



**ΓΕΩΠΟΝΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ & ΔΙΑΤΡΟΦΗΣ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΟΥ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ & ΓΕΩΡΓΙΑΣ**

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**ΜΕΛΕΤΗ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ ΚΑΙ
ΔΕΣΜΕΥΣΗΣ ΕΡΓΟΔΟΤΩΝ ΚΑΙ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ**

Δημήτριος Κάβουρας

ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ:

Φιλόθεος Νταλιάνης, Επίκουρος Καθηγητής Παν. Πει. (επιβλέπων)
Παναγιώτης Λαζαρίδης, Καθηγητής ΓΠΑ\
Παναγιώτης Αρτίκης, Αναπληρωτής Καθηγητής Παν. Πει.

Αθήνα, Οκτώβριος 2018



**ΓΕΩΠΟΝΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ & ΔΙΑΤΡΟΦΗΣ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΟΥ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ & ΓΕΩΡΓΙΑΣ**

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**ΜΕΛΕΤΗ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ ΚΑΙ
ΔΕΣΜΕΥΣΗΣ ΕΡΓΟΔΟΤΩΝ ΚΑΙ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ**

Δημήτριος Κάβουρας

ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ:

Φιλόθεος Νταλιάνης, Επίκουρος Καθηγητής Παν. Πει. (επιβλέπων)
Παναγιώτης Λαζαρίδης, Καθηγητής ΓΠΑ\
Παναγιώτης Αρτίκης, Αναπληρωτής Καθηγητής Παν. Πει.

Αθήνα, Οκτώβριος 2018



**ΓΕΩΠΟΝΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ & ΔΙΑΤΡΟΦΗΣ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΟΥ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ & ΓΕΩΡΓΙΑΣ**

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**ΜΕΛΕΤΗ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ ΚΑΙ
ΔΕΣΜΕΥΣΗΣ ΕΡΓΟΔΟΤΩΝ ΚΑΙ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ**

Δημήτριος Κάβουρας

ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ:

Φιλόθεος Νταλιάνης, Επίκουρος Καθηγητής Παν. Πει. (επιβλέπων)
Παναγιώτης Λαζαρίδης, Καθηγητής ΓΠΑ\
Παναγιώτης Αρτίκης, Αναπληρωτής Καθηγητής Παν. Πει.

Αθήνα, Οκτώβριος 2018

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Για την ολοκλήρωση αυτής της έρευνας θα ήθελα αρχικά να ευχαριστήσω τον καθηγητή μου κ. Φιλόθεο Νταλιάνη για την επικοινωνητική μας συνεργασία, την επίβλεψη, τη συνέπεια και την άρτια καθοδήγησή του καθ' όλη τη διάρκεια της προσπάθειάς μου.

Ακόμα, θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους συμμετέχοντες αυτής της έρευνας για τη βοήθειά τους στη συμπλήρωση ερωτηματολογίων και τη διάθεσή τους να συνεργαστούν.

Θα ήθελα να εκφράσω παράλληλα ένα μεγάλο ευχαριστώ στη Γεωργία Παπαϊωάννου, η οποία ήταν παρούσα σε ό,τι χρειαζόμουν, από την πρώτη στιγμή που έγινα μέλος αυτού του μεταπτυχιακού προγράμματος, μέχρι και την ολοκλήρωση του.

Τέλος, δε θα μπορούσα να παραλείψω ιδιαίτερες ευχαριστίες από καρδιάς σε δύο ανθρώπους, τον Γιάννη και την Ελένη, που ήταν στο πλάι μου σε όλη τη μεταπτυχιακή μου πορεία, τόσο με την ενέργεια και την αύρα τους, όσο και με την δυναμική τους παρουσία.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....σελ. 9

Α' ΜΕΡΟΣ-ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Συναισθηματική νοημοσύνη

1.1	Ο ορισμός των συναισθημάτων	σελ. 11
1.2	Οι ιδιότητες των συναισθημάτων	σελ. 12
1.3	Ταξινόμηση συναισθημάτων	σελ. 13
1.4	Η πορεία ανάμεσα στο συναίσθημα και τη λογική.....	σελ. 14
1.5	Η ιστορική εξέλιξη της συναισθηματικής νοημοσύνης.....	σελ. 15
1.6	Ορισμοί της συναισθηματικής νοημοσύνης	σελ. 17
	1.6.1 Το μοντέλο των Mayer, Salovey και Caruso	σελ. 17
	1.6.2 Το μοντέλο του Goleman.....	σελ. 19
	1.6.3 Το μοντέλο του Bar-On	σελ. 22
	1.6.4 Το μοντέλο των Petrides & Fumham.....	σελ. 24
1.7	Μαθαίνεται η συναισθηματική νοημοσύνη;.....	σελ. 25
1.8	Η μέτρηση της συναισθηματικής νοημοσύνης.....	σελ. 26

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Εργασιακή δέσμευση

2.1	Γενικά.....	σελ. 28
2.2	Μοντέλα εργασιακής δέσμευσης.....	σελ. 28
2.3	Η μέτρηση της εργασιακής δέσμευσης.....	σελ. 29
2.4	Αιτίες εργασιακής δέσμευσης.....	σελ. 29
2.5	Αποτελέσματα εργασιακής δέσμευσης.....	σελ. 30
2.6	Συναισθηματική νοημοσύνη και εργασιακή δέσμευση	σελ. 31

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Μεθοδολογία

3.1	Σκοπός έρευνας.....	σελ. 33
3.2	Μεθοδολογία έρευνας.....	σελ. 33
	3.2.1 Διαδικασία συλλογής δεδομένων	σελ. 33
	3.2.2 Ερευνητικά εργαλεία	σελ. 34
	3.2.3 Δείγμα έρευνας	σελ. 35

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Αποτελέσματα

4.1 Αποτελέσματα περιγραφικής ανάλυσηςσελ. 38

4.2 Αποτελέσματα επαγωγικής ανάλυσηςσελ. 44

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: Συμπεράσματασελ. 59

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....σελ. 62

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑσελ. 67

Περίληψη

Η παρούσα εργασία αποσκοπεί στη μελέτη της συναισθηματικής νοημοσύνης και της δέσμευσης των εργαζομένων και των εργοδοτών στην Ελλάδα. Η συναισθηματική νοημοσύνη και η εργασιακή δέσμευση αποτελούν σημαντικά ζητήματα για τη διαχείριση των ανθρωπίνων πόρων των εταιρειών και τη σταθερότητα στο περιβάλλον εργασίας. Η συναισθηματική νοημοσύνη επηρεάζει την ενέργεια και την επικοινωνία στο εργασιακό περιβάλλον και η εργασιακή δέσμευση επιδρά άμεσα στην παραγωγικότητα, την αφοσίωση και την ικανοποίηση που λαμβάνουμε από την εργασία. Τα ευρήματά μας δείχνουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη και η εργασιακή δέσμευση είναι όροι άρτια συνδεδεμένοι μεταξύ τους και είναι εξίσου σημαντικοί για τον μέσο άνθρωπο το 2017.

Λέξεις-κλειδιά

Συναισθηματική νοημοσύνη, εργασιακή δέσμευση, ψυχική υγεία, εργοδότης, υπάλληλος, Ελλάδα

Abstract

This thesis aims to investigate emotional intelligence and job engagement in Greece among employees and employers.

Emotional intelligence and job engagement represent important issues for companies' human resource management and stability in working environments. Emotional intelligence affects energy for work and communication in work environments and job engagement directly influences productivity, devotion and job satisfaction. Our findings show that emotional intelligence and job engagement are positively correlated and are equally strong for the average Greek person in 2017.

Key-words

Emotional intelligence, job engagement, mental health, employer, employee, Greece

Εισαγωγή

Κατά μία εκδοχή, η ετυμολογία της λέξης «άνθρωπος» (άνω + θρώσκω) υπονοεί την τάση του να στοχεύει ψηλά, να αποζητά την τελειότητα. Γι' αυτό και η πορεία του μέσα στους αιώνες υπήρξε μια συνεχής προσπάθεια για την απόκτηση και την επέκταση της γνώσης. Από τη στιγμή που συστηματοποίησε, ταξινόμησε και μεθόδευσε τις γνώσεις του, έθεσε τα θεμέλια των επιστημών. Η σημερινή εποχή (μεταβιομηχανική ή ώριμου καπιταλισμού, κατά τον χαρακτηρισμό των κοινωνιολόγων), διακρίνεται πλέον για τη συνθετότητα της ζωής, την πολυπλοκότητα των δομών και τον επιταχυνόμενο ρυθμό εξέλιξης. Σε ένα τέτοιο κλίμα ζωής προβάλλεται αναγκαία η προσαρμογή του ανθρώπου στις νέες απαιτήσεις του πολιτισμού, για να μπορέσει να παρακολουθήσει τους ρυθμούς της σύγχρονης κοινωνίας.

Μέσα στο ευρύτερο εργασιακό περιβάλλον της εποχής, ο άνθρωπος καλείται να ισορροπήσει ανάμεσα στον σκληρό ανταγωνισμό και την ψυχική του υγεία, μια πολυσύνθετη έννοια, που καθορίζεται σε μεγάλο βαθμό από τη συναισθηματική του νοημοσύνη, έχοντας αντίκτυπο, αφενός στην προσωπική και κοινωνική του ευημερία, αφετέρου στην επαγγελματική του ανάπτυξη. Με τον όρο «συναισθηματική νοημοσύνη» αναφερόμαστε σε μία πολυδιάστατη ικανότητα που μπορεί να επηρεάζει πολλές πτυχές και τομείς της ζωής του ανθρώπου, όπως τη διαχείριση του θυμού, τις αρνητικές σκέψεις, αλλά και την αποφασιστικότητα, τις ηγετικές ικανότητες ή τη δυνατότητα να εμπνέει τον περίγυρό του. Παράλληλα, η συναισθηματική νοημοσύνη περικλείει, εκτός από το ενδοπροσωπικό, και το διαπροσωπικό στοιχείο στις ιδιότητές της, αφού είναι η ικανότητα του ανθρώπου να αναγνωρίζει, να αντιλαμβάνεται και να κατανοεί τα συναισθήματα των άλλων, δίνοντάς του τη δυνατότητα να διαχειρίζεται με ορθότερο τρόπο τις καταστάσεις στο εκάστοτε περιβάλλον.

Είναι λοιπόν γεγονός, πως το επαγγελματικό πλαίσιο της εποχής μας είναι ιδιαίτερα απαιτητικό για τους εργαζομένους, αλλά και τους εργοδότες και μέσα σε αυτό αποτυπώνεται η εργασιακή τους ικανοποίηση, η απόδοσή τους αλλά και οι αποφάσεις που σχετίζονται με το μέλλον τους στην εκάστοτε απασχόληση. Με απλά λόγια, αντικατοπτρίζεται η εργασιακή δέσμευση των ανθρώπων, τα οφέλη της οποίας είναι πολύ σημαντικά, με κυρίαρχα την ανάπτυξη, την ενεργητικότητα, την εμπλοκή και τη συμμετοχή μέσω ομάδων εργασίας, τη συστηματική έμφαση στην ηθική

επιβράβευση των εργαζομένων, την επαγγελματική αποτελεσματικότητα κ.ά. Ταυτόχρονα, η έννοια της εργασιακής δέσμευσης είναι αυτή καθεαυτή στοιχείο προόδου και εξέλιξης, καθώς αποτρέπει τον κορεσμό, τη ψυχική αποστέγνωση, τη ρομποτοποίηση και τη μονομέρεια του εργαζομένου – εργοδότη και προάγει τη δημιουργικότητα, την έμπνευση και την προσωπική βελτίωση, η οποία κατ' επέκταση μετατρέπεται σε συλλογική.

Για όλους τους παραπάνω λόγους, η μελέτη συμπεριφορών των εργαζομένων μέσα στο εργασιακό τους περιβάλλον έχει καταστεί ιδιαίτερα δημοφιλής στην ερευνητική κοινότητα και έχει αποτελέσει το αντικείμενο για πολυάριθμες έρευνες.

Η παρούσα μεταπτυχιακή εργασία αφορά τη μελέτη γύρω από το φαινόμενο της συναισθηματικής νοημοσύνης και δέσμευσης εργοδοτών και εργαζομένων στην Ελλάδα. Το σύνολο της εργασίας απαρτίζεται από πέντε κεφάλαια.

Το παρόν πρώτο κεφάλαιο αποτελεί μια εισαγωγή στο θέμα, παρουσιάζοντας στον αναγνώστη τις έννοιες, τις κατηγορίες, τις ιδιότητες και την ταξινόμηση των συναισθημάτων. Παράλληλα, διαγράφεται η πορεία ανάμεσα στο συναίσθημα και τη λογική και αποτυπώνονται ορισμοί και μοντέλα της συναισθηματικής νοημοσύνης.

Το δεύτερο κεφάλαιο είναι μια συστηματική βιβλιογραφική ανασκόπηση της εργασιακής δέσμευσης, όπου παρατίθενται οι απαραίτητοι ορισμοί, δίνοντας το θεωρητικό πλαίσιο της μελέτης. Σε αυτό γίνονται αναφορές σε θεωρίες και έρευνες που σχετίζονται με το αντικείμενο της μελέτης, καθώς παρατίθενται οι αιτίες και οι συνέπειες του φαινομένου.

Το τρίτο κεφάλαιο αφιερώνεται στο ερευνητικό κομμάτι, και περιγράφει τον τρόπο δειγματοληψίας, τη μεθοδολογία και τη φιλοσοφία της έρευνας. Ακόμα, αναπτύσσει τα ερευνητικά εργαλεία που χρησιμοποιήθηκαν για την εκτέλεση της μελέτης, αλλά και τον τρόπο που επιλέχθηκε το δείγμα του ερωτηματολογίου.

Το τέταρτο κεφάλαιο μας παρουσιάζει τα αποτελέσματα της έρευνας μέσα από πίνακες και ειδικά γραφήματα της περιγραφικής και επαγωγικής ανάλυσης.

Τέλος, το πέμπτο κεφάλαιο αυτής της μελέτης αφορά τα συμπεράσματα που αποκομίστηκαν από το σύνολο του δείγματος των ερωτηθέντων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Συναισθηματική νοημοσύνη

1.1 Ο ορισμός των συναισθημάτων

Αναμφισβήτητα, ένας ακριβής ορισμός του όρου «συναίσθημα» δεν είναι εύκολο να αποδοθεί, λόγω της μεγάλης ποικιλίας συναισθηματικών καταστάσεων που βιώνουν οι άνθρωποι. Άλλωστε, ανέκαθεν αποτελούσε αντικείμενο συζητήσεων και λογομαχιών από πολλούς φιλόσοφους και ψυχολόγους, προκειμένου να προσδώσουν έναν ολοκληρωμένο ορισμό και να αποτυπώσουν την πλήρη σημασία του συναισθήματος (Κακαβούλης, 1997). Στην πιο κυριολεκτική του έννοια, το αγγλικό λεξικό της Οξφόρδης ορίζει το συναίσθημα ως οποιαδήποτε αναταραχή ή αναστάτωση του νου, αίσθημα, πάθος, σφοδρή ή εξημμένη ψυχική κατάσταση. Ο Goleman θεωρεί ότι το συναίσθημα αναφέρεται σε ένα αίσθημα και στις συγκεκριμένες σκέψεις που προκαλεί, στις ψυχολογικές και βιολογικές καταστάσεις που το συνοδεύουν. (Goleman, 1995).

Πέντε βασικά χαρακτηριστικά εμπεριέχονται στη φύση των συναισθημάτων. Το πρώτο είναι τα ερεθίσματα που τα προκαλούν (εξωτερικές εικόνες, παραστάσεις). Το δεύτερο είναι οι αντιδράσεις του νευρικού συστήματος και το τρίτο οι μεταβολές στις φυσιολογικές λειτουργίες του οργανισμού (παλμός, πίεση του αίματος κτλ). Το τέταρτο χαρακτηριστικό αφορά τις εξωτερικές αλλαγές του προσώπου (φωνή, συμπεριφορά κ.α.) και το πέμπτο τις εμπειρίες του ατόμου ως αποτέλεσμα της βίωσης αυτών των συναισθημάτων. (Παράσχου, 2009).

Οι ερευνητές συνεχίζουν να διαφωνούν ως προς το ποια συναισθήματα πρέπει να θεωρηθούν πρωταρχικά, δηλαδή ποια ακριβώς αποτελούν το μπλε, το κόκκινο, το πράσινο και το ροζ του ουράνιου τόξου των συναισθημάτων, από όπου πηγάζουν και οι υπόλοιπες αποχρώσεις. Ορισμένοι θεωρητικοί προτείνουν μερικές σημαντικές-βασικές οικογένειες συναισθημάτων, κάποιες από τις οποίες είναι:

- **Αγάπη:** αγάπη είναι η στοργή, η τρυφερότητα, η εμπιστοσύνη, το έντονο ενδιαφέρον και η αφοσίωση που νιώθουμε απέναντι σε πρόσωπα, ζώα ή πράγματα.
- **Απογοήτευση:** απογοήτευση νιώθουμε όταν αυτά που ονειρευόμαστε και προσδοκούμε δεν πραγματοποιούνται.
- **Απόρριψη:** απόρριψη βιώνουμε όταν κάποιος αρνείται να μας αποδεχτεί γι' αυτό που είμαστε και συνήθως δεν μας εντάσσει στη ζωή του.

- **Εγωισμός:** εγωισμό αισθανόμαστε όταν σκεφτόμαστε μόνο τον εαυτό μας και αδιαφορούμε για τους άλλους.
- **Ειλικρίνεια:** ειλικρίνεια νιώθουμε όταν λέμε πραγματικά αυτά που αισθανόμαστε και σκεφτόμαστε τις αρνητικές συνέπειες που μπορεί να έχει η πράξη αυτή.
- **Ζήλια:** ζήλια είναι το δυσάρεστο συναίσθημα που βιώνουμε όταν πιστεύουμε πως κάποιος άλλος είναι ανώτερος από εμάς.
- **Θυμός:** θυμό νιώθουμε όταν πιστεύουμε πως δεν μπορούμε να αντιμετωπίσουμε μία πολύ δυσάρεστη κατάσταση και αισθανόμαστε μεγάλη ένταση και νευρικότητα.
- **Ντροπή:** ντροπή αισθανόμαστε όταν κάνουμε μία πράξη, η οποία είναι ανεπίτρεπτη και απαράδεκτη. Είναι ένα άσχημο αίσθημα προσβολής και ταπείνωσης.
- **Φόβος:** φόβος είναι το δυσάρεστο συναίσθημα που νιώθουμε όταν πιστεύουμε ότι έχουμε να αντιμετωπίσουμε ένα μεγάλο κίνδυνο, μια δύσκολη κατάσταση.
- **Συγκίνηση:** συγκίνηση είναι η ψυχική αναστάτωση και η ένταση που δημιουργείται μετά από χαρά, λύπη ή συμπόνια για κάποιον άνθρωπο, ή μετά από ένα ξεχωριστό γεγονός.
- **Επιθετικότητα:** επιθετικότητα νιώθουμε όταν έχουμε εχθρικές διαθέσεις απέναντι στους συνανθρώπους μας και χρησιμοποιούμε βία εναντίον τους.

Αδιαμφισβήτητα, ο παραπάνω κατάλογος δε λύνει κάθε πρόβλημα σχετικά με την κατάταξη των συναισθημάτων. Τι γίνεται με τις προσμειξίες κάποιων αισθημάτων, όπως είναι η ζήλια, μια παραλλαγή του θυμού που εμπεριέχει επίσης στεναχώρια και φόβο; Και τι συμβαίνει με τις αρετές που γεννούν συναισθήματα όπως η ελπίδα και η πίστη, η σταθερότητα και η μεγαλοψυχία ή το κουράγιο; Δεν υπάρχουν, βέβαια, σαφείς απαντήσεις και οι έριδες μεταξύ των επιστημόνων για τους τρόπους ταξινόμησης των συναισθημάτων συνεχίζεται.(Πλωμαρίτου, 2009).

1.2 Οι ιδιότητες των συναισθημάτων

Τρεις από τις βασικές ιδιότητες των συναισθημάτων είναι η ένταση, η διάρκεια και η ποιότητα. Η πρώτη καταδεικνύει το βαθμό που βιώνουμε το συναίσθημα (ελάχιστο, μέτριο ή δυνατό). Η δεύτερη αφορά τον χρόνο που καταλαμβάνει το εκάστοτε συναίσθημα. Μπορεί αυτό να είναι θετικό και να κρατάει

μεγάλο χρονικό διάστημα, με την πιθανότητα βέβαια να οδηγήσει σε αρνητική κατάληξη όπως πλήξη, κόπωση λόγω κορεσμού ή λόγω επανάληψης του συναισθήματος. Αντίθετα, δε συμβαίνει το ίδιο με το αρνητικό συναίσθημα, το οποίο δεν μπορεί να οδηγήσει σε κάτι θετικό, αλλά μόνο η ένταση του μπορεί να μειωθεί. Η τρίτη ιδιότητα αποτυπώνει το είδος της ψυχικής κατάστασης που δημιουργεί το συναίσθημα και διαχωρίζεται σε δύο είδη: τα θετικά ή ευχάριστα και τα αρνητικά ή δυσάρεστα συναισθήματα που κυριαρχούν στη ζωή του ατόμου (Srufe, 2000). Οι βασικές λειτουργίες των συναισθημάτων είναι οι ακόλουθες:

1. Η εξωτερίκευση της εσωτερικής κατάστασης (προθέσεις, ανάγκες, επιθυμίες) προς ένα ξεχωριστό άτομο.
2. Η διερεύνηση του περιβάλλοντος.
3. Η αντίδραση σε επείγουσες περιστάσεις.

Το εκάστοτε περιστασιακό κοινωνικό πλαίσιο έχει σημασία για την πυροδότηση του συναισθήματος. Τα νέα συναισθήματα που εμπλουτίζουν το συναισθηματικό ρεπερτόριο, εντασσόμενα στο συμπεριφοριστικό φάσμα, επιφέρουν αλλαγές στις συναισθηματικές διεργασίες. (Srufe, 2000).

1.3 Ταξινόμηση συναισθημάτων

Τα συναισθήματα ταξινομούνται σε ατομικά, κοινωνικά, βιολογικά και ανώτερα. Τα ατομικά ή αυτό-συναισθήματα έχουν ως πεδίο αναφοράς ό,τι αισθάνεται το ίδιο το άτομο και προκαλούν το αρνητικό ή θετικό αυτό-συναίσθημα, το οποίο σε οριακές καταστάσεις μπορεί να οδηγήσει σε σύμπλεγμα ανωτερότητας ή κατωτερότητας αντίστοιχα. (Κακαβούλης, 1997). Εν συνεχεία, τα κοινωνικά συναισθήματα έχουν ως σημείο αναφοράς το άλλο άτομο και τα συναισθήματα που δημιουργούνται μέσα από τη συναναστροφή αυτή. Πρόκειται για τις διαπροσωπικές σχέσεις που αναπτύσσονται μεταξύ του ατόμου και των ανθρώπων που το περιβάλλουν. Η επικοινωνία, όταν είναι πραγματοποιήσιμη και εφικτή, προκαλεί θετικά κοινωνικά συναισθήματα όπως είναι η φιλία, η αποδοχή και η συμπάθεια, που είναι αναγκαία για τη ψυχική υγεία του ατόμου. Αντίθετα, τα αρνητικά κοινωνικά συναισθήματα οδηγούν σε διάσπαση της ψυχικής ηρεμίας του ατόμου, ωθώντας το στην οργή, το θυμό, την επιθετικότητα, τη νευρικότητα κ.α. Σχετικά με τα βιολογικά συναισθήματα που προκαλούνται στο άτομο, αυτά έχουν σχέση με βιολογικές

λειτουργίες, όπως η δίψα, η πείνα, ο κορεσμός και τα συναισθήματα που προκαλούνται στο άτομο ως αποτέλεσμα αυτών. Τέλος, τα ανώτερα συναισθήματα συνδέονται με υψηλότερες γνωστικές καταστάσεις και με τον κώδικα αξιών και χωρίζονται σε θεωρητικά, ηθικά, καλαισθητικά, θρησκευτικά, ανθρωπιστικά, εθνικά και πατριωτικά. (Κακαβούλης, 1997).

1.4 Η πορεία ανάμεσα στο συναίσθημα και την λογική

Τα σύγχρονα μηχανήματα μπορούν να χαρτογραφήσουν τον εγκέφαλο και να επισημάνουν ποιες περιοχές είναι πιο σημαντικές για τα διάφορα είδη σκέψης, αλλά κανένα εξελιγμένο μηχάνημα δεν μπορεί να δείξει τον τρόπο με τον οποίο συμπεριφέρεται ένας άνθρωπος, χωρίς τη βοήθεια του μπροστινού τμήματος του εγκεφάλου του. Είναι γεγονός ότι η καθημερινή πρόκληση που αντιμετωπίζουμε όλοι οι άνθρωποι στον τομέα της αποτελεσματικής διαχείρισης των συναισθημάτων έχει ζωτική σημασία για την υπόστασή μας. Ακόμη και άτομα με άθικτο εγκέφαλο μπορεί να οδηγηθούν σε παράλογη συμπεριφορά.

Όλοι έχουμε την ικανότητα να αντιδράσουμε απέναντι σε κάποιο συναίσθημα, όπως επίσης και να λάβουμε πληροφορίες από τον κόσμο που μας περιβάλλει μέσω των πέντε αισθήσεων. Οτιδήποτε βλέπουμε, ακούμε, μυρίζουμε, γεύομαστε και αγγίζουμε διαπερνά το σώμα μας με την μορφή ηλεκτρικών ερεθισμάτων, τα οποία περνούν από κύτταρο σε κύτταρο μέχρι να φτάσουν στον τελικό προορισμό τους, τον εγκέφαλο. Εάν, για παράδειγμα, μας τσιμπήσει κουνούπι, η αίσθηση αυτή δημιουργεί σήματα, τα οποία πρέπει να ταξιδέψουν ως τον εγκέφαλο μας πριν ακόμα δούμε το έντομο. Οι αισθήσεις μας εισάγονται στον εγκέφαλο από το πίσω μέρος του, κοντά στον νωτιαίο μυελό. Η σύνθετη λογική σκέψη εκτελείται στην αντίθετη πλευρά του εγκεφάλου, στο μπροστινό τμήμα. Μόλις τα ερεθίσματα εισέλθουν στον εγκέφαλο, πρέπει να τον διασχίσουν και να φτάσουν στην αντίθετη άκρη για να κάνουμε την πρώτη λογική σκέψη για κάποιο συμβάν. Αυτό το χάσμα του μυαλού ανάμεσα στην είσοδο των αισθήσεων και την εκλογίκευση αποτελεί πρόβλημα, γιατί μεταξύ των δύο βρίσκεται το μεταιχμιακό σύστημα του εγκεφάλου. Πρόκειται για την περιοχή που βιώνονται τα συναισθήματα. Τα σήματα που περνούν μέσα από το μεταιχμιακό σύστημα δημιουργούν, πριν φτάσουν στο μπροστινό μέρος του εγκεφάλου, συναισθηματική αντίδραση προς τα γεγονότα. Το μπροστινό μέρος του εγκεφάλου

δεν μπορεί να σταματήσει το συναίσθημα, όπως αυτό έφτασε στο μεταιχμιακό σύστημα. Αντίθετα, οι δύο περιοχές βρίσκονται σε συνεχή επικοινωνία. Η διεργασία αυτή της επικοινωνίας είναι η φυσική έκφραση της συναισθηματικής νοημοσύνης.

Ο εγκέφαλός μας είναι πλασμένος έτσι ώστε να λειτουργούμε ως συναισθηματικά όντα. Το γεγονός ότι η συναισθηματική αντίδραση προηγείται της λογικής σημαίνει ότι τα πρωταρχικά συναισθήματά μας είναι ισχυροί υποκινητές της συμπεριφοράς. Κάποιες εμπειρίες καταλήγουν σε συναισθήματα που αντιλαμβανόμαστε εύκολα, ενώ άλλες φορές μπορεί να φαίνεται ότι τα συναισθήματα απουσιάζουν. Η θέση στην οποία βρίσκεται το μεταιχμιακό σύστημα εξασφαλίζει ότι τα συναισθήματα θα παίζουν σημαντικό ρόλο σε κάθε έκφραση της συμπεριφοράς μας.

Η απόσταση ανάμεσα στο κέντρο λογικής και στο κέντρο συναισθημάτων του εγκεφάλου καλύπτεται από δισεκατομμύρια μικροσκοπικούς νευρώνες. Οι πληροφορίες ταξιδεύουν από το ένα κέντρο στο άλλο. Όταν εφαρμόζουμε την συναισθηματική νοημοσύνη, η κυκλοφορία ρέει ομαλά και προς τις δυο κατευθύνσεις. Η αύξηση της κυκλοφορίας ενισχύει την σύνδεση ανάμεσα στο κέντρο λογικής και στο κέντρο συναισθημάτων του εγκεφάλου. Η συναισθηματική νοημοσύνη επηρεάζεται άμεσα από την ικανότητά μας να διατηρούμε ανοιχτό τον δρόμο για την ομαλή κυκλοφορία. Τέλος, όσο περισσότερο σκεφτόμαστε αυτό που αισθανόμαστε τόσο περισσότερο αναπτύσσεται ο δρόμος αυτός (T.Bradberry & J.Greaves, 2006) .

1.5 Η ιστορική εξέλιξη της συναισθηματικής νοημοσύνης

Πολλοί αναρωτιούνται τι είναι συναισθηματική νοημοσύνη, σε τι διαφέρει με τη διανοητική νοημοσύνη, με ποιον τρόπο συμβάλλει στην προσωπική, αλλά και στην επαγγελματική επιτυχία ή με ποιους τρόπους μπορεί αυτή να βελτιωθεί.

Πριν από αρκετά χρόνια ένας μεγάλος αριθμός εκπαιδευτικών θεωρούσε ως πιο αξιόπιστο προάγγελο της επίδοσης ενός μαθητή τον δείκτη νοημοσύνης του, δηλαδή το λεγόμενο IQ. Τις τελευταίες όμως δεκαετίες ,το ενδιαφέρον των επιστημόνων μετατοπίζεται και σε άλλες ικανότητες του ανθρώπινου δυναμικού, πέρα από τις νοητικές, οι οποίες έχουν να κάνουν με παράγοντες κοινωνικούς,

διαπροσωπικούς, συναισθηματικούς που παίζουν σημαντικό ρόλο στη σχολική και ακαδημαϊκή επίδοση των μαθητών.

Το 1958, πρώτος ο Wechsler πίστευε ότι μέσω των τεστ γνωστικής απόδοσης, καλύπτεται μόνο ένα μέρος της γενικής νοημοσύνης από τις συνολικές νοητικές ικανότητες. Η έννοια της νοημοσύνης γι' αυτόν, ανεξαρτήτως από τους λογικούς συλλογισμούς και την αφηρημένη σκέψη, θα έπρεπε να περιλαμβάνει και ορισμένους βουλητικούς παράγοντες. Μέσα στη μεγάλη παράδοση των διαφόρων θεωριών για την γνωστική νοημοσύνη, έχουν γίνει αρκετές προσπάθειες από τους επιστήμονες να συλλάβουν αυτούς τους μη λογικούς παράγοντες και να κατανοήσουν τη συμβολή τους στην γενική νοημοσύνη. Σε αυτές τις προσπάθειες συγκαταλέγονται οι έννοιες του Gardner (1983) για τη διαπροσωπική και την ενδοατομική νοημοσύνη, οι έννοιες του Sternberg (1988) για τη δημιουργική και την πρακτική νοημοσύνη στο τριαρχικό του μοντέλο και οι έννοιες του Thorndike (1920) για την κοινωνική νοημοσύνη. Αρχικά ο Thorndike συλλαμβάνει την έννοια της κοινωνικής νοημοσύνης ως τον τρίτο κλάδο στο τριμερές του μοντέλο, το οποίο περιλαμβάνει επίσης έναν αφηρημένο ή ακαδημαϊκό κλάδο και έναν κλάδο μηχανικό ή οπτικό-χωρικό. Η κοινωνική νοημοσύνη του Thorndike αφορούσε την ικανότητα του ατόμου να διαχειριστεί τους άλλους ανθρώπους και τις κοινωνικές αλληλεπιδράσεις και να ασκήσει την κατάλληλη κοινωνική κρίση. Μετά από αρκετές δεκαετίες εμπειρικής προσπάθειας (Kantor και Kihlstrom 2000 , Mayer και Salovey 1993), το κατασκεύασμα αυτό εγκαταλείπεται λόγω της δυσκολίας διάκρισης των λεκτικών από τις μαθημένες έννοιες. Η εμφάνιση της συναισθηματικής νοημοσύνης στη συνέχεια ήταν μια προσπάθεια να καθοριστεί ένα ακριβέστερο κατασκεύασμα από την κοινωνική νοημοσύνη, το οποίο θα ήταν εμπειρικά πιο ανεξάρτητο από τις παραδοσιακές λεκτικές ή μαθημένες ικανότητες. (Μορφάκη, 2011).

Φτάνουμε λοιπόν στα μέσα του 20ου αιώνα, όπου ο όρος «συναισθηματική» άρχισε δειλά-δειλά να υιοθετείται, κατά τους Mayer, Roberts και Bersade. Στη δεκαετία του '80, οι ψυχολόγοι εκδηλώνουν εκ νέου το ενδιαφέρον τους για τον προσδιορισμό της πολλαπλής νοημοσύνης. Ταυτόχρονα, αναζωπυρώνεται η έρευνα για το συναίσθημα και τον τρόπο με τον οποίο τα συναισθήματα και η γνώση αλληλοεπιδρούν (Mayer 2000, Oatley 2004). Εκείνη την περίοδο κάνουν την εμφάνιση τους επιστημονικά άρθρα που σχετίζονταν με τη συναισθηματική νοημοσύνη. Τη δεκαετία του '90, παρατηρείται αξιοσημείωτη κλιμάκωση του ενδιαφέροντος για τη συναισθηματική νοημοσύνη, γεγονός που προκύπτει από την

εκλαϊκευση της έννοιας (Goodman 1995). Πολλοί ερευνητές ενθουσιάζονται λοιπόν με τον προσδιορισμό μιας καινούργιας νοημοσύνης και χρησιμοποιούν αυτόν τον πρόσφατα κατασκευασμένο όρο, αλλά συχνά με εμφανώς διαφορετικό τρόπο (Mayer και Salovey 1993, Goleman 1995). Η ποικιλομορφία των ενδιαφερόμενων σχετικά με τη συναισθηματική νοημοσύνη έχει ως αποτέλεσμα και την εμφάνιση ποικίλων συλλήψεων για το κατασκεύασμα της συναισθηματικής νοημοσύνης. Έτσι, γίνονται ερευνητικές προσπάθειες μέσα από διάφορα θεωρητικά μοντέλα προκειμένου να προσεγγιστεί από όλες τις πλευρές η πολύ-παραγοντική συναισθηματική νοημοσύνη. Απότοκο αυτού, η δημιουργία υπερβολικά πολλών ορισμών και τρόπων αξιολόγησης της συναισθηματικής νοημοσύνης ανάλογα με το πεδίο της ανθρώπινης φύσης που την επηρεάζει (γνωστικό, δυναμικό, προσωπικότητα, συμπεριφορά) ή ανάλογα με το κοινωνικό πλαίσιο εφαρμογής της (οικογένεια, σχολείο, ευρύτερο κοινωνικό περιβάλλον). (Μορφάκη, 2011).

1.6 Ορισμοί και μοντέλα της συναισθηματικής νοημοσύνης

Παρά τις πολύπλευρες ερευνητικές προσπάθειες που έχουν ήδη γίνει, δεν έχει βρεθεί ένας κοινά αποδεκτός ορισμός για την έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης, όπως έχει γίνει με την γνωστική νοημοσύνη (Ciarrochi et al., 2003).

1.6.1 Το μοντέλο των Mayer, Salovey και Caruso

Αρχικά λοιπόν, οι Salovey και Mayer (1993), και λίγο αργότερα ο Caruso, έχοντας μελετήσει όλες τις προηγούμενες έρευνες, συμπεριλαμβάνουν στην έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης την ικανότητα του ατόμου να αντιλαμβάνεται, να εκφράζει, να ρυθμίζει αποτελεσματικά τα συναισθήματα του και να τα χρησιμοποιεί στον λόγο και στη σκέψη. Σε έναν λοιπόν από τους πρώτους εννοιολογικούς τους ορισμούς, ορίζουν τη συναισθηματική νοημοσύνη ως «μία μορφή κοινωνικής νοημοσύνης, η οποία περιλαμβάνει την ικανότητα του ατόμου να κατανοεί τα συναισθήματα, τόσο τα δικά του, όσο και των άλλων ανθρώπων, να κάνει λεπτές διακρίσεις ανάμεσα στα διάφορα συναισθήματα και να χρησιμοποιεί αυτές τις πληροφορίες, ώστε να καθοδηγεί ανάλογα τις σκέψεις και τις πράξεις του».

Στο βιβλίο τους *ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ* οι Salovey και Sluyter (1997), αναθεωρούν αυτόν τον ορισμό και

προσδιορίζουν τη συναισθηματική νοημοσύνη ως «την ικανότητα του ανθρώπου να αντιλαμβάνεται με ακρίβεια, να αξιολογεί και να εκφράζει συναισθήματα, να προσεγγίζει, αλλά και να παράγει συναισθήματα που διευκολύνουν τη σκέψη του, να κατανοεί ένα συναίσθημα, να αποκτά συναισθηματική γνώση και να ρυθμίζει τα συναισθήματά του, προκειμένου να προωθήσει την συναισθηματική και την διανοητική του ανάπτυξη».

Ένας άλλος ορισμός για την συναισθηματική νοημοσύνη, τον οποίο προτείνουν οι Mayer και Cobb το 2000 αναφέρεται «στην ικανότητα των ατόμων να επεξεργάζονται τις εκάστοτε συναισθηματικές πληροφορίες με διάφορους τρόπους, οι οποίοι αφορούν ιδιαίτερα την αντίληψη, την αφομοίωση, την κατανόηση, και τη διαχείριση των συναισθημάτων, των δικών τους και των άλλων». Συνεπώς, η συναισθηματική νοημοσύνη περιλαμβάνει τέσσερις περιοχές, οι οποίες ακολουθούν μια ιεραρχική διαβάθμιση με βάση τον βαθμό της γνωστικής τους εκλέπτυνσης: στην πρώτη περιοχή, η συναισθηματική νοημοσύνη περιλαμβάνει την ικανότητα των ατόμων να αξιολογούν και να εκφράζουν τα συναισθήματά τους, καθώς επίσης και να αξιολογούν τις συναισθηματικές καταστάσεις των άλλων. Στην δεύτερη περιοχή, η συναισθηματική νοημοσύνη αναφέρεται στην ικανότητα των ατόμων να χρησιμοποιούν τη συναισθηματική τους κατάσταση για να προσαρμοστούν στο περιβάλλον (Mayer και Salovey 1997), να εμφανίζουν διάθεση για δημιουργικότητα, να διακόπτουν αναποτελεσματικές γνωστικές λειτουργίες, να χρησιμοποιούν τα συναισθήματά τους ως κίνητρο για να πετύχουν έναν στόχο και να διευκολύνουν την σκέψη τους (Salovey, Mayer και Caruso το 2002). Στην τρίτη περιοχή, η συναισθηματική νοημοσύνη περιλαμβάνει μια υψηλότερου επιπέδου κατανόηση, ή μια μετά-συνειδητοποίηση των συναισθημάτων και συγκεκριμένα την ικανότητα των ατόμων να αναλύουν την προέλευση των συναισθημάτων, τις μεταμορφώσεις τους, τις μελλοντικές τους εξελίξεις, τους μηχανισμούς λειτουργίας τους και τους τρόπους με τους οποίους μπορούν να τα αλλάξουν (Mayer και Salovey 1997). Στην τέταρτη περιοχή, η συναισθηματική νοημοσύνη καλύπτει την ικανότητα των ατόμων να ρυθμίζουν τα συναισθήματά τους, μέσω στρατηγικών, όπως η πειθώ, η έμπνευση και ο χειρισμός, με τέτοιο τρόπο, ώστε να προάγουν τη γενική ευημερία, τόσο τη δική τους, όσο και των άλλων. Συνεπώς, οι ίδιοι ερευνητές εντοπίζουν τέσσερις κλάδους νοητικής ικανότητας, οι οποίοι είναι:

- i) προσδιορισμός, αντίληψη και έκφραση συναισθημάτων,

- ii) κατανόηση και ανάλυση των συναισθημάτων για την διευκόλυνση της σκέψης,
- iii) κατανόηση και ανάλυση των συναισθημάτων για την απόκτηση της γνώσης,
- iv) διαχείριση συναισθημάτων (Mayer και Salovey 1997).

1.6.2 Το μοντέλο του Goleman

Κάποιοι άλλοι ερευνητές ορίζουν τη συναισθηματική νοημοσύνη ευρύτερα, υποστηρίζοντας ότι περιλαμβάνει και μεταβλητές της προσωπικότητας, όπως η επιμονή και η αισιοδοξία (Goleman 1995), η τάση να παίρνουν τα άτομα αποφάσεις βασιζόμενα στο συναίσθημα και όχι στη λογική, ή η τάση να εκφράζουν τα συναισθήματά τους μη λεκτικά.

Σύμφωνα με τον Goleman, ο όρος «συναισθηματική νοημοσύνη» χρησιμοποιείται για να εκφράσει την ικανότητα των ατόμων να κινητοποιούν τον εαυτό τους για να πετύχουν έναν στόχο, να αντέχουν τις απογοητεύσεις, να ελέγχουν τις παρορμήσεις τους, να χαλιναγωγούν την ανυπομονησία τους, να ρυθμίζουν σωστά τη διάθεση τους και να έχουν συναίσθηση και αισιοδοξία. Σε γενικές γραμμές η συναισθηματική νοημοσύνη των ατόμων αναφέρεται στις συναισθηματικές, κοινωνικές, προσωπικές και ενστικτώδεις διαστάσεις της νοημοσύνης τους, οι οποίες συνήθως στην καθημερινότητα είναι πιο σημαντικές από την γνωστική πλευρά της νοημοσύνης τους. Έτσι λοιπόν, ο Goleman (1998) υποστηρίζει ότι υπάρχουν 5 βασικοί παράγοντες της συναισθηματικής νοημοσύνης: η συναισθηματική κατανόηση των ατόμων για τους άλλους, δηλαδή η ικανότητα τους να κατανοούν τα συναισθήματα των άλλων, η ρύθμιση της διάθεσης τους, δηλαδή η ικανότητα τους να ελέγχουν τα αρνητικά τους συναισθήματα, η διαπροσωπική τους ικανότητα, δηλαδή η κοινωνική τους ικανότητα να αλληλεπιδρούν ομαλά με τον περίγυρό τους, τα εσωτερικά κίνητρα, δηλαδή η ικανότητα των ατόμων να καθυστερούν την ικανοποίησή τους κατά την επιδίωξη ενός στόχου, η αυτογνωσία, δηλαδή η ψυχολογική τους διορατικότητα για τα αληθινά συναισθήματά τους. Συνεπώς, ο Goleman (1995) ορίζει τη συναισθηματική νοημοσύνη δια του αποκλεισμού, θεωρώντας ότι η συναισθηματική νοημοσύνη αντιπροσωπεύει όλες εκείνες τις θετικές ιδιότητες που δεν ανήκουν στον δείκτη νοημοσύνης. Επίσης, προτείνει ένα

σύντομο ορισμό για τη συναισθηματική νοημοσύνη, ο οποίος περιλαμβάνει τους εξής τέσσερις παράγοντες: αυτοεπίγνωση, αυτοδιαχείριση, κοινωνική επίγνωση και διαχείριση σχέσεων. Αυτοί οι τομείς περιλαμβάνουν πλέον δεκαοχτώ δεξιότητες αντί των αρχικών είκοσι πέντε.

Συγκεκριμένα:

Συναισθηματική νοημοσύνη και οι σχετικές δεξιότητες:

I. Προσωπικές ικανότητες

▪ Αυτοεπίγνωση

Συναισθηματική αυτοεπίγνωση: Η κατανόηση που διαθέτει ένα άτομο, αφενός για τα συναισθήματά του, αφετέρου για τις δεξιότητές του, τις δυνατότητες, τα όρια, τις αξίες και τα κίνητρά του. Ο άνθρωπος που χαρακτηρίζεται από αυτοεπίγνωση είναι ρεαλιστής, μπορεί να ισορροπεί στη λεπτή γραμμή μεταξύ του άκρατου ενθουσιασμού και της απαισιοδοξίας, με το να γνωρίζει κάθε φορά προς τα πού κατευθύνεται και γιατί. Με άλλα λόγια, θέτει ειλικρινείς και ξεκάθαρους στόχους, με αποτέλεσμα να είναι πιο κοντά στην πραγματοποίησή τους. Το ουσιαστικότερο χαρακτηριστικό όμως της αυτοεπίγνωσης είναι η τάση αυτοστοχασμού και περισυλλογής.

Ακριβής αυτό-αξιολόγηση: Η επίγνωση των αδυναμιών και των δυνατών στοιχείων του ατόμου.

Αυτοπεποίθηση: Η σταθερή αίσθηση που έχει ένα άτομο για την αξία του και για τις δυνατότητές του.

▪ Αυτοδιαχείριση

Αυτοέλεγχος: Η ικανότητα ενός ατόμου για αυτοέλεγχο πηγάζει από την αυτοεπίγνωση. Αν δε γνωρίζει τα συναισθήματά του, δεν μπορεί να προχωρήσει και στην προώθηση ή συγκράτησή του, ανάλογα με την περίπτωση. Ο αυτοέλεγχος συγκεκριμένα, αφορά την δυνατότητα διατήρησης ψυχραιμίας και ενθουσιασμού, παράλληλα με την καταστολή βίαιων και αρνητικών συναισθημάτων.

Διαφάνεια: Η αξιοπιστία, η τιμιότητα και η ακεραιότητα ενός ατόμου.

Προσαρμοστικότητα: Η δυνατότητα προσαρμογής στις μεταβαλλόμενες συνθήκες ή η ικανότητα υπερπήδησης εμποδίων.

Επίτευξη: Το εσωτερικό κίνητρο για τη βελτίωση της απόδοσης ενός ατόμου.

Πρωτοβουλία: Η ετοιμότητα για δράση και για αξιοποίηση των ευκαιριών.

Αισιοδοξία: Η ικανότητα ενός ατόμου να βλέπει τη θετική πλευρά των πραγμάτων, να «θεωρεί το ποτήρι μισό-γεμάτο και όχι μισό-άδειο».

II. Κοινωνικές ικανότητες

▪ Κοινωνική επίγνωση

A) Ενσυναίσθηση: Η ικανότητα ενός ατόμου να αντιλαμβάνεται τα συναισθήματα των άλλων, να τα κατανοεί και να δείχνει ενεργά το ενδιαφέρον του για τις ανησυχίες τους.

B) Οργανωτική επίγνωση: Η ετοιμότητα για αντίληψη των τρεχόντων ζητημάτων, των δικτύων κέντρων λήψης αποφάσεων και των στρατηγικών ενός οργανισμού.

Γ) Εξυπηρέτηση: Η ικανότητα ενός ατόμου να αναγνωρίζει και να καλύπτει τις ανάγκες υφισταμένων και πελατών.

▪ Διαχείριση σχέσεων

A) Έμπνευση: Η ικανότητα ενός ατόμου να καθοδηγεί και να κινητοποιεί τους άλλους προς ένα προδιαγεγραμμένο όραμα.

B) Επιρροή: Η δυνατότητα ενός ατόμου να εφαρμόζει ένα ευρύ φάσμα τακτικών πειθούς.

Γ) Ανάπτυξη των άλλων: Η ικανότητα για ανάπτυξη και ενίσχυση των δυνατών στοιχείων των άλλων ατόμων.

Δ) Καταλύτης αλλαγών: Η ικανότητα για ανάληψη πρωτοβουλιών και καθοδήγηση προς νέες κατευθύνσεις.

E) Διαχείριση συγκρούσεων: Η ικανότητα για επίλυση συγκρούσεων με ομαλό τρόπο.

Z) Οικοδόμηση δεσμών: Η ικανότητα για καλλιέργεια και συντήρηση ενός δικτύου σχέσεων.

H) Συνεργασία και ομαδική δουλειά (δηλαδή ομαδικότητα).

Το μοντέλο του Goleman εστιάζει κυρίως στην απόδοση και έχει χρησιμοποιηθεί εκτεταμένα στον χώρο των επιχειρήσεων.

Εφόσον λοιπόν, η συναισθηματική νοημοσύνη είναι τόσο σημαντική για την επιτυχία και για την εξέλιξη στον σημερινό επιχειρηματικό κόσμο, το ερώτημα που προκύπτει είναι εάν και με ποιο τρόπο μπορεί αυτή να αναπτυχθεί.

Οι επιστήμονες πιστεύουν ότι υπάρχει μία γενετική επίδραση σε κάποιες ικανότητες της συναισθηματικής νοημοσύνης, αλλά οι περιβαλλοντικές επιρροές φαίνεται να έχουν τη μεγαλύτερη συμμετοχή.

Οι συμπεριφορές που συνήθως εκδηλώνονται από ένα άτομο, έχουν ισχυρές νευρωνικές συνδέσεις στον εγκέφαλο. Έτσι, για να αντικατασταθούν από άλλες πιο αποτελεσματικές, το άτομο πρέπει πρώτα να ξεμάθει και μετά να μάθει οτιδήποτε νέο. Αυτό απαιτεί εξάσκηση των νέων συμπεριφορών για μεγάλα χρονικά διαστήματα, ώστε να δημιουργηθούν καινούριες νευρωνικές συνδέσεις στον εγκέφαλο και να αυτοματοποιηθούν οι συμπεριφορές αυτές ως πρώτη επιλογή. Για την διαδικασία αυτή χρειάζεται μεγάλη αφοσίωση και δέσμευση από το άτομο. Η παρακίνηση, η συνεχής εξάσκηση και η ανατροφοδότηση από τους άλλους, βέβαια, διαδραματίζουν και αυτές από την πλευρά τους, καθοριστικό ρόλο (Goleman, 1995).

Η κατανόηση της σπουδαιότητας της συναισθηματικής νοημοσύνης και η διδασκαλία των δεξιοτήτων αποτελούν το πρώτο βήμα ανάπτυξης. Στη συνέχεια μία εξατομικευμένη προσέγγιση καθώς και παρακολούθηση και συζήτηση με έναν καθοδηγητή θεωρείται η πιο αποτελεσματική πρακτική στην πορεία προς την αλλαγή.

Όπως φαίνεται και από τα στοιχεία που προαναφέρθηκαν, η ανάπτυξη της συναισθηματικής νοημοσύνης είναι μια αρκετά προκλητική προοπτική, που εξασφαλίζει όχι μόνο την επαγγελματική επιτυχία, αλλά και μία καλύτερη και πιο ουσιαστική σχέση με τον εαυτό μας, καθώς και την προσωπική ικανοποίηση και ολοκλήρωση. Μια προκλητική προοπτική, της οποίας την διαδρομή αξίζει να εξερευνήσει κανείς, μιας και καταλήγει στην «επιτυχία» (Goleman, 1998).

1.6.3 Το μοντέλο του Bar-On

Ακολουθώντας, ο Bar-On (1997, 2000, 2007) αργότερα ορίζει τη συναισθηματική νοημοσύνη ως «ένα σύνολο συναισθηματικών και κοινωνικών γνώσεων και ικανοτήτων, οι οποίες επηρεάζουν τη γενική ικανότητα των ατόμων στο να αντιμετωπίζουν αποτελεσματικά τις περιβαλλοντικές απαιτήσεις». Αυτό το σύνολο περιλαμβάνει την ικανότητα των ατόμων:

- (i) να γνωρίζουν, να κατανοούν και να εκφράζουν τον εαυτό τους,

- (ii) να γνωρίζουν, να κατανοούν και να σχετίζονται με άλλους,
- (iii) να προσαρμόζονται στις αλλαγές και να επιλύουν προβλήματα φυσικής και κοινωνικής φύσης,
- (iv) να σχετίζονται με έντονα συναισθήματα και να ελέγχουν τις παρορμήσεις τους ,
- (v) να έχουν καλή διάθεση.

Επομένως, οι πέντε κύριες περιοχές στο μοντέλο Bar-On είναι:

➤ Οι ενδοατομικές δεξιότητες:

- Συναισθηματική αυτοεπίγνωση: Η ικανότητα κάποιου να κατανοεί τα συναισθήματα του.
- Διεκδικητική συμπεριφορά: Η έκφραση συναισθημάτων και απόψεων για την υπεράσπιση των προσωπικών δικαιωμάτων, χωρίς καταστρεπτικό τρόπο.
- Αυτοσεβασμός: Ο σεβασμός και η κατανόηση του εαυτού.
- Εμπιστοσύνη στις προσωπικές δυνατότητες: Η αντίληψη των ικανοτήτων, η πραγμάτωση των επιθυμιών.
- Ανεξαρτησία: Ο έλεγχος των σκέψεων και της συμπεριφοράς, χωρίς συναισθηματική εξάρτηση από άλλον.

➤ Οι διαπροσωπικές δεξιότητες

- Ενσυναίσθηση: Η αντίληψη, η κατανόηση και η εκτίμηση των συναισθημάτων των άλλων.
- Διαπροσωπικές σχέσεις: Η δημιουργία και η διατήρηση αμοιβαίως ικανοποιητικών σχέσεων.
- Κοινωνική υπευθυνότητα: Η συμμετοχή στην κοινωνική ομάδα με πνεύμα συνεργασίας.

➤ Η προσαρμοστικότητα

- Ανοχή στο άγχος: Η αντοχή σε αντίξοες συνθήκες και σε αγχωτικές καταστάσεις και η αντιμετώπιση αυτών με ενεργητικό και θετικό τρόπο.
- Έλεγχος των παρορμήσεων: Ο έλεγχος συναισθημάτων.

➤ Η διαχείριση άγχους

- Ικανότητα επίλυσης προβλημάτων: Η αναγνώριση του προβλήματος και η εφαρμογή πιθανών λύσεων.
- Έλεγχος της πραγματικότητας: Η εκτίμηση της αντιστοιχίας ανάμεσα στην υποκειμενική εμπειρία και στην αντικειμενική κατάσταση.
- Ευελιξία: Η προσαρμοστικότητα των συναισθημάτων, των σκέψεων και της συμπεριφοράς, όταν οι συνθήκες μεταβάλλονται.

➤ Η γενική διάθεση των ατόμων

- Ευτυχία: Η έκφραση θετικών συναισθημάτων.
- Αισιοδοξία: Η διατήρηση θετικής στάσης, ακόμη και σε αντίξοες καταστάσεις.

1.6.4 Το μοντέλο των Petrides & Fumham

Οι Petrides & Fumham υποστηρίζουν ότι, στην πραγματικότητα, η συναισθηματική νοημοσύνη διακρίνεται σε δυο είδη (Petrides & Fumham, 2000, Petrides et al., 2004). Το πρώτο είδος αναφέρεται στη συναισθηματική νοημοσύνη ως μια γνωστική ικανότητα και αφορά την πραγματική ικανότητα ενός ατόμου να αντιλαμβάνεται, να επεξεργάζεται, να χρησιμοποιεί πληροφορίες με συναισθηματικό τρόπο και το δεύτερο είδος αναφέρεται στη συναισθηματική νοημοσύνη ως χαρακτηριστικό γνώρισμα και αφορά τις προσωπικές εκτιμήσεις και διαθέσεις που έχει κανείς για τη συναισθηματική του κατάσταση και λειτουργικότητα.

Οι Petrides & Fumham (2000) προσηλώνουν τη μελέτη τους στο δεύτερο είδος συναισθηματικής νοημοσύνης, ως χαρακτηριστικό γνώρισμα. Μετά από αναλύσεις καταλήγουν σε 15 διαστάσεις, που αποτελούν τη βάση για το δικό τους μοντέλο. Με βάση αυτό η συναισθηματική νοημοσύνη ορίζεται ως «ένα σύνολο από συναισθηματικές διαθέσεις, οι οποίες αφορούν συναισθήματα και μπορούν να αξιολογηθούν με τη μέθοδο των αυτοαναφορών.» Στον παρακάτω πίνακα περιγράφεται αναλυτικά το μοντέλο.

Πίνακας 1: Όψεις της ΣΝ οι οποίες ενυπάρχουν στα διάφορα γνωστά θεωρητικά μοντέλα

Όψεις Συναισθηματικής Νοημοσύνης		Ερμηνεία
1	Προσαρμοστικότητα	Ευελιξία και προθυμία προσαρμογής σε καινούριες καταστάσεις.
2	Διεκδικητικότητα	Ειλικρίνεια, εντιμότητα και προθυμία υπεράσπισης των ατομικών δικαιωμάτων.
3	Συναισθηματική αντίληψη για τον εαυτό και τους άλλους	Συναισθηματική καθαρότητα για τα συναισθήματα του εαυτού και των άλλων.
4	Έκφραση συναισθημάτων	Ικανότητα ανακοίνωσης των συναισθημάτων στους άλλους.
5	Διαχείριση των συναισθημάτων των άλλων	Ικανότητα επιρροής των συναισθημάτων των άλλων.
6	Ρύθμιση συναισθημάτων	Ικανότητα ελέγχου των συναισθημάτων του ίδιου του ατόμου.
7	Παρορμητικότητα	Ικανότητα ελέγχου των παρορμήσεων.
8	Σχέσεις	Ικανότητα για αρμονικές διαπροσωπικές και ενδοπροσωπικές σχέσεις.
9	Αυτοεκτίμηση	Ικανότητα εκτίμησης του εαυτού και αυτοπεποίθηση.
10	Κινητοποίηση του εαυτού	Εσωτερική παρότρυνση και επιμονή για την αντιμετώπιση κάθε εμποδίου.
11	Κοινωνική αντίληψη	Ανεπτυγμένες κοινωνικές δεξιότητες.
12	Διαχείριση άγχους	Ικανότητα αντοχής στις πιέσεις και ρύθμιση του άγχους.
13	Ενσυναίσθηση	Ικανότητα κατανόησης της πλευράς του άλλου.
14	Ευτυχία	Χαρά και ικανοποίηση από τη ζωή.
15	Αισιοδοξία	Αυτοπεποίθηση και εστίαση στην φωτεινή πλευρά της ζωής.

Πηγή: *Petrides, Furnham & Frederickson (2004)*

Στην πραγματικότητα, το συγκεκριμένο μοντέλο δεν εισάγει έναν καινούριο ορισμό της συναισθηματικής νοημοσύνης, αλλά ενσωματώνει με συστηματικό τρόπο πολλά από τα υπάρχοντα εμπειρικά ευρήματα και τις θεωρητικές απόψεις και τα εντάσσει στον όρο «συναισθηματική νοημοσύνη» ως χαρακτηριστικό γνώρισμα. Για τη μέτρηση της συναισθηματικής νοημοσύνης στο παρόν πόνημα χρησιμοποιήθηκε η κλίμακα των Petrides & Furnham (2003).

1.7 Μαθαίνεται η συναισθηματική νοημοσύνη;

Το ερώτημα λοιπόν που εύλογα προκύπτει είναι εάν η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να αποκτηθεί ή αν κάποια άτομα την έχουν έμφυτα ανεπτυγμένη.

Η συναισθηματική νοημοσύνη, εν αντιθέσει με τον Δείκτη Νοημοσύνης (IQ), τον οποίο έχει ή δεν έχει κανείς, μπορεί να καλλιεργηθεί. Είναι γεγονός ότι δε γεννιόμαστε με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη, αλλά την αποκτούμε μέσα από την ανεπίσημη εκπαίδευση κατά την παιδική και ενήλικη ζωή μας. Είναι λοιπόν ένα είδος νοημοσύνης, το οποίο χτίζεται στην πορεία της ανάπτυξης ενός ανθρώπου. Μέχρι σήμερα η έλλειψη ενημέρωσης σε συνδυασμό με την προσκόλληση σε παλαιές νοοτροπίες έχουν παρεμποδίσει την ουσιαστική κινητοποίηση για την οργανωμένη εκπαίδευση σε δεξιότητες συναισθηματικής νοημοσύνης, διαιωνίζοντας προσωπικές και διαπροσωπικές δυσκολίες. Αυτό συνεπάγεται ότι στους περισσότερους από εμάς δεν έχουν σφυρηλατηθεί οι ικανότητες που πλαισιώνουν την υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη.

Άτομα στα οποία καλλιεργείται έγκαιρα η συναισθηματική νοημοσύνη έχουν ευκολότερη προσαρμογή στον κοινωνικό ιστό και μεγαλύτερες πιθανότητες να χειριστούν σωστά δύσκολες καταστάσεις. Επίσης, τα άτομα αυτά φαίνεται ότι με το πέρασμα του χρόνου βλέπουν τα πράγματα με διαφορετικό τρόπο και εστιάζουν περισσότερο στις στενές διαπροσωπικές σχέσεις. Γίνονται, έτσι, πιο ευαισθητοποιημένα στα συναισθήματα των άλλων. Αντίθετα μάλιστα με τη διαδεδομένη αντίληψη, η αυξημένη ευαισθητοποίηση των ηλικιωμένων δεν αυξάνει τον κίνδυνο για κατάθλιψη, αλλά μάλλον αποτελεί σημάδι μεγαλύτερης ψυχικής υγείας.(T.Bradberry & J.Graves, 2006:107-144)

1.8 Η μέτρηση της συναισθηματικής νοημοσύνης

Η συναισθηματική νοημοσύνη έχει μετρηθεί μέσω ψυχομετρικών εργαλείων από διάφορους ερευνητές. Αναφέρουμε αυτά που χρησιμοποιούνται συχνότερα στις έρευνες που μελετούν το φαινόμενο αυτό (Πλατσίδου, 2010).

Οι Mayer, Salovey και Caruso κατασκευάζουν το MSCEIT(Mayer, Salovey, Caruso, Emotional Intelligence Test, 2002, 2004), ένα ερωτηματολόγιο 141 ερωτήσεων που διαχωρίζεται σε τέσσερα κομμάτια, μετρώντας έναν από τους τομείς ικανοτήτων που είδαμε στη θεωρία. Το 1992 ο Bar-On δημιουργεί ένα ερωτηματολόγιο 133 αυτοανοφορών προτάσεων, το Bar-On Emotional Quotient Inventory (Bar-On EQ-i), το οποίο περιλαμβάνει έναν συνολικό δείκτη συναισθηματικής νοημοσύνης, πέντε δείκτες για τις πέντε κατηγορίες

συναισθηματικών ικανοτήτων και 15 δείκτες για τις ειδικές δεξιότητες που αυτές περιλαμβάνουν.

Η προσέγγιση του Goleman είναι διαφορετική από εκείνη των άλλων εμπνευστών της συναισθηματικής νοημοσύνης, καθώς εστιάζει στην έννοια αυτή ως μέσο βέλτιστης εργασιακής απόδοσης. Το μοντέλο αυτό απευθύνεται σε οργανισμούς και επιχειρήσεις και με τη βοήθεια του R.Boyatzis, δημιουργείται το ερωτηματολόγιο ετεροαναφορών Emotional Competence Inventory (ECI 360), που στοχεύει στην αξιολόγηση της συναισθηματικής νοημοσύνης ενός αριθμού εργαζομένων από τους συνεργάτες του (Goleman, Boyatzis, McKee, 2002). Η νέα βελτιωμένη του έκδοση ECI 2.0 περιλαμβάνει 72 προτάσεις, μέσω των οποίων αξιολογείται ο βαθμός της συναισθηματικής νοημοσύνης των ερωτηθέντων.

Επίσης, ένα ερωτηματολόγιο κατασκευάζεται σύμφωνα με το μοντέλο των Mayer et al. (2004) με το όνομα SSEIT (Schutte Self-report Emotional Intelligence Test) από την Schutte και τους συνεργάτες της (Schutte, Malouff, Hall, Haggerty, Cooper, Golden, & Dornheim, 1998) με χρήση στην ελληνική (Platsidou, 2010) και την ξενόγλωσση βιβλιογραφία (Austin, Saklofske, Huang, & McKenney, 2008. Grant, 2007. Wing, Schutte, & Byrne, 2006) και αποτελείται από 33 προτάσεις. Η δομή του είναι μονοδιάστατη αρχικά, αλλά στην πορεία οι ερευνητές καταλήγουν στην ύπαρξη περισσότερων του ενός παραγόντων (π.χ. Ciarrochi, Deane, & Anderson, 2002. Petrides, & Furnham, 2000. Platsidou, 2010).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Εργασιακή δέσμευση

2.1 Γενικά

Είναι γεγονός πως στον όρο «θετική ψυχολογία» έχει δοθεί ιδιαίτερη προσοχή από την ερευνητική κοινότητα τις τελευταίες δεκαετίες. Ο όρος αυτός επικεντρώνεται στη δυναμική και την αισιόδοξη λειτουργία του ανθρώπου (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000) και είναι εμφανής η παρουσία του και στον τομέα της εργασιακής απασχόλησης, καθώς οι θετικές πτυχές της υγείας και της ευημερίας γίνονται όλο και περισσότερο δημοφιλείς στην εργασιακή ψυχολογία της υγείας (Shimazu & Schaufeli, 2009). Μέσα σε αυτές τις πτυχές συναντάμε την εργασιακή δέσμευση.

Η Εργασιακή δέσμευση καταδεικνύει τη συμπεριφορά και την αξιοποίηση των ικανοτήτων των εργαζομένων, τις οποίες εκδηλώνουν πάνω στην εργασία τους, κατά την εκτέλεση της οποίας εκφράζουν τον εαυτό τους διανοητικά, συναισθηματικά, και σωματικά (Kahn, 1990). Όταν ο εργαζόμενος είναι δεσμευμένος, τότε επιδεικνύει υπευθυνότητα, πρωτοβουλία, αφοσίωση και θεωρεί την εργασία του αξιόλογη και σημαντική. Έτσι, σύμφωνα με αυτή τη προσέγγιση, η εργασιακή δέσμευση προάγει την εξέλιξη της ατομικότητας και μέσα από αυτή δημιουργούνται θετικά οφέλη για το σύνολο του οργανισμού (αυξημένη ποιότητα απόδοσης), (Kahn, 1992).

Οι Schaufeli, Salanova, Bakker, & Gonzalez – Roma (2000) μελετούν έντονα το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης, το οποίο συσχετίζεται με την έννοια της εργασιακής δέσμευσης, αποτελώντας το αντίθετο άκρο της. Η επαγγελματική εξουθένωση περιλαμβάνει αισθήματα εξάντλησης, κυνισμού και απουσίας προσωπικής ανέλιξης, κάτι που αντιτίθεται στην εργασιακή δέσμευση που προσβέυει την ενεργητικότητα, την εμπλοκή και την επαγγελματική αποτελεσματικότητα. (Maslach & Leiter, 2008).

2.2 Μοντέλα εργασιακής δέσμευσης

Αρκετοί ερευνητές ασχολούνται με την εργασιακή δέσμευση προκειμένου να προσδιορίσουν επαρκώς την έννοια της.

Οι Bakker & Demerouti (2008) περιγράφουν την εργασιακή δέσμευση ως μια ιδιαίτερη πνευματική κατάσταση, η οποία είναι δεκτική σε εμπειρική έρευνα και πρακτική εφαρμογή.

Από τους Maslach, Schaufeli, & Leiter (2001) η εργασιακή δέσμευση ορίζεται ως μία ευχάριστη νοητική κατάσταση που βιώνει ο εργαζόμενος στον εργασιακό του χώρο και του δημιουργεί ικανοποίηση. Η ικανοποίηση που εισπράττει αποτελείται από τρία χαρακτηριστικά γνωρίσματα, τα οποία είναι το σφρίγος (ενέργεια και αντοχή), η αφοσίωση (συμμετοχή και αίσθηση σημαντικότητας) και η απορρόφηση (συγκέντρωση και προσοχή στο αντικείμενο του) (Schaufeli, & Bakker, 2004).

Παράλληλα οι May, Gilson και Harter (2004) διαχωρίζουν την έννοια της εργασιακής δέσμευσης σε μία σωματική, μία συναισθηματική και μία γνωσιακή συνιστώσα. Οι τρεις αυτές συνιστώσες ταυτίζονται με τα τρία γνωρίσματα που εισηγείται ο Schaufeli, το σφρίγος με την σωματική, η αφοσίωση με τη συναισθηματική και η απορρόφηση με την γνωσιακή συνιστώσα αντίστοιχα.

2.3 Η μέτρηση της εργασιακής δέσμευσης

Σύμφωνα με την προσέγγιση του Schaufeli και των συνεργατών του (2002), η εργασιακή δέσμευση μπορεί να μετρηθεί με ένα εργαλείο που ονομάζεται Utrecht Work Engagement Scale. Το UWES αξιολογεί τις τρεις διαστάσεις εργασιακής δέσμευσης που προσδιορίζει ο Schaufeli, δηλαδή το σφρίγος, την αφοσίωση και την απορρόφηση των εργαζομένων, μέσα από 17 ερωτήματα. Χώρες όπως η Φινλανδία, η Ισπανία, η Κίνα και Νότια Αφρική έχουν προσαρμόσει αυτό το εργαλείο μέτρησης στον εργασιακό τομέα, ενώ λίγο αργότερα έρχεται και στην Ελλάδα (Xanthoroulou, Bakker, Demerouti, & Kantas, in press) και χρησιμοποιείται και στην παρούσα μελέτη.

2.4 Αιτίες της εργασιακής δέσμευσης

Τα αποτελέσματα πολλών ερευνών που πραγματοποιήθηκαν για την αναζήτηση των αιτιών της εργασιακής δέσμευσης έδειξαν ως σημαντικότερες αιτίες τους εργασιακούς και τους προσωπικούς πόρους.

Οι εργασιακοί πόροι αποτελούν τις ψυχοσωματικές και οργανωτικές πτυχές της εργασίας, οι οποίες, είτε μειώνουν τις εργασιακές απαιτήσεις και το σχετικό σωματικό και ψυχολογικό κόστος, ή παρακινούν την προσωπική βελτίωση, διάθεση για μάθηση και ανέλιξη (Αγαγιώτου, 2011). Η κοινωνική στήριξη από συναδέλφους και ανωτέρους, η ανατροφοδότηση από την εργασιακή απόδοση, η αυτονομία, η ποικιλία καθηκόντων και οι δυνατότητες επανεκπαίδευσης, είναι τέτοιοι πόροι (Demerouti, Bakker, Janssen & Schaufeli, 2001. Salanova et al., 2004. Schaufeli et al., 2004. Schaufeli & Bakker, 2004).

Οι προσωπικοί πόροι αποτελούν θετικές αυτοαξιολογήσεις που συνδέονται με την ανθεκτικότητα και αναφέρονται στην αίσθηση των ατόμων για την ικανότητα τους να ελέγχουν το περιβάλλον τους και να έχουν επίδραση σε αυτό με επιτυχία (Hobfoll, Johnson, Ennis & Jackson, 2003). Προσωπικοί πόροι θεωρούνται η αυτοεκτίμηση, η αυτό-αποτελεσματικότητα, η ανθεκτικότητα και η αισιοδοξία (Lorens et al., 2006. Salanova, Bresó & Schaufeli, 2004).

Τη θετική συσχέτιση εργασιακών και προσωπικών πόρων με την εργασιακή δέσμευση επιβεβαιώνει πλήθος ερευνών (Αγαγιώτου, 2011).

2.5 Αποτελέσματα εργασιακής δέσμευσης

Ακολούθως, μετά τις αιτίες της εργασιακής δέσμευσης, διερευνήθηκαν και οι συνέπειές της, καθώς και η αντιμετώπιση τους, η οποία αποτελεί κομβικό κομμάτι για τους οργανισμούς που αναζητούν συνεχώς αποτελεσματικούς τρόπους για να βελτιώσουν την απόδοση των εργαζομένων (Halbesleben, 2011).

Η εργασιακή δέσμευση είναι συνυφασμένη με τα θετικά αποτελέσματα που επιφέρει στους εργαζομένους και κατ' επέκταση στους οργανισμούς, καθώς οδηγεί σε καλύτερη εργασιακή απόδοση (Bakker & Bal, 2010. Demerouti & Cropanzano, 2010.) Οι συνέπειες της εργασιακής δέσμευσης αφορούν κυρίως τη συμπεριφορά προς την εργασία και τον οργανισμό. Όταν, για παράδειγμα, το άτομο αισθάνεται ικανοποίηση από την αντιμετώπιση του στο εργασιακό περιβάλλον, αλλά και από την προσφορά του σε αυτό, τότε είναι εμφανές ότι οι συνέπειες της εργασιακής δέσμευσης ωφελούν τον οργανισμό (Schaufeli & Bakker, 2004. Schaufeli et al., 2004).

Σύμφωνα με έρευνες, καταδείχθηκαν τα ευεργετικά αποτελέσματα της εργασιακής δέσμευσης που αντικατοπτρίζονται στην καλή υγεία των εργαζομένων, στη θετική διάθεση και στάση προς τη ζωή, μακριά από κρούσματα κατάθλιψης και ψυχοσωματικών προβλημάτων (Schaufeli et al., 2004). Παράλληλα, βρέθηκε αρνητική συσχέτιση μεταξύ της εργασιακής δέσμευσης και των παραπόνων ψυχοσωματικής υγείας (Demerouti, Bakker, Janssen, Nachreiner & Schaufeli 2001). Συνεπώς, οι περισσότεροι μελετητές συμφωνούν ότι εργασιακά δεσμευμένοι εργαζόμενοι έχουν υψηλά επίπεδα ενέργειας και ταυτίζονται έντονα με την εργασία τους (Bakker et al, 2008). Με άλλα λόγια, οι δεσμευμένοι εργαζόμενοι χρησιμοποιούν όλη τους την προσωπική ενέργεια στην προσπάθειά τους να ταυτιστούν με τον εργασιακό ρόλο που έχουν αναλάβει, ενώ παράλληλα μεταφράζουν την κόπωση που μπορεί να νιώθουν μετά από μια κουραστική μέρα ως κάτι θετικό, απόρροια των επιτευγμάτων τους (Engelbrecht, 2006).

2.6 Συναισθηματική νοημοσύνη και εργασιακή δέσμευση

Στο εργασιακό περιβάλλον η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί προτεραιότητα για την αύξηση της αποδοτικότητας, αλλά και τη δημιουργία καλού εργασιακού κλίματος. Ένα συναισθηματικά έξυπνο άτομο είναι αφοσιωμένος υπάλληλος, δεκτικός σε αλλαγές, ακόμη και κάτω από τις πιο αβέβαιες συνθήκες, τις οποίες εκλαμβάνει ως πρόκληση και όχι ως απειλή που του προκαλεί άγχος. Δεν χάνει την ψυχραιμία του και λειτουργεί προσεκτικά ακόμη και σε αρκετά δύσκολες περιστάσεις. Είναι ικανό να χειρίζεται τα αρνητικά του συναισθήματα στο εργασιακό περιβάλλον, ενώ συνήθως εμφανίζει λιγότερα ψυχολογικά προβλήματα και υψηλότερα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης και εργασιακής δέσμευσης (Goleman, 1998).

Μία έρευνα των Wong και Law (2002) αποδεικνύει ότι ένας προϊστάμενος που χαρακτηρίζεται από υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη έχει την ικανότητα να προάγει αλτρουϊστικές συμπεριφορές, οι οποίες βοηθούν τους υφισταμένους να έχουν υψηλότερη απόδοση από την εργασία τους. Πιο συγκεκριμένα, ένας προϊστάμενος με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη καταλαβαίνει τα συναισθήματα του υφισταμένου του, συνεπώς μπορεί να διευκολύνει τον εργαζόμενο του να αντιμετωπίσει δύσκολες καταστάσεις, αλλά και να αποκτήσει αυτοπεποίθηση που θα του επιτρέψει να

εκφράσει τη δημιουργικότητα του (Zhou & George, 2003) και κατ' επέκταση να ενισχύσει το κίνητρο του (Λεμονάκη, 2010).

Οι έρευνες που ασχολούνται με τη συσχέτιση συναισθηματικής νοημοσύνης και εργασιακής δέσμευσης είναι ελάχιστες. Οι περισσότερες εμπλέκουν την επαγγελματική εξουθένωση με τη συναισθηματική νοημοσύνη που θεωρείται ο αντίποδας της εργασιακής δέσμευσης. Ωστόσο, οι Duran, Extremera και Rey (2004), η Χρυσάφη (2011) και η Αγαγιώτου (2011) με τις έρευνές τους δείχνουν ότι υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και εργασιακής δέσμευσης. Σύμφωνα με τα ευρήματα αυτά, ένας συναισθηματικά έξυπνος εργαζόμενος ή εργοδότης είναι αφοσιωμένος στο αντικείμενο ενασχόλησής του και υψηλά δεσμευμένος επαγγελματικά. Συνεπώς, τα άτομα με υψηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης έχουν και υψηλά επίπεδα εργασιακής δέσμευσης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Μεθοδολογία

3.1 Σκοπός έρευνας

Σκοπός της έρευνας ήταν να εξετάσουμε τη συναισθηματική νοημοσύνη και την εργασιακή δέσμευση στην Ελλάδα, με βάση τα δημογραφικά χαρακτηριστικά όσων συμμετείχαν στο δείγμα μας και τη διάκριση των ατόμων σε εργαζόμενους και εργοδότες. Παράλληλα, εξακριβώσαμε κατά πόσο ο μέσος εργαζόμενος ή εργοδότης έχει θετική ή αρνητική ψυχολογία και αναγνωρίσαμε ομάδες ατόμων που συμπεριφέρονται με τον ίδιο τρόπο σε συγκεκριμένα συναισθηματικά ερεθίσματα, βιώματα και εμπειρίες.

Τα κυρίαρχα ερευνητικά ερωτήματα που προκύπτουν από την έρευνά μας είναι: πώς συνδέεται η συναισθηματική νοημοσύνη με την εργασιακή δέσμευση, αν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ τους και ποιας μορφής είναι αυτή.

3.2 Μεθοδολογία έρευνας

3.2.1 Διαδικασία συλλογής δεδομένων

Από τις 9 Σεπτεμβρίου μέχρι τις 30 Νοεμβρίου του έτους 2017 συμπληρώθηκαν τα ερωτηματολόγια της έρευνάς μας για τη μελέτη της συναισθηματικής νοημοσύνης και δέσμευσης εργοδοτών και εργαζομένων. Τα ερωτηματολόγια διανεμήθηκαν ηλεκτρονικά μέσω της φόρμας του google. Κάθε ένας συμμετέχων ενημερωνόταν για το περιεχόμενο και τον σκοπό της έρευνάς μας, καθώς οι πληροφορίες αυτές βρίσκονταν αναρτημένες στην αρχή των ερωτηματολογίων. Ο μέσος χρόνος συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων ήταν τα 13 λεπτά.

3.2.2 Ερευνητικά εργαλεία

Συναισθηματική νοημοσύνη: Για τη μέτρηση της συναισθηματικής νοημοσύνης εργοδοτών και εργαζομένων χρησιμοποιήθηκε η κλίμακα των Petrides & Furnham (2003). Το εν λόγω ερωτηματολόγιο Trait Emotional Intelligence Questionnaire – Short Form (TEIQue –SF) αξιολογεί τη συναισθηματική νοημοσύνη των συμμετεχόντων σε παγκόσμιο επίπεδο μέσα από 30 ερωτήσεις. Οι συμμετέχοντες καλούνταν να απαντήσουν σε μία 7βαθμη κλίμακα, ανάλογα με τον βαθμό που συμφωνούν ή διαφωνούν σε κάθε ερώτηση, (όπου 1= διαφωνώ απόλυτα, έως 7= συμφωνώ απόλυτα). Στην επεξεργασία των αποτελεσμάτων, προκειμένου αυτά να γίνουν πιο κατανοητά, ομαδοποιήσαμε τις απαντήσεις 1-3 σε “Διαφωνώ”, 4 σε “Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ” και 5-7 σε “Συμφωνώ”. Η 7βαθμια κλίμακα χρησιμοποιήθηκε ως έχει στον υπολογισμό του score συναισθηματικής νοημοσύνης (EQscore), με τη μόνη διαφορά ότι αντιστρέψαμε την φορά των απαντήσεων στις ερωτήσεις 2, 4, 5, 7, 8, 10, 12, 13, 14, 16, 18, 22, 25, 26 και 28 ώστε η πόλωση της ισχυρής και ασθενούς συναισθηματικής νοημοσύνης να εκφράζεται με ενιαίο τρόπο σε όλες τις ερωτήσεις.

Εργασιακή δέσμευση: Όσον αφορά τη μέτρηση της εργασιακής δέσμευσης των ατόμων του δείγματός μας, χρησιμοποιήθηκε το μοντέλο του Schaufeli και των συνεργατών του (Schaufeli et al., 2002) με το ερωτηματολόγιο Utrecht Work Engagement Scale (UWES). Το ερωτηματολόγιο αυτό αποτελείται από 17 ερωτήσεις που μετρούν τους 3 παράγοντες της εργασιακής δέσμευσης, το σφρίγος, την αφοσίωση και την απορρόφηση, όπως αναφέρθηκαν και στο θεωρητικό κομμάτι της εργασίας. Οι συμμετέχοντες απάντησαν σε μία κλίμακα Likert 7 σημείων, δηλώνοντας το βαθμό στον οποίο η καθεμία από τις προτάσεις ήταν αντιπροσωπευτική για αυτούς (όπου 1= Ποτέ, 2= Σχεδόν ποτέ, 3= Μερικές φορές, 4=Τακτικά, 5=Συχνά, 6= Πολύ συχνά, 7= Πάντα). Παρόμοια με την συναισθηματική νοημοσύνη, στην επεξεργασία των αποτελεσμάτων ομαδοποιήσαμε τις απαντήσεις 1-3 σε “Αραιά/Ποτέ”, 4 σε “Τακτικά” και 5-7 σε “Συχνά/Πάντα” ώστε να έχουν προσκείμενη εννοιολογική σημασία και να προκύπτουν κατηγορίες με επαρκείς βάσεις για στατιστική ανάλυση. Παράλληλα, σημειώσαμε και τους μέσους όρους με βάση την 7βάθμια κλίμακα. Αντιστοίχως, υπολογίσαμε το score εργασιακής δέσμευσης (Engagement) από τις 7βάθμιες απαντήσεις, χωρίς να αντιστρέψουμε τη

φορά των απαντήσεων κάποιας ερώτησης, δεδομένου ότι η πόλωση υψηλής- χαμηλής εργασιακής δέσμευσης ήταν κοινή σε όλες τις ερωτήσεις.

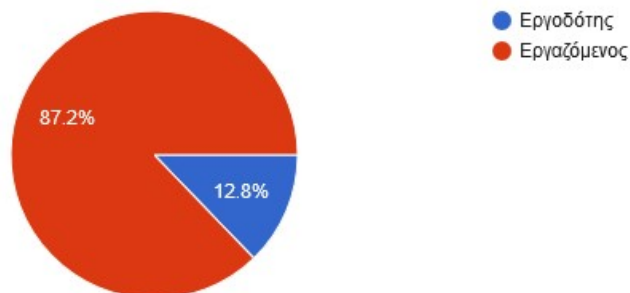
3.2.3 Δείγμα έρευνας

Η έρευνα απευθύνθηκε σε άτομα που χρησιμοποιούν πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης, όπως το Facebook, και περαιτέρω προσκλήσεις εστάλησαν μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Δηλαδή ακολουθήθηκε η μεθοδολογία της δειγματοληψίας ευκολίας αν και προσπαθήσαμε να καλύψουμε ένα ευρύ φάσμα της ελληνικής κοινωνίας με τις προσκλήσεις που αποστείλαμε. Στην έρευνα πήραν μέρος 321 άνθρωποι, εκ των οποίων οι 280 είναι εργαζόμενοι και οι 41 εργοδότες (Γράφημα 1), που απασχολούνται σε διάφορους οργανισμούς και επιχειρήσεις στην Ελλάδα. Το 51,7% που συμμετείχε στην έρευνα αποτελείται από γυναίκες και το 48,3% από άνδρες, δείγμα ενδεικτικό στο πλαίσιο της καταγραφής του ελληνικού πληθυσμού (Γράφημα 2). Οι ηλικίες του δείματός μας κυμάνθηκαν από 18 έως 30 έτη σε ποσοστό 59,5%, από 31 έως 50 έτη σε ποσοστό 38,6% και από 51 έτη και άνω σε ποσοστό περίπου 2% (Γράφημα 3). Δεδομένου ότι άτομα από 51 ετών και άνω, πιθανόν να είναι συνταξιούχοι ή να μη χρησιμοποιούν ίντερνετ - καθότι η έρευνα μας είναι ηλεκτρονική- το ερωτηματολόγιο συμπληρώθηκε κατά κύριο λόγο από ηλικίες μικρότερες των 51 ετών. Παράλληλα, τα άτομα διαχωρίστηκαν σε 4 κατηγορίες, ανάλογα με το εκπαιδευτικό επίπεδό τους, οι οποίες είναι: Γυμνάσιο – Λύκειο, ΙΕΚ, Πανεπιστήμιο – ΤΕΙ και Μεταπτυχιακό – Διδακτορικό, με την πλειονότητα του δείγματος να έχει συνεχίσει τις σπουδές του μετά τη δευτεροβάθμια εκπαίδευση (Γράφημα 4). Μία ακόμη μεταβλητή στην έρευνά μας ήταν η εργασιακή εμπειρία του κάθε συμμετέχοντα. Συγκεκριμένα, το πρώτο στάδιο αφορά την εμπειρία έως 2 χρόνια, το δεύτερο μέχρι 8 και το τρίτο από 9 έτη εργασιακής εμπειρίας και άνω (Γράφημα 5).

Γράφημα 1: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς την επαγγελματική θέση.

Επαγγελματική θέση

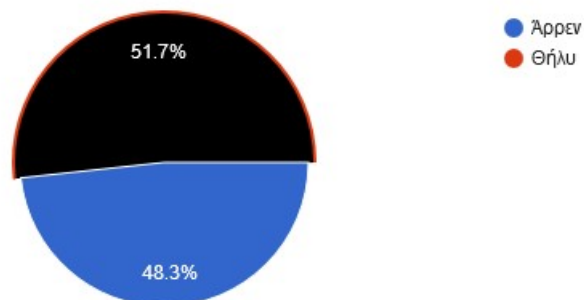
321 responses



Γράφημα 2: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το φύλο.

Φύλο

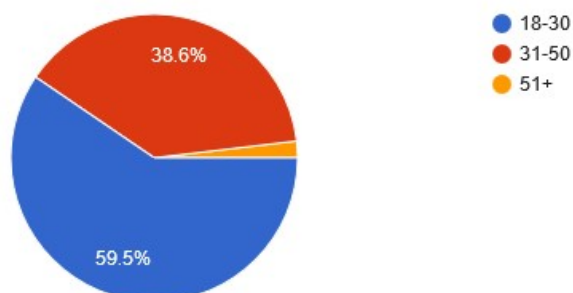
321 responses



Γράφημα 3: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς την ηλικιακή ομάδα.

Ηλικία

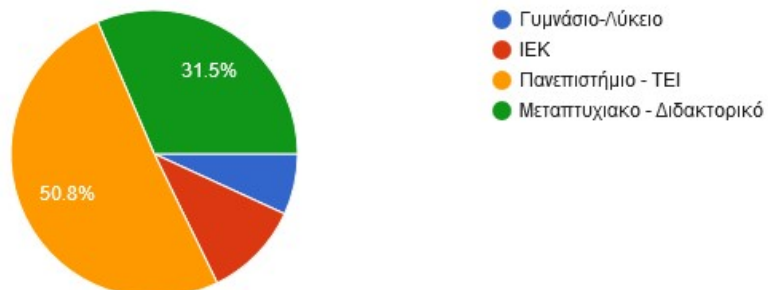
321 responses



Γράφημα 4: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς το εκπαιδευτικό επίπεδο.

Εκπαιδευτικό επίπεδο

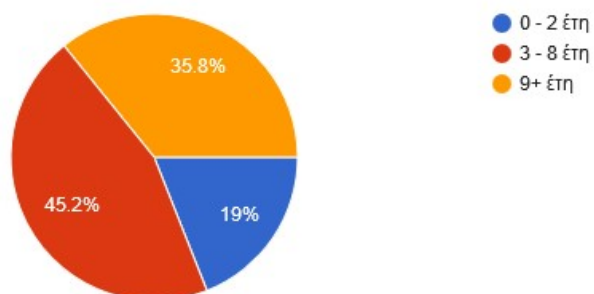
321 responses



Γράφημα 5: Κατανομή των ερωτηθέντων ως προς την εργασιακή εμπειρία.

Εργασιακή εμπειρία

321 responses



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Αποτελέσματα

4.1 Αποτελέσματα περιγραφικής ανάλυσης

Οι απαντήσεις των συμμετεχόντων κατά κύριο λόγο είναι θετικές, καθώς οι περισσότεροι εξ αυτών εμφανίζουν βαθμό συναισθηματικής νοημοσύνης πάνω από τη μέση της κλίμακας του ερωτηματολογίου της έρευνας μας. Μπορούν να εκφράσουν τα συναισθήματα τους με λόγια σχετικά εύκολα, ενώ δεν θεωρούν δύσκολο να δουν τα πράγματα από την οπτική γωνία των άλλων. Μάλιστα, 8 στους 10 ερωτηθέντες θεωρούνται ιδιαίτερα δραστήριοι με στόχους και βρίσκουν τη ζωή τους διασκεδαστική. Ωστόσο, όταν ερωτήθηκαν εάν είναι δύσκολο να ελέγξουν τα συναισθήματά τους, οι απαντήσεις τους ήταν διαφορούμενες και δεν εξήχθη κάποιο ασφαλές συμπέρασμα. Παρόμοια αντίδραση στις απαντήσεις των ερωτηθέντων είχαμε όταν ερωτήθηκαν εάν μπορούν να χειριστούν αποτελεσματικά τους άλλους ανθρώπους, με το 23,1% να δηλώνει ότι δεν μπορεί, το 46,7% ότι μπορεί και το 30,2% να μην παίρνει ξεκάθαρη θέση.

Οι συμμετέχοντες σε ποσοστό 57% θεωρούνται ισχυρογνώμονες, καθώς δεν έχουν την τάση να αλλάζουν τη γνώμη τους συχνά και πιστεύουν ότι έχουν πολλά χαρίσματα. Τουλάχιστον 2 στους 3 εργαζόμενους ή εργοδότες μπορούν να κατανοήσουν τα συναισθήματα που βιώνουν, ωστόσο 1 στους 3 δυσκολεύεται να υπερασπιστεί το δίκιο του. Όσον αφορά τα συναισθήματα των άλλων ανθρώπων και κατά πόσο μπορεί το κοινό που πήρε μέρος στην έρευνα να τα επηρεάσει, δεν πήραμε ξεκάθαρη απάντηση, καθώς και άτομα με υψηλό EQ δεν θεωρούν εύκολο κάτι τέτοιο, εξ ου και το πολύ υψηλό ποσοστό στην απάντηση «ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ». Παρόλα αυτά, το κοινό της έρευνάς μας είναι αρκετά αισιόδοξο (περίπου 75%) και θεωρεί πως οι κοντινοί του άνθρωποι δεν έχουν παράπονα από τη συμπεριφορά του. Ταυτόχρονα, σε αντίστοιχο βαθμό εκτιμά πως δεν δυσκολεύεται να προσαρμόσει τη ζωή του ανάλογα με τις περιστάσεις.

Το άγχος, ιδιαίτερα στην Ελλάδα της οικονομικής και εργασιακής κρίσης, είναι ένας παράγοντας που προβλημάτισε ιδιαίτερα το σύνολο των ερωτηθέντων, ωστόσο 1 στους 2 δήλωσε πως είναι ικανός να το αντιμετωπίσει. Είναι επίσης γεγονός, όπως προκύπτει και από τις απαντήσεις των ατόμων του δείγματος, ότι υπάρχει συσπείρωση των ανθρώπων στην ελληνική κοινωνία, με ενδεικτικό ποσοστό

74,8%, που είναι ικανό να δείξει στοργή στα κοντινά του πρόσωπα, αλλά και διατεθειμένο να μπει στη θέση ενός συνανθρώπου και να καταλάβει τα συναισθήματα του.

Επιπρόσθετα, 3 στους 4 ανθρώπους στις μέρες μας βρίσκουν κίνητρα για να προχωρήσουν και απαντούν εμφατικά πως είναι ευχαριστημένοι από τη ζωή τους, κάτι που υποδηλώνει πως και η εργασία τους τους ικανοποιεί σε μεγάλο βαθμό. Σχεδόν 2 στους 3 απαντούν πως μπορούν να βρουν τρόπους να ελέγξουν τα συναισθήματά τους όταν το θελήσουν, ενώ ένα 60% θεωρεί τον εαυτό του καλό διαπραγματευτή. Από την άλλη μεριά, 1 στους 3 μετανιώνει όταν ανακατεύεται σε διάφορες καταστάσεις, ενώ ένα 22% περίπου δεν ξέρει αν κάτι τέτοιο καταλήξει σε καλό ή κακό αποτέλεσμα και απαντάει πως ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί.

Εξίσου μοιρασμένο παρατηρήθηκε το ποσοστό των ατόμων που δήλωσαν «συμφωνώ» και «διαφωνώ» (37,4% έκαστο) στην ερώτηση αν συχνά σταματούν αυτό που κάνουν και συγκεντρώνονται σε αυτό που νιώθουν. Πιθανόν σε μερικές περιπτώσεις να συμβαδίζει αυτό που κάνουν τα άτομα με αυτό που νιώθουν. Την ίδια στιγμή, οι περισσότεροι αισθάνονται καλά με τον εαυτό τους, όμως δεν είναι εύκολο να στηρίξουν την θέση τους ακόμη και όταν έχουν δίκιο, γεγονός που υποδεικνύει είτε ότι δε θέλουν να χαλάσουν τη σχέση με τους συναδέλφους τους, είτε ότι πιστεύουν πως θα φανεί το δίκιο τους στην πορεία και δε χρειάζεται να το υπερασπιστούν σε πρώτο βαθμό.

Το δείγμα μας σε ποσοστό 66,7 % εκτιμά πως έχει επιρροή στα συναισθήματα των άλλων και 3 στους 4 πιστεύουν ότι τα πράγματα θα εξελιχθούν καλά στη ζωή τους γενικότερα. Άξιο αναφοράς θεωρείται πως το 76,9% των ατόμων δηλώνει ότι εύκολα μπορεί να δεθεί ακόμη και με όσους δε βρίσκονται πολύ κοντά του, αναδεικνύοντας την κοινωνικότητα των ανθρώπων της ελληνικής κοινωνίας, καθώς και το ότι οι φιλίες ευνοούνται στον εργασιακό χώρο. Η απάντηση αυτή έρχεται σε πλήρη συμφωνία με το αντίστοιχο ποσοστό της επόμενης ερώτησης που απαντά θετικά στο αν μπορεί να προσαρμόζεται σε καινούρια περιβάλλοντα και καταστάσεις. Στην τελευταία ερώτηση του ερωτηματολογίου της συναισθηματικής νοημοσύνης, 1 στους 2 συμμετέχοντες πιστεύει ότι οι άλλοι τον θαυμάζουν γιατί είναι άνετος.

Παρακάτω παραθέτουμε τον πίνακα με τα αποτελέσματα των ερωτήσεων σε ποσοστά, καθώς και την μέση τιμή των απαντήσεων με βάση την 7-βάθμια κλίμακα. Τιμές της μέσης τιμής μεγαλύτερες του 4 τείνουν προς το “Συμφωνώ” και αντίστροφα, μικρότερες του 4 προς το “Διαφωνώ”. Στο παράρτημα παρουσιάζουμε

ενδεικτικά τα ιστογράμματα των απαντήσεων σε κάθε ερώτηση με βάση την 7-βάθμια κλίμακα.

Πίνακας 2: Ποσοστά απαντήσεων στις ερωτήσεις συναισθηματικής νοημοσύνης.

	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Μέση τιμή 7-βάθμιας κλίμακας
1. Δε δυσκολεύομαι καθόλου να εκφράσω τα συναισθήματά μου με λόγια.	17,40%	16,50%	66,00%	4,99
2. Συχνά το βρίσκω δύσκολο να δω τα πράγματα από την οπτική γωνία των άλλων.	62,30%	17,40%	20,20%	3,07
3. Γενικά είμαι ένα ιδιαίτερα δραστήριο άτομο με στόχους.	6,90%	11,80%	81,30%	5,56
4. Συνήθως μου είναι δύσκολο να ελέγξω τα συναισθήματά μου.	42,40%	19,60%	38,00%	3,92
5. Γενικά δε βρίσκω τη ζωή διασκεδαστική.	83,80%	5,30%	10,90%	2,09
6. Μπορώ να χειριστώ αποτελεσματικά τους άλλους ανθρώπους.	23,10%	30,20%	46,70%	4,41
7. Έχω την τάση να αλλάζω γνώμη συχνά.	57,00%	19,60%	23,40%	3,32
8. Γενικά δυσκολεύομαι να κατανοήσω τι ακριβώς νιώθω.	71,70%	15,00%	13,40%	2,64
9. Πιστεύω πως έχω πολλά χαρίσματα.	15,00%	30,80%	54,20%	4,68
10. Συχνά δυσκολεύομαι να υπερασπισθώ τα δικαιώματά μου.	56,10%	15,00%	29,00%	3,29
11. Συνήθως μπορώ να επηρεάσω τα συναισθήματα των άλλων ανθρώπων.	23,40%	30,20%	46,40%	4,38
12. Γενικά είμαι απαισιόδοξος άνθρωπος.	69,50%	9,30%	21,20%	2,72
13. Οι κοντινοί μου άνθρωποι παραπονιούνται ότι δεν τους συμπεριφέρομαι σωστά.	75,40%	9,70%	15,00%	2,46
14. Συνήθως δυσκολεύομαι να προσαρμόζω τη ζωή μου ανάλογα με τις περιστάσεις.	76,90%	9,70%	13,40%	2,5

	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Μέση τιμή 7-βάθμιας κλίμακας
15. Γενικά, είμαι ικανός να αντιμετωπίσω το άγχος.	31,20%	17,80%	51,10%	4,41
16. Συχνά δυσκολεύομαι να δείχνω στοργή στους κοντινούς μου ανθρώπους.	74,80%	13,10%	12,10%	2,42
17. Συνήθως μπορώ να "μπω στη θέση του άλλου" και να καταλάβω τα συναισθήματά του.	10,00%	12,10%	77,90%	5,42
18. Δεν έχω αρκετά κίνητρα στη ζωή μου.	77,30%	11,20%	11,50%	2,36
19. Συνήθως μπορώ να βρω τρόπους να ελέγξω τα συναισθήματά μου όταν το θέλω.	17,40%	18,70%	63,90%	4,95
20. Σε γενικές γραμμές, είμαι ευχαριστημένος από τη ζωή μου.	9,30%	8,40%	82,20%	5,51
21. Θα περιέγραφα τον εαυτό μου ως καλό διαπραγματευτή.	18,40%	21,50%	60,10%	4,66
22. Συχνά ανακατεύομαι σε καταστάσεις και αργότερα το μετανιώνω.	46,40%	21,80%	31,80%	3,66
23. Συχνά, σταματώ αυτό που κάνω και συγκεντρώνομαι σε αυτό που νιώθω.	37,40%	25,20%	37,40%	4,02
24. Αισθάνομαι καλά με τον εαυτό μου.	8,70%	11,80%	79,40%	5,47
25. Έχω την τάση να υποχωρώ ακόμη και όταν γνωρίζω πως έχω δίκιο.	48,60%	18,10%	33,30%	3,55
26. Πιστεύω πως δεν έχω καθόλου επιρροή στα συναισθήματα των άλλων.	66,70%	19,60%	13,70%	2,89
27. Πιστεύω ότι γενικά τα πράγματα θα εξελιχθούν καλά στη ζωή μου.	9,00%	15,00%	76,00%	5,34
28. Δυσκολεύομαι να δεθώ πολύ ακόμη και με όσους βρίσκονται πολύ κοντά μου.	76,90%	5,90%	17,10%	2,47
29. Γενικά, μπορώ να προσαρμοζομαι σε καινούρια	11,80%	14,00%	74,10%	5,41

περιβάλλοντα και καταστάσεις.				
30. Οι άλλοι με θαυμάζουν γιατί είμαι "άνετος".	21,20%	25,50%	53,30%	4,52

Η συνέχεια του ερωτηματολογίου της έρευνάς μας εστιάζει στο κομμάτι της εργασιακής δέσμευσης των συμμετεχόντων. Η εργασία που κάνουν είναι χρήσιμη και γεμάτη νόημα, υποστηρίζουν 2 στους 3, ωστόσο δεν νιώθουν όλοι την ίδια ενεργητικότητα με το εργασιακό τους αντικείμενο. Βέβαια, εκτιμούν σε ποσοστό 74,5% πως ο χρόνος κυλάει γρήγορα όταν εργάζονται και μόλις 2 στους 10 δε νιώθουν γεμάτοι ζωντάνια και δύναμη στη δουλειά τους. Ακόμα, το 61,7% δηλώνει ενθουσιασμένο με τη δουλειά του σήμερα, χωρίς ωστόσο να ξεχνά τα πάντα γύρω του όταν εργάζεται, σε ποσοστό 35,8%. Φυσικά, αυτό εξαρτάται και από το είδος της εργασίας του κάθε εργαζόμενου, στοιχείο που θα ήταν χρήσιμο να εξετάσουμε περαιτέρω σε κάποια μελλοντική έρευνα. Το μεγαλύτερο κομμάτι του δείγματός μας εκτιμά πως η εργασία του το εμπνέει και είναι ευτυχισμένο όταν εργάζεται με εντατικούς ρυθμούς, σε ποσοστό 57,6% και 56,4% αντίστοιχα. Παρόλα αυτά, ο Έλληνας δεν είναι ιδιαίτερα πρωινός τύπος, δυσκολεύεται να ξυπνήσει το πρωί και να πάει με όρεξη και διάθεση στη δουλειά του, σε ποσοστό που αποτυπώνεται στο 51,4% όσων έχουν απαντήσει "Αραιά/Ποτέ" και "Τακτικά". Σε κάθε περίπτωση όμως, είναι πολύ υπερήφανος εργασιακά, σε ποσοστό 72,6 %.

Από τους 321 συμμετέχοντες της έρευνάς μας, οι 122 δηλώνουν πως δεν είναι τελείως απορροφημένοι από την εργασία τους σε αντίθεση με τους υπόλοιπους 133 που αφοσιώνονται πλήρως σε αυτό που κάνουν και με τους 66 που είναι απορροφημένοι σε βαθμό ρουτίνας («Τακτικά»). Οι 2 στους 3 μάλιστα υποστηρίζουν ότι όταν εργάζονται είναι ικανοί να συνεχίσουν τη δουλειά τους για πολλή ώρα, αλλά και ότι η δουλειά τους αποτελεί πρόκληση για αυτούς. Σχεδόν το 60% των συμμετεχόντων δηλώνει ότι η δουλειά τους τους συναρπάζει και 3 στους 4 θεωρούν ότι έχουν μεγάλη πνευματική αντοχή. Σε συμφωνία με την παραδοχή ότι οι περισσότεροι δεν είναι τελείως απορροφημένοι από την εργασία τους έρχεται και η δήλωση ότι εύκολα μπορούν να αποσπάσουν τον εαυτό τους από τη δουλειά τους. Από την άλλη μεριά, το 76% υποστηρίζει ότι ακόμα και σε δύσκολες καταστάσεις στον εργασιακό του χώρο, δείχνει πάντοτε επιμονή στη δουλειά του.

Στην συνέχεια ακολουθεί ο πίνακας με τα αποτελέσματα των ερωτήσεων της εργασιακής δέσμευσης σε ποσοστά και τις μέσες τιμές των απαντήσεων με βάση την 7-

βάθμια κλίμακα. Τιμές της μέσης τιμής μεγαλύτερες του 4 τείνουν προς το “Συχνά/Πάντα” και αντίστροφα, μικρότερες του 4 προς το “Αραιά/Ποτέ”. Στο παράρτημα παρουσιάζουμε ενδεικτικά τα ιστογράμματα των απαντήσεων σε κάθε ερώτηση με βάση την 7-βάθμια κλίμακα.

Πίνακας 3: Ποσοστά απαντήσεων στις ερωτήσεις εργασιακής δέσμευσης.

	Αραιά/ Ποτέ	Τακτικά	Συχνά/ Πάντα	Μέση τιμή 7-βάθμιας κλίμακας
1. Στη δουλειά μου αισθάνομαι να πλημμυρίζω από ενεργητικότητα.	19,60%	20,90%	59,50%	4,78
2. Η εργασία που κάνω είναι χρήσιμη και γεμάτη νόημα.	19,90%	14,00%	66,00%	5,04
3. Ο χρόνος κυλάει γρήγορα όταν εργάζομαι.	17,40%	8,10%	74,50%	5,24
4. Νιώθω γεμάτος/η ζωντάνια και δύναμη όταν εργάζομαι.	18,40%	14,00%	67,60%	4,99
5. Είμαι ενθουσιασμένος/η με τη δουλειά μου.	23,40%	15,00%	61,70%	4,82
6. Όταν εργάζομαι ξεχνώ τα πάντα γύρω μου.	35,80%	17,10%	47,00%	4,19
7. Η εργασία μου με εμπνέει.	23,70%	18,70%	57,60%	4,72
8. Όταν σηκώνομαι το πρωί έχω διάθεση να πάω στη δουλειά μου.	33,30%	18,10%	48,60%	4,3
9. Νιώθω ευτυχισμένος/η όταν εργάζομαι με εντατικούς ρυθμούς.	28,70%	15,00%	56,40%	4,56
10. Νιώθω υπερήφανος/η για τη δουλειά που κάνω.	16,80%	10,60%	72,60%	5,33
11. Είμαι τελείως απορροφημένος/η από την εργασία μου.	38,00%	20,60%	41,40%	3,98
12. Όταν εργάζομαι είμαι ικανός να συνεχίσω τη δουλειά μου για πολλή ώρα.	21,20%	12,10%	66,70%	4,96
13. Η δουλειά μου αποτελεί πρόκληση για μένα.	19,30%	11,20%	69,50%	5,04
14. Η δουλειά μου με συναρπάζει.	24,90%	15,30%	59,80%	4,69
15. Στην δουλειά μου έχω μεγάλη πνευματική αντοχή.	12,50%	11,20%	76,30%	5,28
16. Μου είναι δύσκολο να αποσπάσω τον εαυτό μου από τη δουλειά μου.	42,70%	24,30%	33,00%	3,74
17. Δείχνω πάντοτε επιμονή στη δουλειά μου, ακόμα κι όταν τα πράγματα δεν πάνε καλά.	12,10%	11,80%	76,00%	5,36

4.2 Αποτελέσματα επαγωγικής ανάλυσης

Είναι φανερό ότι από τα αποτελέσματα της περιγραφικής ανάλυσης παρατηρήθηκε ένα σχετικά υψηλό επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης. Ωστόσο, χρειάζεται να μελετήσουμε αν εμφανίζει τα ίδια επίπεδα στις διαφορετικές δημογραφικές υποομάδες. Για το σκοπό αυτό χρησιμοποιούμε τη σταθμισμένη μεταβλητή EQscore που κατασκευάστηκε τοποθετώντας τις απαντήσεις των ερωτήσεων της συναισθηματικής νοημοσύνης σε αντίστοιχα επίπεδα πόλωσης στην 7βάθμια κλίμακα και αντιπροσωπεύει τη μέση συναισθηματική νοημοσύνη του ερωτώμενου.

Εξετάζοντας τη διαφοροποίηση της μεταβλητής ως προς το φύλο, παρατηρούμε ότι αυτή κινείται σε περίπου ίδια επίπεδα στα δύο φύλα, με κατεύθυνση ελαφρώς προς την υψηλή πλευρά. Για να επιβεβαιώσουμε το οπτικό αυτό αποτέλεσμα πραγματοποιούμε στατιστικό έλεγχο t με μηδενική υπόθεση ότι η μέση τιμή της μεταβλητής είναι ίδια για τις δύο υποομάδες. Παρατηρούμε ότι ανεξάρτητα από το αν υποθέσουμε ισότητα των διακυμάνσεων της μεταβλητής στα δύο φύλα (ο έλεγχος Levene δεν καταλήγει σε στατιστικά σημαντική διαφορά), η μηδενική υπόθεση για ισότητα της συναισθηματικής νοημοσύνης (EQscore) δεν απορρίπτεται σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\alpha=0,05$. Επομένως, είναι ασφαλές να υποθέσουμε ότι οι άνδρες και οι γυναίκες παρουσιάζουν το ίδιο επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης, όπως φαίνεται ξεκάθαρα και από τις κατανομές στο αντίστοιχο boxplot.

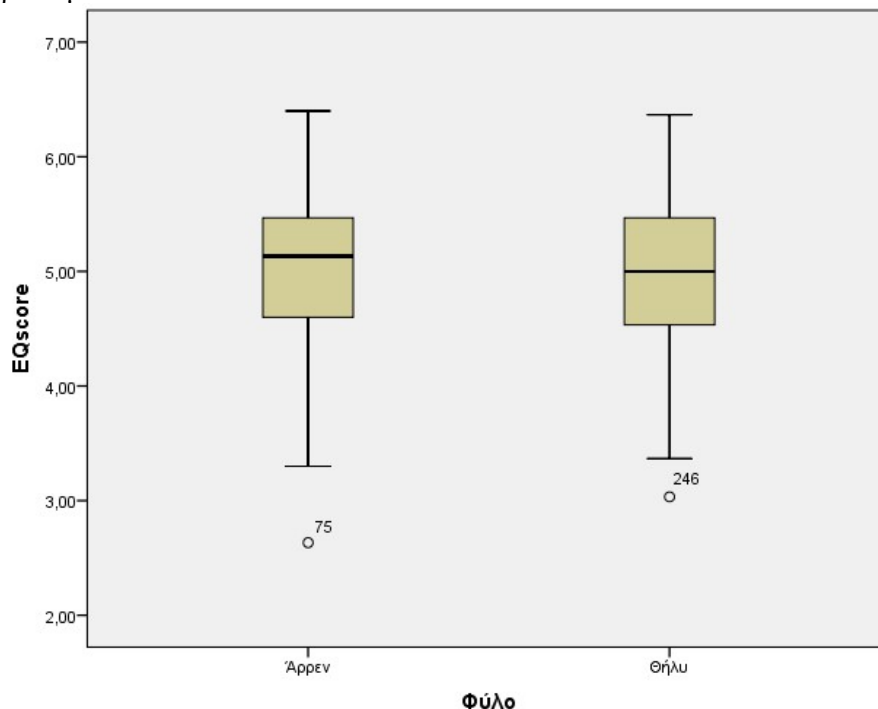
Πίνακας 4: Περιγραφικά στατιστικά της συναισθηματικής νοημοσύνης (EQscore) ως προς το φύλο του ερωτώμενου

Group Statistics					
	Φύλο	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
EQscore	Άρρεν	155	5,0445	,62963	,05057
	Θήλυ	166	4,9817	,65677	,05098

Πίνακας 5: Στατιστικός έλεγχος t για τη μηδενική υπόθεση ισότητας της συναισθηματικής νοημοσύνης (EQscore) ανάμεσα σε άνδρες και γυναίκες

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
EQscore	Equal variances assumed	,532	,466	,873	319	,383	,06279	,07191	-,07869	,20427
	Equal variances not assumed			,874	318,775	,383	,06279	,07181	-,07849	,20406

Γράφημα 6: Βoxplot της συναισθηματικής νοημοσύνης (EQscore) ως προς το φύλο του ερωτώμενου



Οι περισσότερες δημογραφικές υποομάδες εμφανίζουν σχετικά παρόμοια επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης με την εξαίρεση της κατηγοριοποίησης ανάλογα με την επαγγελματική θέση. Οι μέσες τιμές της συναισθηματικής

νοημοσύνης (EQscore) στην περίπτωση αυτή εμφανίζουν μεγαλύτερη διαφοροποίηση ανάμεσα σε εργαζόμενους και εργοδότες. Πραγματοποιώντας τον αντίστοιχο έλεγχο υποθέσεων t για την ισότητα των δύο μέσων τιμών, αυτή την φορά υπολογίζουμε p-value 0,012 που απορρίπτει την μηδενική υπόθεση σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\alpha=0,05$. Η οπτική επιβεβαίωση από το αντίστοιχο boxplot φανερώνει ότι οι δύο κατανομές κινούνται σε αρκετά διαφορετικά εύρη και οι μέσες τιμές εμφανίζουν κάποια απόσταση μεταξύ τους. Επομένως, και παρά το γεγονός ότι η συναισθηματική νοημοσύνη και για τις δύο υποομάδες είναι θετική, οι εργοδότες στέκονται πιο υψηλά από τους εργαζόμενους, γεγονός που είναι σχετικά αναμενόμενο με βάση την κοινή λογική.

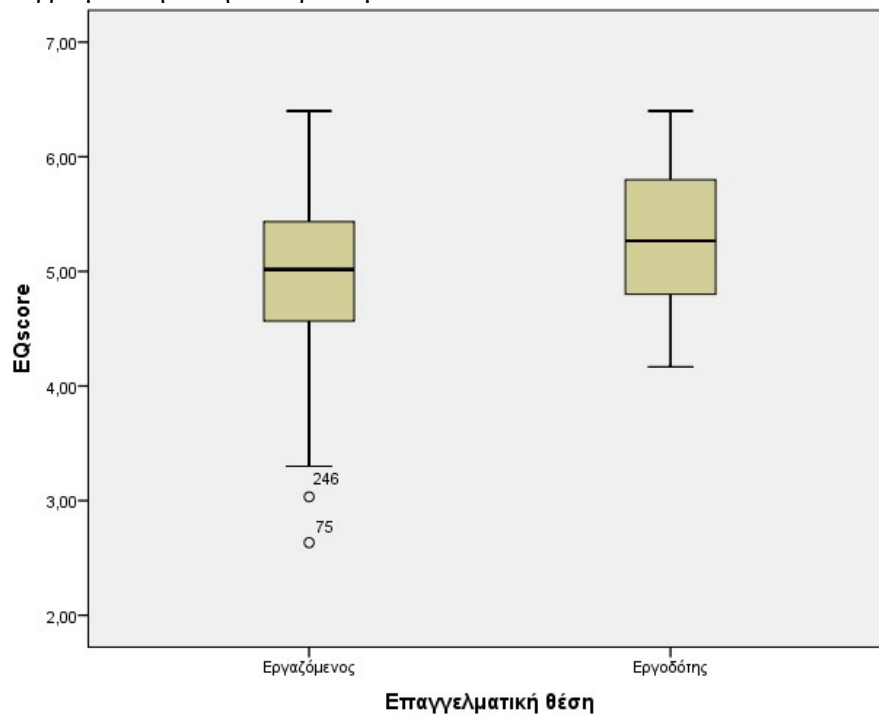
Πίνακας 6: Περιγραφικά στατιστικά της συναισθηματικής νοημοσύνης (EQscore) ως προς την επαγγελματική θέση του ερωτώμενου

Group Statistics					
	Επαγγελματική θέση	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
EQscore	Εργαζόμενος	280	4,9776	,63931	,03821
	Εργοδότης	41	5,2472	,63070	,09850

Πίνακας 7: Στατιστικός έλεγχος t για τη μηδενική υπόθεση ισότητας της συναισθηματικής νοημοσύνης (EQscore) ανάμεσα σε εργαζόμενους και εργοδότες

Independent Samples Test										
	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference		
								Lower	Upper	
EQscore	Equal variances assumed	,014	,905	-2,526	319	,012	-,26954	,10672	-,47951	,05956
	Equal variances not assumed			-2,551	52,771	,014	-,26954	,10565	-,48146	,05761

Γράφημα 7: Boxplot της συναισθηματικής νοημοσύνης (EQscore) ως προς την επαγγελματική θέση του ερωτώμενου



Αντίστοιχα εξετάζουμε τη σταθμισμένη μεταβλητή της εργασιακής δέσμευσης (Engagement), που αντιπροσωπεύει τη μέση εργασιακή δέσμευση του ερωτώμενου. Ως προς το φύλο, παρατηρούμε παρόμοιες μέσες τιμές, επίσης θετικές (δηλαδή προς την κατεύθυνση του “Συχνά/Πάντα”), με τον στατιστικό έλεγχο υποθέσεων t να μην μπορεί να απορρίψει την μηδενική υπόθεση της ισότητας του μεγέθους της εργασιακής δέσμευσης ανάμεσα σε άνδρες και γυναίκες σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\alpha=0,05$.

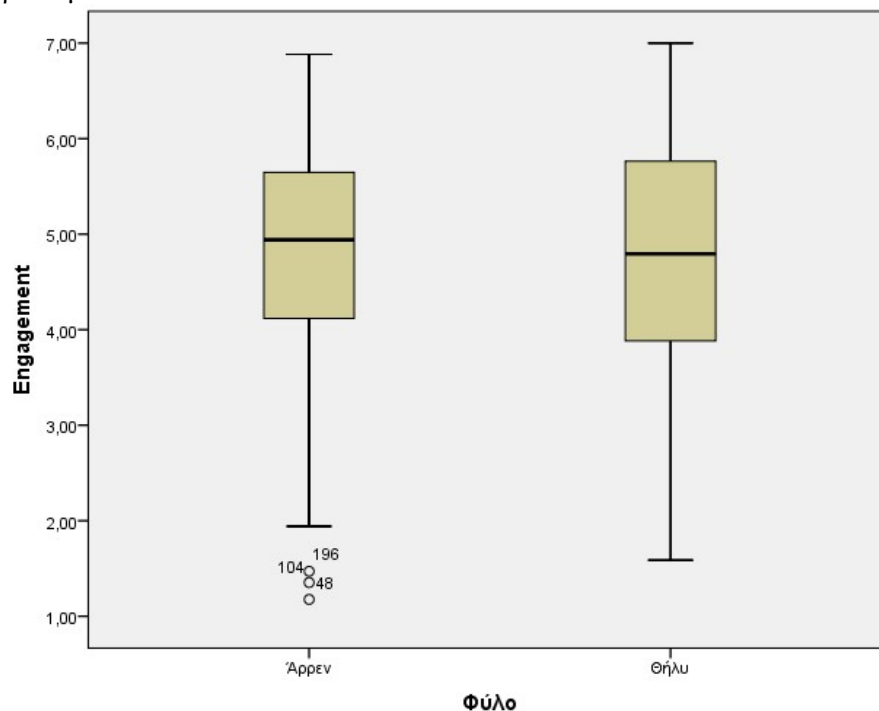
Πίνακας 8: Περιγραφικά στατιστικά της εργασιακής δέσμευσης (Engagement) ως προς το φύλο του ερωτώμενου

Group Statistics					
	Φύλο	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Engagement	Άρρεν	155	4,8049	1,22166	,09813
	Θήλυ	166	4,7303	1,20971	,09389

Πίνακας 9: Στατιστικός έλεγχος t για τη μηδενική υπόθεση ισότητας της εργασιακής δέσμευσης (Engagement) ανάμεσα σε άνδρες και γυναίκες

		Independent Samples Test								
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Engagement	Equal variances assumed	,025	,874	,549	319	,583	,07460	,13576	-,19251	,34171
	Equal variances not assumed			,549	317,041	,583	,07460	,13581	-,19260	,34180

Γράφημα 8: Boxplot της εργασιακής δέσμευσης (Engagement) ως προς το φύλο του ερωτώμενου



Στις υποομάδες της επαγγελματικής θέσης είναι φανερό πως υπάρχει διαφοροποίηση ως προς την εργασιακή δέσμευση, με τους εργοδότες να εμφανίζουν μεγαλύτερη προσήλωση στην εργασία και τη μηδενική υπόθεση της ισότητας να απορρίπτεται σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\alpha=0,05$ ($p\text{-value} = 0,001 < 0,05$).

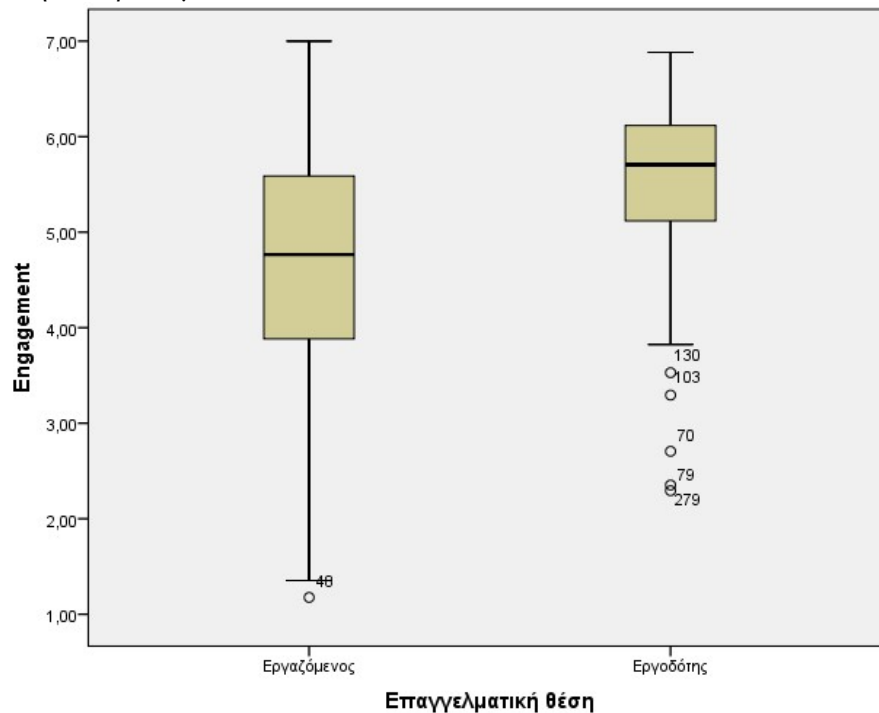
Πίνακας 10: Περιγραφικά στατιστικά της εργασιακής δέσμευσης (Engagement) ως προς την επαγγελματική θέση του ερωτώμενου

Group Statistics					
	Επαγγελματική θέση	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Engagement	Εργαζόμενος	280	4,6828	1,20021	,07173
	Εργοδότης	41	5,3372	1,16762	,18235

Πίνακας 11: Στατιστικός έλεγχος t για τη μηδενική υπόθεση ισότητας της εργασιακής δέσμευσης (Engagement) ανάμεσα σε εργαζόμενους και εργοδότες

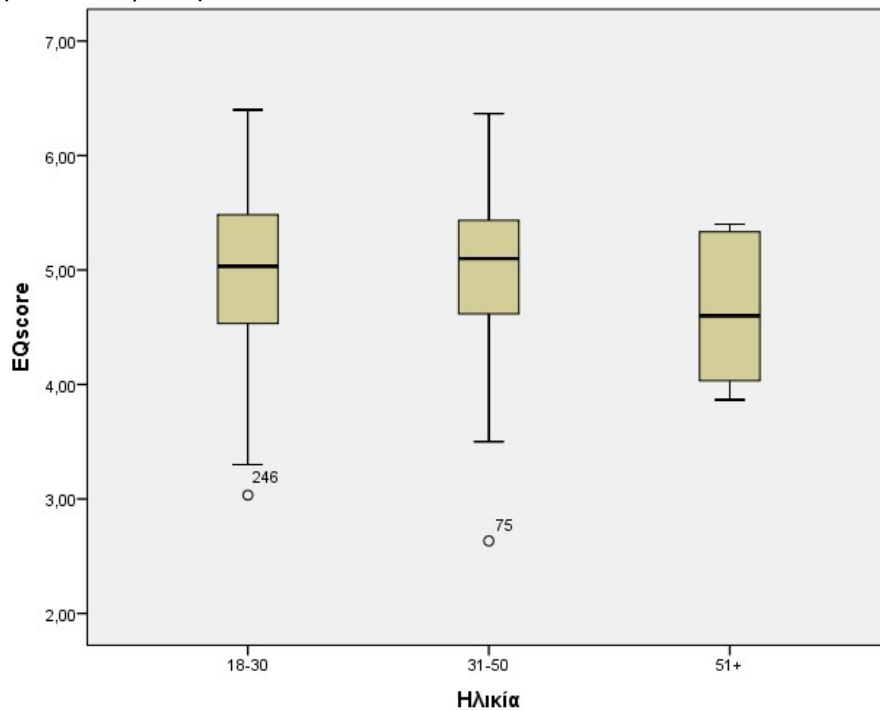
Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Engagement	Equal variances assumed	,540	,463	3,272	319	,001	-,65439	,20002	1,04791	-,26086
	Equal variances not assumed			3,340	53,152	,002	-,65439	,19595	1,04739	-,26139

Γράφημα 9: Boxplot της εργασιακής δέσμευσης (Engagement) ως προς την επαγγελματική θέση του ερωτώμενου



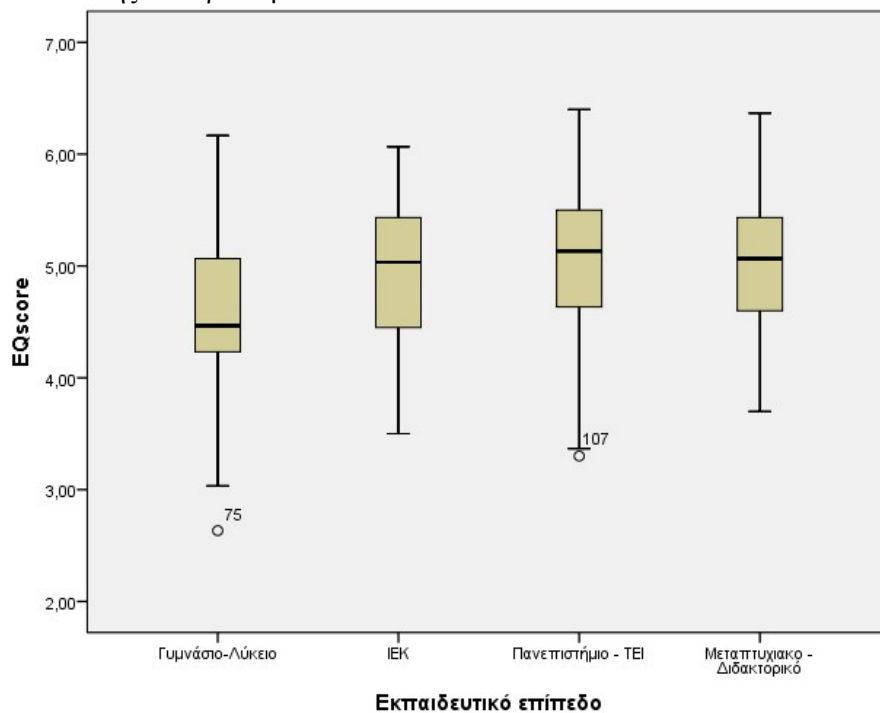
Στις επόμενες σελίδες παραθέτουμε ενδεικτικά τα αντίστοιχα Boxplot των υπόλοιπων δημογραφικών υποομάδων, ως προς το επίπεδο της συναισθηματικής νοημοσύνης και της εργασιακής δέσμευσης. Γενικά παρατηρούνται διαφοροποιήσεις στα άτομα της ηλικιακής κατηγορίας 51+ ως προς τις υπόλοιπες ηλικιακές ομάδες και στα άτομα με εκπαίδευση Γυμνασίου/Λυκείου ως προς τα υπόλοιπα επίπεδα εκπαίδευσης. Παρόλα αυτά, δε θεωρήσαμε σωστό να το θέσουμε ως συμπέρασμα, λόγω της πολύ μικρής βάσης των εν λόγω απαντήσεων στις κατηγορίες αυτές (μόλις 6 άτομα ηλικίας 51+ στο δείγμα και 22 άτομα με εκπαίδευση Γυμνασίου/Λυκείου). Στην περίπτωση της εργασιακής εμπειρίας δεν παρατηρήθηκαν ουσιαστικές διαφορές.

Γράφημα 10: Boxplot της συναισθηματικής νοημοσύνης (EQscore) ως προς την ηλικιακή ομάδα του ερωτώμενου



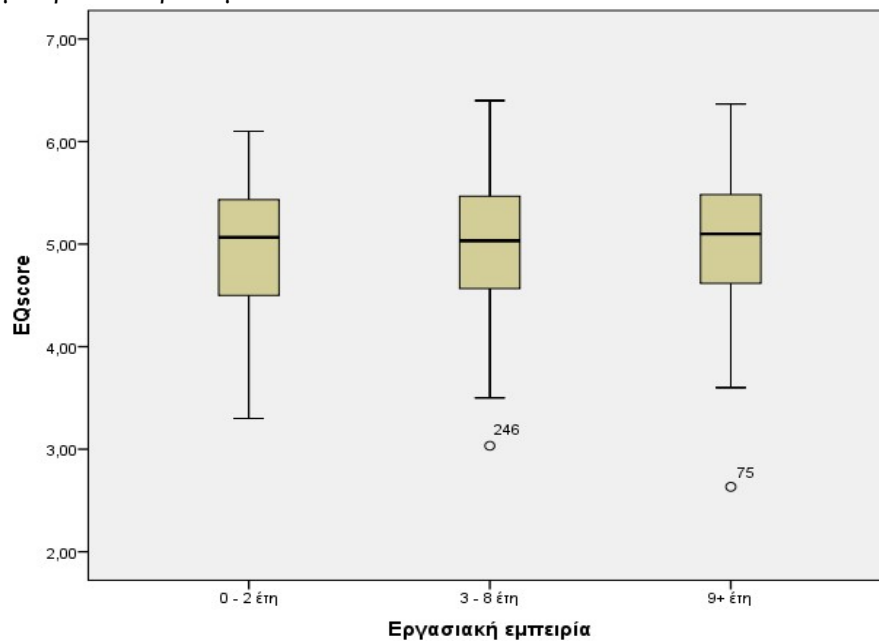
Στο παραπάνω γράφημα, η ομάδα που η κατανομή των απαντήσεων συναισθηματικής νοημοσύνης διαφοροποιείται αισθητά είναι των 51+, που όμως έχει μόλις 6 απαντήσεις.

Γράφημα 11: Boxplot της συναισθηματικής νοημοσύνης (EQscore) ως προς το επίπεδο εκπαίδευσης του ερωτώμενου



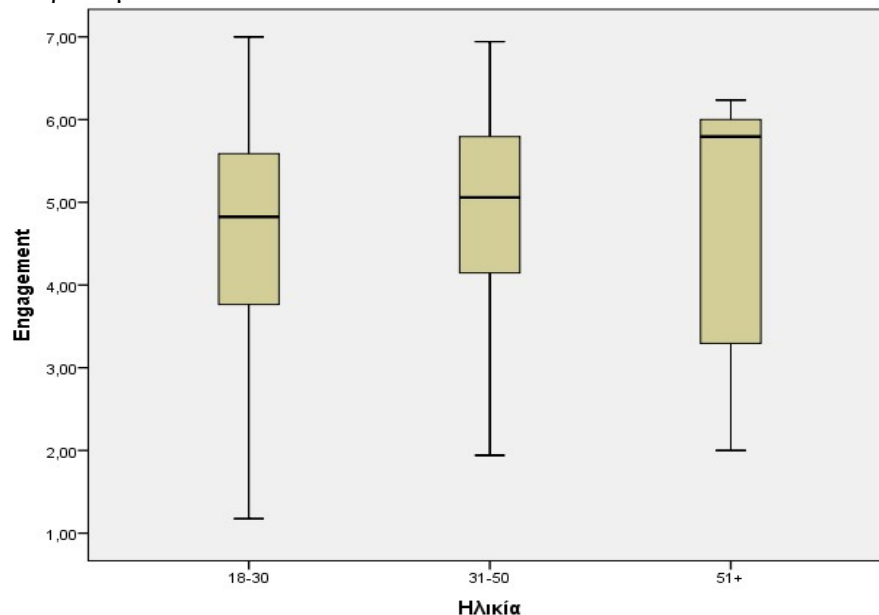
Παρομοίως, τα άτομα που έχουν εκπαίδευση μέχρι Γυμνάσιο-Λύκειο είναι μόλις 22 και δε σχηματίζουν επαρκή βάση για να ανάγουμε τα συμπεράσματα στον γενικότερο πληθυσμό.

Γράφημα 12: Boxplot της συναισθηματικής νοημοσύνης (EQscore) ως προς την εργασιακή εμπειρία του ερωτώμενου



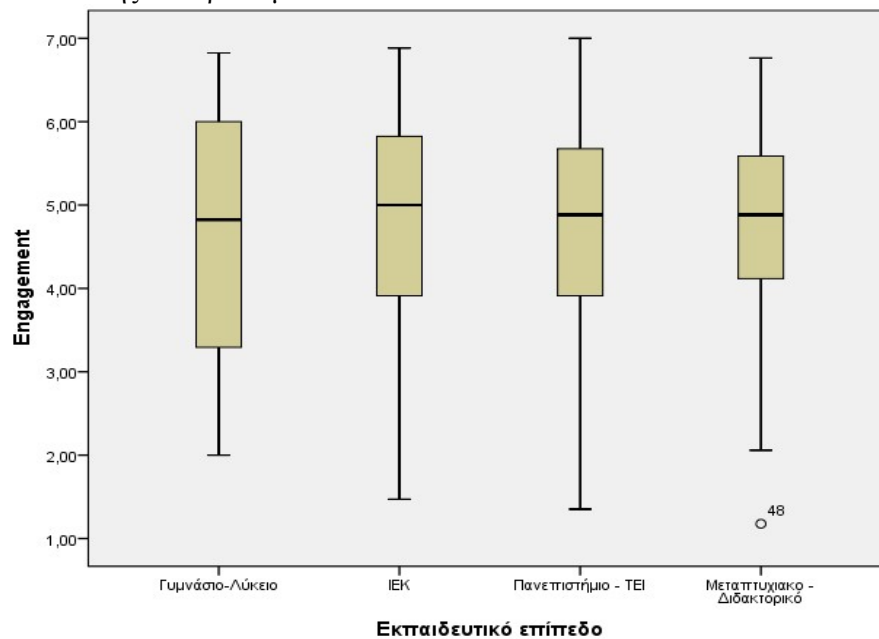
Οι ομάδες που σχηματίζονται από τον διαφορετικό βαθμό σε έτη εργασιακής εμπειρίας εμφανίζουν αρκετά παρόμοια μορφή, ώστε να μην μπορούμε να ξεχωρίσουμε τη διαφοροποίηση της συναισθηματικής νοημοσύνης με βάση τον παράγοντα αυτό.

Γράφημα 13: Boxplot της εργασιακής δέσμευσης (Engagement) ως προς την ηλικιακή ομάδα του ερωτώμενου



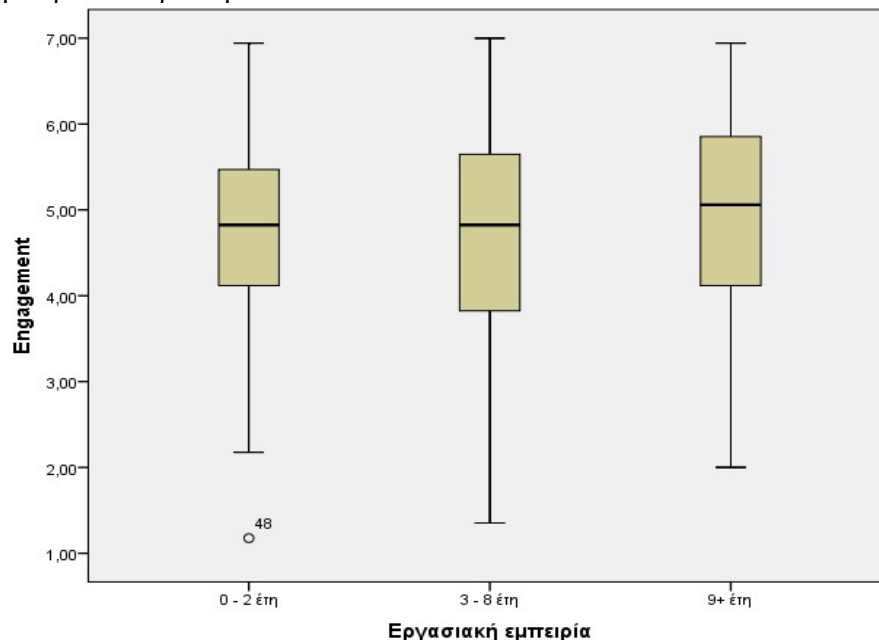
Όπως στην εργασιακή δέσμευση, έτσι και εδώ, η ηλικιακή ομάδα των 51+ δεν παρέχει ασφαλή συμπεράσματα για στατιστική ανάλυση, λόγω του μικρού μεγέθους της στο δείγμα μας.

Γράφημα 14: Βoxplot της εργασιακής δέσμευσης (Engagement) ως προς το επίπεδο εκπαίδευσης του ερωτώμενου



Τα άτομα με εκπαιδευτικό επίπεδο Γυμνασίου-Λυκείου εμφανίζουν την πιο απλωμένη κατανομή γύρω από τη μέση τιμή, αλλά δε διαφοροποιείται σημαντικά σε σχέση με τις υπόλοιπες, και με μόλις 22 απαντήσεις δεν έχουμε επαρκή βάση για γενίκευση των συγκρίσεων.

Γράφημα 15: Βoxplot της εργασιακής δέσμευσης (Engagement) ως προς την εργασιακή εμπειρία του ερωτώμενου



Η διαφοροποίηση ανάμεσα στις ομάδες που σχηματίζονται με βάση την εργασιακή εμπειρία είναι σε μικρό βαθμό στις ουρές των κατανομών και δε φαίνεται να είναι ουσιαστική.

Απομένει να εξετάσουμε αν και κατά πόσο η συναισθηματική νοημοσύνη είναι συσχετισμένη με την εργασιακή δέσμευση στις απαντήσεις των ατόμων στο δείγμα μας. Γενικά, με βάση την περιγραφική ανάλυση των αποτελεσμάτων, έχουμε παρατηρήσει σχετικά υψηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης και ίσως ακόμη πιο υψηλά επίπεδα εργασιακής δέσμευσης. Τα ευρήματα αυτά φαίνεται να αντανακλούν την πλειοψηφία του δείγματος μας (συνήθως 2 στα 3 άτομα), επομένως είναι εύλογο να υποθέσουμε πως οι απαντήσεις στις δύο ενότητες εμφανίζουν συσχέτιση. Με άλλα λόγια, περιμένουμε να δούμε ότι άτομα με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη εμφανίζουν μεγάλη εργασιακή δέσμευση και αντίστροφα. Για να επιβεβαιώσουμε αυτή την εικασία, αρκεί να πραγματοποιήσουμε έλεγχο συσχετίσεων ανάμεσα στις σταθμισμένες μεταβλητές EQscore και Engagement. Ο πίνακας 12 υποδεικνύει ότι οι δύο μεταβλητές είναι συσχετισμένες μεταξύ τους, και μάλιστα θετικά, δηλαδή το επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης είναι υψηλό όταν και η εργασιακή δέσμευση είναι υψηλή και αντίστροφα (Πίνακας 13). Παρόμοια και εξίσου ισχυρή είναι η συσχέτιση στην υποομάδα των εργαζομένων αλλά και των εργοδοτών (Πίνακας 14).

Πίνακας 12: Στατιστικός έλεγχος συσχέτισης ανάμεσα σε συναισθηματική νοημοσύνη και εργασιακή δέσμευση στο σύνολο των ερωτηθέντων.

		EQscore	Engagement
EQscore	Pearson Correlation	1	,385**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	321	321
Engagement	Pearson Correlation	,385**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	321	321

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Πίνακας 13: Στατιστικός έλεγχος συσχέτισης ανάμεσα σε συναισθηματική νοημοσύνη και εργασιακή δέσμευση των εργαζομένων.

		EQscore	Engagement
EQscore	Pearson Correlation	1	,362**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	280	280
Engagement	Pearson Correlation	,362**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	280	280

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Πίνακας 14: Στατιστικός έλεγχος συσχέτισης ανάμεσα σε συναισθηματική νοημοσύνη και εργασιακή δέσμευση των εργοδοτών.

		EQscore	Engagement
EQscore	Pearson Correlation	1	,422**
	Sig. (2-tailed)		,006
	N	41	41
Engagement	Pearson Correlation	,422**	1
	Sig. (2-tailed)	,006	
	N	41	41

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Πραγματοποιώντας γραμμική παλινδρόμηση της σταθμισμένης συναισθηματικής νοημοσύνης (εξαρτημένη μεταβλητή) ως προς τις δημογραφικές ερωτήσεις και τη σταθμισμένη εργασιακή δέσμευση (ανεξάρτητες μεταβλητές), μπορούμε να εντοπίσουμε ποιες από αυτές τις μεταβλητές επηρεάζουν κατά κύριο λόγο τη συνολική εικόνα των εργαζομένων και εργοδοτών. Χρησιμοποιώντας τη μέθοδο της βηματικής (stepwise) παλινδρόμησης στη διερεύνηση του πιο καλού υποσυνόλου ανεξάρτητων μεταβλητών, καταλήγουμε στο ακόλουθο τελικό γραμμικό μοντέλο (Πίνακας 15).

Πίνακας 15: Γραμμικό μοντέλο συναισθηματικής νοημοσύνης (EQscore)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,040	,135		29,988	,000
	Engagement	,204	,027	,385	7,446	,000
2	(Constant)	3,725	,179		20,827	,000
	Engagement	,203	,027	,383	7,470	,000
	Εκπαιδευτικό επίπεδο	,104	,040	,135	2,641	,009

a. Dependent Variable: EQscore

Με βάση τα αποτελέσματα της γραμμικής παλινδρόμησης, παρατηρούμε ότι η εργασιακή δέσμευση (Engagement), αλλά και το εκπαιδευτικό επίπεδο, επηρεάζουν θετικά τη συναισθηματική νοημοσύνη (θετική τιμή των β coefficient). Το μοντέλο της γραμμικής παλινδρόμησης που προκύπτει είναι στατιστικά σημαντικό (Πίνακας 16), αλλά εξηγεί σχετικά μικρό ποσοστό της συνολικής διακύμανσης (Πίνακας 17), που σημαίνει ότι ίσως η γραμμική σχέση να μην είναι η πλέον κατάλληλη.

Πίνακας 16: Πίνακας ανάλυσης διακύμανσης του μοντέλου γραμμικής παλινδρόμησης

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19,627	1	19,627	55,449	,000 ^b
	Residual	112,913	319	,354		
	Total	132,540	320			
2	Regression	22,050	2	11,025	31,730	,000 ^c
	Residual	110,490	318	,347		
	Total	132,540	320			

a. Dependent Variable: EQscore

b. Predictors: (Constant), Engagement

c. Predictors: (Constant), Engagement, Εκπαιδευτικό επίπεδο

Πίνακας 17: Ερμηνευτική ικανότητα του μοντέλου γραμμικής παλινδρόμησης.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,385 ^a	,148	,145	,59495
2	,408 ^b	,166	,161	,58945

a. Predictors: (Constant), Engagement

b. Predictors: (Constant), Engagement, Εκπαιδευτικό επίπεδο

Με την ίδια λογική εκτελούμε γραμμική παλινδρόμηση για την εργασιακή δέσμευση (εξαρτημένη μεταβλητή) ως προς τις δημογραφικές ερωτήσεις και τη σταθμισμένη συναισθηματική νοημοσύνη (ανεξάρτητες μεταβλητές). Με τη μέθοδο της βηματικής (stepwise) επιλογής μεταβλητών για το μοντέλο καταλήγουμε στις παραμέτρους του τελικού μοντέλου μετά από λίγα βήματα (Πίνακας 18).

Πίνακας 18: Γραμμικό μοντέλο εργασιακής δέσμευσης (Engagement)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,128	,493		2,289	,023
	EQscore	,726	,097	,385	7,446	,000
2	(Constant)	,771	,509		1,513	,131
	EQscore	,692	,098	,367	7,084	,000
	Επαγγελματική θέση	,468	,188	,129	2,488	,013

a. Dependent Variable: Engagement

Παρατηρούμε ότι η εργασιακή δέσμευση επηρεάζεται θετικά σε μεταβολή από εργαζόμενο σε εργοδότη και από το επίπεδο της συναισθηματικής νοημοσύνης (EQscore). Το μοντέλο παραμένει να είναι στατιστικά σημαντικό (Πίνακας 19), αλλά πάλι εξηγεί μικρό ποσοστό της συνολικής διακύμανσης που φανερώνει μη γραμμική συσχέτιση της εξαρτημένης μεταβλητής από τις ανεξάρτητες (Πίνακας 20).

Πίνακας 19: Πίνακας ανάλυσης διακύμανσης του μοντέλου γραμμικής παλινδρόμησης

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	69,857	1	69,857	55,449	,000 ^b
	Residual	401,889	319	1,260		
	Total	471,747	320			
2	Regression	77,533	2	38,766	31,272	,000 ^c
	Residual	394,214	318	1,240		
	Total	471,747	320			

a. Dependent Variable: Engagement

b. Predictors: (Constant), EQscore

c. Predictors: (Constant), EQscore, Επαγγελματική θέση

Πίνακας 20: Ερμηνευτική ικανότητα του μοντέλου γραμμικής παλινδρόμησης.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,385 ^a	,148	,145	1,12243
2	,405 ^b	,164	,159	1,11340

a. Predictors: (Constant), EQscore

b. Predictors: (Constant), EQscore, Επαγγελματική θέση

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: Συμπεράσματα

Η έρευνα που πραγματοποιήσαμε είχε στόχο τη μελέτη της συναισθηματικής νοημοσύνης και της εργασιακής δέσμευσης εργοδοτών και εργαζομένων στην Ελλάδα μέσα στο έτος 2017. Για τη μέτρηση της συναισθηματικής νοημοσύνης εργοδοτών και εργαζομένων χρησιμοποιήθηκε η κλίμακα των Petrides & Furnham (2003) με τη μορφή του ερωτηματολογίου Trait Emotional Intelligence Questionnaire – Short Form (TEIQue – SF). Όσον αφορά τη μέτρηση της εργασιακής δέσμευσης των ατόμων του δείγματός μας, χρησιμοποιήθηκε το μοντέλο του Schaufeli και των συνεργατών του (Schaufeli et al., 2002) με το ερωτηματολόγιο Utrecht Work Engagement Scale (UWES).

Το δείγμα κατασκευάστηκε με την μέθοδο της δειγματοληψίας ευκολίας και αυτό εξασφάλισε ένα χαμηλό κόστος διεξαγωγής της έρευνας, αλλά ταυτόχρονα ήταν δεσμευτικό ως προς την αναγωγή των συμπερασμάτων σε κάποιες ομάδες πληθυσμού. Επίσης, η μελέτη της συναισθηματικής νοημοσύνης και της εργασιακής δέσμευσης με τη χρήση των ανωτέρω κλιμάκων δεν απαγορεύει την ύπαρξη άλλων παραγόντων που ενδεχομένως να επηρεάζουν τις απαντήσεις των ατόμων που συμμετείχαν στην έρευνα. Επομένως, τα συμπεράσματά μας είναι χρήσιμα για την κατανόηση της αλληλεπίδρασης ανάμεσα στα δύο χαρακτηριστικά υπό την προϋπόθεση ότι η επίδραση των εξωτερικών παραγόντων διαμορφώνεται στο ίδιο περίπου επίπεδο για το σύνολο του δείγματός μας.

Τα ποσοστά των απαντήσεων φανερώνουν ένα σχετικά υψηλό επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης, το οποίο συνοδεύεται από ένα επίσης υψηλό επίπεδο εργασιακής δέσμευσης. Τα αποτελέσματα αυτά είναι αρκετά αισιόδοξα, δεδομένου ότι η Ελλάδα συνεχίζει να βρίσκεται σε οικονομική ύφεση (η έρευνα πραγματοποιήθηκε το 2017, πριν την έξοδο της χώρας από τα μνημόνια). Αυτό αποδεικνύει ότι ο μέσος Έλληνας είναι ισχυρός από άποψη συναισθηματικής νοημοσύνης, ενώ ταυτόχρονα δεσμεύεται αρκετά στον χώρο εργασίας του, πράγμα που φανερώνει το σημαντικό μέγεθος του χρόνου που περνάει στο εργασιακό του περιβάλλον (η οικονομική κρίση οδήγησε σε γενική αύξηση των ωρών εργασίας στην Ελλάδα).

Τα επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης και εργασιακής δέσμευσης δεν φαίνεται να διαφοροποιούνται αισθητά ως προς το φύλο, την ηλικιακή ομάδα, το

επίπεδο εκπαίδευσης και την εργασιακή εμπειρία. Ανάμεσα σε εργοδότες και εργαζόμενους υπάρχουν ορατές διαφορές, γεγονός που είναι σχετικά αναμενόμενο με βάση τα υπόλοιπα χαρακτηριστικά των δύο ομάδων (επίπεδα μισθών, status, κλπ.). Επίσης, σημαντικό είναι το γεγονός ότι το επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης μεταβάλλεται παράλληλα με το βαθμό εργασιακής δέσμευσης.

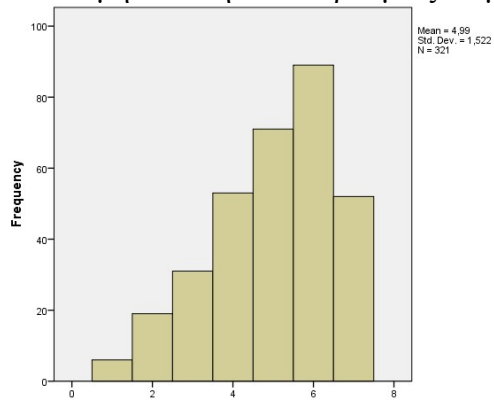
Είναι γεγονός ότι η επιτυχία μιας επιχείρησης εξαρτάται σημαντικά από τον βαθμό εργασιακής δέσμευσης των στελεχών της (εργοδότες και εργαζόμενοι). Με τη σειρά τους οι ίδιοι οι εργαζόμενοι θέλουν να εργάζονται σε επιχειρήσεις που τους εμπνέουν, τους κάνουν να απολαμβάνουν τη δουλειά τους και τους βελτιώνουν σε συναισθηματικό επίπεδο. Επομένως, με βάση τα όσα παρατηρήσαμε για τη σχέση συναισθηματικής νοημοσύνης και εργασιακής δέσμευσης, είναι σημαντικό για την κάθε επιχείρηση η τακτική σφυγμομέτρηση της συναισθηματικής νοημοσύνης του προσωπικού της. Με αυτό τον τρόπο μπορούν να ληφθούν έγκαιρα μέτρα και ενέργειες, ώστε να διατηρείται ένα κανονικό προς υψηλό επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης των ατόμων στο περιβάλλον εργασίας. Η χρήση ενός παρόμοιου ερωτηματολογίου με αυτό που χρησιμοποιήσαμε στην έρευνά μας θα μπορούσε να αποτελέσει ένα χρήσιμο και πρακτικό εργαλείο μέτρησης της κατάστασης αυτών των δύο μεταβλητών.

Τα συμπεράσματα από την έρευνα που πραγματοποιήσαμε θα μπορούσαν να εμπλουτιστούν με την καταγραφή και μελέτη περισσότερων παραγόντων που θα ήταν ικανά να επηρεάσουν τη συναισθηματική νοημοσύνη και την εργασιακή δέσμευση. Σε μια μελλοντική προέκταση της έρευνας θα ήταν ενδιαφέρον να συνδέσουμε τις δύο μεταβλητές με φυσικά μεγέθη, όπως τον κλάδο επαγγέλματος, το εισόδημα, την οικογενειακή κατάσταση, ακόμα και τη γεωγραφική τοποθέτηση των επιχειρήσεων. Επίσης, μεγάλο ενδιαφέρον έχει η σύγκριση με τα επίπεδα άλλων ευρωπαϊκών και μη χωρών. Η τακτή επανάληψη της διεξαγωγής του ερωτηματολογίου θα μπορούσε να συντελέσει στη δημιουργία μιας πολύτιμης χρονοσειράς και στην καταγραφή ενός χρήσιμου δείκτη που θα ποσοτικοποιούσε τα μεγέθη αυτά με την τάση και ισορροπία που εμφανίζουν με την πάροδο του χρόνου.

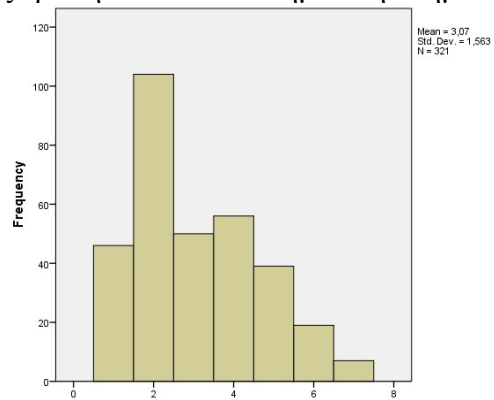
Συνοψίζοντας, το ερωτηματολόγιο της έρευνας αποτελεί ένα χρήσιμο εργαλείο για το σχηματισμό μιας εικόνας για τη συμπεριφορική διάσταση των ατόμων στον τομέα της εργασίας στην Ελλάδα, το οποίο θα μπορούσε να συντελέσει τόσο στη βελτίωση των συνθηκών εργασίας, όσο και στην επιτυχημένη πορεία των επιχειρήσεων στον εργασιακό χώρο.

Παράρτημα:

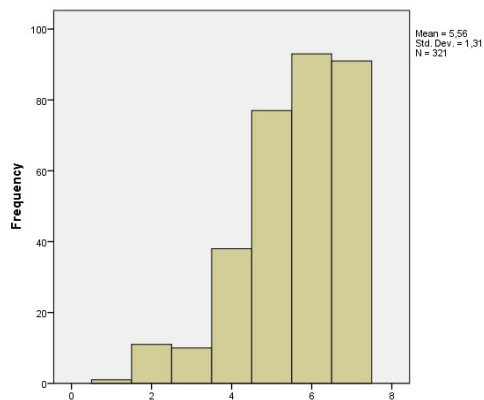
Κατανομή απαντήσεων 7-βάθμιας κλίμακας ερωτήσεων συναισθηματική νοημοσύνης



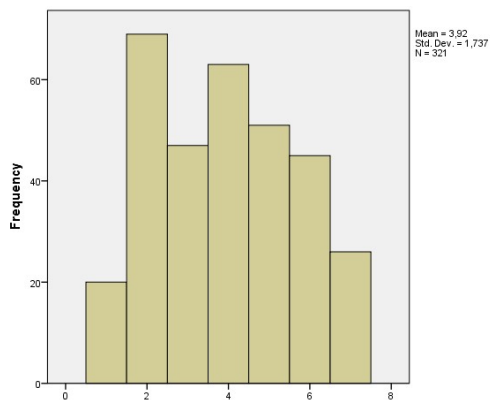
1. Δε δυσκολεύομαι καθόλου να εκφράσω τα συναισθήματά μου με λόγια.



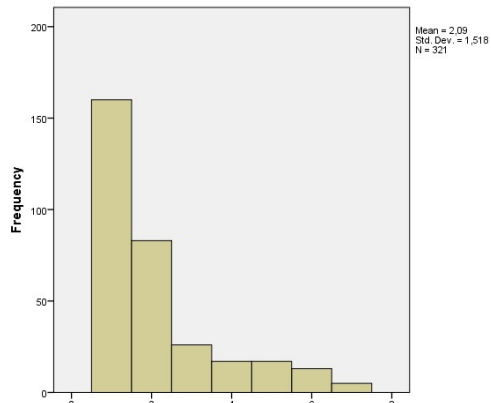
2. Συχνά το βρίσκω δύσκολο να δω τα πράγματα από την οπτική γωνία των άλλων.



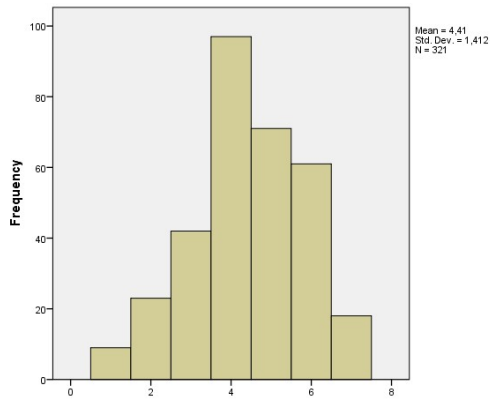
3. Γενικά είμαι ένα ιδιαίτερα δραστήριο άτομο με στόχους.



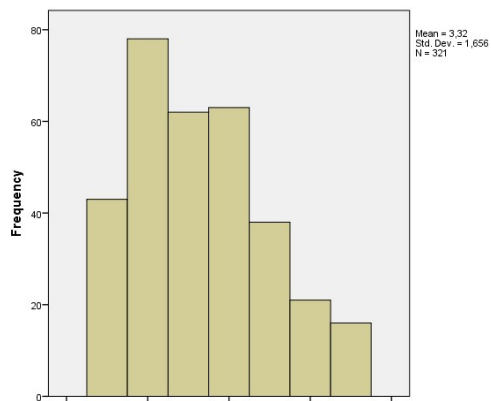
4. Συνήθως μου είναι δύσκολο να ελέγξω τα συναισθήματά μου.



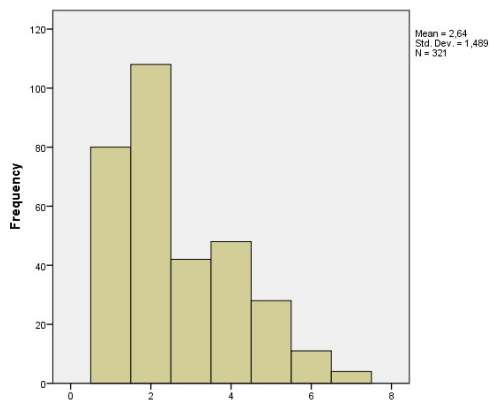
5. Γενικά δε βρίσκω τη ζωή διασκεδαστική.



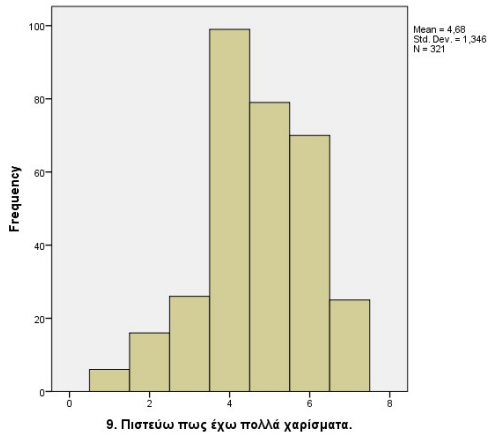
6. Μπορώ να χειριστώ αποτελεσματικά τους άλλους ανθρώπους.



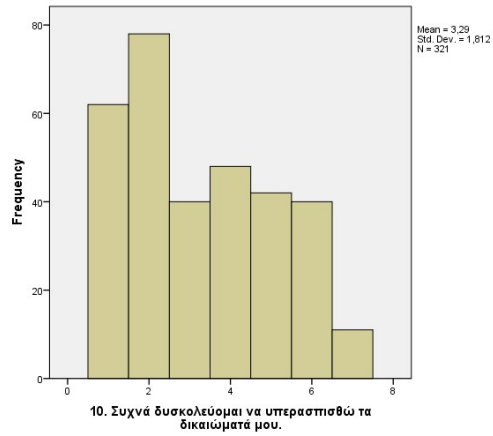
7. Έχω την τάση να αλλάζω γνώμη συχνά.



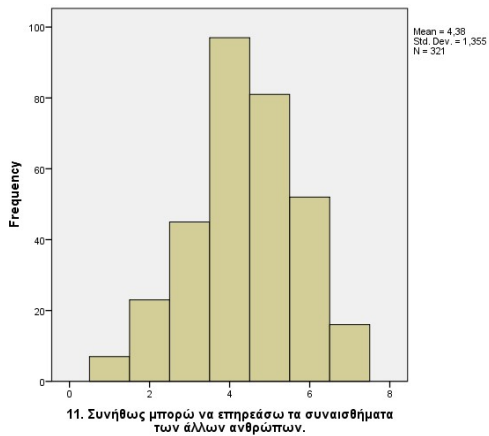
8. Γενικά δυσκολεύομαι να κατανοήσω τα ακριβώς γνώθω.



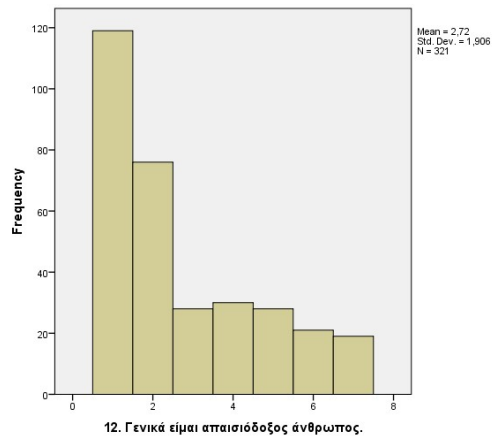
9. Πιστεύω πως έχω πολλά χαρίσματα.



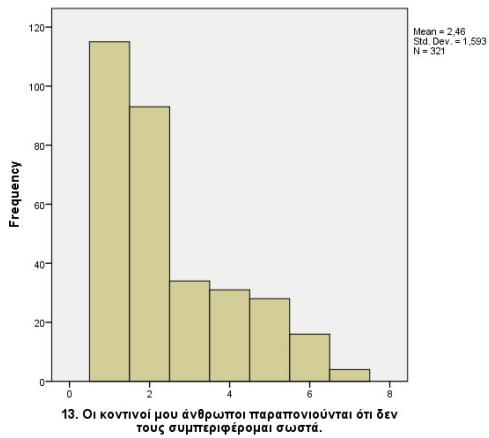
10. Συχνά δυσκολεύομαι να υπερασπισθώ τα δικαιώματά μου.



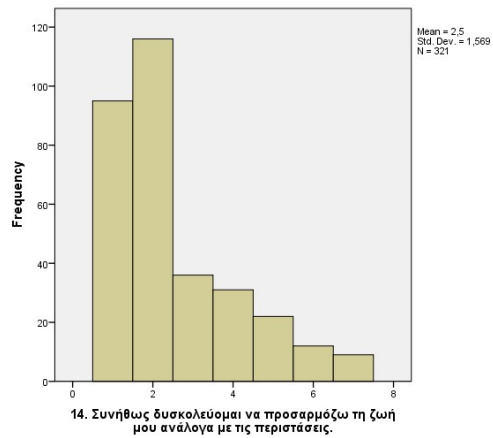
11. Συνήθως μπορώ να επηρεάσω τα συναισθήματα των άλλων ανθρώπων.



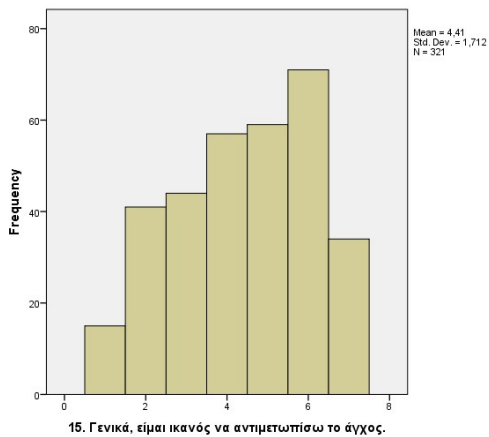
12. Γενικά είμαι απαισιόδοξος άνθρωπος.



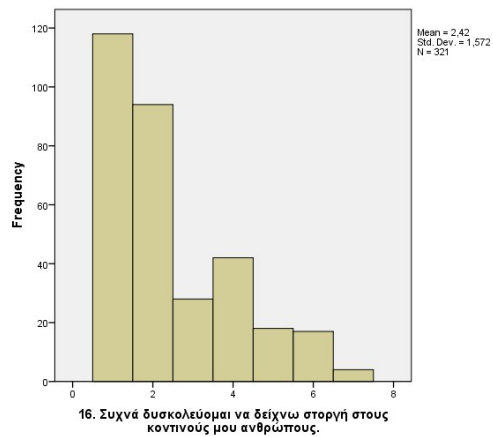
13. Οι κοντινοί μου άνθρωποι παραπονιούνται ότι δεν τους συμπεριφέρομαι σωστά.



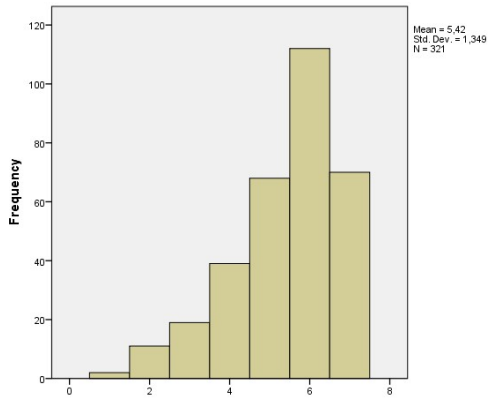
14. Συνήθως δυσκολεύομαι να προσαρμόζω τη ζωή μου ανάλογα με τις περιστάσεις.



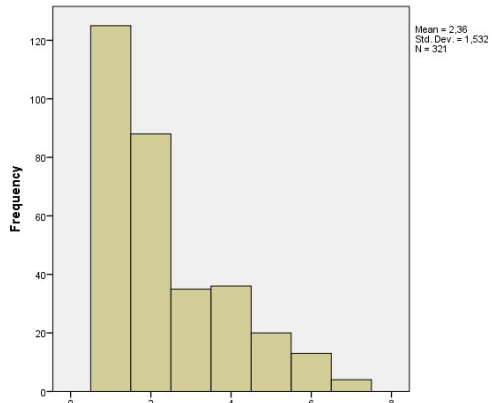
15. Γενικά, είμαι ικανός να αντιμετωπίσω το άγχος.



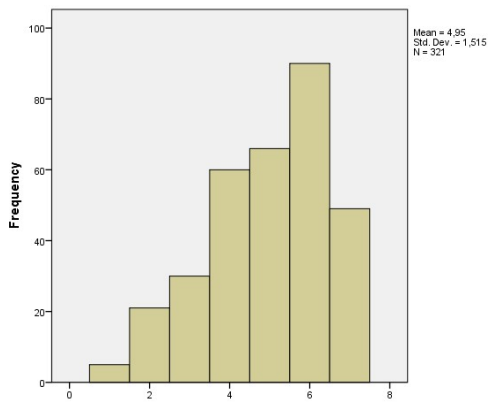
16. Συχνά δυσκολεύομαι να δείχνω στοργή στους κοντινούς μου ανθρώπους.



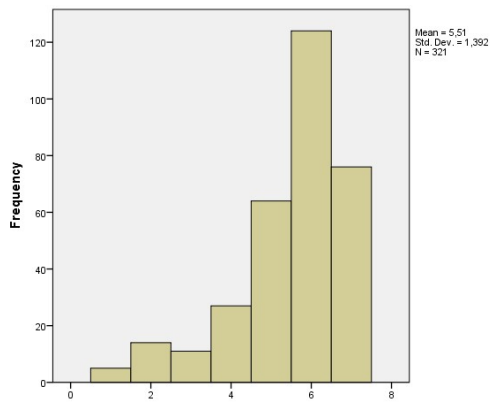
17. Συνήθως μπορώ να «μπω στη θέση του άλλου» και να καταλάβω τα συναισθήματά του.



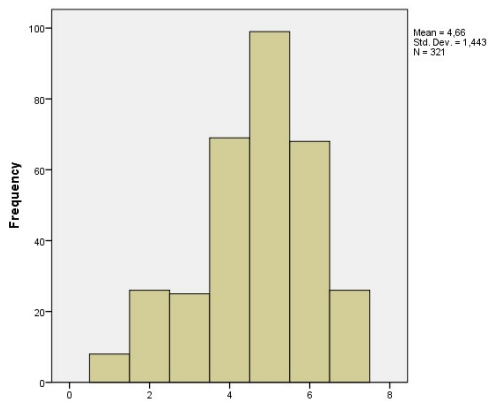
18. Δεν έχω αρκετά κίνητρα στη ζωή μου.



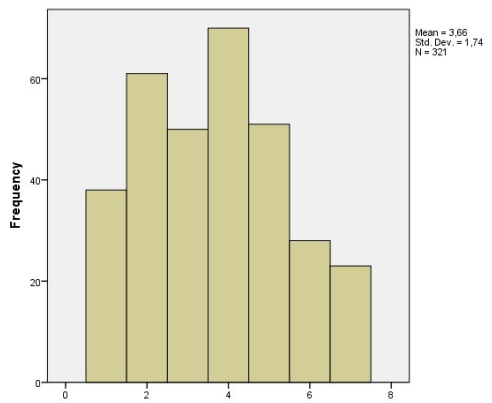
19. Συνήθως μπορώ να βρω τρόπους να ελέγξω τα συναισθήματά μου όταν το θέλω.



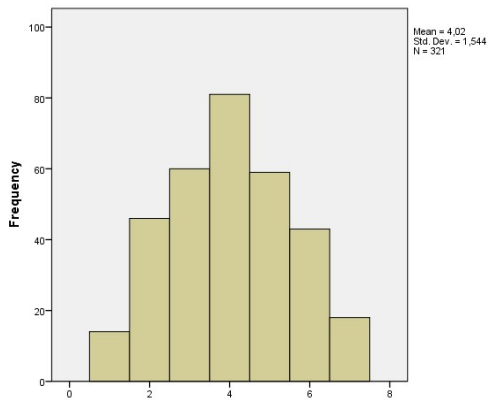
20. Σε γενικές γραμμές, είμαι ευχαριστημένος από τη ζωή μου.



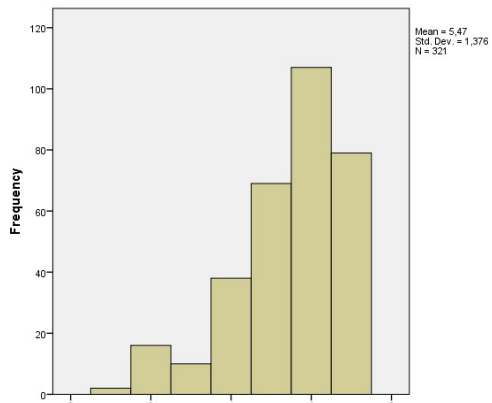
21. Θα περιέγραφα τον εαυτό μου ως καλό διαπραγματευτή.



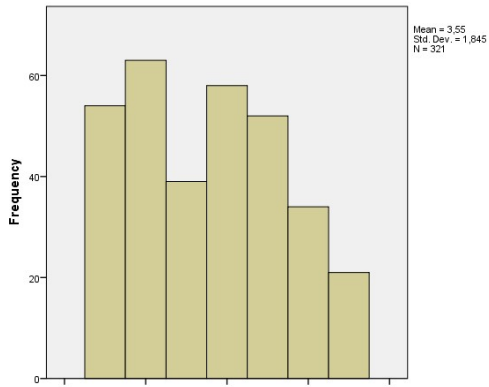
22. Συχνά ανακατεύομαι σε καταστάσεις και αργότερα το μετανιώνω.



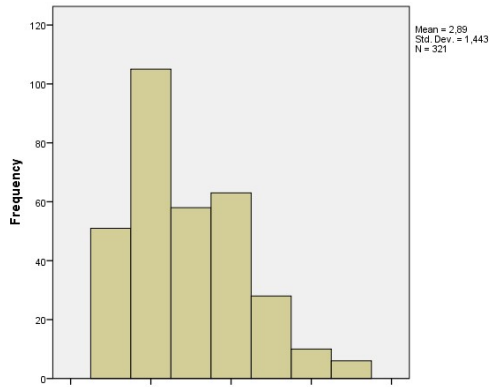
23. Συχνά, σταματώ αυτό που κάνω και συγκεντρώνομαι σε αυτό που νιώθω.



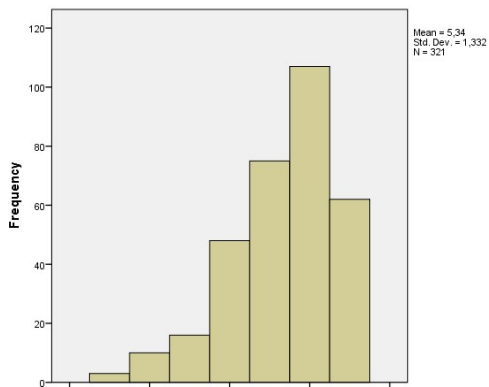
24. Αισθάνομαι καλά με τον εαυτό μου.



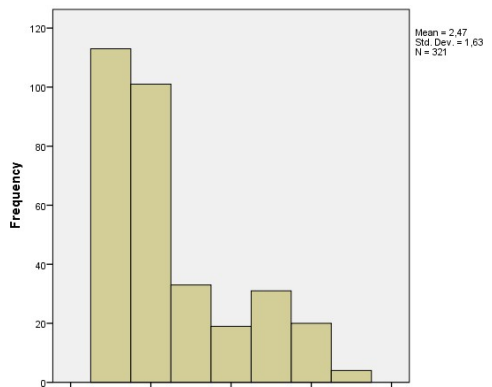
25. Έχω την τάση να υποχωρώ ακόμη και όταν γνωρίζω πως έχω δίκιο.



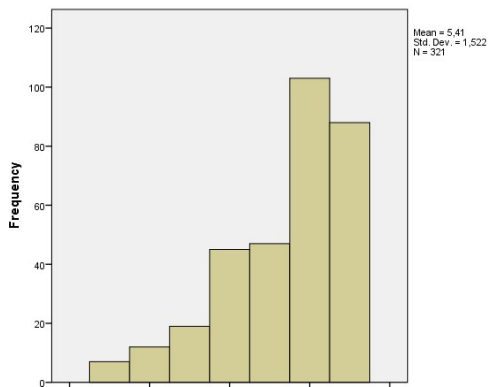
26. Πιστεύω πως δεν έχω καθόλου επιρροή στα συναισθήματα των άλλων.



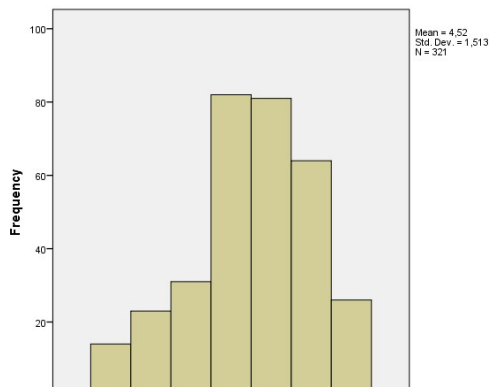
27. Πιστεύω ότι γενικά τα πράγματα θα εξελιχθούν καλά στη ζωή μου.



28. Δυσκολεύομαι να δεθώ πολύ ακόμη και με όσους βρίσκονται πολύ κοντά μου.

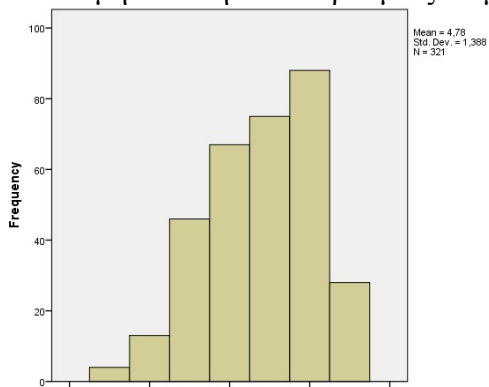


29. Γενικά, μπορώ να προσαρμοζομαι σε καινούρια περιβάλλοντα και καταστάσεις.

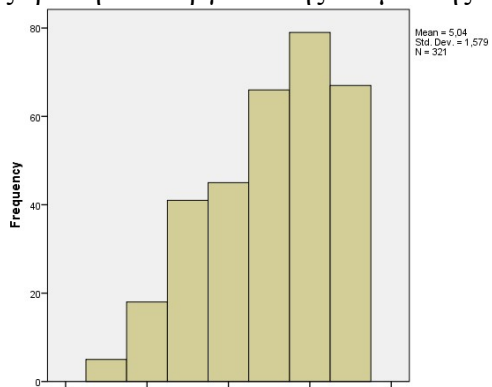


30. Οι άλλοι με θαυμάζουν γιατί είμαι «άνετος».

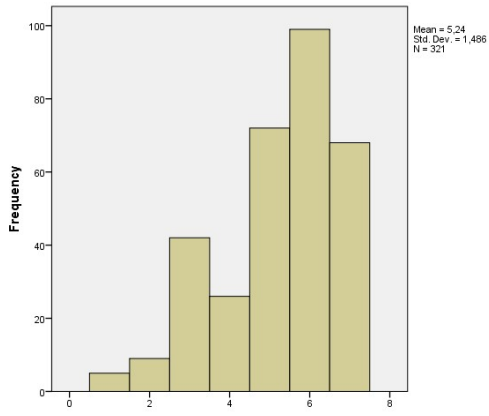
Κατανομή απαντήσεων 7-βάθμιας κλίμακας ερωτήσεων εργασιακής δέσμευσης



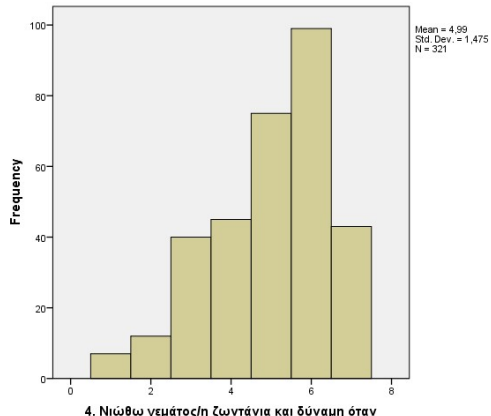
1. Στη δουλειά μου αισθάνομαι να πλημμυρίζω από ενεργητικότητα.



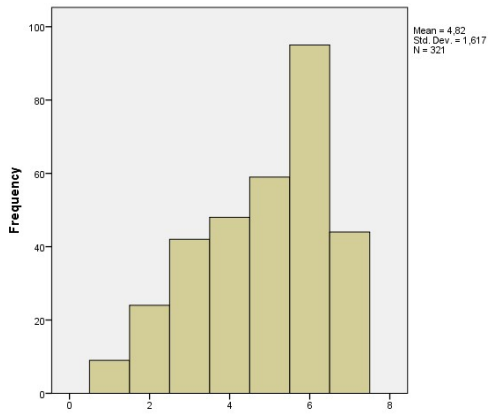
2. Η εργασία που κάνω είναι χρήσιμη και γεμάτη νόημα.



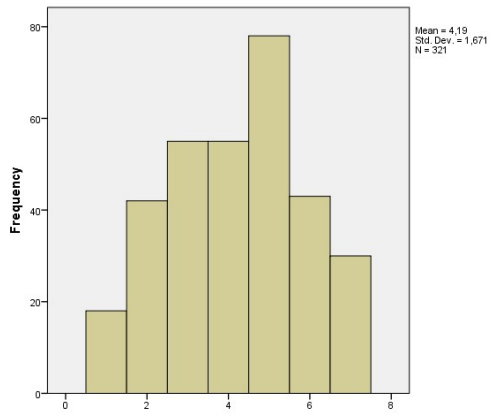
3. Ο χρόνος κυλάει γρήγορα όταν εργάζομαι.



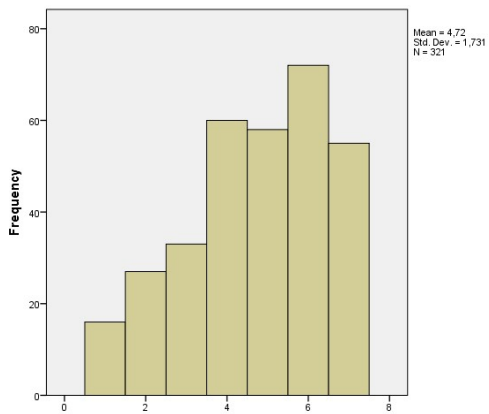
4. Νιώθω γεμάτος/η ζωντάνια και δύναμη όταν εργάζομαι.



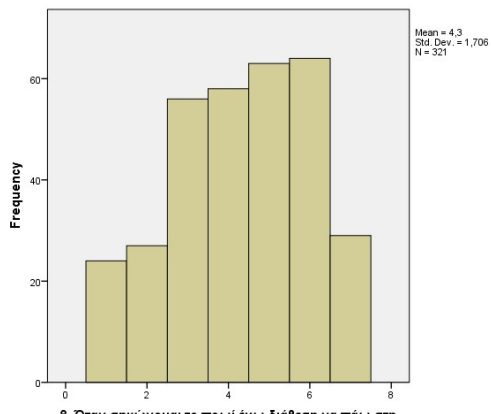
5. Είμαι ενθουσιασμένος/η με τη δουλειά μου.



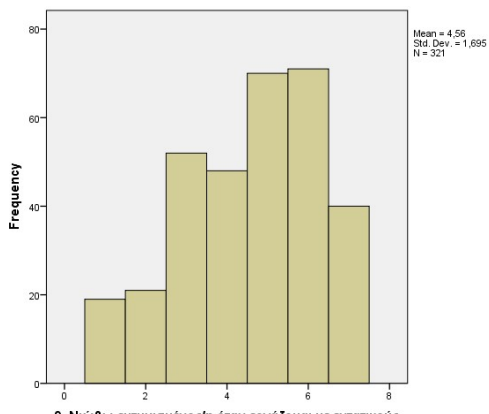
6. Όταν εργάζομαι ξεχνώ τα πάντα γύρω μου.



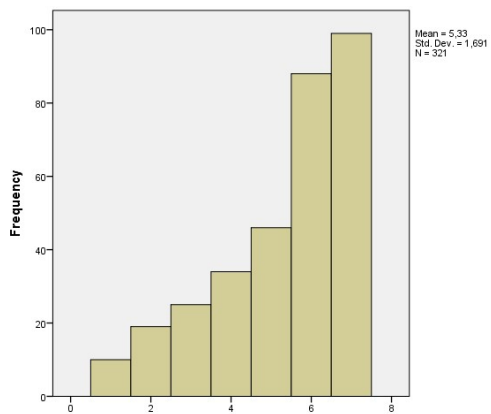
7. Η εργασία μου με εμπνέει.



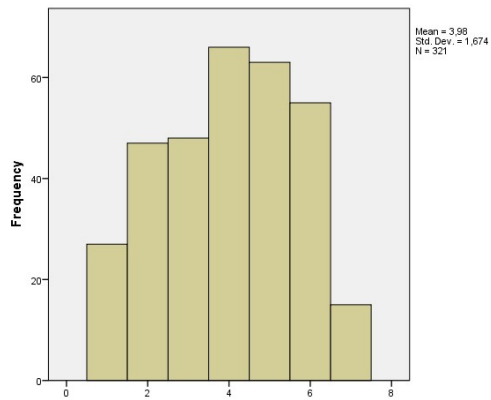
8. Όταν σηκώνομαι το πρωί έχω διάθεση να πάω στη δουλειά μου.



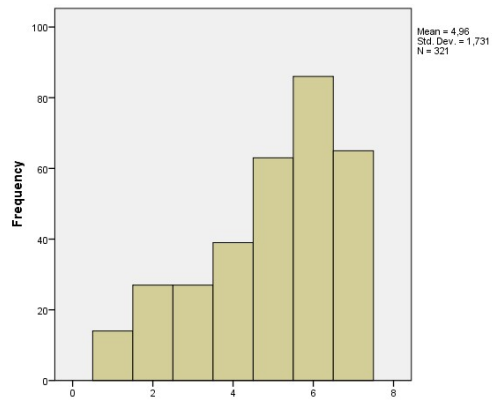
9. Νιώθω ευτυχισμένος/η όταν εργάζομαι με εντατικούς ρυθμούς.



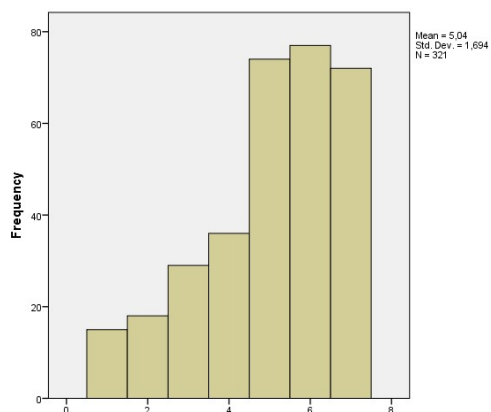
10. Νιώθω υπερήφανος/η για τη δουλειά που κάνω.



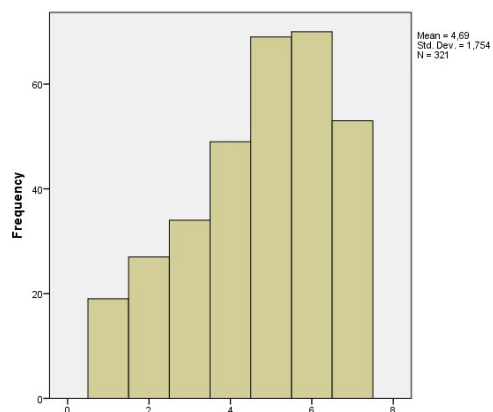
11. Είμαι τελείως απορροφημένος/η από την εργασία μου.



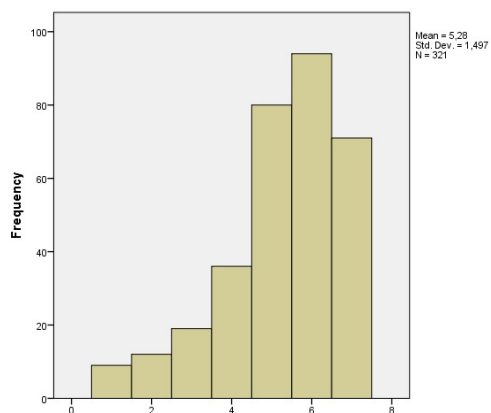
12. Όταν εργαζομαι είμαι ικανός να συνεχίσω τη δουλειά μου για πολλή ώρα.



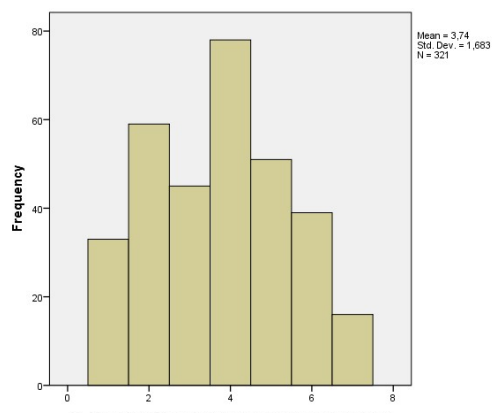
13. Η δουλειά μου αποτελεί πρόκληση για μένα.



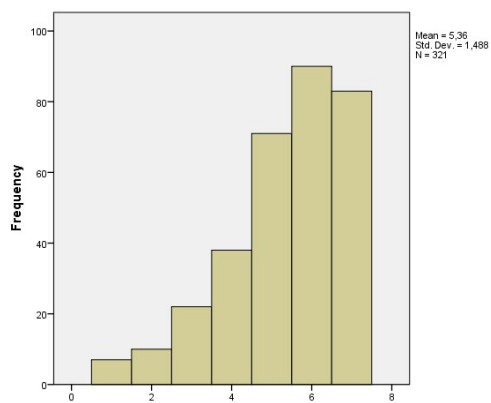
14. Η δουλειά μου με συναρπάζει.



15. Στην δουλειά μου έχω μεγάλη πνευματική αντοχή.



16. Μου είναι δύσκολο να αποσπάσω τον εαυτό μου από τη δουλειά μου.



17. Δείχνω πάντοτε επιμονή στη δουλειά μου, ακόμα κι όταν τα πράγματα δεν πάνε καλά.

Βιβλιογραφία:

- Αγαγιώτου, Σ. (2011). *Το εργασιακό άγχος των κοινωνικών λειτουργών και η σχέση του με την εργασιακή δέσμευση και τη συναισθηματική νοημοσύνη*. Μεταπτυχιακή εργασία. Θεσσαλονίκη
- Κακαβούλης, Α. (1997). *Συναισθηματική ανάπτυξη και αγωγή*. Αθήνα: Γρηγόρη.
- Λεμονάκη, Ρ. (2010). *Συναισθηματική νοημοσύνη των ηγετών, εργασιακή δέσμευση και απόδοση των εργαζομένων: Ο διαμεσολαβητικός ρόλος των εργασιακών και των προσωπικών πόρων*. Πτυχιακή Εργασία, Πανεπιστήμιο Κρήτης, Τμήμα Ψυχολογίας, Ρέθυμνο.
- Μορφάκη, Χ. (2011). *Έρευνα αλληλεπίδρασης παραγόντων συναισθηματικής νοημοσύνης και προσωπικότητας*. Πανεπιστήμιο Πειραιώς.
- Παράσχου, Ε. (2009). *Η συναισθηματική αγωγή του παιδιού. Ο ρόλος των γονέων*. Θεσσαλονίκη.
- Πλωμαρίτου, Β. (2009). *Πρόγραμμα ανάπτυξης Συναισθηματικής Νοημοσύνης*. Αθήνα: Γρηγόρη.
- Χρυσάφη, Α. (2011). *Συναισθηματικά έξυπνοι και επαγγελματικά δεσμευμένοι διευθυντές ευνοούν την επαγγελματική ικανοποίηση των υφισταμένων τους. Μια εμπειρική μελέτη στο χώρο του ελληνικού λιανικού εμπορίου*. Μεταπτυχιακή Εργασία, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Τμήμα Εκπαιδευτικής και Κοινωνικής Πολιτικής, Θεσσαλονίκη.
- Austin, E., Saklofske, D., Huang, S., & McKenney, P. (2008). *Measurement of trait EI: Testing and cross – validating a modified version of Schutte et al.'s measure*. Personality and Individual Differences.
- Bakker, A.B., & Bal, P.M. (2010). *Weekly work engagement and performance: A study among starting teachers*. Journal of Occupational and Organizational Psychology.

- Bakker, A.B. & Demerouti, E. (2008). *Towards a model of work engagement*. Career Development International
- Bar-On, R. (1997). *The emotional Quotient Inventory (EQ-i): Technical Manual*. Toronto
- Bar-On, R., Brown, J.M., Kirkcaldy, B.D., & Thome, E.P. (2000). *Emotional expression and implications for occupational stress: An application of the Emotional Quotient Inventory (EQ-i)*.
- Bar-On R. (2007). *The impact of emotional intelligence on gifted-ness*.
- Ciarrochi, J., Deane, F.P., & Anderson, S.(2002). *Emotional Intelligence moderates the relationship between stress and mental health*. Personality and Individual Differences.
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Janssen, P.P.M., & Schaufeli, W.B. (2001). *Burnout and engagement at work as a function of demands and control*. Scandinavian Journal of Work and Environment and Health.
- Demerouti, E. & Cropanzano, R. (2010). *From thought to action: Employee work engagement and job performance*. In: *work Engagement: A handbook of essential theory and research* (pp. 147 – 163), Edited by: Bakker, A.B. and Leiter, M.P. London, UK.: Routledge
- Duran, A., Extremera, N., & Rey, L. (2004). *Self-reported emotional intelligence, burnout and engagement among staff in services for people with intellectual disabilities*. Psychological Reports 92, 386-390.
- Goleman, D. (1995). *Η Συναισθηματική Νοημοσύνη. Γιατί το «EQ» είναι πιο σημαντικό από το «IQ»*; Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Goleman, D. (1998). *Η συναισθηματική νοημοσύνη στο χώρο της εργασίας*. Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα

- Goleman, D., Boyatzis, R., Mc Kee, A., (2002). *Ο Νέος Ηγέτης: Ελληνικά Γράμματα*, Αθήνα.
- Grant. A.M. (2007). *Enhancing coaching skills and emotional intelligence through training*. Industrial and Commercial Training.
- Halbesleben, J.R.B. (2011). *The consequences of engagement: The good, the bad and the ugly*. European Journal of Work and Organizational Psychology.
- Hobfoll, S.E., Johnson, R.J., Ennis, N., & Jackson, A.P. (2003). *Resource loss, resource gain, and emotional outcomes among inner city women*. Journal of Personality and Social Psychology.
- Kahn, W.A. (1990). *Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work*. The Academy Management Journal.
- Kahn, W.A. (1992). *To be fully there: Psychological presence at work*. Human Relations.
- Llorens, S., Bakker, A.B., Schaufeli, W.B., & Salanova, M. (2006). *Testing the robustness of the Job Demands – Resources model*. Journal of Stress Management.
- Maslach, M. & Leiter, M.P. (2008). *Early predictors of job burnout and engagement*. Journal of Applied Psychology.
- Mayer, J.D. & Salovey, P. (1993). *The intelligence of emotional intelligence*. Intelligence, 77(4), 433-442.
- Petrides, K.V. & Furnham, A (2000). *Gender differences in measured and self-estimated trait emotional intelligence*. Sex Roles.
- Platsidou, M. (2010). *Trait emotional intelligence of Greek special education teachers in relation to burnout and job satisfaction*. School Psychology International.

- Salanova, M., Bresó, E., & Schaufeli, W.B. (2004). *Towards a spiral model of self-efficacy in the burnout and engagement study in university students*.
- Schaufeli W.B., Salanova, M., Bakker, A.B., & Gonzalez – Roma, V., (2002). *The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach*. Journal of Happiness Studies.
- Schaufeli W.B., Bakker, A.B. (2004). *Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study*. Journal of Organizational Behavior.
- Schutte, N. S., Malouff, J. M., Hall, L. E., Haggerty, D., Cooper, J. T., Golden, C., & Dornheim, L. (1998). *Development and validation of a measure of emotional intelligence*. Personality and Individual Differences.
- Seligman, M.E.P. & Csikszentmihalyi, M. (2000). *Positive Psychology: An introduction*. American Psychology.
- Sroufe, A. (2000). *Συναισθηματική ανάπτυξη*. Αθήνα: Καστανιώτη.
- Thorndike, R. L. (1920). “*Intelligence and its uses*”. Harper's Magazine, 140, pp. 227-235
- T.Bradberry & J.Graves, (2006). *Effects of emotional intelligence on principal's leadership performance*. Montana University.
- Wechsler, D. (1958). *The measurement and appraisal of adult intelligence*. Baltimore: The Williams and Wilkins Company.
- Wing, J.F., Schutte, N.S., & Byrne, B. (2006). *The effect of positive writing on emotional intelligence and life satisfaction*. Journal of Clinical Psychology.
- Wong, C., & Law, K. S. (2002). *The effects of leader and follower emotional Intelligence on performance and attitude: An exploratory study*. Leadership Quarterly

23, 243-274.

Zhou, J., & George, J. M. (2003). *Awakening employee creativity: The role of leader Emotional intelligence*. *Leadership Quarterly*, 14, 545–568.