



**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

«ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ»

ΔΙΑΤΡΙΒΗ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΜΑΣΤΕΡ

**Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ
ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ ΣΤΗΝ ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗ
ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΣΕ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥ
Ή ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ**

ΠΕΛΑΓΙΑ ΠΕΤΡΑΚΗ

**ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ:
ΜΠΑΡΑΛΟΥ ΕΥΑΓΓΕΛΙΑ**

ΗΡΑΚΛΕΙΟ, ΜΑΙΟΣ 2022

Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου

Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών
Διοίκηση Επιχειρήσεων

Μεταπτυχιακή Διατριβή



Μάιος 2022

Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου

Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών

Διοίκηση Επιχειρήσεων

Μεταπτυχιακή Διατριβή

Ο ρόλος της Συναισθηματικής Νοημοσύνης στην
παρακίνηση Ανθρώπινου Δυναμικού σε Επιχειρήσεις
Δημοσίου ή Ιδιωτικού Τομέα

Πελαγία Πετράκη

Επιβλέπουσα Καθηγήτρια
Μπαραλού Ευαγγελία

Η παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή υποβλήθηκε προς μερική εκπλήρωση
των απαιτήσεων για απόκτηση μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών
Στην Πελαγία Πετράκη
από τη Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης
του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου.

Μάιος 2022

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η Συναισθηματική Νοημοσύνη είναι ένας όρος που επάγεται στην επιστήμη της ψυχολογίας και εμπλέκεται στην ικανότητα αντίληψης συναισθημάτων, αφομοίωσης συναισθημάτων, κατανόησης πληροφοριών των συναισθημάτων αυτών και στη συνέχεια της διαχείρισής τους. Ο όρος της Συναισθηματικής Νοημοσύνης (EQ) είναι διαφορετικός από αυτόν του Πηλίκου Νοημοσύνης (IQ).

Ο όρος της Συναισθηματικής Νοημοσύνης εισήχθη για πρώτη φορά στην επιστημονική βιβλιογραφία το 1990. Από τότε, η ανάπτυξη μοντέλων της Συναισθηματικής Νοημοσύνης και η έρευνα στον τομέα αυτόν έχει αυξηθεί σημαντικά. Επιστήμονες του τομέα έχουν αναπτύξει μοντέλα και συστήματα μέτρησης της Συναισθηματικής Νοημοσύνης των ανθρώπων.

Ενδιαφέρον παρουσιάζει η Συναισθηματική Νοημοσύνη των εργαζομένων, καθώς έχει σημαντική επιρροή στην απόδοση και την αποτελεσματικότητά τους στον εργασιακό χώρο. Η παρούσα διπλωματική εργασία, αποσκοπεί στην κατανόηση των παραγόντων που εμπλέκονται στην κατανόηση της Συναισθηματικής Νοημοσύνης των εργαζομένων του δημοσίου και ιδιωτικού τομέα στη χώρα μας. Για τις ανάγκες της εργασίας αυτής, διεξήχθη μια έρευνα αποτελούμενη από ένα ερωτηματολόγιο, όπου οι συμμετέχοντες κλίθηκαν να απαντήσουν ερωτήσεις με απαντήσεις κλίμακας Likert. Στο τέλος του ερωτηματολογίου συμπεριλαμβάνεται μια ερώτηση ανοικτού τύπου για την περαιτέρω και πλήρη κατανόηση της Συναισθηματικής Νοημοσύνης του δείγματος που συμμετείχε στην έρευνα.

SUMMARY

Emotional Intelligence is a term that is induced in the science of psychology and is involved in the ability to perceive emotions, assimilate emotions, understand information of these emotions and then manage them. The term Emotional Intelligence (EQ) is different from that of Quotient Intelligence (IQ).

The term Emotional Intelligence was first introduced in the scientific literature in 1990. Since then, the development of Emotional Intelligence models and research in this field has increased significantly. Scientists in the field have developed models and systems for measuring people's Emotional Intelligence.

Employees' Emotional Intelligence is interesting, as it has a significant impact on their performance and efficiency in the workplace. The present dissertation aims to understand the factors involved in understanding the Emotional Intelligence of public and private sector employees in our country. For the needs of this paperwork, a survey consisting of a questionnaire was conducted, where participants were asked to answer questions with Likert scale answers. At the end of the questionnaire is included an open-ended question for the further and complete understanding of the Emotional Intelligence of the sample that participated in the research.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Φέρνοντας εις πέρας την παρούσα διπλωματική εργασία, θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά την καθηγήτρια μου Μπαραλού Ευαγγελία για τις πολύτιμες συμβουλές και την καθοδήγησή της κατά τη διάρκεια της εκπόνησης. Ακόμη ιδιαίτερες ευχαριστίες οφείλω στην οικογένειά μου για την υποστήριξη και την κατανόηση που μου προσέφερε, προκειμένου να ολοκληρώσω το μεταπτυχιακό μου πρόγραμμα.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	1
SUMMARY	Error! Bookmark not defined.
ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	3
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 16	
1.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	6
1.2 Η ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ-ΟΡΙΣΜΟΣ	7
1.3 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ	9
1.4 ΣΚΟΠΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΕΡΩΤΗΜΑ	11
1.5 ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ	12
1.6 ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ	16
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 219	
2.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	19
2.2 Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΧΩΡΟ	19
2.3 ΕΡΕΥΝΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ	25
2.4 ΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΗ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ	27
2.5 Η ΚΑΛΛΙΕΡΓΕΙΑ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ	28
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 331	
3.1 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ	31
3.2 ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΕΡΕΥΝΑΣ	31
3.3 ΔΕΙΓΜΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	32
3.4 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ	33
3.5 ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ	39
3.6.1 ΠΟΣΟΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ	59
3.6.2 ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ	68
3.7 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	72
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 474	
4.1 ΣΥΖΗΤΗΣΗ-ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	74
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	77

Περιεχόμενα Διαγραμμάτων και Πινάκων

39

40

Διάγραμμα 3: Ποιο είναι το εκπαιδευτικό σας επίπεδο;41

Διάγραμμα 4: Δίνω μεγάλη βαρύτητα στα συναισθήματά μου.42

Διάγραμμα 5: Μου είναι εύκολη η κατανόηση των συναισθημάτων μου.43

Διάγραμμα 6: Μου είναι εύκολη η κατανόηση των συναισθημάτων των άλλων γύρω μου.44

Διάγραμμα 7: Μπορώ εύκολα να εμπιστευόμαι τους ανθρώπους γύρω μου.45

46

Διάγραμμα 9: Κατανοώ τα ελαττώματά μου.46

47

48

Διάγραμμα 12: Είμαι πρόθυμος/η να προτείνω ιδέες όταν είμαι μέλος μιας ομάδας.49

Διάγραμμα 13: Είμαι πρόθυμος/η να λαμβάνω υπόψη τις ιδέες των υπολοίπων μελών της ομάδας.50

51

Διάγραμμα 15: Διαχειρίζομαι εύκολα τις διαφωνίες που προκύπτουν στην ομάδα.52

Διάγραμμα 16: Κατανοώ τις ικανότητές μου.53

Διάγραμμα 17: Η σχέσεις μου με τους συνεργάτες μου είναι:54

Διάγραμμα 18: Η προσωπική μου ζωή επηρεάζει τη διάθεση και την επίδοσή μου στη δουλειά/σχολή.55

55

Διάγραμμα 20: Αντιμετωπίζω με ευκολία τις αλλαγές που προκύπτουν στον εργασιακό χώρο.56

Διάγραμμα 21: Διαχειρίζομαι το άγχος μου.57

Διάγραμμα 22: Θεωρώ τον εαυτό μου ικανό να αναλάβει μια ηγετική θέση.58

Διάγραμμα 23: Είμαι πρόθυμος/η να διορθώσω τα ελαττώματά μου σε συνάρτηση με το επάγγελμα60

Διάγραμμα 24: Είμαι πρόθυμος/η να προτείνω ιδέες όταν είμαι μέλος μιας ομάδας σε συνάρτηση με το επάγγελμα61

Διάγραμμα 25: Κατανοώ τις ικανότητές μου σε συνάρτηση με το επάγγελμα62

63

Διάγραμμα 27: Η προσωπική μου ζωή επηρεάζει τη διάθεση και την επίδοσή μου στη δουλειά/σχολή σε συνάρτηση με το επάγγελμα64

Διάγραμμα 28: Η προσωπική μου ζωή επηρεάζεται από τις επιδόσεις και τις αποτυχίες στη δουλειά/σχολή σε συνάρτηση με το επάγγελμα65

Διάγραμμα 29: Διαχειρίζομαι το άγχος μου σε συνάρτηση με το επάγγελμα66

Διάγραμμα 30: Διαχειρίζομαι το άγχος μου σε συνάρτηση με το φύλο67

39

69

70

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

1.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Την προσοχή και το ενδιαφέρον των ερευνητών μονοπωλεί η συναισθηματική νοημοσύνη τις τελευταίες δεκαετίες. Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι ο βασικός υπεύθυνος παράγοντας για τον καθορισμό της επιτυχίας στην επαγγελματική ζωή και την ψυχολογική ευεξία, καθώς φαίνεται να παίζει σημαντικό ρόλο και στην αλληλεπίδραση μεταξύ διευθυντών και εργαζομένων στο εργασιακό τους περιβάλλον. Οι ικανότητες που προσδίδει η Συναισθηματική Νοημοσύνη στον εργασιακό τομέα δεν είναι καθόλου αμελητέες στην επαγγελματική σταδιοδρομία και ανέλιξη. Ακόμη οι παράγοντες που επηρεάζουν την Συναισθηματική Νοημοσύνη ποικίλουν και αφορούν είτε εξωτερικούς όπως επιρροές από οικογένεια και φίλους, είτε ενδογενείς παράγοντες οι οποίοι έχουν να κάνουν με την ιδιοσυγκρασία του ατόμου. Οι συναισθηματικοί αυτοί παράγοντες είναι ικανοί να επηρεάζουν βραχυχρόνια ή ακόμη και μακροχρόνια τον εργαζόμενο στην επαγγελματική του καριέρα.

Οι διεθνείς έρευνες μέχρι και σήμερα έχουν εξετάσει πόσο επηρεάζει η συναισθηματική νοημοσύνη την απόδοση των εργαζομένων στον εργασιακό χώρο. Το σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον αποτελεί παγκοσμίως ένα περίπλοκο πλαίσιο, γύρω από το οποίο απαιτείται η κατανόηση των παραγόντων που επηρεάζουν την απόδοση, την συνειδητή επιλογή των εργαζομένων να παραμένουν στην εργασία τους αλλά και τη συναισθηματική τους νοημοσύνη. Σύμφωνα με τη βιβλιογραφία και τα σχετικά δημοσιευμένα επιστημονικά άρθρα, τα υψηλά επίπεδα Συναισθηματικής Νοημοσύνης προμηγύνουν έναν συναισθηματικά ισορροπημένο εργαζόμενο, με αποτέλεσμα την σχεδόν αναπόφευκτη επαγγελματική του επιτυχία.

Ο σκοπός της παρούσας εργασίας είναι αρχικά να καλύψει βιβλιογραφικά το θέμα γύρω από τη Συναισθηματική Νοημοσύνη και στη συνέχεια να παρουσιάσει τα στατιστικά της ευρήματα σχετικά με το θέμα όσον αφορά εργαζομένους στον ιδιωτικό ή το δημόσιο τομέα.

1.2 Η ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ-ΟΡΙΣΜΟΣ

Υπάρχουν πολλοί πιθανοί ορισμοί της συναισθηματικής νοημοσύνης και πολλοί από αυτούς μπορούν να βρεθούν στο Διαδίκτυο. Κάποιοι από αυτούς τους ορισμούς προέρχονται από τις εκλαϊκεύσεις της έννοιας της συναισθηματικής νοημοσύνης που χρησιμοποιούνται στον τύπο αλλά και σε δημοφιλή βιβλία. Ένας σαφής και επιστημονικά χρήσιμος ορισμός της συναισθηματικής νοημοσύνης, ωστόσο βρίσκεται παρακάτω και είναι αναγνωρίσιμος επειδή ερμηνεύει επιστημονικά τους όρους συναίσθημα και νοημοσύνη.

Επομένως, η έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης αποτελεί κάτι συγκεκριμένο που έχει να κάνει με την έξυπνη διασταύρωση των συναισθημάτων και των σκέψεων από το ίδιο το άτομο. Για παράδειγμα, η συναισθηματική νοημοσύνη αντιπροσωπεύει την ικανότητα κάποιου να αναγνωρίζει έγκαιρα τα συναισθήματα τα οποία αισθάνεται και να τα χρησιμοποιεί συνειδητά όπως εκείνος κρίνει. Η συναισθηματική νοημοσύνη περιλαμβάνει τις ικανότητες για την ακριβή αντίληψη των συναισθημάτων, την πρόσβαση και τη δημιουργία συναισθημάτων ώστε να βοηθήσουν τη σκέψη, την κατανόηση των συναισθημάτων ή αλλιώς τη συναισθηματική γνώση και να ρυθμίζει στοχαστικά τα συναισθήματα έτσι ώστε να προάγει τη συναισθηματική και πνευματική ανάπτυξη (Mayer, 2004).

Ένας ακόμη ορισμός που έχει χρησιμοποιηθεί στη βιβλιογραφία είναι ότι η συναισθηματική νοημοσύνη αναφέρεται στην ικανότητα αναγνώρισης των σημασιών των συναισθημάτων των ατόμων ώστε να συλλογιστούν και να λύσουν προβλήματα με βάση αυτές. Η Συναισθηματική Νοημοσύνη εμπλέκεται στην ικανότητα αντίληψης συναισθημάτων, αφομοίωσης συναισθημάτων, κατανόησης πληροφοριών αυτών των συναισθημάτων και διαχείρισής τους (Mayer, 2004).

Ο παραπάνω ορισμός προέκυψε από τους Salovey και Mayer (1990), οι οποίοι πρότειναν έναν επίσημο ορισμό για την συναισθηματική νοημοσύνη αρκετά νωρίτερα, ως μια ικανότητα παρακολούθησης από το ίδιο το άτομο τόσο των δικών του συναισθημάτων αλλά και των άλλων κάνοντας διακρίσεις μεταξύ τους, και χρησιμοποιώντας αυτές τις πληροφορίες για να καθοδηγήσει τη σκέψη και τη δράση κάποιου. Αργότερα, αυτός ο ορισμός βελτιώθηκε και αναλύθηκε σε τέσσερις

ικανότητες που αναφέρθηκαν παραπάνω και είναι διακριτές αλλά συγγενικές που είναι η αντίληψη, η χρήση, η κατανόηση και η διαχείριση (Mayer & Salovey, 1997).

1.3 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

Ο όρος της Συναισθηματικής Νοημοσύνης εισήχθη για πρώτη φορά στην επιστημονική βιβλιογραφία το 1990. Από τότε, η ανάπτυξη μοντέλων της Συναισθηματικής Νοημοσύνης και η έρευνα στον τομέα αυτόν έχει αυξηθεί σημαντικά. Η Συναισθηματική Νοημοσύνη μπορεί να είναι ένας σχετικά νέος όρος, όχι μεγαλύτερος από 25 ετών, αλλά οι ρίζες της μπορούν να βρεθούν στο The Bhagavad-Gita, πριν από 5000 χρόνια, ένα ινδικό έπος με ποιητικό και θρησκευτικό χαρακτήρα. Επίσης δείγματα της έννοιας της Συναισθηματικής Νοημοσύνης μπορούν να βρεθούν και σε έργα του Πλάτωνα, πριν από 2000 χρόνια, όπου δήλωσε ότι όλη η μάθηση έχει συναισθηματική βάση. Έκτοτε, οι ερευνητές, επιστήμονες, εκπαιδευτικοί και φιλόσοφοι έχουν εργαστεί για να αποδείξουν ή να διαψεύσουν τη σημασία των συναισθημάτων στην καθημερινή ζωή.

Τη δεκαετία του 1930, ο Edward Thorndike περιέγραψε την έννοια της κοινωνικής νοημοσύνης ως την ικανότητα να τα πηγαίνεις καλά με άλλους. Αυτό επιτυγχάνεται όταν τα άτομα μπορούν να κατανοήσουν τις εσωτερικές καταστάσεις, τα κίνητρα και τις συμπεριφορές τόσο του εαυτού τους όσο και των άλλων γύρω τους. Δυστυχώς, το έργο των Thorndike & Stein (1937), οι οποίοι υπήρξαν πρωτοπόροι στον τομέα παραμελήθηκε και αγνοήθηκε σε μεγάλο βαθμό μέχρι το 1983 όταν ξεκίνησε ο Χάουαρντ Γκάρντνερ να γράφει για την «πολλαπλή νοημοσύνη». Ο Gardner (1983) που αναφέρθηκε παραπάνω πρότεινε ότι η «ενδοπροσωπική» και η «διαπροσωπική» νοημοσύνη είναι εξίσου σημαντική με το είδος της νοημοσύνης που συνήθως μετράται από το IQ και από σχετικές δοκιμές (Gardner, 1983).

Λίγο μετά τις δημοσιεύσεις των Thorndike & Stein (1937), το 1940 ο David Wechsler, ανέπτυξε την έννοια της μη γνωστικής νοημοσύνης δηλώνοντας ότι είναι απαραίτητη για την επιτυχία νοημοσύνης και ότι δεν θα είναι πλήρης έως ότου δεν είμαστε σε θέση να ορίσουμε τις μη γνωστικές πτυχές της. Ο Wechsler δεν ήταν ο μόνος ερευνητής που είδε τις μη γνωστικές πτυχές της νοημοσύνης, οι οποίες είναι σημαντικές για την προσαρμογή και την επιτυχία.

Αργότερα, ο ανθρωπιστής ψυχολόγος Abraham Maslow (1950), πρότεινε ότι οι άνθρωποι μπορούν να χτίσουν συναισθηματική δύναμη. Το 1985, ο Wayne Payne χρησιμοποίησε τον όρο συναισθηματική νοημοσύνη στη διδακτορική του διατριβή με

τίτλο «Μια μελέτη για συναίσθημα: Ανάπτυξη συναισθηματικής νοημοσύνης, αυτο-ένταξη, που σχετίζεται με τον φόβο, τον πόνο και την επιθυμία». Δύο χρόνια αργότερα, σε ένα άρθρο που δημοσιεύτηκε στο περιοδικό Mensa, ο Keith Beasley (1987) χρησιμοποίησε τον όρο "συναισθηματικό πηλίκο". Έχει προταθεί ότι αυτή είναι η πρώτη δημοσιευμένη χρήση του όρου, αν και ο Reuven Bar-On ισχυρίζεται ότι χρησιμοποίησε τον όρο σε αδημοσίευτη έκδοση της μεταπτυχιακής του διατριβής. Ο Reuven Bar-On είναι ένας εξέχων ερευνητής στον τομέα της Συναισθηματικής Νοημοσύνης και δημιουργός του όρου «συναισθηματικό πηλίκο». Ο όρος αυτός εισάγει τη Συναισθηματική Νοημοσύνη ως την κατανόηση του ατόμου να προσαρμόζεται και να αντιμετωπίζει το άμεσο περιβάλλον για να έχει μεγαλύτερη επιτυχία στην αντιμετώπιση των περιβαλλοντικών απαιτήσεων (Bar-On, 1987).

Από την ιστορική αναδρομή στο αντικείμενο της συναισθηματικής νοημοσύνης και της επιστήμης της ψυχολογίας δεν γίνεται να λείπει το βιβλίο του Goleman (1995), «Emotional Intelligence». Ο Goleman παρουσίασε εξαιρετικά σημαντικές συσχετίσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης με διάφορους παράγοντες του άμεσου και έμμεσου περιβάλλοντος και κατέληξε να διευρύνει τον ορισμό της συναισθηματικής νοημοσύνης ως μια σειρά από κοινωνικές ικανότητες και επικοινωνιακές δεξιότητες του ατόμου που επηρεάζονται από την κατανόηση και την έκφραση του συναισθήματος. Δεν είναι τυχαίο που ο Goleman, λόγω του έργου του και των ερευνητικών του έργων ανά τα χρόνια, έχει χαρακτηριστεί από πολλούς ως ο πατέρας της συναισθηματικής νοημοσύνης.

1.4 ΣΚΟΠΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΕΡΩΤΗΜΑ

Ο σκοπός της παρούσας εργασίας είναι αρχικά να κάνει μια βιβλιογραφική επισκόπηση σχετικά με την έννοια της Συναισθηματικής Νοημοσύνης, τη σημασία της, τα εργαλεία που χρησιμοποιούνται για τη μέτρησή της, τις έρευνες που έχουν διεξαχθεί για την κατανόησή της και τις εφαρμογές της στην καθημερινότητα. Τα πρώτα δυο κεφάλαια αυτής της εργασίας έχουν σκοπό να καλύψουν το θεωρητικό πλαίσιο γύρω από τη Συναισθηματική Νοημοσύνη.

Στη συνέχεια, το τρίτο κεφάλαιο έχει σκοπό να αναλύσει τα αποτελέσματα της έρευνας που διεξήχθη για την κατανόηση των συναισθηματικών ικανοτήτων σε εργαζομένους του δημοσίου και ιδιωτικού τομέα. Η έρευνα απαιτεί τη δημιουργία ενός ερωτηματολογίου ειδικά κατασκευασμένο για τις ανάγκες της παρούσας εργασίας, το οποίο μοιράστηκε και απαντήθηκε από εργαζομένους και περιέχει ερωτήσεις σχετικά με την κατανόηση των συναισθημάτων και τις ενέργειες σύμφωνα με αυτά στον εργασιακό χώρο. Στο τελευταίο κεφάλαιο παραθέτονται τα συμπεράσματα της εργασίας, τα οποία συντάχθηκαν τόσο από τα θεωρητικά συμπεράσματα από τα δυο πρώτα κεφάλαια, όσο και από την στατιστική ανάλυση που πραγματοποιήθηκε για τις ανάγκες της παρούσας εργασίας και τις απαντήσεις που λάβαμε από τα ερωτηματολόγια που μοιράστηκαν.

Το ερευνητικό ερώτημα αφορά τις ικανότητες που προσδίδει η Συναισθηματική Νοημοσύνη στους εργαζομένους, ποιες είναι αυτές και πως οι εργαζόμενοι ανταποκρίνονται στην εργασία τους με βάση τις συναισθηματικές αυτές ικανότητες. Ακόμη, ενδιαφέρον θα παρουσίαζε να εξεταστούν οι διαφορές που εμφανίζουν οι εργαζόμενοι του δημοσίου και του ιδιωτικού τομέα όσον αφορά τη Συναισθηματική Νοημοσύνη και τα επίπεδά της στους εργαζομένους των δυο τομέων εργασίας. Τα ερωτήματα αυτά θα απαντηθούν και θα αναλυθούν ποσοτικά με τη βοήθεια των απαντήσεων του ερωτηματολογίου και της στατιστικής ανάλυσης που θα διεξαχθεί παρακάτω.

1.5 ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ

Το ενδιαφέρον για τη συναισθηματική νοημοσύνη έχει αυξηθεί πολύ την τελευταία δεκαετία. Αν και κάποιοι ερευνητές και επαγγελματίες ήταν αρκετά αισιόδοξοι για τη σημασία της Συναισθηματικής Νοημοσύνης στους οργανισμούς, κρίσιμα ερωτήματα παραμένουν σχετικά με την έννοια, τη θεωρία και τη μέτρησή της. Οι Goleman (1995) και Mayer (2004) είναι δυο από εκείνους που πρότειναν μοντέλα βασισμένα στο ενδιαφέρον τους για τη συναισθηματική νοημοσύνη και καθοδήγησαν την βιβλιογραφία για περαιτέρω έρευνα και ακαδημαϊκό ενδιαφέρον. Τα μοντέλα αυτά, καθώς και η βάση στην οποία χτίστηκαν παραθέτονται παρακάτω.

Το μοντέλο του Goleman (1995) είναι επεκτατικό, καθώς θεωρεί ότι ένας μεγάλος αριθμός ανθρώπινων ικανοτήτων αποτελούν της συνιστώσες της Συναισθηματικής Νοημοσύνης. Μερικές από αυτές τις ικανότητες είναι η ανοχή, η απογοήτευση, η αναβολή ικανοποίησης, το κίνητρο, ο ζήλος, η επιμονή, η παρόρμηση, ο έλεγχος, η ρύθμιση της διάθεσης, η ικανότητα ενσυναίσθησης, ο συντονισμός με τους άλλους, η ελπίδα και η αισιοδοξία. Ο Goleman ορίζει τα συναισθήματα ως παρορμήσεις κάποιου προκειμένου να προχωρά σε ενέργειες. Επισημαίνει ότι, αν και δεν υπάρχει συναίνεση για το ποια από τα ανθρώπινα συναισθήματα είναι πρωταρχικά, τα κύρια από αυτά είναι ο θυμός, η λύπη, ο φόβος και η απόλαυση (Goleman, 1995).

Ο Goleman κατασκεύασε ένα σύνολο από δέκα ενδεικτικές ερωτήσεις που αφορούν τα συναισθήματα και τη νοημοσύνη που πίστευε ότι αντιπροσωπεύουν μια κατάσταση στην οποία μια συναισθηματικά ευφυής απάντηση μπορεί να είναι ποσοτικοποιημένη. Θεωρούσε ότι οι απαντήσεις κάποιου σε αυτές τις δέκα ερωτήσεις θα παρέχει μια εκτίμηση για την συναισθηματική νοημοσύνη του. Μία από τις δέκα ερωτήσεις στην κλίμακα συναισθηματικής νοημοσύνης ήταν:

Εσείς και ο σύντροφός σας έχετε μια διαφωνία που καταλήγει να κλιμακωθεί σε μια μάχη με φωνές. Είστε και οι δύο αναστατωμένοι από θυμό, κάνοντας προσωπικές επιθέσεις που δεν εννοείτε πραγματικά. Ποιο είναι το καλύτερο που μπορείς να κάνεις;

1. Κάντε ένα διάλειμμα 20 λεπτών και μετά συνέχισε τη συζήτηση.

2. Σταματήστε τη διαμάχη, αποσυρθείτε αμίλητοι, ανεξάρτητα από το τι λέει ο σύντροφός σας.
3. Πείτε συγνώμη και ζητήστε την απολογία του συντρόφου σας.
4. Σταματήστε για λίγο, συγκροτήστε τη σκέψη σας και μόλις ηρεμήσετε εξηγήστε την πλευρά σας με σαφήνεια.

Κατά τον Goleman, υπάρχει μία μόνο σωστή απάντηση σε καθένα από τα δέκα ερωτήματα του μοντέλου αυτού και ότι όσες περισσότερες απαντήσεις επιτευχθούν, τόσο υψηλότερη είναι το συναισθηματική νοημοσύνη (EQ) κάποιου. Ωστόσο, αφού δεν υπάρχει εγχειρίδιο δοκιμής, δεν είναι σαφές πώς ο Goleman ανέπτυξε και επέλεξε αυτά τα στοιχεία δοκιμής για την υποστήριξη της εγκυρότητας του μοντέλου του. Επίσης δεν είναι ξεκάθαρο ποιες δεξιότητες ή ικανότητες έχει ο Goleman ως μέτρα δοκιμής της συναισθηματικής νοημοσύνης. Συνεπώς, χωρίς εμπειρικές μελέτες επικύρωσης, δεν μπορούν να διεξαχθούν εμπειριστατωμένα συμπεράσματα (Pfeiffer, 2001).

Στο μοντέλο του Mayer (2004) που αναφέρθηκε παραπάνω, το συναίσθημα αναφέρεται σαν μια κατάσταση που παρέχει πληροφορίες για τις προσωπικές σχέσεις. Για παράδειγμα, η ευτυχία είναι μια κατάσταση συναισθήματος που παρέχει πληροφορίες στο άτομο που την αισθάνεται για τις σχέσεις που θα ήθελε να έχει με άλλους ανθρώπους. Ομοίως, ο φόβος είναι μια κατάσταση συναισθήματος που αντιστοιχεί σε μια παρόρμηση για το άτομο να φύγει μακριά από κάποιον ή κάποιους. Το μοντέλο των τεσσάρων κλάδων της συναισθηματικής νοημοσύνης περιγράφει τέσσερις τομείς ικανοτήτων ή δεξιοτήτων που περιγράφουν συλλογικά πολλούς από τους τομείς της συναισθηματικής νοημοσύνης (Mayer, 2004). Συγκεκριμένα, αυτό το μοντέλο ορίζει τη συναισθηματική νοημοσύνη ως μια κατάσταση που περιλαμβάνει τις εξής ικανότητες:

1. Ακριβής αντίληψη των συναισθημάτων του ατόμου και των γύρω του

Το αρχικό και πιο βασικό βήμα έχει να κάνει με τη μη λεκτική πρόσληψη και έκφραση του συναισθήματος. Οι εξελικτικοί βιολόγοι και ψυχολόγοι έχουν επισημάνει ότι η συναισθηματική έκφραση εξελίχθηκε στα ζώα ως μια μορφή κοινωνικής επικοινωνίας. Εκφράσεις προσώπου όπως χαρά, λύπη, θυμός, και ο φόβος, ήταν παγκοσμίως αναγνωρίσιμα στα ανθρώπινα όντα, ανεξάρτητα με την εθνικότητα και τη λεκτική

επικοινωνία. Ερευνητές συναισθημάτων, εξελικτικοί βιολόγοι, ειδικοί στη μη λεκτική συμπεριφορά, και άλλοι, έχουν κάνει τεράστια εισβολή στην κατανόηση του πώς τα ανθρώπινα όντα αναγνωρίζουν και εκφράζουν συναισθήματα. Η ικανότητα να αντιλαμβάνονται με ακρίβεια τα συναισθήματα στο πρόσωπο ή φωνή άλλων παρέχει ένα κρίσιμο σημείο εκκίνησης για πιο προηγμένα κατανόηση των συναισθημάτων.

2. Χρήση των συναισθημάτων για τη διευκόλυνση της σκέψης

Η δεύτερη φάση είναι εξίσου βασική με την πρώτη. Αυτή είναι η ικανότητα των συναισθημάτων να εισέλθουν, να καθοδηγήσουν το γνωστικό σύστημα και προωθήσουν τη σκέψη για την ύπαρξη του συναισθήματος. Με άλλα λόγια, κάτι στο οποίο ανταποκρινόμαστε συναισθηματικά, είναι κάτι που τραβάει την προσοχή μας. Η ύπαρξη ενός καλού συστήματος συναισθηματικής εισροής, επομένως, θα πρέπει να βοηθήσει στην άμεση σκέψη για θέματα που είναι πραγματικά σημαντικά. Επίσης, τα συναισθήματα είναι σημαντικά για την ανάδυση ορισμένων ειδών δημιουργικότητας. Για παράδειγμα, οι εναλλαγές διάθεσης, αλλά και οι θετικές διαθέσεις, έχουν εμπλακεί στην ικανότητα υλοποίησης δημιουργικής σκέψης.

3. Κατανόηση των συναισθηματικών εννοιών και της σημασίας τους

Τα συναισθήματα μεταφέρουν πληροφορίες: Η ευτυχία συνήθως υποδηλώνει την επιθυμία να ενωθείς με άλλους ανθρώπους. Θυμός δείχνει την επιθυμία να επιτεθεί ή να βλάψει άλλους. Ο φόβος υποδηλώνει επιθυμία απόδρασης και ούτω καθεξής. Κάθε συναίσθημα μεταφέρει το δικό του μοτίβο πιθανών μηνυμάτων και ενεργειών που σχετίζονται με αυτά τα μηνύματα. Ένα μήνυμα του θυμού, για παράδειγμα, μπορεί να σημαίνει ότι το άτομο αισθάνεται ότι αντιμετωπίζεται άδιστα. Ο θυμός, με τη σειρά του, μπορεί να συνδέεται με συγκεκριμένα σύνολα πιθανών ενεργειών: επίθεση, ανταπόδοση και εκδίκηση, ή απόσυρση για αναζήτηση ηρεμίας. Κατανόηση των συναισθηματικών μηνυμάτων και των ενεργειών που σχετίζονται με αυτά είναι μια σημαντική πτυχή αυτού του τομέα δεξιοτήτων. Η πλήρης κατανόηση των συναισθημάτων, περιλαμβάνει την κατανόηση της σημασίας των συναισθημάτων, σε συνδυασμό με την ικανότητα χρήσης της λογικής σχετικά με αυτές τις έννοιες.

4. Διαχείριση των συναισθημάτων

Η τέταρτη ικανότητα είναι τα συναισθήματα που εκδηλώνονται να μπορούν να διαχειριστούν. Ένα άτομο πρέπει να κατανοήσει τα συναισθήματα που μεταφέρουν πληροφορίες. Ως έναν βαθμό που βρίσκεται υπό προσωπικό έλεγχο για τον καθένα, ένα άτομο μπορεί αν θέλει να παραμείνει ανοιχτό σε συναισθηματικά σήματα αρκεί να μην είναι πολύ επώδυνα και να αποκλείσει αυτά που είναι συντριπτικά για αυτό. Τα μέσα και οι μέθοδοι για την συναισθηματική αυτορρύθμιση έχει γίνει θέμα αυξανόμενης έρευνας τις τελευταίες δεκαετίες (Mayer, 2004).

1.6 ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ

Τα πρώτα τεστ συναισθηματικής νοημοσύνης αποτελούνταν από κλίμακες αυτοαναφοράς, οι οποίες ζητούσαν από τους ανθρώπους να βαθμολογήσουν τον εαυτό τους σε έναν αριθμό χαρακτηριστικών όπως είναι η επίδειξη υπομονής, η καλή σχέση με τους γύρω, η υπομονή και το άγχος. Οι συντάκτες τέτοιων δοκιμών πιστεύουν ότι τα χαρακτηριστικά αυτά αντιπροσωπεύουν πλήρως τη συναισθηματική νοημοσύνη. Ωστόσο, οι βαθμολογίες στα τεστ αυτά αυτοαναφοράς συσχετίζεται με τυπικές έννοιες προσωπικότητας όπως είναι η εξωστρέφεια και νευρωτισμός (Mayer, Salovey, & Caruso, 2002).

Τέτοιες δοκιμές εγείρουν δύο δύσκολα ερωτήματα: αν οι άνθρωποι γνωρίζουν επαρκώς τις δικές τους συναισθηματικές ικανότητες για να τις αναφέρουν με ακρίβεια και αν οι άνθρωποι απαντούν στις ερωτήσεις αυτές με ειλικρίνεια ή απλά δίνουν απαντήσεις με κοινωνικά επιθυμητό τρόπο. Για την αντιμετώπιση αυτών των προβλημάτων, κατασκευάστηκε το Τεστ Συναισθηματικής Νοημοσύνης (MSCEIT) (Mayer, Salovey, & Caruso, 2002).

Το MSCEIT είναι μια διαδικασία διάρκειας 40 λεπτών που μπορεί να πραγματοποιηθεί είτε σε χαρτί είτε σε υπολογιστή. Με τη δοκιμή των ικανοτήτων ενός ατόμου σε καθέναν από τους τέσσερις κλάδους της συναισθηματικής νοημοσύνης, διεξάγει βαθμολογίες για κάθε κλάδο καθώς και συνολική βαθμολογία. Κεντρική θέση του μοντέλου είναι η ιδέα ότι η συναισθηματική νοημοσύνη απαιτεί συντονισμό με τους κοινωνικούς κανόνες (Mayer, Salovey, & Caruso, 2002).

Τα αποτελέσματα του μοντέλου μέτρησης αποφάνθηκε ότι η Συναισθηματική Νοημοσύνη αποτελείται από τρεις κατηγορίες ικανοτήτων. Η πρώτη κατηγορία αποτελείται από τις συνιστώσες της αξιολόγησης και της έκφρασης του συναισθήματος του ατόμου και την εκτίμηση των συναισθημάτων των άλλων. Το συστατικό της αξιολόγησης και έκφρασης του συναισθήματος του ατόμου χωρίζεται περαιτέρω στα υπο-συστατικά του λεκτικού και του μη λεκτικού και εφαρμόζεται στις υπο-συνιστώσες της μη λεκτικής αντίληψης και της ενσυναίσθησης. Η δεύτερη κατηγορία της συναισθηματικής νοημοσύνης, έχει τις ικανότητες ρύθμισης των συναισθημάτων του ατόμου και των συναισθημάτων των γύρω του. Η τρίτη κατηγορία, είναι η

αξιοποίηση του συναισθήματος και περιλαμβάνει ικανότητες ευέλικτου προγραμματισμού, δημιουργικής σκέψης, ανακατευθυνόμενης προσοχής και των κινήτρων. Αν και τα συναισθήματα βρίσκονται στον πυρήνα αυτού του μοντέλου, η θεωρία αυτή περιλαμβάνει επίσης κοινωνικές και γνωστικές λειτουργίες που σχετίζονται με την έκφραση, τη ρύθμιση και την αξιοποίηση των συναισθημάτων (Hall et al., 1998).

Το βιβλίο του Goleman (1995), «Emotional Intelligence», παρουσίασε πολλές σημαντικές συσχετίσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης και διεύρυνε κάπως την κατασκευή για να συμπεριλάβει έναν αριθμό από συγκεκριμένες κοινωνικές και επικοινωνιακές δεξιότητες που επηρεάζονται από την κατανόηση και την έκφραση του συναισθήματος. Το δημοφιλές βιβλίο των Cooper and Sawaf (1997) «Executive EQ», σκιαγράφησε ένα μοντέλο συναισθηματικής νοημοσύνης που συσχετίζει συγκεκριμένες δεξιότητες και τάσεις με τους ακόλουθους τέσσερις ακρογωνιαίους λίθους:

- Συναισθηματική γνώση, η οποία περιλαμβάνει τη γνώση των συναισθημάτων του ατόμου και του τρόπου λειτουργίας τους·
- συναισθηματική ικανότητα, η οποία περιλαμβάνει συναισθηματική αντοχή και ευελιξία. συναισθηματικό βάθος, το οποίο περιλαμβάνει συναισθηματική ένταση και δυνατότητα ανάπτυξης και
- συναισθηματική αλχημεία, που περιλαμβάνει την ικανότητα χρήσης του συναισθήματος για να πυροδοτήσει τη δημιουργικότητα.

Ο Bernet (1996) ανέπτυξε την κλίμακα 93 στοιχείων με βάση την υπόθεση ότι το να μπορείς να παρακολουθείς γρήγορα, αποτελεσματικά και αβίαστα τα συναισθήματα είναι ο ακρογωνιαίος λίθος της Συναισθηματικής Νοημοσύνης. Το μέτρο αξιολογεί τις προτιμήσεις των ερωτηθέντων για τα ακόλουθα τρία στυλ. Αντίληψη του συναισθήματος με βάση το σώμα, την αξιολόγηση και τη λογική. Η Bernet βρήκε ότι το σώμα, βασισμένο στην αντίληψη του συναισθήματος, συνδέθηκε με καλύτερη ψυχική υγεία, επίγνωση μικρών σωματικών αλλαγών, κοινωνικές δεξιότητες, ικανοποίηση και δημιουργικότητα.

Το βιβλίο «Executive EQ» των Cooper και Sawaf (1997) παρουσίασε το τεστ EQ MAP που αποτελείται από πάνω από 250 στοιχεία που χωρίζονται σε 21 υπο-κλίμακες και

βασίζονται στο μοντέλο των Cooper και Sawaf για τη Συναισθηματική Νοημοσύνη. Ωστόσο, το βιβλίο δεν παρουσίαζε πληροφορίες σχετικά με μετρήσεις αξιοπιστίας ή εγκυρότητας. Επιπλέον, υπάρχουν επικυρωμένα όργανα που αξιολογούν ποια μπορεί να είναι συστατικά της Συναισθηματικής Νοημοσύνης. Για παράδειγμα, η κλίμακα «αλεξιθυμίας» του Τορόντο (Taylor et al., 1985) μετρά τις δυσκολίες στον εντοπισμό και την περιγραφή των συναισθημάτων

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

2.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η επίδραση της Συναισθηματικής Νοημοσύνης στον εργασιακό τομέα είναι αδιαμφισβήτητα σημαντική. Για την επαγγελματική επιτυχία και ανέλιξη απαιτούνται δεξιότητες και ικανότητες που συνδέονται άμεσα με το συναίσθημα και τα παρακλάδια του. Η προσαρμοστικότητα, η επιμονή και η ομαδική διάθεση αποτελούν εργασιακές αξίες που βελτιώνουν την εργασιακή ικανοποίηση και σχετίζονται με συναισθηματικούς παράγοντες. Η Συναισθηματική Νοημοσύνη, όταν διαθέτεται από τον εργαζόμενο σε ικανοποιητικά υψηλό επίπεδο, του παρέχει σιγουριά, αυτοπεποίθηση, ικανότητα επίλυσης προβλημάτων, παραγωγικότητα και εγρήγορση σε περιόδους αιχμής της εργασίας. Ακόμη, στη σύγχρονη επιχειρηματική δραστηριότητα, για τις ιδιωτικές κυρίως επιχειρήσεις είναι απαραίτητη η εύρεση και συνεργασία με πολυπράγμονες υπαλλήλους, εκείνους δηλαδή που διαθέτουν συναισθηματικό σθένος και ακούραστο ζήλο για την εργασία, με αποτέλεσμα να αποδίδουν στην επιχείρηση στην οποία εργάζονται με τα multitasking skills τους. Σύμφωνα μάλιστα και με τους μελετητές, οι οποίοι ασχολήθηκαν και διεξήγαγαν έρευνες πάνω στον τομέα αυτόν, το IQ είναι ένας παράγοντας που επηρεάζει θετικά την εργασιακή αποκατάσταση και επιτυχία και συνδέεται έτσι έμμεσα με τη Συναισθηματική Νοημοσύνη και τον αντίκτυπό της στον εργασιακό χώρο.

2.2 Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΧΩΡΟ

Η κατασκευή της προσαρμοστικότητας στη σταδιοδρομία περιλαμβάνει ένα σύνολο αυτό-ρυθμιστικών, γνωστικών και συναισθηματικών ικανοτήτων που μπορούν να αξιοποιηθούν τα άτομα για να αντεπεξέλθουν σε τρέχοντα και αναμενόμενα καθήκοντα εξέλιξης σταδιοδρομίας, τις επαγγελματικές μεταβάσεις καθώς και σύνθετα αλλά και ασαφή προβλήματα που σχετίζονται με την καριέρα και την εργασία.

Όταν το Harvard Business Review δημοσίευσε ένα άρθρο σχετικά με το θέμα το 1998, προσέδρασε υψηλότερο ποσοστό αναγνωστών από οποιοδήποτε άλλο άρθρο που

δημοσιεύτηκε σε αυτό το περιοδικό τα τελευταία 40 χρόνια. Όταν ο Διευθύνων Σύμβουλος της Johnson & Johnson διάβασε αυτό το άρθρο, εντυπωσιάστηκε τόσο πολύ που παρέδωσε αντίγραφα στα 400 κορυφαία στελέχη της εταιρείας παγκοσμίως. Δεδομένου ότι η συναισθηματική νοημοσύνη είναι τόσο δημοφιλής στον επιχειρηματικό τομέα της Αμερικής, και δεδομένου ότι η έννοια είναι ψυχολογική, είναι σημαντικό για τους επιστήμονες του κλάδου να καταλάβουν τι είναι πραγματικά και να γνωρίζουν την έρευνα και τη θεωρία στην οποία βασίζεται (Cherniss, 2000).

Παρόλο που στον όρο της συναισθηματικής νοημοσύνης έχει γίνει κατάχρηση από πολλούς εκλαϊκευτές, στηρίζεται σε μια σταθερή και κοινή επιστημονική βάση. Η συναισθηματική νοημοσύνη αντιπροσωπεύει έναν τρόπο με τον οποίο οι ψυχολόγοι μπορούν να κάνουν ιδιαίτερα σημαντικές συνεισφορές στους πελάτες τους στο μέλλον (Cherniss, 2000).

Ο Goleman (2001) υποστηρίζει ότι αν γινόταν μια διαχρονική μελέτη, το IQ θα αποτελούσε έναν πολύ ισχυρότερο προγνωστικό παράγοντα από τη Συναισθηματική Νοημοσύνη για το ποιες θέσεις εργασίας ή ποια επαγγέλματα είναι κατάλληλα για κάθε άνθρωπο. Η τεχνογνωσία, με τη σειρά της, αντιπροσωπεύει το σύνολο των ικανοτήτων που καθορίζουν εάν ένα άτομο μπορεί να αποκτήσει μια θέση εργασίας και να παραμείνει σε αυτήν. Το IQ, λοιπόν, αποτελεί όργανο μιας λειτουργίας ταξινόμησης για τον προσδιορισμό των θέσεων εργασίας που μπορούν να κατέχουν οι άνθρωποι. Ωστόσο, το να έχει κάποιος υψηλά επίπεδα γνωστικής νοημοσύνης για να κατέχει μια δεδομένη δουλειά δεν τον κάνει ικανό να ανέλθει σε διοικητικές ή ηγετικές θέσεις στον τομέα του.

Ο Daniel Goleman συνεχίζει την έρευνά του για τη Συναισθηματική Νοημοσύνη, με ενημερώσεις σχετικά με τα βασικά ευρήματα που ενημερώνουν περαιτέρω την κατανόησή μας για αυτήν. Στο βιβλίο *The Brain and Emotional Intelligence: New Insights*, ο Goleman παραθέτει μελέτες που υποστηρίζουν το επιχειρήματά του ότι η Συναισθηματική Νοημοσύνη είναι ένα φαινόμενο ξεχωριστό από τον Δείκτη Νοημοσύνης (IQ). Για παράδειγμα, ο Goleman παραθέτει αρκετά χαρακτηριστικά που αποτελούν τη Συναισθηματική Νοημοσύνη, το οποίο είναι σαφώς διαφορετικό από το IQ ενός ατόμου. Μεταξύ αυτών των χαρακτηριστικών είναι η δημιουργικότητα, η ορμή, η επιμονή, το κίνητρο, οι διαπροσωπικές σχέσεις και η ενσυναίσθηση (Goleman, 2011).

Ο Goleman μιλά επίσης για τη σημασία της αυτογνωσίας όσον αφορά τη Συναισθηματική Νοημοσύνη. Για να πάρουμε ορθές και αποτελεσματικές αποφάσεις, πρέπει να αισθανόμαστε συναισθήματα ή να αναπτύσσουμε συναισθήματα. Δεδομένου ότι οι περισσότερες αποφάσεις περιλαμβάνουν ηθική εξέταση, ο Goleman μιλά επίσης για τη σημασία που διαθέτει το ένστικτο στη λήψη της σωστής ηθικής απόφασης ιδιαίτερα σε επιχειρηματικές και ηγετικές θέσεις (Goleman, 2011).

Η Chief Operating Officer του Facebook, Sheryl Sandberg, έγραψε ένα αρκετά αμφιλεγόμενο βιβλίο όπως διατυπώθηκε στην αρχή, για τις γυναίκες και την εργασία. Πριν βγει στα ράφια, δεχόταν κριτική επειδή δεν εστίαζε αρκετά στα θεσμικά και κοινωνικά εμπόδια που αντιμετωπίζουν οι γυναίκες. Το βιβλίο παρέχει μια πληθώρα τρεχουσών ερευνών που αποδεικνύουν ότι οι άνδρες και οι γυναίκες έχουν διαφορετικά στυλ επικοινωνίας, φύση προσωπικότητας, κοινωνικές προσδοκίες, εργασιακές σχέσεις και ευκαιρίες σταδιοδρομίας (Sandberg, 2013).

Η διεθνής έρευνα σχετικά με την επιτυχία και την αποδοχή των ανδρών έναντι των γυναικών είναι πολωμένη. Η ουσία είναι ότι η επιτυχία και η μεροληψία συσχετίζονται θετικά για τους άνδρες και αρνητικά για τις γυναίκες. Μια μελέτη περίπτωσης υποστήριξε αυτήν την άποψη. Οι συμμετέχοντες είχαν τα ίδια δεδομένα σχετικά με τα επιτεύγματα σταδιοδρομίας και ήταν μια γυναίκα, η «Heidi» και ένας άνδρας, ο «Howard», με το φύλο ως μοναδική μεταβλητή. Ενώ και οι δύο διέθεταν σεβασμό από και προς τους αξιολογητές τους, η Heidi θεωρήθηκε εγωίστρια ενώ ο Howard αξιολογήθηκε θετικά (Sandberg, 2013).

Ο αντίκτυπος αυτού στην καριέρα μιας γυναίκας παίζει κρίσιμο ρόλο στην επιτυχία σταδιοδρομίας. Στην πραγματικότητα, μια γυναίκα που εξηγεί γιατί διαθέτει προσόντα ή αναφέρει προηγούμενες επιτυχίες σε μια συνέντευξη για δουλειά μπορεί να μειώσει τις πιθανότητες της πρόσληψης. Αυτό το στοιχείο μπαίνει στο παιχνίδι και είναι ένας λόγος που οι γυναίκες είναι λιγότερο πιθανό να καταφέρουν να διαπραγματευτούν σε σχέση με κάποιον άνδρα. Οι εργαζόμενοι σε γενικές γραμμές, φοβούνται να μιλήσουν εξαιτίας του αντίκτυπου που θα έχουν οι απόψεις τους στις σχέσεις που έχουν αναπτύξει. Οι γυναίκες είναι πιο πιθανό να ενδιαφέρονται εάν πληγώσουν τα συναισθήματα κάποιου άλλου από ότι οι άνδρες (Sandberg, 2013).

Σε όλο το βιβλίο, η Sandberg ξεκαθαρίζει ότι οι περισσότερες γυναίκες, νοιάζονται, μερικές φορές πάρα πολύ, για το τι σκέφτονται οι άλλοι για αυτήν. Ένα άλλο κρίσιμο σημείο που αναφέρεται στο βιβλίο είναι ότι οι γυναίκες σπάνια παίρνουν μια μεγάλη απόφαση, όπως να εγκαταλείψουν το εργατικό δυναμικό στο οποίο ανήκουν. Αντίθετα, παίρνουν πολλές μικρές αποφάσεις κατά καιρούς, κάνοντας θυσίες όσον αφορά την οικογένεια. Η συγγραφέας ξεκαθαρίζει ότι οι γυναίκες πρέπει να αμφιταλαντεύονται ανάμεσα στην εργασία και την οικογένεια (Sandberg, 2013).

Για να επιτευχθεί η πραγματική ισότητα στην εργασία, η Sandberg πιστεύει ότι οι άνδρες πρέπει να ενδυναμωθούν περισσότερο στο σπίτι. Πιστεύει ότι οι γυναίκες αποθαρρύνουν ακούσια τους συζύγους στο να συμβάλλουν στο μερίδιό τους στα καθήκοντα του νοικοκυριού και στη φροντίδα των παιδιών. Η συγγραφέας υποστηρίζει ότι όταν μια σύζυγος κερδίζει τα μισά χρήματα του οικογενειακού εισοδήματος από την εργασία της και ο σύζυγος κάνει τις μισές δουλειές του σπιτιού, το ποσοστό των διαζυγίων θα μειωθεί στο μισό (Sandberg, 2013).

Έρευνα των Johnston et al. (2013) υποδεικνύει μια αρνητική σχέση μεταξύ της προσαρμοστικότητας στην καριέρα και του εργασιακού άγχους και θετική συσχέτιση με προσανατολισμούς προς την ευτυχία. Η προσαρμοστικότητα χρησιμεύει ως ένας μηχανισμός μέσω του οποίου τα άτομα επιτυγχάνουν την επιθυμητή ζωή τους στην εργασία. Αναφέρθηκε επίσης θετική συσχέτιση μεταξύ προσαρμοστικότητας σταδιοδρομίας και επαγγελματικής ταυτότητας, σε βάθος εξερεύνηση σταδιοδρομίας και ταύτισης με την καριέρα.

Σύμφωνα με τις αρχές της θεωρίας του συστήματος γνωσιακής συναισθηματικής επεξεργασίας του Mischel (1973), αποφαίνεται ότι τα άτομα προβλέπουν την προσαρμοστικότητα της σταδιοδρομίας τους, μέσω της συναισθηματικής τους νοημοσύνης. Αυτή η υπόθεση βασίζεται σε έρευνες που δείχνουν ότι τα άτομα με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη έχουν μεγαλύτερη προσαρμοστική λειτουργία, η οποία προκύπτει από μεγαλύτερη επίγνωση των συναισθημάτων και μεγαλύτερη ικανότητα ενσωμάτωσης της συναισθηματικής εμπειρίας με σκέψεις και πράξεις.

Τα αποτελέσματα της μελέτης παρέχουν ενδείξεις ότι τα υψηλά επίπεδα αποτελεσματικής συναισθηματικής λειτουργίας μπορεί να ενισχύσουν την αυτό-αποτελεσματική προσαρμοστική λειτουργία στους γνωστικούς συναισθηματικούς

τομείς συμπεριφοράς της προσαρμοστικότητας της σταδιοδρομίας. Η εμπιστοσύνη του ατόμου στην ικανότητά του να διαχειρίζεται τα δικά του συναισθήματα φαίνεται ότι όχι μόνο αυξάνει τα κίνητρα και την προθυμία του να σχεδιάσει ένα επαγγελματικό μέλλον (ανησυχία σταδιοδρομίας), να αναλάβει την ευθύνη για την καριέρα και τις εργασιακές του εμπειρίες (έλεγχος σταδιοδρομίας) και να εξερευνήσει το περιβάλλον του για ευκαιρίες (περιέργεια σταδιοδρομίας) αλλά φαίνεται επίσης να οδηγεί σε μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση για τον έλεγχο των αναπτυξιακών καθηκόντων και προκλήσεων που σχετίζονται με την καριέρα κάποιου (σιγουριά σταδιοδρομίας) (Coetzee et al., 2013).

Η διαχείριση των συναισθημάτων του ατόμου αναφέρεται σε μια αίσθηση συναισθηματικής αυτό-αποτελεσματικότητας, συμπεριλαμβανομένων της εμπιστοσύνης στην ικανότητα του ατόμου να ελέγχει τα προσωπικά του συναισθήματα, χρησιμοποιώντας τη θετική διάθεση για να επιμείνει παρά τα εμπόδια και να παρακινήσει τον εαυτό του για να φτάσει στην επιτυχία. Η συναισθηματική αυτό-αποτελεσματική λειτουργία έχει αποδειχθεί ότι είναι σημαντική για την ικανότητα επίλυσης προβλημάτων και τη θετική αντιμετώπιση προκλήσεων που σχετίζονται με την καριέρα. Τα αποτελέσματα της μελέτης αυτής έδειξαν επίσης την ικανότητα να διαχειρίζεται κανείς τα συναισθήματά του και να έχει υψηλά επίπεδα ανησυχίας για τη σταδιοδρομία του (Coetzee et al., 2013).

Ο Μάρτιν Σέλιγκμαν έχει αναπτύξει μια κατασκευή που την αποκαλεί «μαθημένη αισιοδοξία» (Schulman, 1995). Αναφέρεται στις αιτιώδεις αποδόσεις που κάνουν οι άνθρωποι όταν έρχονται αντιμέτωποι με αποτυχία ή αποτυχίες. Οι αισιόδοξοι τείνουν να κάνουν συγκεκριμένες, προσωρινές, εξωτερικές αιτιακές αποδόσεις ενώ οι απαισιόδοξοι κάνουν καθολικές, μόνιμες, εσωτερικές αποδόσεις. Σε έρευνα στο Met Life, ο Seligman και οι συνεργάτες του διαπίστωσαν ότι οι νέοι πωλητές που ήταν αισιόδοξοι πούλησαν 37 τοις εκατό περισσότερες ασφάλειες στα δύο πρώτα τους χρόνια από ό,τι οι απαισιόδοξοι. Όταν η εταιρεία προσέλαβε μια ειδική ομάδα ατόμων που είχαν υψηλά επίπεδα αισιοδοξίας, αλλά απέτυχαν στις πρακτικές εφαρμογές, ξεπέρασαν τις πωλήσεις των απαισιόδοξων κατά 21 τοις εκατό το πρώτο έτος και 57 τοις εκατό το δεύτερο. Ξεπέρασαν ακόμη και τον μέσο αντιπρόσωπο κατά 27 τοις εκατό (Schulman, 1995).

Σε μια άλλη μελέτη της μαθησιακής αισιοδοξίας, ο Σέλιγκμαν εξέτασε 500 μέλη της τάξης πρωτοετών στο Πανεπιστήμιο της Πενσυλβάνια. Τα ευρήματα έδειξαν ότι οι βαθμολογίες τους σε ένα τεστ αισιοδοξίας ήταν καλύτερος προγνωστικός δείκτης των πραγματικών βαθμών κατά τη διάρκεια του πρώτου έτους από τις βαθμολογίες SAT (εξετάσεις που δοκιμάζουν τις ικανότητες ενός μαθητή στην Αμερική) ή τους βαθμούς του γυμνασίου (Schulman, 1995).

2.3 ΕΡΕΥΝΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ

Στην κριτική της στη θεωρία και την έρευνα της συναισθηματικής νοημοσύνης, η Waterhouse (2006) κάνει αρκετούς ισχυρισμούς. Πρώτον, υποστηρίζει ότι υπάρχουν «πολλές αντικρουόμενες δομές της Συναισθηματικής Νοημοσύνης», υπονοώντας ότι δεν μπορεί να είναι έγκυρη έννοια δεδομένης αυτής της πολλαπλότητας απόψεων. Δεύτερον, παραθέτει κάποιες έρευνες και απόψεις που υποδηλώνουν ότι «η συναισθηματική νοημοσύνη δεν έχει διαφοροποιηθεί από την προσωπικότητα συν το IQ». Τρίτον, δηλώνει ότι «ο ισχυρισμός ότι η συναισθηματική νοημοσύνη καθορίζει την επιτυχία στον πραγματικό κόσμο δεν έχει επικυρωθεί». Τέλος, προτείνει ότι η έρευνα για τη λειτουργία του εγκεφάλου αποδεικνύει ότι δεν μπορεί να υπάρξει «ενιαία συναισθηματική νοημοσύνη». Με βάση αυτή την κριτική, υποστηρίζει ότι οι δεξιότητες της ΣΝ δεν πρέπει να διδάσκονται στα σχολεία.

Ένα άλλο καλό παράδειγμα είναι μια μελέτη 80 διδακτορικών στην επιστήμη που υποβλήθηκαν σε τεστ προσωπικότητας, τεστ IQ και συνεντεύξεις τη δεκαετία του 1950 όταν ήταν μεταπτυχιακοί φοιτητές στο Μπέρκλεϋ. Σαράντα χρόνια αργότερα, όταν ήταν στα εβδομήντα τους, εντοπίστηκαν και έγιναν εκτιμήσεις για την επιτυχία τους με βάση τα βιογραφικά και αξιολογήσεις από ειδικούς. Αποδείχθηκε ότι οι κοινωνικές και οι συναισθηματικές ικανότητες ήταν τέσσερις φορές πιο σημαντικές από την εκτίμηση και τη μέτρηση του IQ στον καθορισμό της επαγγελματικής επιτυχίας και το κύρος (Feist & Barron, 1996).

Τώρα, θα ήταν παράλογο να υποστηρίξουμε ότι η γνωστική ικανότητα είναι άσχετη για την επιτυχία στην επιστήμη. Χρειάζεται κανείς ένα σχετικά υψηλό επίπεδο τέτοιας ικανότητας απλώς και μόνο για να γίνει δεκτός σε ένα μεταπτυχιακό επιστημονικό πρόγραμμα για μια σχολή όπως το Μπέρκλεϋ. Από τη στιγμή που θα γίνεις δεκτός, ωστόσο, αυτό που έχει σημασία από την άποψη της επιτυχίας σε σύγκριση με τους συνομηλίκους, έχει να κάνει λιγότερο με τις διαφορές του IQ και περισσότερο με τους κοινωνικούς και συναισθηματικούς παράγοντες. Για τεθεί διαφορετικά, εάν είναι κανείς επιστήμονας, πιθανότατα χρειάζεται ένα IQ περίπου ίσο με 120 για να πάρει διδακτορικό τίτλο και στη συνέχεια εργασία (Cherniss, 2000).

Η συναισθηματική νοημοσύνη έχει να κάνει εξίσου με το να ξέρεις πότε και πώς να εκφραστείς με συναίσθημα που έχουν να κάνουν με τον έλεγχο. Παράδειγμα, αποτελεί ένα πείραμα που έγινε στο Πανεπιστήμιο του Yale από τον Sigdal Barsade (1998). Το πείραμα αυτό χρησιμοποίησε μια ομάδα εθελοντών, η οποία κλήθηκε να παίξει τον ρόλο του διευθυντή. Οι διευθυντές συγκεντρώνονται σε μια ομάδα για να κατανεύμουν μπόνους στους υφισταμένους τους. Ένας εκπαιδευμένος ανάμεσά τους ήταν ηθοποιός. Ο ηθοποιός μιλούσε πάντα πρώτος. Σε κάποιες ομάδες ο ηθοποιός πρόβαλε χαρούμενο ενθουσιασμό, σε άλλες χαλαρή ζεστασιά, σε άλλες καταθλιπτική νοθρότητα και ακινησία και σε άλλες εχθρική ευερεθιστότητα. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι ο ηθοποιός μπόρεσε να μολύνει την ομάδα με τα δικά του συναισθήματα, τόσο τα καλά, τα οποία οδήγησαν σε βελτιωμένη συνεργασία, δικαιοσύνη και συνολική απόδοση της ομάδας, όσο και τα κακά. Στην πραγματικότητα, αντικειμενικά μέτρα έδειξαν ότι οι εύθυμες ομάδες ήταν σε καλύτερη θέση να διανείμουν τα χρήματα δίκαια και με τρόπο που βοήθησε την οργάνωση (Barsade, 1998).

2.4 ΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΗ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ

Ο Goleman στο κεφάλαιο του βιβλίου του “Self-Mastery: The Right Brain State for the Job,” εξέτασε θέματα όπως το άγχος, τα κίνητρα, τις διαπροσωπικές σχέσεις, την ενσυναίσθηση, τη δημιουργικότητα και την κοινωνιοπαθητική συμπεριφορά. Η Συναισθηματική Νοημοσύνη είναι πιο διαδεδομένη στις κατ' ιδίαν συναντήσεις. Επιπλέον, μια από τις πιο σημαντικές πτυχές της Συναισθηματικής Νοημοσύνης για τις ηγετικές προσωπικότητες σύμφωνα με τον Goleman, είναι η δημιουργικότητα. Στο σύγχρονο επιχειρηματικό κόσμο, με το άγχος και την ανασφάλεια που αυτό συνεπάγεται, η δημιουργικότητα μπορεί να μην είναι μια από τις προτεραιότητες των εργαζομένων. Για τις ηγετικές θέσεις των επιχειρήσεων όμως, είναι απαραίτητο συστατικό (Goleman, 2011).

Τα ευρήματα της μελέτης των Nelson Darwin B. και Nelson Kaye W. (2003) υποδηλώνουν ότι οι συναισθηματικές δεξιότητες είναι ένας σημαντικός παράγοντας που επηρεάζει άμεσα τα φοιτητικά επίτευγμα. Συγκεκριμένα, η Συναισθηματική Νοημοσύνη παρέχει δεξιότητες όπως είναι η διαχείριση χρόνου και η επικοινωνία και χάρη σε αυτή μπορεί να προβλεφθεί η ακαδημαϊκή επιτυχία. Οι συναισθηματικές δεξιότητες επίτευξης στόχου και διαχείρισης χρόνου διαφοροποιήθηκαν σημαντικά σε ομάδες υψηλών και χαμηλών επιδόσεων σε αυτή τη μελέτη. Στο δείγμα αυτής της έρευνας που έδειξε επιμονή και επίτευξη στόχων, παρατηρήθηκαν επίσης δεξιότητες γνώσης και κατανόησης τόσο των υψηλών όσο και των χαμηλών επιδόσεών τους σε φοιτητικές δραστηριότητες. Επίσης, είχαν ενδείξεις αποτελεσματικότητας, δυναμικής επικοινωνίας, αλληλεγγύης, ενσυναίσθησης και διαχείρισης χρόνου.

Τα ευρήματα της ίδιας μελέτης πρότειναν επίσης την ανάγκη να ληφθούν υπόψη οι παράγοντες του φύλου στην αξιολόγηση των συναισθηματικών δεξιοτήτων. Σε αυτό το δείγμα έρευνας αξιολογήθηκαν γυναίκες και άντρες σε δεξιότητες ενσυναίσθησης, επίλυσης προβλημάτων και ελέγχου θυμού με διαφορετικό τρόπο. Η αλληλεγγύη, η ενσυναίσθηση και ο θυμός είναι δεξιότητες ελέγχου που φάνηκε να είναι σημαντικά υψηλότερες για τις γυναίκες, ενώ οι δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων ήταν σημαντικά υψηλότερη για τους άνδρες (Darwin N. et al.,2003).

2.5 Η ΚΑΛΛΙΕΡΓΕΙΑ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ

Οι μεταβλητές που μπορούν να επηρεάσουν την αυτοπεποίθηση κατά την εφηβική ηλικία είναι ποικίλες, καθώς τα παιδιά ωριμάζουν γνωστικά και κοινωνικά και είναι σε θέση να αυτοαξιολογήσουν πιο ρεαλιστικά τις δυνάμεις και τις αδυναμίες τους και συνειδητοποιούν καλύτερα ότι συγκρίνονται με τους συνομήλικους και τους συμμαθητές τους. Η εμπιστοσύνη των εφήβων στην ικανότητά τους να καταλαβαίνουν και να ρυθμίζουν τα δικά τους συναισθήματα μπορεί εξίσου εύκολα να μειωθεί στο πλαίσιο της μεγαλύτερης συναισθηματικής ευαισθησίας που έρχεται με την έναρξη της εφηβείας. Η αλλαγή από το δημοτικό στο γυμνάσιο μπορεί επίσης να οδηγήσει σε νέες απαιτήσεις και προσδοκίες που ενθαρρύνουν τους νεαρούς εφήβους να αναζητούν υψηλότερους στόχους και να υιοθετούν συμπεριφορές προτύπων κατά την αξιολόγηση των ικανοτήτων τους. Η συσσώρευση αυτών των επιρροών μπορεί να οδηγήσει σε μειώσεις στις συναισθηματικές αντιλήψεις, παρά το γεγονός ότι οι συναισθηματικές δεξιότητες συνεχίζουν να βελτιώνονται σε αυτή την περίοδο. Ομοίως, φαίνεται ότι ισχύει ότι τα διάφορα παράμετροι της Συναισθηματικής Νοημοσύνης μπορούν να αναπτυχθούν διαφορετικά πριν την ενηλικίωση. Ως εκ τούτου, παραμένουν αναπάντητα ερωτήματα που απαιτούν περαιτέρω έρευνα.

Όσον αφορά την επίδραση του φύλου στη Συναισθηματική Νοημοσύνη, οι περισσότερες μελέτες φαίνεται να επισημαίνουν την ύπαρξη ορισμένων διαφορών. Ο Bar-On (1997) αναφέρει ότι οι γυναίκες έχουν μεγαλύτερη συναισθηματική επίγνωση, δείχνουν περισσότερη ενσυναίσθηση και συνδέονται ευκολότερα και καλύτερα με τους άλλους, ενώ οι άνδρες είναι καλύτεροι στη διαχείριση και ρύθμιση των συναισθημάτων τους. Ακόμη, οι γυναίκες τείνουν να έχουν υψηλότερη βαθμολογία από τους άνδρες στη διαπροσωπική κλίμακα ενώ οι άνδρες τείνουν να επιτυγχάνουν υψηλότερες βαθμολογίες στην αυτοαντίληψη στις κλίμακες προσαρμοστικότητας και διαχείρισης άγχους.

Όσον αφορά τη γενική Συναισθηματική Νοημοσύνη, κάποιες μελέτες διαπιστώνουν ότι οι γυναίκες έχουν καλύτερη αυτοαντίληψη, ενώ άλλες υποστηρίζουν ότι αυτό ισχύει για τους άνδρες. Ωστόσο, οι Fernández-Berrocal, Cabello, Castillo και Extremera (2012) πιστεύουν ότι οι διαφορές των φύλων επηρεάζονται άμεσα από την ηλικία, επομένως θα πρέπει να υπάρχει προσοχή όταν σε κάποιες μελέτες αποφαινεται ότι το

φύλο είναι μια καθοριστική μεταβλητή στη Συναισθηματική Νοημοσύνη, εκτός εάν έχουμε αναλύσει διεξοδικά την πιθανή αλληλεπίδραση και με άλλες μεταβλητές.

Αναλύοντας τη συναισθηματική νοημοσύνη των μαθητών, την επιμονή καθώς και το μαθησιακό περιβάλλον αποδεικνύεται ότι το επίπεδο αξιολόγησης των συστατικών της συναισθηματικής νοημοσύνης, η επιμονή και οι περιβαλλοντικοί παράγοντες, δεν είναι υψηλή. Αυτό δείχνει ότι τα σχολεία, οι δάσκαλοι καθώς και οι μαθητές έχουν ακόμα την ευκαιρία να βελτιώσουν τη συναισθηματική τους νοημοσύνη, την ικανότητα και την αντίληψη της προσαρμογής. Οι μαθητές θα πρέπει να ορίσουν λεπτομερείς και βραχυπρόθεσμους στόχους για την εύκολη επίτευξη των μακροπρόθεσμων στόχων. Από την πλευρά του σχολείου, συνιστάται η διοργάνωση μαθημάτων, όπως δεξιότητες αυτοπροσδιορισμού, δεξιότητες καθορισμού στόχων και δεξιότητες διαχείριση χρόνου που βοηθούν τους μαθητές να κατανοήσουν τα δικά τους δυνατά σημεία και αδυναμίες και τους καθιστά ικανούς να θέσουν στόχους και να τους επιτύχουν (Nguyen et al., 2019).

Καθώς η οικογένεια παίζει σημαντικό ρόλο στην ανάπτυξη του μυαλού και της προσωπικότητας ενός παιδιού στην παιδική ηλικία, είναι σημαντικό να καθορίσουν ποιοι κοινωνικοί και ψυχολογικοί οικογενειακοί παράγοντες είναι οι πιο σημαντικοί για την ανάπτυξη της Συναισθηματικής Νοημοσύνης. Η σημασία των συναισθηματικών δεσμών μεταξύ γονέων και παιδιών αποδεικνύεται από πολλές μελέτες. Οι ερευνητές επιβεβαιώνουν ότι υπάρχει σχέση μεταξύ της ικανότητας των γονέων να ελέγχουν τα συναισθήματα και της συναισθηματικής ανάπτυξης στα παιδιά τους (Lekaviciene et al., 2016).

Οι γονείς που είναι ευαίσθητοι στις συναισθηματικές ανάγκες των παιδιών τους συνήθως μεγαλώνουν συναισθηματικά έξυπνα παιδιά. Διάφορες μελέτες δείχνουν επίσης ότι δεν είναι μόνο σημαντική μια αντικειμενική συναισθηματική σύνδεση μεταξύ γονέων και παιδιών, αλλά και υποκειμενική εκτίμηση του εν λόγω συνδέσμου από το ίδιο το παιδί, όταν αυτό γίνεται ενήλικας. Με άλλα λόγια, η σχέση μεταξύ της αντίληψης, της κατανόησης και του ελέγχου του συναισθήματος, παρατηρείται η ζεστασιά των γονιών στην παιδική ηλικία. Αντίστοιχα, η ψυχρή επικοινωνία και αντιμετώπιση από τους γονείς συσχετίζεται αρνητικά με το επίπεδο της Συναισθηματικής Νοημοσύνης. Μελέτες δείχνουν ότι η επιθετικότητα, η επιθετικότητα των κοριτσιών συσχετίζεται με τον αυταρχισμό στην οικογένεια, ενώ τα υψηλά επίπεδα

Συναισθηματικής Νοημοσύνης και η επιθετικότητα έχουν αρνητική συσχέτιση (Lekaviciene et al., 2016).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

3.1 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Το ερωτηματολόγιο που δημιουργήθηκε για τις ανάγκες αυτής της εργασίας αποτελείται από δημογραφικές ερωτήσεις, ερωτήσεις κλίμακας Likert και μια ερώτηση ανοικτού τύπου. Το ερωτηματολόγιο αυτό δημιουργήθηκε με τη βοήθεια και χρήση της πλατφόρμας Google Forms. Στη συνέχεια απεστάλη στο δείγμα και έπειτα υποβλήθηκε σε επεξεργασία και στατιστική ανάλυση.

Η πλατφόρμα της Google Forms είναι μια αρκετά βοηθητική πλατφόρμα για την συλλογή πληροφοριών και απαντήσεων. Τα αποτελέσματα όμως που παρέχει είναι αρκετά περιορισμένα, προκειμένου να προβεί ο χρήστης σε στατιστικά σημαντικά συμπεράσματα. Για το λόγο αυτό, οι απαντήσεις των συμμετεχόντων υποβλήθηκαν σε επεξεργασία από το πρόγραμμα στατιστικής ανάλυσης SPSS. Τα διαγράμματα που συμπεριλαμβάνονται στην παρούσα διπλωματική εργασία διεξήχθησαν από το SPSS ύστερα από την μεταφορά των απαντήσεων που πήραμε από το δείγμα στο πρόγραμμα.

3.2 ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΕΡΕΥΝΑΣ

Ένας από τους περιορισμούς που αντιμετώπισε η παρούσα έρευνα αποτελεί ο περιορισμός της διεξαγωγής αποτελεσμάτων μόνο στα ελληνικά πλαίσια. Μιας και το ερωτηματολόγιο συντάχθηκε στην ελληνική γλώσσα, αλλά και όλοι όσοι ήταν διατεθειμένοι να αφιερώσουν λίγα λεπτά για την συμπλήρωσή του ήταν Έλληνες, τα αποτελέσματα που τελικά πήραμε περιορίζονται στον ελλαδικό χώρο.

Η εκπόνηση της παρούσας διπλωματικής εργασίας συμπεριλάμβανε την τήρηση ενός αυστηρού χρονοδιαγράμματος, κάτι που συνεπάγεται τον περιορισμό του χρόνου. Το γεγονός αυτό ήταν μια από τις αιτίες που επιλέχθηκε ένα ερωτηματολόγιο με απαντήσεις επιλογής προκειμένου, η ανάλυσή του να είναι στατιστική και να διαρκέσει συνολικά λιγότερο από ότι ένα ερωτηματολόγιο ημιδομημένων συνεντεύξεων προς τους συνεντευξιαζόμενους. Μια ημιδομημένη συνέντευξη ενδεχομένως να απέδιδε

εμπεριστατωμένα αποτελέσματα, όμως η ποιοτική ανάλυσή του θα διαρκούσε περισσότερο χρόνο. Για το λόγο αυτό επιλέχθηκε η συγκεκριμένη μορφή έρευνας, η οποία προσφέρει στατιστικά σημαντικά αποτελέσματα και συμπεράσματα για ολόκληρο τον πληθυσμό αλλά δεν απαιτεί την πολυτέλεια του χρόνου.

Ο περιορισμός πόρων σε μια διπλωματική εργασία στα πλαίσια της παρούσας, είναι κάτι που δεν θα μπορούσε να λείπει από τους συνολικούς περιορισμούς. Αυτή η πλευρά είναι σημαντική για έρευνες διεθνούς βεληνεκούς, οι οποίες υπάγονται στην δημοσίευση. Στα πλαίσια του Ανοικτού Πανεπιστημίου της Κύπρου δεν συμπεριλαμβάνεται χρηματοδότηση προκειμένου να διεξαχθεί μια διπλωματική εργασία για την απόκτηση του Τίτλου Σπουδών.

3.3 ΔΕΙΓΜΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Ο πληθυσμός της παρούσας έρευνας είναι το σύνολο των εργαζομένων και μη στη χώρα μας, μιας και το ερωτηματολόγιο αυτό απεστάλη σε Έλληνες πολίτες που εργάζονται στην Ελλάδα και ανήκουν στο εργατικό δυναμικό της. Το δείγμα που χρησιμοποιήθηκε για να αντιπροσωπεύσει αυτόν τον πληθυσμό αποτελείται από 125 άτομα.

3.4 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

A. Εισαγωγικές επισημάνσεις

Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου αυτού θα διαρκέσει περίπου 5-7 λεπτά. Είναι πολύ σημαντικό για την διεξαγωγή έγκυρων και εμπειριστατωμένων αποτελεσμάτων η ειλικρινής συμπλήρωσή του. Η απαντήσείς σας θα παραμείνουν εντελώς ανώνυμες και δεν θα αποθηκευτούν αυτόματα προσωπικά στοιχεία σας όπως e-mail και ονοματεπώνυμο. Ευχαριστούμε που συμμετέχετε σε αυτή τη διαδικασία και συμβάλλετε στην κατανόηση του θέματος της Συναισθηματικής Νοημοσύνης των εργαζομένων του Δημοσίου και Ιδιωτικού τομέα.

Πετράκη Πελαγία

B. Προσωπικές ερωτήσεις

1. Φύλο

- Άρρεν
- Θήλυ

2. Ποιο είναι το επάγγελμα σας;

- Δημόσιος Υπάλληλος
- Ιδιωτικός Υπάλληλος
- Ελεύθερος Επαγγελματίας
- Φοιτητής
- Άνεργος

3. Ποιο είναι το εκπαιδευτικό σας επίπεδο;

- Απολυτήριο Δημοτικού
- Απολυτήριο Γυμνασίου
- Απολυτήριο Λυκείου
- Τριτοβάθμια Εκπαίδευση
- Μεταπτυχιακός Τίτλος

- Διδακτορικός Τίτλος

Γ. Βασικό μέρος Ερωτηματολογίου

4. Δίνω μεγάλη βαρύτητα στα συναισθήματά μου.
 - Συμφωνώ απόλυτα
 - Συμφωνώ
 - Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
 - Διαφωνώ
 - Διαφωνώ απόλυτα

5. Μου είναι εύκολη η κατανόηση των συναισθημάτων μου.
 - Συμφωνώ απόλυτα
 - Συμφωνώ
 - Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
 - Διαφωνώ
 - Διαφωνώ απόλυτα

6. Μου είναι εύκολη η κατανόηση των συναισθημάτων των άλλων γύρω μου.
 - Συμφωνώ απόλυτα
 - Συμφωνώ
 - Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
 - Διαφωνώ
 - Διαφωνώ απόλυτα

7. Μπορώ εύκολα να εμπιστεύομαι τους ανθρώπους γύρω μου.
 - Συμφωνώ απόλυτα
 - Συμφωνώ
 - Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
 - Διαφωνώ

Διαφωνώ απόλυτα

8. Μπορώ εύκολα να κάνω τους άλλους να με εμπιστεύονται.

- Συμφωνώ απόλυτα
- Συμφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Διαφωνώ
- Διαφωνώ απόλυτα

9. Κατανοώ τα ελαττώματά μου

- Συμφωνώ απόλυτα
- Συμφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Διαφωνώ
- Διαφωνώ απόλυτα

10. Είμαι πρόθυμος/η να διορθώσω τα ελαττώματά μου.

- Συμφωνώ απόλυτα
- Συμφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Διαφωνώ
- Διαφωνώ απόλυτα

11. Μου είναι εύκολο να δω τα πράγματα από τη μεριά των άλλων.

- Συμφωνώ απόλυτα
- Συμφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Διαφωνώ
- Διαφωνώ απόλυτα

12. Είμαι πρόθυμος/η να προτείνω ιδέες όταν είμαι μέλος μιας ομάδας.

- Συμφωνώ απόλυτα

- Συμφωνώ
 - Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
 - Διαφωνώ
 - Διαφωνώ απόλυτα
-
- Είμαι πρόθυμος/η να λαμβάνω υπόψη τις ιδέες των υπολοίπων μελών της ομάδας.
 - Συμφωνώ απόλυτα
 - Συμφωνώ
 - Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
 - Διαφωνώ
 - Διαφωνώ απόλυτα

13. Μου είναι εύκολο να επιβάλω τη γνώμη μου στους άλλους.

- Συμφωνώ απόλυτα
- Συμφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Διαφωνώ
- Διαφωνώ απόλυτα

14. Διαχειρίζομαι εύκολα τις διαφωνίες που προκύπτουν στην ομάδα.

- Συμφωνώ απόλυτα
- Συμφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Διαφωνώ
- Διαφωνώ απόλυτα

15. Κατανοώ τις ικανότητές μου.

- Συμφωνώ απόλυτα
- Συμφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Διαφωνώ
- Διαφωνώ απόλυτα

16. Η σχέση μου με τους συνεργάτες μου είναι:

- Άριστες
- Καλές
- Μέτριες
- Κακές
- Κάκιστες

17. Η προσωπική μου ζωή επηρεάζει τη διάθεση και την επίδοσή μου στη δουλειά/σχολή.

- Συμφωνώ απόλυτα
- Συμφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Διαφωνώ
- Διαφωνώ απόλυτα

18. Η προσωπική μου ζωή επηρεάζεται από τις επιδόσεις και τις αποτυχίες στη δουλειά/σχολή.

- Συμφωνώ απόλυτα
- Συμφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Διαφωνώ
- Διαφωνώ απόλυτα

19. Αντιμετωπίζω με ευκολία τις αλλαγές που προκύπτουν στον εργασιακό χώρο.

- Συμφωνώ απόλυτα
- Συμφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Διαφωνώ
- Διαφωνώ απόλυτα

20. Διαχειρίζομαι το άγχος μου.

- Συμφωνώ απόλυτα

- Συμφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Διαφωνώ
- Διαφωνώ απόλυτα

21. Θεωρώ τον εαυτό μου ικανό να αναλάβει μια ηγετική θέση.

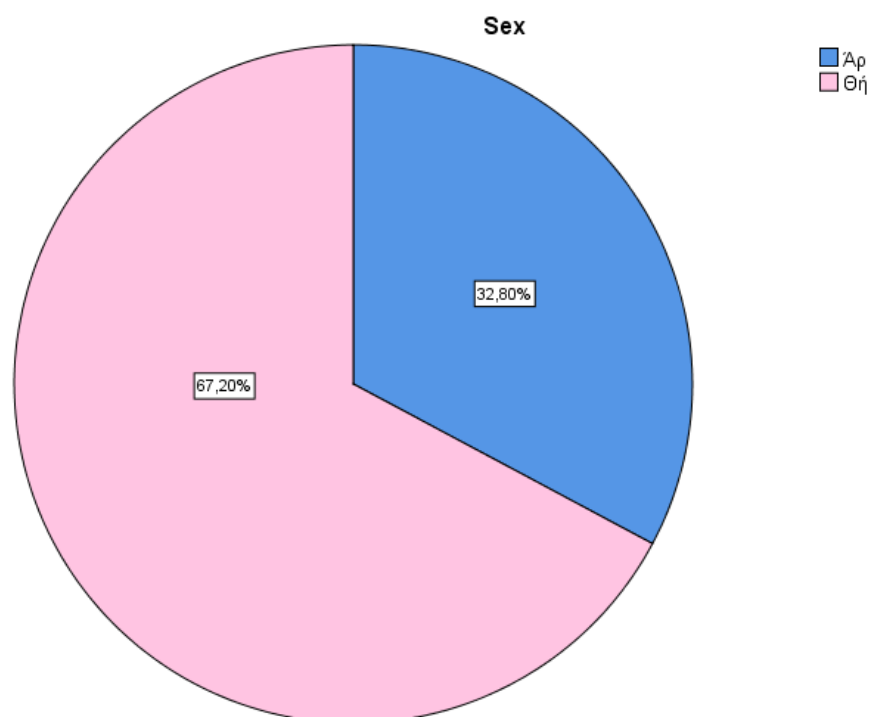
- Συμφωνώ απόλυτα
- Συμφωνώ
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
- Διαφωνώ
- Διαφωνώ απόλυτα

Δ. Ερώτηση ανοικτού τύπου

22. Ποια συναισθήματα είναι αυτά που όταν τα νιώθετε κατανοείτε την προέλευσή και την ύπαρξή τους;

3.5 ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ

Το σύνολο των συμμετεχόντων στην έρευνα ήταν 125 και από αυτούς οι 41 (32,8%) ήταν άνδρες και οι 84 (67,2%) ήταν γυναίκες. Στο παρακάτω διάγραμμα πίτας παρουσιάζονται τα αποτελέσματα αυτά, καθώς ακολουθεί και ο πίνακας συχνοτήτων που αποσπάστηκε από την ανάλυση των αποτελεσμάτων στο SPSS.

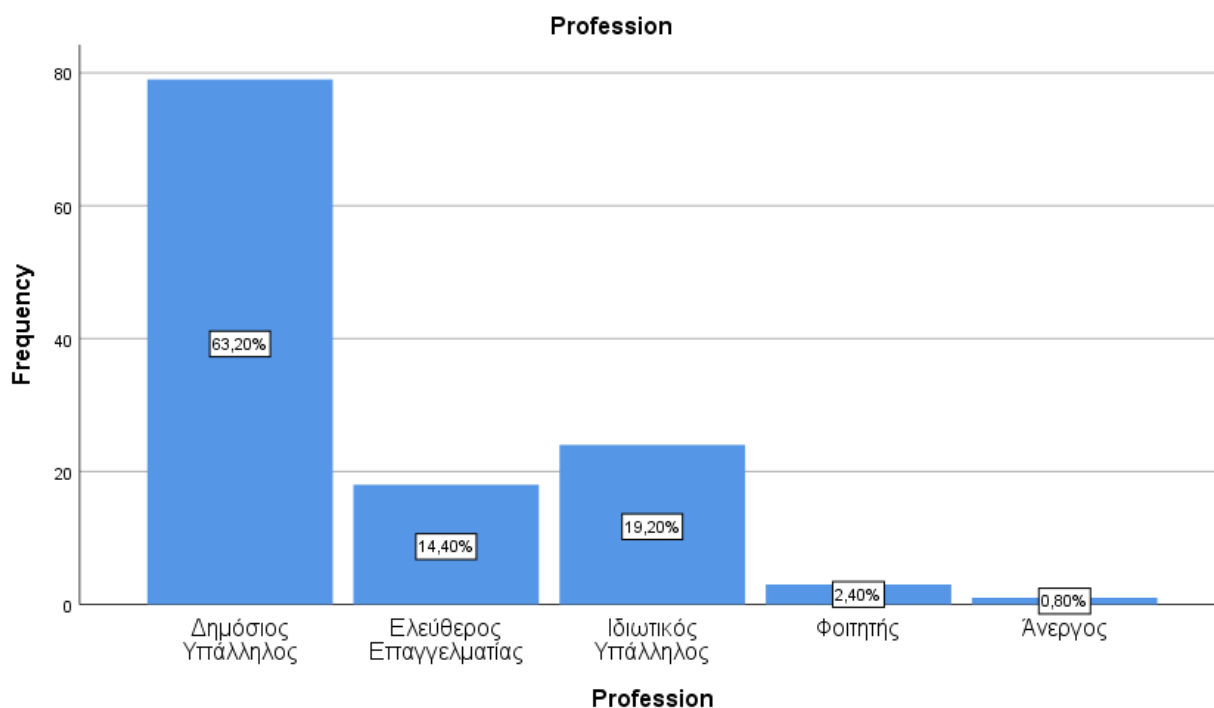


Διάγραμμα 1: Φύλο

		Sex	
		Frequency	Percent
Valid	Αρρεν	41	32,8
	Θήλυ	84	67,2
Total		125	100,0

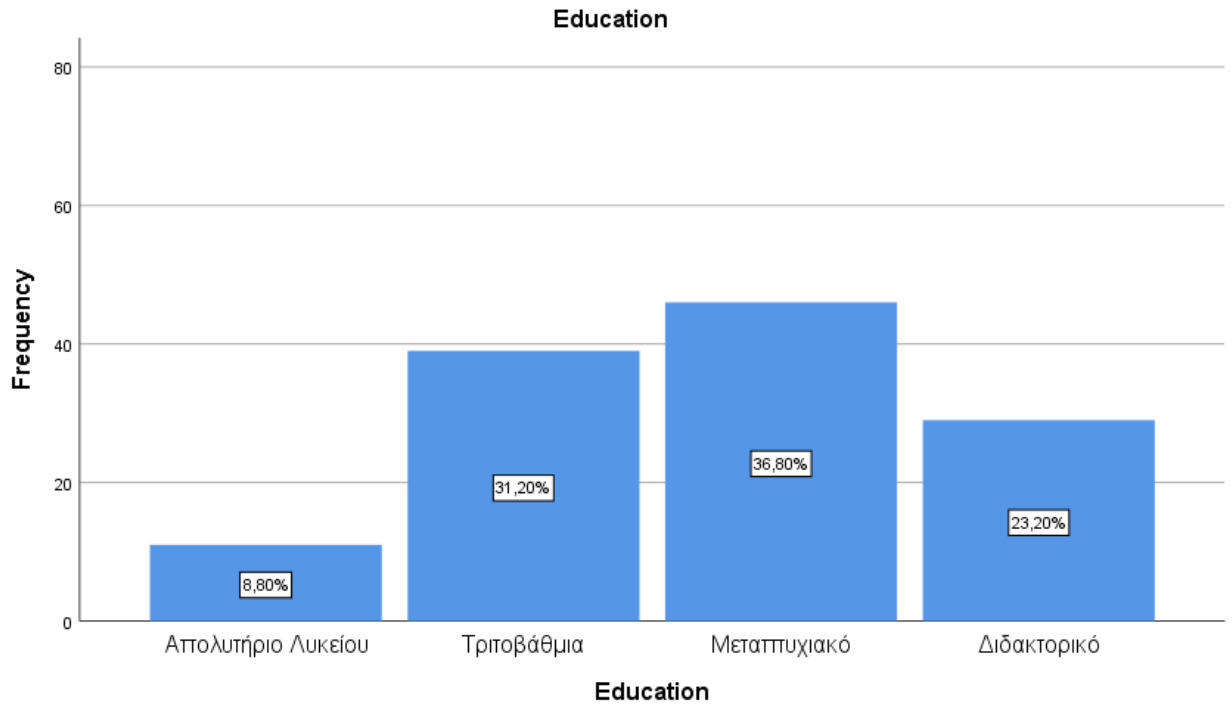
Πίνακας 1: Φύλο

Στη δεύτερη ερώτηση του ερωτηματολογίου που αφορά το επάγγελμα, οι συμμετέχοντες απάντησαν ότι εργάζονται στο δημόσιο τομέα σε συχνότητα 63,2%, μια απάντηση που αποτελεί και την πλειοψηφία. Το 19,2% των συμμετεχόντων στην παρούσα έρευνα αποτελούν υπαλλήλους του ιδιωτικού τομέα, το 14,4% είναι ελεύθερο επαγγελματίες, το 2,4% είναι φοιτητές, ενώ το 0,8% είναι άνεργοι. Τα αποτελέσματα αυτά φαίνονται διαγραμματικά στο παρακάτω ραβδόγραμμα.



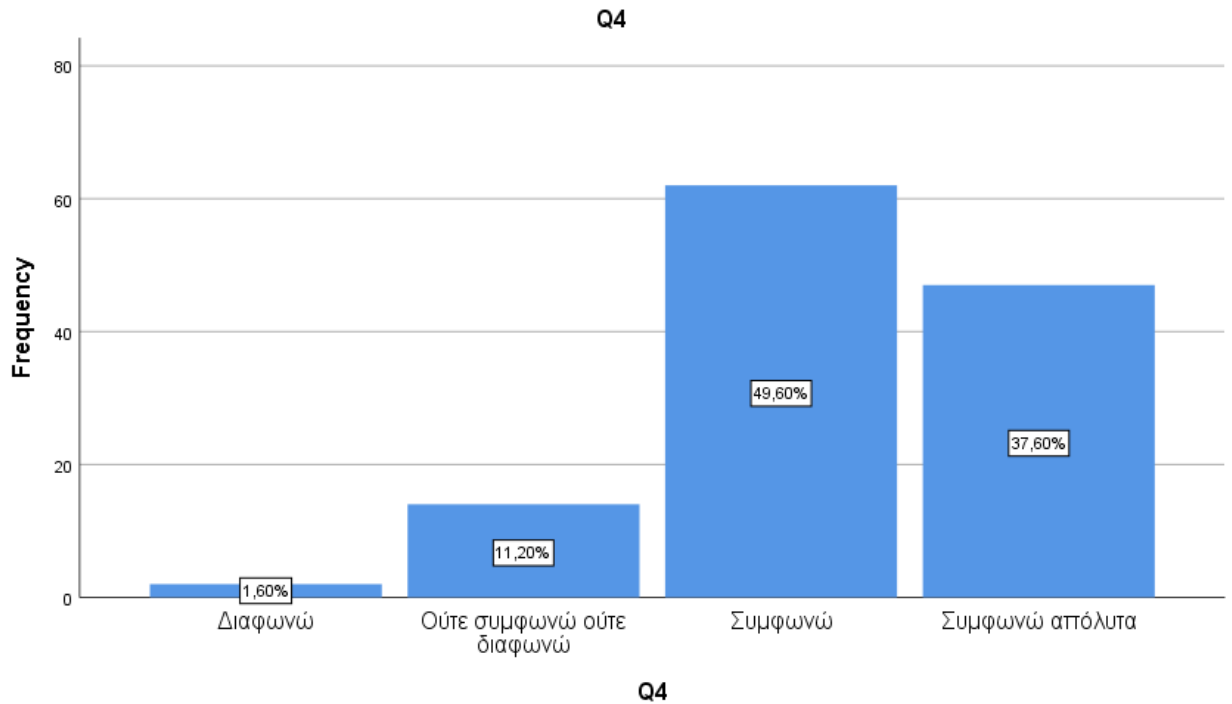
Διάγραμμα 2: Ποιο είναι το επάγγελμα σας;

Το 8,8% των συμμετεχόντων στην έρευνα αφορούν απόφοιτους Λυκείου, το 31,2% είναι απόφοιτοι Πανεπιστημίου, το 36,8% των συμμετεχόντων, ένα ποσοστό που αποτελεί πλειοψηφία, κατέχουν Μεταπτυχιακό τίτλο, ενώ το 23,2% είναι κάτοχοι διδακτορικού τίτλου. Από τα αποτελέσματα αυτά που λάβαμε μπορούμε να συμπεράνουμε ότι το επίπεδο εκπαίδευσης είναι αρκετά υψηλό, καθώς κανένας συμμετέχοντας δεν ήταν απόφοιτος Δημοτικού ή Γυμνασίου και επίσης η πλειοψηφία των συμμετεχόντων όπως είπαμε ήταν κάτοχοι Μεταπτυχιακού τίτλου. Ακόμη, το ποσοστό συμμετεχόντων με διδακτορικό τίτλο είναι αρκετά υψηλό, σχεδόν τρεις φορές υψηλότερο από τους απόφοιτους Λυκείου.



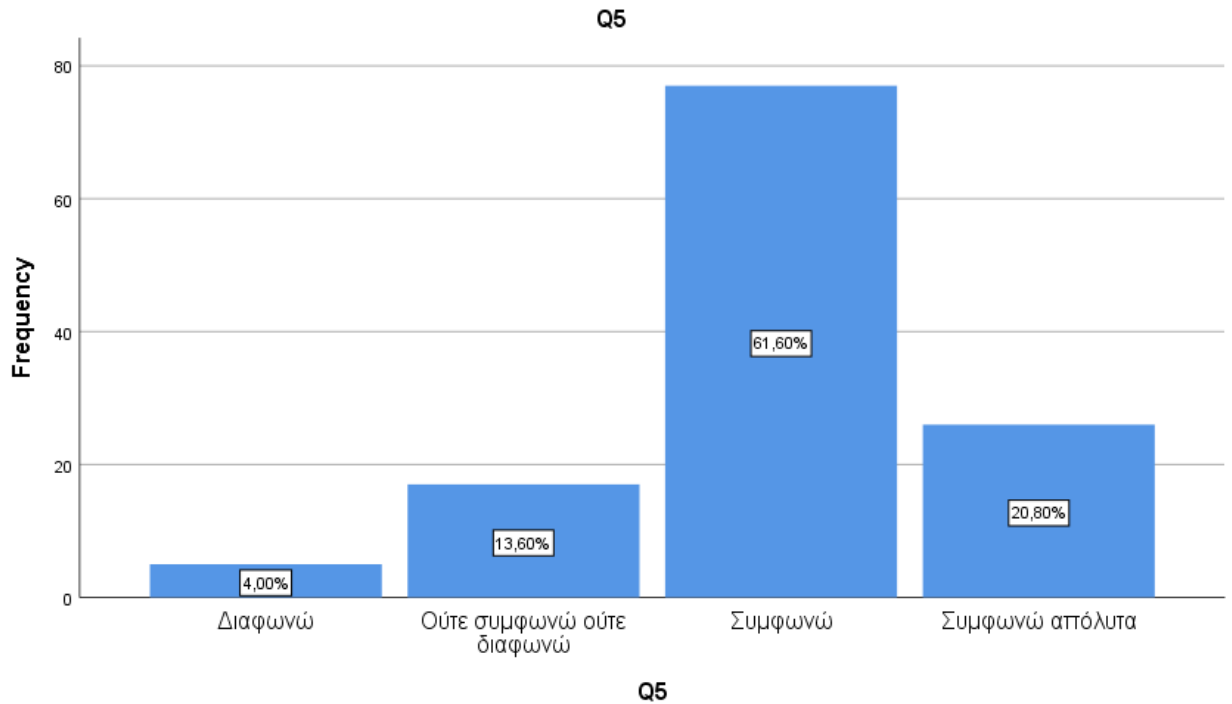
Διάγραμμα 3: Ποιο είναι το εκπαιδευτικό σας επίπεδο;

Οι ερωτήσεις που ακολουθούν αφορούν ουσιαστικά προτάσεις, στις οποίες ο συνεντευξιαζόμενος επιλέγει σε ποιο επίπεδο συμφωνεί ή διαφωνεί. Στην τέταρτη ερώτηση, οι συμμετέχοντες καλούνται να επιλέξουν από μια κλίμακα Likert πόσο συμφωνούν στην πρόταση: «Δίνω μεγάλη βαρύτητα στα συναισθήματά μου». Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (49,6%) απάντησε ότι συμφωνεί. Το 37,6% συμφωνεί απόλυτα, το 11,2% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, το 1,6% διαφωνεί, ενώ κανένας δεν απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα. Στο παρακάτω διάγραμμα παρουσιάζονται τα αποτελέσματα αυτά.



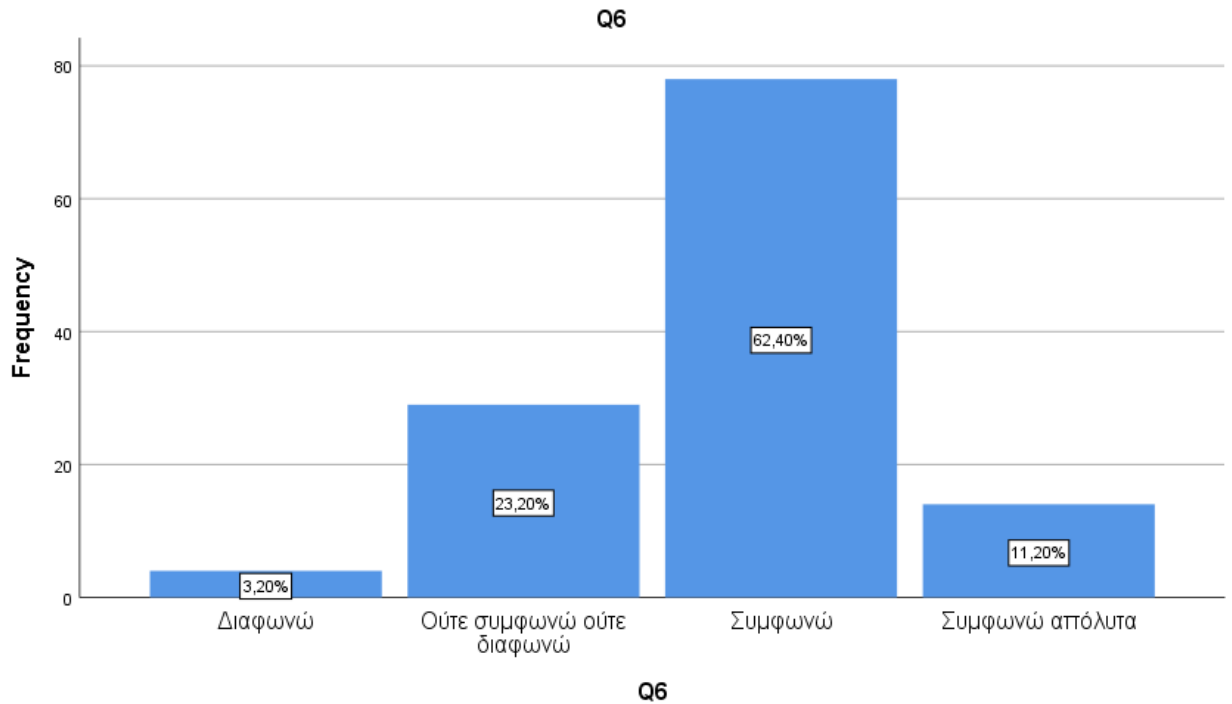
Διάγραμμα 4: Δίνω μεγάλη βαρύτητα στα συναισθήματά μου.

Η επόμενη ερώτηση είναι η συμπλήρωση του επιπέδου συμφωνίας ή διαφωνίας του συνεντευξιαζόμενου στην πρόταση: «Μου είναι εύκολη η κατανόηση των συναισθημάτων μου». Στο ραβδόγραμμα που ακολουθεί φαίνεται ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (61,6%) απάντησε ότι συμφωνεί. Το 20,8% συμφωνεί απόλυτα, το 13,6% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, το 4% διαφωνεί, ενώ κι εδώ κανένας δεν απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα.



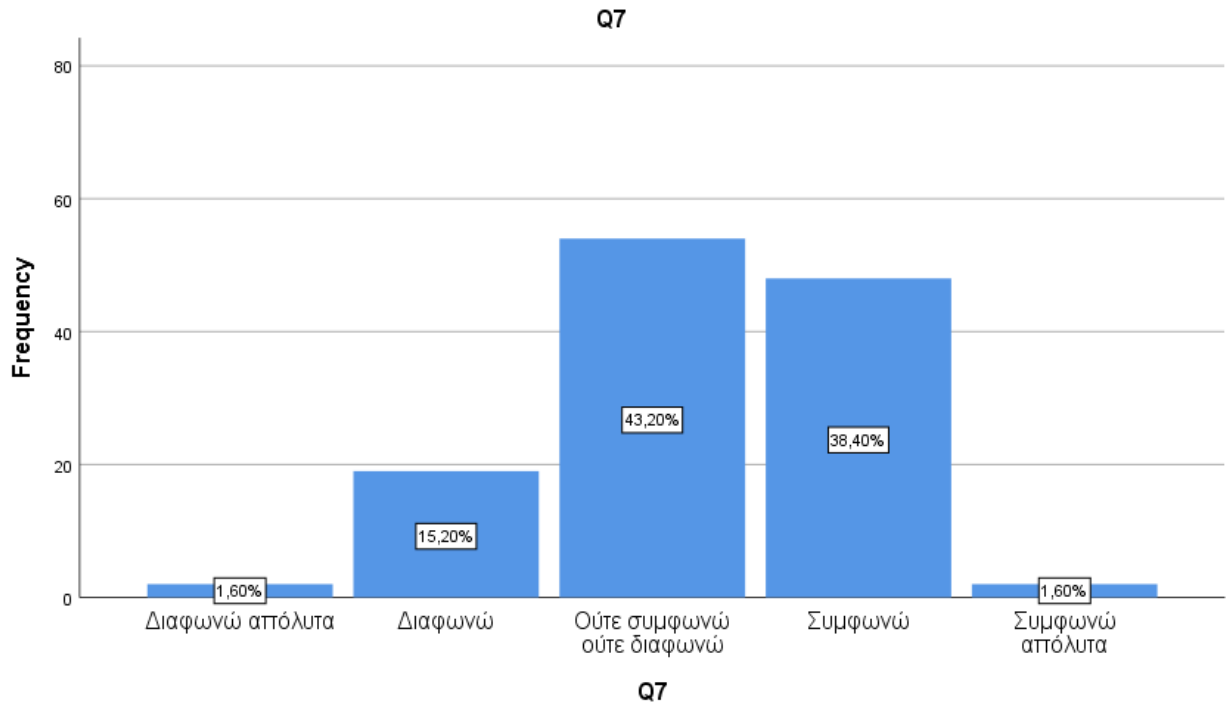
Διάγραμμα 5: Μου είναι εύκολη η κατανόηση των συναισθημάτων μου.

Στην έκτη ερώτηση οι συνεντευξιαζόμενοι καλούνται να απαντήσουν ξανά στην ίδια κλίμακα Likert σχετικά με το πόσο συμφωνούν ή διαφωνούν με την πρόταση: «Μου είναι εύκολη η κατανόηση των συναισθημάτων των άλλων γύρω μου». Τα αποτελέσματα που πήραμε και παραθέτονται παρακάτω στο ραβδόγραμμα 6 είναι ότι η πλειοψηφία των ερωτώμενων (62,4%) συμφωνεί. Το 23,2% των συνεντευξιαζόμενων ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, το 11,2% συμφωνεί απόλυτα, το 3,2% διαφωνεί ενώ κανένας δεν διαφωνεί απόλυτα.



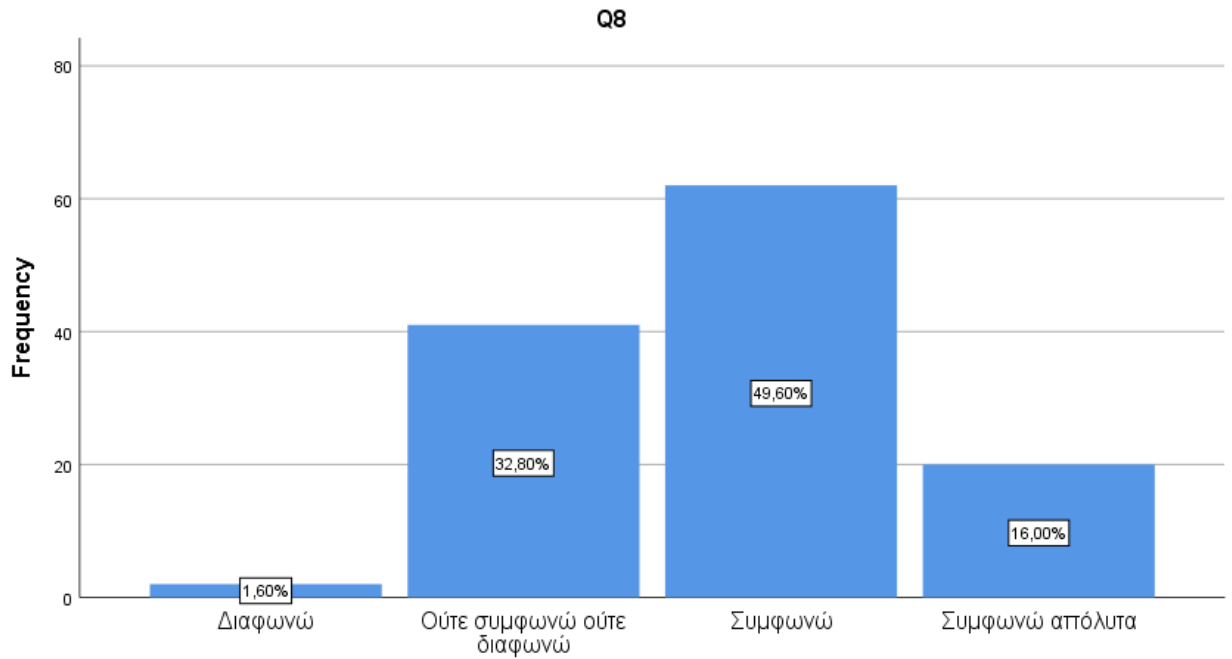
Διάγραμμα 6: Μου είναι εύκολη η κατανόηση των συναισθημάτων των άλλων γύρω μου.

Στην επόμενη ερώτηση: «Μπορώ εύκολα να εμπιστευόμαι τους ανθρώπους γύρω μου», οι απαντήσεις που πήραμε είχαν μεγάλη ποικιλία καθώς επιλέχθηκαν όλες οι απαντήσεις. Το 43,2% απάντησε ότι ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, το 38,4% συμφωνεί, το 15,2 διαφωνεί καθώς ισοψηφία είχαν οι επιλογές διαφωνώ απόλυτα και συμφωνώ απόλυτα με 1,6%.



Διάγραμμα 7: Μπορώ εύκολα να εμπιστευόμαι τους ανθρώπους γύρω μου.

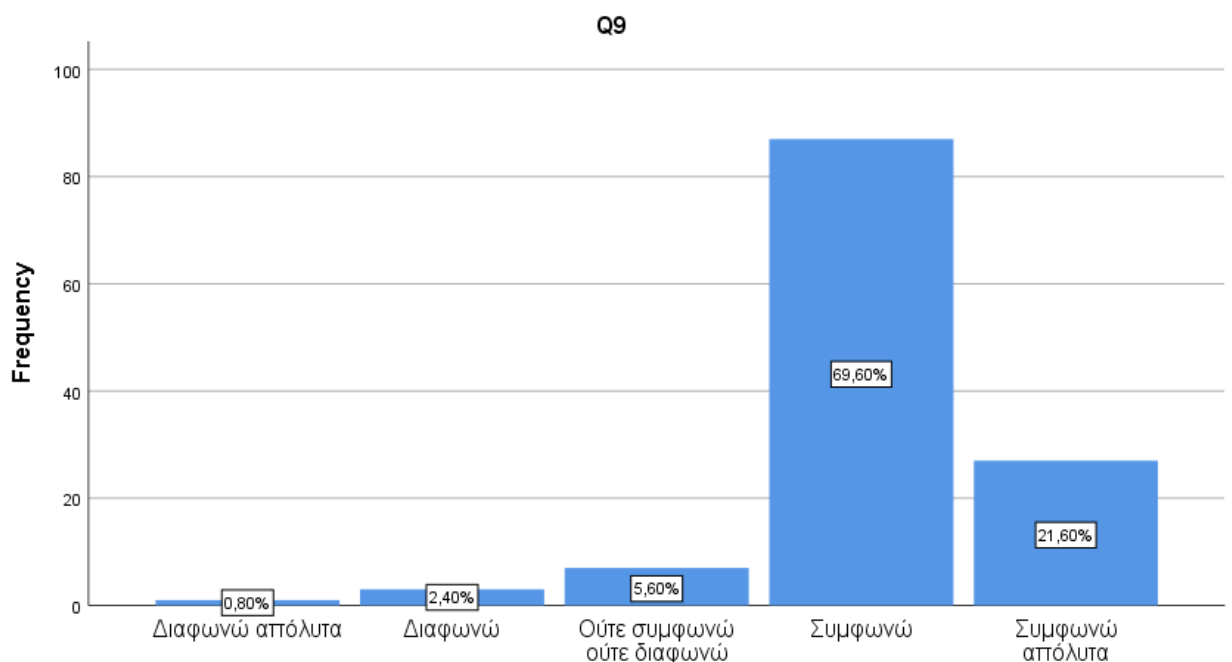
Στην επόμενη ερώτηση: «Μπορώ εύκολα να κάνω τους άλλους να με εμπιστεύονται» παρατηρούμε από το παρακάτω διάγραμμα 8 ότι κανένας ερωτώμενος δεν απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα. Οι πλειοψηφία των απαντήσεων που συλλέξαμε ανήκουν στην επιλογή συμφωνώ με 49,6%, ενώ ακολουθούν οι επιλογές ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ με 32,8%, συμφωνώ απόλυτα με 16% και διαφωνώ με 1,6%.



Q8

Διάγραμμα 8: Μπορώ εύκολα να κάνω τους άλλους να με εμπιστεύονται.

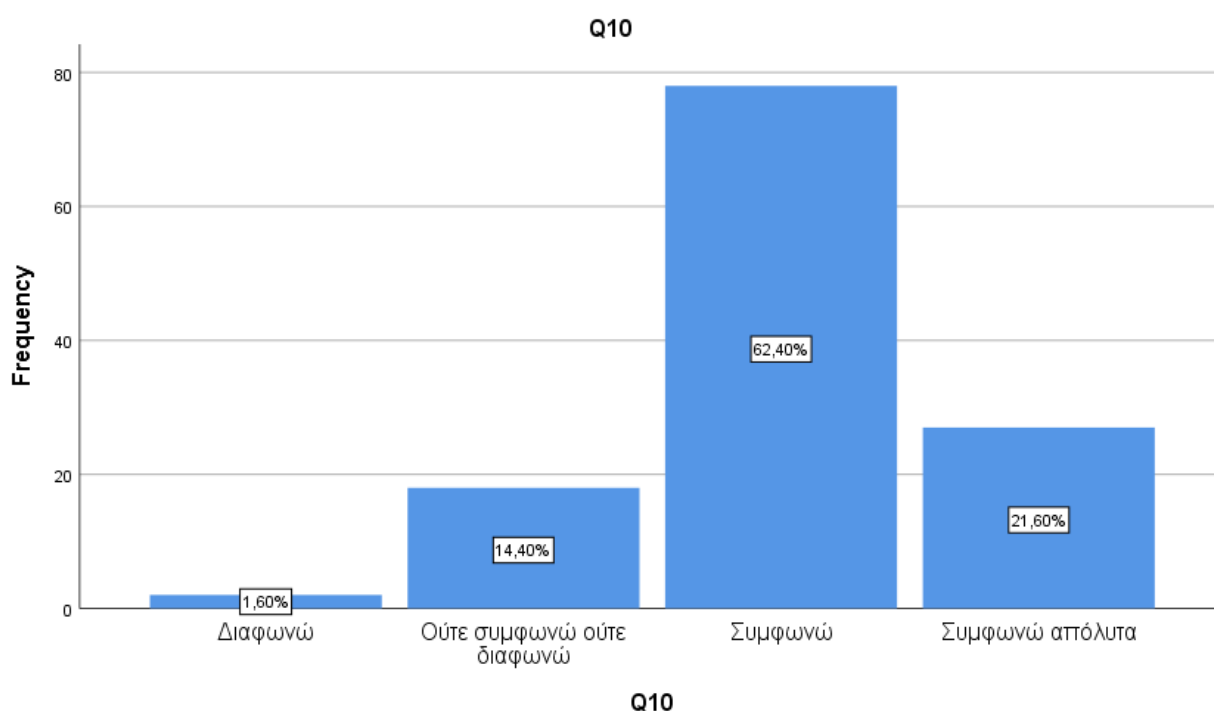
Στη συνέχεια, οι απαντήσεις στην ερώτηση: «Κατανοώ τα ελαττώματά μου» παρουσιάζουν μεγάλο ενδιαφέρον. Το 69,6% απάντησε ότι συμφωνεί με την παρακάτω πρόταση, το 21,6 των ερωτώμενων απάντησε ότι συμφωνεί απόλυτα, το 5,6% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, το 2,4% διαφωνεί και το 0,8% διαφωνεί απόλυτα.



Q9

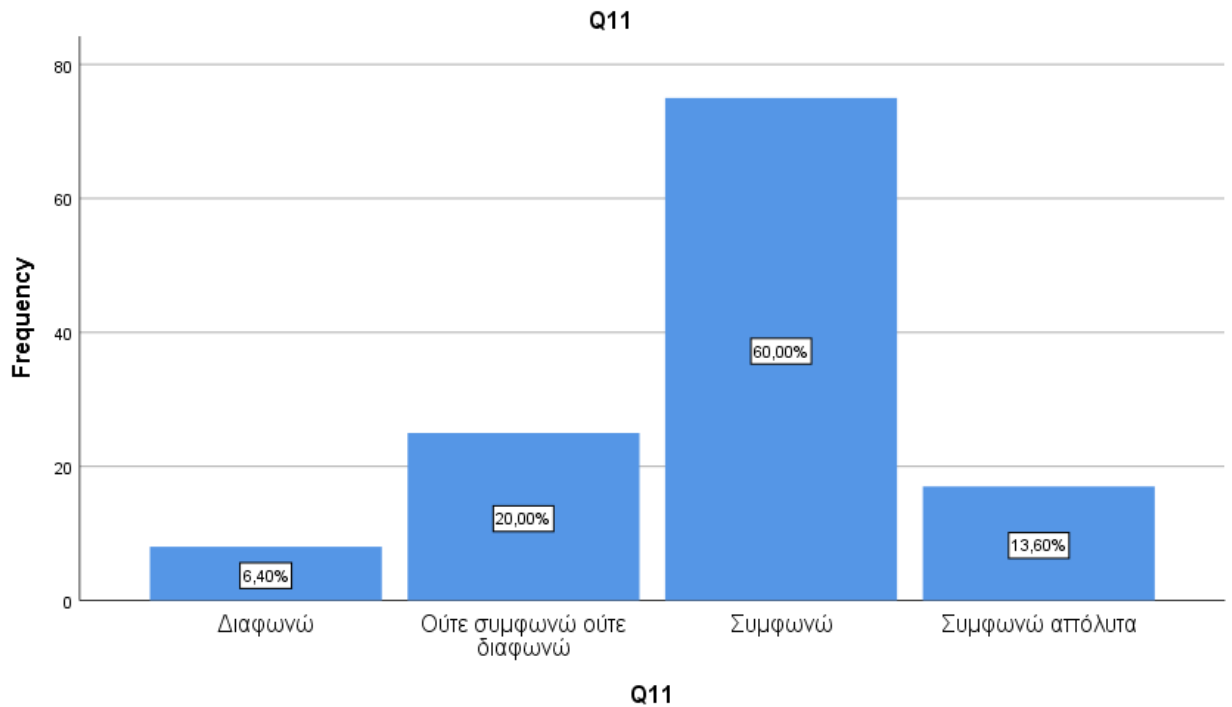
Διάγραμμα 9: Κατανοώ τα ελαττώματά μου.

Στην ερώτηση: «Είμαι πρόθυμος/η να διορθώσω τα ελαττώματά μου» το 62,4% όπως φαίνεται και στο διάγραμμα 10 συμφωνεί. Το 21,6% των συνεντευξιαζόμενων συμφωνεί απόλυτα, το 14,4% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί και το 1,6% διαφωνεί. Κανένας από τους ερωτώμενους δεν διαφωνεί απόλυτα στην παραπάνω πρόταση.



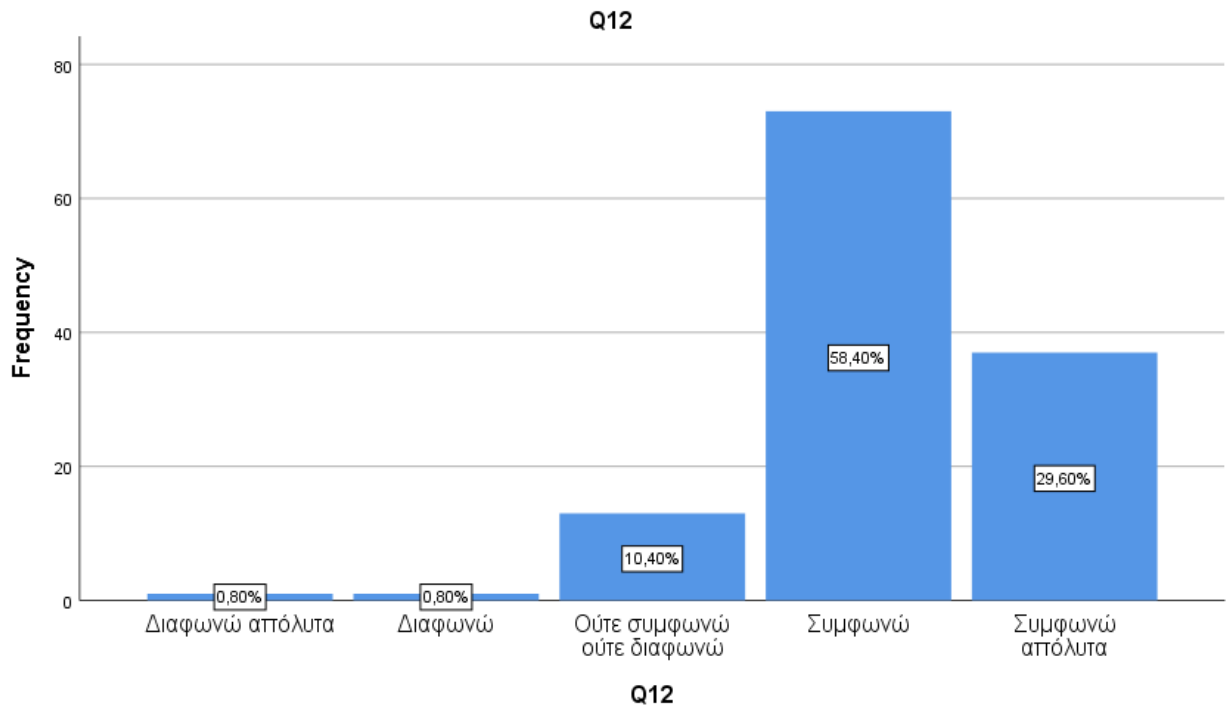
Διάγραμμα 10: Είμαι πρόθυμος/η να διορθώσω τα ελαττώματά μου.

Παρακάτω στην 11^η πρόταση: «Μου είναι εύκολο να δω τα πράγματα από τη μεριά των άλλων» το 60% των συμμετεχόντων συμφωνεί, το 20% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, το 13,6% συμφωνεί απόλυτα, το 6,4% διαφωνεί, ενώ κανένας δεν διαφωνεί απόλυτα. Στο διάγραμμα 11 φαίνονται τα αποτελέσματα αυτά που πήραμε.



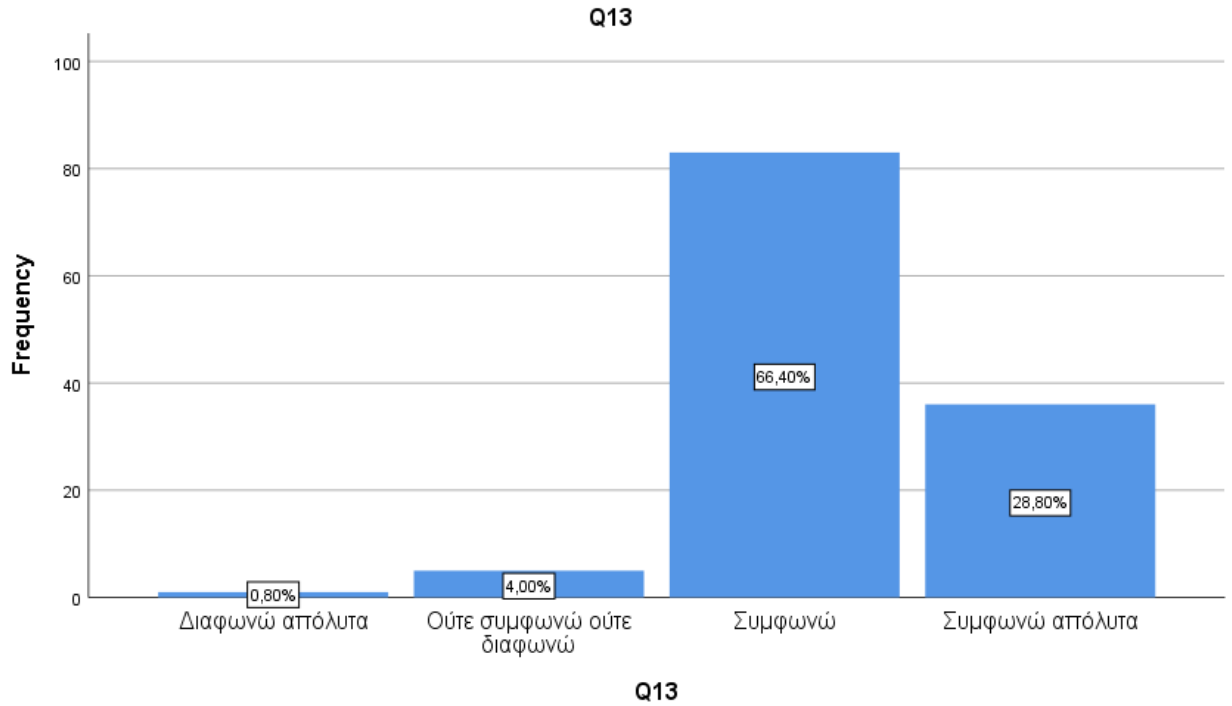
Διάγραμμα 11: Μου είναι εύκολο να δω τα πράγματα από τη μεριά των άλλων.

Στην πρόταση 12 που ακολουθεί στο ερωτηματολόγιο: «Είμαι πρόθυμος/η να προτείνω ιδέες όταν είμαι μέλος μιας ομάδας», η πλειοψηφία των συμμετεχόντων απάντησε ότι συμφωνεί με ποσοστό 58,4%. Το 29,6 συμφωνεί απόλυτα, το 10,4% των συμμετεχόντων ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, ενώ οι απαντήσεις διαφωνώ και διαφωνώ απόλυτα μοιράζονται την ίδια συχνότητα απάντησης με ποσοστό 0,8% η καθεμία. Στο παρακάτω ραβδόγραμμα παρουσιάζονται τα αποτελέσματα αυτά.



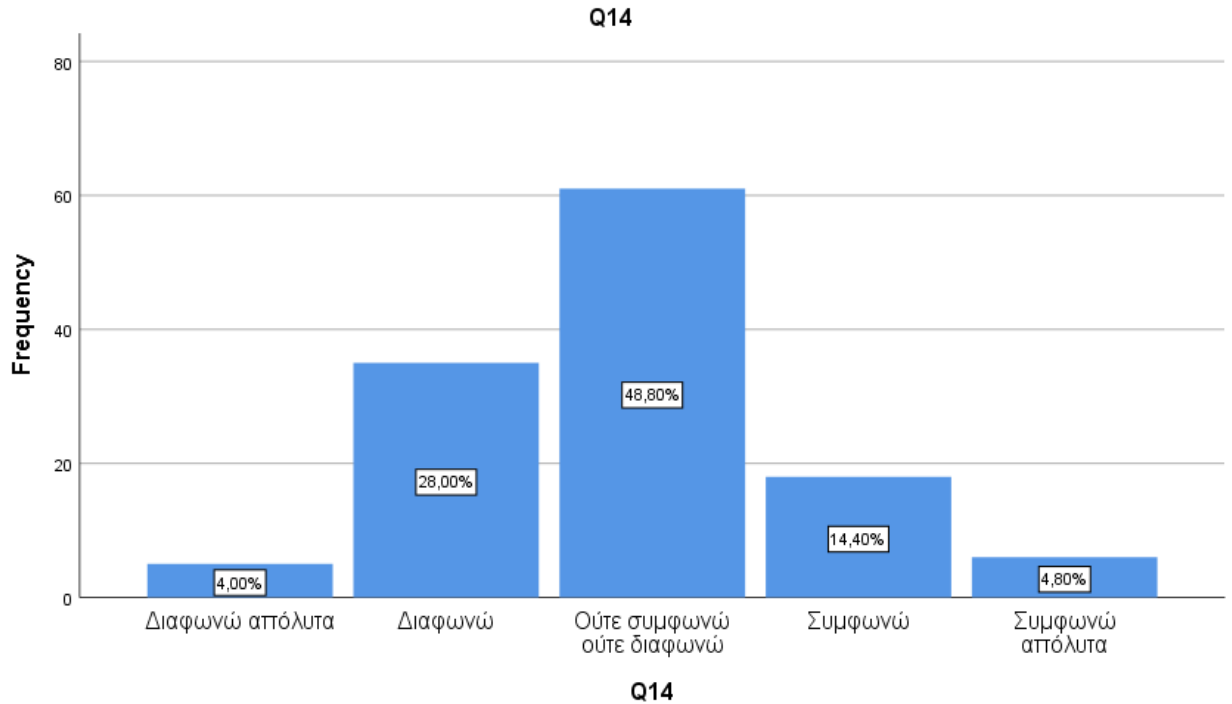
Διάγραμμα 12: Είμαι πρόθυμος/η να προτείνω ιδέες όταν είμαι μέλος μιας ομάδας.

Στο διάγραμμα 13 φαίνονται τα αποτελέσματα των απαντήσεων στην πρόταση: «Είμαι πρόθυμος/η να λαμβάνω υπόψη τις ιδέες των υπολοίπων μελών της ομάδας». Η πλειοψηφία με το 66,4% απάντησε ότι συμφωνεί, το 28,8% συμφωνεί απόλυτα, το 4% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, το 0,8% διαφωνεί απόλυτα, ενώ κανένας δεν διαφωνεί.



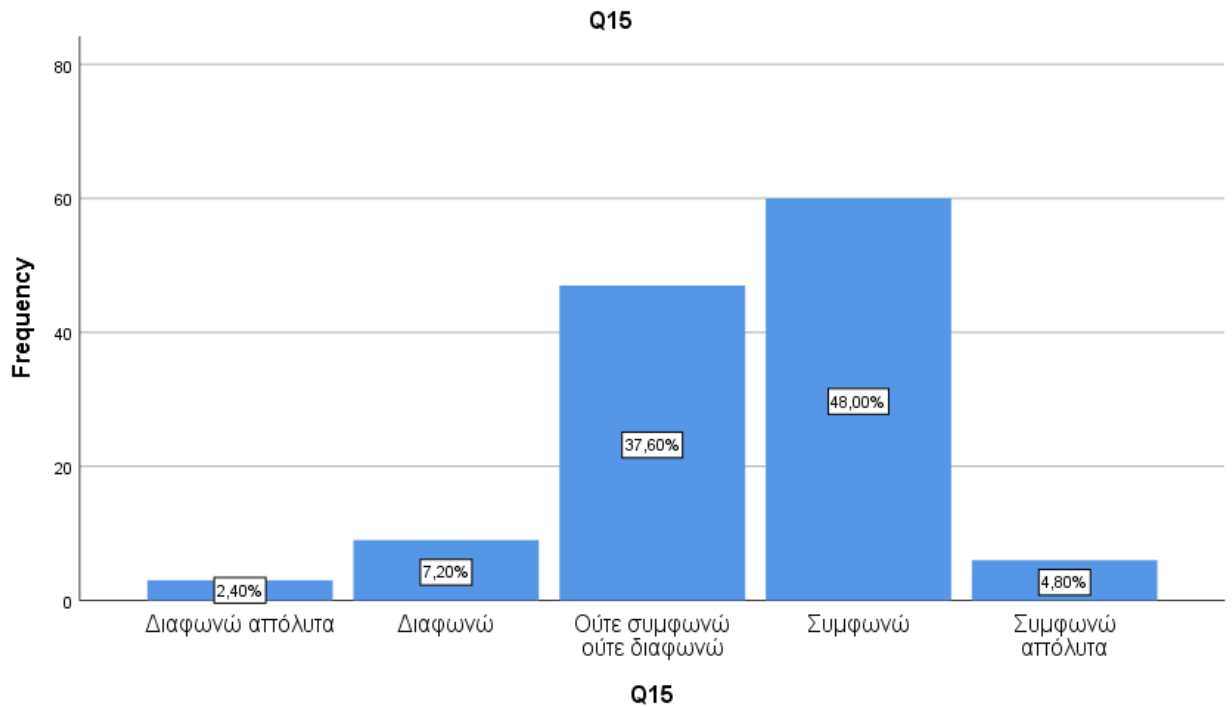
Διάγραμμα 13: Είμαι πρόθυμος/η να λαμβάνω υπόψη τις ιδέες των υπολοίπων μελών της ομάδας.

Στην 14^η ερώτηση του ερωτηματολογίου: «Μου είναι εύκολο να επιβάλω τη γνώμη μου στους άλλους», η πλειοψηφία απάντησε ότι ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, το 28% διαφωνεί, το 14,4% συμφωνεί, το 4,8% συμφωνεί απόλυτα και το 4% διαφωνεί απόλυτα. Σε αυτή την ερώτηση παρατηρούμε ότι απαντήθηκαν και οι πέντε επιλογές, ενώ οι απαντήσεις τείνουν περισσότερο προς το διαφωνώ παρά προς το συμφωνώ.



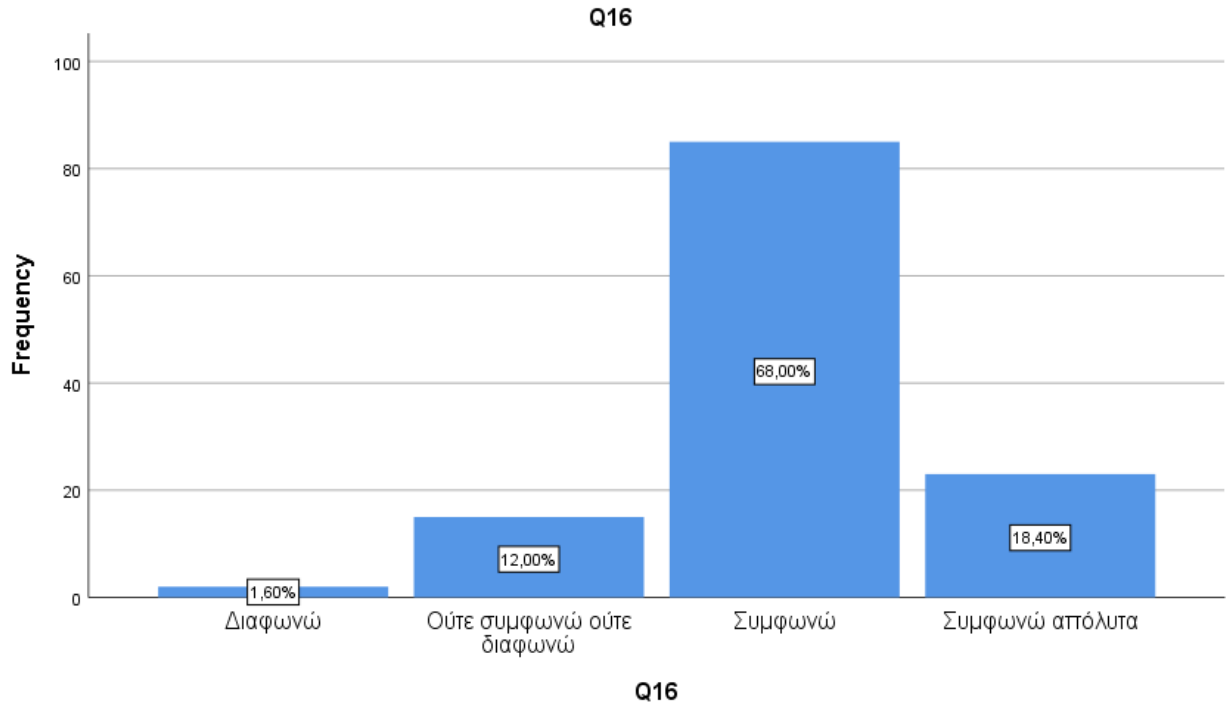
Διάγραμμα 14: Μου είναι εύκολο να επιβάλω τη γνώμη μου στους άλλους.

Στην επόμενη ερώτηση, οι συμμετέχοντες απαντούν στο πόσο συμφωνούν στην πρόταση: «Διαχειρίζομαι εύκολα τις διαφωνίες που προκύπτουν στην ομάδα». Η πλειοψηφία, όπως και στις περισσότερες ερωτήσεις έως αυτό το σημείο συμφωνεί με ποσοστό 48%. Το 37,6% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, το 7,2% διαφωνεί, το 4,8% συμφωνεί απόλυτα και το 2,4% διαφωνεί απόλυτα. Παρακάτω φαίνονται διαγραμματικά τα αποτελέσματα αυτής της απάντησης.



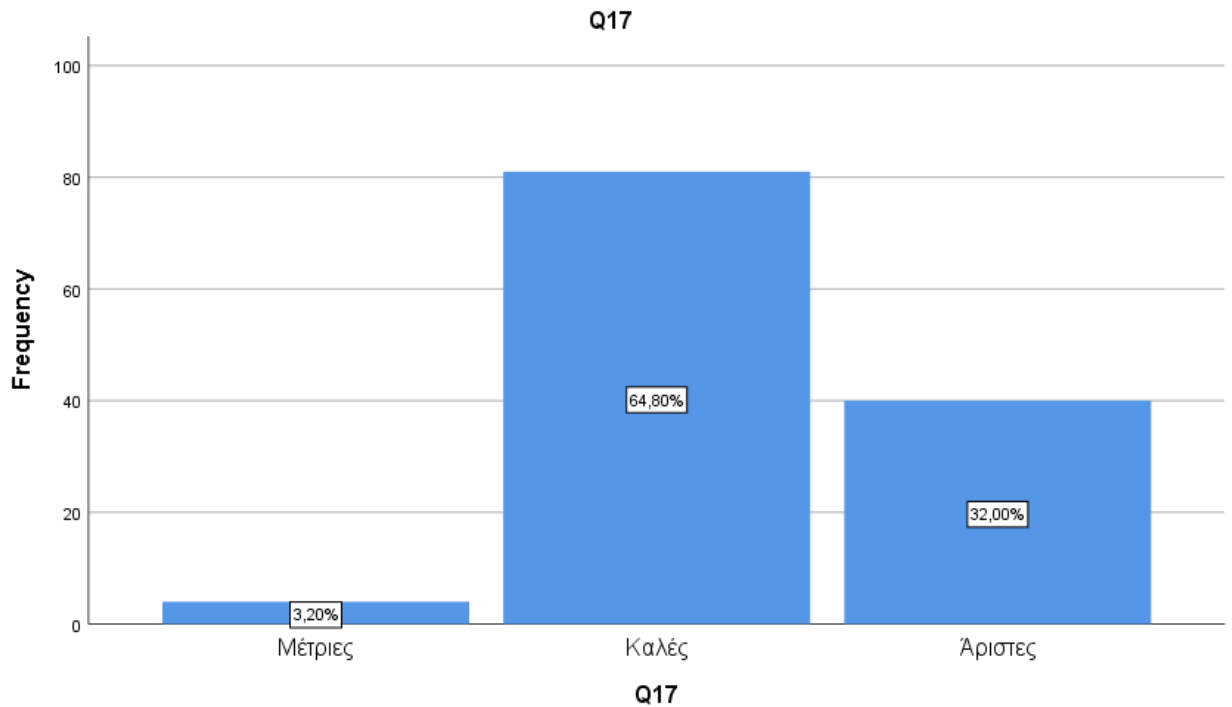
Διάγραμμα 15: Διαχειρίζομαι εύκολα τις διαφωνίες που προκύπτουν στην ομάδα.

Στο διάγραμμα 16 φαίνονται τα αποτελέσματα των απαντήσεων στην πρόταση: «Κατανοώ τις ικανότητές μου». Για ακόμη μια φορά η πλειοψηφία (68%) απάντησε ότι συμφωνεί. Το 18,4% συμφωνεί απόλυτα, το 12% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, το 1,6% διαφωνεί, ενώ κανένας από τους συμμετέχοντες δεν διαφωνεί απόλυτα.



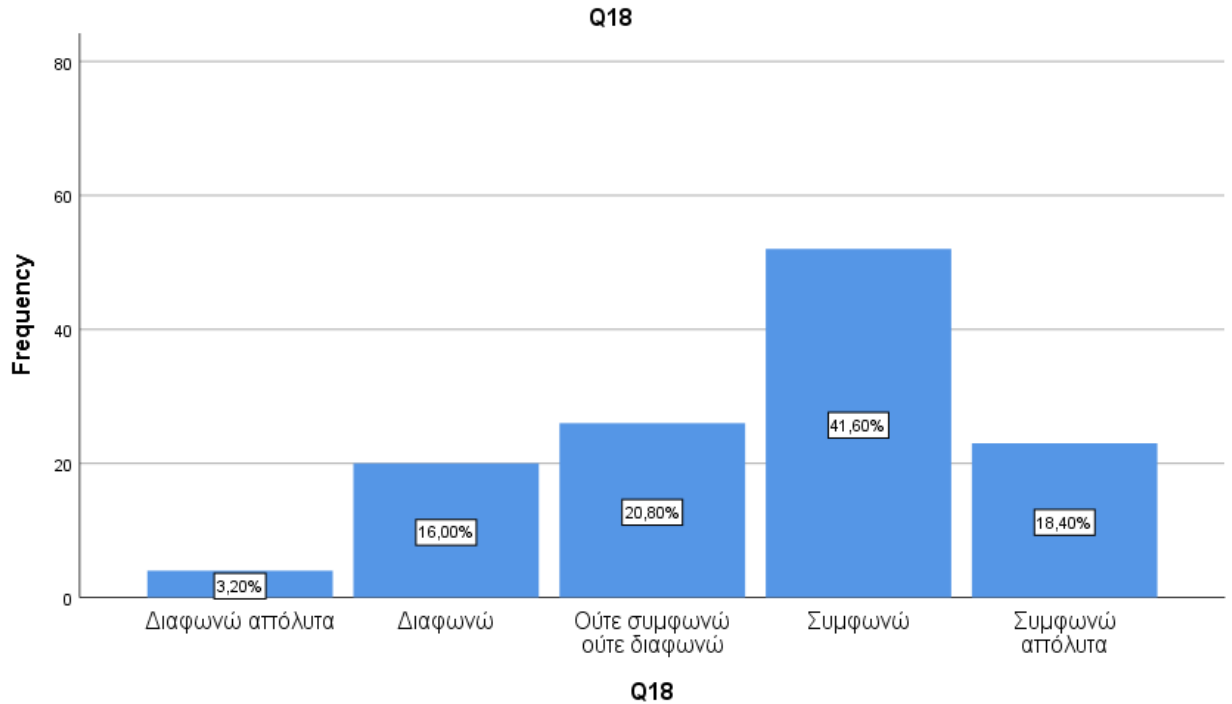
Διάγραμμα 16: Κατανόω τις ικανότητές μου.

Στη συνέχεια οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να απαντήσουν στο πόσο καλές είναι οι σχέσεις τους με τους συνεργάτες τους. Το 64,8% των συμμετεχόντων απάντησε ότι οι σχέσεις που έχουν με τους συνεργάτες τους είναι καλές, το 32% απάντησε ότι οι σχέσεις που έχουν είναι άριστες, το 3,2% απάντησε ότι έχει μέτριες σχέσεις, ενώ κανένας δεν απάντησε ότι οι σχέσεις με τους συνεργάτες του είναι κακές ή κάκιστες. Στο διάγραμμα 17 φαίνονται τα αποτελέσματα που συλλέχθηκαν από το ερωτηματολόγιο.



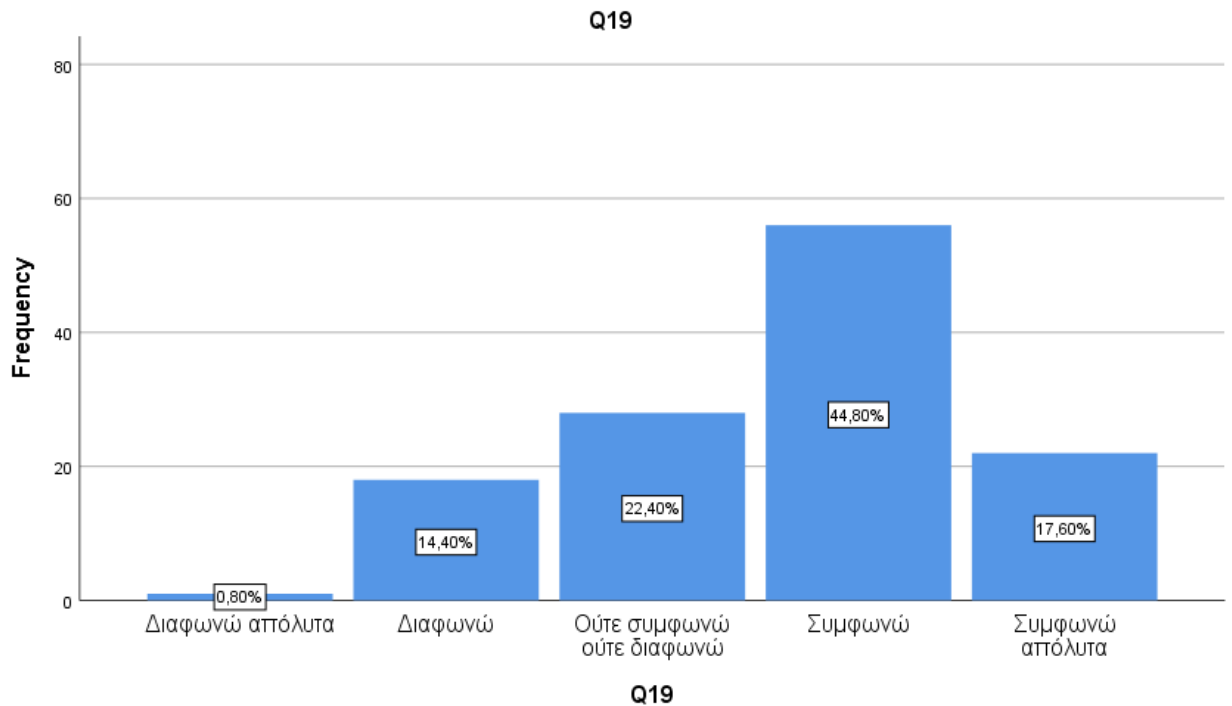
Διάγραμμα 17: Η σχέσεις μου με τους συνεργάτες μου είναι:

Στην ερώτηση 18, οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να απαντήσουν στην κλίμακα συμφωνίας που είδαμε παραπάνω στην πρόταση: «Η προσωπική μου ζωή επηρεάζει τη διάθεση και την επίδοσή μου στη δουλειά/σχολή». Η πλειοψηφία απάντησε ότι συμφωνεί με συχνότητα 41,6%, το 20,8% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, το 18,4% συμφωνεί απόλυτα, το 16% διαφωνεί και το 3,2% διαφωνεί απόλυτα στην παραπάνω πρόταση. Τα αποτελέσματα φαίνονται διαγραμματικά στο παρακάτω ραβδόγραμμα.



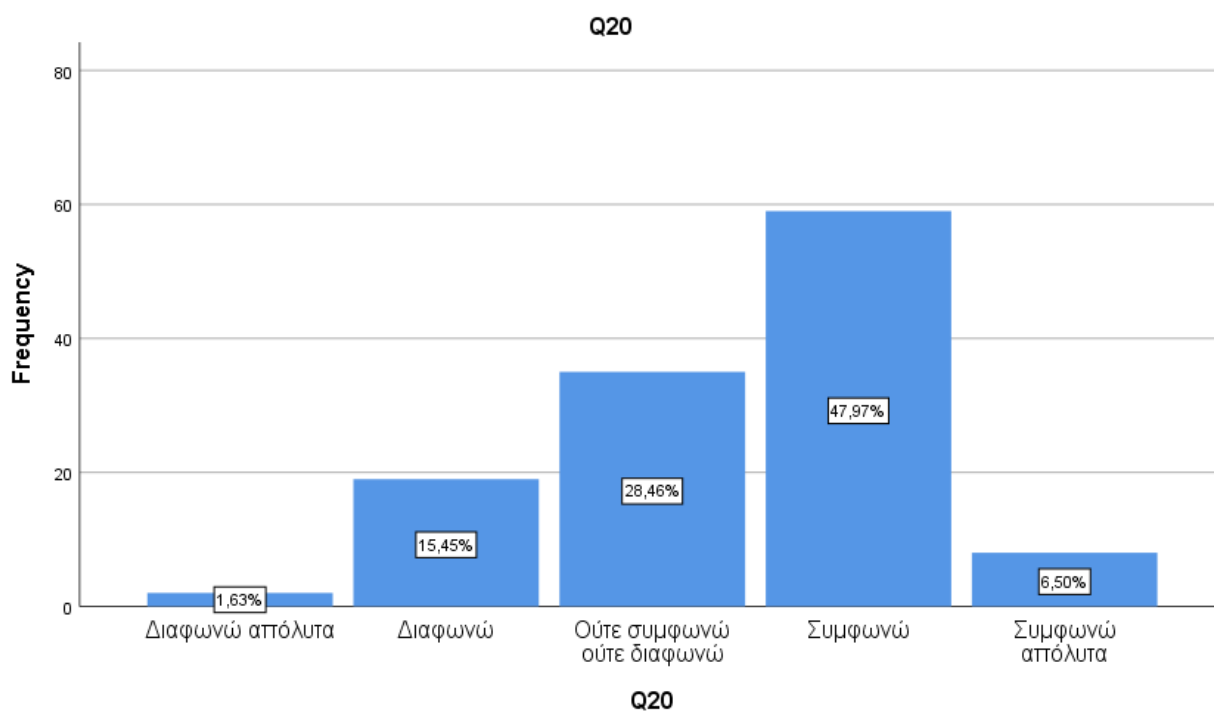
Διάγραμμα 18: Η προσωπική μου ζωή επηρεάζει τη διάθεση και την επίδοσή μου στη δουλειά/σχολή.

Στην επόμενη ερώτηση: «Η προσωπική μου ζωή επηρεάζεται από τις επιδόσεις και τις αποτυχίες στη δουλειά/σχολή», η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (44,8%) απάντησε ότι συμφωνεί. Το 22,4% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, το 17,6% συμφωνεί απόλυτα, το 14,4% διαφωνεί και το 0,8% διαφωνεί απόλυτα.



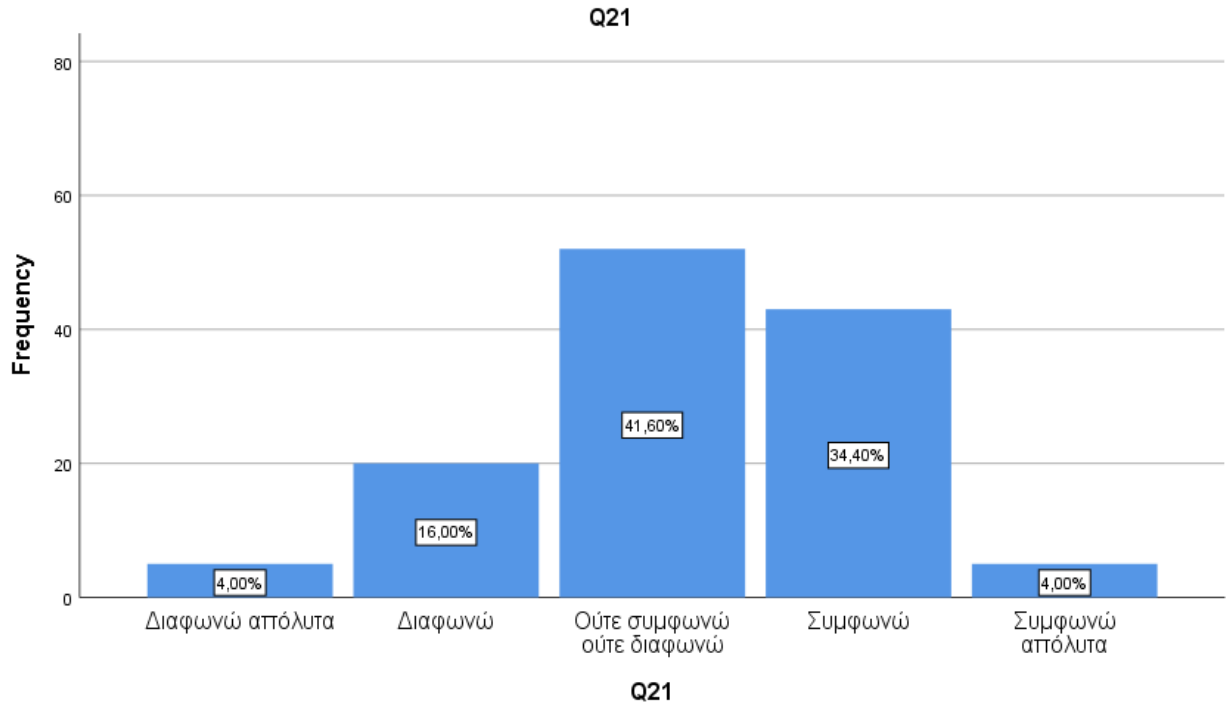
Διάγραμμα 19: Η προσωπική μου ζωή επηρεάζεται από τις επιδόσεις και τις αποτυχίες στη δουλειά/σχολή.

Στην 20^η ερώτηση οι συνεντευξιζόμενοι αξιολογούν με βάση τη συμφωνία ή τη διαφωνία τους την πρόταση: «Αντιμετωπίζω με ευκολία τις αλλαγές που προκύπτουν στον εργασιακό χώρο». Το 47,97% συμφωνεί, το 28,46% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, το 15,45% διαφωνεί, το 6,5% συμφωνεί απόλυτα και το 1,63% διαφωνεί απόλυτα. Τα αποτελέσματα της ερώτησης 20 παραθέτονται διαγραμματικά παρακάτω.



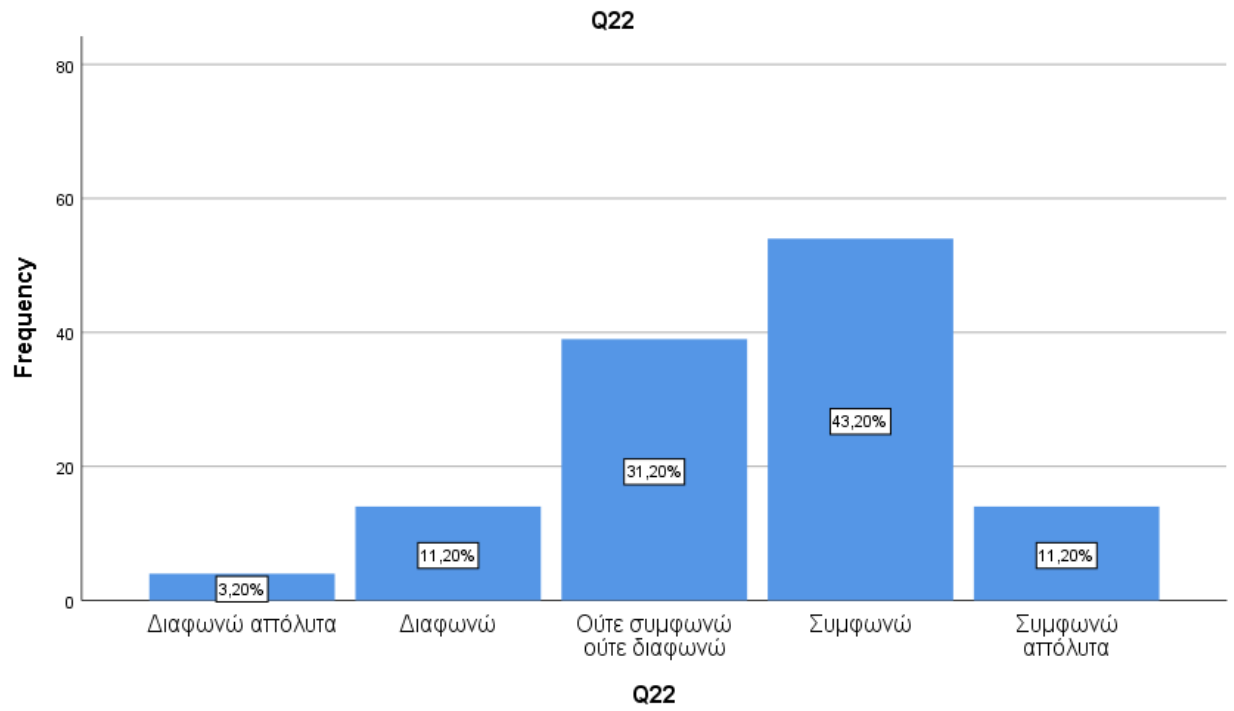
Διάγραμμα 20: Αντιμετωπίζω με ευκολία τις αλλαγές που προκύπτουν στον εργασιακό χώρο.

Στην επόμενη ερώτηση, οι συμμετέχοντες καλούνται να απαντήσουν στο κατά πόσο διαχειρίζονται το άγχος τους. Το 41,6% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, το 34,4% συμφωνεί, το 16% διαφωνεί, ενώ το υπόλοιπο 8% μοιράζονται οι απαντήσεις συμφωνώ απόλυτα και διαφωνώ απόλυτα με 4% συχνότητα έκαστη. Παρακάτω παραθέτονται διαγραμματικά τα αποτελέσματα της ερώτησης 21.



Διάγραμμα 21: Διαχειρίζομαι το άγχος μου.

Στην τελευταία ερώτηση επιλογής οι ερωτώμενοι καλούνται να αξιολογήσουν τον εαυτό τους στην πρόταση: «Θεωρώ τον εαυτό μου ικανό να αναλάβει μια ηγετική θέση». Η πλειοψηφία (43,2%) συμφωνεί με την παραπάνω πρόταση, το 31,2% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, το 11,2% συμφωνεί απόλυτα, με το ίδιο ποσοστό απαντήθηκε η επιλογή διαφωνώ, ενώ το 3,2% διαφωνεί απόλυτα. Στο ραβδόγραμμα 22 παραθέτονται τα ποσοστά αυτά στις αντίστοιχες απαντήσεις.

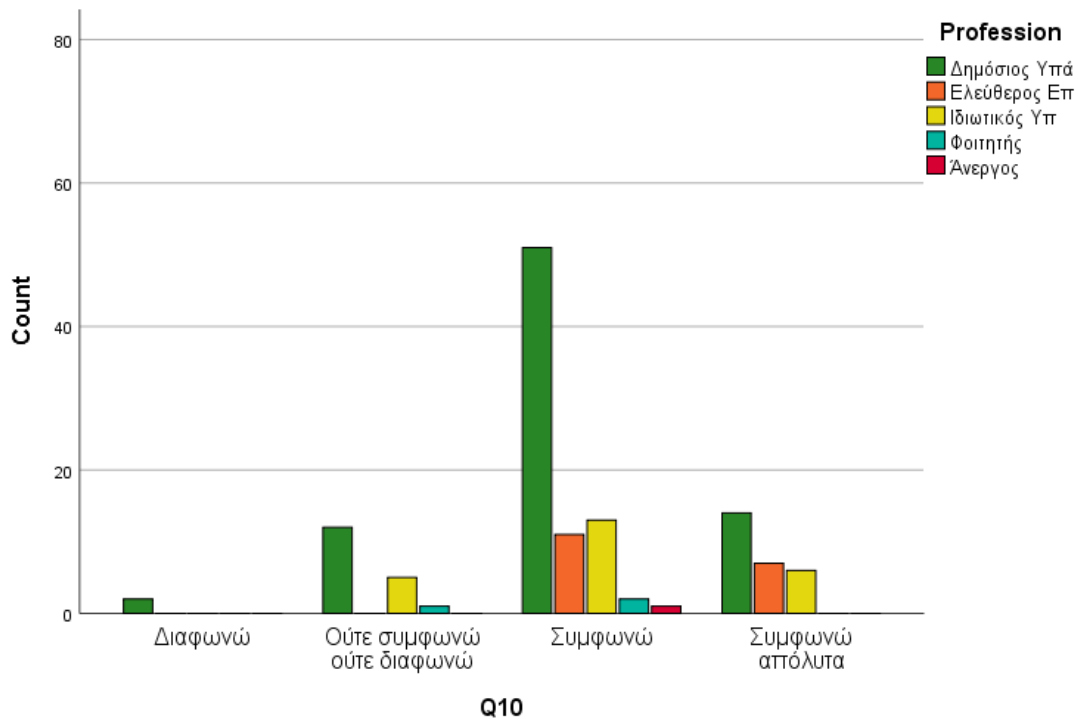


Διάγραμμα 22: Θεωρώ τον εαυτό μου ικανό να αναλάβει μια ηγετική θέση.

3.6.1 ΠΟΣΟΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ

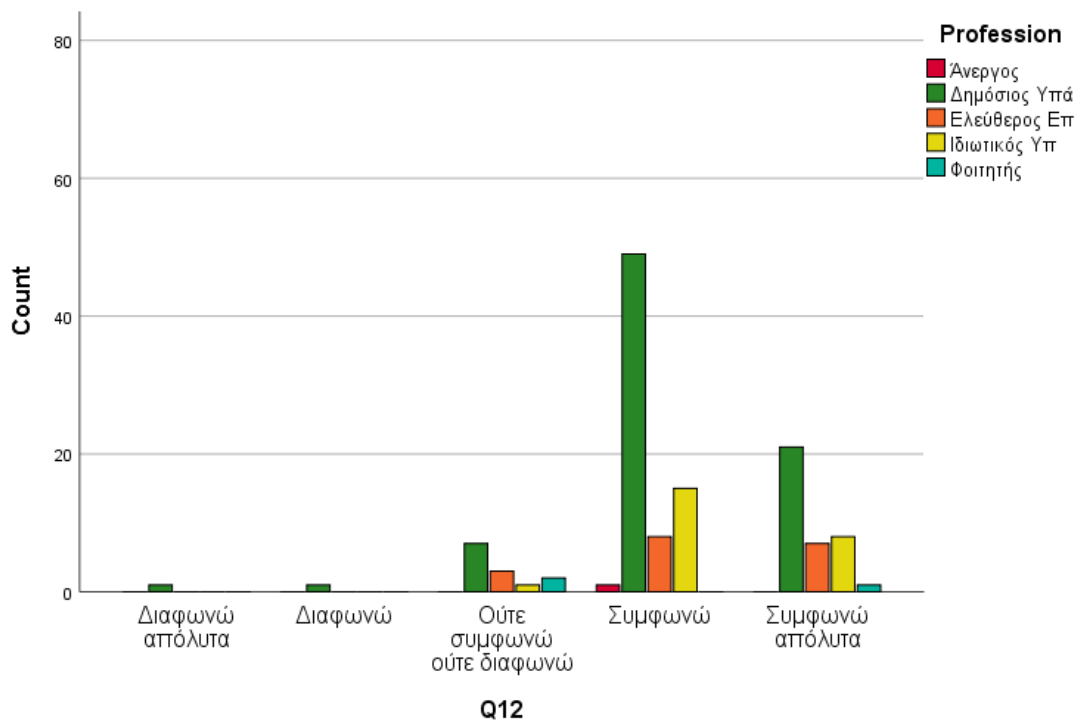
Τα αποτελέσματα που συλλέξαμε από τις απαντήσεις των συμμετεχόντων στην παρούσα έρευνα μας επιτρέπουν να προβούμε σε μια επιπλέον ανάλυση, που είναι η σύγκριση των απαντήσεων σε συνάρτηση με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματός μας. Παρακάτω επιλέχθηκαν κάποιες από τις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου, οι οποίες παρουσιάζουν ενδιαφέρον σε σχέση με το επάγγελμα και το φύλο των συμμετεχόντων. Χάριν ευκολότερης παρατήρησης των διαγραμμάτων δεν παραθέτονται πάνω σε αυτά, τα ποσοστά απάντησης από τις κατηγορίες επαγγελμάτων, μιας και τα συνολικά ποσοστά απάντησης αναφέρθηκαν αναλυτικά στο προηγούμενο κεφάλαιο.

Στην ερώτηση 10: «Είμαι πρόθυμος/η να διορθώσω τα ελαττώματά μου», οι συνεντευξιζόμενοι απάντησαν ότι συμφωνούν με ποσοστό πάνω από 62%. Οι απαντήσεις αυτές προέρχονται από όλες τις κατηγορίες επαγγελμάτων με τους ιδιωτικούς υπαλλήλους να ακολουθούν τους εργαζομένους του δημοσίου. Αξίζει να παρατηρήσουμε και να αναφέρουμε ότι σε όλες τις απαντήσεις των δημοσίων υπαλλήλων υπερτερεί, καθώς έχουν και την πλειοψηφία του δείγματος. Οι ελεύθεροι επαγγελματίες δεν έδωσαν την απάντηση διαφωνώ και ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ. Επίσης, οι άνεργοι του δείγματός μας απάντησαν μόνο ότι συμφωνούν, καθώς και οι φοιτητές απάντησαν είτε ότι συμφωνούν, είτε ότι ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν. Ενδιαφέρον παρουσιάζει όμως, ότι οι ελεύθεροι επαγγελματίες που απάντησαν ότι συμφωνούν απόλυτα στην ερώτηση ήταν περισσότεροι από τους ιδιωτικούς υπαλλήλους. Επομένως οι ελεύθεροι επαγγελματίες είναι πιο πρόθυμοι να δουλέψουν με τον εαυτό τους διορθώνοντας τα ελαττώματά τους από τους δημοσίους και τους ιδιωτικούς υπαλλήλους.



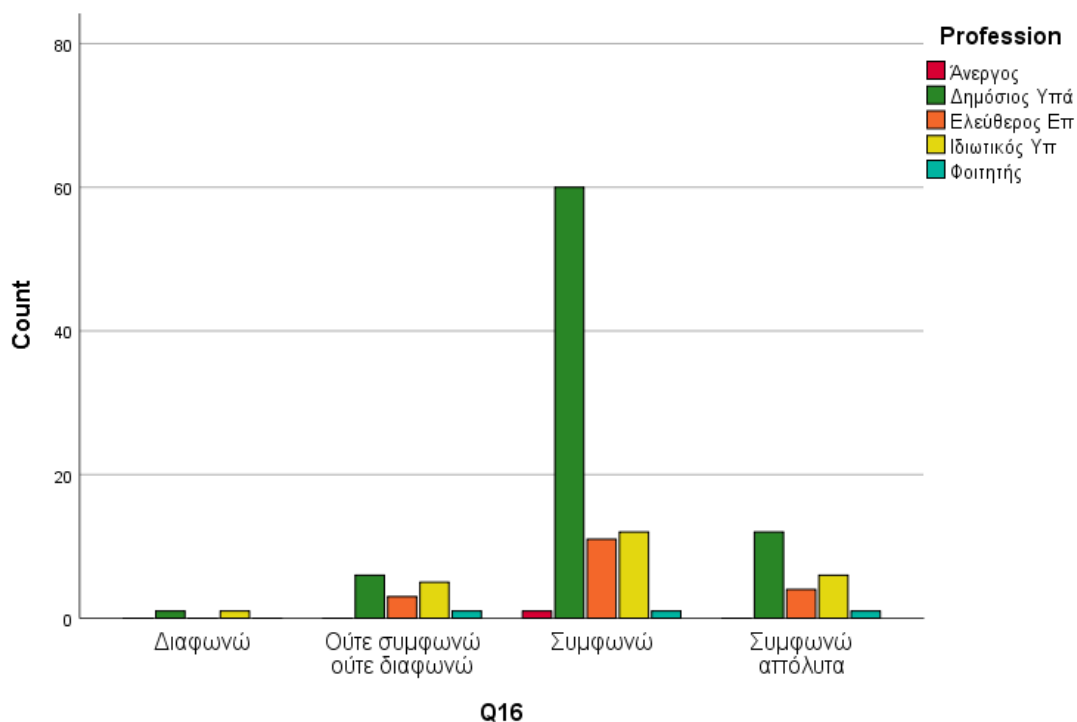
Διάγραμμα 23: Είμαι πρόθυμος/η να διορθώσω τα ελαττώματά μου σε συνάρτηση με το επάγγελμα

Στην ερώτηση νούμερο 12: «Είμαι πρόθυμος/η να προτείνω ιδέες όταν είμαι μέλος μιας ομάδας» παρατηρούμε ότι οι δημόσιοι υπάλληλοι έχουν δώσει απαντήσεις σε όλο το φάσμα της κλίμακας. Οι περισσότεροι ιδιωτικοί υπάλληλοι απάντησαν ότι συμφωνούν, έπειτα ότι συμφωνούν απόλυτα και στη συνέχεια ότι ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν. Το ίδιο συνέβη και με τους ελεύθερους επαγγελματίες, με τη διαφορά ότι στην απάντηση ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ οι ελεύθεροι επαγγελματίες υπερτερούν των ιδιωτικών υπαλλήλων. Στην ίδια απάντηση οι φοιτητές υπερτερούν των ιδιωτικών υπαλλήλων, ενώ οι πρώτοι απάντησαν είτε αυτό είτε ότι συμφωνούν απόλυτα σε πολύ μικρή συχνότητα. Την απάντηση διαφωνώ απόλυτα και διαφωνώ έδωσαν μόνο υπάλληλοι του δημοσίου τομέα. Επομένως, οι ιδιωτικοί υπάλληλοι είναι πιο πρόθυμοι από κάθε άλλη κατηγορία επαγγελματιών να προτείνουν τις ιδέες τους όταν ανήκουν σε μια ομάδα.



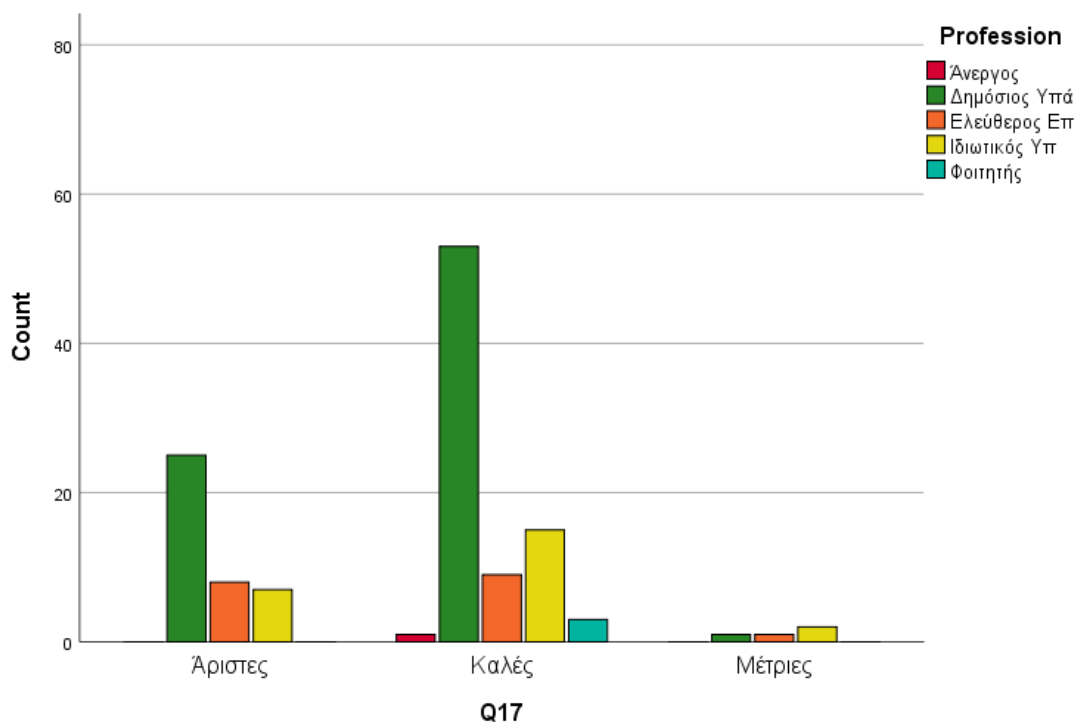
Διάγραμμα 24: Είμαι πρόθυμος/η να προτείνω ιδέες όταν είμαι μέλος μιας ομάδας σε συνάρτηση με το επάγγελμα

Στην ερώτηση νούμερο 16: «Κατανοώ τις ικανότητές μου» παρατηρούμε ότι σε όλες τις απαντήσεις πρωταγωνιστούν οι δημόσιοι υπάλληλοι, κάτι που πιθανώς οφείλεται στην πλειοψηφία τους στο δείγμα, πλην της απάντησης διαφωνώ όπου ισοψηφούν με τους ιδιωτικούς υπαλλήλους. Αυτό που παρουσιάζει ενδιαφέρον είναι ότι στα τρία ανώτερα επίπεδα της κλίμακας η συχνότητα απάντησης κάθε κατηγορίας επαγγέλματος ακολουθεί την ίδια σειρά. Ακόμη, κάτι που αξίζει να αναφερθεί είναι ότι οι άνεργοι του δείγματος απάντησαν μόνο ότι συμφωνούν. Αυτό λοιπόν που συμπεραίνουμε είναι ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στην κατανόηση των ικανοτήτων των εργαζομένων σε συνάρτηση με το επάγγελμά τους.



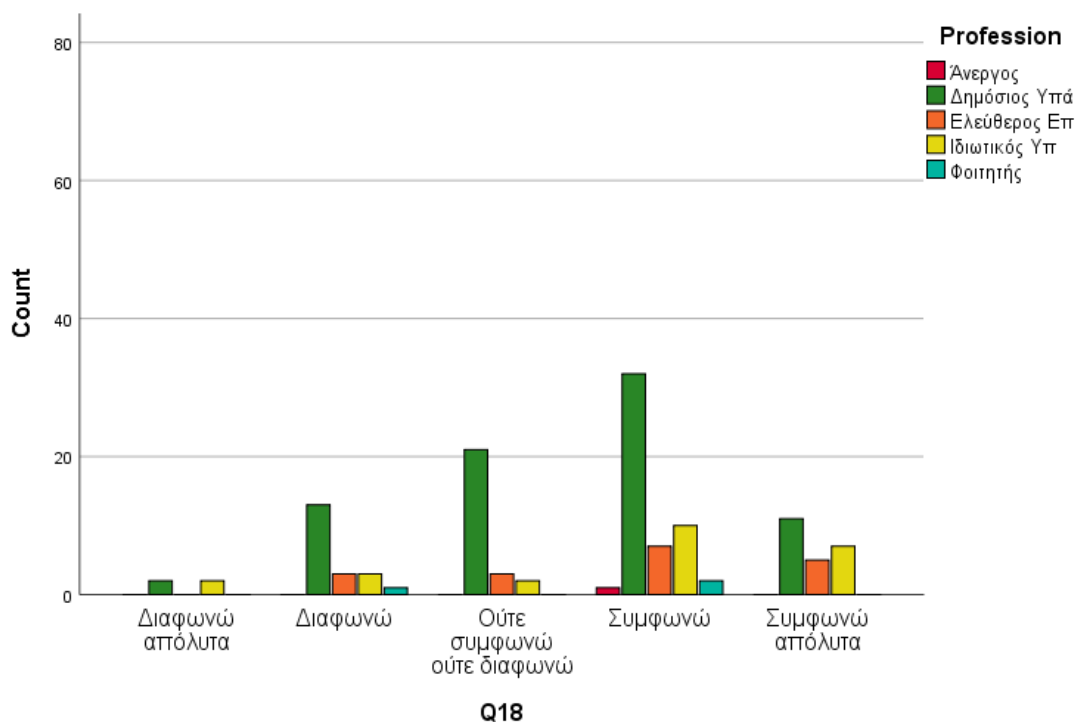
Διάγραμμα 25: Κατανόω τις ικανότητές μου σε συνάρτηση με το επάγγελμα

Στην επόμενη ερώτηση του ερωτηματολογίου που αφορά τη σχέση με τους συνεργάτες των συμμετεχόντων στην έρευνα, οι φοιτητές και οι άνεργοι απάντησαν ότι οι εργασιακές τους σχέσεις είναι καλές. Αυτό που παρουσιάζει ενδιαφέρον εδώ, είναι ότι στην απάντηση μέτριες σχέσεις την πλειοψηφία έχουν οι ιδιωτικοί υπάλληλοι, κάτι που καταρρίπτει την πλειοψηφία των δημοσίων υπαλλήλων στις περισσότερες απαντήσεις. Επίσης στην απάντηση άριστες σχέσεις οι ελεύθεροι επαγγελματίες ήταν περισσότεροι από τους ιδιωτικούς υπαλλήλους. Επομένως, οι ιδιωτικοί υπάλληλοι παρουσιάζουν μετριότερες σχέσεις με τους συνεργάτες τους από τις υπόλοιπες κατηγορίες επαγγελμάτων.



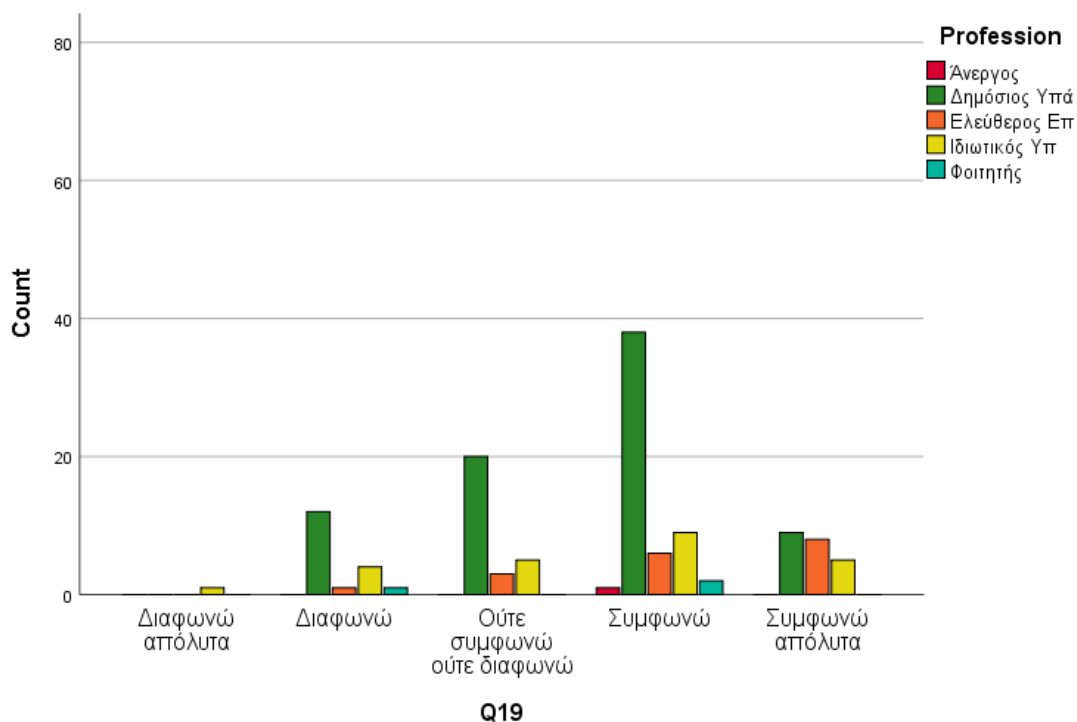
Διάγραμμα 26: Η σχέση μου με τους συνεργάτες μου είναι: σε συνάρτηση με το επάγγελμα

Στην ερώτηση νούμερο 18 που αφορά την επιρροή της εργασιακής συμπεριφοράς από την προσωπική ζωή παρατηρούμε ότι στα επίπεδα της κλίμακας συμφωνώ απόλυτα και συμφωνώ, οι ιδιωτικοί υπάλληλοι ακολουθούν τους δημοσίους και έπειτα έρχονται οι ελεύθεροι επαγγελματίες, ενώ στις κλίμακες ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ και διαφωνώ, αυτό δεν ισχύει. Επομένως μπορούμε να συμπεράνουμε ότι η διάθεση και η επίδοση στη δουλειά των ιδιωτικών υπαλλήλων επηρεάζεται περισσότερο από αυτές των ελεύθερων επαγγελματιών.



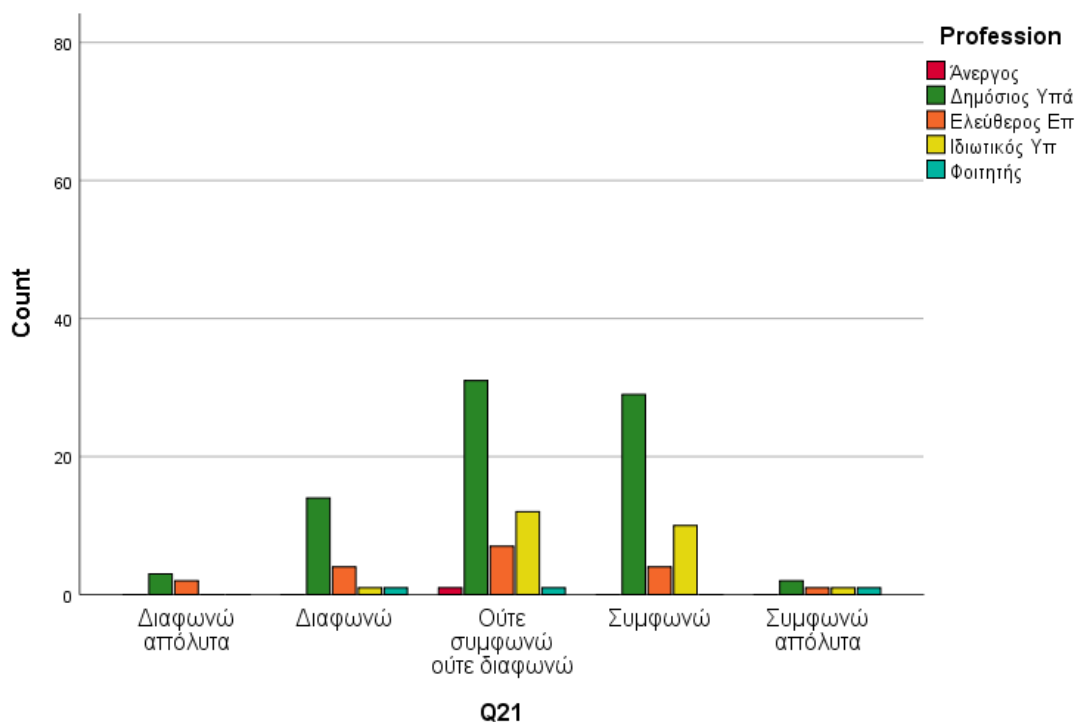
Διάγραμμα 27: Η προσωπική μου ζωή επηρεάζει τη διάθεση και την επίδοσή μου στη δουλειά/σχολή σε συνάρτηση με το επάγγελμα

Στην αντίστροφη ερώτηση, εάν δηλαδή η προσωπική ζωή είναι αυτή που επηρεάζεται από την εργασία, οι ελεύθεροι επαγγελματίες απαντούν σε πλειοψηφία ότι συμφωνούν απόλυτα, ενώ σε όλα τα υπόλοιπα επίπεδα της κλίμακας πλειοψηφούν οι ιδιωτικοί υπάλληλοι από τους ελεύθερους επαγγελματίες. Σαφώς, οι δημόσιοι υπάλληλοι έχουν την πρωτιά σε όλες τις απαντήσεις, πλην της απάντησης διαφωνώ απόλυτα, όπου υπερисχύουν οι ιδιωτικοί υπάλληλοι.



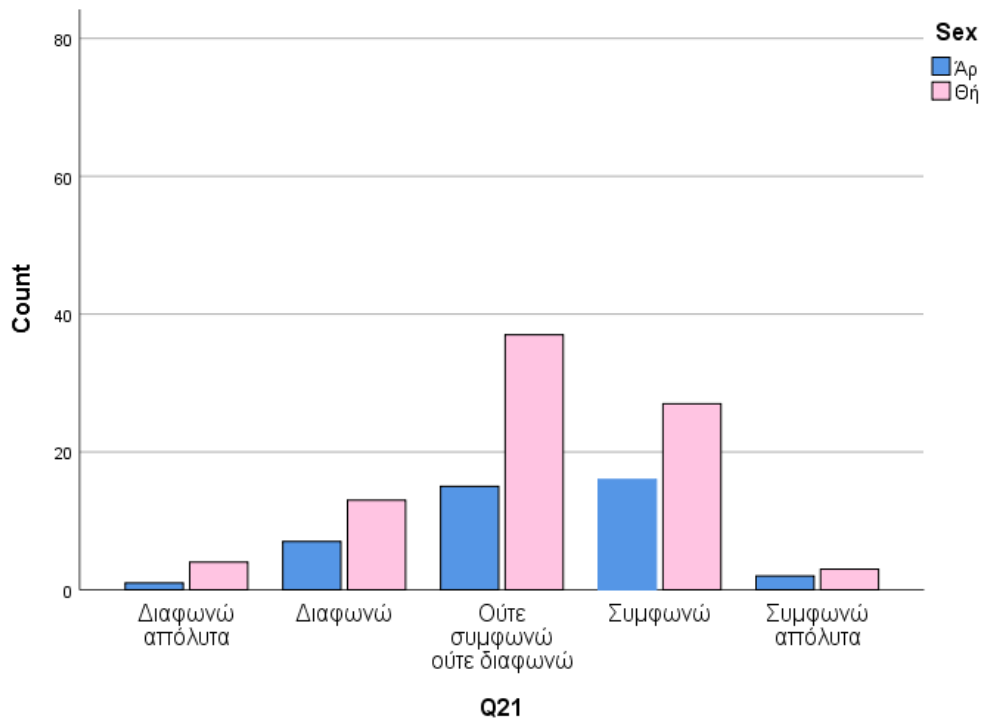
Διάγραμμα 28: Η προσωπική μου ζωή επηρεάζεται από τις επιδόσεις και τις αποτυχίες στη δουλειά/σχολή σε συνάρτηση με το επάγγελμα

Στην ερώτηση 21 που αφορά τη διαχείριση του άγχους οι απαντήσεις συγκεντρώνονται κάπου στη μέση της κλίμακας με τους δημοσίους υπαλλήλους να υπερτερούν σε κάθε απάντηση. Οι ιδιωτικοί υπάλληλοι όμως φαίνεται ότι διαχειρίζονται το άγχος τους περισσότερο από τους ελεύθερους επαγγελματίες, καθώς οι απαντήσεις τους συγκεντρώνονται σε διαφορετικά επίπεδα της κλίμακας όπως φαίνεται και στο παρακάτω διάγραμμα.



Διάγραμμα 29: Διαχειρίζομαι το άγχος μου σε συνάρτηση με το επάγγελμα

Στην ίδια ερώτηση, σε συνάρτηση όμως με το φύλο αυτή τη φορά, μπορούμε να δούμε από το διάγραμμα 30 ότι ανάλογα και με τη συμμετοχή ανδρών και γυναικών στην έρευνα, οι απαντήσεις καταμερίζονται ισόποσα σε κάθε απάντηση σε μια κατανομή που θυμίζει την κανονική (καμπάνα). Από το γεγονός αυτό μπορούμε να συμπεράνουμε ότι οι άνδρες και οι γυναίκες δεν έχουν στατιστικά σημαντική διαφορά ως προς τη διαχείριση του άγχους.



Διάγραμμα 30: Διαχειρίζομαι το άγχος μου σε συνάρτηση με το φύλο

3.6.2 ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ

Η 23^η ερώτηση του ερωτηματολογίου αφορά μια ανοικτού τύπου ερώτηση, όπου οι συμμετέχοντες κλίθηκαν να πληκτρολογήσουν την απάντησή τους στην ερώτηση: «Ποια συναισθήματα είναι αυτά που όταν τα νιώθετε κατανοείτε την προέλευση και την ύπαρξή τους;». Τα συναισθήματα που αναφέρθηκαν από τους συμμετέχοντες ήταν συνολικά 31, ενώ ο καθένας ανέφερε ένα ή και περισσότερα από αυτά. Οι απαντήσεις των συμμετεχόντων καταμετρήθηκαν μία προς μία και καταγράφηκαν τα συναισθήματα τα οποία ανέφεραν. Στη συνέχεια έγινε πρόσθεση στις απαντήσεις που ανέφεραν το κάθε συναίσθημα με αποτέλεσμα να δημιουργηθεί ένας πίνακας με το σύνολο των αναφορών κάθε συναισθήματος και στη συνέχεια υπολογίστηκε η συχνότητα της κάθε απάντησης. Ο πίνακας με τα 31 συναισθήματα, το σύνολο αναφορών και τη συχνότητα απάντησής τους παρατίθεται παρακάτω.

Συναίσθημα	Απαντήσεις	Συχνότητα
Αγάπη	23	18%
Άγχος	43	34%
Αγωνία	5	4%
Αισιοδοξία	2	2%
Αμηχανία	2	2%
Ανακούφιση	1	1%
Αμφιβολία	1	1%
Ανησυχία	3	2%
Ανία	1	1%
Ανοχή	1	1%
Ανυπομονησία	1	1%
Απογοήτευση	22	18%
Εκνευρισμός	5	4%

Έκπληξη	1	1%
Εμπάθεια/Συμπόνια/Κατανόηση	5	4%
Εμπιστοσύνη	2	2%
Ενθουσιασμός	9	7%
Επιθετικότητα	1	1%
Επιθυμία	1	1%
Έρωτας	3	2%
Ευγνωμοσύνη	2	2%
Ευτυχία/Ευχαρίστηση	14	11%
Ζήλεια	5	4%
Θυμός/ Οργή	51	41%
Ικανοποίηση	9	7%
Λύπη/ Στενοχώρια/Θλίψη	55	44%
Νοσταλγία	1	1%
Ντροπή	3	2%
Υπερηφάνεια	1	1%
Φόβος	14	11%
Χαρά	67	54%

Πίνακας 2: Συναισθήματα ερώτησης 23 με αλφαβητική σειρά

Τα τέσσερα συναισθήματα που απαντήθηκαν περισσότερο είναι η Χαρά με συχνότητα 54%, η Λύπη με 44%, ο Θυμός με 41% και το Άγχος με 34%. Αυτό σημαίνει ότι το 54% των συμμετεχόντων αναγνωρίζει από που προέρχεται η χαρά την οποία αισθάνεται. Το 44% των ερωτώμενων, όταν αισθάνεται λύπη, κατανοεί τα αίτια και την προέλευσή της. Και ούτω καθεξής. Στον παρακάτω πίνακα παραθέτονται τα αποτελέσματα που πήραμε από την ανάλυση των απαντήσεων της ερώτησης 23 ταξινομημένα με φθίνουσα συχνότητα απάντησης. Επομένως, στις πρώτες θέσεις του πίνακα παρατηρούμε τα συναισθήματα που απαντήθηκαν περισσότερο, δηλαδή από

περισσότερους συμμετέχοντες και πιο συχνά. Τα συναισθήματα επομένως που οι συμμετέχοντες στην παρούσα έρευνα κατανοούν ευκολότερα και συχνότερα είναι η χαρά, η λύπη, ο θυμός, το άγχος, η αγάπη, η απογοήτευση, η ευτυχία, ο φόβος, ο ενθουσιασμός, η ικανοποίηση, η αγωνία, ο εκνευρισμός και πάει λέγοντας όπως φαίνεται και στον πίνακα 3 παρακάτω.

Συναίσθημα	Απαντήσεις	Συχνότητα
Χαρά	67	54%
Λύπη/ Στενοχώρια/Θλίψη	55	44%
Θυμός/ Οργή	51	41%
Άγχος	43	34%
Αγάπη	23	18%
Απογοήτευση	22	18%
Ευτυχία/Ευχαρίστηση	14	11%
Φόβος	14	11%
Ενθουσιασμός	9	7%
Ικανοποίηση	9	7%
Αγωνία	5	4%
Εκνευρισμός	5	4%
Εμπάθεια/Συμπόνια/Κατανόηση	5	4%
Ζήλεια	5	4%
Ανησυχία	3	2%
Έρωτας	3	2%
Ντροπή	3	2%
Αισιοδοξία	2	2%
Αμηχανία	2	2%
Εμπιστοσύνη	2	2%
Ευγνωμοσύνη	2	2%
Αμφιβολία	1	1%
Ανακούφιση	1	1%
Ανία	1	1%
Ανοχή	1	1%
Ανυπομονησία	1	1%
Έκπληξη	1	1%
Επιθετικότητα	1	1%
Επιθυμία	1	1%
Νοσταλγία	1	1%
Υπερηφάνεια	1	1%

Πίνακας 3: Συναισθήματα ερώτησης 23 με ταξινόμηση φθίνουσας συχνότητας

Όπως φαίνεται και στον πίνακα 3 τα συναισθήματα που αναφέρθηκαν μόνο δυο φορές από τους συμμετέχοντες του δείγματος είναι η αισιοδοξία, η αμηχανία, η εμπιστοσύνη και η ευγνωμοσύνη. Έπειτα, τα συναισθήματα που παρατηρήθηκαν μόνο μία φορά κατά την ανάλυση της 23^{ης} ερώτησης είναι η αμφιβολία, η ανακούφιση, η ανία, η ανοχή, η ανυπομονησία, η έκπληξη, η επιθετικότητα, η επιθυμία, η νοσταλγία και η υπερηφάνεια.

3.7 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Το σύνολο των συμμετεχόντων στην έρευνα που διεξήχθη για τις ανάγκες της παρούσας εργασίας ήταν 125, με το ένα τρίτο να αντιπροσωπεύεται από άνδρες και τα δυο τρίτα από γυναίκες. Η πλειοψηφία του δείγματος εργάζεται στον δημόσιο τομέα, κατά τα δυο τρίτα. Από τα αποτελέσματα αυτά που λάβαμε μπορούμε να συμπεράνουμε ότι το επίπεδο εκπαίδευσης είναι αρκετά υψηλό, καθώς η πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην έρευνα είναι κάτοχοι Μεταπτυχιακού τίτλου.

Από τα αποτελέσματα που συλλέξαμε και αναλύσαμε στα προηγούμενα κεφάλαια οι συμμετέχοντες υποστηρίζουν ότι δίνουν μεγάλη βαρύτητα στα συναισθήματά τους με την απάντηση συμφωνώ. Με την ίδια απάντηση συμπεραίνουμε ότι είναι εύκολη η κατανόηση των συναισθημάτων από τους συμμετέχοντες. Οι ερωτώμενοι θεωρούν εύκολο να κατανοήσουν τα συναισθήματα των γύρω τους σε επίπεδο του δεύτερου ανώτατου επιπέδου της κλίμακας και της απάντησης συμφωνώ.

Επίσης συμπεραίνουμε ότι σε θέματα εμπιστοσύνης, οι συμμετέχοντες έχουν μέτριες αποδόσεις, καθώς απάντησαν ότι ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν με το αν εμπιστεύονται τους ανθρώπους γύρω τους. Παρόλα αυτά, έχουν υψηλότερες αποδόσεις στο να κάνουν τους άλλους να τους εμπιστεύονται με την υπεροχή της απάντησης συμφωνώ. Η πλειοψηφία επίσης απάντησε ότι κατανοεί τα ελαττώματά της με την απάντηση συμφωνώ. Επιπλέον, την ίδια απάντηση έδωσαν όταν ερωτήθηκαν εάν είναι πρόθυμοι να διορθώσουν τα ελαττώματά τους.

Στη συνέχεια συμπεραίνουμε ότι είναι εύκολο για το δείγμα μας να δει τα πράγματα από τη μεριά των άλλων, καθώς η πλειοψηφία απάντησε ότι συμφωνεί. Την ίδια απάντηση πήραμε όταν θέσαμε το ζήτημα της πρότασης ιδεών όταν κάποιος είναι μέλος μιας ομάδας. Επίσης, οι συμμετέχοντες είναι ανοιχτοί στις προτάσεις των ιδεών των υπολοίπων μελών της ομάδας τους. Οι συμμετέχοντες απάντησαν στο μέτριο επίπεδο της κλίμακας για την ερώτηση που αφορά την επιβολή της γνώμης τους προς τους άλλους γύρω τους. Η πλειοψηφία έδειξε επίσης ότι οι συμμετέχοντες διαχειρίζονται με ευκολία τις διαφωνίες που προκύπτουν στην ομάδα τους στο χώρο εργασίας.

Οι συμμετέχοντες κατανοούν τις ικανότητές τους, καθώς απάντησαν ότι συμφωνούν στην πρόταση που τέθηκε. Οι εργασιακές σχέσεις του δείγματος είναι καλές σύμφωνα με τις απαντήσεις που λάβαμε. Στη συνέχεια, τα αποτελέσματα έδειξαν ότι η προσωπική ζωή των συμμετεχόντων επηρεάζει τη διάθεση και την επίδοση στην εργασία τους, καθώς συμβαίνει και το αντίστροφο. Τα αποτελέσματα έδειξαν επίσης ότι το δείγμα μας αντιμετωπίζει με ευκολία τυχόν αλλαγές που προκύπτουν στον εργασιακό χώρο. Ενδιαφέρον παρουσιάζει η επόμενη ερώτηση, όπου οι συμμετέχοντες απάντησαν ότι ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν στην ερώτηση αν διαχειρίζονται το άγχος τους.

Η περαιτέρω ανάλυση έδειξε ότι οι ελεύθεροι επαγγελματίες είναι πιο πρόθυμοι να διορθώσουν τα ελαττώματά τους σε σχέση με τους δημοσίους και τους ιδιωτικούς υπαλλήλους. Επίσης, οι ιδιωτικοί υπάλληλοι είναι πιο πρόθυμοι από κάθε άλλη κατηγορία επαγγελματιών να προτείνουν τις ιδέες τους όταν ανήκουν σε μια ομάδα. Ακόμη συμπεράναμε ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στην κατανόηση των ικανοτήτων των εργαζομένων σε συνάρτηση με το επάγγελμά τους.

Οι ιδιωτικοί υπάλληλοι παρουσιάζουν μετριότερες σχέσεις με τους συνεργάτες τους από τις υπόλοιπες κατηγορίες επαγγελματιών. Ακόμη, η διάθεση και η επίδοση στη δουλειά των ιδιωτικών υπαλλήλων επηρεάζεται περισσότερο από αυτές των ελεύθερων επαγγελματιών. Στην αντίστροφη ερώτηση, εάν δηλαδή η προσωπική ζωή είναι αυτή που επηρεάζεται από την εργασία, οι ελεύθεροι επαγγελματίες απαντούν σε πλειοψηφία ότι συμφωνούν απόλυτα, ενώ σε όλα τα υπόλοιπα επίπεδα της κλίμακας πλειοψηφούν οι ιδιωτικοί υπάλληλοι από τους ελεύθερους επαγγελματίες.

Οι ιδιωτικοί υπάλληλοι φαίνεται ότι διαχειρίζονται το άγχος τους περισσότερο από τους ελεύθερους επαγγελματίες. Ανάμεσα σε άνδρες και γυναίκες δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ως προς τη διαχείριση του άγχους.

Αυτό που είναι εξαιρετικά ενδιαφέρον στην ανάλυση των αποτελεσμάτων της ερώτησης ανοικτού τύπου 23 και του πίνακα 3, είναι ότι ενώ το πρώτο σε συχνότητα συναίσθημα που αναφέρθηκε από τους συμμετέχοντες του δείγματος ήταν η χαρά με 54%, τα επόμενα τρία συναίσθημα σε συχνότητα είναι αρνητικά όπως είναι η λύπη (44%), ο θυμός (41%) και το άγχος (34%).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

4.1 ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Για την ανάγκη κατανόησης της συναισθηματικής νοημοσύνης των εργαζομένων, ήταν απαραίτητη η σύνταξη ενός ερωτηματολογίου. Η έρευνα διεξήχθη με τη βοήθεια του Google Forms, καθώς δημιουργήθηκε το ερωτηματολόγιο και στη συνέχεια απεστάλη σε εργαζόμενους και μη. Η πλατφόρμα αυτή, επέτρεψε την ανάλυση των αποτελεσμάτων που συλλέχθηκαν από 125 συνολικά άτομα. Από αυτά, τα περισσότερα ήταν γυναίκες. Το μορφωτικό επίπεδο του δείγματος ήταν αρκετά υψηλό και οι περισσότεροι από τους συμμετέχοντες εργάζονται στο δημόσιο τομέα.

Οι εργαζόμενοι, όπως έδειξαν τα αποτελέσματα δίνουν μεγάλη βαρύτητα στα συναισθήματά τους και τους είναι εύκολη η κατανόηση των συναισθημάτων τους. Οι ερωτώμενοι επίσης θεωρούν εύκολο να κατανοήσουν τα συναισθήματα των άλλων γύρω τους, όμως σε θέματα εμπιστοσύνης έχουν μέτριες αποδόσεις. Αντίθετα, έχουν υψηλότερες αποδόσεις στο να κάνουν τους άλλους να τους εμπιστεύονται. Οι συμμετέχοντες κατανοούν τα ελαττώματά τους και είναι πρόθυμοι να τα διορθώσουν.

Είναι εύκολο για το δείγμα μας να δει τα πράγματα από τη μεριά των άλλων και να προτείνουν ιδέες όταν ανήκουν σε μια ομάδα. Οι συμμετέχοντες είναι ανοιχτοί στις προτάσεις των ιδεών των υπολοίπων μελών της ομάδας τους, όμως δεν μπορούν στο ίδιο επίπεδο να επιβάλλουν τη γνώμη τους προς τους γύρω τους. Το δείγμα που συμμετείχε στην έρευνα διαχειρίζεται με ευκολία τις διαφωνίες που προκύπτουν στην ομάδα του, κατανοεί τις ικανότητές του και έχει καλές εργασιακές σχέσεις με τους συνεργάτες του. Η προσωπική ζωή των ερωτώμενων επηρεάζει τη διάθεση και την επίδοση στην εργασία τους, καθώς ταυτόχρονα συμβαίνει και το αντίστροφο. Οι συμμετέχοντες αντιμετωπίζουν με ευκολία τυχόν αλλαγές που προκύπτουν στον εργασιακό τους χώρο, ενώ παρουσιάζουν δυσκολία να διαχειριστούν το άγχος τους επιτυχώς.

Οι ελεύθεροι επαγγελματίες είναι πιο πρόθυμοι να διορθώσουν τα ελαττώματά τους σε σχέση με τους δημοσίους και τους ιδιωτικούς υπαλλήλους, καθώς επίσης και να προτείνουν ιδέες τους όταν ανήκουν σε μια ομάδα. Οι ιδιωτικοί υπάλληλοι παρουσιάζουν μετριότερες σχέσεις με τους συνεργάτες τους από τις υπόλοιπες

κατηγορίες επαγγελματιών. Η διάθεση και η επίδοση στη δουλειά των ιδιωτικών υπαλλήλων επηρεάζεται περισσότερο από την προσωπική τους ζωή σε σχέση με αυτές των ελεύθερων επαγγελματιών. Στην αντίστροφη ερώτηση, η προσωπική ζωή των ελεύθερων επαγγελματιών επηρεάζεται περισσότερο σε σχέση με τους ιδιωτικούς υπαλλήλους. Οι ιδιωτικοί υπάλληλοι φαίνεται ότι διαχειρίζονται το άγχος τους περισσότερο από τους ελεύθερους επαγγελματίες. Ανάμεσα σε άνδρες και γυναίκες δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ως προς τη διαχείριση του άγχους.

Στην ερώτηση ανοικτού τύπου οι συμμετέχοντες αναφέρουν τα συναισθήματα, των οποίων κατανοούν την ύπαρξή τους όταν τα αισθάνονται. Τα συναισθήματα που πρωταγωνιστούν είναι η χαρά, ένα θετικό συναίσθημα και στις επόμενες τρεις θέσεις σε συχνότητα βρίσκονται αρνητικά συναισθήματα όπως είναι η λύπη, ο θυμός και το άγχος. Τα συναισθήματα τα οποία δυσκολεύονται να κατανοήσουν την ύπαρξή τους οι συνεντευξιζόμενοι είναι η αισιοδοξία, η αμηχανία, η εμπιστοσύνη, η ευγνωμοσύνη, η αμφιβολία, η ανακούφιση, η ανία, η ανυπομονησία, η έκπληξη, η επιθετικότητα, η επιθυμία, η νοσταλγία και η υπερηφάνεια. Η πλειοψηφία των συναισθημάτων που δεν κατανοούν με ευκολία οι ερωτώμενοι είναι ως επί το πλείστον θετικά συναισθήματα, ενώ τα αρνητικά συναισθήματα καταλαμβάνουν υψηλότερη θέση στην κατάταξη συχνότητας.

4.2 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η παρούσα εργασία αποτελεί μια ευκαιρία για κατανόηση του θέματος της Συναισθηματικής Νοημοσύνης σε βάθος. Ταυτόχρονα, λαμβάνοντας τη θεωρία των δυο πρώτων κεφαλαίων υπόψη, ήμασταν σε θέση να συντάξουμε ένα ερωτηματολόγιο, το οποίο να απευθύνεται σε εργαζομένους και μη στα ελληνικά πλαίσια έτσι ώστε να απαντήσουμε στο ερευνητικό μας ερώτημα. Σκοπός της εργασίας ήταν να γίνει κατανοητό το θέμα και να γίνει λόγος για έναν εξαιρετικά σημαντικό παράγοντα στην εργασιακή ικανοποίηση και ευημερία, τη Συναισθηματική Νοημοσύνη. Το ερευνητικό μέρος της παρούσας εργασίας αποσκοπεί να εξετάσει τα επίπεδα Συναισθηματικής Νοημοσύνης των εργαζομένων, τα οποία προκύπτουν από το σύνολο των συναισθηματικών ικανοτήτων που κατέχουν. Επομένως, τα αποτελέσματα της έρευνας αυτής μπορούν να διεξάγουν ορισμένα ενδιαφέροντα και στατιστικά σημαντικά συμπεράσματα.

Οι εργαζόμενοι δίνουν προσοχή στα συναισθήματά τους και μπορούν να αναγνωρίσουν τα συναισθήματα των γύρω τους. Τα ελαττώματα των εργαζομένων είναι κατανοητά προς τους ίδιους, καθώς καταβάλουν προσπάθειες να τα διορθώσουν. Οι εργαζόμενοι φαίνεται να έχουν κατανόηση προς τους γύρω τους και είναι ανοιχτοί στο να ακούσουν νέες ιδέες από τρίτους. Είναι εύκολο για τους εργαζόμενους να διαχειριστούν τυχόν διαφωνίες που προκύπτουν στον εργασιακό χώρο, καθώς αντιμετωπίζουν τις αλλαγές που συμβαίνουν.

Ωστόσο, αξίζει να αναφέρουμε ότι οι εργαζόμενοι δεν είναι εξοικειωμένοι στο να δείχνουν εμπιστοσύνη στους γύρω τους, καθώς επίσης δύσκολα επιβάλλουν τη γνώμη τους στους άλλους. Το άγχος είναι ένας κοινός παρανομαστής για όλες τις κατηγορίες επαγγελματιών. Η προσωπική ζωή και η εργασιακή επίδοση επηρεάζονται η μία από την άλλη και δύσκολα διαχωρίζονται τα συναισθήματα στους δυο αυτούς τομείς. Οι ιδιωτικοί υπάλληλοι παρουσιάζουν λιγότερο καλές σχέσεις με τους συνεργάτες τους σε σχέση με τις υπόλοιπες κατηγορίες επαγγελματιών. Τα συναισθήματα των οποίων η κατανόηση είναι εύκολη από τους εργαζόμενους είναι πλην της χαράς, αρνητικά συναισθήματα όπως η λύπη, ο θυμός και το άγχος.

BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Bar-On R., *Bar-One Emotional Quotient Inventory: Technical manual*, Toronto, Multi-Health Systems, 1987

Barsade, S., *The ripple effect: Emotional contagion in groups (Working paper)*, New Haven, CT: Yale University School of Management, 1998

Beasley K., *The Emotional Quotient*, Mensa Magazine, United Kingdom Edition 1987

Bernet M., *Emotional intelligence: components and correlates*, Toronto: Annual Convention of the American Psychological Association, 1996

Cary Cherniss, *Emotional Intelligence: What it is and Why it Matters*, 2000

Cooper R. K., & Sawaf, A., *Executive EQ: Emotional intelligence in leadership and organizations*, New York: Grosset/Putnam, 1997

D. G. Goleman, *Emotional Intelligence*, Publisher: Bantam Books, January 1995

Daniel Goleman, *The Brain and Emotional Intelligence: New Insights*, More Than Sound, Florence, 2011

Feist, G. J., & Barron, F., *Emotional intelligence and academic intelligence in career and life success*, Paper presented at the Annual Convention of the American Psychological Society, San Francisco, 1996

Fernández-Berrocal P., Cabello R., Castillo R., & Extremera, N., *Gender differences in emotional intelligence: The mediating effect of age*, Behavioral Psychology/Psicología Conductual, 2012

Gardner, H., *Frames of mind*, New York: Basic Books, 1983

Goleman, D., *Emotional intelligence: Issues in paradigm building*, The emotionally intelligent workplace, San Francisco: Jossey-Bass, 2001

John D. Mayer, *What is Emotional Intelligence?*, University of New Hampshire, Research Institutes, Centers and Programs, 2004

- Johnston C. S., Luciano E. C., Maggiori C., Ruch, W. & Rossier, J., *Validation of the German version of the Career Adapt-Abilities Scale and its relation to orientations to happiness and work stress*, Journal of Vocational Behavior, 2013
- Lena Hall & Charles j. Golden, *Development and Validation of a Measure of Emotional Intelligence*, Personality and Individual Differences, August 1998
- Lusch, R. F., & Serpkenci, R. R., *Personal differences, job tension, job outcomes, and store performance: A study of retail managers*, Journal of Marketing, 1990
- Maslow A., *Social Theory of Motivation*, (M. Shore Ed) Twentieth Century Mental Hygiene, New York, Social Science Publishers, 1950
- Mayer, J.D., Salovey, P., & Caruso, D., *The Mayer-Salovey Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT)*, Toronto, Ontario: Multi-Health Systems, 2002
- Melinde Coetzee & Nisha Harry, *Emotional intelligence as a predictor of employees' career adaptability*, 2013
- Mischel W., *Toward a cognitive social learning reconceptualization of personality*, Psychological Review, 1973
- Nelson, Darwin B. & Nelson, Kaye W., *Emotional Intelligence Skills: Significant Factors in Freshmen Achievement and Retention*, 2003
- Nguyen, Duong, Tran, Ha & Phung, *The Impact of Emotional Intelligence on Performance: A Closer Look at Individual and Environmental Factors*, 2019
- Payne W., *A study of emotion: Developing emotional intelligence; self-integration; relating to fear, pain and desire*, 1985
- Rosita Lekaviciene & Dalia Antiniene, *High emotional intelligence: family psychosocial factors*, Procedia - Social and Behavioral Sciences, 2016
- Salovey, P., & Mayer, J.D., *Emotional intelligence, Imagination, Cognition, and Personality*, 1990

Schulman, P., *Explanatory style and achievement in school and work in G. Buchanan & M. E. P. Seligman (Eds.), Explanatory style* . Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum, 1995

Sheryl Sandberg, *Lean In: Women, Work, and the Will to Lead*, Random House, New York 2013

Steven Pfeiffer, *Emotional intelligence: Popular But Elusive Construct*, Roeper Review, 2001

Taylor G. J., Ryan, D., & Bagby, R. M., *Toward the development of a new self-report alexithymia scale*, Psychotherapy and Psychosomatics, 1985

Thorndike R.L., & Stein S., *An evaluation of the attempts to measure social intelligence*, Psychological Bulletin, 1937

Waterhouse, L., *Multiple intelligences, the Mozart effect, and emotional intelligence: A critical review*, Educational Psychologist, 2006

Wechsler D., *Non intellectual factors in general Intelligence*, Psychological Bulletin, 1943