

ΠΑΝΤΕΙΟΝ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

PANTEION UNIVERSITY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES



ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

«ΤΟΠΙΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ»

ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ: ΕΦΗΡΜΟΣΜΕΝΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Emotional Intelligence and Management: a case study in Greek public hospitals

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Πηνελόπη Αλεξάκη

Αθήνα, 2020

Τριμελής Επιτροπή

Θεοδόσιος Παλάσκας, Πρόεδρος Τμήματος - Καθηγητής Παντείου Πανεπιστημίου (Επιβλέπων)

Χρυσόστομος Στοφόρος, Διευθυντής ΠΜΣ - Αναπληρωτής Καθηγητής Παντείου Πανεπιστημίου

Γρηγόρης Σιουρούνης, Επίκουρος Καθηγητής Παντείου Πανεπιστημίου



Copyright © Πηνελόπη Αλεξάκη, 2020

All rights reserved. Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος.

Απαγορεύεται η αντιγραφή, αποθήκευση και διανομή της παρούσας διπλωματικής εργασίας εξ ολοκλήρου ή τμήματος αυτής, για εμπορικό σκοπό. Επιτρέπεται η ανατύπωση, αποθήκευση και διανομή για σκοπό μη κερδοσκοπικό, εκπαιδευτικής ή ερευνητικής φύσης, υπό την προϋπόθεση να αναφέρεται η πηγή προέλευσης και να διατηρείται το παρόν μήνυμα. Ερωτήματα που αφορούν τη χρήση της διπλωματικής εργασίας για κερδοσκοπικό σκοπό πρέπει να απευθύνονται προς τον συγγραφέα.

Η έγκριση της διπλωματικής εργασίας από το Πάντειον Πανεπιστήμιο Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών δεν δηλώνει αποδοχή των γνώμων του συγγραφέα.

Ευχαριστίες

Αρχικά, θα ήθελα να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή μου, τον κύριο Παλάσκα Θεοδόσιο για την καθοδήγηση και την βοήθειά του καθ' όλη τη διάρκεια εκπόνησης της διπλωματικής μου εργασίας. Η συμβολή του και οι επισημάνσεις του ήταν καθοριστικές για την πορεία και ολοκλήρωση της έρευνάς μου. Επίσης, ευχαριστώ και τα μέλη της Επιτροπής αξιολόγησης της διπλωματικής μου εργασίας για την αμέριστη κατανόηση και αναγνώριση των δυσκολιών στην προσπάθεια ολοκλήρωσης του έργου.

Εν συνεχεία, ευχαριστώ το Διοικητικό προσωπικό των Δημόσιων Νοσοκομείων Τρικάλων και Καρδίτσας για την έγκριση του Ερευνητικού Πρωτοκόλλου, αλλά και όλους τους εργαζομένους των παραπάνω Νοσοκομείων που διέθεσαν μερικά λεπτά από τον πολύτιμο χρόνο τους για τη συμπλήρωση των ερωτηματολογίων.

Τέλος, ευχαριστώ την οικογένειά μου και τους φίλους μου για την συμπαράσταση, την υπομονή, την υποστήριξη αλλά και την πίστη που έδειξαν σε εμένα για την ολοκλήρωση της εργασίας.

Περιεχόμενα

Ευχαριστίες.....	3
Πίνακες.....	6
Γραφήματα	7
Περίληψη.....	8
Abstract	9
Εισαγωγή.....	10
Κεφάλαιο πρώτο	12
Βιβλιογραφική ανασκόπηση.....	12
Ορισμός και εννοιολογική προσέγγιση.....	12
Η Συναισθηματική Νοημοσύνη στο χώρο εργασίας.	15
Συνεισφορά συναισθηματικής νοημοσύνης στην ηγεσία.	15
Υποθέσεις.....	18
Κεφάλαιο δεύτερο.....	22
Μεθοδολογία Έρευνας	22
Ερευνητική στρατηγική.....	22
Ερευνητικός Σχεδιασμός	22
Δείγμα.....	23
Συλλογή και Στατιστική Ανάλυση Δεδομένων.....	23
Τεχνική Ανάλυσης Δεδομένων	24
Κεφάλαιο τρίτο	25
Στατιστική ανάλυση.....	25
Περιγραφική στατιστική ανάλυση	25
Περιγραφική στατιστική ανάλυση για υφισταμένους.....	25
Περιγραφική στατιστική ανάλυση για διοικητικό προσωπικό.....	33
Αξιοπιστία Ερωτηματολογίων Έρευνας.....	43
Αξιοπιστία ερωτηματολογίου υφισταμένων.	43
Αξιοπιστία ερωτηματολογίου Διοικητικού Προσωπικού.	44
Επαγωγική στατιστική ανάλυση	47
Διερεύνηση συσχέτισης μεταξύ των υφισταμένων.	47
Διερεύνηση συσχέτισης μεταξύ του διοικητικού προσωπικού.	53
Διερεύνηση συσχέτισης στο σύνολο των εργαζομένων.	61
Απλή Γραμμική Παλινδρόμηση.....	65
Κεφάλαιο τέταρτο.....	79

Συμπεράσματα - προτάσεις.....	79
Πηγές - Βιβλιογραφία	81
Παράρτημα	85
Ερωτηματολόγιο για υφισταμένους	85
Ερωτηματολόγιο για διοικητικό προσωπικό	93

Πίνακες

Πίνακας 1. Το φύλο των συμμετεχόντων ανά Νοσοκομείο	25
Πίνακας 2. Η ηλικιακή κατανομή των συμμετεχόντων ανά Νοσοκομείο	26
Πίνακας 3. Το επίπεδο εκπαίδευσης των συμμετεχόντων ανά Νοσοκομείο	27
Πίνακας 4. Το τμήμα στο οποίο ανήκουν οι συμμετέχοντες ανά Νοσοκομείο	28
Πίνακας 5. Βαθμός νοσηλευτικού προσωπικού ανά Νοσοκομείο.....	29
Πίνακας 6. Βαθμός ιατρικού προσωπικού ανά Νοσοκομείο.....	30
Πίνακας 7. Βαθμός διοικητικού προσωπικού ανά Νοσοκομείο	31
Πίνακας 8. Έτη εργασίας των συμμετεχόντων ανά Νοσοκομείο	32
Πίνακας 9. Μισθός συμμετεχόντων ανά Νοσοκομείο	33
Πίνακας 10. Το φύλο των συμμετεχόντων ανά Νοσοκομείο	34
Πίνακας 11. Η ηλικιακή κατανομή των συμμετεχόντων ανά Νοσοκομείο.....	35
Πίνακας 12. Το επίπεδο εκπαίδευσης των συμμετεχόντων ανά Νοσοκομείο	36
Πίνακας 13. Το τμήμα στο οποίο ανήκουν οι συμμετέχοντες ανά Νοσοκομείο	37
Πίνακας 14. Βαθμός νοσηλευτικού προσωπικού ανά Νοσοκομείο.....	38
Πίνακας 15. Βαθμός ιατρικού προσωπικού ανά Νοσοκομείο.....	39
Πίνακας 16. Βαθμός διοικητικού προσωπικού ανά Νοσοκομείο	40
Πίνακας 17. Έτη εργασίας των συμμετεχόντων ανά Νοσοκομείο	41
Πίνακας 18.. Μισθός συμμετεχόντων ανά Νοσοκομείο	42
Πίνακας 19. Έλεγχος αξιοπιστίας στις ερωτήσεις διερεύνησης συναισθηματικής νοημοσύνης	43
Πίνακας 20. Έλεγχος αξιοπιστίας στις ερωτήσεις διερεύνησης εργασιακής ικανοποίησης	43
Πίνακας 21. Έλεγχος αξιοπιστίας στις ερωτήσεις διερεύνησης εργασιακών σχέσεων	44
Πίνακας 22.. Έλεγχος αξιοπιστίας του συνόλου των ερωτήσεων για τους υφισταμένους	44
Πίνακας 23. Έλεγχος αξιοπιστίας στις ερωτήσεις διερεύνησης συναισθηματικής νοημοσύνης	45
Πίνακας 24. Έλεγχος αξιοπιστίας στις ερωτήσεις διερεύνησης εργασιακής ικανοποίησης	45
Πίνακας 25. Έλεγχος αξιοπιστίας στις ερωτήσεις διερεύνησης εργασιακών σχέσεων	46
Πίνακας 26. Έλεγχος αξιοπιστίας του συνόλου των ερωτήσεων για το διοικητικό προσωπικό.....	46
Πίνακας 27. Διερεύνηση συσχέτισης μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης των υφισταμένων και εργασιακής ικανοποίησης	49
Πίνακας 28. Διερεύνηση συσχέτισης μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης των υφισταμένων και εργασιακής απόδοσης των ίδιων.....	51
Πίνακας 29. Διερεύνηση συσχέτισης μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης των υφισταμένων και των εργασιακών τους σχέσεων.....	53
Πίνακας 30. Διερεύνηση συσχέτισης μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης του διοικητικού προσωπικού και εργασιακής ικανοποίησης	55
Πίνακας 31. Διερεύνηση συσχέτισης μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης του διοικητικού προσωπικού και της εργασιακής τους απόδοσης.....	57
Πίνακας 32. Διερεύνηση συσχέτισης μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης των μάντζερ και εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων με χαμηλή συναισθηματική νοημοσύνη	59
Πίνακας 33..Διερεύνηση συσχέτισης μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης του διοικητικού προσωπικού και των εργασιακών τους σχέσεων	61
Πίνακας 34. Διερεύνηση συσχέτισης μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης των εργαζομένων και εργασιακής ικανοποίησης	62
Πίνακας 35. Διερεύνηση συσχέτισης μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης των εργαζομένων και της εργασιακής τους απόδοσης	63
Πίνακας 36. Διερεύνηση συσχέτισης μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης των εργαζομένων και των εργασιακών τους σχέσεων.....	64

Πίνακας 37. Γραμμική παλινδρόμηση του μοντέλου εργασιακής ικανοποίησης και συναισθηματικής νοημοσύνης.....	66
Πίνακας 38. Γραμμική παλινδρόμηση του μοντέλου εργασιακής απόδοσης και συναισθηματικής νοημοσύνης.....	71
Πίνακας 39. Γραμμική παλινδρόμηση του μοντέλου εργασιακών σχέσεων και συναισθηματικής νοημοσύνης.....	75

Γραφήματα

Διάγραμμα 1: Διασπορά μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και εργασιακής ικανοποίησης υφισταμένων.....	48
Διάγραμμα 2: Διασπορά μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και εργασιακής απόδοσης υφισταμένων.....	50
Διάγραμμα 3: Διασπορά μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και εργασιακών σχέσεων υφισταμένων.....	52
Διάγραμμα 4: Διασπορά μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και εργασιακής ικανοποίησης διοικητικού προσωπικού.....	54
Διάγραμμα 5: Διασπορά μεταξύ των μεταβλητών συναισθηματικής νοημοσύνης και εργασιακής απόδοσης διοικητικού προσωπικού.....	56
Διάγραμμα 6: Διασπορά μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων με χαμηλή συναισθηματική νοημοσύνη.....	58
Διάγραμμα 7: Διασπορά μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και εργασιακών σχέσεων διοικητικού προσωπικού.....	60
Διάγραμμα 8: Διασπορά μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και εργασιακής ικανοποίησης όλων των εργαζομένων.....	66
Διάγραμμα 9: Ιστόγραμμα καταλοίπων για τη σχέση εργασιακής ικανοποίησης και συναισθηματικής νοημοσύνης.....	68
Διάγραμμα 10: Διασπορά μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και εργασιακής απόδοσης όλων των εργαζομένων.....	70
Διάγραμμα 11: Ιστόγραμμα καταλοίπων για τη σχέση εργασιακής απόδοσης και συναισθηματικής νοημοσύνης.....	72
Διάγραμμα 12: Διασπορά μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και εργασιακών σχέσεων όλων των εργαζομένων.....	75
Διάγραμμα 13: Ιστόγραμμα καταλοίπων για τη σχέση εργασιακών σχέσεων και συναισθηματικής νοημοσύνης.....	77

Περίληψη

Ο ρόλος της συναισθηματικής νοημοσύνης αναγνωρίζεται όλο και περισσότερο στην τρέχουσα σύγχρονη τάση που διαμορφώνεται, η οποία τείνει να θεωρεί τις συναισθηματικές ικανότητες ως αναπόσπαστες και απαραίτητες για την πραγματοποίηση ηγετικών λειτουργιών. Η ανάλυση των προσωπικών συναισθημάτων και της συναισθηματικής σύνθεσης των άλλων συνιστά αναγκαία συνθήκη κατανόησης τόσο για το πώς αξιοποιούνται συγκεκριμένες συναισθηματικές ικανότητες σε ένα εργασιακό περιβάλλον όσο και σε ποιο βαθμό αυτές επηρεάζουν την απόδοση των εργαζομένων και της παραγωγικής μονάδας κατ' επέκταση. Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να εξετάσει αν και σε ποιο βαθμό αξιοποιείται η συναισθηματική νοημοσύνη και επηρεάζει την εργασιακή απόδοση, αποτελεσματικότητα και τις εργασιακές σχέσεις. Τα αποτελέσματα της έρευνας, για να απαντηθεί το βασικό ερώτημα της διπλωματικής, βασίζονται σε στατιστική ανάλυση, με πρόγραμμα SPSS, ερωτηματολογίων, που συμπληρώθηκαν σε δύο εγχώρια δημόσια Νοσοκομεία, της Καρδίτσας και των Τρικάλων. Στην πρωτογενή έρευνα συμμετείχαν συνολικά 88 εργαζόμενοι, στελέχη και υφιστάμενο προσωπικό. Τα αποτελέσματα της ανάλυσης, παρουσιάζουν ενδιαφέρον, αφού καταγράφεται στατιστικά σημαντική θετική απάντηση στο τηθέν ερώτημα, για τους σχεδιαστές πολιτικής των οργανισμών του Δημόσιου τομέα, όπως και για τους μάνατζερς αυτών των οργανισμών σε όρους New Public Management.

Λέξεις - κλειδιά: Συναισθηματική Νοημοσύνη, Εργασιακή Ικανοποίηση, Εργασιακές Σχέσεις, Πρωτογενής Εμπειρική Έρευνα, Στατιστική Ανάλυση, Εργασιακή Απόδοση.

Abstract

The role of emotional intelligence is increasingly recognized in the current modern trend, which tends to consider emotional abilities integral and necessary for the performance of leader. The analysis of personal feelings and the emotional composition of others is a necessary condition for understanding both how specific emotional skills are utilized in a work environment and to what extent they affect the performance of employees and the production unit by extension. The core task of the at hands thesis is to examine whether and to what extent emotional intelligence is utilized and affects work performance, efficiency and working relationships. The results of the research, in order to answer the main question of the diploma, are based on statistical analysis, with SPSS program, of questionnaires, which were completed in two domestic public hospitals, Karditsa and Trikala. A total sample of 88 employees, executives and staff participated in the primary investigation. The results of the analysis are interesting, since there is a statistically significant positive answer to the question, for the policy makers of Public Sector organizations, as well as for the managers of these organizations in New Public Management terms.

Keywords: Emotional Intelligence, Job Satisfaction, Labor Relations, Primary Empirical Research, Statistical Analysis. Work Efficiency.

Εισαγωγή

Η ιδέα ότι οι συναισθηματικές ικανότητες μπορούν να επηρεάσουν θετικά τα εργασιακά αποτελέσματα έχει αναδείξει την έννοια της Συναισθηματικής Νοημοσύνης ως κύριο αντικείμενο έρευνας τόσο για ερευνητές όσο και για επαγγελματίες μάνατζερ (Goleman, 1995). Η συναισθηματική νοημοσύνη ορίζεται ως η ικανότητα ενός ανθρώπου να ελέγχει τόσο τα δικά του συναισθήματα όσο και των άλλων ανθρώπων, να τα διακρίνει και να μπορεί να τα χρησιμοποιεί με σκοπό να ελέγχει τις σκέψεις και τις δράσεις ενός ανθρώπου (Salovey & Mayer, 1990).

Την σημασία της συναισθηματικής νοημοσύνης στον χώρο της εργασίας ανέδειξε το 1990 ο Daniel Goleman, ένας ψυχολόγος του Χάρβαρντ, ο οποίος για τα ευρήματά του βασίστηκε και επέκτεινε τις προηγούμενες θεωρίες των Gardner, Mayer και Salovey. Το 1995, ο Daniel Goleman, μέσω του bestselling βιβλίου του με τίτλο «Emotional Intelligence», μας συστήνει την ιδέα της συναισθηματικής νοημοσύνης. Για τον Goleman η συναισθηματική νοημοσύνη αφορά την ικανότητα ενός ανθρώπου να αναγνωρίσει τόσο τα δικά του συναισθήματα όσο και των άλλων ανθρώπων, την κινητοποίηση του εαυτού του και την καλή διαχείριση των συναισθημάτων τόσο για την προσωπική του ευημερία όσο και για την ευημερία των διαπροσωπικών του σχέσεων.

Οι εργαζόμενοι με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη, οι οποίοι είναι σε θέση να αντιμετωπίζουν τα δικά τους συναισθήματα και των άλλων, χρησιμοποιούνται όλο και περισσότερο ως δεδομένα για την ανακάλυψη διάφορων εργασιακών αποτελεσμάτων (Barsade & Gibson, 2007). Οι υψηλά συναισθηματικά νοήμων εργαζόμενοι διατηρούν καλές διαπροσωπικές σχέσεις στον εργασιακό τους χώρο και βελτιώνουν την εργασιακή τους απόδοση. Ένας μεγάλος αριθμός ερευνών έχει πραγματοποιηθεί αποδεικνύοντας την θετική σχέση των συναισθηματικών ικανοτήτων και της εργασιακής απόδοσης σε διαφορετικά εργασιακά περιβάλλοντα (Elfenbein & Ambady, 2002).

Εκτός της θετικής συσχέτισης της συναισθηματικής νοημοσύνης των εργαζομένων με τα εργασιακά τους αποτελέσματα, όλο και περισσότερες έρευνες πραγματοποιούνται για τη συσχέτιση της συναισθηματικής νοημοσύνης των ηγετών και τα εργασιακά αποτελέσματα τόσο των ίδιων όσο και των εργαζομένων τους. Η ηγεσία διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην επιτυχία ή την αποτυχία των οργανισμών και περίπου το 90% της επιτυχημένης ηγεσίας οφείλεται στη συναισθηματική

νοημοσύνη (Lee et al, 2018; Vasilagos et al, 2017). Επιπλέον, οι επιτυχημένοι ηγέτες μπορούν να διαχειριστούν τα συναισθήματά τους και να ανταποκρίνονται στα συναισθήματα των άλλων. Μπορούν να ενθαρρύνουν και να παρακινήσουν τους υπαλλήλους, καθώς έχουν καλές κοινωνικές δεξιότητες, και να αισθάνονται μαζί τους λόγω της ενσυναίσθησης τους. Παράλληλα, ρυθμίζουν τα συναισθήματά τους και τα συναισθήματα των εργαζομένων, λόγω των υψηλών δεξιοτήτων αυτορρύθμισης και αυτογνωσίας τους (Edelman et al, 2018).

Παρατηρούμε, λοιπόν, ότι η σημασία της συναισθηματικής νοημοσύνης έχει ήδη καθιερωθεί και αναμένεται να διαδραματίσει σημαντικό ρόλο στην απόδοση και τις σχέσεις των εργαζομένων. Μέχρι στιγμής, έχουν πραγματοποιηθεί περιορισμένες μελέτες στη βιομηχανία υγειονομικής περίθαλψης (Trivellas, Gerogiannis & Svarna, 2014). Με αφετηρία την ευρεία συζήτηση, που έχει αναπτυχθεί γύρω από το συγκεκριμένο θέμα, η παρούσα μελέτη αποσκοπεί στη διερεύνηση της έκτασης της συσχέτισης και του ρόλου της συναισθηματικής νοημοσύνης στην απόδοση των εργαζομένων στη βιομηχανία της δημόσιας υγειονομικής περίθαλψης.

Κεφάλαιο πρώτο

Βιβλιογραφική ανασκόπηση

Ορισμός και εννοιολογική προσέγγιση. Τα συναισθήματα εμπλέκονται σε όλες τις ενέργειες, αποφάσεις και κρίσεις των ανθρώπων. Οι συναισθηματικά νοήμων άνθρωποι αναγνωρίζουν και χρησιμοποιούν τη σκέψη τους για να διαχειριστούν τα συναισθήματά τους (Kaufman, Kaufman & Plucker, 2013).

Η «συναισθηματική νοημοσύνη» ως όρος έχει γίνει ευρέως γνωστός τις τελευταίες δεκαετίες, στο πλαίσιο προσπάθειας ενδυνάμωσης των γνώσεων και των ικανοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού (Kilburg, 2000). Οι ρίζες του όρου εμφανίζονται γύρω στον 4^ο αιώνα, όπου πρώτος ο Αριστοτέλης έκανε λόγο για διανοητικές αρετές και διαχείριση συναισθημάτων στο έργο του «Ηθικά Νικομάχεια» (Αριστοτέλης, 349 π.Χ.).

Το 1920, μέσω της κοινωνικής νοημοσύνης του Thorndike εγκαθιδρύεται, για πρώτη φορά για εκείνη την εποχή, ο όρος της συναισθηματικής νοημοσύνης. ειδικότερα επισημάνθηκε ότι η κοινωνική νοημοσύνη αποτελεί την ικανότητα των ανθρώπων να κατανοούν και να διαχειρίζονται άλλους ανθρώπους, με σκοπό να ενεργούν σωστά στις συνολικές ανθρώπινές τους σχέσεις (Thorndike, 1920). Μια δεκαετία αργότερα, φιλόσοφοι και ερευνητές θεωρούν ότι οι ικανότητες της συναισθηματικής νοημοσύνης είναι απαραίτητες και σημαντικές σε όλους σχεδόν τους τομείς της ζωής των ανθρώπων (Salovey & Grewal, 2005).

Το 1948, ο Leeper συνέβαλε στην προώθηση της ιδέας της «συναισθηματικής σκέψης», καθώς θεωρούσε ότι συμβάλλει στην «λογική σκέψη». Έδωσε έμφαση στα συναισθήματα, καθώς για τον Leeper, αποτελούν το υψηλότερο επίπεδο νοημοσύνης.

Στη δεκαετία του 1975, ο ψυχολόγος Howard Gardner κατασκεύασε ένα μοντέλο επτά ειδών νοημοσύνης, της γλωσσικής (linguistic), της λογικής (logical), της οπτικής/χωροθετικής (visual/spatial), της κινητικοαισθητικής (kinaesthetic), της ενδοπροσωπικής (intrapersonal), της μουσικής (musical) και της διαπροσωπικής (interpersonal) νοημοσύνης. Τα είδη «ενδοπροσωπική» και «διαπροσωπική» νοημοσύνη αναφέρονται ως χαρακτηριστικά της συναισθηματικής νοημοσύνης.

Στη συνέχεια, το 1988, ο ψυχολόγος Reuven Bar-On υπήρξε ο ιδρυτής του όρου «Συναισθηματικό Περιεχόμενο» (Emotional Quotient). Στο γενικό πλαίσιο της προσωπικότητας ενός ανθρώπου, το μοντέλο του Bar-On συσχέτιζε το

συναισθηματικό περιεχόμενο, ή όπως είναι πλέον ευρέως γνωστή συναισθηματική νοημοσύνη, με την καλοζωία ενός ανθρώπου.

Οι Mayer και Salovey, βασισμένοι στο μοντέλο της πολλαπλής νοημοσύνης του Gardner, αναφέρθηκαν πρώτοι στον όρο της Συναισθηματικής Νοημοσύνης μέσω της δημιουργίας του δικού τους μοντέλου, το οποίο έδινε έμφαση στην αντίληψη και διαχείριση των συναισθημάτων. Η συναισθηματική νοημοσύνη χρησιμοποιήθηκε από τους Mayer και Salovey, το 1990, ως ένας πιο ευρύς όρος σε σχέση με τον μέχρι τότε διαδεδομένο όρο της κοινωνικής νοημοσύνης. Σύμφωνα με τους εν λόγω ψυχολόγους, η συναισθηματική νοημοσύνη είναι η ικανότητα να ελέγχει ένας άνθρωπος τόσο τα δικά του συναισθήματα όσο και των άλλων ανθρώπων, να είναι σε θέση να τα διακρίνει και να τα αξιολογεί για να μπορεί να χειρισθεί τις σκέψεις και τις δράσεις ενός άλλου ανθρώπου. Τα πέντε βασικά χαρακτηριστικά της θεωρίας της συναισθηματικής νοημοσύνης των Mayer και Salovey είναι η αναγνώριση των συναισθημάτων, η διαχείριση των συναισθημάτων, η κινητοποίηση, η αναγνώριση των συναισθημάτων άλλων ανθρώπων και η διαχείριση αυτών στις διαπροσωπικές σχέσεις για την επίλυση προβλημάτων.

Πέντε χρόνια αργότερα, ο Goleman, εισήγαγε ένα μοντέλο της συναισθηματικής νοημοσύνης, το οποίο ενδιέφερε, κυρίως, τις επιχειρήσεις. Πιο συγκεκριμένα, επισήμανε τέσσερις βασικές ιδέες της συναισθηματικής νοημοσύνης, την αυτογνωσία, την αυτοδιαχείριση, την κοινωνική ευαισθητοποίηση και τη διαχείριση σχέσεων, η οποία αποτελεί βασική ικανότητα των ηγετών μιας επιχείρησης για τη διαχείριση συγκρούσεων (Goleman, Boyatzis, & McKee, 2002).

Σε μεταγενέστερο χρόνο, το 1998, ο Goleman, κατασκεύασε μία θεωρία απόδοσης βασισμένη στην συναισθηματική νοημοσύνη, η οποία αποτελεί οδηγό για την αποτελεσματικότητα και την ικανότητα ανάπτυξης του κάθε εργαζόμενου ξεχωριστά. Ο Goleman ισχυρίζεται ότι η κατανόηση και διαχείριση συναισθημάτων βοηθά στη δημιουργία αποτελεσματικών και παρακινητικών ηγετών σε μια επιχείρηση. Στη θεωρία αυτή βασίστηκε σε τέσσερις βασικές ιδέες της συναισθηματικής νοημοσύνης. Αναλυτικά, οι βασικές ιδέες αυτές είναι η ώθηση - κινητοποίηση (motivation), η αυτογνωσία (self-awareness), η αυτοδιαχείριση (self-regulation), οι κοινωνικές δεξιότητες (social skills) και η ενσυναίσθηση (empathy). Ως αυτογνωσία αναφέρεται στην ικανότητα ενός ανθρώπου να αναγνωρίζει και να κατανοεί τη διάθεσή του και τα συναισθήματά του, καθώς και την επίδραση των συναισθημάτων του σε άλλους ανθρώπους. Η αυτοδιαχείριση είναι η ικανότητα ενός

ανθρώπου να ελέγχει τα συναισθήματά του και τις αντιδράσεις του. Οι κοινωνικές δεξιότητες ορίζονται ως η ικανότητα διατήρησης καλών διαπροσωπικών σχέσεων. Η ώθηση αναφέρεται στην ικανότητα ενός ανθρώπου να αντιμετωπίζει τις προκλήσεις και να είναι αισιόδοξος (Goleman, 1998). Η ενσυναίσθηση (empathy), όπως μεταφράζεται από τα Αγγλικά στα Ελληνικά, προέρχεται από την Ελληνική λέξη εμπάθεια και χρησιμοποιείται για να περιγράψει την ικανότητα αντίληψης της υποκειμενικής εμπειρίας ενός άλλου ανθρώπου (Goleman, 1995).

Κατά τη διάρκεια των τελευταίων δύο δεκαετιών, η έννοια της Συναισθηματικής Νοημοσύνης (EI) έχει υιοθετηθεί ως πολύ σημαντικός δείκτης γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων ενός ατόμου στον χώρο εργασίας, στο σχολείο και στην προσωπική ζωή (Kaufman, Kaufman & Plucker, 2013). Συνοπτικά, οι έρευνες δείχνουν πρώτον, ότι η συναισθηματική νοημοσύνη διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην απόδοση της εργασίας, στα κίνητρα, στη λήψη αποφάσεων, στην επιτυχή διαχείριση και στην ηγεσία και δεύτερον ότι τα συναισθήματα είναι εποικοδομητικά και συμβάλλουν στη βελτίωση της απόδοσης και της καλύτερης λήψης αποφάσεων τόσο στην εργασία όσο και στην ιδιωτική ζωή (Serrat, 2017).

Μεγάλο μέρος της οργανωτικής έρευνας για τη συμβολή των γενικών ψυχολογικών καταστάσεων στις επιδόσεις, εστιάστηκε στην επίδραση της γνωστικής νοημοσύνης (IQ) στην ατομική απόδοση στον εργασιακό χώρο. Πρόσφατα, η βασική ομάδα της ανθρώπινης νοημοσύνης, επεκτάθηκε για να συμπεριλάβει τη συναισθηματική νοημοσύνη (Roberts et al., 2010). Η αρχική έρευνα σχετικά με τη συναισθηματική νοημοσύνη ως πρόβλεψη της ατομικής συμπεριφοράς και των επιδόσεων στο χώρο εργασίας έχει δώσει πολλά υποσχόμενα αποτελέσματα. Πιο πρόσφατες έρευνες δείχνουν ότι τα μέσα επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης μεταξύ των μελών της ομάδας και της συναισθηματικής νοημοσύνης των ηγετών της ομάδας είναι ισχυροί προγνωστικοί παράγοντες της απόδοσης της ομάδας (Sadri, 2012). Τα αποτελέσματα της έρευνας του Sadri (2012) υπογραμμίζουν τη σημασία της κατανόησης του ρόλου, που διαδραματίζει η συναισθηματική νοημοσύνη στο δίκτυο που καθορίζει τα μέλη της ομάδας και την απόδοσή της. Μία από τις βασικές μεταβλητές μέσα σε αυτό το δίκτυο είναι η αποτελεσματικότητα για την ομαδική εργασία, η οποία θεωρείται σημαντική πρόβλεψη της απόδοσης της ομάδας. Αυτή η εμπειρική ερευνητική μελέτη εξετάζει την επίδραση της γνωστικής και συναισθηματικής νοημοσύνης σχετικά με την αποτελεσματικότητα για την εργασία σε ομάδες (Brackett, Rivers & Salovey, 2011).

Η Συναισθηματική Νοημοσύνη στο χώρο εργασίας. Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι ένα πολύτιμο πλεονέκτημα στο χώρο εργασίας (Khalili, 2012). Σε ορισμένα περιβάλλοντα, οι εργαζόμενοι με υψηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης μπορεί να συνεργάζονται με μέλη της ομάδας, να διαχειρίζονται το άγχος, που σχετίζεται με την εργασία, να αντιμετωπίζουν τις συγκρούσεις στο χώρο εργασίας και να μαθαίνουν από προηγούμενα διαπροσωπικά λάθη, διότι η επιτυχία επηρεάζεται έντονα από τις προσωπικές ιδιότητες, όπως η επιμονή, ο αυτοέλεγχος και η ικανότητα εργασίας σε ένα ομαδικό περιβάλλον (Khalili, 2012). Οι εργαζόμενοι με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη προσαρμόζονται πιο εύκολα στις αλλαγές και είναι πιο ευέλικτοι. Ανεξάρτητα από την πληθώρα των προσόντων του, ένα άτομο, αν δεν έχει συγκεκριμένες συναισθηματικές ιδιότητες, είναι πολύ δύσκολο να επιτύχει (Nelson & Low, 2011). Καθώς ο χώρος εργασίας συνεχίζει να εξελίσσεται, αφήνοντας περιθώρια για νέες τεχνολογίες και καινοτομίες, αυτές οι ιδιότητες μπορεί να γίνουν όλο και πιο σημαντικές. Ακριβώς όπως είναι σημαντικό να γίνονται νέες προσλήψεις με τη «χρήση» συναισθηματικής νοημοσύνης, είναι ζωτικής σημασίας για τους διαχειριστές και τους επιχειρηματικούς ηγέτες να λειτουργούν με συναισθηματικά ευφυείς τρόπους για να καλύψουν τις ανάγκες των σημερινών εργαζομένων (Nelson & Low, 2011).

Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι ένα σημαντικό χαρακτηριστικό που καθορίζει την εξέλιξη της σταδιοδρομίας ενός ατόμου. Ένα άτομο με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη, όπως αναφέρθηκε και προηγουμένως, διαθέτει ιδιότητες όπως η αυτογνωσία, ο αυτοέλεγχος, η ενσυναίσθηση και οι κοινωνικές δεξιότητες. Εκείνοι με υψηλότερο βαθμό συναισθηματικής νοημοσύνης έχουν περισσότερες πιθανότητες να πάρουν μια προσφορά εργασίας. Αυτές οι ιδιότητες βοηθούν ένα άτομο να επιλέξει την καριέρα που του ταιριάζει και να επιτύχει σε αυτήν (Giltinane, 2013). Τα άτομα με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη έχουν τη δυνατότητα να εντοπίζουν τις ανάγκες των ατόμων που τα χειρίζονται και επομένως να μπορούν να διατηρούν υγιέστερες σχέσεις μαζί τους. Η συναισθηματική νοημοσύνη των υπάρχοντων εργαζομένων αναλύεται επίσης σε τακτική βάση για να προσδιοριστεί ποιος από αυτούς έχει ηγετικό δυναμικό. Η συναισθηματική νοημοσύνη λαμβάνεται συχνά υπόψη στις αποφάσεις σχετικά με τις αυξήσεις των αποδοχών και τις προαγωγές (Ryback, 2012).

Συνεισφορά συναισθηματικής νοημοσύνης στην ηγεσία. Οι μελετητές υποστηρίζουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη είναι ένα σημαντικό βασικό

συστατικό της αποτελεσματικής ηγεσίας (Vasilagos et al, 2017). Οι ηγέτες με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη μπορούν να αναγνωρίσουν, να αξιολογήσουν, να προβλέψουν και να διαχειριστούν τα συναισθήματα με τέτοιο τρόπο ώστε να μπορούν να αλληλεπιδρούν θετικά και να παρακινούν τα μέλη της ομάδας τους (Miao et al, 2017). Οι Miao et al (2017) ανέλυσαν 15 ηγέτες «state of the art» και κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι μοιράζονται το χαρακτηριστικό των ηγετικών συμπεριφορών επιπέδου πέντε της συναισθηματικής νοημοσύνης και του παραγωγικού ναρκισσισμού. Επιπλέον, οι Miao et al (2018) αναφέρουν στις μελέτες τους ότι η Συναισθηματική Νοημοσύνη σχετίζεται με πολλές πτυχές της ηγετικής μεταμόρφωσης, ενώ οι Maamari και Mardalani (2017) συσχετίζουν τη Συναισθηματική Νοημοσύνη με πολλές πτυχές της ηγεσίας και με την ικανότητά της να προβλέπει το ηγετικό δυναμικό. Επιπλέον, οι Lee et al (2018) συνδέουν τη Συναισθηματική Νοημοσύνη με την ηγετική αποτελεσματικότητα. Ο Goleman (1995) μετά από δειγματοληψία 500 οργανισμών από το Hay Group, ανέφερε ότι η εξαιρετική απόδοση των κορυφαίων ηγετών «αστέρι» οφείλεται στη συναισθηματική νοημοσύνη (Edelman et al, 2018).

Η συναισθηματική κατάσταση ενός ηγέτη επηρεάζει την απόδοση των υπαλλήλων τους, εάν είναι σε χαρούμενη διάθεση οι άνθρωποι γύρω του / της βλέπουν τα πράγματα με πιο θετικό τρόπο, γίνονται πιο αισιόδοξοι, αποτελεσματικοί και δημιουργικοί. Το αντίθετο ισχύει όταν η συναισθηματική κατάσταση του ηγέτη είναι αρνητική, δημιουργώντας ένα δυσλειτουργικό περιβάλλον (Goleman et al., 2001; στο Edelman et al, 2018). Οι καταστροφικές επιπτώσεις του κακού ηθικού, ο εκφοβισμός των υπαλλήλων, η αλαζονεία των ηγετών τους ή οποιοσδήποτε άλλος συνδυασμός αρνητικών συναισθηματικών παραγόντων μπορεί να είναι απαρατήρητες, αλλά είναι δυνατόν να τα μετρήσουμε με συγκεκριμένα σημάδια: μείωση της παραγωγικότητας, αυξανόμενες δυσκολίες στην επίτευξη στόχων, επανάληψη λαθών, κακή ατμόσφαιρα εργασίας, έλλειψη μνήμης και προσοχής, δυσκολίες στη μάθηση ή στη λήψη αποφάσεων (Lee et al, 2018; Vasilagos et al, 2017).

Οι συνεχιζόμενες προσπάθειες για να λειτουργήσει η συναισθηματική νοημοσύνη στην διαχείριση και την ηγεσία σταθεροποίησαν ένα κίνημα προς υποστήριξη της δυνητικής αξίας της συναισθηματικής νοημοσύνης στον καθορισμό της οργανωτικής συμπεριφοράς και των επιδόσεων. Ορισμένοι θεωρητικοί μάλιστα πρότειναν ότι εκτός από τις πρακτικές καλύτερης εκπαίδευσης της συναισθηματικής νοημοσύνης, τα μέτρα της συναισθηματικής νοημοσύνης για τον προσδιορισμό των αυξήσεων είναι επίσης κατάλληλα για την ανάπτυξη της ηγεσίας. Κατά τη διάρκεια

των τελευταίων δύο δεκαετιών, οι διαπροσωπικές δεξιότητες έχουν γίνει αναπόσπαστο στοιχείο της αποτελεσματικής διαχείρισης (Anand & Udaya Suriyan, 2010). Το μοντέλο συναισθηματικής νοημοσύνης του Goleman αναγνωρίστηκε ως μια επιθυμητή ηγετική προσέγγιση για να αξιολογήσει την ανάπτυξη και την επιτυχία των ηγετών σε διάφορους οργανισμούς. Αντίθετα, κάποιοι ερευνητές ισχυρίστηκαν ότι ενώ μπορεί να είναι δελεαστικό να υποθέσουμε ότι οι διευθυντές χρησιμοποιούν τα συναισθήματα για να εξασφαλίσουν την επιτυχία, η δεξιότητα των συναισθηματικών πληροφοριών μπορεί να είναι λιγότερο σημαντική σε οργανωτικό επίπεδο (Goleman, 2011).

Ανεξάρτητα, ένα ενδιαφέρον σημείο που αξίζει να σημειωθεί είναι η πεποίθηση ότι οι ηγέτες παίρνουν καλύτερες αποφάσεις όταν αφαιρούνται τα συναισθήματα και το μυαλό εκτελεί χωρίς διαίσθηση ή συναισθηματική αντίδραση. Για να τονισθεί η λογική επέκταση της επιρροής της συναισθηματικής νοημοσύνης, αρκετές μελέτες συνέβαλαν στην καθιέρωση ενός διακριτικού πλαισίου ευθυγραμμίζοντας συναισθηματικά την ευφυΐα και την ανάπτυξη της ηγεσίας. Στην βιβλιογραφία, τονίζεται συχνά η τάση που συνδέει την συναισθηματική νοημοσύνη με τη διοίκηση και την ηγεσία. Η βασική ιδέα που προτάθηκε δημιούργησε μια απαίτηση για διαχειριστικές συναισθηματικές ικανότητες που μπορούν να ενισχύσουν όχι μόνο την αποτελεσματικότητα αλλά και την ηγεσία, την ανταπόκριση στις ανάγκες της κοινότητας και την ικανότητα διευκόλυνσης της οργανωτικής αλλαγής (Obradovic et al., 2013). Οι νέες διαστάσεις της συμπεριφοράς του διαχειριστή, όπως η κατανόηση της συναισθηματικής νοημοσύνης, της κοινής ηγεσίας και της δέσμευσης των εργαζομένων, εξακολουθούν να κερδίζουν ταχεία προβολή στον οργανισμό. Μια νέα θεωρία που σχετίζεται με το ρόλο της συναισθηματικής νοημοσύνης προέκυψε με βάση την ιδέα ότι η οργανωτική διαχείριση και η ηγεσία είναι πιο πιθανό να ευδοκιμήσουν με τη βελτίωση της ικανότητάς των ατόμων να εμφανίζουν δεξιότητες συναισθηματικής νοημοσύνης (McCleskey, 2014).

Για να είναι αποτελεσματικοί ηγέτες στο χώρο εργασίας, οι διευθυντές, οι εποπτικές αρχές και άλλα μέλη της ηγεσίας πρέπει να είναι σε θέση να λειτουργούν παραγωγικά με άτομα υπό την ευθύνη τους. Οι υψηλά συναισθηματικά ευφυείς ηγέτες, μπορούν να χρησιμοποιήσουν τις κοινωνικές δεξιότητές τους για να ενθαρρύνουν την αλληλεπίδραση και την εμπιστοσύνη των υπαλλήλων τους. Έχουν την τάση να βλέπουν τα μέλη της ομάδας τους ως άτομα με μοναδικές ικανότητες, υπόβαθρο και προσωπικότητες. Ένας καλός ηγέτης είναι σε θέση να δημιουργήσει το είδος του εργασιακού περιβάλλοντος όπου κάθε άτομο αισθάνεται σχετικό και έχει κίνητρο για

να πετύχει (Sadri, 2012). Ένας συναισθηματικά ευφυής ηγέτης θα είναι σε θέση να κατανοήσει ξεκάθαρα τις διάφορες καταστάσεις που συμβαίνουν στον οργανισμό και να προβλέψει το πιθανό συναισθηματικό αποτέλεσμα κάθε περίπτωσης. Για τους ηγέτες, η ικανότητα κατανόησης και συνειδητοποίησης των συναισθημάτων τους, αλλά και των άλλων, συμβάλλει στη συγκράτηση των συναισθηματικά ισορροπημένων εργαζομένων τους.

Οι ηγέτες με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη διαχειρίζονται πιο αποτελεσματικά τις σχέσεις με άλλους και αυτό, με τη σειρά του, θα συμβάλει στην ενίσχυση της παραγωγικότητας του οργανισμού (Serrat, 2017). Όταν προκύψει σύγκρουση, οι ηγέτες με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να είναι σε θέση να ελέγξουν καλύτερα τις δικές τους παρορμήσεις, να δουν την κατάσταση από όλες τις οπτικές γωνίες και να αναζητήσουν αμοιβαία επωφελείς λύσεις. Οι αποτελεσματικοί ηγέτες χαρακτηρίζονται από διαφάνεια και δεν φοβούνται να παραδεχτούν όταν κάνουν λάθος. Είναι επίσης πιο πιθανό να προσπαθήσουν να βελτιώσουν τις εργασιακές σχέσεις (Brackett, Rivers & Salovey, 2011).

Υποθέσεις. Η συναισθηματική νοημοσύνη, όπως έχει αποδειχθεί από έρευνες, διαδραματίζει ένα σημαντικό ρόλο στο εργασιακό περιβάλλον (Goleman, Boyatzis & McKee, 2002; Law, Wong & Song, 2004; Sy & Cote, 2004; Wong & Law, 2002). Όλο και περισσότεροι ερευνητές υποστηρίζουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη των εργαζομένων μπορεί να συσχετιστεί με εργασιακά αποτελέσματα, όπως η εργασιακή ικανοποίηση και η απόδοση της εργασίας (Bachman, Stein, Campbell & Sitarenios, 2000; Prati, Douglas, Ammeter & Buckley, 2003). Επιπλέον, επισημαίνουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη ενός μάνατζερ μπορεί να επηρεάσει αυτά τα εργασιακά αποτελέσματα (Goleman et al., 2002). Ωστόσο, τα εμπειρικά στοιχεία είναι ελλιπή και ελάχιστες έρευνες έχουν εξετάσει την επίδραση της συναισθηματικής νοημοσύνης τόσο των μάνατζερ όσο και των εργαζομένων στην εργασιακή αποτελεσματικότητα και την απόδοση της εργασίας.

Εργασιακή ικανοποίηση. Σύμφωνα με έρευνες, οι εργαζόμενοι με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη τείνουν να έχουν υψηλότερα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης, καθώς είναι σε θέση να αναγνωρίσουν και να διαχειριστούν τα συναισθήματά τους σε σχέση με τους εργαζομένους οι οποίοι έχουν χαμηλή συναισθηματική νοημοσύνη. Για παράδειγμα, οι εργαζόμενοι με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη μπορούν εύκολα να αναγνωρίσουν συναισθήματα απογοήτευσης, φόβου και άγχους και μπορούν να τα διαχειριστούν προκειμένου να τα μειώσουν. Ως αποτέλεσμα, οι εργαζόμενοι αναπτύσσουν στρατηγικές και επιμένουν να αντιμετωπίζουν τις αρνητικές επιπτώσεις του άγχους και των άλλων αρνητικών συναισθημάτων (Cooper & Sawaf, 1997). Αντίθετα, οι εργαζόμενοι με χαμηλή συναισθηματική νοημοσύνη δεν είναι σε θέση να αντιληφθούν και να κατανοήσουν τα δικά τους συναισθήματα σε δύσκολες καταστάσεις, με αποτέλεσμα να μειώνουν το επίπεδο εργασιακής ικανοποίησής τους.

Επιπλέον, οι εργαζόμενοι με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη είναι πιθανό να έχουν υψηλότερα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης επειδή είναι σε θέση να αναγνωρίζουν και να διαχειρίζονται τα συναισθήματα των άλλων. Η ικανότητα της αναγνώρισης των συναισθημάτων των άλλων είναι χρήσιμη σε ομαδικές εργασίες, όπου οι εργαζόμενοι με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη τη χρησιμοποιούν προκειμένου να δημιουργήσουν θετικές αλληλεπιδράσεις τόσο για να ενισχύσουν το δικό τους ηθικό όσο και της ομάδας. Με αυτό τον τρόπο, συμβάλλουν θετικά στην απόδοση εργασιακής ικανοποίησης για όλους (Shimazu, Shimazu & Odahara, 2004).

H1: Υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης των εργαζομένων και της εργασιακής τους ικανοποίησης.

Εργασιακή απόδοση. Σύμφωνα με τους George και Brief (1996), η εργασιακή απόδοση είναι άμεσα συνδεδεμένη με την ικανότητα των εργαζομένων να χρησιμοποιούν τα συναισθήματά τους για να διευκολύνουν την απόδοση. Η βελτίωση της απόδοσης αποτελεί πλεονέκτημα για τους εργαζομένους, οι οποίοι μπορούν να αντιληφθούν και να διαχειριστούν τόσο τα θετικά όσο και τα αρνητικά τους συναισθήματα. Για παράδειγμα, θετικά συναισθήματα, όπως ο ενθουσιασμός, η ευχαρίστηση παρακινούν τους εργαζομένους για καλύτερη εξυπηρέτηση πελατών, ολοκλήρωση των εργασιακών τους καθηκόντων και γενικότερης συνεισφοράς στον οργανισμό. Ενώ, αρνητικά συναισθήματα, όπως το άγχος, επηρεάζουν αρνητικά την ικανότητα των εργαζομένων να επικεντρωθούν στα εργασιακά τους καθήκοντα. Εργαζόμενοι με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη προσαρμόζονται πιο γρήγορα στη διαχείριση των δικών τους συναισθημάτων και των άλλων με σκοπό να επιτύχουν περισσότερες θετικές αλληλεπιδράσεις, οι οποίες οδηγούν σε καλύτερες οργανωτικές συμπεριφορές, οι οποίες συνεισφέρουν στην απόδοση (Mossholder, Bedian & Armenakis, 1981; Wong & Law, 2002).

H2: Υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης των εργαζομένων και της εργασιακής τους απόδοσης.

Εργασιακή ικανοποίηση και εργασιακές σχέσεις. Όλο και περισσότερες έρευνες αποδεικνύουν ότι οι μάνατζερ με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη προάγουν τις θετικές εργασιακές συμπεριφορές (Carmeli, 2003) και ότι οι υφιστάμενοί τους λαμβάνουν υψηλότερα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης και απόδοσης (Wong & Law, 2002). Οι υψηλά συναισθηματικά νοήμων μάνατζερ μπορούν να αντιληφθούν και να διαχειριστούν τα συναισθήματα των εργαζομένων τους, προάγοντας την δημιουργικότητά τους, την αφοσίωσή τους και την εμπιστοσύνη τους, επιτρέποντάς τους να δράσουν (Fredrickson, 2003; Zhou & George, 2003). Οι υψηλά συναισθηματικά νοήμων ηγέτες, μπορούν να χρησιμοποιήσουν τις κοινωνικές δεξιότητές τους για να ενθαρρύνουν την αλληλεπίδραση και την εμπιστοσύνη των υπαλλήλων τους. Έχουν την τάση να βλέπουν τα μέλη της ομάδας τους ως άτομα με μοναδικές ικανότητες, υπόβαθρο και προσωπικότητες. Ένας καλός ηγέτης είναι σε θέση να δημιουργήσει το είδος του εργασιακού περιβάλλοντος όπου κάθε άτομο αισθάνεται μέρος του και έχει κίνητρο για να πετύχει (Sadri, 2012). Οι ηγέτες με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη διαχειρίζονται πιο αποτελεσματικά τις σχέσεις με άλλους και αυτό, με τη σειρά του, θα συμβάλει στην ενίσχυση της παραγωγικότητας του οργανισμού (Serrat, 2017). Επιπρόσθετα, οι υψηλά συναισθηματικά νοήμων μάνατζερ είναι σε θέση να δημιουργήσουν θετικές αλληλεπιδράσεις μεταξύ των εργαζομένων, με αποτέλεσμα την ενίσχυση της συνεργασίας, τον συντονισμό και τις οργανωτικές συμπεριφορές που συμβάλλουν τόσο στην απόδοση όσο και στην ενίσχυση των εργασιακών σχέσεων. Ενώ υπάρχουν αρκετές έρευνες για την εξέταση της σχέσης μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης των μάνατζερ και των εργασιακών αποτελεσμάτων των εργαζομένων, λίγες έχουν πραγματοποιηθεί για την εξέταση της επίδρασης της συναισθηματικής νοημοσύνης των μάνατζερ, της συναισθηματικής νοημοσύνης των εργαζομένων και τα εργασιακά τους αποτελέσματα.

H3: Η συναισθηματική νοημοσύνη των μάνατζερ σχετίζεται περισσότερο θετικά με την εργασιακή ικανοποίηση για εργαζομένους με χαμηλή συναισθηματική νοημοσύνη.

H4: Υφίσταται θετική συσχέτιση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης των εργαζομένων και των εργασιακών τους σχέσεων.

Κεφάλαιο δεύτερο

Μεθοδολογία Έρευνας

Ο σκοπός της μελέτης είναι η εξέταση της εξέλιξης της συναισθηματικής νοημοσύνης και της συσχέτισης μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και ηγεσίας.

Ο στόχος αυτού του κεφαλαίου είναι να εξηγήσει λεπτομερώς τις ερευνητικές μεθόδους και τη μεθοδολογία που εφαρμόστηκε για αυτήν τη μελέτη. Το κεφάλαιο εξηγεί για αρχή την ερευνητική προσέγγιση, έπειτα τον ερευνητικό σχεδιασμό, καθώς και τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα των επιλεγμένων ερευνητικών εργαλείων. Έπειτα ακολουθεί συζήτηση για το πώς η χρήση του ερωτηματολογίου μπορεί να παράγει έγκυρα αποτελέσματα, ικανοποιώντας τους σκοπούς και τους στόχους που τέθηκαν για αυτή τη διατριβή. Το κεφάλαιο στη συνέχεια αναφέρεται στο μέγεθος του δείγματος και τη στρατηγική δειγματοληψίας που εφαρμόστηκε, καθώς και τις μεθόδους ανάλυσης δεδομένων που έχουν χρησιμοποιηθεί.

Ερευνητική στρατηγική

Στην παρούσα διατριβή υιοθετείται ποσοτική ερευνητική στρατηγική, με την ανάπτυξη και συμπλήρωση ερωτηματολογίου κλειστών τύπου ερωτήσεων (Παπαγεωργίου, Γ. 2014).

Η πρωτογενής έρευνα πραγματοποιήθηκε σε 2 νοσοκομεία, το δημόσιο νοσοκομείο Καρδίτσας και το δημόσιο νοσοκομείο Τρικάλων, με τελικό δείγμα 88 συμπληρωμένα ερωτηματολόγια. Οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να συμπληρώσουν τα ερωτηματολόγια που περιλάμβαναν παράγοντες βάσει του οποίου μετρήθηκε η συναισθηματική νοημοσύνη, η εργασιακή ικανοποίηση, και οι εργασιακές σχέσεις.

Από τα 88 συμπληρωθέντα ερωτηματολόγια, 20 συμπληρώθηκαν από το διοικητικό προσωπικό και 68 από υφισταμένους των Νοσοκομείων που συμμετείχαν στην έρευνα.

Ερευνητικός Σχεδιασμός

Για την παρούσα έρευνα επιλέχθηκε η ποσοτική μέθοδος, διότι είναι ένας αξιόπιστος και γρήγορος τρόπος για την συλλογή πληροφοριών από πολλούς ερωτηθέντες με αποτελεσματικό και έγκαιρο τρόπο.

Αυτή η μελέτη δεν αποτελεί εξαίρεση και τα ερωτηματολόγια ήταν ένας γρήγορος και αποτελεσματικός τρόπος για την ερευνήτρια να προσεγγίσει πολλούς ερωτηθέντες εντός αρκετών εβδομάδων. Ένα γενικό μειονέκτημα των ερωτηματολογίων ωστόσο είναι η σταθερή και αυστηρή μορφή τους, η οποία εξαλείφει τη δυνατότητα για πιο εμπεριστατωμένη ή αφηρημένη παρατήρηση (Schofield, M., & Knauss, C. 2010).

Τα ερωτηματολόγια δημιουργήθηκαν από την ερευνήτρια, έπειτα από βιβλιογραφική ανασκόπηση, και ήταν δομημένα σε δημογραφικά χαρακτηριστικά, και έπειτα σε ενότητες όπου περιείχαν τους βασικούς παράγοντες της έρευνας, όπως την συναισθηματική νοημοσύνη, την εργασιακή ικανοποίηση, και τις εργασιακές σχέσεις (βλ. Παράρτημα).

Δείγμα

Οι εργαζόμενοι που έλαβαν μέρος στην έρευνα ήταν συνολικά 88 άτομα. Οι 68 συμμετέχοντες ήταν υφιστάμενοι, 37 από το νοσοκομείο Καρδίτσας και 31 από το νοσοκομείο Τρικάλων. Οι υπόλοιποι 20 συμμετέχοντες χωρίστηκαν σε 5 άτομα του διοικητικού προσωπικού του νοσοκομείου Καρδίτσας, ενώ οι υπόλοιποι 15 ήταν από το διοικητικό προσωπικό του νοσοκομείου Τρικάλων.

Τα ερωτηματολόγια διανεμήθηκαν και ολοκληρώθηκαν εντός κάποιων εβδομάδων.

Συλλογή και Στατιστική Ανάλυση Δεδομένων

Το μεγαλύτερο μέρος της επικοινωνίας με τους συμμετέχοντες πραγματοποιήθηκε με τη διανομή ερωτηματολογίων σε ανώτερα στελέχη, όπου οι ίδιοι τα μοίρασαν σε άτομα είτε διοικητικού προσωπικού είτε υφισταμένων, για την υλοποίηση της έρευνας. Η συγγραφέας σκόπευε σκόπιμα Νοσοκομεία της επαρχίας, επειδή η πιθανότητα να παραχωρηθεί πρόσβαση στους υπαλλήλους ήταν υψηλότερη, και η διαδικασία λιγότερο χρονοβόρα. Αφού παρουσιάστηκε και έγινε αποδεκτό το Πρωτόκολλο Έρευνας από τη Συνέλευση του Διοικητικού Προσωπικού, τα ερωτηματολόγια διανεμήθηκαν τόσο στο αρμόδιο διοικητικό προσωπικό όσο και τους υφισταμένους τους.

Τα ερωτηματολόγια ολοκληρώθηκαν σε μερικές εβδομάδες. Δεν προτιμήθηκαν οι συνεντεύξεις μέσω τηλεφώνου / Skype, διότι η έρευνα μπορεί να χρονοτριβούσε

πολύ περισσότερο, καθώς επίσης οι απαντήσεις θα ήταν πιο ελεύθερες, και θα ήταν πιο δύσκολο να προκύψει κάποιο πόρισμα. Τέλος, οι απαντήσεις δομήθηκαν στο στατιστικό πρόγραμμα SPSS.

Τεχνική Ανάλυσης Δεδομένων

Η ανάλυση των αποτελεσμάτων του ερωτηματολογίου πραγματοποιήθηκε μέσω στατιστικής ανάλυσης. Για τον λόγο ότι τα ερωτηματολόγια δεν ήταν λίγα, και για την ευκολότερη ανάλυση του δείγματος, χρησιμοποιήθηκε το πρόγραμμα Excel όπου κατανεμήθηκαν οι απαντήσεις, και έπειτα το στατιστικό πρόγραμμα IBM SPSS Statistics 23. Για την εξαγωγή των συμπερασμάτων και την σύνδεση με τις υποθέσεις, οι οποίες περιγράφονται στο Κεφάλαιο πρώτο, χρησιμοποιήθηκε η Επαγωγική στατιστική ανάλυση. Πιο συγκεκριμένα, πραγματοποιήθηκε έλεγχος συσχέτισης (Pearson Correlation) για τις εξεταζόμενες μεταβλητές των υποθέσεων. Αφού ανακαλύφθηκε η ύπαρξη συσχέτισης, δημιουργήθηκαν τα μοντέλα αυτών και εξετάστηκαν με γραμμική παλινδρόμηση. Τα μοντέλα που χρησιμοποιήθηκαν στη γραμμική παλινδρόμηση είναι αυτά που ερμηνεύουν τις τρεις βασικές ερευνητικές υποθέσεις της εργασίας (H1, H2 και H4).

Τα αποτελέσματα από την περιγραφική και την επαγωγική στατιστική ανάλυση των ερωτηματολογίων παρουσιάζεται με τη μορφή πινάκων και διαγραμμάτων. Τα κύρια ευρήματα αυτής της διατριβής συζητούνται στο Κεφάλαιο τέταρτο αυτής της εργασίας.

Κεφάλαιο τρίτο

Στατιστική ανάλυση

Περιγραφική στατιστική ανάλυση

Περιγραφική στατιστική ανάλυση για υφισταμένους. Στην ενότητα αυτή γίνεται χρήση της περιγραφικής στατικής με τη βοήθεια του στατιστικού προγράμματος SPSS. Σκοπός της ανάλυσης αυτής είναι η συνοπτική και αποτελεσματική παρουσίαση των δεδομένων της έρευνας. Τα αποτελέσματα για τους υφισταμένους, οι οποίοι εργάζονται στα Νοσοκομεία της έρευνας και συμμετείχαν στην έρευνα αυτή, παρουσιάζονται και αναλύονται παρακάτω.

Πίνακας 1. Το φύλο των συμμετεχόντων ανά Νοσοκομείο

		Valid			
Μεταβλητή		Frequency	Percent	Percent	Cumulative Percent
Φύλο					
Καρδίτσας	Valid Άντρας	6	16,2	16,2	16,2
	Γυναίκα	31	83,8	83,8	100,0
	Total	37	100,0	100,0	
Τρικάλων	Valid Άντρας	2	6,5	6,5	6,5
	Γυναίκα	29	93,5	93,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Πηγή: Πρωτογενή δεδομένα της ερευνήτριας (2020)

Στον παραπάνω πίνακα δηλώνεται το φύλο των ατόμων που συμμετείχαν. Από τους υφισταμένους του Νοσοκομείου Καρδίτσας, οι 6 ήταν άντρες και οι 31 γυναίκες. Από τους υφισταμένους του Νοσοκομείου Τρικάλων, οι 2 ήταν άντρες και οι υπόλοιποι 29 ήταν γυναίκες. Όπως παρατηρείται, οι περισσότεροι συμμετέχοντες στην έρευνα ήταν γυναίκες.

Πίνακας 2. Η ηλικιακή κατανομή των συμμετεχόντων ανά Νοσοκομείο

						Cumulative
Μεταβλητή		Frequency Percent Valid Percent				Percent
Ηλικία						
Καρδίτσας	Valid	19-24	1	2,7	2,7	2,7
		25-30	5	13,5	13,5	16,2
		31-40	9	24,3	24,3	40,5
		41-50	15	40,5	40,5	81,1
		51+	7	18,9	18,9	100,0
		Total	37	100,0	100,0	
Τρικάλων	Valid	19-24	1	3,2	3,2	3,2
		25-30	5	16,1	16,1	19,4
		31-40	6	19,4	19,4	38,7
		41-50	9	29,0	29,0	67,7
		51+	10	32,3	32,3	100,0
		Total	31	100,0	100,0	

Πηγή: Πρωτογενή δεδομένα της ερευνήτριας (2020)

Όπως καταγράφεται στον Πίνακα 2, από τους υφισταμένους του Νοσοκομείου Καρδίτσας, 1 άτομο είχε ηλικία μεταξύ 19-24, 5 άτομα είχαν ηλικία μεταξύ 25-30, 9 άτομα είχαν ηλικία μεταξύ 31-40, 15 άτομα είχαν ηλικία μεταξύ 41-50, και τέλος 7 άτομα είχαν ηλικία 51 και άνω. Από τους υφισταμένους του Νοσοκομείου Τρικάλων, 1 άτομο είχε ηλικία μεταξύ 19-24, 5 άτομα είχαν ηλικία μεταξύ 25-30, 6 άτομα είχαν ηλικία μεταξύ 31-40, 9 άτομα είχαν ηλικία μεταξύ 41-50, και τέλος 10 άτομα είχαν ηλικία 51 και άνω. Οι περισσότεροι συμμετέχοντες ανήκουν στην ηλικιακή κατανομή άνω των 41 ετών.

Πίνακας 3. Το επίπεδο εκπαίδευσης των συμμετεχόντων ανά Νοσοκομείο

				Cumulative	
Μεταβλητή		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Επίπεδο Εκπαίδευσης					
Καρδίτσας	Valid Πτυχίο Σχολής 2ετούς φοίτησης	15	40,5	40,5	40,5
	Πτυχίο TEI	6	16,2	16,2	56,8
	Πτυχίο AEI	8	21,6	21,6	78,4
	Μεταπτυχιακό	8	21,6	21,6	100,0
	Total	37	100,0	100,0	
Τρικάλων	Valid Πτυχίο Σχολής 2ετούς φοίτησης	10	32,3	32,3	32,3
	Πτυχίο TEI	12	38,7	38,7	71,0
	Πτυχίο AEI	6	19,4	19,4	90,3
	Μεταπτυχιακό	2	6,5	6,5	96,8
	Άλλο	1	3,2	3,2	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Πηγή: Πρωτογενή δεδομένα της ερευνήτριας (2020)

Στο σύνολο των ερωτηθέντων παρατηρείται ότι οι περισσότεροι εξ' αυτών είναι κάτοχοι πτυχίου 2ετούς φοίτησης. Από τους υφισταμένους του Νοσοκομείου Καρδίτσας, 15 άτομα είχαν Πτυχίο Σχολής 2ετούς φοίτησης, 6 άτομα είχαν πτυχίο TEI, 8 άτομα είχαν πτυχίο AEI, και τέλος 8 άτομα είχαν Μεταπτυχιακό Τίτλο. Από τους υφισταμένους του Νοσοκομείου Τρικάλων, 10 άτομα είχαν Πτυχίο Σχολής 2ετούς φοίτησης, 12 άτομα είχαν πτυχίο TEI, 6 άτομα είχαν πτυχίο AEI, 2 άτομα είχαν Μεταπτυχιακό Τίτλο, και τέλος 1 άτομο δήλωσε άλλο.

Πίνακας 4. Το τμήμα στο οποίο ανήκουν οι συμμετέχοντες ανά Νοσοκομείο

				Cumulative	
Μεταβλητή		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Τμήμα					
Καρδίτσας	Valid	Νοσηλευτικό	19	51,4	51,4
		Ιατρικό	7	18,9	70,3
		Διοικητικό	11	29,7	100,0
		Total	37	100,0	
Τρικάλων	Valid	Νοσηλευτικό	19	61,3	61,3
		Ιατρικό	4	12,9	74,2
		Διοικητικό	8	25,8	100,0
		Total	31	100,0	

Πηγή: Πρωτογενή δεδομένα της ερευνήτριας (2020)

Τα περισσότερα άτομα ανήκουν στο νοσηλευτικό προσωπικό, δικαιολογώντας και τα αποτελέσματα του Πίνακα 3, με βάση τα οποία οι περισσότεροι είναι κάτοχοι πτυχίου 2ετούς φοιτήσεως. Από τους υφισταμένους του Νοσοκομείου Καρδίτσας, 19 άτομα δήλωσαν Νοσηλευτικό, 7 άτομα δήλωσαν Ιατρικό, και τέλος 11 άτομα δήλωσαν Διοικητικό. Από τους υφισταμένους του Νοσοκομείου Τρικάλων, 19 άτομα δήλωσαν Νοσηλευτικό, 4 άτομα δήλωσαν Ιατρικό, και τέλος 8 άτομα δήλωσαν Διοικητικό.

Πίνακας 5. Βαθμός νοσηλευτικού προσωπικού ανά Νοσοκομείο

Μεταβλητή		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Βαθμός νοσηλευτικού προσωπικού					
Καρδίτσας	Valid	Νοσηλεύτης/τρια	19	51,4	100,0
	Missing	System	18	48,6	
	Total		37	100,0	
Τρικάλων	Valid	Νοσηλεύτης/τρια	16	51,6	88,9
		Τομεάρχης	2	6,5	100,0
	Total		18	58,1	100,0
	Missing	System	13	41,9	
	Total		31	100,0	

Πηγή: Πρωτογενή δεδομένα της ερευνήτριας (2020)

Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων, οι οποίοι ανήκουν στο Νοσηλευτικό προσωπικό, απάντησαν ότι ο βαθμός που κατέχουν είναι αυτός του Νοσηλεύτη/τριας. Πιο συγκεκριμένα, στο Νοσοκομείο Καρδίτσας 19 άτομα των συμμετεχόντων εργάζονται ως νοσηλεύτές/τριες, ενώ στο Νοσοκομείο Τρικάλων 16 άτομα εργάζονται ως νοσηλεύτές/τριες και 2 ως τομεάρχες.

Πίνακας 6. Βαθμός ιατρικού προσωπικού ανά Νοσοκομείο

Μεταβλητή			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Βαθμός ιατρικού προσωπικού						
Καρδίτσας	Valid	Ειδικευόμενος	6	16,2	85,7	85,7
		Επικουρικός	1	2,7	14,3	100,0
		Total	7	18,9	100,0	
Μισσι νγκ	Missi	System	30	81,1		
		Total	37	100,0		
Τρικάλων	Valid	Ειδικευόμενος	4	12,9	100,0	100,0
	Missi	System	27	87,1		
	νγκ	Total	31	100,0		

Πηγή: Πρωτογενή δεδομένα της ερευνήτριας (2020)

Η μειοψηφία των συμμετεχόντων (βλ. Πίνακα 4) από τους υφισταμένους ανήκει στο ιατρικό προσωπικό, με τους 6 από αυτούς του Νοσοκομείου Καρδίτσας να είναι ειδικευόμενοι και 1 επικουρικός. Από το ιατρικό προσωπικό του Νοσοκομείου Τρικάλων, και τα 4 άτομα δήλωσαν ειδικευόμενοι.

Πίνακας 7. Βαθμός διοικητικού προσωπικού ανά Νοσοκομείο

Μεταβλητή			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Βαθμός διοικητικού προσωπικού						
Καρδίτσας	Valid	Υπάλληλος	11	29,7	100,0	100,0
	Missing	System	26	70,3		
	Total		37	100,0		
Τρικάλων	Valid	Υπάλληλος	9	29,0	100,0	100,0
	Missing	System	22	71,0		
	Total		31	100,0		

Πηγή: Πρωτογενή δεδομένα της ερευνήτριας (2020)

Τα άτομα που ανήκουν ως υφιστάμενοι στο Διοικητικό προσωπικό του Νοσοκομείου Καρδίτσας δήλωσαν και τα 11 ότι εργάζονται ως υπάλληλοι γραφείου. Αντίστοιχα, στο Νοσοκομείο Τρικάλων και οι 9 συμμετέχοντες, οι οποίοι ανήκουν στο διοικητικό προσωπικό ανέφεραν ότι είναι υπάλληλοι.

Πίνακας 8. Έτη εργασίας των συμμετεχόντων ανά Νοσοκομείο

					Cumulative
Μεταβλητή		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Έτη εργασίας					
Καρδίτσας	Valid 0-2 έτη	6	16,2	16,2	16,2
	3-5 έτη	6	16,2	16,2	32,4
	6-8 έτη	1	2,7	2,7	35,1
	9-11 έτη	2	5,4	5,4	40,5
	12 έτη+	22	59,5	59,5	100,0
	Total	37	100,0	100,0	
Τρικάλων	Valid 0-2 έτη	9	29,0	29,0	29,0
	3-5 έτη	3	9,7	9,7	38,7
	6-8 έτη	1	3,2	3,2	41,9
	9-11 έτη	5	16,1	16,1	58,1
	12 έτη+	13	41,9	41,9	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Πηγή: Πρωτογενή δεδομένα της ερευνήτριας (2020)

Στον Πίνακα 8 δηλώνονται τα έτη όπου ανήκουν στο εργατικό δυναμικό του νοσοκομείου τα άτομα που συμμετείχαν. Από τους υφισταμένους του Νοσοκομείου Καρδίτσας, 6 άτομα δήλωσαν 0-2 έτη, 6 άτομα δήλωσαν 3-5 έτη, 1 άτομο δήλωσε 6-8 έτη, 2 άτομα δήλωσαν 9-11 έτη, και τέλος 22 άτομα δήλωσαν 12 έτη και άνω. Από τους υφισταμένους του Νοσοκομείου Τρικάλων, 9 άτομα δήλωσαν 0-2 έτη, 3 άτομα δήλωσαν 3-5 έτη, 1 άτομο δήλωσε 6-8 έτη, 5 άτομα δήλωσαν 9-11 έτη, και τέλος 13 άτομα δήλωσαν 12 έτη και άνω.

Πίνακας 9. Μισθός συμμετεχόντων ανά Νοσοκομείο

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Μεταβλητή						
Μηνιαίος Μισθός						
Καρδίτσας	Valid	Έως 1000€	17	45,9	45,9	45,9
		1001€-1500€	20	54,1	54,1	100,0
		Total	37	100,0	100,0	
Τρικάλων	Valid	Έως 1000€	18	58,1	58,1	58,1
		1001€-1500€	11	35,5	35,5	93,5
		1501€-2000€	2	6,5	6,5	100,0
		Total	31	100,0	100,0	

Πηγή: Πρωτογενή δεδομένα της ερευνήτριας (2020)

Ο καθαρός μηνιαίος μισθός των ατόμων, που συμμετείχαν στην έρευνα, ανέρχεται στην πλειοψηφία αυτών έως 1000€. Αυτό παρατηρείται στον ανωτέρω πίνακα, αφού από τους υφισταμένους του Νοσοκομείου Καρδίτσας, 17 άτομα δήλωσαν έως 1000€, και 20 άτομα δήλωσαν 1001€ έως 1500€. Από τους υφισταμένους του Νοσοκομείου Τρικάλων, 18 άτομα δήλωσαν έως 1000€, 11 άτομα δήλωσαν 1001€ έως 1500€, και τέλος 2 άτομα δήλωσαν 1501€ έως 2000€.

Περιγραφική στατιστική ανάλυση για διοικητικό προσωπικό. Στην ενότητα αυτή γίνεται χρήση της περιγραφικής στατικής με τη βοήθεια του στατιστικού προγράμματος SPSS. Σκοπός της ανάλυσης αυτής είναι η συνοπτική και αποτελεσματική παρουσίαση των δεδομένων της έρευνας. Τα αποτελέσματα

για το διοικητικό προσωπικό, το οποίο εργάζεται στα Νοσοκομεία της έρευνας και συμμετείχε στην έρευνα αυτή, παρουσιάζονται και αναλύονται παρακάτω.

Πίνακας 10. Το φύλο των συμμετεχόντων ανά Νοσοκομείο

Μεταβλητή			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Φύλο						
Καρδίτσας	Valid	Αντρας	5	33,3	33,3	33,3
		Γυναίκα	10	66,7	66,7	100,0
		α				
		Total	15	100,0	100,0	
Τρικάλων	Valid	Αντρας	1	20,0	20,0	20,0
		Γυναίκα	4	80,0	80,0	100,0
		α				
		Total	5	100,0	100,0	

Πηγή: Πρωτογενή δεδομένα της ερευνήτριας (2020)

Οι συμμετέχοντες στην έρευνα, οι οποίοι ανήκουν στο διοικητικό προσωπικό, φαίνεται ότι στην πλειοψηφία τους είναι γυναίκες. Από το διοικητικό προσωπικό του Νοσοκομείου Καρδίτσας, οι 5 ήταν άντρες και οι 10 γυναίκες. Από το διοικητικό προσωπικό του Νοσοκομείου Τρικάλων, ο 1 ήταν άντρας και οι υπόλοιποι 4 ήταν γυναίκες.

Πίνακας 11. Η ηλικιακή κατανομή των συμμετεχόντων ανά Νοσοκομείο

Μεταβλητή			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ηλικία						
Καρδίτσας	Valid	31-40	3	20,0	20,0	20,0
		41-50	1	6,7	6,7	26,7
		51+	11	73,3	73,3	100,0
		Total	15	100,0	100,0	
Τρικάλων	Valid	31-40	1	20,0	20,0	20,0
		51+	4	80,0	80,0	100,0
		Total	5	100,0	100,0	

Πηγή: Πρωτογενή δεδομένα της ερευνήτριας (2020)

Η ηλικιακή κατανομή, στην οποία ανήκει το διοικητικό προσωπικό και των δύο Νοσοκομείων, είναι αυτή των 50+ . Από το διοικητικό προσωπικό του Νοσοκομείου Καρδίτσας, 3 άτομα είχαν ηλικία μεταξύ 31-40, 1 άτομο είχε ηλικία μεταξύ 41-50, και τέλος 11 άτομα είχαν ηλικία 51 και άνω. Από το διοικητικό προσωπικό του Νοσοκομείου Τρικάλων, 1 άτομο είχε ηλικία μεταξύ 31-40, και τέλος 4 άτομα είχαν ηλικία 51 και άνω.

Πίνακας 12. Το επίπεδο εκπαίδευσης των συμμετεχόντων ανά Νοσοκομείο

				Cumulative	
Μεταβλητή		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Επίπεδο Εκπαίδευσης					
Καρδίτσας Valid	Πτυχίο	5	33,3	33,3	33,3
	Σχολής 2ετούς				
	φοίτησης				
	Πτυχίο TEI	7	46,7	46,7	80,0
	Πτυχίο AEI	2	13,3	13,3	93,3
	Μεταπτυχιακό	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	
Τρικάλων Valid	Πτυχίο	2	40,0	40,0	40,0
	Σχολής 2ετούς				
	φοίτησης				
	Πτυχίο TEI	2	40,0	40,0	80,0
	Πτυχίο AEI	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Πηγή: Πρωτογενή δεδομένα της ερευνήτριας (2020)

Στον παραπάνω πίνακα δηλώνεται το επίπεδο εκπαίδευσης των ατόμων που συμμετείχαν. Από το διοικητικό προσωπικό του Νοσοκομείου Καρδίτσας, 5 άτομα είχαν Πτυχίο Σχολής 2ετούς φοίτησης, 7 άτομα είχαν πτυχίο TEI, 2 άτομα είχαν πτυχίο AEI, και τέλος 1 άτομο είχε Μεταπτυχιακό Τίτλο. Από το διοικητικό προσωπικό του Νοσοκομείου Τρικάλων, 2 άτομα είχαν Πτυχίο Σχολής 2ετούς φοίτησης, 2 άτομα είχαν πτυχίο TEI, και τέλος 1 άτομο είχε πτυχίο AEI.

Πίνακας 13. Το τμήμα στο οποίο ανήκουν οι συμμετέχοντες ανά Νοσοκομείο

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Μεταβλητή						
Τμήμα						
Καρδίτσας	Valid	Νοσηλευτικό	4	26,7	26,7	26,7
		Ιατρικό	8	53,3	53,3	80,0
		Διοικητικό	3	20,0	20,0	100,0
		Total	15	100,0	100,0	
Τρικάλων	Valid	Νοσηλευτικό	2	40,0	40,0	40,0
		Ιατρικό	2	40,0	40,0	80,0
		Διοικητικό	1	20,0	20,0	100,0
		Total	5	100,0	100,0	

Πηγή: Πρωτογενή δεδομένα της ερευνήτριας (2020)

Οι ερωτηθέντες του διοικητικού προσωπικού απάντησαν σε ποιο τμήμα ανήκουν, με την πλειοψηφία αυτών να ανήκει στο Ιατρικό Προσωπικό. Πιο συγκεκριμένα, από το διοικητικό προσωπικό του Νοσοκομείου Καρδίτσας, 4 άτομα δήλωσαν Νοσηλευτικό, 8 άτομα δήλωσαν Ιατρικό, και τέλος 3 άτομα δήλωσαν Διοικητικό. Από το διοικητικό προσωπικό του Νοσοκομείου Τρικάλων, 2 άτομα δήλωσαν Νοσηλευτικό, 2 άτομα δήλωσαν Ιατρικό, και τέλος 1 άτομο δήλωσε Διοικητικό.

Πίνακας 14. Βαθμός νοσηλευτικού προσωπικού ανά Νοσοκομείο

Μεταβλητή		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Βαθμός νοσηλευτικού προσωπικού					
Καρδίτσας	Valid	Προϊστάμενος/η	3	20,0	75,0
		Τομεάρχης	1	6,7	100,0
		Total	4	26,7	100,0
	Missing System	11	73,3		
	Total	15	100,0		
Τρικάλων	Valid	Προϊστάμενος/η	2	40,0	100,0
	Missing System	3	60,0		
	Total	5	100,0		

Πηγή: Πρωτογενή δεδομένα της ερευνήτριας (2020)

Από το διοικητικό νοσηλευτικό προσωπικό του Νοσοκομείου Καρδίτσας, 3 άτομα δήλωσαν προϊστάμενοι και 1 άτομο δήλωσε τομεάρχης. Από το διοικητικό νοσηλευτικό προσωπικό του Νοσοκομείου Τρικάλων, 2 άτομα δήλωσαν προϊστάμενοι.

Πίνακας 15. Βαθμός ιατρικού προσωπικού ανά Νοσοκομείο

					Cumulative	
Μεταβλητή		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent	
Βαθμός ιατρικού προσωπικού						
Καρδίτσας	Valid	Επιμελητής/τρια Β΄	2	13,3	25,0	25,0
		Αναπληρωτής	2	13,3	25,0	50,0
		Διευθυντής/ντρία				
		Διευθυντής/ντρία	4	26,7	50,0	100,0
	Total		8	53,3	100,0	
	Missing	System	7	46,7		
Total		15	100,0			
Τρικάλων	Valid	Επιμελητής/τρια Β΄	1	20,0	50,0	50,0
		Διευθυντής/ντρία	1	20,0	50,0	100,0
		Total	2	40,0	100,0	
	Missing System		3	60,0		
	Total		5	100,0		

Πηγή: Πρωτογενή δεδομένα της ερευνήτριας (2020)

Από το ιατρικό διοικητικό προσωπικό του Νοσοκομείου Καρδίτσας, 2 άτομα δήλωσαν επιμελητές Β, 2 άτομα δήλωσαν αναπληρωτές διευθυντές, και τέλος 4 άτομα δήλωσαν διευθυντές. Από το ιατρικό διοικητικό προσωπικό του Νοσοκομείου Τρικάλων, 1 άτομο δήλωσε επιμελητής Β, και τέλος 1 άτομο δήλωσε διευθυντής.

Πίνακας 16. Βαθμός διοικητικού προσωπικού ανά Νοσοκομείο

					Valid	Cumulative
Μεταβλητή			Frequency	Percent	Percent	Percent
Βαθμός διοικητικού προσωπικού						
Καρδίτσας	Valid	Προϊστάμενος/η	3	20,0	75,0	75,0
		Αυτοτελούς				
		Γραφείου				
		Διοικητικός	1	6,7	25,0	100,0
		Διευθυντής				
		Total	4	26,7	100,0	
	Missing	System	11	73,3		
		Total	15	100,0		
Τρικάλων	Valid	Προϊστάμενος/η	1	20,0	100,0	100,0
		Αυτοτελούς				
		Γραφείου				
	Missing	System	4	80,0		
		Total	5	100,0		

Πηγή: Πρωτογενή δεδομένα της ερευνήτριας (2020)

Από το διοικητικό προσωπικό του Νοσοκομείου Καρδίτσας, 3 άτομα δήλωσαν προϊστάμενοι αυτοτελούς γραφείου, και 1 άτομο δήλωσε διοικητικός διευθυντής. Από το διοικητικό προσωπικό του Νοσοκομείου Τρικάλων, 1 άτομο δήλωσε προϊστάμενος αυτοτελούς γραφείου.

Πίνακας 17. Έτη εργασίας των συμμετεχόντων ανά Νοσοκομείο

					Cumulative	
Μεταβλητή			Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Έτη Εργασίας						
Καρδίτσας	Valid	0-2 έτη	1	6,7	6,7	6,7
		3-5 έτη	1	6,7	6,7	13,3
		6-8 έτη	2	13,3	13,3	26,7
		9-11 έτη	1	6,7	6,7	33,3
		12 έτη+	10	66,7	66,7	100,0
		Total	15	100,0	100,0	
Τρικάλων	Valid	6-8 έτη	1	20,0	20,0	20,0
		12 έτη+	4	80,0	80,0	100,0
		Total	5	100,0	100,0	

Πηγή: Πρωτογενή δεδομένα της ερευνήτριας (2020)

Στον παραπάνω πίνακα δηλώνονται τα έτη όπου ανήκουν στο εργατικό δυναμικό του νοσοκομείου τα άτομα του διοικητικού προσωπικού που συμμετείχαν στην έρευνα. Από το διοικητικό προσωπικό του Νοσοκομείου Καρδίτσας, , 1 άτομο δήλωσε 0-2 έτη, , 1 άτομο δήλωσε 3-5 έτη, 2 άτομα δήλωσαν 6-8 έτη, 1 άτομο δήλωσε 9-11 έτη, και τέλος 10 άτομα δήλωσαν 12 έτη και άνω. Από το διοικητικό προσωπικό του Νοσοκομείου Τρικάλων, 1 άτομο δήλωσε 6-8 έτη, και τέλος 4 άτομα δήλωσαν 12 έτη και άνω.

Πίνακας 18. Μισθός συμμετεχόντων ανά Νοσοκομείο

Μεταβλητή		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Μηνιαίος Μισθός					
Καρδίτσας	Valid Έως 1000€	1	6,7	6,7	6,7
	1001€-1500€	7	46,7	46,7	53,3
	1501€-2000€	4	26,7	26,7	80,0
	2001€-2500€	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	
Τρικάλων	Valid 1001€-1500€	4	80,0	80,0	80,0
	1501€-2000€	1	20,0	20,0	100,0
	Total	5	100,0	100,0	

Πηγή: Πρωτογενή δεδομένα της ερευνήτριας (2020)

Η πλειοψηφία του διοικητικού προσωπικού και των δύο Νοσοκομείων δήλωσαν ότι ο καθαρός μηνιαίος μισθός τους ανέρχεται στα 1001€-1500€. Από το διοικητικό προσωπικό του Νοσοκομείου Καρδίτσας, 1 άτομο δήλωσε έως 1000€, 7 άτομα δήλωσαν 1001€ έως 1500€, 4 άτομα δήλωσαν 1501€ έως 2000€, και τέλος 3 άτομα δήλωσαν από 2001€ έως 2500€. Από το διοικητικό προσωπικό του Νοσοκομείου Τρικάλων, 4 άτομα δήλωσαν 1001€ έως 1500€, και τέλος 1 άτομο δήλωσε 1501€ έως 2000€.

Αξιοπιστία Ερωτηματολογίων Έρευνας

Αξιοπιστία ερωτηματολογίου υφισταμένων. Στην ενότητα αυτή πραγματοποιείται ο έλεγχος αξιοπιστίας των ερωτηματολογίων των υφισταμένων που συμμετείχαν στην έρευνα.

Πίνακας 19. Έλεγχος αξιοπιστίας στις ερωτήσεις διερεύνησης συναισθηματικής νοημοσύνης

Reliability Statistics

Cronbach's

Alpha	N of Items
,623	29

Πηγή: Πρωτογενή δεδομένα της ερευνήτριας (2020)

Παραπάνω πραγματοποιήθηκε η ανάλυση αξιοπιστίας του ερωτηματολογίου των υφισταμένων ως προς την διερεύνηση της συναισθηματικής νοημοσύνης. Η τιμή 0,623 δείχνει μέτρια αξιοπιστία, καθώς δεν περνάει το 0,7.

Πίνακας 20. Έλεγχος αξιοπιστίας στις ερωτήσεις διερεύνησης εργασιακής ικανοποίησης

Reliability Statistics

Cronbach's

Alpha	N of Items
,387	19

Πηγή: Πρωτογενή δεδομένα της ερευνήτριας (2020)

Η ανάλυση αξιοπιστίας του ερωτηματολογίου των υφισταμένων ως προς την διερεύνηση της εργασιακής ικανοποίησης τους δείχνει πως είναι χαμηλή, καθώς η τιμή $0,387 < 0,7$.

Πίνακας 21. Έλεγχος αξιοπιστίας στις ερωτήσεις διερεύνησης εργασιακών σχέσεων

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,934	22

Πηγή: Πρωτογενή δεδομένα της ερευνήτριας (2020)

Η τιμή 0,934 παρουσιάζει πολύ υψηλή αξιοπιστία, καθώς είναι μεγαλύτερο από το 0,7 και πλησιάζει το 1. Αυτό ερμηνεύεται ως υψηλή αξιοπιστία του ερωτηματολογίου των υφισταμένων ως προς την διερεύνηση εργασιακών σχέσεων.

Πίνακας 22. Έλεγχος αξιοπιστίας του συνόλου των ερωτήσεων για τους υφισταμένους

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,844	70

Πηγή: Πρωτογενή δεδομένα της ερευνήτριας (2020)

Η τιμή 0,844 παρουσιάζει πολύ υψηλή αξιοπιστία, καθώς είναι μεγαλύτερο από το 0,7 και πλησιάζει το 1. Άρα, το ερωτηματολόγιο για τους υφισταμένους στο σύνολο των ερωτήσεων του παρουσιάζει υψηλή αξιοπιστία.

Αξιοπιστία ερωτηματολογίου Διοικητικού Προσωπικού. Στην ενότητα αυτή πραγματοποιείται ο έλεγχος αξιοπιστίας των ερωτηματολογίων του διοικητικού προσωπικού που συμμετείχαν στην έρευνα.

Πίνακας 23. Έλεγχος αξιοπιστίας στις ερωτήσεις διερεύνησης συναισθηματικής νοημοσύνης

Reliability Statistics

Cronbach's

Alpha	N of Items
-------	------------

,576	29
------	----

Πηγή: Πρωτογενή δεδομένα της ερευνήτριας (2020)

Παραπάνω πραγματοποιήθηκε η ανάλυση αξιοπιστίας του ερωτηματολογίου του Διοικητικού Προσωπικού ως προς την διερεύνηση της συναισθηματικής νοημοσύνης. Η τιμή 0,576 δείχνει μέτρια αξιοπιστία, καθώς δεν περνάει το 0,7.

Πίνακας 24. Έλεγχος αξιοπιστίας στις ερωτήσεις διερεύνησης εργασιακής ικανοποίησης

Reliability Statistics

Cronbach's

Alpha	N of Items
-------	------------

,555	19
------	----

Πηγή: Πρωτογενή δεδομένα της ερευνήτριας (2020)

Η τιμή 0,555 παρουσιάζει αρκετά χαμηλή αξιοπιστία, καθώς δεν πλησιάζει το 0,7.

Πίνακας 25. Έλεγχος αξιοπιστίας στις ερωτήσεις διερεύνησης εργασιακών σχέσεων

Reliability Statistics

Cronbach's

Alpha N of Items

,912 20

Πηγή: Πρωτογενή δεδομένα της ερευνήτριας (2020)

Η τιμή 0,912 παρουσιάζει πολύ υψηλή αξιοπιστία, καθώς είναι μεγαλύτερο από το 0,7 και πλησιάζει το 1. Συνεπώς, το ερωτηματολόγιο του διοικητικού προσωπικού ως προς τις εργασιακές σχέσεις παρουσιάζει πολύ υψηλή αξιοπιστία.

Πίνακας 26. Έλεγχος αξιοπιστίας του συνόλου των ερωτήσεων για το διοικητικό προσωπικό

Reliability Statistics

Cronbach's

Alpha N of Items

,785 68

Πηγή: Πρωτογενή δεδομένα της ερευνήτριας (2020)

Η τιμή 0,785 παρουσιάζει υψηλή αξιοπιστία, καθώς είναι μεγαλύτερο από το 0,7 παρόλο που δεν πλησιάζει το 1. Άρα, το ερωτηματολόγιο είναι αξιόπιστο στο σύνολο των ερωτήσεων για το διοικητικό προσωπικό.

Επαγωγική στατιστική ανάλυση

Η μέθοδος της επαγωγικής στατιστικής ανάλυσης βοηθά στην εκτίμηση των χαρακτηριστικών ενός πληθυσμού, με τη βοήθεια των αποτελεσμάτων που προκύπτουν από τις παρατηρήσεις ενός δείγματος. Προτού ξεκινήσει, όμως, η ανάλυση θα πρέπει να αναφερθεί πως ορίστηκαν οι μεταβλητές στο SPSS.

Η Συναισθηματική Νοημοσύνη ορίστηκε ως ο μέσος όρος των απαντήσεων, για κάθε συμμετέχοντα του ερωτηματολογίου, των ερωτήσεων της διερεύνησης της συναισθηματικής νοημοσύνης του ερωτηματολογίου (βλ. Παράρτημα).

Συναισθηματική Νοημοσύνη= MEAN (Q7-1,Q7-2,Q7-3,Q7-4,Q7-5,Q7-6,Q7-7,Q7-8,Q7-9,Q7-10,Q7-11,Q7-12,Q7-13,Q7-14,Q7-15,Q7-16,Q7-17,Q7-18,Q7-19,Q7-20,Q7-21,Q7-22,Q7-23,Q7-24,Q7-25,Q7-26,Q7-27,Q7-28,Q7-29)

Ως εργασιακή ικανοποίηση ορίστηκε ο μέσος όρος των απαντήσεων, για κάθε συμμετέχοντα του ερωτηματολογίου, των ερωτήσεων Q8. Οι ερωτήσεις αυτές αποσκοπούσαν στην διερεύνηση της εργασιακής ικανοποίησης (βλ. Παράρτημα).

Εργασιακή Ικανοποίηση= MEAN (Q8-1,Q8-2,Q8-3,Q8-4,Q8-5,Q8-6,Q8-7,Q8-9,Q8-10,Q8-11,Q8-12,Q8-13,Q8-14, Q8-15, Q8-16, Q8-17, Q8-18, Q8-19)

Η μεταβλητή εργασιακές σχέσεις αποτελεί τον μέσο όρο των απαντήσεων, για κάθε συμμετέχοντα του ερωτηματολογίου, των ερωτήσεων της διερεύνησης των εργασιακών σχέσεων (βλ. Παράρτημα).

Εργασιακές Σχέσεις = MEAN (Q9-1,Q9-1, Q9-3, Q9-4, Q9-5, Q9-6, Q9-7, Q9-8, Q9-9, Q9-10, Q9-11, Q9-12, Q9-13, Q9-14, Q9-15, Q9-16, Q9-17, Q9-18, Q9-19, Q9-20, Q9-21, Q9-22)

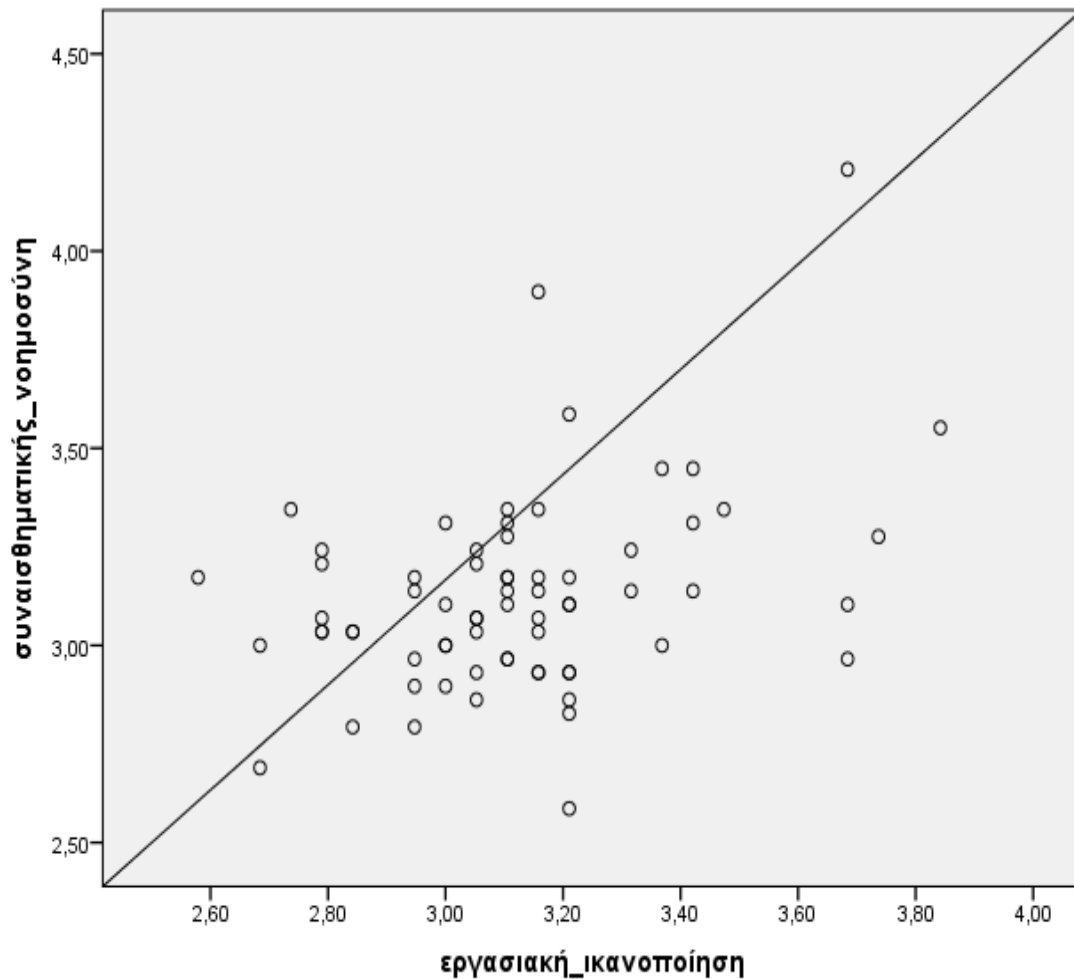
Τέλος, η μεταβλητή εργασιακή απόδοση είναι ο μέσος όρος των μεταβλητών της εργασιακής ικανοποίησης και των εργασιακών σχέσεων.

Εργασιακή Απόδοση= MEAN (Εργασιακή Ικανοποίηση, Εργασιακές Σχέσεις)

Διερεύνηση συσχέτισης μεταξύ των υφισταμένων. Παρακάτω θα αναλυθούν οι υποθέσεις σύμφωνα με τις απαντήσεις των Υφισταμένων.

H1: Υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης των εργαζομένων και της εργασιακής τους ικανοποίησης.

Διάγραμμα 1: Διασπορά μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και εργασιακής ικανοποίησης υφισταμένων



Πηγή: Πρωτογενή δεδομένα της ερευνήτριας (2020)

Στο διάγραμμα φαίνεται η διασπορά των μεταβλητών της συναισθηματικής νοημοσύνης και της εργασιακής ικανοποίησης. Παρατηρείται ότι δεν απομακρύνονται από τη γραμμικότητα. Παρ' όλα αυτά, ο έλεγχος θα γίνει και με τον συντελεστή συσχέτισης στον Πίνακα 27.

Πίνακας 27. Διερεύνηση συσχέτισης μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης των υφισταμένων και εργασιακής ικανοποίησης

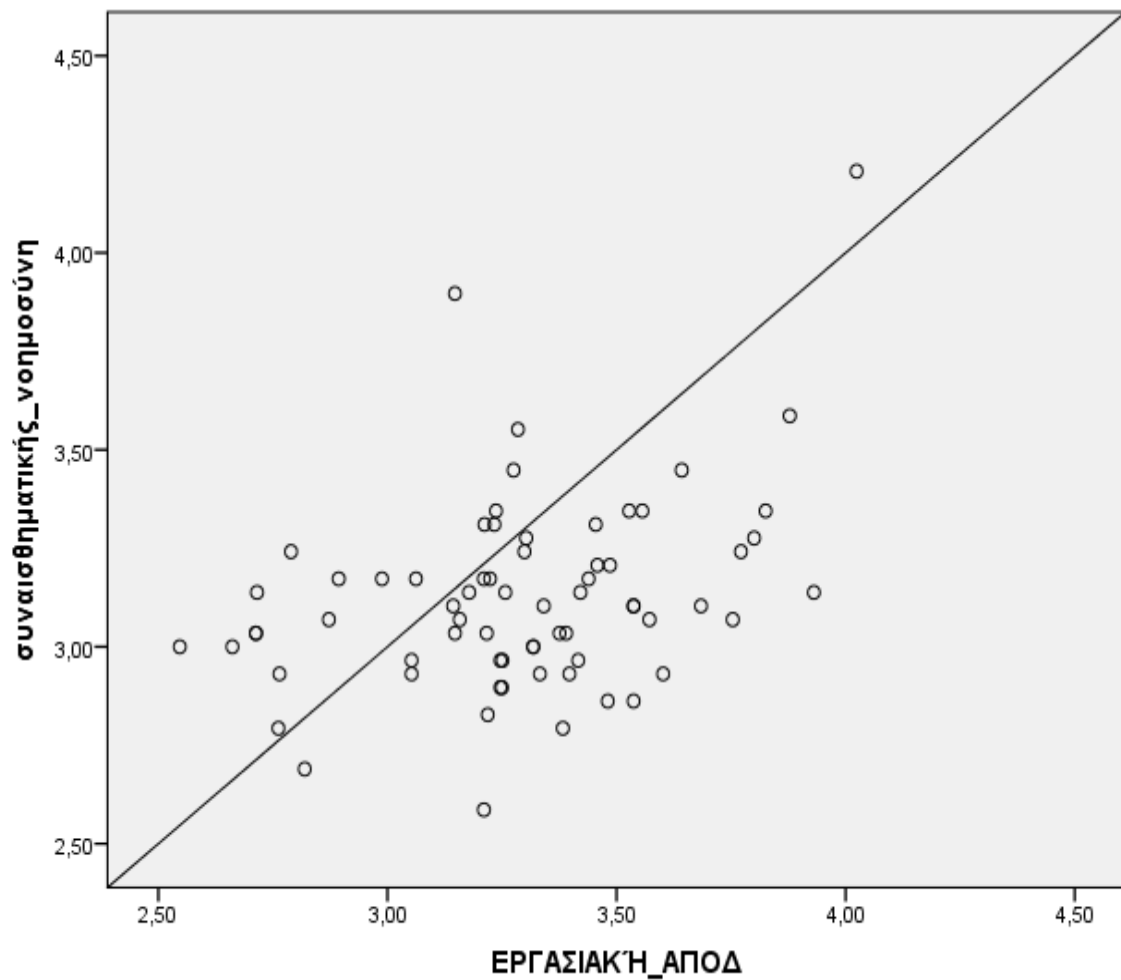
Μεταβλητή	Συναισθηματική Νοημοσύνη		Εργασιακή Ικανοποίηση
Συναισθηματική Νοημοσύνη	Pearson Correlation	1	,375**
	Sig. (2-tailed)		,002
	N	68	68
Εργασιακή Ικανοποίηση	Pearson Correlation	,375**	1
	Sig. (2-tailed)	,002	
	N	68	68

Πηγή: Πρωτογενή δεδομένα της ερευνήτριας (2020)

Ο παραπάνω πίνακας απεικονίζει ότι υπάρχει θετική γραμμική συσχέτιση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης και της εργασιακής ικανοποίησης για τους υφισταμένους, καθώς επίσης υπάρχει $0,002 < 0,01$. Οι μεταβλητές είναι στατιστικά σημαντικές σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 1%. Αυτό σημαίνει ότι η H1 δεν απορρίπτεται και υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης των υφισταμένων και της εργασιακής τους ικανοποίησης. Ωστόσο, η συσχέτιση αυτή βρίσκεται σε χαμηλά επίπεδα καθώς $r = 0,375$.

H2: Υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης των εργαζομένων και της εργασιακής τους απόδοσης.

Διάγραμμα 2: Διασπορά μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και εργασιακής απόδοσης υφισταμένων



Πηγή: Πρωτογενή δεδομένα της ερευνήτριας (2020)

Η συναισθηματική νοημοσύνη και η εργασιακή απόδοση των υφισταμένων σαν μεταβλητές έχουν μικρή διασπορά και τείνουν προς τη γραμμικότητα.

Πίνακας 28. Διερεύνηση συσχέτισης μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης των υφισταμένων και εργασιακής απόδοσης των ίδιων

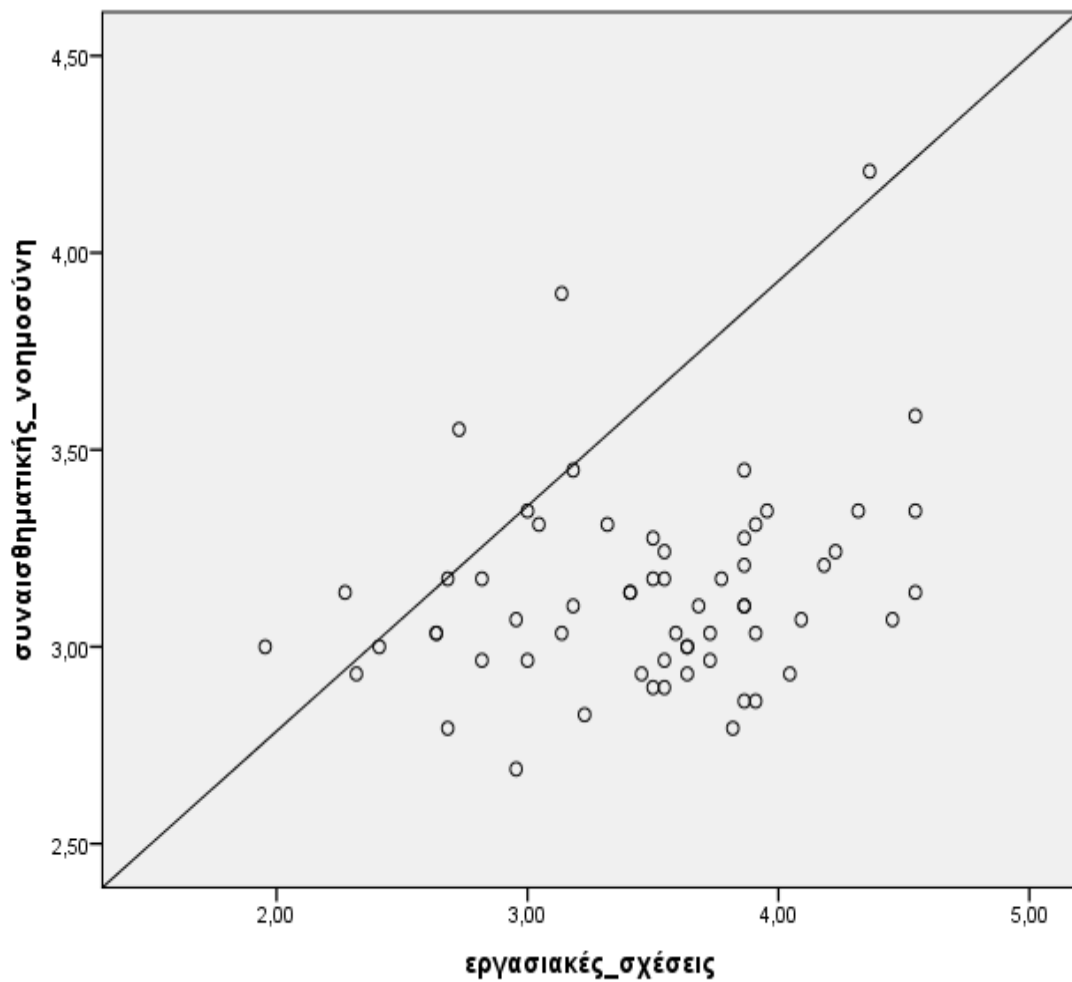
Μεταβλητή		Εργασιακή Απόδοση	Συναισθηματική Νοημοσύνη
Εργασιακή Απόδοση	Pearson Correlation	1	,368**
	Sig. (2-tailed)		,002
	N	68	68
Συναισθηματική Νοημοσύνη	Pearson Correlation	,368**	1
	Sig. (2-tailed)	,002	
	N	68	68

Πηγή: Πρωτογενή δεδομένα της ερευνήτριας (2020)

Υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης και της εργασιακής απόδοσης για τους υφισταμένους, καθώς υπάρχει στατιστική σημαντικότητα σε επίπεδο 1%, αφού $0,002 < 0,01$. Άρα η H2 δεν απορρίπτεται και παρατηρούμε ότι υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης των υφισταμένων και της εργασιακής τους απόδοσης. Η θετική συσχέτιση αυτή βρίσκεται σε χαμηλά επίπεδα ($r=0,368$).

H4: Υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης των εργαζομένων και των εργασιακών τους σχέσεων.

Διάγραμμα 3: Διασπορά μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και εργασιακών σχέσεων υφισταμένων



Πηγή: Πρωτογενή δεδομένα της ερευνήτριας (2020)

Με βάση το παραπάνω διάγραμμα, οι μεταβλητές συναισθηματική νοημοσύνη και εργασιακές σχέσεις τείνουν προς τη γραμμικότητα και η διασπορά τους είναι μέτρια. Αυτό επιβεβαιώνεται και από τα αποτελέσματα του συντελεστή συσχέτισης (βλ. Πίνακας 29).

Πίνακας 29. Διερεύνηση συσχέτισης μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης των υφισταμένων και των εργασιακών τους σχέσεων

Μεταβλητή	Συναισθηματικ ή νοημοσύνη		
		Εργασιακές Σχέσεις	
Συναισθηματική	Pearson Correlation	1	,243
Νοημοσύνη	Sig. (2-tailed)		,059
	N	68	61
Εργασιακές Σχέσεις	Pearson Correlation	,243	1
	Sig. (2-tailed)	,059	
	N	61	61

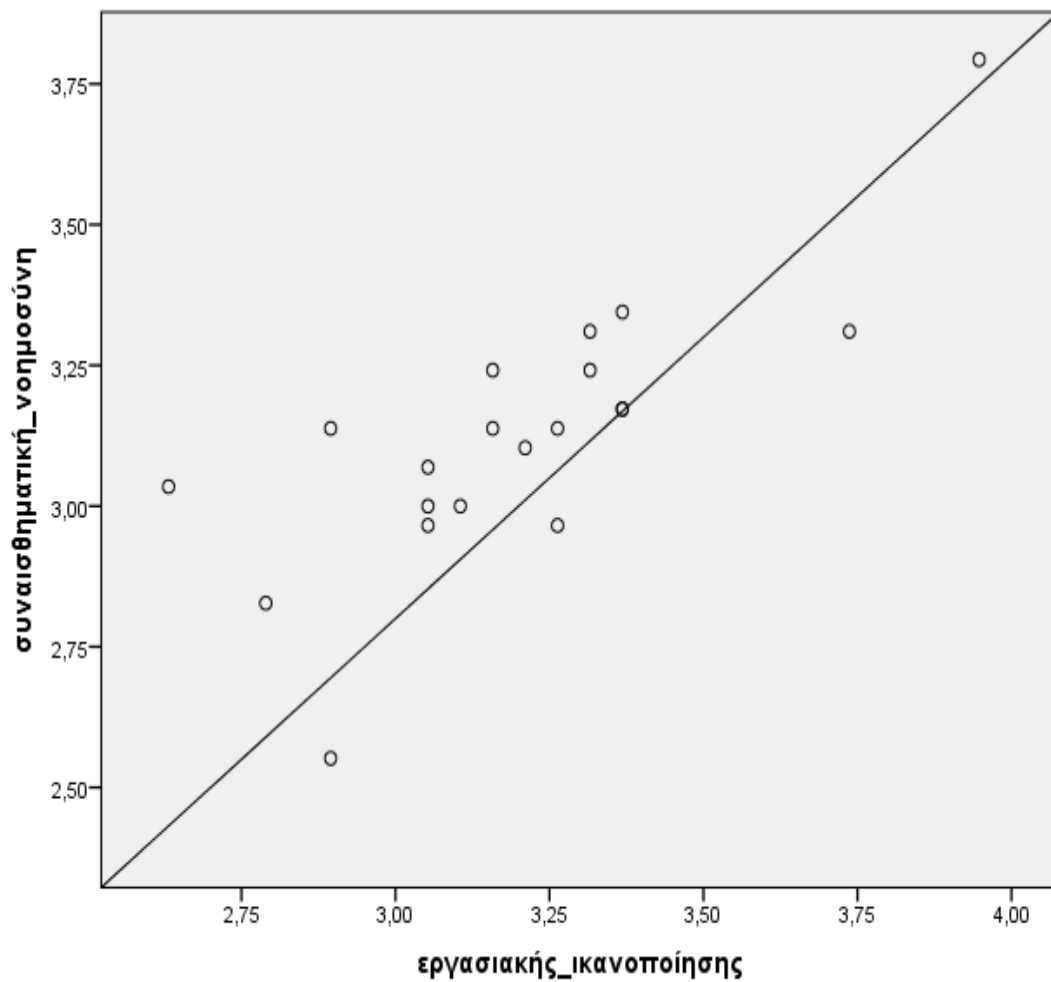
Πηγή: Πρωτογενή δεδομένα της ερευνήτριας (2020)

Στον Πίνακα 29 παρατηρούμε ότι δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης και των εργασιακών σχέσεων για τους υφισταμένους, καθώς δεν είναι στατιστικά σημαντικές και $r=0,059$. Επομένως, η υπόθεση H4 απορρίπτεται. Αυτό σημαίνει ότι η συναισθηματική νοημοσύνη των υφισταμένων δεν συσχετίζεται με τις εργασιακές τους σχέσεις.

Διερεύνηση συσχέτισης μεταξύ του διοικητικού προσωπικού. Παρακάτω θα αναλυθούν οι υποθέσεις σύμφωνα με τις απαντήσεις του Διοικητικού Προσωπικού.

H1: Υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης των εργαζομένων και της εργασιακής τους ικανοποίησης.

Διάγραμμα 4: Διασπορά μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και εργασιακής ικανοποίησης διοικητικού προσωπικού



Πηγή: Πρωτογενή δεδομένα της ερευνήτριας (2020)

Η διασπορά των μεταβλητών της συναισθηματικής νοημοσύνης και της εργασιακής ικανοποίησης του διοικητικού προσωπικού είναι μικρή.

Πίνακας 30. Διερεύνηση συσχέτισης μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης του διοικητικού προσωπικού και εργασιακής ικανοποίησης

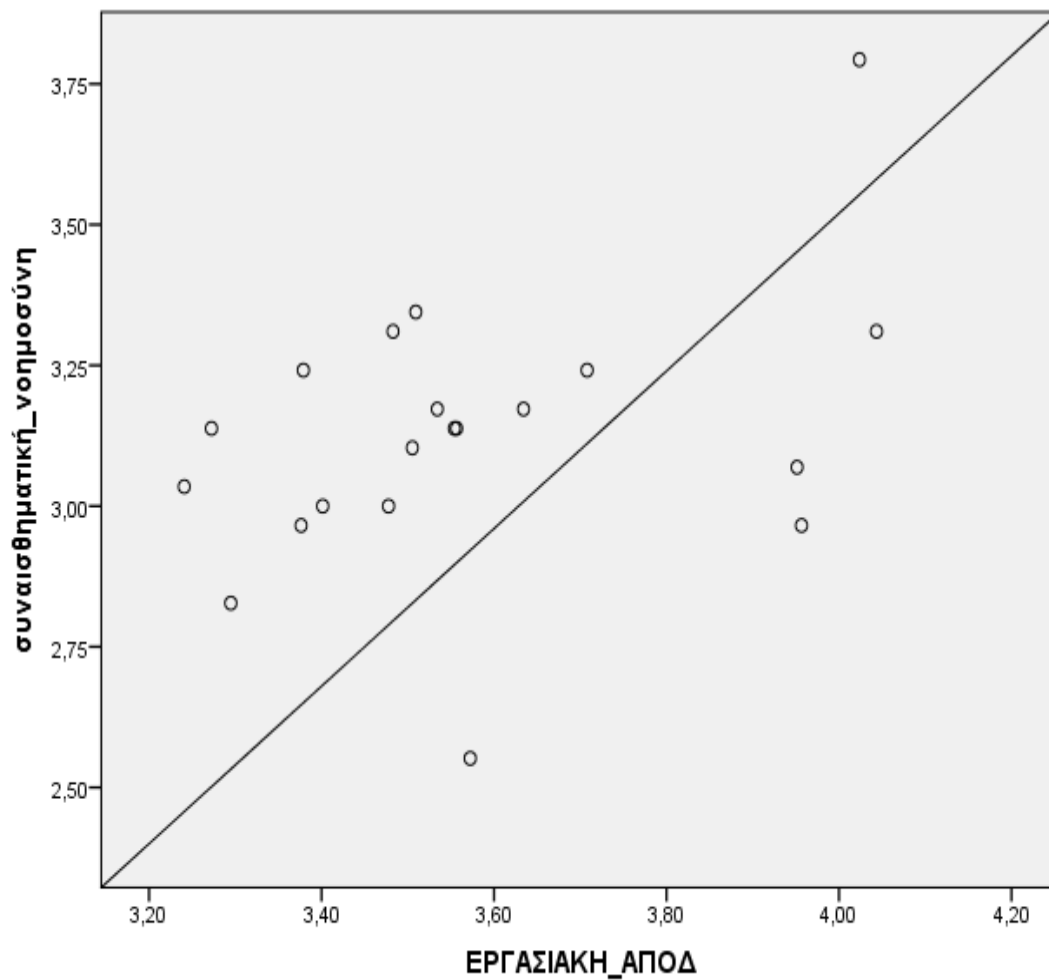
Μεταβλητή		Συναισθηματική Νοημοσύνη	Εργασιακή Ικανοποίηση
Συναισθηματική νοημοσύνη	Pearson Correlation	1	,781**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	20	20
Εργασιακή ικανοποίηση	Pearson Correlation	,781**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	20	20

Πηγή: Πρωτογενή δεδομένα της ερευνήτριας (2020)

Σύμφωνα με τα ανωτέρω αποτελέσματα, υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης και της εργασιακής ικανοποίησης του διοικητικού προσωπικού σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 1% ($r=0,781$, υψηλός θετικός συντελεστής συσχέτισης). Συνεπώς, η H1 για το διοικητικό προσωπικό δεν απορρίπτεται και η συναισθηματική νοημοσύνη τους σχετίζεται θετικά με την εργασιακή ικανοποίησή τους.

H2: Υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης των εργαζομένων και της εργασιακής τους απόδοσης

Διάγραμμα 5: Διασπορά μεταξύ των μεταβλητών συναισθηματικής νοημοσύνης και εργασιακής απόδοσης διοικητικού προσωπικού



Πηγή: Πρωτογενή δεδομένα της ερευνήτριας (2020)

Οι μεταβλητές συναισθηματική νοημοσύνη και εργασιακή απόδοση του διοικητικού προσωπικού παρουσιάζει μεγάλη διασπορά στο ανωτέρω διάγραμμα.

Πίνακας 31. Διερεύνηση συσχέτισης μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης του διοικητικού προσωπικού και της εργασιακής τους απόδοσης

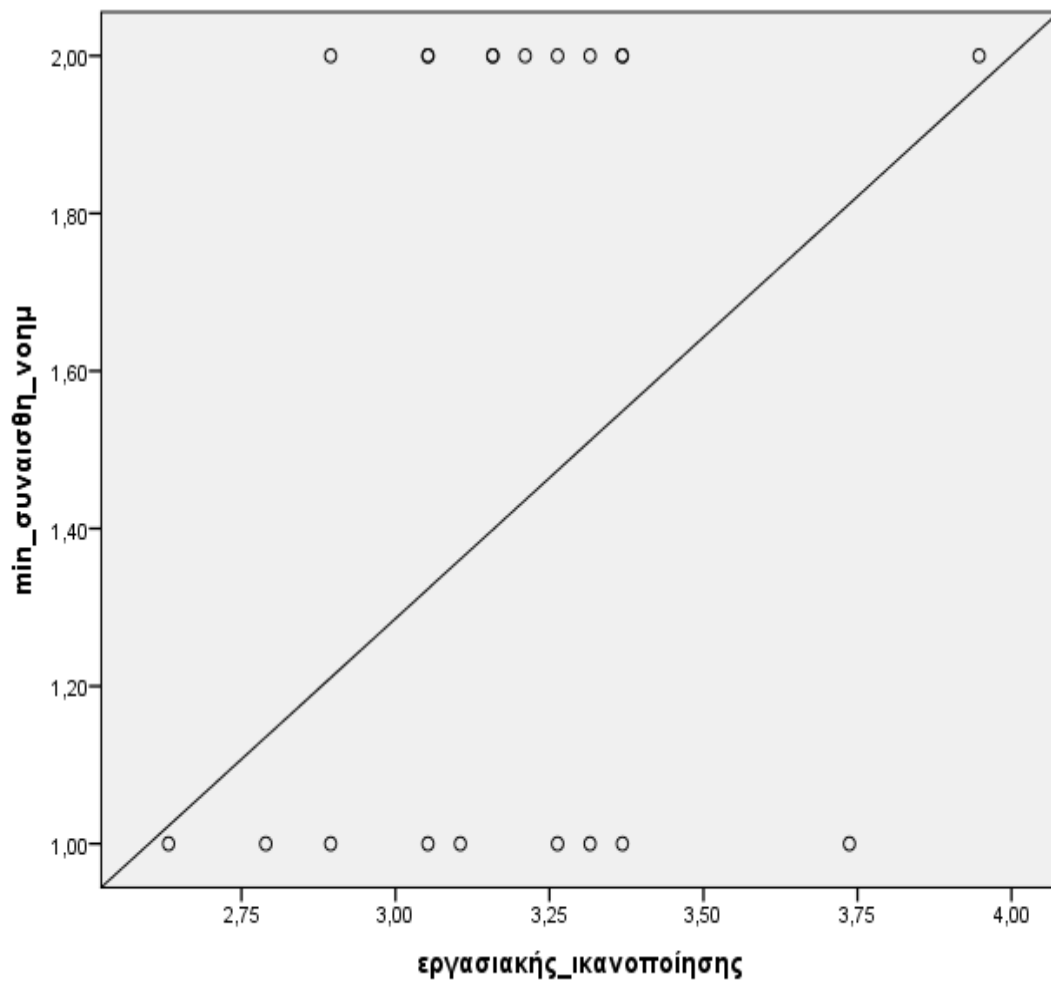
Μεταβλητή		Εργασιακή Απόδοση	Συναισθηματική Νοημοσύνη
Εργασιακή Απόδοση	Pearson Correlation	1	,394
	Sig. (2-tailed)		,085
	N	20	20
Συναισθηματική Νοημοσύνη	Pearson Correlation	,394	1
	Sig. (2-tailed)	,085	
	N	20	20

Πηγή: Πρωτογενή δεδομένα της ερευνήτριας (2020)

Ο παραπάνω πίνακας απεικονίζει ότι δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης και της εργασιακής απόδοσης του διοικητικού προσωπικού, αφού το επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας είναι μεγαλύτερο του 5%. Συνεπώς, η H2 απορρίπτεται και η συναισθηματική νοημοσύνη του διοικητικού προσωπικού δεν σχετίζεται με την εργασιακή τους απόδοση.

H3: Η συναισθηματική νοημοσύνη των μάντζερ σχετίζεται περισσότερο θετικά με την εργασιακή ικανοποίηση για εργαζομένους με χαμηλή συναισθηματική νοημοσύνη.

Διάγραμμα 6: Διασπορά μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων με χαμηλή συναισθηματική νοημοσύνη



Πηγή: Πρωτογενή δεδομένα της ερευνήτριας (2020)

Στο ανωτέρω διάγραμμα παρατηρείται ότι δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών συναισθηματικής νοημοσύνης των μανάτζερ και εργασιακής ικανοποίησης υφισταμένων με χαμηλή συναισθηματική νοημοσύνη, το οποίο επιβεβαιώνεται και στον πίνακα που ακολουθεί.

Πίνακας 32. Διερεύνηση συσχέτισης μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης των μάντζερ και εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων με χαμηλή συναισθηματική νοημοσύνη

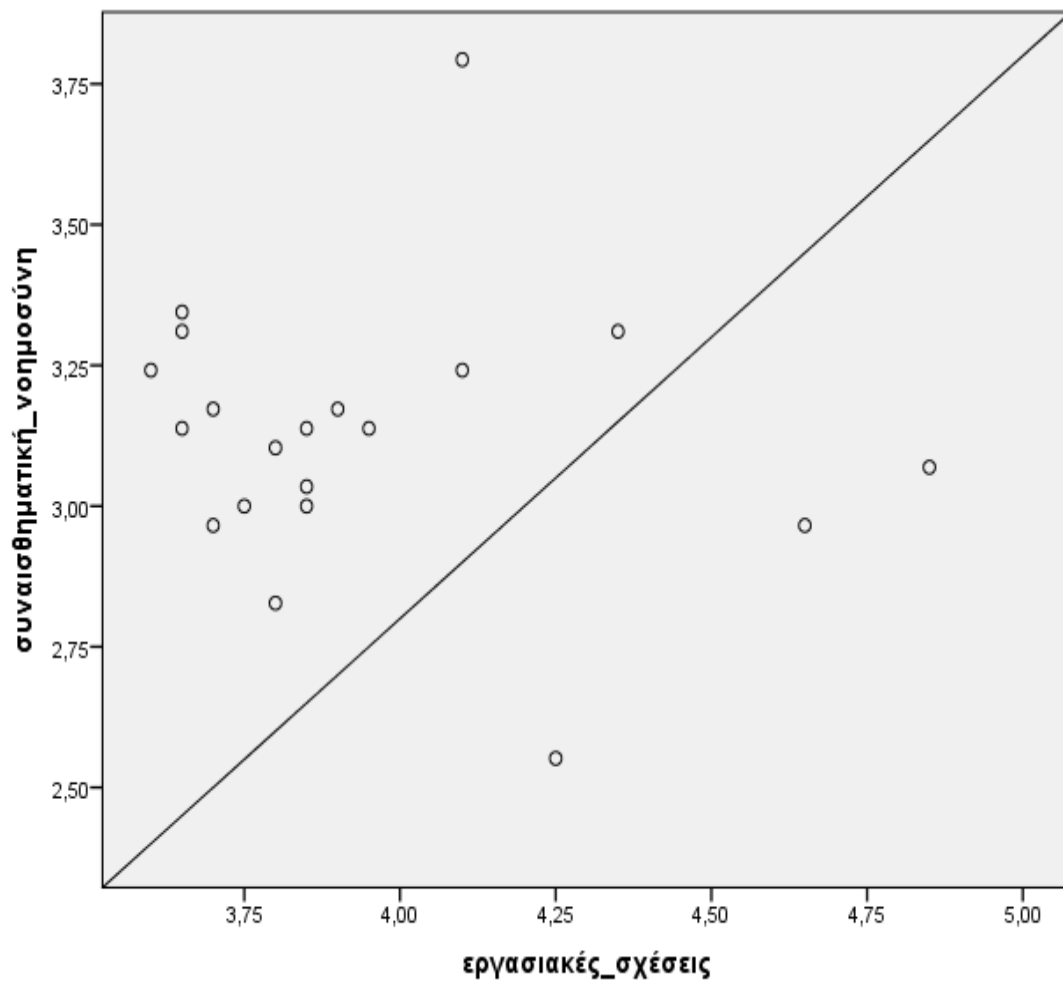
Μεταβλητή		Εργασιακή Ικανοποίηση	min_συναισθη_νοημ
Εργασιακή Ικανοποίηση	Pearson Correlation	1	,212
	Sig. (2-tailed)		,370
	N	20	20
min_συναισθη_νοημ	Pearson Correlation	,212	1
	Sig. (2-tailed)	,370	
	N	20	20

Πηγή: Πρωτογενή δεδομένα της ερευνήτριας (2020)

Ο παραπάνω πίνακας απεικονίζει ότι δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ της χαμηλής συναισθηματικής νοημοσύνης και της εργασιακής ικανοποίησης του διοικητικού προσωπικού, επομένως η υπόθεση H3 απορρίπτεται. Δηλαδή, δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ της χαμηλής συναισθηματικής νοημοσύνης των εργαζομένων και της εργασιακής τους ικανοποίησης.

H4: Υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης των εργαζομένων και των εργασιακών τους σχέσεων.

Διάγραμμα 7: Διασπορά μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και εργασιακών σχέσεων διοικητικού προσωπικού



Πηγή: Πρωτογενή δεδομένα της ερευνήτριας (2020)

Η συσχέτιση των δύο μεταβλητών της συναισθηματικής νοημοσύνης και των εργασιακών σχέσεων του διοικητικού προσωπικού φαίνεται μέτρια στο ανώτερο διάγραμμα, ενώ η διασπορά τους απομακρύνεται από τη γραμμικότητα.

Πίνακας 33. Διερεύνηση συσχέτισης μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης του διοικητικού προσωπικού και των εργασιακών τους σχέσεων

Μεταβλητή		Συναισθηματική	
		Νοημοσύνη	Εργασιακές Σχέσεις
Συναισθηματική Νοημοσύνη	Pearson Correlation	1	-,121
	Sig. (2-tailed)		,612
	N	20	20
Εργασιακές Σχέσεις	Pearson Correlation	-,121	1
	Sig. (2-tailed)	,612	
	N	20	20

Πηγή: Πρωτογενή δεδομένα της ερευνήτριας (2020)

Ο παραπάνω πίνακας απεικονίζει ότι δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης και των εργασιακών σχέσεων του διοικητικού προσωπικού, επομένως η υπόθεση H4 απορρίπτεται. Άρα δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης του διοικητικού προσωπικού και των εργασιακών τους σχέσεων.

Διερεύνηση συσχέτισης στο σύνολο των εργαζομένων. Παρακάτω θα αναλυθούν οι υποθέσεις σύμφωνα με τις απαντήσεις του συνόλου των εργαζομένων.

H1: Υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης των εργαζομένων και της εργασιακής τους ικανοποίησης.

Για να εξετάσουμε αν ισχύει η υπόθεση H1 θα πρέπει να βρούμε τον συντελεστή συσχέτισης, πραγματοποιώντας Correlation test. Το ίδιο θα γίνει και για τις υπόλοιπες υποθέσεις παρακάτω.

Πίνακας 34. Διερεύνηση συσχέτισης μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης των εργαζομένων και εργασιακής ικανοποίησης

Μεταβλητή		Συναισθηματική_Νοημοσύνη	Εργασιακή_Ικανοποίηση
Συναισθηματική_Νοημοσύνη	Pearson	1	.375**
	Correlation		
	Sig. (2-tailed)		.002
	N	88	68
Εργασιακή_Ικανοποίηση	Pearson	.375**	1
	Correlation		
	Sig. (2-tailed)	.002	
	N	68	68

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

Πηγή: Πρωτογενή δεδομένα της ερευνήτριας (2020)

Ο παραπάνω πίνακας απεικονίζει ότι υπάρχει συσχέτιση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης και της εργασιακής ικανοποίησης, καθώς υπάρχει στατιστική σημαντικότητα διότι $0,002 < 0,01$ ($r = 0,375$ θετικός συντελεστής συσχέτισης). Δηλαδή, η H1 δεν απορρίπτεται.

H2: Υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης των εργαζομένων και της εργασιακής τους απόδοσης

Πίνακας 35. Διερεύνηση συσχέτισης μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης των εργαζομένων και της εργασιακής τους απόδοσης

Μεταβλητή		Συναισθηματική_Νοημοσύνη	Εργασιακή_Απόδοση
Συναισθηματική_Νοημοσύνη	Pearson Correlation	1	.356**
	Sig. (2-tailed)		.003
	N	88	68
Εργασιακή_Απόδοση	Pearson Correlation	.356**	1
	Sig. (2-tailed)	.003	
	N	68	68

Πηγή: Πρωτογενή δεδομένα της ερευνήτριας (2020)

Ο παραπάνω πίνακας απεικονίζει ότι υπάρχει συσχέτιση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης και της εργασιακής απόδοσης, καθώς επίσης υπάρχει στατιστική σημαντικότητα διότι $0,003 < 0,01$. Υπάρχει θετικός συντελεστής συσχέτισης, αφού $r = 0,356$ και η H_2 δεν απορρίπτεται.

H4: Υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης των εργαζομένων και των εργασιακών τους σχέσεων.

Πίνακας 36. Διερεύνηση συσχέτισης μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης των εργαζομένων και των εργασιακών τους σχέσεων

Μεταβλητή		Συναισθηματική_Νοημοσύνη	Εργασιακές_Σχέσεις
Συναισθηματική_Νοημοσύνη	Pearson Correlation	1	.277**
	Sig. (2-tailed)		.009
	N	88	88
Εργασιακές_Σχέσεις	Pearson Correlation	.277**	1
	Sig. (2-tailed)	.009	
	N	88	88

Πηγή: Πρωτογενή δεδομένα της ερευνήτριας (2020)

Ο παραπάνω πίνακας απεικονίζει ότι υπάρχει συσχέτιση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης και των εργασιακών σχέσεων, καθώς επίσης υπάρχει στατιστική σημαντικότητα διότι 0,009. Η H4 δεν απορρίπτεται αφού είναι στατιστικά σημαντική σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 1%. Ωστόσο, οι δύο αυτές μεταβλητές παρουσιάζουν μικρή θετική συσχέτιση, αφού $r = 0,277$.

Απλή Γραμμική Παλινδρόμηση

Η απλή γραμμική παλινδρόμηση χρησιμοποιείται για τη διερεύνηση της σχέσης μεταξύ δύο μεταβλητών. Στόχος είναι η διερεύνηση των υποθέσεων που τέθηκαν στην έρευνά μας και κατά πόσο οι υποθέσεις αυτές σχετίζονται ή όχι με τις θεωρίες και τα μοντέλα που αναπτύχθηκαν στην αρχή της έρευνας αυτής (βλ. Υποθέσεις). Προτού πραγματοποιηθεί ο έλεγχος υποθέσεων, θα γίνει ο έλεγχος της διασποράς των μεταβλητών με τη βοήθεια του διαγράμματος διασποράς (Scatter Plot). Αν και οι μεταβλητές για το σύνολο των εργαζομένων παρουσίαζαν χαμηλή συσχέτιση, θα πραγματοποιηθεί ο έλεγχος των μοντέλων, με τη βοήθεια της γραμμικής παλινδρόμησης, για την καλύτερη ανάλυση των σχέσεων των μεταβλητών. Παρακάτω ακολουθούν τα διαγράμματα διασποράς και οι παλινδρομήσεις για κάθε μία υπόθεση ξεχωριστά.

H1: Υπάρχει θετική σχέση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης των εργαζομένων και της εργασιακής τους ικανοποίησης.

Το μοντέλο που θα εξετάσουμε έχει την μορφή:

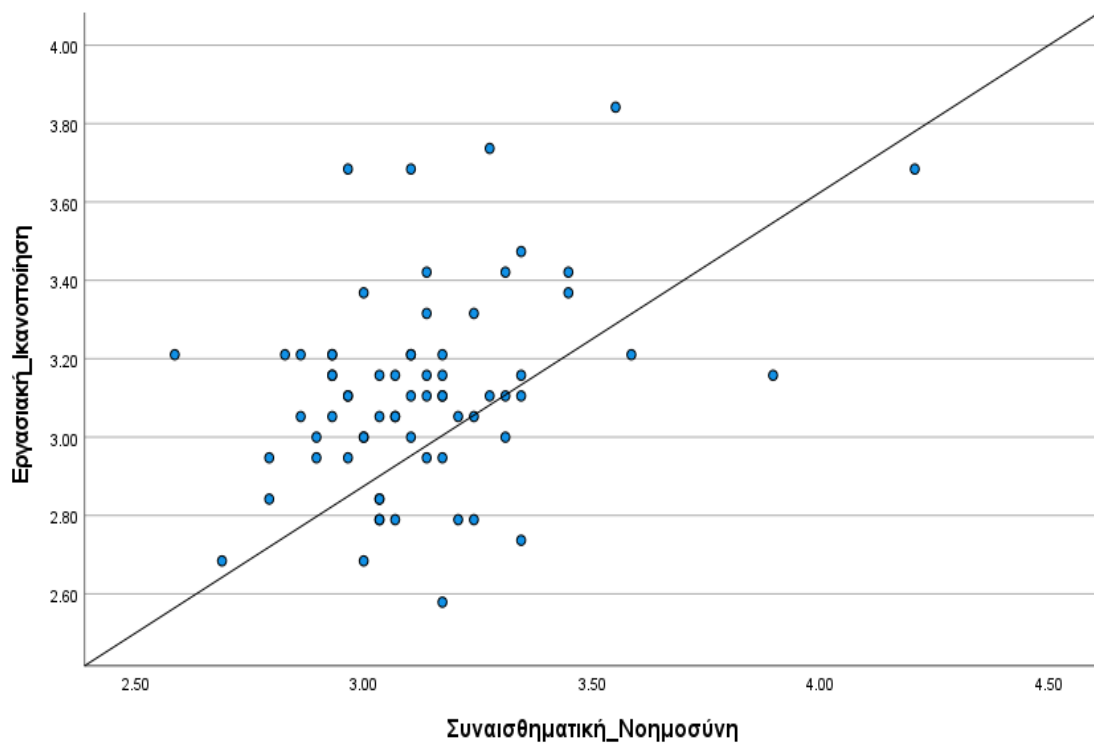
$$y_i = \beta_0 + \beta_1 x_i + u_i, \quad u_i \sim (0, \sigma^2)$$

Όπου y = η εξαρτημένη μεταβλητή εργασιακή ικανοποίηση και,

όπου x = η ανεξάρτητη μεταβλητή συναισθηματική νοημοσύνη

u = τα κατάλοιπα

Διάγραμμα 8: Διασπορά μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και εργασιακής ικανοποίησης όλων των εργαζομένων



Πηγή: Πρωτογενή δεδομένα της ερευνήτριας (2020)

Με βάση το παραπάνω διάγραμμα, οι μεταβλητές της συναισθηματικής νοημοσύνης και της εργασιακής ικανοποίησης τείνουν προς την κανονικότητα. Ωστόσο, αν και μπορούμε να επισημάνουμε την θετική σχέση που έχουν οι δύο μεταβλητές αυτές στο διάγραμμα, η απλή γραμμική παλινδρόμηση θα μας δείξει τα αποτελέσματα του μοντέλου αυτού.

Πίνακας 37. Γραμμική παλινδρόμηση του μοντέλου εργασιακής ικανοποίησης και συναισθηματικής νοημοσύνης

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.375 ^a	.140	.127	.23917	1.807
a. Predictors: (Constant), Συναισθηματική_Νοημοσύνη					
b. Dependent Variable: Εργασιακή_Ικανοποίηση					

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.616	1	.616	10.767	.002 ^b
	Residual	3.775	66	.057		
	Total	4.391	67			
a. Dependent Variable: Εργασιακή_Ικανοποίηση						
b. Predictors: (Constant), Συναισθηματική Νοημοσύνη						

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.926	.365		5.279	.000
	Συναισθηματική_Νοημ οσύνη	.382	.116	.375	3.281	.002
a. Dependent Variable: Εργασιακή Ικανοποίηση						

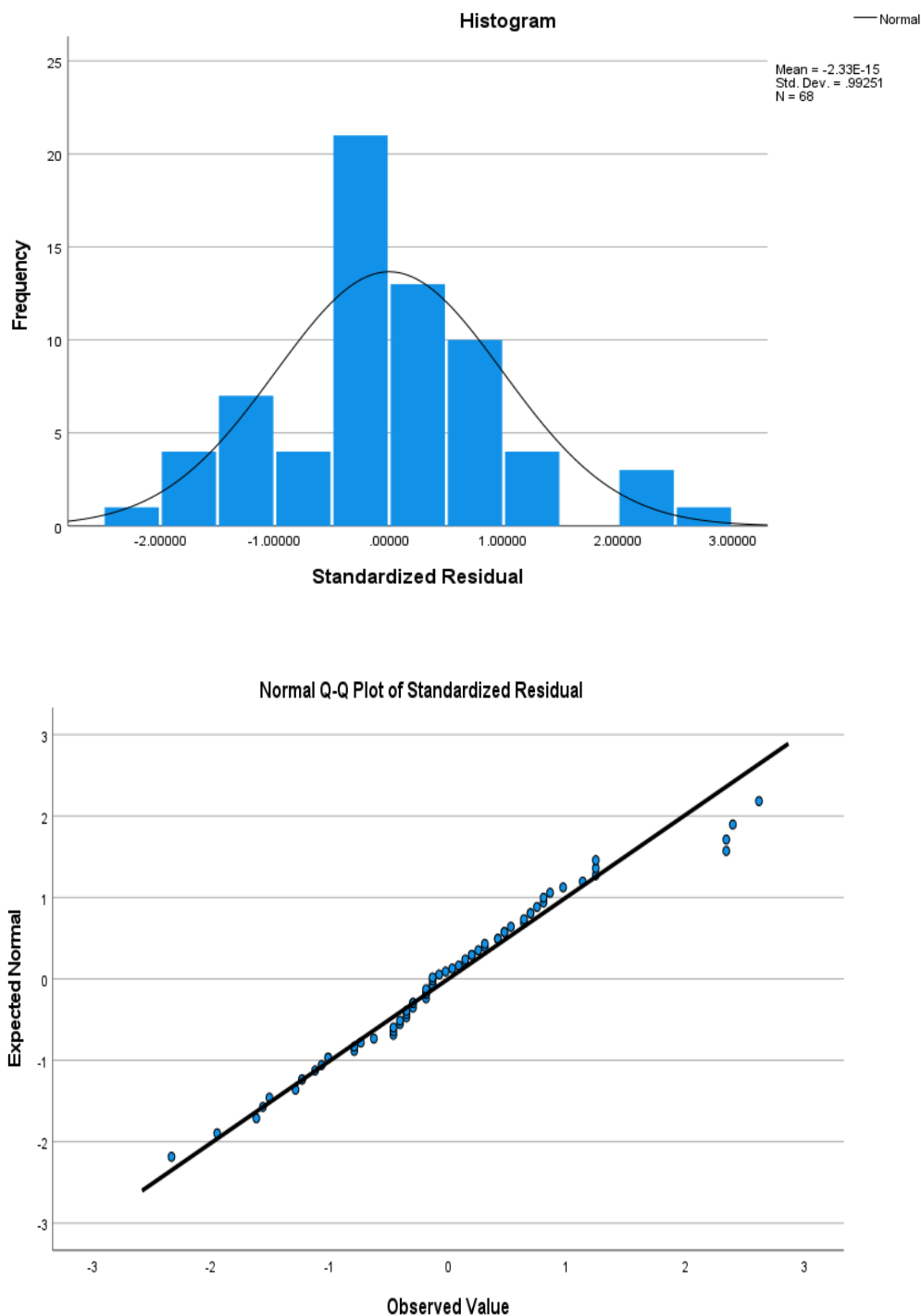
Πηγή: Πρωτογενή δεδομένα της ερευνήτριας (2020)

Με βάση τους ανωτέρω πίνακες μπορούμε να δημιουργήσουμε το μοντέλο μας. Αρχικά, το R^2 είναι 0,140. Αυτό σημαίνει ότι το ποσοστό μεταβλητότητας της εργασιακής ικανοποίησης που ερμηνεύεται από τη συναισθηματική νοημοσύνη είναι 14%. Με τη συνάρτηση Durbin- Watson παρατηρούμε ότι δεν υπάρχει αυτοσυσχέτιση στα κατάλοιπα, αφού η τιμή του είναι 1,807 και είναι κοντά στο 2. Τέλος, παρατηρούμε ότι η συναισθηματική νοημοσύνη είναι στατιστικά σημαντική σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 1%. Συνεπώς το μοντέλο μπορεί να γραφτεί ως εξής:

$$\text{Εργασιακή Ικανοποίηση} = 1,926 + 0,382 * \text{Συναισθηματική Νοημοσύνη}$$

Το εν λόγω μοντέλο ερμηνεύεται ως εξής: Όσο αυξάνεται η συναισθηματική νοημοσύνη, η εργασιακή ικανοποίηση θα αυξάνεται. Παρακάτω ακολουθεί ο έλεγχος των καταλοίπων, ο οποίος αποσκοπεί στον έλεγχο της καταλληλότητας του εκάστοτε μοντέλου.

Διάγραμμα 9: Ιστόγραμμα καταλοίπων για τη σχέση εργασιακής ικανοποίησης και συναισθηματικής νοημοσύνης



Πηγή: Πρωτογενή δεδομένα της ερευνήτριας (2020)

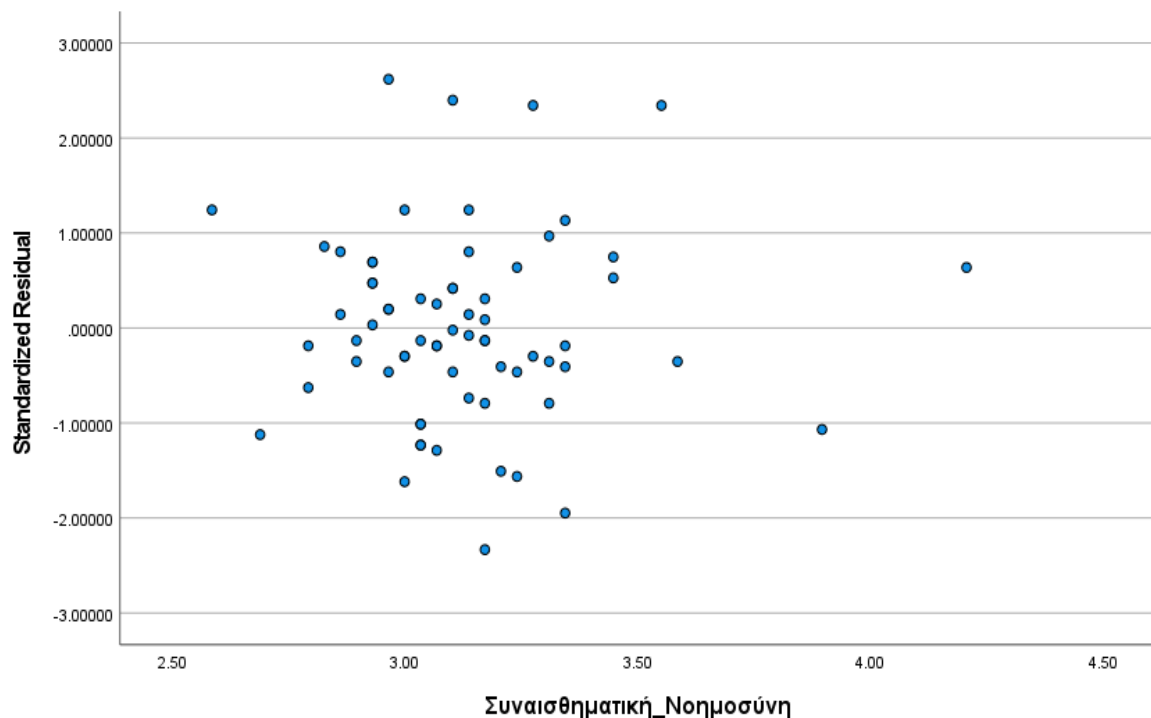
Τέλος, με τη βοήθεια των διαγραμμάτων, μπορούμε να παρατηρήσουμε την κατανομή των καταλοίπων. Παρατηρούμε ότι τα κατάλοιπα στο μοντέλο μας ακολουθούν

κανονική κατανομή, το οποίο επιβεβαιώνεται και με το παρακάτω τεστ, αφού $p\text{-value}=0,139> 5\%$.

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Standardized Residual	.085	68	.200*	.973	68	.139

a. Lilliefors Significance Correction

Πηγή: Πρωτογενή δεδομένα της ερευνήτριας (2020)



Από το ανωτέρω διάγραμμα συμπεραίνουμε ότι δεν υπάρχει πρόβλημα ετεροσκεδαστικότητας

H2: Υπάρχει θετική σχέση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης των εργαζομένων και της εργασιακής τους απόδοσης

Το μοντέλο που θα εξετάσουμε έχει την μορφή:

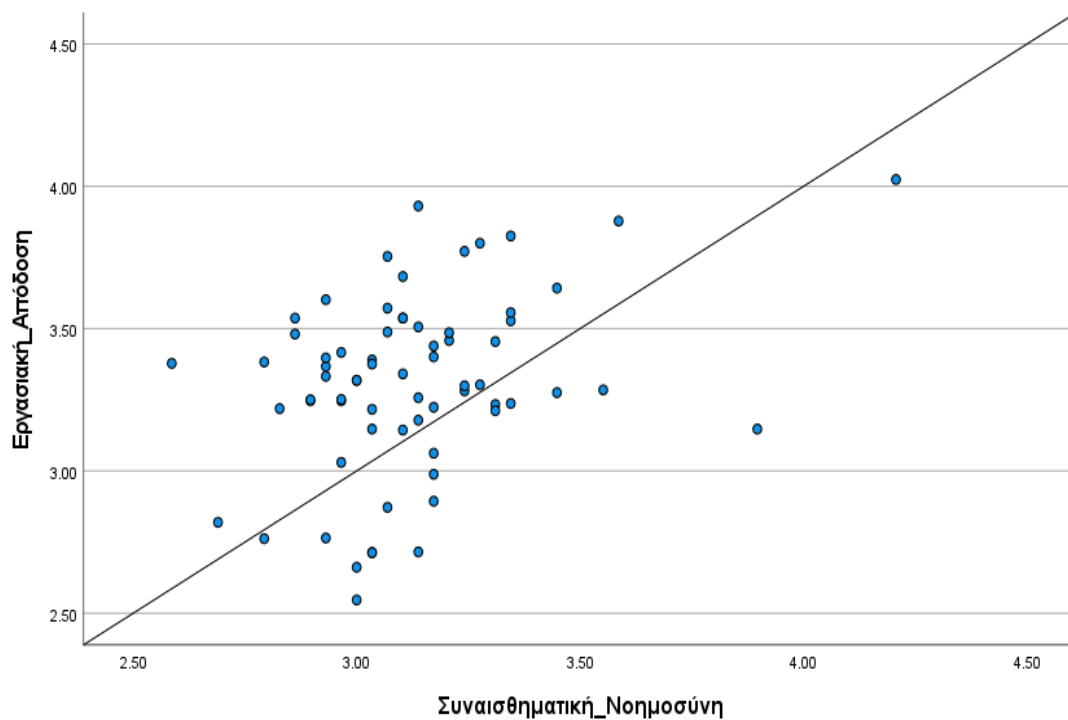
$$y_i = \beta_0 + \beta_1 x_i + u_i, \quad u_i \sim (0, \sigma^2)$$

Όπου y = η εξαρτημένη μεταβλητή εργασιακή απόδοση και,

όπου x = η ανεξάρτητη μεταβλητή συναισθηματική νοημοσύνη

u = τα κατάλοιπα

Διάγραμμα 10: Διασπορά μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και εργασιακής απόδοσης όλων των εργαζομένων



Πηγή: Πρωτογενή δεδομένα της ερευνήτριας (2020)

Το διάγραμμα διασποράς απεικονίζει την ύπαρξη ή μη συσχέτισης μεταξύ των δύο μεταβλητών, αλλά και τη γραμμικότητα αυτών. Όπως φαίνεται, υπάρχει συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών και γραμμικότητα. Παρ' όλα αυτά παρακάτω θα εξεταστεί η ύπαρξη ή μη, θετικής ή αρνητικής συσχέτισης μεταξύ των μεταβλητών, με τη βοήθεια της απλής γραμμικής παλινδρόμησης.

Πίνακας 38. Γραμμική παλινδρόμηση του μοντέλου εργασιακής απόδοσης και συναισθηματικής νοημοσύνης

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.356 ^a	.127	.114	.29824	1.545
a. Predictors: (Constant), Συναισθηματική_Νοημοσύνη					

Το R^2 βρίσκεται στις τιμές που πρέπει να παίρνει, αφού ισούται με 0,127. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο μας ερμηνεύει το 12,7% της συνολικής μεταβλητότητας. Το $Adj.R^2$ είναι κοντά στο R^2 , που σημαίνει ότι το μοντέλο μπορεί να γενικευτεί στον πληθυσμό. Το D-W δεν είναι κάτω του 1, άρα τα σφάλματα είναι ανεξάρτητα.

ANOVA^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.852	1	.852	9.583	.003 ^b
	Residual	5.871	66	.089		
	Total	6.723	67			
b. Predictors: (Constant), Συναισθηματική_Νοημοσύνη						

Το p-value του F είναι 0,003, οπότε το μοντέλο είναι πολύ σημαντικό στην εξήγηση της μεταβλητότητας.

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	1.906	.455		4.191	.000
	Συναισθηματική_Νοημ οσύνη	.449	.145	.356	3.096	.003

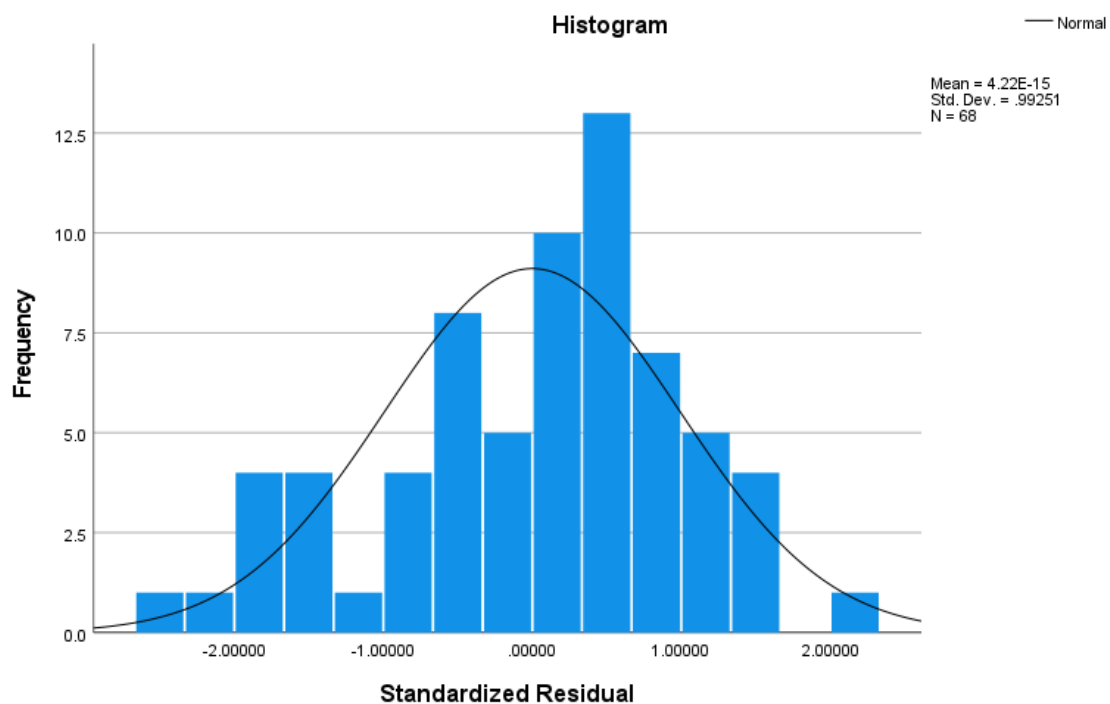
Πηγή: Πρωτογενή δεδομένα της ερευνήτριας (2020)

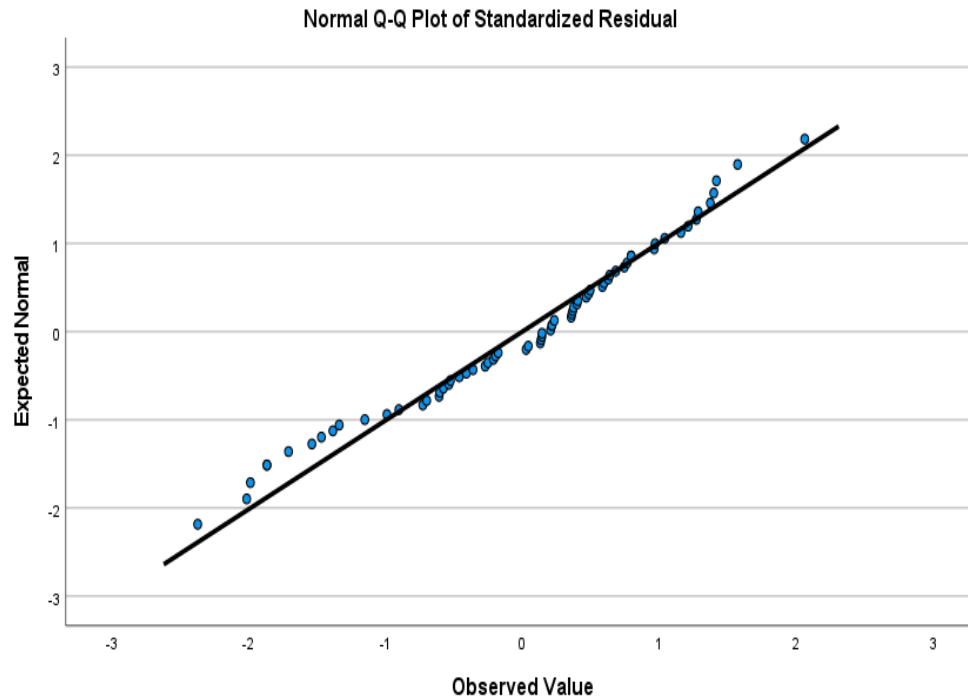
Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι στατιστικά σημαντική σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 1%, αφού p-value= 0,003. Δηλαδή, η συναισθηματική νοημοσύνη επηρεάζει την εργασιακή απόδοση. Το μοντέλο μπορεί να πάρει τη μορφή:

$$\text{Εργασιακή Απόδοση} = 1,906 + 0,449 * \text{Συναισθηματική Νοημοσύνη}$$

Όσο αυξάνεται η συναισθηματική νοημοσύνη, αυξάνεται και η εργασιακή απόδοση. Αυτή είναι η σχέση μεταξύ των δύο μεταβλητών. Η H2 με βάση τα αποτελέσματα αυτά δεν απορρίπτεται αφού είναι στατιστικά σημαντική σε επίπεδο 1%, αλλά υπάρχει αρνητική σχέση μεταξύ των δύο μεταβλητών. Τα αποτελέσματα αυτά ήταν αναμενόμενα, καθώς η εργασιακή απόδοση σχετίζεται με την εργασιακή ικανοποίηση και στο μοντέλο μας χρησιμοποιήθηκε ως ο μέσος όρος της εργασιακής ικανοποίησης και των εργασιακών σχέσεων.

Διάγραμμα 11: Ιστόγραμμα καταλοίπων για τη σχέση εργασιακής απόδοσης και συναισθηματικής νοημοσύνης



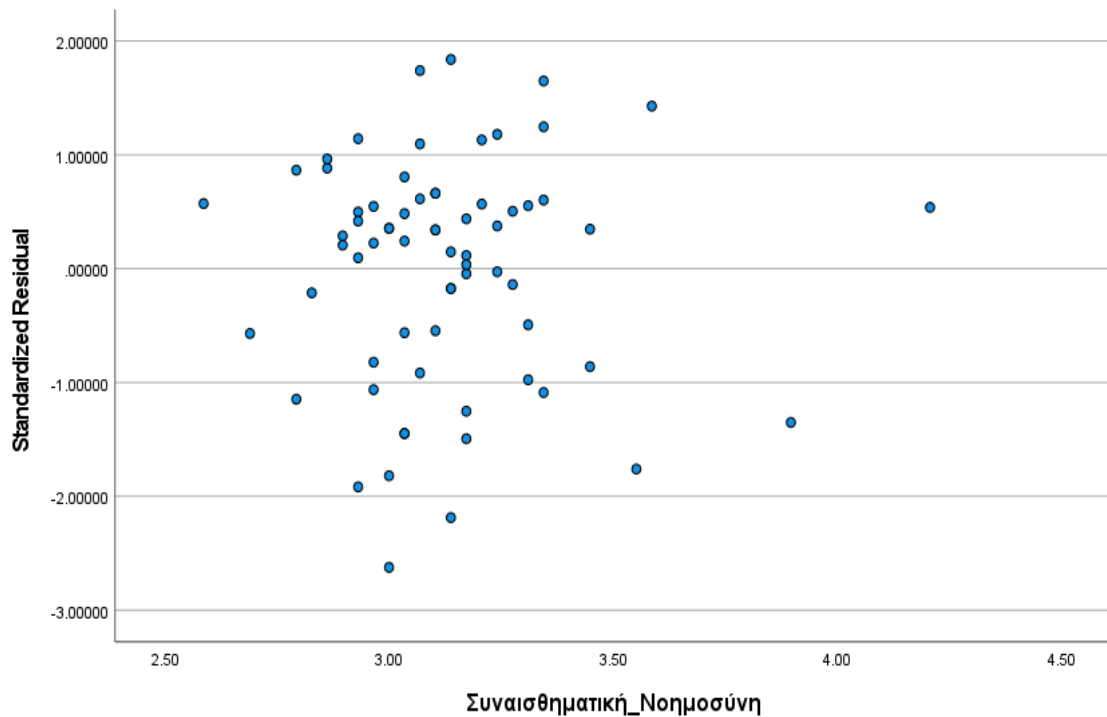


Πηγή: Πρωτογενή δεδομένα της ερευνήτριας (2020)

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Standardized Residual	.112	68	.035	.971	68	.118
a. Lilliefors Significance Correction						

Πηγή: Πρωτογενή δεδομένα της ερευνήτριας (2020)

Από τον ανωτέρω πίνακα δεν αποδεχόμαστε την αρχική υπόθεση, ότι τα κατάλοιπα δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή, αφού $p\text{-value} = 0,118 > 5\%$.



H4: Υπάρχει θετική σχέση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης των εργαζομένων και των εργασιακών τους σχέσεων.

Το μοντέλο που θα εξετάσουμε έχει την μορφή:

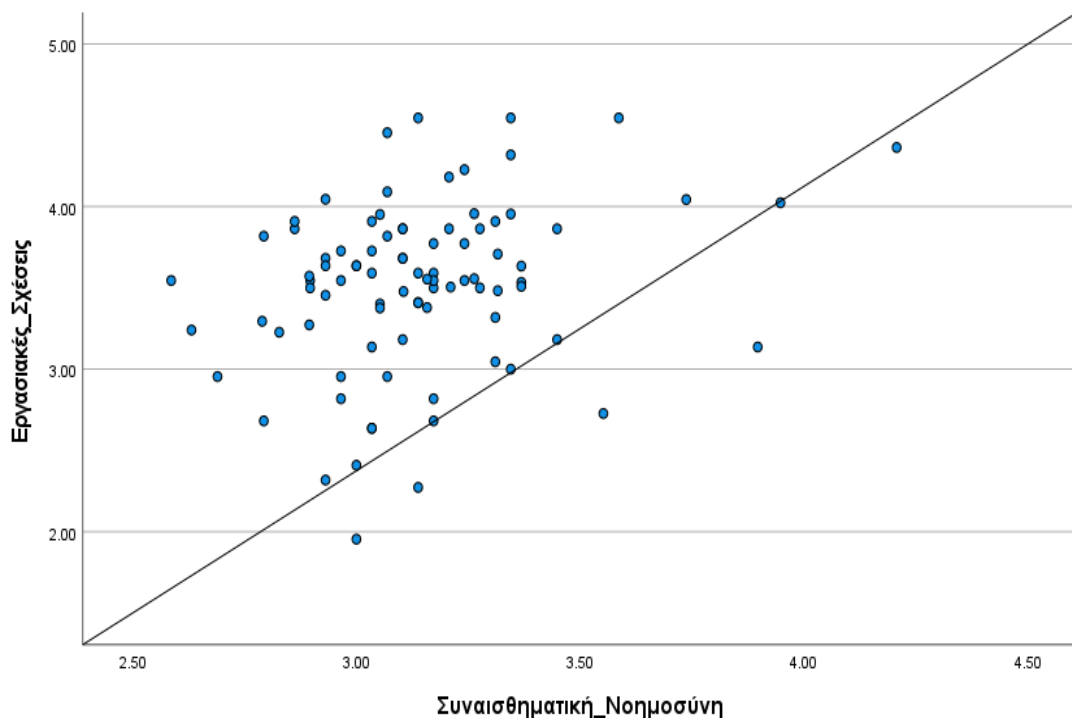
$$y_t = \beta_0 + \beta_1 x_t + u_t, \quad u_t \sim (0, \sigma^2)$$

Όπου y = η εξαρτημένη μεταβλητή εργασιακές σχέσεις και,

όπου x = η ανεξάρτητη μεταβλητή συναισθηματική νοημοσύνη

u = τα κατάλοιπα

Διάγραμμα 12: Διασπορά μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και εργασιακών σχέσεων όλων των εργαζομένων



Πηγή: Πρωτογενή δεδομένα της ερευνήτριας (2020)

Οι μεταβλητές παρουσιάζουν γραμμική σχέση, όπως φαίνεται στο διάγραμμα 10, και υπάρχει συσχέτιση μεταξύ αυτών. Η σχέση των δύο αυτών μεταβλητών παρουσιάζεται παρακάτω.

Πίνακας 39. Γραμμική παλινδρόμηση του μοντέλου εργασιακών σχέσεων και συναισθηματικής νοημοσύνης

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.277 ^a	.076	.066	.50132	1.543
a. Predictors: (Constant), Συναισθηματική_Νοημοσύνη					
b. Dependent Variable: Εργασιακές_Σχέσεις					

Το R^2 βρίσκεται εντός του επιτρεπόμενου εύρους τιμών $0 < R^2 < 1$, αφού είναι ίσο με 0,076. Δηλαδή, το μοντέλο μας ερμηνεύει το 7,6% της μεταβλητότητας. Το $\text{adj.}R^2$ είναι κοντά στο R^2 και μπορεί το μοντέλο να γενικευτεί στον πληθυσμό.

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.789	1	1.789	7.119	.009 ^b
	Residual	21.614	86	.251		
	Total	23.403	87			
a. Dependent Variable: Εργασιακές_Σχέσεις						
b. Predictors: (Constant), Συναισθηματική Νοημοσύνη						

Το F-test δίνει sig.<0.009 οπότε το μοντέλο είναι σημαντικό στην εξήγηση της μεταβλητότητας.

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
1	(Constant)	1.806		2.804	.006
	Συναισθηματική_Νοημ οσύνη	.545	.277	2.668	.009
a. Dependent Variable: Εργασιακές_Σχέσεις					

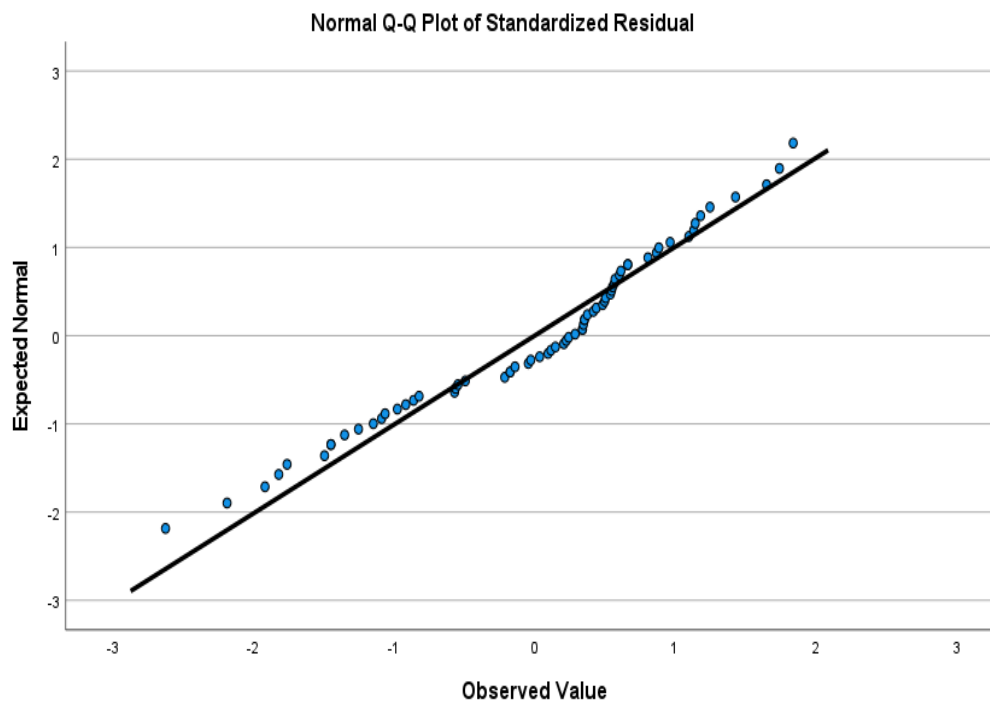
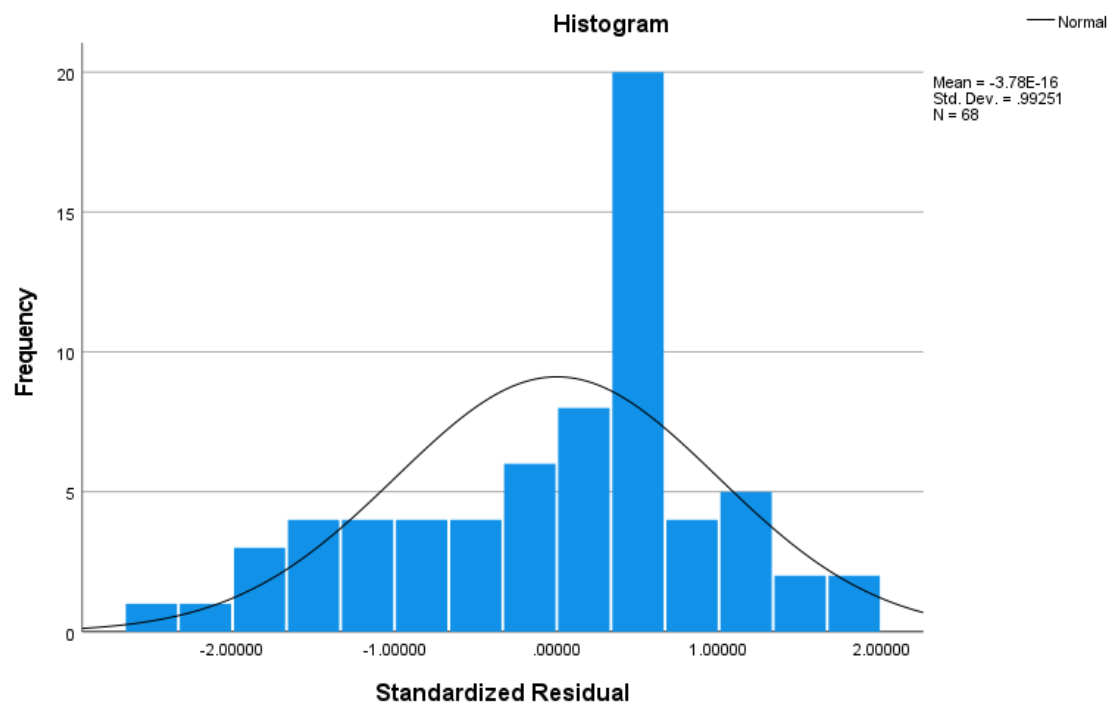
Πηγή: Πρωτογενή δεδομένα της ερευνήτριας (2020)

Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι στατιστικά σημαντική σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 1%, διότι p-value= 0,009. Το μοντέλο γράφεται ως εξής:

$$\text{Εργασιακές Σχέσεις} = 1,806 + 0,545 * \text{Συναισθηματική Νοημοσύνη}$$

Όταν η συναισθηματική νοημοσύνη αυξάνεται, βελτιώνονται και οι εργασιακές σχέσεις.

Διάγραμμα 13: Ιστόγραμμα καταλοίπων για τη σχέση εργασιακών σχέσεων και συναισθηματικής νοημοσύνης

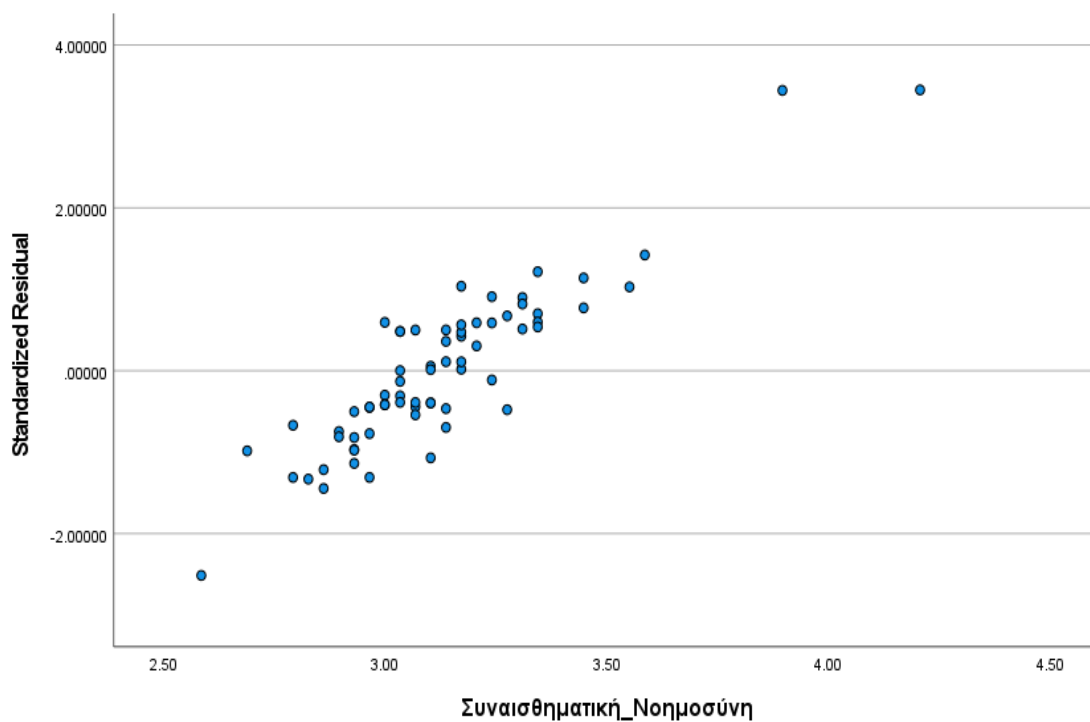


Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Standardized Residual	.127	68	.008	.959	68	.026

a. Lilliefors Significance Correction

Πηγή: Πρωτογενή δεδομένα της ερευνήτριας (2020)

Αποδεχόμαστε την αρχική υπόθεση ότι τα κατάλοιπα δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή, αφού $p\text{-value} = 0,026 < 5\%$.



Κεφάλαιο τέταρτο

Συμπεράσματα - προτάσεις

Η εργασία αυτή, τόσο με το θεωρητικό όσο και το ερευνητικό της κομμάτι, είχε ως απώτερο σκοπό την διερεύνηση της συναισθηματικής νοημοσύνης στον εργασιακό χώρο, καθώς, και πως αυτή επιδρά στην εργασιακή ικανοποίηση, στην εργασιακή απόδοση και στις εργασιακές σχέσεις.

Το δείγμα μας ήταν σχετικά μικρό, καθώς στην έρευνα συμμετείχαν συνολικά 88 εργαζόμενοι των Νοσοκομείων Καρδίτσας και Τρικάλων. Οι 68 από αυτούς ήταν υφιστάμενοι και οι 20 ανήκαν στο διοικητικό προσωπικό των Νοσοκομείων.

Από τους υφιστάμενους του Νοσοκομείου Καρδίτσας, που συμμετείχαν στην έρευνα, οι 6 ήταν άντρες και οι 31 γυναίκες. Αντίστοιχα στο Νοσοκομείο Τρικάλων, οι 2 ήταν άντρες και οι 29 γυναίκες. Από τους συμμετέχοντες του διοικητικού προσωπικού του Νοσοκομείου Καρδίτσας, οι 10 ήταν γυναίκες και οι 5 άντρες. Από το Νοσοκομείο Τρικάλων, τα άτομα του διοικητικού προσωπικού ήταν 4 γυναίκες και 1 άντρας. Το φύλο μπορεί να είναι ένας παράγοντας που επηρεάζει τα αποτελέσματα της έρευνας. Ωστόσο, δεν είναι ένας παράγοντας, ο οποίος εξετάζεται στην παρούσα εργασία. Το δείγμα μας ήταν σχετικά μικρό αλλά σημαντικό για την εξαγωγή των αποτελεσμάτων. Επίσης, παρατηρούμε ότι το φύλο που κυριαρχεί στην έρευνα είναι γυναίκες και ίσως αποτελεί μία καθοριστική μεταβλητή, η οποία επηρεάζει τις απαντήσεις και τα συμπεράσματα. Παρ' όλα αυτά, δεν έγινε κάποια διερεύνηση για να διαπιστώσουμε την επίδραση αυτής της μεταβλητής στις υπόλοιπες. Απαιτείται μεγαλύτερο δείγμα για να διερευνηθεί αντιπροσωπευτικά η σχέση μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και φύλου, ηλικίας και των υπολοίπων δημογραφικών χαρακτηριστικών.

Σύμφωνα με τις υποθέσεις που σχεδιάστηκαν προέκυψε πως υπάρχει θετική συσχέτιση της συναισθηματικής νοημοσύνης των εργαζομένων και της εργασιακής ικανοποίησης (H1), της εργασιακής απόδοσης (H2) και των εργασιακών σχέσεων (H4). Τα αποτελέσματα αυτά εξάγονται από την επαγωγική στατιστική ανάλυση, η οποία παρουσιάζεται στο κεφάλαιο τρίτο. Σύμφωνα με τον συντελεστή συσχέτισης, δεν βρέθηκε συσχέτιση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης των εργαζομένων στην υπόθεση H3 και για τον λόγο αυτό δεν δημιουργήθηκε το αντίστοιχο μοντέλο.

Τα αποτελέσματα της έρευνας υποστηρίζουν τη θεωρία, βλέπε βιβλιογραφική ανασκόπηση, ότι οι εργαζόμενοι με υψηλότερη συναισθηματική νοημοσύνη είναι

πιθανό να έχουν υψηλότερα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης επειδή είναι σε θέση να αναγνωρίζουν και να διαχειρίζονται τα συναισθήματα των άλλων. Τα ευρήματα της έρευνας επιβεβαιώνονται και από αντίστοιχες έρευνες, οι οποίες πραγματοποιήθηκαν κατά καιρούς, όπως των Sy, Tram και O' Hara (2006). Επίσης, φαίνεται από τα αποτελέσματα της έρευνας ότι οι εργαζόμενοι με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη εμφανίζουν καλύτερη απόδοση. Η βελτίωση της απόδοσης αποτελεί πλεονέκτημα για τους εργαζομένους, οι οποίοι μπορούν να αντιληφθούν και να διαχειριστούν τόσο τα θετικά όσο και τα αρνητικά τους συναισθήματα (Mossholder, Bedian & Armenakis, 1981; Wong & Law, 2002). Τέλος, παρατηρούμε ότι η συναισθηματική νοημοσύνη των εργαζομένων, ανεξαρτήτως του ιεραρχικού βαθμού στον οποίον ανήκουν, είναι στατιστικά σημαντική με τις εργασιακές σχέσεις μεταξύ τους.

Πηγές - Βιβλιογραφία

- Anand, R. & UdayaSuriyan, G., 2010. Emotional intelligence and its relationship with leadership practices. *International Journal of Business and Management*, 5(2), p.65.
- Bachman, J., Stein, S., Campbell, K., & Sitarenios, G. (2000). Emotional intelligence in the collection of debt. *International Journal of Selection and Assessment*, 8, 176-182.
- Brackett, M.A., Rivers, S.E. & Salovey, P., 2011. Emotional intelligence: Implications for personal, social, academic, and workplace success. *Social and Personality Psychology Compass*, 5(1), pp.88-103.
- Carmeli, A. (2003). The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes: An examination among senior managers. *Journal of Managerial Psychology*, 18(8), 788-813.
- Cooper, R. K., & Sawaf, L. (1997). Executive EQ: Emotional intelligence in leaders and organizations. NY: Grosset/ Putnam.
- Edelman, P., & van Knippenberg, D. (2018). Emotional intelligence, management of subordinate's emotions, and leadership effectiveness. *Leadership & Organization Development Journal*.
- Fredrickson, B.L. (2003). Positive emotions and upward spirals in organizations. In K. S. Cameron, J. E. Dutton, & R. E. Quinn (Eds.), Positive organizational scholarship: Foundations of a new discipline. San Francisco: Barrett Kochler.
- George, J. M., & Brief, A.P., (1996). Motivational agendas in the workplace: The effects of feelings on focus of attention and work motivation. In B. M. Staw & L. L. Cummings (Eds.). Research in organizational behavior (Vol. 18, pp.75-109). Greenwich, CT: JAI Press.
- Giltinane, C.L., 2013. Leadership styles and theories. *Nursing standard*, 27(41).
- Goleman, D., Boyatzis, R., & McKee, (2002). Primal leadership: Realizing the power of emotional intelligence. Boston, MA: Harvard Business School Press.

- Goleman, D., 2011. Emotional mastery. *Leadership Excellence*, 28(6), pp.12-13.
- Kaufman, J.C., Kaufman, S.B. & Plucker, J.A., (2013). Contemporary theories of intelligence. *The Oxford handbook of cognitive psychology*, pp.811-822.
- Khalili, A., 2012. The role of emotional intelligence in the workplace: A literature review. *International Journal of Management*, 29(3), p.355.
- Law, K. S., Wong, C., & Song, T. J., (2004). The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies. *Journal of Applied Psychology*, 89, 483-496.
- Lee, Y. H., & Chelladurai, P. (2018). Emotional intelligence, emotional labor, coach burnout, job satisfaction, and turnover intention in sport leadership. *European Sport Management Quarterly*, 18(4), 393-412.
- Maamari, B. E., & Majdalani, J. F. (2017). Emotional intelligence, leadership style and organizational climate. *International Journal of Organizational Analysis*.
- McCleskey, J., 2014. Emotional intelligence and leadership. *International Journal of Organizational Analysis*.
- Miao, C., Humphrey, R. H., & Qian, S. (2017). A meta-analysis of emotional intelligence and work attitudes. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 90(2), 177-202.
- Miao, C., Humphrey, R. H., & Qian, S. (2018). Emotional intelligence and authentic leadership: a meta-analysis. *Leadership & Organization Development Journal*.
- Mossholder, K. W., Bedian, A. G., & Armenakis, A. A. (1981). Group process- work outcome relationships: A note on the moderating impact of self- esteem. *Academy of Management Journal*, 25, 575- 585.
- Nelson, D.B. and Low, G.R., 2011. *Emotional intelligence*. Prentice Hall.
- Obradovic, V., Jovanovic, P., Petrovic, D., Mihic, M. & Mitrovic, Z., 2013. Project managers' emotional intelligence-A ticket to success. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 74(29), pp.274-284.

- Prati, T., M., Douglas, C., Ferris, G. R., Ammeter, A. P., & Buckley, M. R. (2003). Emotional intelligence, leadership effectiveness, and team outcomes. *International Journal of Organizational Analysis*, 11, 21-41.
- Roberts, R.D., MacCann, C., Matthews, G. & Zeidner, M., 2010. Emotional intelligence: Toward a consensus of models and measures. *Social and Personality Psychology Compass*, 4(10), pp.821-840.
- Ryback, D., 2012. *Putting emotional intelligence to work*. Routledge.
- Sadri, G., 2012. Emotional intelligence and leadership development. *Public Personnel Management*, 41(3), pp.535-548.
- Schofield, M., & Knauss, C. (2010). Surveys and questionnaires in health research. *Research methods in health: Foundations for evidence-based practice*, 213-236.
- Serrat, O., 2017. Understanding and developing emotional intelligence. In *Knowledge solutions* (pp. 329-339). Springer, Singapore.
- Shimazu, A., Shimazu, M., & Odahara, T. (2004). Job control and social support as coping resources in job satisfaction. *Psychological Reports*, 94(2), 449-456.
- Sy, T., & Cote, S., (2004). Emotional Intelligence: A key ability to succeed in the matrix organization. *Journal of Management Development*, 23, 437-455.
- Sy, T., Tram, S., & O' Hara, L. (2006). Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance. *Journal of Vocational Behavior*, 461-473.
- Trivellas, P., Gerogiannis, V. & Svarna, S. (2014). The impact of emotional intelligence on job outcomes and turnover intention in Health Care. In Research Gate.
- Vasilagos, T., Polychroniou, P., & Maroudas, L. (2017). Relationship between supervisor's emotional intelligence and transformational leadership in hotel organizations. In *Strategic innovative marketing* (pp. 91-95). Springer, Cham.

- Wong, C., & Law, K. S. (2002). The effect of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *Leadership Quarterly*, 23, 243-274.
- Zhou, J., & George, J. M. (2003). Awakening employee creativity: The role of leader emotional intelligence. *Leadership Quarterly*, 14, 545-568.
- Παπαγεωργίου, Γ. (2014). Ποσοτική έρευνα. Ανακτήθηκε από: http://sociology.soc.uoc.gr/pegasoc/wp-content/uploads/2014/10/Microsoft-Word-Papageorgiou_DEIGMATOLHPTIKH1.pdf.

Παράρτημα

Ερωτηματολόγιο για υφισταμένους

Ερωτηματολόγιο



ΠΑΝΤΕΙΟΝ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

«ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ»

ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ: ΕΦΗΡΜΟΣΜΕΝΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΟΥ ΡΟΛΟΥ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ ΣΕ ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΔΗΜΟΣΙΑ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑ

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η διερεύνηση της ύπαρξης συναισθηματικής νοημοσύνης στους επαγγελματίες της Υγείας, καθώς επίσης και πως αυτή επηρεάζει την εργασιακή αποδοτικότητα των εργαζομένων. Επιπλέον, θέλουμε να ερευνήσουμε τον τρόπο που η συναισθηματική νοημοσύνη επηρεάζει τις σχέσεις των υπαλλήλων του Νοσοκομείου.

Θα θέλαμε να μας βοηθήσετε σε αυτή μας τη προσπάθεια δείχνοντας την απαραίτητη σοβαρότητα και απαντώντας σε όλες τις ερωτήσεις. Θα θέλαμε να σας ευχαριστήσουμε προκαταβολικά για τον χρόνο που θα αφιερώσετε στο ερωτηματολόγιο (περίπου 15 λεπτά).

Τέλος, θα θέλαμε να αναφέρουμε ότι το εν λόγω ερωτηματολόγιο είναι άκρως εμπιστευτικό και ανώνυμο και ότι τα δεδομένα και τα αποτελέσματα θα χρησιμοποιηθούν για την εκπόνηση της διπλωματικής μου εργασίας.

Μεταπτυχιακή Φοιτήτρια: Αλεξάκη Πηνελόπη

Επιβλέπων Καθηγητής: Παλάσκας Θεοδόσιος

Δημογραφικά Χαρακτηριστικά

Q1. Παρακαλώ σημειώσατε το φύλο σας:

1. Άνδρας ☐

2. Γυναίκα ☐

Q2. Σε ποια ηλικιακή κατανομή ανήκετε;

1. 19-24 ☐

2. 25-30 ☐

3. 31-40 ☐

4. 41-50 ☐

5. 51 και άνω ☐

Q3. Παρακαλώ σημειώσατε το επίπεδο εκπαίδευσής σας:

1. Κάτοχος πτυχίου Σχολής 2ετούς φοίτησης ☐

2. Κάτοχος πτυχίου Τ.Ε.Ι ☐

3. Κάτοχος πτυχίου Α.Ε.Ι ☐

4. Κάτοχος Μεταπτυχιακού τίτλου ☐

5. Κάτοχος Διδακτορικού τίτλου ☐

6. Άλλο πτυχίο (Παρακαλώ σημειώσατε ποιο)

Q5. Πόσα χρόνια ανήκετε στο εργατικό δυναμικό του Νοσοκομείου;

1. 0-2 έτη ☐

2. 3-5 έτη ☐

3. 6-8 έτη ☐

4. 9-11 έτη ☐

5. 12 έτη και άνω ☐

Q4. Σε ποιο τμήμα του Νοσοκομείου ανήκετε;

1. Νοσηλευτικό προσωπικό ☐

2. Ιατρικό προσωπικό ☐

3. Διοικητικό προσωπικό ☐

Q4α. Αν ανήκετε στο νοσηλευτικό προσωπικό, ο βαθμός σας είναι:

1. Νοσηλεύτης/τρια ☐

2. Προϊστάμενος/η Τμήματος ☐

3. Τομεάρχης ☐

4. Διευθυντής/ντρια ☐

Q4β. Αν ανήκετε στο ιατρικό προσωπικό, ο βαθμός σας είναι:

1. Ειδικευόμενος/η ☐
2. Επικουρικός/η ☐
3. Επιμελητής/τρια Α' ☐
4. Επιμελητής/τρια Β' ☐
5. Αναπληρωτής Διευθυντής/ντρια ☐
6. Διευθυντής/ντρια ☐

Q4γ. Αν ανήκετε στο διοικητικό προσωπικό, ο βαθμός σας είναι:

1. Υπάλληλος ☐
2. Προϊστάμενος/η Αυτοτελούς Γραφείου ☐
3. Υποδιευθυντής/ντρια ☐
4. Διοικητικός Διευθυντής/ντρια ☐

Q6. Ποιος είναι ο καθαρός μηνιαίος μισθός που λαμβάνετε;

1. Έως 1000€ ☐
2. 1001€-1500€ ☐
3. 1501€-2000€ ☐
4. 2001€-2500€ ☐
5. 2501€ και άνω ☐

Q7: Διερεύνηση συναισθηματικής νοημοσύνης.

Παρακαλώ τσεκάρετε για να δείξετε αν συμφωνείτε ή διαφωνείτε με τις παρακάτω προτάσεις	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ, ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
1. Συνηθίζω να εκφράζω εύκολα τα συναισθήματά μου.					
2. Είμαι χαρισματικός άνθρωπος.					
3. Δυσκολεύομαι να προσαρμοστώ σε νέες καταστάσεις.					
4. Βρίσκω τρόπους και ελέγχω τα συναισθήματά μου.					
5. Γενικά, χειρίζομαι αποτελεσματικά τους άλλους ανθρώπους.					
6. Πιστεύω πως δεν μπορώ να επηρεάσω τα συναισθήματα των άλλων ανθρώπων.					
7. Έχω κίνητρα στη ζωή μου.					
8. Κάποιες φορές εμπλέκομαι σε καταστάσεις και αργότερα το μετανιώνω.					
9. Αδυνατώ να δεθώ συναισθηματικά ακόμη και με ανθρώπους που βρίσκονται πολύ κοντά μου.					
10. Πιστεύω ότι η ζωή δεν είναι διασκεδαστική.					
11. Γνωρίζω πότε είμαι χαρούμενος/η ή όχι.					
12. Δεν είμαι σταθερός/η στις απόψεις μου.					
13. Είμαι καλός/η στο να καταλαβαίνω πως αισθάνονται οι άλλοι και να μπαίνω στη θέση τους.					
14. Θεωρώ τον εαυτό μου καλό διαπραγματευτή.					
15. Προσπαθώ να ελέγχω την σκέψη μου και να μην ανησυχώ για όσα συμβαίνουν γύρω μου.					
16. Είμαι αισιόδοξος άνθρωπος και πιστεύω ότι θα εξελιχθούν καλά τα πράγματα στη ζωή μου.					
17. Είμαι ισχυρογνώμων και δεν υποχωρώ ακόμη και όταν γνωρίζω πως έχω άδικο.					
18. Εξοικειώνομαι σε νέες συνθήκες.					
19. Δυσκολεύομαι να δω τα πράγματα από την οπτική γωνία των άλλων.					
20. Δυσκολεύομαι να δείχνω στοργή					

στους δικούς μου ανθρώπους.					
21. Δυσκολεύομαι να κατανοήσω τι ακριβώς αισθάνομαι.					
22. Ξέρω να διατηρώ την ψυχραιμία μου σε συνθήκες πίεσης.					
23. Αισθάνομαι καλά με τον εαυτό μου.					
24. Οι δικοί μου άνθρωποι παραπονιούνται ότι δεν τους συμπεριφέρομαι σωστά.					
25. Θέτω στόχους και προσπαθώ να τους υλοποιήσω.					
26. Ασκώ επιρροή στα συναισθήματα των άλλων ανθρώπων					
27. Μπορώ να διαχειριστώ το άγχος					
28. Είμαι ευχαριστημένος από την ζωή μου.					
29. Δεν μπορώ να διαχειριστώ τα συναισθήματά μου.					

Q8. Διερεύνηση εργασιακής ικανοποίησης.

Παρακαλώ τσεκάρετε για να δείξετε αν συμφωνείτε ή διαφωνείτε με τις παρακάτω προτάσεις	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ, ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
1. Μου αρέσει η δουλειά μου.					
2. Η δουλειά μου είναι ενδιαφέρουσα και σπάνια νιώθω ότι βαριέμαι.					
3. Μου αρέσει περισσότερο να βρίσκομαι στη δουλειά μου από την απόλαυση του ελεύθερου χρόνου.					
4. Η δουλειά μου είναι βαρετή.					
5. Είμαι ενθουσιασμένος/η με τη δουλειά μου.					
6. Οι φίλοι μου είναι πιο πολύ ενθουσιασμένοι για τη δουλειά τους σε σχέση με εμένα.					
7. Είμαι απογοητευμένος/η από την δουλειά μου και θεωρώ ότι δεν θα έπρεπε να εργάζομαι εδώ.					
8. Κάποιες εργασιακές συνθήκες θα μπορούσαν να βελτιωθούν.					
9. Κάθε μέρα στη δουλειά μοιάζει ατέλειωτη.					
10. Είμαι ευχαριστημένος/η όταν βρίσκομαι στην δουλειά.					
11. Είμαι φίλος/η με τους					

περισσότερους συναδέλφους μου.					
12. Συχνά βαριέμαι στη δουλειά μου.					
13. Είμαι περισσότερο ικανοποιημένος/η από τη δουλειά μου σε σχέση με άλλους εργαζομένους.					
14. Είμαι ενθουσιασμένος/η για τη δουλειά μου και πιστεύω ότι ασκώ ένα λειτούργημα.					
15. Είμαι περισσότερο ενθουσιασμένος/η για τη δουλειά μου σε σχέση με τους φίλους μου.					
16. Δεν μου αρέσει καθόλου η δουλειά μου.					
17. Θεωρώ τη δουλειά μου ενδιαφέρουσα.					
18. Είμαι ικανοποιημένος/η που εργάζομαι εδώ.					
19. Υπάρχει ανταγωνισμός με τους συναδέλφους μου.					

Q9. Διερεύνηση εργασιακών σχέσεων. Παρακαλώ απαντήσατε όσοι έχετε Προϊσταμένους ή ανώτερα Διοικητικά Στελέχη.

Παρακαλώ τσεκάρετε για να δείξετε αν συμφωνείτε ή διαφωνείτε με τις παρακάτω προτάσεις	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ, ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
1. Θέτει από κοινού σαφείς στόχους και επιδιώκει την από κοινού επίτευξη αυτών.					
2. Είναι ηγέτης μέσω των πράξεων του και όχι των λεγόμενων του.					
3. Παρέχει νέες ιδέες για την επίλυση προβλημάτων.					
4. Επιβραβεύει την καλή απόδοση.					
5. Ενθαρρύνει την ενεργό συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων.					
6. Ενισχύει την ομαδικότητα και τη συναδελφικότητα.					
7. Νοιάζεται για τα προβλήματα και τα συναισθήματα των υφισταμένων και των συναδέλφων του.					
8. Παρακολουθεί τις ενέργειες των εργαζομένων για να είναι σίγουρος ότι συνδέονται με τους στόχους και					

τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα.					
9. Αντιμετωπίζει τους κινδύνους αποτελεσματικά.					
10. Προωθεί και μεταδίδει τους στόχους του για υψηλή απόδοση.					
11. Κατανέμει σωστά τις αρμοδιότητες και τις ευθύνες.					
12. Ενθαρρύνει την ανάληψη πρωτοβουλιών από τους εργαζομένους.					
13. Είναι υποστηρικτικός/ή σε καταστάσεις που ενέχουν δυσκολίες ή ρίσκα.					
14. Παρακινεί τους υφισταμένους.					
15. Έχει άμεση και τακτική επικοινωνία με τους εργαζομένους.					
16. Περιγράφει αναλυτικά και με σαφήνεια τα καθήκοντα και τις υποχρεώσεις στους εργαζομένους.					
17. Εκπαιδεύει το εργατικό δυναμικό παρέχοντας συμμετοχή σε εκπαιδευτικά προγράμματα.					
18. Δίνει ευκαιρίες επαγγελματικής εξέλιξης και αναγνώρισης των εργαζομένων.					
19. Αντιλαμβάνεται τις αλλαγές σαν ευκαιρία και όχι σαν κίνδυνο.					
20. Αναγνωρίζει τις υψηλές αποδόσεις των υφισταμένων του και τις επιβραβεύει.					
21. Εμπιστεύεται τους υφισταμένους του.					
22. Δείχνει ενδιαφέρον για προσωπικά μου θέματα (υγείας, οικογένειας κ.α.).					

Ευχαριστώ πολύ για τον χρόνο σας!

Ερωτηματολόγιο για διοικητικό προσωπικό

Ερωτηματολόγιο



ΠΑΝΤΕΙΟΝ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

«ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ»

ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ: ΕΦΗΡΜΟΣΜΕΝΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΟΥ ΡΟΛΟΥ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ ΣΕ ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΔΗΜΟΣΙΑ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑ

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η διερεύνηση της ύπαρξης συναισθηματικής νοημοσύνης στους επαγγελματίες της Υγείας, καθώς επίσης και πώς αυτή επηρεάζει την εργασιακή αποδοτικότητα των εργαζομένων. Επιπλέον, θέλουμε να ερευνήσουμε τον τρόπο που η συναισθηματική νοημοσύνη επηρεάζει τις σχέσεις των υπαλλήλων του Νοσοκομείου.

Θα θέλαμε να μας βοηθήσετε σε αυτή μας τη προσπάθεια δείχνοντας την απαραίτητη σοβαρότητα και απαντώντας σε όλες τις ερωτήσεις. Θα θέλαμε να σας ευχαριστήσουμε προκαταβολικά για τον χρόνο που θα αφιερώσετε στο ερωτηματολόγιο (περίπου 15 λεπτά).

Τέλος, θα θέλαμε να αναφέρουμε ότι το εν λόγω ερωτηματολόγιο είναι άκρως εμπιστευτικό και ανώνυμο και ότι τα δεδομένα και τα αποτελέσματα θα χρησιμοποιηθούν για την εκπόνηση της διπλωματικής μου εργασίας.

Μεταπτυχιακή Φοιτήτρια: Αλεξάκη Πηνελόπη

Επιβλέπων Καθηγητής: Παλάσκας Θεοδόσιος

Δημογραφικά Χαρακτηριστικά

Q1. Παρακαλώ σημειώσατε το φύλο σας:

1. Άνδρας ☐

2. Γυναίκα ☐

Q2. Σε ποια ηλικιακή κατανομή ανήκετε;

1. 19-24 ☐

2. 25-30 ☐

3. 31-40 ☐

4. 41-50 ☐

5. 51 και άνω ☐

Q3. Παρακαλώ σημειώσατε το επίπεδο εκπαίδευσής σας:

1. Κάτοχος πτυχίου Σχολής 2ετούς φοίτησης ☐

2. Κάτοχος πτυχίου Τ.Ε.Ι ☐

3. Κάτοχος πτυχίου Α.Ε.Ι ☐

4. Κάτοχος Μεταπτυχιακού τίτλου ☐

5. Κάτοχος Διδακτορικού τίτλου ☐

6. Άλλο πτυχίο (Παρακαλώ σημειώσατε ποιο).....

Q5. Πόσα χρόνια ανήκετε στο εργατικό δυναμικό του Νοσοκομείου;

1. 0-2 έτη ☐

2. 3-5 έτη ☐

3. 6-8 έτη ☐

4. 9-11 έτη ☐

5. 12 έτη και άνω ☐

Q4. Σε ποιο τμήμα του Νοσοκομείου ανήκετε;

1. Νοσηλευτικό προσωπικό ☐

2. Ιατρικό προσωπικό ☐

3. Διοικητικό προσωπικό ☐

Q4α. Αν ανήκετε στο νοσηλευτικό προσωπικό, ο βαθμός σας είναι:

1. Νοσηλεύτης/τρια ☐

2. Προϊστάμενος/η Τμήματος ☐

3. Τομεάρχης ☐

4. Διευθυντής/ντρια ☐

Q4β. Αν ανήκετε στο ιατρικό προσωπικό, ο βαθμός σας είναι:

1. Ειδικευόμενος/η ☐

- 2. Επικουρικός/η ☐
- 3. Επιμελητής/τρια Α' ☐
- 4. Επιμελητής/τρια Β' ☐
- 5. Αναπληρωτής Διευθυντής/ντρια ☐
- 6. Διευθυντής/ντρια ☐

Q4γ. Αν ανήκετε στο διοικητικό προσωπικό, ο βαθμός σας είναι:

- 1. Υπάλληλος ☐
- 2. Προϊστάμενος/η Αυτοτελούς Γραφείου ☐
- 3. Υποδιευθυντής/ντρια ☐
- 4. Διοικητικός Διευθυντής/ντρια ☐

Q6. Ποιος είναι ο καθαρός μηνιαίος μισθός που λαμβάνετε;

- 1. Έως 1000€ ☐
- 2. 1001€-1500€ ☐
- 3. 1501€-2000€ ☐
- 4. 2001€-2500€ ☐
- 5. 2501€ και άνω ☐

Q7: Διερεύνηση συναισθηματικής νοημοσύνης.

Παρακαλώ τσεκάρετε για να δείξετε αν συμφωνείτε ή διαφωνείτε με τις παρακάτω προτάσεις	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ, ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
1. Συνηθίζω να εκφράζω εύκολα τα συναισθήματά μου.					
2. Είμαι χαρισματικός άνθρωπος.					
3. Δυσκολεύομαι να προσαρμοστώ σε νέες καταστάσεις.					
4. Βρίσκω τρόπους και ελέγχω τα συναισθήματά μου.					
5. Γενικά, χειρίζομαι αποτελεσματικά τους άλλους ανθρώπους.					
6. Πιστεύω πως δεν μπορώ να επηρεάσω τα συναισθήματα των άλλων ανθρώπων.					
7. Έχω κίνητρα στη ζωή μου.					
8. Κάποιες φορές εμπλέκομαι σε καταστάσεις και αργότερα το μετανιώνω.					
9. Αδυνατώ να δεθώ συναισθηματικά ακόμη και με ανθρώπους που βρίσκονται πολύ κοντά μου.					
10. Πιστεύω ότι η ζωή δεν είναι διασκεδαστική.					
11. Γνωρίζω πότε είμαι χαρούμενος/η ή όχι.					
12. Δεν είμαι σταθερός/η στις απόψεις μου.					
13. Είμαι καλός/η στο να καταλαβαίνω πως αισθάνονται οι άλλοι και να μπαίνω στη θέση τους.					
14. Θεωρώ τον εαυτό μου καλό διαπραγματευτή.					
15. Προσπαθώ να ελέγχω την σκέψη μου και να μην ανησυχώ για όσα συμβαίνουν γύρω μου.					
16. Είμαι αισιόδοξος άνθρωπος και πιστεύω ότι θα εξελιχθούν καλά τα πράγματα στη ζωή μου.					
17. Είμαι ισχυρογνώμων και δεν υποχωρώ ακόμη και όταν γνωρίζω πως έχω άδικο.					
18. Εξοικειώνομαι σε νέες συνθήκες.					
19. Δυσκολεύομαι να δω τα πράγματα από την οπτική γωνία των άλλων.					
20. Δυσκολεύομαι να δείχνω στοργή					

στους δικούς μου ανθρώπους.					
21. Δυσκολεύομαι να κατανοήσω τι ακριβώς αισθάνομαι.					
22. Ξέρω να διατηρώ την ψυχραιμία μου σε συνθήκες πίεσης.					
23. Αισθάνομαι καλά με τον εαυτό μου.					
24. Οι δικοί μου άνθρωποι παραπονιούνται ότι δεν τους συμπεριφέρομαι σωστά.					
25. Θέτω στόχους και προσπαθώ να τους υλοποιήσω.					
26. Ασκώ επιρροή στα συναισθήματα των άλλων ανθρώπων					
27. Μπορώ να διαχειριστώ το άγχος					
28. Είμαι ευχαριστημένος από την ζωή μου.					
29. Δεν μπορώ να διαχειριστώ τα συναισθήματά μου.					

Q8. Διερεύνηση εργασιακής ικανοποίησης.

Παρακαλώ τσεκάρετε για να δείξετε αν συμφωνείτε ή διαφωνείτε με τις παρακάτω προτάσεις	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ, ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
1. Μου αρέσει η δουλειά μου.					
2. Η δουλειά μου είναι ενδιαφέρουσα και σπάνια νιώθω ότι βαριέμαι.					
3. Μου αρέσει περισσότερο να βρίσκομαι στη δουλειά μου από την απόλαυση του ελεύθερου χρόνου.					
4. Η δουλειά μου είναι βαρετή.					
5. Είμαι ενθουσιασμένος/η με τη δουλειά μου.					
6. Οι φίλοι μου είναι πιο πολύ ενθουσιασμένοι για τη δουλειά τους σε σχέση με εμένα.					
7. Είμαι απογοητευμένος/η από την δουλειά μου και θεωρώ ότι δεν θα έπρεπε να εργάζομαι εδώ.					
8. Κάποιες εργασιακές συνθήκες θα μπορούσαν να βελτιωθούν.					
9. Κάθε μέρα στη δουλειά μοιάζει ατέλειωτη.					
10. Είμαι ευχαριστημένος/η όταν βρίσκομαι στην δουλειά.					
11. Είμαι φίλος/η με τους περισσότερους συναδέλφους μου.					

12. Συχνά βαριέμαι στη δουλειά μου.					
13. Είμαι περισσότερο ικανοποιημένος/η από τη δουλειά μου σε σχέση με άλλους εργαζομένους.					
14. Είμαι ενθουσιασμένος/η για τη δουλειά μου και πιστεύω ότι ασκώ ένα λειτούργημα.					
15. Είμαι περισσότερο ενθουσιασμένος/η για τη δουλειά μου σε σχέση με τους φίλους μου.					
16. Δεν μου αρέσει καθόλου η δουλειά μου.					
17. Θεωρώ τη δουλειά μου ενδιαφέρουσα.					
18. Είμαι ικανοποιημένος/η που εργάζομαι εδώ.					
19. Υπάρχει ανταγωνισμός με τους συναδέλφους μου.					

Q9. Διερεύνηση εργασιακών σχέσεων. Παρακαλώ απαντήσατε όσοι είστε Προϊστάμενοι ή ανώτερο Διοικητικό Στέλεχος.

Παρακαλώ τσεκάρετε για να δείξετε αν συμφωνείτε ή διαφωνείτε με τις παρακάτω προτάσεις	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ, ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
1. Θέτω από κοινού σαφείς στόχους και επιδιώκω την από κοινού επίτευξη αυτών.					
2. Είμαι οργανωτικός/ή.					
3. Έχω σαφή επίγνωση των ικανοτήτων και δεξιοτήτων μου.					
4. Προωθώ τη δημιουργία ενός φιλικού κλίματος συνεργασίας.					
5. Εμπνέω και καθοδηγώ τους υφιστάμενούς μου για την επίτευξη ενός κοινού οράματος.					
6. Παίρνω ρίσκα αφού τα μελετήσω.					
7. Ακούω με προσοχή.					
8. Μπορώ να καταλάβω τους λόγους για τη συμπεριφορά των άλλων ανθρώπων.					
9. Δίνω κίνητρα στους εργαζομένους.					
10. Ενθαρρύνω την ενεργό συμμετοχή των υφιστάμενών μου τόσο στην επίλυση προβλημάτων όσο και στη λήψη αποφάσεων.					
11. Δεν αγχώνομαι σε καταστάσεις					

διαχείρισης ενός κινδύνου.					
12. Αποδέχομαι τα/τις σχόλια/πληροφορίες είτε θετικά/ες είτε αρνητικά/ες που αφορούν τον εαυτό μου.					
13. Αφιερώνω χρόνο καθημερινά εν ώρα εργασίας για να έρθω σε επαφή με τους υφισταμένους μου και τα προβλήματά τους.					
14. Χειρίζομαι με ευκολία καταστάσεις ανακατατάξεων και ραγδαίων αλλαγών.					
15. Βοηθώ στην ανάπτυξη ξεχωριστής ταυτότητας και ομαδικού πνεύματος στις ομάδες μου.					
16. Ηγούμαι προσωπικά στις προσπάθειες είτε επίτευξης αλλαγών είτε υλοποίησης ενός κοινού στόχου.					
17. Δίνω τη δυνατότητα εκπαίδευσης των εργαζομένων.					
18. Μεταδίδω τις γνώσεις μου.					
19. Οι υφιστάμενοι συνεργάζονται και φέρουν εις πέρας τις εργασίες.					
20. Δίνω προσοχή στις λεπτομέρειες.					

Ευχαριστώ πολύ για τον χρόνο σας!