



Τ.Ε.Ι. ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ

(πρ. Τ.Ε.Ι. Πάτρας & πρ. Τ.Ε.Ι. Μεσολογίου)

Τ.Ε.Ι. ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ . ΠΡ. Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ .
ΠΡ . ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ & ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ Η ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΗΓΕΣΙΑΣ

In a very real sense
we have two minds,
one that thinks and
one that feels.

Daniel Goleman
Emotional Intelligence

The emotional
brain responds to
an event more
quickly than the
thinking brain.

Daniel Goleman

Emotional
Intelligence

«Ο καθένας μπορεί να θυμώσει – αυτό..... είναι εύκολο.
Αλλά το να θυμώσει
κανείς με το σωστό άτομο, στο σωστό βαθμό και στη
σωστή στιγμή, για τη
σωστή αιτία και με το σωστό τρόπο....., αυτό δεν είναι
καθόλου εύκολο»
Αριστοτέλης, Ηθικά Νικομάχεια

ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΕΣ : ΜΑΡΚΑΤΗ ΜΑΡΙΑ - ΑΛΕΞΑΝΔΡΑ

: ΠΑΠΑΓΙΑΝΝΗ ΙΛΕΑΝΑ

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ
ΒΑΣΙΛΕΙΟΥ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ

ΠΑΤΡΑ 2015

ABSTRACT

Nowadays, it is of great importance for someone to be unruffled, to stand up to anything, to stand erect, to respect and be aware of one's own contextualized environment, to effortlessly comprehend it, as well as to preserve the things that make him/her a better person, to know how to react in time, but also to accept the reactions of the transmitter as an receiver himself, by showing a diplomatic attitude.

The elaboration of our Thesis assignment has taken into account all those factors which affect Emotional Intelligence's fundamental characteristics, with a purpose to present some results and analyze the elements a man must improve in order to be considered as an Emotional intelligent person. In our very first step, we present the preview of the bibliography concerning the term "Emotional Intelligence" and its theoretical analysis, as well as the way it affects a person's life and/or employment. Moreover, we examine the features which can provide him a leading position/ a status of leader, having as a main purpose, though, to display the prominent properties which affect the characteristic of an emotionally intelligent person.

In order to accomplish the aforementioned goal, we conducted a 163 subject-involved research. The statistic analysis of our results was being held through the Mann-Whitney test with SPSS statistics service and, followed by both a quality assessment and a comparison of the outcomes, so as to examine the factor that has an impact on human's emotional profile.

Taking the above into consideration, what was eventually accomplished by our part was to deduce a number of certain data, in accordance with our primary objective of the research conducted. We examined, consequently, the factors which affect most the emotional figures of human beings.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Πολύ σημαντικό στις μέρες μας είναι να κρατά κανείς την ψυχραιμία του, να ορθώνει το ανάστημά του, να πατά στα πόδια του, να σέβεται και να κατανοεί τον περίγυρό του, να τον αντιλαμβάνεται αβίαστα, μα και να κρατά όλα εκείνα που τον κάνουν καλύτερο, να ξέρει να αντιδρά όπως πρέπει, την ώρα που πρέπει, μα και να δέχεται τις αντιδράσεις του πομπού σαν διπλωμάτης δέκτης .

Η Εκπόνηση της πτυχιακής μας εργασίας έγινε με γνώμονα όλους εκείνους τους παράγοντες που επηρεάζουν τα χαρακτηριστικά που διέπουν τη *Συναισθηματική Νοημοσύνη*, ώστε να παρουσιάσουμε τα αποτελέσματα και να αναλύσουμε εκείνα τα χαρακτηριστικά τα οποία ένας άνθρωπος πρέπει να βελτιώσει ώστε να θεωρείτε αρκετά Συναισθηματικά ευφυής . Στο αρχικό μας στάδιο παραθέτουμε τη βιβλιογραφική μας ανασκόπηση η οποία αναφέρεται στην έννοια της *Συναισθηματικής Νοημοσύνης* και την ανάλυσή της καθώς και στον τρόπο με τον οποίο επηρεάζει τον άνθρωπο στη ζωή του, την εργασία του, και ποια είναι εκείνες οι αρετές οι οποίες θα του εξασφαλίσουν μία ηγετική θέση, έχοντας όμως σκοπό την ανάδειξη των παραγόντων που επηρεάζουν τα χαρακτηριστικά ενός συναισθηματικά ευφυούς ανθρώπου.

Για να μπορέσουμε να φέρουμε εις πέρας τον σκοπό αυτό, πραγματοποιήσαμε έρευνα στην οποία συμμετείχαν 163 υποκείμενα. Επεξεργαστήκαμε τα στατιστικά μας/της έρευνας μέσα από το Mann-Whitney test στο πρόγραμμα SPSS statistics έλεγχο και σύγκριση των αποτελεσμάτων, ώστε να επιχειρήσουμε να δούμε τι είναι αυτό που επηρεάζει τα συναισθηματικά χαρακτηριστικά του ανθρώπου.

Κλείνοντας, αυτό που τελικά επιτεύχθηκε είναι να εξαγάγουμε κάποια συμπεράσματα μένοντας συνεπείς στην αρχική μας Στοχοθεσία. Ερευνίσαμε, λοιπόν, τους παράγοντες που επηρεάζουν περισσότερο τα συναισθηματικά χαρακτηριστικά του ανθρώπου.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θερμές ευχαριστίες θα θέλαμε να εκφράσουμε σε όλους εκείνους όπου συντέλεσαν στην ολοκλήρωση της πτυχιακής εργασίας μας. Αρχικά προς τον επιβλέποντα καθηγητή Κύριο Βασιλείου Κωνσταντίνο καθηγητή του τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων του Τ.Ε.Ι Δυτικής Ελλάδας , ο οποίος έδειξε την αμέριστη επιστημονική συμπαράσταση και την πολύτιμη εμπιστοσύνη έως την έκβαση της πτυχιακής εργασίας. Επιπλέον θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε τη Γλωσσολόγο Βλάχου Φλώρα για τις συμβουλές της , στη δόμηση του κειμένου και την αμέριστη ηθική υποστήριξη.

Θερμές ευχαριστίες θα θέλαμε να αποδώσουμε στους γονείς μας ,οι οποίοι ήταν δίπλα μας σε κάθε βήμα της εκπαιδευτικής μας πορείας, διδάσκοντας μας καθημερινά και αβίαστα τη Συναισθηματική Νοημοσύνη. Χωρίς την βοήθεια και την εμπιστοσύνη τους αναμφισβήτητα δεν θα είχαμε φτάσει ως το τέλος των σπουδών αυτών και κατ επέκταση ως το τέλος την πτυχιακής εργασίας μας.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ABSTRACT.....	1
ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	2
ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ.....	3
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1.....	7
1.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	7
1.2 ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΣ.....	7
1.3 ΔΟΜΗ ΤΗΣ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ.....	8
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2.....	8
‘Η ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ’.....	8
2.1 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ.....	8
2.2 ΟΙ ΟΡΙΣΜΟΙ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ.....	10
2.3 Η ΔΙΑΝΟΗΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ (IQ) ΚΑΙ Η ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ (EQ).....	11
2.3.1 ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΑΝΑΜΕΣΑ ΣΕ EQ ΚΑΙ IQ.....	12
2.4 ΘΕΩΡΗΤΙΚΑ ΜΟΝΤΕΛΑ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ.....	13
2.4.1 ΤΟ ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΤΩΝ MAYER ΚΑΙ SALOVEY	13
2.4.2 ΤΟ ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΟΥ REUVEN BAR-ON.....	14
2.4.3 ΤΟ ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΟΥ DANIEL GOLEMAN.....	14
2.5 ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ.....	16
2.5.1 ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΤΩΝ MAYER, SALOVEY & CARUSO.....	16
2.5.2 ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΤΩΝ REUVEN BAR-ON.....	17
2.5.3 ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΤΟΥ DANIEL GOLEMAN.....	17
2.6 ΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΟΦΕΛΗ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ	18
2.6.1 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ.....	18
2.6.2 ΟΦΕΛΗ.....	19
2.7 Η ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ ΜΕ ΤΟ ΦΥΛΟ, ΤΗΝ ΗΛΙΚΙΑ, ΤΟ ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ.....	19
2.8 ΚΑΛΛΙΕΡΓΕΙΑ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ.....	21

2.9 ΤΟ ΑΝΤΙΚΤΥΠΟ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ ΣΤΟΝ ΑΝΘΡΩΠΟ.....	21
2.10 ΕΙΣΑΓΩΓΗ ‘Η ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ’	22
2.11 Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	22
2.12 Η ΑΞΙΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	23
2.12.1 Η ΘΕΤΙΚΗ ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ.....	23
2.12.2 ΦΑΙΝΟΜΕΝΟ ΑΠΟΞΕΝΩΣΗΣ	24
2.13 Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ ΩΣ ΕΝΑ ΝΕΟ ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ.....	24
2.14 Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΩΝ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΩΝ ΣΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ (ΕΝΝΟΙΑ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΟΣ)	25
2.14.1 ΘΕΤΙΚΑ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΑ.....	26
2.14.2 ΑΡΝΗΤΙΚΑ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΑ	28
2.15 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΣΤΗΝ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ	29
2.16 ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ.....	31
2.16.1 ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΑΛΛΩΝ.....	32
2.16.2 ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΧΡΕΙΑΖΟΝΤΑΙ ΓΙΑ ΤΟΝ ΧΕΙΡΙΣΜΟ.....	33
2.17 Η ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ ΣΕ ΟΜΑΔΕΣ35	
2.17.1 ΜΟΝΤΕΛΟ DRUSCAT VANESSA ΚΑΙ N STEVEN WOLFF.....	36
2.17.2 ΜΟΝΤΕΛΟ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΟΜΑΔΙΚΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ	40
2.18 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ ‘Η ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ’	41
2.19 ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΗΓΕΣΙΑ.....	41
2.20 ΟΡΙΣΜΟΙ ΚΑΙ ΕΝΝΟΙΕΣ ΗΓΕΣΙΑΣ	42
2.21 ΟΙ ΤΥΠΟΙ ΗΓΕΣΙΑΣ	43
2.21.1 ΤΥΠΟΣ ΗΓΕΣΙΑΣ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟΝ DANIEL GOLEMAN.....	43
2.21.2 ΤΥΠΟΣ ΗΓΕΣΙΑΣ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟΝ RENSIS LIKERT	45
2.21.3 ΤΑ ΣΤΙΑ ΗΓΕΣΙΑΣ LEWIN, LIPPIT, WHITE (1938)	46
2.22 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΩΝ ΗΓΕΤΩΝ.....	47
2.22.1 ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΕΝΟΣ ΗΓΕΤΗ	48
2.23 ΗΓΕΤΕΣ ΚΑΙ MANAGER.....	48

2.23.1 ΟΙ ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΑΝΑΜΕΣΑ ΣΕ ΗΓΕΤΗ ΚΑΙ MANAGER	49
2.24 Η ΣΧΕΣΗ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΗΓΕΣΙΑΣ	49
2.24.1 ΣΧΕΣΗ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΤΥΠΟΥΣ ΗΓΕΣΙΑΣ.....	50
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3Ο	50
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	50
3.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΕΡΕΥΝΑΣ	50
3.2 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	51
3.3 ΣΤΑΔΙΑ ΈΡΕΥΝΑΣ.....	52
3.4 Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΗΣ ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΨΙΑΣ	53
3.5 ΜΕΘΟΔΟΙ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ.....	54
3.6 ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ.....	54
3.7 ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	55
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ^Ο	55
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	55
4.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	55
4.2 ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ.....	55
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5ο.....	82
5.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	82
5.2 ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	82
5.3 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	83
5.4 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ : ΜΟΝΤΕΛΟ ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΜΕΝΟ ΣΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	84
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	85
Ερωτηματολόγιο	89

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

1.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο άνθρωπος από τη φύση του είναι ένα ον το οποίο έχει την ανάγκη να αναπτύσσεται . Από τα πρώτα μόλις χρόνια της ηλικίας του ξεκίνα το μακρή ταξίδι της εξέλιξής θέλοντας να φτάσει εκεί που εκείνος θεωρεί εφικτό. Αυτό όπως είναι λογικό επηρεάζεται άμεσα από τον παράγοντα Διανοητική Νοημοσύνη αλλά ακόμα πιο πολύ από τον παράγοντα Συναισθηματική Νοημοσύνη τον οποίο και οι ερευνητές άρχισαν να τον αποκαλούν έτσι τα τελευταία είκοσι χρόνια κάνοντας έτσι την αρχή για δημοσιότητα του όρου.(D.Goleman 1995).

Ο ανταγωνισμός και η επιβίωση στην εργασία είναι ένα γεγονός που στις μέρες μας το αντιμετωπίζουμε έντονα , και όπως είναι λογικό κάθε εργαζόμενος προσπαθεί να αναπτύξει δεξιότητες οι οποίες θα τον κάνουν να ξεχωρίσει από το πλήθος. Ακριβώς γι ‘ αυτό το λόγω καλλιεργήθηκε ο όρος της Συναισθηματικής Νοημοσύνης για να μπορέσουμε να αντιληφθούμε ποια είναι όλα εκείνα τα χαρακτηριστικά τα οποία δομούν έναν άνθρωπο με ομαλό βίο , καλές εργασιακές συνήθειες και εξαιρετικά ανταγωνιστικό που στο μέλλον θα μπορέσει να διεκδικήσει μία ηγετική θέση. Μέσα από τη Συναισθηματική Νοημοσύνη ο άνθρωπος αντιλαμβάνεται κάποιες μεγάλες αλήθειες για τον εαυτό του τις οποίες από πάντα γνώριζε και χρησιμοποιούσε, απλά τώρα έχει τη δυνατότητα να της διακρίνει καλύτερα. Ο λόγος που εξετάζεται το εν λόγω θέμα είναι επειδή τελικά η Συναισθηματική Νοημοσύνη υπάρχει στην καθημερινότητά μας από τα πρώτα χρόνια της ηλικίας μας και αυτό το οποίο θέλουμε να διαπιστώσουμε είναι ποιοι είναι αυτοί οι παράγοντες που την επηρεάζουν. Τέλος θεωρούμε πως είναι ένα ζήτημα το οποίο κάθε άτομο που ενδιαφέρετε για την εξέλιξή του μπορεί να έχει μία καλύτερη σταδιοδρομία τόσο στις κοινωνικές όσο και στις εργασιακές του σχέσεις .

1.2 ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΣ

Ο σκοπός της πτυχιακής εργασίας είναι να αναδειχθούν ποιοι είναι εκείνοι οι παράγοντες οι οποίοι επηρεάζουν τα Συναισθηματικά χαρακτηριστικά ενός ανθρώπου , αποσκοπώντας στο σχεδιασμό πρότασης για το πως πρέπει να είναι ο σχηματισμός μοντέλου ηγεσίας .

Στόχος της έρευνας

1. Ποιοι είναι οι παράγοντες που επηρεάζουν τα Συναισθηματικά Χαρακτηριστικά του ανθρώπου;
2. Πώς επηρεάζονται τα ατομικά χαρακτηριστικά από κάθε παράγοντα ;
3. Πώς επηρεάζονται τα ομαδικά χαρακτηριστικά από κάθε παράγοντα ;
4. Πώς επηρεάζονται τα εργασιακά χαρακτηριστικά από κάθε παράγοντα;
5. Πώς επηρεάζονται τα ηγετικά χαρακτηριστικά από κάθε παράγοντα;

1.3 ΔΟΜΗ ΤΗΣ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ

Στο δεύτερο κεφάλαιο την πτυχιακής ορίζεται τη είναι η Συναισθηματική Νοημοσύνη , ποιες οι διαφορές από τη Διανοητική και τη είναι χρήσιμο να ξέρει κάθε άνθρωπος που θέλει να εξελιχθεί και δίνει σημασία στο συναισθηματικό του κόσμο.

Στο τρίτο κεφάλαιο αναλύουμε τη σημαντικότητα της εργασίας και πώς η Συναισθηματική Νοημοσύνη μπορεί να επηρεάσει την συμπεριφορά του ατόμου μέσα στο εργασιακό περιβάλλον. Αναφέρουμε επίσης τη σημαντικότητα της ομάδας σαν σανίδα για την επιβίωση μέσα σε ένα χώρο που πάντα νικάει εκείνος που πιστεύει ότι μπορεί να φτάσει στην κορυφή , γνωρίζει τις εσωτερικές του ανάγκες και σέβεται τις ανάγκες των συνανθρώπων του, διαχειρίζεται το άγχος και τη πίεση και μπορεί να λειτουργήσει ομαλά μέσα σε μία ομάδα .

Στο τέταρτο κεφάλαιο ανεβάζουμε τον πήχη των Συναισθηματικών χαρακτηριστικών καθώς πια μιλάμε για άτομα με διορατικότητα και πραγματικές ευαισθησίες οι οποίες έχουν να κάνουν με τους υφιστάμενους τους. Μιλάμε λοιπόν για τον ηγέτη εκείνο το άτομο που πρέπει να αξιολογεί με αντικειμενικότητα να δίνει κίνητρα και να διαχειρίζεται πιεστικές καταστάσεις.

Τέλος στο πέμπτο κεφάλαιο πραγματοποιήθηκε έρευνα με βασικό σκοπό να αναδείξουμε ποιοι είναι τελικά οι παράγοντες που επηρεάζουν τη Συναισθηματική Νοημοσύνη του ανθρώπου. Καθώς επίσης παραθέτουμε το ηγετικό μοντέλο που σχεδιάσαμε.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

‘Η ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ’

2.1 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

Η έννοια της διανοητικής νοημοσύνης (IQ) από παλαιότερα έως και σήμερα είναι ευρέως γνωστή και έχει απασχολήσει τόσο τους ψυχολόγους όσο και επιστήμονες άλλων κλάδων. Αφορά τον δείκτη (IQ), και ειδικότερα την μέτρηση της ευφυΐας, της γνώσης και της επαγωγικής σκέψης μέσω ειδικευμένων τεστ που έχουν εκδοθεί από ψυχολόγους όπως τον Γάλλο ψυχολόγο Αλφερτ Μπινε ο οποίος εξέδωσε το πρώτο μοντέρνο τεστ ευφυΐας το 1905. Η εν λόγω νοημοσύνη θεωρούνταν έως το 1920 μοναδική έως ότου οι πρώτοι ψυχολόγοι άρχισαν να ασχολούνται με ένα καινούργιο είδος νοημοσύνης την συναισθηματική νοημοσύνη, η οποία αφορά την αυτοεπίγνωση, την αυτοδιαχείριση, την κοινωνική επίγνωση και την διαχείριση σχέσεων (Μαρία Μεραμβελιωτάκη-Simon). Πιο συγκεκριμένα ο όρος συναισθηματική νοημοσύνη προήρθε από τους ψυχολόγους:

- 1920 ο Edward Thorndike ήταν ο πρώτος που ασχολήθηκε με μια άλλου είδους νοημοσύνη την "κοινωνική νοημοσύνη η οποία ήταν προπομπός της συναισθηματικής νοημοσύνης και αναφέρεται στα άτομα με κοινωνικές δεξιότητες
- 1940 ο David Wechsler επηρεασμένος από τον Edward Thorndike αναφέρθηκε στην επιρροή κοινωνικών, προσωπικών και συναισθηματικών παραγόντων και γενικότερα στα μη διανοητικά στοιχεία. Συγκεκριμένα υποστήριζε ότι όσα περιλαμβάνει η συναισθηματική νοημοσύνη είναι απαραίτητα για μια επιτυχημένη ζωή
- 1950 ο Abraham Maslow ανθρωπιστικός ψυχολόγος, μίλησε εκτός από φυσικές και πνευματικές ικανότητες και για συναισθηματικές όπου περιγράφει πως μπορεί κάποιος να αναπτύξει την συναισθηματική δύναμη.
- 1983 ο Howard Gardner αργότερα μίλησε για την πολλαπλή νοημοσύνη η οποία αποτελείται από 8 διαφορετικά είδη: 1. Γλωσσική νοημοσύνη 2. Μουσική νοημοσύνη 3. Λογικό- Μαθηματική νοημοσύνη 4. Χωρική νοημοσύνη 5. Σωματική – Κινησθητική 6. Ενδο-προσωπική νοημοσύνη 7. Διαπροσωπική νοημοσύνη 8. Νατουραλιστική νοημοσύνη.
- 1985 ο Wayne Payne μέσω της διδακτορικής διατριβής του η οποία ανέλυε τις έννοιες φόβο, πόνο και επιθυμία και ήταν ο πρώτος που εισήγαγε τον ορό "συναισθηματική νοημοσύνη" η οποία δεν δημοσιεύτηκε
- 1987 Στο περιοδικό Mensa δημοσιεύτηκε ένα άρθρο του Keith Beasley όπου για πρώτη φορά αναφέρθηκε δημόσια ο όρος "συναισθηματικός δείκτης". Παρόλα αυτά ο Reuven Bar-on είχε αντίθετη άποψη αφού ισχυρίστηκε ότι είχε αναφέρει τον ορό αυτό στην διατριβή αποφοίτησης του την οποία δεν είχε κάνει γνωστή.

- 1988 ο Reuven Bar-on ήταν ο πρώτος που ασχολήθηκε με την μέτρηση του δείκτη συναισθηματικής νοημοσύνης, ο οποίος κατασκεύασε το Emotional Quotient Inventory μια κλίμακα για την μέτρηση της νοημοσύνης το οποίο ήταν ένα ερωτηματολόγιο αυτοαναφορών με 133 προτάσεις. 1990 ο Peter Salovey και ο John Mayer δημοσίευσαν ένα άρθρο ορόσημο: 'συναισθηματική νοημοσύνη'
- 1995 ο Daniel Goleman έκανε για πρώτη φορά τον ορό συναισθηματική νοημοσύνη να συζητηθεί έντονα αφού δημοσίευσε στην New York Times το βιβλίο του με τίτλο: Συναισθηματική νοημοσύνη, Γιατί το «EQ» είναι πιο σημαντικό από το «IQ»

2.2 ΟΙ ΟΡΙΣΜΟΙ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ

Αρκετοί ερευνητές ασχολήθηκαν με το να ορίσουν τον όρο συναισθηματική νοημοσύνη και να δώσουν μια σαφή απάντηση στο κοινό που πλέον έχει αρχίσει να εμφανίζει έντονα ενδιαφέρον. Πως μπορείς όμως να διαπραγματευθείς τον συναισθηματικό κόσμο; Οι ερευνητές που διέθεσαν αρκετό χρόνο και τους απασχόλησε έντονα η συναισθηματική νοημοσύνη δίνουν τους δικούς τους ορισμούς βελτιώνοντας κάπως τα πράγματα.

Το 1990 για πρώτη φορά προσδιορίστηκε η έννοια της Συναισθηματικής Νοημοσύνης από τους ψυχολόγους Mayer και Salovey αναφέροντας ότι:

- Να γνωρίζεις πώς νιώθεις, πώς νιώθουν οι άλλοι και τι πρέπει να κάνεις για αυτό.
- Να γνωρίζεις τι σε κάνει να αισθάνεσαι καλά, τι σε κάνει να αισθάνεσαι άσχημα και πώς να πας από το "καλά" στο "άσχημα"
- Η συναισθηματική αυτογνωσία, η ευαισθησία και οι διαχειριστικές ικανότητες που μας βοηθούν να μεγιστοποιήσουμε την μακροπρόθεσμη ευτυχία και επιβίωσή μας.

Τελικά δεν αρκέστηκαν μόνο σε αυτό τον προσδιορισμό αλλά έσπευσαν να διατυπώσουν έναν ακόμα και πιο πρόσφατο ορισμό:

"Η συναισθηματική νοημοσύνη περιλαμβάνει την ικανότητα να αντιλαμβάνεσαι με ακρίβεια, να εκτιμάς και να εκφράζεις το συναίσθημα, την ικανότητα να αναδύεις και να γεννάς συναισθήματα όταν αυτά βοηθούν τη σκέψη, την ικανότητα να καταλαβαίνεις το συναίσθημα και την συναισθηματική γνώση, και την ικανότητα να ελέγχεις τα συναισθήματα ώστε να προωθείς τη συναισθηματική και διανοητική ανάπτυξη".

Εφτά χρόνια αργότερα (1997) είχαμε μία ακόμα διατύπωση αυτή τη φορά από τον Reuven Bar-On ο οποίος ανέφερε ότι :

«Η Συναισθηματική νοημοσύνη είναι μια συστοιχία από προσωπικές, συναισθηματικές και κοινωνικές ικανότητες και δεξιότητες που επηρεάζουν την ικανότητα κάποιου να επιτύχει στην αντιμετώπιση των περιβαλλοντικών απαιτήσεων και αναγκών»

Ο τελευταίος ορισμός που δόθηκε και τελικά ήταν αυτός η αφορμή για την μεγάλη έκταση που πήρε η συναισθηματική Νοημοσύνη τα τελευταία χρόνια διατυπώθηκε από τον Daniel Goleman το 2000 ψυχολόγο του Πανεπιστημίου του Χαρβαντ :

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

Στην συνέχεια ο Daniel Goleman σε συνεργασία με το Richard Boyatzis έδωσαν έναν πιο αναθεωρημένο ορισμό για την συναισθηματική νοημοσύνη «η συναισθηματική νοημοσύνη παρατηρείται όταν ένα άτομο επιδεικνύει τις ικανότητες που συνιστούν αυτογνωσία, αυτοδιαχείριση, κοινωνική επίγνωση και κοινωνικές δεξιότητες στις σωστές στιγμές και τρόπους να είναι αποτελεσματικό στην κατάσταση με επαρκή συχνότητα» (Boyatzis, Goleman, & Rhee, 2000, σ. 344).

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

Μια βασική παραδοχή είναι ότι η συναισθηματική νοημοσύνη (EQ) και η διανοητική νοημοσύνη (IQ) είναι δυο τελείως διαφορετικές ικανότητες, αυτό όμως δεν σημαίνει ότι είναι και αντικρουόμενες, συγκεκριμένα θα λέγαμε πως η μια συμπληρώνει την άλλη. Έχει αποδειχτεί πως όταν και τα δυο είδη νοημοσύνης συνυπάρχουν τότε το άτομο έχει περισσότερες πιθανότητες για επιτυχία στην ζωή. Πόσο εύκολη είναι όμως η συνύπαρξη αυτών των δυο εννοιών ; στο βιβλίο « η συναισθηματική νοημοσύνη» του Daniel Goleman υποστηρίζεται πως είναι πολλές οι περιπτώσεις όπου ένα άτομο με αναπτυγμένες ακαδημαϊκές δεξιότητες μπορεί αρκετά εύκολα να χαθεί στην προσωπική συναισθηματική

του ζώη. Χαρακτηριστικά στο κεφάλαιο του εν λόγω βιβλίου ‘ένας έξυπνος βλάκας’ αναφέρει την περίπτωση ενός μαθητή που μαχαίρωσε τον καθηγητή της φυσικής, λόγω του ότι δεν τον βαθμολόγησε με άριστα, κάνοντας τον να δει το όνειρο του για την θέση της ιατρικής στο Χάρβαρντ να απομακρύνεται. Ο μαθητής αποφοίτησε τελικά με επαίνους και με βαθμολογία παραπάνω του A++ Παρ' όλα αυτά δεν ζήτησε ποτέ συγγνώμη από τον καθηγητή του. Κάπως έτσι μπορούμε να συμπεράνουμε ότι ένα άτομο με υψηλό διανοητικό δείκτη (IQ) δεν σημαίνει ότι μπορεί να διαχειριστεί το ίδιο καλά το συναισθηματικό του κόσμο.

2.3.1 ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΑΝΑΜΕΣΑ ΣΕ EQ ΚΑΙ IQ

Έρευνες έχουν αποδείξει ότι η διανοητική νοημοσύνη (iq) κληρονομείται και είναι προκαθορισμένη από την γέννηση του ανθρώπου η οποία αναπτύσσεται μέχρι μια συγκεκριμένη ηλικία, σε αντίθεση με την συναισθηματική νοημοσύνη η οποία καλλιεργείται από τα πρώτα χρόνια ζωής του ανθρώπου και αναπτύσσεται εφόρου ζωής. Ο καθηγητής ψυχολογίας Ρόμπερτ Λεβενσον και μια ομάδα ερευνητών, συμπέραναν ότι τα άτομα άνω των 60 ετών έχουν την ικανότητα να κατανοούν την ψυχική κατάσταση των γύρων τους αντίθετα με τους νεότερους ηλικίας άνω των 20 και 40 ετών οι οποίοι νιώθουν λιγότερη ενσυναίσθηση και επηρεάζονται περισσότερο από τα αρνητικά γεγονότα της ζωής. Σε μια δήλωση του ο Λεβενσον είπε ότι "Όλο και περισσότερο, φαίνεται πως το νόημα στην ύστερη φάση της ζωής επικεντρώνεται στις κοινωνικές σχέσεις και στη φροντίδα προς και από τους άλλους". Οι πιο βασικές διαφορές μεταξύ (IQ) και (EQ) είναι:

- Ο δείκτης IQ αφορά τις γνώσεις ενός ατόμου, ενώ ο δείκτης EQ αφορά τα συναισθήματα του.
- Το IQ ελέγχει το κομμάτι της λογικής, ενώ το EQ το κομμάτι των συναισθημάτων, τόσο για τον εαυτό μας όσο και για τους γύρω μας.
- Οι διαπροσωπικές σχέσεις επηρεάζονται ελάχιστα από το IQ, ενώ το EQ επηρεάζει εξ' ολοκλήρου τις σχέσεις μας με τους άλλους ανθρώπους.
- Το IQ καλύπτει τις ανάγκες μας σε εργασιακό επίπεδο, ενώ το EQ βοηθά στην βελτίωση της διαχείρισης κάθε μορφής σχέσης.

Σύμφωνα με τα παραπάνω το IQ δεν αρκεί από μόνο του για να μας οδηγήσει στην επιτυχία, χρειάζεται να δώσουμε εξίσου μεγάλη σημασία στην ανάπτυξη της συναισθηματικής

νοημοσύνης του ατόμου, που θα μας οδήγησε στην επίτευξη των προσωπικών μας στόχων και την βέλτιστη διαχείριση των σχέσεων μας.

(Goleman, D. (1998). *Συναισθηματική Νοημοσύνη, Γιατί το «EQ» είναι πιο σημαντικό από το «IQ»*; Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.)

2.4 ΘΕΩΡΗΤΙΚΑ ΜΟΝΤΕΛΑ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ

Οι ερευνητές Mayer, Salovey, Reuven Bar-on και Daniel Goleman θέλοντας να προσεγγίσουν ο καθένας την συναισθηματική νοημοσύνη και ποια τα αποτελέσματα της στον άνθρωπο διατύπωσαν κάποια μοντέλα για τον προσδιορισμό της έννοιας και κάποια εργαλεία για την μέτρηση της.

2.4.1 ΤΟ ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΤΩΝ MAYER ΚΑΙ SALOVEY

Η προσωπική πρόοδος σύμφωνα με το μοντέλο του Mayer και Salovey επέρχεται από την ικανότητα του ατόμου να διαχειρίζεται επιτυχημένα το συναισθηματικό σύστημα οργάνωσης του νου, να επεξεργάζεται πληροφορίες που του δίνουν τα συναισθήματα, καθώς και να τις χρησιμοποιεί πληροφορίες για την ευκολότερη κατανόηση του κοινωνικού περιβάλλοντος. Οι δυο επιστήμονες διατύπωσαν κάποιες ικανότητες που οργανώνονται σε 4 διαστάσεις:

- *Την αναγνώριση των συναισθημάτων*: η ικανότητα της αντίληψης των συναισθημάτων του ατόμου σε προσωπικό αλλά και σε κοινωνικό επίπεδο μέσω της εκφραστικότητας του προσώπου της φωνής και της γενικότερης εικόνας
- *Την κατανόηση των συναισθημάτων στο τρόπο σκέψης*: η ικανότητα του ατόμου να χρησιμοποιεί συναισθηματικές πληροφορίες ώστε να εμπλουτίζει την διαδικασία σκέψης
- *Αφομοίωση-συγκίνηση των συναισθημάτων*: η ικανότητα του ατόμου να μπορεί να κατανοήσει τις μεταβάσεις των συναισθημάτων και το κατά πόσο αλληλένδετα είναι μεταξύ τους, διευκολύνοντας έτσι τις διαπροσωπικές του σχέσεις.
- *Την Διαχείριση των συναισθημάτων*: είναι η ικανότητα να διαχειρίζεται τα συναισθήματα τα δικά του καθώς και των γύρω του για την δική του προσωπική και διαπροσωπική ανάπτυξη.

- (Mayer 1998,2001,2004)

2.4.2 ΤΟ ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΟΥ REUVEN BAR-ON

Το θεωρητικό μοντέλο του Reuven Bar-on για την συναισθηματική - κοινωνική νοημοσύνη αναφέρεται στις γνωστικές ικανότητες και δεξιότητες που ωθούν κάποιον να αντιμετωπίζει με επιτυχία τις περιβαλλοντικές απαιτήσεις. Το μοντέλο αυτό αποτελείται από 5 δυνάμεις που μιλάνε για επιμέρους ικανότητες:

- *Ενδοπροσωπικές ικανότητες*: περιλαμβάνει τις ικανότητες όπως η συναισθηματική αντίληψη, ο αυτοσεβασμός, η διαπίστωση της προσωπικής δύναμης και η ανεξαρτησία.
- *Διαπροσωπικές ικανότητες*: αναφέρεται στη συναισθηματική ταύτιση, τις διαπροσωπικές σχέσεις και την κοινωνική ευθύνη.
- *Διαχείριση άγχους*: αναφέρεται στην αντοχή του άγχους, στην γρήγορη εύρεση λύσεων των προβλημάτων και στην διαλλακτικότητα
- *Η προσαρμοστικότητα*: σχετίζεται με την ευελιξία και τον έλεγχο των παρορμήσεων.
- *Η γενική διάθεση*: περιλαμβάνει την αισιοδοξία και την ευτυχία.

(Bar-On, 2006)

2.4.3 ΤΟ ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΟΥ DANIEL GOLEMAN

το μοντέλο δεξιοτήτων του Daniel Goleman αναφέρεται στις ικανότητες ενός ανθρώπου για προσαρμοστικότητα, για αναβολή της προσωπικής του ικανοποίησης καθώς και για τον έλεγχο των παρορμήσεων του. Η ικανότητα για ορθή σκέψη επιτυγχάνεται με αισιοδοξία, ενσυναίσθηση, μετρίαση του άγχους και της ανησυχίας. Ο Daniel Goleman χωρίζει την συναισθηματική νοημοσύνη σε 5 κατηγορίες, θεωρώντας τις, ταλέντα οι κληρονομικά χαρακτηριστικά του ατόμου οι οποίες οδηγούν στην επιτυχία της εργασίας και των σχέσεων.

Προσωπικές ικανότητες

Οι ικανότητες του ανθρώπου να διαχειρίζεται τον εαυτό του

- Αυτοεπίγνωση: η ικανότητα να αναγνωρίζει κάποιος την κατάσταση στην οποία βρίσκεται, τα θέλω και τα συναισθήματα του
 - *Επίγνωση των συναισθημάτων*: η αυτογνωσία να κατανοούν την επίδραση των συναισθημάτων
 - *Ακριβής αυτό-αξιολόγηση*: να γνωρίζει το άτομο ακριβώς τα στοιχεία της προσωπικότητάς του
 - *Αυτοπεποίθηση*: η σιγουριά κάποιου για αυτά που πιστεύει και έχει διαπράξει
- Αυτορύθμιση: το να μπορεί κάποιος να διαχειρίζεται τον προσωπικό του κόσμο, τις κρυφές επιθυμίες και τις προσωπικές του δυνατότητες.
 - *Αυτοέλεγχος*: ο χειρισμός της παρόρμησης και των προσωπικών συναισθημάτων.
 - *Αξιοπιστία*: η προάσπιση της αληθείας και της ακεραιότητας.
 - *Ευσυνειδησία*: η αντικειμενικότητα των προσωπικών ικανοτήτων
 - *Προσαρμοστικότητα*: η εύκολη ταύτιση σε μια καινούργια κατάσταση.
 - *Καινοτομία*: η διαλλακτικότητα απέναντι σε πρωτοποριακές ιδέες και σε διαφορετικές προσεγγίσεις

Κοινωνικές ικανότητες

Είναι η ικανότητα για την διαχείριση των σχέσεων

- Ενσυναίσθηση: η αναγνώριση των αναγκών και των συναισθημάτων των άλλων
 - *Κατανόηση των άλλων*: ο σεβασμός των απόψεων και των αναγκών του περίγυρου
 - *Προσανατολισμός στην παροχή υπηρεσιών*: η αναγνώριση και η ικανοποίηση των αναγκών των πελατών
 - *Ενίσχυση της ανάπτυξης των άλλων*: η αναγνώριση των αναγκών τους, η περαιτέρω ενδυνάμωση των δυνατοτήτων τους
 - *Σωστός χειρισμός της διαφορετικότητας*: η διαλλακτικότητα στο χειρισμό διαφορετικού τύπου χαρακτήρα και ανάπτυξη νέων ευκαιριών γι' αυτούς.
 - *Πολιτική αντίληψη*: η δημιουργία άρρηκτων σχέσεων μέσω της αναγνώρισης των συναισθηματικών χαρακτηριστικών κάθε ατόμου που εντάσσεται σε μια ομάδα
- Κοινωνικές δεξιότητες: η ικανότητα να δημιουργεί κάποιος στους άλλους τις συμπεριφορές που επιδιώκει
- *Επιρροή*: εφαρμογή αποτελεσματικών μεθόδων πειθούς

- *Επικοινωνία*: στοχευόμενη έκφραση και μετάδοση πληροφοριών προς τρίτους
- *Ηγεσία*: καθοδήγηση και παρακίνηση ομάδων και ανθρώπων
- *Αλλαγή*: εφαρμογή αλλαγών και διαχείριση των χαρακτηριστικών τους.
- *Χειρισμός διαφωνιών*: διαπραγμάτευση και επίλυση αντιρρήσεων
- *Καλλιέργεια δεσμών*: ενθάρρυνση λειτουργικών σχέσεων με αποτέλεσμα την επίτευξη των στόχων
- *Συνεργασία*: σύμπραξη με άλλους ανθρώπους που συμβάλλουν στην επίτευξη κοινών στόχων
- *Ομαδικές ικανότητες*: δημιουργία ομαδικού πνεύματος και συνοχής με σκοπό την ολοκλήρωση συλλογικών στόχων.

(Daniel Goleman , Η Συναισθηματική Νοημοσύνη)

2.5 ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ

2.5.1 ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΤΩΝ MAYER, SALOVEY & CARUSO

Το πρώτο εργαλείο μέτρησης που δημιούργησαν οι Mayer, Salovey & Caruso το 2000 είναι το MEIS (Multifactor Emotional Intelligence Scale). Ύστερα από έρευνες κατέληξαν σε μια καινούργια έκδοση την MSCEIT (Mayer Salovey Caruso Emotional Intelligence Test,2002). Το άτομο που θα υποβληθεί στο τεστ βαθμολογείται σε κάθε μια από τις τέσσερις διαστάσεις που αναφέρθηκαν στο θεωρητικό μοντέλο και στην βαθμολογία της γενικής συναισθηματικής νοημοσύνης. Οι τέσσερις αυτές διαστάσεις μπορούν να ενσωματωθούν σε δυο μεγαλύτερες ομάδες:

- Την Βιωματική
 - Αναγνώριση συναισθημάτων
 - Αφομοίωση συναισθημάτων
- Στρατηγική
 - Κατανόηση συναισθημάτων
 - Διαχείριση συναισθημάτων

Η βαθμολόγηση του τεστ υπολογίζεται από το μέσο όρο του πληθυσμού του δείγματος και χρησιμοποιείται σαν κριτήριο σύγκρισης. Το τεστ περιλαμβάνει 141 ερωτήσεις και η ολοκλήρωση του διαρκεί 30-45 λεπτά.

2.5.2 ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΤΩΝ REUVEN BAR-ON

1. Το εργαλείο μέτρησης συναισθηματικής νοημοσύνης το οποίο κατασκεύασε ο Reuven Bar-on TO 1997 είναι το EQ-I (Emotional Quotient - Inventory). Είναι ένα ερωτηματολόγιο το οποίο αποτελείται από 133 προτάσεις είναι κατάλληλο για άτομα 17 ετών και άνω και διαρκεί περίπου 40 λεπτά για να ολοκληρωθεί. Κάθε άτομο που δοκιμάζει το ερωτηματολόγιο απαντά για την υφιστάμενη κατάσταση του σε 5 σημεία- βαθμίδες (πολύ λίγο=1, λίγο=2, μέτρια=3, πολύ=4, παρά πολύ=5) κάθε βαθμίδα αντιστοιχεί στις πέντε ικανότητες που παρουσιάζει ο Reuven Bar-on στο θεωρητικό του μοντέλο. Οι ερωτήσεις εξετάζουν την ικανότητα του ατόμου να ανταπεξέρχεται στις απαιτήσεις του περιβάλλοντος Το εργαλείο αυτό διαθέτει 4 δείκτες που διασφαλίζουν την αξιοπιστία του:

- Ο βαθμός παράληψης: αφορά τις ερωτήσεις που δεν απαντήθηκαν
- Ο δείκτης ασυνέπειας : υπολογίζει τον βαθμό ασυνέπειας των απαντήσεων όταν οι ερωτήσεις εξετάζουν το ίδιο θέμα
- Θετική εντύπωση: δείχνει το κατά πόσο το άτομο έχει την τάση να δίνει πολύ θετικές ακραίες απαντήσεις
- Αρνητική εντύπωση: δείχνει το κατά πόσο το άτομο έχει την τάση να δίνει πολύ αρνητικές ακραίες απαντήσεις

Το 2003 η Κουμουνδούρου και Μαριδάκη - Κασσωτάκη επιχείρησαν να διαμορφώσουν το eq-I στα ελληνικά, ειδή το μοντέλο έχει μεταφραστεί σε 30 χώρες. Επίσης το 2000 ο Bar-on με βάση το παραπάνω μοντέλο μέτρησης της συναισθηματικής νοημοσύνης ανέπτυξε ένα ακόμα το EQ-I YV το οποίο είναι κατάλληλο για άτομα ηλικίας από 7-18.(Κουμουνδούρου και Μαριδάκη - Κασσωτάκη ,2003)

2.5.3 ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΤΟΥ DANIEL GOLEMAN

Σύμφωνα με το παραπάνω θεωρητικό μοντέλο του Daniel Goleman σε συνεργασία με τον Boyatzhs δημιουργήθηκαν δυο εργαλεία μέτρησης :

1. Η Συναισθηματική ικανότητα καταγραφής (ECI: Emotional Competency Inventory) το οποίο δημιουργήθηκε το 1999. Χωρίζεται σε 4 τμήματα (Αυτοεπίγνωση, Διαχείριση Σχέσεων, Αυτοδιαχείριση, Κοινωνική Επίγνωση) και είναι μέθοδος μέτρησης 18 δεξιοτήτων.

Το 2007 δημιούργησαν ένα πιο βελτιωμένο τεστ το ESCI: Emotional and Social Competency Inventory (Την συναισθηματική και κοινωνική καταγραφή ικανοτήτων) όπου είναι μέθοδος μέτρησης 12 δεξιοτήτων.

2. Η εκτίμηση της συναισθηματικής νοημοσύνης (The Emotional Intelligence Appraisal) το οποίο δημιουργήθηκε το 2001. Μπορεί να θεωρηθεί ως μια αυτό-αναφορά, το προκείμενο εργαλείο χρησιμοποιείται για την μέτρηση συναισθηματικών ικανοτήτων όπου σχετίζεται με την απόδοση στην εργασία. Είναι ένα τεστ τύπου 360-μοιρών και διατίθεται σε διάφορες εκδόσεις όπως για πωλητές, φοιτητές, στελέχη επιχειρήσεων κ.α.

2.6 ΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΟΦΕΛΗ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ

Αυτό που πραγματικά διακρίνει έναν άνθρωπο που κατακτά την επιτυχία από κάποιον άλλον που κατέχει πανομοιότυπες ικανότητες είναι ότι ξεκινά από πολύ νωρίς το ταξίδι της ζωής, των διαπροσωπικών σχέσεων, της εργασίας και φυσικά της μάθησης. Ο άνθρωπος αυτός εξασκείτε από νωρίς και για παρά πολλά χρόνια, πεισματικά με επίμονη και ενθουσιασμό αντιμετωπίζοντας τα εμπόδια ευκολότερα. Αυτό το ασυγκράτητο πείσμα εξαρτάται από τα συναισθηματικά χαρακτηριστικά και τα οφέλη που μπορεί να έχει ένας άνθρωπος με αυξημένη συναισθηματική νοημοσύνη. Ο Daniel Goleman αναφέρει χαρακτηριστικά πως το IQ επηρεάζει 20% την επιτυχία ενός ανθρώπου στους περισσότερους τομείς της ζωής του, ενώ για το υπόλοιπο 80% θεωρεί υπεύθυνη την συναισθηματική νοημοσύνη.(Daniel Goleman, Η Συναισθηματική Νοημοσύνη)

2.6.1 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

Τα βασικά χαρακτηριστικά που κατέχει ένα άτομο με αυξημένη συναισθηματική νοημοσύνη θα μπορούσαμε να πούμε ότι είναι:

- Ελέγχει τα συναισθήματα του: το άτομο καταβάλλει προσπάθεια να κατανοήσει και να διαχειριστεί τα δικά του συναισθήματα καθώς και τα συναισθήματα των γύρω του και να δει τα πράγματα από την δική τους οπτική γωνία.
- Ελέγχει τις προσωπικές του προκαταλήψεις: κάνει το άτομο να παίρνει αμερόληπτες αποφάσεις, και αξιολογεί τους άλλους βάση των ικανοτήτων του με αξιοκρατία

- Δημιουργεί ομαδικό πνεύμα: δίνει κίνητρα στους υφιστάμενους του χωρίς να κρατάει επικριτική στάση απέναντι τους
- Προφίλ ενός επιτυχημένου ηγέτη: ενθαρρύνει, είναι αποφασιστικός και σαφής σε αυτά που ζητά.

2.6.2 ΟΦΕΛΗ

Από τα πρώτα χρόνια ζωής ένα παιδί καλείται να διαχειριστεί τα συναισθήματα του. Όπως είναι λογικό η πρώτη εφαρμογή θα γίνει στην οικογένεια του, μετέπειτα στο σχολείο και στους φίλους του. Το παιδί αυτό θα έχει εξοικειωθεί με την διαχείριση των συναισθημάτων του με αποτέλεσμα να μπορεί να αναπτύξει ευκολότερα φιλικές σχέσεις να γίνει αγαπητός καθώς και να αναδείξει την διανοητική του νοημοσύνη στα μαθήματα. Το παιδί γίνεται έφηβος και οι ψυχολογικές του διακυμάνσεις είναι αναμενόμενες, χωρίς αυτό να σημαίνει ότι δεν μετριάζονται, από την στιγμή που μιλάμε για ένα άτομο που δίνει σημασία στον συναισθηματικό του κόσμο. Η συναισθηματική νοημοσύνη παίζει καθοριστικό ρολό στην ανθρωπινή ευτυχία και ικανοποίηση καθώς προσδίδει την αίσθηση της ευεξίας που τόσο έχουν ανάγκη οι έφηβοι. Το άτομο κατά την ενηλικίωση, και λίγο μετά καλείται να πάρει τις πρώτες καθοριστικές αποφάσεις της ζωής του. Η μερίδα των ανθρώπων που δεν καταφέρνουν να εκμεταλλευτούν τις συναισθηματικές τους δεξιότητες έχουν μεγαλύτερες πιθανότητες να νιώσουν άγχος, έλλειψη ενεργείας και αποφασιστικότητας. Επίσης είναι σύνηθες στην νεαρή αλλά και στην μετέπειτα ηλικία να αποκτήσουν επιρρέπεια σε συνήθειες όπως, το τσιγάρο, το αλκοόλ και η χρήση ουσιών. Ο άνθρωπος μεγαλώνοντας έρχεται αντιμέτωπος με προκλήσεις, εμπόδια και προβλήματα σε κοινωνικό, προσωπικό και επαγγελματικό τομέα. Η συναισθηματικές του δεξιότητες για άλλη μια φορά θα τον βοηθήσουν να αποφύγει τον κίνδυνο των αρνητικών σκέψεων, της κατάθλιψης και των τάσεων για αυτοκτονία. Η συναισθηματική νοημοσύνη μας δίνει την ευκαιρία να αξιοποιήσουμε εποικοδομητικά το άγχος και να αντιμετωπίσουμε έγκαιρα τις δύσκολες καταστάσεις πριν γίνουν πραγματικά προβλήματα

2.7 Η ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ ΜΕ ΤΟ ΦΥΛΟ, ΤΗΝ ΗΛΙΚΙΑ, ΤΟ ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ.

Αρκετοί ερευνητές ασχολήθηκαν με τον τρόπο τον οποίο επηρεάζει η Συναισθηματική Νοημοσύνη. Δεν υπάρχουν διαφορές μεταξύ των δύο φύλων στη Συναισθηματική Νοημοσύνη αλλά οι διαφορές έγκειται στα προφίλ δύναμης και αδυναμίας στους διάφορους τομείς της Συναισθηματικής Νοημοσύνης , αλλά στο σύνολο της Συναισθηματικής Νοημοσύνης είναι ισοδύναμοι (Goleman 1998 ,2000).

Μία γυναίκα είναι πιο ευαίσθητη σε ότι έχει να κάνει με την αντίληψη , την κατανόηση και την έκφραση των συναισθημάτων (Bar-On ,2006). Αυτό είναι πιθανό λόγω μητρότητας καθώς και λόγω του ότι μία γυναίκα γαλουχείται για να παρέχει φροντίδα. Οι άντρες απ' την άλλη μεριά υπερτερούν σε ικανότητες διαχείρισης και ελέγχου των συναισθημάτων τους.(Λυκούρη 2011) . Κάποιες διαφορές ανάμεσα στα δύο φύλα είναι πως οι γυναίκες διαθέτουν αυτοεπίγνωση (Bar-On ,2006) ενσυναίσθηση (Bar-On 2000) καθώς και ικανότητες προσαρμογής στην διαπροσωπική επικοινωνία (Goleman 2000).Στον αντίποδα οι άντρες είναι πιο προσαρμοστικοί σε καινούριες συνθήκες και κάνουν καλή διαχείριση του άγχους. Η μορφολογία του εγκεφάλου μίας γυναίκας είναι έτσι δομημένο ώστε να απασχολεί ένα μεγάλο κομμάτι με τη Συναισθηματική Νοημοσύνη . (Gur,Gunning, - Dixon, Biller&Gur 2002).

Όσον αφορά των ηλικιακό παράγοντα , μία έρευνα η οποία πραγματοποιήθηκε έκανε τον Bar-On (2006) να διατυπώσει την άποψη ότι τα άτομα μεγάλης ηλικίας σημειώνουν υψηλότερο δείκτη Συναισθηματικής Νοημοσύνης καταλήγοντας στο συμπέρασμα ότι οι ηλικιωμένοι έχουν αυξημένη Συναισθηματική και κοινωνική Ευφυΐα απ' τους νέους .

Η επίδραση του μορφωτικού επιπέδου δεν επηρεάζει σε μεγάλο βαθμό την παρουσίαση θετικών συναισθημάτων αλλά παρόλα αυτά εμφανίζει συναισθήματα που έχουν να κάνουν με την επιφυλακτικότητα σε καταστάσεις κρίσης (Μητσικόπουλος και Ψυχή 2010). Σύμφωνα για τον Daniel Goleman (1998) τα άτομα τα οποία εργάζονται και διαθέτουν μόρφωση μπορούν να διαχειρίζονται ευκολότερα και καλύτερα τα συναισθήματα τους από τον εργαζόμενο που δεν έχουν ανάλογη μόρφωση .

Όσον αφορά την εργασιακή εμπειρία μπορούμε να συμπεράνουμε λόγω του ότι η Συναισθηματική Νοημοσύνη επηρεάζεται θετικά απ' τις εμπειρίες και την άσκηση (Goleman 1998 Zeidner 3003 Γρηγορίου , Ζήση , Ταχίας Γκιλουάνα \$ Μπούγεση 2012 , Πλατσίδου2005) είναι αρκετά πιθανό οι εμπειρίες που αποκτούνται απ' την εργασία να επηρεάζουν θετικά τη Συναισθηματική Νοημοσύνη .

2.8 ΚΑΛΛΙΕΡΓΕΙΑ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ

Η συναισθηματική νοημοσύνη έχει περιθώρια συνεχής καλλιέργειας και ανάπτυξης. Τα οφέλη που ειπώθηκαν παραπάνω είναι δυνατόν να αποκτηθούν ως ένα βαθμό από κάθε έναν που δέχεται να προσαρμόζει την συμπεριφορά, τις διαθέσεις του, τις τάσεις και τις συνήθειες του η καλλιέργεια των συναισθηματικών ικανοτήτων είναι σημαντική και γίνεται με διαφορετικές τεχνικές. Είναι αναγκαία η δέσμευση της ανανέωσης ιδεών και στάσεων, ώστε να αξιολογείται συστηματικά η προσωπικότητα του ατόμου και να βελτιώνει ότι θεωρεί απαραίτητο. Η επιδίωξη της ειλικρίνειας από τον περίγυρο, αποφέρει στο άτομο επίγνωση τη κατάστασης του και των επιτευγμάτων του. Μια πολύ σημαντική τεχνική ακόμα είναι το να μην δίνεται μεγάλες διαστάσεις στα μειονεκτήματα και σε αυτά που δεν μπορεί κάποιος να καταφέρει, αλλά στις δεξιότητες και σε αυτά που ήδη έχει κατακτήσει. Με αυτόν τον τρόπο ενισχύεται και η αυτό πεποίθηση. Ο άνθρωπος έχει την ανάγκη να ονειρεύεται το μέλλον του ακόμα και να αγγίζει το αδύνατο γιατί είναι η αρχή για την υλοποίηση μιας νέας πραγματικότητας, μιας πραγματικότητας που θα κάνει το άτομο να ξεπεράσει την ζώνη που νιώθει άνετα και να καλωσορίσει αναπάντεχες προκλήσεις. Όλες αυτές οι τεχνικές θα είναι άχρηστες αν δεν εξασκούνται συστηματικά αλλά και αν δεν έχουν εφαρμογή στους περισσότερους τομείς δραστηριότητας του ανθρώπου

2.9 ΤΟ ΑΝΤΙΚΤΥΠΟ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ ΣΤΟΝ ΑΝΘΡΩΠΟ

1. Την σωματική μας υγεία: ένα από τα σημαντικότερα συναισθήματα που μπορεί να μας δημιουργήσει σοβαρό προβλήματα υγείας, όπως πίεση του αίματος, κίνδυνος καρδιακής προσβολής κ.α. είναι το άγχος. Για να αυξήσουμε την συναισθητική μας νοημοσύνη θα πρέπει να μάθουμε να ελέγχουμε και να μετριάσουμε το άγχος μας
2. Την ψυχική μας υγεία: επίσης αν δεν μπορούμε να ελέγξουμε το άγχος μπορεί να μας κάνει ευάλωτους στην κατάθλιψη. Θα πρέπει να μάθουμε να διαχειριζόμαστε τα συναισθήματα μας ώστε να μην έχουμε συνεχής αλλαγές στην διάθεση μας.

3. Τις διαπροσωπικές μας σχέσεις: αν ένα άτομο δεν καταφέρει να κατανοήσει τα συναισθήματα του δεν θα είναι ικανός να διαμορφώσει σωστές και δυνατές σχέσεις τόσο προσωπικές όσο και εργασιακές και μπορεί έτσι να οδηγηθεί στην απομόνωση και στην μοναξιά.

4. Χώρος εργασία: η συναισθηματική νοημοσύνη όπως θα δούμε και στο επόμενο κεφάλαιο παίζει σημαντικό ρολό στην επίδοση της δουλειάς, πριν την πρόσληψη υποψήφιων εργαζομένων μεγάλες εταιρίες χορηγούν τεστ συναισθηματικής νοημοσύνης. Όταν ένα άτομο έχει υψηλή δείκτη EQ ταυτόχρονα έχει και την δυνατότητα να γίνει ένας επιτυχημένος ηγέτης

2.10 ΕΙΣΑΓΩΓΗ ‘Η ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ’

Τα κριτήρια εργασίας στην υφιστάμενη κατάσταση των ημερών έχουν αλλάξει εξ'ολοκλήρου. Είναι γνωστό πως οι εργασιακές συνθήκες έχουν αρχίσει να παίρνουν την μορφή ρώσικης ρουλέτας, λόγω της δυσμενής κατάστασης της οικονομίας. Ένα από τα βασικά κριτήρια της επιλογής των εργαζομένων όπως ο αναφέρει ο Daniel Goleman στο βιβλίο του ‘η συναισθηματική νοημοσύνη στο χώρο της εργασίας είναι: ‘‘ποιος έχει τις μεγαλύτερες πιθανότητες να φτάσει στην κορυφή και ποιος να εκτροχιαστεί’’. Τα κριτήρια με τα οποία είναι δυνατόν να κατακτηθεί μια θέση εργασίας σχετίζονται ελάχιστα με όσα μας έμαθαν στο σχολείο, οι ακαδημαϊκές γνώσεις παίζουν ελάχιστο ρόλο στην καινούργια τροπή που έχει πάρει το θέμα Ο νέος εργαζόμενος πρέπει να είναι ενθουσιώδης, να προσαρμόζεται εύκολα στις συχνές αλλαγές και στις δύσκολες καταστάσεις, να πείθει και να ξεχωρίζει. Το κλειδί της επιτυχίας σήμερα είναι να βρεις ένα διαφορετικό τρόπο να είσαι έξυπνος. Η έλλειψη συναισθηματικής νοημοσύνης μπορεί να είναι ο λόγος ένας εργαζόμενος να μην πάρει μια δουλειά ή να μην μπορεί να διατηρήσει την ήδη υπάρχουσα. Τα νέα κριτήρια επιλογής τελικά σχετίζονται με το ποιος μπορεί να φτάσει στην κορυφή , να επιβιώσει εκεί και μαζί του να πάρει μια ολόκληρη επιχείρηση.

2.11 Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ορισμός

Την εργασία μπορούμε να την ορίσουμε ως την καταβολή πνευματικών και σωματικών δυνάμεων του ανθρώπου, για την δημιουργία και την παραγωγή ενός έργου. Η εργασία για έναν άνθρωπο παίζει βιοποριστικό ρόλο, αφού του καλύπτει φυσιολογικές ανάγκες και ανάγκες ασφάλειας, καθώς και ανάγκες κοινωνικοποίησης και αυτοπραγμάτωσης

2.12 Η ΑΞΙΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η αξία της εργασίας είναι πολύ σημαντική στην ζωή του κάθε ανθρώπου. Η εργασία δεν προσφέρει στους ανθρώπους μόνο χρήματα, τα οποία είναι απαραίτητα και καλύπτουν άλλες αξίες της ζωής, όμως μέσα από την εργασία κάθε άνθρωπος αισθάνεται ότι είναι χρήσιμος και ότι προσφέρει, έτσι γίνετε δημιουργικός. Όπως θα δούμε παρακάτω υπάρχει η θετική σημασία της εργασίας όπου καλύπτει όλους τους τομείς της ζωής, όμως δυστυχώς υπάρχει και η αρνητική, πολλοί άνθρωποι λόγω ανεργίας αναγκάζονται να δουλεύουν μόνο για την χρηματική απολαβή σε δουλειές που δεν τους εκφράζουν με αποτέλεσμα να χάνεται η δημιουργικότητα τους. Όμως η εργασιακή απασχόληση είναι απαραίτητη στην ζωή κάθε ανθρώπου γι' αυτό οι άνθρωποι σε τέτοιες περιπτώσεις θα πρέπει να επανακτούν τις αξίες τους για κάτι καλύτερο.

2.12.1 Η ΘΕΤΙΚΗ ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ

Η επιρροή της εργασίας στους περισσότερους τομείς του ανθρώπου είναι εμφανής, το άτομο παρατηρεί αλλαγές στον πνευματικό τομέα λόγω της επαφής με άλλους ανθρώπους. Γίνεται δημιουργικός, διορατικός και μειώνει τον προσωπικό του ανταγωνισμό, με αποτέλεσμα να καλλιεργείτε μια ολοκληρωμένη κριτική σκέψη. Η συνεργασία ωθεί τον άνθρωπο να δίνει πραγματική σημασία στις ανάγκες των συναδέλφων του, με αποτέλεσμα να ενισχύεται η αυτογνωσία του. Στον κοινωνικό τομέα ο εργαζόμενος γνωρίζει ανθρώπους που διαθέτουν διακριτές κουλτούρες, συνεργάζεται, συνάπτει φιλίες, κοινωνικοποιείται και πορεύεται με ανθρώπους διαφορετικούς αλλά που διαθέτουν κοινούς στόχους με αυτόν. Αναμφισβήτητα η δουλειά επηρεάζεται και από τους ηθικούς και ψυχολογικούς τομείς όπου το άτομο μοχθεί για την εργασία του, νιώθει ανθρωπιά, σέβεται την δουλειά του άλλου, δίνει νόημα στην ζωή του, νιώθει κοινωνικά χρήσιμος, τον εξευγενίζει και τον ολοκληρώνει. Επίσης επηρεάζεται και από τον οικονομικό τομέα, όπου βελτιώνεται η οικονομική ευχέρεια του ανθρώπου ο οποίος με το έργο του συμβάλει στην οικονομία του κράτους ενώ ταυτόχρονα γίνεται

οικονομικά ανεξάρτητος. Τέλος ο πολιτικός τομέας ωθεί το άτομο μέσα από την εργασία να μαθαίνει τα εργασιακά του δικαιώματα και του δίνεται η ευκαιρία να πείσει για την διεκδίκηση τους.

2.12.2 ΦΑΙΝΟΜΕΝΟ ΑΠΟΞΕΝΩΣΗΣ

Αν κάνουμε έναν απολογισμό της υφιστάμενης κατάστασης στον εργασιακό τομέα τότε θα εντοπίσουμε το φαινόμενο της ‘‘αποξένωσης’’. Ο νέος καλείται να πάρει τις πρώτες αποφάσεις τις ζωής του όσον αφορά την επιλογή της εργασίας επηρεασμένος από την πεποίθηση πως το σωστό επάγγελμα είναι αυτό με την αυξημένη απορρόφηση. Η επιλογή της εργασίας δεν γίνεται με βάση τις επιθυμίες και τις δεξιότητες αλλά τις χρηματικές απολαβές, με αποτέλεσμα το άτομο να μην έχει επιλέξει το επάγγελμα το οποίο πραγματικά θέλει, κάνοντας το έτσι δυστυχημένο. Ο άνθρωπος χάνει την δημιουργικότητα του αφού λόγω της ανεργίας καλείται να εργαστεί σε ευκαιριακά επαγγέλματα τα οποία δεν τον εκφράζουν, οι απαιτήσεις της εργασίας αρκετές φορές είναι περισσότερες από αυτά που προσφέρει, αφού αρκετοί είναι εκείνοι που εργάζονται πάνω από το 1/3 της ημέρας, με αποτέλεσμα να έχουν μηδαμινό προσωπικό χώρο. Οι εργαζόμενοι υφίστανται την εκμετάλλευση από τους ανωτέρους υπό τον φόβο της ανεργίας έχοντας έτσι μόνη επιλογή να πραγματοποιούν κάθε προσδοκία τους. Η έννοια της εργασίας ταυτίζεται με αυτή του άγχους, της πίεσης και του ανταγωνισμού, δημιουργώντας στον εργαζόμενο νεύρα και ενέργειες χωρίς ουσιαστική σκέψη και ψυχραιμία. Οι ανάγκες των εργαζομένων για αλλαγή δεν λαμβάνονται υπόψη από τους προϊστάμενους οπότε το άτομο μένει σε μια συνεχή άσκηση ίδιων πραγμάτων με αποτέλεσμα να αδρανοποιείτε κι η εργασία να καταλήγει σε ρουτίνα. Όλα τα παραπάνω οικοδομούν έναν άνθρωπο κλειστό προς την κοινωνία, αποξενωμένο χωρίς καμία ελπίδα για χαρά και ευτυχία στην ζωή του.

2.13 Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ ΩΣ ΕΝΑ ΝΕΟ ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

‘Οι εργασιακοί κανόνες αλλάζουν’

Όπως αναφέρει στο βιβλίο του ο Daniel Goleman ‘Η συναισθηματική νοημοσύνη στο χώρο της εργασίας’ ένα νέο κριτήριο έρχεται να επηρεάσει την επιλογή των εργοδοτών για τους εργαζόμενους όσον αφορά την πρόσληψη, την διατήρηση της θέσης τους και την προαγωγή

τους. Καθοριστικό ρόλο για την επιλογή τους παίζουν οι ‘φορητές δεξιότητες’ τα εφόδια εκείνα όπου κάθε εργαζόμενος κουβαλά μέσα του και είναι ο λόγος για την εξασφάλιση της εργασίας του. Όλα εκείνα τα χαρακτηριστικά που οδηγούν τον εργαζόμενο στην ενσωμάτωση και επιτυχία του έχουν πάρει διάφορες ονομασίες και περιγραφές, από ‘χαρακτήρας’ και ‘προσωπικότητα μέχρι ‘ικανότητα’ και ‘μαλακές δεξιότητες’. Ύστερα από χρόνια ερευνών των παραπάνω χαρακτηριστικών του ατόμου, συμπεριλήφθηκαν σε μια καινούργια ονομασία την ‘συναισθηματική νοημοσύνη’. Το νέο αυτό κριτήριο σχετίζεται κατά κύριο λόγο με της προσωπικές δεξιότητες του ατόμου, σχετικά με την πρωτοβουλία, την ενσυναίσθηση, την προσαρμοστικότητα και την πειθώ. Όπως φαίνεται τα καινούργια εργασιακά δεδομένα λίγο σχετίζονται με τις ακαδημαϊκές γνώσεις, αφού ένα γεμάτο βιογραφικό αντικαθίσταται με την συναισθηματική νοημοσύνη . οι εργοδότες αναζητούν άτομα που μπορούν να είναι διορατικά, να αντιλαμβάνονται άμεσα τις πτυχές του χαρακτήρα των συνεργατών τους ώστε να μπορούν να ελίσσονται ανάλογα Η συναισθηματική νοημοσύνη προσδίδει στον εργαζόμενο το χάρισμα της υπομονής και της ψυχραιμίας που πολλές φορές χρειάζεται για την επίλυση προβλημάτων. Ο εργαζόμενος έχει την ικανότητα να κατανοεί πλήρως την φιλοσοφία της επιχείρησης και να προσαρμόζεται άμεσα σε αυτήν. Ο χαρακτήρας του ατόμου αυτού είναι διαμορφωμένος για να παίρνει αποφάσεις εμπνέοντας όμως το αίσθημα της σταθερότητας Η συναισθηματική νοημοσύνη δημιουργεί άτομα με κίνητρα και ευχέρεια στις δημόσιες σχέσεις που τόσο έχει ανάγκη μια επιχείρηση. Επομένως αυτό το νέο κριτήριο θα παίζει καθοριστικό ρόλο στο χώρο της εργασίας τα επόμενα χρόνια με πρωταγωνιστή τα συναισθήματα των ίδιων των εργαζομένων

2.14 Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΩΝ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΩΝ ΣΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ (ΕΝΝΟΙΑ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΟΣ)

Τα συναισθήματα είναι μεταδοτικά (Goleman ,1998). Έχει αποδειχθεί πως με κάθε είδους ανθρώπινη επαφή μπορούν να μεταδοθούν συναισθήματα Η συναισθηματική κατάσταση του ατόμου επηρεάζεται σε μεγάλο βαθμό, όπως είναι φυσιολογικό, από τις σχέσεις καθημερινής προστριβής (οικογένεια,εργασία). Η μετάδοση συναισθημάτων είναι τρόπος επικοινωνίας, το άτομο επιδεικνύει την συναισθηματική του κατάσταση για να αποφέρει και τον ανάλογο χειρισμό από τους άλλους. Στο χώρο της εργασίας τα συναισθήματα είναι αυτά που προσδιορίζουν σε τι πρέπει ο εργαζόμενος να επικεντρωθεί και πότε είναι έτοιμος για δράση. Μια πραγματικά καλή επικοινωνία μεταξύ των εργαζομένων μπορεί να μειώσει τον χρόνο

διαπραγματεύσεων και συζητήσεων, έχοντας έτσι γρηγορότερα στα χέρια τους το νέο κοινό στόχο. Ένα άτομο το οποίο προΐσταται έχει την δύναμη να επηρεάζει την συναισθηματική κατάσταση των εργαζομένων λόγω του κύρους και του σεβασμού που κατέχει η θέση του. Το κλειδί της επιτυχίας για την εξισορρόπηση του συναισθηματικού κόσμου των εργαζομένων είναι ο διαχωρισμός των δυο παράλληλων ζωνών, της ζωής εντός της εργασίας και της ζωής εκτός. Είναι γεγονός ότι οι άνθρωποι μεταφέρουν το συναισθηματικό φορτίο της δουλειάς τους στην οικογένεια και στις γενικότερες διαπροσωπικές σχέσεις τους ενώ ταυτόχρονα δεν μπορούν να κρατήσουν την προσωπική τους ζωή έξω από την εργασία. Το γεγονός αυτό είναι απόλυτα φυσιολογικό, αφού η εργασία και η προσωπική ζωή του ατόμου είναι τομείς ζωτικής σημασίας. Αυτό λοιπόν που συνίσταται είναι να μπορεί κάποιος να διαχειριστεί τα διασπαστικά συναισθήματα και τις παρορμήσεις του, δηλαδή χρησιμοποιεί την ικανότητα του αυτοέλεγχου, η οποία αποτελεί μια από τις πέντε βασικές συναισθηματικές ικανότητες της συναισθηματικής νοημοσύνης. Η διατήρηση της ψυχραιμίας, η θετική ματιά, η δράση μετά την σκέψη και η υλοποίηση του στόχου υπό συνθήκες πίεσης είναι προσόντα που χαρίζει ο αυτοέλεγχος. Η ζωή του ανθρώπου μπορεί να κυλήσει με μεγαλύτερη ευχαρίστηση αν καταφέρει να αποδώσει ευθύνες ή εύσημα σε εκείνον που ευθύνεται για τον συναισθηματικό του φόρτο, την σωστή στιγμή, ύστερα από το φιλτράρισμα της σκέψης.

2.14.1 ΘΕΤΙΚΑ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΑ

Το ζήτημα που έχει απασχολήσει τα τελευταία χρόνια τους ερευνητές σχετίζεται με τα συναισθήματα και πιο συγκεκριμένα με τα θετικά συναισθήματα, τα όποια είναι υπεύθυνα για την ψυχική υγεία και ωριμότητα του ανθρώπου. Το 1998 η Fredrickson διατύπωσε την θεωρία της για τα θετικά συναισθήματα. Σύμφωνα με την Fredrickson τα θετικά συναισθήματα ‘ελευθερώνουν’ τον άνθρωπο, ελευθερώνουν την σκέψη του, του χαρίζουν πληθώρα ιδεών, τον χαλαρώνουν και τον βοηθούν στην εξισορρόπηση ζητημάτων. Η θεωρία αυτή αποδεικνύει πως με την βοήθεια των θετικών συναισθημάτων η επίλυση προβλημάτων γίνεται ευκολότερη αφού οι σκέψεις και οι δράσεις του ανθρώπου διευρύνονται κάνοντας τον πιο ικανό α επίλυση προβλήματα. Η θεωρία της Fredrickson περιλαμβάνει ακόμα την ‘ατέρμονη ανελίσσομένη αλυσίδα’ (upward spiral) η όποια προκαλείται όταν το άτομο βιώνει για μεγάλο διάστημα θετικά συναισθήματα. Το αποτέλεσμα αυτού του μηχανισμού είναι η ‘διερεύνηση’, η προσπάθεια δηλαδή του ατόμου να εμπλουτίζει το προσωπικό

πορτοφόλι των σκέψεων του. Η ‘διερεύνηση’ προκαλεί την βίωση καινούργιων συναισθημάτων τα όποια δημιουργούν μια αδιάκοπη αλυσίδα. Η ‘ατέρμονη ανελλισομένη αλυσίδα’ προσφέρει ωριμότητα ενώ παράλληλα προστατεύει τον άνθρωπο από ψυχικές διαταραχές. Πολύ σημαντική είναι όμως και η θεώρηση της ‘υπόθεσης του αντίδοτου’ (the undoing hypothesis) η όποια φέρνει στην επιφάνεια άλλη μια λειτουργία των θετικών συναισθημάτων που σχετίζεται με την καταπολέμηση των αρνητικών συναισθημάτων και των συνεπειών του. Τα θετικά συναισθήματα είναι δηλαδή ‘αντίδοτο για τα αρνητικά συναισθήματα’.

Σύμφωνα με την Fredrickson(2000) τα τέσσερα βασικά αποτελέσματα των θετικών συναισθημάτων είναι:

- Η ενασχόληση με τον τομέα της σκέψης και της δράσης, η βελτίωση του τρόπου συμπεριφοράς του ανθρώπου (Fredrickson και Branigan, 2000)
- Η αντιμετώπιση των συνεπειών των αρνητικών συναισθημάτων (The undoing hypothesis, Fredrickson και Levenson, 1998)
- Η θωράκιση του ψυχισμού και η εξασφάλιση της ψυχικής υγείας του ατόμου (psychological resilience, Tugade και Fredrickson, 2000)
- Η αξιοποίηση της ‘ατέρμονης ανελλισομένης αλυσίδας’ ως μέσο για την ψυχική και συναισθηματική εξέλιξη (Fredrickson και Joiner, 2000)

Όλα τα παραπάνω σχετίζονται άμεσα με τις προσδοκίες που έχουν οι σημερινές επιχειρήσεις από τους εργαζόμενους. Ο άνθρωπος με θετικά συναισθήματα μπορεί να γίνει ένας περιζήτητος εργαζόμενος, αφού οι ικανότητες του θα είναι πέραν κάθε ακαδημαϊκής γνώσης. Μιλάμε για έναν εργαζόμενο με αναπτυγμένη ωριμότητα έτοιμο να αντιμετωπίσει κάθε αντιξοότητα. Η ανατροφοδότηση των θετικών συναισθημάτων γίνεται από τον ίδιο, χαρίζοντας του ψυχική ηρεμία την όποια τόσο χρειάζεται για την σωστή εξισορρόπηση σχέσεων και λοιπών προβλημάτων. Όπως είναι λογικό ο εργασιακός δρόμος δεν είναι στρωμένος με ροδοπέταλα. Τα προβλήματα караδοκούν και προκαλούν αρνητικό κλίμα και ανασφάλεια, κάτι το οποίο δεν θα προκαλέσει ανεπανόρθωτο πρόβλημα για τον εργαζόμενο που κρατά την ασπίδα των θετικών συναισθημάτων, αφού χρησιμοποιώντας τα θα καταφέρει να διορθώσει και το τελευταίο πρόβλημα. Όπως προαναφέραμε τα συναισθήματα είναι μεταδοτικά. Η επιτυχία της επιχείρησης που έχει στο εργασιακό δυναμικό της ανθρώπους με

αυξημένα θετικά συναισθήματα είναι αναμενόμενη αφού τα θετικά συναισθήματα θα μεταδοθούν σε κάθε γωνία της επιχείρησης.

(Κανδρή Θεοδώρα (2010): *Ψυχολόγος, PhD Διδάκτορας Εξελικτικής Ψυχολογίας και Ψυχοπαθολογίας, 'τα θετικά συναισθήματα στον εργασιακό χώρο'*)

2.14.2 ΑΡΝΗΤΙΚΑ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΑ

Αρνητικά συναισθήματα όπως φόβος, λύπη, θυμός όλοι τα έχουμε νιώσει, οι περισσότεροι θα ήθελαν να μην υπάρχουν καν, αυτό δεν γίνεται όμως, διότι χωρίς αυτά τα θετικά δεν θα είχαν νόημα. Καταπολεμώντας τα αρνητικά μπορούμε να νιώσουμε και τα θετικά. Το ζήτημα είναι όταν υπάρχουν, να μην τα αφήνουμε να μας επηρεάσουν σε οποιονδήποτε τομέα της ζωής μας. Τα αρνητικά συναισθήματα σύμφωνα με την Fredrickson μπορούμε να τα διαχειριστούμε μέσω των θετικών συναισθημάτων διότι αυτά μας "απελευθερώνουν", όπως προαναφέραμε, ενώ τα αρνητικά συναισθήματα μας "φυλακίζουν" σε συγκεκριμένες συμπεριφορές. Όταν τα αρνητικά συναισθήματα διακατέχουν ένα άτομο για μεγάλο χρονικό διάστημα τον εμποδίζουν να αναπτύξει την προσωπική και επαγγελματική του ζωή. Με την είσοδο των αρνητικών συναισθημάτων στον χώρο της εργασίας μπορούν να δημιουργηθούν τεραστία προβλήματα, διότι ταυτόχρονα του προκαλούν αρνητική διάθεση και έτσι αρχίζουν να υπάρχουν διαταράξεις ανάμεσα στις διαπροσωπικές σχέσεις του ατόμου με τους συναδέλφους του ή στις σχέσεις προϊσταμένου και υφιστάμενου. Επηρεασμένος από τα εν λόγω συναισθήματα το άτομο δίχως να μπορεί να τα διαχειριστεί, προβάλλει μια ακατάλληλη συμπεριφορά που δεν αρμόζει στον εργασιακό χώρο, με αποτέλεσμα να δημιουργείται αρνητικό κλίμα μέσα στην επιχείρηση. Ταυτόχρονα αρχίζει η δυσλειτουργία της, με αποτέλεσμα το προσωπικό να μην μπορεί να αντεπεξέλθει στις υποχρεώσεις του, γι' αυτό το λόγο μειώνεται η παραγωγικότητα και η αποτελεσματικότητα της επιχείρησης και επομένως και οι πελατειακές τις σχέσεις. Για να μην συμβεί όμως αυτό θα πρέπει το κάθε άτομο που έχει να αντιμετωπίσει αρνητικά συναισθήματα, να διαθέτει υπομονή, να μετριάσει τα συναισθήματα του, χωρίς να επηρεάσει τους υπόλοιπους με τα δικά του συναισθήματα. Αυτό που θα μπορούσε να φέρει αποτέλεσμα θα ήταν να επηρεαζόταν το άτομο με αρνητικά συναισθήματα από τα άτομα με θετικά συναισθήματα και γενικότερα να παραδειγματιζόταν από τη θετική τους διάθεση, ώστε να μπορεί να αντεπεξέλθει στην εργασία του και κυρίως να μπορέσει να καταπολεμήσει τα αρνητικά συναισθήματα πριν τον καταπολεμήσουν αυτά.

(Κανδρή Εύη, 2010)

(Baron 1976, Fredrickson & Levenson 1998, Fredrickson, Mancuso, Branigan & Tugade 2002, Solomon & Corbit 1974, Wolpe 1958)]]

2.15 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΣΤΗΝ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ

Όπως είναι λογικό δεν είναι εφικτό όλοι οι άνθρωποι να διαθέτουν υψηλό δείκτη συναισθηματικής νοημοσύνης, πάραυτα έχουν την ανάγκη να προαχθούν και αυτοί με την σειρά τους στον επαγγελματικό τομέα. Είχαμε αναφέρει και πρωτύτερα πως η διανοητική νοημοσύνη βελτιώνεται έως τα πρώτα χρόνια της ζωής του ανθρώπου, ενώ η συναισθηματική νοημοσύνη έχει περιθώρια βελτίωσης έφορου ζωής. Αυτό το χαρακτηριστικό δίνει την ευκαιρία στον εργαζόμενο αλλά και στις επιχειρήσεις ύστερα από επαναλαμβανόμενη και συνεχή προσπάθεια να κατακτήσουν ικανοποιητικά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης για τους ίδιους και τα στελέχη τους αντίστοιχα. Για να πετύχουν αυτά τα ικανοποιητικά ποσοστά οι σύγχρονες επιχειρήσεις εναποθέτουν τις ελπίδες τους σε συγκεκριμένες τεχνικές. Μια από αυτές τις τεχνικές είναι η αξιοποίηση ψυχομετρικών τεστ συναισθηματικής νοημοσύνης. Είναι πολύ σημαντικό μαζί με την εκπαίδευση που υφίστανται οι εργαζόμενοι κατά την είσοδο τους στην επιχείρηση να παρέχεται και ένα επιπλέον μάθημα που θα εισάγει τα στελέχη στην συναισθηματική νοημοσύνη. Επίσης θα ήταν χρήσιμο σε οποιοδήποτε πρόγραμμα εκπαίδευσης υφίστανται οι εργαζόμενοι να αναφέρεται η σημαντικότητα του 'ευνοϊκού κλίματος' εντός του οργανισμού το οποίο αποτελεί πρωταρχική προϋπόθεση για την εκμάθηση της συναισθηματικής νοημοσύνης.

Ο Daniel Goleman στο βιβλίο του 'Η συναισθηματική νοημοσύνη στο χώρο της εργασίας' ανέπτυξε κάποιες οδηγίες εκπαίδευσης της συναισθηματικής ικανότητας:

- Αξιολόγηση εργασίας: για να καταφέρει ένα άτομο να επιβιώσει σε μια θέση, πρέπει να υφίσταται εκπαίδευση ανάλογη των ικανοτήτων του. Η εκπαίδευση σε άλλες ικανότητες δεν θα του αποφέρουν καμία αλλαγή. Η σωστή αξιολόγηση των αναγκών του εργαζομένου θα αποδείξει και ποιος είναι ο σωστός τρόπος εκπαίδευσης.
- Αξιολόγηση του ατόμου: αξιολογώντας το άτομο όσον αφορά τις δεξιότητες αλλά και τα χαρακτηριστικά του που βρίσκονται σε μειονεκτική θέση, ανακαλύπτουμε ποιες ανάγκες του

χρειάζονται βελτίωση. Δεν έχει κανένα νόημα η εκπαίδευση ενός ατόμου σε τομείς που ήδη κατέχει.

- Σωστός χειρισμός της ενημέρωσης σχετικά με την αξιολόγηση: η ενημέρωση των δεξιοτήτων αλλά και των χαρακτηριστικών που βρίσκονται σε μειονεκτική θέση χρήζει προσοχής, αφού το άτομο είναι συναισθηματικά φορτισμένο. Η λανθασμένος τρόπος ενημέρωσης μπορεί να προκαλέσει προβλήματα ενώ ο σωστός να χαρίσει κίνητρα.
- Αξιολόγηση ετοιμότητας: εκπαίδευση πρέπει να υφίσταται σε άτομα τα όποια είναι έτοιμα να την δεχτούν, το αντίθετο απλά δεν έχει νόημα. Αν αξιολογήσουμε ότι κάποιο άτομο δεν είναι έτοιμο, ο πρώτος μας στόχος είναι η προετοιμασία του.
- Δημιουργία κινήτρων: όταν συνειδητοποιήσει ο εργαζόμενος ότι οι δεξιότητες του είναι σημαντικές για την δουλειά του, τότε αυτές γίνονται κίνητρο για την υλοποίηση του στόχου τους. Η εκπαίδευση δεν θα είχε αποτέλεσμα αν δεν δοθούν κίνητρα στους εργαζόμενους. Η σαφήνεια του εκπαιδευτή θα οδηγήσει τον εργαζόμενο να κατανοήσει ποια είναι τα οφέλη που πρέπει να προσδοκεί.
- Αυτοδιοίκηση της αλλαγής: οι διοργανωτές πρέπει να προσαρμόζουν το πρόγραμμα μάθησης στις ανάγκες, στο μορφωτικό επίπεδο των εργαζομένων, στις συνθήκες τις επιχείρησης καθώς και στα κίνητρα που τους δίνουν ώστε το πρόγραμμα να έχει καλύτερο αποτέλεσμα. Η επιλογή του στόχου πρέπει να γίνεται από τον ίδιο τον εργαζόμενο και η υλοποίηση του προγράμματος μπορεί να γίνει με την βοήθεια του εκπαιδευτή.
- Εστίαση σε σαφείς, εφικτούς στόχους: οι εργαζόμενοι θα πρέπει να ενημερώνονται με σαφήνεια για το τι είναι κάθε ικανότητα, να γίνεται η ανάλυση της και να προσδιορίζεται ο τρόπος βελτίωσης της, το αντίθετο μπορεί να επιφέρει αποτυχία.
- Πρόληψη της υποτροπής: πρέπει να αναμένεται από τον εκπαιδευτή η ύπαρξη υποτροπής, το άτομο δηλαδή να γυρίσει κάποια στιγμή στις παλιές του συνήθειες. Ο εκπαιδευτής πρέπει να κάνει τον εργαζόμενο να δει τα λάθη του παρελθόντος σαν μαθήματα, τα όποια δεν θα επαναλάβει την επομένη φορά.
- Παροχή ανατροφοδότησης: η ανατροφοδότηση ευνοεί την έννοια της αλλαγής, η έλλειψη της μπορεί να εμφανίσει δυσχέρεια στην εκπαίδευση, ενώ η ύπαρξη της μπορεί να βοηθήσει στην επίτευξη των στόχων.

- Ενθάρρυνση της εξάσκησης: απαιτείται συνεχή εξάσκηση και ενσωμάτωση των ικανοτήτων συναισθηματικής νοημοσύνης για την βελτίωση της προόδου του μαθησιακού προγράμματος και της αλλαγής.
- Φροντίδα για υποστήριξη: πιο σημαντική υποστήριξη μπορεί να έχουν οι άνθρωποι από εκείνους που έχουν την ίδια επιθυμία για αλλαγή. Η δημιουργία μικρών ομάδων στήριξης και ενθάρρυνσης μπορεί να βοηθήσει στην αύξηση της συναισθηματικής νοημοσύνης
- Πρόσφορα προτύπων: οι εργαζόμενοι μπορούν να εμπνεόνται από άτομα που ήδη έχουν δημιουργήσει επιτεύγματα, διαθέτουν κύρος και έχουν κατακτήσει την αλλαγή. Η υιοθέτηση ικανοτήτων από τους εργαζόμενους προκαλεί τον θαυμασμό των υφιστάμενων.
- Ενίσχυση της αλλαγής: μέσα από το πρόγραμμα μάθησης θα πρέπει να ενθαρρύνονται οι εργαζόμενοι ώστε να αισθάνονται περήφανοι για την προσπάθεια που κάνουν για αλλαγή. Η επιχείρηση μπορεί να δείξει την εκτίμηση της στους εργαζόμενους της μέσω επαίνων, αυξήσεων ή και προαγωγής.
- Αξιολόγηση: η αξιολόγηση όλου του προγράμματος και των αποτελεσμάτων του γίνεται με σκοπό να διερευνηθούν αν τα αποτελέσματα θα έχουν διάρκεια στο χρόνο. Η διόρθωση λαθών θα επιφέρουν αποτελεσματικές αλλαγές και τα προγράμματα τα όποια δεν είχαν ουσία δεν θα πρέπει να επαναληφθούν

2.16 ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

Εργασιακές σχέσεις είναι οι σχέσεις που αναπτύσσονται μέσα στον εργασιακό χώρο και παίζουν σημαντικό ρολό στην αποδοτικότητα της επιχείρησης και είναι ένας από τους κύριους παράγοντες της λειτουργίας. Οι εργασιακές σχέσεις δεν ασχολούνται μόνο με τις σχέσεις ανάμεσα στους εργαζόμενους με τους εργοδότες αλλά και με τους μισθούς, την ανεργία, τις απεργίες, την απασχόληση και αλλά ζητήματα. Η διδασκαλία της έχει αναπτυχθεί διεθνώς. Η σημασία της εν λόγω έννοιας είναι πολύ σημαντική για την επιχείρηση, αφού οι αρμονικές σχέσεις στον εργασιακό χώρο, ανάμεσα σε εργοδότες και εργαζόμενους, προσδίδει στην επιχείρηση επιτυχία. Η ανάπτυξη των φιλικών εργασιακών σχέσεων κάνουν τους εργαζόμενους πιο αποδοτικούς. Οι φιλικές σχέσεις είναι αναγκαίες αφού τα άτομα για να αντεπεξέλθουν στην εργασία τους θα πρέπει να συνεργαστούν, μέσω της συνεργασίας τα άτομα μπορούν να ενισχύσουν το ηθικό τους και να είναι πιο

ενθουσιώδης με την εργασία τους. Στις μέρες μας οι εργασιακές σχέσεις δέχονται τις επιπτώσεις που ασκεί η οικονομική κρίση δημιουργώντας συγκρούσεις μέσα στον εργασιακό χώρο, περικοπές μισθών, απολύσεις κάνοντας τους εργαζόμενους ψυχολογικά ευάλωτους.

Για να καλλιεργηθούν καλές εργασιακές σχέσεις θα πρέπει το κάθε άτομο να μπορεί να διαχειριστεί τα δικά του συναισθήματα αλλά και τα συναισθήματα των γύρων του, να απωθούν τα αρνητικά και να δέχονται τα θετικά, ώστε να γίνεται η εργασία ευχάριστη, οι εργαζόμενοι να μπορούν να δείξουν την δημιουργικότητα τους ενώ ταυτόχρονα η εξέλιξη της επιχείρησης να επιτευχθεί στο μέγιστο.

Κάποιοι τρόποι που βελτιώνουν τις εργασιακές σχέσεις είναι:

- Θα πρέπει όλοι οι εργαζόμενοι να αντιμετωπίζονται με τον ίδιο τρόπο, οι εργοδότες πρέπει να αποφεύγουν τις συμπάθειες, διότι έτσι δημιουργείτε δυσάρεστο κλίμα σε όλους του υπόλοιπους εργαζόμενους, με αποτέλεσμα να αισθάνονται αποξένωση και να μειώνεται η αποδοτικότητα τους.
- Σε περίπτωση διαφωνίας ανάμεσα στους εργαζόμενους, ο εργοδότης θα πρέπει να είναι προσεκτικός με τις αποφάσεις του, να κρίνει βάση των κανονισμών που έχει η επιχείρηση και όχι των προσωπικών του πεποιθήσεων. Η αμεροληψία είναι ένα βασικό προσόν για κάθε εργοδότη.
- Η επιχείρηση θα πρέπει να ενθαρρύνει και να εμπιστεύεται τους εργαζόμενους τις, να μην ελέγχει την παραμικρή κίνηση τους και να μην τους αμφισβητεί.
- Ο εργοδότης είναι υποχρεωμένος να διαχειρίζεται τα συναισθήματα του όταν λόγου χάρη βρεθεί σε μια δύσκολη κατάσταση, δεν θα πρέπει να αντιδράσει σπασμωδικά αλλά να ηρεμήσει και να πάρει την σωστή απόφαση.

(Mickie Kennedy ,2011)

2.16.1 ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΑΛΛΩΝ

Έντονος προβληματισμός υπάρχει για το θέμα των εργασιακών σχέσεων και την αντιμετώπιση των συναισθημάτων τόσο σε προσωπικό επίπεδο όσο και σε συλλογικό. Οι εργαζόμενοι πέραν της δουλειάς που καταβάλλουν, καλούνται να διαχειριστούν και ζητήματα συναισθηματικής φύσης. Το δυσκολότερο κομμάτι για την διεξαγωγή των υποχρεώσεων που έχουν τα άτομα στην εργασία τους φαίνεται να είναι η μεταξύ τους σχέση,

αφού καλούνται να διαχειριστούν εκτός από το δικό τους συναισθηματικό τους κόσμο το συναισθηματικό κόσμο που αφορά τους συνεργάτες του. Η εκδήλωση των συναισθημάτων για κάθε άτομο μπορεί να ταυτιστεί με μια θεατρική παράσταση. Τα δρώμενα πάνω στην σκηνή αποτελούν τα δημόσια συναισθήματα του ατόμου που αφορούν την επικοινωνία με τους εξωτερικούς συνεργάτες της επιχείρησης, όπως είναι οι πελάτες. Εκεί που εντοπίζεται το πρόβλημα όμως είναι το παρασκήνιο. Τα ιδιωτικά συναισθήματα του εργαζομένου είναι αυτά που επηρεάζουν περισσότερο τους συνεργάτες μέσα στην επιχείρηση. Στην δεύτερη περίπτωση του παρασκήνιου οι δυσκολίες που μπορούν να δημιουργηθούν είναι πολλές, αφού μιλάμε για έναν εργαζόμενο που ενώ τα πάει καλά με τις δημοσιές σχέσεις και την κοινωνικότητα του φέρεται άξυστα στους υπόλοιπους υπάλληλους, υποβαθμίζοντας τους. Ένας ακόμα κίνδυνος που караδοκεί για τους εργαζόμενους αυτούς, είναι ότι κάποια στιγμή οι συνεργάτες τους δεν θα τους υπολογίζουν και δεν θα μπαίνουν καν στον κόπο να προβληματίζονται απ' τα λεγόμενα τους. Το αποτέλεσμα αυτό είναι αναμενόμενο, αφού η συνεργασία με τα άτομα τα οποία δεν δείχνουν τα συναισθήματα τους είναι πολύ δύσκολη και κάνει τα υπόλοιπα στελέχη να αναλώνονται, στο να κατανοήσουν τις προθέσεις, τους χάνοντας πολύτιμο χρόνο από την υλοποίηση του στόχου τους. Αναμφισβήτητα η ανέλιξη του εργαζομένου σε μια ανώτερη θέση οφείλεται σε μεγάλο βαθμό στις σχέσεις που έχει το άτομο αυτό με τους συνεργάτες του, στο κατά ποσό έχει καλλιεργήσει το σεβασμό στο πρόσωπο του και ποσό καλά μπορεί και ο ίδιος να τους ψυχολόγει και να τους διαχειρίζεται. Ύστερα από όλα αυτά διαπιστώνουμε πως ο άνθρωπος αυτός που επιμένει να μην καλλιεργεί τα ιδιωτικά του συναισθήματα είναι έρμαιο της στασιμότητας και στον τομέα της προαγωγής αλλά και στον τομέα των εργασιακών σχέσεων.

Goleman, D. (1999) 'Η Συναισθηματική Νοημοσύνη Στο Χώρο Της Εργασίας'.

2.16.2 ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΧΡΕΙΑΖΟΝΤΑΙ ΓΙΑ ΤΟΝ ΧΕΙΡΙΣΜΟ

Ο επιδέξιος χειρισμός των συναισθημάτων κάποιων στελεχών έγινε λόγος για να διατυπωθούν οι παρακάτω ικανότητες τους:

- Η επιρροή: τα στελέχη που χρησιμοποιούν την τέχνη της επιρροής μπορούν να κάνουν ευκολότερα τους άλλους να πάρουν το μέρος τους. Ο σχεδιασμός, η εκτέλεση και το

αποτέλεσμα του έργου τους, είναι πάντα το πιο ελκυστικό μέσα στην επιχείρηση. Τα δεδομένα με τα οποία εκφέρουν την άποψη τους είναι έτσι διαμορφωμένα ώστε να επηρεάζεται η γνώμη των άλλων σε μεγάλο βαθμό. Κατά κύριο λόγο η επιρροή γίνεται όταν ο άνθρωπος επικαλείται τα συναισθήματα του, για την υλοποίηση του στόχου του, είτε αυτός βρίσκεται στην δουλειά είτε απλά θέλει να διεκδικήσει τα δικαιώματά του. Οι βασικές στρατηγικές που χρησιμοποιούνται είναι η διαχείριση των εντυπώσεων, η επίκληση στην λογική και στα γεγονότα και παράλληλα χρησιμοποιούνται πληροφορίες που προκαλούν 'αίσθηση'. Είναι αρκετά δύσκολο κάποιος να επηρεάσει ένα ολόκληρο ακροατήριο αν δεν μπορεί να καταλάβει πως νιώθει, για αυτό το λόγο η ενσυναίσθηση είναι βασικό πλεονέκτημα γι' αυτόν που θέλει να πείσει και να επηρεάσει αυτόν

- Η επικοινωνία: η δύναμη της επικοινωνίας χαρίζει ευθύτητα, η αλληλεπίδραση με τα αλλά άτομα κάνει τον άνθρωπο να αντιλαμβάνεται άμεσα τα λεγόμενα του με αποτέλεσμα να προκύπτει ορθή επικοινωνία. Τα επικοινωνιακά άτομα κατέχουν το προνόμιο του ακροατή και ενθαρρύνουν την ανταλλαγή πληροφοριών με τους άλλους. Ενθαρρύνεται όμως η ανοιχτή επικοινωνία, δηλαδή αντιμετωπίζουν με τον ίδιο τρόπο και τις καλές και τις κακές ειδήσεις. Η δημιουργία φιλικού κλίματος ανάμεσα στα άτομα που επικοινωνούν κάνει τα πράγματα πιο εύκολα. Αρκετά σημαντικό είναι το άτομο να δείχνει διαθέσιμο στο συνομιλητή του να μην του δίνει περιθώρια να πιστεύει πως τον απασχολούν άλλα θέματα πιο σημαντικά. Η ουδέτερη διάθεση είναι αυτή που δείχνει στον ακροατή μας πως είμαστε έτοιμοι να ασχοληθούμε εξολοκλήρου με τα ζητήματα που τον απασχολούν. Ο αυτοέλεγχος είναι το μυστικό της διατήρησης της ψυχραιμίας αφού το άτομο καταφέρνει να αφήνει στην άκρη ότι τον απασχολεί και να αφιερώνεται στην συζήτηση του, διεξάγοντας την με ισορροπία, εμπνέοντας ασφάλεια.
- Χειρισμός των συγκρούσεων: τα άτομα που διαθέτουν την εν λόγω δεξιότητα είναι σε θέση να διαχειρίζονται με μεγαλύτερη διπλωματία ανθρώπους με ιδιαίτερες συμπεριφορές υπό κατάσταση πίεσης. Μπορούν να προβλέψουν μελλοντικές συγκρούσεις και να τις διαχειριστούν με δεξιοτεχνία, παραθέτοντας λύσεις. Επιδιώκουν να κάνουν διάλογο. Αν κάποιος τελικά καταφέρει να διαχειρίζεται τις συγκρούσεις επιτυχημένα, σίγουρα διαθέτει διορατικότητα, λόγο του ότι μια κατάσταση μπορεί να χρήζει επίλυση πριν καν εμφανιστεί. Η διαπραγματευτική ικανότητα αρκετές φορές προσφέρει την συνύπαρξη πιο ομαλών σχέσεων. Το άτομο αντιλαμβάνεται τα συναισθήματα αυτού που γίνεται η διαπραγμάτευση και υποχωρεί όταν τα συναισθήματα αυτά φαίνεται να είναι φορτισμένα ή πιέζει όταν

διαπιστώνει κάποια περιθώρια. Παρόλα αυτά το να γνωρίζουμε πως νιώθει κάποιος δεν σημαίνει πως πρέπει να αντλούμε πάντα ανάλογα.

- Ηγεσία : αυτή η ικανότητα δεν αναφέρεται μόνο σε αυτούς που είναι ήδη ηγέτες άλλα και σε αυτούς που φέρονται σαν ηγέτες, σε αυτούς που ενθαρρύνουν και προσδίδουν όραμα στους συνεργάτες τους. Τα άτομα αυτά εμπνέονται από την δουλειά των άλλων και τους βοηθούν. Τέλος αποτελούν πρότυπο για τα υπόλοιπα στελέχη τα οποία παραδειγματίζονται από αυτά. Όπως είναι λογικό τα άτομα επηρεάζονται περισσότερο από έναν ηγέτη λόγο του ότι οι ηγέτες έχουν αυξημένη μετάδοση συναισθημάτων στους γύρω τους. Ένας πραγματικός ηγέτης εκπέμπει ενεργεία, τα συναισθήματα του είναι τόσο έντονα όσο χρειάζεται για να επηρεάσει και τα συναισθήματα των συνεργατών του. Αυτό που πρέπει να έχει στο μυαλό του κάποιος που ηγείται είναι ότι πρέπει να μεταμορφώνεται κατά κύριο λόγο σε πομπό συναισθημάτων παρά σε δεκτή.
- Καλύτερη δράση όσον αφορά την αλλαγή: η ικανότητα αυτή κάνει τα άτομα να επιδιώκουν την αλλαγή κάθε στιγμή. Με την βοήθεια της αλλαγής ξεπερνούν προβλήματα και επιδιώκουν να επηρεάσουν τα στελέχη ως προς αυτή την ιδέα. Οι εργαζόμενοι που προασπίζουν την αλλαγή θεωρούν πως αν ξεκινήσουν να αλλάζουν τα δεδομένα οι ίδιοι θα γίνουν παράδειγμα για τους συνεργάτες τους έως ότου η αλλαγή γίνει συνήθεια για την επιχείρηση. Η πραγματική αλλαγή προέρχεται από άτομα τα οποία έχουν υψηλή αυτοπεποίθηση, διαθέτουν την ικανότητα της επιρροής και της πρωτοβουλίας καθώς και το αίσθημα της αισιοδοξίας. Η επίμονη που θα πρέπει να δείξει το άτομο που επιδιώκει την αλλαγή είναι μεγάλη, αφού έχει να αντιμετωπίσει όλους αυτούς που έχουν βολευτεί στην καθημερινή ρουτίνα.

Goleman, D. (1999) *‘Η Συναισθηματική Νοημοσύνη Στο Χώρο Της Εργασίας’*.

2.17 Η ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ ΣΕ ΟΜΑΔΕΣ

Η ομαδική εργασία υπέρτερη σε σχέση με την ατομική εργασία. Γι’ αυτό το λόγω οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν ομάδες για την υλοποίηση ενός έργου. Οι ομάδες αποτελούνται συνήθως από ένα μικρό αριθμό ατόμων όπου ο κάθε ένας συμπληρώνει τον άλλον μέσα επιδιώξεις που διαθέτει. Για να λειτουργήσει σωστά μια ομάδα θα πρέπει να έχει αναπτυχθεί ένα καλό πνεύμα συνεργασίας μεταξύ τους, ώστε το έργο τους να υλοποιηθεί με επιτυχία. Πιο συγκεκριμένα ας εξετάσουμε τον ρολό που παίζει η συναισθηματική νοημοσύνη στην

ομάδα. Σύμφωνα με τους Druscat, V.U. & Wolff, S. 2001, p.82 'μια ομάδα δεν μπορεί να χαρακτηριστεί ότι έχει υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη επειδή τα μέλη της κατέχουν υψηλό δείκτη συναισθηματικής νοημοσύνης. Για την αποτελεσματικότητα μιας ομάδας προσδιόρισαν τρεις προϋποθέσεις:

- Εμπιστοσύνη μεταξύ των μελών
- Μια αίσθηση της ταυτότητας της ομάδας
- Μια αίσθηση της αποτελεσματικότητας της ομάδας

Επομένως για να είναι πιο αποτελεσματική μια ομάδα θα πρέπει να υπάρχει εμπιστοσύνη ανάμεσα στα άτομα, αλλιώς τα άτομα θα αρχίσουν να είναι καχύποπτα, ο καθένας θα δημιουργεί δευτερές σκέψεις με αποτέλεσμα να χάνεται η συνεργασία και το ομαδικό κλίμα, οδηγώντας την ομάδα στην αποτυχία του έργου που έχουν αναλάβει. Θα πρέπει τα άτομα να αισθάνονται ότι ανήκουν σε μια αξιόλογη και μοναδική ομάδα, με αυτό τον τρόπο δείχνουν και την ταυτότητα της ομάδας. Επίσης το κάθε άτομο της ομάδας θα πρέπει να αισθάνεται ότι μέσω της συνεργασία του θα μπορέσουν να διεξάγουν το έργο τους σωστά και η ομάδα έτσι θα είναι πιο αποτελεσματική από το να επιλέξει να μείνει εκτός ομάδας.

Τα άτομα που συνυπάρχουν σε μια ομάδα δεν θα πρέπει να κρύβουν τα συναισθήματα τους, διότι με αυτόν τον τρόπο δημιουργείται ένα ψεύτικο κλίμα.

2.17.1 ΜΟΝΤΕΛΟ DRUSCAT VANESSA ΚΑΙ N STEVEN WOLFF

Στην προσπάθεια που έκαναν οι ερευνητές Druscat Vanessa και Steven Wolff το 2001, να εξετάσουν τις σχέσεις ανάμεσα σε μια ομάδα και στον τρόπο που δρουν τα συναισθήματα των ατόμων που υπάγονται σε αυτήν, δημιούργησαν ένα μοντέλο το οποίο αποτελείται από τρία επίπεδα. Το ατομικό, το ομαδικό και αυτό των εξωτερικών σχέσεων. Τα επίπεδα αυτά περιλαμβάνουν έξι ακόμα διαστάσεις και έντεκα κανόνες οι οποίοι σύμφωνα με τους ερευνητές οδηγούν στη αυτό-επίγνωση της ομάδας και στην καλύτερη διαχείριση του συναισθηματικού τους φορτίου. Το μοντέλο αυτό στηρίχτηκε πάνω στη θεωρία του Daniel Goleman για τα πολλαπλά επίπεδα συναισθηματική νοημοσύνης.

Πίνακας 3.8.1.1

Επίπεδα	Ατομικό	Ομαδικό	Εξωτερικό
Διαστάσεις επιπέδων	Ομαδική επίγνωση των μελών	Ομαδική επίγνωση της ομάδας	Εξωτερική ομαδική επίγνωση
Κανόνες	1. Διαπροσωπική κατανόηση 2. Λήψη απόψεων	1. Αυτό-αξιολόγηση ομάδων 2. Επιδίωξη ανατροφοδότησης	1. Οργανωσιακή κατανόηση
Διαστάσεις επιπέδων	Ομαδική διαχείριση των μελών	Ομαδική διαχείριση της ομάδας	Εξωτερική ομαδική διαχείριση
Κανόνες	1. Αντιμετώπιση 2. Φροντίδα	1. δημιουργία πόρων, λειτουργία της εργασίας με συναισθήματα 2. Δημιουργία αισιόδοξου περιβάλλοντος 3. Δυναμική επίλυση προβλήματος	1. Οικοδόμηση των εξωτερικών σχέσεων

Σε ατομικό επίπεδο το κάθε μέλος θα πρέπει να αναγνωρίζει τις ανάγκες, τα συναισθήματα και τις ανησυχίες των υπολοίπων μελών της, όταν ένα άτομο της ομάδας δεν βρίσκεται στο ίδιο συναισθηματικό επίπεδο με τα υπόλοιπα άτομα τότε η ομάδα θα πρέπει να είναι πιο περισσότερο συναισθηματικά ευφυής από εκείνο το μέλος, επίσης η ομάδα και το κάθε μέλος της θα πρέπει να στηρίζει τα υπόλοιπα. Το ατομικό επίπεδο δημιουργεί μια ισορροπία ανάμεσα στην ύπαρξη και στην κατανόηση των συναισθημάτων των μελών εξατομικευμένα και προσπαθεί να παρακινήσει την συμπεριφορά τους με στόχο να ενδυναμωθεί το αίσθημα της εμπιστοσύνης μεταξύ τους. Το ατομικό επίπεδο χωρίζεται σε δυο διαστάσεις στην ομαδική επίγνωση των μελών και στην ομαδική διαχείριση των μελών, όπου η καθεμία διαιρείται σε 2 κανόνες.

1. Ομαδική επίγνωση των μελών

i. Διαπροσωπική κατανόηση : είναι πολύ σημαντικό οι συνεργάτες μέσα στην ομάδα να γνωρίζουν σε βάθος με ποιους τρόπους λειτουργεί το κάθε μέλος. Αν εντοπιστούν ανεπιθύμητες συμπεριφορές συνίσταται η λύση τους να γίνεται μέσω συζήτησης και παράθεσης των αιτιών τους, χωρίς να υπάρχουν αποδοκιμαστικά σχόλια. Η γνωστοποίηση των σκέψεων και των συναισθημάτων του κάθε ατόμου βοηθά στην ομαλή συνύπαρξη των μελών.

ii. Λήψη απόψεων : είναι απαραίτητο κάθε μέλος να ερωτηθεί για το αν συμφωνεί με κάποια απόφαση και ειδικά τα πιο ήρεμα μέλη πρέπει να παρακινηθούν σε αυτό το σημείο ώστε να παραθέσουν την γνώμη τους. Αναμφισβήτητα αυτό θα έχει ως αποτέλεσμα καταιγισμό ιδεών, αποφάσεων

και ερωτήσεων, γι' αυτό το λόγο θα είναι απαραίτητη η ύπαρξη ενός ατόμου που θα έχει το ρολό του 'συνηγόρου του διαβόλου'.

2. Ομαδική διαχείριση των μελών

i. Αντιμετώπιση : για την αντιμετώπιση των μελών που παραβιάζουν τους κανόνες, η ομάδα πρέπει να ορίσει κάποιους νέους κανόνες οι οποίοι θα βελτιώσουν την λανθασμένη συμπεριφορά αυτών των μελών. Με την δημιουργία των κανόνων τα μέλη της ομάδας εξασφαλίζουν μια σωστή συμπεριφορά και δημιουργούν μια αίσθηση έλεγχου του εαυτού τους. Τα μέλη της ομάδας θα πρέπει να αφήσουν στην άκρη τον ατομικισμό τους και να συνεργαστούν για να έχουν ένα καλό αποτέλεσμα. Μέσα από τους κανονισμούς της ομάδας τα μέλη όταν συνεργάζονται δεν συγκρούονται και τηρούν τους κανονισμούς επιτυγχάνουν την άψογη λειτουργικότητα της ομάδας.

ii. Φροντίδα : πολύ σημαντικό ρολό στην ομάδα παίζουν τα μέλη τα οποία την πλαισιώνουν με την εθελοντική τους στήριξη. Με αυτόν τον τρόπο τα μέλη εισπράττουν εκτίμηση, φροντίδα και φυσικά σιγουριά αφού γνωρίζουν πως έχουν προστάτες σε κάποια πιθανή επίθεση. Ο σεβασμός και η ανάδειξη της προσωπικότητας κάνει κάθε μέλος να αισθάνεται ξεχωριστό. Το άτομο το οποίο ηγείται της ομάδας συνίσταται να μην χρησιμοποιεί μειωτική στάση και να είναι κάλος ακροατής.

Ομαδικό επίπεδο: το 1977 ο LeBon ήταν ο πρώτος που ισχυρίστηκε ότι η συγκίνηση σε ομαδικό πλαίσιο μπορεί να δημιουργήσει μια ισχυρή δύναμη, η οποία θα μπορεί να κατακερματίσει τις μεμονωμένες δράσεις των άλλων, χαρίζοντας στην ομάδα συλλογικότητα. Θεώρησε δηλαδή ότι αυτό το ομαδικό πλαίσιο μπορεί να αποφέρει καλύτερα αποτελέσματα από τα επιμέρους τμήματα που υπάρχουν στην επιχείρηση. Οι κανόνες της ομαδικής δραστηριότητας σε συναισθηματικό επίπεδο δημιουργούν ομαδική επίγνωση του συναισθήματος, επιδιώκοντας την αυτοεπίγνωση και την διαχείριση του. Οι δυο διαστάσεις που προτάθηκαν είναι η ομαδική επίγνωση η οποία χωρίζεται σε δυο κανόνες και η ομαδική διαχείριση η οποία χωρίζεται σε τρεις κανόνες.

1. Ομαδική επίγνωση

i. Αυτό-αξιολόγηση ομάδων : οι μετρήσιμοι στόχοι δίνουν μεγαλύτερο κίνητρο στα μέλη, λόγω του ότι συγκεκριμενοποιείται η απόδοση τους. Η αξιολόγηση της διάθεσης του κάθε μέλους προσδίδει συνοχή στην ομάδα. Η προτροπή των μελών να χρησιμοποιούν ‘έλεγχο διαδικασίας’ τους δίνει μια άμεση εικόνα για το που βρίσκεται το έργο τους.

ii. Επιδίωξη ανατροφοδότησης: η ανατροφοδότηση έρχεται μέσα από την συλλογή απόψεων και σχολίων των πελατών καθώς και από την σύγκριση του έργου που διεξάγει η ομάδα, με άλλα πανομοιότυπα επιτυχημένα έργα.

2. Ομαδική διαχείριση

i. Δημιουργία πόρων, λειτουργία της εργασίας με συναισθήματα: ο κανόνας αυτός περιλαμβάνει την αναζήτηση χρόνου συζήτησης δύσκολων ζητημάτων, ώστε να αποφευχθεί η πιθανή πίεση και ένταση. Η δημιουργικότητα παίζει καθοριστικό ρολό στην συναισθηματική συγκίνηση των μελών. Η επιδίωξη κατοχύρωσης μελών συγκίνησης κάνουν την ομάδα ανθεκτικότερη σε καταστάσεις άγχους.

ii. Δημιουργία αισιόδοξου περιβάλλοντος: αναφέρεται στην εξοικείωση της ομάδας όσον αφορά τις προκλήσεις, αντιμετωπίζοντας τις με αισιόδοξια και ενθάρρυνση. Η αποτελεσματική λύση κάθε προβλήματος μπορεί να γίνει μέσω της υπενθύμισης, προηγούμενης επιτυχημένης λύσης προβλήματος.

iii. Δυναμική επίλυση προβλήματος: η καλλιέργεια της διορατικότητας των μελών για το μελλοντικό κίνδυνο αποτελεί παράγοντα αποφυγής προβλημάτων. Η ενθάρρυνση της πρωτοβουλίας δίνει πραγματικά αποτελέσματα και κάνει το άτομο να στέκεται στα πόδια του.

Στο εξωτερικό επίπεδο αναλύεται πως τα μέλη δεν ενδείκνυται να συσπειρώνονται στην ομάδα και να μην δίνουν σημασία σε ζητήματα τα οποία έχουν να κάνουν με το εξωτερικό περιβάλλον. Αντιθέτως αυτή η τρίτη διάσταση περιλαμβάνει την κατανόηση των συναισθημάτων, των αναγκών και των ανησυχιών των ατόμων και των ομάδων που βρίσκεται στο εξωτερικό όριο. Είναι αρκετές οι φορές όπου οι ομάδες αντλούν πληροφορίες ή συμβουλές από άλλες κοντινές ομάδες. Το εξωτερικό επίπεδο χωρίζεται σε δυο επιμέρους

διαστάσεις την ομαδική εξωτερική επίγνωση και την ομαδική διαχείριση εξωτερικών σχέσεων οι οποίες περιλαμβάνουν από έναν κανόνα η καθεμία.

1. Ομαδική εξωτερική επίγνωση

i. Οργανωτική κατανόηση: με τον κανόνα της οργανωτικής κατανόησης μια ομάδα μπορεί να έχει επίγνωση του κοινωνικού και πολιτικού συστήματος αφού αποτελεί μέρος αυτών. Η ομάδα αντλεί πληροφορίες μέσα από αυτά τα συστήματα τις οποίες τις χρησιμοποιεί για την επιτυχημένη υλοποίηση του έργου της. Δηλαδή ενθαρρύνει την ομάδα να συνεργάζεται με το πολιτικό και κοινωνικό εξωτερικό περιβάλλον.

ii. Οικοδόμηση των εξωτερικών σχέσεων: είναι πολύ σημαντικό να δοθεί σημασία στην δικτύωση και αλληλεπίδραση με άλλες ομάδες, καθώς και στις ανάγκες που έχουν. Εφόσον υπάρχει κάποιο κοινό σημείο επικοινωνίας ή κάποιος κοινός στόχος είναι χρήσιμο να ενθαρρύνεται η συνεργασία αφού έτσι θα μπορέσουν οι ομάδες να εντοπίσουν λάθη τα οποία δεν είχαν σκεφτεί.

2.17.2 ΜΟΝΤΕΛΟ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΟΜΑΔΙΚΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ

Η συμπεριφορά της ομάδας δεν είναι τυχαία, επηρεάζεται από το περιβαλλοντικό πλαίσιο για την σειρά των συμπεριφορών που είναι αποδεκτές μέσα σε μια ομάδα. Η εξέταση των ομάδων εργασίας έχει απασχολήσει πολλούς θεωρητικούς και ερευνητές οι οποίοι κατέληξαν στο ότι η διερεύνηση της μπορεί να γίνει με την χρήση κάποιων διαφορετικών προσεγγίσεων. Η πιο κοινή προσέγγιση είναι η μέτρηση της συναισθηματικής νοημοσύνης και ο υπολογισμός του μέσου όρου της συναισθηματικής νοημοσύνης κάθε μέλους της ομάδας. Όσο μεγαλύτερο μέσο όρο έχει μια ομάδα τόσο περισσότερο συναισθηματικά ευφυής είναι. Μια δεύτερη προσέγγιση για την εξέταση της ομαδικής συναισθηματικής νοημοσύνης αναφέρεται σε ένα ειδικευμένο μέτρο που ασχολείται περισσότερο με την ομαδική συμπεριφορά. Αυτή η προσέγγιση άρχισε από το Peter Jordan και τους συναδέλφους του, οι οποίοι ανέπτυξαν ‘ το ομαδικό εργασιακό σχεδιάγραμμα συναισθηματικής νοημοσύνης’ (WEIP) το οποίο αξιολογεί την μεμονωμένη συναισθηματική νοημοσύνη που εκφράζεται στα πλαίσια της ομάδας (Jordan, Ashkanasy, Hartel, Hooper 2002), (Jordan and Troth, 2004). Το WEIP ζητά από τα μέλη να εκτιμήσουν το βαθμό συγκίνησης που κατέχουν όταν

διαχειρίζονται ζητήματα και τον γενικότερο αριθμό συναισθημάτων που αισθάνονται. Μια δεύτερη βελτιωμένη έκδοση αυτής της αξιολόγησης είναι το WEIP6 το οποίο ζητά από τα μέλη της ομάδας να αξιολογήσουν στα ίδια σημεία τους συνεργάτες τους. Κάπως έτσι διαπιστώνουμε ότι λόγω της ποικιλίας των συναισθημάτων η συναισθηματική νοημοσύνη έχει πολλαπλά επίπεδα και αναμφισβήτητα είναι μια σημαντική επιρροή για την ομάδα. Γι' αυτό ακριβώς τον λόγο θα πρέπει να υπάρχει ως κάτι παραπάνω από μια δυνατότητα των μελών, άλλα ως μια προσδοκία ή ένα κανόνα που θα πρέπει να τηρείται από την ομάδα.

2.18 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ ‘Η ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ’

Ύστερα από όσα αναφέραμε καταλήγουμε ότι η εργασία είναι αναπόσπαστο κομμάτι της ζωής του ανθρώπου. Είναι ένα περιβάλλον το οποίο διαθέτει ραγδαίες αλλαγές και αναμφισβήτητα διαθέτει υψηλές απαιτήσεις. Η πίεση στην οποία καλούνται οι εργαζόμενοι να διαχειριστούν ζητήματα και να λύσουν προβλήματα είναι μεγάλη, κάνοντας τους να έρχονται καθημερινά αντιμέτωποι με τα συναισθηματικά τους όρια. Τα όρια αυτά όμως όπως φαίνεται έχουν μεγάλο περιθώριο βελτιώσεων αφού πια για τις επιχειρήσει παίζει καθοριστικό ρόλο στην πρόσληψη ενός εργαζομένου, το πόσο συναισθηματικά ευφυής είναι αφού ξέρει πολύ καλά ότι υπάρχουν μεγαλύτερες πιθανότητες να έχει μπροστά της ένα επιτυχημένο εργαζόμενο με μεγάλα περιθώρια ανέλιξης. Το άτομο αυτό δηλαδή με τα αυξημένα συναισθηματικά χαρακτηριστικά είναι σε θέση να διαχειριστεί όχι μόνο τον εαυτό του άλλα και τους συναδέλφους του ή με όποιον γενικά είναι αναγκαίο να συναναστραφεί. Το σύνολο των χαρακτηριστικών του συναισθηματικά ευφυή εργαζομένου τον κάνουν περιζήτητο με αποτέλεσμα οι επιχειρήσεις να διαθέτουν ένα ολόκληρο σύστημα εκμάθησης της. Όπως γνωρίζουμε η συναισθηματική νοημοσύνη καλλιεργείται, ακριβώς εκεί ποντάρουν οι εργαζόμενοι σε μια ολοκληρωμένη συναισθηματικά ευφυή ομάδα που θα διαθέτει όλα τα προσόντα για να αντιμετωπίσει κάθε κίνδυνο και για να εκμεταλλευτεί κάθε ευκαιρία.

2.19 ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΗΓΕΣΙΑ

Είναι γεγονός πως κάθε ομάδα θέλει τον αρχηγό της , να μπορεί να εμπιστεύεται κάποιον ,να έχει κάποιον να παίρνει πρωτοβουλίες και πολύ σημαντικό να έχει κάποιον να θαυμάζει. Αν σκεφτούμε όλες τις πιθανές ομάδες που δημιουργούνται και χρειάζονται έναν αρχηγό

διαπιστώνουμε πως και η ίδια η ομάδα να τον έχει επιλέξει και να μην έχει διαπρέψει από μόνος κατέχει όλα εκείνα που θα τον κρατήσουν στη κορυφή. Αυτός ο αρχηγός ή μάλλον ηγέτης στη πραγματικότητα είναι ένας συναισθηματικά χαρισματικός άνθρωπος ο οποίος δίνει μεγάλη σημασία στη δουλειά που έχει να πραγματοποιήσει με τον εαυτό. Διαπιστώνουμε καθώς προχωράμε παρακάτω πως τελικά μιλάμε για έναν άνθρωπο που όχι απλά ο καθένας θα τον ήθελε για προϊστάμενο αλλά ακόμα για ένα πραγματικό φίλο.

2.20 ΟΡΙΣΜΟΙ ΚΑΙ ΕΝΝΟΙΕΣ ΗΓΕΣΙΑΣ

Πολλοί ερευνητές και επιστήμονες έχουν ορίσει και ερμηνεύσει τον ορό ηγεσία, μια έννοια ποικιλόμορφη και πολυποίκιλη, σύμφωνα με τον Rost (1993: 92-110) έχει καταγράψει 221 ορισμούς της ηγεσίας σε 587 δημοσιεύσεις. Επίσης έχουν γραφτεί πολλά αποφθέγματα, αρχαία γνωμικά, αφορισμοί, παροιμίες και άλλα που αναφέρονται στην ηγεσία και ιδιαίτερα στο ηγέτη. Αρχικά η λέξη ηγεσία προέρχεται από το ρήμα ηγούμαι, το οποίο σημαίνει οδηγώ, διευθύνω, έχω πρωτεύοντα ρολό. Επομένως ηγεσία είναι η ικανότητα ενός ατόμου το οποίο μπορεί να οδηγήσει και να διευθύνει μια ομάδα ανθρώπων προς την κατεύθυνση που ο ίδιος επιθυμεί με σκοπό την επιτυχημένη υλοποίηση των στόχων τους. Με τα χαρακτηριστικά και τις δυνατότητες του ένας ηγέτης πρέπει να καταφέρει να προσελκύσει τα άτομα να τον ακολουθήσουν εθελοντικά ώστε το αποτέλεσμα να είναι θετικό. Οι άνθρωποι από την φύση τους χρειάζονται κάποιον να τους καθοδηγεί, να υπάρχει κάποιος ο οποίος θα μπορεί να τους στηρίξει, να τους διοικήσει για να μπορέσουν να εξελιχθούν.

Ο Μπουραντάς (2005 σελ 17) όρισε την ηγεσία ‘ως την διαδικασία επηρεασμού της σκέψης, των συναισθημάτων, των στάσεων και των συμπεριφορών μιας μικρής ή μεγάλης, τυπικής ή άτυπης ομάδας ανθρώπων από ένα άτομο (ηγέτη), με τέτοιο τρόπο ώστε εθελοντικά και πρόθυμα και με την κατάλληλη συνεργασία, να δίνουν τον καλύτερο τους εαυτό, για να υλοποιούν αποτελεσματικούς στόχους που απορρέουν από την αποστολή της ομάδας και την φιλοδοξία της για πρόοδο και ένα καλύτερο μέλλον.’

Είναι εκατοντάδες τα αποφθέγματα που αναφέρονται στην ηγεσία εμείς θα αναφέρουμε σε 3 αφορισμούς που είπε ο Νικολό Μακιαβέλι Ιταλός πολιτικός - φιλόσοφος για το πως θα πρέπει να συμπεριφέρεται ένας ηγέτης:

- Αυτός που θέλει να τον υπακούν πρέπει να ξέρει να διατάζει.

- Έναν ηγέτη πρέπει να τον φοβούνται και να τον αγαπούν. Αν δεν γίνεται και τα δύο, τότε καλύτερα μόνο να τον φοβούνται.
- Τους αντιπάλους σου ή πρέπει να τους παίρνεις με το μέρος σου ή να τους εκμηδενίζεις

2.21 ΟΙ ΤΥΠΟΙ ΗΓΕΣΙΑΣ

2.21.1 ΤΥΠΟΣ ΗΓΕΣΙΑΣ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟΝ DANIEL GOLEMAN

Ο Daniel Goleman το 1998 δημοσίευσε το πρώτο άρθρο που αναφερόταν στην συναισθηματική νοημοσύνη και την ηγεσία στο 'Harvard Business Review' με τίτλο 'What makes a leader'. Στην συνέχεια ο Daniel Goleman βασισμένος στα αποτελέσματα της έρευνας της Hay/Mcber σε 3781 διευθυντικά στελέχη διεθνώς και σε συνεργασία με τον Richard Boyatzι και την Annie McKee στο βιβλίο 'Primal Leadership' διατύπωσαν τα έξι στιλ ηγεσίας, όπου αν ένας ηγέτης τα εφαρμόσει σωστά τότε θα είναι πιο αποτελεσματικός. Τα τέσσερα στιλ ηγεσίας, του οραματιστή, του υποστηρικτικού, του συνεργατικού και του δημοκρατικού βοηθούν στην βελτίωση της απόδοσης και του συντονισμού, τα άλλα δυο στιλ, του κατευθυντικού και του καταπιεστικού ηγέτη, ονομάζονται και δυσαρμονικά στιλ, διότι με τον λάθος χειρισμό της εφαρμογής του μπορούν να επιφέρουν την δυσαρμονία μέσα στην επιχείρηση, γι' αυτό θα πρέπει οι ηγέτες που εφαρμόζουν τα συγκεκριμένα στιλ να είναι πολύ προσεκτικοί. Αναλυτικά τα έξι στιλ ηγεσίας είναι:

Οραματιστής: ο οραματιστής ηγέτης έχει την ικανότητα να μεταμορφώσει την ομάδα και τον οργανισμό σχεδόν σε όλα τα επίπεδα του. Εκφράζει τον προσανατολισμό μιας ομάδας άλλα όχι τον τρόπο να φτάσει εκεί, δίνοντας τους την ευκαιρία να καινοτομήσουν και να πειραματιστούν. Επίσης οι ηγέτες με όραμα δείχνουν στους ανθρώπους ότι αυτό που κάνουν για την επιχείρηση είναι πολύ σημαντικό και ότι με την συνεργασία τους για το κοινό σκοπό δημιουργεί στους εργαζόμενους την αίσθηση της υπερηφάνειας, ότι ανήκουν σε μια μοναδική ομάδα. Το στιλ του ηγέτη οραματιστή ταιριάζει απόλυτα με τη συναισθηματική νοημοσύνη και τις δεξιότητες της. Η ενσυναίσθηση είναι η ξεδιότητα που έχει μεγάλη σημασία για το εν λόγω στιλ που εφαρμόζει ο ηγέτης, λόγω του ότι αναγνωρίζοντας και κατανοώντας τα συναισθήματα και τις απόψεις των άλλων, τον βοηθά στο να διατυπώσει ένα εμπνευσμένο όραμα.

Υποστηρικτικό: το υποστηρικτικό ηγετικό στιλ όταν το εφαρμόζει ένας ηγέτης επιφέρει την θετική συναισθηματική ανταπόκριση των εργαζομένων. Συνήθως ένας ηγέτης υποστηρικτής προσπαθεί να χτισθεί σχέσεις επικοινωνίας και εμπιστοσύνης μέσα από προσωπικές συζητήσεις που κάνει ο ίδιος με τους υπάλληλους του, δείχνοντας τους έτσι το πραγματικό ενδιαφέρον που έχει προς αυτούς, με αυτόν τον τρόπο οι εργαζόμενοι θα αντιμετωπίζουν το έργο που έχουν να υλοποιήσουν σαν μια δική τους προσδοκία και όχι για το συμφέρον του αφεντικού, επομένως η υλοποίηση του έργου θα είναι επιτυχής. Ένας ηγέτης υποστηρικτής έχει την ικανότητα να βοηθάει τους ανθρώπους να ανακαλύψουν τα αδύνατα και δυνατά τους σημεία, ώστε να πετύχουν στην προσωπική και επαγγελματική τους ζωή, τους ενθαρρύνει να πάρουν πρωτοβουλίες και να βάλουν τους δικούς τους στόχους.

Συνεργατικό: το ηγετικό συνεργατικό στιλ εφαρμόζεται σε περιστάσεις που απαιτείται συντονισμός. Οι ηγέτες που εφαρμόζουν αυτό το στιλ προσπαθούν να δημιουργήσουν προσωπικές σχέσεις με τους εργαζόμενους, να τους αυξήσουν το ηθικό και να καταφέρουν να αναπτύσσουν την αρμονία μέσα σε μια ομάδα ή μια επιχείρηση. Αυτό το στιλ ηγεσίας εφαρμόζεται συνήθως σε περιόδους ηρεμίας, διότι υπάρχει περισσότερος χρόνος ώστε να καταφέρουν οι ηγέτες να δημιουργήσουν το συναισθηματικό κλίμα που θα επιφέρει όλα τα παραπάνω. Οι συνεργατικοί ηγέτες θα πρέπει να είναι πολύ προσεκτικοί με το συγκεκριμένο στιλ, επειδή συνήθως εστιάζουν περισσότερο στην δημιουργία συνεργατικών σχέσεων και πολλές φορές βάζουν την δουλειά σε δεύτερη μοίρα, με αποτέλεσμα να αμελούν τις υποχρεώσεις τους και στο τέλος καταντούν ανερμάτιστοι. Τέλος το συνεργατικό στιλ ηγεσίας στηρίζεται στην δεξιότητα της διαχείρισης των συγκρούσεων, διότι μέσα σε μια ομάδα υπάρχουν άτομα ανταγωνιστικά και θα πρέπει να δημιουργηθεί ένα κλίμα συνεργασίας ώστε να υλοποιηθούν οι στόχοι με επιτυχία.

Δημοκρατικό: το δημοκρατικό στιλ ηγεσίας χρησιμοποιείται από έναν ηγέτη όταν δεν είναι σίγουρος ποια κατεύθυνση θα ακολουθητέε για την επίλυση ενός προβλήματος. Δεν λαμβάνει μονός του την απόφαση, ζητεί από τους άμεσα ενδιαφερομένους να πουν τις δίκες τους ιδέες, τους αφιερώνει χρόνο ώστε να εκφράσουν τους προβληματισμούς τους, με αυτόν τον τρόπο δημιουργεί το αίσθημα εμπιστοσύνης και σεβασμού, με αποτέλεσμα όλοι μαζί θα προσπαθήσουν να βρουν την καλύτερη λύση. Ο δημοκρατικός ηγέτης θα πρέπει να είναι προσεκτικός με την εφαρμογή του συγκεκριμένου στιλ, να μην το εφαρμόζει κατ' αποκλειστικότητα διότι η μια σύσκεψη θα φέρει την άλλη, οι ιδέες σε κάθε σύσκεψη θα αλλοιώνονται, με αποτέλεσμα όλη αυτή η διαδικασία θα επιφέρει στην επιχείρηση την καθυστέρηση των εργασιών. Το δημοκρατικό στιλ στηρίζεται σε τρεις δεξιότητες της

συναισθηματικής νοημοσύνης : την ομαδικότητα (συνεργασία), την επιρροή και την διαχείριση των συγκρούσεων. Η μεγαλύτερη ικανότητα του δημοκρατικού ηγέτη είναι να ξέρει να ακούει.

Κατευθυντικό: το κατευθυντικό στιλ ηγεσίας είναι δυσαρμονικό, γι' αυτό θα πρέπει να εφαρμόζεται με μεγάλη προσοχή. Ο κατευθυντικός ηγέτης είναι ικανός να αντιλαμβάνεται τους εργαζόμενους που έχουν χαμηλή απόδοση και όταν δεν μπορούν να αντεπεξέλθουν στις περιστάσεις αναλαμβάνει ο ίδιος. Αναζητεί συνεχώς τρόπους βελτίωσης της απόδοσης, επιδιώκει διαρκώς να διδάχεται νέες προσεγγίσεις που θα αυξήσουν την αποτελεσματικότητα των ιδίων αλλά και των ανθρώπων που καθοδηγούν. Είναι πολύ σημαντικό το συγκεκριμένο στιλ να συνδυάζεται με τις δεξιότητες της συναισθηματικής νοημοσύνης, η έλλειψη των δεξιοτήτων μπορεί να επιφέρει πολλά προβλήματα ακόμα και την ανεπιτυχή υλοποίηση των στόχων. Παραδείγματος χάριν η έλλειψη της ενσυναίσθησης από τους κατευθυντικούς ηγέτες σημαίνει ότι όταν προσηλώνονται στην δημιουργία ενός έργου αγνοούν το στρες που βιώνουν όσοι το εκτελούν , με αποτέλεσμα να μειώνεται η απόδοση των εργαζομένων. Τέλος το κατευθυντικό στιλ είναι πιο λειτουργικό όταν συνδυάζεται με το πάθος το όραμα και την ομαδικότητα συνεργατικής ηγεσίας.

Καταπιεστικό: το δεύτερο δυσαρμονικό στιλ ηγεσίας είναι το καταπιεστικό στιλ, το οποίο επίσης θα πρέπει να εφαρμόζεται με μεγάλη προσοχή. Ο καταπιεστικός ηγέτης εφαρμόζει το στιλ σε καταστάσεις κρίσεις, όπως την κατάργηση παλαιών συνηθειών και την εδραίωση νέων μεθόδων εργασίας, όπως σε μια πυρκαγιά, έναν τυφώνα η ακόμα και μια εχθρική εξαγορά της επιχείρησης. Ο ηγέτης που θα εφαρμόσει το συγκεκριμένο στιλ με λάθος χειρισμό θα κάμψει το ηθικό των υπαλλήλων του και θα τους στερήσει την περηφάνια και την ικανοποίηση που θα έπρεπε να αντλούν από την εργασία τους, με αποτέλεσμα να μειώνεται η απόδοσή τους. Συνήθως τέτοιου τύπου ηγέτες δεν αναθέτουν ευθύνες σε άλλους αλλά παρακολουθούν οι ίδιοι και ελέγχουν τα πάντα, εστιάζουν περισσότερο στα λάθη των ανθρώπων και όχι στις επιτυχίες.

(Daniel Goleman ,1998, 'Harvard Business Review' , 'What makes a leader')

2.21.2 ΤΥΠΟΣ ΗΓΕΣΙΑΣ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟΝ RENSIS LIKERT

Σύμφωνα με τον Rensis Likert (Μπουραντάς 1992, σελ 210-212) υπάρχουν τέσσερα στιλ ηγεσίας:

Αυταρχικό εκμεταλλευτικό: στο αυταρχικό εκμεταλλευτικό στιλ η ηγεσία καθορίζει τους στόχους και τους στέλνει στους εργαζόμενους με την μορφή διαταγών, οι όποιοι δεν μπορούν να τους αλλάξουν. Ο ηγέτης ωθεί τους εργαζόμενους μέσω της τιμωρίας του φόβου και τις απειλές, δεν τους έχει εμπιστοσύνη γι' αυτό δεν τους αναθέτει αρμοδιότητες, οι σχέσεις του με τους υφιστάμενους και τους προϊστάμενους είναι τυπικές, με αποτέλεσμα να μειώνεται η παραγωγικότητα

Καλοπροαίρετο αυταρχικό: στο καλοπροαίρετο αυταρχικό στιλ ο ηγέτης ναι μεν είναι αυταρχικός άλλα δημιουργεί μια σχέση επικοινωνίας με τους υφιστάμενους σε αντίθεση με το προηγούμενο στιλ, τους δείχνει ότι είναι αυστηρός μόνο για το δικό του συμφέρον και ότι δεν πρέπει να τον φοβούνται. Με την επικοινωνία που υπάρχει στο συγκεκριμένο στιλ οι εργαζόμενοι είναι πιο αποδοτικοί.

Συμβουλευτικό: στο συμβουλευτικό στιλ ο ηγέτης εμπιστεύεται περισσότερο τους υφιστάμενους και τους επιτρέπει να πουν την δική τους γνώμη και τις ιδέες τους, τις οποίες θα τις χρησιμοποιήσουν στην υλοποίηση ενός έργου ή στην επίλυση ενός προβλήματος . ο συμβουλευτικός ηγέτης σε αυτό το στιλ δεν χρησιμοποιεί την τιμωρία τόσο συχνά όσο στα προηγούμενα στιλ.

Συμμετοχικό: στο συμμετοχικό στιλ οι αποφάσεις λαμβάνονται από όλα τα μέλη της ομάδας με δημοκρατικές διαδικασίες, αφού ο ηγέτης τους έχει απολυτή εμπιστοσύνη. Το κλειδί της επιτυχίας στο συμμετοχικό στιλ είναι η επικοινωνία.

2.21.3 ΤΑ ΣΤΙΑ ΗΓΕΣΙΑΣ LEWIN, LIPPIT, WHITE (1938)

Το 1938 οι Kurt Lewin, Ron Lippit και Robert White έκαναν μια μελέτη στηριζόμενοι σε εφήβους και όχι σε ενήλικες εργαζόμενους, που βρισκόταν σε μια θερινή κατασκήνωση, μέσω αυτής της μελέτης καθιέρωσαν τα τρία στιλ ηγεσίας. Χώρισαν τα παιδιά σε ομάδες, οι οποίες είχαν από έναν καθοδηγητή έναν αυταρχικό, έναν δημοκρατικό και ένα ακαθοδήγητο. Στην συνέχεια τα παιδιά συμμετείχαν σε διαφορές δραστηριότητες, όπου οι ερευνητές παρατηρώντας τις συμπεριφορές τους μέσω των διαφορετικών τύπων καθοδηγητών κατέληξαν στο ότι η δημοκρατική ηγεσία πλεονεκτεί των άλλων δυο. Αναλυτικά τα τρία στιλ ηγεσία είναι:

Αυταρχικό: οι αυταρχικοί ηγέτες καθοδηγούν μια ομάδα και είναι σαφείς στο τι πρέπει να γίνει, ποτέ πρέπει να γίνει και πως πρέπει να γίνει. Επίσης οι αυταρχικοί ηγέτες επειδή δεν έχουν εμπιστοσύνη στα μέλη της ομάδας, λαμβάνουν μόνοι τους τις αποφάσεις, κυρίως σε περιστάσεις όπου ο χρόνος είναι ελάχιστος και η λήψη αποφάσεων πρέπει να γίνει έγκαιρα.

Δημοκρατικό: οι δημοκρατικοί ηγέτες σύμφωνα με την μελέτη είναι και οι πιο αποτελεσματικοί. Καθοδηγούν μια ομάδα στην οποία συμμετέχουν και οι ίδιοι και επιτρέπουν στα μέλη της να εκφράσουν τις ιδέες και τις απόψεις τους, όμως η τελική απόφαση είναι του δημοκρατικού ηγέτη. Επίσης ο ηγέτης του εν λόγω στιλ ενθαρρύνει την ομάδα, η οποία μέσα από την επικοινωνία γίνεται πιο αποτελεσματική

Ακαθοδήγητο: οι ακαθοδήγητοι ηγέτες αφήνουν την ομάδα να ενεργεί μόνη και να λαμβάνει τις αποφάσεις. Σύμφωνα με την μελέτη αυτό το στιλ ηγεσίας δεν είναι αποτελεσματικό, γιατί όταν η ομάδα δεν καθοδηγείται τότε χάνεται η συνεργασία, το κάθε μέλος ενεργεί ξεχωριστά, άρα χάνεται και η ομαδικότητα, με αποτέλεσμα η ομάδα να μην μπορεί να αναπτυχθεί ούτε να υλοποιήσει το έργο της.

2.22 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΩΝ ΗΓΕΤΩΝ

Αναλύοντας λοιπόν κάποιες ιδιαιτερότητες που χαρακτηρίζουν έναν άνθρωπο με ηγετικές ικανότητες, περιμένει κανείς να απαριθμήσουμε τις γνώσεις και την εμπειρία που κατέχει στο παρόν αντικείμενο ενασχόλησης του. Στην πραγματικότητα αυτό που γίνεται αντικείμενο συζήτησης είναι ο χαρακτήρας και οι συναισθηματικές του δεξιότητες. Αναμφίβολα ένα ηγέτης μόνο και μόνο από τη δύναμη της θέσης του, να καθορίζει και να ορίζει αποφάσεις και στόχους, να γαλουχεί χαρακτήρες και δημιουργεί κουλτούρες να παίρνει και να δίνει απ' τους γύρω του. Ο βασικός ρόλος ύπαρξής του, είναι να δημιουργεί όραμα στους εργαζομένους, να του δίνει δηλαδή λόγους για να συνεχίζουν την προσπάθεια τους. Συμπερασματικά θα λέγαμε πως αναφερόμαστε σε έναν ακόμα συναισθηματικά ευφυή άνθρωπο που δίνει τεράστια σημασία στη συναισθηματική νοημοσύνη της ομάδας του. Αυτήν την ομάδα που ύστερα από κάποιο συμβάν θα κληθεί και πάλι να συσπειρώσει και να δημιουργήσει ένα καλό κλίμα συνεργασίας. Ένα ηγέτης ξέρει πολύ καλά ότι η αιτία για την οποία επιτυγχάνει βρίσκετε στους υφιστάμενους του, για το λόγο αυτό ακριβώς επιδιώκει πρώτα ο ίδιος παράδειγμα εργατικότητας και συνεργασίας. Είναι αρκετά σημαντικό να αναφερθεί πως μια επιχείρηση είναι ένας ζωντανός οργανισμός και ζητά συχνή

ανατροφοδότηση, έναν άνθρωπο δηλαδή ο οποίος θα καλλιεργεί το αίσθημα της καινοτομίας τόσο στους εργαζόμενους όσο και στις στρατηγικές αποφάσεις τις επιχείρησης, δίνοντας έμφαση στη συχνή επιμόρφωση του ανθρώπινου δυναμικού. Μιλώντας λοιπόν για κάποια ‘Ηγετική φυσιογνωμία’, είναι πρόπον να γνωρίζουμε πως αναφερόμαστε στον τύπο του ατόμου που γνωρίζει τον κίνδυνο πολύ πριν συμβεί και δίνει σημασία πρώτα στους άλλους και μετά στον ίδιο του τον εαυτό, αφού ξέρει ότι έτσι θα επέλθει η πραγματική επιτυχία.

2.22.1 ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΝΤΑ ΕΝΟΣ ΗΓΕΤΗ

Είναι σαφές πως για να εφαρμόσει κάποιος την ηγεσία, θα πρέπει πέραν της κατοχής των χαρακτηριστικών και των ικανοτήτων του να καταφέρει να θέσει σε λειτουργία, όλα αυτές τις δεξιότητες. Βασικό προσόν για έναν ηγέτη είναι να προκαλεί αισθήματα και αν τα μεταδίδει. Σε μια συζήτηση ένας ηγέτης πάντα παίρνει την πρωτοβουλία του λόγου ενώ τα λεγόμενα του λαμβάνονται υπ’ όψιν απ’ όλους. Η άποψη του έχει μεγαλύτερη βαρύτητα ενώ είναι αρκετές οι φορές, που καταφέρνει να ερμηνεύει τα πράγματα με ευκολία με αποτέλεσμα να προκαλεί συναισθηματικές αντιδράσεις. Είναι φορές που παρατηρούνται υφιστάμενοι που εναρμονίζονται με τις συναισθηματικές αντιδράσεις των ηγετών του αφού τις θεωρούν σωστότερες. Αναμφισβήτητα λοιπόν ένας ηγέτης να μαγνητίζει τους εργαζόμενους του και όποιον άλλο ακροατή του. Για τον λόγο αυτό θα ήταν χρήσιμο για εκείνον να χρησιμοποιήσει αυτή του την ικανότητα στο να φέρει τον εργαζόμενο πιο κοντά στην επιτυχία. Είναι φορές που ένας ηγέτης χρησιμοποιώ τη διαίσθηση του για να πάρει μία απόφαση ή για να αποφύγει κάποιο κίνδυνο. Η διαίσθηση τις περισσότερες φορές αποκομίζεται απ’ την καθημερινότητα της ζωής η οποία χρησιμοποιείται καλύτερα όταν υπάρχει αυτοεπίγνωση.

2.23 ΗΓΕΤΕΣ ΚΑΙ MANAGER

Οι επιχειρήσεις πλέον για να εξασφαλίσουν την επιτυχία τους, θα πρέπει να διαθέτουν manager που ταυτόχρονα θα πρέπει να είναι και ηγέτες. Ο manager διαχειρίζεται την υπάρχουσα κατάσταση, ο ηγέτης έχει την ικανότητα να αλλάζει την υπάρχουσα κατάσταση. Ένας manager σχεδιάζει μια ιδέα, οργανώνει την επιχείρηση, συντονίζει μια ομάδα και ελέγχει την διαδικασία και τον τρόπο υλοποίησης των διαφόρων προγραμματισμένων ενεργειών που έχει αναθέσει. Επίσης αναπτύσσει διαπροσωπικές σχέσεις αφού αποτελεί τον

σύνδεσμο με το εξωτερικό περιβάλλον και με τα άλλα τμήματα του οργανισμού και ασχολούνται με την διοίκηση του ανθρωπινού δυναμικού, επικοινωνούν συλλέγοντας πληροφορίες για το εξωτερικό και εσωτερικό περιβάλλον του οργανισμού τις οποίες τις στέλνουν στους υφιστάμενους και επίσης λαμβάνουν αποφάσεις όπως έναρξη καινούργιων έργων. Ένας ηγέτης δεν δίνει ρόλους ούτε διατάζει αντιθέτως πείθει τους ανθρώπους να τον ακολουθήσουν εθελοντικά έχοντας κερδίσει την εμπιστοσύνη τους, τον σεβασμό, και την πίστη για υψηλότερες δυνατές επιδόσεις. Επίσης ένας ηγέτης έχει την ικανότητα να δημιουργεί όραμα στρατηγική και αξίες, να αναπτύσσει ομάδες και να ελέγχει την απόδοση και την εξέλιξη των εργαζομένων. Συνεπώς ο συνδυασμός ηγέτη είναι αυτό που προσπαθούν να πετύχουν οι επιχειρήσεις ώστε να φτάσουν στην κορυφή.

2.23.1 ΟΙ ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΑΝΑΜΕΣΑ ΣΕ ΗΓΕΤΗ ΚΑΙ MANAGER

Όπως προαναφέραμε για να φτάσει μια επιχείρηση στην κορυφή θα πρέπει να διαθέτει τον συνδυασμό ηγέτη - manager. Αν διαθέτει μόνο τον ένα από τους δυο τότε οι ανταγωνιστικές επιχειρήσεις που θα διαθέτουν αυτόν τον συνδυασμό θα υπερτερούν έναντι αυτής, αυτό γίνεται λόγω του ότι υπάρχουν πολλές διαφορές ανάμεσα στον ηγέτη και τον manager. Οι διαφορές είναι:

- Ο manager διοικεί ενώ ο ηγέτης καινοτομεί
- Ο manager διατηρεί την υπάρχουσα κατάσταση ενώ ο ηγέτης την αναπτύσσει
- Ο manager διορίζεται, ο ηγέτης αναδεικνύεται
- Ο manager μιμείται, ο ηγέτης πρωτοτυπεί
- Ο manager ελέγχει, ο ηγέτης εμπνέει
- Ο manager εμπνέει φόβο, ο ηγέτης εμπνέει ενθουσιασμό
- Ο manager χρησιμοποιεί τους ανθρώπους, ο ηγέτης τους αναπτύσσει

2.24 Η ΣΧΕΣΗ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΗΓΕΣΙΑΣ

Αρκετοί είναι οι ψυχολόγοι που αναρωτήθηκαν ποιές είναι πραγματικά οι δεξιότητες που διακρίνουν εκείνους που κατέκτησαν μια ηγετική θέση . Τα αποτελέσματα τα οποία συγκέντρωσαν είναι αρκετά ενδιαφέρον. Ύστερα από κάποιες δεξιότητες που συγκέντρωσαν από συνεντεύξεις που πραγματοποίησαν σε άτομα με υψηλή ιεραρχική θέση διαπιστώθηκε

πως οι γνωστικές και διανοητικές ικανότητες συνέβαλαν μέχρι ένα βαθμό στην επιτυχία του ατόμου . Μέσα στις δεξιότητες όμως που συνέλεξαν οι ερευνητές διαπίστωσαν και κάποιες συναισθηματικής φύσης οι οποίες τελικά έπαιξαν εξίσου σημαντικό ρόλο στην κατάκτηση και διαχείριση της ηγεσίας . Όπως είναι φυσικό οι γνωστικές ικανότητες είναι απαραίτητες και βοηθούν στην επαγγελματική διάκριση ,σύμφωνα με την έρευνα που παραθέτει ο Daniel Goleman στο βιβλίο του (Ο νέος ηγέτης σ269) οι δεξιότητες της συναισθηματικής νοημοσύνης βοηθούν περισσότερο. Πιο συγκεκριμένα αναφέρει ότι η συναισθηματική νοημοσύνη ευθύνεται για το 80-90% των δεξιοτήτων των ηγετών . Η αυτοδιαχείριση συμβάλει στη αύξηση των κερδών της επιχείρησης κατά 78% σε σύγκριση με τα άτομα που δεν διαθέτουν τη δεξιότητα αυτή. Οι αυξημένες κοινωνικές δεξιότητες βοηθούν τα πρόσθετα κέρδη να αυξηθούν κατά 110% , καθώς οι αυξημένες δυνατότητες αυτοδιαχείρισης προσauξάνουν τα κέρδη κατά 390%. Η μεγάλη διαφορά όμως όταν οι ικανότητες στον αναλυτικό συλλογισμό αυξάνουν τα κέρδη μόλις 50%.

2.24.1 ΣΧΕΣΗ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΤΥΠΟΥΣ ΗΓΕΣΙΑΣ

Είναι αντιληπτό πως κάθε ηγέτης απ' τη στιγμή που κατέχει τη δική του προσωπικότητα διαθέτει και κάποιο συγκεκριμένο τύπο να ηγείται . Ο ηγέτης ο οποίο έχει επιλέξει να επιδιώκει την έκβαση των εργασιακών στόχων φαίνεται να είναι πιο εγκρατής ,διαχειρίζεται τις συναισθηματικές ιδιαιτερότητες με ευκολία και δίνει ιδιαίτερη σημασία στην παρακίνηση των εργαζομένων , αφού γνωρίζει πως έτσι θα πετύχουν συλλογικά τους εργασιακούς στόχους τους. Στον αντίποδα υπάρχουν ηγέτες οι οποίοι διακρίνονται κυρίως για της κοινωνικές και συναισθηματικές σχέσεις τους. Σε αυτή την περίπτωση παρατηρούμε έναν ηγέτη που τον απασχολούν έντονα οι διαπροσωπικές σχέσεις και αναπτύσσουν έντονα το φιλικό κλίμα των εργαζομένων και εκείνον. Είναι σύνηθες τα ηγετικά άτομα που ακολουθούν το πρότυπο αυτό να διακρίνονται από ενσυναίσθηση.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 30

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

3.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΕΡΕΥΝΑΣ

Στο παρόν κεφάλαιο θα παραθέσουμε όλα τα στοιχεία της έρευνας που δημιουργήσαμε και θα παρουσιάσουμε αναλυτικά τους παράγοντες που επηρεάζουν την Συναισθηματική Νοημοσύνη σε έναν άνθρωπο και ποιες τελικά είναι οι ιδιαιτερότητες κάθε ατόμου ανάλογα με το φύλο την ηλικία το μορφωτικό επίπεδο και την απασχόληση . Τέλος θα προσδιορίσουμε ποια είναι εκείνα τα χαρακτηριστικά που διέπουν έναν αληθινό ηγέτη.

- Στις παρακάτω ενότητες προσδιορίζουμε τη σχεδίαση της έρευνας , εστιάζοντας στον σκοπό της έρευνας την οποία και έχουμε στηρίξει στα θεωρητικά μοντέλα των Πατέρων της Συναισθηματικής Νοημοσύνης.
- Στη συνέχεια χρειάστηκε να προσδιορίσουμε τα στάδια τα οποία περάσαμε για την ολοκλήρωση της έρευνας.
- Τέλος αναφέρουμε τον τρόπο λήψης του δείγματος.

3.2 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Για να μπορέσουμε να προχωρήσουμε στον σχεδιασμό της έρευνας έπρεπε να βασιστούμε στο βασικό σκοπό της έρευνας ο οποίος πραγματεύεται τον προσδιορισμό των παραγόντων που επηρεάζουν τη Συναισθηματική Νοημοσύνη ενός ατόμου στην καθημερινότητα και στη εργασία καθώς και τον προσδιορισμό των χαρακτηριστικών ενός ανθρώπου που διαθέτει ηγετικό προφίλ. Επιπλέον δημιουργήσαμε κάποιους επιπλέον στόχους οι οποίοι προσδιορίζουν τα πλεονεκτήματα των ατόμων ανάλογα με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά τους.

Τα θεωρητικά κεφάλαια τα οποία δημιουργήσαμε φάνηκαν χρήσιμα στο να προσδιορίσουμε εξ αρχής ποιοι είναι οι παράγοντες που επηρεάζουν τη Συναισθηματική Νοημοσύνη του ατόμου. Στη συνέχεια η συλλογή των πληροφοριών πραγματοποιήθηκε με τη βοήθεια ερωτηματολογίου . Με τη μέθοδο αυτή εξετάζεται ένα αντιπροσωπευτικό δείγμα του συνολικού πληθυσμού σε θέματα σχετικά με το ερευνητικό ζήτημα . Η υλοποίηση της δειγματοληπτικής έρευνας απαιτεί το σχεδιασμό ενός ερωτηματολογίου , την συμπλήρωση του και την ανάλυση των στοιχείων που θα συλλεχθούν (Σταθακοπουλος Βλάσης - ΜΕΘΟΔΟΙ ΈΡΕΥΝΑΣ ΑΓΟΡΑΣ ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10ο,2005) .

Για να μπορέσουμε τελικά να διαπιστώσουμε ποιοι τελικά είναι οι παράγοντες που επηρεάζουν τη Συναισθηματική Νοημοσύνη του ατόμου προχωρήσαμε στη δημιουργία του ερωτηματολογίου, το οποίο τελικά θα μας δώσει τις πληροφορίες που χρειαζόμαστε για να πετύχουμε τον τελικό μας στόχο . Με αυτό τον τρόπο αντιλαμβανόμαστε ότι η δειγματοληψία έχει ως σκοπό την εξαγωγή συμπερασμάτων για τη συμπεριφορά αυτού του πληθυσμού (Γ.ΣΙΩΜΚΟΣ- Δ.ΜΑΥΡΟΣ , ΈΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8ο ,2008).

Το μέγεθος του δείγματος είναι 163 και οι ερωτήσεις που απαντήθηκαν ήταν ίδιες για όλα τα άτομα που συμμετείχαν. Τα μέρη τα οποία τοποθετήσαμε το ερωτηματολόγιο ήταν το site του τμήματος μας, σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης, στους εργαζομένους της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος Α.Ε(κατάστημα Χολαργού) στον Αστικό μη Κερδοσκοπικό Οργανισμό GEA music και στο Φοροτεχνικό Λογιστικό Γραφείο Γεώργιος Σπέρρος. Το ερωτηματολόγιο είναι ένα έντυπο που περιλαμβάνει συνήθως τυποποιημένες ερωτήσεις για τη συλλογή στοιχείων. Αποτελεί την περισσότερο χρησιμοποιούμενη μέθοδο συλλογής πρωτογενών στοιχείων. (Σταθακόπουλος Βλάσης, 2005 ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9 ΜΕΘΟΔΟΙ ΈΡΕΥΝΑΣ ΑΓΟΡΑΣ)

Έχει τρεις βασικούς στόχους:

- Τη μετατροπή των απαιτούμενων πληροφοριών σε συγκεκριμένες ερωτήσεις τις οποίες μπορούν να απαντήσουν οι ερωτώμενοι
- Την ενθάρρυνση και παρακίνηση των ερωτώμενων να απαντήσουν τις ερωτήσεις.
- Την ελαχιστοποίηση του σφάλματος απόκρισης(response error)(ΣΙΩΜΚΟΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ, ΜΑΥΡΟΣ Α. ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ, ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ, 2008)

Η συλλογή των πληροφοριών έγινε μέσω διαδικτύου και γι' αυτό το λόγο η φυσική μας παρουσία θα ήταν αδύνατη σε περίπτωση που χρειαζόταν οποιαδήποτε διευκρίνιση. Για να αποφύγουμε ασάφειες και λάθη απάντησαν στο ερωτηματολόγιο τρία άτομα ανεπίσημα. Επιπροσθέτως ο χρόνος υλοποίησης του μετρήθηκε πολύ κοντά στα πέντε λεπτά.

3.3 ΣΤΑΔΙΑ ΈΡΕΥΝΑΣ

(Σχεδιασμός του ερωτηματολογίου)

ΣΤΑΔΙΟ 1ο

Οι κύριες πηγές πληροφοριών μας για τη δόμηση του ερωτηματολογίου οφείλονται στα θεωρητικά μοντέλα δεξιοτήτων των Mayer και Salovey, Reuven Bar-on και Daniel Goleman όπως εκείνοι ορίσαμε τα χαρακτηριστικά των Συναισθηματικά Ευφυών ατόμων.

ΣΤΑΔΙΟ 2ο (ΜΕΘΟΔΟΣ)

Η μέθοδος που χρησιμοποιήθηκε για τη διατύπωση των ερωτήσεων ήταν η μέθοδος Likert δίνοντας στα άτομα που απαντούν τη δυνατότητα να βαθμολογήσουν τις ερωτήσεις με Πολύ Λίγο, Λίγο, Μέτρια, Πολύ και Πάρα Πολύ.

ΣΤΑΔΙΟ 3ο (ΣΕΙΡΑ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ)

Στην αρχή του ερωτηματολογίου προσδιορίζεται ο σκοπός του για να μπορέσουμε να καθοδηγήσουμε τους ερωτηθέντες με ακρίβεια τι πρόκειται να συναντήσουν στη συνέχεια. Το

πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου περιλαμβάνει τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των ατόμων. Το δεύτερο μέρος περιέχει ερωτήσεις για τα γενικά χαρακτηριστικά ενός Συναισθηματικά Ευφυή ατόμου . Το τρίτο καλεί το κοινό να απαντήσει πώς θα χειριζόταν κάποια ζητήματα μέσα σε μία ομάδα και το τέταρτο μέσα στην εργασία . Τέλος στο πέμπτο και τελευταίο μέρος ερευνούμε τα ηγετικά χαρακτηριστικά των ατόμων.

3.4 Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΗΣ ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΨΙΑΣ

Ο Γ.Σιώμοκος το 2008 ορίζει τη δειγματοληψία ως τη διαδικασία ή τεχνική εντοπισμού και επιλογής μιας ομάδας ατόμων ως αντιπροσωπευτικό δείγμα προς μελέτη κάποιου πληθυσμού καθώς επίσης ορίζει πως το δείγμα είναι μια υποομάδα του πληθυσμού η οποία αντιπροσωπεύει όλο τον πληθυσμό . Πληθυσμός είναι μια ομάδα που ορίζεται από τους στόχους της έρευνας και αποτελείται από όλους τους δυνητικούς ερωτώμενους οι οποίοι θεωρούνται κατάλληλοι για να συμμετάσχουν στην έρευνα.

Στην περίπτωση αυτής της έρευνας ο πληθυσμός είναι άτομα τα οποία γνώρίζουν τον όρο Συναισθηματική Νοήμοσυνη . Λόγω του ότι δεν μπορέσαμε να λάβουμε αποτελέσματα από όλο τον πληθυσμό λόγω μεγέθους επιλέξαμε ένα δείγμα 163 ατόμων .

Οι περιοχές απ' τις οποίες συλλέξαμε το δείγμα μας είναι η Αθήνα , η Κέρκυρα και η Πάτρα. Ο τρόπος με τον οποίο έγινε η δειγματοληψία ήταν μέσω Internet και διάρκεσε από την 27/4/2015 έως 17/6/2015.

Σύμφωνα με τον Σιώμοκο οι δειγματοληπτικές τεχνικές χωρίζονται σε δύο κατηγορίες: τεχνικές πιθανότητας και τεχνικές μη πιθανότητας . Στα δείγματα πιθανότητας κάθε άτομο στον πληθυσμό έχει μια γνωστή μη μηδενική πιθανότητα να επιλεγεί για να συμμετάσχει στο δείγμα. Στα δείγματα μη πιθανότητας η πιθανότητα που έχει ένα άτομο να συμμετάσχει στο δείγμα είναι άγνωστη ,λαμβάνουμε δηλαδή ένα δείγμα ευκολίας. Το δείγμα ευκολίας λαμβάνεται με κριτήριο την διευκόλυνση του ερευνητή. Η επιλογή της τοποθεσίας και των ερωτώμενων είναι εντελώς υποκειμενική. Χρησιμοποιώντας το δείγμα ευκολίας ο ερευνητής μπορεί να συλλέξει αξιόλογο όγκο στοιχείων σε λίγο χρόνο .Σύμφωνα με την συγκεκριμένη μέθοδο δειγματοληψίας, οι ερωτώμενοι επιλέγονται με μοναδικό κριτήριο ότι "έτυχε" να βρίσκονται στο σημείο όπου συλλέγονται τα στοιχεία της έρευνας(Σιώμοκος, 2008).

Στη δική μας έρευνα λόγω του ότι το δείγμα μας θα ήταν τυχαίο χρησιμοποιήσαμε δείγμα ευκολίας με κλειστού τύπου ερωτήσεις ενώ η αξιολόγηση των ερωτήσεων έγινε με την βοήθεια της κλίμακας Likert. Επιπλέον χρησιμοποιήθηκε δείγμα ευκολίας λόγω του ότι τα άτομα τα οποία απάντησαν ήταν τυχαία , ανάλογα με το ποιος επισκεπτόταν το διαδικτυακό τόπο που ανεβάσαμε το ερωτηματολόγιο.

3.5 ΜΕΘΟΔΟΙ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Για να μπορέσουμε να εξαγάγουμε τα αποτελέσματα χρησιμοποίησαμε το προγραμματιστικό πακέτο spss statistics 17. Αφού λοιπόν συλλέξαμε το δείγμα μας προχωρήσαμε στην συσχέτιση των αποτελεσμάτων μας.

Ο σκοπός μας είναι να συγκρίνουμε το κατά πόσο επηρεάζουν οι δημογραφικοί παράγοντες τα Συναισθηματικά χαρακτηριστικά συγκεκριμένα α) τα προσωπικά Συναισθηματικά χαρακτηριστικά β) τα ομαδικά γ) τα εργασιακά δ) τα χαρακτηριστικά ηγεσίας .

Αυτό το οποίο τελικά χρησιμοποιήσαμε για την σύγκριση των δημογραφικών χαρακτηριστικών είναι, το τεστ Mann-Whitney. Συγκεκριμένα Το Mann-Whitney test είναι το πιο γνωστό, εύχρηστο και εύληπτο τεστ σημαντικότητας για τη σύγκριση δύο μεταξύ τους ανεξάρτητων δειγμάτων και εξετάζει αν υπάρχει τυχαία μείξη ταξινομήσεων μεταξύ των δύο δειγμάτων). Τα συμπεράσματα βγαίνουν βάση των Mean Ranks της βαθμολόγησης δηλαδή που δίνουν τα δυο δείγματα του πληθυσμού στις εξαρτημένες μεταβλητές. Συγκεκριμένα η ανάδειξη του επικρατέστερου συναισθηματικού χαρακτηριστικού σε κάθε δημογραφικό παράγοντα έγινε με κριτήριο τη βαθμολόγηση που έδωσε ο κάθε παράγοντας σε κάθε συναισθηματικό χαρακτηριστικό συγκρίναμε δηλαδή όλες τις βαθμολογίες των Mean Rank σε κάθε δημογραφικό παράγοντα και συμπεράναμε ποιο είναι το χαρακτηριστικό που κατέχουν οι περισσότεροι.

Οι υποθέσει που πραγματοποιήσαμε είναι:

H₀:Πόσο στατιστικά σημαντική είναι η επιρροή των αντρών και των γυναικών στα Συναισθηματικά χαρακτηριστικά

H₀:Πόσο στατιστικά σημαντική είναι η επιρροή της ηλικίας στα Συναισθηματικά χαρακτηριστικά

H₀:Πόσο στατιστικά σημαντική είναι η επιρροή του μορφωτικού επιπέδου στα Συναισθηματικά χαρακτηριστικά

H₀:Πόσο στατιστικά σημαντική είναι η επιρροή της απασχόλησης στα Συναισθηματικά χαρακτηριστικά

Ο γενικός κανόνας για αποδεχθούμε ή να απορρίψουμε μία υπόθεση είναι $p > 0,05$, τότε η υπόθεση γίνεται αποδεκτή σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\alpha = 0,05$.

3.6 ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ

Κατά τη διεξαγωγή της έρευνας εντοπίστηκαν κάποιοι περιορισμοί ήταν μη εφικτό να εξετάσουμε ολόκληρο τον πληθυσμό των ατόμων για το πως του επηρεάζουν τα Συναισθηματικά χαρακτηριστικά γι' αυτό και εξετάσαμε ένα δείγμα ατόμων (163 άτομα) . Αυτό δικαιολογείται λόγω του μεγέθους του πληθυσμού που ήταν ανέφικτο να επικοινωνήσει εξ ολοκλήρου και το μικρό χρονικό διάστημα που διαθέταμε. Επιπλέον λόγω του ότι τα ερωτηματολόγια μοιράστηκαν ηλεκτρονικά η φυσική μας παρουσία ήταν ανέφικτη με αποτέλεσμα να μην γνωρίζουμε την αξιοπιστία των απαντήσεων , παρόλο που το ερωτηματολόγιο διαρκούσε 3 λεπτά. Ένας ακόμα περιορισμός είναι η Συναισθηματική κατάσταση που βρισκόταν το άτομα την ώρα που απαντούσε αφού είναι πολύ πιθανό λόγω της φύσης των ερωτήσεων να υποτιμούσε ή να υπερεκτιμούσε τα Συναισθηματικά του χαρακτηριστικά

3.7 ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Αυτό που διατυπώθηκε αρχικά στο κεφάλαιο 3 είναι η θεωρητική μεθοδολογία που ακολουθήσαμε για τη δομή της εργασίας . Στη συνέχεια αναφέραμε τα στάδια τα οποία περάσαμε, αναφερόμενοι στα μοντέλα των πατέρων όπου στηριχθήκαμε για να διατυπώσουμε το ερωτηματολόγιο και τον θεωρητικό σχεδιασμό τη μέθοδο που ακολουθήσαμε καθώς δεν παραβλέψαμε τη σειρά των ερωτήσεων που εκχωρήθηκαν .Κλείνοντας το κεφάλαιο προσδιορίσαμε τους περιορισμούς που πρέπει να ληφθούν υπόψιν.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4Ο

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

4.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι απαντήσεις που δόθηκαν και κατ επέκταση τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου αφορούν όλους τους τύπους ανθρώπων . Πιο συγκεκριμένα πραγματοποιήθηκε σύγκριση των αποτελεσμάτων με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των ατόμων.

Τα είδη των ερωτήσεων τα οποία εισάγαμε και συγκρίναμε με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά αφορούσαν γενικά την επίδραση την Συναισθηματικής Νοημοσύνης μέσα στη ζωή και την καθημερινότητα του ανθρώπου , τον τρόπο με τον οποίο συμπεριφέρεται μέσα σε μία ομάδα , το πώς διαχειρίζεται τα ζητήματα στο εργασιακό του περιβάλλον και τέλος ποια είναι εκείνα τα χαρακτηριστικά που θα διακρίνουν τον Συναισθηματικά Ευφυή άνθρωπο από τον πραγματικό ηγέτη .

4.2 ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΉ ΠΕΡΙΓΡΑΦΉ

Το μέγεθος του δείγματος μας αποτελείται από 163 απαντημένα ερωτηματολόγια ατόμων , τα οποία συμπληρώθηκαν μέσω internet (google formes) . Οι περιοχές από όπου ήταν οι συμμετέχοντες είναι η Κέρκυρα , η Πάτρα, και η Αθήνα . Η έναρξη της έρευνας διεξάχθηκε στις 27/4/2015 και η λήξη 17/6/2015.

ΦΥΛΟ

Το σύνολο των συμμετεχόντων είναι 163 άτομα , εκ των οποίων οι 102 είναι γυναίκες και οι 61 άντρες .Τα αποτελέσματα σχηματίστηκαν έτσι λόγω του ότι το ερωτηματολόγιο απαντήθηκε στους χώρους όπου διεξάγομε την πρακτική μας άσκηση στους οποίους τα ποσοστά των γυναικών ήταν μεγαλύτερα από αυτά των αντρών.

Πίνακας 4.2.1

	ΣΥΧΝΟΤΗΤ Α	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Γυναίκα	102	62,6
Άντρας	61	37,4
Σύνολο	163	100

ΗΛΙΚΙΑ

Ύστερα από την επεξεργασία της έρευνας που πραγματοποιήθηκε βρήκαμε ότι 102 έχουν ηλικία 18-25, 45 είναι ηλικίας 26-35 επίσης 6 έχουν ηλικία 36-45 και τέλος 10 άτομα είναι ηλικίας 46 και άνω. Παρατηρείται πως οι περισσότερες απαντήσεις δόθηκαν από άτομα 18-35, αυτό έχει ως αιτιολογία ότι ήταν αρκετά τα άτομα κοντά στα 40 τα οποία δήλωσαν άγνοια του θέματος. Επιπλέον ήταν αρκετά τα πιο νεαρά άτομα 18-35 τα οποία είχαν το θέμα στο παρελθόν .

Πίνακας 4.2.2

	ΣΥΧΝΟΤΗΤ Α	ΠΟΣΟΣΤΟ %
18-25	102	62,6
26-35	45	27,6

36-45	6	3,7
46-55	10	6,1
Σύνολο	163	100

ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

Περνώντας στο κομμάτι του μορφωτικού επιπέδου των συμμετεχόντων στην έρευνα παρατηρούμε πως 12 άτομα είναι απόφοιτοι Λυκείου, 10 άτομα μας απάντησαν πως είτε είναι απόφοιτοι είτε φοιτούν σε ΙΕΚ , καθώς 120 άτομα έχουν επιλέξει να φοιτήσουν σε κάποιο ΤΕΙ ή ΑΕΙ , τέλος 21 άτομα έχουν μορφωτικό επίπεδο Μεταπτυχιακού/Διδακτορικού .

Όπως είναι λογικό το ποσοστό των αποφοίτων Λυκείου διαμορφώνεται σε χαμηλά επίπεδα λόγω του ότι οι εργασιακές συνθήκες επιτάσσουν υψηλό μορφωτικό επίπεδο . Επίσης τα άτομα που επιλέγουν να διεξάγουν ένα Μεταπτυχιακό ή ένα Διδακτορικό είναι λιγότερα λόγω του χρηματικού κόστους και των αυξημένων απαιτήσεων . Τέλος ένα απόφοιτος Λυκείου φαίνεται πως επιλέγει σε μεγάλο βαθμό μια δημόσια σχολή από μια ιδιωτική αφού στη ιδιωτική θα χρειαστεί να καταβάλει κάποιο αντίτιμο και σε πολλές περιπτώσεις οι εργοδότες εκτιμούν ένα πτυχίου δημόσιας σχολής από ένα ιδιωτικής

Πίνακας 4.2.3

	ΣΥΧΝΟΤΗΤ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
	A	
Λύκειο	12	7,4
ΙΕΚ	10	6,1
ΤΕΙ/ΑΕΙ	120	73,6
Μεταπτυχιακό /Διδακτορικό	21	12,9
Σύνολο	163	100

ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ

Οι συμμετέχοντες στο πεδίο της απασχόλησης μας έδωσαν τις εξής απαντήσεις , 82 άτομα δήλωσαν πως εργάζονται , 23 ότι είναι άνεργοι και 58 πως ακόμα φοιτούν σε κάποια σχολή η διεξάγουν κάποιο Μεταπτυχιακό ή Διδακτορικό . Ο αριθμός των ατόμων που εργάζονται σχηματίστηκε σε υψηλότερα επίπεδα λόγω του ότι ακόμα και τα άτομα μικρής ηλικίας που

φοιτούν σε κάποια σχολή αναγκάζονται να δουλεύουν ακόμα και περιστασιακά λόγω τις υφιστάμενης κατάστασης στην οικονομία

Πίνακας 4.2.4

	ΣΥΧΝΟΤΗΤ Α	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Εργαζόμενος	82	50,3
Άνεργος	23	14,1
Φοιτητής	58	35,6
Σύνολο	163	100

4.3 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η ΕΠΙΡΡΟΗ ΤΟΥ ΦΥΛΟΥ , ΤΗΣ ΗΛΙΚΙΑΣ ΤΟΥ ΜΟΡΦΩΤΙΚΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΚΑΙ ΤΗΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΣΤΑ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

Οι παράγοντες οι οποίοι επηρεάζουν τα χαρακτηριστικά ενός Συναισθηματικά ευφυή ατόμου βάση την βιβλιογραφική ανασκόπηση έγκειται σε παράγοντες όπως η ηλικία το φύλο , οι προσωπικές εμπειρίες καθώς και οι εμπειρίες μέσα από την εργασία . Λιγότερο φαίνεται να επηρεάζει το γνωστικό επίπεδο του ατόμου. Αυτό το οποίο αντιληφθήκαμε είναι πως περισσότερο επηρεάζουν τα βιώματα τη Συναισθηματική Νοημοσύνη παρά οι ακαδημαϊκές γνώσεις .

Για την έρευνα την οποία πραγματοποιήσαμε θεωρήσαμε πως είναι σημαντικό να στηριχθούμε στα θεωρητικά μοντέλα των χαρακτηριστικών της Συναισθηματικής Νοημοσύνης όπως τα όρισαν οι πατέρες αυτής. Στη συνέχεια παραθέτουμε τα στοιχεία της έρευνας τα οποία συλλέξαμε και παρατηρήσαμε . Πρόκειται λοιπόν να αναλύσουμε ποιοι είναι οι παράγοντες που επηρέασαν τα Συναισθηματικά χαρακτηριστικά των ανθρώπων.

Ο παράγοντας φύλο

Το ερευνητικό κομμάτι αρχίζει με τη σύγκριση των δύο φύλων και το πως διακρίνετε το κάθε ένα ανάλογα με τα συναισθηματικά χαρακτηριστικά του .Αρχικά θέλουμε να εξετάσουμε αν είναι στατιστικά σημαντική η επιρροή του φύλου στα Συναισθηματικά χαρακτηριστικά εφαρμόζοντας υπόθεση H_0 . Παρατηρούμε στον πίνακα 4.3.1 πως η επιρροή του φύλου είναι στατιστικά σημαντική ($sig < 0.05$) με αποτέλεσμα το φύλο να επιρρεάζει τα συναισθηματικά χαρακτηριστικά .

Πίνακας: 4.3.1 Πως επηρεάζει το φύλο τα Συναισθηματικά χαρακτηριστικά

Ranks				
	ΦΥΛΟ	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Δίνω_μεγάλη_σημασία_στα_συναισθήματά_μου	Αντρας	61	64,61	3941,50
	Γύναίκα	102	92,40	9424,50
	Total	163		
Τα_συναισθήματά_μου_με_εμποδίζουν_στον_τρόπο_σκέψης	Αντρας	61	68,39	4172,00
	Γύναίκα	102	90,14	9194,00
	Total	163		
Μου_είναι_δύσκολο_κάποιες_φορές_να_κατανοήσω_τα_συναισθήματά_μου	Αντρας	61	96,76	5902,50
	Γύναίκα	102	73,17	7463,50
	Total	163		
Μπορώ_εύκολα_να_κατανοήσω_τις_προθέσεις_κάποιου_ανθρώπου	Αντρας	61	64,78	3951,50
	Γύναίκα	102	92,30	9414,50
	Total	163		
Μπορώ_εύκολα_να_κάνω_τους_ανθρώπους_να_μου_έχουν_εμπιστοσύνη	Αντρας	61	97,17	5927,50
	Γύναίκα	102	72,93	7438,50
	Total	163		
Μπορώ_να_καταλάβω_τα_μ	Αντρας	61	68,55	4181,50

Ειονεκτήματά_μου_και_να_τα_αλλάξω				
	Γύναίκα	102	90,04	9184,50
	Total	163		
Συχνά δυσκολεύομαι να δω τα πράγματα απ' τη μεριά των άλλων	Αντρας	61	91,80	5599,50
	Γύναίκα	102	76,14	7766,50
	Total	163		
Μου είναι δύσκολο να εκφέρω άποψη και ιδέες όταν βρίσκομαι σε μία ομάδα	Αντρας	61	72,46	4420,00
	Γύναίκα	102	87,71	8946,00
	Total	163		
Θεωρώ σημαντικό να ακούω τις ιδέες όλων των μελών της ομάδας που βρίσκομαι	Αντρας	61	68,43	4174,50
	Γύναίκα	102	90,11	9191,50
	Total	163		
Δυσκολεύομαι να επιβάλω τη γνώμη μου στους άλλους	Αντρας	61	69,82	4259,00
	Γύναίκα	102	89,28	9107,00
	Total	163		
Όταν υπάρχουν διαφωνίες στην ομάδα δυσκολεύομαι να τις διαχειριστώ	Αντρας	61	70,25	4285,00
	Γύναίκα	102	89,03	9081,00
	Total	163		
Γνωρίζω_τις_ικανότητές_μου_και_τις_αδυναμίες_μου	Αντρας	61	64,73	3948,50
	Γύναίκα	102	92,33	9417,50
	Total	163		
Πόσο_καλή_θεωρείται_πως_είναι_η_σχέση_με_τους_συν_εργάτες_σας	Αντρας	61	69,85	4261,00
	Γύναίκα	102	89,26	9105,00
	Total	163		
Συχνά η προσωπική μου ζωή επηρεάζει την αποδοτικότητά μου στη δουλειά/σχολή μου	Αντρας	61	98,26	5994,00
	Γύναίκα	102	72,27	7372,00
	Total	163		

Συχνά η προσωπική μου ζωή επηρεάζεται απ' την κατάσταση που επικρατεί στη δουλειά/σχολή μου	Αντρας	61	96,65	5895,50
	Γύναίκα	102	73,24	7470,50
	Total	163		
Μπορώ να αντιμετωπίσω με ευκολία πιθανές αλλαγές στο χώρο εργασίας μου	Αντρας	61	92,07	5616,00
	Γύναίκα	102	75,98	7750,00
	Total	163		
Μπορώ να αξιολογήσω αντικειμενικά τους συναδέλφους μου	Αντρας	61	92,07	5616,00
	Γύναίκα	102	75,98	7750,00
	Total	163		
Μου είναι εύκολο να βρίσκω κίνητρα και να τα μεταδίδω στους άλλους	Αντρας	61	73,07	4457,00
	Γύναίκα	102	87,34	8909,00
	Total	163		
Μπορώ να διαχειρίζομαι το άγχος μου	Αντρας	61	91,80	5599,50
	Γύναίκα	102	76,14	7766,50
	Total	163		
Μπορώ να διαχειρίζομαι το άγχος των συνεργατών μου	Αντρας	61	92,72	5656,00
	Γύναίκα	102	75,59	7710,00
	Total	163		
Επηρεάζω σε μεγάλο βαθμό τους συνεργάτες μου	Αντρας	61	91,29	5568,50
	Γύναίκα	102	76,45	7797,50
	Total	163		
Θεωρώ τον εαυτό μου ικανό να αναλάβει ηγετική θέση	Αντρας	61	92,03	5614,00
	Γύναίκα	102	76,00	7752,00
	Total	163		

Test Statistics ^a				
	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	Asymp. Sig. (2-

				tailed)
Δίνω_μεγάλη_σημασία_στα_συναισθήματά_μου	2050,500	3941,500	-3,842	,000
Τα_συναισθήματά_μου_με_εμποδίζουν_στον_τρόπο_σκέψης	2281,000	4172,000	-3,258	,001
Μου_είναι_δύσκολο_κάποιες_φορές_να_κατανοήσω_τα_συναισθήματά_μου	2210,500	7463,500	-3,290	,001
Μπορώ_εύκολα_να_κατανοήσω_τις_προθέσεις_κάποιου_ανθρώπου	2060,500	3951,500	-3,774	,000
Μπορώ_εύκολα_να_κάνω_τους_ανθρώπους_να_μου_έχουν_εμπιστοσύνη	2185,500	7438,500	-3,428	,001
Μπορώ_να_καταλάβω_τα_μειονεκτήματά_μου_και_να_τα_αλλάξω	2290,500	4181,500	-3,000	,003
Συχνά_δυσκολεύομαι_να_δω_τα_πράγματα_απ'_τη_μεριά_των_άλλων	2513,500	7766,500	-2,157	,031
Μου_είναι_δύσκολο_να_εκφέρω_άποψη_και_ιδέες_όταν_βρίσκομαι_σε_μία_ομάδα	2529,000	4420,000	-2,083	,037
Θεωρώ_σημαντικό_να_ακούω_τις_ιδέες_όλων_των_μελών_τις_ομάδας_που_βρίσκομαι	2283,500	4174,500	-2,952	,003
Δυσκολεύομαι_να_επιβάλω_τη_γνώμη_μου_στους_άλλους	2368,000	4259,000	-2,668	,008
Όταν_υπάρχουν_διαφωνίες_στην_ομάδα_δυσκολεύομαι_να_τις_διαχειριστώ	2394,000	4285,000	-2,586	,010
Γνωρίζω_τις_ικανότητές_μου_και_τις_αδυναμίες_μου	2057,500	3948,500	-4,029	,000
Πόσο_καλή_θεωρείται_πως_είναι_η_σχέση_με_τους_συνεργάτες_σας	2370,000	4261,000	-2,878	,004
Συχνά_η_προσωπική_μου_ζωή_επηρεάζει_την_αποδοτικότητα_μου_στη_δουλειά/σχολή_μου	2119,000	7372,000	-3,554	,000
Συχνά_η_προσωπική_μου_ζωή_επηρεάζεται_απ'_την_κατάσταση_που_επικρατεί_στη_δουλειά/σχολή_μου	2217,500	7470,500	-3,227	,001
Μπορώ_να_αντιμετωπίσω_με	2497,000	7750,000	-2,325	,020

ευκολία πιθανές αλλαγές στο χώρο εργασίας μου				
Μπορώ να αξιολογήσω αντικειμενικά τους συναδέλφους μου	2497,000	7750,000	-2,325	,020
Μου είναι εύκολο να βρίσκω κίνητρα και να τα μεταδίδω στους άλλους	2566,000	4457,000	-1,971	,049
Μπορώ να διαχειρίζομαι το άγχος μου	2513,500	7766,500	-2,163	,031
Μπορώ να διαχειρίζομαι το άγχος των συνεργατών μου	2457,000	7710,000	-2,351	,019
Επηρεάζω σε μεγάλο βαθμό τους συνεργάτες μου	2544,500	7797,500	-2,072	,038
Θεωρώ τον εαυτό μου ικανό να αναλάβει ηγετική θέση	2499,000	7752,000	-2,235	,025
a. Grouping Variable: ΦΥΛΟ				

Αυτό λοιπόν που αντιλαμβανόμαστε είναι πως μία γυναίκα δίνει μεγαλύτερη σημασία στα συναισθήματά της από έναν άντρα, μπορεί αρκετά ευκολότερα να καταλάβει τις προθέσεις κάποιου ανθρώπου καθώς και να κατανοήσει τα μειονεκτήματα της και να τα αλλάξει σε μεγάλο βαθμό.

Στον αντίποδα οι άντρες φαίνεται πως τα συναισθήματα τους, τους επηρεάζουν λιγότερο από αυτά των γυναικών αφού θεωρούν ότι δεν είναι αρκετά δύσκολο να τα κατανοήσουν. Επιπροσθέτως παρατηρούμε πως ένας άντρας εμπνέει περισσότερο το αίσθημα της εμπιστοσύνης στον περίγυρό του .

Σε μία ομάδα λοιπόν το γυναικείο φύλο φαίνεται πως δεν έχει ιδιαίτερη δυσκολία να δει τα πράγματα απ' τη μεριά των συνεργατών του καθώς θεωρεί πολύ σημαντικό να ακούει τις ιδέες όλων των μελών της ομάδας που βρίσκεται.

Από την άλλη μεριά ένας άντρας μπορεί ευκολότερα από μία γυναίκα να εκφέρει άποψη σε μία ομάδα καθώς και να επιβάλει τη γνώμη του σε αυτή. Επιπλέον ένας άντρας διαπιστώνουμε ότι μπορεί να διαχειρίζεται σε μεγάλο βαθμό τις διαφωνίες που μπορεί να υπάρξουν σε μία ομάδα.

Παρατηρούμε λοιπόν πως μία γυναίκα έχει την ικανότητα να γνωρίζει τις δυνατότητες και τις αδυναμίες της μέσα στο χώρο εργασίας της περισσότερο από έναν άντρα. Επίσης φαίνεται ότι αναπτύσσει καλύτερες σχέσεις με τους συνεργάτες της κάτι που τελικά μπορεί να έχει ως

αποτέλεσμα το ότι κατέχει την ικανότητα της ευκολότερης διαχείρισης των αλλαγών μέσα στο εργασιακό περιβάλλον της.

Αυτό που διακρίνουμε στους άντρες είναι ότι μπορούν να διαχωρίζουν την προσωπική από την επαγγελματική ζωή και ο ένας κύκλος να μην παρεμβαίνει σε μεγάλο βαθμό στον άλλο και αντίστροφα κάτι το οποίο οι γυναίκες το κατέχουν σε μικρότερο βαθμό .

Το να βρίσκει κίνητρα και να τα μεταδίδει στους συνεργάτες της είναι ένα ηγετικό προσόν που έχει μία γυναίκα , κάτι το οποίο της δίνει την ευχέρεια να επηρεάζει τους συνεργάτες της σε μεγάλο βαθμό.

Αναμφισβήτητα από την άλλη μεριά ο αντρικός πληθυσμός αντιλαμβανόμαστε πως μπορεί να αξιολογήσει αντικειμενικά τους συναδέλφους του , πως μπορεί να αναλάβει κάποιο Project υπό την πίεση του χρόνου κάτι το οποίο συνεπάγεται με την ικανότητα της διαχείρισης τόσο του προσωπικού άγχους όσο και το άγχος των συνεργατών του.

Επιπροσθέτως η αξιολόγηση της τελευταίας ερώτησης για το αν θεωρούν το εαυτό τους ικανό να αναλάβουν ηγετική θέση αποκομίσαμε τα εξής αποτελέσματα

Mean Rank

Αντρας	92,03
Γυναίκα	76,00

Συμπερασματικά λοιπόν παρατηρούμε πως κάθε φύλο με τη σειρά του έχει αναπτύξει διαφορετικές Συναισθηματικές δεξιότητες . Μια γυναίκα μπορεί να αναγνωρίζει τα συναισθήματα της, τις ανάγκες της και γενικότερα στην κατάσταση στην οποία βρίσκεται κάθε φορά, διαθέτει την ικανότητα της Αυτοεπίγνωσης . Εντωμεταξύ η Ενσυναίσθηση είναι ένα ακόμα χαρακτηριστικό του γυναικείου πληθυσμού καθώς θεωρούν σημαντικό να λαμβάνουν υπόψιν τη συμπεριφορά , τις ανάγκες και τις πεποιθήσεις του περίγυρού του . Αναμφισβήτητα η προσαρμοστικότητα μια γυναίκας στο περιβάλλον εργασίας της είναι αναπόσπαστο όπλο της κάτι το οποίο ισχύει και για την ικανότητα της να δίνει κίνητρα στους συνεργάτες της, έχοντας πάντα διορατικότητα ως προς αυτούς κάτι το οποίο έχει ως αποτέλεσμα την καλή ρύθμιση των διαπροσωπικών σχέσεων.

Από την άλλη μεριά ο αντρικός πληθυσμός υπερτερεί στη διαχείριση των καταστάσεων, Ξεκινώντας απ' τον ίδιο τον συναισθηματικό του κόσμο ενός άντρα παρατηρούμε πως διαχειρίζεται τα συναισθήματά του με αρκετή ευκολία. Άξιο λόγου φυσικά είναι και πολύ

καλή διαχείριση των αντρών όσων αφορά τη διαχείριση και του προσωπικού άγχους αλλά και του άγχος των συνεργατών του. Δεν επηρεάζεται από τις κρίσεις μέσα στη δουλειά αλλά δεν αφήνει και τη προσωπική του ζωή να επηρεαστεί . Συμπεραίνουμε λοιπόν πως ένας άντρας διαθέτει προσωπική δύναμη και ανεξαρτησία , ικανότητα διαχείρισης πολλών και ταυτόχρονων ζητημάτων με ψυχραιμία.

Ο παράγοντας ηλικία

Πρόκειται λοιπόν να συνεχίσουμε την έρευνα παρατηρώντας τη συμπεριφορά των Συναισθηματικών χαρακτηριστικών σε σχέση με την ηλικία . Χρησιμοποιούμε λοιπόν την υπόθεση H_0 για το αν η ηλικία επηρεάζει στατιστικά σημαντικά τα Συναισθηματικά χαρακτηριστικά , την οποία τελικά αποδεχόμαστε ($sig < 0.05$). Ύστερα από αυτο συμπερνόμαστε πως η ηλικία επιρραάζει τα Συναισθηματικά χαρακτηριστικά.

Παρόλα αυτά υπάρχουν και τα χαρακτηριστικά τα οποία μιλάνε για την αντιμετώπιση των αλλαγών στο εργασιακό περιβάλλον καθώς και για το κατά πόσο επηρεάζει η δουλειά την προσωπική ζωή ή η ζωή του ατόμου την εργασία τα οποία εμφανίζουν $sig > 0.05$ με αποτέλεσμα να μην επηρεάζονται σε μεγάλο βαθμό από την ηλικία.

Πίνακας: 4.3.3 Πως επηρεάζει η ηλικία τα Συναισθηματικά χαρακτηριστικά

Ranks				
	ΗΛΙΚΙΑ	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Δίνω_μεγάλη_σημασία_στα_συναισθήματά_μου	18-35	147	79,43	11676,00
	36+	16	105,63	1690,00
	Total	163		
Τα_συναισθήματά_μου_με_εμποδίζουν_στον_τρόπο_σκέψης	18-35	147	78,93	11603,00
	36+	16	110,19	1763,00
	Total	163		
Μου_είναι_δύσκολο_κάποιες_φορές_να_κατανοήσω_τα_συναισθήματά_μου	18-35	147	85,70	12598,50
	36+	16	47,97	767,50
	Total	163		
Μπορώ_εύκολα_να_κατανοήσω_τις_προθέσεις_κάποιου_ανθρώπου	18-35	147	79,29	11655,00

	36+	16	106,94	1711,00
	Total	163		
Μπορώ_εύκολα_να_κάνω_τ ους_ανθρώπους_να_μου_έ χουν_εμπιστοσύνη	18-35	147	77,29	11362,00
	36+	16	125,25	2004,00
	Total	163		
Μπορώ_να_καταλάβω_τα_ μειονεκτήματά_μου_και_να_ τα_αλλάξω	18-35	147	84,66	12445,00
	36+	16	57,56	921,00
	Total	163		
Συχνά_δυσκολεύομαι_να_δω τα_πράγματα_απ' τη_μεριά των_άλλων	18-35	147	84,33	12396,00
	36+	16	60,63	970,00
	Total	163		
Μου_είναι_δύσκολο_να εκφέρω_άποψη_και_ιδέες όταν_βρίσκομαι_σε_μία ομάδα	18-35	147	78,89	11597,00
	36+	16	110,56	1769,00
	Total	163		
Θεωρώ_σημαντικό_να_ακούω τις_ιδέες_όλων_των_μελών_τις ομάδας_που_βρίσκομαι	18-35	147	84,45	12414,50
	36+	16	59,47	951,50
	Total	163		
Δυσκολεύομαι_να_επιβάλω τη_ γνώμη_μου_ στους_ άλλους	18-35	147	84,49	12420,00
	36+	16	59,13	946,00
	Total	163		
Όταν_υπάρχου_διαφωνίες στην_ομάδα_δυσκολεύομαι να_τις_διαχειριστώ	18-35	147	84,75	12458,00
	36+	16	56,75	908,00
	Total	163		
Γνωρίζω_τις_ικανότητές_μο υ_και_τις_αδυναμίες_μου	18-35	147	79,40	11671,50
	36+	16	105,91	1694,50
	Total	163		
Πόσο_καλή_θεωρείται_πως	18-35	147	77,97	11462,00

_είναι_η_σχέση_με_τους_συνεργάτες_σας				
	36+	16	119,00	1904,00
	Total	163		
Συχνά η προσωπική μου ζωή επηρεάζει την αποδοτικότητά μου στη δουλειά/σχολή μου	18-35	147	84,31	12393,00
	36+	16	60,81	973,00
	Total	163		
Συχνά η προσωπική μου ζωή επηρεάζεται απ' την κατάσταση που επικρατεί στη δουλειά/σχολή μου	18-35	147	83,96	12341,50
	36+	16	64,03	1024,50
	Total	163		
Μπορώ να αντιμετωπίσω με ευκολία πιθανές αλλαγές στο χώρο εργασίας μου	18-35	147	79,82	11734,00
	36+	16	102,00	1632,00
	Total	163		
Μπορώ να αξιολογήσω αντικειμενικά τους συναδέλφους μου	18-35	147	78,50	11539,50
	36+	16	114,16	1826,50
	Total	163		
Μου είναι εύκολο να βρίσκω κίνητρα και να τα μεταδίδω στους άλλους	18-35	147	77,46	11387,00
	36+	16	123,69	1979,00
	Total	163		
Μπορώ να διαχειρίζομαι το άγχος μου	18-35	147	78,86	11593,00
	36+	16	110,81	1773,00
	Total	163		
Μπορώ να διαχειρίζομαι το άγχος των συνεργατών μου	18-35	147	79,28	11654,00
	36+	16	107,00	1712,00
	Total	163		
Επηρεάζω σε μεγάλο βαθμό τους συνεργάτες μου	18-35	147	78,01	11467,00
	36+	16	118,69	1899,00

	Total	163		
Θεωρώ τον εαυτό μου ικανό να αναλάβει ηγετική θέση	18-35	147	79,20	11643,00
	36+	16	107,69	1723,00
	Total	163		

Test Statistics ^a				
	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	Asymp. Sig. (2-tailed)
Δίνω μεγάλη σημασία στα συναισθήματά μου	798,000	11676,000	-2,240	,025
Τα συναισθήματά μου με εμποδίζουν στον τρόπο σκέψης	725,000	11603,000	-2,638	,008
Μου είναι δύσκολο κάποιες φορές να κατανοήσω τα συναισθήματά μου	631,500	767,500	-3,132	,002
Μπορώ εύκολα να κατανοήσω τις προθέσεις κάποιου ανθρώπου	777,000	11655,000	-2,320	,020
Μπορώ εύκολα να κάνω τους ανθρώπους να μου έχουν εμπιστοσύνη	484,000	11362,000	-4,160	,000
Μπορώ να καταλάβω τα μειονεκτήματά μου και να τα αλλάξω	785,000	921,000	-2,303	,021
Συχνά δυσκολεύομαι να δω τα πράγματα απ' τη μεριά των άλλων	834,000	970,000	-1,991	,046
Μου είναι δύσκολο να εκφέρω άποψη και ιδέες όταν βρίσκομαι σε μία ομάδα	719,000	11597,000	-2,674	,007
Θεωρώ σημαντικό να ακούω τις ιδέες όλων των μελών της ομάδας που βρίσκομαι	815,500	951,500	-2,130	,033
Δυσκολεύομαι να επιβάλω τη γνώμη μου στους άλλους	810,000	946,000	-2,143	,032
Όταν υπάρχου διαφωνίες στην ομάδα δυσκολεύομαι	772,000	908,000	-2,354	,019

να τις διαχειριστώ				
Γνωρίζω_τις_ικανότητές_μου_και_τις_αδυναμίες_μου	793,500	11671,500	-2,381	,017
Πόσο_καλή_θεωρείται_πως_είναι_η_σχέση_με_τους_συνεργάτες_σας	584,000	11462,000	-3,508	,000
Συχνά η προσωπική μου ζωή επηρεάζει την αποδοτικότητά μου στη δουλειά/σχολή μου	837,000	973,000	-1,959	,050
Συχνά η προσωπική μου ζωή επηρεάζεται απ' την κατάσταση που επικρατεί στη δουλειά/σχολή μου	888,500	1024,500	-1,667	,096
Μπορώ να αντιμετωπίσω με ευκολία πιθανές αλλαγές στο χώρο εργασίας μου	856,000	11734,000	-1,907	,057
Μπορώ να αξιολογήσω αντικειμενικά τους συναδέλφους μου	661,500	11539,500	-3,145	,002
Μου είναι εύκολο να βρίσκω κίνητρα και να τα μεταδίδω στους άλλους	509,000	11387,000	-3,922	,000
Μπορώ να διαχειρίζομαι το άγχος μου	715,000	11593,000	-2,703	,007
Μπορώ να διαχειρίζομαι το άγχος των συνεργατών μου	776,000	11654,000	-2,355	,019
Επηρεάζω σε μεγάλο βαθμό τους συνεργάτες μου	589,000	11467,000	-3,428	,001
Θεωρώ τον εαυτό μου ικανό να αναλάβει ηγετική θέση	765,000	11643,000	-2,519	,012
a. Grouping Variable: ΗΛΙΚΙΑ				

Αναμφισβήτητα διαπιστώνουμε πως η σύγκριση των ηλικιακών βαθμίδων σε συνδυασμό με τις τέσσερις ομάδες χαρακτηριστικών της Συναισθηματικής Νοημοσύνης συγκλίνουν στο ίδιο αποτέλεσμα. Αυτό που πραγματικά παρατηρούμε και επιβεβαιώνουμε είναι πως τα

άτομα τα οποία είναι μεγαλύτερης ηλικίας κατέχουν και τα περισσότερα Συναισθηματικά χαρακτηριστικά . Αναγνωρίζουν κατανοούν και διαχειρίζονται καλά τόσο τα δικά τους όσο και τα συναισθήματα των άλλων . Αυτό έχει ως αποτέλεσμα την κατάκτηση της αυτοεπίγνωσης . Διαπιστώσαμε επίσης πως ο άνθρωπος όσο μεγαλώνει αντιλαμβάνεται σε μεγαλύτερο βαθμό τις ανάγκες κάποιου ανθρώπου ενώ ταυτόχρονα έχει την ικανότητα να τις διαχειριστεί , με αυτό τον τρόπο οικοδομεί την ενσυναίσθηση μέσα του . Όπως είναι λογικό τα αποτελέσματα πήραν αυτή τη μορφή λόγο του ότι ένα άτομο απ' την ηλικία των 35 και άνω είναι αρκετά πιθανό να έχει γίνει γονιός , να έχει αποκτήσει εργασιακές εμπειρίες και φυσικά να έχει αποκτήσει γενικότερες εμπειρίες από την προσωπική του ζωή, την συναναστροφή με τον περίγυρό του καθώς και με την ενασχόληση με τον εαυτό του . Απ' την άλλη μεριά ένα άτομο μικρότερης ηλικίας δεν έχει αποκτήσει όλες αυτές τις εμπειρίες με αποτέλεσμα τα επίπεδα των Συναισθηματικών χαρακτηριστικών να κυμαίνονται σε χαμηλότερα επίπεδα .

Ο παράγοντας γνωστικό επίπεδο

Σε αυτό το σημείο θα παρατηρήσουμε το πως επηρεάζει το μορφωτικό επίπεδο τα χαρακτηριστικά της Συναισθηματικής Νοημοσύνης .Για αυτό το λόγω θα χρησιμοποιήσουμε υπόθεση H_0 για να εξετάσουμε αν είναι στατιστικά σημαντική η επιρροή του μορφωτικού επιπέδου στα Συναισθηματικά χαρακτηριστικά .Παρατηρούμε πως τα $sig > 0.05$ με αποτέλεσμα να απορρίψουμε την H_0 και να συμπεράνουμε πως η επιρροή του μορφωτικού επιπέδου δεν έχει στατιστικά σημαντική επιρροή.

Πίνακας: 4.3.3 Πως επηρεάζει το μορφωτικό επίπεδο τα Συναισθηματικά χαρακτηριστικά

Ranks				
	ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ_Ε ΠΙΠΕΔΟ	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Δίνω_μεγάλη_σημασία_στα_συναισθήματά_μου	ΛΥΚΕΙΟ	13	13,50	175,50
	ΜΕΤΑΠ/ΔΙΔΑΚ	20	19,28	385,50
	Total	33		
Τα_συναισθήματά_μου_με_ε	ΛΥΚΕΙΟ	13	18,54	241,00

μποδίζουν_στον_τρόπο_σκέψης				
	ΜΕΤΑΠ/ΔΙΔΑΚ	20	16,00	320,00
	Total	33		
Μου_είναι_δύσκολο_κάποιες_φορές_να_κατανοήσω_τα_συναισθήματά_μου	ΛΥΚΕΙΟ	13	19,58	254,50
	ΜΕΤΑΠ/ΔΙΔΑΚ	20	15,33	306,50
	Total	33		
Μπορώ_εύκολα_να_κατανοήσω_τις_προθέσεις_κάποιου_ανθρώπου	ΛΥΚΕΙΟ	13	12,38	161,00
	ΜΕΤΑΠ/ΔΙΔΑΚ	20	20,00	400,00
	Total	33		
Μπορώ_εύκολα_να_κάνω_τους_ανθρώπους_να_μου_έχουν_εμπιστοσύνη	ΛΥΚΕΙΟ	13	12,92	168,00
	ΜΕΤΑΠ/ΔΙΔΑΚ	20	19,65	393,00
	Total	33		
Μπορώ_να_καταλάβω_τα_μειονεκτήματά_μου_και_να_τα_αλλάξω	ΛΥΚΕΙΟ	13	12,85	167,00
	ΜΕΤΑΠ/ΔΙΔΑΚ	20	19,70	394,00
	Total	33		
Συχνά_δυσκολεύομαι_να_δω_τα_πράγματα_απ'_τη_μεριά_των_άλλων	ΛΥΚΕΙΟ	13	16,12	209,50
	ΜΕΤΑΠ/ΔΙΔΑΚ	19	16,76	318,50
	Total	32		
Μου_είναι_δύσκολο_να_εκφέρω_άποψη_και_ιδέες_όταν_βρίσκομαι_σε_μία_ομάδα	ΛΥΚΕΙΟ	13	12,69	165,00
	ΜΕΤΑΠ/ΔΙΔΑΚ	19	19,11	363,00
	Total	32		
Θεωρώ_σημαντικό_να_ακούω_τις_ιδέες_όλων_των_μελών_τις_ομάδας_που_βρίσκομαι	ΛΥΚΕΙΟ	13	19,23	250,00
	ΜΕΤΑΠ/ΔΙΔΑΚ	19	14,63	278,00
	Total	32		
Δυσκολεύομαι_να_επιβάλω_τη_γνώμη_μου_στους_άλλους	ΛΥΚΕΙΟ	13	15,27	198,50
	ΜΕΤΑΠ/ΔΙΔΑΚ	19	17,34	329,50

	Total	32		
Όταν υπάρχουν διαφωνίες στην ομάδα δυσκολεύομαι να τις διαχειριστώ	ΛΥΚΕΙΟ	13	11,77	153,00
	ΜΕΤΑΠ/ΔΙΔΑΚ	19	19,74	375,00
	Total	32		
Γνωρίζω τις ικανότητές μου και τις αδυναμίες μου	ΛΥΚΕΙΟ	13	19,15	249,00
	ΜΕΤΑΠ/ΔΙΔΑΚ	20	15,60	312,00
	Total	33		
Πόσο καλή θεωρείται πως είναι η σχέση με τους συνεργάτες σας	ΛΥΚΕΙΟ	13	19,50	253,50
	ΜΕΤΑΠ/ΔΙΔΑΚ	20	15,38	307,50
	Total	33		
Συχνά η προσωπική μου ζωή επηρεάζει την αποδοτικότητά μου στη δουλειά/σχολή μου	ΛΥΚΕΙΟ	13	15,42	200,50
	ΜΕΤΑΠ/ΔΙΔΑΚ	20	18,03	360,50
	Total	33		
Συχνά η προσωπική μου ζωή επηρεάζεται απ' την κατάσταση που επικρατεί στη δουλειά/σχολή μου	ΛΥΚΕΙΟ	13	19,69	256,00
	ΜΕΤΑΠ/ΔΙΔΑΚ	20	15,25	305,00
	Total	33		
Μπορώ να αντιμετωπίσω με ευκολία πιθανές αλλαγές στο χώρο εργασίας μου	ΛΥΚΕΙΟ	13	17,23	224,00
	ΜΕΤΑΠ/ΔΙΔΑΚ	20	16,85	337,00
	Total	33		
Μπορώ να αξιολογήσω αντικειμενικά τους συναδέλφους μου	ΛΥΚΕΙΟ	13	15,85	206,00
	ΜΕΤΑΠ/ΔΙΔΑΚ	20	17,75	355,00
	Total	33		
Μου είναι εύκολο να βρίσκω κίνητρα και να τα μεταδίδω στους άλλους	ΛΥΚΕΙΟ	13	11,96	155,50
	ΜΕΤΑΠ/ΔΙΔΑΚ	20	20,28	405,50
	Total	33		
Μπορώ να διαχειρίζομαι το	ΛΥΚΕΙΟ	13	11,69	152,00

άγχος μου				
	ΜΕΤΑΠ/ΔΙΔΑΚ	20	20,45	409,00
	Total	33		
Μπορώ να διαχειρίζομαι το άγχος των συνεργατών μου	ΛΥΚΕΙΟ	13	14,88	193,50
	ΜΕΤΑΠ/ΔΙΔΑΚ	20	18,38	367,50
	Total	33		
Επηρεάζω σε μεγάλο βαθμό τους συνεργάτες μου	ΛΥΚΕΙΟ	13	15,23	198,00
	ΜΕΤΑΠ/ΔΙΔΑΚ	20	18,15	363,00
	Total	33		
Θεωρώ τον εαυτό μου ικανό να αναλάβει ηγετική θέση	ΛΥΚΕΙΟ	13	13,15	171,00
	ΜΕΤΑΠ/ΔΙΔΑΚ	20	19,50	390,00
	Total	33		

Test Statistics ^b					
	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	Asymp. Sig. (2-tailed)	Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]
Δίνω_μεγάλη_σημασία_στα_συναισθήματά_μου	84,500	175,500	-1,750	,080	,094 ^a
Τα_συναισθήματά_μου_με_εμποδίζουν_στον_τρόπο_σκέψης	110,000	320,000	-,768	,442	,478 ^a
Μου_είναι_δύσκολο_κάποιες_φορές_να_κατανοήσω_τα_συναισθήματά_μου	96,500	306,500	-1,281	,200	,221 ^a
Μπορώ_εύκολα_να_κατανοήσω_τις_προθέσεις_κάποιου_ανθρώπου	70,000	161,000	-2,381	,017	,027 ^a
Μπορώ_εύκολα_να_κάνω_τους_ανθρώπους_να_μου_έχουν_εμπιστοσύνη	77,000	168,000	-2,346	,019	,052 ^a
Μπορώ_να_καταλάβω_τα_μ	76,000	167,000	-2,111	,035	,048 ^a

ειονεκτήματά_μου_και_να_τα_αλλάξω					
Συχνά δυσκολεύομαι να δω τα πράγματα απ' τη μεριά των άλλων	118,500	209,500	-,235	,814	,850 ^a
Μου είναι δύσκολο να εκφέρω άποψη και ιδέες όταν βρίσκομαι σε μία ομάδα	74,000	165,000	-2,208	,027	,059 ^a
Θεωρώ σημαντικό να ακούω τις ιδέες όλων των μελών της ομάδας που βρίσκομαι	88,000	278,000	-1,396	,163	,182 ^a
Δυσκολεύομαι να επιβάλω τη γνώμη μου στους άλλους	107,500	198,500	-,640	,522	,545 ^a
Όταν υπάρχει διαφωνίες στην ομάδα δυσκολεύομαι να τις διαχειριστώ	62,000	153,000	-2,541	,011	,018 ^a
Γνωρίζω_τις_ικανότητές_μου_και_τις_αδυναμίες_μου	102,000	312,000	-1,095	,273	,316 ^a
Πόσο_καλή_θεωρείται_πως_είναι_η_σχέση_με_τους_συν_εργάτες_σας	97,500	307,500	-1,245	,213	,235 ^a
Συχνά η προσωπική μου ζωή επηρεάζει την αποδοτικότητά μου στη δουλειά/σχολή μου	109,500	200,500	-,838	,402	,456 ^a
Συχνά η προσωπική μου ζωή επηρεάζεται απ' την κατάσταση που επικρατεί στη δουλειά/σχολή μου	95,000	305,000	-1,541	,123	,207 ^a
Μπορώ να αντιμετωπίσω με ευκολία πιθανές αλλαγές στο χώρο εργασίας μου	127,000	337,000	-,127	,899	,928 ^a
Μπορώ να αξιολογήσω αντικειμενικά τους συναδέλφους μου	115,000	206,000	-,603	,547	,598 ^a
Μου είναι εύκολο να βρίσκω κίνητρα και να τα μεταδίδω στους άλλους	64,500	155,500	-2,538	,011	,014 ^a
Μπορώ να διαχειρίζομαι το άγχος μου	61,000	152,000	-2,701	,007	,010 ^a
Μπορώ να διαχειρίζομαι το άγχος των συνεργατών μου	102,500	193,500	-1,140	,254	,316 ^a
Επηρεάζω σε μεγάλο βαθμό τους συνεργάτες μου	107,000	198,000	-,915	,360	,413 ^a
Θεωρώ τον εαυτό μου ικανό να αναλάβει ηγετική θέση	80,000	171,000	-1,972	,049	,068 ^a

a. Not corrected for ties.
b. Grouping Variable: ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ_ΕΠΙΠΕΔΟ

Από τα παραπάνω στοιχεία αντλούμε τις πληροφορίες πως τα άτομα τα οποία αποδέχονται κατανοούν και είναι αντικειμενικοί με τον περίγυρό τους είναι εκείνα τα οποία το μορφωτικό τους επίπεδο είναι Μεταπτυχιακό /Διδακτορικό. Άξια λόγου είναι τα ποσοστά τα οποία συγκεντρώνονται στη μόρφωση επιπέδου Λυκείου η οποία ανταγωνίζεται κατά μέτωπο τα ποσοστά Μεταπτυχιακού /Διδακτορικού χάνοντας κάποιο έδαφος στα χαρακτηριστικά διαχείρισης και κατανόησης των προσωπικών συναισθημάτων το οποί στη συνέχεια κερδίζεται στα χαρακτηριστικά της διορατικότητας και αντικειμενικότητα του περιγυρου.

. Τα άτομα τα οποία διαθέτουν γνωστικό επίπεδο Λυκείου είναι εξίσου ικανά να δουν τα πράγματα απ' την μεριά των άλλων ακούγοντας τους και υπολογίζοντας τη γνώμη τους. Παρόλα αυτά υστερούν των ικανοτήτων τους για αυτοσεβασμό και υπεράσπισης του εαυτού τους με αποτέλεσμα να μην μπορούν να έχουν ιδιαίτερη ευχέρεια διατύπωσης των προσωπικών τους ιδεών μέσα στην ομάδα.

Η παρατήρηση των στοιχείων σε αυτό το σημείο έχει ως αποτέλεσμα να αντιληφθούμε πως το μορφωτικό επίπεδο επηρεάζει την αυτοεπίγνωση των αδυναμιών και των ικανοτήτων . Όσο μεγαλύτερο είναι λοιπόν το επίπεδο μόρφωσης τόσο αυξάνεται η αυτοεπίγνωση. Οι κοινωνικές σχέσεις μέσα στην εργασία λαμβάνουν χώρα σε αρκετά ικανοποιητικά επίπεδα και από τα άτομα μορφωτικού επιπέδου Λυκείου συγκριτικά με εκείνα που είναι επιπέδου ΙΕΚ και ΤΕΙ/ΑΕΙ . Είναι εμφανές πως η προσωπική ζωή των ερωτηθέντων επηρεάζει την αποδοτικότητα στη δουλειά/σχολή τους με ένα μικρό ποσοστό που αποδεικνύει ότι αυτό συμβαίνει λιγότερο στα άτομα με υψηλότερο μορφωτικό επίπεδο. Αρκετό ενδιαφέρον έχουν οι ερωτήσεις αξιολόγησης για το κατά πόσο επηρεάζει η δουλειά / σχολή την προσωπική ζωή των ερωτηθέντων όπου και παρατηρήσαμε ένα ποσοστό μορφωτικού επιπέδου Λυκείου που απάντησε Λίγο συγκεντρώνοντας έτσι το μεγαλύτερο ποσοστό. Οι αλλαγές στο εργασιακό περιβάλλον φαίνεται πως αντιμετωπίζονται καλύτερα από τα άτομα με μορφωτικό επίπεδο Μεταπτυχιακού /Διδακτορικού ενώ για άλλη μία φορά διαπιστώνουμε πως είναι λίγα τα άτομα που έχουν απολυτήριο Λυκείου και δεν μπορούν να αντιμετωπίσουν τις πιθανές αλλαγές.

Η αξιολόγηση των αποτελεσμάτων αυτών μας αποδεικνύει πως τα άτομα μορφωτικού επιπέδου Μεταπτυχιακού /Διδακτορικού έχουν αναμφισβήτητες ικανότητες αξιολόγησης , παρακίνησης , επιρροής και διαχείρισης του άγχους των συνεργατών τους

Συμπερασματικά αυτό που παρατηρούμε είναι πως το υψηλό μορφωτικό επίπεδο επηρεάζει ως ένα βαθμό τα χαρακτηριστικά που διέπουν τη Συναισθηματική Νοημοσύνη του ανθρώπου εστιάζοντας όμως σε εκείνα που αφορούν την πρωτοβουλία τα κίνητρα και τη μετάδοση τους , καθώς και τη διαχείριση έντονων καταστάσεων και την προσωπική δύναμη που πρέπει να διαθέτει ένας ηγέτης . Η μόρφωση όπως είναι αποδεκτό δίνει ώθηση στον άνθρωπο να οικοδομήσει όλα αυτά που γνωρίζει. Ωστόσο παρατηρούμε πως τα άτομα με χαμηλότερο μορφωτικό όπως αυτό του Λυκείου σημειώνουν εξίσου καλές ικανότητες αυτορύθμισης , διορατικότητας καθώς και διαχείρισης του προσωπικού άγχους . Αυτό τελικά συμβαίνει λόγω του ότι ένα αξιοσημείωτο ποσοστό είναι ηλικίας 26 και άνω κάτι το οποίο μας κάνει να διαπιστώνουμε πως τα άτομα στην ηλικία αυτή είναι πιθανό να έχουν βιώσει εργασιακές εμπειρίες νωρίτερα από τους ακόμα σπουδαστές. Επιπροσθέτως λόγω του χαμηλού μορφωτικού επιπέδου τους έχουν την ανάγκη να αναπτύξουν διαφορετικούς μηχανισμούς εισχώρησης στην αγορά εργασίας. Αυτό το οποίο συμπεραίνουμε ότι το μορφωτικό επίπεδο είναι ένας πολύ σημαντικός παράγοντας για τη Συναισθηματική εξέλιξη του ανθρώπου συνυπολογίζοντας όμως και τον καθοριστικό παράγοντα των προσωπικών εμπειριών που προσδίδει η ηλικία καθώς και τα γεγονότα που έχει αντιμετωπίσει ένας άνθρωπος στον προσωπικό του βίο.

Ο παράγοντας απασχόληση

Από τον πίνακα 4.4 θα πάρουμε τις πληροφορίες για το πως επηρεάζει η απασχόληση τα Συναισθηματικά χαρακτηριστικά για αυτό το λόγω διατυπώνουμε υπόθεση H_0 για το ότι η επιρροή της απασχόλησης είναι στατιστικά σημαντική .Αυτό που τελικά παρατηρούμε είναι πως η απασχόληση επηρεάζει τα Συναισθηματικά χαρακτηριστικά ($sig < 0.005$) κατεπέκταση αποδεχόμαστε H_0 .

Σαν εξαίρεση παρουσιάζονται το χαρακτηριστικό για τη διαχείριση του προσωπικού άγχους καθώς και αυτό για την επιβολή της γνώμης του ατόμου αφού παρουσιάζουν $sig > 0,05$ με αποτέλεσμα να μην επηρεάζονται έντονα από τον παράγοντα απασχόληση

Πίνακας: 4.4 Πως επηρεάζει η απασχόληση τα Συναισθηματικά χαρακτηριστικά

Ranks				
	ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Δίνω_μεγάλη_σημασία_στα_συναισθήματά_μου	Εργαζομενος	82	56,29	4616,00
	Ανεργος	22	38,36	844,00
	Total	104		
Τα_συναισθήματά_μου_με_εμποδίζουν_στον_τρόπο_σκέψης	Εργαζομενος	82	47,96	3932,50
	Ανεργος	22	69,43	1527,50
	Total	104		
Μου_είναι_δύσκολο_κάποιες_φορές_να_κατανοήσω_τα_συναισθήματά_μου	Εργαζομενος	82	49,40	4051,00
	Ανεργος	22	64,05	1409,00
	Total	104		
Μπορώ_εύκολα_να_κατανοήσω_τις_προθέσεις_κάποιου_ανθρώπου	Εργαζομενος	82	57,85	4743,50
	Ανεργος	22	32,57	716,50
	Total	104		
Μπορώ_εύκολα_να_κάνω_τους_ανθρώπους_να_μου_έχουν_εμπιστοσύνη	Εργαζομενος	82	57,70	4731,00
	Ανεργος	22	33,14	729,00
	Total	104		
Μπορώ_να_καταλάβω_τα_μειονεκτήματά_μου_και_να_τα_αλλάξω	Εργαζομενος	82	57,68	4730,00
	Ανεργος	22	33,18	730,00
	Total	104		
Συχνά_δυσκολεύομαι_να_δω_τα_πράγματα_απ'_τη_μεριά_των_άλλων	Εργαζομενος	82	48,72	3995,00
	Ανεργος	22	66,59	1465,00
	Total	104		
Μου_είναι_δύσκολο_να_εκφέρω_άποψη_και_ιδέες_όταν_βρίσκομαι_σε_μία_ομάδα	Εργαζομενος	82	46,92	3847,50
	Ανεργος	22	73,30	1612,50
	Total	104		

	Total	104		
Θεωρώ σημαντικό να ακούω τις ιδέες όλων των μελών της ομάδας που βρίσκομαι	Εργαζομενος	82	56,01	4592,50
	Ανεργος	22	39,43	867,50
	Total	104		
Δυσκολεύομαι να επιβάλω τη γνώμη μου στους άλλους	Εργαζομενος	82	49,93	4094,50
	Ανεργος	22	62,07	1365,50
	Total	104		
Όταν υπάρχουν διαφωνίες στην ομάδα δυσκολεύομαι να τις διαχειριστώ	Εργαζομενος	82	47,79	3919,00
	Ανεργος	22	70,05	1541,00
	Total	104		
Γνωρίζω τις ικανότητές μου και τις αδυναμίες μου	Εργαζομενος	82	55,28	4533,00
	Ανεργος	22	42,14	927,00
	Total	104		
Πόσο καλή θεωρείται πως είναι η σχέση με τους συνεργάτες σας	Εργαζομενος	82	56,34	4619,50
	Ανεργος	22	38,20	840,50
	Total	104		
Συχνά η προσωπική μου ζωή επηρεάζει την αποδοτικότητά μου στη δουλειά/σχολή μου	Εργαζομενος	82	56,85	4662,00
	Ανεργος	22	36,27	798,00
	Total	104		
Συχνά η προσωπική μου ζωή επηρεάζεται απ' την κατάσταση που επικρατεί στη δουλειά/σχολή μου	Εργαζομενος	82	55,52	4552,50
	Ανεργος	22	41,25	907,50
	Total	104		
Μπορώ να αντιμετωπίσω με ευκολία πιθανές αλλαγές στο χώρο εργασίας μου	Εργαζομενος	82	47,47	3892,50
	Ανεργος	22	71,25	1567,50
	Total	104		
Μπορώ να αξιολογήσω αντικειμενικά τους	Εργαζομενος	82	48,85	4006,00

συναδέλφους μου				
	Ανεργος	22	66,09	1454,00
	Total	104		
Μου είναι εύκολο να βρίσκω κίνητρα και να τα μεταδίδω στους άλλους	Εργαζομενος	82	55,54	4554,50
	Ανεργος	22	41,16	905,50
	Total	104		
Μπορώ να διαχειρίζομαι το άγχος μου	Εργαζομενος	82	55,23	4529,00
	Ανεργος	22	42,32	931,00
	Total	104		
Μπορώ να διαχειρίζομαι το άγχος των συνεργατών μου	Εργαζομενος	82	57,28	4697,00
	Ανεργος	22	34,68	763,00
	Total	104		
Επηρεάζω σε μεγάλο βαθμό τους συνεργάτες μου	Εργαζομενος	82	56,57	4638,50
	Ανεργος	22	37,34	821,50
	Total	104		
Θεωρώ τον εαυτό μου ικανό να αναλάβει ηγετική θέση	Εργαζομενος	82	57,62	4724,50
	Ανεργος	22	33,43	735,50

Test Statistics ^a				
	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	Asymp. Sig. (2-tailed)
Δίνω_μεγάλη_σημασία_στα_συναισθήματά_μου	591,000	844,000	-2,590	,010
Τα_συναισθήματά_μου_με_εμποδίζουν_στον_τρόπο_σκέψης	529,500	3932,500	-3,090	,002
Μου_είναι_δύσκολο_κάποιες_φορές_να_κατανοήσω_τα_συναισθήματά_μου	648,000	4051,000	-2,100	,036
Μπορώ_εύκολα_να_κατανοήσω_τις_προθέσεις_κάποιου_ανθρώπου	463,500	716,500	-3,702	,000
Μπορώ_εύκολα_να_κάνω_τους_ανθρώπους_να_μου_έχ	476,000	729,000	-3,823	,000

ουν_εμπιστοσύνη				
Μπορώ να καταλάβω τα μ ειονεκτήματά μου και να τα _αλλάξω	477,000	730,000	-3,600	,000
Συχνά δυσκολεύομαι να δω τα πράγματα απ' τη μεριά των άλλων	592,000	3995,000	-2,609	,009
Μου είναι δύσκολο να εκφέρω άποψη και ιδέες όταν βρίσκομαι σε μία ομάδα	444,500	3847,500	-3,854	,000
Θεωρώ σημαντικό να ακούω τις ιδέες όλων των μελών τις ομάδας που βρίσκομαι	614,500	867,500	-2,519	,012
Δυσκολεύομαι να επιβάλω τη γνώμη μου στους άλλους	691,500	4094,500	-1,747	,081
Όταν υπάρχουν διαφωνίες στην ομάδα δυσκολεύομαι να τις διαχειριστώ	516,000	3919,000	-3,253	,001
Γνωρίζω τις ικανότητές μου _και τις αδυναμίες μου	674,000	927,000	-2,094	,036
Πόσο καλή θεωρείται πως είναι η σχέση με τους συν εργάτες σας	587,500	840,500	-2,646	,008
Συχνά η προσωπική μου ζωή επηρεάζει την αποδοτικότητά μου στη δουλειά/σχολή μου	545,000	798,000	-3,273	,001
Συχνά η προσωπική μου ζωή επηρεάζεται απ' την κατάσταση που επικρατεί στη δουλειά/σχολή μου	654,500	907,500	-2,018	,044
Μπορώ να αντιμετωπίσω με ευκολία πιθανές αλλαγές στο χώρο εργασίας μου	489,500	3892,500	-3,399	,001
Μπορώ να αξιολογήσω αντικειμενικά τους συναδέλφους μου	603,000	4006,000	-2,470	,014
Μου είναι εύκολο να βρίσκω κίνητρα και να τα μεταδίδω στους άλλους	652,500	905,500	-2,155	,031
Μπορώ να διαχειρίζομαι το άγχος μου	678,000	931,000	-1,936	,053
Μπορώ να διαχειρίζομαι το άγχος των συνεργατών μου	510,000	763,000	-3,343	,001
Επηρεάζω σε μεγάλο βαθμό τους συνεργάτες μου	568,500	821,500	-2,785	,005

Θεωρώ τον εαυτό μου ικανό να αναλάβει ηγετική θέση	482,500	735,500	-3,568	,000
a. Grouping Variable: ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ				

Και στα τέσσερα πεδία χαρακτηριστικών της Συναισθηματικής Νοημοσύνης παρατηρήσαμε πως οι εργαζόμενοι σημειώνουν υψηλότερα ποσοστά φθάνοντας έτσι πιο κοντά στα Συναισθηματικά χαρακτηριστικά. Το αποτέλεσμα οφείλεται φυσικά στο ότι οι άνθρωποι που διαθέτουν εργασία διαθέτουν και τις ανάλογες εμπειρίες κάτι που τους καθιστά Συναισθηματικά ευφυείς. . Αυτό όμως που θα πρέπει να αναφερθεί είναι ένας άνθρωπος ο οποίος τώρα ερωτήθηκε είναι άνεργος δεν σημάνει πως στο παρελθόν δεν εργαζόταν και πως δεν έχει λάβει με τη σειρά του κάποιες εργασιακές εμπειρίες . Παρόλα αυτά εκείνο που παρατηρούμε είναι πως τα ποσοστά των ανέργων κυμαίνονται σε χαμηλότερο επίπεδο κάτι το οποίο συμβαίνει λόγω του ότι η εργασία προσδίδει στον άνθρωπο προσωπική δύναμη , ανεξαρτησία και προσωπικό κύρος , αρετές οι οποίες σε ένα άτομο που δεν εργάζεται έχουν καταρρακωθεί, με αποτέλεσμα να απαντούν επηρεασμένοι απ' την υφιστάμενη κατάσταση τους. Τα ποσοστά τα οποία εμφάνισαν τα άτομα τα οποία ακόμα φοιτούν σε κάποια σχολή ήταν αρκετά ικανοποιητικά αφού σε αρκετές ερωτήσεις σημειώνουν ελάχιστα χαμηλότερα ποσοστά απ' τους εργαζομένους .Αυτό παρατηρείται λόγω της υφιστάμενης οικονομικής κατάστασης της χώρας όπου οι φοιτητές αναγκάζονται να εργάζονται παράλληλα με τις σπουδές τους. Η κατάσταση αυτή όμως καθιστά ικανούς τους φοιτητές να συλλέξουν από νωρίς εργασιακές εμπειρίες οι οποίες μάλιστα θα είναι και ιδιαίτερα αυξημένες λόγω του ότι ένας σπουδαστής είναι πιθανό να δουλεύει σε ένα όχι ιδανικό περιβάλλον αφού ακόμα θεωρείτε ανειδίκευτος Επιπροσθέτως για τον φοιτητή ισχύει το ακριβός αντίθετο με κάποιον ο οποίος δεν εργάζεται και δεν σπουδάζει, όσων αφορά την ψυχολογία του αφού ο φοιτητής αισθάνεται ότι προσφέρει μέσα από τις σπουδές του κάτι που του προσδίδει αίσθημα δύναμης , με αποτέλεσμα να σημειώνει αυξημένα ποσοστά.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5ο

5.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η επιρροή των δημογραφικών παραγόντων είναι μεγάλη. Κάθε παράγοντας επηρεάζει με τον δικό του βαθμό και τρόπο με αποτέλεσμα κάθε άτομο να διαμορφώνει το δικό του μοναδικό Συναισθηματικό προφίλ. Μπορεί οι ερωτηθέντες να μην είχαν απόλυτη γνώση του όρου αλλά αντιλαμβάνονταν πως είχαν να κάνουν με ζητήματα τα οποία έρχονται αντιμετωπίζουν καθημερινά. Η ανθρώπινη εξέλιξη έχει διαμορφώσει τη δομή του ηγέτη με πολλές απαιτήσεις . Πλέον μιλάμε για έναν εξαιρετικά αφυή άνθρωπο με εκλεκτές χειριστικές ικανότητες που θα μπορεί να ελέγξει να προβλέψει και να ικανοποιήσει κάθε πιθανή πρόκληση.

5.2 ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Ο σκοπός της πτυχιακής εργασίας είναι να αναδειχθούν ποιοι είναι εκείνοι οι παράγοντες οι οποίοι επηρεάζουν τα Συναισθηματικά χαρακτηριστικά ενός ανθρώπου , αποσκοπώντας στο σχεδιασμό πρότασης για το πως πρέπει να είναι ο σχηματισμός μοντέλου ηγεσίας .

Στόχοι της έρευνας

1. Ποιοι είναι οι παράγοντες που επηρεάζουν τα Συναισθηματικά Χαρακτηριστικά του ανθρώπου; Μέσα από την βιβλιογραφική μας ανασκόπηση διαπιστώσαμε αρχικά ποιοι είναι οι παράγοντες που επηρεάζουν τα Συναισθηματικά χαρακτηριστικά του ανθρώπου οι οποίες μας βοήθησαν να συνεχίσουμε την αξιολόγηση, καθώς και τη μορφή που θα πρέπει να έχει το ερωτηματολόγιο που στη συνέχεια θέσαμε σε εφαρμογή. (θεωρητικά μοντέλα Mayer &Salovey , Bar-On , D.Goleman)
2. Πώς επηρεάζονται τα ατομικά χαρακτηριστικά από κάθε παράγοντα ; Αυτό το οποίο ερευνήθηκε είναι κατά πόσο κάθε δημογραφικός παράγοντας επηρεάζει τα χαρακτηριστικά που αφορούν το άτομο προσωπικά , και πως αντιλαμβάνεται αυτά τα Συναισθηματικά χαρακτηριστικά ατομικά .
3. Πώς επηρεάζονται τα ομαδικά χαρακτηριστικά από κάθε παράγοντα ;Αυτό το οποίο ερευνήθηκε είναι κατά πόσο κάθε δημογραφικός παράγοντας επηρεάζει τη συμπεριφορά του ατόμου μέσα στην ομάδα και κατεπέκταση τα ομαδικά του χαρακτηριστικά .
4. Πώς επηρεάζονται τα εργασιακά χαρακτηριστικά από κάθε παράγοντα;Αυτό το οποίο ερευνήθηκε είναι κατά πόσο κάθε δημογραφικός παράγοντας επηρεάζει τη

συμπεριφορά των ατόμων στην εργασιακή ομάδα αυτή τη φορά , δηλαδή το πως επηρεάζονται τα Συναισθηματικά χαρακτηριστικά που αφορούν την εργασία

5. Πώς επηρεάζονται τα ηγετικά χαρακτηριστικά από κάθε παράγοντα; Αυτό το οποίο ερευνήθηκε είναι κατά πόσο κάθε δημογραφικός παράγοντας επηρεάζει τα ηγετικά Συναισθηματικά χαρακτηριστικά του ατόμου ώστε να αντλήσουμε πληροφορίες για το ποιοι είναι εκείνοι οι παράγοντες που θα δομίσουν έναν ηγέτη.

5.3 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Τα τελικά συμπεράσματα τα οποία αποκομίσαμε από το ερευνητικό κομμάτι της πτυχιακής έρχονται να καλύψουν τον αρχικό σκοπό ο οποίος ήταν να παρατηρήσουμε ποιοι παράγοντες είναι εκείνοι τελικά οι οποίοι επηρεάζουν τα Συναισθηματικά χαρακτηριστικά του ανθρώπου

Αρχίζουμε λοιπόν από τον πιο ισχυρό παράγοντα ο οποίος είναι η ηλικία . Ο άνθρωπος έχει την τάση όσο μεγαλώνει να αποκομίζει όλο και περισσότερα Συναισθηματικά χαρακτηριστικά , καθώς και να δυναμώνει και εκείνα που είχε και από πιο νεαρή ηλικία .

Ένας ακόμα υποπαράγοντας ο οποίος είναι συνυφασμένος με την ηλικία είναι οι εμπειρίες οι οποίες με βεβαιότητα αποκτούνται σε βάθος χρόνου.

Ο παράγοντας του φύλου συμπεράναμε πως έχει έντονη ισχύ στα Συναισθηματικά χαρακτηριστικά αλλά όχι με την μορφή που έχουν οι άλλοι παράγοντες. Συγκεκριμένα δεν μπορούμε να προσδιορίσουμε αν ένας άντρας ή μια γυναίκα τελικά είναι πιο Συναισθηματικά Ευφυής λόγω του ότι το κάθε φύλο με τη σειρά του παρουσίασε διαφορετικές δεξιότητες.

Μια γυναίκα διαθέτει αυτορύθμιση , ενσυναίσθηση και διορατικότητα ενώ ένας άντρας διαχειρίζεται καλύτερα πιεστικές και αγχώδεις καταστάσεις καθώς εμπνέει δύναμη και εμπιστοσύνη . Τα δύο φύλα μπορούν να εξελιχθούν είτε στη προσωπική τους ζωή είτε στην εργασία το ίδιο καλά αλλά με διαφορετικές δεξιότητες το κάθε ένα. Αυτό που θα μπορούσαμε να διαπιστώσουμε πως κάνει τη διαφορά είναι πως λόγω του ότι ένας άντρας εμπνέει στους συνεργάτες του δύναμη, εμπιστοσύνη και μπορεί να μετριάξει και το προσωπικό αλλά και το ομαδικό άγχος διαπιστώνουμε πως διαθέτει περισσότερες ηγετικές ικανότητες από μια γυναίκα.

Ο επόμενος παράγοντας είναι η απασχόληση , όπου παρατηρήσαμε πως τα άτομα τα οποία εργάζονται είναι εκείνα τα οποία εμφάνισαν τα υψηλότερα επίπεδα Συναισθηματικών χαρακτηριστικών . Δεν είναι τυχαίο λοιπόν που οι δύο πιο ισχυροί παράγοντες είναι συνυφασμένα με τις εμπειρίες, αφού ένας εργαζόμενος αναγκαστικά αναπτύσσει τις

Συναισθηματικές του δεξιότητες για να μπορέσει να επιβιώσει μέσα στον χώρο εργασίας , ενώ ταυτόχρονα οι εμπειρίες του χαρίζουν αυξημένες πιθανότητες ηγεσίας.

Τέλος είναι το μορφωτικό επίπεδο το οποίο φαίνεται πως επηρεάζει εξίσου θετικά τα Συναισθηματικά χαρακτηριστικά όσο πιο αυξημένο είναι, λόγω της ευχέρειας που προσδίδει στο άτομο λόγω της καλλιέργειας του νου αλλά και της δυνατότητας που γνωρίζει ότι θα έχει να αποκτήσει μια καλή θέση εργασίας . Παρατηρήσαμε όμως κάτι ακόμα σε αυτό το σημείο πως τα άτομα τα οποία είναι επιπέδου Λυκείου ανταγωνίζονταν τα χαρακτηριστικά επιπέδου Μεταπτυχιακού / Διδακτορικού λόγο του ότι όπως αναφέραμε πιο πάνω έχουν αναπτύξει τις Συναισθηματικές τους δεξιότητες για να μπορούν να προσαρμόζονται ανάλογα τις συνθήκες. Αυτό ακριβώς μας αποδεικνύει πως τα Συναισθηματικά χαρακτηριστικά δεν εξαρτώνται τόσο πολύ από το μορφωτικό επίπεδο του ανθρώπου όσο από τους άλλους παράγοντες. Κάτι τελευταίο το οποίο θα έδινε στους ηγέτες αυξημένα επίπεδα ενσυναίσθησης θα ήταν η ύπαρξη παιδιού , λόγω του ότι βιβλιογραφικά διαπιστώσαμε πως ένας γονιός συναισθάνεται τους γύρο του σε μεγαλύτερο βαθμό μέσω της ευαισθησίας που του προκαλεί ένα παιδί.

5.4 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ : ΜΟΝΤΕΛΟ ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΜΕΝΟ ΣΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Ύστερα απο τις πληροφορίες που συλλέξαμε από την έρευνα που πραγματοποιήσαμε θα γίνει η προσπάθεια προσομοίωσης ενός ηγετικού μοντέλου. Αυτό που θα δημιουργήσουμε είναι η ηγεσία κάποιας ομάδας ή γιατί όχι η ηγεσία μίας επιχείρησης.

Πρωτεύον παράγοντας για να μπορέσει κάποιος να αντεπεξέλθει στις δύσκολες απαιτήσεις που προϋποθέτει η ηγεσία είναι οι εμπειρίες τόσο οι εργασιακές όσο και οι εμπειρίες που αποκομίζει ένα άτομο απο την καθημερινή του ζωή. Αυτό λοιπόν έχει ως πρώτη προϋπόθεση το άτομο που θα επιλεγθεί να έχει ηλικία άνω των 35 ετών λόγω φυσικά του ότι τα άτομα αυτά εμφανίζουν ικανοποιητικά Συναισθηματικά χαρακτηριστικά και είναι πιθανότερο να έχουν αποκομίσει παρελθοντικές εργασιακές εμπειρίες . Αναμφισβήτητα οι εργασιακες εμπειρίες καθιστούν το άτομο ικανό στο να προβλέψει συμπεριφορές , να διαχειριστεί ιδιαίτερες καταστάσεις, να δίνει κίνητρα καθώς και να είναι αντικειμενικό με τους υφιστάμενους , αφού όλα αυτά κάποτε τα έβλεπε από τη δική τους σκοπιά.

Το μορφωτικό επίπεδο μπορεί να επηρεάζει τα Συναισθηματικά χαρακτηριστικά λιγότερο συγκριτικά με τους άλλους παράγοντες αλλά δεν παύει να χαράζει τον δρόμο όπου πρέπει να κινηθεί η ομάδα με αποτέλεσμα να δίνει στον ηγέτη την ικανότητα να μπορεί να βγάλει εις πέρας όλα τα πρακτικά ζητήματα. Επιπροσθέτως το μορφωτικό επίπεδο εμπνέει κύρος και

καλλιεργεί την αυτοπεποίθηση στον άνθρωπο ζητήματα που τόσο έχει ανάγκη ένας ηγέτης. Συμπερασματικά θα λέγαμε πως είναι αναγκαίο το μορφωτικό επίπεδο στο σημείο αυτό να είναι απο ΤΕΙ/ΑΕΙ και άνω.

Όσων αφορά το φύλο διαπιστώσαμε πως κάθε ένα συγκεντρώνει διαφορετικά χαρακτηριστικά τα οποία στο σύνολό τους θα έκαναν ένα τέλειο συνδυασμό για τη δόμηση της ηγεσίας. Εκείνα τα χαρακτηριστικά τα οποία είναι αρκετά σημαντικά για μία ηγετική θέση είναι εκείνα της διαχείρισης του ανθρώπινου άγχους και πίεσης που τόσο έντονα παρουσιάζονται στις σημερινές επιχειρήσεις και τόσο έντονα κατέχουν οι άντρες . Παρόλα αυτά οι απαιτήσεις μίας ηγετικής θέσης είναι τόσο αυξημένη που είναι αναγκαίο όλο το σύνολο των χαρακτηριστικών, με αποτέλεσμα να κρίνουμε πιο αποτελεσματικό τη συνεργασία των δύο φύλων στην κορυφή της ηγεσίας.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΒΙΒΛΙΑ ΕΛΛΗΝΙΚΑ

- Αγραφιώτη, Μ. & Γεωργιάδου, Ρ. & Κακούτη, Ε. & Λαγουμιτζής, Μ. & Μπουγιούκου, Χ. (2009), *‘Μάθηση με το νου και την καρδιά : Οι εμπειρίες μας από Πρόγραμμα Κοινωνικής και Συναισθηματικής Ανάπτυξης με τα παιδιά / Συλλογικό έργο’* Α’ Έκδοση. Αθίνα: εκδόσεις Γρηγορη.
- Μπουραντας, Δ. (2005), *‘Ηγεσία / Ο δρόμος της διαρκούς επιτυχίας’*, Α’ Έκδοση. Αθίνα: εκδόσεις Κριτική
- Μπρίνια, Β. (2008) *‘Management και Συναισθηματική Νοημοσύνη’*. εκδ. Αθ. Σταμούλη, Αθήνα
- Πλατσίδου, Μ. (2010), *‘Η συναισθηματική νοημοσύνη / Θεωρητικά μοντέλα, τρόποι μέτρησης και εφαρμογές στην εκπαίδευση και την εργασία’*, Α’ Έκδοση Αθίνα: εκδόσεις Gutenberg - Γιώργος & Κώστας Δαρδανός.
- Σιωμκος Γεωγιος, Μαυρος Α. Δημητριος (2008), *‘Έρευνα Αγορας’* εκδοσεις Σταμουλη.
- Σιωμκος Γ., Βασιλικοπουλου Κ. (2005), *‘Εφαρμογη μεθόδων αναλυσης στην έρευνα αγοράς’* Εκδοσεις Σταμούλη.
- Σταθακόπουλος Β. (2005), *‘Μεθοδοι ερευνα αγοράς’*. Εκδοσεις Σταμουλη

ΒΙΒΛΙΑ ΞΕΝΑ

- Caruso, D.R. & Salovey, P. (2004), *'The Emotionally Intelligent Manager: How to Develop and Use the Four Key Emotional Skills of Leadership'* Α' Έκδοση Εκδότης: Jossey-Bass
- Salovey, P. & Brackett, M.A. & Mayer, J.D. (2004), *'Emotional Intelligence: Key Readings on the Mayer and Salovey Model'*. Εκδόσεις: National Professional Resources, Inc.
- Bradberry, T. & Greaves, J. (2006) *'Συναισθηματική νοημοσύνη / το απλό βιβλίο, Α'* Έκδοση Αθίνα: εκδόσεις Κριτική
- Goleman, D. & Boyatzis, R. & McKEE, A. , (2002) *'Ο νέος ηγέτης / Η δύναμη της συναισθηματικής νοημοσύνης στη διοίκηση οργανισμών'* , Α' Έκδοση Αθήνα: εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα.
- Goleman, D. (1998) *'Η συναισθηματική νοημοσύνη / γιατί το EQ είναι πιο σημαντικό από το IQ'*. Αθήνα: εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα.
- Goleman, D. (1999) *'Η Συναισθηματική Νοημοσύνη Στο Χώρο Της Εργασίας'*. Αθήνα: εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα.
-

ΑΡΘΡΑ

- Μαρία Μεραμβελιωτάκη - Simon (2012), *Η συναισθηματική νοημοσύνη και το πώς να την ενισχύσεις*, <http://happymind.gr/2012/συναισθηματική-νοημοσύνη/>.
- Παναγιώτα Κυπραίου (2014) *"Πως μπορείτε να αναπτύξετε τη συναισθηματική σας νοημοσύνη"*, <http://www.e-psychology.gr/selfhelp/1009-pos-mporeite-na-anaptuxete-ti-sunaisumatiki-sas-noimosuni.html>
- Graham Brown *'Συναισθηματική Νοημοσύνη : Η έξυπνη καρδιά'*
<http://www.esoterica.gr/articles/psycholg/eismarthrt/eismarthrt.htm>
- The Secret Real Truth (2011) *"Συναισθηματική Νοημοσύνη (E.Q.)..*
<http://thesecretrealtruth.blogspot.com/2011/01/eq.html>
- Λαγουμίδη Μαριάννα (2013) *'Συναισθηματική νοημοσύνη'*
<http://www.emprosnet.gr/article/46672-synaisthimatiki-noimosyni>
- Κατερίνα Κοντογιαννάτου (2013) *'Συναισθηματική Νοημοσύνη EQ: Η «έξυπνάδα» μόνο δεν αρκεί (I)'*
<https://psychotherapyjourney.wordpress.com/2013/10/13/>

- Κεσσόπουλος Μιχάλης (2011) *‘Ποια είναι η σημασία της εργασίας στην ανθρωπινή ζωή’*
http://sygchrono-karditsa.blogspot.gr/2011/01/blog-post_10.html
- Neanalysis *‘Κυνηγώντας την επιτυχία CV vs EI’*
<http://www.neoanalysis.eu/el/guidance/articles/55-the-purchase-of-happiness>
- Κανδρή Θεοδώρα (2010) *‘Τα Θετικά Συναισθήματα Στο Εργασιακό Χώρο’*
<http://positivelife.gr/Page/196/Article/121/>
- Eethepsy (2011) *‘Η Θεωρία Της Fredrickson’*
<http://eethepsy.blogspot.gr/2011/06/fredrickson.html>
- Κανδρή Ευη (2010) *‘Αρνητικά Συναισθήματα’*
<http://positivelife.gr/Article/153/>
- Μακρή Μαρία *‘Management και συναισθηματική νοημοσύνη: Προεκτάσεις στην εκπαίδευση του προσωπικού’*
<http://www.peals.gr/index.php/component/content/article/6-section1/category-1/726-dioikhtika2>
- Mickie Kennedy (2012) *‘10 stupid mistakes in employee’ relations’*
http://www.ragan.com/Main/Articles/10_stupid_mistakes_in_employee_relations_44956.aspx
- David Lassiter (2004) *‘The Importance of Emotionally Intelligent Teams’*
<http://www.exe-coach.com/the-importance-of-emotionally-intelligent-teams.htm>
- Κωνσταντίνου Σ. Ναλμπάντη (*Ομαδική εργασία: Πρώτη δημοσίευση μπροστά από 33 χρόνια: Στο περιοδικό: ΛΟΓΟΣ ΚΑΙ ΠΡΑΞΗ, Τόμος Α’, Αθήνα, Άνοιξη 1976*)
‘ΟΜΑΔΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΤΟ ΣΧΟΛΕΙΟ’
<http://www.kn-megalexandros.gr/portal/index.php?p=articles&id=112>
- Δημητρούλης Δημήτριος (2013) *‘Ηθικη ηγεσία ή Ηγεσία; (απο το παγκοσμιο συνεδριο φιλοσοφίας)’*
http://www.analystsforchange.org/2013/08/blog-post_3487.html
- Ηλεκτρονική Αρθρογραφία (arthra.wordpress.com) (2008)
‘Ηγεσία και συναισθηματική νοημοσύνη: πολυτέλεια ή αναγκαιότητα;’
<https://arthra.wordpress.com/2008/05/27/Ηγεσία-και-συναισθηματική-νοημοσύνη-2/>
- MIKE MANAGENENT-NEWS (2009) *‘Στυλ ηγεσίας του Likert’*
<http://mihpap.blogspot.gr/2009/03/likert.html>

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ

- Διαθέσιμο στο διαδικτυακό τόπο : <http://www.eiconsortium.org/> Accessed (21/7/2014) « Τα πάντα για την Συναισθηματική Νοημοσύνη»
- Διαθέσιμο στο διαδικτυακό τόπο <http://www.sciencedirect.com/> Accessed (25/7/2014) « Search : Emotional Intelligence »
- Διαθέσιμο στο διαδικτυακό τόπο <https://sciencearchives.wordpress.com> Accessed (21/7/2014) « Search : Συναισθηματική νοημοσύνη, Εργασιακές σχέσεις, Ηγεσίας »
- Διαθέσιμο στο διαδικτυακό τόπο <http://www.rfsuny.org/> Accessed (15/9/2014) « Search : Emotional Intelligence »
- Διαθέσιμο στο διαδικτυακό τόπο <https://el.wikipedia.org> Accessed (19/7/2014) « Search : Συναισθηματική νοημοσύνη, Εργασιακές σχέσεις, Ηγεσία »
- Διαθέσιμο στο διαδικτυακό τόπο <https://scholar.google.gr/> Accessed (10/7/2014) « Search : Επιστημονικά άρθρα για την συναισθηματική νοημοσύνη »
- Διαθέσιμο στο διαδικτυακό τόπο <http://positiveemotions.gr/> Accessed (7/8/2014) « Search : βασική θεωρία, θετικά και αρνητικά συναισθήματα »
- Διαθέσιμο στο διαδικτυακό τόπο <http://www.iefimerida.gr/news> Δημοσίευση 06|12|2013 (1/5/2015)

Πόσο μεγάλη είναι η συναισθηματική σας νοημοσύνη: Ελέγξτε το EQ σας με 13 απλούς τρόπους Πηγή: Πόσο μεγάλη είναι η συναισθηματική σας νοημοσύνη: Ελέγξτε το EQ σας με 13 απλούς τρόπους | iefimerida.gr

Ερωτηματολόγιο

Το ερωτηματολόγιο αυτό είναι εμπιστευτικό και απολύτως ανώνυμο. Τα συγκεντρωτικά αποτελέσματα θα χρησιμοποιηθούν στο ερευνητικό κομμάτι της πτυχιακής μας εργασίας . Η προσεκτική συμπλήρωση του ερωτηματολογίου θα πλουτίσει τις γνώσεις μας γύρω απ' το ζήτημα της συναισθηματικής νοημοσύνης (EQ) και τους παράγοντες που την επηρεάζουν. Ευχαριστούμε για το χρόνο σας. ΜΑΡΙΑ ΑΛΕΞΑΝΔΡΑ ΜΑΡΚΑΤΗ ΠΑΠΑΓΙΑΝΝΗ ΙΛΕΑΝΑ Α.Τ.Ε.Ι ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ (ΠΑΤΡΑ) ΤΜΗΜΑ : ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΟ ΠΡΟΦΙΛ

Φύλο

- Γυναίκα
- Άντρας

Ηλικία

- 18-25
- 26-35
- 36-45
- 46+

Μορφωτικό επίπεδο

- Λύκειο
- ΙΕΚ
- ΤΕΙ/ΑΕΙ
- Μεταπτυχιακό /Διδακτορικό

Απασχόληση

- Εργαζόμενος
- Άνεργος
- Φοιτητής

Αν εργάζεστε αναφέρεται το επάγγελμα και τη θέση σας . Αν είστε φοιτητής τη σχολή σας .

Η ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ (EQ) ΣΤΟΝ ΑΝΘΡΩΠΟ

	Πολύ Λίγο	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
Δίνω μεγάλη σημασία στα συναισθήματά μου					
Τα συναισθήματά μου με εμποδίζουν στον τρόπο σκέψης ,					
Μου είναι δύσκολο κάποιες φορές να κατανοήσω τα συναισθήματά μου					
Μπορώ εύκολα να					

κατανοήσω τις
προθέσεις
κάποιου
ανθρώπου .

Μπορώ εύκολα να
κάνω τους
ανθρώπους να
μου έχουν
εμπιστοσύνη .

Μπορώ να
καταλάβω τα
μειονεκτήματά μου
και να τα αλλάξω .

Η ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ (EQ) ΣΤΟΝ ΟΜΑΔΑ

	Πολύ Λίγο	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα Πολύ
Συχνά δυσκολεύομαι να δω τα πράγματα απ' τη μεριά των άλλων .					
Μου είναι δύσκολο να εκφέρω άποψη και ιδέες όταν βρίσκομαι σε μία ομάδα .					
Θεωρώ σημαντικό να ακούω τις ιδέες όλων των μελών τις ομάδας που βρίσκομαι .					
Δυσκολεύομαι να επιβάλω τη γνώμη μου στους άλλους .					
Όταν υπάρχουν διαφωνίες στην ομάδα δυσκολεύομαι να τις διαχειριστώ .					

Η ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ (EQ) ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

Η αξιολόγηση του ερωτηματολογίου από αυτό το σημείο έως και το τέλος από άτομα τα οποία είναι φοιτητές ή δεν έχουν εργαστεί γίνεται με βάση τις προσωπικές τους πεποιθήσεις , ενώ η αξιολόγηση από άτομα που εργάστηκαν στο παρελθόν αλλά τώρα δεν εργάζονται γίνεται με βάση των εμπειριών του παρελθόντος .

	Πολύ Λίγο	Λίγο	Μέτρια	Πόλυ	Πάρα Πολύ
Γνωρίζω τις ικανότητές μου και τις αδυναμίες μου .					
Πόσο καλή θεωρείται πως είναι η σχέση με τους συνεργάτες σας .					
Συχνά η προσωπική μου ζωή επηρεάζει την αποδοτικότητά μου στη δουλειά/σχολή μου .					

Συχνά η
προσωπική μου
ζωή επηρεάζεται
απ' την κατάσταση
που επικρατεί στη
δουλειά/σχολή μου

Μπορώ να
αντιμετωπίσω με
ευκολία πιθανές
αλλαγές στο χώρο
εργασίας μου .

Η ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ (EQ) ΣΤΗΝ ΗΓΕΣΙΑ

	Πολύ Λίγο	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
Μπορώ να αξιολογήσω αντικειμενικά τους συναδέλφους μου					
Μου είναι εύκολο να βρίσκω κίνητρα και να τα μεταδίδω στους άλλους					
Μπορώ να αναλαμβάνω project κάτω υπό πίεση χρόνου					
Μπορώ να διαχειρίζομαι το άγχος μου					
Μπορώ να διαχειρίζομαι το άγχος των συνεργατών μου					
Επηρεάζω σε μεγάλο βαθμό τους συνεργάτες μου					
Θεωρώ τον εαυτό μου ικανό να αναλάβει ηγετική θέση					