



Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής
Σχολή Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών
Επιστημών
Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής
Π.Μ.Σ. «Δημόσια Οικονομική & Πολιτική»



Η Συναισθηματική Νοημοσύνη στο Χώρο Εργασίας

Συγγραφέας :Μαρία Παπαχριστοπούλου

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής
του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής για την απόκτηση Μεταπτυχιακού Διπλώματος
Ειδίκευσης στη Δημόσια Οικονομική και Πολιτική

Αιγάλεω, Έτος 2024



Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής
Σχολή Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών
Επιστημών
Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής
Π.Μ.Σ. «Δημόσια Οικονομική & Πολιτική»



Η Συναισθηματική Νοημοσύνη στο Χώρο Εργασίας

Συγγραφέας : Μαρία Παπαχριστοπούλου, ΑΜ:22040

Επιβλέπων Καθηγητής: Δημήτριος Σταυρουλάκης, Καθηγητής στο Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής,
Τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής
του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής για την απόκτηση Μεταπτυχιακού Διπλώματος
Ειδίκευσης στη Δημόσια Οικονομική και Πολιτική

Αιγάλεω, Έτος 2024



University of West Attica
School of Administration, Economic, and
Social Sciences
Department of Accounting & Finance
M.Sc. in Public Economics and Policy



Emotional intelligence in the working environment

Author's Name: Maria Papachristopoulou

Supervisor: Dimitrios Stavroulakis

Professor at the University of West Attica,
Department of Accounting and Finance

Master Thesis submitted to the Dept. of Accounting & Finance of the University of West Attica in partial fulfilment of the requirements for the degree of M.Sc. in Public Economics and Policy

Egaleo, Year 2024



Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής

Σχολή Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών

Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής

Π.Μ.Σ. «Δημόσια Οικονομική & Πολιτική»



Η Συναισθηματική Νοημοσύνη στο Χώρο Εργασίας

Μέλη Εξεταστικής Επιτροπής

Εγκρίθηκε από την εξεταστική επιτροπή την 04-03-24



A/a	ΟΝΟΜΑ ΕΠΩΝΥΜΟ	ΒΑΘΜΙΔΑ/ΙΔΙΟΤΗΤΑ	ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ
1	Δημήτριος Σταυρουλάκης	Καθηγητής Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής,	
2	Μιλτιάδης Χαλκιάς	Καθηγητής Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής,	
3	Ανδρέας Αλεξόπουλος	Αναπληρωτής Καθηγητής Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής	

«Ο καθένας μπορεί εύκολα να θυμώσει. Μα να θυμώσει κανείς τότε που πρέπει, στο βαθμό που είναι σωστό, στον κατάλληλο χρόνο, για ένα δίκαιο ζήτημα, και με το σωστό τρόπο, δεν είναι στο χέρι του καθενός κι ούτε είναι εύκολο πράγμα»

Αριστοτέλης

ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

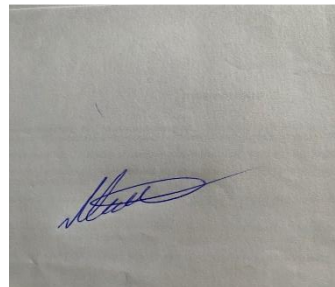
Ο/η κάτωθι υπογεγραμμένος/η Μαρία Παπαχριστοπούλου του Δημητρίου, με αριθμό μητρώου 22040 φοιτητής/τρια του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «Δημόσια Οικονομική και Πολιτική» του Τμήματος Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής της Σχολής Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών» του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής, δηλώνω ότι:

«Είμαι συγγραφέας αυτής της μεταπτυχιακής εργασίας και ότι κάθε βοήθεια την οποία είχα για την προετοιμασία της, είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην εργασία. Επίσης, οι όποιες πηγές από τις οποίες έκανα χρήση δεδομένων, ιδεών ή λέξεων, είτε ακριβώς είτε παραφρασμένες, αναφέρονται στο σύνολό τους, με πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο. Επίσης, βεβαιώνω ότι αυτή η εργασία έχει συγγραφεί από μένα αποκλειστικά και αποτελεί προϊόν πνευματικής ιδιοκτησίας τόσο δικής μου, όσο και του Ιδρύματος.

Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου».

Επιθυμώ την απαγόρευση πρόσβασης στο πλήρες κείμενο της εργασίας μου μέχρι 01-01-2027 και έπειτα από αίτηση μου στη Βιβλιοθήκη και έγκριση του επιβλέποντα καθηγητή.

Ο/Η Δηλών/ούσα



*** Όνομα Επώνυμο/Ιδιοτητα**

Ψηφιακή Υπογραφή

*** Ψηφιακή υπογραφή του επιβλέποντος αν έχει ζητηθεί απαγόρευση πρόσβασης στην εργασία για κάποιο χρονικό διάστημα.**

Ευχαριστίες

Θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους καθηγητές και τους συμφοιτητές μου και ιδιαίτερα τον επιβλέποντα καθηγητή μου, κύριο Δημήτριο Σταυρουλάκη, Καθηγητή στο Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής, ο οποίος συνέβαλε τα μέγιστα στην υλοποίηση του παρόντος εγχειρήματος. Υπήρξε αρωγός της προσπάθειάς μου σε όλα τα στάδια εκπόνησης της έρευνας, από την επιλογή του θέματος μέχρι και την ολοκλήρωσή της. Ακόμα θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένειά μου για τη στήριξή της σε όλη τη διάρκεια των σπουδών μου καθώς και την κ. Θεοδοσία Φουρνόδαυλου, Γενική Διευθύντρια της Ελεγκτικής Εταιρείας DSM Accounting Services και στέλεχος του Ομίλου Audit Opinion, χωρίς την πολύτιμη βοήθειά της δε θα μπορούσε να υλοποιηθεί η παρούσα εργασία.

Κατάλογος Διαγραμμάτων

Διάγραμμα 1 :	Φύλο	Σελ. 34
Διάγραμμα 2:	Εκπαιδευτικό Επίπεδο	Σελ. 34
Διάγραμμα 3:	Οικογενειακή Κατάσταση	Σελ. 35
Διάγραμμα 4:	Ηλικία	Σελ.35
Διάγραμμα 5:	Ιεραρχικό Επίπεδο	Σελ.36
Διάγραμμα 6:	Περίοδος- Έτη Απασχόλησης	Σελ.36
Διάγραμμα 7:	Ικανοποίηση από την Εργασία	Σελ.38
Διάγραμμα 8:	Παραγωγικότητα στην Εργασία	Σελ.38
Διάγραμμα 9:	Επάρκεια κατάρτισης από την εργασία	Σελ.39
Διάγραμμα 10:	Υπέρβαση ωραρίου στην εργασία	Σελ.39
Διάγραμμα 11:	Η εργασία μου με απασχολεί και τη σκέφτομαι και εκτός ωραρίου	Σελ.39
Διάγραμμα 12:	Επιρροή στο είδος εργασίας, στο ρυθμό και τον τρόπο εκτέλεσης	Σελ.40
Διάγραμμα 13:	Επιτυχία προσωπικών και επαγγελματικών στόχων από την εργασία	Σελ.40
Διάγραμμα 14:	Ενθάρρυνση των ατόμων να αναπτύσσουν τις ικανότητές τους	Σελ.41
Διάγραμμα 15:	Ικανοποίηση που νιώθουν από την αναγνώριση από τους ανωτέρους τους	Σελ.41
Διάγραμμα 16:	Γνωρίζετε τι είναι η Συναισθηματική Νοημοσύνη	Σελ.42
Διάγραμμα 17:	Κατά πόσο η Συναισθηματική Νοημοσύνη επηρεάζει την εργασία σας	Σελ.42
Διάγραμμα 18:	Ξέρω πότε να μιλήσω σχετικά με τα προσωπικά μου προβλήματα σε άλλους.	Σελ.45
Διάγραμμα 19:	Όταν αντιμετωπίζω εμπόδια, θυμάμαι παρόμοια εμπόδια στο παρελθόν που έχω υπερπηδήσει	Σελ.45

Διάγραμμα 20:	Πιστεύω ότι θα τα καταφέρω και θα τα πάω καλά με όλα σχεδόν τα πράγματα που ασχολούμαι.	Σελ.46
Διάγραμμα 21:	Οι άλλοι με εμπιστεύονται εύκολα	Σελ.46
Διάγραμμα 22:	Μου είναι δύσκολο να καταλάβω τα μη λεκτικά μηνύματα των ανθρώπων.	Σελ.47
Διάγραμμα 23:	Μερικά από τα πιο σημαντικά γεγονότα της ζωής μου με οδήγησαν στο να αναθεωρήσω τι είναι σημαντικό και τι όχι	Σελ.47
Διάγραμμα 24:	Όταν η διάθεση μου αλλάζει, βλέπω διαφορετικά τις καταστάσεις.	Σελ.48
Διάγραμμα 25:	Τα συναισθήματα είναι ένα από τα πράγματα τα οποία δίνουν νόημα στη ζωή μου.	Σελ.48
Διάγραμμα 26:	Έχω επίγνωση των συναισθημάτων μου, κατά τη διάρκεια που τα βιώνω.	Σελ.49
Διάγραμμα 27:	Περιμένω να συμβούν καλά πράγματα	Σελ.49
Διάγραμμα 28:	Μου αρέσει να μοιράζομαι τα συναισθήματά μου με άλλους.	Σελ.49
Διάγραμμα 29:	Όταν βιώνω ένα θετικό συναίσθημα, ξέρω πώς να το κάνω να διαρκέσει.	Σελ.50
Διάγραμμα 30:	Διοργανώνω εκδηλώσεις με τις οποίες οι άλλοι διασκεδάζουν.	Σελ.51
Διάγραμμα 31:	Αναζητώ δραστηριότητες που με κάνουν ευτυχισμένο.	Σελ.51
Διάγραμμα 32:	Έχω επίγνωση των μη λεκτικών μηνυμάτων που «στέλνω» στους άλλους.	Σελ.51
Διάγραμμα 33:	Παρουσιάζω τον εαυτό μου με τρόπο που να προκαλεί θετική εντύπωση στους άλλους.	Σελ.52
Διάγραμμα 34:	Η λύση των προβλημάτων είναι εύκολη, όταν έχω θετική διάθεση	Σελ.52
Διάγραμμα 35:	Από τις εκφράσεις των προσώπων των άλλων, καταλαβαίνω τα συναισθήματα που βιώνουν.	Σελ.52
Διάγραμμα 36:	Ξέρω γιατί τα συναισθήματά μου αλλάζουν.	Σελ.535
Διάγραμμα 37:	Όταν βρίσκομαι σε θετική διάθεση, είμαι σε θέση να σκεφτώ καινούριες ιδέες.	Σελ.53
Διάγραμμα 38:	Ελέγχω τα συναισθήματά μου.	Σελ.53
Διάγραμμα 39:	Εύκολα αναγνωρίζω τα συναισθήματά μου, κατά τη διάρκεια που τα βιώνω.	Σελ.54

Διάγραμμα 40:	Παρακινώ τον εαυτό μου, σκεπτόμενος το θετικό αποτέλεσμα του έργου που έχω αναλάβει.	Σελ.55
Διάγραμμα 41:	Φιλοφρονώ τους άλλους, όταν έχουν κάνει κάτι καλά.	Σελ.55
Διάγραμμα 42:	Έχω επίγνωση των μη λεκτικών μηνυμάτων που οι άλλοι στέλνουν.	Σελ.565
Διάγραμμα 43:	Όταν κάποιος μου λέει για ένα σημαντικό γεγονός που συνέβη στη ζωή του, σχεδόν αισθάνομαι σα να έχω βιώσει ο ίδιος το γεγονός. Όταν νιώθω μία αλλαγή στα συναισθήματά μου, τείνω να σκεφτώ καινούριες ιδέες.	Σελ.56
Διάγραμμα 44:	Τείνω να σκεφτώ καινούριες ιδέες, όταν νιώθω ότι αλλάζουν τα συναισθήματά μου	Σελ.57
Διάγραμμα 45:	Τα παρατάω γιατί πιστεύω ότι θα αποτύχω, όταν είμαι αντιμέτωπος με μία πρόκληση.	Σελ.57
Διάγραμμα 46:	Αρκεί μόνο να παρατηρήσω τους άλλους για να ξέρω τι αισθάνονται	Σελ.58
Διάγραμμα 47:	Βοηθώ τους άλλους να αισθανθούν καλύτερα, όταν δεν είναι καλά.	Σελ.58
Διάγραμμα 48:	«Επιλέγω» θετικές διαθέσεις για να παροτρύνω τον εαυτό μου να συνεχίσει την προσπάθεια, όταν αντιμετωπίζει δυσκολίες.	Σελ.59
Διάγραμμα 49:	Μπορώ να πω πώς αισθάνονται οι άνθρωποι, ακούγοντας μόνο τον τόνο της φωνής τους.	Σελ.59
Διάγραμμα 50:	Δύσκολα μπορώ να καταλάβω γιατί οι άνθρωποι αισθάνονται ό,τι αισθάνονται.	Σελ.60

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 4.1 :	Μέτρηση της Αξιοπιστίας – Δείκτης Cronbach Εργασιακή Ικανοποίηση	Σελ.33
Πίνακας 4.2:	Μέτρηση της Αξιοπιστίας – Δείκτης Cronbach Συναισθηματική Νοημοσύνη	Σελ.33
Πίνακας 4.3	Εργασιακή Ικανοποίηση	Σελ. 37
Πίνακας 4.4:	Συναισθηματική Νοημοσύνη	Σελ.60
Πίνακας 4.5:	Έλεγχος κανονικότητας Kolmogorov – Smirnov ανάμεσα σε Φύλο και Εργασιακή ικανοποίηση	Σελ.62
Πίνακας 4.6:	Βαθμοί Κατάταξης – Εργασιακής Ικανοποίησης – Φύλο	Σελ.62
Πίνακας 4.7:	Έλεγχος Συσχέτισης Mann- Whitney U ανάμεσα σε εργασιακή ικανοποίηση και φύλο	Σελ.63
Πίνακας 4.8:	Έλεγχος κανονικότητας Kolmogorov – Smirnov ανάμεσα σε ηλικία και Εργασιακή ικανοποίηση	Σελ.63
Πίνακας 4.9:	Έλεγχος συσχέτισης Kruskal – Wallis ανάμεσα σε ηλικία και εργασιακή ικανοποίηση	Σελ.64
Πίνακας 4.10:	Βαθμοί Κατάταξης – Εργασιακής Ικανοποίησης – Ηλικία	Σελ.65
Πίνακας 4.11:	Η Έλεγχος κανονικότητας Kolmogorov – Smirnov ανάμεσα σε μορφωτικό επίπεδο και Εργασιακή ικανοποίηση	Σελ.65
Πίνακας 4.12:	Έλεγχος συσχέτισης Kruskal – Wallis ανάμεσα σε εκπαιδευτικό επίπεδο και εργασιακή ικανοποίηση	Σελ.66
Πίνακας 4.13:	Βαθμοί Κατάταξης – Εργασιακής Ικανοποίησης – Μορφωτικού Επιπέδου	Σελ.66
Πίνακας 4.14:	Έλεγχος κανονικότητας Kolmogorov – Smirnov ανάμεσα σε ιεραρχικό επίπεδο- και Εργασιακή ικανοποίηση	Σελ.67
Πίνακας 4.15:	Έλεγχος ANOVA – επίδραση επιπέδου εργασίας στο μέσο βαθμό εργασιακής ικανοποίησης	Σελ.68
Πίνακας 4.16:	Περιγραφικά στοιχεία ανάμεσα στην επίδραση ιεραρχικού επιπέδου και μέσου βαθμού εργασιακής ικανοποίησης	Σελ.68

Πίνακας 4.17:	Έλεγχος κανονικότητας Kolmogorov – Smirnov ανάμεσα σε φύλο και συναισθηματική νοημοσύνη	Σελ.69
Πίνακας 4.18:	Μέσος Όρος – Βαθμοί κατάταξης Συναισθηματική Νοημοσύνη και Φύλο	Σελ.70
Πίνακας 4.19:	Έλεγχος Mann -Whitney επίδραση του φύλου στο επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης	Σελ.70
Πίνακας 4.20:	Στατιστικά στοιχεία Ανδρας – Συναισθηματική Νοημοσύνη	Σελ.70
Πίνακας 4.21:	Στατιστικά στοιχεία Γυναίκα – Συναισθηματική Νοημοσύνη	Σελ.70
Πίνακας 4.22:	Έλεγχος κανονικότητας Kolmogorov – Smirnov ανάμεσα σε ηλικία και συναισθηματική νοημοσύνη	Σελ.71
Πίνακας 4.23:	Περιγραφικά Στατιστικά στοιχεία ανάμεσα σε ηλικία και Συναισθηματική Νοημοσύνη	Σελ.72
Πίνακα 4.24:	Μέσος Όρος – Βαθμοί Κατάταξης Συναισθηματική Νοημοσύνη και Φύλο	Σελ.72
Πίνακας 4.25:	Έλεγχος συσχέτισης Kruskal – Wallis ανάμεσα σε ηλικία και συναισθηματική νοημοσύνη	Σελ.73
Πίνακας 4.26:	Έλεγχος κανονικότητας Kolmogorov – Smirnov ανάμεσα σε μορφωτικό επίπεδο και συναισθηματική νοημοσύνη	Σελ.73
Πίνακας 4.27:	Μέσος Όρος – Βαθμοί Κατάταξης μορφωτικό επίπεδο και Συναισθηματική Νοημοσύνη	Σελ.74
Πίνακας 4.28:	Έλεγχος συσχέτισης Kruskal – Wallis ανάμεσα σε εκπαιδευτικό και συναισθηματική νοημοσύνη	Σελ.74
Πίνακας 4.29:	Έλεγχος κανονικότητας Kolmogorov – Smirnov ανάμεσα σε ιεραρχικό επίπεδο και συναισθηματική νοημοσύνη	Σελ.75
Πίνακας 4.30:	Μέσος Όρος – Βαθμοί Κατάταξης ιεραρχικό επίπεδο και Συναισθηματική Νοημοσύνη	Σελ.76
Πίνακας 4.31:	Έλεγχος συσχέτισης Kruskal – Wallis ανάμεσα σε ιεραρχικό επίπεδο και συναισθηματική νοημοσύνη	Σελ.76
Πίνακας 4.32:	Έλεγχος κανονικότητας Kolmogorov – Smirnov ανάμεσα σε οικογενειακή κατάσταση και συναισθηματική νοημοσύνη	Σελ. 76
Πίνακας 4.33:	Μέσος Όρος – Βαθμοί Κατάταξης οικογενειακή κατάσταση και Συναισθηματική Νοημοσύνη	Σελ.77

Πίνακας 4.34:	Έλεγχος συσχέτισης Kruskal – Wallis ανάμεσα σε οικογενειακή κατάσταση και συναισθηματική νοημοσύνη	Σελ. 77
Πίνακας 4.35	Έλεγχος κανονικότητας Kolmogorov – Smirnov ανάμεσα σε συναισθηματική νοημοσύνη και εργασιακή ικανοποίηση	Σελ.79
Πίνακας 4.36:	Έλεγχος συσχέτισης με συντελεστή Spearman's ανάμεσα σε Συναισθηματική Νοημοσύνη και εργασιακή ικανοποίηση	Σελ.80

Η Συναισθηματική Νοημοσύνη στο Χώρο Εργασίας

Περίληψη

Ο χώρος της εργασίας καλύπτει ένα μεγάλο μέρος της καθημερινότητας μας και επηρεάζει σε ένα μεγάλο βαθμό την ανθρώπινη συμπεριφορά. Αυτός είναι και ο βασικός λόγος που με οδήγησε στο να προσπαθήσω να εμβαθύνω στον όρο συναισθηματική νοημοσύνη και στο πως συνδέεται με την εργασιακή ικανοποίηση, αλλά και την αλληλεπίδραση που έχουν τα ατομικά χαρακτηριστικά του καθενός με τις δύο αυτές έννοιες.

Με την παρούσα Διπλωματική Εργασία (Δ.Ε) επιχειρείται μια προσπάθεια διερεύνησης της έννοιας συναισθηματική νοημοσύνη, της εργασιακής ικανοποίησης, τη σχέση των δύο εννοιών με τα ατομικά χαρακτηριστικά των υπαλλήλων αλλά και τη σχέση μεταξύ των δύο εννοιών. Έπειτα, αφού συλλέξουμε τα αποτελέσματα, και τα επεξεργαστούμε, θα προβούμε στην ανάλυση και παρουσίαση των αποτελεσμάτων, με σκοπό να εστιάσουμε στους τρόπους βελτίωσης της συναισθηματικής νοημοσύνης αλλά και της εργασιακής ικανοποίησης.

Το δείγμα που χρησιμοποιήθηκε για την ποσοτική δειγματοληπτική έρευνά μας επιλέχθηκε με απλή τυχαία δειγματοληψία και αποτελείται από 115 εργαζόμενους ενός Οικονομικού Ομίλου και μιας Οικονομικής Ελεγκτικής εταιρείας, που είναι συνεργάτης του Ομίλου, σε ένα σύνολο εργαζομένων που ανερχόταν τον Νοέμβριο 2023 σε 133 άτομα. Αναλυτικά, ο Οικονομικός Όμιλος αποτελείται από δύο εταιρείες που παρέχουν κυρίως φορολογικές – συμβουλευτικές υπηρεσίες, τις Audit Opinion και Dea Consultants και η Οικονομική Ελεγκτική, DSM Accounting Services, που παρέχει κυρίως ελεγκτικές υπηρεσίες. Η συλλογή των δεδομένων έγινε με ερωτηματολόγιο, καθώς σύμφωνα με τον Cresswell (2011) αποτελεί ιδανικό εργαλείο για τη μέτρηση τάσεων ενός πληθυσμού, ενώ θα είναι βασισμένο στην πενταβάθμια κλίμακα Likert.

Συγκεκριμένα, στο πρώτο κεφάλαιο θα γίνει μια σύντομη ανάπτυξη του ορισμού της νοημοσύνης, τις θεωρίες που έχουν αναπτυχθεί γύρω από την έννοια της νοημοσύνης καθώς και τις κλίμακες μέτρησης της. Στο δεύτερο κεφάλαιο γίνεται μια εκτενής αναφορά στον ορισμό της συναισθηματικής νοημοσύνης, στην ιστορική εξέλιξη, στις θεωρίες που αναπτύχθηκαν καθώς και τα αντίστοιχα μοντέλα μέτρησής της, ενώ ακόμα γίνεται αναφορά και στην κριτική που έχει ασκηθεί τόσο στην έννοια όσο και στα

θεωρητικά μοντέλα. Στο τρίτο κεφάλαιο αναλύεται η έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης στο χώρο της εργασίας και η σχέση της με την εργασιακή ικανοποίηση. Αναλυτικά θα παρουσιάσουμε πως σχετίζεται η συναισθηματική νοημοσύνη με τα ατομικά χαρακτηριστικά (φύλο, ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, ιεραρχικό επίπεδο στον οργανισμό), ποια είναι τα χαρακτηριστικά των ατόμων που εμφανίζουν υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη, ποια είναι τα πλεονεκτήματα των επιχειρήσεων από την υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη των υπαλλήλων τους, ο ορισμός της εργασιακής ικανοποίησης, το βασικό θεωρητικό υπόβαθρο γύρω από την συναισθηματική νοημοσύνη, ποιοι παράγοντες επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση, με έμφαση στα ατομικά χαρακτηριστικά και έρευνες – μελέτες που έχουν ασχοληθεί με τη συσχέτιση συναισθηματικής νοημοσύνης και εργασιακής ικανοποίησης.

Στο τέταρτο κεφάλαιο θα παρουσιαστούν τα αποτελέσματα της έρευνας καθώς και προτάσεις βελτίωσης και προώθησης της συναισθηματικής νοημοσύνης στον οργανισμό.

Λέξεις Κλειδιά: Νοημοσύνη, Συναισθηματική Νοημοσύνη, Θεωρητικά Μοντέλα, Εργασιακή Ικανοποίηση, Ατομικά Χαρακτηριστικά

Abstract

The workplace covers a large part of our daily life and affects human behavior to a great extent. This is also the main reason that led me to try to delve deeper into the term emotional intelligence and how it is related to job satisfaction.

With this Diplomatic Thesis (D.E) an attempt is made to investigate the concept of emotional intelligence, job satisfaction, the relationship of the two concepts with the individual characteristics of the employees and also the relationship between the two concepts. Then, by processing the results, we will focus on ways to improve emotional intelligence and job satisfaction.

The sample used for our quantitative sampling research was selected by simple random sampling and consists of 115 employees of a Financial Group and a Financial Auditing company, which is a partner of the Group, in a total of employees that amounted in November 2023 to 133 people. In detail, the Financial Group consists of two companies that mainly provide tax-consulting services, Audit Opinion and Dea Consultants, and the Financial Auditing, DSM Accounting Services, which mainly provides auditing services. The data collection was done with a questionnaire, as according to Cresswell (2011) it is an ideal tool for measuring the trends of a population, while it will be based on a five-point Likert scale.

Specifically, in the first chapter a brief development of the definition of intelligence, the theories that have been developed around the concept of intelligence as well as its measurement scales will be made. In the second chapter, an extensive reference is made to the definition of emotional intelligence, the historical development, the theories that were developed as well as the corresponding measurement models, while there is also a reference to the criticism that has been leveled at both the concept and the theoretical models. The third chapter analyzes the concept of emotional intelligence in the workplace and its relationship with job satisfaction. The relationship among emotional intelligence and individual characteristics such as gender, age, educational level, job level in the organization is presented in detail, what are the characteristics of people who display high emotional intelligence, the definition of job satisfaction, the theoretical basis towards job satisfaction, the advantages on organizations with high emotional intelligence and which factors influence work satisfaction, with an emphasis on individual characteristics,

research that has been made between the correlation of emotional intelligence and job satisfaction.

The results of the research will be presented in the fourth chapter and also proposal towards the promotion and development of emotional intelligence in the organization.

Key Words: Intelligence, Emotional Intelligence, Theoretical Models, Job Satisfaction, Individual Characteristics

Περιεχόμενα

Πίνακας περιεχομένων

Ευχαριστίες	x
Κατάλογος Διαγραμμάτων	xi
Κατάλογος Πινάκων	xiv
Περίληψη	xvii
Abstract	xix
Περιεχόμενα	xxi
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	1
ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ	1
1.1 Ο Ορισμός της Νοημοσύνης	1
1.2 Θεωρίες της Νοημοσύνης.....	1
1.3 Κλίμακες Μέτρησης της Νοημοσύνης	3
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	5
ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ	5
2.1 Ιστορική Αναδρομή.....	5
2.2 Ορισμοί της Συναισθηματικής Νοημοσύνης	6
2.3 Θεωρητικά Μοντέλα Συναισθηματικής Νοημοσύνης.....	7
2.3.1 Το θεωρητικό μοντέλο των Mayer, Salovey και Caruso (Θεωρία ικανότητας).....	8
2.3.2 Το θεωρητικό μοντέλο του Reuven Bar-On (Θεωρία με πλαίσιο την προσωπικότητα)	9
2.3.3 Το θεωρητικό μοντέλο του Daniel Goleman (Θεωρία απόδοσης)	9
2.4 Μοντέλα Μέτρησης της Συναισθηματικής Νοημοσύνης	10
2.5 Κριτική στη συναισθηματική νοημοσύνη και τα Μοντέλα Μέτρησης	11
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	13
ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΑ	13
3.1 Η Συναισθηματική Νοημοσύνη στο χώρο εργασίας	13
3.2 Πλεονεκτήματα για τις επιχειρήσεις	15
3.3 Πλεονεκτήματα για τους εργαζομένους	16
3.4 Συναισθηματική Νοημοσύνη και Ηγεσία	17
3.5 Συναισθηματική νοημοσύνη και ατομικά χαρακτηριστικά	18
3.6 Χαρακτηριστικά ατόμων με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη	19
3.7 Συναισθηματική νοημοσύνη και εργασιακή ικανοποίηση	20

3.7.1 Ορισμός εργασιακής ικανοποίησης.....	21
3.7.2 Θεωρητικές προσεγγίσεις εργασιακής ικανοποίησης.....	22
3.7.3 Παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση.....	25
3.8 Έρευνες για τη σχέση Συναισθηματικής Νοημοσύνης και Εργασιακής Ικανοποίησης	27
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4	29
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	29
4.1 Σκοπός και αντικείμενο της έρευνας.....	29
4.2 Ερευνητικά ερωτήματα – Ερευνητικές Υποθέσεις	29
4.3 Ποσοτική έρευνα.....	30
4.3 Μεθοδολογικό εργαλείο της έρευνας.....	31
4.4 Αποτελέσματα έρευνας	33
4.4.1. Αξιοπιστία.....	33
4.4.2 Περιγραφική ανάλυση	33
4.4.3 Ανάλυση Συσχετίσεων.....	60
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	80
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	84
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι -ΣΥΝΟΔΕΥΤΙΚΕΣ ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ.....	91
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ - ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ	93
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ – ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ.....	1

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ

1.1 Ο Ορισμός της Νοημοσύνης

Η λέξη νοημοσύνη είναι μια σύνθετη έννοια, η οποία μπορεί να γίνει κατανοητή μόνο μέσω των αποτελεσμάτων που επιφέρει. Τα άτομα διαφέρουν σε μεγάλο βαθμό ως προς τον τρόπο με τον οποίο αντιλαμβάνονται μια ιδέα, προσαρμόζονται στο εξωτερικό τους περιβάλλον και ακόμα αντιμετωπίζουν τα εμπόδια μέσω του τρόπου σκέψης τους. Στη διάρκεια των ετών, οι διάφορες θεωρίες περί νοημοσύνης έχουν δοκιμάσει να αποσαφηνίσουν από που προέρχονται οι παραπάνω ατομικές διαφορές.

Πολλοί είναι οι ορισμοί που έχουν δοθεί στην έννοια της νοημοσύνης. Σύμφωνα με τον D. Weschler (1958), ως νοημοσύνη θεωρείται η γενική και σύνθετη ικανότητα του ατόμου, να ενεργεί με βάση τους σκοπούς που θέτει, να σκέπτεται με λογικό τρόπο και να ανταποκρίνεται στις εκάστοτε απαιτήσεις του περιβάλλοντος που τον περιστοιχίζει. Ακόμα, σύμφωνα με τον Sternberg (1982), ως νοημοσύνη θεωρείται η κατευθυνόμενη προς το στόχο προσαρμοστική συμπεριφορά. Ενώ σύμφωνα με τον Goleman (2001), σε επιστημονικό επίπεδο, ως νοημοσύνη ορίζεται η βιοψυχολογική ικανότητα να επεξεργαζόμαστε πληροφορίες, τις οποίες μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε σε ένα πολυτισμικό χώρο ώστε να λυθούν προβλήματα ή να δημιουργηθούν προϊόντα τα οποία έχουν αξία σε μια κουλτούρα.

Η σημασία της λέξης νοημοσύνη εμφανίζεται ακόμα πιο παλιά, υποστηρίζεται συγκεκριμένα ότι η νοημοσύνη «intelligence», είναι σύνθετη λέξη και προέρχεται στα λατινικά από τις λέξεις *inter*, δηλαδή ανάμεσα και *legere*. Η λέξη *legere*, με τη σειρά της είναι συγγενής με την ελληνική λέξη "λέγειν" που παραπέμπει ευθέως στη λέξη "λόγος". Η έννοια της λέξης νοημοσύνη είχε απασχολήσει από πολύ νωρίς διαφορετικούς πολιτισμούς και σε διαφορετικές χρονικές περιόδους. Οι αρχαίοι Έλληνες και οι Ρωμαίοι διαπίστωσαν, όπως και εμείς σήμερα, ότι το κάθε άτομο σκέφτεται και αντιδρά με πολύ διαφορετικό τρόπο.

Η άποψη ότι η νοημοσύνη είναι μια γενική πνευματική ικανότητα έχει κατά καιρούς αμφισβητηθεί. Από τα διάφορα τεστ νοημοσύνης μπορούμε να ελέγξουμε διάφορες νοητικές ικανότητες οι οποίες όμως είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους. Αποτέλεσμα είναι τα διάφορα άτομα να παρουσιάζουν υψηλές βαθμούς σε διάφορα τεστ νοημοσύνης αλλά χαμηλούς σε

κάποιες ειδικές νοητικές ικανότητες. Αυτό οφείλεται σε μεγάλο βαθμό στα διαφορετικά είδη νοημοσύνης που υπάρχουν.

Σύμφωνα με τη θεωρία των δύο παραγόντων (παραγοντική ανάλυση), εμπνευστής της οποίας υπήρξε ο ψυχολόγος Spearman (1927), υπάρχει ένας γενικός παράγοντας νοημοσύνης, τον οποίο ονόμασε “g” (general), και ένα φάσμα ειδικών παραγόντων ικανότητας, τους οποίους ονόμασε “s” (special). Ο Spearman χρησιμοποίησε την τεχνική αυτή για να δείξει πως ο παράγοντας “g” εξηγεί το γεγονός ότι η επίδοση ενός ατόμου σε κάποιο τεστ νοημοσύνης συσχετίζεται θετικά με την επίδοση του σε οποιοδήποτε άλλο τεστ νοημοσύνης. Με άλλα λόγια, η θετική συσχέτιση δείχνει μια αλληλοεπικάλυψη των επιδόσεων σε δυο διαφορετικά τεστ ικανοτήτων, ενώ ο παράγοντας “s” δείχνει την επίδοση του ατόμου σε ένα συγκεκριμένο τεστ ικανοτήτων που αφορά ειδικά αυτό το τεστ. Αν το τεστ νοημοσύνης απαιτεί σύνθετη νοητική προσπάθεια δηλαδή λογική σκέψη, κατανόηση σύνθετων ιδεών και έλεγχο υποθέσεων, τότε το άτομο στηρίζεται περισσότερο στο γενικό νοητικό παράγοντα “g”, από ότι σε ένα λιγότερο σύνθετο τεστ που απαιτεί απλή αναγνώριση ή ανάκληση ερεθισμάτων, οπτικο - κινητικές και κινητικές δεξιότητες (Μόττη - Στεφανίδη, 1999:5-25).

1.2 Θεωρίες της Νοημοσύνης

Στη διάρκεια των ετών, πολλές θεωρίες νοημοσύνης έχουν προσπαθήσει να κατηγοριοποιήσουν τις μορφές της. Σύμφωνα με τον Edward Thorndike (1920), τρεις (3) είναι οι βασικές μορφές της:

- α. Θεωρητική Νοημοσύνη (Abstract Intelligence)
- β. Τεχνική Νοημοσύνη (Concrete Intelligence)
- γ. Κοινωνική Νοημοσύνη (Social Intelligence)

Ωστόσο, για να θεωρηθεί ένα προτεινόμενο είδος νοημοσύνης ως νόμιμο - αποδεκτό, με τα αναγνωρισμένα είδη νοημοσύνης, θα πρέπει να πληροί κάποια κριτήρια. Τα κριτήρια αυτά χωρίζονται σε τρεις ομάδες, ανεξάρτητες μεταξύ τους. Συγκεκριμένα, χωρίζονται στην ομάδα των θεμελιωδών αρχών της νοημοσύνης (conceptual criteria), την ομάδα των συσχετιζόμενων κριτηρίων (correlational criteria) και την εξελίξιμη ομάδα (developmental criteria). Σύμφωνα λοιπόν με το κριτήριο της πρώτης ομάδας, η προτεινόμενη νοημοσύνη θα πρέπει να μπορεί να λειτουργήσει ως ένα σύνολο ικανοτήτων, σύμφωνα με το δεύτερο κριτήριο θα πρέπει ικανοποιεί ορισμένα κριτήρια συσχέτισης, δηλαδή οι ικανότητες που ορίζονται από τη νοημοσύνη θα πρέπει να συσχετίζονται, αλλά και να σχετίζονται με τις προ υπάρχουσες και τέλος σύμφωνα με το τρίτο κριτήριο, οι ικανότητες της νοημοσύνης θα

πρέπει να αναπτύσσονται ανάλογα με την ηλικία και την εμπειρία (Mayer John D, Caruso R. David & Salovey Peter, 2000:267-298).

Σύμφωνα με τον Gardner (1983), δεν υπάρχει ένα μόνο είδος νοημοσύνης αλλά επτά κατηγορίες νοημοσύνης που συνθέτουν την ανθρώπινη συμπεριφορά:

- Σωματοκινητική
- Διαπροσωπική
- Εσω-προσωπική
- Γλωσσική
- Λογικομαθηματική
- Μουσική
- Χωροταξική

Για τον Gardner η ανθρώπινη φύση αποτελείται από μια ομάδα από ικανότητες, δεξιότητες, ταλέντα, που τις ονομάζουμε νοημοσύνη. Αυτές οι ικανότητες είναι κομμάτι που βρίσκεται μέσα σε όλους μας, αυτό που είναι διαφορετικό, είναι βαθμός της ικανότητας του καθενός καθώς και ο τρόπος που τις συνδυάζει (Δαβάζογλου – Σιμοπούλου, 1999).

Σύμφωνα με τον Thurstone (1938) η νοημοσύνη αποτελείται από μια σειρά πρωτογενείς νοητικές ικανότητες, οι οποίες είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους αλλά πολύ βασικές. Οι νοητικές αυτές ικανότητες είναι η λεκτική ικανότητα, η διαλογιστική ικανότητα, η αριθμητική ικανότητα, η μνήμη, η λεκτική ευχέρεια, η ταχύτητα αντίληψης και η χωρική οπτικοποίηση (Μόττη – Στεφανίδη, 1999).

Για τον Αμερικανό ψυχολόγο Joy Paul Guilford (1950), η δομή της νοημοσύνης είναι πολυπαραγοντική, αποτελείται από 120 διαφορετικές μεταξύ τους νοητικές ικανότητες. Κάθε νοητική ικανότητα συνδέεται με τρεις χωριστές και ανεξάρτητες διαστάσεις με βάση την αντίληψη, τη μετατροπή των πληροφοριών και την έκδοση απαντήσεων. Συγκεκριμένα, μιλάει για στοιχεία εισόδου ή περιεχομένου, για τη διεργασία που γίνεται σε αυτό το περιεχόμενο και για στοιχεία εξόδου ή προϊόντος. Το μοντέλο του είναι επομένως τρισδιάστατο και αντιπροσωπεύεται συνήθως ως ένας κύβος στον οποίο αλληλεπιδρούν οι αλληλεπιδράσεις μεταξύ των τριών μεγάλων διαστάσεων για να σχηματίσουν μέχρι και 120 διαφορετικούς παράγοντες.

Μία ακόμα σημαντική θεωρία είναι αυτή του Sternberg (1985), η Τριαρχική θεωρία της Ανθρώπινης Νοημοσύνης (Triarchic Theory of Human Intelligence). Σύμφωνα με τη θεωρία αυτή υπάρχουν τρία είδη υποθεωριών που αλληλεπιδρούν μεταξύ τους και είναι

η συστατική, η οποία προϋποθέτει τη δυνατότητα λήψης, αποθήκευσης, επεξεργασίας και τροποποίησης των πληροφοριών, η πλαισιωτική, η οποία αναφέρεται στην ικανότητα του ανθρώπου να προσαρμόζεται στο περιβάλλον στο οποίο ζεί, αξιοποιώντας όλες τις ευκαιρίες που του προσφέρονται, η' να επιλέγει καλύτερο περιβάλλον και τέλος η βιωματική, η οποία είναι η ικανότητα να μαθαίνουμε από την εμπειρία.

1.3 Κλίμακες Μέτρησης της Νοημοσύνης

Το ενδιαφέρον για τη μέτρηση της νοημοσύνης άρχισε να αναπτύσσεται σχετικά νωρίς κατά τον 19^ο αιώνα, με σκοπό τη διάγνωση και εκπαίδευση των ατόμων που ήταν διανοητικά καθυστερημένα και κανένας δεν είχε ασχοληθεί σοβαρά μαζί τους, με αποτέλεσμα να γίνονται συχνά αντικείμενο χλευασμού (Μόττη -Στεφανίδη, 1999). Έτσι αναπτύχθηκαν σιγά σιγά οι διάφορες κλίμακες μέτρησης της νοημοσύνης.

Το πρώτο τεστ νοημοσύνης κατασκευάστηκε από τους Binet και Simon στην Γαλλία το 1905, σκοπός του ήταν να μελετήσει την αδυναμία ορισμένων παιδιών στο σχολείο να ακολουθήσουν τους υπόλοιπους μαθητές. Λίγο αργότερα δημιουργήθηκαν κάποιες βελτιωμένες εκδόσεις του (1908, 1911). Μάλιστα η έκδοση του 1911, αποτελείται από ερωτήσεις διαφόρου περιεχομένου κυρίως πρακτικής φύσεως και από την επεξεργασία τους προκύπτει η πνευματική ηλικία του ατόμου, η οποία αποτελούσε και το επίπεδο νοητικής του ικανότητας.

Λίγο αργότερα το 1916, η ίδια κλίμακα διευρύνθηκε από τον καθηγητή του Πανεπιστημίου του Stanford, Lewis Terman και γι αυτό ονομάστηκε και σε Stanford - Binet. Το αναθεωρημένο αυτό μοντέλο προχωρά πιο κάτω από μια απλή σύγκριση της πνευματικής και χρονολογικής ηλικίας, εισάγει για πρώτη φορά την έννοια του δείκτη νοημοσύνης (<https://www.psychologynow.gr/istoria-psyxologias/viografies/4794-alfred-binet-kai-i-istoria-tou-test-noimosynis-iq.html>)

Η κλίμακα Wechsler δημιουργήθηκε από τον Αμερικανό ψυχολόγο David Wechsler το 1930. Τα τεστ Wechsler σχεδιάστηκαν έτσι ώστε να δίνουν ένα συγκεκριμένο δείκτη IQ για λεκτικές και για μη- λεκτικές ικανότητες. Σήμερα χρησιμοποιούνται τρία τεστ, ένα για ενήλικες, ένα για παιδιά σχολικής ηλικίας και ένα για παιδιά προσχολικής ηλικίας (Κολιάδης, 1997).

Τέλος το τεστ του Άγγλου ψυχολόγου J. C Raven (1938), είναι ένα εργαλείο αξιολόγησης ατόμων με γνωστικά ή νοητικά ελλείμματα ποικίλης αιτιολογίας με εύκολο και γρήγορο τρόπο. Επιπλέον, καθώς απαιτεί ελάχιστη κινητική δραστηριότητα, αποτελεί «δικαιότερη» κλίμακα μέτρησης της νοημοσύνης για άτομα με αυτισμό ή άτομα με

σοβαρές κινητικές διαταραχές (π.χ., μυϊκή δυστροφία, εγκεφαλική παράλυση)
(<https://www.tessachristodoulou.gr/klimaka-noimosynis-paidion-ravens-educational-cpm-cvs/>).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ

2.1 Ιστορική Αναδρομή

Τις τελευταίες τρεις δεκαετίες, μια νέα μορφή νοημοσύνης έχει εισέλθει δυναμικά στη ζωή μας. Πρόκειται για τη λεγόμενη Συναισθηματική Νοημοσύνη ή Συναισθηματική Ευφυΐα (Emotional Intelligence/ Emotional Quotient). Πως όμως οδηγηθήκαμε από τη νόηση στο συναίσθημα; Για πολλές δεκαετίες οι ανθρώπινες κοινωνίες έδιναν περισσότερο έμφαση στο ορθολογικό, υπολογιστικό πνεύμα, θεωρώντας ότι η επιτυχία του ατόμου οφείλεται καθαρά και μόνο στο υψηλό επίπεδο ακαδημαϊκών δεξιοτήτων και προσόντων (όπως για παράδειγμα ένας υψηλός δείκτης IQ). Με το πέρασμα στον 20^ο αιώνα οι επιστήμονες άρχισαν να στρέφουν το ενδιαφέρον στη μελέτη των χαρακτηριστικών που περιέχουν το συναίσθημα. Έτσι έκαναν την εμφάνισή τους σταδιακά νέοι έννοιες όπως «Κοινωνική Νοημοσύνη» και «Διαπροσωπική Νοημοσύνη». Όλες αυτές οι νέες έννοιες εστίαζαν στο συναίσθημα και στην ικανότητα του ατόμου να διαχειρίζεται αποτελεσματικά τα συναισθήματά του.

Όπως αναφέρθηκε, η αναζήτηση νέων πιο ολοκληρωμένων μοντέλων πρόβλεψης της επιτυχίας του ατόμου, οδήγησε στην ανακάλυψη νέων εννοιών. Ο Thorndike (1920) είναι ο πρώτος που μίλησε για κοινωνική νοημοσύνη, δηλαδή την ικανότητα να φέρεσαι με σοφό τρόπο στις διαπροσωπικές σου σχέσεις. Προχωρώντας ένα βήμα πιο κάτω, μαζί με τον Stern (1937), ανέλυσαν τις τρεις πλευρές της κοινωνικής νοημοσύνης, οι οποίες είναι η πλευρά που εξετάζει τη στάση του ατόμου απέναντι στην κοινωνία, η πλευρά που εξετάζει τη γνώση του ατόμου σχετικά με κοινωνικά θέματα και η πλευρά που ασχολείται με το κατά πόσο είναι κοινωνικά προσαρμοστικά τα άτομα. Λίγο αργότερα το 1943, ο Wechsler και αυτός αναφέρθηκε σε ικανότητες που είναι σημαντικές για την επιτυχία του ατόμου και δεν είναι οι νοητικές. Το 1983 ο Gardner αναφέρεται στην πολλαπλή νοημοσύνη, που αποτελείται από επτά είδη, τη γλωσσική, τη λογική, τη μουσική, την κινητικοαισθητική, την οπτική, την ενδοπροσωπική και τη διαπροσωπική. Αν και πουθενά δεν αναφέρεται ακόμα ο όρος συναισθηματική νοημοσύνη, ωστόσο με τα δύο τελευταία είδη, την ενδοπροσωπική και τη διαπροσωπική, ουσιαστικά αναλύει τη συναισθηματική καθώς η μεν ενδοπροσωπική αναφέρεται στην ικανότητα του ανθρώπου να καταλαβαίνει τα συναισθήματά του και η δε διαπροσωπική, αναφέρεται στην

ικανότητα του ανθρώπου να κατανοεί τόσο τα συναισθήματα όσο και τις προθέσεις των άλλων ανθρώπων.

Η πρώτη ακαδημαϊκή αναφορά του όρου «συναισθηματική νοημοσύνη» γίνεται το 1985 από τον Wayne Leon Payne, αμερικανό μεταπτυχιακό φοιτητή, στο πλαίσιο της διδακτορικής του διατριβής η οποία έφερε ως τίτλο “A study of emotion: Developing emotional intelligence, self-integration, relating to fear, pain and desire” (Πλατσίδου, 2004:27). Ωστόσο, ο όρος συναισθηματική νοημοσύνη ως πεδίο εμπειρικής έρευνας, χρησιμοποιείται για πρώτη φορά από τους Salovey και Mayer (1990). Σύμφωνα με αυτούς η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελείται από τρεις κατηγορίες επίκτητων χαρακτηριστικών, την αποτίμηση – έκφραση του συναισθήματος, τη διαχείριση του συναισθήματος και τέλος τη χρήση των συναισθημάτων στην επίλυση των προβλημάτων. Αναπτύσσοντας ακόμα περισσότερο τη θεωρία τους, το 1997, οι Salovey και Mayer, εισάγουν ένα νέο μοντέλο και δίνουν έμφαση στα γνωστικά συστατικά της Συναισθηματικής Νοημοσύνης.

Η έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης, έγινε ευρέως γνωστή το 1995 μέσα από το ομότιμο βιβλίο του ψυχολόγου Daniel Goleman «Συναισθηματική Νοημοσύνη». Ο Goleman είναι ο πρώτος, που αναφέρθηκε στη σύνδεση της συναισθηματικής νοημοσύνης και της εργασίας, θεωρώντας ότι είναι απαραίτητο συστατικό επιτυχίας στον εργασιακό χώρο, ενώ όρισε ακόμα ότι η Συναισθηματική Νοημοσύνη χωρίζεται σε δύο κατηγορίες δεξιοτήτων, την προσωπική και την κοινωνική. Ακόμα, σε συνεργασία με τους R. Boyatzis και Rhee, μέσα από το βιβλίο «Συναισθηματική Νοημοσύνη στο χώρο εργασίας», (1998), εστίασε ακόμα περισσότερο στο πως επηρεάζει η Συναισθηματική Νοημοσύνη τον κόσμο των επιχειρήσεων.

2.2 Ορισμοί της Συναισθηματικής Νοημοσύνης

Τα τελευταία χρόνια ο όρος Συναισθηματική Νοημοσύνη έχει εισέλθει δυναμικά στους χώρους εργασίας αλλά και σχεδόν σε κάθε πλευρά της καθημερινότητάς μας. Ένας μεγάλος αριθμός επιστημόνων και ερευνητών ασχολήθηκε με την έννοια, την ανέδειξε και συνέβαλε στο να κατανοήσουμε τελικά τι σημαίνει Συναισθηματική Νοημοσύνη.

Πρόκειται σίγουρα για μια έννοια πολύπλευρη και σύνθετη. Αυτός είναι και ένας από τους λόγους που δεν υπάρχει μόνο ένας απλός ορισμός. Σχεδόν κάθε επιστήμονας που ασχολήθηκε με την έννοια, διατύπωσε ένα δικό του ορισμό. Παρόλα αυτά με μια προσεκτική μελέτη εύκολα παρατηρεί κάποιος ότι όλοι σχεδόν οι ορισμοί παρουσιάζουν κοινά σημεία, σαν να αλληλοσυμπληρώνονται. Αρχικά ο όρος Συναισθηματική

Νοημοσύνη μας παραπέμπει στις λέξεις συναίσθημα και νους. Ο νους είναι η αρχαία ελληνική λέξη με την οποία αποδίδεται στο άτομο η ιδιότητα του νοήμονος, εκείνου που μπορεί να σκέφτεται και να επιλύει ζητήματα. Το συναίσθημα τώρα αναφέρεται σε κάτι που βιώνουμε, ο καθένας μπορεί να ερμηνεύσει διαφορετικά αυτό που βιώνει, με διαφορετικές λέξεις. Επομένως είναι πιο δύσκολο να το ερμηνεύσουμε.

Για τον Goleman (1997), η συναισθηματική νοημοσύνη είναι η ικανότητα να γνωρίζεις και να κατανοείς τι αισθάνεσαι εσύ και οι άλλοι, να μπορείς να διαχειριστείς αυτά τα συναισθήματα, αλλά και να μπορείς να διαχειρίζεσαι με αποτελεσματικό τρόπο τις σχέσεις μαζί τους ανθρώπους, καθώς και να δημιουργείς κίνητρα για τον εαυτό σου.

Για τους Salovey και Mayer (1990), είναι η ικανότητα να παρακολουθείς τα συναισθήματα τα δικά σου αλλά και των άλλων, να τα ξεχωρίζεις, να χρησιμοποιείς πληροφορίες από αυτά ώστε να ελέγχεις και ρυθμίζεις τις πράξεις σου. Το 2000 και σε συνεργασία με τον Caruso, όρισαν τη συναισθηματική νοημοσύνη ως την ικανότητα του ατόμου να αποτιμά και αφομοιώνει τα συναισθήματα τα δικά του αλλά και των άλλων, να τα κατανοεί και να μπορεί να ρυθμίζει τόσο τα θετικά όσο και τα αρνητικά συναισθήματα στον ίδιο αλλά και στους άλλους. Ενώ σύμφωνα με τον BarOn (1997), η συναισθηματική νοημοσύνη είναι ένα σύνολο δεξιοτήτων και ικανοτήτων, όχι όμως γνωστικών, που επηρεάζουν την ικανότητα του ατόμου να μπορεί να προσαρμόζεται στις απαιτήσεις του περιβάλλοντος. Με μια προσεκτική ματιά σε όλους τους ανωτέρω ορισμούς, διαπιστώνουμε ότι κυρίαρχο ρόλο στον ορισμό της συναισθηματικής νοημοσύνης διαδραματίζει το συναίσθημα, η ικανότητα να κατανοεί κάποιος τα συναισθήματά του καθώς και των τριγύρω του και τέλος να τα χειρίζεται προς όφελός του.

2.3 Θεωρητικά Μοντέλα Συναισθηματικής Νοημοσύνης

Η συζήτηση γύρω από τη συναισθηματική νοημοσύνη είναι σχετικά πρόσφατη, μετρά όπως διαπιστώθηκε και νωρίτερα, κάποιες δεκαετίες έρευνας. Ως αποτέλεσμα είναι να μην έχει διατυπωθεί ένα μόνο καθολικά αποδεκτό θεωρητικό μοντέλο, αλλά μια πληθώρα θεωριών, που η καθεμία επιχειρεί να προσεγγίσει και ερμηνεύσει την έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης. Όλες οι θεωρητικές προσεγγίσεις γύρω από τη συναισθηματική νοημοσύνη την αντιμετωπίζουν ως μια έννοια σύνθετη, που περιλαμβάνει μια σειρά από διαστάσεις (όπως ικανότητες, δεξιότητες και χαρακτηριστικά) και αναφέρεται σε πεδία της ανθρώπινης φύσης (όπως προσωπικότητα, συμπεριφορά). Ανάλογα με το πεδίο εστίασης οι θεωρίες χωρίζονται σε:

α. Θεωρίες ικανότητας: θεωρούν τη συναισθηματική νοημοσύνη, μια ικανότητα του νού, αντίστοιχη ως προς την οργάνωση και τη δομή της, με τα άλλα είδη νοημοσύνης που αναφέρονται σε γνωστικές ικανότητες.

β. Θεωρίες με βάση την προσωπικότητα: για αυτές η συναισθηματική νοημοσύνη ερμηνεύεται ως ένας συνδυασμός από τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας και τις ικανότητες προσαρμογής

γ. Θεωρίες απόδοσης: στοχεύουν στο να ερμηνεύσουν και να προβλέψουν την αποτελεσματικότητα και επίδοση του ατόμου στην εργασία του, σύμφωνα με τον τρόπο οργάνωσης της προσωπικότητάς του (Πλατσίδου, 2004:28).

Στη συνέχεια θα αναφερθούμε στα κυριότερα μοντέλα θεωριών γύρω από τη συναισθηματική νοημοσύνη.

2.3.1 Το θεωρητικό μοντέλο των Mayer, Salovey και Caruso (Θεωρία ικανότητας)

Αρχικά οι Mayer και Salovey όρισαν τη συναισθηματική νοημοσύνη ως την ικανότητα διαχείρισης της συναισθηματικής πληροφορίας με ακρίβεια και αποτελεσματικά, για το ίδιο το άτομο αλλά και των άλλων. Το μοντέλο των Mayer, Salovey και Caruso θεωρεί τη Συναισθηματική Νοημοσύνη μια νοητική ικανότητα, που συνδέεται με το γνωστικό σύστημα και αποτελείται από δεξιότητες (Mayer, Salovey & Caruso, 1999: 267-298). Οι έννοιες της ενδοπροσωπικής και διαπροσωπικής νοημοσύνης του Gardner, εμπεριέχονται στη συναισθηματική νοημοσύνη καθώς και διάφορες ικανότητες που συνδέονται με το συναίσθημα, οι οποίες χωρίζονται στις εξής διαστάσεις:

α. Αντίληψη – κατανόηση των συναισθημάτων

β. Αφομοίωση των συναισθημάτων στον τρόπο σκέψης

γ. Κατανόηση των συναισθημάτων

δ. Διαχείριση των συναισθημάτων (Πλατσίδου, 2004:29-30).

Έπειτα, το 2008 όρισαν την συναισθηματική νοημοσύνη ως την ικανότητα για τη διεξαγωγή μιας πολύπλοκης επεξεργασίας πληροφοριών, οι οποίες τροφοδοτούνται από συναισθήματα, η' αφορούν σε συναισθήματα και στη συνέχεια για τη χρήση των αποτελεσμάτων αυτής για τη καθοδήγηση της σκέψης ή της συμπεριφοράς (Mayer et al., 2008).

2.3.2 Το θεωρητικό μοντέλο του Reuven Bar-On (Θεωρία με πλαίσιο την προσωπικότητα)

Η θεωρία του Bar-On αφορά στην μέτρηση και τον προσδιορισμό, τόσο της συναισθηματικής όσο και της κοινωνικής νοημοσύνης. Σύμφωνα με αυτό το μοντέλο, η συναισθηματική-κοινωνική νοημοσύνη είναι μια διατομή αλληλένδετων συναισθηματικών και κοινωνικών ικανοτήτων, δεξιοτήτων που καθορίζουν πόσο αποτελεσματικά κατανοούμε και εκφραζόμαστε, κατανοούμε τους άλλους και σχετιζόμαστε μαζί τους και ανταποκρινόμαστε στις καθημερινές απαιτήσεις (Bar-On, 2005: 3) Το θεωρητικό αυτό μοντέλο αποτελείται από πέντε κατηγορίες ικανοτήτων, που η καθεμία από αυτές περιλαμβάνει μια σειρά από ειδικές δεξιότητες. Αναλυτικά περιλαμβάνει:

- α. Τις ενδοπροσωπικές: Σε αυτές περιλαμβάνονται δεξιότητες όπως αυτοσεβασμός, ανεξαρτησία, θετική διεκδίκηση, συναισθηματική αυτό-ενημερότητα.
- β. Τις διαπροσωπικές: Αυτές αφορούν την ενσυναίσθηση, τις διαπροσωπικές σχέσεις και την κοινωνική υπευθυνότητα.
- γ. Την Ικανότητα προσαρμογής: Αναφέρεται στον έλεγχο των παρορμήσεων και την ανοχή στο άγχος.
- δ. Την ικανότητα διαχείρισης άγχους: Αναφέρεται σε δεξιότητες σχετικές με την επίλυση των προβλημάτων, την ευελιξία.
- ε. Την γενική διάθεση: Αναφέρεται στην ευτυχία και την αισιοδοξία.

Η τελευταία κατηγορία της γενικής διάθεσης, σύμφωνα με το αναθεωρημένο μοντέλο του Bar-On (2000), θεωρείται περισσότερο ως ένας διαμεσολαβητής που προωθεί τη συναισθηματική νοημοσύνη, παρά ως μια ξεχωριστή ικανότητα (Πλιατσίδου Μ., 2004:31).

2.3.3 Το θεωρητικό μοντέλο του Daniel Goleman (Θεωρία απόδοσης)

Ο Daniel Goleman προσπάθησε μέσα από τα βιβλία του, να αναδείξει για το ευρύ κοινό, τη σημασία και σπουδαιότητα που έχει η συναισθηματική νοημοσύνη. Η πρώτη φορά που ο Goleman ασχολήθηκε με την έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης ήταν το 1995 και λίγο αργότερα το 1998, προχώρησε ουσιαστικά στην τροποποίηση της αρχικής του διατύπωσης. Η αρχική του διατύπωση (1995) εστιάζει και αναλύει δύο κατηγορίες ικανοτήτων, τις προσωπικές με χαρακτηριστικά, την αυτεπίγνωση, τη διαχείριση

συναισθημάτων, την αυτοπαρακίνηση και τις κοινωνικές με χαρακτηριστικά, την ενσυναίσθηση, τις κοινωνικές σχέσεις και την επικοινωνία) (Goleman, 1995:30-34). Η νέα διατύπωση του Goleman (1998) είναι προσαρμοσμένη περισσότερο στην επιχειρησιακή πραγματικότητα, ενσωματώνει τις προηγούμενες κατηγορίες σε πέντε νέες κατηγορίες, οι οποίες είναι α) αυτοεπίγνωση, β)αυτοέλεγχος, γ)παρακίνηση, δ)ενσυναίσθηση και ε)κοινωνικές δεξιότητες.

2.4 Μοντέλα Μέτρησης της Συναισθηματικής Νοημοσύνης

Ανάλογα με τα θεωρητικά μοντέλα συναισθηματικής νοημοσύνης που έχουν αναπτυχθεί, δημιουργήθηκαν και τα αντίστοιχα εργαλεία μέτρησής της. Πως λοιπόν μετρείται το επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης ενός ανθρώπου; Βασικό εργαλείο μέτρησης αποτελεί το λεγόμενο ψυχομετρικό τεστ, ένα ερωτηματολόγιο όπου στο πλαίσιο κάποιας έρευνας, το άτομο καλείται να απαντήσει σε μια σειρά ερωτήσεων. Τα μοντέλα μέτρησης παρουσιάζουν ομοιότητες και διαφορές, προσπαθούν το καθένα με το δικό του τρόπο να προσεγγίσουν την έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης.

Πιο αναλυτικά, από τους Mayer, Salovey και Caruso, δημιουργήθηκε αρχικά το 1997 το ερωτηματολόγιο αξιολόγησης της συναισθηματικής νοημοσύνης, το Multifactor Emotional Intelligence Scale (MEIS). Το MEIS είναι περισσότερο ένα τεστ ικανοτήτων παρά μια μέτρηση προσωπικής αναφοράς. Το άτομο που απαντά στο τεστ καλείται να εκτελέσει μια σειρά από εργασίες, οι οποίες στοχεύουν στο να εκτιμήσουν τις ικανότητες του όπως, η αντίληψη, η αφομοίωση, η κατανόηση και η διαχείριση των συναισθημάτων. Στη συνέχεια το 2002 καταρτίστηκε το εργαλείο μέτρησης MSCEIT (Mayer Salovey Caruso Emotional Intelligence Test), όπου τα ερωτώμενα άτομα καλούνται να απαντήσουν σε μια σειρά ερωτήσεων (141 ερωτήσεις), που έχουν σαν στόχο να μετρήσουν τη συναισθηματική νοημοσύνη, από την πλευρά της γνωστικής ικανότητας. Κάθε ερώτηση έχει μια μόνο σωστή απάντηση. Κάθε απάντηση έχει συγκεκριμένη διαβάθμιση και ανάλογη βαθμολογία. Από τη συνολική βαθμολογία που συγκεντρώνεται, προκύπτει και το επίπεδο της συναισθηματικής νοημοσύνης του ατόμου. Στο τεστ αυτό μετριούνται δύο ακόμα δείκτες, η βιωματική συναισθηματική νοημοσύνη και η στρατηγική συναισθηματική νοημοσύνη (Καφέτσιος & Πετράτου, 2005: 129-150).

Σε άλλου τύπου ερωτηματολόγια, το άτομο πρέπει να απαντήσει σε ερωτήσεις οι οποίες έχουν ως σκοπό να μετρηθεί η συναισθηματική νοημοσύνη από την οπτική της προσωπικότητας. Ένα τέτοιου είδους εργαλείο μέτρησης συναισθηματικής νοημοσύνης

είναι αυτό που κατασκευάστηκε από τον Bar-On (1997), και ονομάζεται EQ-I- (Emotional Quotient Inventory). Πρόκειται για ένα σύνολο 133 προτάσεις, όπου το άτομο πρέπει να δηλώσει σε ποιο βαθμό ισχύει για τον ίδιο κάθε πρόταση, εάν δηλαδή συμφωνεί ή διαφωνεί με κάθε μία από αυτές τις προτάσεις σε μια διαβαθμισμένη κλίμακα συνήθως τύπου Likert (Bar-On. R, 1997: 11-25). Το EQ-I είναι ένα μέτρο αυτοαναφοράς της συναισθηματικής και κοινωνικά ευφυούς συμπεριφοράς.

Ένα ακόμα ερωτηματολόγιο μέτρησης της συναισθηματικής νοημοσύνης, είναι αυτό που κατασκεύασαν οι Goleman & Boyatzis, το ECI- (Emotional Competency Inventory). Είναι ένα εργαλείο μέτρησης που προορίζεται για χρήση στο πλαίσιο μιας επιχείρησης, ενός οργανισμού, σκοπός του είναι η μέτρηση των συναισθηματικών και κοινωνικών ικανοτήτων ενός ατόμου. Μέσα από τη μέτρηση, στόχος είναι ο εντοπισμός εκείνων των ικανοτήτων που παρουσιάζουν χαμηλή συναισθηματική επάρκεια, ώστε στη συνέχεια αυτές να μπορούν να αναπτυχθούν και με τον τρόπο αυτό το άτομο να μπορέσει να αποκτήσει υψηλότερη επίδοση και αποτελεσματικότητα στην εργασία του (Boyatzis & Sala, 2004: 146-180).

2.5 Κριτική στη συναισθηματική νοημοσύνη και τα Μοντέλα Μέτρησης

Αδιαμφισβήτητα η συναισθηματική νοημοσύνη είναι ένα πολύ ελκυστικό πεδίο έρευνας, το οποίο υπόσχεται καλύτερες διαπροσωπικές και εργασιακές σχέσεις που οδηγούν σε επαγγελματική επιτυχία και καλύτερη ποιότητα ζωής. Ωστόσο, επειδή η συναισθηματική νοημοσύνη περιλαμβάνει και την κατανόηση και διαχείριση και των συναισθημάτων των άλλων, προκύπτει εύλογα το ερώτημα ότι ίσως τίθεται θέμα παραβίασης της ελεύθερης βούλησης ή ακόμα και χειραγώγησης. Ακόμα, ο διαχωρισμός των ατόμων σε άτομα με υψηλή και χαμηλή συναισθηματική νοημοσύνη, θα μπορούσε να οδηγήσει σε κάποιου είδους κοινωνικό ρατσισμό, με την έννοια ότι οι επιχειρήσεις θα προτιμούσαν άτομα περισσότερο συναισθηματικά ανεπτυγμένα, ως πιο αποδοτικά. Εδώ ανακύπτει το πρόβλημα κατά πόσο η κρίση των επιστημόνων και ερευνητών είναι αντικειμενική και αμερόληπτη, καθώς και κατά πόσο επίσης είναι αξιόπιστα τα μοντέλα μέτρησης.

Όσον αφορά τη συναισθηματική νοημοσύνη, τα σημαντικότερα σημεία που έχουν δεχθεί κριτική είναι τα εξής: α) η συναισθηματική νοημοσύνη ταυτίζεται σε σημαντικό βαθμό με την προσωπικότητα γι' αυτό και αμφισβητείται ως αυθύπαρκτη έννοια, β) έχει δημιουργήσει πολλές προσδοκίες ως προς τα αποτελέσματα της, χωρίς όμως τα ερευνητικά δεδομένα να τα έχουν επιβεβαιώσει πλήρως, γ) υπάρχουν ακόμα μεθοδολογικά προβλήματα ως προς τη μέτρησή της (Πλατσίδου, 2015:9-12).

Σχετικά με τα μοντέλα μέτρησης που έχουν διατυπωθεί και εδώ έχει ασκηθεί κριτική. Συγκεκριμένα, η συναισθηματική νοημοσύνη είναι μια μορφή ευφυΐας και για να μπορεί θεωρηθεί ως ευφυΐα, πρέπει να πληροί κάποια συγκεκριμένα κριτήρια. Οι θεωρητικοί των διαφόρων μοντέλων συναισθηματικής νοημοσύνης βασίζονται στα μοντέλα τους σε διαφορετικές παραδοχές και κριτήρια. Γενικά όλα τα μοντέλα επιχειρούν να ελέγξουν τη συσχέτιση της συναισθηματικής νοημοσύνης με άλλες μορφές ευφυΐας μέσα από συγκρίσεις και διαφοροποιήσεις που παρουσιάζουν. Επειδή όμως το κάθε μοντέλο βασίζεται στον ορισμό που δίνει ο κάθε θεωρητικός στην ευφυΐα δε μπορούμε να θεωρήσουμε το ένα μοντέλο ως καταλληλότερο από το άλλο (Νεοφύτου & Κουτσελίνη, 2006:1024-1026). Επίσης, πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι οι περισσότερες έρευνες σχετικά με τη συναισθηματική νοημοσύνη έχουν διεξαχθεί σε άτομα νεαρής ηλικίας, εστιάζουν δηλαδή σε περιορισμένο ηλικιακό δείγμα και ακόμα τα περισσότερα μοντέλα μέτρησης δεν λαμβάνουν υπόψη τις διάφορες διακυμάνσεις των συναισθημάτων που μπορεί να προκύψουν ανάλογα με την κατάσταση την οποία εξετάζουν. Για παράδειγμα ένα προφίλ συναισθηματικής νοημοσύνης ενός ατόμου στο εργασιακό περιβάλλον είναι πολύ πιθανό να διαφέρει από ένα προφίλ συναισθηματικής νοημοσύνης ενός ατόμου που εστιάζει στην προσωπική του ζωή.

Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι μια έννοια δύσκολη και κάπως αφηρημένη επειδή ακριβώς έχει να κάνει με συναισθήματα. Παρόλα αυτά, τα εργαλεία μέτρησης της προσφέρουν πολύτιμες πληροφορίες καθώς δίνουν τη δυνατότητα να εστιάσουμε στα χαρακτηριστικά εκείνα που αξίζει να αναπτυχθούν από τα άτομα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΑ

3.1 Η Συναισθηματική Νοημοσύνη στο χώρο εργασίας

Όπως ήδη αναφέρθηκε από τον ορισμό της και με μια πιο σφαιρική ερμηνεία, θα λέγαμε ότι η συναισθηματική νοημοσύνη είναι η ικανότητα ενός ατόμου να κυριαρχεί των συναισθημάτων του, να τα διαχειρίζεται αλλά και να κατανοεί τα συναισθήματα των υπόλοιπων ατόμων. Εύκολα μπορούμε να αντιληφθούμε πόσο σημαντική εμφανίζεται η επίδραση της συναισθηματικής νοημοσύνης για το εργασιακό περιβάλλον, όπου οι εργαζόμενοι καλούνται να συναναστραφούν με μια πληθώρα ατόμων, με διαφορετικά χαρακτηριστικά το καθένα, είτε αυτά τα άτομα ονομάζονται συνάδελφοι, είτε πελάτες, είτε προϊστάμενοι. Εδώ αξίζει να αναφερθεί ότι και το φαινόμενο της Παγκοσμιοποίησης συνέβαλε ως ένα βαθμό στην ανάπτυξη της συναισθηματικής νοημοσύνης. Ένα φαινόμενο που παρουσιάζει τόσο υποστηρικτές όσο και πολέμιους, παρόλα αυτά κανένας δε μπορεί να το σταματήσει. Με τη μίξη των πληθυσμών, άτομα με διαφορετική γλώσσα, κουλτούρα, πολιτισμό βρέθηκαν να συνεργάζονται στο ίδιο οργανισμό. Η συναισθηματική νοημοσύνη οδήγησε στη βελτίωση της επικοινωνίας.

Για πολλά χρόνια θεωρούνταν ότι ο γνωστός σε όλους, Δείκτης Νοημοσύνης (IQ), αποτελούσε το μοναδικό κλειδί για μια εξασφαλισμένη επαγγελματική, προσωπική και διαπροσωπική ανάπτυξη. Όσο υψηλότερος ο Δείκτης IQ, τόσο ευκολότερα μπορούσε κάποιος να γίνει επαγγελματικά καταξιωμένος. Μάλιστα, διάφορα τεστ μέτρησης της νοημοσύνης που αναπτύχθηκαν, όπως εκείνο των Binet και Simon (1905), που αφορούσε την ικανότητα εκμάθησης σε σχολικό περιβάλλον, καθώς και αρκετά άλλα τεστ συνέδεσαν τα υψηλά επίπεδα νοημοσύνης με θετικό αντίκτυπο στην επιτυχία του ατόμου. Σίγουρα ένας υψηλός δείκτης IQ βοηθά τους εργαζόμενους να ανταπεξέλθουν σε περισσότερο ζητήματα τεχνικής φύσεως. Όμως αφήνει ένα κενό, καθώς δεν κάνει καθόλου αναφορά στα συναισθήματα. Το κενό αυτό έρχεται να καλύψει η EI.

Τα τελευταία χρόνια, όλο και περισσότερες επιχειρήσεις και οργανισμοί συνειδητοποίησαν ότι δεν αρκεί μόνο ένα υψηλό IQ για να γίνει κάποιος εξαιρετικός εργαζόμενος. Σίγουρα ο δείκτης IQ συνεχίζει να αποτελεί ένα απαραίτητο προσόν, με την έννοια ότι ποιος δε θα ήθελε να έχει έξυπνους υπαλλήλους, αλλά δε θα πρέπει να παραβλέπεται η ικανότητα να μπορεί να διαχειρίζεται ο εκάστοτε υπάλληλος τις διάφορες απαιτητικές καταστάσεις που προκύπτουν στην εργασιακή καθημερινότητα.

Σύμφωνα με τον Goleman (2000), ο δείκτης νοημοσύνης φαίνεται ότι είναι ικανός να προβλέψει μόνο σε ένα ποσοστό 20% την επαγγελματική επιτυχία των εργαζομένων μιας επιχείρησης, ενώ το υπόλοιπο 80% καλύπτεται από τη συναισθηματική νοημοσύνη. Σε επαγγέλματα όπου οι εργαζόμενοι έρχονται σε άμεση επαφή με τους πελάτες, όπως δάσκαλος, νοσηλευτής, ψυχολόγος, η συναισθηματική νοημοσύνη παίζει πολύ σημαντικό ρόλο καθότι οι εργαζόμενοι καλούνται να αναγνωρίσουν τα συναισθήματα των πελατών τους και να προσφέρουν ποιοτικές υπηρεσίες (Zapf et al., 2001). Ακόμα, σύμφωνα με τους Goleman (1998) και D. Kannaiah & R. Shanthi (2015), η συναισθηματική νοημοσύνη θεωρείται δύο φορές πιο σημαντική από την ευφυΐα, για τα επαγγέλματα ηγεσίας. Σύμφωνα με τους Wong & Law (2002), οι εργαζόμενοι που τυγχάνουν υψηλής συναισθηματικής νοημοσύνης είναι σε θέση να διαχειρίζονται με πιο αποτελεσματικό τρόπο τα συναισθήματά τους και τυχόν αλληλεπιδράσεις με τους συναδέλφους τους. Ένώ σύμφωνα με τους Dong & Howard (2006), η συναισθηματική νοημοσύνη καθίσταται πολύ σημαντική για το εργασιακό περιβάλλον, καθώς όσο πιο ικανός είναι κάποιος ώστε να μπορεί να αντιλαμβάνεται συναισθηματικά τον εαυτό του και τους άλλους, τόσο περισσότερο ενισχύει τις κοινωνικές του δεξιότητες ώστε να επιτύχει επαγγελματικά.

Έως πριν κάποια χρόνια, οι εργαζόμενοι αντιμετωπίζονταν από τους οργανισμούς, ως «μηχανές», οι οποίες δεν έπρεπε να συγγέουν το συναίσθημα με την εργασία. Υπήρχε η αντίληψη ότι η εκδήλωση συναισθήματος ήταν ένα σημάδι αδυναμίας. Πλέον οι οργανισμοί επενδύουν στο ανθρώπινο δυναμικό τους. Είναι ο κινητήριος μοχλός που τους βοηθά να αντλήσουν έσοδα. Προς σε αυτή την κατεύθυνση η μέχρι πρότινος «Διοίκηση Προσωπικού», μετονομάστηκε σε «Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων», για να δείξει τη σπουδαιότητα του ανθρώπινου δυναμικού. Και εδώ η συναισθηματική νοημοσύνη είναι αυτή που βοηθά να κατανοήσουμε τα συναισθήματα αλλά και την ικανοποίηση των εργαζομένων. Σύμφωνα με τους Gallagher E. N & Vella-Brodrick, D. A. (2008), εργαζόμενοι οι οποίοι έχουν υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη φαίνεται ότι απολαμβάνουν μεγαλύτερη κοινωνική υποστήριξη, και αυτό τους κάνει να νιώθουν πιο ικανοποιημένοι στην εργασία τους. Ενώ ακόμα υψηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης δείχνουν καλύτερες διαπροσωπικές και εργασιακές σχέσεις (Lopes et al, 2003: 641-658).

3.2 Πλεονεκτήματα για τις επιχειρήσεις

Σημαντικό είναι και το ενδιαφέρον από την πλευρά του κόσμου των επιχειρήσεων για την συναισθηματική νοημοσύνη, κάτι το οποίο φαίνεται καθημερινά μέσα από τη διοργάνωση σεμιναρίων, ημερίδων, συνεδρίων με θέμα τη συναισθηματική νοημοσύνη στις επιχειρήσεις. Μια επιχείρηση είναι ένας ζωντανός οργανισμός, με την έννοια ότι δημιουργείται, αναπτύσσεται και εξελίσσεται συνεχώς. Τα χαρακτηριστικά του οργανισμού είναι ο ευδιάκριτος σκοπός του, οι άνθρωποι που ανήκουν σε αυτόν και η εκούσια και συστηματική δομή του. Η εξέλιξη είναι αναπόσπαστο κομμάτι του οργανισμού και κάθε οργανισμού. Όταν ένας οργανισμός μένει στάσιμος είναι καταδικασμένος να αποτύχει. Στην πορεία προς την εξέλιξη οι επιχειρήσεις υιοθέτησαν διαφορετικά διοικητικά μοντέλα και πρότυπα, με τα οποία ανάλογα εφάρμοσαν και τα προγράμματά τους. Χαρακτηριστικά παραδείγματα διοικητικών μοντέλων από την πλευρά της κλασσικής προσέγγισης είναι το επιστημονικό μάνατζμεντ του Frederic W. Taylor, ο γραφειοκρατικός οργανισμός του Max Weber και οι κανόνες μάνατζμεντ του Henri Fayol (Παπαδάκης, 2016:134-156).

Στον αντίποδα των κλασσικών προσεγγίσεων βρίσκεται η σύγχρονη διοικητική σκέψη, η οποία υποστηρίζει τον οργανισμό ως σύστημα, που αποτελείται από ένα σύνολο τμημάτων αλληλένδετων μεταξύ τους που λειτουργούν όλα μαζί για να επιτύχουν ένα κοινό στόχο. Στους σύγχρονους και προοδευτικούς οργανισμούς δίνεται έμφαση στην ποιότητα. Η ποιότητα είναι αυτή που οδηγεί στην υπεροχή απέναντι στους αντιπάλους, που δημιουργεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Η ποιότητα εμφανίζεται σε όλες τις εκφάνσεις του οργανισμού, από την παραγωγή και την εφοδιαστική αλυσίδα, στις σχέσεις με τους πελάτες, τους προϊσταμένους, τους προμηθευτές, τους υπαλλήλους μεταξύ τους. Στο πλαίσιο της συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας σε όλο τον οργανισμό είναι και η αναγνώριση των συναισθημάτων των εργαζομένων και η έμφαση στην ανάπτυξη των λεγόμενων επικοινωνιακών δεξιοτήτων (Soft Skills).

Παλαιότερα, οι managers προσπαθούσαν να σκληραγωγήσουν το προσωπικό τους και σε αυτό το πλαίσιο ακολουθούσαν τακτικές όπως προσβολές, αυστηρή κριτική ακόμα και υβριστικές συμπεριφορές, έδιναν εντολές και αδιαφορούσαν για τους υπαλλήλους τους και τα συναισθήματά τους. Οι τακτικές αυτές τις περισσότερες φορές βασίζονταν σε εμπειρίες που και οι ίδιοι είχαν βιώσει και λανθασμένα εφάρμοζαν στους υπαλλήλους τους. Πλέον η διαδικασία χρησιμοποίησης του ανθρώπινου κεφαλαίου αποτελεί πηγή εξασφάλισης ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.

Οι οργανισμοί στοχεύουν στην υψηλή απόδοση, σε αυτό το πλαίσιο είναι προσανατολισμένοι στην επίτευξη στόχων. Οι επιχειρήσεις επικεντρώνονται στην ικανοποίηση των πελατών τους και όλων των εμπλεκόμενων φορέων, για να το επιτύχουν αυτό δεν αρκεί μόνο να παρέχουν το προϊόν ή την υπηρεσία τους. Πρέπει να είναι σε θέση να καταλαβαίνουν τους πελάτες τους, να αντιλαμβάνονται τις επιθυμίες τους, τα συναισθήματα τους. Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι ο κρίκος που συνδέει τους οργανισμούς με τους πελάτες και που φροντίζει ώστε να διατηρήσει το «δέσιμο».

Στους οργανισμούς πλέον η εργασία είναι προσανατολισμένη στην ομάδα, η συνέργεια επιτυγχάνεται μέσω της ομαδικής δουλειάς. Μια ομάδα αποτελείται από άτομα διαφορετικού επιπέδου (μορφωτικού, συναισθηματικού, οικονομικού) που καλούνται να συνεργασθούν και να υλοποιήσουν στόχους. Γιατί είναι τόσο σημαντική η λειτουργία μιας ομάδας; Μια επιτυχημένη ομάδα προσφέρει οφέλη τόσο στον οργανισμό (υψηλή παραγωγικότητα, αποδοτικότητα, αποτελεσματικότητα) αλλά και στα ίδια τα μέλη της. Τα άτομα νιώθουν στήριξη μέσα στις ομάδες, μοιράζονται τις ιδέες τους, τις εμπειρίες τους, τα συναισθήματά τους, είναι σε θέση να διαχειριστούν καλύτερα το άγχος. Ακόμα μέσα στις ομάδες πολλές φορές αναδύονται άτυποι (ή και τυπικοί) ηγέτες, η ανάπτυξη συναισθηματικής νοημοσύνης και κυρίως ενσυναίσθησης από την πλευρά των ηγετών είναι πολύ σημαντικός παράγοντας για την αποτελεσματική λειτουργία της ομάδας.

Σκοπός των επιχειρήσεων είναι το κέρδος και επιχειρήσεις που αποτελούνται από προσωπικό με ανεπτυγμένες συναισθηματικές δεξιότητες μπορούν να επιτύχουν υψηλά κέρδη, επομένως όλα τα προηγούμενα στοιχεία συνηγορούν στο να επενδύσουν οι οργανισμοί στην συναισθηματική ενδυνάμωση των εργαζομένων τους.

3.3 Πλεονεκτήματα για τους εργαζομένους

Οι οργανισμοί όπως αναφέρθηκε είναι συστήματα που βασίζονται στην οργάνωση και την κοινωνική αλληλεπίδραση για να λειτουργήσουν. Η συναισθηματική αλληλεπίδραση έχει οφέλη τόσο για τις επιχειρήσεις όσο και για τους ίδιους τους εργαζομένους.

Ο εργασιακός χώρος είναι το ιδανικό μέρος για να αναπτυχθούν και να καλλιεργηθούν κοινωνικές και διαπροσωπικές σχέσεις. Όπως είδαμε οι εργασιακές ομάδες αποτελούν πλέον διαδεδομένη μέθοδο εργασίας στις επιχειρήσεις, τα άτομα με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη είναι σε θέση να διαχειρίζονται καλύτερα τους άλλους, να αποφεύγουν τυχόν συγκρούσεις και να επιλύουν τα προβλήματα ομαλά. Αυτό είναι όφελος και για την προσωπική τους συναισθηματική και ψυχική ηρεμία.

Σύμφωνα με τον R. Boyatzis (1982), η συναισθηματική νοημοσύνη συνδέεται με την εργασιακή ικανότητα, η οποία μπορεί για να ένα άτομο να είναι ένα κίνητρο ή μια δεξιότητα. Αν σκεφτούμε ότι η συναισθηματική νοημοσύνη επηρεάζει την απόδοση των υπαλλήλων, τότε εύκολα μπορούμε να αντιληφθούμε ότι και η εργασιακή ικανότητα θα επηρεάσει την απόδοση. Η σύνδεση μεταξύ των τριών εννοιών είναι στενή. Εργαζόμενοι με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη έχουν μεγαλύτερες πιθανότητες να οδηγηθούν σε υψηλότερη εργασιακή απόδοση.

Την τελευταία τριετία, των σύνολο σχεδόν των επιχειρήσεων ήρθαν αντιμέτωπες με την ανάγκη εφαρμογής νέων εργασιακών δεδομένων λόγω της πανδημίας του Covid-19. Πρωτόγνωρες αλλαγές στην εργασία και τη ζωή μας κατέστησαν αναγκαία τη συναισθηματική εγγύτητα. Οι διευθυντές και προϊστάμενοι έπρεπε να είναι προετοιμασμένοι, ώστε να στηρίζουν τις ομάδες τους με ενσυναίσθηση και να διατηρήσουν υψηλά το ηθικό και την παραγωγικότητα. Οι εργαζόμενοι γρήγορα ανακάλυψαν πως, αν δεν μπορούσαν να πορευτούν στις νέες εργασιακές συνθήκες με συναισθηματική νοημοσύνη, θα έρχονταν αντιμέτωποι με την εργασιακή εξουθένωση. Οι εργαζόμενοι με υψηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης εμφανίζονται πιο ικανοί να φροντίζουν για την ευζωία τους, να παραδέχονται τότε νιώθουν εξαντλημένοι, και τότε πρέπει να σταματήσουν να πιέζουν τον εαυτό τους.

3.4 Συναισθηματική Νοημοσύνη και Ηγεσία

Η συναισθηματική νοημοσύνη επιδρά καθοριστικά σε όλα τα επίπεδα του ανθρώπινου δυναμικού μιας επιχείρησης και παρουσιάζει οφέλη τόσο για τους οργανισμούς όσο και για τους εργαζομένους. Στα άτομα ωστόσο που βρίσκονται σε ανώτερες διοικητικές θέσεις, σε μια επιχείρηση, εμφανίζει σημαντικό ενδιαφέρον, για αυτό και αξίζει να αναφερθούμε στο πλαίσιο της παρούσας εργασίας

Οι ηγέτες είναι αυτοί που καλούνται να λάβουν σημαντικές αποφάσεις σε διαφορετικές καταστάσεις και να διαχειριστούν το ανθρώπινο δυναμικό. Άλλωστε οι ίδιες οι μεταλλαγές της εργασίας στο ρευστό περιβάλλον του 21^{ου} αιώνα, αυτό της πολυεπίπεδης διακυβέρνησης, οδηγούν τους οργανισμούς σε πιο ρευστές και δυναμικές μορφές οργάνωσης. Το παραδοσιακό, ιεραρχικό μάνατζμεντ δίνει τη θέση του σε «ευέλικτες δομές και διαδραστικές, αλληλοεξαρτώμενες και δημιουργικές διαδικασίες» (Prati et al 2003:21). Και αντίστοιχα, αναδεικνύεται η ανάγκη για ηγέτες – και όχι απλώς

προϊστάμενους που «θα διευκολύνουν, συντονίζουν και ενορχηστρώνουν την εργασιακή συμπεριφορά των υπόλοιπων εργαζομένων» (Δρένος, 2018: 48-50).

Πως συνδέεται όμως η ηγεσία με τη συναισθηματική νοημοσύνη; Σύμφωνα με τον Goleman (1999), τα άτομα που κατέχουν υψηλές διοικητικές θέσεις πρέπει να έχουν ανεπτυγμένη συναισθηματική νοημοσύνη για να επιτύχουν. Ο Goleman υποστηρίζει μάλιστα, ότι η συναισθηματική νοημοσύνη είναι πιο σημαντική από τις τεχνικές ικανότητες που μπορεί να κατέχουν. Ενώ σύμφωνα με τον George (2000) η αναπτυγμένη συναισθηματική νοημοσύνη των ηγετών δημιουργεί κλίμα ευελιξίας στην εργασία, ανεπτυγμένη εμπιστοσύνη και θετικό κλίμα ανάμεσα στους συναδέλφους, καλλιεργεί τη συλλογική ευθύνη και οδηγεί σε υψηλότερη απόδοση των εργαζομένων.

Ακόμα άτομα τα οποία προορίζονται να αναλάβουν θέσεις ιεραρχίας, θα πρέπει να εκπαιδευτούν στο κομμάτι της διαχείρισης των συναισθημάτων, έτσι ώστε να αποτελέσουν σωστούς ηγέτες.

Εύκολα μπορεί ο καθένας να αντιληφθεί ότι όταν ένας ηγέτης μπορεί να διαχειρίζεται με ικανό τρόπο τα συναισθήματα σε ένα εργασιακό περιβάλλον, τότε αυτό μπορεί να αποτελέσει πιθανώς ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για τον οργανισμό.

3.5 Συναισθηματική νοημοσύνη και ατομικά χαρακτηριστικά

Αρκετές είναι οι έρευνες που ασχολήθηκαν με την σχέση της συναισθηματικής νοημοσύνης και των ατομικών χαρακτηριστικών όπως είναι το φύλο, η ηλικία, η εκπαίδευση, η οικογενειακή κατάσταση και το επάγγελμα. Με μια υποκειμενική ματιά θα περίμενε κάποιος ότι το γυναικείο φύλο, θα παρουσίαζε συγκριτικά με το ανδρικό, διαφορές ως το προς το επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης. Ωστόσο, οι περισσότεροι ερευνητές κατέληξαν στο ότι δεν υπάρχουν ουσιαστικές διαφορές ανάμεσα στα δύο φύλα, παρά σε κάποιους συγκεκριμένους δείκτες. Για παράδειγμα, σύμφωνα με τον Bar-On (2006), οι γυναίκες εμφανίζονται πιο ευαίσθητες σε ότι έχει να κάνει με την κατανόηση, την έκφραση των συναισθημάτων και την αντίληψη, ενώ κατά τον Goleman (1998,2000) το ανδρικό φύλο παρουσιάζεται καλύτερο στη διαχείριση του άγχους και στον έλεγχο των συναισθημάτων.

Όσον αφορά το κομμάτι της ηλικίας, σε έρευνα που πραγματοποιήθηκε από τον Bar-On (2006), προέκυψε ότι τα άτομα μεγαλύτερης ηλικίας παρουσίασαν υψηλότερο δείκτη συναισθηματικής νοημοσύνης, ήταν σε θέση δηλαδή να διαχειριστούν καλύτερα τα συναισθήματά τους αλλά και των άλλων. Κατέληξε ακόμα στο συμπέρασμα, ότι τα

μεγαλύτερα άτομα παρουσίασαν σε σύγκριση με τα νεότερα άτομα, υψηλότερη συναισθηματική και κοινωνική ευφυΐα.

Σχετικά με το μορφωτικό υπόβαθρο, οι μελέτες παρουσιάζουν ενδιαφέροντα ευρήματα. Αρχικά σύμφωνα με τον Goleman (1998) οι εργαζόμενοι που έχουν μια σχετική μόρφωση υπερτερούν σε σχέση με αυτούς που δεν διαθέτουν κάποια μόρφωση, καθώς είναι στην πλεονεκτική θέση να διαχειρίζονται καλύτερα και ευκολότερα τα συναισθήματά τους. Μελέτη των Hernstein & Murray (1994) έδειξε ότι άτομα που έχουν υψηλό δείκτη νοημοσύνης καθώς και υψηλό μορφωτικό επίπεδο, παρουσίασαν χαμηλά ποσοστά σε τεστ συναισθηματικής ευφυΐας.

Σχετικά με τη σχέση οικογενειακής κατάστασης και συναισθηματικής νοημοσύνης, εύκολα μπορούμε να θεωρήσουμε ότι η σταθερότητα σε προσωπικό επίπεδο, είτε αυτή είναι μια σταθερή σχέση είτε μια οικογένεια, θα μπορούσε να οδηγήσει σε υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης. Ενώ ακόμα για να αναπτυχθεί η συναισθηματική νοημοσύνη προϋποθέτει εξάσκηση και εμπειρία, δηλαδή βιώματα τα οποία αποκτά κάποιος μέσα από την οικογένεια. Παρόλα αυτά, ένα ασταθές οικογενειακό περιβάλλον, θα μπορούσε ενδεχομένως να επηρεάσει αρνητικά το επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης των ατόμων.

Όπως αναφέρθηκε και προηγουμένως, η συναισθηματική νοημοσύνη συμβάλει θετικά στην ανάπτυξη των εργασιακών και διαπροσωπικών σχέσεων. Σύμφωνα με τους Druskat και Wolff (2001) η συναισθηματική νοημοσύνη συμβάλει στην αποτελεσματική συνεργασία μιας ομάδας. Ενώ ακόμα, οι Ashkanasy, Ashton- James και Jordan (2004) υποστηρίζουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη συμβάλλει στην καλύτερη αντιμετώπιση του εργασιακού άγχους. Σχετικά με το επίπεδο ιεραρχίας στην εργασία, θα περίμενε κάποιος ότι μεγαλύτερη ιεραρχικά θέση θα σήμαινε και μεγαλύτερο επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης, ωστόσο δεν υπάρχουν επαρκή αποτελέσματα ερευνών που να αποδεικνύουν κάτι τέτοιο.

3.6 Χαρακτηριστικά ατόμων με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη

Όπως αναφέρθηκε και προηγουμένως ο Goleman (1998) στο βιβλίο του «Η Συναισθηματική Νοημοσύνη» υποστήριξε ότι ένα μικρό μόνο ποσοστό (20%) που βασίζεται στο IQ είναι υπεύθυνο για την προσωπική επιτυχία ενός ατόμου και το υπόλοιπο (80%) οφείλεται στη συναισθηματική νοημοσύνη. Πολλές έρευνες έχουν αποδείξει τα τελευταία χρόνια ότι, οι άνθρωποι που έχουν υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη τείνουν να είναι επιτυχημένοι. Ποια είναι όμως τα χαρακτηριστικά των

ατόμων με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη; Τα άτομα με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη τείνουν να διαθέτουν πλούσιο λεξιλόγιο για την έκφραση συναισθημάτων, ένα συναίσθημα που δεν περιγράφεται σωστά, δεν έχει γίνει αντιληπτό. Έχουν περιέργεια για τους ανθρώπους γύρω τους, η περιέργεια αυτή είναι αποτέλεσμα του ενδιαφέροντος τους προς αυτούς. Είναι σε θέση να καταλαβαίνουν ποια είναι τα δυνατά και ποια τα αδύνατα σημεία τους, γεγονός που τους επιτρέπει να κινούνται ανάλογα ώστε να έχουν καλύτερα αποτελέσματα. Κρίνουν εύστοχα τους άλλους. Ένα μεγάλο μέρος της συναισθηματικής νοημοσύνης ανάγεται και στην κοινωνική επίγνωση. Έχουν την ικανότητα να «διαβάζουν» τους άλλους και να καταλαβαίνουν τι άνθρωποι είναι. Με τον καιρό, αυτό παίρνει τη μορφή μιας εύστοχης εκτίμησης των ανθρώπων. Είναι άτομα που δεν προσβάλλονται εύκολα, γνωρίζουν καλά ποιοι είναι οι ίδιοι, έχουν αυτοπεποίθηση και αυτοσαρκάζονται. Είναι άνθρωποι αισιόδοξοι, θετικοί, προσαρμόζονται στις αλλαγές του περιβάλλοντος, αναλαμβάνουν οποιαδήποτε εργασία τους ανατεθεί, συνεργάζονται εύκολα με τους υπόλοιπους ανθρώπους, ελέγχουν τα συναισθήματα τους, έχουν αυτοκυριαρχία και εργάζονται άνετα σε συνθήκες πίεσης. Τέλος είναι άνθρωποι που δεν εγκαταλείπουν στις δυσκολίες και μαθαίνουν από τα λάθη τους (<https://politis.com.cy/287774/article>).

Αντίθετα τα άτομα τα οποία έχουν χαμηλή συναισθηματική νοημοσύνη, είναι απαισιόδοξα, δείχνουν ότι έχουν συναισθήματα ανασφάλειας και προσαρμόζονται με δυσκολία στις αλλαγές του περιβάλλοντος. Τα άτομα αυτά δυσκολεύονται να συνυπάρξουν και να συνεργαστούν με άλλα άτομα. Ενώ ακόμα από έρευνες έχει αποδειχθεί ότι υπάρχει ισχυρή συσχέτιση μεταξύ χαμηλών επιπέδων συναισθηματικής νοημοσύνης και φαινόμενων όπως ο αλκοολισμός αλλά και η κατάθλιψη (Brackett et.al., 2004: 1387-1402)

3.7 Συναισθηματική νοημοσύνη και εργασιακή ικανοποίηση

Η εργασία καταλαμβάνει το μεγαλύτερο μέρος της καθημερινότητάς μας, για ένα μεγάλο χρονικό διάστημα της ζωής μας. Μέσω της εργασίας τα άτομα κατατάσσονται σε οικονομικά και κοινωνικά στρώματα, γι' αυτό και η εργασιακή ικανοποίηση αποτελεί ένα από τα πιο σημαντικά θέματα μελέτης των επιστημόνων. Σύμφωνα με τον Κάντα (1998) η επαγγελματική ικανοποίηση συνδέεται άμεσα τόσο με την ψυχική υγεία του εργασιακού προσωπικού όσο και με τους ίδιους τους οργανισμούς, οι οποίοι επιθυμούν να έχουν υψηλή αποδοτικότητα και τις περισσότερες φορές ικανοποιημένο προσωπικό.

Μελετώντας τον ορισμό και μόνο της εργασιακής ικανοποίησης, μπορούμε να διακρίνουμε ότι συνδέεται με συναισθήματα, επομένως έχει άμεση σχέση με τη συναισθηματική ικανοποίηση. Μέσω της καλλιέργειας της συναισθηματικής νοημοσύνης σε πρακτικό επίπεδο, στους χώρους εργασίας μπορεί να επιτευχθεί υψηλότερη εργασιακή ικανοποίηση. Πράγματι η συναισθηματική νοημοσύνη έχει πρακτική εφαρμογή σε ένα ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων όπως η εκπαίδευση και η εργασία. Συγκεκριμένα στον εργασιακό χώρο τα προγράμματα συναισθηματικής νοημοσύνης εστιάζουν στην βελτίωση παραγόντων που επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση, όπως την καλύτερη διαχείριση διαπροσωπικών σχέσεων, την επίλυση συγκρούσεων, την αύξηση της αποτελεσματικότητας της ομαδικής εργασίας, ακόμα διαχείριση του άγχους, βελτίωση αυτό-οργάνωσης και κινήτρων των εργαζομένων (Πλατσίδου, 2004: 36-38).

Τέλος, προχωρώντας ακόμα περισσότερο θα μπορούσαμε ίσως να αναζητήσουμε στη συναισθηματική νοημοσύνη, τους λόγους που οι εργαζόμενοι εμφανίζουν χαμηλή επαγγελματική ικανοποίηση και επίδοση, αν και έχουν υψηλή νοημοσύνη, κατάρτιση και επαγγελματικές ικανότητες.

3.7.1 Ορισμός εργασιακής ικανοποίησης

Παρότι μέχρι σήμερα δεν υπάρχει ένας κοινά αποδεκτός ορισμός γύρω από την έννοια της εργασιακής ικανοποίησης, παρόλα αυτά σχεδόν η πλειοψηφία των ορισμών που έχουν διατυπωθεί συνδέουν την εργασιακή ικανοποίηση με την δημιουργία θετικών συναισθημάτων. Σύμφωνα με τον Locke (1976) ως εργασιακή ικανοποίηση ορίζεται η θετική συναισθηματική ανταπόκριση του ατόμου απέναντι στο συγκεκριμένο έργο που εκτελεί, στο βαθμό που παράλληλα εκπληρώνονται οι επαγγελματικές του αξίες. Στον ορισμό του Locke, τονίζεται η στενή σχέση ανάμεσα στο συναίσθημα και τη σκέψη. Όταν αξιολογούμε κάτι το οποίο είναι σημαντικό για εμάς, όπως για παράδειγμα την εργασία μας, χρησιμοποιούμε τόσο το συναίσθημα όσο και τη σκέψη, ενεργοποιούμε δηλαδή συναισθηματικούς και γνωστικούς μηχανισμούς. Σύμφωνα με τους Grannpy et al.(1992), η εργασιακή ικανοποίηση του ατόμου είναι συχνά μια συναισθηματική αντίδραση απέναντι στην εργασία, ενώ και για τον Spector (2000) η επαγγελματική ικανοποίηση συνδέεται με τα θετικά συναισθήματα που έχει κάποιος για την εργασία του (ενώ τα αρνητικά συναισθήματα δηλώνουν επαγγελματική δυσαρέσκεια για την εργασία). Ακόμα και για τον Kohler (1988) η εργασιακή ικανοποίηση συνδέεται με το συναισθηματικό κομμάτι, καθώς αντιπροσωπεύει μια συνολική στάση του ατόμου και

των συναισθημάτων του για συγκεκριμένες πτυχές της εργασίας του. Τέλος μια ακόμα προσέγγιση της εργασιακής ικανοποίησης, την ορίζει ως τη συναισθηματική ανταπόκριση προς τα καθήκοντα και τις φυσικές και κοινωνικές συνθήκες της εργασίας (Wood et al, 1988).

Από όλα τα παραπάνω διαφαίνεται ότι, η έννοια της εργασιακής ικανοποίησης είναι μια πολυδιάστατη και σύνθετη έννοια, η οποία συνδέεται στενά με τη δημιουργία συναισθημάτων και μάλιστα θετικών.

3.7.2 Θεωρητικές προσεγγίσεις εργασιακής ικανοποίησης

Ο βαθμός ικανοποίησης ενός ατόμου από την εργασία του και τις συνθήκες που τη χαρακτηρίζουν, αποτελεί καθοριστικό παράγοντα για την κοινωνική και οικογενειακή του λειτουργία, καθώς και για το επίπεδο ψυχικής του υγείας. Το γεγονός αυτό καθιστά την εργασιακή ικανοποίηση μια από τις πιο μελετώμενες μεταβλητές της Οργανωτικής – Βιομηχανικής ψυχολογίας. Όπως αναφέρθηκε στην προηγούμενη παράγραφο (3.4.1), όλοι οι ορισμοί παρά τις τυχόν διαφοροποιήσεις τους, συμφωνούν στο ότι η εργασιακή ικανοποίηση συντελεί στη δημιουργία θετικών συναισθημάτων και στάσεων απέναντι στην εργασία για τους εργαζομένους (Τσουνής Α. & Σαράφης Π., 2016: 36-47). Σε θεωρητικό επίπεδο η επαγγελματική ικανοποίηση σχετίζεται με τη δημιουργία στάσεων, κινήτρων και αξιών γύρω από την εργασία. Σύμφωνα με τους Παπάνη και Ρόντο (2005) οι βασικές θεωρητικές προσεγγίσεις του φαινομένου της επαγγελματικής ικανοποίησης, που σχετίζονται με τα κίνητρα, χωρίζονται στις οντολογικές, που εστιάζουν στο περιεχόμενο και το είδος των κινήτρων και τις μηχανιστικές ή θεωρίες της διεργασίας, που εστιάζουν στις συνθήκες και συμπεριφορές που οδηγούν σε αύξηση της απόδοσης της εργασίας.

➤ ΟΝΤΟΛΟΓΙΚΕΣ ΘΕΩΡΙΕΣ:

• Θεωρία Abraham Maslow

Μια από τις πιο γνωστές οντολογικές προσεγγίσεις είναι η θεωρία της ιεράρχησης των αναγκών του Abraham Maslow. Σύμφωνα με την θεωρία ιεράρχησης των ανθρώπινων αναγκών του ψυχολόγου Abraham Maslow (1954), οι άνθρωποι στην προσπάθειά τους να εκπληρώσουν τις ανάγκες τους συμπεριφέρονται με έναν συγκεκριμένο τρόπο και ικανοποιούνται μόνο όταν εκπληρωθούν οι ανάγκες τους. Σύμφωνα με τη θεωρία του Maslow, οι ανθρώπινες ανάγκες δεν τελειώνουν ποτέ, ενώ όταν μια ανάγκη εκπληρωθεί, τότε έρχεται η σειρά της ιεραρχικά ανώτερης ανάγκης να εκπληρωθεί. Σύμφωνα με την ιεραρχία των αναγκών κατά Maslow, οι ανάγκες χωρίζονται σε πέντε επίπεδα ατομικών

αναγκών: α) τις φυσιολογικές ανάγκες (φαγητό, νερό), β) τις ανάγκες ασφάλειας (σπίτι, υγεία), γ) τις κοινωνικές ανάγκες (σχέσεις με άλλους ανθρώπους), δ) τις ανάγκες αυτοεκτίμησης και ε) τις ανάγκες αυτοπραγμάτωσης (αίσθημα πληρότητας). Ακόμα, σύμφωνα με τον Κουτούζη (1999), οι ανάγκες αυτοπραγμάτωσης αναφέρονται στην επιθυμία για ανάπτυξη και επαγγελματική πρόοδο στο υψηλότερο επίπεδο. Σύμφωνα με τους Schermerhorn et al. (2004), το μοντέλο των ανθρώπινων αναγκών του Maslow μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τον εντοπισμό των παραγόντων οι οποίοι επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση.

- **Θεωρία του Herzberg, γνωστή και ως Παρακίνησης – Υγιεινής**

Μια αρκετά δημοφιλής οντολογική θεωρία σύμφωνα με την οποία επιχειρείται η σύνδεση της επαγγελματικής ικανοποίησης με τη θεωρία των κινήτρων είναι η θεωρία του Herzberg (1968). Σύμφωνα με τον Herzberg (1968) η ανθρώπινη συμπεριφορά επηρεάζεται από δύο παράγοντες, την ικανοποίηση και τη δυσαρέσκεια. Σύμφωνα με τον Κουτούζη (1999) η θεωρία του Herzberg, γνωστή και ως Παρακίνησης – Υγιεινής, διαχωρίζει τις ανθρώπινες ανάγκες στα κίνητρα και τους παράγοντες υγιεινής. Οι παράγοντες των κινήτρων συνδέονται με το εργασιακό περιεχόμενο, δηλαδή το αντικείμενο - φύση της εργασίας, για παράδειγμα η προσωπική ανάπτυξη, η αναγνώριση, η ευθύνη και μπορούν να δημιουργήσουν ικανοποίηση και να παρακινήσουν τους υπαλλήλους. Οι παράγοντες υγιεινής συνδέονται με το εργασιακό πλαίσιο, περιλαμβάνουν τις αμοιβές, τη διοίκηση, τις συνθήκες εργασίας, τις διαπροσωπικές σχέσεις και μπορούν να οδηγήσουν σε δυσαρέσκεια. Με την εξάλειψη των παραγόντων που δημιουργούν δυσαρέσκεια, δεν οδηγεί απαραίτητα στην εργασιακή ικανοποίηση, για αυτό και οι οργανισμοί απασχόλησης θα πρέπει να επενδύσουν στην κατηγορία των κινήτρων (Τσουνής Α. & Σαράφης Π., 2016: 38).

- **Θεωρία του McClelland (θεωρία των επίκτητων αναγκών)**

Σύμφωνα με τη θεωρία του McClelland (θεωρία των επίκτητων αναγκών), σε όλους τους ανθρώπους υπάρχουν τρία βασικά επίκτητα κίνητρα: α) επίτευξης στόχων, β) δημιουργίας δεσμών και γ) ανάγκη για εξουσία. Σύμφωνα με την ανάγκη της επίτευξης στόχων, η ικανοποίηση στην εργασία έρχεται ως αποτέλεσμα της εξατομικευμένης κάλυψης της σημαντικότερης για κάθε εργαζόμενο ανάγκης. Επομένως σε εργαζόμενους οι οποίοι με υψηλό κίνητρο επίτευξης, είναι προτιμότερο να ανατίθενται απαιτητικές εργασίες που αποτελούν για αυτούς πρόκληση. Σε εργαζόμενους με υψηλότερο κίνητρο

τη δημιουργία δεσμών, είναι προτιμότερο να ενθαρρύνεται η συμμετοχή σε διαδικασίες που απαιτούν συνεργασία. Ενώ γι' αυτούς που υψηλότερο κίνητρο αποτελεί η ανάγκη για εξουσία, είναι προτιμότερο η εργασιακή θέση να περιλαμβάνει αρμοδιότητες που καλύπτουν την επιθυμία για έλεγχο και επιρροή στους άλλους (Τσουνής Α. & Σαράφης Π., 2016: 39).

- **Διπολική θεωρία X και Y του Douglas Mc Gregor**

Μια ακόμα γνωστική θεωρία, είναι η διπολική θεωρία X και Y του Douglas Mc Gregor (1960), σύμφωνα με την οποία τα άτομα που ανήκουν στην κατηγορία X νιώθουν ασφαλείς όταν δεν αναλαμβάνουν ευθύνες και προτιμούν να τους διοικούν, ενώ τα άτομα που ανήκουν στην κατηγορία Y νιώθουν ασφαλείς όταν αναλαμβάνουν ευθύνες, δεν τεμπελιάζουν και έχουν ανάγκη να είναι δημιουργικά.

➤ **ΜΗΧΑΝΙΣΤΙΚΕΣ ΘΕΩΡΙΕΣ:**

- **Θεωρία του Adams**

Σύμφωνα με την θεωρία του Adams (1963), η ικανοποίηση των εργαζομένων επηρεάζεται από το αίσθημα δικαιοσύνης που νιώθουν. Οι εργαζόμενοι συγκρίνουν αυτό που προσφέρουν με αυτό που τους προσφέρεται, έτσι καταλήγουν στη σύγκριση της ανταμοιβής τους με την ανταμοιβή των άλλων και σε σχέση με την προσπάθεια που κατέβαλλαν. Όταν οι εργαζόμενοι νιώθουν ότι αδικούνται θα μειώσουν την απόδοσή τους και θα νιώσουν δυσαρέσκεια, ενώ όταν νιώθουν ότι υπάρχει δικαιοσύνη θα αυξήσουν την απόδοσή τους και θα νιώσουν ικανοποίηση.

- **Θεωρία της προσδοκίας του Vroom**

Σύμφωνα με τη θεωρία της προσδοκίας του Vroom (1964), τα άτομα υποκινούνται να ακολουθήσουν μια συγκεκριμένη συμπεριφορά, επειδή από αυτή την συμπεριφορά, περιμένουν (προσδοκούν) συγκεκριμένα αποτελέσματα. Το ίδιο ισχύει και για τους εργαζόμενους, που περιμένουν συγκεκριμένα αποτελέσματα για συγκεκριμένες συμπεριφορές τους (Ξυροτύρη – Κουφίδου, 2001). Η εργασιακή ικανοποίηση είναι το αποτέλεσμα ενός συνδυασμού πολλών παραμέτρων και σκοπό έχει να παρέχει στον εργαζόμενο τα επιθυμητά αποτελέσματα.

Μια θεωρία που εμφανίζει ομοιότητες με τη θεωρία της προσδοκίας του Vroom, είναι αυτή που αναπτύχθηκε από τους Porter & Lawler (1982) Σύμφωνα με την προσέγγιση αυτή, η επαγγελματική ικανοποίηση αποτελεί προσδιοριστικό παράγοντα για την επίδοση και την κινητοποίηση για αύξηση της επίδοσης..

- **Θεωρία της στοχοθέτησης του Locke**

Μία ακόμα πολύ γνωστή θεωρία είναι αυτή της στοχοθέτησης του Locke (1976), η οποία υποστηρίζει ότι το ισχυρότερο κίνητρο των εργαζομένων στο εργασιακό περιβάλλον είναι η επίτευξη στόχων. Μέσω αυτής της θεωρίας συνδέεται η επαγγελματική ικανοποίηση με την επίτευξη κάποιου στόχου και προκύπτει η διαπίστωση ότι κάθε ενέργεια, πρέπει να κατευθύνεται σε κάποιο στόχο (Τσουνής Α. & Σαράφης Π., 2016: 40-41).

3.7.3 Παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση

Η εργασιακή ικανοποίηση επηρεάζεται από ένα σύνολο παραγόντων, η κατανόηση των οποίων μπορεί να έχει θετικό αντίκτυπο τόσο στην αύξηση της απόδοσης των εργαζομένων όσο και στην ανάπτυξη του φορέα, του οργανισμού που απασχολεί τους εργαζομένους. Σύμφωνα με τους Κουστέλιο & Κουστελίου (2001), η εργασιακή ικανοποίηση μπορεί να αντιμετωπιστεί είτε ως μια ανεξάρτητη μεταβλητή, όπου σε αυτή την περίπτωση επηρεάζει την παραγωγικότητα, την αποδοτικότητα, τη συμπεριφορά και τις στάσεις των εργαζομένων, είτε ως μια εξαρτημένη μεταβλητή, όπου σε αυτήν την περίπτωση εξαρτάται από παράγοντες που επικρατούν στο χώρο εργασίας (συνθήκες εργασίας, μισθός, ωράριο κ.α) ή από παράγοντες ατομικούς. Στην παρούσα έρευνα θα μας απασχολήσει η εργασιακή ικανοποίηση ως μια εξαρτημένη μεταβλητή και θα εστιάσουμε στη σχέση της με τους ατομικούς παράγοντες.

Στους ατομικούς παράγοντες περιλαμβάνονται παράγοντες όπως το φύλο, η ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο, η οικογενειακή κατάσταση, το επάγγελμα και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας των ατόμων, η περιγραφή των τελευταίων δεν κρίθηκε αναγκαία καθότι δεν εξυπηρετεί τους ερευνητικούς στόχους της έρευνας.

Η σχέση μεταξύ του φύλου και της εργασιακής ικανοποίησης είναι ένα πολύπλοκο θέμα και επηρεάζεται από πολλούς παράγοντες. Η εργασιακή ικανοποίηση μπορεί να διαφέρει ανάλογα με το φύλο λόγω διάφορων κοινωνικών, πολιτισμικών και οργανωσιακών παραγόντων. Παράγοντες όπως οι μισθολογικές ανισότητες, η ισότητα στο χώρο εργασίας, οι κοινωνικές προσδοκίες επηρεάζουν τη εργασιακή ικανοποίηση. Σύμφωνα με έρευνες, ενώ οι εργαζόμενες γυναίκες εμφανίζονται να αμείβονται λιγότερο από τους άνδρες συναδέλφους τους και έχουν λιγότερες ευκαιρίες και πιθανότητες προαγωγής, παρόλα αυτά, εμφανίζονται περισσότερο ικανοποιημένες από την εργασία τους (Hodson, R.,1989). Το παράδοξο αυτό είναι πολύ πιθανό να οφείλεται στις διαφορετικές προσδοκίες που έχουν τα δύο φύλα. Σύμφωνα με τον Clark (1997), οι γυναίκες

εμφανίζονται να έχουν μικρότερες προσδοκίες από την εργασία τους και γι' αυτό νιώθουν πιο εύκολα ικανοποίηση, σε αντίθεση με τους άνδρες που εμφανίζονται να έχουν πιο υψηλές προσδοκίες και γι' αυτό απογοητεύονται ευκολότερα. Ωστόσο σε έρευνα που πραγματοποιήθηκε στο Ηνωμένο Βασίλειο από τον Sousa-Poza (2003), προκειμένου να επιβεβαιωθεί ή διαψευσθεί η υπόθεση του Clark, διαπιστώθηκε ότι η επαγγελματική ικανοποίηση μεταξύ των δύο φύλων βρίσκεται στα ίδια επίπεδα.

Σχετικά με τον παράγοντα της ηλικίας, σύμφωνα με τον Spector (2000), φαίνεται ότι υπάρχει μια θετική συσχέτιση ανάμεσα στην ηλικία και την επαγγελματική ικανοποίηση, με την έννοια ότι όσο μεγαλώνει ο εργαζόμενος προσαρμόζεται καλύτερα στην πραγματικότητα της εργασίας του, εμφανίζεται περισσότερο ικανοποιημένος. Ενώ οι Herzberg, Mausner, Peterson & Carwell (1957), μέσα από το σύγγραμμά τους «Job attitudes: Review of Research and Opinion», είχαν υποστηρίξει νωρίτερα ότι η ηλικία συνδέεται με την εργασιακή ικανοποίηση μέσα από μια σχέση της μορφής U-shaped, δηλαδή στα πρώτα στάδια της επαγγελματικής του καριέρας, όταν ο εργαζόμενος ξεκινά την πρώτη του εργασία εμφανίζει πολύ υψηλή ικανοποίηση, στη συνέχεια αυτή μειώνεται μέχρι τα τέλη της τρίτης δεκαετίας της ζωής του, όπου από εκεί και πέρα αρχίζει και πάλι να αυξάνεται, μέχρι το τέλος της εργασιακής καριέρας.

Πολλές έρευνες έχουν ασχοληθεί με τη σχέση ανάμεσα στο μορφωτικό επίπεδο και την εργασιακή ικανοποίηση. Όσο μεγαλύτερο επίπεδο μόρφωσης έχει ο εργαζόμενος τόσο καλύτερη θέση εργασίας μπορεί να διεκδικήσει (αμοιβή, bonus, συνθήκες εργασίας κ.α). Επομένως μια καλύτερη θέση εργασίας, θεωρητικά συνδέεται και με μεγαλύτερη ικανοποίηση. Ωστόσο, σύμφωνα με τους Schultz & Schultz (1994), υπάρχουν έρευνες που υποστηρίζουν ότι τα άτομα με υψηλό μορφωτικό επίπεδο μπορεί να νιώθουν λιγότερη επαγγελματική ικανοποίηση και αυτό γιατί οι δεν επιβεβαιώνονται οι υψηλές προσδοκίες τους.

Για πολλά χρόνια δεν υπήρχε συσχετισμός ανάμεσα στην επαγγελματική ικανοποίηση και την οικογενειακή κατάσταση. Η αλληλεπίδραση αυτών των δύο παραγόντων άρχισε να απασχολεί τους επιστήμονες με την είσοδο των γυναικών στον εργασιακό στίβο. Μέχρι τότε, οι ρόλοι των δύο φύλων ήταν συγκεκριμένοι, οι άνδρες ήταν αυτοί που εργάζονταν και οι γυναίκες ασχολούνταν με το σπίτι και το μέγλωμα των παιδιών. Τα άτομα που είναι παντρεμένα ή βρίσκονται σε μια σταθερή σχέση, θεωρητικά θα απολαμβάνουν μεγαλύτερη επαγγελματική ικανοποίηση. Παρόλα αυτά οι έρευνες πάνω στην συσχέτιση οικογενειακής κατάστασης και επαγγελματικής ικανοποίησης εμφανίζονται αντικρουόμενες. Σύμφωνα με τους Fetsch & Kennington (1997) η

οικογενειακή κατάσταση επηρεάζει την επαγγελματική ικανοποίηση ατόμων, ενώ για τους Scott, Swartzel & Taylor, (2005) ανάμεσα στις δύο έννοιες δεν παρατηρείται σημαντική διαφορά.

Τέλος αναφορικά με το επαγγελματικό υπόβαθρο, θα εξετάσουμε τη σύνδεση της επαγγελματικής ικανοποίησης με το επαγγελματικό επίπεδο. Οι εργαζόμενοι που ανήκουν σε υψηλότερα επίπεδα της ιεραρχίας, φαίνεται ότι απολαμβάνουν και μεγαλύτερη επαγγελματική ικανοποίηση, σύμφωνα με τους Miles, Patrick & King, (1996). Κάτι τέτοιο φαίνεται δικαιολογημένο, καθώς ένα υψηλότερο ιεραρχικά επίπεδο συμβαδίζει και με υψηλότερες απολαβές, παροχές, αναγνώριση και γενικά προνόμια. Ακόμα αξίζει να αναφερθεί ότι σχετικά και με τα έτη εργασίας υπάρχουν αντικρουόμενες έρευνες. Σύμφωνα με μελέτη η οποία εξέτασε πώς το επαγγελματικό υπόβαθρο των επαγγελματιών της υγείας συνδέεται με την ικανοποίηση στην εργασία τους, ανέδειξε ότι τα χρόνια προϋπηρεσίας στο επάγγελμα συνδέονται με την επαγγελματική ικανοποίηση με ένα συγκεκριμένο πρότυπο (Joe Kavanaugh, Jo Ann Duffy and Juliana Lilly, 2006). Εντούτοις, υπάρχουν και έρευνες που παρουσιάζουν αρνητική συσχέτιση μεταξύ των δύο και δείχνουν ότι όσο αυξάνονται τα χρόνια εργασίας, τόσο μειώνεται η επαγγελματική ικανοποίηση (Oshagbemi, 2003).

3.8 Έρευνες για τη σχέση Συναισθηματικής Νοημοσύνης και Εργασιακής Ικανοποίησης

Όπως είδαμε και προηγουμένως, πολλές είναι οι έρευνες που έχουν συνδέσει την συναισθηματική νοημοσύνη με την εργασιακή ικανοποίηση, ενώ σύμφωνα με τους Τσαούση και Νικολάου (2005), ζωνρό είναι το ενδιαφέρον και για την επίδραση που έχει η συναισθηματική νοημοσύνη σε προσωπικό και μορφωτικό επίπεδο.

Σε αυτό το σημείο θα αναφερθούμε σε έρευνες και μελέτες που έχουν ασχοληθεί με τη συσχέτιση συναισθηματικής νοημοσύνης και εργασιακής ικανοποίησης. Έρευνα η οποία πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο διπλωματικής εργασίας (Μπίτση, Γ. 2011) σε δύο μεγάλα στρατιωτικά νοσοκομεία στην Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη, σε δείγμα 105 ατόμων έδειξε σημαντικά θετική συσχέτιση ανάμεσα στη συναισθηματική νοημοσύνη και την εργασιακή ικανοποίηση και σχεδόν καθόλου διαφορά στη συναισθηματική νοημοσύνη ανάμεσα σε άνδρες και γυναίκες, ούτε ως προς την ηλικία ή τις διαφορετικές θέσεις εργασίας.

Σύμφωνα με έρευνα της Πλατσίδου (2010), που πραγματοποιήθηκε σε 123 εκπαιδευτικούς ειδικής αγωγής, προέκυψε ότι αυτοί οι οποίοι είχαν υψηλότερη συναισθηματική νοημοσύνη είχαν και πιθανότητα να βιώσουν και υψηλότερα αισθήματα

ικανοποίησης από την εργασία τους. Επομένως υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ των δύο εννοιών. Ακόμα βρέθηκε ότι οι γυναίκες μπορούν να διαχειριστούν καλύτερα τα συναισθήματα των άλλων ανθρώπων σε σχέση με τους άντρες. Ενώ ακόμα χαρακτηριστικά όπως η ηλικία, τα έτη υπηρεσίας και η οικογενειακή κατάσταση δεν σχετίζονται με την συναισθηματική νοημοσύνη.

Σε έρευνα που έγινε σε 76 εκπαιδευτικούς της Α' Βάθμιας και 118 της Β' Βάθμιας εκπαίδευσης στην Ελλάδα (Βάσιου: 2018) και εξέτασε τη συσχέτιση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης των εκπαιδευτικών και της εργασιακής τους ικανοποίησης, βρέθηκε πως όλες οι ικανότητες της συναισθηματικής νοημοσύνης έχουν θετική συσχέτιση με την εργασιακή ικανοποίηση, δηλαδή υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη συνεπάγεται υψηλότερη ικανοποίηση από την εργασία τους.

Μελέτη των Τσουβέλα και Κουλιεράκη (2021), που πραγματοποιήθηκε σε 197 εργαζόμενους, σε 34 ΚΕΔΔΥ της επικράτειας, προέκυψε ότι το θετικό συναίσθημα στο χώρο εργασίας συσχετίστηκε θετικά με την συναισθηματική νοημοσύνη, ενώ το αρνητικό συναίσθημα συσχετίστηκε θετικά με την αρνητική ΣΝ. Οι κοινωνικοί και δημογραφικοί δείκτες δεν έδειξαν συσχέτιση με τις διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης.

Επίσης, σε έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε 424 δημοσίους υπαλλήλους στην Κωνσταντινούπολη αναζητήσε συσχετίσεις μεταξύ στρες, απόδοσης και συναισθηματικής νοημοσύνης (Yozgat et al 2013: 520-522) κατέληξε πως όσοι είχαν υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη τα κατάφερναν καλύτερα όταν βρίσκονταν σε συνθήκες στρες και εμφανίζονταν πιο ικανοποιημένοι από την εργασία τους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

4.1 Σκοπός και αντικείμενο της έρευνας

Σκοπός της παρούσας έρευνας, είναι η διερεύνηση της σχέσης ανάμεσα στη συναισθηματική νοημοσύνη και την επαγγελματική ικανοποίηση, καθώς και η συσχέτιση των δύο προηγούμενων εννοιών με δημογραφικά στοιχεία του δείγματος όπως το φύλο, η οικογενειακή κατάσταση, η ηλικία το επίπεδο εκπαίδευσης, το ιεραρχικό επίπεδο στον οργανισμό.

Ως δείγμα επιλέχθηκε το προσωπικό ενός ιδιωτικού φορέα, συγκεκριμένα ενός Οικονομικού Ομίλου που αποτελείται δύο εταιρείες (Audit Opinion & Dea Consultants) (<https://www.auditopinion.gr/>) και της Οικονομικής Ελεγκτικής εταιρείας, DSM Accounting Services (<https://dsmaccounting.gr/>), η οποία είναι εξωτερικός συνεργάτης του Ομίλου, που παρέχει κυρίως ελεγκτικές υπηρεσίες. Σκοπός των προηγούμενων εταιρειών είναι να παρέχουν φορολογικές, συμβουλευτικές και ελεγκτικές υπηρεσίες διασφαλίζοντας τους πελάτες, προκειμένου να υλοποιήσουν τους στόχους τους σε ένα διαρκώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον.

4.2 Ερευνητικά ερωτήματα – Ερευνητικές Υποθέσεις

Με την παρούσα ερευνητική εργασία προσπαθούμε να απαντήσουμε στα κάτωθι ερευνητικά ερωτήματα:

- A. Πως αξιολογούν οι εργαζόμενοι τον οργανισμό τους και κατά πόσο εμφανίζονται ικανοποιημένοι από την εργασία τους;
- B. Πως επηρεάζουν τα ατομικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων την ικανοποίησή τους από την εργασία τους;
- Γ. Πως επηρεάζουν τα ατομικά χαρακτηριστικά τη συναισθηματική νοημοσύνη των εργαζομένων;
- Δ. Πως συνδέεται η συναισθηματική νοημοσύνη με την εργασιακή ικανοποίηση;

Στο πρώτο ερευνητικό ερώτημα και μέσα από το δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου, θα επιχειρήσουμε να αποσαφηνίσουμε την εικόνα που έχουν οι εργαζόμενοι για τον οργανισμό τους και κατά πόσο ικανοποιημένοι εμφανίζονται από την εργασία τους. Θα εξετάσουμε διαστάσεις όπως το εργασιακό περιβάλλον, αντικείμενο εργασίας, δυνατότητα εξέλιξης, διαπροσωπικές σχέσεις με συναδέλφους και ανωτέρους.

Στο δεύτερο ερευνητικό ερώτημα θα εξετάσουμε τη σχέση μεταξύ μίας σειράς ανεξάρτητων μεταβλητών όπως το φύλο, η ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, εργασιακό επίπεδο και της εξαρτημένης μεταβλητής μας που είναι η ικανοποίηση από την εργασία, αναμένοντάς να παρατηρήσουμε κάποια τυχόν διαφοροποίηση.

Στο τρίτο ερευνητικό ερώτημα θα εξετάσουμε τη σχέση των ανεξάρτητων μεταβλητών όπως το φύλο, η ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, η οικογενειακή κατάσταση, το εργασιακό επίπεδο με την εξαρτημένη μεταβλητή μας είναι η συναισθηματική νοημοσύνη των εργαζομένων, αναμένοντας να παρατηρήσουμε τη σχέση μεταξύ τους.

Στο τέταρτο ερευνητικό ερώτημα θα διερευνήσουμε τη σχέση μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και ικανοποίησης των εργαζομένων από την εργασία τους.

Για να αποσαφηνίσουμε τα ερευνητικά μας ερωτήματα θα θέσουμε κάποιες υποθέσεις ως κάτωθι:

- α. Η διερεύνηση τη σχέσης ανάμεσα στο φύλο και την εργασιακή ικανοποίηση
- β. Η διερεύνηση της σχέσης ανάμεσα στο μορφωτικό επίπεδο και την εργασιακή ικανοποίηση
- γ. Η διερεύνηση της σχέσης ανάμεσα στην ηλικία και την εργασιακή ικανοποίηση
- δ. Η διερεύνηση τη σχέσης ανάμεσα στο επίπεδο ιεραρχίας και την εργασιακή ικανοποίηση
- ε. Η διερεύνηση της σχέσης ανάμεσα στο φύλο και την συναισθηματική νοημοσύνη
- στ. . Η διερεύνηση της σχέσης ανάμεσα στην ηλικία και την συναισθηματική νοημοσύνη
- ζ. Η διερεύνηση της σχέσης ανάμεσα στο μορφωτικό επίπεδο και την συναισθηματική νοημοσύνη
- η. Η διερεύνηση της σχέσης ανάμεσα στην επίπεδο ιεραρχίας και την συναισθηματική νοημοσύνη
- θ. Η διερεύνηση της σχέσης ανάμεσα στην οικογενειακή κατάσταση και την συναισθηματική νοημοσύνη
- ι. Η διερεύνηση της σχέσης ανάμεσα στην συναισθηματική νοημοσύνη και την εργασιακή ικανοποίηση.

4.3 Ποσοτική έρευνα

Η παρούσα έρευνα χρησιμοποίησε ποσοτικές μεθόδους στην ερευνητική της πρακτική με σκοπό τον έλεγχο των υποθέσεων. Ο στόχος της ποσοτικής έρευνας είναι να χρησιμοποιηθούν τα μαθηματικά πρότυπα, οι θεωρίες ή/ και οι υποθέσεις σχετικά με το φαινόμενο που εξετάζεται. Η ποσοτική έρευνα χρησιμοποιεί τη συμπλήρωση

ερωτηματολογίων. Η διαδικασία διεξαγωγής της ποσοτικής έρευνας ακολουθεί δύο στάδια. Αρχικά προσδιορίζονται οι υποθέσεις της εργασίας. Κατόπιν γίνεται επιλογή της μεθόδου πραγματοποίησής της και σχεδιάζεται βήμα προς βήμα η υλοποίησή της. Περαιτέρω συλλέγονται τα στοιχεία, γίνεται η απαραίτητη επεξεργασία των δεδομένων και τέλος παρατίθενται τα αντίστοιχα συμπεράσματα.

4.3 Μεθοδολογικό εργαλείο της έρευνας

Το μέσο που χρησιμοποιήθηκε για τη διερεύνηση όλων αυτών των σχέσεων και των ερωτημάτων της έρευνας είναι ένα ειδικά κατασκευασμένο ερωτηματολόγιο που διανεμήθηκε με τη χρήση του εργαλείου του Microsoft forms στους εργαζόμενους ελληνικού ιδιωτικού ομίλου με τυχαίο τρόπο. Η δομή του ερωτηματολογίου έγινε με τρόπο τέτοιο ώστε να είναι απλό και κατανοητό.

Αρχικά έχουμε μια συνοδευτική επιστολή (στην πρώτη σελίδα του ερωτηματολογίου), όπου αναφέρεται ο φορέας υλοποίησης της έρευνας, ο σκοπός της έρευνας, τα στοιχεία του ερευνητή και μια δήλωση σχετικά με την ανωνυμία και την εμπιστευτικότητα των απαντήσεων.

Η διανομή του ερωτηματολογίου και η συλλογή των απαντήσεων των ερωτηθέντων έγινε κατά τη διάρκεια του χρονικού διαστήματος 10-11-23 έως 27-11-23. Συλλέχθηκαν 115 απαντήσεις, κάτι που αποτελεί έναν ικανοποιητικό αριθμό δείγματος παρότι δεν είναι και πολύ μεγάλος. Όποιος ήθελε να απαντήσει, σε εθελοντική μόνο βάση, χρειάστηκε περίπου 10 λεπτά για να ολοκληρώσει τις απαντήσεις του. Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου έγινε ανώνυμα και εμπιστευτικά. Η ανάλυση των απαντήσεων και η παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας έγινε με τη χρησιμοποίηση του στατιστικού προγράμματος SPSS (Statistical Package for Social Sciences).

Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε χωρίζεται σε τρία (3) μέρη: α) στο πρώτο μέρος υπάρχουν τέσσερις (4) ερωτήσεις που αφορούν ατομικά χαρακτηριστικά, β) στο δεύτερο μέρος υπάρχουν δεκατρείς (13) ερωτήσεις που αφορούν τα στοιχεία εργασίας του οργανισμού και την ικανοποίηση που νιώθουν οι εργαζόμενοι από το επάγγελμά τους στο γ) τρίτο μέρος υπάρχουν τριάντα τρεις (33) ερωτήσεις που αφορούν τη συναισθηματική νοημοσύνη. Οι απαντήσεις των ερωτημάτων γίνονται με τη χρήση μιας πενταβάθμιας κλίμακας Likert που κυμαίνεται από το 1 (καθόλου) μέχρι το 5 (πάρα πολύ). Συγκεκριμένα η κλίμακα έχει ως εξής:

α. 1= καθόλου

β. 2=λίγο

γ. 3= μέτρια

δ. 4=πολύ

ε. 5=πάρα πολύ

Όσον αφορά το τρίτος μέρος, το ερωτηματολόγιο που αναφέρεται στη συναισθηματική νοημοσύνη, βασίστηκε στην έρευνα των Salovey and Mayer (1990) εκπονήθηκε από τους Schutte et al. (1998), και είναι επίσημη μετάφραση στα ελληνικά (Πλατσίδου, 2010). Η δομή του ερωτηματολογίου της Συναισθηματικής Νοημοσύνης εξετάζει τις κάτωθι τέσσερις διαστάσεις :

A) Την αντίληψη του συναισθήματος (ερωτήσεις 3, 4, 10, 11, 12, 13, 14, 24, 28, 30, 31)

B) Τη διαχείριση δικών μου συναισθημάτων (ερωτήσεις 2, 6, 7,8, 17, 20, 27)

Γ) Τη διαχείριση των συναισθημάτων των άλλων (ερωτήσεις 5, 18, 25, 29, 32, 33).

Δ) Την αξιοποίηση συναισθημάτων (ερωτήσεις 1, 9, 15, 16, 19, 21, 22, 26 και 28)

Στο ερωτηματολόγιο για τη μέτρηση της Συναισθηματικής Νοημοσύνης, χρησιμοποιήθηκε για τις απαντήσεις μια κλίμακα τύπου Likert. Συγκεκριμένα η κλίμακα αυτή έχει πέντε βαθμίσεις και οι συμμετέχοντες επιλέγουν αντίστοιχα σε κάθε ερώτηση. Τρεις από τις μεταβλητές (οι ερωτήσεις 5, 28 και 33) είναι διατυπωμένες αντίθετα σε βαθμολογία, δηλαδή έπρεπε να γίνει αντιστροφή των τιμών πριν να αναλύσουμε τα αποτελέσματα. Ακόμα, όσο μεγαλύτερη είναι η βαθμολογία που συγκεντρώνει κάποιος αυτό δηλώνει υψηλότερο επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης. Στη ανάλυση των δεδομένων που προέκυψαν χρησιμοποιήθηκαν δύο τεχνικές στατιστικής, της περιγραφικής στατιστικής και της επαγωγικής. Στην μεν πρώτη, στόχος είναι η ανάπτυξη μεθόδων για οργάνωση, παρουσίαση και περιγραφή των αποτελεσμάτων που έχουν προκύψει από μια ερευνητική διαδικασία, με τη χρήση μεγεθών, όπως η συχνότητα, η μέση τιμή, η διάμεσος και η τυπική απόκλιση κ.λπ., στη δε δεύτερη, ως στόχος είναι η εξαγωγή συμπερασμάτων και προβλέψεων για ολόκληρο τον πληθυσμό, ο οποίος είναι και ο απώτερος στόχος της ανάλυσης των δεδομένων. Αποτελείται από δύο κύριες μεθόδους οι οποίες είναι οι στατιστικές εκτιμήσεις και ο έλεγχος υποθέσεων. Ο έλεγχος υποθέσεων γίνεται με στατιστικά κριτήρια που χωρίζονται σε παραμετρικά ή μη παραμετρικά.

4.4 Αποτελέσματα έρευνας

4.4.1. Αξιοπιστία

Σχετικά με την ανάλυση των ερωτηματολογίων που χρησιμοποιήθηκαν, κρίνεται σκόπιμο να γίνει ανάλυση της αξιοπιστίας τους. Για την μέτρηση της αξιοπιστίας των ερωτηματολογίων χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής Cronbach Alpha που δείχνει την ομοιογένεια μιας κλίμακας. Οι τιμές των συντελεστών αξιοπιστίας κυμαίνονται από 0 έως 1. Τιμές του δείκτη πάνω από 0,7 θεωρούνται αποδεκτές (Μάρκος, 2012:2-5). Όσο μεγαλύτερη είναι η τιμή τόσο μεγαλύτερη είναι η αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής. Σχετικά με το ερωτηματολόγιο που αφορά την αξιολόγηση του εργασιακού φορέα και κατά πόσο είναι ικανοποιημένοι οι εργαζόμενοι, ο δείκτης είναι 0,835 ιδιαίτερα ικανοποιητικός.

Reliability Statistics^a

Cronbach's Alpha	N of Items
,835	11

a. Πίνακας 4.1: Μέτρηση της αξιοπιστίας Δείκτης Cronbach's Alpha

Σχετικά με το ερωτηματολόγιο που αφορά την συναισθηματική νοημοσύνη και εδώ παρατηρούμε ότι η αξιοπιστία εσωτερικής συνοχής είναι ιδιαίτερα υψηλή, ο δείκτης είναι 0,902.

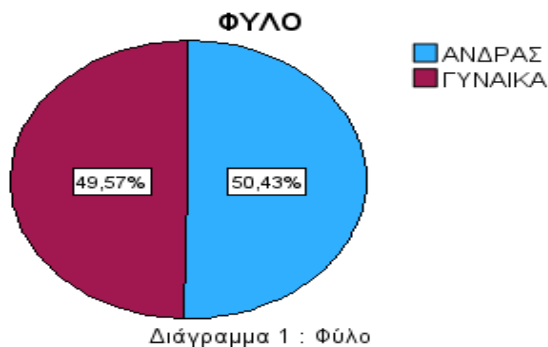
Reliability Statistics^a

Cronbach's Alpha	N of Items
,902	33

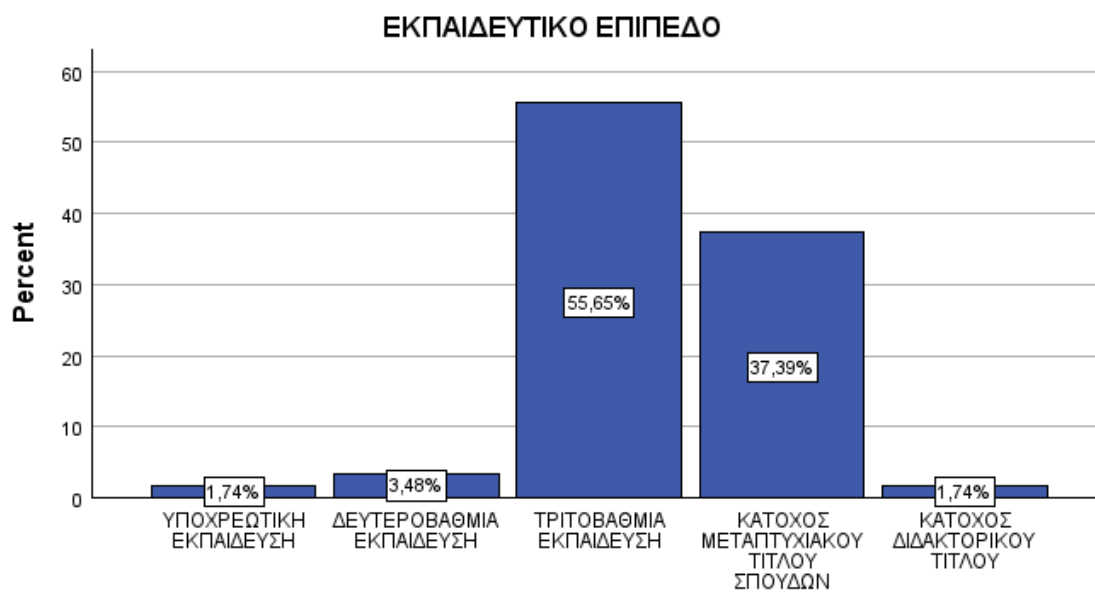
a. Πίνακας 4.2: Μέτρηση της αξιοπιστίας Δείκτης Cronbach Alpha

4.4.2 Περιγραφική ανάλυση

Πρώτο μέρος ερωτηματολογίου – Ατομικά Χαρακτηριστικά: Στην παρούσα έρευνα συμμετείχαν 115 εργαζόμενοι τριών εταιρειών, εκ των οποίων οι περισσότεροι ήταν άνδρες (N=58, 50,4%) και οι υπόλοιποι ήταν γυναίκες (N=57, 49,6%), όπως φαίνεται και στο Διάγραμμα 1:

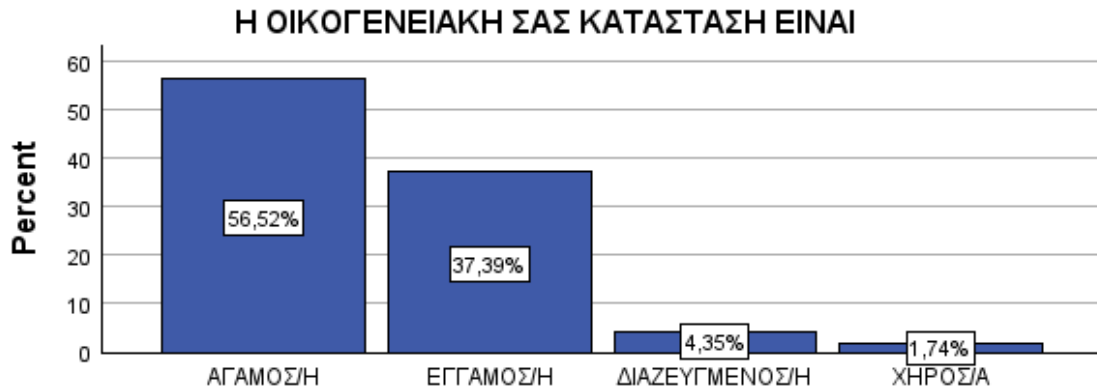


Στο Διάγραμμα 2, αναλύεται το εκπαιδευτικό επίπεδο των εργαζομένων, όπου το μεγαλύτερο ποσοστό είναι απόφοιτοι ΑΕΙ (Τ.Ε, N=64, 55,65%), ακολουθούν οι εργαζόμενοι που είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου (N=43, 37,39%), έπειτα οι εργαζόμενοι που ανήκουν στην δευτεροβάθμια εκπαίδευση, δηλαδή απόφοιτοι λυκείου (N=4, 3,48%), και τέλος οι απόφοιτοι υποχρεωτικής εκπαίδευσης και οι κάτοχοι διδακτορικού τίτλου όπου παρατηρείται το ίδιο ποσοστό αντίστοιχα (N=2, 1,74%).



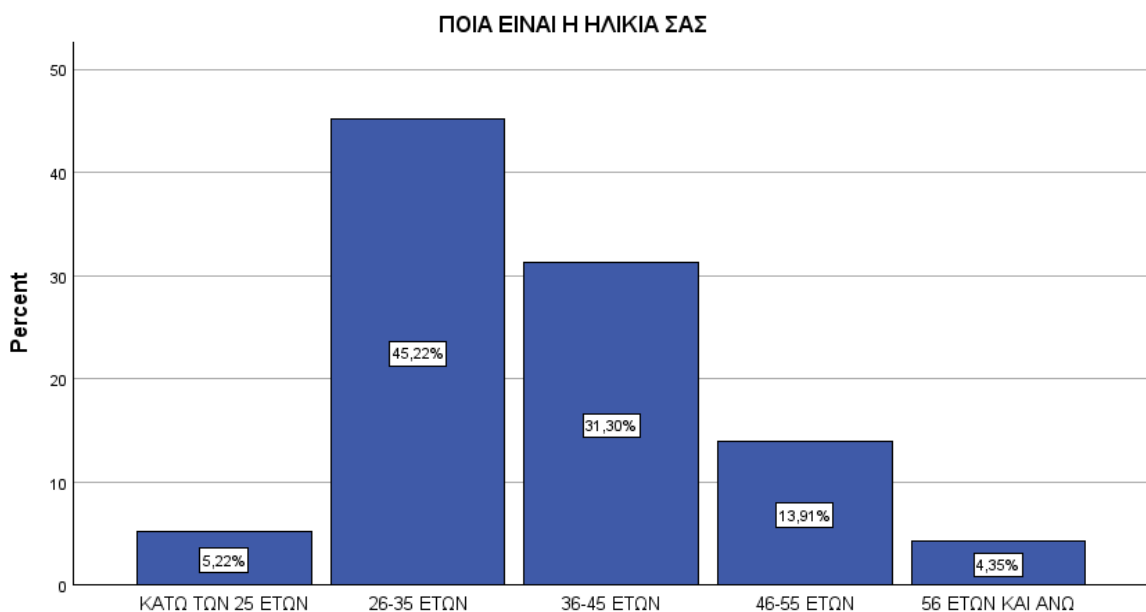
Διάγραμμα 2: Εκπαιδευτικό Επίπεδο

Στο Διάγραμμα 3 αναλύεται η οικογενειακή κατάσταση των εργαζομένων. Συγκεκριμένα το μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζομένων είναι άγαμο (N=65, 56,5%), ένα σημαντικό ποσοστό είναι έγγαμο (N=43, 37,4) και ακολουθούν το διαζευγμένο προσωπικό (N=5, 4,35%) και οι χήροι-χήρες (N=2, 1,74%).



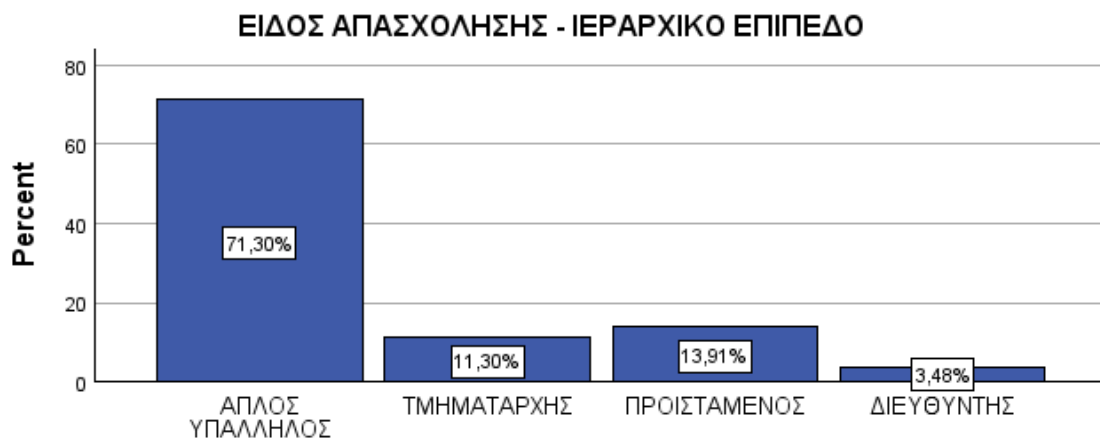
Διάγραμμα 3: Οικογενειακή Κατάσταση

Στο Διάγραμμα 4 αναλύεται η ηλικία, όπου το μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζομένων ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 26 έως 35 ετών (N=52, 45,2%), ακολουθούν οι ηλικιακές ομάδες 36 έως 45 ετών (N=36, 31,3%), 46 έως 55 ετών (N=16, 13,9%), κάτω των 25 ετών (N=6, 5,2%) και άνω των 56 ετών (N=5, 4,3%).



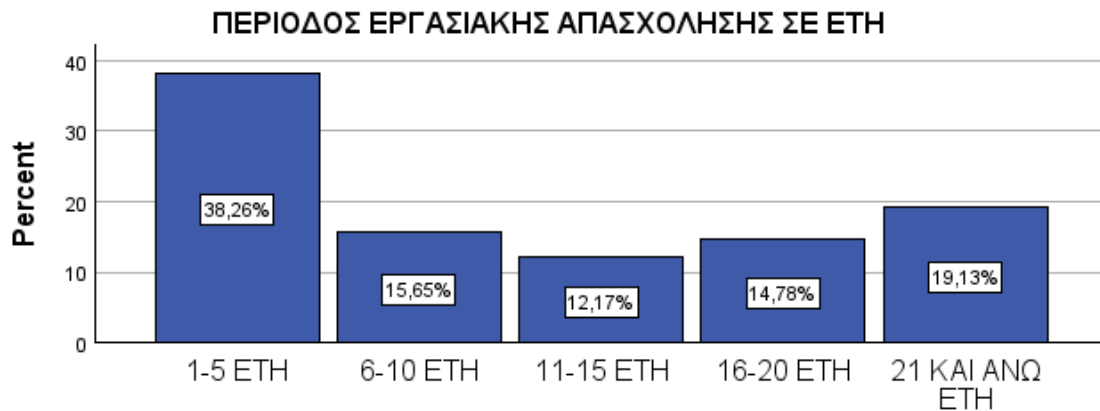
Διάγραμμα 4: Ηλικία

Στο Διάγραμμα 5 αναλύεται το είδος απασχόλησης των εργαζομένων ως προς το ιεραρχικό επίπεδο. Συμπεραίνουμε ότι το μεγαλύτερο μέρος των υπαλλήλων ανήκει στους απλούς υπαλλήλους (N=82, 71,3%) και το μικρότερο στο επίπεδο διευθυντών (N=4, 3,4%).



Διάγραμμα 5: Ιεραρχικό Επίπεδο

Στο Διάγραμμα 6 αναλύονται τα έτη απασχόλησης των εργαζομένων, όπου το μεγαλύτερο ποσοστό καλύπτει την περίοδο απασχόλησης από 1 έως 5 έτη (N=44, 38,26%), επίσης ένα υψηλό ποσοστό παρουσιάζουν οι εργαζόμενοι από 21 έτη και άνω (N=22, 19,1%), ενώ από 6 έως 20 έτη παρουσιάζουν αντίστοιχα παραπλήσια ποσοστά (N=18, 15,6%, N=14, 12,1% και N=17, 14,7%).



Διάγραμμα 6: Περίοδος εργασιακής απασχόλησης σε έτη

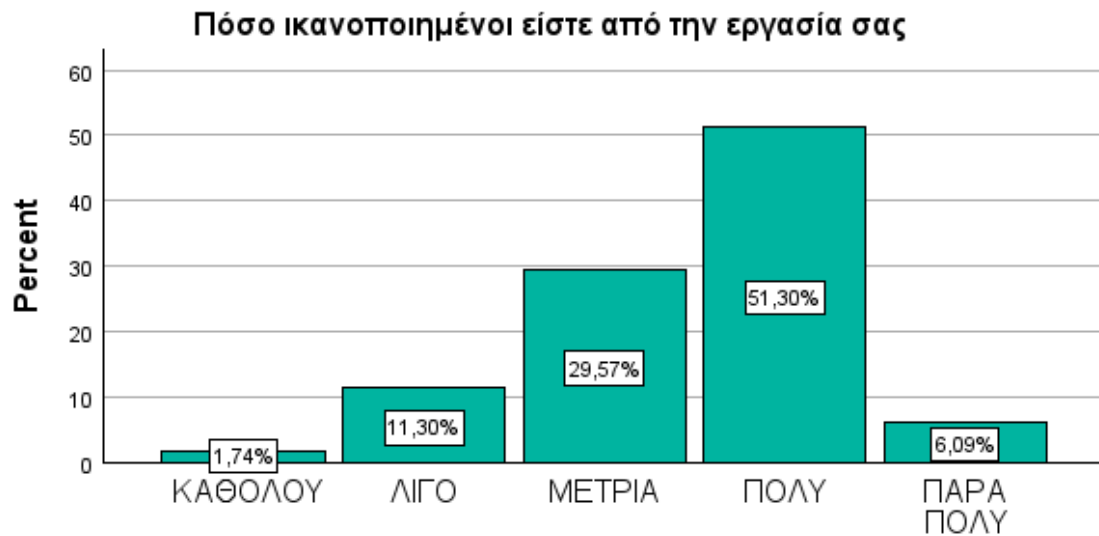
Δεύτερο μέρος ερωτηματολογίου – Στοιχεία του εργασιακού περιβάλλοντος: Στην συνέχεια αναλύονται τα ευρήματα που αφορούν τα στοιχεία αξιολόγησης του εργασιακού περιβάλλοντος από τους εργαζομένους καθώς και κατά πόσο είναι ικανοποιημένοι από την εργασία τους, σύμφωνα με τα κάτωθι Διαγράμματα 7 έως και 17. Στον κάτωθι πίνακα 4.1, φαίνεται ότι οι εργαζόμενοι εμφανίζουν μέτριο επίπεδο ικανοποίησης από την εργασία τους (M.O=19,7 T.A=5,6)

Statistics

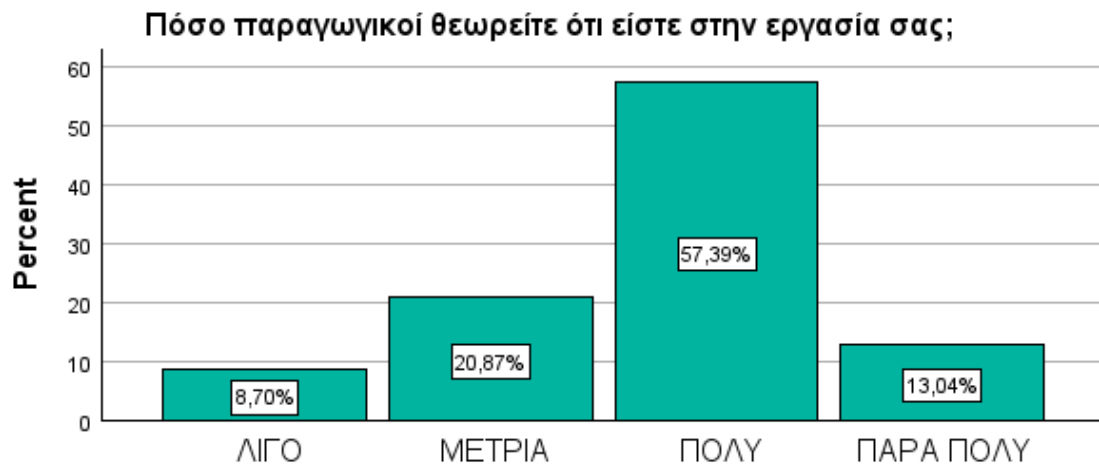
ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ		
N	Valid	115
	Missing	0
Mean		19,7565
Std. Deviation		5,66087
Minimum		6,00
Maximum		36,00

Πίνακας 4.3: Εργασιακή ικανοποίηση(Πηγή επεξεργασίας SPSS)

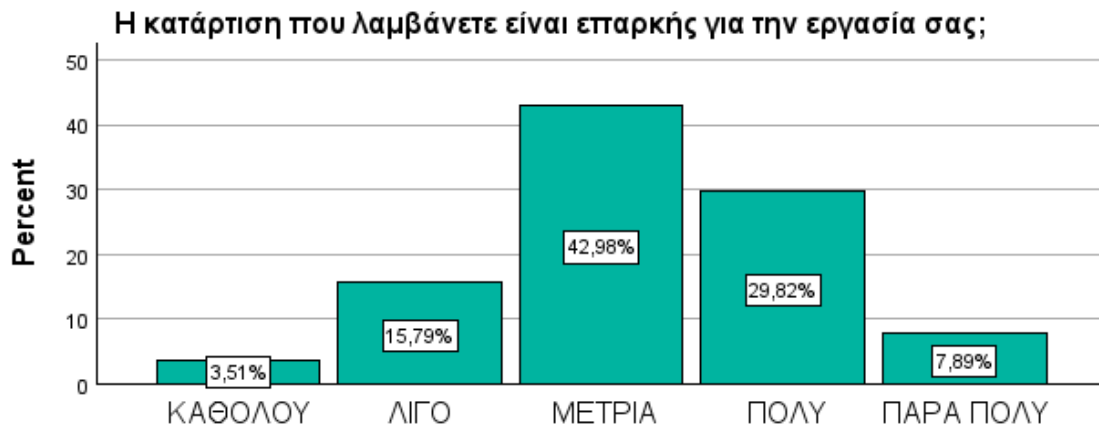
Από το Διάγραμμα 7 προκύπτει ότι ένα πολύ σημαντικό ποσοστό της τάξης του 51,3% (N=59), είναι πολύ ικανοποιημένοι από την εργασία τους, στο Διάγραμμα 8 ένα επίσης υψηλό ποσοστό της τάξης του 57,4% (N=66) δήλωσαν ότι νιώθουν πολύ παραγωγικοί στην εργασία τους, ενώ στην ίδια ερώτηση δεν υπάρχει καμία απάντηση που να δηλώνει καθόλου παραγωγικότητα. Στο Διάγραμμα 9, σχετικά με το πόσο επαρκής είναι η κατάρτιση που λαμβάνουν οι εργαζόμενοι από την εργασία τους, το 43% δηλώνει σε μέτριο βαθμό και το 30% σε υψηλό βαθμό (πολύ). Στο Διάγραμμα 10, σχετικά με το αν υπάρχει υπέρβαση του ωραρίου, το 31,3% δήλωσε ότι υπάρχει σε μέτριο βαθμό υπέρβαση του ωραρίου. Στο Διάγραμμα 11 φαίνεται ότι το για το 33% των εργαζομένων η εργασία τους τους απασχολεί σε μέτριο βαθμό και μετά το πέρας του ωραρίου, ενώ για το 31,3% των εργαζομένων η εργασία τους τους απασχολεί σε μικρό βαθμό (λίγο). Στο Διάγραμμα 12 το 48,7% των εργαζομένων δήλωσαν ότι επηρεάζουν σε μέτριο βαθμό το είδος, το ρυθμό και τον τρόπο με τον οποίο εκτελούν την εργασία τους. Στο Διάγραμμα 13, σχετικά με το κατά πόσο θεωρούν οι εργαζόμενοι ότι εκπληρώνονται οι προσωπικοί επαγγελματικοί τους στόχοι, το 39,8% δήλωσε ότι εκπληρώνονται σε μέτριο βαθμό και το 35,4% δήλωσε ότι εκπληρώνονται σε υψηλό βαθμό (πολύ). Στο Διάγραμμα 14 οι εργαζόμενοι δήλωσαν ότι ενθαρρύνονται σε υψηλό βαθμό (πολύ) να αναπτύσσουν τις ικανότητές τους, με ποσοστό 46,5%. Στο Διάγραμμα 15 οι εργαζόμενοι εμφανίζονται ικανοποιημένοι σε υψηλό βαθμό (πολύ) και ποσοστό 47,4%, από την αναγνώριση που δέχονται από τους προϊσταμένους τους. Στο Διάγραμμα 16 και σχετικά με το αν γνωρίζουν οι εργαζόμενοι τι είναι η συναισθηματική νοημοσύνη, το 42,6% δήλωσε ότι γνωρίζουν πολύ καλά την έννοια, ενώ στο Διάγραμμα 17, σε ποσοστά 34,8% και 33%, αντίστοιχα οι εργαζόμενοι θεωρούν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη επηρεάζει πολύ και πάρα πολύ την εργασία τους.



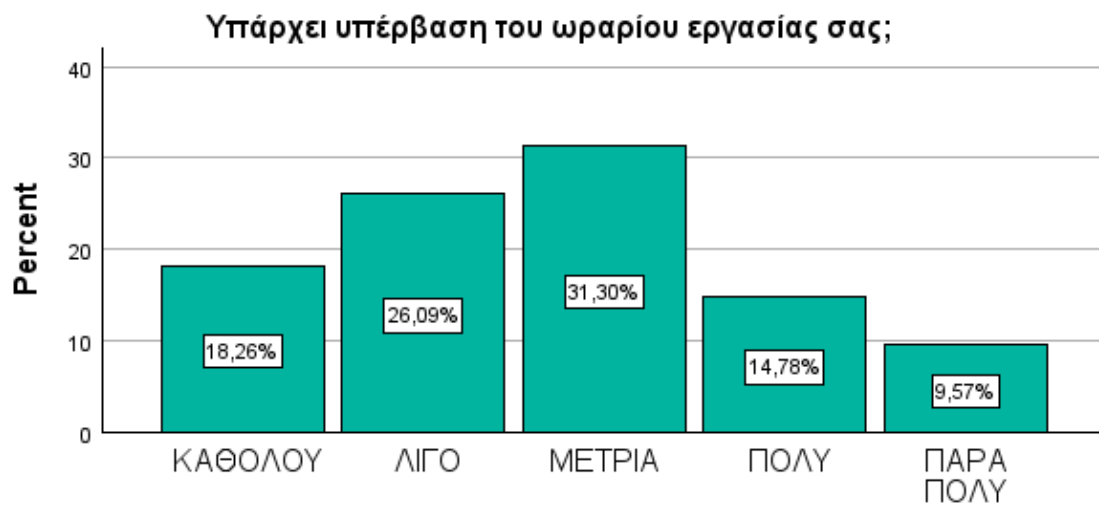
Διάγραμμα 7: Ικανοποίηση από την εργασία



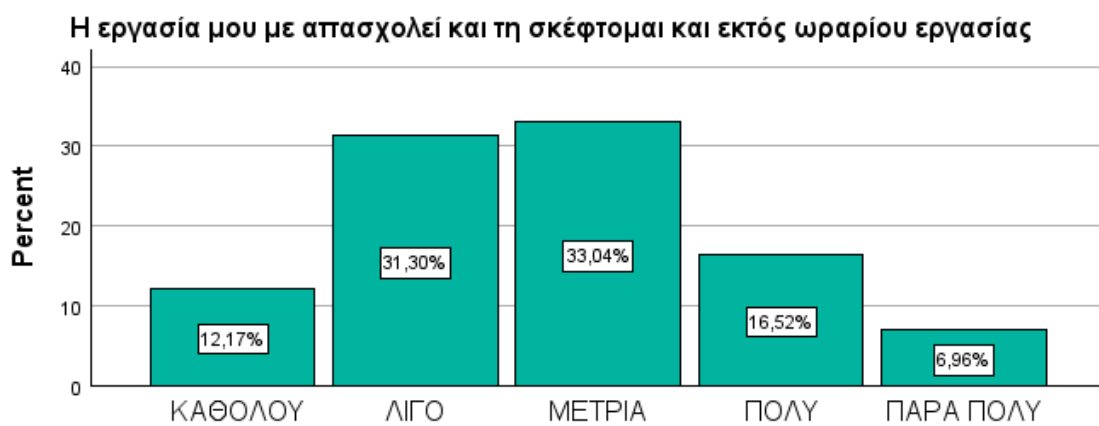
Διάγραμμα 8: Παραγωγικότητα στην εργασία



Διάγραμμα 9: Επάρκεια κατάρτισης στην εργασία

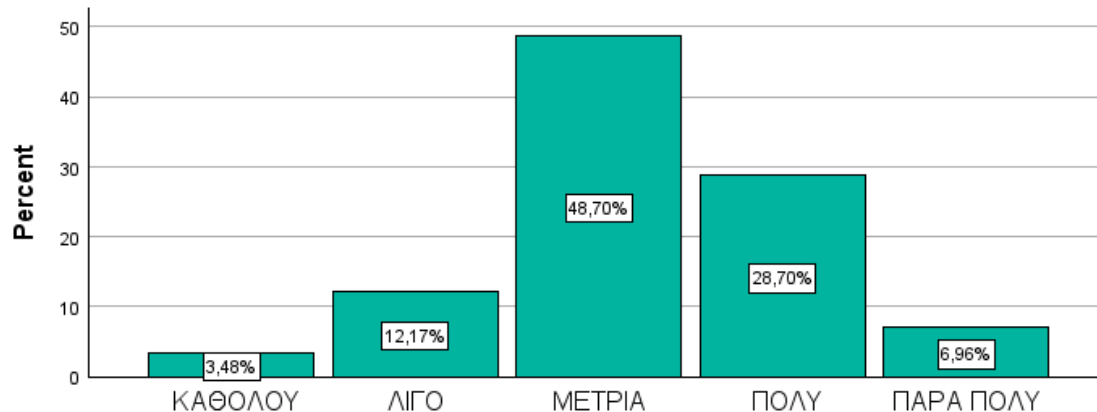


Διάγραμμα 10: Υπέρβαση του ωραρίου εργασίας



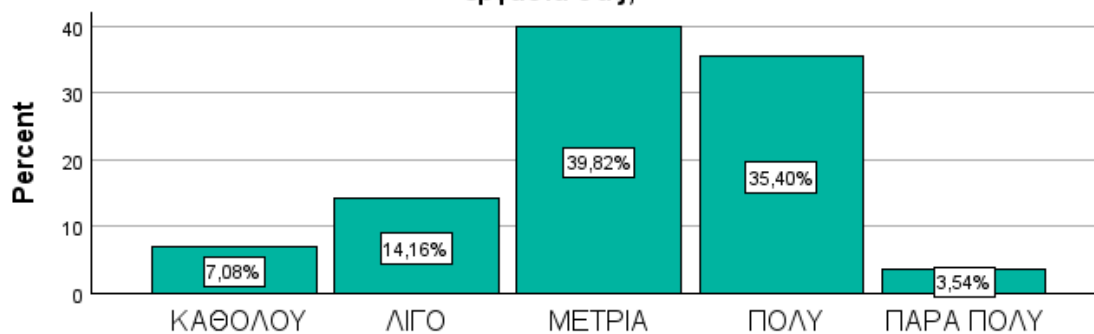
Διάγραμμα 11: Η εργασία μου με απασχολεί και τη σκέφτομαι και εκτός ωραρίου εργασίας

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

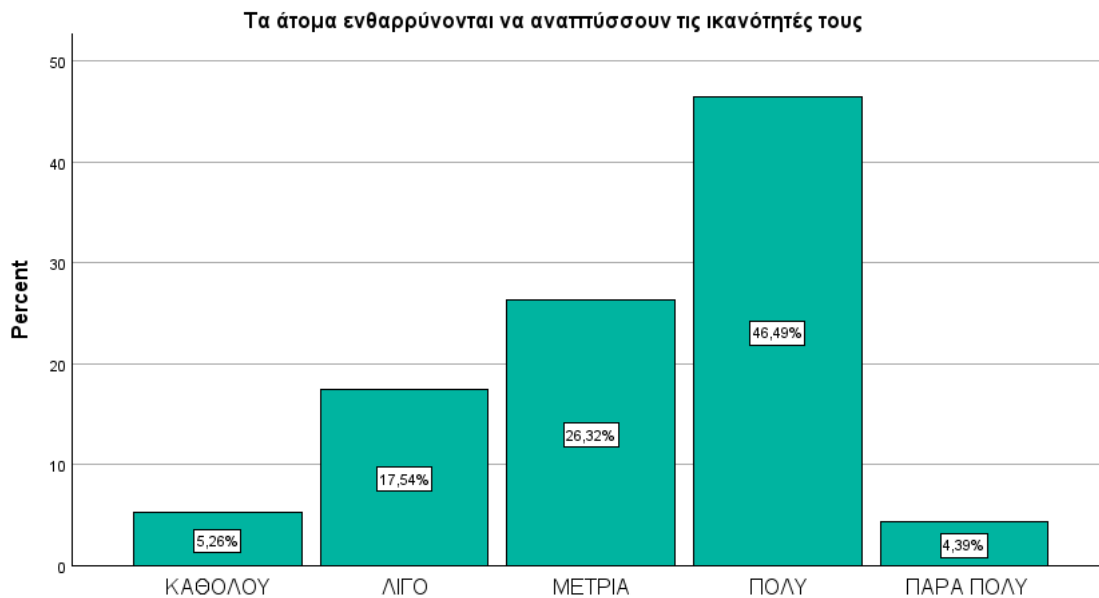


Διάγραμμα 12: Επιρροή στο είδος της εργασίας, στο ρυθμό και στον τρόπο εκτέλεσης

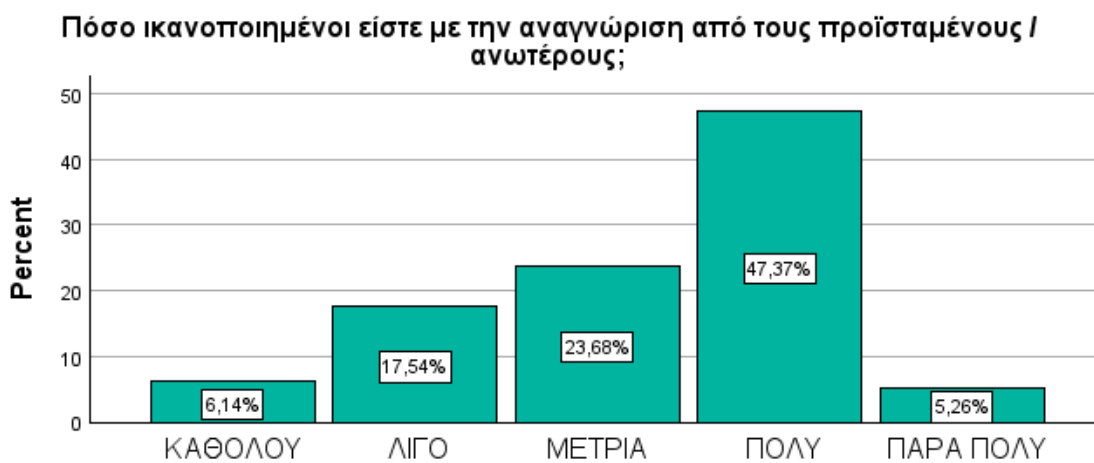
Πόσο θεωρείτε ότι επιτυγχάνονται οι προσωπικοί επαγγελματικοί στόχοι από την εργασία σας;



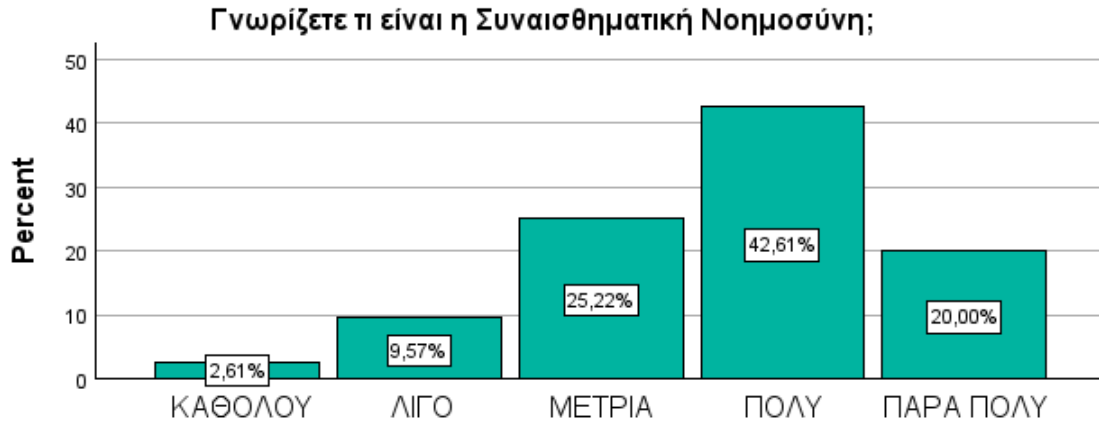
Διάγραμμα 13: Επιτυχία προσωπικών επαγγελματικών στόχων από την εργασία



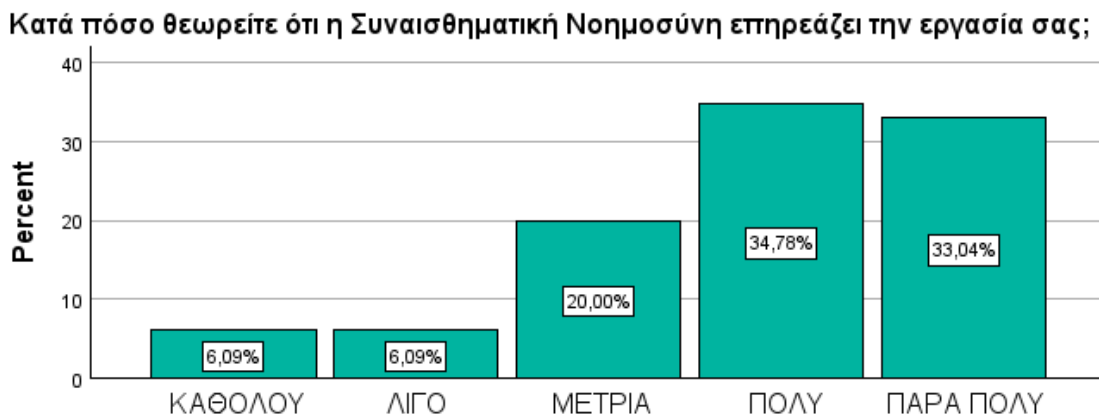
Διάγραμμα 14: Ενθάρρυνση των ατόμων να αναπτύξουν τις ικανότητές τους



Διάγραμμα 15: Ικανοποίηση για την αναγνώριση από τους προϊσταμένους / ανωτέρους;



Διάγραμμα 16: Τι είναι η Συναισθηματική Νοημοσύνη



Διάγραμμα 17: Κατά πόσο θεωρείτε ότι η Συναισθηματική Νοημοσύνη επηρεάζει την εργασία σας

Τρίτο μέρος ερωτηματολογίου – Συναισθηματική Νοημοσύνη: Όπως ήδη αναφέρθηκε και στο θεωρητικό μέρος της παρούσας έρευνας, το ερωτηματολόγιο των 33 ερωτήσεων, το οποίο θα αναλυθεί στη συνέχεια, εστιάζει στους εξής παράγοντες της συναισθηματικής νοημοσύνης:

- Αντίληψη του συναισθήματος
- Διαχείριση των δικών μου συναισθημάτων
- Διαχείριση των συναισθημάτων των άλλων
- Αξιοποίηση των συναισθημάτων

Η ανάλυση των αποτελεσμάτων του ερωτηματολογίου μας επιτρέπει να εξάγουμε συμπεράσματα τόσο για κάθε ένα ξεχωριστά από τους προηγούμενους παράγοντες, όσο και ένα συνολικό δείκτη συναισθηματικής νοημοσύνης για κάθε ένα ερωτώμενο. Στο

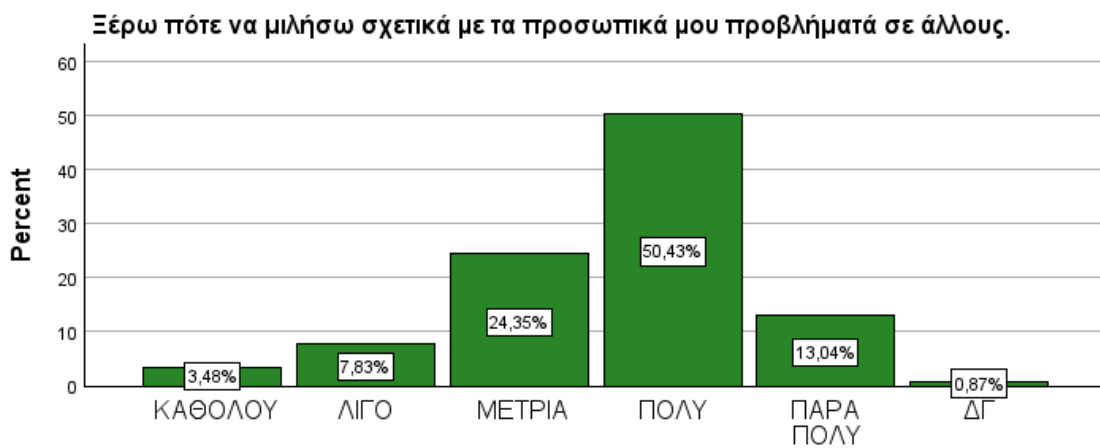
Παράρτημα III της εργασίας αναλύονται τα στατιστικά στοιχεία των τεσσάρων επιμέρους ανωτέρω διαστάσεων, που θα μας βοηθήσουν να εξάγουμε ένα συνολικό δείκτη συναισθηματικής νοημοσύνης των εργαζομένων, όπως αναλύεται παρακάτω στο κομμάτι των συσχετίσεων.

- Αρχικά θα αναλύσουμε το ερωτηματολόγιο που περιέχει τις 33 ερωτήσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης, δίνοντας έμφαση κυρίως στα υψηλά ποσοστά. Αναλυτικά, από τα κάτωθι Διαγράμματα 18 έως και 50, προκύπτουν τα εξής:

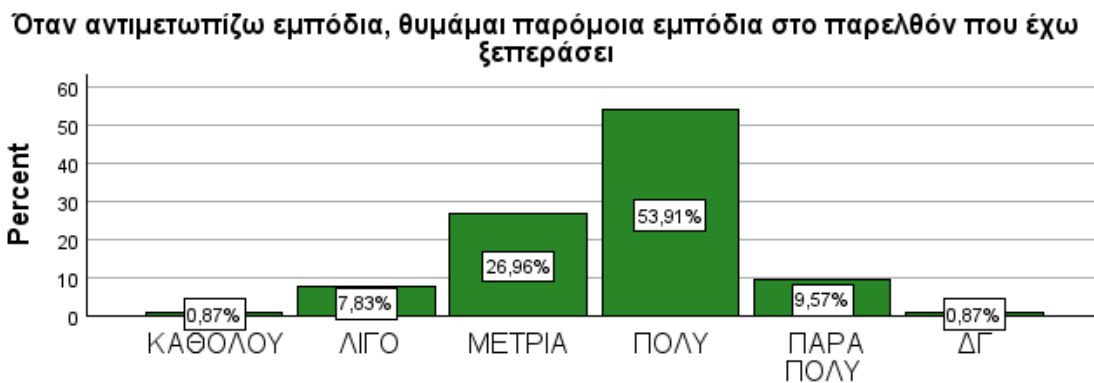
- Διαγράμματα 18 έως 28:

Στο Διάγραμμα 18, το μεγαλύτερο ποσοστό (πολύ) των ερωτηθέντων (N=58, 50,43%) δήλωσε ότι ξέρει πότε να μιλήσει σχετικά με τα προσωπικά του προβλήματα στους άλλους, όπως και στο Διάγραμμα 19, όπου το μεγαλύτερο ποσοστό (πολύ) (N=62, 53,9%) δήλωσε ότι όταν αντιμετωπίζει εμπόδια, θυμάται παρόμοια εμπόδια που έχει αντιμετωπίσει στο παρελθόν. Στο Διάγραμμα 20, το 53,9% (N=62) των ερωτηθέντων δήλωσε ότι πιστεύει πολύ, πως θα τα καταφέρει και θα τα πάει καλά με όλα τα πράγματα που ασχολείται. Στο Διάγραμμα 21, το 54,7% (N=63) των ερωτηθέντων δήλωσε ότι οι άλλοι το εμπιστεύονται εύκολα (πολύ). Στο Διάγραμμα 22, τα ποσοστά μοιράζονται ως εξής: για το 18,3% (N=21) δεν είναι καθόλου δύσκολο να καταλάβει τα μη λεκτικά μηνύματα των ανθρώπων, για το 31,3% (N=36) είναι λίγο δύσκολο να καταλάβει τα μη λεκτικά μηνύματα των άλλων, ενώ για το 28,7% (N=33) είναι μέτρια δύσκολο να καταλάβουν τα μη λεκτικά μηνύματα των άλλων. Στο Διάγραμμα 23, το 36,5% (N=42) (πολύ) και το 32,2%(N=37) (πάρα πολύ) των ερωτηθέντων αντίστοιχα, δήλωσαν ότι μερικά από τα πιο σημαντικά γεγονότα της ζωής τους, τους οδήγησαν στο να αναθεωρήσουν τι είναι σημαντικό και τι όχι. Στο Διάγραμμα 24 το 33,9% των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι όταν η διάθεση τους αλλάζει βλέπουν «πολύ» διαφορετικά τις καταστάσεις και το 28,7% «πάρα πολύ» διαφορετικά τις καταστάσεις. Στο Διάγραμμα 25 το 43,5% των ατόμων που ερωτήθηκαν δήλωσαν ότι τα συναισθήματα είναι ένα από τα πράγματα που δίνουν νόημα στη ζωή τους (πολύ). Στο Διάγραμμα 26, το 46% και 31,3% των ατόμων που απάντησαν αντίστοιχα, δήλωσαν ότι έχουν επίγνωση των συναισθημάτων τους κατά τη διάρκεια που τα βιώνουν (πολύ και πάρα πολύ αντίστοιχα), στο Διάγραμμα 27, το 37,4% και το 31,3% δήλωσαν ότι περιμένουν καλά πράγματα να συμβούν (πολύ και πάρα πολύ αντίστοιχα). Στο Διάγραμμα 28 το 40,9% των

ερωτηθέντων απάντησαν ότι τους αρέσει να μοιράζονται πολύ τα συναισθήματά τους με τους άλλους και το 28,7% μέτρια.

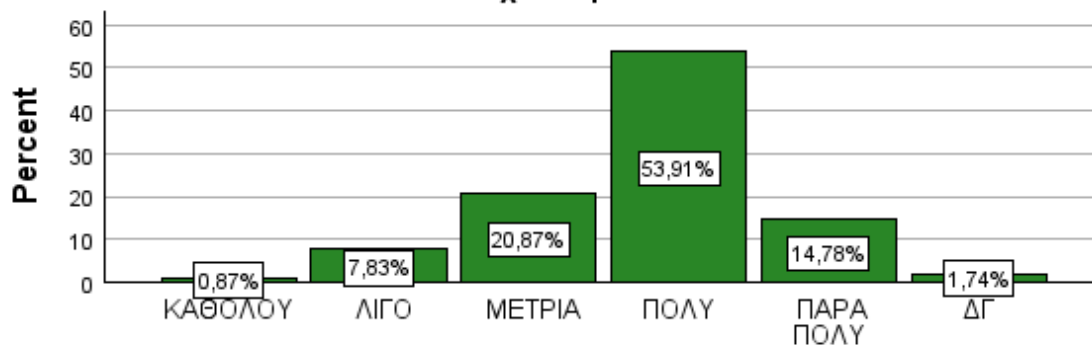


Διάγραμμα 18: Ξέρω πότε να μιλήσω σχετικά με τα προσωπικά μου προβλήματα σε άλλους.



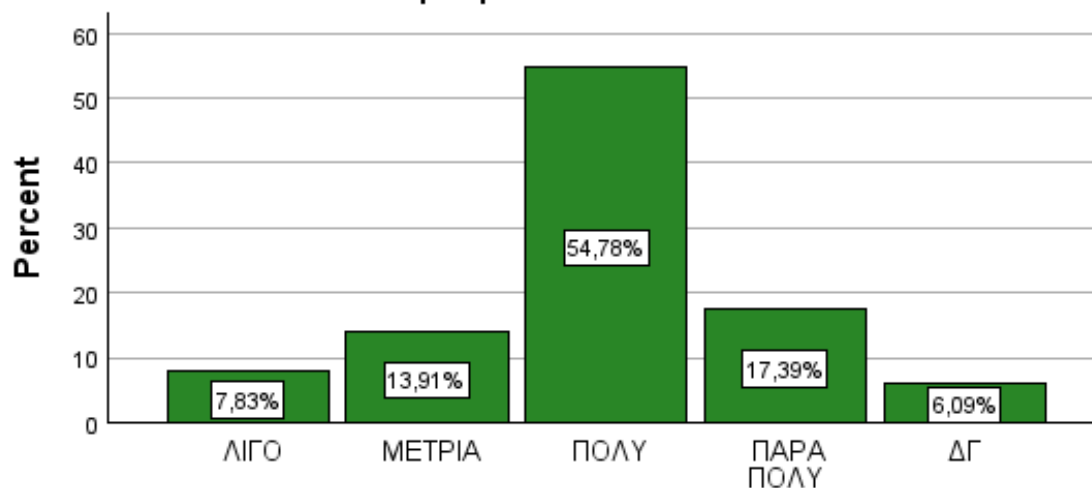
Διάγραμμα 19: Όταν αντιμετωπίζω εμπόδια, θυμάμαι παρόμοια εμπόδια στο παρελθόν που έχω ξεπεράσει

Πιστεύω ότι θα τα καταφέρω και θα τα πιάω καλά με όλα τα πράγματα που ασχολούμαι



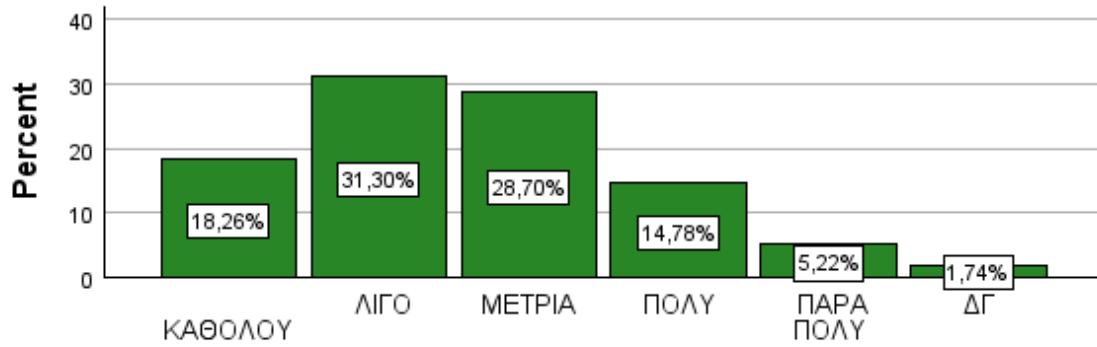
Διάγραμμα 20: Πιστεύω ότι θα τα καταφέρω και θα τα πιάω καλά με όλα τα πράγματα που ασχολούμαι

Οι άλλοι με εμπιστεύονται εύκολα.



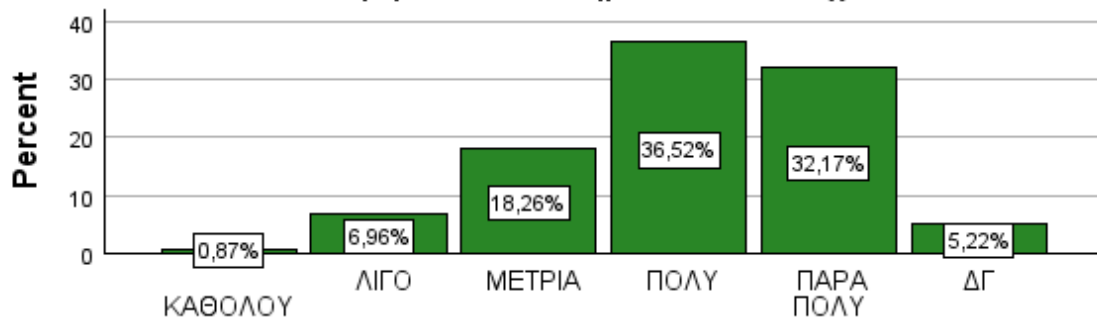
Διάγραμμα 21: Οι άλλοι με εμπιστεύονται εύκολα.

Μου είναι δύσκολο να καταλάβω τα μη λεκτικά μηνύματα των ανθρώπων

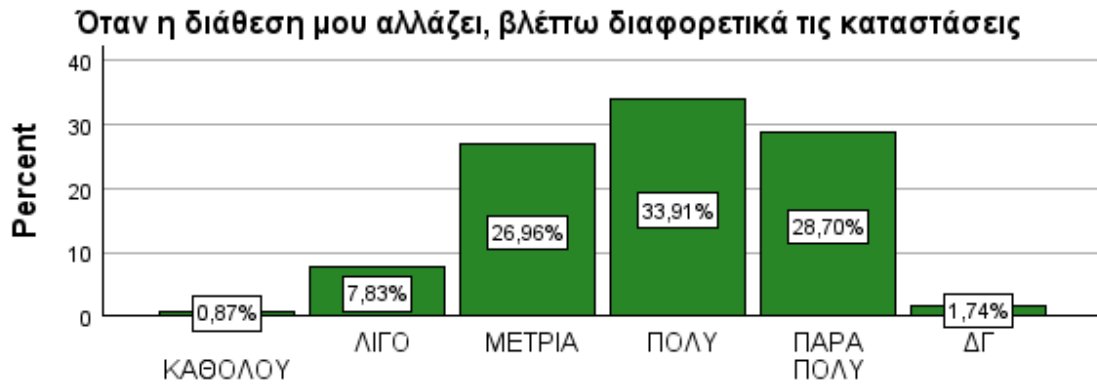


Διάγραμμα 22: Μου είναι δύσκολο να καταλάβω τα μη λεκτικά μηνύματα των ανθρώπων

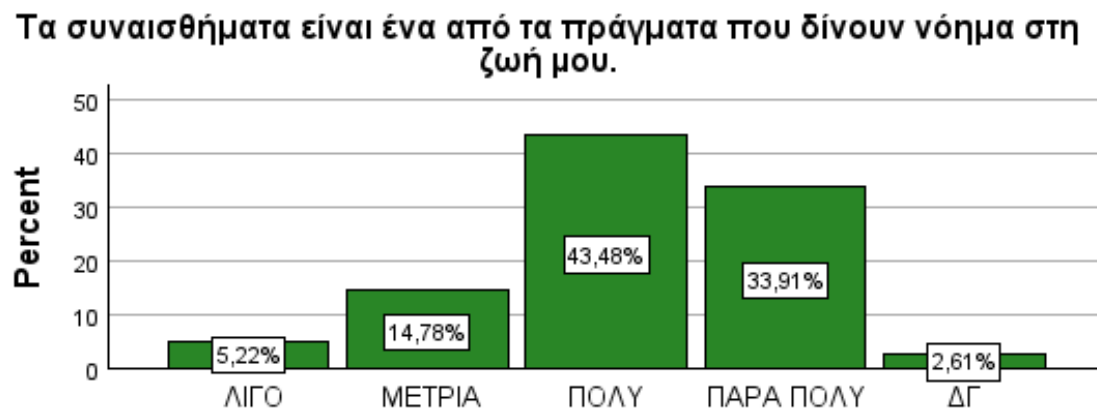
Μερικά από τα πιο σημαντικά γεγονότα της ζωής μου με οδήγησαν στο να αναθεωρήσω τι είναι σημαντικό και τι όχι



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

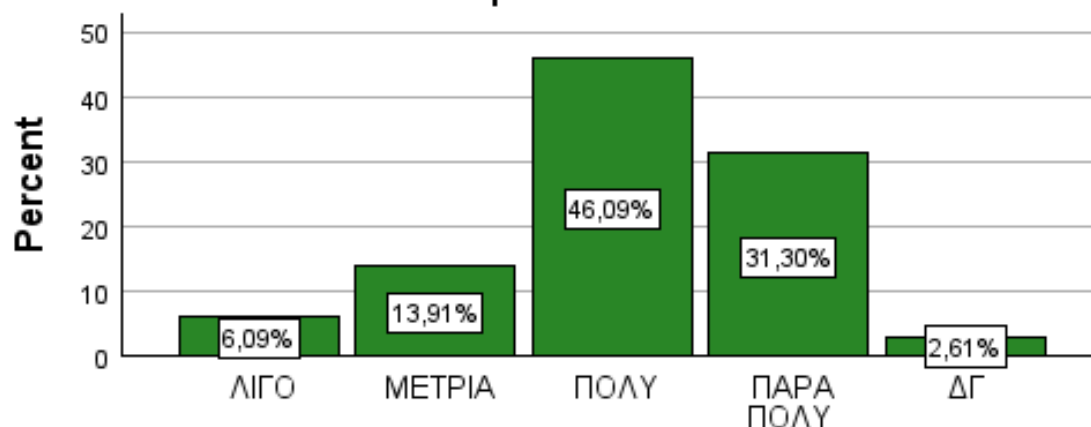


Διάγραμμα 24: Όταν η διάθεση μου αλλάζει, βλέπω διαφορετικά τις καταστάσεις



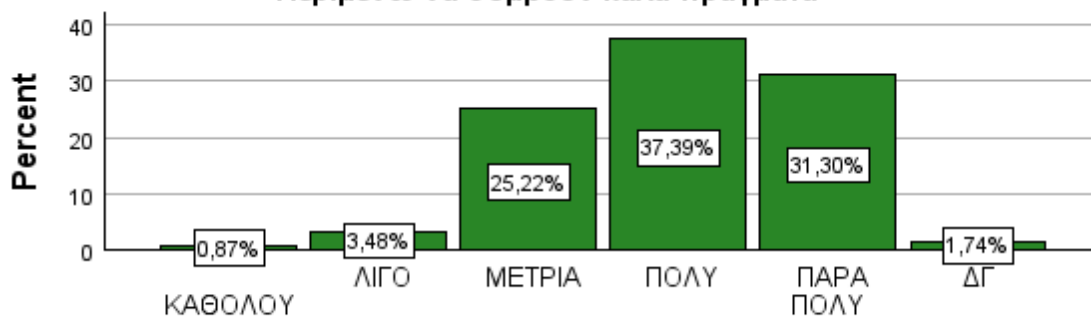
Διάγραμμα 25: Τα συναισθήματα είναι ένα από τα πράγματα που δίνουν νόημα στη ζωή μου.

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



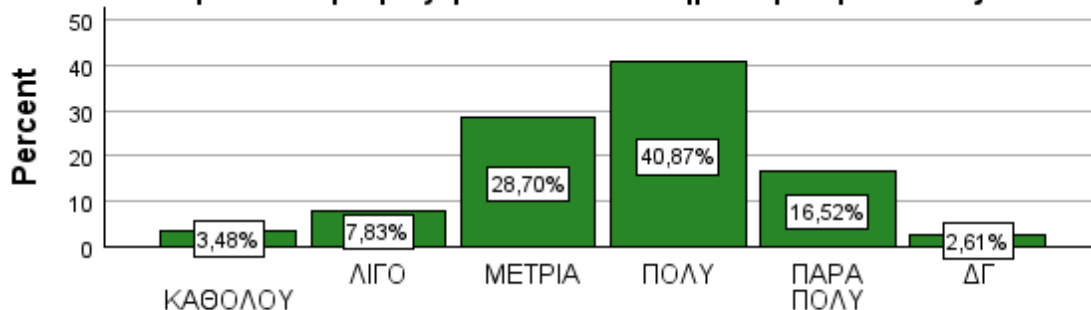
Διάγραμμα 26: Έχω επίγνωση των συναισθημάτων μου, κατά τη διάρκεια που τα βιώνω

Περιμένω να συμβούν καλά πράγματα



Διάγραμμα 27: Περιμένω να συμβούν καλά πράγματα

Μου αρέσει να μοιράζομαι τα συναισθήματά μου με άλλους.

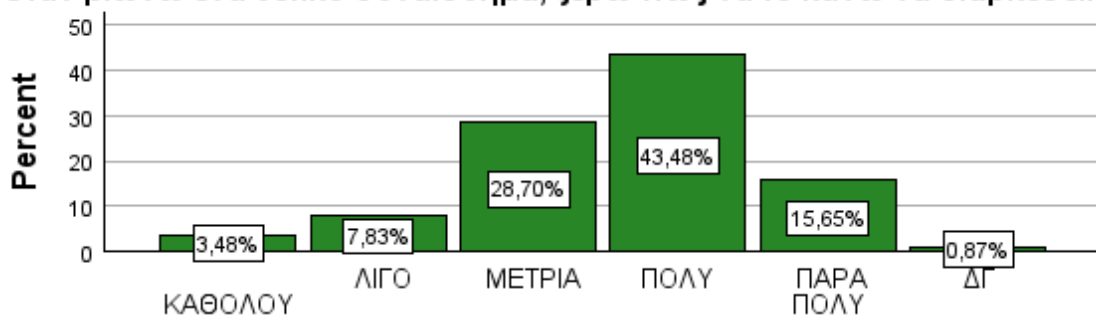


Διάγραμμα 28: Μου αρέσει να μοιράζομαι τα συναισθηματά μου με άλλους

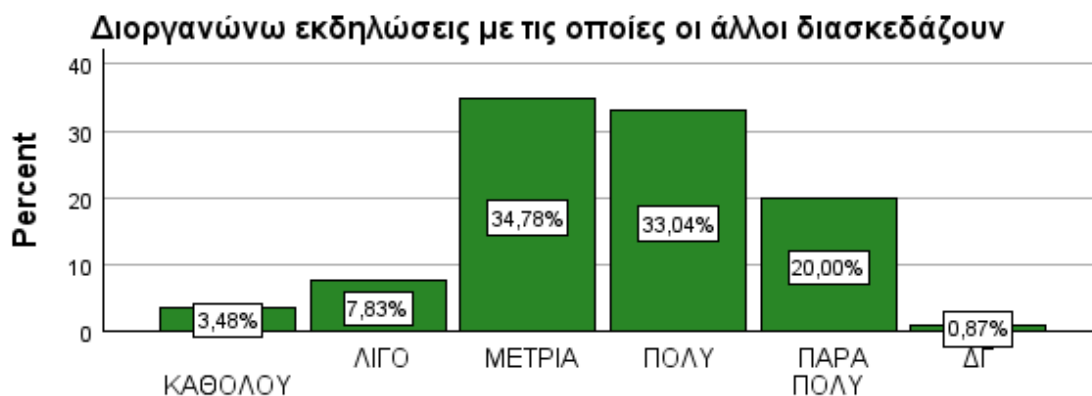
- Διαγράμματα 29 έως 39:

Στο Διάγραμμα 29, το 43,48% δήλωσαν ότι όταν βιώνουν ένα θετικό συναίσθημα ξέρουν πολύ πώς να το κάνουν να διαρκέσει και το 28,70% μέτρια. Στα διαγράμματα 30 και 31 αντίστοιχα, το 34,8% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι διοργανώνουν σε μέτριο βαθμό εκδηλώσεις στις οποίες οι άλλοι άνθρωποι διασκεδάζουν, ενώ το 48,9% αναζητά δραστηριότητες που το κάνουν ευτυχισμένο. Στο Διάγραμμα 32, το 48,7% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι έχει υψηλή επίγνωση των μη λεκτικών μηνυμάτων που στέλνει στους άλλους, ενώ στο Διάγραμμα 33 στο 46,9% δήλωσε ότι παρουσιάζεται με τρόπο που προκαλεί θετική εντύπωση, στους άλλους ανθρώπους. Στο Διάγραμμα 34, το 44,3% δήλωσε ότι η λύση των προβλημάτων είναι πολύ εύκολη με θετική διάθεση, ενώ στο Διάγραμμα 35 σχεδόν το 40% αυτών που ερωτήθηκαν, δήλωσε ότι από τις εκφράσεις του προσώπου των άλλων μπορεί να καταλάβει πολύ τι νιώθουν. Στο Διάγραμμα 36 το 39,1% δήλωσαν ότι ξέρουν σε υψηλό ποσοστό («πολύ») γιατί τα συναισθήματά τους αλλάζουν και στο Διάγραμμα 37 επίσης ένα πολύ υψηλό ποσοστό δήλωσαν (53,9%) δήλωσαν ότι είναι σε θέση να σκεφτούν νέες ιδέες όταν όταν βρίσκονται σε θετική διάθεση. Στο Διάγραμμα 38 το 35,6% δήλωσαν ότι είναι σε θέση να ελέγξουν τα συναισθήματά τους σε «μέτριο» αλλά και σε υψηλό βαθμό («πολύ»). Στο Διάγραμμα 39, ένα ακόμα υψηλό ποσοστό των απαντήσεων 45,2% δηλώνει ότι εύκολα αναγνωρίζει τα συναισθήματά του την στιγμή που τα βιώνει

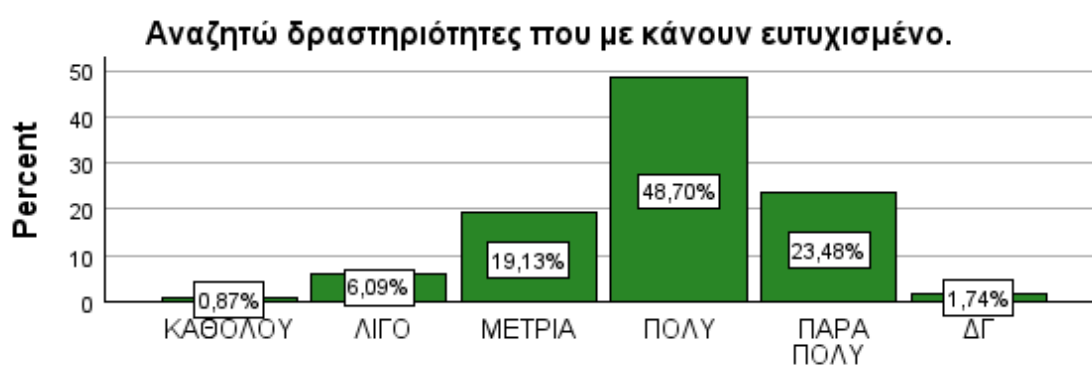
Όταν βιώνω ένα θετικό συναίσθημα, ξέρω πώς να το κάνω να διαρκέσει.



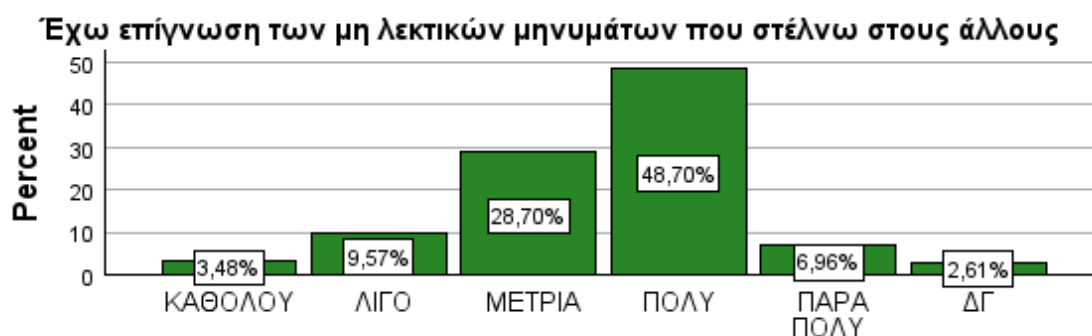
Διάγραμμα 29: Όταν βιώνω ένα θετικό συναίσθημα, ξέρω πώς να το κάνω να διαρκέσει.



Διάγραμμα 30: Διοργανώνω εκδηλώσεις με τις οποίες οι άλλοι διασκεδάζουν

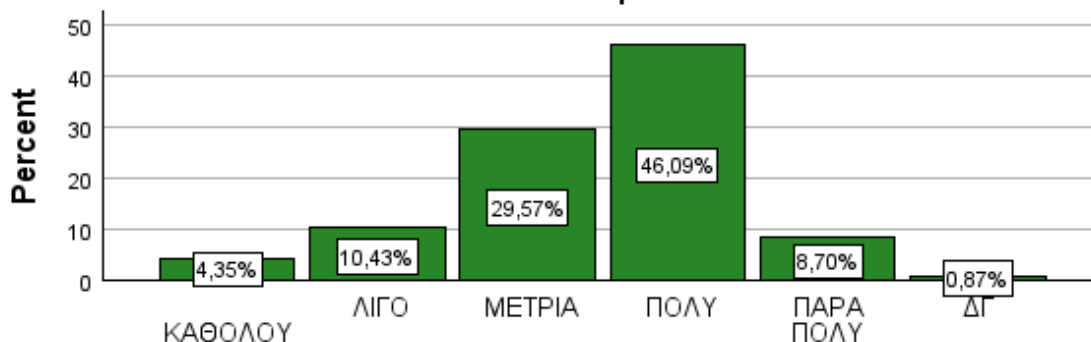


Διάγραμμα 31: Αναζητώ δραστηριότητες που με κάνουν ευτυχισμένο.



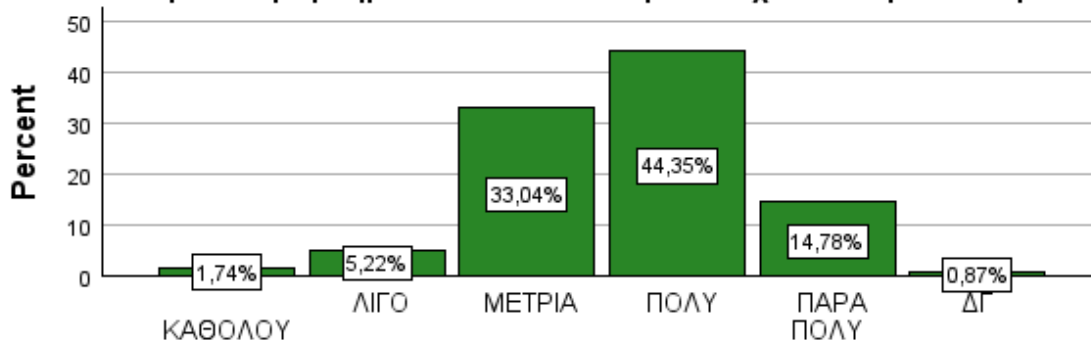
Διάγραμμα 32: Έχω επίγνωση των μη λεκτικών μηνυμάτων που στέλνω στους άλλους

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



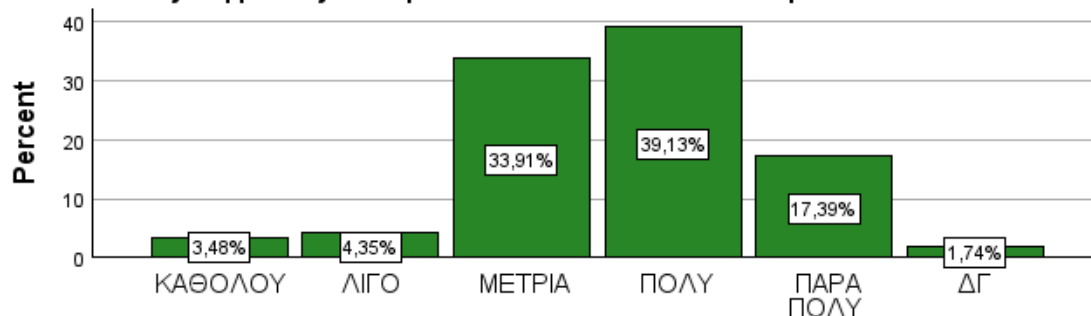
Διάγραμμα 33: Παρουσιάζω τον εαυτό μου στους άλλους με τρόπο που προκαλεί θετική εντύπωση

Η λύση των προβλημάτων είναι εύκολη όταν έχω θετική διάθεση

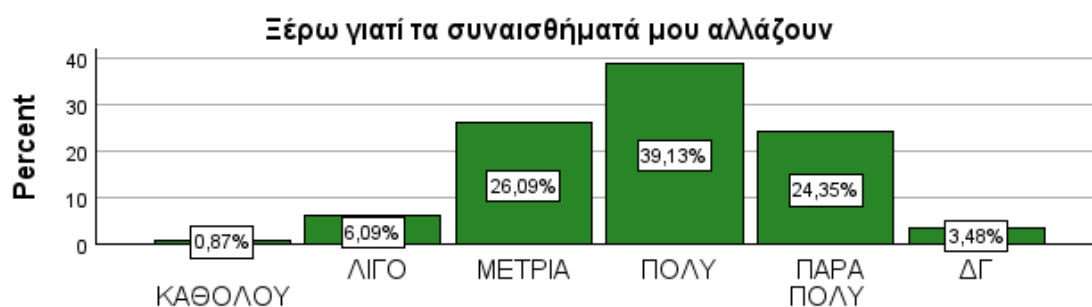


Διάγραμμα 34: Η λύση των προβλημάτων είναι εύκολη όταν έχω θετική διάθεση

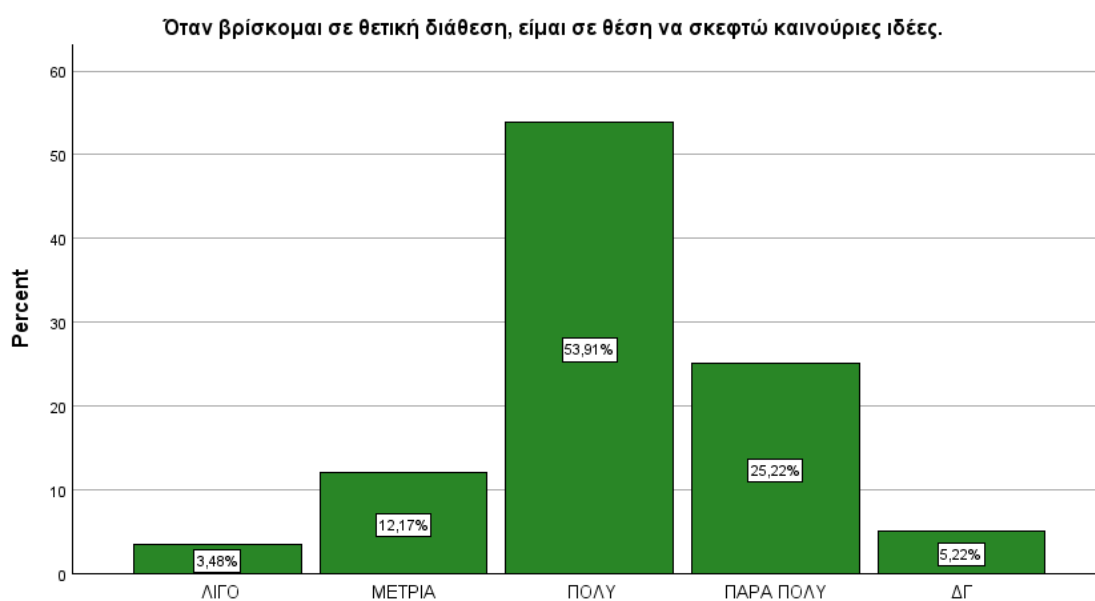
Από τις εκφράσεις του προσώπου των άλλων καταλαβαίνω τι νιώθουν



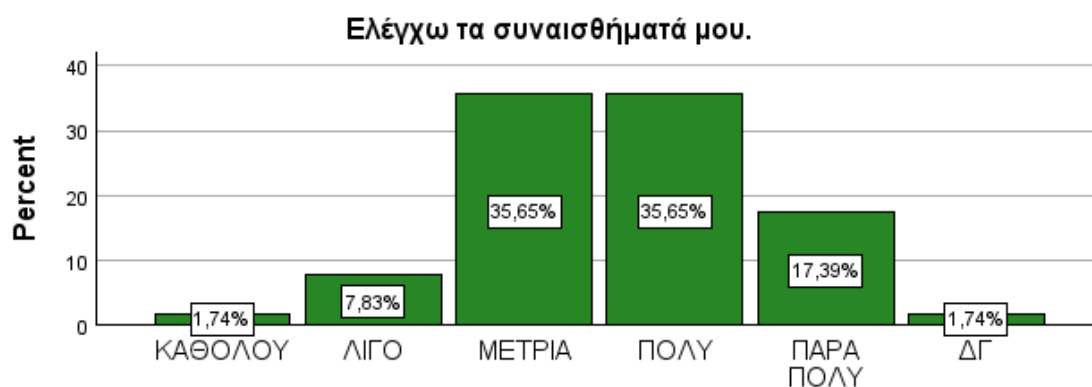
Διάγραμμα 35: Από τις εκφράσεις του προσώπου των άλλων καταλαβαίνω τι νιώθουν



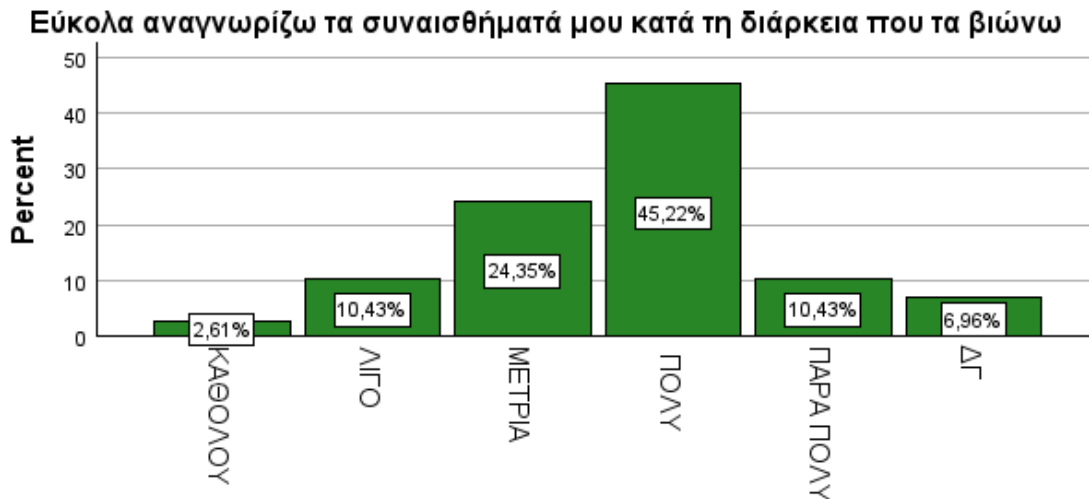
Διάγραμμα 36: Ξέρω γιατί τα συναισθήματά μου αλλάζουν



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



Διάγραμμα 38: Ελέγχω τα συναισθήματά μου.



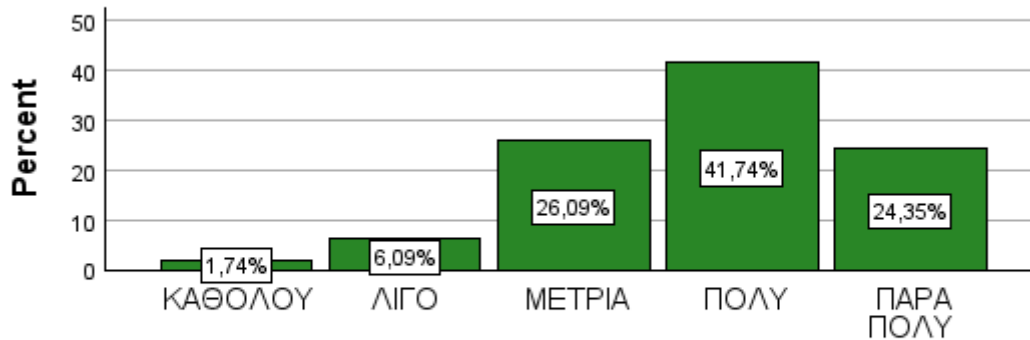
Διάγραμμα 39:Εύκολα αναγνωρίζω τα συναισθήματά μου κατά τη διάρκεια που τα βιώνω

- Διαγράμματα 40 έως 50:

Στο Διάγραμμα 40 το 41,7% δήλωσε ότι παρακινεί τον εαυτό του σε υψηλό βαθμό (πολύ) όταν σκέφτεται το θετικό αποτέλεσμα του έργου που έχει ξεκινήσει. Στο Διάγραμμα 41, σχεδόν το 67% των ερωτηθέντων δήλωσε σε υψηλό βαθμό (πολύ) ότι επαινεί τους άλλους όταν έχουν κάνει κάτι καλό. Στο Διάγραμμα 42, τα ποσοστά των απαντήσεων από τους ερωτηθέντες στο αν καταλαβαίνουν τα μη λεκτικά μηνύματα που οι άλλοι στέλνουν κυμαίνονται στα ίδια περίπου ποσοστά, το 18,2% δήλωσε «καθόλου», το 29,5% «μέτρια» και το 32,1% «πολύ». Στο Διάγραμμα 43 και σε ίδια ποσοστά, το 33,04% των ερωτηθέντων δήλωσε σε μέτριο και υψηλό βαθμό «πολύ», ότι όταν ακούσει για κάποιο περιστατικό στη ζωή κάποιου άλλου νιώθει σαν να το έχει δηλώσει. Στο Διάγραμμα 44, σχεδόν το 54% των ατόμων που ερωτήθηκαν δήλωσαν ότι όταν νιώθουν αλλαγή στα συναισθήματά τους τείνουν να σκεφτούν νέες ιδέες. Στο Διάγραμμα 45, ένα πολύ υψηλό ποσοστό της τάξης του 44,3% δήλωσε ότι όταν έρχεται αντιμέτωπος με μια δυσκολία δεν τα παρατάει καθόλου. Στο Διάγραμμα 46, σε ποσοστά 36,5% σε μέτριο και υψηλό βαθμό («πολύ») οι ερωτηθέντες δήλωσαν ότι ξέρουν τι σκέφτονται οι άλλοι αρκεί μόνο να τους παρατηρήσουν. Στο Διάγραμμα 47, ένα ακόμα υψηλό ποσοστό της τάξης του 53,9% δήλωσαν σε υψηλό βαθμό («πολύ») ότι βοηθούν να τους άλλους να νιώσουν καλά όταν δεν είναι. Στο Διάγραμμα 48, το 44,3% των ερωτηθέντων δήλωσε σε υψηλό βαθμό («πολύ») ότι επιλέγει θετικές διαθέσεις για να παροτρύνει τον εαυτό του όταν δεν είναι καλά. Στο Διάγραμμα 49, σχεδόν οι μισοί από τους ερωτηθέντες (47%) δήλωσαν σε υψηλό

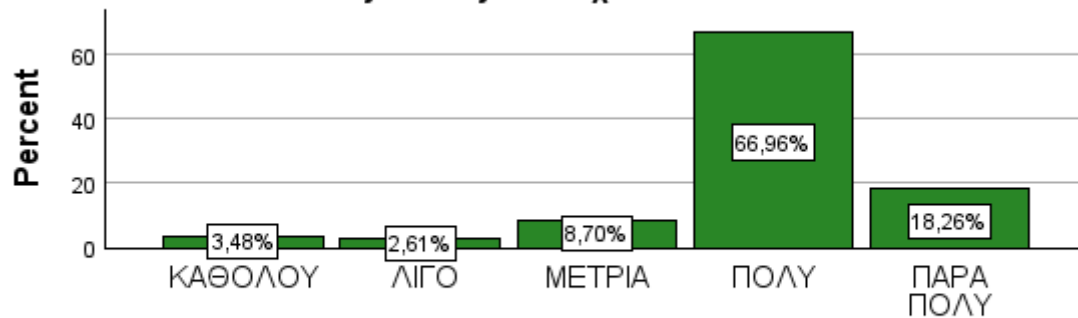
βαθμό («πολύ») ότι μπορούν να καταλάβουν τι νιώθει ο άλλος μόνο από τον τόνο της φωνής του. Στο Διάγραμμα 50, σε ποσοστά που κυμαίνονται περίπου το ίδιο οι ερωτηθέντες δήλωσαν ότι δύσκολα καταλαβαίνουν τι αισθάνονται οι άνθρωποι σε ποσοστά 30% (μέτρια) και 32,1% (πολύ) αντίστοιχα.

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

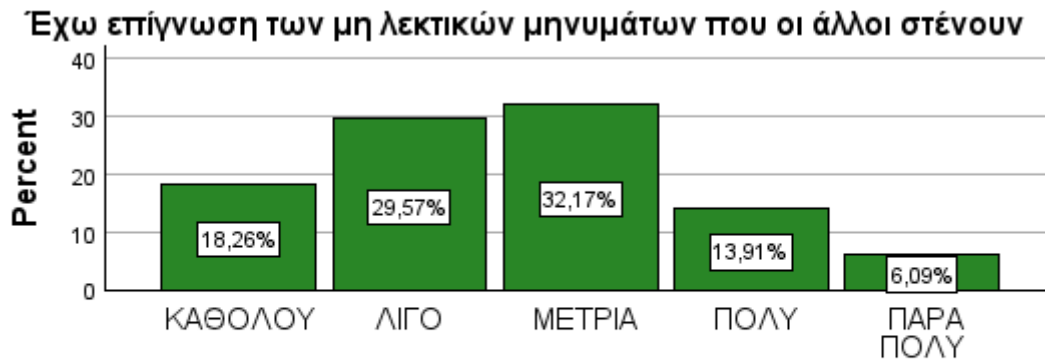


Διάγραμμα 40: Παρακινώ τον εαυτό μου, σκεπτόμενος το θετικό αποτέλεσμα του έργου που έχω αναλάβει

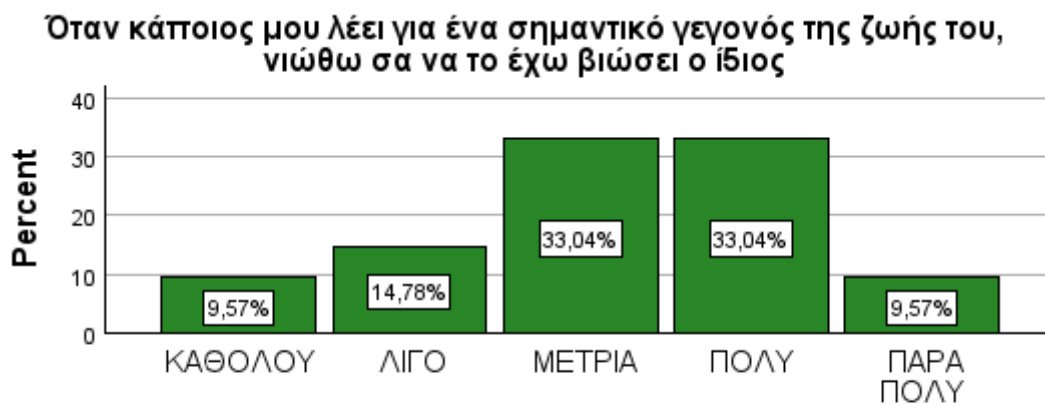
Επαινώ τους άλλους όταν έχουν κάνει κάτι καλό



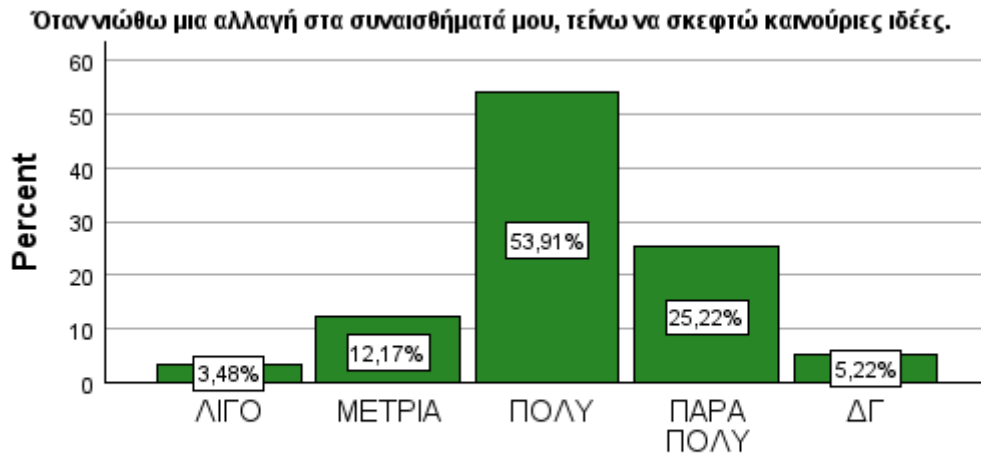
Διάγραμμα 41: Επαινώ τους άλλους όταν έχουν κάνει κάτι καλό



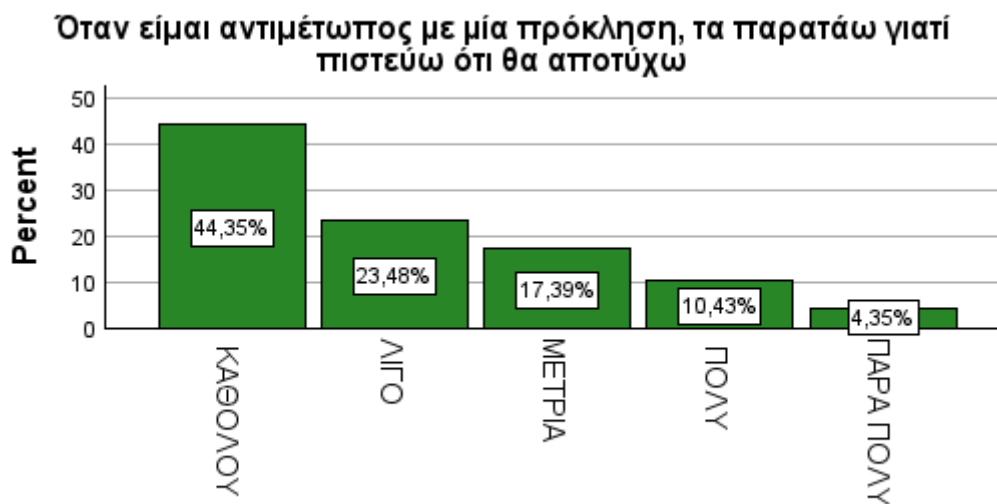
Διάγραμμα 42: Έχω επίγνωση των μη λεκτικών μηνυμάτων που οι άλλοι στένουν



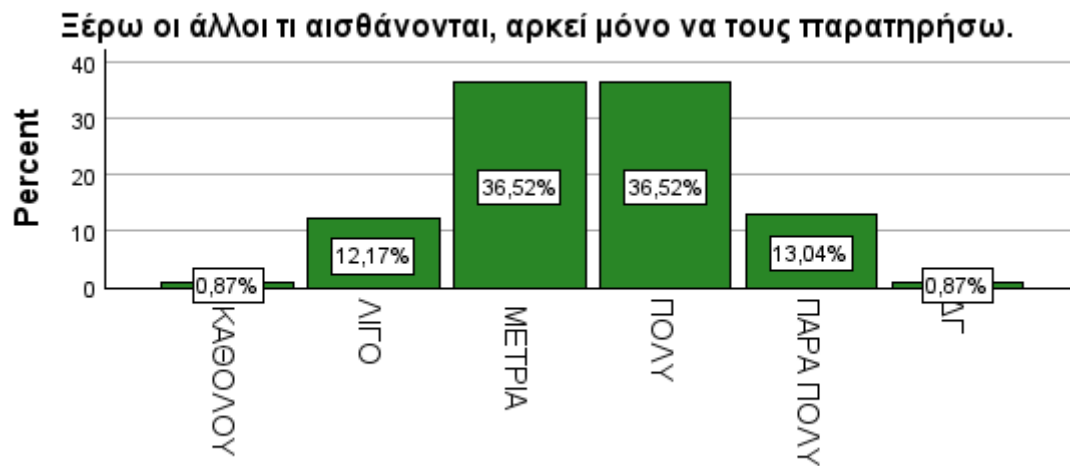
Διάγραμμα 43: Όταν κάποιος μου λέει για ένα σημαντικό γεγονός που έχει συμβεί στη ζωής του, σχεδόν νιώθω σα να το έχω βιώσει ο ίδιος



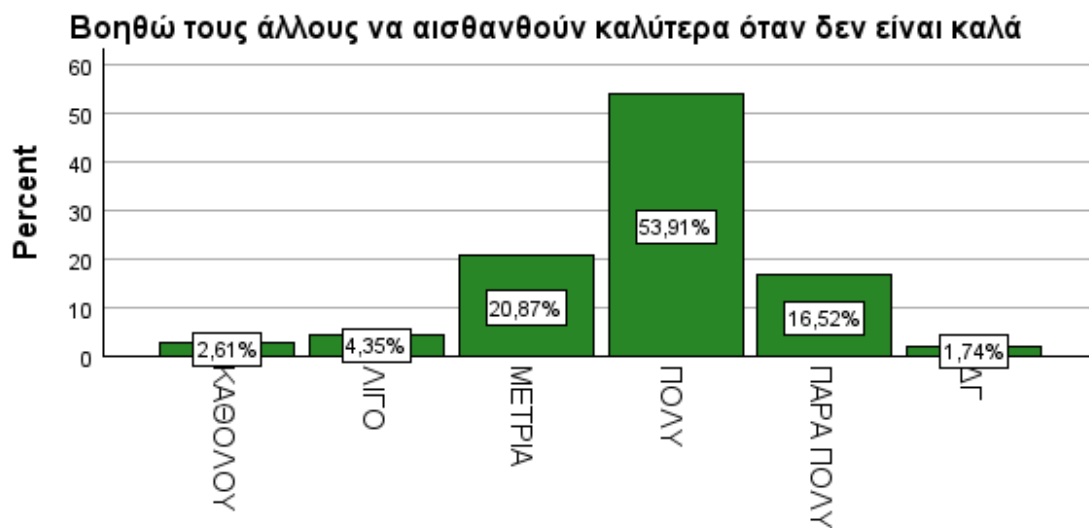
Διάγραμμα 44: Όταν νιώθω μια αλλαγή στα συναισθήματά μου, τείνω να σκεφτώ καινούριες ιδέες.



Διάγραμμα 45: Όταν είμαι αντιμέτωπος με μία πρόκληση...

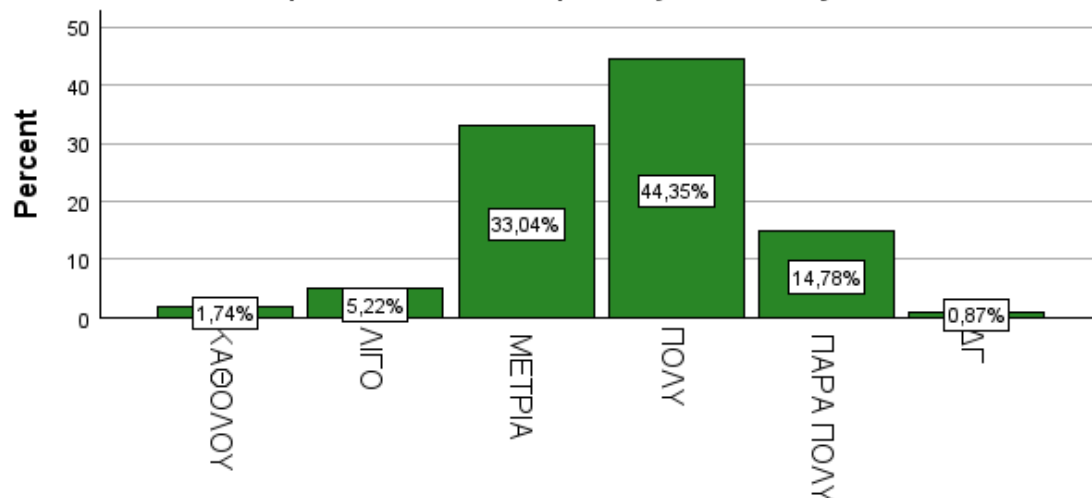


Διάγραμμα 46: Ξέρω οι άλλοι τι αισθάνονται, αρκεί μόνο να ...



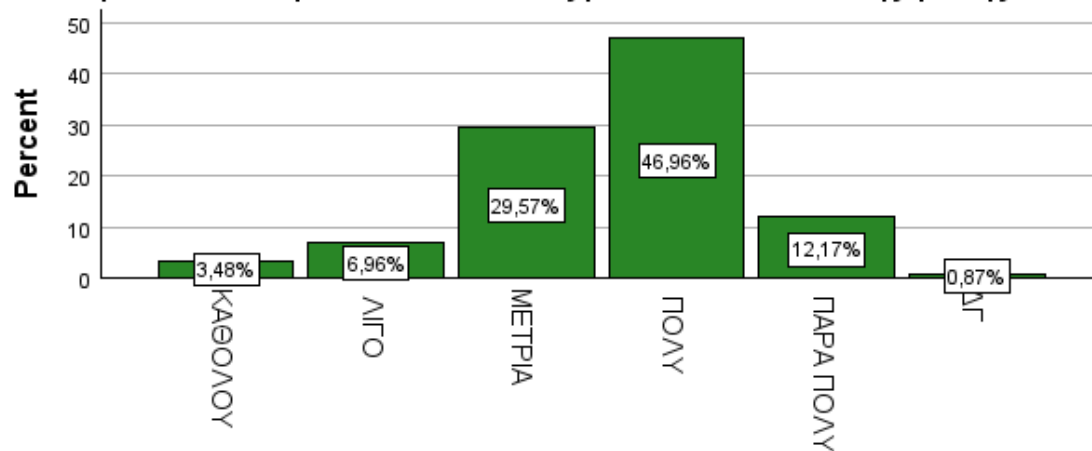
Διάγραμμα 47: Βοηθώ τους άλλους να αισθανθούν καλύτερα όταν δεν είναι καλά

Επιλέγω θετικές διαθέσεις για να παροτρύνω τον εαυτό μου να συνεχίσει την προσπάθεια όταν αντιμετωπίζω δυσκολίες



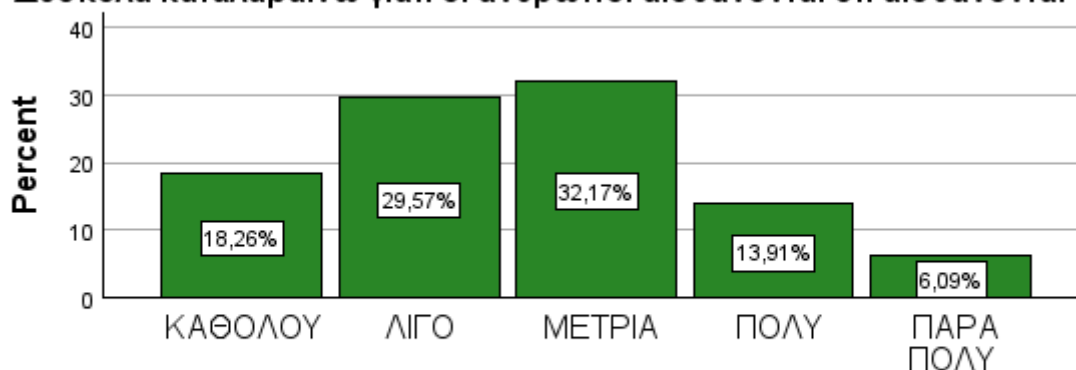
Διάγραμμα 48:Επιλέγω θετικές διαθέσεις για να παροτρύνω τον εαυτό μου να συνεχίσει την προσπάθεια όταν αντιμετωπίζω δυσκολίες

Μπορώ να καταλάβω τι νιώθει ο άλλος μόνο από τον τόνο της φωνής του



Διάγραμμα 49:Μπορώ να καταλάβω τι νιώθει ο άλλος μόνο από τον τόν...

Δύσκολα καταλαβαίνω γιατί οι άνθρωποι αισθάνονται ότι αισθάνονται



Διάγραμμα 50: Δύσκολα καταλαβαίνω γιατί οι άνθρωποι αισθάνονται ότι αισθάνονται

➤ Εκτίμηση συνολικού επιπέδου συναισθηματικής νοημοσύνης

Κατόπιν επεξεργασίας των δεδομένων που προέκυψαν και αποτυπώνονται στους τέσσερις πίνακες του Παραρτήματος III, όπου αναλύονται οι τέσσερις επιμέρους παράγοντες της συναισθηματικής νοημοσύνης, παρουσιάζονται συνολικά στον κάτωθι πίνακα τα αποτελέσματα που αφορούν το δείγμα και αναφέρονται στο δείκτη συναισθηματικής νοημοσύνης:

	N (δείγμα)	Minimum (ελάχιστο)	Maximum (μέγιστο)	Mean (μέσος όρος)	St. Deviation (τυπική απόκλιση)
Αντίληψη Συναισθήματος	115	5	48	29,3	10,2
Διαχείριση δικών μου συναισθημάτων	115	3	39	22,6	7
Διαχείριση συναισθημάτων των άλλων	115	1	29	12,63	6
Αξιοποίηση συναισθημάτων	115	5	39	23,4	7,4
Συναισθηματική Νοημοσύνη	115	20	126	89,2	14,3

Πίνακας 4.4: Συναισθηματική Νοημοσύνη

Η κλίμακα του ερωτηματολογίου αποτελείται από 33 στοιχεία, αυτό σημαίνει ότι η συνολική βαθμολογία μπορεί να κυμαίνεται από 33 (ελάχιστο) έως 165 (μέγιστο). Όσο υψηλότερη είναι η βαθμολογία τόσο υψηλότερος είναι και ο δείκτης συναισθηματικής νοημοσύνης για τον κάθε ερωτώμενο. Στην παρούσα έρευνα, ο αριθμητικός μέσος του συνολικού σκορ της συναισθηματικής νοημοσύνης είναι ίσος με 89,2 και τυπική απόκλιση 14,3, όπως φαίνεται και στον ανωτέρω πίνακα 4.4, ενώ το εύρος των τιμών της συναισθηματικής νοημοσύνης κυμαίνεται μεταξύ του 20 και 126. Επομένως βλέπουμε ότι, το σύνολο των εργαζομένων των οικονομικών εταιρειών, παρουσιάζουν μέτρια προς υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη.

4.4.3 Ανάλυση Συσχετίσεων

➤ **Ανάλυση Συσχετίσεων ανάμεσα στα ατομικά χαρακτηριστικά και το επίπεδο Εργασιακής Ικανοποίησης**

Για να αποφασίσουμε αν θα χρησιμοποιήσουμε παραμετρικό ή μη παραμετρικό έλεγχο, ανάμεσα στα ατομικά χαρακτηριστικά και το επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης, θα εξετάσουμε αν οι παρατηρήσεις μας ακολουθούν κανονική κατανομή. Ο έλεγχος κανονικότητας δύναται να πραγματοποιηθεί είτε γραφικά (π.χ ιστόγραμμα) είτε μέσω στατιστικών ελέγχων. Η υπόθεση που εξετάζεται είναι εάν η κατανομή των δεδομένων ακολουθεί κανονική κατανομή ή όχι. Οι στατιστικοί έλεγχοι που παρέχονται για τον έλεγχο της κανονικότητας είναι αυτοί των Kolmogorov-Smirnov και των Shapiro-Wilk (Χαλκιάς, 2015:181-185). Επειδή το δείγμα μας είναι $n > 50$ θα χρησιμοποιήσουμε τον έλεγχο Kolmogorov-Smirnov. Η χρήση του ιστογράμματος δεν είναι σε θέση από μόνη της να μας πει αν τα δεδομένα ακολουθούν κανονική κατανομή ή όχι.

• **Επίδραση του φύλου στο επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης:**

Εκτελούμε έλεγχο κανονικότητας ανάμεσα στις μεταβλητές φύλο και εργασιακή ικανοποίηση, για να δούμε εάν ακολουθούν την κανονική κατανομή και να χρησιμοποιήσουμε ανάλογα τον κατάλληλο παραμετρικό ή μη – παραμετρικό έλεγχο. Στον κάτωθι πίνακα φαίνεται ότι από τον έλεγχο Kolmogorov-Smirnov, φαίνεται ότι μια τουλάχιστον από τις μεταβλητές δεν ακολουθεί κανονική κατανομή, συγκεκριμένα η μεταβλητή φύλο (**Sig.p=0,026<0.05**) επομένως θα χρησιμοποιήσουμε μη – παραμετρικό έλεγχο

Tests of Normality

	ΦΥΛΟ	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ	ΑΝΔΡΑΣ	,124	58	,026	,970	58	,159
	ΓΥΝΑΙΚΑ	,108	57	,097	,977	57	,333

a. Lilliefors Significance Correction

Πίνακας 4.5 – Έλεγχος κανονικότητας Kolmogorov – Smirnov ανάμεσα σε Φύλο και Εργασιακή ικανοποίηση (Πηγή επεξεργασίας SPSS)

Επειδή η ανεξάρτητη μεταβλητή περιλαμβάνει δύο κατηγορίες (π.χ. φύλο) χρησιμοποιήθηκε μη παραμετρικός έλεγχος με Mann Whitney. Θα ερευνήσουμε αν υπάρχουν στατιστικά σημαντικά διαφορές μεταξύ των ανδρών και των γυναικών, σε σχέση με το επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης. Ο έλεγχος Mann-Whitney δεν εξετάζει τους μέσους όρους των δειγμάτων αλλά τις διαφορές ως προς την κατάταξη – κατανομή των δύο δειγμάτων (Rank).

Θέτουμε τις υποθέσεις:

Ho: Η κατανομή των δεδομένων του βαθμού εργασιακής ικανοποίησης έχει ομοιογένεια ανάμεσα σε άνδρες και γυναίκες (δεν παρουσιάζει διαφορά)

H1: Η κατανομή των δεδομένων του βαθμού εργασιακής ικανοποίησης δεν έχει ομοιογένεια μεταξύ των ανδρών και των γυναικών (διαφέρει)

Από τα αποτελέσματα του ελέγχου προκύπτει ότι η p-value είναι μικρότερη του 0,05, τότε λέμε ότι η μηδενική υπόθεση απορρίπτεται. Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα 4.7 **sig p=0,035<0,05** άρα απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση. Επομένως υπάρχουν αρκετές ενδείξεις ότι η ικανοποίηση από την εργασία διαφέρει ανάμεσα στα δύο φύλα, κάτι το οποίο συμφωνεί με τα ευρήματα της έρευνας μας. Σύμφωνα με τις έρευνες των Hodson και Clark, το φύλο παίζει ρόλο στην ικανοποίηση και μάλιστα, οι γυναίκες εμφανίζονται πιο ικανοποιημένες σε σχέση με τους άντρες. Ωστόσο στον αντίποδα, η έρευνα του Sousa-Poza A. στο Ηνωμένο Βασίλειο κατέληξε στο ότι η ικανοποίηση από την εργασία κυμαίνεται στα ίδια επίπεδα και για τα δύο φύλα.

Ranks

	ΦΥΛΟ	N	Mean Rank	Sum of Ranks
ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ	ΑΝΔΡΑΣ	58	64,48	3740,00
	ΓΥΝΑΙΚΑ	57	51,40	2930,00
	Total	115		

Πίνακας 4.6: Μέσος όρος -Βαθμοί Κατάταξης – Εργασιακής Ικανοποίησης και Φύλο (Πηγή επεξεργασίας SPSS)

Test Statistics ^a	
	ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ
Mann-Whitney U	1277,000
Wilcoxon W	2930,000
Z	-2,110
Asymp. Sig. (2-tailed)	,035

a. Grouping Variable: ΦΥΛΟ

Πίνακας 4.7: Έλεγχος Συσχέτισης Mann- Whitney U ανάμεσα σε εργασιακή ικανοποίηση και φύλο (Πηγή επεξεργασίας SPSS)

- **Επίδραση της ηλικίας στο μέσο βαθμό ικανοποίησης:**

Ο έλεγχος κανονικότητας με Kolmogorov-Smirnov έδειξε ότι τουλάχιστον μία από τις μεταβλητές δεν ακολουθούν κανονική κατανομή, όπως φαίνεται και στον πίνακα 4.8 γι' αυτό και στη συνέχεια θα πραγματοποιήσουμε μη -παραμετρικούς ελέγχους (**Sig. P<0,05**)

		Tests of Normality					
		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ Η ΗΛΙΚΙΑ ΣΑΣ	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ	ΚΑΤΩ ΤΩΝ 25 ΕΤΩΝ	,221	6	,200*	,868	6	,217
	26-35 ΕΤΩΝ	,178	52	<,001	,951	52	,033
	36-45 ΕΤΩΝ	,151	36	,038	,965	36	,298
	46-55 ΕΤΩΝ	,182	16	,161	,947	16	,439
	56 ΕΤΩΝ ΚΑΙ ΑΝΩ	,269	5	,200*	,877	5	,296

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Πίνακας 4.8: – Έλεγχος κανονικότητας Kolmogorov – Smirnov ανάμεσα σε ηλικία και Εργασιακή ικανοποίηση (Πηγή επεξεργασίας SPSS)

Για να ελέγξουμε τη συσχέτιση της ηλικίας με το βαθμό εργασιακής ικανοποίησης, δηλαδή τη σχέση μεταξύ μιας κατηγορικής μεταβλητής πολλών επιπέδων και μιας συνεχούς μεταβλητής, θα χρησιμοποιήσουμε τον μη παραμετρικό έλεγχο Kruskal-Wallis. Ανάλογα με τις κατηγορίες- «επίπεδα» της κατηγορικής μεταβλητής η μέθοδος προσπαθεί να εξηγήσει τη μεταβλητότητα που οφείλεται στα διαφορετικά επίπεδα της συνεχούς μεταβλητής (Χαλικιάς, 2015: 200-210). Επομένως θα ελέγξουμε αν ο βαθμός ικανοποίησης από την εργασία των υπαλλήλων του εξεταζόμενου πληθυσμού εξαρτάται

από την ηλικία και συγκεκριμένα από τα επίπεδα ηλικίας που έχουν τεθεί στην έρευνα.

Επομένως ορίζουμε τις υποθέσεις:

H₀: Ο μέσος αριθμός (με τη λογική της διαμέσου) είναι ίδιος για όλα τα ηλικιακά επίπεδα
μ (κατω των 25 ετών) = μ (26-35 ετών) = μ (36-45 ετών) = μ (46-55 ετών) = μ (56 ετων και ανω)
Το επίπεδο ηλικίας των υπαλλήλων και η ικανοποίηση από την εργασία δεν επηρεάζονται μεταξύ τους

H₁: Ο μέσος αριθμός ΣΝ διαφέρει για όλα τα επίπεδα Το επίπεδο ηλικίας που έχουν οι υπάλληλοι και η ικανοποίηση από την εργασία επηρεάζονται μεταξύ τους)

Στον πίνακα 4.9 βλέπουμε ότι Sig p=0,818 > 0,05, επομένως δεν απορρίπτουμε την H₀ και συνεπώς υπάρχουν στατιστικά επαρκείς ενδείξεις ότι το επίπεδο ηλικίας που έχει ο υπάλληλος και ο βαθμός ικανοποίησης από την εργασία δεν επηρεάζονται μεταξύ τους με πιθανότητα 95%. Περισσότερο ικανοποιημένοι από την εργασία τους εμφανίζονται οι υπάλληλοι ηλικίας άνω των 56 ετών (mean rank=72,5), κάτι το οποίο παρατηρούμε στον πίνακα 4.10. Όσο μεγαλώνουν ηλικιακά οι υπάλληλοι, τόσο εμφανίζονται και περισσότερο ικανοποιημένοι (αυξάνεται ο μέσος όρος κατάταξης), κάτι το οποίο είναι σύμφωνο με τον Spector, ο οποίος υποστήριξε ότι υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ ηλικίας και ικανοποίησης από την εργασία.

	ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ
Kruskal-Wallis H	1,547
df	4
Asymp. Sig.	,818

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: ΠΟΙΑ
ΕΙΝΑΙ Η ΗΛΙΚΙΑ ΣΑΣ

Πίνακας 4.9: Έλεγχος συσχέτισης Kruskal – Wallis ανάμεσα σε ηλικία και εργασιακή ικανοποίηση (Πηγή επεξεργασίας SPSS)

Ranks			
	ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ Η ΗΛΙΚΙΑ ΣΑΣ	N	Mean Rank
ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ	ΚΑΤΩ ΤΩΝ 25 ΕΤΩΝ	6	49,42
	26-35 ΕΤΩΝ	52	57,35
	36-45 ΕΤΩΝ	36	56,97
	46-55 ΕΤΩΝ	16	61,13
	56 ΕΤΩΝ ΚΑΙ ΑΝΩ	5	72,50
	Total	115	

Πίνακας 4.10: Βαθμοί Κατάταξης – Εργασιακής Ικανοποίησης – Ηλικία(Πηγή επεξεργασίας SPSS)

- **Επίδραση του μορφωτικού επιπέδου στο βαθμό εργασιακής ικανοποίησης:**

Ο έλεγχος κανονικότητας με Kolmogorov-Smirnov έδειξε ότι τουλάχιστον μία από τις μεταβλητές δεν ακολουθούν κανονική κατανομή, όπως φαίνεται και στον πίνακα γι' αυτό και στη συνέχεια θα πραγματοποιήσουμε μη -παραμετρικούς ελέγχους (Sig. P<0,05)

Tests of Normality							
ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
	ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	,260	2	.			
	ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	,192	4	.	,971	4	,850
	ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	,139	64	,004	,958	64	,028
	ΚΑΤΟΧΟΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΥ ΤΙΤΛΟΥ ΣΠΟΥΔΩΝ	,125	43	,088	,964	43	,189
	ΚΑΤΟΧΟΣ ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΟΥ ΤΙΤΛΟΥ	,260	2	.			

a. Lilliefors Significance Correction

Πίνακας 4.11: – Έλεγχος κανονικότητας Kolmogorov – Smirnov ανάμεσα σε μορφωτικό επίπεδο και Εργασιακή ικανοποίηση (Πηγή επεξεργασίας SPSS)

Ορίζουμε τις υποθέσεις μας:

Ho: $\mu(ΥΕ)=\mu(ΔΕ)=\mu(ΤΕ)=\mu(Μεταπτ)=\mu(Διδακτορικό)$

Το επίπεδο σπουδών των εργαζομένων και η ικανοποίηση από την εργασία δεν επηρεάζονται μεταξύ τους (δεν διαφέρουν)

H1: Το επίπεδο σπουδών και η ικανοποίηση των υπαλλήλων από την εργασία επηρεάζονται μεταξύ τους (διαφέρουν)

Από τον πίνακα 4.12, επειδή $sig=0,416>0,05$, δεν απορρίπτουμε την Ho, επομένως υπάρχουν επαρκείς ενδείξεις στατιστικά ότι το επίπεδο σπουδών και η ικανοποίηση δεν

επηρεάζονται μεταξύ τους με πιθανότητα 95%. Τα ευρήματα αυτά συμφωνούν ως ένα βαθμό με την έρευνα των Schultz & Schultz που υποστηρίζει ότι υψηλότερο μορφωτικό επίπεδο δεν σημαίνει απαραίτητα και μεγαλύτερη ικανοποίηση από την εργασία, αντίθετα μπορεί να οδηγεί και σε αδυναμία εκπλήρωσης των προσδοκιών.

Test Statistics^{a,b}

ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ	
Kruskal-Wallis H	3,924
df	4
Asymp. Sig.	,416

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable:
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

Πίνακας 4.12: Έλεγχος Kruskal – Wallis συσχέτιση εργασιακής ικανοποίηση και εκπαιδευτικού επιπέδου

Στον πίνακα 4.13 παρατηρούμε ότι, οι υπάλληλοι με ανώτερο μορφωτικό επίπεδο (κάτοχοι μεταπτυχιακού και διδακτορικού τίτλου σπουδών) εμφανίζονται περισσότερο ικανοποιημένοι (mean rank==62,02 και 78,5 αντίστοιχα).

Ranks

		ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	N	Mean Rank
ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ	ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ		2	66,50
	ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ		4	33,63
	ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ		64	55,91
	ΚΑΤΟΧΟΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΥ ΤΙΤΛΟΥ ΣΠΟΥΔΩΝ		43	62,02
	ΚΑΤΟΧΟΣ ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΟΥ ΤΙΤΛΟΥ		2	78,50
	Total		115	

Πίνακας 4.13: Βαθμοί Κατάταξης – Εργασιακής Ικανοποίησης – μορφωτικό επίπεδο (Πηγή επεξεργασίας SPSS)

- **Επίδραση του ιεραρχικού επιπέδου εργασίας στο μέσο βαθμό ικανοποίησης:**

Ο έλεγχος κανονικότητας με Kolmogorov-Smirnov έδειξε ότι οι μεταβλητές ακολουθούν κανονική κατανομή, όπως φαίνεται και στον πίνακα γι' αυτό και στη συνέχεια θα πραγματοποιήσουμε παραμετρικούς ελέγχους (**Sig. $p > 0,05$** σε όλες τις κατηγορίες)

		Test of Normality					
		Kolmogorov-Smirnov			Shapiro - Wilk		
	Ιεραρχικό Επίπεδο	Statistic	df	Sig	Statistic	df	Sig
Εργασιακή Ικανοποίηση	Υπάλληλος	0,136	82	0,06	0,95	82	0,08
	Τμηματάρχης	0,143	13	0,2	0,96	13	0,807
	Προϊστάμενος	0,119	16	0,2	0,94	16	0,37
	Διευθυντής	0,258	4	0,2	0,89	4	0,38

Πίνακας 4.14: – Έλεγχος κανονικότητας Kolmogorov – Smirnov ανάμεσα σε ιεραρχικό επίπεδο- και Εργασιακή ικανοποίηση (Πηγή επεξεργασίας SPSS)

Για να ελέγξουμε τη συσχέτιση του ιεραρχικού επιπέδου στο μέσο βαθμό εργασιακής ικανοποίησης, δηλαδή τη σχέση μεταξύ μιας κατηγορικής μεταβλητής πολλών επιπέδων και μιας συνεχούς μεταβλητής, θα χρησιμοποιήσουμε την μέθοδο One way ANOVA. Ανάλογα με τις κατηγορίες- «επίπεδα» της κατηγορικής μεταβλητής η μέθοδος προσπαθεί να εξηγήσει τη μεταβλητότητα που οφείλεται στα διαφορετικά επίπεδα της συνεχούς μεταβλητής (Χαλικιάς, 2015: 200-210). Επομένως θα ελέγξουμε αν ο μέσος βαθμός ικανοποίησης από την εργασία των υπαλλήλων του εξεταζόμενου πληθυσμού εξαρτάται από το ιεραρχικό επίπεδο εργασίας και συγκεκριμένα από τα επίπεδα που έχουν τεθεί στην έρευνα

Ορίζουμε τις υποθέσεις μας:

Ho : $\mu(\text{απλός υπάλληλος}) = \mu(\text{τμηματάρχης}) = \mu(\text{προϊστάμενος}) = \mu(\text{διευθυντή})$

Το ιεραρχικό επίπεδο των εργαζομένων και η εργασιακή ικανοποίηση δεν σχετίζονται μεταξύ τους, είναι ανεξάρτητα

H1: Το ιεραρχικό επίπεδο των εργαζομένων και η ικανοποίηση είναι εξαρτημένα

Στον πίνακα 4.15 βλέπουμε ότι **Sig $p = 0,001 < 0,05$** , επομένως η Ho απορρίπτεται και συνεπώς έχουμε σημαντικές ενδείξεις ότι το ιεραρχικό επίπεδο και η ικανοποίηση από την εργασία σχετίζονται μεταξύ τους. Τα ευρήματα συμφωνούν με την έρευνα των Miles,

Patrick & King, ότι δηλαδή υπάρχει συσχέτιση μεταξύ του ιεραρχικού επιπέδου και της ικανοποίησης από την εργασία και μάλιστα θετικής, όσο αυξάνεται το επίπεδο αυξάνεται και η ικανοποίηση.

ANOVA

ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	623,984	3	207,995	7,622	<,001
Within Groups	3029,199	111	27,290		
Total	3653,183	114			

Πίνακας 4.15: Έλεγχος ANOVA – επίδραση επιπέδου εργασίας στο μέσο βαθμό εργασιακής ικανοποίησης (Πηγή επεξεργασίας SPSS)

Στον πίνακα 4.16 παρατηρούμε ότι περισσότερο ικανοποιημένοι εμφανίζονται τα άτομα με υψηλή θέση, διευθυντής (mean =29, 2), ενώ λιγότερο ικανοποιημένοι είναι οι απλοί υπάλληλοι (mean=18,8).

Descriptives

ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ								
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
ΑΠΛΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	82	18,8780	4,75678	,52530	17,8329	19,9232	6,00	27,00
ΤΜΗΜΑΤΑΡΧΗΣ	13	23,5385	4,55733	1,26398	20,7845	26,2924	14,00	31,00
ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΣ	16	18,8125	7,34138	1,83534	14,9006	22,7244	8,00	30,00
ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	4	29,2500	6,80074	3,40037	18,4285	40,0715	22,00	36,00
Total	115	19,7565	5,66087	,52788	18,7108	20,8022	6,00	36,00

Πίνακας 4.16: Περιγραφικά στοιχεία ανάμεσα στην επίδραση ιεραρχικού επιπέδου και μέσου βαθμού εργασιακής ικανοποίησης(πηγή επεξεργασίας SPSS)

➤ **Ανάλυση Συσχετίσεων ανάμεσα στα ατομικά χαρακτηριστικά και το επίπεδο Συναισθηματικής Νοημοσύνης (ΣΝ)**

Η ενότητα αυτή περιλαμβάνει αρχικά, έλεγχο στατιστικής σημαντικότητας της κάθε μιας μεταβλητής με την ΣΝ, ώστε να διερευνηθεί στην συνέχεια, η επίδραση των δημογραφικών-ατομικών χαρακτηριστικών (φύλο, ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, οικογενειακή κατάσταση, ιεραρχικό επίπεδο) στη συναισθηματική νοημοσύνη, με τον κατάλληλο έλεγχο (παραμετρικό και μη παραμετρικό).

• **Έλεγχος επίδρασης φύλου στο επίπεδο ΣΝ**

Ο έλεγχος κανονικότητας με Kolmogorov-Smirnov και Shapiro -Wilk έδειξε ότι τουλάχιστον μια από τις μεταβλητές φύλο (άνδρες και γυναίκες) δεν ακολουθεί την κανονική κατανομή ($p < 0,05$) γι' αυτό και στη συνέχεια θα πραγματοποιήσουμε μη παραμετρικούς ελέγχους,

		Tests of Normality					
		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	ΦΥΛΟ	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
ΣΝ	ΑΝΔΡΑΣ	,150	58	,002	,961	58	,062
	ΓΥΝΑΙΚΑ	,174	57	<,001	,849	57	<,001

a. Lilliefors Significance Correction

Πίνακας 4.17: – Έλεγχος κανονικότητας Kolmogorov – Smirnov ανάμεσα σε φύλο και συναισθηματική νοημοσύνη (Πηγή επεξεργασίας SPSS)

Επειδή η ανεξάρτητη μεταβλητή περιλαμβάνει δύο κατηγορίες (π.χ. φύλο) χρησιμοποιήθηκε μη παραμετρικός έλεγχος με Mann Whitney. Θα χρησιμοποιήσουμε μη – παραμετρικό έλεγχο δύο ανεξάρτητων δειγμάτων (Mann-Whitney U Test) για να ερευνήσουμε αν υπάρχουν στατιστικά σημαντικά διαφορές μεταξύ των ανδρών και των γυναικών, σε σχέση με το επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης. Ο έλεγχος Mann-Whitney δεν εξετάζει τους μέσους όρους των δειγμάτων αλλά τις διαφορές ως προς την κατάταξη – κατανομή των δύο δειγμάτων (Rank).

Θέτουμε τις υποθέσεις:

Ho: Η κατανομή των δεδομένων του βαθμού συναισθηματικής ικανοποίησης έχει ομοιογένεια ανάμεσα σε άνδρες και γυναίκες

H1: Η κατανομή των δεδομένων του βαθμού συναισθηματικής ικανοποίησης δεν έχει ομοιογένεια μεταξύ των ανδρών και των γυναικών

Ranks				
	ΦΥΛΟ	N	Mean Rank	Sum of Ranks
ΣΝ	ΑΝΔΡΑΣ	58	59,31	3440,00
	ΓΥΝΑΙΚΑ	57	56,67	3230,00
	Total	115		

Πίνακας 4.18: Μέσος όρος -Βαθμοί Κατάταξης – Συναισθηματική Νοημοσύνη – Φύλο (Πηγή επεξεργασίας SPSS)

Test Statistics^a	
	ΣΝ
Mann-Whitney U	1577,000
Wilcoxon W	3230,000
Z	-,425
Asymp. Sig. (2-tailed)	,671

Πίνακας 4.19: Έλεγχος Mann-Whitney επίδραση φύλου στο επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης (Πηγή επεξεργασίας SPSS)

Statistics^a		
ΣΝ		
N	Valid	58
	Missing	0
Mean		90,3966
Median		90,0000

Πίνακας 4.20: Στατιστικά στοιχεία ΑΝΔΡΑΣ -ΣΝ

Statistics^a		
ΣΝ		
N	Valid	57
	Missing	0
Mean		88,1053
Median		89,0000

Πίνακας 4.21: Στατιστικά στοιχεία ΓΥΝΑΙΚΑ-ΣΝ

Από τα αποτελέσματα προέκυψε ότι δεν υπάρχουν σημαντικές διαφορές ως προς τη ΣΝ ανάμεσα σε άνδρες και γυναίκες, $p=0,67>0,05$, επομένως δεν απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση. Κάτι το οποίο επιβεβαιώνεται και από τους πίνακες 4.20 και 4.21 όπου άνδρες και γυναίκες εμφανίζουν σχεδόν τα ίδια επίπεδα ΣΝ (**Mean=90 και Mean = 88 αντίστοιχα**). Άρα υπάρχει μια σχετική ομοιογένεια στο επίπεδο της συναισθηματικής νοημοσύνη μεταξύ ανδρών- γυναικών. Συνεπώς δεν εντοπίστηκαν σημαντικές διαφορές της συναισθηματικής νοημοσύνης μεταξύ ανδρών και γυναικών. Τα αποτελέσματα της έρευνας μας συμπίπτουν με τα αποτελέσματα των περισσότερων ερευνητών, οι οποίοι υποστηρίζουν ότι δεν διαπιστώνονται διαφορές ανάμεσα στο επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης των δύο φύλων.

- **Έλεγχος επίδρασης ηλικίας στο επίπεδο ΣΝ**

Αρχικά θα προχωρήσουμε σε έλεγχο στατιστικής σημαντικότητας ανάμεσα στην ηλικία και το επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης, ώστε στη συνέχεια να χρησιμοποιήσουμε και τον ανάλογο παραμετρικό ή όχι έλεγχο

		Tests of Normality					
		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ Η ΗΛΙΚΙΑ ΣΑΣ	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
ΣΝ	ΚΑΤΩ ΤΩΝ 25 ΕΤΩΝ	,214	6	,200*	,902	6	,387
	26-35 ΕΤΩΝ	,122	52	,052	,936	52	,008
	36-45 ΕΤΩΝ	,177	36	,006	,861	36	<,001
	46-55 ΕΤΩΝ	,188	16	,134	,865	16	,023
	56 ΕΤΩΝ ΚΑΙ ΑΝΩ	,308	5	,136	,843	5	,174

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Πίνακας 4.22: – Έλεγχος κανονικότητας Kolmogorov – Smirnov ανάμεσα σε ηλικία και συναισθηματική νοημοσύνη (Πηγή επεξεργασίας SPSS)

Έστω και μία από τις κατηγορίες του παράγοντα ηλικία να μην καλύπτει τα κριτήρια σημαντικότητας του τεστ Kolmogorov – Smirnov και Shapiro - Wilk (για την ηλικιακή ομάδα 36- 45 ετών $p=0,006<0,05$) δεν υφίσταται η προϋπόθεση της κανονικότητας του πληθυσμού. Επομένως θα χρησιμοποιήσουμε τον μη – παραμετρικό έλεγχο Kruskal – Wallis, επειδή οι αντίστοιχες μεταβλητές περιλάμβαναν πάνω από δύο κατηγορίες. Θα διερευνηθεί η σχέση της ΣΝ με το επίπεδο ηλικίας (παράγοντας κατηγορική με 5 επίπεδα).

Ορίζουμε τις υποθέσεις μας:

H₀: Ο μέσος αριθμός (με τη λογική της διαμέσου) ΣΝ είναι ίδιος για όλα τα ηλικιακά επίπεδα

H₁: Ο μέσος αριθμός ΣΝ διαφέρει για όλα τα επίπεδα

Στον παρακάτω πίνακα 4.25 φαίνονται τα αποτελέσματα του ελέγχου. Από τα αποτελέσματα του ελέγχου Kruskal-Wallis διαπιστώνουμε ότι η υπόθεση απορρίπτεται (**p value = 0,016 < 0,05**). Επομένως διαπιστώνεται ότι δεν υπάρχει ομοιογένεια ανάμεσα στη συναισθηματική νοημοσύνη των πέντε ηλικιακών ομάδων, επομένως υπάρχει σχέση μεταξύ ηλικιακού επιπέδου και επιπέδου συναισθηματικής νοημοσύνης. Κάτι το οποίο συμφωνεί με τα ευρήματα της έρευνας ότι δηλαδή όταν αλλάζει η ηλικία αλλάζει και το επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης. Μάλιστα η ηλικιακή ομάδα 46 – 55 ετών εμφανίζει την υψηλότερη μέση συναισθηματική νοημοσύνη, ενώ η κάτω των 25 τη χαμηλότερη, όπως φαίνεται και στον πίνακα 4.24.

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
ΣΝ	115	89,2609	14,39486	20,00	126,00
ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ Η ΗΛΙΚΙΑ ΣΑΣ	115	1,67	,934	0	4

Πίνακας 4.23: Περιγραφικά στοιχεία των ομάδων ηλικία και ΣΝ

Ranks

	ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ Η ΗΛΙΚΙΑ ΣΑΣ	N	Mean Rank
ΣΝ	ΚΑΤΩ ΤΩΝ 25 ΕΤΩΝ	6	30,75
	26-35 ΕΤΩΝ	52	51,32
	36-45 ΕΤΩΝ	36	65,04
	46-55 ΕΤΩΝ	16	75,56
	56 ΕΤΩΝ ΚΑΙ ΑΝΩ	5	53,30
	Total	115	

Πίνακας 4.24: Βαθμοί Κατάταξης – Συναισθηματικ Νοημοσύνη - – Φύλο (Πηγή επεξεργασίας SPSS)

Test Statistics^{a,b}

		ΣΝ
Kruskal-Wallis H		12,260
df		4
Asymp. Sig.		,016
Monte Carlo Sig.	Sig.	,011 ^c
	99% Confidence Interval	
	Lower Bound	,008
	Upper Bound	,013

a. Kruskal Wallis Test

Πίνακας 4.25: Έλεγχος Kruskal – Wallis συσχέτιση ηλικίας και συναισθηματικής νοημοσύνης

- **Επίδραση μορφωτικού επιπέδου στο επίπεδο ΣΝ**

Από τον έλεγχο διαπιστώνουμε ότι, δεν υφίστανται το κριτήριο κανονικότητας για όλα τα επίπεδα μορφωτικού επιπέδου (TE: $p=0,035 < 0,05$) επομένως θα χρησιμοποιήσουμε έλεγχο μη – παραμετρικό έλεγχο Kruskal-Wallis.

		Tests of Normality					
		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
ΣΝ	ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	,260	2	.			
	ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	,191	4	.	,969	4	,837
	ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	,115	64	,035	,957	64	,026
	ΚΑΤΟΧΟΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΥ ΤΙΤΛΟΥ ΣΠΟΥΔΩΝ	,118	43	,149	,969	43	,304
	ΚΑΤΟΧΟΣ ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΟΥ ΤΙΤΛΟΥ	,260	2	.			

a. Lilliefors Significance Correction

Πίνακας 4.26: – Έλεγχος κανονικότητας Kolmogorov – Smirnov ανάμεσα σε μορφωτικό επίπεδο και συναισθηματική νοημοσύνη (Πηγή επεξεργασίας SPSS)

Ορίζουμε τις υποθέσεις μας:

Ho: Ο μέσος αριθμός (με τη λογική της διαμέσου) ΣΝ είναι ίδιος για όλα τα μορφωτικά επίπεδα (δεν διαφέρουν)

H1: Ο μέσος αριθμός ΣΝ διαφέρει για όλα τα μορφωτικά επίπεδα (διαφέρουν)

Από τα αποτελέσματα του πίνακα, βλέπουμε ότι η υπόθεση H_0 απορρίπτεται διότι $p=0,015 < 0,05$, άρα δεν υπάρχει ομοιογένεια μεταξύ επιπέδου ΣΝ και μορφωτικού επιπέδου, δηλαδή το επίπεδο εκπαίδευσης επιδρά στο επίπεδο ΣΝ. Το αποτέλεσμα αυτό συμφωνεί με τα αποτελέσματα των ερευνών και μάλιστα όσο μεγαλύτερο το επίπεδο μόρφωσης (κάτοχος Διδακτορικού και Μεταπτυχιακού τίτλου) τόσο μεγαλύτερο το επίπεδο κατάταξης ΣΝ (Mean Rank = 104,5 και 64,8 αντίστοιχα).

Ranks			
	ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	N	Mean Rank
ΣΝ	ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	2	12,50
	ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	4	31,75
	ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	64	55,04
	ΚΑΤΟΧΟΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΥ ΤΙΤΛΟΥ ΣΠΟΥΔΩΝ	43	64,80
	ΚΑΤΟΧΟΣ ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΟΥ ΤΙΤΛΟΥ	2	104,50
	Total		115

Πίνακας 4.27: Βαθμοί Κατάταξης Συναισθηματική Νοημοσύνη και μορφωτικό επίπεδο (Πηγή επεξεργασίας SPSS)

Test Statistics^{a,b}	
	ΣΝ
Kruskal-Wallis H	12,407
df	4
Asymp. Sig.	,015

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable:
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ
ΕΠΙΠΕΔΟ

Πίνακας 4.28: Έλεγχος Kruskal – Wallis συσχέτιση εκπαιδευτικό επίπεδο και συναισθηματικής νοημοσύνης(Πηγή επεξεργασίας SPSS)

- **Επίδραση Ιεραρχικού Επιπέδου εργασίας στο επίπεδο ΣΝ**

Από τον έλεγχο σημαντικότητας διαπιστώνουμε ότι, δεν υφίστανται το κριτήριο κανονικότητας για όλα τα επίπεδα απασχόλησης (απλός υπάλληλος, τμηματάρχης, προϊστάμενος, διευθυντής), $p < 0,05$ όπως φαίνεται στον πίνακα 4,29, επομένως θα χρησιμοποιήσουμε μη – παραμετρικό έλεγχο Kruskal-Wallis,

		Tests of Normality					
ΕΙΔΟΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ - ΙΕΡΑΡΧΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
ΣΝ	ΑΠΛΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	,142	82	<,001	,847	82	<,001
	ΤΜΗΜΑΤΑΡΧΗΣ	,209	13	,125	,883	13	,078
	ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΣ	,146	16	,200*	,937	16	,308
	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	,267	4	.	,884	4	,355

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Πίνακας 4.29: – Έλεγχος κανονικότητας Kolmogorov – Smirnov ανάμεσα σε ιεραρχικό επίπεδο και συναισθηματική νοημοσύνη (Πηγή επεξεργασίας SPSS)

Ορίζουμε τις υποθέσεις μας:

Ho: Ο μέσος αριθμός (με τη λογική της διαμέσου) ΣΝ είναι ίδιος για όλα τα επίπεδα ιεραρχικής κατάστασης (δεν διαφέρουν)

H1: Ο μέσος αριθμός ΣΝ διαφέρει για όλα τα επίπεδα ιεραρχικής κατάστασης (διαφέρουν)

Από τα αποτελέσματα του πίνακα 4.31, βλέπουμε ότι η υπόθεση Ho δεν απορρίπτεται διότι $p = 0,56 > 0,05$, άρα υπάρχει ομοιογένεια μεταξύ επιπέδου ΣΝ και ιεραρχικού επιπέδου, δηλαδή το ιεραρχικό επίπεδο δεν επιδρά στο επίπεδο ΣΝ. Από την έρευνα μας είδαμε ότι δεν υπάρχουν επαρκή δεδομένα ως προς τον τρόπο που σχετίζεται το ιεραρχικό

επίπεδο με το επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης.

Ranks

ΕΙΔΟΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ - ΙΕΡΑΡΧΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ		N	Mean Rank
ΣΝ	ΑΠΛΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	82	56,11
	ΤΜΗΜΑΤΑΡΧΗΣ	13	62,35
	ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΣ	16	59,03
	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	4	78,50
	Total	115	

Πίνακας 4.30: Βαθμοί Κατάταξης – Συναισθηματική Νοημοσύνη και ιεραρχικό επίπεδο (Πηγή επεξεργασίας SPSS)

Test Statistics^{a,b}

ΣΝ	
Kruskal-Wallis H	2,015
df	3
Asymp. Sig.	,569

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable:
ΕΙΔΟΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ
- ΙΕΡΑΡΧΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

Πίνακας 4.31: Έλεγχος Kruskal – Wallis συσχέτιση είδος απασχόλησης και συναισθηματικής νοημοσύνης

- **Επίδραση οικογενειακής κατάστασης στο επίπεδο ΣΝ**

Ο έλεγχος κανονικότητας με Kolmogorov-Smirnov και Shapiro -Wilk έδειξε ότι τουλάχιστον μια από τις μεταβλητές οικογενειακή κατάσταση (άγαμος/η, έγγαμος/η, διαζευγμένος/η, χήρος/α) δεν ακολουθεί την κανονική κατανομή ($p < 0,05$), όπως φαίνεται στον πίνακα 4.32 γι' αυτό και στη συνέχεια θα πραγματοποιήσουμε μη παραμετρικό έλεγχο Kruskal-Wallis,

Tests of Normality

ΣΝ	Η ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΣΑΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΕΙΝΑΙ	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
ΣΝ	ΑΓΑΜΟΣ/Η	,144	65	,002	,862	65	<,001
	ΕΓΓΑΜΟΣ/Η	,157	43	,009	,862	43	<,001
	ΔΙΑΖΕΥΓΜΕΝΟΣ/Η	,198	5	,200*	,970	5	,877
	ΧΗΡΟΣ/Α	,260	2	.			

*. This is a lower bound of the true significance.

Πίνακας 4.32: Έλεγχος κανονικότητας Kolmogorov – Smirnov ανάμεσα σε οικογενειακή κατάσταση και συναισθηματική νοημοσύνη (Πηγή επεξεργασίας SPSS)

Ορίζουμε τις υποθέσεις μας:

Ho: Ο μέσος αριθμός (με τη λογική της διαμέσου) ΣΝ είναι ίδιος για όλα τα επίπεδα οικογενειακής κατάστασης (δεν διαφέρουν)

H1: Ο μέσος αριθμός ΣΝ διαφέρει για όλα τα επίπεδα οικογενειακής κατάστασης (διαφέρουν)

Από τα αποτελέσματα του πίνακα 4.34, βλέπουμε ότι η υπόθεση Ho δεν απορρίπτεται διότι $p=0,97 > 0,05$, άρα υπάρχει ομοιογένεια μεταξύ επιπέδου ΣΝ και οικογενειακής κατάστασης, δηλαδή η οικογενειακή κατάσταση φαίνεται να μην επιδρά στο επίπεδο ΣΝ. Ωστόσο, από τον πίνακα 4.33 φαίνεται ότι από τις τέσσερις κατηγορίες μεγαλύτερη μέση ΣΝ εμφανίζουν οι έγγαμοι (**mean rank=59,5**), κάτι το οποίο συμφωνεί εν μέρει με την έρευνα μας ότι δηλαδή μια σταθερή οικογενειακή κατάσταση οδηγεί σε υψηλότερη ΣΝ και πιο χαμηλή αυτοί που είναι διαζευγμένοι, εμφανίζουν αστάθεια στην προσωπική ζωή.

Ranks			
	Η ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΣΑΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΕΙΝΑΙ	N	Mean Rank
ΣΝ	ΑΓΑΜΟΣ/Η	65	57,43
	ΕΓΓΑΜΟΣ/Η	43	59,58
	ΔΙΑΖΕΥΓΜΕΝΟΣ/Η	5	53,50
	ΧΗΡΟΣ/Α	2	53,75
	Total	115	

Πίνακας 4.33: Βαθμοί Κατάταξης – Συναισθηματική Νοημοσύνη και οικογενειακή κατάσταση (Πηγή επεξεργασίας SPSS)

Test Statistics ^{a,b}	
	ΣΝ
Kruskal-Wallis H	,240
df	3
Asymp. Sig.	,971

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Η ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΣΑΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΕΙΝΑΙ

Πίνακας 4.34: Έλεγχος Kruskal – Wallis συσχέτιση οικογενειακής κατάστασης και συναισθηματικής νοημοσύνης

➤ **Ανάλυση Συσχέτισης ανάμεσα στην Εργασιακή Ικανοποίηση και τη Συναισθηματική Νοημοσύνη**

Στη συνέχεια θα παρουσιάσουμε τα αποτελέσματα που αφορούν τις συσχετίσεις μεταξύ των δύο κύριων μεταβλητών, δηλαδή την συναισθηματική νοημοσύνη και την εργασιακή ικανοποίηση. Ουσιαστικά ο συντελεστής συσχέτισης ελέγχει το βαθμό αλληλεξάρτησης των δύο μεταβλητών, η οποία μπορεί να είναι αρνητική ή θετική. Οι σημαντικότεροι δείκτες συσχέτισης είναι ο δείκτης γραμμικής συσχέτισης

(r) του Pearson και ο δείκτης rho του Spearman. Για τη επιλογή του κατάλληλου δείκτη είναι σημαντικό να ελεγχθεί αν οι παρατηρήσεις κάθε μεταβλητής ακολουθούν την κανονική κατανομή. Στη περίπτωση που ακολουθούν την κανονική κατανομή τότε ο δείκτης που θα χρησιμοποιηθεί είναι ο δείκτης γραμμικής συσχέτισης (r) του Pearson ενώ σε αντίθετη περίπτωση επιλέγεται ο δείκτης rho του Spearman. Για την πραγματοποίηση του ελέγχου

χρησιμοποιείται το test Kolmogorov-Smirnov, διότι το δείγμα μας είναι $N > 50$. Στον έλεγχο κανονικότητας υπάρχουν οι δύο ακόλουθες υποθέσεις, όπου ανάλογα με τα αποτελέσματα δεχόμαστε την μία από τις δύο:

H0: Η μεταβλητή ακολουθεί την κανονική κατανομή

H1: Η μεταβλητή δεν ακολουθεί την κανονική κατανομή

Τα εύρη των τιμών του δείκτη συσχέτισης χαρακτηρίζουν τη συσχέτιση όπως φαίνεται παρακάτω:

1. $r = \pm 1$: Ύπαρξη απόλυτης συσχέτισης.
2. $-0,3 \leq r \leq 0,3$: Μη ύπαρξη συσχέτισης.
3. $-0,5 \leq r < -0,3$ ή $0,3 < r \leq 0,5$: Ύπαρξη χαμηλής συσχέτισης.
4. $-0,7 \leq r < -0,5$ ή $0,5 < r \leq 0,7$: Ύπαρξη μέτριας συσχέτισης.
5. $-0,8 \leq r < -0,7$ ή $0,7 < r \leq 0,8$: Ύπαρξη υψηλής συσχέτισης
6. $-0,8 \leq r < -1$ ή $0,8 < r \leq 1$: Ύπαρξη ισχυρής συσχέτισης

Ο βαθμός της συσχέτισης υπολογίζεται από την απόλυτη τιμή του δείκτη και το πρόσημο υποδηλώνει το είδος της συσχέτισης, δηλαδή αν είναι θετική ή αρνητική. Το πρόσημο μας δίνει την πληροφορία αν η αύξηση μιας μεταβλητής οδηγεί σε αύξηση ή μείωση της άλλης μεταβλητής.

Για την πραγματοποίηση του ελέγχου πραγματοποιούμε το test Kolmogorov-Smirnov όπου τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον ακόλουθο πίνακα:

		Εργασιακή Ικανοποίηση	Συναισθηματική Νοημοσύνη
Normal Parameters	Mean	19,7	89,2
	St. Deviation	5,6	14,3
Most Extreme Differ.	skewness	-0,094	-1,4
	kurtosis	0,21	6,1
Test Statistic		0,117	0,132
Asympt. Sig (2-Tailed)		0,001	0,001

Πίνακας 4.35: – Έλεγχος κανονικότητας Kolmogorov – Smirnov ανάμεσα σε συναισθηματική νοημοσύνη και Εργασιακή ικανοποίηση (Πηγή επεξεργασίας SPSS)

Όπως παρατηρούμε, για την πρώτη μεταβλητή «Εργασιακή Ικανοποίηση» το p-value (sig) = 0,001 < 0,05 και έτσι απορρίπτουμε την H₀ και δεχόμαστε την H₁, που σημαίνει ότι η συγκεκριμένη μεταβλητή δεν ακολουθεί την κανονική κατανομή. Το ίδιο παρατηρούμε και τη δεύτερη μεταβλητή «Συναισθηματική Νοημοσύνη» όπου p-value (sig) = 0,001 > 0,05. Επομένως για την συσχέτιση των δύο μεταβλητών δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί ο συντελεστής συσχέτισης Pearson διότι δεν ακολουθούν και οι δύο μεταβλητές την κανονική μεταβλητή, που είναι στις προϋποθέσεις για την χρήση του. Γι' αυτό τον λόγο για την συσχέτιση των δύο μεταβλητών θα χρησιμοποιηθεί ο συντελεστής συσχέτισης Spearman's rho (Μη παραμετρική ανάλυση συσχέτισης).

Τα χαρακτηριστικά του δείκτη που μας ενδιαφέρουν είναι:

- α. το πρόσημο (θετικό ή αρνητικό) και ανάλογα δηλώνεται η συσχέτιση (αρνητική ή θετική)
- β. η αριθμητική τιμή και ανάλογα όσο πιο υψηλή τόσο πιο σημαντική η συσχέτιση.
- γ. το επίπεδο σημαντικότητας (για να είναι στατιστικά σημαντική μια σχέση θα πρέπει το $p < .05$) (Παπαϊωάννου & Ζουρμπάνος, 2014, σελ. 93-94)

Ορίζουμε τις υποθέσεις μας:

H₀: Δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική σχέση μεταξύ εργασιακής ικανοποίησης και ΣΝ

H₁: Θα υπάρχει στατιστικά σημαντική σχέση μεταξύ εργασιακής ικανοποίησης και ΣΝ

Από την ανάλυση συσχέτισης προκύπτει ότι, υπάρχει θετική συσχέτιση (correlation coefficient $rs=0,214$) και στατιστικά σημαντική διότι Sig. (2-Tailed) $p=0,022<0,05$, επομένως απορρίπτεται η H_0 . Συνεπώς τα εν λόγω ευρήματα, συμπίπτουν με ευρήματα της έρευνας μας, ότι δηλαδή η συναισθηματική νοημοσύνη επηρεάζει και μάλιστα θετικά την ικανοποίηση από την εργασία.

Correlations

		ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ	ΣΝ
Spearman's rho	ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ	Correlation Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	,214*
		N	115
	ΣΝ	Correlation Coefficient	,214*
		Sig. (2-tailed)	,022
		N	115

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Πίνακας 4.36: – Έλεγχος συσχέτισης με συντελεστή Spearman's ααάμεσα σε Συναισθηματική Νοημοσύνη και Εργασιακή ικανοποίηση (Πηγή επεξεργασίας SPSS)

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Σκοπός της παρούσας έρευνας, ήταν να εξετάσει τη συναισθηματική νοημοσύνη των εργαζομένων ενός οικονομικού Ομίλου και μιας ελεγκτικής εταιρίας, πως σχετίζεται με την ικανοποίηση από την εργασία τους, σε συνάρτηση με τα ατομικά χαρακτηριστικά και για τις δύο έννοιες. Με γνώμονα τα προηγούμενα, εξετάστηκε αρχικά η αλληλεπίδραση της εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων και των βασικών ατομικών χαρακτηριστικών τους φύλο, ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, ιεραρχικό επίπεδο στον φορέα, έπειτα η αλληλεπίδραση συναισθηματικής νοημοσύνης και των προηγούμενων ατομικών χαρακτηριστικών και επιπλέον η σχέση της με την οικογενειακή κατάσταση. Τέλος η συσχέτιση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης και της ικανοποίησης από την εργασία, κατά πόσο η συναισθηματική νοημοσύνη επηρεάζει την ικανοποίηση των εργαζομένων, θετικά ή αρνητικά. Στην έρευνα συμμετείχαν 115 άτομα, από τα οποία οι 58 ήταν άνδρες και οι 57 γυναίκες, ενώ ως προ το δείγμα θα πρέπει να τονιστεί ότι, παρουσιάζει κάποιες ιδιομορφίες, δηλαδή αφορά σε μεγάλο βαθμό νέους εργαζόμενους κάτω των 35 και με πολύ λίγο χρόνο στις εταιρείες (από 2 έως 5 έτη).

Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι μια έννοια που τα τελευταία χρόνια έχει απασχολήσει το σύνολο της επιχειρηματικής και επιστημονικής κοινότητας. Αυτό φαίνεται μέσα από την πληθώρα ερευνών και μελετών που έχουν γίνει με αυτήν ως αντικείμενο. Η συναισθηματική νοημοσύνη βοηθά τους ανθρώπους να αναγνωρίζουν, αποδέχονται, ελέγχουν τα συναισθήματά τους, τις συναισθηματικές τους αντιδράσεις όπως επίσης, να αναγνωρίζουν, καταλαβαίνουν και διαχειρίζονται τα συναισθήματα των υπόλοιπων ανθρώπων. Μέσω της συναισθηματικής νοημοσύνης οι άνθρωποι μπορούν να προχωρήσουν στην κατανόηση του εαυτού του αλλά και των άλλων. Σύμφωνα με τους Δρίγα και Παπουτσή (2018), η καλλιέργεια της συναισθηματικής νοημοσύνης μπορεί να συμβάλει και να προσφέρει πολλά θετικά οφέλη στις ζωές των ανθρώπων και των οργανισμών, κατ' επέκταση και στην ικανοποίηση από την εργασία.

Η συναισθηματική νοημοσύνη σχετίζεται σε μεγάλο βαθμό με τα ατομικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων. Χαρακτηριστικά όπως το φύλο, η μόρφωση, η ηλικία το επίπεδο στην εργασία, η οικογενειακή κατάσταση επηρεάζουν το επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης. Ακόμα τα ίδια χαρακτηριστικά φαίνεται ότι επηρεάζουν ως ένα βαθμό και την ικανοποίηση των εργαζομένων από την εργασία τους. Έτσι δημιουργείται μια ισχυρή αλληλεπίδραση μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και εργασιακής ικανοποίησης, η οποία χρήζει διερεύνησης.

Από την επεξεργασία των αποτελεσμάτων προέκυψε ότι οι εργαζόμενοι εμφανίζουν μέτριο έως υψηλό επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης. Όσον αφορά τους παράγοντες της συναισθηματικής νοημοσύνης, υψηλότερο μέσο όρο εμφάνισαν στην αντίληψη του συναισθήματος και έπειτα στην αξιοποίηση των συναισθημάτων. Ενώ στους δύο άλλους παράγοντες συναισθηματικής νοημοσύνης εμφάνισαν μέτρια επίπεδα.

Ανάμεσα στο φύλο και τη συναισθηματική νοημοσύνη φαίνεται ότι δεν διαπιστώθηκαν μεγάλες διαφορές. Το επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης κυμαίνεται περίπου το ίδιο και για τα δύο φύλα. Επομένως το αποτέλεσμα, συμφωνεί και με βάση το θεωρητικό μέρος της έρευνας.

Σχετικά με τη σχέση ηλικίας και συναισθηματικής νοημοσύνης διαπιστώθηκε συσχέτιση μεταξύ τους, δηλαδή το επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης διέφερε ανάλογα με την ηλικιακή ομάδα. Μάλιστα οι μεγαλύτερες ηλικιακές ομάδες εμφάνισαν υψηλότερη συναισθηματική νοημοσύνη, κάτι το οποίο συμφωνεί με τη θεωρητική προσέγγιση της έρευνας μας.

Σχετικά με τη σχέση μορφωτικού επιπέδου και συναισθηματικής νοημοσύνης διαπιστώθηκε ότι υπάρχει συσχέτιση μεταξύ τους, μάλιστα όσο μεγαλύτερο το μορφωτικό επίπεδο τόσο μεγαλύτερη η συναισθηματική νοημοσύνη. Ανάμεσα στην οικογενειακή κατάσταση και το επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης δεν υπήρξε ισχυρή συσχέτιση, παρόλα αυτά τα άτομα που ήταν παντρεμένα (σταθερότητα στην προσωπική ζωή) εμφάνισαν υψηλότερη μέση συναισθηματική νοημοσύνη, ενώ τα διαζευγμένα άτομα εμφάνισαν τη χαμηλότερη. Ανάμεσα σε ιεραρχικό επίπεδο και συναισθηματική νοημοσύνη δεν υπήρξε ισχυρή συσχέτιση, αν και τα άτομα σε μεγαλύτερα ιεραρχικά επίπεδα εμφάνισαν κάπως πιο υψηλό μέσο όρο συναισθηματικής νοημοσύνης.

Σχετικά με το επίπεδο ικανοποίησης από την εργασία τους, εμφανίζεται μέτριος προς υψηλός. Συγκεκριμένα οι εργαζόμενοι εμφάνισαν τα πιο υψηλά ποσοστά και μέσους όρους στην επίτευξη των προσωπικών επαγγελματικών στόχων, στην κατάρτιση που λαμβάνουν από την εργασία τους, στην ενθάρρυνση από τους ανωτέρους τους αλλά και στην αναγνώριση που δέχονται από τους ανωτέρους τους.

Σε σχέση με τα ατομικά χαρακτηριστικά και την ικανοποίηση από την εργασία, από τα ευρήματά μας εμφανίζεται ότι το φύλο επηρεάζει την εργασιακή ικανοποίηση και μάλιστα στην έρευνα μας οι άνδρες εμφανίζονται οριακά πιο ικανοποιημένοι σε σχέση με τις γυναίκες. Ανάμεσα στην ηλικία και την εργασιακή ικανοποίηση δεν βρέθηκαν ισχυρές ενδείξεις ότι υπάρχει συσχέτιση, το ίδιο βρήκαμε και για το μορφωτικό επίπεδο.

Αντίθετα, ανάμεσα στο ιεραρχικό επίπεδο στον οργανισμό και την ικανοποίηση από την εργασία υπάρχουν ενδείξεις ότι διαφέρουν και μάλιστα υψηλότερο επίπεδο στην ιεραρχία οδηγεί και σε μεγαλύτερη ικανοποίηση.

Ανάμεσα στο επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης και εργασιακής ικανοποίησης βρέθηκε θετική συσχέτιση και μάλιστα μεγαλύτερο επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης οδηγεί σε μεγαλύτερη ικανοποίηση από την εργασία. Το αποτέλεσμα αυτό συμφωνεί τόσο με το θεωρητικό μέρος της εργασίας, όσο και με τα αποτελέσματα διάφορων ερευνών – μελετών που ασχολήθηκαν με την συσχέτιση των δύο εννοιών και παρατίθενται στην παράγραφο 3.7 της παρούσας.

Στόχος της εργασίας, είναι να εξοικειωθούμε με την έννοια συναισθηματική νοημοσύνη, που απασχολεί πλέον το σύνολο του επιχειρηματικού κόσμου, να καταλάβουμε γιατί είναι τόσο σημαντική για το εργασιακό περιβάλλον και έπειτα τα αποτελέσματα της έρευνας να μπορέσουν να αξιοποιηθούν από την Διοίκηση των επιχειρήσεων με τις οποίες ασχοληθήκαμε, με σκοπό την καλύτερη και αποδοτικότερη στρατηγική διοίκησης, ώστε να αναπτυχθούν παράγοντες όπως η αποτελεσματικότητα, αποδοτικότητα και ποιότητα της εργασίας των εργαζομένων, σε συνάρτηση πάντα και με την καλύτερη απόδοση των επιχειρήσεων.

Ολοκληρώνοντας, καταλήγουμε στο ότι η συναισθηματική νοημοσύνη δεν μπορεί με κάποιο μαγικό τρόπο να μεταμορφώσει και θεραπεύσει, οτιδήποτε αρνητικό συναντάμε στους χώρους εργασίας. Παρόλα αυτά, αποτελεί ικανή συνθήκη ώστε να μας κάνει να στρέψουμε το ενδιαφέρον μας στον ανθρώπινο παράγοντα που αποτελεί και την πιο καθοριστική παράμετρο στο χώρο εργασίας (Δρένος Δ., 2018: 62-65)

Ανακεφαλαιώνοντας θα λέγαμε τα εξής για την συναισθηματική νοημοσύνη:

- Βρίσκεται σε άμεση σχέση με τα υπόλοιπα είδη νοημοσύνης που εξετάσαμε, αλλά αποτελεί ένα ξεχωριστό διακριτό είδος.
- Κατά τη διάρκεια της ζωής του ανθρώπου αναπτύσσεται, μέσα από την εμπειρία και την εξάσκηση.
- Βασικές τις παράμετροι αποτελούν οι ικανότητες της αντίληψης και αναγνώρισης των συναισθημάτων τόσο των δικών μας όσο και των άλλων, καθώς επίσης την ικανότητα διαχείρισής και αξιοποίησή τους.
- Περιλαμβάνει κρίσιμες για την επαγγελματική και προσωπική επιτυχία των ατόμων, όπως συναισθηματικές ικανότητες και κοινωνικές δεξιότητες.

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Κατά τη διάρκεια διεξαγωγής της έρευνας δεν υπήρξε κάποια δυσκολία. Η ηλεκτρονική προώθηση του ερωτηματολογίου διευκόλυνε σε μεγάλο βαθμό τους εργαζομένους να απαντήσουν και επιτάχυνε τη διαδικασία συλλογής των στοιχείων. Αξίζει να σημειωθεί ότι η Διοίκηση των εταιρειών στάθηκε αρωγός σε όλο τη διάρκεια της έρευνας και διευκόλυνε την έρευνα.

Έπειτα από την επεξεργασία και αξιολόγηση όλων των προηγούμενων αποτελεσμάτων της έρευνάς μας, κρίνεται ωφέλιμο να διατυπωθούν προτάσεις για μελλοντική έρευνα και πιο συγκεκριμένα:

- Να γίνει επέκταση της έρευνας και σε άλλους φορείς που δεν είναι καθαρά οικονομικοί και δεν ανήκουν στον ιδιωτικό τομέα. Η συγκεκριμένη έρευνα θα είχε ενδιαφέρον να πραγματοποιηθεί και σε δημόσιους φορείς, ώστε να μπορούν να εξαχθούν πιο ολοκληρωμένα συμπεράσματα, καθώς και στη συνέχεια να γίνει σύγκριση μεταξύ αυτών, καθότι ανάμεσα σε δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς υπάρχουν σημαντικές διαφορές (πχ. Μονιμότητα, δυνατότητα εξέλιξης, αποδοχές) οι οποίες είναι πιθανό να επηρεάσουν τους διάφορους παράγοντες.
- Να γίνει ένας εμπλουτισμός της έρευνας με ποιοτικά εργαλεία όπως για παράδειγμα η συνέντευξη και οι ομάδες εστίασης, ώστε να μπορούν να μελετηθούν πιο ολοκληρωμένα και άλλες πτυχές της συναισθηματικής νοημοσύνης και να εξαχθούν περισσότερα συμπεράσματα.
- Θα ήταν πολύ χρήσιμο και για τους φορείς, η έρευνα να επαναλαμβάνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα, καθότι τα δεδομένα αλλάζουν. Αντικείμενο της μελλοντικής έρευνας θα μπορούσε να αποτελέσει και η διερεύνηση της αποτελεσματικότητας των διάφορων παρεμβάσεων από τη διοίκηση των επιχειρήσεων που στοχεύουν στην ενδυνάμωση των εργαζομένων σε όρους ατομικής, οργανωσιακής απόδοσης αλλά και ενδυνάμωσης της συναισθηματικής προσέγγισης με τους εργαζομένους τους.
- Μια νέα χρήση της συναισθηματικής νοημοσύνης, η οποία θα μπορούσε να είναι πολλά υποσχόμενη, θα μπορούσε να είναι η χρήση της συμπληρωματικά κατά την επιλογή και αξιολόγηση του προσωπικού.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ

1. Δαβάζογλου-Σιμοπούλου Α., (1999). Τα χαρισματικά παιδιά στην εκπαίδευση. Αλεξανδρούπολη
2. Καφέτσιος, Κ., & Πετράτου, Α.(2005). Ικανότητες συναισθηματικής νοημοσύνης, κοινωνική στήριξη και ποιότητα ζωής. Ελευθέρνα: Επιστημονική Επιτηρίδα τμήματος Ψυχολογίας, Πανεπιστημίου Κρήτης, 1, 129-150
3. Κολιάδης Ε. (1997), *Θεωρίες Μάθησης και Εκπαιδευτική Πράξη*, Τόμος Γ΄: Γνωστικές Θεωρίες. Αθήνα Ελληνικά Γράμματα
4. Κουτούζης, (1999) Γενικές Αρχές Μανατζμεντ – Τουριστική Νομοθεσία και Οργάνωση Εργοδοτικών και Συλλογικών Φορέων, Τόμος Α΄, ΕΑΠ Πάτρα, 170-175.
5. Κουστέλιος, Α., & Κουστελίου, Ι., (2001), Επαγγελματική ικανοποίηση και επαγγελματική εξουθένωση στην εκπαίδευση, *Ψυχολογία*, 8 (1), σελ. 30-39.
6. Μάρκος Άγγελος, (2012), Οδηγός Ανάλυσης Αξιοπιστίας και Εγκυρότητας Ψυχομετρικών Κλιμάκων με το SPSS, Αλεξανδρούπολη, (Σημειώσεις του μαθήματος «Πολυμεταβλητή Στατιστική Ανάλυση», Π.Τ.Ε, Δ.Π.Θ
7. Μόττη- Στεφανίδη Φρόσω, (1999), «Αξιολόγηση της νοημοσύνης παιδιών σχολικής ηλικίας και εφήβων», Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, κεφ 1, σελ 5-25
8. Ξηροτύρη-Κουφίδου, Σ., 2001. Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων : η πρόκληση του 21ου αιώνα στο εργασιακό περιβάλλον . Εκδόσεις ΑΝΙΚΟΥΛΑ, Θεσσαλονίκη.
9. Πλατσίδου, Μ. (2004) Συναισθηματική Νοημοσύνη: Σύγχρονες προσεγγίσεις μιας παλαιάς έννοιας, *Επιστήμες της Αγωγής*, 1, σελ. 27-39.
10. Πλατσίδου Μ., (2015), *Προγράμματα ανάπτυξης συναισθηματικών και κοινωνικών ικανοτήτων σε άτομα με ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες ή/και αναπηρίες*, Θεσσαλονίκη, ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ «ΕΠΙΚΑΙΡΟΠΟΙΗΣΗ ΓΝΩΣΕΩΝ ΑΠΟΦΟΙΤΩΝ ΣΤΙΣ ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ ΣΤΗΝ ΑΝΗΛΙΚΗ ΚΑΙ ΕΝΗΛΙΚΗ ΖΩΗ.» της πράξης «ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ ΣΤΗΝ ΑΝΗΛΙΚΗ ΚΑΙ ΕΝΗΛΙΚΗ ΖΩΗ », σελ 9-12.

11. Παπαϊωάννου, Α., Ζουρμπάνος, Ν., & Μίνος, Γ. (2016). Εφαρμογές της Στατιστικής στις Επιστήμες του Αθλητισμού και της Υγείας με την χρήση του SPSS. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Δίσιγμα
12. Παπάνης Ε. & Ρόντος Κ., (2005). Ψυχολογία - Κοινωνιολογία της εργασίας και διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού: Θεωρία και εμπειρική έρευνα, Αθήνα: Σιδέρης.
13. Sternberg, R. J. (1985). Πέρα από το IQ: Μια Τριαρχική Θεωρία της Νοημοσύνης. Cambridge: Cambridge University Press (μεταφρ)
14. Τσουνής Α. & Σαράφης Π., (2016), Η έννοια της επαγγελματικής ικανοποίησης: θεωρητικές προσεγγίσεις και αποτελέσματα στην εργασιακή απόδοση, Διεπιστημονική Φροντίδα Υγείας(2016) Τόμος 8, Τεύχος 2, 36-47
15. Χαλκιάς Μ, Μανωλέσσου Α. & Λάλου Π., (2015), Μεθοδολογία Έρευνας και Εισαγωγή στη Στατιστική Ανάλυση Δεδομένων με το IBM SPSS STATISTICS, Εκδόσεις: Ελληνικά Ακαδημαϊκά Ηλεκτρονικά Συγγράμματα και Βοηθήματα

ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ

1. Adams S.J. (1963) Toward an Understanding of Inequality. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67(5):422-436
2. Bar-On, R. (2005). The Bar-On model of emotional-social intelligence. In P. Fernández-Berrocal and N. Extremera (Guest Editors), Special Issue on Emotional Intelligence. *Psicothema*, 17. (PDF) *The Bar-On Model of Emotional-Social Intelligence*. Available from: https://www.researchgate.net/publication/6509274_The_Bar-On_Model_of_Emotional-Social_Intelligence#fullTextFileContent [accessed Nov 16 2023].
3. Bar-on, R. (1997), The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): A test of emotional intelligence. Toronto, Canada, Multi-Health Systems. , σελ 11-15
4. Wechsler, D. (1958) The Measurement and Appraisal of Adult Intelligence. The Williams & Wilkins Company, Baltimore.
5. Guilford J. P (1950), Creativity. *American Psychologist* 14, 469-479
6. Gallagher, H. L., & Frith, C. D. (2003). Functional imaging of 'theory of mind'. *Trends in Cognitive Sciences*, 7(2), 77–83
7. Garner H, (1983) Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences. New York :Basic Books.

8. George, J.M. (2000). Emotions and leadership: The role of emotional intelligence. *Human Relations*, 53,1027-1055.
9. Wechsler, D. (1975). Intelligence defined and undefined: A relativistic appraisal. *American Psychologist*, 30(2), 135–139.
10. Mayer J. D., Caruso D R & Salovey Peter, "Emotional Intelligence Meets Traditional Standards for an Intelligence", 2000, pp.267-298
11. Quebbeman, A J. & Rozell, E "Emotional Intelligence and Dispositional affectivity as moderators of workplace aggression : The impact on behavior choice" *Human Resource Management Review* , 2002, σελ 125-143
12. Hernstein, R.J and Murray, C. (1994).The bell curve:Intelligence and class structure in american life. New York, The Free Press
13. Goleman (1995), «Συναισθηματική Νοημοσύνη», Αθήνα, Εκδόσεις: Ελληνικά Γράμματα, σελ 34.
14. Goleman, D. (1998), Η συναισθηματική νοημοσύνη: γιατί το EQ είναι πιο σημαντικό από το IQ". Αθήνα : Ελληνικά Γράμματα
15. Goleman D. (2000), "Η συναισθηματική νοημοσύνη στο χώρο της εργασίας," (μτφρ.). Ξενάκη Χρύσα. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα σελ 448.
16. Mayer, J. D., Caruso, D. R. & Salovey, P., "Emotional Intelligence Meets Traditional Standards for an Intelligence", *Intelligence*, vol. 27, No 4, 2000, pp.267-298
17. Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2008). Emotional Intelligence: New ability or eclectic traits. *American Psychologist*, 63 (6), 503–517.
18. Locke EA (1976) Η φύση και οι συνέπειες της εργασίας ικανοποίηση. Δημοσιεύτηκε στο MD Dunnette (ed) *Εγχειρίδιο τουβιομηχανική και οργανωτική*

ψυχολογία. Rand McNally Inc:Σικάγο. σελ.1297-1349
(PDF) Η Έννοια της Επαγγελματικής Ικανοποίησης: Θεωρητικές Προσεγγίσεις και
Αποτελέσματα στην Εργασιακή Απόδοση. Available from:
[https://www.researchgate.net/publication/305617957_H_Ennoia_tes_Epangelmatik
es_Ikanopoeses_Theoretikes_Prosengiseis_kai_Apotelesmata_sten_Ergasiake_Ap
odose](https://www.researchgate.net/publication/305617957_H_Ennoia_tes_Epangelmatik_es_Ikanopoeses_Theoretikes_Prosengiseis_kai_Apotelesmata_sten_Ergasiake_Ap_odoose) [accessed Nov 22 2023].

18. Boyatzis R.E., Sala F. (2004), The Emotional Competence Inventory (E.C.I.). In GeherGlenn. Measuring Emotional Intelligence: Common Ground and Controversy, University of New York: Nova Science Publishers, p.p. 147-180.
19. Druskat, V. U. & Wolff, S. B. (2001). Group emotional competence and its influence on group effectiveness. In Cary Cherniss and Daniel Goleman (Eds.), The emotionally intelligent workplace, San Francisco: Jossey-Bass, 132-155
20. Drigas, A. S. & Papoutsi, C. (2018). A New Layered Model on Emotional Intelligence. Behavioral Sciences, 8(5), 45-62.
17. Ashkanasy, N. M., Ashton-James, C. E., & Jordan, P. J. (2004), Performance impacts of appraisal and coping with stress in workplace settings: The role of affect and emotional intelligence. In P. L. Perrewé & D. C. Ganster (Eds.), Research in occupational stress and well-being: Vol. 3. Emotional and physiological processes and positive intervention strategies (p. 1–43). Elsevier Science/JAI Press.
18. Wood, J., Wallace J., & Zeffane, R., Schermerhorn, J.R., Hunt, J.G., & Osborn, R. N., (1988), Organizational behaviour : an Asia-Pacific perspective, Jacaranda: Witey Ltd.
19. Brackett, M. A., Mayer, J. D., & Warner, R. M. (2004). Emotional intelligence and its relation to everyday behaviour. *Personality and Individual Differences*, 36(6), 1387–1402. [https://doi.org/10.1016/S0191-8869\(03\)00236-8](https://doi.org/10.1016/S0191-8869(03)00236-8)
20. Spector, P.E., (2000), Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice, (Second edition), New York: John Wiley and Sons, Inc. pp. 200.
21. Kohler, L., (1988), Job satisfaction and corporate business managers: An organizational behaviour approach to sport management, *Journal of Sport Management*, 2. pp. 100-105

22. Granny, C., Smith, P. & Stone, E., (1992), Job satisfaction: advances in research and application, Lexington, MA: Lexington Books
23. Clark, A.E., (1997), Job Satisfaction and Gender: Why Are Women so Happy at Work? Labour Economics, Elsevier, 4, pp. 341-372.
24. Sousa-Poza, A., (2003), Well-being at work: a cross-national analysis of the levels and determinants of job satisfaction, Journal of Socio-Economics 29 (2000), pp. 517–538.
25. Herzberg, F., Mausner, B., Peterson, R., & Capwell, D. (1957). Job attitudes: Review of research and opinion. Pittsburg, PA: Psychological Service of Pittsburg.
26. Schultz P. & Schultz E., (1994), Psychology and Work today, 6th edn, New York: Mac Millan.
27. Fetsch, R.J., & Kennington, M.S., (1997), Balancing Work and Family in Cooperative Extension: History, Effective Programs, and Future Directions, Journal of Extension, 35(1), pp. 102-115, <https://archives.joe.org/joe/1997february/a2.php>
28. Scott, M., Swortzel, K., & Taylor, W., (2005), Extension agents' perceptions of fundamental job characteristics and their level of job satisfaction, Journal of Southern Agricultural Education Research, 55(1), pp. 88-96. (https://www.researchgate.net/profile/Kirk-Swortzel/publication/242078003_Extension_Agents%27_Perceptions_of_Fundamental_Job_Characteristics_and_Their_Level_of_Job_Satisfaction/links/564bea6d08ae3374e5dde8d3/Extension-Agents-Perceptions-of-Fundamental-Job-Characteristics-and-Their-Level-of-Job-Satisfaction.pdf)
29. Miles, E.W., Patrick, S.L., & King W.C., (1996), Job level as a systemic variable in predicting the relationship between supervisory communication and job satisfaction, Journal of Occupational and Organizational Psychology, Volume 69, Issue 3, pages 277–292, September 1996.

30. Oshagbeni, T., (2003), Personal correlates of job satisfaction: empirical evidence from UK Universities, *International Journal of social Economics*, 30 (12), pp. 1210-1232
31. Prati Melita L., Douglas Ceasar, Ferris Gerald R., Ammeter Anthony P., Buckley Ronald M. (2003), “Emotional Intelligence, Leadership Effectiveness, and Team Outcomes”, *The International Journal of Organizational Analysis*, vol.11, no. 1, pp. 21-40.
32. Maslow, A. H. (1954). A Theory of Human Motivation. In A. H. Maslow, *Motivation and Personality* (pp. 80-106). New York: Harper & Row Publishers.
33. Yozgat Uğur, Yurtkoru Serra & Belginoğlu Elif (2013), “Job stress and job performance among employees in the public sector in Istanbul: examining the moderating role of emotional intelligence”, *Social and Behavioral Sciences*, vol. 75, pp. 518-524

ΔΙΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΠΗΓΕΣ

1. <https://www.psychology.gr/diasimoi-psychologoi/2438-charles-spearman.html>
[πρόσβαση 17/11/23]
2. https://www.researchgate.net/publication/6509274_The_Bar-On_Model_of_Emotional-Social_Intelligence#fullTextFileContent [πρόσβαση 17/11/23]
3. Ηλεκτρονική σελίδα «ΠΟΛΙΤΗΣ NEWS», <https://politis.com.cy/287774/article> ,
[πρόσβαση 16-11-23]
4. Sternberg, Robert J. The Theory of Successful Intelligence *Interamerican Journal of Psychology*, vol. 39, núm. 2, 2005, pp. 189-202 Sociedad Interamericana de Psicología Austin, Organismo Internacional
5. <https://www.psychologynow.gr/istoria-psyxologias/viografies/4794-o-alfred-binet-kai-i-istoria-tou-test-noimosynis-iq.html> [πρόσβαση 20-11-23]
6. <https://www.tessachristodoulou.gr/klimaka-noimosynis-paidion-ravens-educational-cpm-cvs/> [πρόσβαση 20-11-23]
7. 9^ο Συνέδριο Παιδαγωγικής Εταιρίας Κύπρου, (2006), ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ: ΕΠΙΣΤΗΜΟΛΟΓΙΚΕΣ ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ Λεύκιος Νεοφύτου, Υποψήφιος Διδάκτορας Μαίρη Κουτσελίνη, Αν. Καθηγήτρια Τμήμα

- Επιστημών της Αγωγής, Πανεπιστήμιο Κύπρου,
<https://www.researchgate.net/publication/276280826> [πρόσβαση 20-11-23].
8. Gender differences in job satisfaction: Why aren't women more dissatisfied? *The Sociological Quarterly*, 30(3), 385–399., Hodson, R. (1989).
(<https://www.proquest.com/docview/1308395798?pq-origsite=gscholar&fromopenview=true&sourcetype=Scholarly%20Journals&imgSeq=1>) <https://doi.org/10.1111/j.1533-8525.1989.tb01527.x>, [πρόσβαση 19-12-23]
 9. " The relationship between job satisfaction and demographic variables for healthcare professionals ., Joe Kavanaugh, Jo Ann Duffy and Juliana Lilly Sam Houston State University, Huntsville, Texas, USA (2006),
<http://www.emeraldinsight.com/0140-9174.htm> , [πρόσβαση 20-12-23]
 10. Schermerhorn, J. R., Hunt, J.G. & Osborn, R. N. (2004). *Organisational Behavior*. New York: John Wiley and Sons Inc, 155-165,
http://dspace.vnbrims.org:13000/jspui/bitstream/123456789/1075/1/Organizational%20Behavior%20-SCHERMERHORN%20Jr%2C%20John%20R_%20HUNT%2C%20James%20G%20%26%20OSBORN%2C%20Richard%20N%20-.pdf (πρόσβαση 21-01-24)
 11. Tsaousis, I., and Nikolaou, I., (2005). Exploring the relationship of emotional intelligence with physical and psychological health functioning. *Stress and Health*. Vol. 21, pp. 77-86. (πρόσβαση 30-01-24).
 12. <https://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/14272/1/BitsiGeorgiaMBAEx09.pdf>
(πρόσβαση 05-02-24)
 13. Δρένος Δ. (2018), Τελική Εργασία - ΚΕ' Εκπαιδευτική Σειρά, Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης & Αυτοδιοίκησης ,
cademia.edu/38867810/Δρένος_Δημήτρης_2018_H_Συναισθηματική_Νοημοσύνη_στο_Χώρο_της_Εργασίας_Μια_Κριτική_Προσέγγιση (πρόσβαση 09-02-24)
 14. R. Boyatzis (2007), *Developing emotional intelligence competencies*,
(https://www.researchgate.net/publication/282708564_Developing_emotional_intelligence_competencies) (πρόσβαση 14-02-24)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι -ΣΥΝΟΔΕΥΤΙΚΕΣ ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ



DSM ACCOUNTING I.K.E.

ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΛΟΓΙΣΤΙΚΩΝ & ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΧΡΗΣΤΟΥ ΛΑΔΑ 39 & ΛΟΚΡΙΔΟΣ 2, 12132 ΠΕΡΙΣΤΕΡΙ ΑΤΤΙΚΗΣ

ΑΦΜ: 801227452, Δ.Ο.Υ: ΠΕΡΙΣΤΕΡΙΟΥ, Α.Μ. ΓΕΜΗ: 152203209000

Tel: 210 4925 664 – 698 7011 147

Web: www.dsmaccounting.gr e-Mail: info@dsmaccounting.gr

Αγαπητή κυρία Παπαχριστοπούλου,

Στο πλαίσιο της επιστολής που έλαβα από εσάς σχετικά με την έρευνα που κάνατε για την διπλωματική σας εργασία, με θέμα «Η Συναισθηματική Νοημοσύνη στο Χώρο Εργασίας», εγκρίνουμε την προώθηση των ερωτηματολογίων που συμπληρώσαμε.

Με εκτίμηση,

Φουρνόδαυλου Θεοδοσία



ΣΥΝΟΔΕΥΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ

Αγαπητή κυρία Φουρνόδαυλου,

Στο πλαίσιο της Διπλωματικής μου Εργασίας, με θέμα «Η Συναισθηματική Νοημοσύνη στο Χώρο Εργασίας», επιθυμώ να μελετήσω τη σχέση της συναισθηματικής νοημοσύνης με το εργασιακό περιβάλλον μιας ιδιωτικής εταιρίας, πως σχετίζεται με την ικανοποίηση και απόδοση των εργαζομένων. Τα αποτελέσματα της εν λόγω έρευνας κρίνονται ιδιαίτερα σημαντικά καθότι αναφέρονται στο περιβάλλον του ιδιωτικού τομέα, ενός τομέα που συνεχώς μεταβάλλεται και αντιμετωπίζει πολλές εξωτερικές προκλήσεις. Η συμμετοχή του προσωπικού σας στην παρούσα έρευνα είναι ανώνυμη και εθελοντική. Η ανωνυμία και η εμπιστευτικότητα των απαντήσεών σας είναι διασφαλισμένη. Παρακαλώ να λάβετε υπόψη ότι τα δεδομένα θα χρησιμοποιηθούν μόνο στην παρούσα έρευνα. Χρειάζονται 10-15 λεπτά για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου. Τα δεδομένα που θα προκύψουν από το συγκεκριμένο έντυπο θα αναλυθούν έτσι ώστε έπειτα να προκύψουν αποτελέσματα που θα συμβάλλουν στην έρευνα.

Σας ευχαριστώ για τη συμμετοχή σας, το χρόνο σας και την πολύτιμη βοήθεια που προσφέρετε.

Με εκτίμηση

Μαρία Παπαχριστοπούλου

e-mail: mrpapachris@gmail.com

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Π - ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Η ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η παρούσα ερευνητική μελέτη είναι ανώνυμη και πραγματοποιείται στο πλαίσιο της υλοποίησης της Διπλωματικής μου Εργασίας στο Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής με τίτλο «Δημόσια Οικονομική και Πολιτική». Η έρευνα ασχολείται με τη σπουδαιότητα της συναισθηματικής νοημοσύνης μέσα στον εργασιακό χώρο μιας ιδιωτικής οικονομικής εταιρείας και πως αυτή σχετίζεται με την εργασιακή ικανοποίηση

Ενότητα 1 – Α' ΜΕΡΟΣ - ΑΤΟΜΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

ΑΤΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1. ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΕΙΣΑΓΕΤΕ ΤΟ ΦΥΛΟ ΣΑΣ

Απαιτείται απάντηση.

ΑΝΔΡΑΣ

ΓΥΝΑΙΚΑ

2. ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΕΠΙΛΕΞΤΕ ΤΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΣΑΣ ΕΠΙΠΕΔΟ

Απαιτείται απάντηση.

ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

ΚΑΤΟΧΟΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΥ ΤΙΤΛΟΥ ΣΠΟΥΔΩΝ

3. Η ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΣΑΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΕΙΝΑΙ Απαιτείται απάντηση
ΑΓΑΜΟΣ/Η

ΕΓΓΑΜΟΣ/Η

ΔΙΑΖΕΥΓΜΕΝΟΣ/Η

ΧΗΡΟΣ/Α

4. ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ Η ΗΛΙΚΙΑ ΣΑΣ

Απαιτείται απάντηση.

ΚΑΤΩ ΤΩΝ 25

26-35 ΕΤΩΝ

36- 45 ΕΤΩΝ

46-55 ΕΤΩΝ

56 ΕΤΩΝ ΚΑΙ ΑΝΩ

5.ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΣΕ ΕΤΗ Μία γραμμή κειμένου.

Εισαγάγετε την απάντησή σας

6.ΕΙΔΟΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ - ΙΕΡΑΡΧΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

Απαιτείται απάντηση.

ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ

ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ

ΤΜΗΜΑΤΑΡΧΗΣ

ΑΠΛΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ

Ενότητα 2 – Β΄ ΜΕΡΟΣ – ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

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

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

	1 ΚΑΘΟΛΟΥ	2 ΛΙΓΟ	3 ΜΕΤΡΙΑ	4 ΠΟΛΥ	5 ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ
Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την εργασία σας					
Πόσο παραγωγικοί θεωρείτε ότι είστε στην εργασία σας;					
Η κατάρτιση που λαμβάνετε είναι επαρκής για την επαγγελματική δραστηριότητα σας;					
Υπάρχει υπέρβαση του ωραρίου σας;					
Η εργασία μου με απασχολεί και τη σκέφτομαι και εκτός ωραρίου εργασίας					
Πόση επιρροή έχετε στο είδος των εργασιακών καθηκόντων σας, στο ρυθμό εργασίας και στον τρόπο εκτέλεσης της εργασίας;					
Πόσο θεωρείτε ότι επιτυγχάνονται οι προσωπικοί επαγγελματικοί στόχοι από την εργασία σας;					
Τα άτομα εδώ ενθαρρύνονται να αναπτύσσουν τις ικανότητές τους					
Πόσο ικανοποιημένοι είστε με την αναγνώριση από τους προϊσταμένους / ανωτέρους;					
Γνωρίζετε τι είναι η ΣΝ;					
Κατά πόσο πιστεύετε ότι επηρεάζει την εργασία σας;					

Ενότητα 3 – Γ΄ ΜΕΡΟΣ

ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ

Παρακαλούμε πολύ όπως προχωρήσετε στη συμπλήρωση του ακόλουθου ερωτηματολογίου για όλα τα χαρακτηριστικά και τις συμπεριφορές που περιγράφονται, έχοντας υπόψη σας ότι επί της ουσίας δίνετε κάθε φορά απάντηση στην ερώτηση: «Αυτό το χαρακτηριστικό με εκφράζει, το αναγνωρίζω στον εαυτό μου;» ή, στην ερώτηση: «Πόσο συχνά συμπεριφέρομαι εγώ με αυτό τον τρόπο;». Οι επιλογές που παρατίθενται (1, 2, 3, 4, 5, Δ) υποδηλώνουν τα εξής:

1 → ΚΑΘΟΛΟΥ/Ποτέ δε συμπεριφέρομαι έτσι, είναι τελείως έξω από το χαρακτήρα μου
 2 → ΛΙΓΟ/Σπάνια γίνεται αυτό, είναι κάτι που μόνο ελάχιστα με αντιπροσωπεύει
 3 → ΜΕΤΡΙΑ/Μερικές φορές μόνο πιστεύω ότι είμαι έτσι και συμπεριφέρομαι μ'αυτό τον τρόπο
 4 → ΠΟΛΥ/Συχνά, ισχύει στην πλειοψηφία των περιπτώσεων
 5 → ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ/Πάντα λειτουργώ έτσι, πρόκειται για κάτι που με χαρακτηρίζει απόλυτα σαν άτομο

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

1 ΚΑΘΟΛΟΥ 2 ΛΙΓΟ 3 ΜΕΤΡΙΑ 4 ΠΟΛΥ 5 ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ Δ

Ξέρω πότε να μιλήσω σχετικά με τα προσωπικά μου προβλήματα σε άλλους.
Όταν αντιμετωπίζω εμπόδια, θυμάμαι παρόμοια εμπόδια στο παρελθόν που έχω υπερπηδήσει
Πιστεύω ότι θα τα καταφέρω και θα τα πάω καλά με όλα σχεδόν τα πράγματα που ασχολούμαι.
Οι άλλοι με εμπιστεύονται εύκολα
Μου είναι δύσκολο να καταλάβω τα μη λεκτικά μηνύματα των ανθρώπων.
Μερικά από τα πιο σημαντικά γεγονότα της ζωής μου με οδήγησαν στο να αναθεωρήσω τι είναι σημαντικό και τι όχι
Όταν η διάθεση μου αλλάζει, βλέπω διαφορετικά τις καταστάσεις.
Τα συναισθήματα είναι ένα από τα πράγματα που δίνουν νόημα στη ζωή μου.
Έχω επίγνωση των συναισθημάτων μου, κατά τη διάρκεια που τα βιώνω.
Περιμένω να συμβούν καλά πράγματα
Μου αρέσει να μοιράζομαι τα συναισθήματά μου με άλλους.

Όταν βιώνω ένα θετικό συναίσθημα, ξέρω πώς να το κάνω να διαρκέσει.
Διοργανώνω εκδηλώσεις με τις οποίες οι άλλοι διασκεδάζουν.
Αναζητώ δραστηριότητες που με κάνουν ευτυχισμένο.
Έχω επίγνωση των μη λεκτικών μηνυμάτων που «στέλνω» στους άλλους.
Παρουσιάζω τον εαυτό μου με τρόπο που να προκαλεί θετική εντύπωση στους άλλους.
Η λύση των προβλημάτων είναι εύκολη, όταν έχω θετική διάθεση
Από τις εκφράσεις των προσώπων των άλλων, καταλαβαίνω τα συναισθήματα που βιώνουν.
Ξέρω γιατί τα συναισθήματά μου αλλάζουν.
Όταν βρίσκομαι σε θετική διάθεση, είμαι σε θέση να σκεφτώ καινούριες ιδέες.
Ελέγχω τα συναισθήματά μου.
Εύκολα αναγνωρίζω τα συναισθήματά μου, κατά τη διάρκεια που τα βιώνω.
Παρακινώ τον εαυτό μου, σκεπτόμενος το θετικό αποτέλεσμα του έργου που έχω αναλάβει.
Φιλοφρονώ τους άλλους, όταν έχουν κάνει κάτι καλά.
Έχω επίγνωση των μη λεκτικών μηνυμάτων που οι άλλοι στέλνουν.
Όταν κάποιος μου λέει για ένα σημαντικό γεγονός που συνέβη στη ζωή του, σχεδόν αισθάνομαι σα να έχω βιώσει ο ίδιος το γεγονός.Όταν νιώθω μία αλλαγή στα συναισθήματα μου, τείνω να σκεφτώ καινούριες ιδέες.
Όταν νιώθω μία αλλαγή στα συναισθήματα μου, τείνω να σκεφτώ καινούριες ιδέες.

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

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

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

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

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

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

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ – ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ

(Πηγή SPSS)

Πρώτος παράγοντας της συναισθηματικής νοημοσύνης - «Αντίληψη του συναισθήματος»

Statistics

	Πιστεύω ότι θα τα καταφέρω και θα τα πάω καλά με όλα τα πράγματα που ασχολούμαι	Οι άλλοι με εμπιστεύονται εύκολα.	Περιμένω να συμβούν καλά πράγματα	Μου αρέσει να μοιράζομαι τα συναισθήματά μου με άλλους.	Όταν βιώνω ένα θετικό συναίσθημα, ξέρω πώς να το κάνω να διαρκέσει.	Διοργανώνω δραστηριότητες με φίλους	Αναζητώ δραστηριότητες που με κάνουν ευτυχισμένο.	Επαινώ τους άλλους όταν έχουν κάνει κάτι καλό	Όταν είμαι αντιμέτωπος με μία πρόκληση, τα παρατάω γιατί πιστεύω ότι θα αποτύχω	Βοηθώ τους άλλους να αισθάνονται καλύτερα όταν δεν είναι καλά	Παροτρύνω τον εαυτό μου να συνεχίσει την προσπάθεια όταν αντιμετωπίζω δυσκολίες	
N	Valid	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Mean		2,79	3,00	3,00	2,67	2,63	2,61	2,93	2,94	1,07	2,83	2,83
Std. Deviation		,884	,937	,927	1,041	,986	1,032	,905	,830	1,197	,911	,891
Minimum		0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Maximum		5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5

Δεύτερος Παράγοντας Συναισθηματικής Νοημοσύνης - «Διαχείριση δικών μου συναισθημάτων»

Statistics

		Όταν αντιμετωπίζω εμπόδια, θυμάμαι παρόμοια εμπόδια στο παρελθόν που έχω ξεπεράσει	Μερικά από τα πιο σημαντικά γεγονότα της ζωής μου με οδήγησαν στο να αναθεωρήσω τι είναι σημαντικό και τι όχι	Όταν η διάθεση μου αλλάζει, βλέπω διαφορετικά τις καταστάσεις	Τα συναισθήματα είναι ένα από τα πράγματα που δίνουν νόημα στη ζωή μου.	Η λύση των προβλημάτων είναι εύκολη με θετική διάθεση	Παρακινώ τον εαυτό μου, σκεπτόμενος το θετικό αποτέλεσμα του έργου που έχω αναλάβει	Όταν βρίσκομαι σε θετική διάθεση, είμαι σε θέση να σκεφτώ καινούριες ιδέες.	Όταν νιώθω μια αλλαγή στα συναισθήματά μου τείνω να σκεφτώ νέες ιδέες
N	Valid	115	115	115	115	115	115	115	115
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		2,66	3,08	2,87	3,14	2,68	2,81	3,17	2,60
Std. Deviation		,826	1,036	1,005	,887	,884	,936	,837	,972
Minimum		0	0	0	1	0	0	1	0
Maximum		5	5	5	5	5	4	5	5

Τρίτος Παράγοντας Συναισθηματικής Νοημοσύνης – «Διαχείριση άλλων Συναισθημάτων»

		Statistics					
		Μου είναι δύσκολο να καταλάβω τα μη λεκτικά μηνύματα των ανθρώπων	Από τις εκφράσεις του προσώπου των άλλων καταλαβαίνω τι νιώθουν	Ξέρω οι άλλοι τι αισθάνονται, αρκεί μόνο να τους παρατηρήσω.	Μπορώ να καταλάβω τι νιώθει ο άλλος μόνο από τον τόνο της φωνής του	Έχω επίγνωση των μη λεκτικών μηνυμάτων που οι άλλοι στέλνουν	Εύκολα, καταλαβαίνω, γιατί οι άνθρωποι αισθάνονται ό,τι αισθάνονται.
N	Valid	115	115	115	115	115	115
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		1,63	2,68	2,51	2,60	1,60	1,62
Std. Deviation		1,195	,987	,931	,944	1,122	1,105
Minimum		0	0	0	0	0	0
Maximum		5	5	5	5	4	5

Τέταρτος Παράγοντας Συναισθηματικής Νοημοσύνης – «Αξιοποίηση των συναισθημάτων»

		Statistics							
		Ξέρω πότε να μιλήσω σχετικά με τα προσωπικά μου προβλήματα σε άλλους.	Έχω επίγνωση των συναισθημάτων μου, κατά τη διάρκεια που τα βιώνω	Έχω επίγνωση των μη λεκτικών μηνυμάτων που στέλνω στους άλλους	Παρουσιάζω τον εαυτό μου στους άλλους με τρόπο που προκαλεί θετική εντύπωση	Ελέγχω τα συναισθήματά μου.	Ξέρω γιατί τα συναισθήματά μου αλλάζουν	Εύκολα αναγνωρίζω τα συναισθήματά μου κατά τη διάρκεια που τα βιώνω	Όταν κάποιος μου λέει για ένα σημαντικό γεγονός της ζωής του, σχεδόν νιώθω σα να το έχω βιώσει ο ίδιος
N	Valid	115	115	115	115	115	115	115	115
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		2,64	3,10	2,54	2,47	2,64	2,90	2,71	2,18
Std. Deviation		,957	,892	,976	,976	,975	,982	1,098	1,105
Minimum		0	1	0	0	0	0	0	0
Maximum		5	5	5	5	5	5	5	4