του. Το θέμα αυτό έχει απασχολήσει τους μελετητές καθώς θεωρείται ότι έχει άμεση σχέση τόσο

με τη ψυχική υγεία των εργαζομένων όσο και στην επιθυμία των επιχειρήσεων να έχουν υψηλή αποτελεσματικότητα (Spector, 1997).

Η επαγγελματική ικανοποίηση διακρίνεται σε δύο διαστάσεις την εσωτερική και την εξωτερική. Η εσωτερική ικανοποίηση από την εργασία αποτελεί μια εσωτερική επιθυμία για την εκτέλεση ενός συγκεκριμένου έργου. Οι άνθρωποι προβαίνουν σε ορισμένες δραστηριότητες επειδή τους δίνουν την ευχαρίστηση, αναπτύσσουν κίνητρα καθώς και στην άσκηση μιας δραστηριότητας για τον εαυτό τους, την ευχαρίστηση και την ικανοποίηση που απορρέουν από τη συμμετοχή τους (Vallerand, 2004).

Η εξωτερική ικανοποίηση αφορά εξωτερικούς παράγοντες που ωφελούν τον εργαζόμενο και παρέχονται από την εκάστοτε επιχείρηση ή τον οργανισμό. Πρόκειται για παράγοντες που δεν πηγάζουν από το ίδιο το άτομο και άσχετοι με το έργο που εκτελείται. Τέτοιου είδους παράγοντες είναι τα χρήματα, οι καλοί βαθμοί και οι ανταμοιβές. Όταν η εργασία οφείλεται σε εξωτερικούς παράγοντες, αυτό σημαίνει ότι τα άτομα δεν συμμετέχουν στη δραστηριότητα λόγω ευχαρίστησης, αλλά μάλλον το κάνουν για να αποκομίσουν κάποια ανταμοιβή (Vallerand, 2004). Διάφορες μελέτες κατέδειξαν ότι η θετική ανατροφοδότηση της αποτελεσματικής εργασίας ενισχύει το εσωτερικό κίνητρο, ενώ η αρνητική κριτική της απόδοσης το μειώνει (Ryan και Deci, 2000).

Η εργασιακή ικανοποίηση αφορά τη χαρούμενη ή θετική συναισθηματική κατάσταση η οποία πηγάζει από την αξιολόγηση της εργασίας και των βιωμάτων των εργαζομένων (Locke, 1976). Επίσης, έναν ακόμα παράγοντα της εργασιακής ικανοποίησης αποτελεί το μοντέλο της συναισθηματικής ασυμφωνίας. Πρόκειται για την ασυμφωνία των πραγματικών συναισθημάτων του υπαλλήλου και των συναισθημάτων που εκδηλώνει για να είναι ευχάριστος στην εργασία του. Για παράδειγμα ένας εργαζόμενος που πρέπει να έρθει σε επαφή με πελάτες οφείλει να είναι πάντα ευδιάθετος και ευγενικός, κρύβοντας τα δικά του πραγματικά συναισθήματα. Είναι μια δύσκολη κατάσταση καθώς ο υπάλληλος υποχρεούται να προσποιηθεί, ανήμπορος να εκφράσει τα πραγματικά του συναισθήματα. Οι εργαζόμενοι μπορούν να διαχειριστούν τα συναισθήματά τους με δύο τεχνικές. Με την επιφανειακή δράση, κατά την οποία οι εργαζόμενοι συμπεριφέρονται με χαρά χωρίς να το αισθάνονται πραγματικά και με την βαθιά δράση, σύμφωνα με την οποία οι υπάλληλοι επιχειρούν να μεταβάλλουν τα συναισθήματά τους έτσι ώστε αυτά να ταιριάζουν με αυτά που χρειάζεται να εκφράσουν (Hochschild, 1999). Ένα

είναι σίγουρο όμως, ότι η συναισθηματική νοημοσύνη έχει σημαντική επίδραση στην εργασιακή ικανοποίηση του εργαζομένου (Sebaradar & Asadi, 2013).

Όσον αφορά τον συσχετισμό της εργασίας με τα συναισθήματα, πρέπει να αναφερθεί ότι για πολλά χρόνια επικρατούσε η άποψη ότι η ύπαρξη συναισθημάτων στον εργασιακό χώρο ήταν κάτι το αρνητικό. Η έκφραση και η βίωση συναισθημάτων στον εργασιακό τομέα θεωρούνταν αρνητικά στοιχεία, καθώς επηρέαζαν αρνητικά τον εργαζόμενο και τον εμπόδιζαν να λάβει αποφάσεις (Cooper & Sawaf, 1996). Αργότερα το κλίμα άλλαξε και πολλοί εργοδότες και μελετητές κατανόησαν ότι το συναίσθημα μπορεί να αποτελέσει σημαντική πηγή πληροφοριών για την πορεία μιας επιχείρησης. Οι πληροφορίες αυτές αν αξιολογηθούν σωστά, μπορούν να οδηγήσουν σε πολύ θετικά αποτελέσματα (Επιτροπάκη, 2005).

Η μεταστροφή αυτή οφείλονταν στο ότι είχε ξεκινήσει η εφαρμογή της παγκοσμιοποίησης σε εργασιακό επίπεδο καθώς αυτόνομες μονάδες εργασίας πλέον μεταβλήθηκαν σε μεγάλους οργανισμούς με ομάδες υπαλλήλων. Τα νέα δεδομένα περιελάμβαναν απαιτήσεις όπως το να εργάζεται ο άνθρωπος συλλογικά μέσα σε ομάδες, όπου όπως ήταν φυσικό εκδηλώνονταν προστριβές, αντιπαράθεσεις, συμπάθειες και αντιπάθειες ανάμεσα στο προσωπικό. Για αυτό το λόγο θεωρήθηκε απαραίτητη η μελέτη της ενσυναίσθησης και πιο συγκεκριμένα το να μπορεί να αντιλαμβάνεται κανείς τα συναισθήματα που βιώνουν οι υπόλοιποι. Πρόκειται για πολύ σημαντική επιχειρηματική ιδιότητα καθώς βοηθά όσους επιθυμούν να προβούν σε συμφωνίες να αποφεύγουν τυχόν παρεξηγήσεις (Επιτροπάκη, 2005).

2.2. Συναισθηματική νοημοσύνη και ηγεσία

Σημαντικό στοιχείο μια επιχείρησης ή ενός οργανισμού αποτελεί το κομμάτι της ηγεσίας. Ο ηγέτης μπορεί να βοηθήσει τους εργαζόμενους να προοδεύσουν και την εταιρεία του να διαπρέψει και όλα αυτά μπορούν να πραγματοποιηθούν με την εφαρμογή των αρχών της συναισθηματικής νοημοσύνης, της ευφυΐας δηλαδή των συναισθημάτων, που μπορεί να καλλιεργηθεί και να αναπτυχθεί. Η ηγεσία σχετίζεται με το όραμα, τη δημιουργικότητα και την πρόκληση. Οι ηγέτες που διαπρέπουν στον τομέα τους δεν ξεχωρίζουν για τις τεχνικές γνώσεις τους

αλλά κυρίως για τις επικοινωνιακές τους ικανότητες. Ξέρουν καλά να διαχειρίζονται τους υπαλλήλους και να τους κινητοποιούν έτσι ώστε να εργαστούν για ένα κοινό όραμα. Το σύνολο των δεξιοτήτων του αποτελεσματικού ηγέτη συμπυκνώνεται κάτω από την ομπρέλα της συναισθηματικής νοημοσύνης. Ένας ηγέτης με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη έχει την ικανότητα να διαποτίζει την ομάδα του με θετικά συναισθήματα. Στόχος του είναι να δημιουργήσει ένα περιβάλλον ηρεμίας και αρμονίας μέσα στο οποίο οι εργαζόμενοι θα μπορούν να εκφραστούν δημιουργικά και να αποδώσουν τον καλύτερο τους εαυτό. Ένας καλός ηγέτης μπορεί και κερδίζει την εμπιστοσύνη των μελών της επιχείρησης ή του οργανισμού και τους εμπνέει με συλλογικούς στόχους και υγιείς φιλοδοξίες. Επίσης, εξασφαλίζει την εξ ολοκλήρου συμμετοχή και αφοσίωση των υπαλλήλων για πραγματοποίηση των ομαδικών στόχων. Αυτό που στην ουσία πράττει είναι να δημιουργεί έναν δυναμικό στόχο ο οποίος αποτελεί έμπνευση και ερέθισμα για όλα τα μέλη της ομάδας. Η ικανότητα κινητοποίησης που διαθέτουν τους βοηθά στο να έχουν μια ανεξάντλητη πηγή κινήτρων, τα οποία προκαλούνται από τις πραγματικές ανάγκες των εργαζομένων. Γι αυτό το λόγο είναι απαραίτητη η υψηλή ενσυναίσθηση έτσι ώστε ο ηγέτης να μπορεί να εντοπίζει και να κατανοεί τις διαφορετικές ανάγκες των ατόμων σε διαφορετικές φάσεις της ζωής τους (Goleman et al, 2002).

Ο ηγέτης που έχει στόχο να φτιάξει ομάδα εργαζομένων με αυξημένη συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να το κάνει βοηθώντας τους να αναπτύξουν την ομαδική τους αυτεπίγνωση. Πρέπει να παρακολουθεί τις συναισθηματικές εκδηλώσεις των εργαζομένων και να τους βοηθά να αντιπαρέρχονται κάθε προσωπική τους δυσκολία. Στόχος του ηγέτη να κάνει την ομάδα του να κατανοήσει την συναισθηματική πραγματικότητα, να εντοπίσει τα εμπόδια που υπάρχουν και πορευθεί προς την αλλαγή (Goleman, et al 2002).

Μια ακόμη ικανότητα που έχει ο συναισθηματικά έξυπνος ηγέτης είναι η ικανότητα επικοινωνίας και πιο συγκεκριμένα η διαπροσωπική επικοινωνία με τους συνεργάτες του. Πρέπει να είναι σε θέση να ακούει προσεκτικά και να κατανοεί τί ακριβώς επιθυμεί και εννοεί το άτομο με το οποίο συνδιαλέγεται. Επίσης, ο λόγος του να έχει σαφήνεια και καθαρότητα έτσι ώστε να γίνεται αντιληπτός από τον συνομιλητή του. Τα νοήματα που εκπέμπει ως ηγέτης θα πρέπει να είναι σύντομα, σαφή και μεστά. Εκτός όμως από τη διαπροσωπική επικοινωνία πρέπει να φροντίσει και για την επικοινωνία μέσα στην επιχείρηση που διοικεί. Πιο συγκεκριμένα πρέπει να μεριμνήσει για την παροχή των αναγκαίων στοιχείων

σχετικά με το έργο προς τους υπαλλήλους του καθώς και για τη μετάδοσή τους σε όλα τα εργασιακά κλιμάκια που των πλαισιώνουν, με σκοπό να μην δημιουργούνται φήμες και παρατηρήσεις. Σ' όλο αυτό θα συμβάλλουν και οι σύντομες και συχνές επισκέψεις στους εργασιακούς χώρους εργασίας, οι οποίες θα στοχεύουν στην επιτήρηση των συνθηκών εργασίας και την επίλυση τυχόν δυσλειτουργιών. Επομένως, η ενσυναίσθηση αποτελεί τη βάση για την απόκτηση κάθε είδους επικοινωνιακής δεξιότητας. Οφείλει να αναγνωρίζει τις άλλες βασικές ομάδες, εκτός και εντός οργανισμού, που συνεισφέρουν στην δική της επιτυχία, και να αναλαμβάνει συνεπή δράση προκειμένου να δημιουργήσει μαζί τους καλές σχέσεις (Ryback, 1998).

Ένας χαρισματικός ηγέτης δεν επικρίνει τους υφισταμένους του και η κριτική του πραγματοποιείται με εποικοδομητικό τρόπο. Δεν καταρρακώνει την αυτοπεποίθηση του υπαλλήλου αλλά μέσα από τα σχόλια του τον παροτρύνει να βελτιώσει τη δουλειά του, δείχνοντας του τον τρόπο. Τον κάνει δηλαδή να αισθάνεται ότι παρόλο που δεν εργάστηκε σωστά, έχει ακόμα την εκτίμηση και την εύνοια του διευθυντή του. Αυτού του είδους ο ηγέτης έχει την ικανότητα να κατανοεί το πώς νιώθουν οι υφιστάμενοί του και δίνοντας τους δικές τους εμπειρίες του βοηθά να ξεπεράσουν τα οποία αρνητικά συναισθήματα τους διακατέχουν. Ένα ακόμη χαρακτηριστικό του είναι ότι εκφράζεται και πράττει με ειλικρίνεια χωρίς να προσποιείται και να επιδιώκει το ατομικό του συμφέρον. Έχει αυθεντικότητα και ευθύτητα, χαρακτηριστικά που του επιτρέπουν να θέσει ξεκάθαρους στόχους, χωρίς δόλο και υποκρισία. Ο ηγέτης με χάρισμα είναι πάντα μπροστά σε οποιοδήποτε πρόβλημα υπάρχει στην επιχείρησή του και με μεγάλη συνέπεια και υπευθυνότητα είναι έτοιμος να αναλάβει τις όλες ευθύνες που του αναλογούν. Δεν είναι κλειστός προς την οποιαδήποτε κριτική, χωρίς να εκδηλώνει επιθετική στάση αλλά κρατώντας αμυντικό χαρακτήρα. Δεν δειλιάζει και δεν κατηγορεί κανέναν υπάλληλο του για λάθη που έχει κάνει ο ίδιος. Αποφασίζει και καθοδηγεί την επιχείρηση ή τον οργανισμό, εφόσον έχει σκεφτεί όλες τις παραμέτρους ενός θέματος και αφότου έχει δώσει την ευκαιρία σε όλους τους άμεσα ενδιαφερόμενους να εκφράσουν τη γνώμη τους. Είναι σχολαστικός και δίνει μεγάλη σημασία στη λεπτομέρεια της εργασίας χωρίς όμως να παθιάζεται μ' αυτή. Τον νοιάζει περισσότερο το γενικότερο πλαίσιο και όχι λεπτομέρειες που μπορεί να παραλήφθηκαν (Ryback, 1998).

Ο ηγέτης με συναισθηματική ευφυΐα χαρακτηρίζεται από εκφραστικότητα και κοινωνικότητα. Ενδιαφέρεται για την προσωπική επαφή και επικοινωνία με

τους υπαλλήλους του και δεν φοβάται να μοιραστεί τις σκέψεις και τα συναισθήματα του μαζί τους. Πρέπει όμως να αναφερθεί ότι αυτό συμβαίνει με επιλεκτικά κριτήρια και όχι σε γενικές γραμμές. Επιθυμεί να δημιουργήσει μια ισχυρή ομαδική ταυτότητα με την οποία και αυτός αλλά και όλοι οι υφιστάμενοι του θα προοδεύσουν και θα συμπράξουν για το κοινό καλό της επιχείρησης. Μ' αυτό τον τρόπο αποδεικνύει ότι είναι ένας άνθρωπος με αυτοπεποίθηση που μπορεί να ενώσει τους εργαζομένους, κερδίζοντας το σεβασμό και την εμπιστοσύνη τους. Μέσα στα πλαίσια της ομάδα ο συναισθηματικά νοήμων ηγέτης δρα υποστηρικτικά και κάνει τα υποκείμενα γύρω του να αισθάνονται ικανά και απαραίτητα για την επιχείρηση. Τονώνει το ηθικό τους και τους κάνει να νιώθουν αναντικατάστατοι και συνεργοί στην επιτυχία της επιχείρησης ή του οργανισμού (Ryback, 1998).

Διακρίνεται για την αποφασιστικότητα του και την ικανότητα του να προβλέπει και να επιλύει συγκρούσεις πριν αυτές διογκωθούν και χαθεί ο έλεγχος. Εργάζεται με ζήλο και φιλοδοξία και αρέσκεται στην εξουσία που κατέχει χωρίς αυτό να σημαίνει ότι ο μόνος του στόχος είναι η κατάκτηση της επιτυχίας. Αυτός ο ηγέτης δεν χρειάζεται να αποδείξει την αξία του σε κανέναν καθώς νιώθει ότι δεν οφείλει τίποτα σε κανέναν και ότι η μόνη ευθύνη που έχει είναι απέναντι στον εαυτό του, στους υπαλλήλους του και την επιχείρησή του (Ryback, 1998).

Ο ηγέτης σήμερα καλείται να αντιληφθεί και στη συνέχεια να διαχειριστεί και να αξιοποιήσει με τον κατάλληλο τρόπο τα δικά του συναισθήματα. Κατόπιν, πρέπει να είναι σε θέση να αντιλαμβάνεται τα συναισθήματα των ανθρώπων με τους οποίους συνεργάζεται, των υπαλλήλων του. Πρόκειται για ένα σπάνιο χάρισμα το οποίο επιτρέπει στον ηγέτη να αντιληφθεί ότι το σημαντικότερο από όλα είναι η σχέση που έχει με τους εργαζόμενους. Αν αυτό δεν γίνεται αντιληπτό από τον ηγέτη, τότε υπάρχει πρόβλημα στον οργανισμό. Από μελετητές, διαπιστώθηκε ότι στις ανώτερες ιεραρχικές βαθμίδες ενός οργανισμού αναπτύσσονται περισσότερο οι σημαντικές δεξιότητες της συναισθηματικής νοημοσύνης καθώς είναι απαραίτητη για τη διαδικασία λήψης σωστών αποφάσεων. Ωστόσο, και στις κατώτερες βαθμίδες η συναισθηματική ευφυΐα είναι απαραίτητη καθώς όσο πιο αναπτυγμένη είναι τόσο πιο δυναμικά και αποτελεσματικά λειτουργεί ο οργανισμός ή η επιχείρηση Goleman (1998).

Λόγω των δύσκολων οικονομικών, κοινωνικών και πολιτικών συνθηκών, θεωρείται απαραίτητη μια ριζική μεταρρυθμιστική υιοθέτηση συμπεριφοράς, πρακτικών και εργαλείων τα οποία θα έχουν ως στόχο την υψηλή αποδοτικότητα των εργαζομένων έτσι ώστε να επιτευχθεί η μέγιστη ικανοποίηση των πολιτών.

Στα πλαίσια της αλλαγής η διοίκηση 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 ευφυΐα, 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.

2.3. Εργατικό δυναμικό και συναισθηματική νοημοσύνη

Η συναισθηματική νοημοσύνη διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στο χώρο της εργασίας, είτε σε σχέση με τους εργαζόμενους είτε σε σχέση με τους ηγέτες μιας εταιρίας. Όσον αφορά τους εργαζόμενους η επιλογή του επαγγέλματος αποτελεί σημαντικό παράγοντα για την εξέλιξη ενός ατόμου (Brandberry & Greaves, 2006). Εφόσον το άτομο επιλέξει σωστά την εργασία με την οποία θέλει να ασχοληθεί και συνεπώς αγαπάει αυτό που επέλεξε να κάνει και εκφράζεται μέσα από αυτό, τότε θα έχει σίγουρα μια επιτυχημένη επαγγελματική σταδιοδρομία. Για να επιτευχθεί αυτό, το άτομο πρέπει πρώτα να γνωρίσει τον εαυτό του και τις δυνατότητες του έτσι ώστε να μπορεί να αξιοποιεί πλήρως. Ο εργαζόμενος που είναι συναισθηματικά ευφυής, εκτιμά τον εαυτό του και γνωρίζει τα δυνατά και αδύναμα στοιχεία του. Γνωρίζοντας τα χαρίσματα του και τις αδυναμίες του μπορεί να προγραμματίσει τη σταδιοδρομία του για το μέλλον.

Πολλή σημαντική είναι η αυτεπίγνωση γιατί μ' αυτήν ο εργαζόμενος γνωρίζει καλά τα συναισθήματα του, τις σκέψεις του, τις ανάγκες του, καθώς και τα δυνατά και αδύνατα σημεία του. Η αναγνώριση των συναισθημάτων του, τον βοηθούν στο να αντιλαμβάνεται τι νιώθει κάθε φορά καθώς και να μπορεί να συνειδητοποιήσει τον λόγο στον οποίο οφείλεται αυτό που νιώθει. Επίσης είναι σε θέση να κατανοεί και τον τρόπο με τον οποίο επιδρά το συναίσθημα του στην αποτελεσματικότητά του ίδιου. Εκτός από αυτεπίγνωση θα πρέπει να χαρακτηρίζεται και από ρεαλισμό και να αξιολογεί αντικειμενικά τις ικανότητες, τις αξίες και τους στόχους του. Όσο ρεαλιστής είναι ο εργαζόμενος, τόσο πιο σίγουρος για τον εαυτό του γίνεται και τόσο πιο ικανός για να πάρει σοβαρές

αποφάσεις μέσα σε εργασιακές συνθήκες πίεσης. Η αυτογνωσία θα τον βοηθήσει να μάθει τρόπους για να διαχειρίζεται τα συναισθήματα του, τις παρορμήσεις του και τις διαθέσεις του. Σε περιπτώσεις που βιώνει άσχημες εργασιακές καταστάσεις, ένας συναισθηματικά νοήμων άνθρωπος μπορεί να διατηρήσει την ψυχραιμία του και τη θετική του στάση καθώς και να σκεφτεί καθαρά όλες τις πιθανές λύσεις ενός προβλήματος (Τερζίδης & Τζωρτζάκης, 2004).

Ο συναισθηματικά νοήμων άνθρωπος είναι προσαρμοστικός και ευέλικτος ως προς τον έλεγχο και την εκδήλωση των συναισθημάτων του. Πιο συγκεκριμένα, στόχος του αποτελεί η δημιουργία θετικών εμπειριών και η αποφυγή άσχημων καταστάσεων. Συμπεριφέρεται με τέτοιο τρόπο έτσι ώστε να προκαλεί ευχάριστα συναισθήματα στους γύρω του (Modassir & Singh, 2008).

Η συναισθηματική ευφυΐα αποτελεί έναν καθοριστικό παράγοντα για την αποδοτικότητα του ατόμου στην εργασία καθώς αντικατοπτρίζει την ικανότητα του να αντιμετωπίζει προβλήματα συναισθηματικού περιεχομένου. Σε έρευνα που διεξήχθη στην Αμερική με θέμα την αποτελεσματικότητα των εργαζομένων, αποδείχθηκε ότι εργαζόμενοι με συναισθηματική νοημοσύνη ήταν είκοσι φορές πιο παραγωγικοί στη δουλειά τους σε σχέση με αυτούς δεν ήταν συναισθηματικά νοήμονες. Επίσης, η συγκεκριμένη έρευνα κατέδειξε ότι μετά από τα υψηλά ποσοστά συναισθηματικής νοημοσύνης στους υπαλλήλους που προέκυψαν από την αξιολόγηση, η εταιρία παρουσίασε περίπου 70% αύξηση στις πωλήσεις της (Kim et al. 2012). Σ' άλλη έρευνα των Lopes et al (2005) καταδείχθηκε ότι τα συναισθηματικά έξυπνα άτομα εκδηλώνουν περισσότερη κοινωνικότητα σε σχέση με τον περίγυρο τους. Επιθυμούν να βοηθήσουν τους συναδέλφους τους εθελοντικά και είναι σε θέση να αντιληφθούν όλες τις κοινωνικές εκφράσεις των υπόλοιπων εργαζομένων. Θεωρούνται καλοί συνάδελφοι καθώς δεν δημιουργούν προβλήματα και μπορούν να λάβουν δυναμικά αποφάσεις σε αγχωτικές περιπτώσεις (Modassir & Singh, 2008).

Είναι σίγουρο ότι και στο δημόσιο αλλά και στον ιδιωτικό τομέα, οι επιχειρήσεις και οι οργανισμοί έχουν ήδη αποδεχτεί τον πολύ σημαντικό ρόλο της ανάπτυξης της συναισθηματικής ευφυΐας στην παραγωγικότητα των υπαλλήλων τους. Αναγνωρίζουν δηλαδή τις ευκαιρίες και τα πλεονεκτήματα που προσφέρει η συναισθηματική νοημοσύνη σε σχέση με τη βελτίωση του περιβάλλοντος εργασίας καθώς και με την εξέλιξη των ατομικών και ομαδικών δεξιοτήτων. Όλα αυτά έχουν ως αποτέλεσμα την ανάπτυξη της παραγωγικότητας και της αποδοτικότητας των οργανισμών και συνεπώς την αύξηση των εσόδων τους. Η

οργάνωση και διοίκηση του εργατικού δυναμικού ενός ιδιωτικού ή δημόσιου οργανισμού σύμφωνα με όλα τα χαρακτηριστικά της συναισθηματικής ευφυΐας θα αποτελούσε ένα βοηθητικό παράγοντα στη διευκόλυνση των προαναφερθέντων λειτουργιών και αναγκών που έχει μια επιχείρηση ή ένας οργανισμός. Οι απαιτήσεις αυτές είναι πολύ έντονες και στον τομέα της σύγχρονης δημόσιας διοίκησης. Πρέπει να αναφερθεί ότι για την ενίσχυση της αποδοτικότητας του εργατικού δυναμικού είναι απαραίτητα τα κίνητρα συμπεριφοράς. Ωστόσο, στον δημόσιο τομέα δεν ευνοεί η μονιμότητα των δημοσίων υπαλλήλων καθώς επαναπαύονται σ' αυτήν και δεν αγωνίζονται για την βελτίωση τους. Επίσης, οι δημόσιοι υπάλληλοι βιώνουν δύσκολες καταστάσεις όπως η μείωση μισθών και το πάγωμα στις προοπτικές ανέλιξης τους. Όλα αυτά εμποδίζουν την κινητοποίηση τους και τους καθιστούν απλούς διεκπεραιωτές της εργασίας που τους ανατίθεται. Δηλαδή δεν ενδιαφέρονται για τη συνολική αποτελεσματικότητα του οργανισμού, στον οποίο εργάζονται. Γι αυτό το λόγο οι εργαζόμενοι πρέπει να καλλιεργήσουν τις ικανότητες που κατευθύνουν προς την πραγματοποίηση των στόχων ενός οργανισμού. Πιο συγκεκριμένα, αφού αναπτύξουν τη συναισθηματική τους νοημοσύνη, πρέπει να είναι σε θέση να αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες και να δεσμεύονται προσωπικά με τους στόχους της ομάδας τους. Στόχος είναι η δημιουργία ενός περιβάλλοντος κινητοποίησης που θα οδηγή στην αποτελεσματική εργασία και τέλος στην αύξηση της παραγωγής. Πιο συγκεκριμένα, το ζητούμενο είναι η βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων από τον οργανισμό υπηρεσιών προς τους πολίτες, άρα και κατά συνέπεια η ικανοποίηση που οι αντλούν οι δεύτεροι από τις υπηρεσίες που λαμβάνουν. Ο εργαζόμενος θα πρέπει να ενδιαφέρεται για τη διεκπεραίωση της εκάστοτε υπόθεσης του πολίτη, αλλά και τις συνθήκες μέσα στις οποίες αυτή εκτελείται (Goleman, 2000).

Σε περιπτώσεις όπου οι εργαζόμενοι κατέχουν συναισθηματική νοημοσύνη, και κυρίως ενσυναίσθηση, τότε η εξυπηρέτηση του πολίτη επιτελείται πιο γρήγορα. Επίσης, η αντιμετώπιση του από τον υπάλληλο είναι πιο ευγενική και αποτελεσματική. Δίνεται η αίσθηση από τους εργαζομένους ότι ο οργανισμός είναι στην πλευρά των πολιτών καθώς και ότι νοιάζεται γι αυτούς. Αυτό συμβαίνει όταν οι υπάλληλοι έχουν την ικανότητα να κατανοούν τους άλλους, επιδεικνύοντας πραγματικό ενδιαφέρον για την εκάστοτε περίπτωση που καλούνται να εξυπηρετήσουν (Goleman, 2000).

Η ενσυναίσθηση μέσα στα πλαίσια της ομάδας δεν υποδηλώνει ότι απλώς υπάρχει ένα σύνολο θετικών ανθρώπων αλλά ότι το σύνολο των εργαζομένων ενός οργανισμού καλείται να εντοπίσει τις αληθινές ανάγκες ολόκληρου του συστήματος και να επιχειρήσει να τις εξαλείψει έτσι ώστε όλοι οι συμμετέχοντες να ικανοποιηθούν από το αποτέλεσμα (Αμοργιανού, 2010). Από όλα τα παραπάνω συμπεραίνεται ότι η ενσυναίσθηση καθ' όλη τη λειτουργία του οργανισμού αποτελεί ένα πολύ δυνατό εργαλείο για την ομαδική παραγωγικότητα και εντέλει την αποδοτικότητα (Goleman, et al., 2002).

2.4. Τα πλεονεκτήματα της συναισθηματικής νοημοσύνης

Η συναισθηματική ευφυΐα έχει πολύ σημαντική επιρροή στον κοινωνικό τομέα του ανθρώπου. Επιδρά θετικά στις διαπροσωπικές σχέσεις και βοηθάει το άτομο να έχει μια καλή ψυχική υγεία η οποία με τη σειρά της συμβάλει στον να εμφανίσει υψηλά ποσοστά επιτυχίας στον επαγγελματικό και εκπαιδευτικό τομέα. Έρευνες κατέδειξαν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη παρουσιάζει θετική σχέση αναφορικά με τη λήψη αποφάσεων στην εργασία. Το άτομο που νιώθει και αντιλαμβάνεται τα ποικίλα συναισθήματα που υπάρχουν είναι πιο αποδοτικό στο να διαχειρίζεται διαπραγματεύσεις και εμπορικά θέματα. Επίσης, παρουσιάζει μεγάλα ποσοστά επιτυχίας σε επαγγελματικές συνεντεύξεις επιλογής (Slaski & Cartwright, 2002).

Σύμφωνα με τους Trinidad et al. (2002) η συναισθηματική νοημοσύνη συμβάλει στη δημιουργία θετικού επαγγελματικού χώρου καθώς και στην επίτευξη λήψης μεγαλύτερων εργασιακών απολαβών. Η ευεργετική επίδραση παρουσιάζεται τόσο στην ψυχική όσο και στη σωματική υγεία του ατόμου, το οποίο αποκτά αυτοεκτίμηση και αντιμετωπίζει τη ζωή με θετική ενέργεια.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ:

ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ

3.1. Καλλιέργεια συναισθηματική νοημοσύνης στον εργασιακό χώρο

Τα πλεονεκτήματα της συναισθηματικής νοημοσύνης στον εργασιακό χώρο είναι δεδομένα, ωστόσο, εύλογα μπορεί να έχει ήδη δημιουργηθεί το ερώτημα για το αν οι συναισθηματικές ικανότητες αποτελούν έμφυτο χαρακτηριστικό ή είναι κάτι που μπορεί να αναπτυχθεί και να καλλιεργηθεί. Η γενικότερη αντίληψη που υπάρχει είναι ότι η ευφυΐα είναι έμφυτη και αναπτύσσεται συνήθως μέχρι και την εφηβική ηλικία. Παρόλα αυτά οι μελέτες καταδεικνύουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη διαμορφώνεται και εξελίσσεται, ιδίως μετά την εφηβική περίοδο (Bradberry & Greaves, 2006). Σύμφωνα με τους Mayer και Salovey (1993), η συναισθηματική ευφυΐα, αναπτύσσεται από πολύ νωρίς στη ζωή του ανθρώπου και δέχεται επιρροές από περιβαλλοντικούς παράγοντες, όπως η οικογένεια και ο κοινωνικός περίγυρος. Επίσης, υποστηρίζουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη δύναται να αυξηθεί, κατά τη διάρκεια της ζωής ενός ανθρώπου. Η συναισθηματική ευφυΐα σχετίζεται με το βαθμό ωριμότητας του ανθρώπου και απαραίτητη προϋπόθεση της είναι η αίσθηση υπευθυνότητας που έχει το άτομο, κάτι το οποίο καλλιεργείται κυρίως κατά την ενήλικη ζωή.

Σίγουρα κάποιοι άνθρωποι έχουν ανεπτυγμένες κάποιες από τις συναισθηματικές δεξιότητες τους περισσότερο από άλλους, αλλά όπως υποστηρίζει ο Goleman (1998), η συναισθηματική νοημοσύνη είναι κάτι το οποίο μπορεί να καλλιεργηθεί και να αποκτηθεί μέσα από κατάλληλες πρακτικές και εξειδικευμένα προγράμματα. Τα προγράμματα αυτά περιλαμβάνουν την αυτοαξιολόγηση και την αυτοεπίγνωση των ήδη υπάρχουσών δυνατοτήτων και αδυναμιών του εκπαιδευόμενου, την επιβεβαίωση ότι οι προοπτικές και οι περιορισμοί καλυτερεύουν έτσι ώστε να μην δυσχεραίνουν την πραγματοποίηση των στόχων. Σύμφωνα με τον Diggins (2004), οι άνθρωποι καλλιεργούν τη

συναισθηματική νοημοσύνη τους, σύμφωνα με έναν συγκεκριμένο τρόπο. Αρχικά αναπτύσσουν την ικανότητα της αυτογνωσίας, η οποία συμβάλλει στο να αντιλαμβάνεται το άτομο αποτελεσματικότερα τις σκέψεις του και τα συναισθήματα του ενώ σε δεύτερο χρόνο να μπορεί να καταλαβαίνει τις σκέψεις και τα συναισθήματα των υπολοίπων. Τέλος τα άτομα λαμβάνουν την ικανότητα να επεξεργάζονται και να χειρίζονται τις παραπάνω ικανότητες, προς όφελος τους.

Από έρευνες έχει καταδειχθεί ότι σε θέματα ηγεσίας και διοίκησης επιχειρήσεων ή οργανισμών, το να προσπαθεί κάποιος να αυξήσει τη συναισθηματική του νοημοσύνη, αυτό τον βοηθά δραστικά στο να πραγματοποιήσει τους εκάστοτε στόχους που βάζει (Schreier, 2002).

Ο Goleman (1998) επισημαίνει την ανάγκη δημιουργίας μιας ημερήσιας διάταξης κατάρτισης, η οποία βασίζεται στις δυνατότητες και ελαττώνει τις αδυναμίες του ενδιαφερομένου. Επίσης, σημαντικός είναι ο ενεργός και συχνός πειραματισμός με τις νέες ικανότητες. Μ' αυτόν τον τρόπο υποστηρίζονται και εξελίσσονται οι ικανότητες της συναισθηματικής νοημοσύνης (Goleman, 1998).

Υπάρχουν βασικές οδηγίες για την καλύτερη μεθοδολογία στη διδασκαλία ικανοτήτων που αφορούν στη συναισθηματική νοημοσύνη (Goleman, 1998). Δεν πρόκειται για ένα τρόπο εκμάθησης γνωστικού περιεχομένου. Η διαδικασία γνωστικής εκμάθησης αφορά την πρόσθεση καινούργιων πληροφοριών στις ήδη υπάρχουσες γνωστικές δομές, ενισχύοντας έτσι τα νευρικά εγκεφαλικά κύτταρα, ενώ παράλληλα εκπαιδεύουν από την αρχή τον εγκέφαλο, ο οποίος με τη σειρά του ελέγχει το συναίσθημα. Γι' αυτό το λόγο και εφόσον οι συναισθηματικές ικανότητες δεν προϋπάρχουν στον άνθρωπο, οι τεχνικές που πρέπει να χρησιμοποιούνται για την καλλιέργεια της συναισθηματικής ικανότητας είναι απαραίτητο να είναι συναισθηματικής φύσεως και όχι γνωστικής (Goleman, 1998).

Πρόκειται για μια καινοτόμο εκπαιδευτική μεθοδολογία η οποία ακολουθεί μια ατομική πορεία και εφαρμόζει πιο εξατομικευμένους τρόπους εκμάθησης. Η μεθοδολογία αυτή περιλαμβάνει διάφορα στάδια όπως την αυτό-αξιολόγηση και την αυτό-επίγνωση των ήδη υπάρχουσών δυνατοτήτων και αδυναμιών. Θα πρέπει να εκτιμηθεί το προφίλ των ισχυρών και ανίσχυρων στοιχείων του ατόμου για να προσδιοριστεί ποιες ανάγκες χρειάζονται βελτίωση. Ο καλύτερος τρόπος για να γίνει αυτό είναι μέσω του σχεδιασμού της κατάρτισης βάσει των αναγκών του ατόμου. Σημαντικό είναι επίσης να μην επιχειρήσει κανείς να στείλει τους

εργαζομένους του να εκπαιδευτούν σε ικανότητες που ήδη διαθέτουν ή δεν χρειάζονται (Goleman, 1998).

Μια ακόμη πρακτική αποτελεί η αξιολόγηση της εργασίας η οποία προϋποθέτει ότι η εκπαίδευση οφείλει να επικεντρώνεται στην καλλιέργεια των ικανοτήτων που είναι απαραίτητες για την εξέλιξη κάποιου σε μια δεδομένη εργασία. Και σ' αυτή την περίπτωση είναι απαραίτητος ο σχεδιασμός βάσει μιας μεθοδικής αξιολόγησης των αναγκών του κάθε εργαζόμενου. Η ενημέρωση σχετικά με την αξιολόγηση πρέπει να είναι πολύ προσεκτική και συγκεκριμένη καθώς το feedback για τα δυνατά και τα αδύνατα στοιχεία ενός εργαζομένου είναι συναισθηματικά φορτισμένο. Η προσεκτική ανατροφοδότηση συμβάλλει στη δημιουργία κινήτρων ενώ η αξιολόγηση που δεν είναι πλήρης μπορεί να δημιουργήσει προβλήματα. Επίσης, πρέπει να αξιολογείται σωστά η ετοιμότητα των υπαλλήλων καθώς δεν είναι όλοι οι άνθρωποι το ίδιο έτοιμοι για την εκπαίδευση. Επομένως, αν τα άτομα δεν είναι έτοιμα για να λάβουν την συγκεκριμένη κατάρτιση, τότε είναι πολύ πιθανόν η εκπαίδευση είναι ανώφελη (Goleman, 1998).

Για την απόκτηση συναισθηματικών ικανοτήτων απαραίτητη είναι η δημιουργία κινήτρων. Τα άτομα μαθαίνουν με βάση τα ερεθίσματα που λαμβάνουν καθώς μόνο όταν συνειδητοποιούν ότι μια ικανότητα είναι σημαντική και τους χρειάζεται για να προοδεύσουν στη δουλειά τους, θέτουν την απόκτηση ικανότητας ως προσωπικό στόχο. Αν δεν υπάρχουν κίνητρα, η κατάρτιση τότε θα είναι αναποτελεσματική. Συνεπώς, ένας εκπαιδευτής πρέπει να είναι συγκεκριμένος για τον τρόπο με τον οποίο η εκπαίδευση θα ωφελήσει την επαγγελματική σταδιοδρομία του ατόμου καθώς και το ποια πλεονεκτήματα μπορεί να κερδίσει από αυτή (Goleman, 1998).

Μέσα στις μεθοδολογικές πρακτικές απόκτησης συναισθηματικών ικανοτήτων περιλαμβάνεται η αυτοδιοίκηση της αλλαγής, η οποία αφορά την διαχείριση της εκπαιδευτικής μάθησης από τους ίδιους τους ενδιαφερόμενους. Όταν συμβαίνει αυτό τότε τα άτομα έχουν την δυνατότητα να προσαρμόσουν το πρόγραμμα στις ανάγκες τους και έτσι να γίνει η μάθηση πιο αποδοτική. Ο καλύτερος τρόπος για να εκτελεστεί αυτή η τεχνική είναι οι ίδιοι οι ενδιαφερόμενοι να επιλέξουν τους στόχους τους για εξέλιξη και να σχεδιάσουν το δικό τους πρόγραμμα για την πραγματοποίησή τους (Goleman, 1998).

Οι στόχοι του τίθενται θα πρέπει να είναι εφικτοί και συγκεκριμένοι. Οι άνθρωποι πρέπει λαμβάνουν πλήρη ενημέρωση σχετικά για το τι είναι η κάθε ικανότητα και είναι ποια τα βήματα για τη βελτίωσή αυτής. Όταν οι στόχοι είναι μη ρεαλιστικοί τότε είναι δεδομένο ότι η εκπαίδευση θα είναι ανεπιτυχής. Εξίσου σημαντική είναι και η πρόληψη της υποτροπής κατά τη διάρκεια της κατάρτισης. Παρόλο που οι συναισθηματικές ικανότητες αλλάζουν αργά, μπορεί να υπάρξουν υποτροπές και λάθη τα οποία όμως δεν σηματοδοτούν δεν απαραίτητα την ήττα. Τα άτομα μπορεί να απογοητευθούν εξαιτίας της αργής αλλαγής και της ύπαρξης ακόμη των παλαιών συνηθειών. Γι' αυτό το λόγο πρέπει να δουν και να εκτιμήσουν σωστά τα λάθη τους και να τα αντιμετωπίσουν ως μαθήματα με στόχο να προετοιμαστούν πιο καλά για την επόμενη φορά (Goleman, 1998).

Πολύ σημαντική πρακτική είναι η ανατροφοδότηση αναφορικά με την επίδοση του ατόμου. Η σταθερή συγκέντρωση πληροφοριών σχετικά με τις επιτυχίες που έχει σημειώσει το άτομο στο πλαίσιο της προσπάθειας που έχει καταβάλει και η παροχή αυτών των πληροφοριών στον εξετασθέντα αποτελεί έναν ιδιαίτερα σημαντικό παράγοντα για τη λειτουργία της αξιολόγησης της συνολικής πορείας του ατόμου. Η ανατροφοδότηση μπορεί αν παρέχεται από προϊσταμένους, συναδέλφους της ίδιας βαθμίδας, φίλους καθώς και οποιονδήποτε άλλον μπορεί να συμβάλλει στην καθοδήγηση του εξεταζόμενου (Goleman, 1998).

Η ενθάρρυνση της εξάσκησης αφορά την άσκηση τόσο εντός όσο και εκτός του εργασιακού χώρου, η οποία είναι απαραίτητη για να διαρκέσει η αλλαγή. Η καλύτερη μέθοδος για την συγκεκριμένη πρακτική είναι οι ευκαιρίες για εξάσκηση που υπάρχουν στον εργασιακό χώρο και στο σπίτι. Μέσα σε αυτά τα πλαίσια ο ενδιαφερόμενος πρέπει να προσπαθεί να εξασκείται επανειλημμένα και με συνέπεια τις καινούργιες συμπεριφορές που αποκτά με το πέρασμα του χρόνου. Μέσα στο πλαίσιο της εκπαίδευσης, απαραίτητη είναι και η φροντίδα για υποστήριξη από άτομα οι οποίοι προσπαθούν να κάνουν παραπλήσιες αλλαγές. Οι άνθρωποι αυτοί έχουν τη δυνατότητα να προσφέρουν σημαντική και σταθερή υποστήριξη. Η προσπάθεια των εκπαιδευόμενων γίνεται πιο εύκολη όταν συνειδητοποιούν ότι υπάρχουν άτομα που προσπαθούν παράλληλα με αυτούς (Goleman, 1998).

Για να αποκτήσει κάποιος οποιαδήποτε συναισθηματική ικανότητα είναι απαραίτητη η ύπαρξη προτύπων. Ο εκπαιδευτής πρέπει να προβάλλει άτομα υψηλού κύρους και με μεγάλη αποδοτικότητα, τα οποία μπορούν να αποτελέσουν πρότυπα που εμπνέουν την αλλαγή και παρακινούν τους εκπαιδευόμενους να

πράξουν ανάλογα. Αναγκαίο όμως είναι οι ανώτεροι που θα αποτελέσουν τα πρότυπα να υιοθετήσουν και οι ίδιοι την ικανότητα έτσι ώστε να κατευθύνουν τους υπολοίπους σωστά (Goleman, 1998).

Απαραίτητη τεχνική στην όλη διαδικασία αποτελεί η ενθάρρυνση από τον ίδιο τον οργανισμό ή την επιχείρηση. Ο εκπαιδευόμενος θα παρουσιάσει μεγαλύτερη αλλαγή αν το εργασιακό του περιβάλλον υποστηρίζει και αξιολογεί θετικά την προσπάθεια του και παρέχει ένα ασφαλές κλίμα για πειραματισμό. Αν δεν υπάρχει ουσιαστική υποστήριξη από τους ανωτέρους, η προσπάθεια μπορεί να αποβεί μάταιη. Γι αυτό το λόγο ο εκπαιδευτής πρέπει να ενθαρρύνει την αλλαγή που είναι προσιτή στις αξίες του εκάστοτε οργανισμού. Πρέπει να δώσει έμφαση στο ότι η απόκτηση της ικανότητας θα έχει μεγάλη σημασία για την πρόσληψη ή και την προαγωγή του ατόμου (Goleman, 1998).

Εξίσου σημαντική είναι και η ενίσχυση της αλλαγής καθώς τα άτομα που προσπαθούν για να αποκτήσουν κάποια συναισθηματική ικανότητα χρειάζονται αναγνώριση της προσπάθειας τους και να αισθάνονται ότι το εγχείρημα τους για αλλαγή είναι αναγνωρίσιμο. Γι αυτό το λόγο ο εκπαιδευτής θα πρέπει να βεβαιωθεί ότι ο οργανισμός εκτιμά και έμπρακτα την αλλαγή μέσω συγκεκριμένων πρακτικών όπως επαίνους και αυξήσεις. Τέλος, πολύ σημαντικό κομμάτι της μεθοδολογίας του Goleman για την καλλιέργεια των συναισθηματικών ικανοτήτων είναι η αξιολόγηση. Λόγω του ότι πολλά προγράμματα ανάπτυξης δεν περιέχουν αξιολόγηση και έτσι δεν εντοπίζονται, ούτε διορθώνονται τα σφάλματα τους, ο εκπαιδευτής οφείλει να διαπιστώσει αν έχει το πρόγραμμα του έχει αποτελέσματα που διαρκούν και να εντοπίσει τυχόν λάθη του. Συνεπώς θα πρέπει να βρει τρόπους για να μετρήσει την ικανότητα πριν και μετά την εκπαίδευση, καθώς και αρκετό καιρό αργότερα (Cherniss & Goleman, 1998)

Κάνοντας όλα τα παραπάνω, το άτομο, αποκτά την ικανότητα της ομαδικότητας και του ελέγχου των συναισθημάτων του στο χώρο εργασίας. Μαθαίνει να χρησιμοποιεί με αποδοτικό τρόπο τις ικανότητες που έχει αποκτήσει και μπορεί να αντιλαμβάνεται άμεσα τις επιθυμίες και τις συμπεριφορές των γύρω του. Εκτός από την μεθοδολογία του Goleman (1998) υπάρχουν και άλλα ερευνητικά εγχειρήματα μελετητών, μέσα από τα οποία έχουν προκύψει διάφοροι μέθοδοι καλλιέργειας της συναισθηματικής νοημοσύνης με συγκεκριμένη μεθοδολογία.

Αρχικά απαραίτητη είναι η συνολική εικόνα του συναισθηματικού κόσμου του ανθρώπου καθώς αυτή έχει πολύ σημαντική δράση στο να καταλάβει το άτομο τον ψυχικό του κόσμο και παράλληλα να μάθει πως τα συναισθήματα του, έχουν τεράστια επίδραση στην καθημερινή του ζωή. Αυτό προϋποθέτει το επόμενο βήμα που είναι η σφαιρική κατανόηση των συναισθημάτων καθώς και την ανακάλυψη τρόπων για να τα διαχειρίζονται σωστά. Πολύ σημαντική είναι και η ψυχολογική καθοδήγηση του ατόμου προς το να ανακαλύπτει τρόπους, με τους οποίους θα μπορεί να εκδηλώνει με τον σωστό τρόπο τα συναισθήματα του. Το επόμενο βήμα αφορά την απόκτηση της ικανότητας του ανθρώπου, να αντιλαμβάνεται γρήγορα τα συναισθήματα των ατόμων γύρω του. Αυτό τον βοηθά στο να δράσει προληπτικά και να προφυλάξει τον εαυτό του από δύσκολες περιπτώσεις στον εργασιακό του χώρο. Τέλος, απαραίτητη είναι η τόνωση της επίδρασης του στους συνεργάτες του, έτσι ώστε να έχει το θάρρος να εκφράζει τη γνώμη του και να επηρεάζει για το δικό του καλό την οποιαδήποτε κατάσταση. Με αυτό τον τρόπο μπορεί και καθιστά αισθητή την παρουσία του και αποκομίζει το σεβασμό και τον θαυμασμό του περίγυρου του (Kunnnanatt, 2004).

Υπάρχουν διάφορα επιμορφωτικά προγράμματα που έχουν ως στόχο τη ενδυνάμωση της συναισθηματικής νοημοσύνης είτε από την πλευρά της ψυχικής τόνωσης του ατόμου, είτε από την πλευρά της επαγγελματικής του ανέλιξης. Τα προγράμματα αυτά μπορούν να παρουσιαστούν σε ποικίλους τομείς της επιμόρφωσης και της προόδου μέσα σε μια επιχείρηση ή έναν οργανισμό. Για παράδειγμα επιμορφωτικά προγράμματα με θέμα την ενίσχυση της συναισθηματικής νοημοσύνης δύναται να πραγματοποιηθούν στα πλαίσια σπουδών της διοίκησης επιχειρήσεων, των ΜΜΕ και της επικοινωνίας, στην αντιμετώπιση ψυχικών συγκρούσεων και μείωσης του άγχους, καθώς επίσης και στην αυτοκαθοδηγούμενη εκπαίδευση η οποία συναντάται στους ανέργους (Cherniss, 2000). Πάντως, τα αποτελέσματα ερευνών, που είχαν ως αντικείμενο την αξιολόγηση ατόμων τα οποία συμμετείχαν σε εκπαιδευτικά προγράμματα κατάρτισης με θέμα την ενίσχυση της συναισθηματικής τους νοημοσύνης, καθώς και σε ανθρώπους που δεν έλαβαν μέρος σε αυτά, κατέδειξαν ότι, η συναισθηματική ευφυΐα μπορεί να καλλιεργηθεί σε μεγάλο βαθμό (Jaeger, 2003).

3.2. Προγράμματα επιμόρφωσης συναισθηματικής νοημοσύνης

Οι πρακτικές εφαρμογές των μοντέλων συναισθηματικής νοημοσύνης καλύπτουν ένα γενικό πλαίσιο της τυπικής και της άτυπης εκπαίδευσης στον εργασιακό χώρο. Ένα από τα γνωστότερα προγράμματα καλλιέργειας της συναισθηματικής νοημοσύνης είναι των Goleman & Boyatzis (1998). Πρόκειται για μια διαδικασία που διαρκεί ένα χρόνο. Στόχος της είναι να εκπαιδεύσει τους συμμετέχοντες τον τρόπο με τον οποίο θα μπορούν να αντιληφθούν και να ανταπεξέλθουν στα θέματα της συναισθηματικής νοημοσύνης τα οποία προκύπτουν στον εργασιακό τους χώρο. Βασική αρχή του προγράμματος αποτελεί η ανάπτυξη των ικανοτήτων της συναισθηματικής νοημοσύνης και η παραγωγική διεκπεραίωση μιας εργασίας δια μέσου αυτής.

Αρχικά πραγματοποιείται ένα εργαστήρι δύο ημερών, στο οποίο λαμβάνουν μέρος όλοι οι εκπαιδευόμενοι. Στο πλαίσιο αυτού του χρονικού διαστήματος οι συμμετέχοντες πρέπει να καταλάβουν την έννοια της αυτεπίγνωσης καθώς και να καθορίσουν και να εντοπίσουν τα συναισθήματά όχι μόνο τα δικά τους αλλά και των υπολοίπων. Ακολουθεί ένα ακόμα εργαστήριο που και αυτό διαρκεί δυο μέρες και ονομάζεται «Αποφασίζω να αλλάξω». Σ' αυτό το εργαστήριο ο κάθε συμμετέχων εστιάζει στη βελτίωση των ικανοτήτων της συναισθηματικής νοημοσύνης, στις οποίες μετά από την αυτοαξιολόγηση τους, κατάλαβαν ότι δεν παρουσίασαν υψηλά ποσοστά. Γι' αυτό το λόγο οι εκπαιδευόμενοι παρακινούνται από τον εκπαιδευτή να συναντηθούν με τα υπόλοιπα μέλη της ομάδας με σκοπό την ενίσχυση της συναισθηματικής τους ικανότητας. Αυτό επιτυγχάνεται μέσω της υποστήριξης που παρέχει ο καθοδηγητής στους συμμετέχοντες έτσι ώστε να αλλάξουν άποψη για διάφορες καταστάσεις. Η τελευταία φάση του προγράμματος περιλαμβάνει το μονοήμερο εργαστήριο με όνομα «Πρακτική και Μάθηση», το οποίο έχει ως αντικείμενο την πρακτική εξάσκηση των εκπαιδευόμενων στις συμπεριφορές της συναισθηματικής νοημοσύνης (Boyatzis et al, 1999).

Ένα ακόμη πρόγραμμα αποτελεί το «Mindfulness and Emotional Intelligence Coaching». Πρόκειται για ένα επιμορφωτικό πρόγραμμα το οποίο υποστηρίζει ότι η συνείδηση σε συνδυασμό με τις πρακτικές συναισθηματικής νοημοσύνης αυξάνουν την ικανότητά του ατόμου να συνδυάζει αποτελεσματικά τις σκέψεις, τα συναισθήματα και τις αισθήσεις του. Έτσι, ο εργαζόμενος είναι σε θέση

να λάβει καλύτερες αποφάσεις, να αναπτύξει και να διατηρήσει σεβαστές σχέσεις με τον εαυτό του αλλά και με άλλους συνεργάτες του. Με την καθοδήγηση του εκπαιδευτή ο συμμετέχων στο πρόγραμμα μαθαίνει τρόπους για να ενισχύει την προσοχή, την ευαισθητοποίηση, την πρόθεση και την επιλογή του. Η εκπαίδευση στην ευαισθητοποίηση της συναισθηματικής νοημοσύνης έχει ήδη βρει μια πολύτιμη θέση σε οργανισμούς, όπως για παράδειγμα σε τομείς της υγειονομικής περίθαλψης καθώς και εκπαιδευτικού χαρακτήρα. Οι πρακτικές προσοχής αυξάνονται σταδιακά στις σύγχρονες οργανώσεις, καθώς η αυξανόμενη έρευνα συνεχίζει να επεξηγεί τα οφέλη που σε σύντομο χρονικό διάστημα γίνονται εμφανή. Η κατανόηση του τρόπου με τον οποίο οι σκέψεις και τα συναισθήματα επηρεάζουν τη συμπεριφορά του ατόμου, έδειξε ότι οι ανθρώπινες ανησυχίες για το μέλλον και το παρελθόν επηρεάζουν αρνητικά τη συμπεριφορά στο παρόν. Η προσοχή αντισταθμίζει αυτή τη διαδικασία εκπαιδεύοντας το άτομο να εστιάσει στην τρέχουσα στιγμή. Τα συγκεκριμένα οφέλη και η εφαρμογή αρχών και πρακτικών ευαισθητοποίησης συζητούνται εκτενέστερα στους τομείς της ψυχοθεραπείας και έχουν ως στόχο την ανακούφιση της κατάθλιψης, του άγχους, της μετατραυματικής διαταραχής άγχους και του χρόνιου πόνου. Πρόκειται για μια παρέμβαση που στόχο της είναι η θεραπεία συμπεριφορικών προβλημάτων, όπως οι εθισμοί και γενικότερα η ενίσχυση της ευημερίας των ανθρώπων (Ciarrochi & Blackledge, 2006).

Σε ελληνικό επίπεδο και κατά το πρόσφατο παρελθόν, διεξήχθη το πρόγραμμα Δια Βίου Μάθησης και Επαγγελματικής Εκπαίδευσης του Τμήματος Χρηματοοικονομικής & Τραπεζικής Διοικητικής του Πανεπιστημίου Πειραιώς με τίτλο «Συναισθηματική Νοημοσύνη». Στόχος του προγράμματος ήταν η απόκτηση ικανοτήτων χειρισμού των συναισθημάτων κάποιου άλλου ατόμου. Ειδικότερα, οι συμμετέχοντες που παρακολούθησαν το σεμινάριο αυτό είχαν ως στόχο να εμποτιστούν από συναισθηματική σύμπνοια και ενσυναίσθηση, δηλαδή την ευκολία να κατανοούν τα συναισθήματα των άλλων. Η διάρκεια του σεμιναρίου ήταν δυο μήνες και απευθύνονταν σε ηγετικά και διοικητικά στελέχη μιας επιχείρησης, καθώς και σε υπεύθυνους για το εργατικό δυναμικό μιας επιχείρησης (epixeiro.gr, 2016).

Το πιο πρόσφατο πρόγραμμα το οποίο θα διεξαχθεί σχετικά με το αντικείμενο είναι το πρόγραμμα «Συναισθηματική Νοημοσύνη και Διοίκηση» φορέα του οποίου αποτελεί το Εθνικό Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο. Το συγκεκριμένο πρόγραμμα θα πραγματοποιηθεί τον Ιανουάριο του 2018 και

απευθύνεται σε ηγετικά στελέχη τμημάτων ανθρώπινου δυναμικού, σε διευθυντές και μάνατζερ καθώς και σε κάθε μέλος το οποίο θέλει να αναπτύξει και να βελτιώσει τις εργασιακές του ικανότητες. Κατά τη διάρκεια του προγράμματος παρουσιάζονται οι βασικές αρχές του στρατηγικής διαχείρισης καθώς και η εξέλιξη της επιχειρησιακής στρατηγικής. Επίσης, αναφέρονται οι αρχές της αποδοτικής διοίκησης, οι δεξιότητες και οι συμπεριφορές που πρέπει να υιοθετεί ένας ηγέτης στον χώρο εργασίας του καθώς και ο τρόπος εφαρμογής των ικανοτήτων αυτών στον επαγγελματικό χώρο. Επίσης γίνεται λεπτομερής ανάλυση σχετικά με την ανάπτυξη των δημιουργικών ικανοτήτων καθώς και στη σχέση της συναισθηματικής νοημοσύνης και της εργασιακής επιτυχίας. Οι συμμετέχοντες θα έχουν την ευκαιρία να παρακολουθήσουν τρόπους διαχείρισης του εργασιακού χρόνου και άγχους, καθώς και μεθόδους υπολογισμού και προγραμματισμού σταδιοδρομίας. Τέλος, το συγκεκριμένο εκπαιδευτικό πρόγραμμα τελειώνει με την εφαρμογή πρακτικών διαχείρισης και ενίσχυσης των κοινωνικών σχέσεων στο χώρο εργασίας (elearn.elke.uoa.gr, 2017).

Επομένως υπάρχουν διάφοροι τρόποι ανάπτυξης της συναισθηματικής νοημοσύνης και σε διεθνές αλλά και σε ελληνικό επίπεδο. Μεταξύ αυτών συγκαταλέγονται τα διάφορα προγράμματα εκπαίδευσης στη συναισθηματική νοημοσύνη, που αναφέραμε πιο πάνω και γνωρίζουν μεγάλη άνθιση στις ΗΠΑ καθώς και η διαδικασία της ψυχοθεραπείας (Goleman, 1996). Τα οφέλη που μπορεί να έχει ο εκπαιδευόμενος διαμέσου των προγραμμάτων αυτών έχουν σχέση κατά κύριο λόγο με τη γενικότερη βελτίωση της συμπεριφοράς του και την ενίσχυση του συναισθηματικού του κόσμου. Υπάρχει πρόγραμμα με αντικείμενο τη βελτίωση της συναισθηματικής νοημοσύνης στο οποίο έλαβαν μέρος εκπαιδευτικοί δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης ηλικιών στην Τουρκία και το οποίο είχε πολύ θετικά αποτελέσματα. Το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος απέκτησε συναισθηματικές ικανότητες τις οποίες δεν είχε πιο πριν και τις οποίες αργότερα εφάρμοσε μέσα στη σχολική τάξη (Fer, 2004). Επίσης, μια ακόμη έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε στελέχη διαφόρων οργανισμών κατέδειξε ότι η συναισθηματική ικανότητα δύναται να ενισχυθεί μέσα από ένα πρόγραμμα βελτίωσης της συναισθηματικής νοημοσύνης και οι εργαζόμενοι μπορούν να αναπτύξουν ικανότητες όπως ομαδικότητα, ενσυναίσθηση και πάνω από όλα να την αίσθηση απόλαυσης της εργασία τους (Eichmann, 2009).

3.3. Προϋποθέσεις για ένα αποτελεσματικό πρόγραμμα

Απαραίτητη προϋπόθεση, για την εφαρμογή αποτελεσματικών προγραμμάτων είναι η κατάρτιση των εκπαιδευτών. Πιο συγκεκριμένα, τα άτομα που αναλαμβάνουν να επιμορφώσουν άλλα άτομα και να τα διδάξουν συναισθηματικές ικανότητες θα πρέπει οι ίδιοι πρώτα να καλλιεργήσουν τη δική τους συναισθηματική νοημοσύνη στο μέγιστο δυνατό βαθμό έτσι ώστε να έχουν τη δυνατότητα να συμπεριφερθούν ως επαγγελματίες και να εκπαιδεύσουν τους ενδιαφερόμενους στο πρόγραμμα. Αν ο ίδιος ο εκπαιδευτής δεν κατέχει σε μεγάλο βαθμό ένα ικανοποιητικό εύρος ικανοτήτων, τότε δεν μπορεί και ο ίδιος να κατευθύνει τους εκπαιδευόμενους σωστά αλλά αντιθέτως μπορεί να τους οδηγήσει σε αρνητικές συνέπειες (Bracket & Katulak, 2007).

Για να είναι αποτελεσματικό ένα πρόγραμμα πρέπει να σχεδιαστεί όχι μόνο με ορθό τρόπο αλλά και με αξιόπιστο. Θα πρέπει όλη η δομή ενός προγράμματος να στηρίζεται και σε ερευνητικά αποτελέσματα αλλά και σε εμπειρικές παρατηρήσεις (Matthews et al., 2002). Η αξιολόγηση των προγραμμάτων δεν πρέπει να πραγματοποιείται με προχειρότητα και όχι μετά από πολύ μεγάλο χρονικό διάστημα από τη λήξη του προγράμματος. Δεδομένου ότι πολλά προγράμματα βασίζονται σε πάνω από ένα μοντέλο και απευθύνονται σε συγκεκριμένες επιμέρους συναισθηματικές ικανότητες, αυτό καθιστά όλο και πιο απαραίτητη την συνεχή και ορθή αξιολόγηση τους (Nelis et al, 2009). Επίσης, σημαντική προϋπόθεση για την επιτυχία ενός προγράμματος είναι η εύρεση και η εφαρμογή του κατάλληλου εκπαιδευτικού εργαλείου καθώς και η τήρηση των βασικών αρχών για τη δημιουργία της δομής αλλά και την εφαρμογή του προγράμματος (Boyatzis, 2007).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ:

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΡΩΤΟΓΕΝΟΥΣ ΈΡΕΥΝΑΣ

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 υγείας).

Σκοπός της πρωτογενούς έρευνας που πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο της παρούσας διπλωματικής εργασίας, είναι η αποτύπωση του επιπέδου των συναισθηματικών ικανοτήτων των διοικητικών εργαζομένων σε ελληνικά Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα (ΑΕΙ). Συγκεκριμένα η έρευνα στοχεύει σε εργαζομένους των Ειδικών Λογαριασμών Κονδυλίων Έρευνας (ΕΛΚΕ), οι οποίοι είναι επιφορτισμένοι με την οικονομική διαχείριση των ερευνητικών και αναπτυξιακών πόρων των ΑΕΙ.

Κατά τον σχεδιασμό και την εκπόνηση της έρευνας τέθηκαν ποικίλα ερευνητικά ερωτήματα που αφορούσαν 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);

- 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)
- Πως θεωρούν ότι αξιοποιούν τα συναισθήματά τους (π.χ. πως αξιοποιούν τη θετική διάθεση)
- Πόσο πιστεύουν ότι συμβάλλει η συναισθηματική νοημοσύνη στην εργασία τους.

Η απάντηση στα παραπάνω ερωτήματα θα οδηγήσει σε μια πρώτη εκτίμηση σχετικά με το επίπεδο των συναισθηματικών ικανοτήτων των διοικητικών 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.

Στη συνέχεια:

- Οριστικοποιήθηκε ο τύπος της έρευνας: Πρόκειται για μια διερευνητική έρευνα (exploratory survey) για τον προσδιορισμό των χαρακτηριστικών και των δυνατοτήτων συναισθηματικής νοημοσύνης των διοικητικών εργαζομένων σε ελληνικά ΑΕΙ.
- Οριστικοποιήθηκαν τα ερευνητικά ερωτήματα
- Επιλέχθηκαν οι ομάδες – στόχοι για την έρευνα: Μόνιμοι ή συνεργάτες σε ΕΛΚΕ των ελληνικών ΑΕΙ.
- Επιλέχθηκε ως μέσο διεξαγωγής της έρευνας πεδίου η μέθοδος του δομημένου ερωτηματολογίου.
- Καθορίστηκε ο τρόπος συλλογής των στοιχείων (ερωτηματολογίων): Δειγματοληψία ευκολίας.
- Καθορίστηκε το μέσο της έρευνας: Ηλεκτρονικά ερωτηματολόγια.

Στάδιο 2: Σχεδιασμός ερωτηματολογίου

Το μέσο το οποίο επιλέχθηκε για την συλλογή των πρωτογενών στοιχείων στην παρούσα έρευνα ήταν το ερωτηματολόγιο. Το ερωτηματολόγιο θεωρείται το βασικότερο μέσο επικοινωνίας μεταξύ συνεντευκτή και ερωτώμενου στις έρευνες αγοράς. Ως μια μέθοδος- τεχνική συλλογής πληροφοριών έχει, όπως όλες οι μέθοδοι, τα όρια της και μπορεί να παρέχει ορισμένου τύπου πληροφορίες. Ο ερωτώμενος θα πρέπει να απαντήσει σε ερωτήσεις, ώστε να συγκεντρωθούν πληροφορίες σχετικά με το τι σκέφτεται, κατακρίνει, αμφισβητεί, προσδοκεί, ελπίζει και μέχρι ποιο σημείο.

Η κατασκευή του ερωτηματολογίου καθορίστηκε από το αντικείμενο της έρευνας και προέβλεπε την ενσωμάτωση επί μέρους θεμάτων που αφορούν την απόδοση των εργαζομένων και το επίπεδο της συναισθηματικής τους νοημοσύνης.

Για το ερωτηματολόγιο επιλέχθηκε η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτήσεων να είναι ερωτήσεις κλειστού τύπου, με σκοπό να επιταχυνθεί η διαδικασία συλλογής και να μην προκληθεί κόπωση στους ερωτώμενους κατά τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου. Οι προεπιλεγμένες απαντήσεις ακολούθησαν την λογική της κλίμακας με πολύ θετικές έως πολύ αρνητικές γνώμες (π.χ. «Διαφωνώ απόλυτα», «Διαφωνώ»,....., «Συμφωνώ Απόλυτα»)

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από τέσσερις ενότητες:

Η πρώτη ενότητα περιλαμβάνει ερωτήσεις που αφορούν γενικά δημογραφικά στοιχεία των επιχειρήσεων που συμμετείχαν στην έρευνα (φύλο, ηλικία, κ.ά).

Η δεύτερη ενότητα περιλαμβάνει ερωτήσεις σχετικά με επιμέρους στοιχεία της εργασίας των ερωτώμενων στους ΕΛΚΕ. Συγκεκριμένα δημιουργήθηκαν κλειστές ερωτήσεις που αφορούσαν τη φύση της θέσης που κατέχουν, αλλά και την αυτό-αξιολόγηση επιμέρους παραγόντων εργασίας όπως η ικανοποίηση, η παραγωγικότητα, η υπέρβαση του ωραρίου, κ.ά.

Στην τρίτη ενότητα του ερωτηματολογίου γίνεται προσπάθεια να καταγραφεί το επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης των ερωτώμενων. Για το σκοπό αυτό χρησιμοποιήθηκε ως έχει ένα από τα πλέον εύχρηστα και δημοφιλή εργαλεία μέτρησης της συναισθηματικής νοημοσύνης, το τεστ των 33 ερωτήσεων των Schutte et. al (1998) "Self-Report Emotional Intelligence". Το συγκεκριμένο τεστ είναι μια μέθοδος μέτρησης της γενικής συναισθηματικής νοημοσύνης, η οποία δομήθηκε πάνω στο μοντέλο των Salovey και Mayer (1990). Το μοντέλο των Schutte et. al (1998) συνδέεται στενά με το μοντέλο EQ-I της Συναισθηματικής Ευφυΐας και περιλαμβάνει μια αυτόματη αναφορά 33 στοιχείων (ερωτήσεων) χρησιμοποιώντας μια κλίμακα Likert από 1 (σίγουρα συμφωνώ) έως 5 (έντονα διαφωνώ) για απαντήσεις. Κάθε ερώτηση βαθμολογείται και στη συνέχεια προστίθεται μαζί για να δώσει το συνολικό σκορ για τον συμμετέχοντα.

Τέλος, στην τέταρτη ενότητα οι συμμετέχοντες απαντούν σχετικά με τη γνώση τους για τη συναισθηματική νοημοσύνη και εκφράζουν την πεποίθησή τους κατά πόσο αυτή μπορεί να τους βοηθήσει στο χώρο εργασίας.

Το ερωτηματολόγιο παρατίθεται στο Παράρτημα Ι της παρούσας εργασίας.

Στάδιο 3: Συλλογή στοιχείων

Η διανομή και λήψη των ερωτηματολογίων πραγματοποιήθηκε το διάστημα Ιανουάριος 2018 – Φεβρουάριος 2018.

Επιλέχθηκε δειγματοληψία ευκολίας. Για την εύρεση του πληθυσμού αναζητήθηκε το προσωπικό και οι διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από

τους δικτυακούς τόπους των ΕΛΚΕ σε όλα τα ελληνικά ΑΕΙ. Στη συνέχεια, με τη βοήθεια του Google Forms, δημιουργήθηκε σε διαδικτυακή μορφή το ερωτηματολόγιο της έρευνας. Υπήρξε πρόσκληση του προσωπικού των ΕΛΚΕ μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο, ενώ η πρόσκληση αυτή επαναλήφθηκε αρκετές φορές.

Συνολικά απαντήθηκαν 156 ερωτηματολόγια από τα οποία κατάλληλα και ορθώς συμπληρωμένα κρίθηκαν τα 148. Πρόσκληση για ηλεκτρονική συμπλήρωση του ερωτηματολογίου έλαβαν περίπου 780 εργαζόμενοι σε ΕΛΚΕ. Συνεπώς ο βαθμός απόκρισης ήταν περίπου 18,9%. Το σχετικά μικρό ποσοστό απόκρισης καταδεικνύει τη μεγαλύτερη δυσκολία της παρούσας έρευνας. Η προσέγγιση και η λήψη αποκρίσεων από τους εργαζομένους.

Στάδιο 4: Επεξεργασία και ανάλυση στοιχείων

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.

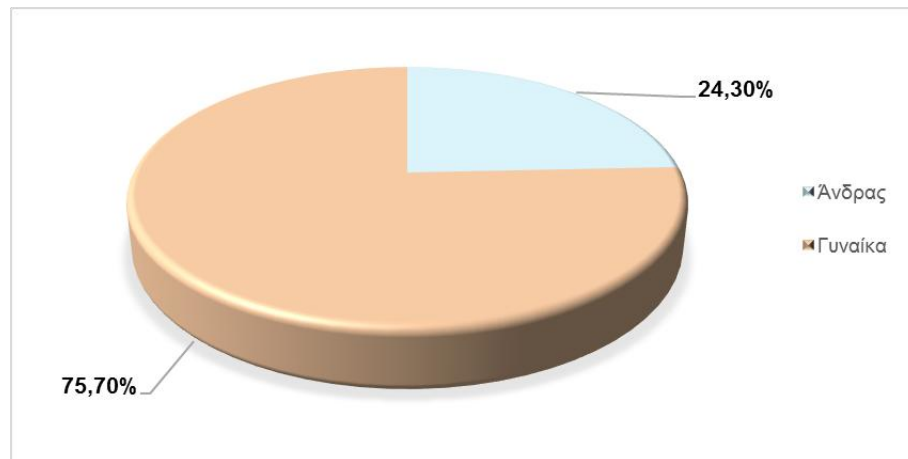
Για τις ανάγκες της κωδικοποίησης των απαντήσεων χρησιμοποιήθηκαν κάποιες συγκεκριμένες τιμές για τις απαντήσεις επιλογής που βασίζονταν σε. Συγκεκριμένα, οι τιμές που δόθηκαν για τις πενταβάθμιες κλίμακες Likert που χρησιμοποιήθηκαν ήταν του τύπου: «Καθόλου, Λίγο, Αρκετά, Πολύ, Πάρα πολύ».

4.3. Αποτελέσματα Έρευνας

Η παρουσίαση των αποτελεσμάτων πραγματοποιείται μέσω της περιγραφικής στατιστικής ανάλυσης των τεσσάρων μερών του ερωτηματολογίου. Για τα πρώτα δυο μέρη παρουσιάζονται γραφήματα πίτας και για τα δυο τελευταία μέρη τα αποτελέσματα απεικονίζονται με ραβδογράμματα.

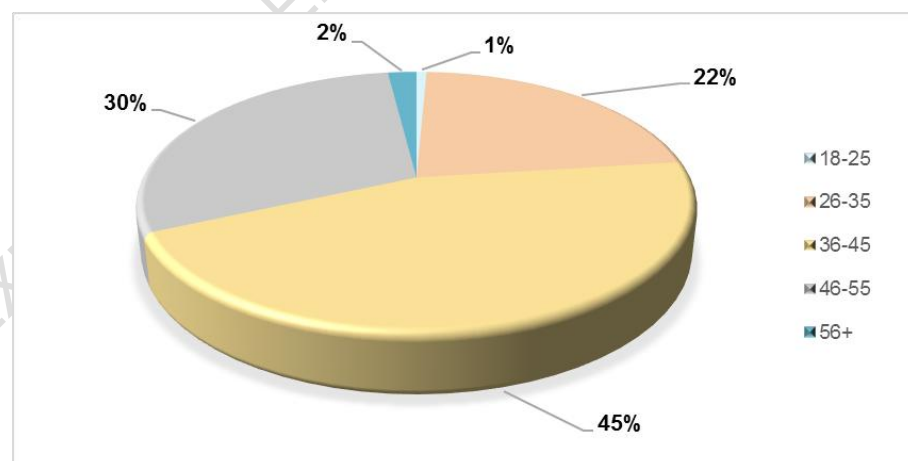
4.3.1. Δημογραφικά

Το πρώτο διάγραμμα δείχνει ότι η πλειοψηφία των ερωτηθέντων που συμμετείχαν στην έρευνα ήταν γυναίκες με ποσοστό συμμετοχής 75,7%, ενώ το 24,3% ήταν άνδρες.



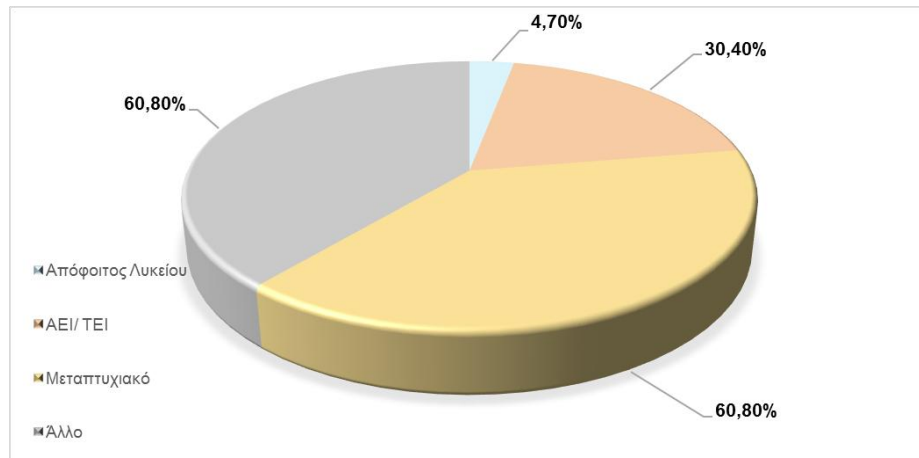
Διάγραμμα 1. Φύλο ερωτηθέντων

Σχετικά με την ηλικία των ερωτηθέντων, το μεγαλύτερο μέρος αυτών με ποσοστό 45,30% είναι ηλικίας από 36 έως 45 ετών, ενώ μόνο 0,7% είναι ηλικίας από 18 έως 25 ετών. Το 29,7% είναι ηλικίας από 46 έως 55 ετών, το 22,3% είναι ηλικίας από 26 έως 35 ετών και μόλις το 2% είναι άνω των 56 ετών.



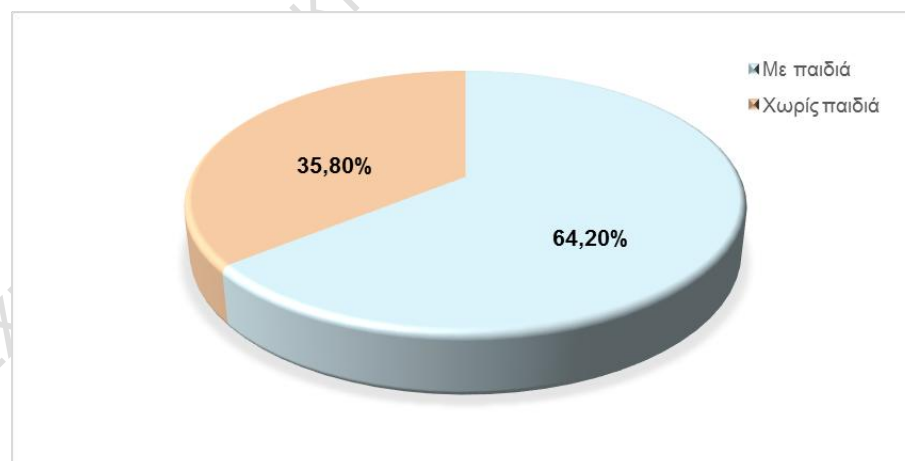
Διάγραμμα 2. Ηλικία ερωτηθέντων

Αναφορικά με το εκπαιδευτικό επίπεδο των ερωτηθέντων, έξι στους δέκα συμμετέχοντες (60,8%) δήλωσαν ότι διαθέτουν Μεταπτυχιακό Τίτλο, ενώ μόλις το 4,7% ήταν απόφοιτοι Λυκείου. Το 30,4% ήταν απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ και το 4,1% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι έχουν άλλο εκπαιδευτικό επίπεδο.



Διάγραμμα 3. Εκπαιδευτικό Επίπεδο ερωτηθέντων

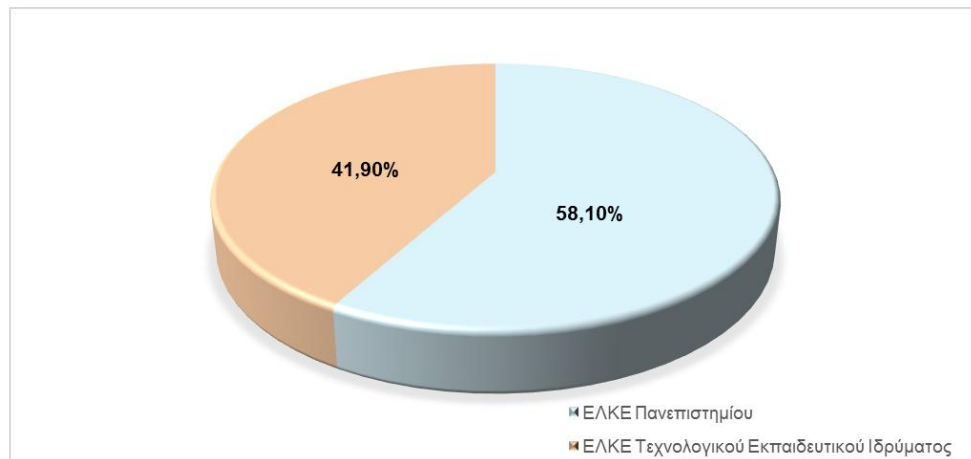
Βάσει του παρακάτω διαγράμματος είναι εμφανές ότι το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος (64,2%) έχουν παιδιά, ενώ το 35,8% δεν έχουν παιδιά.



Διάγραμμα 4. Οικογενειακή Κατάσταση όσον αφορά τα τέκνα

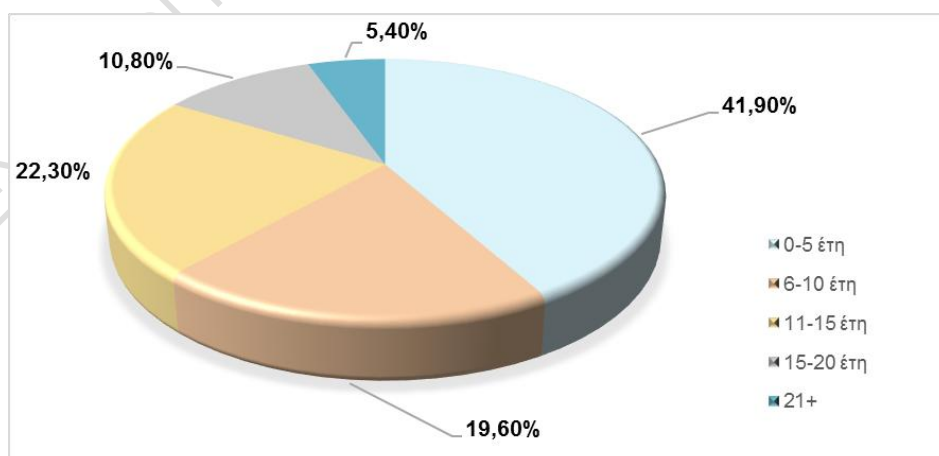
4.3.2 Στοιχεία εργασίας στον ΕΛΚΕ

Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (58,1%) δήλωσαν ότι ανήκουν σε ΕΛΚΕ Πανεπιστημίου, ενώ το 41,9% δήλωσαν ότι ανήκουν σε ΕΛΚΕ Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρυμάτος.



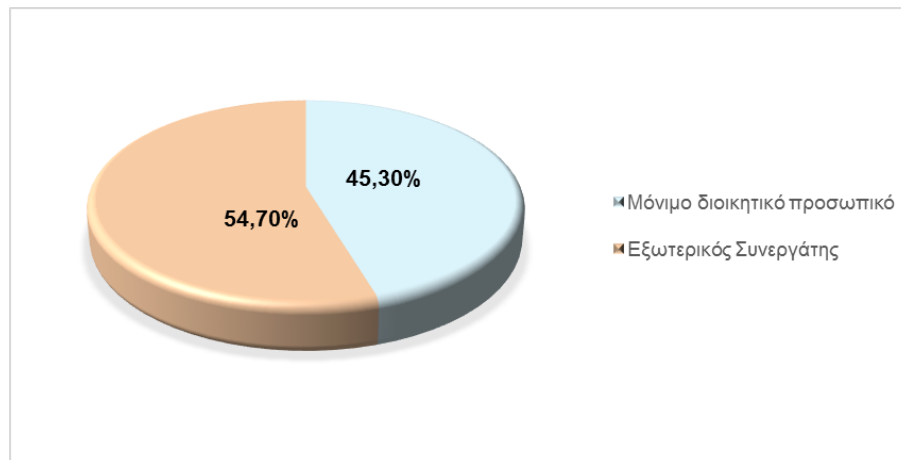
Διάγραμμα 5. ΈΛΚΕ εργασίας

Το 41,9% των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι εργάζονται στον ΕΛΚΕ από 0 έως το 5 έτη και μόνο το 5,4% δήλωσε άνω των 21 ετών εργασιακής απασχόλησης. Επιπλέον, το 22,3% των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι εργάστηκαν 11 έως 15 έτη, το 19,6% δήλωσαν από 6 έως 10 έτη και το 10,8% από 15 έως 20 έτη.



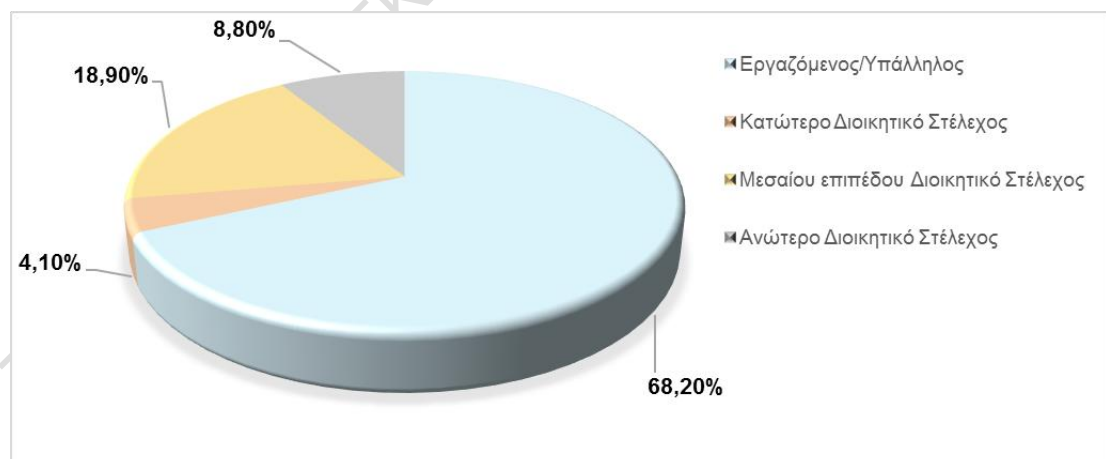
Διάγραμμα 6. Περίοδος Εργασιακής Απασχόλησης

Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων που εργάζονται στον Ειδικό Λογαριασμό (54,7%) είναι εξωτερικοί συνεργάτες, ενώ το 45,3% ανήκει στο μόνιμο διοικητικό προσωπικό του εκάστοτε Ιδρύματος που ανήκει ο ΕΛΚΕ.



Διάγραμμα 7. Είδος απασχόλησης

Σε σχέση με τη διοικητική τους θέση, οι περισσότεροι ερωτηθέντες (68,20%) δήλωσαν ότι είναι εργαζόμενοι/υπάλληλοι και μόνο το 4,1% δήλωσαν Κατώτερα Διοικητικά Στελέχη. Το 18,9% δήλωσαν Μεσαίου επιπέδου Διοικητικά Στελέχη και το 8,8% Ανώτερα Διοικητικά Στελέχη.

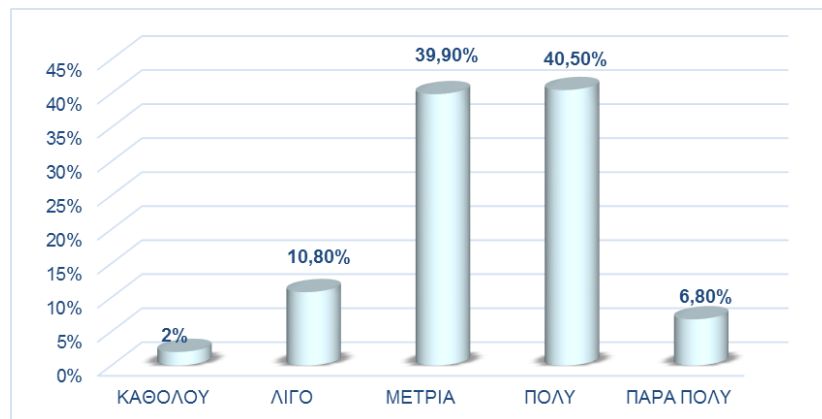


Διάγραμμα 8. Θέση απασχόλησης

4.3.3.Αξιολόγηση Παραγόντων Εργασίας

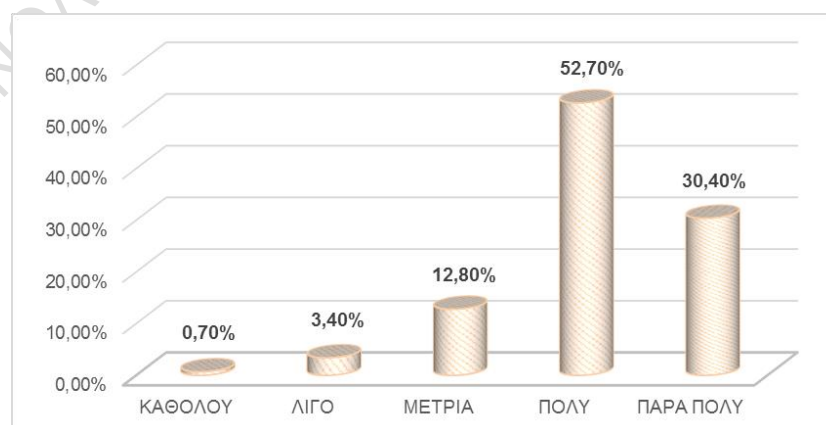
Στην παρούσα παράγραφο παρουσιάζονται οι απαντήσεις των συμμετεχόντων σε εννέα ερωτήσεις που αφορούν την αξιολόγηση των παραγόντων εργασίας. Οι πίνακες συχνοτήτων παρατίθενται στο Παράρτημα.

Για τη συνολική ικανοποίηση από την εργασία τους, το 40,5% των ερωτηθέντων δηλώνουν πολύ ικανοποιημένοι και μόνο 2% καθόλου ικανοποιημένοι. Το 39,9% εμφανίζεται μέτρια ικανοποιημένο, το 10,8% λίγο και το 6,8% των ερωτηθέντων είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι.



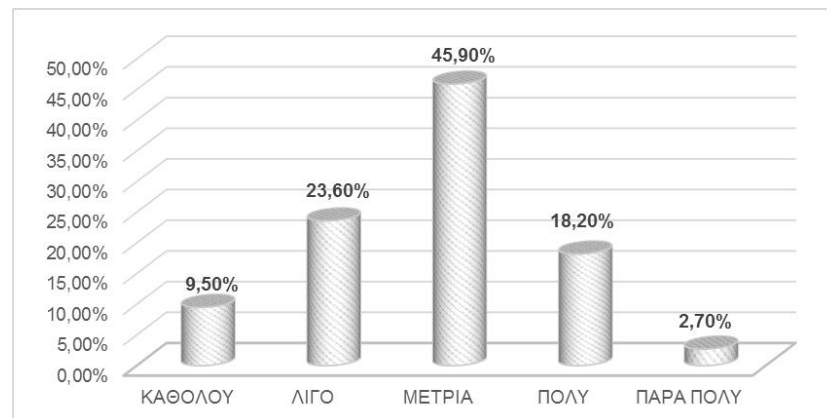
Διάγραμμα 9. Ικανοποίηση εργασίας

Στην εκτίμηση της παραγωγικότητάς τους, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (52,7%) θεωρούν ότι είναι πολύ παραγωγικοί στην εργασία τους, το 30,4% πάρα πολύ παραγωγικοί, το 12,80% αυτό-αξιολογείται με μέτρια παραγωγικότητα, ενώ το 3,4% και το 0,7% θεωρούν ότι είναι λίγο και καθόλου παραγωγικοί αντίστοιχα.



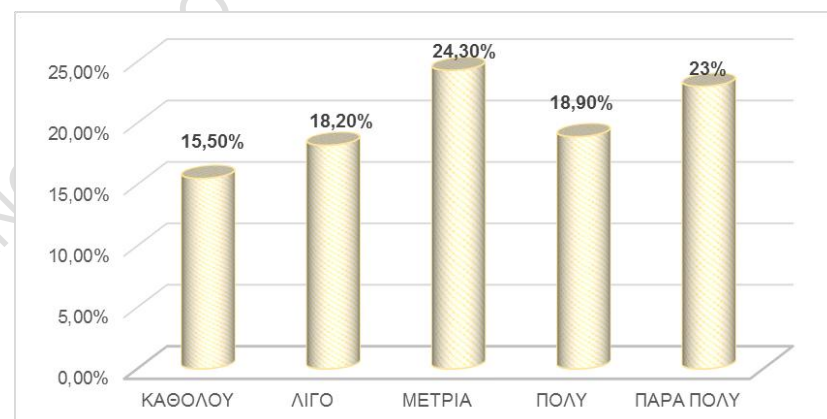
Διάγραμμα 10. Παραγωγικότητα εργασίας

Αξιολογώντας την επάρκεια της κατάρτιση που λαμβάνουν για την εκτέλεση της επαγγελματική τους δραστηριότητας, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (45,9%) θεωρούν την παρεχόμενη κατάρτιση μέτρια. Το 23,6% των ερωτηθέντων κρίνει την κατάρτιση σχετικά ανεπαρκή και το 9,5% καθόλου επαρκή. Μόνο το 2,7% του δείγματος εμφανίζεται πάρα πολύ ικανοποιημένο στον τομέα αυτόν.



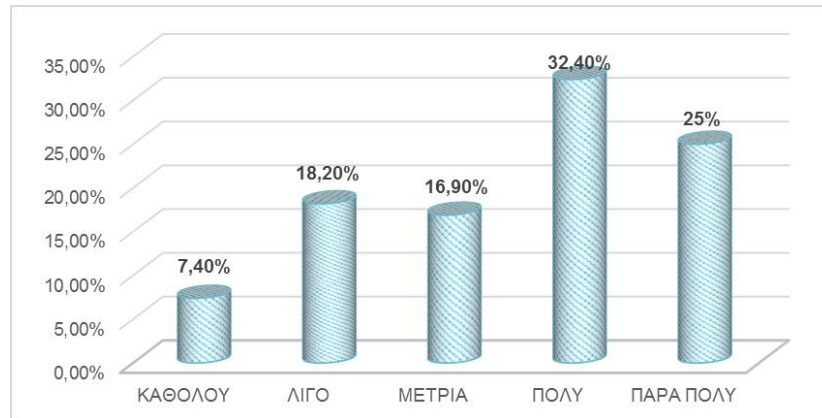
Διάγραμμα 11. Κατάρτιση αναφορικά με την επαγγελματική δραστηριότητα

Για το βαθμό υπέρβασης του ωραρίου εργασίας, οι απαντήσεις είναι σχεδόν μοιρασμένες από καθόλου έως πάρα πολύ, αλλά το υψηλότερο ποσοστό (24,3%) δηλώνει ότι αυτό συμβαίνει σε μέτριο βαθμό.



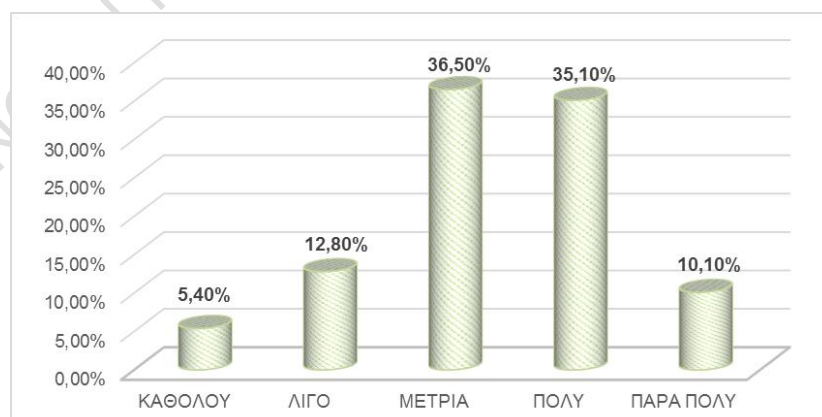
Διάγραμμα 12. Υπέρβαση ωραρίου

Τα θέματα της εργασίας φαίνεται να απασχολούν τους ερωτηθέντες και εκτός ωραρίου. Το 32,4% και το 25,0% των ερωτηθέντων απάντησαν ότι σκέφτονται την εργασία τους και εκτός ωραρίου «πολύ» και «πάρα πολύ» αντίστοιχα. Μόνο το 7,4% των συμμετεχόντων δήλωσε απόλυτα ότι δεν σκέφτεται την εργασία του εκτός ωραρίου.



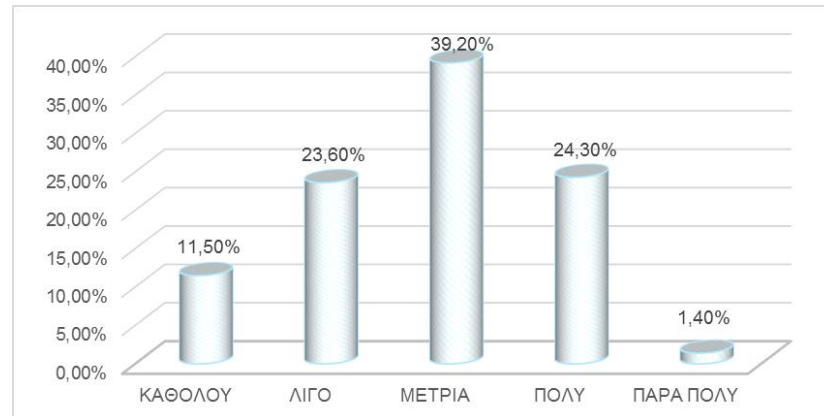
Διάγραμμα 13. Απασχόληση εργασίας πέραν του συμβατικού ωραρίου

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει ο βαθμός επιρροής που έχουν οι ερωτηθέντες στο είδος των εργασιακών καθηκόντων τους, στο ρυθμό εργασίας και στον τρόπο εκτέλεσης της εργασίας τους. Ειδικότερα, οι περισσότεροι δήλωσαν ότι έχουν μέτρια (36,5%) και σχετικά μεγάλη επιρροή (35,1%), ενώ το 5,4% δήλωσε ότι δεν έχει καθόλου ευελιξία στον καθορισμό του ρυθμού και του τρόπου εξέλιξης της εργασίας.



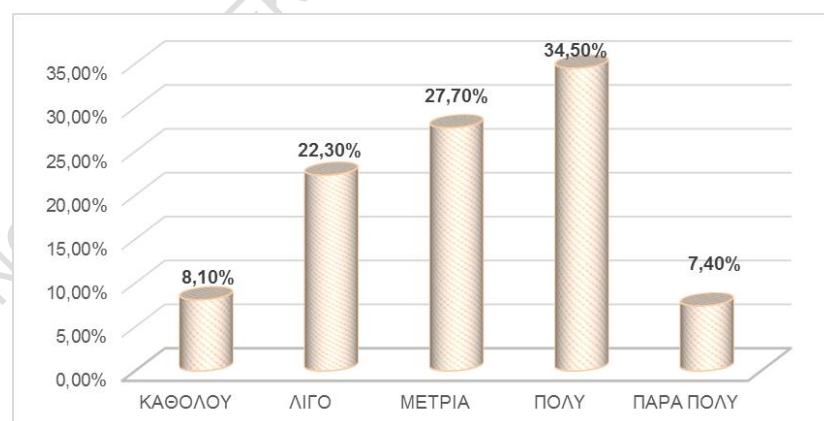
Διάγραμμα 14. Επιρροή στο είδος των εργασιακών καθηκόντων σας, στο ρυθμό εργασίας και στον τρόπο εκτέλεσης αυτής

Μέτρια ικανοποίηση καταγράφεται και στον τομέα της επίτευξης των προσωπικών επαγγελματικών στόχων, με την πλειοψηφία των ερωτώμενων να δηλώνει ότι επιτυγχάνει μέτρια (39,2%) και πολύ (24,30%) τους δικούς της στόχους. Περίπου ένας στους τρεις δεν είναι ικανοποιημένος σε αυτόν τον τομέα (το 23,6% δήλωσε «λίγο» και το 11,5% «καθόλου»).



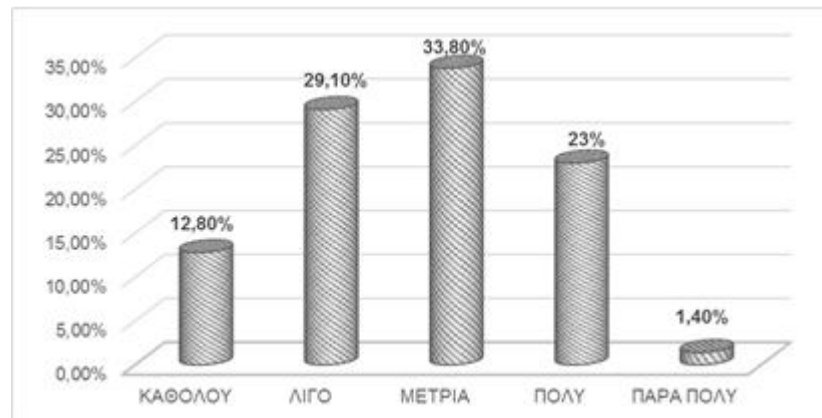
Διάγραμμα 15. Επιτυχία προσωπικών επαγγελματικών στόχοι από την εργασία σας

Οι περισσότεροι ερωτηθέντες (34,5%) είναι πολύ ικανοποιημένοι με την αναγνώριση από τους προϊσταμένους/ανωτέρους, ενώ το 8,1% δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι. Επιπλέον το 22,3% είναι λίγο, το 27,7% μέτρια και το 7,4% πάρα πολύ ικανοποιημένοι.



Διάγραμμα 16. Ικανοποίηση από την αναγνώριση της εργασίας από τους προϊσταμένους/ανωτέρους.

Το 33,8% των ερωτηθέντων στην ερώτηση αν ενθαρρύνονται να αναπτύσσουν τις ικανότητές τους απάντησε σε μέτριο βαθμό, ενώ μόνο το 1,4% ενθαρρύνονται πάρα πολύ. Αξίζει να σημειωθεί ότι το 12,8% υποστήριξαν δεν ενθαρρύνονται καθόλου από τον ΕΛΚΕ στον οποίο εργάζονται να αναπτύσσουν τις ικανότητές τους.

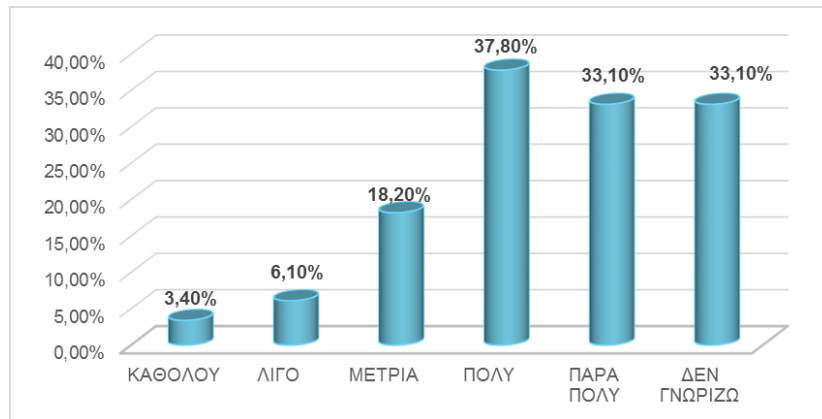


Διάγραμμα 17. Ενθάρρυνση ανάπτυξης ικανοτήτων

4.3.3 Στοιχεία συμπεριφοράς

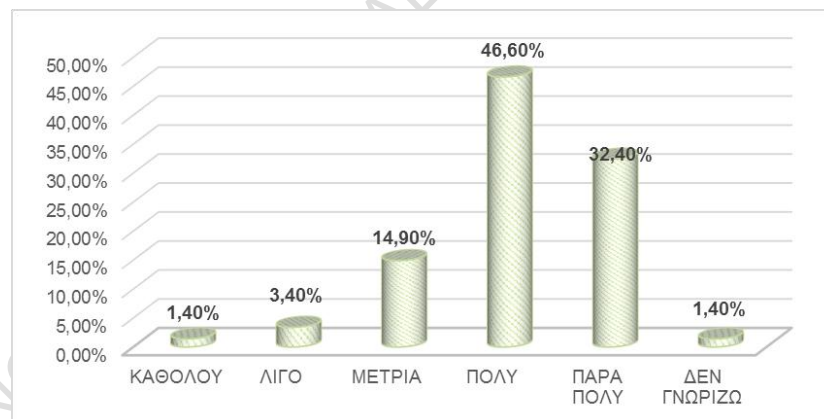
Στη συνέχεια θα παρουσιαστούν τα αποτελέσματα από τις απαντήσεις των ερωτηθέντων που συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο στις 33 ερωτήσεις σχετικά με χαρακτηριστικά και συμπεριφορές που τους εκφράζουν και αναγνωρίζουν στον εαυτό τους. Οι πίνακες συχνοτήτων παρατίθενται στο Παράρτημα.

Σύμφωνα με το γράφημα που ακολουθεί, το υψηλότερο ποσοστό των ερωτηθέντων (37,8%) θεωρούν ότι «γνωρίζουν πολύ καλά πότε να μιλήσουν σχετικά με τα προσωπικά τους προβλήματα σε άλλους», ενώ το 3,4% δεν γνωρίζουν καθόλου. Το 18,2% γνωρίζουν σε μέτριο βαθμό και το 33,1% γνωρίζουν πάρα πολύ.



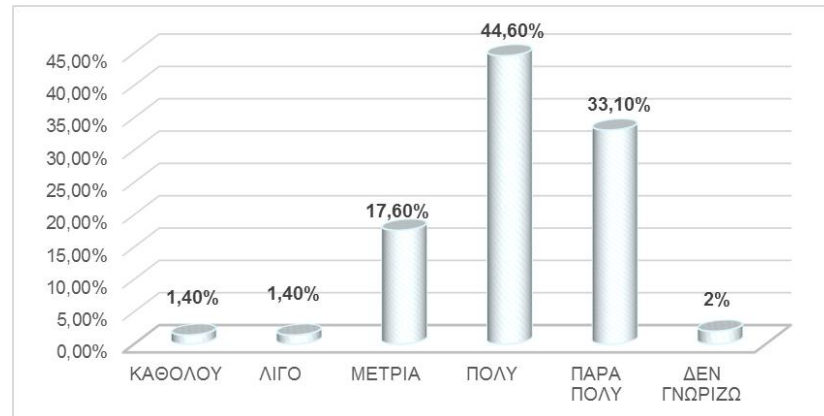
Διάγραμμα 18. Ξέρω πότε να μιλήσω σχετικά με τα προσωπικά μου προβλήματά σε άλλους.

Σχεδόν το 50% των ερωτηθέντων ταυτίζονται πολύ με την συμπεριφορά ότι «όταν αντιμετωπίζουν εμπόδια, θυμούνται παρόμοια εμπόδια στο παρελθόν που έχουν υπερπηδήσει», ενώ το 1,4% δεν ταυτίζονται καθόλου με αυτή τη συμπεριφορά. Το 32,4% ταυτίζονται πάρα πολύ, το 14,9% ταυτίζονται σε μέτριο βαθμό και το 3,4% ταυτίζονται λίγο.



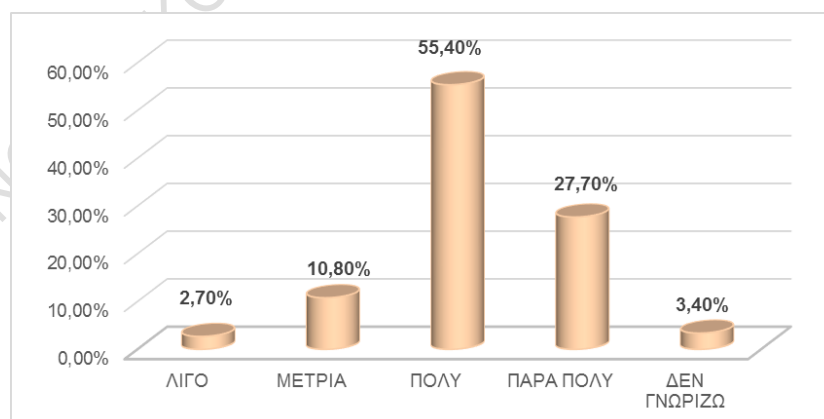
Διάγραμμα 19. Όταν αντιμετωπίζω εμπόδια, θυμάμαι παρόμοια εμπόδια στο παρελθόν που έχω υπερπηδήσει.

Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (44,6%) πιστεύουν πολύ ότι «θα καταφέρουν και θα πάνε καλά με όλα σχεδόν τα πράγματα που ασχολούνται», ενώ μόνο το 1,4% πιστεύουν ότι δεν θα τα καταφέρουν καθόλου. Επιπλέον, το 33,1% πιστεύουν πάρα πολύ ότι θα τα καταφέρουν και το 17,6% το πιστεύουν σε μέτριο βαθμό.



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

Αξιοσημείωτο είναι ότι άνω του 55% των ερωτηθέντων θεωρούν ότι «οι άλλοι τους εμπιστεύονται εύκολα» ενώ μόνο το 2,7% θεωρούν ότι τους εμπιστεύονται λιγότερο εύκολα. Επιπροσθέτως, το 27,7% θεωρούν οι άλλοι τους εμπιστεύονται πάρα πολύ και το 10,8% σε μέτριο βαθμό.



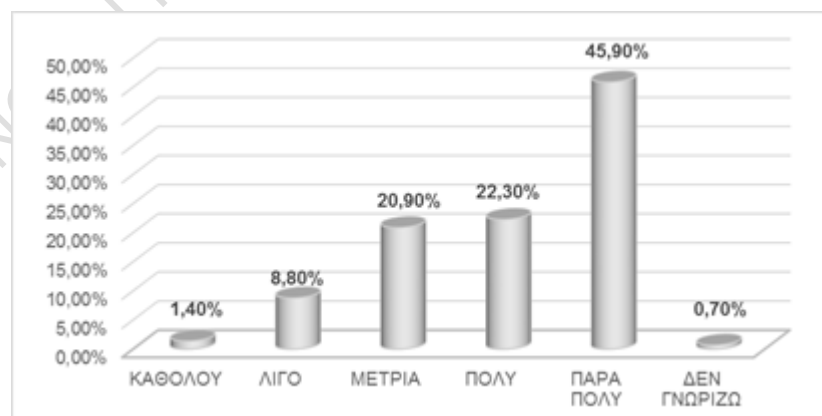
Διάγραμμα 21. Οι άλλοι με εμπιστεύονται εύκολα.

Για το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων (33,8%) θεωρούν ότι τους είναι λίγο «δύσκολο να καταλάβουν τα μη λεκτικά μηνύματα των ανθρώπων» ενώ μόνο το 6,8% θεωρούν ότι τους είναι πάρα πολύ δύσκολο. Επιπλέον, το 25% θεωρούν ότι δεν τους είναι καθόλου δύσκολο και το 22,3% θεωρούν σε μέτριο βαθμό.



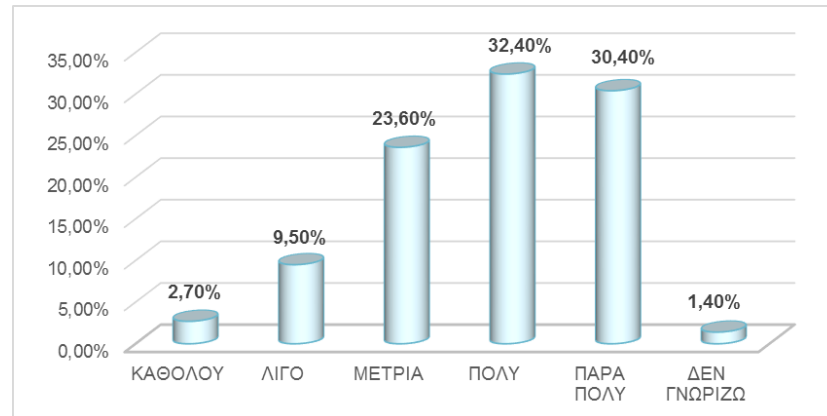
Διάγραμμα 22. Μου είναι δύσκολο να καταλάβω τα μη λεκτικά μηνύματα των ανθρώπων.

Σχεδόν το 46% των ερωτηθέντων θεωρούν ότι «μερικά από τα πιο σημαντικά γεγονότα της ζωής τους οδήγησαν πάρα πολύ στο να αναθεωρήσουν τι είναι σημαντικό και τι όχι» ενώ μόνο το 1,4% υποστήριξαν ότι δεν τους οδήγησαν καθόλου σε αυτό το σκοπό. Επιπλέον, το 22,3% θεώρησαν ότι τους οδήγησαν σε πολύ μεγάλο βαθμό στην αναθεώρηση και το 20,9% θεωρούν σε μέτριο βαθμό.



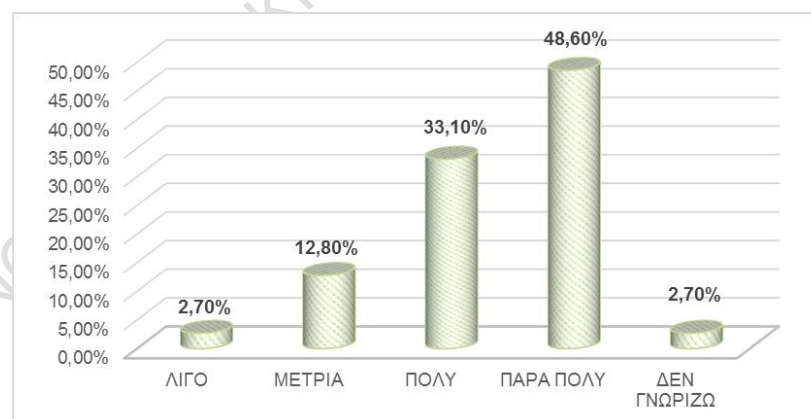
Διάγραμμα 23. Μερικά από τα πιο σημαντικά γεγονότα της ζωής μου με οδήγησαν στο να αναθεωρήσω τι είναι σημαντικό και τι όχι στη ζωή.

Στο επόμενο γράφημα, αναφέρεται ο βαθμός συμφωνίας στην πρόταση «Όταν η διάθεση μου αλλάζει, βλέπω διαφορετικά τις καταστάσεις». Οι απαντήσεις είναι σχεδόν μοιρασμένες από μέτρια έως πάρα πολύ, αλλά το υψηλότερο ποσοστό (32,4%) δηλώνει ότι αυτό συμβαίνει σε πολύ μεγάλο βαθμό. Μόνο το 2,7% θεωρούν ότι αυτό δεν συμβαίνει καθόλου.



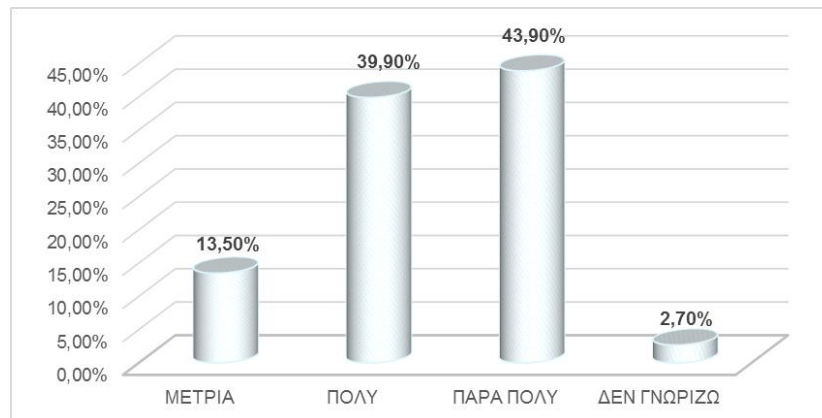
Διάγραμμα 24. Όταν η διάθεση μου αλλάζει, βλέπω διαφορετικά τις καταστάσεις.

Σχεδόν το 50% των ερωτηθέντων συμφωνούν πάρα πολύ στο ότι «τα συναισθήματα είναι ένα από τα πράγματα που δίνουν νόημα στη ζωή τους», ενώ το 2,7% θεώρησαν ότι τα συναισθήματα δίνουν λίγο νόημα στη ζωή τους.



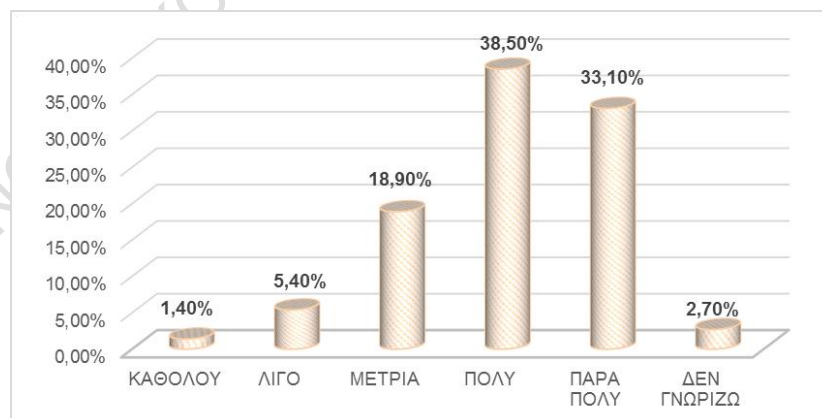
Διάγραμμα 25. Τα συναισθήματα είναι ένα από τα πράγματα που δίνουν νόημα στη ζωή μου.

Το 43,9% των συμμετεχόντων έχουν «επίγνωση των συναισθημάτων τους, κατά τη διάρκεια που τα βιώνουν» σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό, ενώ το 13,5% σε μέτριο βαθμό. Επιπλέον, το 39,9% έχουν επίγνωση σε πολύ μεγάλο βαθμό.



Διάγραμμα 26. Έχω επίγνωση των συναισθημάτων μου, κατά τη διάρκεια που τα βιώνω.

Ένα ποσοστό των ερωτηθέντων της τάξης του 38,5% «περιμένουν σε πολύ μεγάλο βαθμό να συμβούν καλά πράγματα», ενώ μόνο το 1,4% δεν το περιμένουν καθόλου. Επιπροσθέτως, το 33,1% το περιμένουν πάρα πολύ και το 5,4% το περιμένουν λίγο.



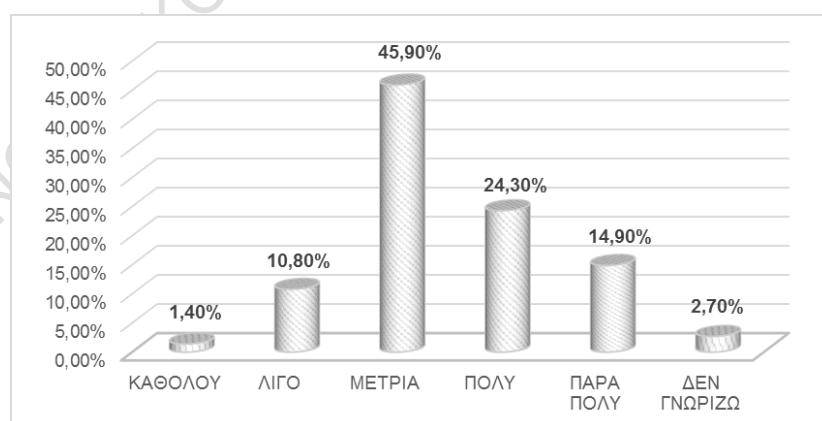
Διάγραμμα 27. Περιμένω να συμβούν καλά πράγματα.

Στο επόμενο γράφημα, αναφέρεται ο βαθμός που αρέσει στους ερωτηθέντες να μοιράζομαι τα συναισθήματά τους με άλλους. Οι απαντήσεις είναι σχεδόν μοιρασμένες από μέτρια έως πάρα πολύ, αλλά το υψηλότερο ποσοστό (30,4%) δηλώνει ότι αυτό συμβαίνει σε πολύ μεγάλο βαθμό. Μόνο το 0,7% θεωρούν ότι αυτό δεν συμβαίνει καθόλου και το 14,2% θεωρούν ότι συμβαίνει λίγο.



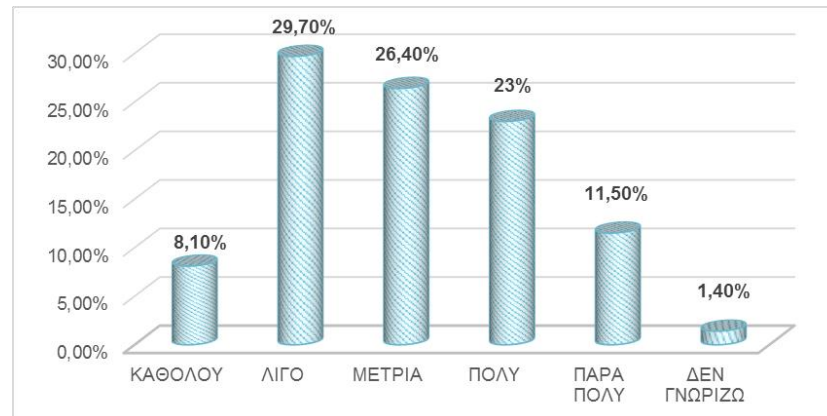
Διάγραμμα 28. Μου αρέσει να μοιράζομαι τα συναισθήματά μου με άλλους.

Σχεδόν το 46% των ερωτηθέντων θεωρούν ότι όταν βιώνουν ένα θετικό συναίσθημα, ξέρουν πώς να το κάνουν να διαρκέσει σε μέτριο βαθμό ενώ μόνο το 1,4% δεν γνωρίζουν καθόλου. Αξιοσημείωτο είναι ότι το 24,3% γνωρίζουν πολύ καλά, το 14,9% γνωρίζουν πολύ καλά και το 10,8% γνωρίζουν λίγο.



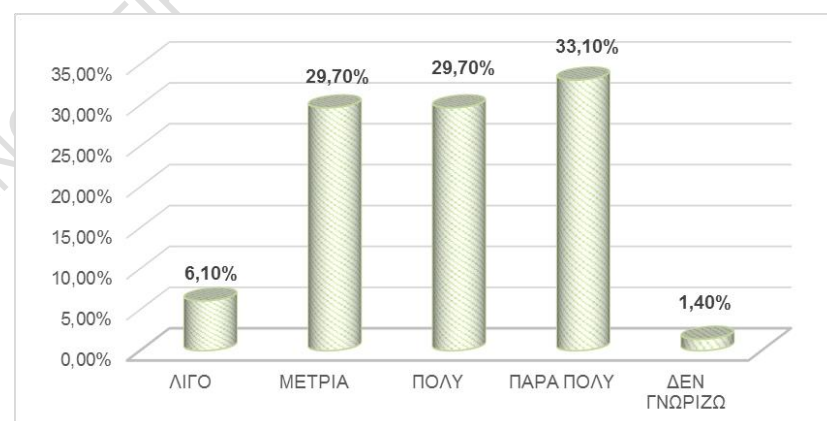
Διάγραμμα 29. Όταν βιώνω ένα θετικό συναίσθημα, ξέρω πώς να το κάνω να διαρκέσει.

Στο επόμενο γράφημα, αναφέρεται ο βαθμός που διοργανώνουν εκδηλώσεις με τις οποίες οι άλλοι διασκεδάζουν. Οι απαντήσεις είναι σχεδόν μοιρασμένες από λίγο έως πάρα πολύ, αλλά το υψηλότερο ποσοστό(29,7%) δηλώνει ότι αυτό συμβαίνει λίγο. Μόνο το 8,1% θεωρούν ότι συμβαίνει λίγο.



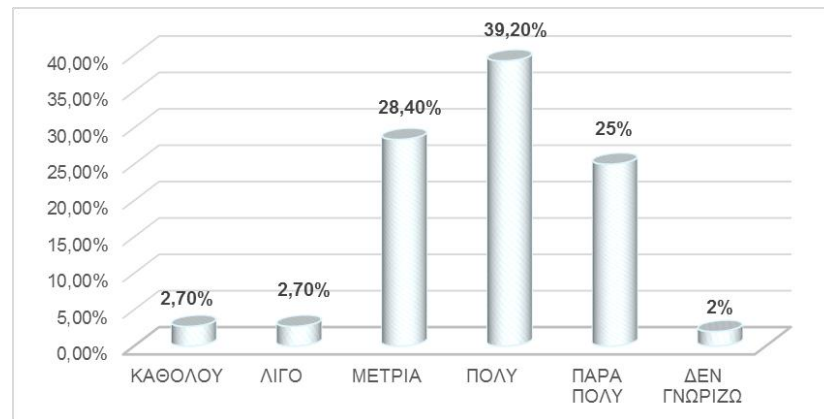
Διάγραμμα 30. Διοργανώνω εκδηλώσεις με τις οποίες οι άλλοι διασκεδάζουν.

Στη συνέχεια, αναφέρεται ο βαθμός που οι ερωτηθέντες δήλωσαν ότι αναζητούν δραστηριότητες που με κάνουν ευτυχισμένο.. Οι απαντήσεις είναι σχεδόν μοιρασμένες από μέτρια έως πάρα πολύ, αλλά το υψηλότερο ποσοστό (33,1%) δηλώνει ότι αυτό συμβαίνει πάρα πολύ . Μόνο το 6,1% θεωρούν ότι συμβαίνει λίγο.



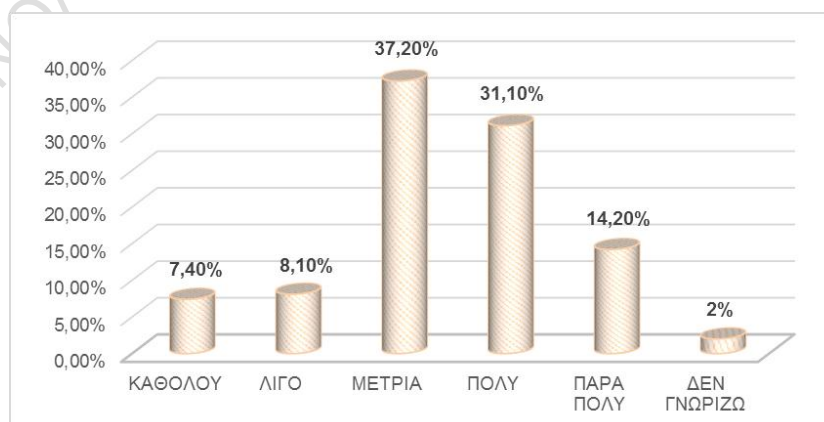
Διάγραμμα 31. Αναζητώ δραστηριότητες που με κάνουν ευτυχισμένο.

Στο σημείο αυτό αναφέρεται ο βαθμός που οι ερωτηθέντες δήλωσαν ότι έχουν επίγνωση των μη λεκτικών μηνυμάτων που «στέλνουν» στους άλλους. Οι απαντήσεις είναι σχεδόν μοιρασμένες από μέτρια έως πάρα πολύ, αλλά το υψηλότερο ποσοστό(39,2%) δηλώνει ότι αυτό συμβαίνει πολύ . Μόνο το 2,7% θεωρούν ότι δεν συμβαίνει καθόλου.



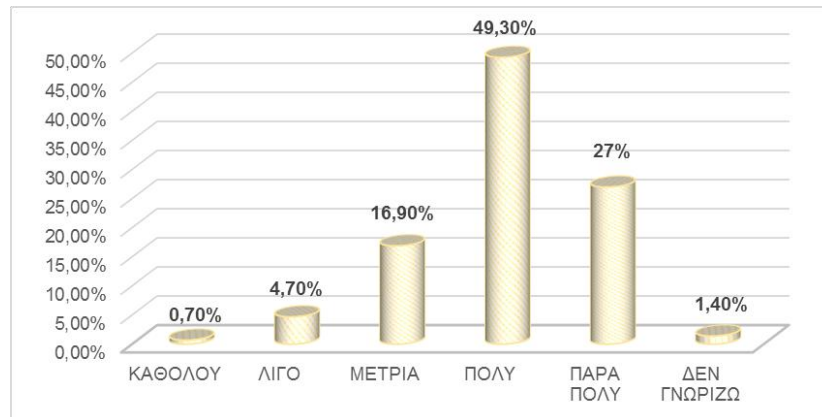
Διάγραμμα 32. Έχω επίγνωση των μη λεκτικών μηνυμάτων που «στέλνω» στους άλλους.

Το μεγαλύτερο μέρος των ερωτηθέντων (37,2%) δήλωσαν ότι παρουσιάζουν τον εαυτό τους με τρόπο που να προκαλεί θετική εντύπωση στους άλλους σε μέτριο βαθμό ενώ μόνο το 7,4% δεν παρουσιάζουν με αυτό τον τρόπο καθόλου τον εαυτό τους. Επιπλέον, το 31,1% παρουσιάζουν πολύ με αυτό τον τρόπο τον εαυτό τους και το 8,1% λίγο.



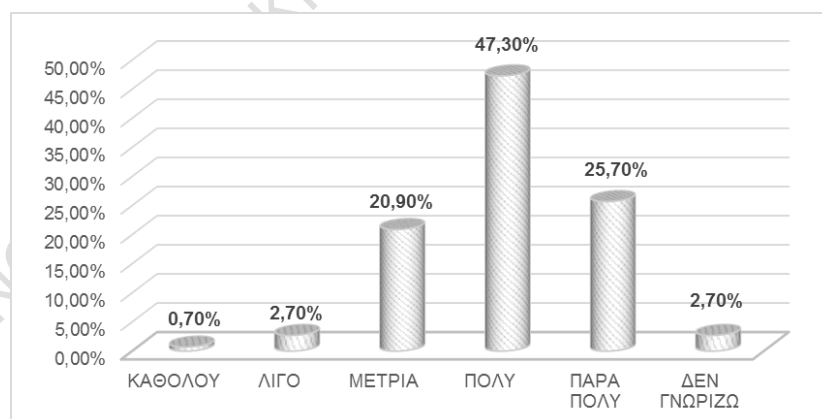
Διάγραμμα 33. Παρουσιάζω τον εαυτό μου με τρόπο που να προκαλεί θετική εντύπωση στους άλλους.

Σχεδόν το 50% των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι πιστεύουν πολύ ότι η λύση των προβλημάτων είναι εύκολη, όταν έχουν θετική διάθεση ενώ το 4,7% το πιστεύουν αυτό λίγο. Επιπροσθέτως, το 27% πιστεύουν σε αυτή την αντίληψη πάρα πολύ και το 16,9% σε μέτριο βαθμό.



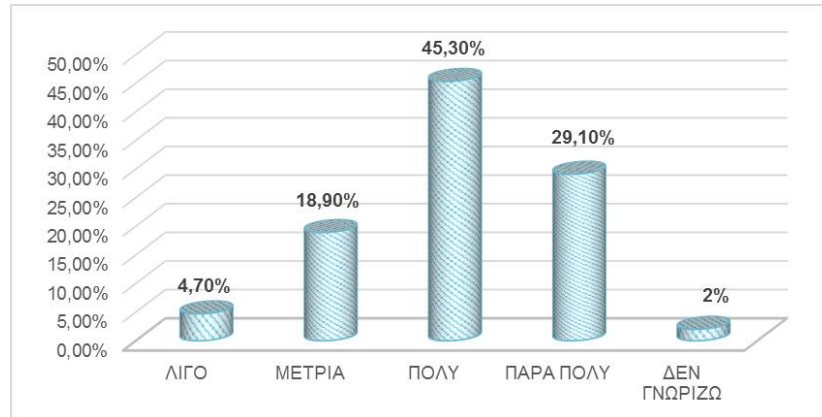
Διάγραμμα 34. Η λύση των προβλημάτων είναι εύκολη, όταν έχω θετική διάθεση.

Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (47,3%) δήλωσαν ότι πιστεύουν πολύ ότι από τις εκφράσεις των προσώπων των άλλων, καταλαβαίνουν τα συναισθήματα που βιώνουν ενώ το 2,7% καταλαβαίνουν λίγο. Επιπλέον, το 25,7% πιστεύουν σε αυτή την αντίληψη πάρα πολύ και το 20,9% σε μέτριο βαθμό.



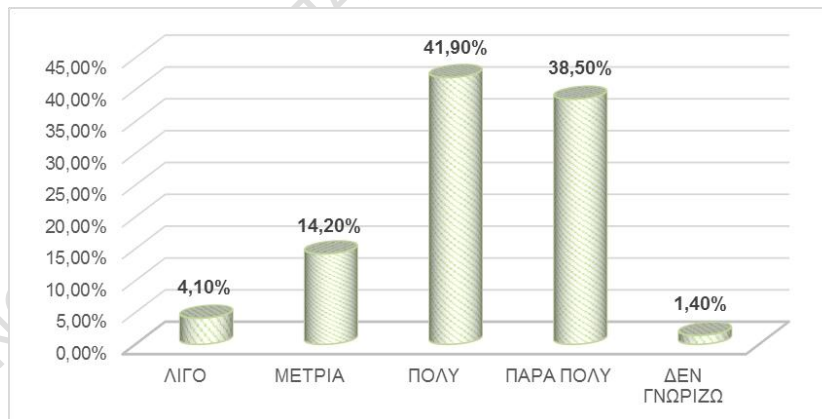
Διάγραμμα 35. Από τις εκφράσεις των προσώπων των άλλων, καταλαβαίνω τα συναισθήματα που βιώνουν.

Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (45,3%) δήλωσαν ότι γνωρίζουν πολύ καλά γιατί τα συναισθήματά τους αλλάζουν ενώ το 4,7% γνωρίζουν λίγο. Επιπλέον, το 29,1% γνωρίζουν πάρα πολύ καλά γιατί τα συναισθήματά τους αλλάζουν και το 18,9% γνωρίζουν σε μέτριο βαθμό.



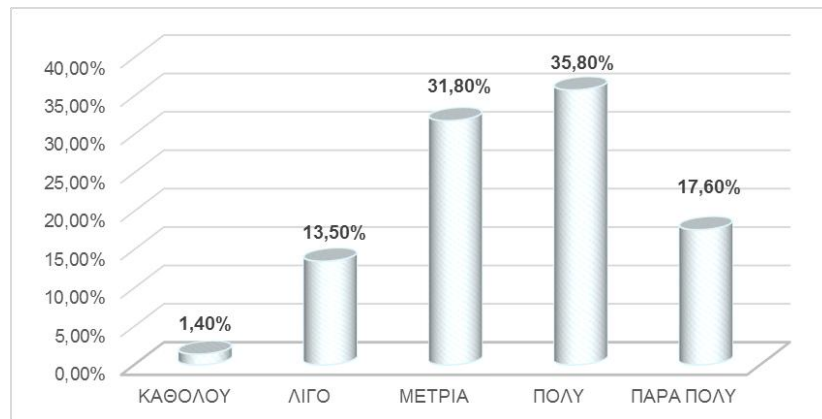
Διάγραμμα 36. Ξέρω γιατί τα συναισθήματά μου αλλάζουν.

Αξιοσημείωτο είναι το 41,9% των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι πιστεύουν πολύ ότι όταν βρίσκονται σε θετική διάθεση, είναι σε θέση να σκεφτούν καινούριες ιδέες ενώ το 4,1% δήλωσαν ότι βρίσκονται λίγο σε αυτή τη θέση.



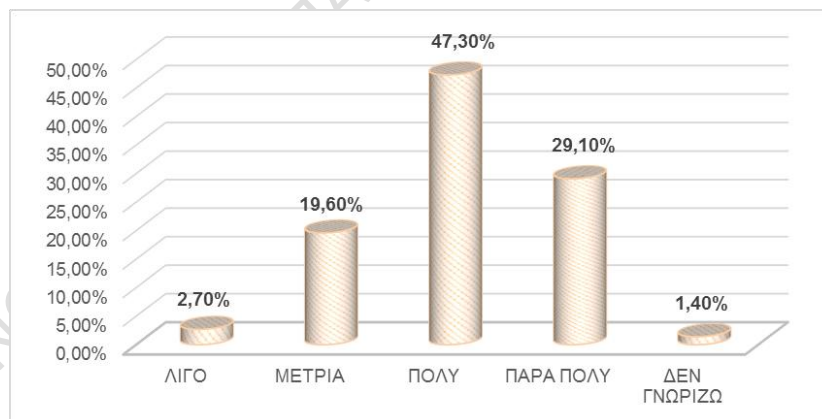
Διάγραμμα 37. Όταν βρίσκομαι σε θετική διάθεση, είμαι σε θέση να σκεφτώ καινούριες ιδέες.

Το 35,8% δήλωσαν ότι ελέγχουν πολύ τα συναισθήματά τους ενώ μόνο το 1,4% δεν τα ελέγχουν καθόλου. Επιπροσθέτως, το 13,5% δήλωσαν ότι τα ελέγχουν λίγο και το 31,8% σε μέτριο βαθμό.



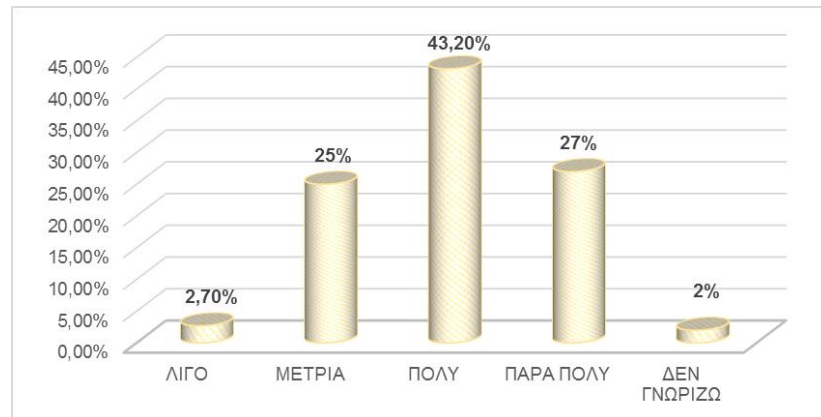
Διάγραμμα 38. Ελέγχω τα συναισθήματά μου.

Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (47,3%) δήλωσαν ότι πολύ εύκολα αναγνωρίζουν τα συναισθήματά τους, κατά τη διάρκεια που τα βιώνουν ενώ το 2,7% τα αναγνωρίζουν λιγότερο εύκολα. Επιπλέον, το 29,1% τα αναγνωρίζουν πάρα πολύ καλά και το 19,6% σε μέτριο βαθμό.



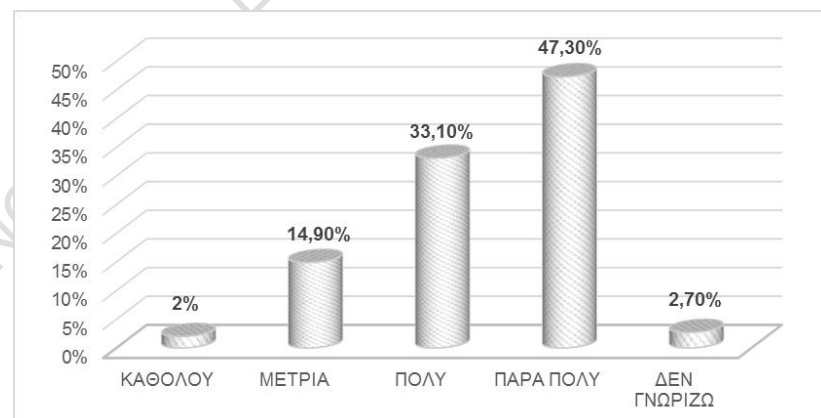
Διάγραμμα 39. Εύκολα αναγνωρίζω τα συναισθήματά μου, κατά τη διάρκεια που τα βιώνω.

Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (43,2%) δήλωσαν ότι παρακινώ πολύ τον εαυτό τους, σκεπτόμενοι το θετικό αποτέλεσμα του έργου που έχουν αναλάβει ενώ το 2,7% παρακινούν λίγο τον εαυτό τους. Επιπλέον, το 27% παρακινούν τον εαυτό τους πάρα πολύ καλά και το 25% σε μέτριο βαθμό.



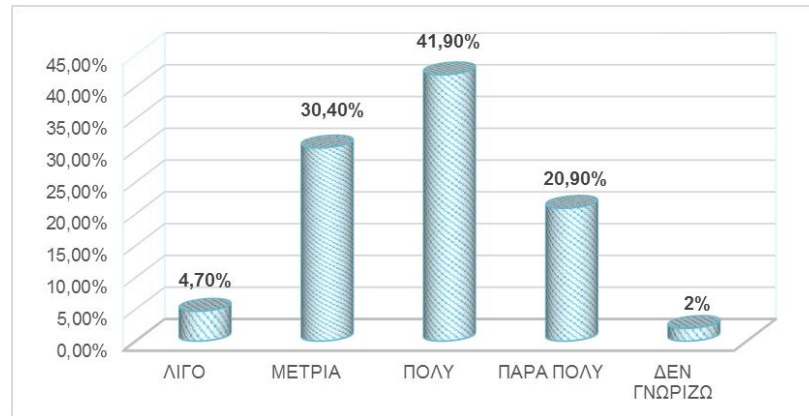
Διάγραμμα 40. Παρακινώ τον εαυτό μου, σκεπτόμενος το θετικό αποτέλεσμα του έργου που έχω αναλάβει.

Το 47,3% των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι φιλοφρονούν τους άλλους πάρα πολύ, όταν έχουν κάνει κάτι καλά ενώ μόνο το 2% δεν τους φιλοφρονούν καθόλου. Αξιοσημείωτο είναι ότι το 33,1% δήλωσαν ότι φιλοφρονούν τους άλλους πολύ και το 14,9% σε μέτριο βαθμό.



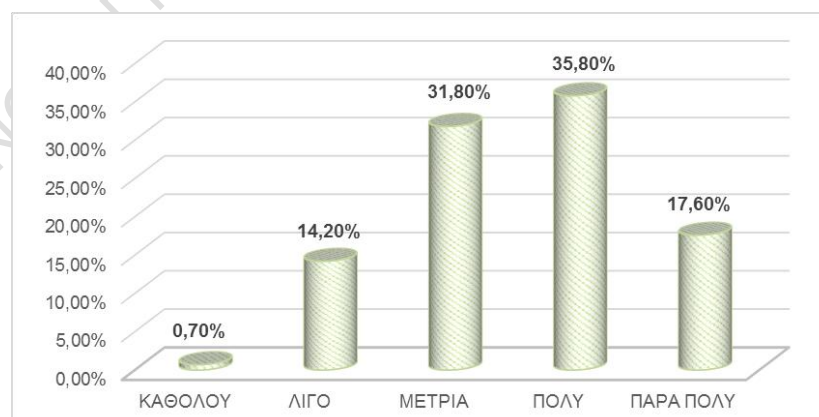
Διάγραμμα 41. Φιλοφρονώ τους άλλους, όταν έχουν κάνει κάτι καλά.

Αξίζει να σημειωθεί ότι το 41,9% των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι πιστεύουν ότι έχουν πολύ μεγάλη επίγνωση των μη λεκτικών μηνυμάτων που οι άλλοι στέλνουν ενώ το 4,7% δήλωσαν ότι έχουν λίγη επίγνωση. Επιπροσθέτως, το 30,4% δήλωσαν ότι έχουν επίγνωση σε μέτριο βαθμό και το 20,9% σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό.



Διάγραμμα 42. Έχω επίγνωση των μη λεκτικών μηνυμάτων που οι άλλοι στέλνουν.

Το 35,8% δήλωσαν ότι όταν κάποιος τους λέει για ένα σημαντικό γεγονός που συνέβη στη ζωή τους, σχεδόν αισθάνονται σα να έχω βιώσει οι ίδιοι το γεγονός σε πολύ μεγάλο βαθμό ενώ μόνο το 0,7% δεν το αισθάνονται καθόλου αυτό. Επιπροσθέτως, το 14,2% δήλωσαν ότι το αισθάνονται λίγο και το 31,8% σε μέτριο βαθμό.



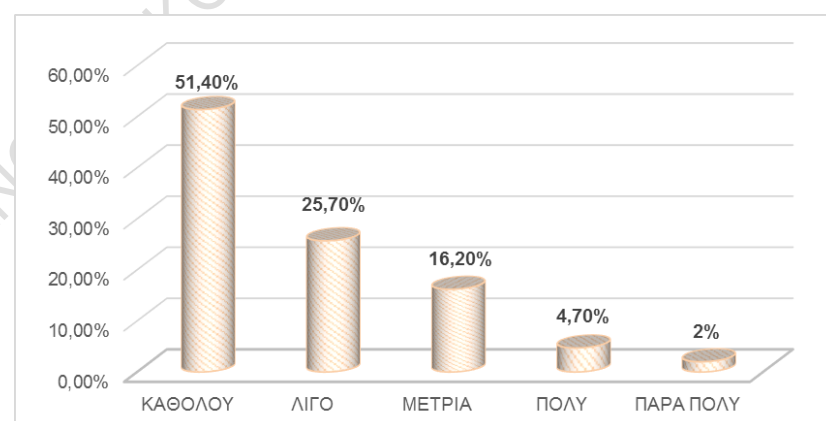
Διάγραμμα 43. Όταν κάποιος μου λέει για ένα σημαντικό γεγονός που συνέβη στη ζωή του, σχεδόν αισθάνομαι σα να έχω βιώσει ο ίδιος το γεγονός.

Το 40,5% των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι όταν νιώθουν μία αλλαγή στα συναισθήματα τους, τείνουν να σκεφτούν καινούριες ιδέες σε μέτριο βαθμό ενώ μόνο το 3,4% δεν τείνουν καθόλου να σκεφτούν καινούριες ιδέες. Αξιοσημείωτο είναι ότι το 33,1% δήλωσαν ότι τείνουν να σκεφτούν καινούριες ιδέες σε πολύ μεγάλο βαθμό και το 12,2% λίγο.



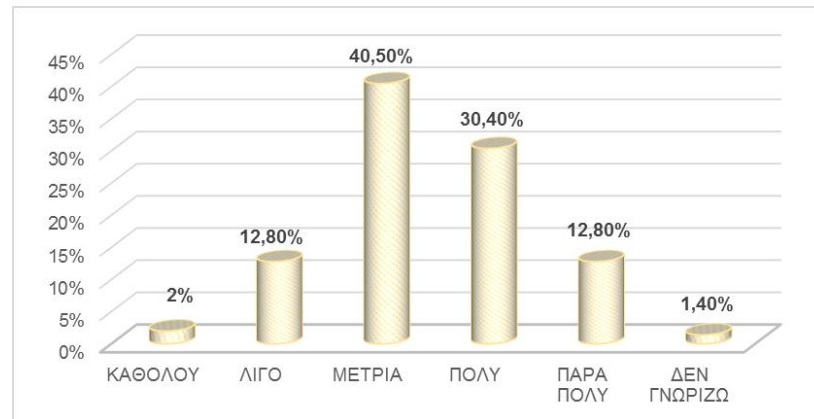
Διάγραμμα 44. Όταν νιώθω μία αλλαγή στα συναισθήματα μου, τείνω να σκεφτώ καινούριες ιδέες.

Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (51,4%) δήλωσαν ότι δεν πιστεύουν καθόλου ότι όταν είναι αντιμέτωποι με μία πρόκληση, τα παρατάνε γιατί πιστεύουν ότι θα αποτύχουν ενώ μόνο το 2% δήλωσαν ότι το πιστεύουν αυτό πάρα πολύ. Επιπλέον, το 25,7% το πιστεύουν αυτό λίγο και το 16,2% σε μέτριο βαθμό.



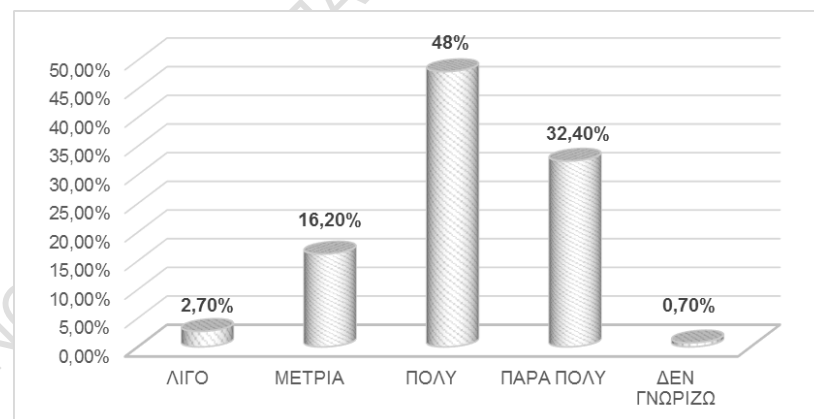
Διάγραμμα 45. Όταν είμαι αντιμέτωπος με μία πρόκληση, τα παρατάω γιατί πιστεύω ότι θα αποτύχω.

Το 40,5% των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι ξέρουν οι άλλοι τι αισθάνονται, αρκεί μόνο να τους παρατηρήσουν σε μέτριο βαθμό ενώ μόνο το 2% δεν γνωρίζουν καθόλου. Αξιοσημείωτο είναι ότι το 30,4% δήλωσαν ότι ξέρουν οι άλλοι τι αισθάνονται, αρκεί μόνο να τους παρατηρήσουν σε πολύ μεγάλο βαθμό.



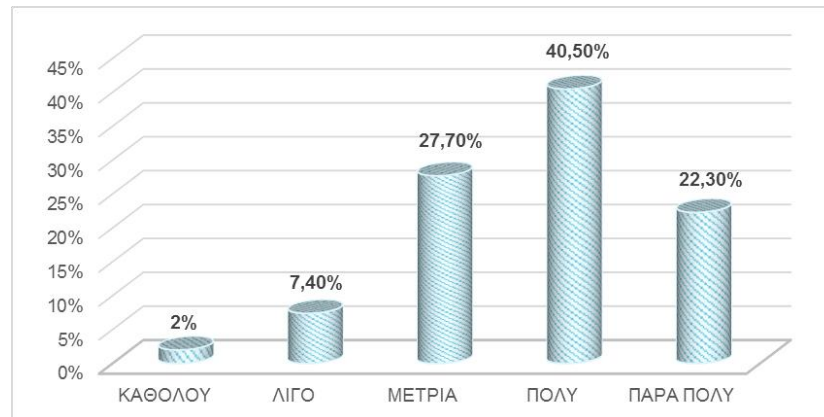
Διάγραμμα 46. Ξέρω οι άλλοι τι αισθάνονται, αρκεί μόνο να τους παρατηρήσω.

Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (48%) δήλωσαν ότι βοηθούν πολύ τους άλλους να αισθανθούν καλύτερα, όταν δεν είναι καλά ενώ μόνο το 2,7% δήλωσαν ότι τους βοηθούν λίγο.



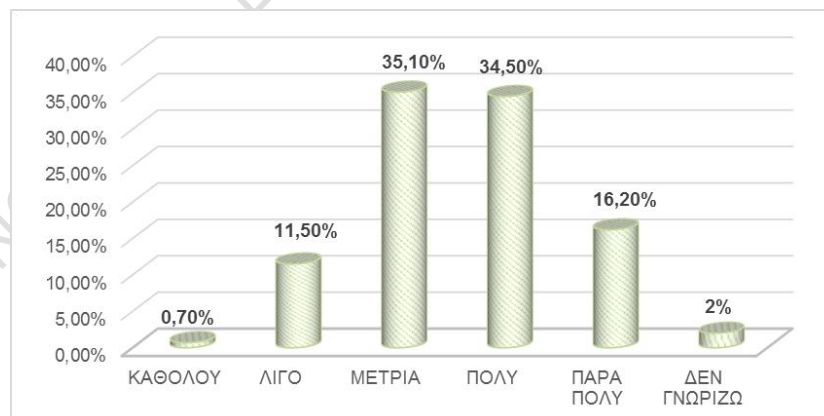
Διάγραμμα 47. Βοητώ τους άλλους να αισθανθούν καλύτερα, όταν δεν είναι καλά.

Αξιοσημείωτο είναι το 40,5% των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι πιστεύουν πολύ ότι «επιλέγουν» θετικές διαθέσεις για να παροτρύνουν τον εαυτό τους να συνεχίσει την προσπάθεια, όταν αντιμετωπίζουν δυσκολίες ενώ το 2% δήλωσαν ότι δεν το πιστεύουν καθόλου αυτό.



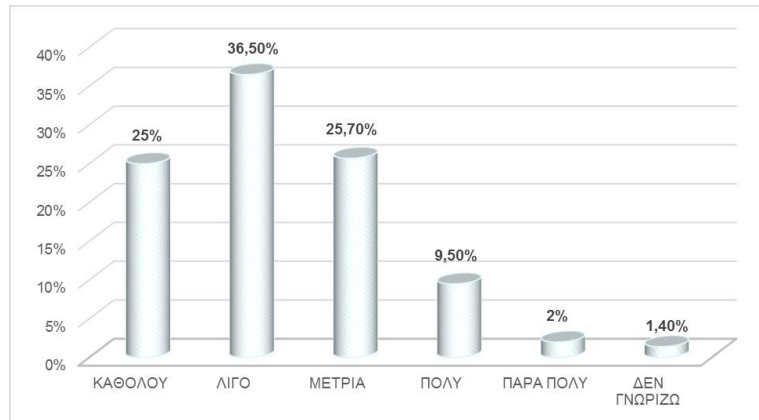
Διάγραμμα 48. «Επιλέγω» θετικές διαθέσεις για να παροτρύνω τον εαυτό μου να συνεχίσει την προσπάθεια, όταν αντιμετωπίζει δυσκολίες.

Στο επόμενο γράφημα, αναφέρεται ο βαθμός που μπορούν να πουν πώς αισθάνονται οι άνθρωποι, ακούγοντας μόνο τον τόνο της φωνής τους. Οι απαντήσεις είναι σχεδόν μοιρασμένες από μέτρια έως πολύ, αλλά το υψηλότερο ποσοστό(35,1%) δηλώνει ότι αυτό συμβαίνει σε μέτριο βαθμό.



Διάγραμμα 49. Μπορώ να πω πώς αισθάνονται οι άνθρωποι, ακούγοντας μόνο τον τόνο της φωνής τους.

Το 36,5% των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι λίγο δύσκολα, καταλαβαίνουν, γιατί οι άνθρωποι αισθάνονται ό,τι αισθάνονται ενώ μόνο το 2% δήλωσαν ότι το καταλαβαίνουν πάρα πολύ εύκολα.

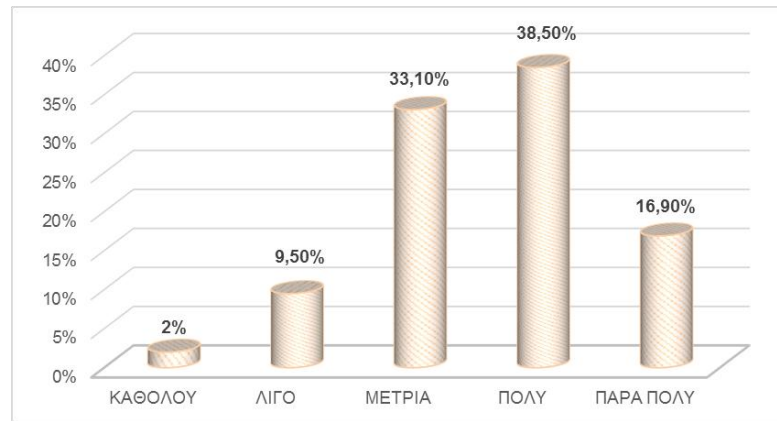


Διάγραμμα 50. Δύσκολα, καταλαβαίνω, γιατί οι άνθρωποι αισθάνονται ό,τι αισθάνονται.

4.3.4 Στοιχεία συναισθηματικής νοημοσύνης

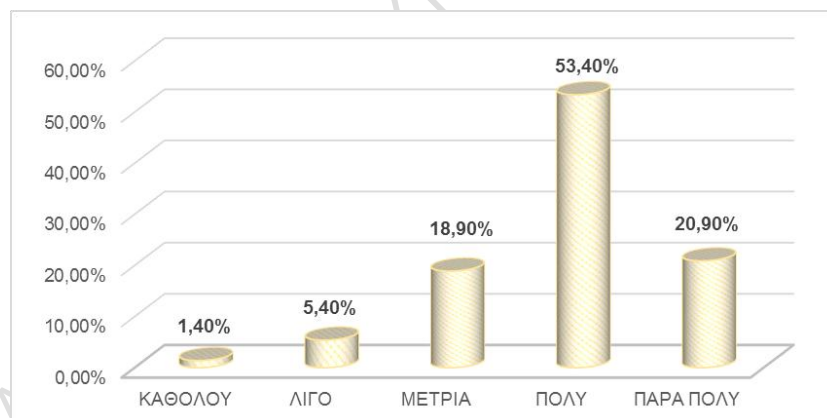
Στο τελευταίο μέρος της στατιστικής ανάλυσης θα παρουσιαστούν τα αποτελέσματα από τις απαντήσεις των ερωτηθέντων που συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο στις 2 ερωτήσεις σχετικά με τη Συναισθηματική Νοημοσύνη. Οι πίνακες συχνοτήτων παρατίθενται στο Παράρτημα.

Αξίζει να σημειωθεί ότι το 38,5% των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι γνωρίζουν πολύ καλά τί είναι η Συναισθηματική Νοημοσύνη ενώ μόνο το 2% δήλωσαν ότι δεν την γνωρίζουν. Επιπροσθέτως, το 33,1% τη γνωρίζουν σε μέτριο βαθμό, το 16,9% σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό και το 9,5% τη γνωρίζουν λίγο.



Διάγραμμα 51. Γνώση της Συναισθηματικής Νοημοσύνης

Τέλος, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο (53,4%) θεωρούν ότι η Συναισθηματική Νοημοσύνη επηρεάζει πολύ την εργασία τους ενώ μόνο το 1,4% δήλωσαν ότι δεν τους επηρεάζει καθόλου. Επιπροσθέτως, το 20,9% δήλωσαν πάρα πολύ και το 18,9% δήλωσαν σε μέτριο βαθμό.



Διάγραμμα 52. Επιρροή της Συναισθηματικής Νοημοσύνης στην εργασία σας

4.3.5 Εκτίμηση Συνολικού Επιπέδου Συναισθηματικής Νοημοσύνης

Όπως περιγράφηκε και στην ενότητα «Μεθοδολογία» το τεστ των 33 ερωτήσεων των Schutte et. al (1998) “Self-Report Emotional Intelligence” που χρησιμοποιήθηκε στην παρούσα έρευνα, επιτρέπει την εξαγωγή συμπερασμάτων για τους ακόλουθους τέσσερις 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)

Επίσης, η μεθοδολογία αξιοποίησης του συγκεκριμένου τεστ επιτρέπει την εξαγωγή ενός συνολικού δείκτη συναισθηματικής νοημοσύνης (Overall Emotional Intelligence Index) για κάθε συμμετέχοντα.

Μετά από την κατάλληλη επεξεργασία των δεδομένων, τα αποτελέσματα που αφορούν την περιγραφή των κύριων στατιστικών του δείγματος, παρουσιάζονται στον ακόλουθο πίνακα:

Δείκτης	Ελάχιστη Τιμή	Μέγιστη Τιμή	Μέσος Όρος	Τυπική Απόκλιση
Αντίληψη του συναισθήματος	22	49	34,63	5,04
Διαχείριση δικών μου συναισθημάτων	22	46	35,18	4,81
Διαχείριση συναισθημάτων των άλλων	19	40	30,28	4,15
Αξιοποίηση συναισθημάτων	11	34	23,81	3,76
Συνολικός δείκτης συναισθηματικής νοημοσύνης	93	161	123,93	13,58

Το άθροισμα των 33-στοιχείων της κλίμακας αποτελεί το συνολικό σκορ της συναισθηματικής νοημοσύνης, το οποίο μπορεί να κυμαίνεται από 33 έως 165. Όσο υψηλότερο το σκορ τόσο υψηλότερη η συναισθηματική νοημοσύνη του ερωτώμενου. Στην παρούσα έρευνας, ο αριθμητικός μέσος όρος του συνολικού δείκτη συναισθηματικής νοημοσύνης είναι 123,93 με τυπική απόκλιση 13,58, ενώ το εύρος του δείκτη κυμαίνεται 93 έως 161. Διαπιστώνεται λοιπόν ότι τα στελέχη των ΕΛΚΕ κυμαίνονται σε μεσαία προς υψηλά συναισθηματικής νοημοσύνης.

4.3.6 Συγκριτική Ανάλυση

Σε επίπεδο συγκριτικής ανάλυσης, πραγματοποιήθηκαν κάποιες αρχικές στατιστικές προσεγγίσεις. Ενδεικτικά:

Συγκρίνοντας τον συνολικό δείκτη συναισθηματικής νοημοσύνης με την ικανοποίηση από την εργασία, προκύπτουν τα αποτελέσματα του παρακάτω πίνακα. Φαίνεται ότι κατά μέσο όρο, εκείνοι που δηλώνουν μεγαλύτερη ικανοποίηση από την εργασίας τους, έχουν και μεγαλύτερο δείκτη συναισθηματικής νοημοσύνης. Διευκρινίζεται όμως ότι στην παρούσα φάση της έρευνας, δεν έχει ακόμα διευκρινιστεί αν αυτή η παρατηρούμενη διαφορά είναι στατιστικά σημαντική.

Επίπεδο Ικανοποίησης από την Εργασία	Μέσος Όρος Συνολικού Δείκτη Συναισθηματικής Νοημοσύνης
Καθόλου	115,33
Λίγο	124,94
Μέτρια	121,93
Πολύ	125,73
Πάρα Πολύ	125,80

Διενεργώντας ελέγχους μη παραμετρικής συσχέτισης Mann-Whitney, προκύπτει ότι δεν υπάρχουν συσχετίσεις που να αφορούν το συνολικό δείκτη

συναισθηματικής νοημοσύνης και το φύλο ή το συνολικό δείκτη συναισθηματικής νοημοσύνης και το είδος απασχόλησης (Μόνιμο διοικητικό προσωπικό/Εξωτερικός Συνεργάτης) των συμμετεχόντων στην παρούσα έρευνα.

Συνολικός Δείκτης Συναισθηματικής Νοημοσύνης και...	Mann-Whitney U	Asymp. Sig. (2-tailed)
Φύλο	1801,50	0,338
Είδος απασχόλησης	2500,50	0.412

Λόγω χρονικών περιορισμών στην εκπόνηση της παρούσας διπλωματικής εργασίας, η περαιτέρω ενδελεχής ανάλυση των αποτελεσμάτων σε επίπεδο συσχετίσεων δεν κρίθηκε απαραίτητη.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΝΤΕ:

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η συναισθηματική νοημοσύνη αναδιαμφισβήτητα αποτελεί μία από τις σημαντικότερες πτυχές για έρευνα τόσο σε επαγγελματικό επίπεδο όσο και σε προσωπικό. Η χρήση μέτρων για την αναγνώρισή και αναζήτηση ικανοτήτων και δεξιοτήτων της συναισθηματικής νοημοσύνης ολοένα και εδραιώνονται σε πολλούς οργανισμούς και επιχειρήσεις, καθώς βάσει των προαναφερθέντων συμβάλουν καθοριστικά στην αύξηση της παραγωγικότητας και της αποδοτικότητας σε δελεαστικό βαθμό για την αύξηση της ανταγωνιστικότητας.

Από τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας που πραγματοποιήθηκε, στον εργασιακό χώρο των Ειδικών Λογαριασμών Κονδυλίων Έρευνας της Ελλάδας, μπορούμε να αντλήσουμε τα ακόλουθα συμπεράσματα.

Αναφορικά με τα δημογραφικά και εργασιακά τους χαρακτηριστικά, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων που συμμετείχαν στην έρευνα ήταν γυναίκες, ενώ το μεγαλύτερο μέρος των ερωτηθέντων κυμαίνεται ηλικιακά από 36 έως 45 ετών, ενώ αρκετοί είναι ηλικίας 46 έως 55 ετών, όπως και 26 έως 35 ετών. Επιπλέον, το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων έχουν παιδιά και αναφορικά με το μορφωτικό τους επίπεδο, το υψηλότερο ποσοστό είχαν Μεταπτυχιακό Δίπλωμα, ενώ ελάχιστοι ήταν οι απόφοιτοι Λυκείου.

Η πλειοψηφία με μικρή διαφορά από τους υπόλοιπους δήλωσαν ότι εργάζονται σε Ειδικό Λογαριασμό Πανεπιστημίου, έναντι των υπολοίπων οι οποίοι δήλωσαν ότι σε Ειδικό Λογαριασμό Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος. Αυτό βέβαια, είναι απολύτως φυσιολογικό συμπέρασμα, καθώς τα Πανεπιστημιακά Ιδρύματα υπερέχουν σε αριθμό των Τεχνολογικών Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων, συνεπώς και ο αριθμός εργαζομένων κυμαίνεται αντίστοιχα. Σχετικά με τα έτη εργασίας τους ΕΛΚΕ, ελάχιστοι από το δείγμα μας εργάζονται για περισσότερα από 20 έτη, ενώ η πλειοψηφία των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι εργάζονται έως 10 έτη, κυρίως με την μορφή εργασίας του εξωτερικού συνεργάτη. Λόγω της ιδιαίτερης φύσης της εργασίας των Ειδικών Λογαριασμών, καθώς οι ΕΛΚΕ

διαχειρίζονται κονδύλια από ευρωπαϊκά, συγχρηματοδοτούμενα, ιδιωτικά και ιδίων πόρων έργα, δηλαδή αναλυτικότερα πιέζονται από στενά χρονοδιαγράμματα υλοποίησης των έργων και πλαίσια συμφωνιών που είναι απαραίτητα να ακολουθούνται πιστά, λίγοι είναι αυτοί που αντέχουν τέτοιο πρόγραμμα εργασίας.

Από την παρούσα έρευνα οδηγούμαστε στο συμπέρασμα 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.

Η κατάρτιση που λαμβάνουν οι εργαζόμενοι στους ΕΛΚΕ είναι μετρίως επαρκής έως λίγη για την επαγγελματική τους δραστηριότητα. Για την μέγιστη βελτίωση της λειτουργίας των ΕΛΚΕ σε κάθε επίπεδο τόσο προσωπικό όσο και επαγγελματικό θα πρέπει να προσφέρονται στους εργαζομένους ευκαιρίες για περαιτέρω εκπαίδευση. Αντίθετα όμως με την κατάρτιση παρουσιάζετε η υπέρβαση του ωραρίου. Οι απαντήσεις με μικρή διαφορά κυμαίνονται από το μέτριο βαθμό έως και πάρα πολύ. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι για τους περισσότερους εργαζομένους των ΕΛΚΕ η εργασία τους, τους απασχολεί και πέραν του συμβατικού τους ωραρίου αρκετά.

Οι ερωτηθέντες δεν θεωρούν ότι επιτυγχάνονται οι προσωπικοί επαγγελματικοί τους στόχοι δια μέσου της υλοποίησης της εργασίας τους σε ιδιαίτερο βαθμό, ενώ όμως από την άλλη μεριά είναι αρκετά ικανοποιημένοι από την αναγνώριση αυτής από τους προϊσταμένους/ανωτέρους τους. Χαρακτηριστικό είναι το γεγονός ότι δεν υπάρχει ιδιαίτερη ενθάρρυνση από το εργασιακό περιβάλλον να αναπτύσσουν οι εργαζόμενοι τις ικανότητές τους σε επαγγελματικό επίπεδο, πράγμα το οποίο δυσχεραίνει την υλοποίηση του υψηλού φόρτου εργασίας, και εμποδίζει την αποδοτικότητα και την παραγωγικότητα που είναι ήδη σε υψηλά επίπεδα. Παρόλα αυτά περισσότεροι από το 50% των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι δεν το βάζουν εύκολα κάτω, ενώ συνάμα αναμένουν να συμβούν καλά πράγματα.

Οι περισσότεροι θεωρούν ότι γνωρίζουν πολύ καλά πότε να μιλήσουν σχετικά με τα προσωπικά τους προβλήματα σε άλλους, ενώ αρκετοί επίσης είναι αυτοί που θεωρούν ότι οι άλλοι τους εμπιστεύονται εύκολα. Το 50% του δείγματος ταυτίζεται πολύ με την συμπεριφορά όταν έρχεται αντιμέτωπο με εμπόδια και θυμάται παρόμοια γεγονότα του παρελθόντος, όπως αυτά έχουν ξεπεραστεί. Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων έχουν αισιοδοξία και θετική ενέργεια για την πορεία

των πραγμάτων με τα οποία ασχολούνται. Τέλος, αρκετοί είναι εκείνοι που θεωρούν ότι μερικά από σημαντικότερα γεγονότα της ζωής τους, τους οδήγησαν πάρα πολύ στο να αναθεωρήσουν τι είναι σημαντικό και τι όχι.

Φαίνεται, από τις απαντήσεις πως είναι λίγο δύσκολο για τους εργαζόμενους να καταλάβουν τα μη λεκτικά μηνύματα των ανθρώπων, ενώ στην περίπτωση που υπάρχει αλλαγή στη διάθεση των εργαζομένων, το 50% αυτών αναφέρει ότι όταν η διάθεση τους αλλάζει, βλέπουν διαφορετικά την όποια κατάσταση. Το ίδιο ποσοστό θεωρεί ότι σε μεγάλο βαθμό ότι τα συναισθήματα είναι από τα σημαντικότερα πράγματα που δίνουν νόημα στη ζωή τους, και αρκετοί έδειξαν πως έχουν επίγνωση των συναισθημάτων τους, κατά τη διάρκεια που τα βιώνουν.

Το μεγαλύτερο μέρος των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι παρουσιάζουν τον εαυτό τους με τρόπο που να προκαλεί θετική εντύπωση στους άλλους και πιστεύουν αρκετά ότι η λύση των προβλημάτων είναι ευκολότερη, όταν υπάρχει θετική διάθεση.

Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι από τις εκφράσεις των προσώπων των άλλων μπορούν να αντιληφθούν τα συναισθήματα που βιώνουν και γνωρίζουν πολύ καλά γιατί τα συναισθήματά τους αλλάζουν, όταν συμβαίνει αυτό. Ακόμη, δήλωσαν ότι πιστεύουν πολύ ότι όταν βρίσκονται σε θετική διάθεση, είναι σε θέση να σκεφτούν καινούριες ιδέες .

Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι αναγνωρίζουν με ευκολία τα συναισθήματά τους, κατά τη διάρκεια που τα βιώνουν και παρακινούν πολύ τον εαυτό τους, σκεπτόμενοι το θετικό αποτέλεσμα του έργου που έχουν αναλάβει.

Σχετικά με την μη λεκτική επικοινωνία, αξίζει να σημειωθεί ότι οι περισσότεροι δήλωσαν ότι πιστεύουν ότι έχουν πολύ μεγάλη επίγνωση των μη λεκτικών μηνυμάτων που οι άλλοι στέλνουν και πως όταν κάποιος τους αναφέρει ένα σημαντικό γεγονός που συνέβη στη ζωή του, σχεδόν αισθάνονται σα να έχουν βιώσει οι ίδιοι το γεγονός, σε πολύ μεγάλο βαθμό.

Όσο αφορά την συναισθηματική νοημοσύνη, αρκετοί εργαζόμενοι γνωρίζουν οι άλλοι τι αισθάνονται, αρκεί μόνο να τους παρατηρήσουν και επίσης πως μπαίνουν στην διαδικασία να βοηθούν τους άλλους να αισθανθούν καλύτερα, όταν δεν είναι καλά ενώ μόνο το 2,7% δήλωσαν ότι τους βοηθούν λίγο.

Αξιοσημείωτο είναι πως οι εργαζόμενοι πιστεύουν ότι «επιλέγουν» θετικές διαθέσεις για να παροτρύνουν τον εαυτό τους να συνεχίσει την προσπάθεια σε μία προβληματική ενδεχομένως κατάσταση και όταν αντιμετωπίζουν δυσκολίες.

Αξίζει να σημειωθεί τέλος ότι οι η Συναισθηματική Νοημοσύνη ως έννοια είναι ευρέως γνωστή στους εργαζομένους και η πλειοψηφία αυτών θεωρούν ότι η Συναισθηματική Νοημοσύνη επηρεάζει πολύ την εργασία τους και τις καθημερινές συνθήκες σε αυτήν.

Συμπερασματικά, λοιπόν κάνοντας μια γενική αποτίμηση του συνολικού επιπέδου της συναισθηματικής νοημοσύνης των εργαζομένων των Ειδικών Λογαριασμών μπορούμε να πούμε με σιγουριά ότι τα στελέχη των ΕΛΚΕ κυμαίνονται σε μεσαία προς υψηλά 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.

Κλείνοντας στο σημείο αυτό και βάσει όλων των προαναφερθέντων μπορούμε να πούμε με σιγουριά ότι αξίζει κάποιος να 'επενδύσει' στην καλλιέργεια/επιμόρφωση της συναισθηματικής νοημοσύνης καθώς τα οφέλη τόσο σε προσωπικό όσο και επαγγελματικό επίπεδο είναι υψηλού δέλεαρ.

Προτάσεις για μελλοντική έρευνα

Αν και η παρούσα έρευνα εκ του αποτελέσματος εξυπηρέτησε το σκοπό της, θα μπορούσε να θεωρηθεί ως μια προκαταρκτική έρευνα για την διερεύνηση του επιπέδου της συναισθηματικής νοημοσύνης των εργαζομένων σε ΑΕΙ και της επίδρασής της στην απόδοση της εργασίας τους.

Αρχικά προτείνεται να πραγματοποιηθεί μελλοντική αντίστοιχη ποσοτική έρευνα σε μεγαλύτερο δείγμα. Επιπλέον θα ήταν χρήσιμο να μελετηθούν και άλλες πτυχές των εξεταζόμενων μεταβλητών ώστε να αναδειχθούν περισσότερα ποιοτικά και ποσοτικά στοιχεία. Περαιτέρω ανάλυση των στοιχείων μπορεί να γίνει με πιο σύνθετες στατιστικές μεθόδους, ώστε να αποκαλυφθούν σχέσεις μεταξύ των εξεταζόμενων μεταβλητών και να γίνει βαθύτερη μελέτη των στάσεων, τάσεων και συμπεριφορών των ερωτηθέντων.

Τέλος, προτείνεται η διεξαγωγή παράλληλης ποιοτικής έρευνας (σε βάθος συνεντεύξεις ή ομάδες εστίασης) για την απόκτηση ποιοτικών στοιχείων που σε συνδυασμό με την ποσοτική έρευνα μπορούν να οδηγήσουν σε πλουσιότερα συμπεράσματα.

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΚΡΗΤΗΣ

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΛΛΗΝΟΓΛΩΣΣΗ

- Αθανασούλα - Ρέππα, Α. (2001). *Η συναισθηματική νοημοσύνη και ο ρόλος της στην αποτελεσματική επικοινωνία στην ΑεξΑΕ*. Πρακτικά του Α' Πανελληνίου Συνεδρίου για την ΑεξΑΕ, ΕΑΠ, Πάτρα.
- Bradberry, M. & Greaves, J. (2009). *Το μικρό βιβλίο της Συναισθηματικής Νοημοσύνης*. Αθήνα, Interbooks.
- Bradberry, T., & Greaves, J. (2006). *Συναισθηματική νοημοσύνη*. Αθήνα : Κριτική.
- Goleman, D. (2001), *Η Συναισθηματική Νοημοσύνη στο χώρο της εργασίας*, Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Goleman, D. (1998), *Συναισθηματική Νοημοσύνη*, Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Goleman, D. (1996). *Η συναισθηματική νοημοσύνη*, Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Επιτροπάκη, Ολ., Ηγεσία και συναισθηματική νοημοσύνη: πολυτέλεια ή αναγκαιότητα; Ανακτήθηκε στις 13/11/2017 από <https://arthra.wordpress.com/2008/05/27/%CE%97%CE%B3%CE%B5%CF%83%CE%AF%CE%B1-%CE%BA%CE%B1%CE%B9-%CF%83%CF%85%CE%BD%CE%B1%CE%B9%CF%83%CE%B8%CE%B7%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%A E-%CE%BD%CE%BF%CE%B7%CE%BC%CE%BF%CF%83%CF%8 D%CE%BD%CE%B7-2/>
- Καφέτσιος, Κ. (2007). *Δεσμός, συναίσθημα και διαπροσωπικές σχέσεις*. Αθήνα: Τυπωθήτω.
- Μαρκή, Μ. (2013) *Management και συναισθηματική νοημοσύνη: Προεκτάσεις στην εκπαίδευση του προσωπικού*. Ανακτήθηκε στις 30/9/2017 από <http://security.blogy.gr/post/349-management-kai->

[synaisthimatiki-noimosyni-proektaseis-stin-ekpaideysi-toy-prosopikoy-](#)

- Πλατσιδου, Μ., (2010). *Η συναισθηματική νοημοσύνη: Θεωρητικά μοντέλα, τρόποι μέτρησης και εφαρμογές στην εκπαίδευση και την εργασία*. Εκδόσεις Gutenberg.
- Πλατσιδου, Μ. (2004). Συναισθηματική νοημοσύνη: Σύγχρονες προσεγγίσεις μιας παλιάς έννοιας. *Επιστήμες της Αγωγής*, 1, 27-39.
- Τερζίδης & Τζωρτζάκης Κ.(2004), *Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων*, Αθήνα: Εκδόσεις Rosili.
- Φλουρής Γ. (2005). Εγκέφαλος, μάθηση, νοημοσύνη και εκπαίδευση. *Επιστήμες Αγωγής*, 2, 7-32.

ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ

- 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. (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.
- Beasley, K. (1987), *The Emotional Quotient. Mensa Magazine*. United Kingdom Edition
- Bekoff, M. (2000). Animal emotions: Exploring passionate natures. *Bio-Science*, 50,861–870.
- Bradberry, T., Tasler, N., & Su, L. D. (2009). *Lawyers with Personality?* TalentSmart.
- Bradberry, T., & Greaves, J. (2004). *The emotional intelligence appraisal technical manual update*. San Diego, CA: Talent Smart.

- Bracket, M. A., & Katulak, N. A. (2007). Emotional intelligence in the classroom: Skill-based training for teachers and students. Στο J. Ciarrochi & J. D. Mayer, *Applying emotional intelligence: A practitioner's guide*. New York: Psychology Press.
- Brief, A. P., & Weiss, H.M. (2002). Organizational behavior: Affect in the Workplace. *Annual Review of Psychology*, 53, 279-307.
- 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.
- 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.
- Cekmecelioglu H. G., Gonsel A., & Ulutas T. (2012). Effects of emotional intelligence on job satisfaction: An empirical study on call center employees. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 58, 363–369.
- Cherniss, C. (2000). Social and emotional competence in the workplace. Στο R. Bar-On & J. Parker, *The Handbook of Emotional Intelligence*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Cherniss, C. & Goleman, D. 1998. *Bringing emotional intelligence into the workplace. A technical report issued by the Consortium for Research on Emotional Intelligence in Organizations*. Boston: Hay/McBer Group.
- Ciarrochi, J., & Blackledge, J. T. (2006). Mindfulness –based emotional intelligence training: A new approach to reducing human suffering and promoting effectiveness. Στο J. Ciarrochi, J. P. Forgas, & J. D.

- Mayer. *Emotional Intelligence in Everyday Life*. New York: Psychology Press.
- Cobb, C., & Mayer, J. (2000). Emotional intelligence: What the research says. *Educational Leadership*, 58, 14-19.
- Cooper, R.K., Orioli, A. (2005). *Executive EQ: Emotional Intelligence in Leadership and Organizations*. New York: Perigee Book.
- Cooper, B. (2004). Empathy, interaction and caring: Teachers' roles in a constrained environment. *Pastoral Care in Education*, 4, 12–21.
- Cooper, R. K., & Sawaf, A. (1997). *Executive EQ: Emotional intelligence in leadership and organizations*. New York, Putnam.
- Cooper, R.K. and Sawaf, A. (1996), *Executive EQ: Emotional Intelligence in Leadership and Organisations*, New York: Grosset/Putnum.
- Diggins, C. (2004). Emotional intelligence: the key to effective performance. *Human Resource Management*, 12, 33-35.
- Eichmann, K. (2009). The effectiveness of training to improve the emotional intelligence of leaders. Doctoral dissertation, Tui University, Michigan, USA. Ανακτήθηκε από ProQuest Dissertations and Theses database.
- Fatt, J. P. T., and Howe, I. C. K., (2003). Emotional intelligence of foreign and local university students in Singapore: Implications for managers. *Journal of Business and Psychology*. Vol. 3, 345-365.
- Fer, S. (2004). Qualitative evaluation of emotional intelligence in-service program for secondary school teachers. *The Qualitative Report* 9, 4, 562-588.
- Fisher, C. D. (2000). Mood and emotions while working: Missing pieces of job satisfaction. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 185 - 202.
- Frijda, N. (1993), Moods, emotion episodes and emotions. Στο Lewis, M. and Haviland, J., *Handbook of Emotions*, New York: Guildford 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.
- Goleman, D., (1995). Emotional intelligence, imagination, cognition and personality. *Personality and Individual Differences*. 9, 185-211.

- Hermstein, R. & Murray, C. (1994). *The Bell Curve: Intelligence and Glass Structure in American Life*. New York: Free Press.
- Hochschild, A. (1999) *The managed heart: Commercialization of human feeling*, Berkeley: University of California Press
- Jaeger, A. J., (2003). Job competencies and the curriculum: An inquiry into emotional intelligence in graduate professional education. *Research in Higher Education*. 6, 615-639.
- Kim, T., Yoo, J., Lee, G., Kim, J (2012) Emotional intelligence and emotional labor acting strategies among frontline hotel employees, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 5, 24, 1029-1046
- Kunnanatt, J. T. (2004). Emotional intelligence: the new science of interpersonal effectiveness. *Human Resource Development Quarterly*, 15, 489-495.
- Lazarus R., Lazarus B. (1994). *Passion and Reason*. New York: Oxford University Press
- Locke, E.A., Schweiger, D.M. (1979), Participation in decision-making: One more look, *Research in Organisational Behaviour*, 1, 265–339.
- Lopes, P. N., Brackett, M. A., Nezlek, J. B., Schuts, A. Sellin, I. & Salovey, P. (2004). Emotional intelligence and social interaction. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 30, 1018-1034.
- Martinez-Pons, M. (2000). Emotional intelligence as a self-regulatory process: a social cognitive view. *Imagination, Cognition and Personality*, 19, 331-350.
- Matthews, G., Zeidner, M., and Roberts, R. D., (2002). *Emotional intelligence: Science and myth*. Cambridge, MA: MIT press.
- Matthews, G., Emo, A.K., Junke, G., Zeidner, M., Roberts, R.D., Costa, P.T., & Schulze, R. (2002). Emotional intelligence, personality, and task-induced stress. *Journal of Experimental Psychology: Applied*, 12, 2, 96-107.
- 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.
- Modassir, Atika &, Singh, Tripti. (2008). Relationship of Emotional Intelligence with Transformational Leadership and Organizational Citizenship Behavior. *International journal of leadership studies*, 4,1, 3-21.
- Muchinsky, P.M. (2000). Emotions in the workplace: The neglect of organizational behaviour. *Journal of Organizational Behaviour*, 21, 801-805.
- Payne, W.L. (1983/1986). A study of emotion: developing emotional intelligence, self integration, relating to fear, pain and desire. *Dissertation Abstracts International*, 47, 203
- Petrides, K. V., & Furnham, A. (2001). Trait emotional intelligence: Psychometric investigation with reference to established trait taxonomies. *European Journal of Personality*, 15, 425-448.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-Being. *American Psychologist*, 55, 1, 68-78.
- Ryback, D. (1998) *Putting Emotional Intelligence to Work: Successful Leadership is More than IQ*. Boston: Butterworth-Heinemann.
- 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
- Schreier, L. S. (2002). Emotional intelligence and mediation training. *Conflict Resolution Quarterly*, 20. 99-120.

- Schutte, N.S., Malouff, J.M., Hall, L.E., Haggerty, D.J., Cooper, J.T., Golden, C.J., et al. (1998). Development and validation of a measure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 25, 167-177.
- Sebaradar, Sh., Asadi, H. (2013). Emotional intelligence and job satisfaction in Ardabil. *Educational organization*. 3, 4, 2522-2529.
- Slaski, M., & Cartwright, S. (2002). Health, performance and emotional intelligence: an exploratory study of retail managers. *Stress and Health*, 18,.
- Spector, P.E. (1997), *Job Satisfaction*, Sage, Thousand Oaks, CA.
- Thayer, R. E. (1989) *The biopsychology of mood and arousal*. New York: Oxford University Press.
- Trinidad, D.R., Johnson, C.A. (2002). The association between emotional intelligence and early adolescent tobacco and alcohol use. *Personality and Individual Differences*, 32, 95–105.
- Vallerand R, (2004), Internal and External motivation in sport., *Eychyclopedia of Applied Psychology*, 2.
- Zeidner, M., Matthews, G., Roberts, R., & MacCann, C. (2004). Development of emotion intelligence: Towards a multi-level investment model. *Human Development*, 46, 69-96.

ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ

<http://www.epixeiro.gr/article/22506>

https://elearn.elke.uoa.gr/show_programs.php?catID=all&prID=102

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: ΠΙΝΑΚΕΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

Φύλο

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Άνδρας	36	24,3	24,3	24,3
	Γυναίκα	112	75,7	75,7	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Ηλικία

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-25	1	,7	,7	,7
	26-35	33	22,3	22,3	23,0
	36-45	67	45,3	45,3	68,2
	46-55	44	29,7	29,7	98,0
	56+	3	2,0	2,0	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Εκπαιδευτικό Επίπεδο

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Απόφοιτος Λυκείου	7	4,7	4,7	4,7
	ΑΕΙ/ ΤΕΙ	45	30,4	30,4	35,1
	Μεταπτυχιακό	90	60,8	60,8	95,9
	Άλλο	6	4,1	4,1	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Οικογενειακή κατάσταση όσον αφορά τα τέκνα

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Με παιδιά	95	64,2	64,2	64,2
	Χωρίς παιδιά	53	35,8	35,8	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Σε ποια ΕΛΚΕ ανήκετε;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΕΛΚΕ Πανεπιστημίου	86	58,1	58,1	58,1
	ΕΛΚΕ Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος	62	41,9	41,9	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Έτη

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0-5 έτη	62	41,9	41,9	41,9
	6-10 έτη	29	19,6	19,6	61,5
	11-15 έτη	33	22,3	22,3	83,8
	15-20 έτη	16	10,8	10,8	94,6
	21+	8	5,4	5,4	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Είδος Απασχόλησης

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Μόνιμο διοικητικό προσωπικό	67	45,3	45,3	45,3
	Εξωτερικός Συνεργάτης	81	54,7	54,7	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Θέση Απασχόλησης

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Εργαζόμενος/Υπάλληλος	101	68,2	68,2	68,2
	Κατώτερο Διοικητικό Στέλεχος	6	4,1	4,1	72,3
	Μεσαίου επιπέδου Διοικητικό Στέλεχος	28	18,9	18,9	91,2
	Ανώτερο Διοικητικό Στέλεχος	13	8,8	8,8	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την εργασία σας;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	3	2,0	2,0	2,0
	ΛΙΓΟ	16	10,8	10,8	12,8
	ΜΕΤΡΙΑ	59	39,9	39,9	52,7
	ΠΟΛΥ	60	40,5	40,5	93,2
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	10	6,8	6,8	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Πόσο παραγωγικοί θεωρείτε ότι είστε στην εργασία σας;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	1	,7	,7	,7
	ΛΙΓΟ	5	3,4	3,4	4,1
	ΜΕΤΡΙΑ	19	12,8	12,8	16,9
	ΠΟΛΥ	78	52,7	52,7	69,6
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	45	30,4	30,4	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

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

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	14	9,5	9,5	9,5
	ΛΙΓΟ	35	23,6	23,6	33,1
	ΜΕΤΡΙΑ	68	45,9	45,9	79,1
	ΠΟΛΥ	27	18,2	18,2	97,3
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	4	2,7	2,7	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Υπάρχει υπέρβαση του ωραρίου σας;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	23	15,5	15,5	15,5
	ΛΙΓΟ	27	18,2	18,2	33,8
	ΜΕΤΡΙΑ	36	24,3	24,3	58,1
	ΠΟΛΥ	28	18,9	18,9	77,0
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	34	23,0	23,0	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

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

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	11	7,4	7,4	7,4
	ΛΙΓΟ	27	18,2	18,2	25,7
	ΜΕΤΡΙΑ	25	16,9	16,9	42,6
	ΠΟΛΥ	48	32,4	32,4	75,0
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	37	25,0	25,0	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

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

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	8	5,4	5,4	5,4
	ΛΙΓΟ	19	12,8	12,8	18,2
	ΜΕΤΡΙΑ	54	36,5	36,5	54,7
	ΠΟΛΥ	52	35,1	35,1	89,9
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	15	10,1	10,1	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

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

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	17	11,5	11,5	11,5
	ΛΙΓΟ	35	23,6	23,6	35,1
	ΜΕΤΡΙΑ	58	39,2	39,2	74,3
	ΠΟΛΥ	36	24,3	24,3	98,6
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	2	1,4	1,4	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

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

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	12	8,1	8,1	8,1
	ΛΙΓΟ	33	22,3	22,3	30,4
	ΜΕΤΡΙΑ	41	27,7	27,7	58,1
	ΠΟΛΥ	51	34,5	34,5	92,6
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	11	7,4	7,4	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Τα άτομα εδώ ενθαρρύνονται να αναπτύξουν τις ικανότητές τους;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	19	12,8	12,8	12,8
	ΛΙΓΟ	43	29,1	29,1	41,9
	ΜΕΤΡΙΑ	50	33,8	33,8	75,7
	ΠΟΛΥ	34	23,0	23,0	98,6
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	2	1,4	1,4	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Ξέρω πότε να μιλήσω σχετικά με τα προσωπικά μου προβλήματα σε άλλους.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	5	3,4	3,4	3,4
	ΛΙΓΟ	9	6,1	6,1	9,5
	ΜΕΤΡΙΑ	27	18,2	18,2	27,7
	ΠΟΛΥ	56	37,8	37,8	65,5
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	49	33,1	33,1	98,6
	ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ	2	1,4	1,4	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Όταν αντιμετωπίζω εμπόδια, θυμάμαι παρόμοια εμπόδια στο παρελθόν που έχω υπερπηδήσει.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	2	1,4	1,4	1,4
	ΛΙΓΟ	5	3,4	3,4	4,7
	ΜΕΤΡΙΑ	22	14,9	14,9	19,6
	ΠΟΛΥ	69	46,6	46,6	66,2
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	48	32,4	32,4	98,6
	ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ	2	1,4	1,4	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

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

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	2	1,4	1,4	1,4
	ΛΙΓΟ	2	1,4	1,4	2,7
	ΜΕΤΡΙΑ	26	17,6	17,6	20,3
	ΠΟΛΥ	66	44,6	44,6	64,9
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	49	33,1	33,1	98,0
	ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ	3	2,0	2,0	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Οι άλλοι με εμπιστεύονται εύκολα.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΛΙΓΟ	4	2,7	2,7	2,7
	ΜΕΤΡΙΑ	16	10,8	10,8	13,5
	ΠΟΛΥ	82	55,4	55,4	68,9
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	41	27,7	27,7	96,6
	ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ	5	3,4	3,4	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Μου είναι δύσκολο να καταλάβω τα μη λεκτικά μηνύματα των ανθρώπων.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	37	25,0	25,0	25,0
	ΛΙΓΟ	50	33,8	33,8	58,8
	ΜΕΤΡΙΑ	33	22,3	22,3	81,1
	ΠΟΛΥ	17	11,5	11,5	92,6
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	10	6,8	6,8	99,3
	ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ	1	,7	,7	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Μερικά από τα πιο σημαντικά γεγονότα της ζωής μου με οδήγησαν στο να αναθεωρήσω τι είναι σημαντικό και τι όχι

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	2	1,4	1,4	1,4
	ΛΙΓΟ	13	8,8	8,8	10,1
	ΜΕΤΡΙΑ	31	20,9	20,9	31,1
	ΠΟΛΥ	33	22,3	22,3	53,4
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	68	45,9	45,9	99,3
	ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ	1	,7	,7	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Όταν η διάθεση μου αλλάζει, βλέπω διαφορετικά τις καταστάσεις.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	4	2,7	2,7	2,7
	ΛΙΓΟ	14	9,5	9,5	12,2
	ΜΕΤΡΙΑ	35	23,6	23,6	35,8
	ΠΟΛΥ	48	32,4	32,4	68,2
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	45	30,4	30,4	98,6
	ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ	2	1,4	1,4	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Τα συναισθήματα είναι ένα από τα πράγματα που δίνουν νόημα στη ζωή μου.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΛΙΓΟ	4	2,7	2,7	2,7
	ΜΕΤΡΙΑ	19	12,8	12,8	15,5
	ΠΟΛΥ	49	33,1	33,1	48,6
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	72	48,6	48,6	97,3
	ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ	4	2,7	2,7	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

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

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΜΕΤΡΙΑ	20	13,5	13,5	13,5
	ΠΟΛΥ	59	39,9	39,9	53,4
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	65	43,9	43,9	97,3
	ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ	4	2,7	2,7	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Περιμένω να συμβούν καλά πράγματα.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	2	1,4	1,4	1,4
	ΛΙΓΟ	8	5,4	5,4	6,8
	ΜΕΤΡΙΑ	28	18,9	18,9	25,7
	ΠΟΛΥ	57	38,5	38,5	64,2
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	49	33,1	33,1	97,3
	ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ	4	2,7	2,7	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Μου αρέσει να μοιράζομαι τα συναισθήματά μου με άλλους.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	1	,7	,7	,7
	ΛΙΓΟ	21	14,2	14,2	14,9
	ΜΕΤΡΙΑ	42	28,4	28,4	43,2
	ΠΟΛΥ	45	30,4	30,4	73,6
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	37	25,0	25,0	98,6
	ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ	2	1,4	1,4	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

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

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	2	1,4	1,4	1,4
	ΛΙΓΟ	16	10,8	10,8	12,2
	ΜΕΤΡΙΑ	68	45,9	45,9	58,1
	ΠΟΛΥ	36	24,3	24,3	82,4
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	22	14,9	14,9	97,3
	ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ	4	2,7	2,7	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Διοργανώνω εκδηλώσεις με τις οποίες οι άλλοι διασκεδάζουν.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	12	8,1	8,1	8,1
	ΛΙΓΟ	44	29,7	29,7	37,8
	ΜΕΤΡΙΑ	39	26,4	26,4	64,2
	ΠΟΛΥ	34	23,0	23,0	87,2
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	17	11,5	11,5	98,6
	ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ	2	1,4	1,4	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Αναζητώ δραστηριότητες που με κάνουν ευτυχισμένο.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΛΙΓΟ	9	6,1	6,1	6,1
	ΜΕΤΡΙΑ	44	29,7	29,7	35,8
	ΠΟΛΥ	44	29,7	29,7	65,5
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	49	33,1	33,1	98,6
	ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ	2	1,4	1,4	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

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

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	4	2,7	2,7	2,7
	ΛΙΓΟ	4	2,7	2,7	5,4
	ΜΕΤΡΙΑ	42	28,4	28,4	33,8
	ΠΟΛΥ	58	39,2	39,2	73,0
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	37	25,0	25,0	98,0
	ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ	3	2,0	2,0	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

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

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	11	7,4	7,4	7,4
	ΛΙΓΟ	12	8,1	8,1	15,5
	ΜΕΤΡΙΑ	55	37,2	37,2	52,7
	ΠΟΛΥ	46	31,1	31,1	83,8
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	21	14,2	14,2	98,0
	ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ	3	2,0	2,0	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

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

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	1	,7	,7	,7
	ΛΙΓΟ	7	4,7	4,7	5,4
	ΜΕΤΡΙΑ	25	16,9	16,9	22,3
	ΠΟΛΥ	73	49,3	49,3	71,6
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	40	27,0	27,0	98,6
	ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ	2	1,4	1,4	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

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

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	1	,7	,7	,7
	ΛΙΓΟ	4	2,7	2,7	3,4
	ΜΕΤΡΙΑ	31	20,9	20,9	24,3
	ΠΟΛΥ	70	47,3	47,3	71,6
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	38	25,7	25,7	97,3
	ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ	4	2,7	2,7	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Ξέρω γιατί τα συναισθήματά μου αλλάζουν.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΛΙΓΟ	7	4,7	4,7	4,7
	ΜΕΤΡΙΑ	28	18,9	18,9	23,6
	ΠΟΛΥ	67	45,3	45,3	68,9
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	43	29,1	29,1	98,0
	ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ	3	2,0	2,0	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Όταν βρίσκομαι σε θετική διάθεση, είμαι σε θέση να σκεφτώ καινούριες ιδέες.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΛΙΓΟ	6	4,1	4,1	4,1
	ΜΕΤΡΙΑ	21	14,2	14,2	18,2
	ΠΟΛΥ	62	41,9	41,9	60,1
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	57	38,5	38,5	98,6
	ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ	2	1,4	1,4	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Ελέγγω τα συναισθήματά μου.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	2	1,4	1,4	1,4
	ΛΙΓΟ	20	13,5	13,5	14,9
	ΜΕΤΡΙΑ	47	31,8	31,8	46,6
	ΠΟΛΥ	53	35,8	35,8	82,4
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	26	17,6	17,6	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

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

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΛΙΓΟ	4	2,7	2,7	2,7
	ΜΕΤΡΙΑ	29	19,6	19,6	22,3
	ΠΟΛΥ	70	47,3	47,3	69,6
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	43	29,1	29,1	98,6
	ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ	2	1,4	1,4	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Παρακινώ τον εαυτό μου, σκεπτόμενος το θετικό αποτέλεσμα του έργου που έχω αναλάβει.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΛΙΓΟ	4	2,7	2,7	2,7
	ΜΕΤΡΙΑ	37	25,0	25,0	27,7
	ΠΟΛΥ	64	43,2	43,2	70,9
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	40	27,0	27,0	98,0
	ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ	3	2,0	2,0	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Φιλοφρονώ τους άλλους, όταν έχουν κάνει κάτι καλά.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	3	2,0	2,0	2,0
	ΜΕΤΡΙΑ	22	14,9	14,9	16,9
	ΠΟΛΥ	49	33,1	33,1	50,0
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	70	47,3	47,3	97,3
	ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ	4	2,7	2,7	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Έχω επίγνωση των μη λεκτικών μηνυμάτων που οι άλλοι στέλνουν.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΛΙΓΟ	7	4,7	4,7	4,7
	ΜΕΤΡΙΑ	45	30,4	30,4	35,1
	ΠΟΛΥ	62	41,9	41,9	77,0
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	31	20,9	20,9	98,0
	ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ	3	2,0	2,0	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Όταν κάποιος μου λέει για ένα σημαντικό γεγονός που συνέβη στη ζωή του, σχεδόν αισθάνομαι σα να έχω βιώσει

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	1	,7	,7	,7
	ΛΙΓΟ	21	14,2	14,2	14,9
	ΜΕΤΡΙΑ	47	31,8	31,8	46,6
	ΠΟΛΥ	53	35,8	35,8	82,4
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	26	17,6	17,6	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Όταν νιώθω μία αλλαγή στα συναισθήματά μου, τείνω να σκεφτώ καινούριες ιδέες.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	5	3,4	3,4	3,4
	ΛΙΓΟ	18	12,2	12,2	15,5
	ΜΕΤΡΙΑ	60	40,5	40,5	56,1
	ΠΟΛΥ	49	33,1	33,1	89,2
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	12	8,1	8,1	97,3
	ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ	4	2,7	2,7	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Όταν είμαι αντιμέτωπος με μία πρόκληση, τα παρατάω γιατί πιστεύω ότι θα αποτύχω.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	76	51,4	51,4	51,4
	ΛΙΓΟ	38	25,7	25,7	77,0
	ΜΕΤΡΙΑ	24	16,2	16,2	93,2
	ΠΟΛΥ	7	4,7	4,7	98,0
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	3	2,0	2,0	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

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

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	3	2,0	2,0	2,0
	ΛΙΓΟ	19	12,8	12,8	14,9
	ΜΕΤΡΙΑ	60	40,5	40,5	55,4
	ΠΟΛΥ	45	30,4	30,4	85,8
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	19	12,8	12,8	98,6
	ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ	2	1,4	1,4	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Βοηθώ τους άλλους να αισθανθούν καλύτερα, όταν δεν είναι καλά.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΛΙΓΟ	4	2,7	2,7	2,7
	ΜΕΤΡΙΑ	24	16,2	16,2	18,9
	ΠΟΛΥ	71	48,0	48,0	66,9
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	48	32,4	32,4	99,3
	ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ	1	,7	,7	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

«Επιλέγω» θετικές διαθέσεις για να παροτρύνω τον εαυτό μου να συνεχίσει την προσπάθεια, όταν αντιμετωπίζει

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	3	2,0	2,0	2,0
	ΛΙΓΟ	11	7,4	7,4	9,5
	ΜΕΤΡΙΑ	41	27,7	27,7	37,2
	ΠΟΛΥ	60	40,5	40,5	77,7
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	33	22,3	22,3	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Μπορώ να πω πώς αισθάνονται οι άνθρωποι, ακούγοντας μόνο τον τόνο της φωνής τους.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	1	,7	,7	,7
	ΛΙΓΟ	17	11,5	11,5	12,2
	ΜΕΤΡΙΑ	52	35,1	35,1	47,3
	ΠΟΛΥ	51	34,5	34,5	81,8
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	24	16,2	16,2	98,0
	ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ	3	2,0	2,0	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Δύσκολα, καταλαβαίνω, γιατί οι άνθρωποι αισθάνονται ό,τι αισθάνονται.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	37	25,0	25,0	25,0
	ΛΙΓΟ	54	36,5	36,5	61,5
	ΜΕΤΡΙΑ	38	25,7	25,7	87,2
	ΠΟΛΥ	14	9,5	9,5	96,6
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	3	2,0	2,0	98,6
	ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ	2	1,4	1,4	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Γνωρίζετε τι είναι η Συναισθηματική Νοημοσύνη;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	3	2,0	2,0	2,0
	ΛΙΓΟ	14	9,5	9,5	11,5
	ΜΕΤΡΙΑ	49	33,1	33,1	44,6
	ΠΟΛΥ	57	38,5	38,5	83,1
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	25	16,9	16,9	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

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

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΚΑΘΟΛΟΥ	2	1,4	1,4	1,4
	ΛΙΓΟ	8	5,4	5,4	6,8
	ΜΕΤΡΙΑ	28	18,9	18,9	25,7
	ΠΟΛΥ	79	53,4	53,4	79,1
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	31	20,9	20,9	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η παρούσα ερευνητική μελέτη πραγματοποιείται στο πλαίσιο της υλοποίησης της Διπλωματικής μου Εργασίας του Διατμηματικού Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών του ΤΕΙ Κρήτης με τίτλο «Οργάνωση & Διοίκηση για Μηχανικούς». Η έρευνα ασχολείται με τη σπουδαιότητα της συναισθηματικής νοημοσύνης μέσα στον εργασιακό χώρο ενός Ειδικού Λογαριασμού και πώς 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 και 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/ ΤΕΙ Μεταπτυχιακό Άλλο

4. Οικογενειακή κατάσταση όσον αφορά τα τέκνα

- Με παιδιά Χωρίς παιδιά

ΜΕΡΟΣ Β: ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΕΛΚΕ

5. Περίοδος Εργασιακής Απασχόλησης (έτη): _____

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

6. Είδος Απασχόλησης

- Μόνιμο διοικητικό προσωπικό Εξωτερικός Συνεργάτης

7. Θέση Απασχόλησης

- Εργαζόμενος/Υπάλληλος
 Κατώτερο Διοικητικό Στέλεχος

- Μεσαίου επιπέδου Διοικητικό Στέλεχος
- Ανώτερο Διοικητικό Στέλεχος

8. 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 προϊστάμενους / 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 το 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 –	ΑΠΑΝΤΗΣΗ
1.	Ξέρω πότε να μιλήσω σχετικά με τα προσωπικά μου προβλήματά 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	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 ευτυχισμένο.	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	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	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.