

**ΠΑΝΤΕΙΟΝ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ
ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ**

PANTEION UNIVERSITY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES



**ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ: ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ**

Διπλωματική εργασία

Ο ρόλος της συναισθηματικής νοημοσύνης στην επικοινωνία

Μαίρη Καλαμπαλίκη

Τριμελής εξεταστική επιτροπή

Παλάσκας Θεοδόσιος, Καθηγητής (Επιβλέπων)

Ντεγιαννάκης Σταύρος, Αναπληρωτής Καθηγητής

Ψειρίδου Αναστασία, Επίκουρος Καθηγήτρια

Αθήνα

Φεβρουάριος 2021

Περίληψη

Η νοημοσύνη αποτελεί λειτουργική ικανότητα των ατόμων και τους διαχωρίζει από τα ζώα τα οποία εμφανίζουν στοιχειώδη νοημοσύνη. Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι ένα σημαντικό στοιχείο για τον προσδιορισμό των δεξιοτήτων και των ικανοτήτων του ατόμου στις επικοινωνίες. Γενικά, η ενιαία οντότητα γενικής νοημοσύνης (IQ) δεν αποτελεί εγγύηση για ατομική επιτυχία στη ζωή. Οι ψυχολόγοι έχουν παρατηρήσει ότι η γενική νοημοσύνη συμβάλλει μόνο σε ποσοστό 20% στην προσωπική επιτυχία στη ζωή, και το υπόλοιπο 80% προέρχεται από άλλους παράγοντες όπως η συναισθηματική νοημοσύνη. Λέγεται ότι τα άτομα έχουν κάποιες ικανότητες στη χρήση συναισθημάτων για να ενισχύσουν την σκέψη αποτελεσματικά. Στα τελευταία χρόνια, όλο και πιο πολλοί ερευνητές στρέφονται προς τη συναισθηματική νοημοσύνη και για αυτό ευθύνονται πολλές έρευνες οι οποίες έχουν καταλήξει ότι για να καταξιωθεί ένα άτομο επαγγελματικά, κοινωνικά και προσωπικά δεν είναι τόσο σημαντική η ευφυΐα του όσο η συναισθηματική του νοημοσύνη. Κατά συνέπεια, αυτό το νέο πεδίο κερδίζει έδαφος σε σύγκριση με τους παραδοσιακούς τρόπους σκέψης και αρκετοί ερευνητές μελετούν τη μέτρηση και την ανάπτυξη της συναισθηματικής νοημοσύνης. Η έννοια «επικοινωνία» συνδέεται άμεσα με την έννοια της ύπαρξης του ανθρώπου. Διαμορφώνοντας ένα υποθετικό σενάριο, θα μπορούσε κάποιος να πει ότι η μη ύπαρξη επικοινωνίας από τον πολιτισμό των ανθρώπων θα μπορούσε να σηματοδοτεί το τέλος του πολιτισμού. Στη ζωή του ανθρώπου, μεγάλο κομμάτι επιδίδεται στην αλληλεπίδραση, δηλαδή την αμοιβαία ανταλλαγή σκέψης, ιδεών, επιθυμιών, συναισθήματος και πληροφοριών.

Λέξεις κλειδιά : νοημοσύνη, συναισθηματική νοημοσύνη, επικοινωνία, πληροφορία

Abstract

Intelligence is a functional ability of people and that is what separates them from animals which present elementary intelligence. Emotional intelligence is an important component for the determination of the skills and abilities of people in communication. Generally speaking, the whole entity of intelligence (IQ) does not constitute guarantee for personal success in life. Psychologists have observed that intelligence contributes only by 20 % in personal success and the remaining 80% is derived from other elements such as emotional intelligence. It is believed that people have some abilities in the use of emotions to reinforce thought effectively. In the last years, more and more researchers turn to emotional intelligence and that is because of the many surveys concluding that in order for a person to be recognized professionally, socially and personally, it is not intelligence that is that important but rather it is their emotional intelligence. Consequently, this new field is gaining ground in comparison to the traditional way of thought and many researchers are exploring the measurement and the development of emotional intelligence. The notion of communication is directly connected with the existence of people. By shaping a hypothetical scenario, someone could argue that the absence of communication can signal the end of civilization. In their lives, people spend a big part interacting, mutually exchanging ideas, desires, emotions and information.

Key words: intelligence, emotional intelligence, communication, information

Πίνακας περιεχομένων

Περίληψη.....	1
Abstract	3
Πρόλογος.....	6
Εισαγωγή.....	7
1. Νοημοσύνη.....	8
1.1 Μέτρηση της νοημοσύνης.....	10
2. Συναισθηματική νοημοσύνη.....	11
2.1. Ορισμοί συναισθηματικής νοημοσύνης	14
2.2 Θεωρίες συναισθηματικής νοημοσύνης.....	19
2.3 Μέτρηση της συναισθηματικής νοημοσύνης	21
2.3.1 Συναισθηματική νοημοσύνη - δημογραφικά χαρακτηριστικά	22
2.3.2 Συναισθηματική νοημοσύνη και φύλο	23
2.4 Μάθηση συναισθηματικής νοημοσύνης.....	23
3 . EQ versus IQ	24
4. Επικοινωνία.....	26
4.1 Η έννοια και ορισμοί της επικοινωνίας.....	27
4.2 Μορφές επικοινωνίας.....	28
5. Η διαπραγμάτευση	29
5.1 Επικοινωνία και διαπραγμάτευση	31
6. Θεωρία παιγνίων	32
6.1 Τι είναι η θεωρία παιγνίων.....	32
6.2 Βασικές έννοιες στη θεωρία παιγνίων.....	33
6.3 Κανόνες Παιγνίων	34
6.4 Διαπραγμάτευση και Θεωρία Παιγνίων	34
7. Συναισθηματική νοημοσύνη και επικοινωνία	35

7.1 Αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας.....	37
8. Έρευνα.....	37
8.1 Μεθοδολογία έρευνας	37
8.1.1 Σκοπός της έρευνας.....	37
8.1.2 Μεθοδολογικό πλαίσιο	38
8.1.3 Εργαλείο της έρευνας	39
8.1.4 Δείγμα	40
8.1.5 Μέθοδος δειγματοληψίας	40
8.1.6 Περιορισμοί - αδυναμίες της έρευνας.....	41
8.1.7 Αξιοπιστία και εγκυρότητα	41
8.1.8 Ανάλυση δεδομένων.....	42
8.2 Αποτελέσματα	42
8.3 Συμπεράσματα.....	55
Επίλογος	56
Βιβλιογραφία.....	58
Ξένη.....	58
Ελληνική.....	66

Πρόλογος

Η παρούσα εργασία πραγματεύεται την έννοια της νοημοσύνης σε συνάρτηση με την επικοινωνία. Στο πρώτο κεφάλαιο γίνεται η παρουσίαση του θεωρητικού υπόβαθρου της έννοιας της νοημοσύνης και παράλληλα παρουσιάζονται τρόποι μέτρησής της.

Στη συνέχεια , γίνεται αναφορά στην συναισθηματική νοημοσύνη μέσα από βιβλιογραφική ανασκόπηση και παρατίθενται οι θεωρίες για την συναισθηματική νοημοσύνη, τα εργαλεία για την μέτρησή της καθώς και δημογραφικά στοιχεία. Επιπλέον, συζητείται η μάθηση της συναισθηματικής νοημοσύνης και γίνεται αντιπαραβολή μεταξύ γνωστικής και συναισθηματικής νοημοσύνης.

Στο επόμενο κεφάλαιο αποτυπώνονται η έννοια και οι ορισμοί της επικοινωνίας καθώς και οι μορφές της. Το πέμπτο κεφάλαιο πραγματεύεται την έννοια της διαπραγμάτευσης και το επόμενο κεφάλαιο αναφέρεται στην θεωρία των παιγνίων. Στη συνέχεια γίνεται σύνδεση της συναισθηματικής νοημοσύνης και της επικοινωνίας και αναφορά στα αποτελέσματα που επιφέρει η επικοινωνία.

Το επόμενο κεφάλαιο αποτελεί το ερευνητικό τμήμα της εργασίας όπου παρουσιάζεται η μεθοδολογία της έρευνας, οι συμμετέχοντες , τα εργαλεία και τα αποτελέσματα.

Εισαγωγή

Η νοημοσύνη αποτελεί λειτουργική ικανότητα των ατόμων και τους διαχωρίζει από τα ζώα τα οποία εμφανίζουν στοιχειώδη νοημοσύνη. Σύμφωνα με τον Κανάλη (1983), είναι μία έννοια η οποία χρησιμοποιείται συχνότερα από οποιαδήποτε άλλη από τις επιστήμες συμπεριφοράς και αγωγής και αποτελεί θέμα που έχει μελετηθεί πολύ από την ψυχολογία.

Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι οι πνευματικές πηγές που χρειάζονται τα άτομα για την οικοδόμηση άλλων δεξιοτήτων και ικανοτήτων (Butcher & Harvey, 1998). Οι Dulewicz και Higgs (2000) τόνισαν τη σημασία του χειρισμού των συναισθημάτων ως μηχανισμών στο χειρισμό της επιτυχίας στη ζωή. Η επιτυχία της ακαδημαϊκής επίδοσης στη ζωή σχετίζεται με το ρόλο των φοιτητών στο ίδρυμα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Οι φοιτητές πρέπει να προετοιμαστούν μετά την αποφοίτησή τους για να εισέλθουν στην αγορά εργασίας.

Στη συναισθηματική νοημοσύνη, οι σημαντικές ιδιότητες που πρέπει να ληφθούν υπόψη για τη βελτίωση των δεξιοτήτων στην επικοινωνία μπορούν να σχετίζονται με αυτοσυγκέντρωση, αυτοκίνηση, έλεγχο ώθησης, ανθρωπιστικές δεξιότητες και διαχείριση της διάθεσης. Επομένως, ο συσχετισμός ανάμεσα στη συναισθηματική νοημοσύνη των μαθητών και στις δεξιότητες επικοινωνίας είναι σημαντικοί παράγοντες που πρέπει να μελετηθούν. Σε γενικό πλαίσιο, η συναισθηματική νοημοσύνη είναι η χρήση κρίσης και σκέψεων στη διαδικασία προσδιορισμού ή απόδειξης των ακριβών συναισθημάτων (Elder, 1997). Περιλαμβάνει ατομική προσαρμογή με τις παρούσες καταστάσεις. Οι Planalp and Fitness (1999) υπογράμμισαν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη περιλαμβάνει στην πραγματικότητα την απόκτηση και παρακολούθηση της συναισθηματικής γνώσης και τη σωστή χρήση της γνώσης.

Ο Hutmacher (1996) προσδιόρισε τις δεξιότητες επικοινωνίας ως ικανότητα κατανόησης και ομιλίας σε παραπάνω από μία γλώσσες, αλλά και ικανότητα στην κατανόηση του λόγου και την επίγνωση των πηγών επικοινωνίας. Ο ορισμός αυτός υποστηρίχθηκε από τους Harmer (1983) και Henrici (1986). Ο Harmer (1983) δήλωσε ότι οι δεξιότητες επικοινωνίας είναι η δυνατότητα ανταλλαγής πληροφοριών βασισμένων στη γνώση ενώ ο Henrici (1986) παραδέχθηκε ότι οι δεξιότητες επικοινωνίας είναι η δυνατότητα χρήσης γλώσσας με συγκεκριμένο τρόπο που χρειάζονται άλλα άτομα. Τόσο οι πηγές όσο και οι λήπτες κατανοούν ο ένας τον

άλλον και οι γλωσσικές δραστηριότητες θεωρούνται ως κίνητρο, στόχος και επιλογή. Ωστόσο, μια αδυναμία αυτού του ορισμού είναι ότι τόνισε περισσότερο τον γλωσσικό παράγοντα παρά τις δεξιότητες επικοινωνίας μόνο. Αν και οι δεξιότητες επικοινωνίας είναι ένας σύγχρονος όρος (Mc Croskey, 1984), η ιστορία πηγαίνει πολύ πίσω, αφού οι δεξιότητες επικοινωνίας αναγνωρίστηκαν πριν από χιλιάδες χρόνια. Το παλαιότερο βιβλίο για τις δεξιότητες επικοινωνίας μπορεί να ανιχνευθεί πριν από 5000 χρόνια και το περιεχόμενό του ήταν για συμβουλές σχετικά με τον τρόπο αποτελεσματικής επικοινωνίας.

1. Νοημοσύνη

Πρόκειται για όρο σύνθετο που εμπεριέχει πολλές ικανότητες που αφορούν στον τρόπο που οι άνθρωποι συλλαμβάνουν και κατανοούν ερεθίσματα από το περιβάλλον τους (Sternberg, 2004b). Η νοημοσύνη συνιστά την ικανότητα των ατόμων να μαθαίνουν από τις εμπειρίες τους χρησιμοποιώντας μεταγνωστικές μεθόδους ώστε να αυξάνεται η μάθηση και η δυνατότητα προσαρμογής στα ιδιαίτερα κοινωνικά και πολιτισμικά περιβάλλοντά τους (Sternberg & Detterman, 1986, Sternberg, 2007). Από τα αρχαία χρόνια έχουν πραγματοποιηθεί πολλές απόπειρες απόδοσης ορισμού ικανοποιητικού για τη νοημοσύνη. Σύμφωνα με τον Πλάτωνα η νοημοσύνη αποτελεί την αγάπη για τη μάθηση ή την αγάπη για την αλήθεια. Στο Λεβιάθαν, ο Thomas Hobbes υποστήριξε ότι νοημοσύνη είναι να μπορεί κάποιος να δει ομοιότητες μεταξύ διαφορετικών πραγμάτων αλλά και διαφορές. Ο Αμερικανός ψυχολόγος David Wechsler υποστηρίζει ότι «η νοημοσύνη αποτελεί γενική και πολύπλοκη ικανότητα των ατόμων να ενεργούν σύμφωνα με τους στόχους που θέτουν, να σκέπτονται με τρόπο λογικό και να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις από το κοινωνικό και φυσικό τους περιβάλλον (Wechsler, 1950). Οι σύγχρονοι μελετητές τονίζουν ιδιαίτερα το ρόλο του πολιτισμικού περιβάλλοντος υποστηρίζοντας ότι η συμπεριφορά που μπορεί να θεωρηθεί ευφυής από μια κουλτούρα, μπορεί από μια άλλη να θεωρηθεί ανόητη (Cole, Gay, Glick & Sharp, 1971, Serpell, 2000),

Ο ορισμός της ίδιας της νοημοσύνης ήταν μια σημαντική πηγή συζήτησης και, όπως υποστηρίζει ο Sternberg (1985), φαίνεται ότι υπάρχουν σχεδόν όλοι ορισμοί για τη νοημοσύνη, όπως απαιτούν οι εμπειρογνώμονες (Gregory, 1998). Παρ' όλα αυτά, ο Carroll (1993) ορίζει την νοημοσύνη ως ένα είδος ψυχικής ικανότητας που αφορά στον χειρισμό (και τη συλλογιστική) για διαφόρων ειδών πληροφορίες. Συχνά, αυτές οι ικανότητες περιγράφονται ως μια ιεραρχία από απλές αντιληπτές διαδικασίες και

επεξεργασία πληροφοριών σε υψηλότερες και πιο γενικές μορφές επίλυσης προβλημάτων. Οι θεωρίες της νοημοσύνης βασίζονται συχνά σε ψυχομετρικά δεδομένα που συλλέγονται από άτομα που εκτελούν καθήκοντα που αντιλαμβάνονται για τη μέτρηση της πνευματικής λειτουργίας (Weinberg, 1989,98).

Ο Spearman (1904), εφάρμοσε τον όρο παράγοντας g για τη γενική ευφυΐα. Ο Kakkar (2005) σημείωσε ότι η νοημοσύνη, σύμφωνα με το g του Spearman, αν και ποικίλει ελεύθερα από άτομο σε άτομο, παραμένει η ίδια για κάθε άτομο σε σχέση με όλες τις ικανότητες (Kakkar, 2005,86). Για πολλά χρόνια, οι επιστήμονες ισχυρίστηκαν ότι η γενική νοημοσύνη - ο παράγοντας g - θα μπορούσε να επαρκεί εμπειρικά για να αντιπροσωπεύσει πολλές γνωστικές ικανότητες ενός ατόμου στην πρόβλεψη επαγγελματικής, εκπαιδευτικής και επιτυχίας ζωής (Jensen, 1998). Παρόλο που το g είναι ένας σαφώς ισχυρός και αποτελεσματικός δείκτης νοητικής ικανότητας, η ιδέα ότι μόνο ένα κατασκευάσμα μπορεί να έχει τόσο παγκόσμια σημασία έχει συζητηθεί έντονα από τους διαχωριστές.

Οι ερευνητές όπως ο Thurstone (1938) και ο Guilford (1967) επέλεξαν διακεκριμένες νοητικές ικανότητες. Ο Γκάρντνερ (1983), πίστευε ότι η νοημοσύνη είναι πολύ παραπάνω από το IQ και ανέπτυξε τη θεωρία των πολλαπλών νοημάτων προτείνοντας οκτώ διαφορετικούς τύπους νοημάτων: γλωσσολογικό, λογικό-μαθηματικό, σωματικό-κινησθητικό, μουσικό, οπτικό-χωρικό, διαπροσωπικές και φυσιολατρικές. Επιπλέον, ο Sternberg (1985) πρότεινε μια τριαρχική θεωρία της νοημοσύνης που είναι χτισμένη σε τρεις ακρογωνιαίους λίθους: (α) Η νοημοσύνη δεν μπορεί να γίνει κατανοητή εκτός ενός κοινωνικό-πολιτιστικού πλαισίου. Έτσι, η ικανότητα προσαρμογής στο περιβάλλον κάποιου δεν αποτελεί μικρό μέρος της νοημοσύνης, (β) Η νοημοσύνη είναι μια σκόπιμη, στοχοθετημένη και σχετική συμπεριφορά που αποτελείται από δύο γενικές δεξιότητες: την ικανότητα αντιμετώπισης νέων καθηκόντων και την ικανότητα ανάπτυξης εμπειρογνωμοσύνης, δηλαδή την ικανότητα μάθησης από την εμπειρία για εκτέλεση ψυχικών εργασιών χωρίς κόπο ή αυτόματα, και τέλος (γ) Η νοημοσύνη εξαρτάται από την απόκτηση δεξιοτήτων και στρατηγικών επεξεργασίας πληροφοριών (Weinberg, 1989, 99). Φυσικά, περαιτέρω εξελίξεις σε όλους τους τομείς σημειώθηκαν στις μεσαίες και τελικές δεκαετίες του εικοστού αιώνα. Ωστόσο, πολλές εξελίξεις ήταν επεκτάσεις ή βελτιώσεις των βασικών αρχών που ήταν ήδη διαθέσιμες.

Επιπλέον, έχει παρατηρηθεί έντονο ερευνητικό ενδιαφέρον ως προς τη δυνατότητα εξέλιξης της νόησης του ατόμου. Σε όλους τους ορισμούς, κοινό στοιχείο αποτελεί η διαπίστωση ότι η νοημοσύνη είναι μια νοητική λειτουργία που είναι σύνθετη και που επηρεάζεται από πολλούς παράγοντες όπως οι ικανότητες απόκτησης εμπειριών, η δυνατότητα προσαρμογής σε νέες συνθήκες, ο τρόπος αξιοποίησης παλαιότερων εμπειριών με στόχο να αντιμετωπίζονται οι δυσκολίες (Κασσωτάκης & Φλουρή, 2006, Sternberg, 2007, Sternberg, Kaufman, & Grigorenko, 2008).

1.1 Μέτρηση της νοημοσύνης

Η παρατήρηση της νοημοσύνης δεν μπορεί να γίνει άμεσα, γι αυτό το λόγο η ύπαρξή της συμπεραίνεται από τις συμπεριφορές των ανθρώπων. Η μέτρηση της νοημοσύνης γίνεται για να αξιολογείται αυτό που έχουν τα άτομα αλλά και αυτό που κάνουν (Fontana, 1996). Από κάποιους ψυχολόγους, η νοημοσύνη ορίζεται ως οτιδήποτε μπορεί να μετρηθεί από διάφορες δοκιμασίες (Boriny, 1923), χωρίς ωστόσο αυτό να είναι απόλυτα σωστό καθώς οι δοκιμασίες μπορούν να μετρήσουν διαφορετικές πλευρές της νοημοσύνης (Daniel, 1997, 2000, Kaufman & Lichtenberger, 1998, Kaufman, 2000), συνεπώς δεν γίνεται να οριστεί με βάση τις μετρήσεις των διαφόρων τεστ υποθέτοντας ότι όλα μετρούν τα ίδια πράγματα.

Τα τεστ νοημοσύνης έχουν κατασκευαστεί με στόχο να μετρηθούν οι ικανότητες των ατόμων στην αντιμετώπιση τεχνητών προβλημάτων που δίνονται. Αρχικά, τα τεστ περιείχαν θέματα σχετικά με επιμέρους ικανότητες όπως μνήμη, κριτική σκέψη, αντίληψη χώρου, γλωσσική ικανότητα, μαθηματική σκέψη. Επιστημονικά, οι έρευνες μέτρησης της νοημοσύνης αναπτύχθηκαν κατά το δεύτερο μισό του 19^{ου} αιώνα όπου έγινε διαχωρισμός της ψυχολογίας και φιλοσοφίας (Μοττη-Στεφανίδη, 1999). Οι βάσεις μέτρησης νοημοσύνης τέθηκαν από τον Άγγλο βιολόγο Francis Galton όπου με τη χρήση ψυχομετρικών τεχνικών επιχείρησε τον ορισμό και τη μέτρηση των ατομικών διαφορών στη νοημοσύνη (Κακαβούλης, 1993), καθώς και την απόδειξη ότι η νοημοσύνη μεταφέρεται από γενιά σε γενιά. Σύμφωνα με τον ίδιο, αφού η πληροφορία από το εξωτερικό ερέθισμα φτάνει στον εγκέφαλο έσω αισθητηρίων οργάνων, αυτά μπορούν να μετατρέψουν το ερέθισμα (Δαβάζογλου – Σιμοπούλου, 1999).

Ο Αμερικανός ψυχολόγος James McKeen Cattell ανέφερε πρώτος τον όρο «νοητικό τεστ». Ο Cattell έδινε τεστ σε φοιτητές ώστε να αξιολογεί τα επίπεδα νοητικής ηλικίας τους. Σύμφωνα με τον ίδιο αλλά και τον Galton , η νοητική λειτουργία του ατόμου μετράται με τεστ που εξετάζουν τις διακρίσεις στα αισθητηριακά ερεθίσματα και τους χρόνους αντίδρασης σε εξωτερικά ερεθίσματα (Μόττη- Στεφανίδη, 1999).

Ωστόσο, η νοημοσύνη άρχισε να μετράται συστηματικά με τρόπο τυχαίο, όταν το 1905 ο Γάλλος ψυχολόγος Alfred Binet , έκανε την πρώτη απόπειρα να αποτιμήσει την νοημοσύνη. Σύμφωνα με τον Binet η νοημοσύνη είναι μια πνευματική ικανότητα που δεν διαφοροποιείται. Εργάστηκε εμπειρικά ώστε να κατασκευάσει την κλίμακά του. συγκέντρωσε σειρά λεκτικών και πρακτικών προβλημάτων που δεν είχαν απόλυτη εξάρτηση από τη μάθηση του σχολείου αλλά προέκυπταν από τις εμπειρίες των παιδιών και θα χρησίμευαν στην αξιολόγηση της κατανόησης , της κρίσης, και της προσαρμογής. Ήταν τέτοιος ο σχεδιασμός των προβλημάτων ώστε να μπορούν να λυθούν καλύτερα από παιδιά μεγαλύτερα σε σχέση με τα μικρότερα και πιο εύκολα από παιδιά καλύτερης σχολικής επίδοσης. Ο Binet επιχείρησε την στάθμιση των αποτελεσμάτων ώστε ο βαθμός του καθενός να συγκρίνεται με τη νόρμα για την ηλικία, οδηγώντας στην έννοια νοητικής ηλικίας (Thorndike, Hagen & Sattler, 1986, Κακαβούλης, 1993).

Τον Δείκτη Νοημοσύνης ($IQ = \text{Νοητική} / \text{Χρονολογική ηλικία}$) δημιούργησε ο Αμερικανός ψυχολόγος William Stern που υποστήριξε ότι ακόμη κι αν ένας μαθητής εμφανίζεται βελτιωμένος στις επιδόσεις του , αν αυτή η βελτίωση είναι κατώτερη από εκείνη των συμμαθητών, έχει χαμηλό Δείκτη Νοημοσύνης. Ο David Wechsler συνέβαλε σημαντικά στην μέτρηση της νοημοσύνης, αρχικά με τη δημιουργία της κλίμακας WAIS-R (Wechsler Adult Intelligence Scale-Revised) , μέτρησης νοημοσύνης σε ενήλικες (17 και άνω). Ο ίδιος κατασκεύασε την κλίμακα WISC-III (Wechsler Intelligence Scale for Children –Third Edition) που αφορά παιδιά 6 έως 17 ετών και την κλίμακα WPPSI-R (Wechsler Preschool and Primary Scale of Intelligence –Revised) για παιδιά 3 έως 6 ετών (Κολλιάδης, 1997).

2. Συναισθηματική νοημοσύνη

Η έννοια «συναισθηματικής νοημοσύνης» είναι σχετικά πρόσφατη, έχει ωστόσο τραβήξει το ενδιαφέρον πολλών επιστημόνων τα τελευταία χρόνια και ως εκ τούτου, έχουν διατυπωθεί αρκετές θεωρίες, έχουν πραγματοποιηθεί μελέτες για τις επιδράσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης στην ανάπτυξη και την απόδοση του ατόμου. Αν και έχουν υπάρξει κριτικές αναφορικά με κατά πόσο η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί αυθύπαρκτο ψυχολογικό ορισμό (Πλατσίδου, 2004), υπάρχουν εφαρμογές μέτρησής της και ταυτόχρονα προγράμματα που στοχεύουν στην ανάπτυξή της. Όσον αφορά στην εκπαιδευτική διαδικασία, η συναισθηματική νοημοσύνη και ο ρόλος της έχουν ερευνηθεί στο πλαίσιο που σχετίζεται με τους μαθητές και τις επιρροές της στη μάθηση, καθώς επίσης και του εκπαιδευτικού και τις επιρροές της στην εκπαιδευτική διαδικασία.

Η συναισθηματική νοημοσύνη προσελκύει το ενδιαφέρον των επιστημόνων καθώς ορίζεται ως η «νοημοσύνη της επιτυχίας», και μελετάται κυρίως από ψυχολόγους. Η συναισθηματική νοημοσύνη έχει καταβολές στην κοινωνική νοημοσύνη του Thorndike (1926) αλλά και την ενδοπροσωπική και διαπροσωπική νοημοσύνη του Gardner (1983). Σύμφωνα με την Πλατσίδου, είναι μια επιστημονική έννοια νέα αλλά «συστηματοποιημένη και εμπειρικά υποστηριζόμενη αναδιατύπωση παλαιότερων θεωρητικών απόψεων» (Πλατσίδου, 2004).

Η βάση για την θεμελίωση των αρχών της συναισθηματικής νοημοσύνης τέθηκε με τον ορισμό της κοινωνικής νοημοσύνης ως ικανότητα των ατόμων να αλληλεπιδρούν με άλλα άτομα, να εκφράζονται, να χειρίζονται συναισθήματα. Πρώτες διατυπώσεις ορισμών συναισθηματικής νοημοσύνης ως πλευρά της κοινωνικής νοημοσύνης έγιναν από τους Salovey και Mayer (1990) περιλαμβάνοντας την αυτοαντίληψη των συναισθημάτων, την ικανότητα των ατόμων να αναγνωρίζουν και να αντιδρούν κατάλληλα τόσο για εκείνους όσο και για τους άλλους. Πρώτοι οι Salovey και Mayer μελέτησαν συστηματικά την έννοια και έκαναν την πρόταση ενός δόκιμου μοντέλου (Mayer, Salovey, 1993). Συναισθήματα είναι ότι νιώθει κάποιος όταν εκτιμά με ατομικό τρόπο κάθε γεγονός και κατάσταση (Χατζηχρήστου κα., 2005). Η συναισθηματική νοημοσύνη και η έννοια της έγινε γνωστή μετά τον ορισμό του Goleman : «η ικανότητα να αναγνωρίζει κάποιος τα συναισθήματα του αλλά και τα συναισθήματα των άλλων, να τα κατανοεί και να τα ελέγχει, να δίνει κίνητρα στον εαυτό του και να μπορεί να χειριστεί αποτελεσματικά τόσο τα δικά του συναισθήματα όσο και τις διαπροσωπικές του σχέσεις» (Goleman, 1995). Κατά τον

Goleman, την συναισθηματική νοημοσύνη απαρτίζουν πέντε δεξιότητες: η αυτοεπίγνωση, η αυτοδιαχείριση και τα κίνητρα συμπεριφοράς αφορούν τον εαυτό και η κοινωνική επίγνωση και η διαχείριση σχέσεων αφορούν τις σχέσεις με τους άλλους. Τα άτομα πρέπει να έχουν αυτοεπίγνωση, αυτοέλεγχο, ενσυναίσθηση και θετική διάθεση, που αποτελούν ικανότητες που διαφέρουν από αυτές που περιγράφονται από την γνωστική νοημοσύνη.

Οι Salovey και Mayer (1990) επιχειρώντας την εδραίωση της συναισθηματικής νοημοσύνης, εισάγουν στο μοντέλο της τη διαδικασία γνωστικής επεξεργασίας συναισθηματικών δεδομένων και πληροφοριών. Σύμφωνα με τους ίδιους, η συναισθηματική νοημοσύνη είναι η ικανότητα του ατόμου να γνωρίζει τα συναισθήματα των δικών του αλλά και άλλων και να τα ρυθμίζει ώστε να αναπτύσσονται συναισθηματικά και διανοητικά. Η έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης είναι πλήρης περιέχοντας της έννοιες της αντίληψης, της εκτίμησης, της έκφρασης συναισθημάτων και της ενσωμάτωσής τους στην σκέψη, την κατανόηση των ατόμων και την ανάλυση και αξιοποίηση των πληροφοριών ώστε τα άτομα να αποκτούν επαρκείς συναισθηματικές γνώσεις (Πλατσίδου, 2005).

Συμφωνά με τους Petrides και Furnham (2001), η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί γνώρισμα της προσωπικότητας. Είναι η δυνατότητα των ατόμων να αναγνωρίζουν, να επεξεργάζονται και να διαχειρίζονται συναισθηματικές πληροφορίες. Σύμφωνα με τους Davies, Stankov και Roberts η συναισθηματική νοημοσύνη των ατόμων εκτός από ρύθμιση και έκφραση συναισθημάτων περιέχει και τη χρήση τους ώστε να βελτιώνεται η απόδοσή τους (Πλατσίδου, 2010).

Στη συνέχεια, από τον Bar-On (2005) η συναισθηματική νοημοσύνη ορίστηκε ως οι μη γνωστικές ικανότητες και δεξιότητες των ατόμων από τις οποίες διαμορφώνεται η ικανότητά τους να αλληλεπιδρούν με επιτυχία με τον κοινωνικό περίγυρο. Αυτό συνεπάγεται ότι τα άτομα πρέπει να αναπτύξουν την κατανόηση και έκφραση του εαυτού αλλά και την κατανόηση του άλλου (Bar-On, 2005).

Ο Αριστοτέλης, στα Ηθικά Νικομάχεια, περιγράφει την συναισθηματική νοημοσύνη ως: «Ο καθένας μπορεί να θυμώνει – αυτό είναι εύκολο. Αλλά το να θυμώνει κανείς με το σωστό άτομο- αυτό δεν είναι εύκολο» (Goleman, 1995). Ο όρος απέκτησε δημοτικότητα το 1995 όταν οι λέξεις «Συναισθηματική Νοημοσύνη» και «Συναισθηματικό πηλίκιο» ψηφίστηκαν από την American Dialect Society, ως οι περισσότερο δημοφιλείς (Mayer, Salovey & Carouso, 2000), εξαιτίας της

εντυπωσιακής επιτυχίας του βιβλίου του Daniel Coleman «Συναισθηματική Νοημοσύνη» που προκάλεσε ενδιαφέρον στο κοινό και έκανε γνωστό τον όρο στην επιστημονική κοινότητα.

2.1. Ορισμοί συναισθηματικής νοημοσύνης

Με την μελέτη των ερευνών για τη συναισθηματική νοημοσύνη, διαπιστώνεται πως δεν υπάρχει ένας μόνο ορισμός που να είναι κοινά αποδεκτός. Οι Mayer & Salovey (1990) μετά από μελέτη προηγούμενων ερευνών, συμπέραναν ότι χρειάζεται στην έννοια να προστεθεί η ικανότητα του ανθρώπου να αντιληφθεί, να εκφράσει σωστά και να διαχειριστεί με αποτελεσματικότητα τα συναισθήματά του ώστε να τα χρησιμοποιεί καθημερινά στην σκέψη αλλά και την επικοινωνία με τους γύρω του. Στη μελέτη «Συναισθηματική Ανάπτυξη και Συναισθηματική Νοημοσύνη» των Salovey & Sluyter (1997) έγινε προσπάθεια προσδιορισμού της συναισθηματικής νοημοσύνης από την άποψη των ικανοτήτων των ανθρώπων να κρίνουν και να αξιολογούν μια κατάσταση γύρω τους και να εκφράζουν τα συναισθήματά τους έτσι ώστε να προωθηθεί η διανοητική εξέλιξή τους.

Στον αντίποδα, οι Mayer & Cobb (2000) εξέφρασαν μια άποψη που πραγματεύεται τις δυνατότητες του ατόμου να αντιλαμβάνεται συναισθηματικές πληροφορίες μέσω της αντιληπτικής ικανότητας, της απομνημόνευσης, της κατανόησης και της χαλιναγώγησης των ατομικών συναισθημάτων. Το συμπέρασμα που εξάγεται είναι ότι η έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης περιέχει τέσσερα κομμάτια που ακολουθούν μια ιεραρχία με βάση τη γνωστική εκλέπτυνση. Στο πρώτο κομμάτι, περιέχεται η δυνατότητα του ατόμου να κρίνει σωστά και να προωθεί σωστά τα συναισθήματά του (Mayer et al., 1999). Το δεύτερο κομμάτι αναφέρεται στις δυνατότητες του ατόμου να διαχειριστεί τη συναισθηματική νοημοσύνη ώστε να βοηθηθεί στην προσαρμογή του στο περιβάλλον (Mayer & Salovey, 1997). Σκοπός είναι να ενεργοποιούνται οι μηχανισμοί του ατόμου ώστε να δημιουργείται θετική διάθεση για πρόοδο και δημιουργία παραμερίζοντας κάθε αρνητική επιρροή από το περιβάλλον (Mayer et al., 2002). Το τρίτο κομμάτι δίνει στην συναισθηματική νοημοσύνη μια έννοια που συσχετίζεται με την υψηλή διανόηση και την ικανότητα των ατόμων να αντιλαμβάνονται τις πηγές των ίδιων των συναισθημάτων τους. Θα πρέπει να τονιστεί ότι σύμφωνα με την άποψη αυτή, είναι πολύ σημαντική η εξέλιξη

των συναισθημάτων μελλοντικά αλλά και η μορφή τους μέσα στο χρόνο (Mayer & Salovey, 1997). Το τέταρτο κομμάτι κάνει αναφορά στη δυνατότητα του ατόμου να διαχειρίζεται συναισθήματα με προοπτική να χρησιμεύσουν στο κοινωνικό σύνολο (Mayer & Salovey, 1993).

Γενικά, η συναισθηματική νοημοσύνη πραγματεύεται τομείς στην ανθρώπινη συμπεριφορά όπως το συναίσθημα και την ενστικτώδη αντίδραση σε ερεθίσματα από τον περίγυρο που αποτελούν εργαλεία ουσιαστικά για την καθημερινή ζωή του ατόμου. Μέσα από τις μελέτες πάνω στην συναισθηματική νοημοσύνη, έχουν προκύψει απόψεις που υποστηρίζουν ότι δεν αποτελεί κάτι παραπάνω από την καλή χημεία των ατόμων με τον περίγυρό τους (Matthews et al., 2003). Σύμφωνα με αυτό τον ισχυρισμό, τα άτομα μπορούν να προσαρμόζονται και να αποδέχονται άλλα άτομα, όταν ταιριάζουν οι απόψεις τους αληθινά ή προσποιητά. Τα συμπεράσματα έρευνας οδήγησαν σε ορισμό για την συναισθηματική νοημοσύνη σύμφωνα με τον οποίο, πρόκειται για ικανότητα προσαρμογής που διαθέτουν τα άτομα ώστε να μπορούν να αντιμετωπίζουν συναισθηματικές καταστάσεις. Αυτή η ικανότητα συσχετίζεται και με άλλες ικανότητες αλλά και συμπεριφορές και με την δομή του ατόμου σε γνωστικό και νευρολογικό επίπεδο (Matthews et al., 2003).

Σύμφωνα με τους Cooper & Orioli (2005), η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί μια ικανότητα του ατόμου να αισθάνεται, να αντιλαμβάνεται και να αξιοποιεί θετικά την ισχύ των ανθρωπίνων συναισθημάτων. Σύμφωνα με τους ίδιους, με τον τρόπο αυτό τα άτομα αποκτούν δυνατότητα να προσεγγίζουν και άλλους τομείς στην αντίληψη όπου βρίσκονται αποθέματα δύναμης που μπορούν να συντελέσουν ουσιαστικά στην εξέλιξή τους.

Συνοψίζοντας, η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί μια έννοια με πολλαπλούς διαφορετικούς ορισμούς και απόψεις (Mayer et al., 2008). Μπορεί να εξαχθεί λοιπόν το συμπέρασμα ότι υπάρχει εννοιολογική ασάφεια και αυτό συνεπάγεται η συναισθηματική νοημοσύνη να αμφισβητείται από κάποιους ερευνητές (Davies et al., 1998). Οι ερευνητές που αντιτίθενται, ταυτίζουν τη συναισθηματική νοημοσύνη με τη γνωστική υποστηρίζοντας ότι η γνωστική νοημοσύνη αποτελεί πιο έγκυρη αποτύπωση των νοητικών ικανοτήτων του ανθρώπου (Πλατσίδου, 2004).

Θεωρητικά μοντέλα και τρόποι μέτρησης της συναισθηματικής νοημοσύνης

Οι μελέτες για τη συναισθηματική νοημοσύνη ταξινομούνται: (α) σύμφωνα με τον τομέα επικέντρωσης των θεωριών, (β) σύμφωνα με τα εργαλεία αξιολόγησης και εντοπισμού διαφορών ανάμεσα στις έρευνες (Kafetsios & Zampetakis, 2008).

Προσεγγίσεις με βάση τον ορισμό

Θα πρέπει να αναφερθεί ότι ο Mayer et al. ήταν οι πρώτοι που οριοθέτησαν τα μοντέλα της συναισθηματικής νοημοσύνης σε δύο κατηγορίες : μοντέλα ικανότητας και μικτά. Όσο αφορά τα μοντέλα ικανότητας, πρόκειται για μοντέλα που κάνουν ανάλυση της συναισθηματικής νοημοσύνης με τρόπο περισσότερο κλασικό. Οι θεωρίες που προκύπτουν από τα μοντέλα αυτά υποστηρίζουν πως η συναισθηματική νοημοσύνη συσχετίζεται με τη γνωστική ικανότητα του ατόμου που έχει στόχο την ικανότητα αξιολόγησης πληροφοριών σχετικών με τα συναισθήματα (Mayer & Salovey, 1993).

Τα μικτά μοντέλα εξηγούν τη συναισθηματική νοημοσύνη ως μια έννοια που αποτελείται από συναισθηματικές ικανότητες που απορρέουν από τα γνωρίσματα στην προσωπικότητα του ανθρώπου. Στα μικτά μοντέλα , η συναισθηματική νοημοσύνη είναι συσχετισμός γνωστικών , συναισθηματικών και κοινωνικών ικανοτήτων με τη δυνατότητα των ατόμων να προσαρμόζονται σε νέες καταστάσεις (Bar-On, 2000).

Υπάρχουν ωστόσο και άλλοι ερευνητές οι οποίοι παρουσιάζουν διαφορετικό τρόπο αντίληψης των παραπάνω απόψεων. Οι Petrides & Furnham (2000) υποστήριξαν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί βασικό συστατικό στην προσωπικότητα του ατόμου και σε μεγάλο βαθμό την καθορίζει. Σύμφωνα με αυτό, η συναισθηματική νοημοσύνη επιδρά σε κάθε πτυχή της ζωής , της συμπεριφοράς και της δράσης του ατόμου (Bar-On, 1997, Goleman, 1998) και συμπεριλαμβάνει έναν αριθμό από τεχνικές που στοχεύουν στην προσαρμογή της συναισθηματικής νοημοσύνης στο γενικότερο πλαίσιο προσέγγισης της νοημοσύνης από ψυχολογική άποψη (Mayer et al., 1999).

Προσεγγίσεις με βάση τις μετρήσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης.

Οι πολλές προσεγγίσεις της έννοιας της συναισθηματικής νοημοσύνης έχουν συνάρτηση με την ύπαρξη αρκετών εργαλείων μελέτης της (Bar-On, 1997, Zeidner et

al., 2006). Έχουν προκύψει μηχανισμοί μέτρησης της συναισθηματικής νοημοσύνης, αυτοαναφοράς του ατόμου, και μέγιστη απόδοση (Ciarrrochi et al., 2002). Με τους μηχανισμούς αυτοαναφοράς, σκοπός είναι να αντιλαμβάνονται τα άτομα το επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης τους. Οι μηχανισμοί για την μέγιστη απόδοση βασίζονται στις αμερόληπτες μετρήσεις νοητικών ικανοτήτων μέσα από ερωτήσεις και δοκιμασίες στους συμμετέχοντες (Πλασίδου, 2004).

Οι Mayer et al. (1997) όρισαν την συναισθηματική νοημοσύνη ως «την ικανότητα να αντιλαμβάνεται κάποιος συναισθήματα, να αποκτά προσβασιμότητα και να δημιουργεί συναίσθημα ώστε να βοηθάει στη σκέψη, να κατανοεί τα συναισθήματα και τις γνώσεις τους και να ρυθμίζει σε αντανάκλαση τα συναισθήματα, ώστε να γίνεται προώθηση συναισθηματικής και πνευματικής ανάπτυξης». Επίσης, οι Esther et al. (1997) ορίζουν την συναισθηματική ως "ικανότητα κάποιου να αντιλαμβάνεται, να κατανοεί και να εφαρμόζει με τρόπο αποτελεσματικό τη δυναμική και την αίσθηση συναισθημάτων ως πηγών ενέργειας, πληροφορίας, εμπιστοσύνης, δημιουργίας και επίδρασης". Ο Bar-On περιγράφει την συναισθηματική νοημοσύνη ως "μια σειρά μη γνωστικών ικανοτήτων, ικανοτήτων και δεξιοτήτων που επιδρούν στην ικανότητά των ατόμων να πετύχουν την διαχείριση της ζήτησης και των πιέσεων από το περιβάλλον".

Από το ενδιαφέρον για τη συναισθηματική νοημοσύνη δεν μπορεί να απουσιάζει το εκπαιδευτικό πλαίσιο. Η σημασία για το άτομο της συναισθηματικής του υγείας έχει οδηγήσει τους υπεύθυνους για την εκπαίδευση σε πολλές χώρες στην διεύρυνση των στόχων με βάση τις παρατηρήσεις ότι η κοινωνική και συναισθηματική επάρκεια των συμμετεχόντων στην εκπαίδευση επηρεάζουν την μαθησιακή εξέλιξη και μπορεί να οδηγήσουν σε βελτίωσή της (Stonge, Gareis & Little, 2006). Η αξία που οι εργοδότες δίνουν στις δεξιότητες συναισθηματικής νοημοσύνης έχει οδηγήσει εκπαιδευτικούς οργανισμούς να εφαρμόζουν προγράμματα συναισθηματικής ανάπτυξης αφού η εκπαίδευση έχει στενή σύνδεση με την αγορά εργασίας (Χατζηχρήστου et al., 2008).

Οι μελέτες που έχουν πραγματοποιηθεί σχετικά με τη συναισθηματική νοημοσύνη σηματοδότησαν την εμφάνιση ορισμένων σημαντικών ερευνητικών κατευθύνσεων και κάποιων διαφορετικών απόψεων, γεγονός που υποδηλώνει ένα

αυξανόμενο ενδιαφέρον σε αυτόν τον τομέα. Ο όρος "συναισθηματική νοημοσύνη" υιοθετήθηκε το 1990 από τους John Mayer και Peter Salovey από το Πανεπιστήμιο Yale, οι οποίοι στη συνέχεια ανέπτυξαν τον όρο της προσωπικής νοημοσύνης. Σύμφωνα με τους δύο ερευνητές, η συναισθηματική νοημοσύνη χαρακτηρίζει την ικανότητα κάποιου να αντιληφθεί τα συναισθήματα, να αποκτά προσβασιμότητα και να δημιουργεί συναισθήματα ώστε να σκέφτεται αυτή τη στήριξη, να αντιλαμβάνεται τα συναισθήματα και το νόημά τους και να ρυθμίζει αποτελεσματικά τα συναισθήματα με σκοπό να βελτιώνεται η συναισθηματική και πνευματική εξέλιξη (Stein and Book, 2003). Ξεκινώντας από την έννοια της προσωπικής ευφυΐας που προτείνεται από τον Gardner, ο John Mayer και ο Peter Salovey ορίζουν τη συναισθηματική νοημοσύνη αναπτύσσοντας αυτές τις ικανότητες σε πέντε βασικούς τομείς, όπως οι Salovey και Mayer, 1990:

- Η ικανότητα να παρακολουθούμε μόνιμα τα συναισθήματά μας αποτελεί τη θεμελιώδη συναισθηματική ικανότητα που υποστηρίζει την οικοδόμηση όλων των άλλων δεξιοτήτων.

- Η διαχείριση των συναισθημάτων: η ικανότητα να κυριαρχήσουμε στα συναισθήματά μας, να ηρεμήσουμε τον εαυτό μας, να εξαλείψουμε την κατάθλιψη, την ευερεθιστότητα ή άλλα αρνητικά συναισθήματα αντιπροσωπεύει μία από τις βασικές συναισθηματικές ιδιότητες που αποτελούν το αντικείμενο της συναισθηματικής νοημοσύνης.

- Το αυτό-κίνητρο: ο συναισθηματικός αυτοέλεγχος, η χρήση συναισθημάτων δημιουργεί ειδικές παραστάσεις σε όλους τους τομείς, ενεργώντας σαν κίνητρο στην καθημερινή ζωή.

- Η αναγνώριση των συναισθημάτων των άλλων: η ενσυναίσθηση είναι το θεμέλιο για την ικανότητα να κατανοούνται οι άλλοι. Τα άτομα που δίνουν μεγαλύτερη προσοχή στα συναισθήματα των άλλων και είναι πιο ικανά να κατανοήσουν και να τις στηρίξουν σε κάθε κατάσταση.

- Οι σχέσεις χειρισμού: η τέχνη της δημιουργίας διαπροσωπικών σχέσεων, οι θετικές αλληλεπιδράσεις με τους άλλους μεταφράζονται σε μια κοινωνική και αποτελεσματική ικανότητα όσον αφορά τις σχέσεις με τους άλλους.

Ένας ακόμη ορισμός που διατυπώθηκε από τον Reuven Bar-On χαρακτηρίζει τη συναισθηματική νοημοσύνη ως μια αλληλουχία μη γνωσιακών ικανοτήτων, και δεξιοτήτων που επιδρούν στο επίπεδο προσαρμοστικότητας του ατόμου στις

απαιτήσεις και τις πιέσεις από το περιβάλλον. Σύμφωνα με αυτόν, η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να χωριστεί σε πέντε κατηγορίες, αντίστοιχα: ενδο-προσωπική (συναισθηματική αυτογνωσία, αυτοπεποίθηση, αυτοεκτίμηση, αυτό-εκκαθάριση και ανεξαρτησία), διαπροσωπική (ενσυναίσθηση, διαπροσωπικές σχέσεις και κοινωνική ευθύνη) , δοκιμασία πραγματικότητας, ευελιξία, διαχείριση άγχους (ανοχή στρες, έλεγχος παρόρμησης) και διάθεση (ευτυχία και αισιοδοξία) (Bar-On, 1997).

Κατά την άποψη του Goleman, οι δομές της συναισθηματικής νοημοσύνης σχετίζονται με την αυτογνωσία (γνώση των προσωπικών συναισθημάτων), τον αυτοέλεγχο (χειρισμός των συναισθημάτων), τα κίνητρα (αυτοκίνηση), την ενσυναίσθηση (ευαισθητοποίηση και κατανόηση των συναισθημάτων των άλλων). Οι πέντε διαστάσεις χωρίζονται περαιτέρω σε 25 διαφορετικές συναισθηματικές ικανότητες, συμπεριλαμβανομένης της αυτοπεποίθησης, της πληρότητας και της επιθυμίας για προσωπική ολοκλήρωση (Goleman, 1998). Οι τρεις κατευθύνσεις που περιγράφονται στον ορισμό της συναισθηματικής νοημοσύνης υπογραμμίζουν, σε ένα πρώτο επίπεδο, τη συνάφεια της ενδο-προσωπικής διάστασης, την αναγνώριση και συνειδητοποίηση των συναισθημάτων, αντίστοιχα, τη διαπροσωπική διάσταση, τη θετική και αποτελεσματική αλληλεπίδραση στις σχέσεις με τους άλλους, όπως ισχυρίζεται ο ίδιος ο Χάουαρντ Γκάρντνερ (Goleman, 2008).

Η συναισθηματική νοημοσύνη, η οποία είναι επίσης μια νοητική ικανότητα, έχει οριστεί από διαφορετικά άτομα και έχουν επίσης καθιερωθεί διαφορετικά μοντέλα συναισθηματικής νοημοσύνης. Σύμφωνα με τον Goleman (2014), υπάρχουν δύο μυαλά, λογικά και συναισθηματικά και δύο διαφορετικές νοημοσύνες και ο εγκέφαλος δεν μπορεί να λειτουργήσει με πλήρη ικανότητα χωρίς συναισθηματική νοημοσύνη. Η συναισθηματική ικανότητα είναι μια μετά-ικανότητα και ορίζει πόσο καλά μπορούν να χρησιμοποιηθούν άλλες δυνατότητες συμπεριλαμβανομένης της νοημοσύνης (Goleman, 2014: 65). Η συναισθηματική νοημοσύνη ορίζεται από τον Goleman ως συνειδητοποίηση των συναισθημάτων, τα χαρακτηριστικών της προσωπικότητας, την αποφασιστικότητα, την επιμονή, τον ενθουσιασμό, τον αυτοέλεγχο και την ικανότητά σας να παρακινεί κάποιος τον εαυτό του (Goleman, 2014: 62).

2. 2 Θεωρίες συναισθηματικής νοημοσύνης

Πλήθος από διαφορετικές θεωρητικές προσεγγίσεις και θεωρητικά μοντέλα για τη συναισθηματική νοημοσύνη εντοπίζεται στη βιβλιογραφία. Αυτά τα μοντέλα ταξινομούνται σε 3 κατηγορίες (Πλατσίδου, 2010).

(α) Μοντέλα ικανότητας: η συναισθηματική νοημοσύνη θεωρείται ικανότητα του νου που αντιστοιχίζεται, όσο αφορά τη δομή και την οργάνωση, με τα άλλα είδη νοημοσύνης που έχουν να κάνουν με γνωστική ικανότητα κυρίως. Στην κατηγορία αυτή κατατάσσεται το μοντέλο των Salovey, Mayer και Caruso.

(β) Μοντέλα με πλαίσιο την προσωπικότητα : σύμφωνα με τα μοντέλα αυτά , η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί το σύνολο ικανοτήτων για προσαρμογή, των χαρακτηριστικών αλλά και των προδιαθέσεων. Σε αυτή την κατηγορία κατατάσσεται το μοντέλο του Bar-On.

(γ) Μοντέλα επίδοσης : το μοντέλο αυτό προσπαθεί να επεξηγήσει αλλά και να προβλέψει τις επιδόσεις αλλά και την αποτελεσματικότητα του ατόμου με κριτήρια τους τρόπους οργάνωσης της προσωπικότητας του. Στην κατηγορία αυτή ανήκει το μοντέλο του Goleman.

Από τους Mayer et al., (2000) προτάθηκε τα μοντέλα να ταξινομηθούν σε δύο κατηγορίες σε αναλογία με την πλευρά συναισθηματικής νοημοσύνης που επικεντρώνονται. Αυτές είναι : τα μοντέλα ικανότητας και τα μεικτά μοντέλα. Στα μοντέλα ικανότητας δεν υπάρχει καμία διαφοροποίηση από τα μοντέλα της παραπάνω ταξινόμησης αφού η συναισθηματική νοημοσύνη θεωρείται ικανότητα με αντιστοίχιση με άλλα είδη νοημοσύνης γνωστικών λειτουργιών (Mayer et al., 2000). Αυτά τα μοντέλα, τονίζουν την αλληλεπίδραση ανάμεσα σε γνωστικές και συγκινησιακές/συναισθηματικές ικανότητες και ιδιαίτερα αυτές της αντίληψης, της κατανόησης, της οργάνωσης και διευκόλυνσης των συναισθημάτων και υπογραμμίζουν τους τρόπους που τα συναισθήματα βοηθούν τόσο την κρίση όσο και την μνήμη των ατόμων. Τα μεικτά μοντέλα περιλαμβάνουν τα δύο τελευταία μοντέλα από την παραπάνω ταξινόμηση, τα μοντέλα σύμφωνα με τα οποία η συναισθηματική νοημοσύνη είναι μια σύνθετη έννοια που την απαρτίζει σύνολο συναισθηματικών ικανοτήτων που προέρχονται από τα χαρακτηριστικά και τη διάθεση της κάθε προσωπικότητας. Κατά συνέπεια, σύμφωνα με τα μεικτά μοντέλα, η συναισθηματική νοημοσύνη ερμηνεύεται ως συνδυασμός μη-γνωστικών –συναισθηματικών και κοινωνικών δυνατοτήτων, ικανοτήτων και δεξιοτήτων προσαρμογής (Bar-On, 2000), με χαρακτηριστικά στην προσωπικότητα (Petrides & Furnham, 2000), που επιδρούν

στις ικανότητες του ατόμου να διαχειρίζεται με επιτυχία τις απαιτήσεις και πιέσεις του περιβάλλοντος και ταυτόχρονα συντελούν ώστε να ερμηνεύεται και να προβλέπεται η επίδοση σε κάθε δραστηριότητα (Goleman, 1998).

2.3 Μέτρηση της συναισθηματικής νοημοσύνης

Με την ανάπτυξη των θεωρητικών μοντέλων για τη συναισθηματική νοημοσύνη προέκυψε και η ανάπτυξη εργαλείων μέτρησής της. Αυτά τα εργαλεία έχουν ταξινομηθεί σε τρεις κατηγορίες ανάλογα με τον τρόπο που μετράται η συναισθηματική νοημοσύνη (Mayer et al., 2000).

(α) αντικειμενική μέτρηση ικανοτήτων, όπου οι εξεταζόμενοι καλούνται να βρουν λύση σε προβλήματα ή να δίνουν απάντηση σε ερωτήματα με συναισθηματικό περιεχόμενο. Στη συνέχεια βαθμολογούνται ανάλογα με τα ποσοστά επιτυχίας που σημειώνουν. Στα τεστ αυτά, οι ερωτήσεις επιδέχονται μόνο μία σωστή απάντηση ή είναι διαβαθμισμένες με κριτήριο την άποψη των ειδικών ή τη συναινετική βαθμολόγηση. Από τα μειονεκτήματα αναφέρονται οι δυσκολίες στην βαθμολόγηση αλλά και οι αδυναμίες να εξεταστεί μεγάλος αριθμός ατόμων (Perez, Petrides & Furnham, 2005). Σε αυτή τη κατηγορία ανήκει το τεστ των Mayer, Salovey και Caruso, το Emotional Intelligence Test – MSCEIT (2002). Πρώτη απόπειρα μέτρησης έγινε με το Multifactor Emotional Intelligence Scale (MEIS) που κατασκευάστηκε από τους Mayer, Caruso & Salovey (1999). Μετά από δοκιμές και βελτιώσεις προέκυψε το Mayer, Salovey, Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT) (Mayer, Salovey & Caruso, 2002). Τέσσερις κλίμακες συμπεριλαμβάνονται στο τεστ αυτό, μια να αντιστοιχεί σε κάθε διάσταση συναισθηματικής νοημοσύνης. Κάθε κλίμακα περιλαμβάνει δύο αντικείμενα (Mayer et al., 2008). Από την πρώτη κλίμακα μετράται ο τρόπος αντίληψης των συναισθημάτων μέσα από εικόνες με πρόσωπα, τοπία και σχέδια. Στην επόμενη κλίμακα εξετάζονται : (α) πως οι συμμετέχοντες μπορούν να κάνουν σύγκριση των συναισθημάτων με αισθήσεις, (β) τα συναισθήματα που διευκολύνουν τους τρόπους σκέψης. Η τρίτη κλίμακα μετρά την κατανόηση των συναισθημάτων με την εξέταση : (α) ικανότητες των ατόμων να αντιλαμβάνονται ένταση και αλλαγή συναισθημάτων, (β) αναγνώριση συναισθημάτων σε καταστάσεις περίπλοκες. Με την τελευταία κλίμακα μετράται ο τρόπος διαχείρισης των συναισθημάτων, : (α) με την εφαρμογή υποθετικών σεναρίων όπου οι συμμετέχοντες καλούνται να εξηγήσουν πως μπορούν να διατηρούν ή να αλλάξουν τα συναισθήματά

τους, (β) πως μπορούν να ελέγχουν τα συναισθήματά τους για να έχουν επιθυμητά αποτελέσματα (Mayer et al., 2004).

2.3.1 Συναισθηματική νοημοσύνη - δημογραφικά χαρακτηριστικά

Με ποικίλες θεωρητικές απόψεις και τα ψυχομετρικά εργαλεία για την συναισθηματική νοημοσύνη έχουν αυξηθεί σημαντικά οι μελέτες που κάνουν συσχετισμό ατομικών παραγόντων (ηλικίας, φύλου, εμπειρίας, εξάσκησης). Οι περισσότερες από τις έρευνες έχουν εστιάσει στην ενήλικη ζωή εξαιτίας της δυσκολίας στην προσέγγιση μικρότερων ηλικιών. Τα επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης δεν καθορίζονται γενετικά, ούτε αναπτύσσονται μόνο κατά τα πρώτα χρόνια της παιδικής ηλικίας (Goleman, 2000). Από πολλές μελέτες έχει υποστηριχθεί ότι η συναισθηματική νοημοσύνη έχει εξέλξει μέχρι την πέμπτη δεκαετία στη ζωή των ατόμων (Bar-On, 2000, Mayer et al., 2000). Από τα θεωρητικά μοντέλα υποστηρίζεται η ανάπτυξη της συναισθηματικής νοημοσύνης με την ηλικία (Bar-On, 2000) και η θετική επιρροή της εμπειρίας και της εξάσκησης, κάτι που ισχύει και με τη γνωστική νοημοσύνη (Goleman, 2000, Saarni, 2000). Σε αντίθεση με το δείκτη νοημοσύνης που είναι πολύ μικρός ο βαθμός μεταβολής του μετά την εφηβεία, η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να μαθαίνεται και να αναπτύσσεται κατά την εξέλιξη της ζωής μας, όπου μαθαίνουμε από τις εμπειρίες (Goleman, 1998, Zeidner, Matthews, Roberts & MacCann Zeidner, 2003).

Οι Mayer et al. (2000) διαπίστωσαν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη έχει επίσης σχέση με την ηλικία. Βρήκαν θετικό συσχετισμό ανάμεσα στα επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης και ηλικίας των ατόμων. Ο Kafetsios (2004) βρήκε επίσης σημαντικές διαφορές στη συναισθηματική νοημοσύνη με βάση την ηλικία. Στη μελέτη, οι παλαιότεροι συμμετέχοντες ξεπέρασαν τους νεότερους σε τρεις από τους τέσσερις τομείς της συναισθηματικής νοημοσύνης: διευκόλυνση σκέψης, κατανόηση συναισθημάτων, διαχείριση συναισθημάτων. Σε μια παρόμοια μελέτη, οι μεγαλύτερες ομάδες βαθμολογήθηκαν σημαντικά υψηλότερα από ό, τι οι νεότερες ομάδες, υποδεικνύοντας ότι η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να αυξηθεί με την ηλικία (Bar-On, 1997).

Οι μελετητές της συναισθηματικής νοημοσύνης ανέφεραν ότι τα συναισθηματικά επίπεδα στα κανονικά δείγματα αυξάνονται με την ηλικία τους (Bar-On, 1997, 2002 Mayer et al., 1999, 2002).

2.3.2 Συναισθηματική νοημοσύνη και φύλο

Σύμφωνα με τις περισσότερες αντιλήψεις , οι γυναίκες έχουν μεγαλύτερη ευαισθησία σε αντίληψη, κατανόηση και έκφραση συναισθημάτων, ενώ οι άνδρες μπορούν καλύτερα να χειρίζονται και να ελέγξουν τα συναισθήματά τους. Έρευνες έχουν καταλήξει ότι οι γυναίκες υπερτερούν ως προς την αντίληψη συναισθημάτων , την ενσυναίσθηση, την κοινωνική προσαρμοστικότητα, την επικοινωνία. Οι άνδρες από την άλλη πλευρά διαχειρίζονται καλύτερα τα συναισθήματα όπως του άγχους, μπορούν να προσαρμοστούν καλύτερα σε νέα δεδομένα και φαίνονται περισσότερο αισιόδοξοι. Σύμφωνα με τους Petrides και Furnham (2000) δεν υπάρχει μεγάλη απόκλιση ανάμεσα στα δύο φύλα ως προς την συναισθηματική νοημοσύνη. Κατά συνέπεια, οι γυναίκες αναγνωρίζουν και διακρίνουν τα συναισθήματά τους περισσότερο από τους άνδρες και μπορούν να ρυθμίζουν τις συμπεριφορές τους , να χειρίζονται αλλαγές και δυσκολίες ευέλικτα και να παραμένουν ψύχραιμες και θετικές υπό πίεση. Επιπλέον, μπορούν να αποτρέπουν παρορμητικές συμπεριφορές κάτι που ενδέχεται να κάνουν οι άνδρες.

Ο Kafetsios (2004) βρήκε σημαντικές διαφορές στη συναισθηματική νοημοσύνη και στις ομάδες φύλου. Οι γυναίκες σημείωσαν υψηλότερη βαθμολογία από τους άνδρες όσον αφορά την αντίληψη των συναισθημάτων και τη βιωματική διάσταση (περιοχή) της συναισθηματικής νοημοσύνης. Το φύλο έχει σημαντικές επιπτώσεις στα συναισθήματα και τη συναισθηματική νοημοσύνη.

2.4 Μάθηση συναισθηματικής νοημοσύνης

Προγράμματα επιμόρφωσης με στόχο να βελτιωθεί η συναισθηματική νοημοσύνη μπορούν να προκύπτουν στους τομείς κατάρτισης και ανάπτυξης εκπαιδευτικών μονάδων και επιχειρήσεων (Cherniss, 2000). Έχει σημασία η συνειδητοποίηση ότι τα παραδοσιακά προγράμματα σπουδών και οι καταρτίσεις δεν έχουν επιτυχία γενικά στον τομέα της ανάπτυξης της συναισθηματικής νοημοσύνης. Σύμφωνα με τους Cherniss και Goleman (1998), τα προγράμματα κάνουν χρήση διαδικασιών γνωστικής μάθησης που περιλαμβάνουν τοποθετήσεις νέων πληροφοριών στο ήδη υπάρχον πλαίσιο. Συνεπώς, εμπλουτίζονται και επεκτείνονται τα νευρικά κύτταρα του εγκεφάλου και εκπαιδεύεται ο εγκέφαλος να ελέγχει το συναίσθημα.

3 . EQ versus IQ

Με το δείκτη νοημοσύνης (IQ) μετράται η ευφυΐα του ατόμου σε συνάρτηση με τους άλλους ανθρώπους. Σε κάθε άτομο το IQ μετράται με μεθόδους που περιέχουν τεστ ερωτήσεων ή διαδικασιών με αντικείμενα. Αν και είναι διαφορετικά σχεδιασμένα, τα τεστ γενικά μετρούν τις ίδιες μορφές ευφυΐας και ιδίως μετρούν λογική και επαγωγική σκέψη που δεν μεταβάλλονται κατά τη διάρκεια της ζωής των ατόμων.

Ο δείκτης ευφυΐας κατατάσσεται :

- Πάνω από 140: Πολύ ευφυής (Genius)
- 120 – 140: Χαρismaticός
- 110 – 119: Υψηλή ευφυΐα
- 90 – 109: Μέτρια ευφυΐα
- 80 – 89: Χαμηλή ευφυΐα
- 70 – 79: Οριακή ευφυΐα
- Κάτω από 70: Ανεπαρκής ευφυΐα

Ωστόσο, τα άτομα με υψηλό IQ δεν είναι απαραίτητο ότι έχουν τις ικανότητες ελέγχου της συμπεριφοράς ή τις δεξιότητες να συνυπάρχουν αρμονικά με άλλα άτομα. Σύμφωνα με τον Goleman μέσα από έρευνες προκύπτει ότι ο δείκτης νοημοσύνης του ατόμου (IQ) συντελεί σε ποσοστό πάνω του 20% στην αποτελεσματική και επιτυχημένη λειτουργία ενός ατόμου, ωστόσο το υπόλοιπο 80% το καλύπτει η συναισθηματική νοημοσύνη, καθώς άτομα με υψηλό δείκτη συναισθηματικής νοημοσύνης μπορούν να επιτύχουν σε καταστάσεις που άλλοι δεν μπορούν. Η γνωστική νοημοσύνη αναπτύσσεται στα πρώτα χρόνια ενός ατόμου, σε αντίθεση με τη συναισθηματική νοημοσύνη που αναπτύσσεται σε όλη τη διάρκεια της ζωής του. Η συναισθηματική νοημοσύνη αναπτύσσεται και καλλιεργείται κατά τα πρώτα χρόνια και συνεχίζεται η διαμόρφωσή της σε όλη τη σχολική ζωή. Μεγαλώνοντας , τα άτομα δομούν τη νοημοσύνη με βάση τις δεξιότητες που έχουν ήδη αποκτήσει και με την επιρροή του περιβάλλοντος.

Τα μηνύματα στον εγκέφαλο ενός ατόμου από τα μάτια και τα αυτιά ξεπερνούν πρώτα τη δομή του εγκεφάλου που εμπλέκεται περισσότερο στη συναισθηματική μνήμη. Τα συναισθήματα διαδραματίζουν σαφώς σημαντικό ρόλο βοηθώντας ένα

άτομο να αποκρυπτογραφήσει και να αλληλεπιδράσει με το περιβάλλον. Τα ευρήματα υποδηλώνουν ότι το IQ μπορεί να συνδεθεί με μόλις 4% της επιτυχίας του πραγματικού κόσμου, καθώς το IQ δεν μετρά τη δημιουργικότητα ή το μοναδικό δυναμικό ενός ατόμου. Η νοημοσύνη, μετρούμενη με IQ, μπορεί να υποχωρήσει χωρίς EQ. Μια αναλυτική αναφορά από έναν πολύ έξυπνο μηχανικό μπορεί να είναι κοντά στον εντοπισμό του διευθυντή που λαμβάνει τις τελικές αποφάσεις. Το EQ συμβάλλει στον εντοπισμό των αναγκών των άλλων και στον εντοπισμό εκείνων των έργων που είναι πιο σημαντικά για το έργο στο χέρι. Τα πνευματικά επιτεύγματα και οι κοινωνικές δεξιότητες μπορούν να ενισχυθούν μέσω του EQ. Επιπλέον, το EQ μπορεί να αλλάξει, αλλά το IQ του ενήλικα λέγεται ότι είναι αρκετά σταθερό.

Στην συναισθηματική νοημοσύνη συμπεριλαμβάνονται ικανότητες και δεξιότητες που κατέχει το άτομο και συντελούν ώστε να διαχειριστεί με επιτυχία συναισθηματικά ζητήματα στην καθημερινότητά του, τα οποία μπορεί να αφορούν το ίδιο ή άτομα του περιβάλλοντός. Με την χρήση αυτών των ικανοτήτων και δεξιοτήτων, στοχεύεται να αναπτυχθεί το άτομο και να μπορεί να διευθετεί με τον καλύτερο τρόπο οτιδήποτε καλείται να διαχειριστεί. Υπάρχουν αρκετά μοντέλα συναισθηματικής νοημοσύνης και αυτό οφείλεται στο ότι αν και η συναισθηματική νοημοσύνη είναι έννοια αυθύπαρκτη, μπορεί έως ένα βαθμό να ταυτιστεί με την γνωστική νοημοσύνη και ακόμη περισσότερο με τις πλευρές της προσωπικότητας του ατόμου (Matthews et al., 2002, Shimazu et al., 2004).

Στον αντίποδα, πολλοί θεωρούν ότι η ύπαρξη αρκετών μοντέλων για την συναισθηματική νοημοσύνη δεν συνεπάγεται τον ανταγωνισμό μεταξύ τους αλλά το αντίθετο, αλληλοσυμπληρώνονται, και μέσω της αλληλεξάρτησής τους μπορεί να γίνει καλύτερα ο προσδιορισμός του θέματος (Ciarrrochi et al., 2002, Warwick & Nettelbeck, 2004). Όλα αυτά βέβαια γεννούν και ερωτήματα, όπως με ποιον τρόπο μπορεί η συναισθηματική νοημοσύνη να επηρεάσει την εξέλιξη του ανθρώπου; Επηρεάζονται οι σχολικές επιδόσεις, τα επίπεδα νόησης, η επαγγελματική εξέλιξη, η προσωπική ζωή, και αν ναι σε ποιο βαθμό;

Οι έρευνες δεν καταλήγουν σε κοινά αποτελέσματα, και μερικές συμπεραίνουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη συσχετίζεται άμεσα με τη νοητική και επαγγελματική εξέλιξη του ατόμου καθώς άλλες συμπεραίνουν ότι δεν ισχύει αυτό (Nettelbeck & Wilson, 2004). Με την πάροδο των ετών, πολλοί επιστήμονες παύουν να θεωρούν ότι η νοητική νοημοσύνη αποτελεί το εργαλείο για την μέτρηση της

ευφυΐας του ατόμου και προχώρησαν στην αναζήτηση άλλων ικανοτήτων οι οποίες μπορούν να έχουν καταλυτικό ρόλο στην επιτυχία. Κατά συνέπεια, δόθηκε σημασία στην προσωπικότητα του ατόμου και τα χαρακτηριστικά της όπως τα συναισθήματα, με σκοπό να ξεκαθαριστεί ο βαθμός συσχέτισης τους με τις επιδόσεις του ανθρώπου στη ζωή του (Ferres & Connell, 2004).

4. Επικοινωνία

Η έννοια της επικοινωνίας συνδέεται άμεσα με την έννοια της ύπαρξης του ανθρώπου. Διαμορφώνοντας ένα υποθετικό σενάριο, θα μπορούσε κάποιος να πει ότι η απουσία της επικοινωνίας από τον πολιτισμό των ανθρώπων θα μπορούσε να σηματοδοτεί το τέλος του πολιτισμού. Στη ζωή του ανθρώπου, μεγάλο κομμάτι επιδίδεται στην αλληλεπίδραση, δηλαδή την αμοιβαία ανταλλαγή σκέψης, ιδεών, επιθυμιών, συναισθήματος και πληροφοριών. Πιο ειδικά, στις επιχειρήσεις, υπολογίζεται ότι τα στελέχη της διοίκησης μπορούν να αφιερώνουν πάνω από το 70% από τον χρόνο τους στο πεδίο της επικοινωνίας, καθώς για την ομαλή λειτουργία ενός οργανισμού ή μιας επιχείρησης, πολύ σημαντικές είναι οι δεξιότητες των στελεχών στην αποτελεσματική επικοινωνία. Είναι σύνηθες, οι ελαττωματική λειτουργία και οι προστριβές να έχουν σύνδεση με κακές εφαρμογές επικοινωνίας. Από τα βασικά συστατικά μια επιτυχημένης επικοινωνίας είναι αυτά της αντίληψης και της κατανόησης της έννοιας και του τρόπου που λειτουργεί η διαδικασία της επικοινωνίας. Στις περισσότερες θεωρίες σχετικές με την επικοινωνία, βασικό στοιχείο αποτελούν η ίδια γλώσσα και οι πολιτικές και κοινωνικές συνθήκες των ατόμων. Η επικοινωνία με τη σημερινή της σημασία, στην αρχαία Ελλάδα ήταν η «ρητορική», η χρήση της γλώσσας ώστε να πειστεί κάποιος να ακούσει.

Σε γενικό πλαίσιο, επικοινωνία είναι ο τρόπος ανταλλαγής εννοιών μεταξύ των ατόμων μέσα σε ένα κοινό σύστημα συμβόλων (Taylor, 2005, DeVito, 2006). Κατά συνέπεια, είναι απαραίτητη η επικοινωνία στις ανθρώπινες σχέσεις. Τα συστήματα συμβόλων που χρησιμοποιούνται από τους ανθρώπους για την επικοινωνία μπορούν να είναι λεκτικά, αριθμητικά, μουσικά κ.α. Για να κατανοήσει το άτομο την έννοια του συμβόλου, χρειάζεται τις πέντε αισθήσεις του. Ένα μεγάλο τμήμα του χρόνου

των ανθρώπων αφιερώνεται στην επικοινωνία μέσα από την ανταλλαγή σκέψεων, ιδεών, πληροφοριών.

4.1 Η έννοια και ορισμοί της επικοινωνίας

Υπάρχουν πολλοί ορισμοί για την επικοινωνία. Κάποιοι θεωρούν την επικοινωνία ως μεταβίβαση ή ανταλλαγή δεδομένων ή μηνυμάτων μεταξύ ανθρώπων. Για κάποιους, σημαντική είναι η συμπεριφορική άποψη της επικοινωνίας. Εκείνοι υποστηρίζουν ότι επικοινωνία είναι μια διαδικασία μεταβίβασης ερεθισμάτων με στόχο την μεταβολή της συμπεριφοράς του δέκτη, «εξαιτίας της σύνθετης και διεπιστημονικής φύσης της επικοινωνίας, τα όρια ανάμεσα στις διάφορες χρήσεις του όρου είναι ιδιαίτερα ρευστά. Αυτό που σήμερα, για παράδειγμα ένας βιολόγος μπορεί να ονομάζει επικοινωνία μοιάζει ελάχιστα με αυτό στο οποίο μπορεί να αναφέρεται ένας κοινωνικός ψυχολόγος όταν χρησιμοποιεί τον ίδιο όρο».

Σύμφωνα με τον Luckman, «ο όρος επικοινωνία σημαίνει πια τα πάντα για τους πάντες». Συνεπώς, η επικοινωνία είναι αν και θεωρείται απλό, καθημερινό και δεδομένο, φαίνεται να ξεφεύγει επιδέξια από κάθε απόπειρα να της προσδοθεί κάποιος ορισμός. Ο τρόπος πραγματοποίησης της επικοινωνίας αποτελεί πεδίο μελετών, αφού πρόκειται για ένα σύστημα όχι απλό (Kurland & Pelled, 2000).

Έχουν υπάρξει αρκετές προσπάθειες να οριστεί η έννοια της επικοινωνίας, όπως :

- «Επικοινωνία είναι η διαδικασία μεταβίβασης πληροφοριών και νοημάτων από ένα άτομο σε άλλο».
- «Επικοινωνία αποτελεί η διαδικασία όπου ο πομπός Α (άτομο, ομάδα ατόμων), μεταβιβάζει πληροφορία, σκέψη, ιδέα, συναίσθημα ή και ενέργεια στον δέκτη Β (άτομο, ομάδα ατόμων) με σκοπό να ενεργεί πάνω σε αυτά και να προκαλεί την εμφάνιση ιδέας, πράξης, συναισθήματος, ενέργειας, ώστε τελικά να επηρεάζεται η συμπεριφορά τους ».

Πρόκειται για έναν όρο με πολλές πλευρές και με ιστορικό υπόβαθρο που είναι συνυφασμένος με τις ανθρώπινες δραστηριότητες αφού αποτελεί «τον μηχανισμό μέσω του οποίου υπάρχουν και αναπτύσσονται οι ανθρώπινες σχέσεις ».

Η έννοια της επικοινωνίας παρουσιάζει συνεχώς διευρύνσεις και μεταλλάξεις ώστε να ικανοποιούνται , σύμφωνα με τον Cooley «τα σύμβολα του νου μαζί με τα μέσα της μεταβίβασής τους μέσα στο χώρο και της διατήρησής τους στο χρόνο». Ο Wilkin αναφέρεται στην επικοινωνία με τον όρο «χαμαιλέοντας», παρατηρώντας τον τρόπο που μέσα σε αυτή την έννοια συναθροίζονται άνθρωποι , αντικείμενα και ζώα και επικοινωνούν (Kurland & Pelled, 2000).

Ο Johnson- Laird παρατηρεί ότι η επικοινωνία δεν είναι κάτι απλό αλλά κάτι πολύπλοκο και αυτό αποτελεί σημαντική ανακάλυψη του 20^{ου} αιώνα. Η Virginia Star βλέπει την επικοινωνία σαν μια «ομπρέλα» που μπορεί να σκεπάσει και να επηρεάσει ότι συμβαίνει ανάμεσα στους ανθρώπους, και προσθέτει ότι με την άφιξη ενός ατόμου στον κόσμο, η επικοινωνία αποτελεί από τους σημαντικότερους παράγοντες που μπορεί να καθορίσει το είδος των σχέσεων που αυτό ο άνθρωπος θα δημιουργήσει με άλλους ανθρώπους και τα γεγονότα που θα συμβούν στη ζωή του .

Στον όρο «επικοινωνία» μπορούν να συμπεριληφθούν μια πιο ευρεία και μια πιο στενή έννοια. Η στενή έννοια του όρου έχει να κάνει με την διαδικασία, τον τρόπο που μεταβιβάζεται ένα νόημα από ένα άτομο σε ένα άλλο. Η ευρεία έννοια έχει να κάνει με το σύνολο των διαδικασιών.

Η διαδικασία της επικοινωνίας

Με τον όρο «διαδικασία της επικοινωνίας» εννοείται ότι γεγονότα και καταστάσεις μεταβάλλονται και κατά συνέπεια υπάρχει κάποια δυναμική σχέση που συμπεριλαμβάνει ενέργειες και δράσεις. Για να υπάρξει επικοινωνία χρειάζεται να υπάρχουν δύο ή παραπάνω πρόσωπα που να αποτελούν αποστολέα και αποδέκτη αντίστοιχα. Με την επικοινωνία, οι συμμετέχοντες αποστέλλουν και λαμβάνουν κάποιο μήνυμα (Kurland & Pelled, 2000).

4.2 Μορφές επικοινωνίας

Οι μορφές της επικοινωνίας καθορίζονται με βάση τι θεωρείται πιο σημαντικό σε κάθε περίπτωση ως κριτήριο για το διαχωρισμό τους, με σημαντικότερες , την άμεση επικοινωνία , την έμμεση, την λεκτική επικοινωνία, την μη λεκτική, την εσωτερική και εξωτερική επικοινωνία, την τυπική και άτυπη επικοινωνία. Άμεση

επικοινωνία είναι η μορφή της επικοινωνίας όπου το μήνυμα μεταφέρεται από τον αποστολέα στον παραλήπτη μέσα από ένα ή περισσότερα κανάλια επικοινωνία , χωρίς να διαμεσολαβεί κάποιος τρίτος. Στην περίπτωση αυτή ο έλεγχος βρίσκεται στον αποστολέα των μηνυμάτων και επίσης ο ίδιος έχει την ευθύνη να κωδικοποιήσει αλλά και να επιλέξει τον τρόπο και το μέσο επικοινωνίας. Η έμμεση επικοινωνία είναι ο τρόπος επικοινωνίας όπου ανάμεσα στον αποστολέα και στον παραλήπτη διαμεσολαβεί κάποιος τρίτος που καλείται ενδιάμεσος και που επιλέγεται να υπάρχει είτε επειδή το επιθυμεί ο αποστολέας ώστε να προσεγγίσει τον παραλήπτη , είτε επιβάλλεται από περιορισμούς του μέσου επικοινωνίας. Ο ρόλος του ενδιάμεσου σε αυτή τη μορφή επικοινωνίας είναι σημαντικός για την έκβαση της επικοινωνίας καθώς μπορεί να αποτελεί καλύτερο ομιλητή , ή γνώστη του αντικειμένου, ή να εκτιμάται από τον παραλήπτη. Ή , στον αντίποδα, μπορεί να προκαλέσει την αλλοίωση του μηνύματος και η επικοινωνία να αποτύχει (Kurland & Pelled, 2000).

Λεκτική επικοινωνία είναι η πιο πολύπλοκη μορφή επικοινωνίας καθώς αποτελεί το μέσο που χαρακτηρίζει τους ανθρώπους και τους κάνει να ξεχωρίζουν από τους άλλους ζωντανούς οργανισμούς. Η λεκτική επικοινωνία συντελείται μέσω της γλώσσας και συμπεριλαμβάνει αποστολή και λήψη μηνυμάτων με λέξεις . Μπορεί να είναι προφορική ή γραπτή , όπου προφορική επικοινωνία αποτελούν οι αλληλεπιδράσεις, οι συζητήσεις , η τηλεφωνική συνομιλία. Πρόκειται για μια μορφή επικοινωνίας που είναι γρήγορη, άμεση, μπορεί να προσαρμοστεί στις ανάγκες του κάθε ομιλητή και μπορεί να είναι στιγμιαία. Στην γραπτή επικοινωνία συμπεριλαμβάνονται οι επιστολές και οι αναφορές και πρόκειται μια μορφή επικοινωνίας που χαρακτηρίζουν η σαφήνεια, η ταχύτητα, η επισημότητα και το κύρος , αλλά και η δυνατότητα της προετοιμασίας.

Μη λεκτική επικοινωνία θεωρείται η «σιωπηρή γλώσσα» και είναι η επικοινωνία που δεν έχει ανταπόκριση, δεν χρησιμοποιείται ομιλία ή γραπτός λόγος. Απαραίτητη προϋπόθεση αποτελεί η οπτική επαφή ανάμεσα στον αποστολέα και τον δέκτη του μηνύματος και συνοδεύει την λεκτική επικοινωνία (Kurland & Pelled, 2000).

5. Η διαπραγμάτευση

Οι άνθρωποι διεκδικούν αυτό που επιθυμούν, απαιτούν , προσδοκούν από τους άλλους ανθρώπους αλλά και έχουν υποχρεώσεις απέναντί τους. αντιμετωπίζουν τον «διαφορετικό άλλο» , ο οποίος μπορεί να συμφωνεί, να αδιαφορεί , να είναι αντίθετος , φιλικός ή εχθρικός. Η στάση του «άλλου» οδηγούν στη διαμόρφωση των συμπεριφορών των ανθρώπων. Η διαπραγμάτευση αποτελεί μια διαδικασία όπου τα συμβαλλόμενα μέρη χρειάζονται να επιλύσουν κάποιες διαφορές σε μια προσπάθεια να καταλήξουν σε συμφωνία εξερευνώντας τις επιλογές τους και ανταλλάσσοντας εναλλακτικές προσφορές (Effective Negotiation , Ray Fells, 2009). Οι Rubin και Brown (1975) υποστηρίζουν ότι η διαπραγμάτευση είναι μια διαδικασία όπου τα άτομα συνεργάζονται ώστε να διαμορφωθεί επιθυμητή συμφωνία σχετική με το θέμα της διένεξης. Για την διαδικασία αυτή, προϋπόθεση αποτελεί τα μέρη που εμπλέκονται να έχουν πρόθεση επικοινωνίας και δημιουργίας προφορών , αντιπροσφορών ή και των δύο. Για να επιτευχθεί συμφωνία χρειάζεται οι προσφορές να γίνονται αποδεκτές από όλα τα μέρη (Neale & Northcraft, 1991).

Διαπραγμάτευση μπορεί να οριστεί η στρατηγική συζήτηση που αποσκοπεί στην επίλυση ενός προβλήματος έτσι ώστε οι ενδιαφερόμενοι να αποδέχονται το αποτέλεσμα. Στις διαπραγματεύσεις , τα συμβαλλόμενα μέρη προσπαθούν να πείσουν ο ένας τον άλλο ώστε να συμφωνήσουν με τις απόψεις του καθενός και τα κύρια στοιχεία της διαπραγμάτευσης. Πρόκειται για ένα εργαλείο που είναι σημαντικό για τους ανθρώπους ώστε να ικανοποιούν τις ανάγκες τους, να βελτιώνουν τις σχέσεις τους με τους συνανθρώπους τους και να αυτοπροσδιορίζονται. Ο Abraham Maslow (1908-1970) θεωρεί ότι ο άνθρωπος ωθείται σε δράση από κίνητρα και με στόχο να ικανοποιεί τις ανάγκες του.

Η διαπραγμάτευση αποτελεί σημαντικό στοιχείο στη ζωή του ανθρώπου, γιατί ο καθένας , είτε συνειδητά είτε όχι , είναι διαπραγματευτής. Οι άνθρωποι διαπραγματεύονται σε καθημερινή βάση προσωπικά (με οικογένεια, φίλους, συνεργάτες) αλλά και επιχειρηματικά (προμηθευτές, πελάτες, αρχές), ώστε να διεκδικούν το αποτέλεσμα που τους ενδιαφέρει ή να αντιμετωπίσουν αιτήματα από άλλους. Ένα πολύτιμο εργαλείο για να μπορεί το άτομο με επιτυχία να αντιπαρέχεται στις συναλλαγές αποτελεί η γνώση διαπραγματευτικών τεχνικών. Διαπραγμάτευση είναι η διαπροσωπική αλληλεπίδραση ώστε να επιτυγχάνονται οι

στόχοι, είναι η ικανότητα του ατόμου να επηρεάζει το αποτέλεσμα που θα διαμορφώσει την επιτυχία του προσωπικά και επαγγελματικά.

Υπάρχουν περιπτώσεις που το άτομο αποτυγχάνει να διαπραγματευτεί γιατί δεν μπορεί να αντιληφθεί ότι αυτό που κάνει είναι διαπραγμάτευση. Και σε άλλες περιπτώσεις, το άτομο αποφεύγει τη διαπραγμάτευση, από φόβο ή επειδή αντιπαθεί την γενική ιδέα της. Θεωρεί ότι η διαπραγμάτευση είναι πειστικός τρόπος αντιπαράθεσης και μπορεί να οδηγήσει σε διαμάχη. Τέλος, κάποιος μπορεί να αντιλαμβάνεται ότι πρέπει να διαπραγματευτεί, αλλά δεν μπορεί να το πραγματοποιήσει με επιτυχία.

Η ικανότητα διαπραγμάτευσης είναι σε μεγάλο βαθμό έμφυτη ή εγγενής. Ωστόσο, γίνεται να υπάρξει σημαντική βελτίωση μέσω της κατάλληλης εκπαίδευσης και καθοδήγησης. Τεχνικές και δεξιότητες διαπραγμάτευσης μπορούν να κατακτηθούν και να εφαρμοστούν με αποτελεσματικότητα. Διαπραγμάτευση σημαίνει συνδιαλλαγή ανάμεσα σε μέρη ώστε να επιλύουν τις διαφορές τους και να καταλήγουν σε συμφωνία. Η συνδιαλλαγή μπορεί να είναι ήπια ή βίαιη και η διαπραγμάτευση μπορεί να περιλαμβάνει λόγια και πράξεις. Η ειλικρίνεια και η ευθύτητα κάποιου κατά την διαπραγμάτευση μπορεί να οδηγήσει σε απώλεια, ενώ αντίθετα, όταν αποφεύγει τα συναισθηματικά ξεσπάσματα και προσπαθεί να εξαπατά μπορεί να επιτύχει στην διαπραγμάτευση, ωστόσο είναι αυτό ηθική επιλογή;

5.1 Επικοινωνία και διαπραγμάτευση

Η επικοινωνία των ανθρώπων αναπτύσσεται και καλύπτει τις ανάγκες τους να επιβιώνουν και να εξελίσσουν το είδος. Σε ιστορικό πλαίσιο, η επικοινωνία ανάμεσα στους ανθρώπους πραγματοποιείται με νοήματα, σχέδια, λέξεις, σύμβολα, γράμματα προφορικά ή γραπτά. Με την εξέλιξη της επικοινωνίας μέσα στα χρόνια, οι άνθρωποι μπορούν να συνδιαλέγονται ακόμη πιο πολύ μέσω νέων μέσων, τηλεόρασης, τηλεφώνου και διαδικτύου. Στις διαπραγματεύσεις, η προσωπική επαφή εξακολουθεί να αποτελεί το σπουδαιότερο και ανώτερο μέσο για επικοινωνία, γιατί με τη δυνατότητα διαχείρισης του «άλλου» μέσω της παρατήρησης της γλώσσας του σώματος και των αντιδράσεων του ζωντανά, μπορούν εύκολα να εξαχθούν συμπεράσματα μέσα σε μια διένεξη. Ο ομότιμος καθηγητής ψυχολογίας Albert

Mehrabian υποστηρίζει ότι 7% της επικοινωνίας αφορά λέξεις ενώ το 93% είναι μη λεκτικό.

Η επικοινωνία και η διαπραγμάτευση αλληλοσυνδέονται , καθώς αν δεν υπάρχει αποτελεσματική επικοινωνία ώστε να ανταλλάσσονται πληροφορίες και προτάσεις, δεν γίνεται να υπάρχει συμφωνία και άρα δεν υπάρχει διαπραγμάτευση.

Κατά την επικοινωνία , τρία ζητήματα προκύπτουν. Το ένα είναι ότι ο άνθρωπος εστιάζει στο να πει αυτό που θέλει και όχι στον τρόπο που θα το εκφράσει ώστε να το καταλάβει η απέναντι πλευρά. Το δεύτερο ζήτημα είναι ότι δεν ακούει ο άνθρωπος , μονολογεί αλλά δεν ακούει και δεν προσπαθεί να αντιληφθεί τι είναι αυτό που η απέναντι πλευρά του λέει. Το τρίτο ζήτημα αφορά την παρανόηση. Κάτι που λέει ένας άνθρωπος, μπορεί κάποιος άλλος να παρερμηνεύσει καθώς ο καθένας έχει την δική του οπτική και μπορεί να επιλέγει να βλέπει αυτό που ο ίδιος θέλει.

6. Θεωρία παιγνίων

6.1 Τι είναι η θεωρία παιγνίων

Τα παίγνια αποτελούν μέθοδο ανάλυσης προβλήματος με μαθηματικό υπόβαθρο και αφορούν τους τρόπους λήψης αποφάσεων σε περιπτώσεις συγκρούσεων και συνεργασιών. Παίκτη στα παίγνια μπορεί να αποτελεί ένα άτομο, ένας οργανισμός , ένα κράτος. Διάφορες μορφές προβλημάτων, στην πολιτική επιστήμη, την ψυχολογία, τις κοινωνικές και οικονομικές επιστήμες μοντελοποιούνται ως παίγνια. Η υπόθεση στη θεωρία των παιγνίων είναι αυτή της «ευφυούς και λογικής συμπεριφοράς των παικτών». Παίκτες χαρακτηρίζονται ευφείς όταν έχουν τέλεια γνώση του τρόπου να παίζουν το παίγνιο και λογικοί όταν παίζουν με στόχο αντικειμενικό να μεγιστοποιήσουν το προσωπικό τους όφελος. Το όφελος για τον κάθε παίκτη στην θεωρία παιγνίων δεν έχει εξάρτηση μόνο στις επιλογές του αλλά και στις επιλογές των υπολοίπων παικτών.

Σημαντικό χαρακτηριστικό, τόσο στην οικονομία, όσο και στην κοινωνία, την βιολογία κλπ είναι η λήψη αποφάσεων. Οργανισμοί, κυβερνήσεις καλούνται να επιλέγουν κάποια δράση με γνώμονα το όφελος και σε περιπτώσεις όπου αυτό δεν εξαρτάται από τις δικές τους πράξεις αλλά και από τις πράξεις των υπολοίπων. Συνεπώς, η λήψη αποφάσεων πραγματοποιείται μέσα σε πλαίσια αλληλεπίδρασης

όπου ο κάθε συμμετέχων και επιδρά αλλά και επηρεάζεται από τους υπόλοιπους. Αυτό σημαίνει ότι ο καθένας πρέπει πριν να επιλέγει τις ενέργειές του να αναλύει την κάθε αλληλεπίδραση ώστε η λήψη αποφάσεων να αποτελεί ένα ζήτημα με ενδιαφέρον.

Η διαδικασία λήψης αποφάσεων διαφέρει από πρόβλημα σε πρόβλημα , καθώς σε πολλά προβλήματα υπάρχει μόνο ένας υπεύθυνος ο οποίος στοχεύει να προχωρά σε ενέργειες οι οποίες μεγιστοποιούν το όφελός του. με την θεωρία παιγνίων μελετώνται τα πρότυπα λήψης αποφάσεων των ιθυνόντων και οι επιπτώσεις τους στην ευημερία των άλλων. Με την θεωρία των παιγνίων αναλύονται συμπεριφορές όπως ανταγωνιστική, συνεταιριστική ή η μίξη αυτών.

Η θεωρία των παιγνίων είναι ο κλάδος που πραγματοποιεί συστηματική μελέτη τέτοιων προβλημάτων και αποτελεί ενιαία μορφή γλώσσας με βάση την οποία μορφοποιείται , κατανοείται και αναλύεται συστηματικά η διαδικασία για την λήψη αποφάσεων σε περίπτωση αλληλεπιδράσεων ανάμεσα στους αποφασίζοντες. Κεντρικός άξονας στην θεωρία παιγνίων είναι αυτός της αλληλεξάρτησης στις αποφάσεις των ομάδων καθώς η απόφαση της μίας ομάδας επηρεάζει τις υπόλοιπες. Στην περίπτωση της θεωρίας παιγνίων , τίθενται κάποια ερωτήματα όπως «Τι ενέργεια μπορεί να πραγματοποιήσει το κάθε άτομο;», «Ποιο το αποτέλεσμα της κάθε ενέργειας; Είναι θετικό για όλους;» «Μπορεί κάποιος να μαντέψει τις ενέργειες των υπολοίπων;». Με τη θεωρία παιγνίων, ερευνώνται συστηματικά , η ομάδες των ατόμων που συμμετέχουν στη λήψη αποφάσεων, οι αλληλεπιδράσεις των συμμετεχόντων, οι στρατηγικές των παικτών και η ορθολογικότητά τους .

6.2 Βασικές έννοιες στη θεωρία παιγνίων

Τρεις παράγοντες συγκροτούν τα παίγνια : (α) οι παίκτες, δηλαδή οι συμμετέχοντες στο παιχνίδι, (β) οι στρατηγική του κάθε παίκτη και (γ) η απόδοση της κάθε στρατηγικής.

Παίκτες

Παίκτες είναι οι συμμετέχοντες στο παίγνιο. Η απόφαση του κάθε παίκτη επηρεάζει τον άλλο ή τις αποφάσεις του.

Στρατηγικές

Στρατηγική θεωρείται η κάθε διαθέσιμη επιλογή του παίκτη που εξαρτάται από τη φύση του παιγνίου. Αν το παίγνιο αφορά κινήσεις που πρέπει να είναι ταυτόχρονες, τότε η στρατηγική αποτελεί την δράση του παίκτη σε κάθε περίπτωση. Αν το παίγνιο αφορά διαδοχικές ενέργειες, τότε ο παίκτης που δρα αργότερα μπορεί να απαντά με τη δράση του σε αυτό που έχει κάνει ο προηγούμενος παίκτης. Συνεπώς, οι παίκτες θα πρέπει να δημιουργούν ολοκληρωμένα σχέδια δράσης και στρατηγική αποτελεί η κάθε επιλογή ή επιλογές του παίκτη με δεδομένο την επιλογή των υπολοίπων παικτών.

Αποδόσεις

Για κάθε στρατηγική των παικτών υπάρχει κα αντίστοιχη απόδοση. Άρα, απόδοση αποτελεί η ποσοτική μετάφραση του οφέλους ή κόστους των παικτών από το παίγνιο. Υπάρχουν διαφορές στις αποδόσεις από παίγνιο σε παίγνιο και μπορεί να είναι χρήματα, αντικείμενα κ.α. Οι αποδόσεις καθορίζονται με τρόπο υποκειμενικό και ο κάθε παίκτης καθορίζει την απόδοση που εκείνος κρίνει ορθή σε κάθε παίγνιο.

6.3 Κανόνες Παιγνίων

Οι συμμετέχοντες σε παίγνιο γνωρίζουν και κατανοούν έως ένα σημείο του κανόνες του, που όμως δεν ισχύουν απαραίτητως καθ' όλη της διάρκειας αλλά μπορούν να μεταβληθούν ανάλογα με την έκβαση. Οι κανόνες και η τήρησή τους επιδρά σε όλα τα σύνολα του παιγνίου, δηλαδή, τους παίκτες, την στρατηγική, την απόδοση.

6.4 Διαπραγμάτευση και Θεωρία Παιγνίων

Η διαπραγμάτευση αποτελεί τον τρόπο για την διαχείριση προβλημάτων που προκύπτουν και είναι σημαντικό στοιχείο στην καθημερινότητα ατόμων και οργανισμών. Η θεωρία παιγνίων έχει να προσφέρει μοντέλα που μπορούν να βοηθήσουν στην επίλυση των προβλημάτων. Αυτό που επιζητούν τα μέλη της διαπραγμάτευσης είναι να κατορθώσουν να αποκομίσουν όσο το δυνατόν μεγαλύτερα οφέλη από μια συμφωνία μεταξύ τους ώστε να αποφευχθούν επιπλέον διαδικασίες.

Στη διαπραγμάτευση, τα παίγνια χωρίζονται σε συνεργατικά όπου επιχειρείται η ορθολογική διανομή των οφελών και σε μη συνεργατικά όπου επιχειρείται συμφωνία ανάμεσα στους παίκτες υπερνικώντας την σύγκρουση συμφερόντων.

Στη θεωρία των παιγνίων είναι βασικό οι παίκτες να έχουν ίδια επίπεδα λογικής και να ενεργούν με γνώμονα τόσο τη δική τους κίνηση αλλά και την κίνηση του άλλου παίκτη. Η έκβαση του παιγνίου εξαρτάται από την τις προσωπικές επιλογές των παικτών.

7. Συναισθηματική νοημοσύνη και επικοινωνία

Οι μελέτες και έρευνες για την συναισθηματική νοημοσύνη αυξάνονται κατά τα τελευταία χρόνια αφού πρόκειται για θέμα που προκαλεί το ενδιαφέρον των ερευνητών και που έχει συντελέσει ώστε να εξηγηθούν φαινόμενα που αφορούν την επιτυχία του ανθρώπου σε κοινωνικούς και επαγγελματικούς τομείς. Κάποιες από τις έρευνες προσπαθούν να παρουσιάσουν τις επιδράσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης στους τρόπους επικοινωνίας. Μέσα από έρευνες που εξερευνούν την επιρροή της συναισθηματικής νοημοσύνης στην επικοινωνία φάνηκε σημαντικός συσχετισμός ανάμεσά τους. Σύμφωνα με τους Ericc και Kose (2013) , οι οποίοι πραγματοποίησαν έρευνα για τις επιδράσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης στις δεξιότητες επικοινωνίας σε υποψήφιους διευθυντές φροντίδας υγείας, υπάρχει θετικός συσχετισμός , καθώς η ενσυναίσθηση και ο έλεγχος σχέσης συσχετίζονται με την επικοινωνία και άτομα με αυτά τα χαρακτηριστικά είναι περισσότερα αποτελεσματικά στην επικοινωνία. Σε έρευνα των Safari, Leabarnovic και Safari (2013) σε φοιτήτριες στο πανεπιστήμιο της Τεχεράνης διαπιστώθηκε ότι οι συμμετέχοντες που είχαν εκπαιδευτεί σε επικοινωνιακές δεξιότητες παρουσίασαν σημαντική βελτίωση της συναισθηματικής νοημοσύνης (Safari et al., 2013). Οι Jorfi, Yaccob και Shah (2011) διαπίστωσαν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί σημαντικό παράγοντα διατήρησης αποτελεσματικής επικοινωνίας αλλά και άντλησης ικανοποίησης από την εργασία. Χρησιμοποιώντας το ερωτηματολόγιο Bar-On (1997) για την μελέτη συναισθηματικής νοημοσύνης και το Communication Effectiveness Questionnaire (CEQ) για την μελέτη της επικοινωνίας κατέληξαν ότι ο ρόλος της

συναισθηματικής νοημοσύνης στην επικοινωνία είναι ουσιώδης (Jorfi & Jorfi, 2011). Οι Smith, Heaven και Giarrochi (2008) πραγματοποίησαν έρευνα σε ζευγάρια και κατέληξαν σε συσχετισμός της συναισθηματικής νοημοσύνης με επικοινωνιακές συγκρούσεις καθώς και με το βαθμό ικανοποίησης των ζευγαριών από τη σχέση. Στην έρευνα τους διαπιστώθηκε ότι τα ζευγάρια που έχουν συγκρούσεις επικοινωνιακές και διαθέτουν παρόμοιες συναισθηματικές νοημοσύνες τείνουν στην εξιδανίκευση της συναισθηματικής νοημοσύνης του άλλου.

Οι επιστήμονες που μελετούν τη θεωρία της συναισθηματικής νοημοσύνης υποστηρίζουν ότι οδηγεί σε βελτιωμένη αποτελεσματικότητα επικοινωνίας στα μηνύματα (Goleman, 1998b, Mayer et al., 2004, Weisinger, 1998). Ο Bar-On είπε ότι «να είσαι ευφυής συναισθηματικά και κοινωνικά, είναι να αντιλαμβάνεσαι και να εκφράζεις αποτελεσματικά, να κατανοείς και να επικοινωνείς καλά με τους άλλους και να διαχειρίζεσαι με επιτυχία τις καθημερινές απαιτήσεις, προκλήσεις και πιέσεις» (2002). Ο Goleman (2001) δήλωσε ότι η κοινωνική ευαισθητοποίηση της συναισθηματικής νοημοσύνης συνδέεται άμεσα με τους ανθρώπους και τις ομάδες, και στην επικοινωνία όπου "το άτομο με ενσυναίσθηση μπορεί να αντιληφθεί συναισθηματικά ρεύματα, να πάρει τα μη λεκτικά λόγια όπως η έκφραση του τόνου ή του προσώπου". Οι Mayer et al δήλωσαν ότι «τα άτομα με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη, μπορούν να αντιληφθούν καλύτερα τα συναισθήματα, να τα χρησιμοποιήσουν στις σκέψεις, να κατανοήσουν τις έννοιές τους και να διαχειριστούν καλύτερα τα συναισθήματα από άλλους ... έχουν τάση να είναι πιο ανοιχτά και ευχάριστα ...» (σελ. 2004].

Όπως παρατηρείται, αυτές οι θεωρίες εστιάζουν στη σημασία της κατανόησης και της σχέσης με άλλους που συνδέεται στενά με την επικοινωνία όπου η προσαρμοστικότητα και η κατάλληλη χρήση των γνώσεων και δεξιοτήτων είναι αναγκαίες στην αλληλεπίδραση με άλλα άτομα. Για το λόγο αυτό, θα μπορούσε να υπάρχει ένας κοινός υποκείμενος παράγοντας που να συνδέει τη συναισθηματική νοημοσύνη με την αποτελεσματικότητα στην επικοινωνία. Συνοπτικά, υπάρχει μια άποψη επικοινωνίας της συναισθηματικής νοημοσύνης που σχετίζεται με τα στοιχεία αλληλεπίδρασης και τις σχέσεις της διαδικασίας. Η αντίληψη ότι η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί το αποτέλεσμα της διαδικασίας της επικοινωνίας. Κατά συνέπεια, η βελτίωση στην αποτελεσματικότητα του ατόμου απαιτεί σημαντική

εστίαση στην αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας, καθώς, η συναισθηματική νοημοσύνη είναι μέσο της αποτελεσματικότητας της επικοινωνίας.

7.1 Αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας

Σύμφωνα με τον Campbell, η επικοινωνιακή αποτελεσματικότητα είναι σκόπιμη συμπεριφορά με στόχο την αύξηση του αποτελέσματος μιας διαπροσωπικής συνάντησης (Campbell, 1999). Ομοίως, η έκφραση "αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας" συχνά αντικαθίσταται από την "αποτελεσματική επικοινωνία" (Gudykunst, 1993, 1995, 2005a). Ένα υψηλό επίπεδο αποτελεσματικότητας επικοινωνίας οδηγεί σε υψηλό βαθμό ομοιότητας των αντιλήψεων μεταξύ του αποστολέα και του παραλήπτη (Gudykunst, 2005). Σε αυτή την περίπτωση, η αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας των διαχειριστών ομάδων έχει θετική συσχέτιση με τη μεγιστοποίηση της κατανόησης ή την ελαχιστοποίηση της παρεξήγησης των εργαζομένων της ομάδας με στρατηγική ευθυγράμμιση. Σύμφωνα με τον Campbell, η επικοινωνιακή αποτελεσματικότητα είναι σκόπιμη συμπεριφορά με στόχο την αύξηση του αποτελέσματος μιας διαπροσωπικής συνάντησης (Campbell, 1999).

8. Έρευνα

8.1 Μεθοδολογία έρευνας

8.1.1 Σκοπός της έρευνας

Οι περισσότερες έρευνες έχουν καταλήξει ότι η Συναισθηματική Νοημοσύνη αποτελεί ικανότητα με μεγάλη σημασία όσο αφορά τον τρόπο διαχείρισης αρνητικών επιδράσεων από το εργασιακό άγχος και επίσης συντελεί στην παρακίνηση, την παραγωγικότητα και την δημιουργικότητα. Η παρούσα έρευνα σκοπεύει να διερευνήσει τον ρόλο της συναισθηματικής νοημοσύνης στην επικοινωνία. Για την παρούσα εργασία χρησιμοποιήθηκε ποσοτική μέθοδος ώστε να ελεγχθούν οι υποθέσεις. Στόχος είναι να χρησιμοποιηθούν μαθηματικά πρότυπα, θεωρίες και

υποθέσεις που σχετίζονται με το ερώτημα που εξετάζεται (Cohen, Manion & Morrison, 2011).

8.1.2 Μεθοδολογικό πλαίσιο

Σύμφωνα με τους Παπαναστασίου & Παπαναστασίου (2005), μέσω της ποσοτικής έρευνας τα αποτελέσματα μπορούν να οδηγήσουν τον ερευνητή σε ασφαλή συμπεράσματα. Το ποσοτικό αποτέλεσμα συσχετίζεται με πληθυσμό στόχο και έχοντας ως δεδομένο την αξιοπιστία της έρευνας, ο ερευνητής μπορεί να πάρει σχετικές αποφάσεις (Παπαναστασίου & Παπαναστασίου, 2005). Ο ερευνητής που χρησιμοποιεί την ποσοτική έρευνα, πρώτα περιγράφει το πλαίσιο που ανήκει το θέμα που μελετάται ώστε να γίνεται κατανοητή η θέση στην οποία ο άνθρωπος επηρεάζει ή επηρεάζεται από τα φαινόμενα ή τις συμπεριφορές.

Σύμφωνα με τον Hammersley (1993) οι ποσοτικές έρευνες έχουν προκαθορισμένες επιλογές και ο αριθμός των συμμετεχόντων είναι μεγάλος. Πρέπει η μέτρηση να γίνεται αντικειμενικά και να είναι στατιστικά έγκυρη. Η ποιοτική έρευνα αποτελεί μέθοδο συλλογής, ανάλυσης και ερμηνείας δεδομένων μέσω της παρατήρησης των ανθρώπων. Με την ποσοτική έρευνα γίνεται μέτρηση πραγμάτων ενώ με την ποιοτική έρευνα γίνεται μέτρηση εννοιών, ορισμών, χαρακτηριστικών και συμβόλων.

Η ποσοτική ερευνητική διαδικασία επικεντρώνεται σε αριθμούς και σε στατιστικά, σε μετρήσεις θεωρητικών εννοιών μέσα από εργαλεία όπως είναι το ερωτηματολόγιο με σκοπό να εξάγονται αιτιακές σχέσεις. Η ποιοτική ερευνητική διαδικασία είναι εργαλείο αναγκαίο ώστε να αναλυθούν ποσοτικά στοιχεία και να διατυπωθούν νέες υποθέσεις (Κυριαζή, 2002). Η ποσοτική έρευνα είναι μέθοδος να διερευνηθούν οι σχέσεις ανάμεσα σε διάφορους παράγοντες. Τα φαινόμενα διερευνώνται συστηματικά με τη χρήση στατιστικών μεθόδων, μαθηματικών μοντέλων και αριθμητικών δεδομένων.

Για την διαδικασία της ποσοτικής έρευνας ακολουθήθηκαν τα εξής στάδια: αρχικά προσδιορίστηκαν οι υποθέσεις της έρευνας, επιλέχθηκε η μέθοδος για την πραγματοποίηση και σχεδιάστηκε η υλοποίηση. Στη συνέχεια έγινε η συλλογή των

στοιχείων , η επεξεργασία των δεδομένων και οι εξαγωγή των αντίστοιχων συμπερασμάτων (Cohen, Manion & Morrison, 2011).

8.1.3 Εργαλείο της έρευνας

Το βασικό εργαλείο για την πραγματοποίηση της έρευνας είναι το ερωτηματολόγιο. Βασικό υπόβαθρο αποτελεί ο σχεδιασμός του ερωτηματολογίου, καθώς από αυτό καθορίζεται το είδος των ερευνητικών ερωτημάτων που χρειάζεται να απαντηθούν και ο τύπος των ερωτήσεων που θα χρησιμοποιηθούν για αυτό το σκοπό (Παπαναστασίου & Παπαναστασίου, 2005). Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε είναι το Ερωτηματολόγιο Self-Report Emotional Intelligence (SEI) Schutte , μεταφρασμένο στα ελληνικά.

Τα ερωτηματολόγια αυτό-αναφοράς χρησιμοποιούνται συχνά από την κλινική ψυχολογία για να αναγνωριστούν συγκεκριμένα συμπτώματα και σημάδια ψυχολογικών διαταραχών. Η κλίμακα εκτίμησης συναισθημάτων , στη βιβλιογραφία αναφέρεται συχνά ως Κλίμακα Συναισθηματικής Νοημοσύνης, Τεστ Αυτό-Αναφοράς της Συναισθηματικής Νοημοσύνης ή Κλίμακα Συναισθηματικής Νοημοσύνης Schutte. Βασίζεται στο αρχικό μοντέλο συναισθηματικής νοημοσύνης των Salovey και Mayer (1990), το οποίο υποστηρίζει ότι η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελείται από την εκτίμηση του συναισθήματος στον εαυτό και τους άλλους, την έκφραση των συναισθημάτων, τη ρύθμιση τους στον εαυτό και τους άλλους και τη χρήση του συναισθήματος στην επίλυση προβλημάτων.

Το ερωτηματολόγιο θεωρείται ένα βασικό εργαλείο για τη συλλογή δεδομένων που χρησιμοποιείται ως επί το πλείστον στις κοινωνικές έρευνες. Περιέχει ερωτήσεις σχετικές με το θέμα που μελετούμε και στις οποίες πρέπει να απαντήσουν δείγμα της έρευνας ή άτομα πληθυσμού.

Είναι μία μορφή επικοινωνίας ανάμεσα στον ερωτώμενο και τον ερευνητή, ενώ κυρίως οι απαντήσεις είναι πάντα γραπτές.

Τα πλεονεκτήματα του ερωτηματολογίου σε μια έρευνα θεωρούνται τα παρακάτω:

- Το ερωτηματολόγιο είναι ο οικονομικότερος τρόπος συλλογής

δεδομένων.

- Οι συμμετέχοντες στην έρευνα έχουν το ίδιο πλαίσιο αναφοράς.
- Ενισχύεται η ειλικρίνεια των απαντήσεων μέσω της ανωνυμίας.

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 33 ερωτήσεις από τις οποίες 3 (5,28,33) έχουν αρνητικό σκορ. Από τις ερωτήσεις εξετάζεται η αυτό-διαχείριση, η αντίληψη, η διαχείριση των συναισθημάτων και ο τρόπος χρήσης τους. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε σύμφωνα με τους κανόνες ηθικής και δεοντολογίας, με εχεμύθεια και τήρηση των προσωπικών δεδομένων των συμμετεχόντων. Χρησιμοποιήθηκαν μεταβλητές ποσοτικές και ποιοτικές, κλίμακας (scale) Likert και οι τιμές ήταν «πολύ λίγο», «λίγο», «αρκετά», «πολύ». Τα δεδομένα αναλύθηκαν και ερμηνεύτηκαν με το στατιστικό εργαλείο SPSS (Statistical Package for the Social Sciences).

Τέλος το ερωτηματολόγιο συνοδεύεται από ένα μικρό αρχικό κείμενο. Μια επιστολή που σκοπό έχει να ενημερώσει τους συμμετέχοντες ποιος είναι ο σκοπός της έρευνας. Ακόμη, αιτείται η συνδρομή τους στην εργασία με τη συμπλήρωσή του ερωτηματολογίου. Επίσης, διασφαλίζει την ανωνυμία τους. Στο τέλος κλείνει με ευχαριστίες για τη συνεργασία όσων συμμετείχαν.

8.1.4 Δείγμα

Η επιλογή του δείγματος έγινε τυχαία. Η τυχαία επιλογή αποτελεί την πιο απλή μορφή αλλά και την πιο ακριβή. Για την πραγματοποίηση αυθεντικής τυχαίας δειγματοληψίας προϋποτίθεται να καθιερωθεί ένας κανόνας που να διασφαλίζει ίση πιθανότητα για κάθε στοιχείο από τον πληθυσμό στο δείγμα. Αυτό σημαίνει μεν άνετο στατιστικό χειρισμό, από την άλλη πλευρά, προϋποτίθενται άριστα πλαίσια δειγματοληψίας και υψηλό κόστος καθώς απαιτούνται μεγαλύτερα δείγματα τόσο σε πληθυσμό όσο και σε γεωγραφική θέση (Ιωαννίδης, 2005). Το δείγμα στην παρούσα έρευνα αποτέλεσαν 81ωεργαζόμενοι.

8.1.5 Μέθοδος δειγματοληψίας

Η δειγματοληπτική έρευνα είναι η στατιστική έρευνα βάση δειγμάτων και η δειγματοληψία ακολουθεί 5 βαθμίδες. Στην πρώτη βαθμίδα γίνεται η επιλογή του

ερευνητικού θέματος ως προς το οποίο επιθυμούμε την εξαγωγή συμπερασμάτων. Κατόπιν, οφείλουν να επιλεγούν τα άτομα από τα οποία θα αποτελείται το δείγμα. Εν συνεχεία, επιλέγουμε μέθοδο για την επιλογή του δείγματος. Στην επόμενη βαθμίδα οφείλουμε να ορίσουμε τη διάσταση του δείγματος. Στην τελευταία βαθμίδα συλλέγουμε τα στοιχεία από τους συμμετέχοντες (Καραγεώργος, 2002).

8.1.6 Περιορισμοί - αδυναμίες της έρευνας

Η έρευνα μελετά τη σχέση της συναισθηματικής νοημοσύνης και της επικοινωνίας στη διαχείριση αρνητικών επιδράσεων από το εργασιακό άγχος σε ένα περιορισμένο δείγμα.

Το γεγονός αυτό είναι περιοριστικό όσον αφορά στη γενίκευση των συμπερασμάτων στο σύνολο των αρνητικών επιπτώσεων σε μεγάλο εύρος κλάδων εργαζομένων σε διάφορες συνθήκες εργασίες και ωραρίου. Επιπλέον, λόγω του περιορισμένου δείγματος, η έρευνα θα μπορούσε να χαρακτηρίζεται πιλοτική καθώς και το θέμα της να εμφανιστεί ως καινοφανές. Τα συμπεράσματα, λοιπόν, της παρούσας έρευνας θα ήταν δυνατόν να αποτελούν εφελκυστικό για επιπλέον διερεύνηση, έτσι ώστε μελλοντικά να επεκταθεί σε ευρύτερη γεωγραφική κατανομή και να υπάρχει πιο ευρεία άποψη καθώς το δείγμα θα ήταν μεγαλύτερο, όχι μόνο αριθμητικά αλλά και με διαφορετικά δημογραφικά χαρακτηριστικά.

8.1.7 Αξιοπιστία και εγκυρότητα

Για την παρούσα εργασία, η αξιοπιστία διασφαλίστηκε με την επιλογή της κατάλληλης ερευνητικής μεθόδου και με την περιγραφή της. Εξασφαλίστηκε η ανωνυμία των συμμετεχόντων στην έρευνα και αυτό συντέλεσε ώστε να δίνουν ειλικρινείς απαντήσεις κάτι που εξασφαλίζει και την αξιοπιστία τους (Παπαναστασίου & Παπαναστασίου, 2005). Επιπλέον με την χρήση του δείκτη Cronbach's alpha βρέθηκαν ικανοποιητικές τιμές για την συναισθηματική νοημοσύνη στην ομάδα (0,789) και για την συναισθηματική νοημοσύνη στην εργασία (0,798) (αντιστράφηκαν οι ερωτήσεις 16.1, 16.2, 16.4, 16.5, 17.1, 17.4 & 17.5)

Ως προς την εγκυρότητα, αυτή εξασφαλίστηκε με την μέθοδο content validity (εγκυρότητα περιεχομένου). Σύμφωνα με αυτό, οι ερωτήσεις στο ερωτηματολόγιο είναι αντιπροσωπευτικές του περιεχομένου το οποίο σχεδιάστηκε να μετρήσει το ερωτηματολόγιο (Παπαναστασίου & Παπαναστασίου, 2005).

8.1.8 Ανάλυση δεδομένων

Μετά τη διανομή και τη συλλογή των ερωτηματολογίων, ακολουθεί συγκέντρωση των στοιχείων και ανάλυσή τους. Υπάρχουν διάφορες τεχνικές και μέθοδοι με τις οποίες μπορούμε να θέσουμε σε αποδελτίωση και επεξεργασία τα ερωτηματολόγια. Για την συγκεκριμένη έρευνα τα αποτελέσματα κωδικοποιήθηκαν και στη συνέχεια έγινε εισαγωγή τους σε φύλλο εργασίας του στατιστικού πακέτου SPSS 20.0, το οποίο αποτελεί έγκυρο, διεθνώς αποδεκτό και ισχυρό στατιστικό πρόγραμμα (Landau & Everitt, 2003). Για τη στατιστική ανάλυση των δεδομένων χρησιμοποιήθηκαν α) ο δείκτης Cronbach's Alpha και β) ο συντελεστής γραμμικής συσχέτισης του Pearson.

8.2 Αποτελέσματα

Πίνακας 1

Φύλο

	N	%
Ανδρας	37	45,7
Γυναίκα	44	54,3
Σύνολο	81	100,0

Σύμφωνα με τον πίνακα 1 η αναλογία ανδρών και γυναικών στο δείγμα είναι 45,7% και 54,3% αντίστοιχα.

Πίνακας 2

Ηλικία

	N	%
18 - 25	9	11,1
26 - 35	46	56,8
36 - 45	24	29,6
46+	2	2,5

Σύνολο	81	100,0
--------	----	-------

Σύμφωνα με τον πίνακα 2 το 56,8% των εργαζομένων είναι ηλικίας από 26 – 35 ετών, το 29,6% των εργαζομένων είναι ηλικίας από 36 – 45 ετών, το 11,1% των εργαζομένων είναι ηλικίας από 18 – 25 ετών και το υπόλοιπο 2,5% των εργαζομένων είναι άνω των 46 ετών.

Πίνακας 3

Μορφωτικό επίπεδο

	N	%
IEK	9	11,1
Λύκειο	3	3,7
Μεταπτυχιακό / Διδακτορικό	35	43,2
ΤΕΙ / ΑΕΙ	34	42,0
Σύνολο	81	100,0

Σύμφωνα με τον πίνακα 3 το 43,2% των εργαζομένων έχει μεταπτυχιακό / διδακτορικό τίτλο, το 42% των εργαζομένων έχει πτυχίο ΤΕΙ / ΑΕΙ, το 11,1% των εργαζομένων είναι απόφοιτοι ΙΕΚ και το υπόλοιπο 3,7% των εργαζομένων έχει απολυτήριο λυκείου.

Πίνακας 4

Απασχόληση

	N	%
έως και 5	29	35,8
6 -10	20	24,7
11 -15	23	28,4
16+	9	11,1
Σύνολο	81	100,0

Σύμφωνα με τον πίνακα 4 το 35,8% των εργαζομένων έχουν εργασιακή εμπειρία λιγότερη από 5 έτη, το 28,4% των εργαζομένων έχουν από 11 – 15 έτη, το 24,7% των εργαζομένων έχουν από 6 – 10 έτη και το υπόλοιπο 11,1% των εργαζομένων έχουν πάνω από 16 έτη.

Πίνακας 5

Ελευθερία λόγου και κινήσεων στον εργασιακό χώρο

	N	%
Καθόλου	31	38,3
Ελάχιστα	18	22,2
Αρκετά	18	22,2
Πολύ	12	14,8
Πάρα πολύ	2	2,5
Σύνολο	81	100,0

Σύμφωνα με τον πίνακα 5 το 39,5% των εργαζομένων αναφέρουν ότι έχουν τουλάχιστον αρκετή ελευθερία λόγου και κινήσεων στον χώρο εργασίας τους ενώ το 60,5% των εργαζομένων αναφέρουν καθόλου ή ελάχιστα.

Πίνακας 6

Βαθμός αποδοχής των προτάσεων των εργαζομένων κατά την διαδικασία λήψης αποφάσεων

	N	%
Καθόλου	35	43,2
Ελάχιστα	23	28,4
Αρκετά	15	18,5
Πολύ	7	8,6
Πάρα πολύ	1	1,2
Σύνολο	81	100,0

Σύμφωνα με τον πίνακα 6 το 28,4% των εργαζομένων αναφέρουν ότι έχουν τουλάχιστον αρκετά ικανοποιητικός βαθμός αποδοχής των προτάσεων των εργαζομένων κατά την διαδικασία λήψης αποφάσεων ενώ το 71,6% των εργαζομένων αναφέρουν καθόλου ή ελάχιστα.

Πίνακας 7

Τρόπος προσέγγισης των ανωτέρων / προϊσταμένων

	Όχι		Ναι	
	N	%	N	%
Ψυχρότητα	63	77,8%	18	22,2%
Ενδιαφέρον	71	87,7%	10	12,3%
Οικειότητα	59	72,8%	22	27,2%
Αδιαφορία	48	59,3%	33	40,7%
Ευγένεια	54	66,7%	27	33,3%
Εκνευρισμό	69	85,2%	12	14,8%
Άλλο	77	95,1%	4	4,9%

Σύμφωνα με τον πίνακα 7 το 40,7% των εργαζομένων αναφέρουν ότι οι ανώτεροι τους τους προσεγγίζουν με αδιαφορία, το 33,3% των εργαζομένων αναφέρουν ότι τους προσεγγίζουν με ευγένεια, το 27,2% των εργαζομένων αναφέρουν ότι τους προσεγγίζουν με οικειότητα, το 22,2% των εργαζομένων αναφέρουν ότι τους προσεγγίζουν με ψυχρότητα, το 14,8% των εργαζομένων αναφέρουν ότι τους προσεγγίζουν με εκνευρισμό, το 12,3% των εργαζομένων αναφέρουν ότι τους προσεγγίζουν με ενδιαφέρον και το 4,9% των εργαζομένων αναφέρουν ότι τους προσεγγίζουν με διαφορετικό τρόπο από τους προαναφερθέντες.

Πίνακας 8

Το κλίμα συνεργασίας μεταξύ των εργαζομένων

	Όχι		Ναι	
	N	%	N	%
Εκνευρισμό	70	86,4%	11	13,6%
Υγιή ανταγωνισμό	71	87,7%	10	12,3%
Σεβασμό	72	88,9%	9	11,1%
Προκατάληψη	61	75,3%	20	24,7%
Φιλικότητα	54	66,7%	27	33,3%
Ανεκτικότητα	53	65,4%	28	34,6%
Συγκρούσεις και διαμάχες	67	82,7%	14	17,3%
Άλλο	79	97,5%	2	2,5%

Σύμφωνα με τον πίνακα 8 το 34,6% των εργαζομένων αναφέρουν ότι το κλίμα συνεργασίας μεταξύ των εργαζομένων είναι ανεκτικό, το 33,3% των εργαζομένων αναφέρουν ότι το κλίμα συνεργασίας μεταξύ των εργαζομένων είναι φιλικό, το 24,7% των εργαζομένων αναφέρουν ότι το κλίμα συνεργασίας μεταξύ των

εργαζομένων έχει προκατάληψη, το 17,3% των εργαζομένων αναφέρουν ότι το κλίμα συνεργασίας μεταξύ των εργαζομένων περιλαμβάνει συγκρούσεις και διαμάχες, το 13,6% των εργαζομένων αναφέρουν ότι το κλίμα συνεργασίας μεταξύ των εργαζομένων περιλαμβάνει εκνευρισμό, το 12,3% των εργαζομένων αναφέρουν ότι το κλίμα συνεργασίας μεταξύ των εργαζομένων περιλαμβάνει υγιή ανταγωνισμό, το 11,1% των εργαζομένων αναφέρουν ότι το κλίμα συνεργασίας μεταξύ των εργαζομένων περιλαμβάνει σεβασμό και το 2,5% των εργαζομένων αναφέρουν ότι το κλίμα συνεργασίας μεταξύ των εργαζομένων περιλαμβάνει διαφορετικό κλίμα από τα προαναφερθέντα.

Πίνακας 9

Εμπόδια που παρατηρούνται κατά την διάρκεια μιας διαπραγμάτευσης με την ηγεσία της εταιρείας

	Όχι		Ναι	
	N	%	N	%
Ο Τρόπος παρουσίασης του ζητήματος διαπραγμάτευσης (π.χ. προβληματικό μη-λεκτικό μέρος).	56	69,1%	25	30,9%
Συγκεκριμένη (αρνητική) αντίληψη για τον πομπό (για εσάς προσωπικά δηλαδή)	66	81,5%	15	18,5%
Λανθασμένη επιλογή του μέσου επικοινωνίας	54	66,7%	27	33,3%
Έλλειψη ενδιαφέροντος από πλευράς Ηγέτη να διαπραγματευτεί το οτιδήποτε με έναν υφιστάμενο	51	63,0%	30	37,0%
Αδυναμία δημιουργίας ενός (έστω και τυπικού) κλίματος εμπιστοσύνης	65	80,2%	16	19,8%

Σύμφωνα με τον πίνακα 9 το 37% των εργαζομένων αναφέρουν ως εμπόδιο κατά την διάρκεια μιας διαπραγμάτευσης με την ηγεσία της εταιρείας την έλλειψη ενδιαφέροντος από πλευράς ηγέτη να διαπραγματευτεί το οτιδήποτε με έναν υφιστάμενο, το 33,3% των εργαζομένων αναφέρουν την λανθασμένη επιλογή του μέσου επικοινωνίας, το 30,9% των εργαζομένων αναφέρουν τον τρόπο παρουσίασης του ζητήματος διαπραγμάτευσης (π.χ. προβληματικό μη-λεκτικό μέρος), το 19,8% των εργαζομένων αναφέρουν την αδυναμία δημιουργίας ενός (έστω και τυπικού)

κλίματος εμπιστοσύνης και το 18,5% των εργαζομένων αναφέρουν την συγκεκριμένη (αρνητική) αντίληψη για τον πομπό (για εκείνους προσωπικά δηλαδή).

Πίνακας 10

Εμπόδια που παρατηρούνται κατά την διάρκεια μιας διαπραγμάτευσης με τους συναδέλφους της εταιρείας

	Όχι		Ναι	
	N	%	N	%
Λανθασμένη επιλογή του μέσου επικοινωνίας.	54	66,7%	27	33,3%
Αδυναμία καθορισμού αντικειμενικού σκοπού	50	61,7%	31	38,3%
Αδυναμία δημιουργίας κλίματος εμπιστοσύνης ανάμεσα σας	57	70,4%	24	29,6%
Έλλειψη χρονικού ορίζοντα για την διεξαγωγή μιας διαπραγμάτευσης	49	60,5%	32	39,5%

Σύμφωνα με τον πίνακα 10 το 38,3% των εργαζομένων αναφέρουν ως εμπόδιο κατά την διάρκεια μιας διαπραγμάτευσης με τους συναδέλφους της εταιρείας την αδυναμία καθορισμού αντικειμενικού σκοπού, το 39,5% των εργαζομένων αναφέρουν την έλλειψη χρονικού ορίζοντα για την διεξαγωγή μιας διαπραγμάτευσης, το 33,3% των εργαζομένων αναφέρουν την λανθασμένη επιλογή του μέσου επικοινωνίας και το 29,6% των εργαζομένων αναφέρουν την αδυναμία δημιουργίας κλίματος εμπιστοσύνης ανάμεσα τους.

Πίνακας 11
Ιεράρχηση των επιπτώσεων των συγκρούσεων

	1		2		3		4		5		6		7		8	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Αβεβαιότητα	21	25,9%	8	9,9%	17	21,0%	10	12,3%	4	4,9%	7	8,6%	6	7,4%	8	9,9%
Απόρριψη	12	14,8%	12	14,8%	9	11,1%	10	12,3%	9	11,1%	10	12,3%	9	11,1%	10	12,3%
Κακή επικοινωνία	3	3,7%	9	11,1%	10	12,3%	4	4,9%	12	14,8%	18	22,2%	16	19,8%	9	11,1%
Έλλειψη πληροφόρησης	4	4,9%	9	11,1%	8	9,9%	8	9,9%	19	23,5%	11	13,6%	11	13,6%	11	13,6%
Κακός συντονισμός	5	6,2%	8	9,9%	4	4,9%	10	12,3%	9	11,1%	14	17,3%	13	16,0%	18	22,2%
Χαμηλή αποδοτικότητα	11	13,6%	5	6,2%	13	16,0%	5	6,2%	15	18,5%	11	13,6%	9	11,1%	12	14,8%
Άγχος	10	12,3%	14	17,3%	3	3,7%	12	14,8%	14	17,3%	5	6,2%	9	11,1%	14	17,3%
Δυσφορία στον εργασιακό χώρο	13	16,0%	7	8,6%	7	8,6%	10	12,3%	9	11,1%	9	11,1%	9	11,1%	17	21,0%

Σύμφωνα με τον πίνακα 11 το 69,1% των εργαζομένων ιεραρχούν ως επίπτωση στον οργανισμό επιπέδου 1 έως 4 την αβεβαιότητα, το 53,0% των εργαζομένων ιεραρχούν ως επίπτωση στον οργανισμό επιπέδου 1 έως 4 την απόρριψη, το 48,1% των εργαζομένων ιεραρχούν ως επίπτωση στον οργανισμό επιπέδου 1 έως 4 το άγχος, το 45,5% των εργαζομένων ιεραρχούν ως επίπτωση στον οργανισμό επιπέδου 1 έως 4 την δυσφορία στον εργασιακό χώρο, το 42,0% των εργαζομένων ιεραρχούν ως επίπτωση στον οργανισμό επιπέδου 1 έως 4 την χαμηλή αποδοτικότητα, το 35,8% των εργαζομένων ιεραρχούν ως επίπτωση στον οργανισμό επιπέδου 1 έως 4 την έλλειψη πληροφόρησης, το 33,3% των εργαζομένων ιεραρχούν ως επίπτωση στον οργανισμό επιπέδου 1 έως 4 τον κακό οργανισμό και το 32,0% των εργαζομένων ιεραρχούν ως επίπτωση στον οργανισμό επιπέδου 1 έως 4 την κακή επικοινωνία.

Πίνακας 12

Τρόποι διαχείρισης συγκρούσεων στον εργασιακό χώρο

	N	%
Αποφυγή	22	27,2
Διαπραγμάτευση	14	17,3
Επιβολή	21	25,9
Παραχώρηση	4	4,9
Συμβιβασμός	20	24,7
Σύνολο	81	100,0

Σύμφωνα με τον πίνακα 12 το 25,9% των εργαζομένων αναφέρουν την επιβολή ως τρόπο διαχείρισης των συγκρούσεων στον εργασιακό χώρο, το 27,2% των εργαζομένων αναφέρουν την αποφυγή, το 24,7% των εργαζομένων αναφέρουν τον συμβιβασμό και το 4,9% των εργαζομένων αναφέρουν την παραχώρηση.

Πίνακας 13

Μέθοδοι διαπραγμάτευσης για την επίλυση συγκρούσεων στον χώρο εργασίας

	N	%
HALF WAY (Ζητήματα διαφοροποίησης των δύο πλευρών συναντιούνται στη μέση για να επέλθει συμβιβασμός)	17	21,0
MY WAY (εξαναγκασμός της μίας ομάδας προς την άλλη)	23	28,4
OUR WAY (αποφάσεις παίρνονται και εκτελούνται από κοινού, υπάρχει ομ	17	21,0
YOUR WAY (υποχώρηση της μίας ομάδας ώστε να επέλθει συμβιβασμός)	24	29,6
Σύνολο	81	100,0

Σύμφωνα με τον πίνακα 13 το 28,4% των εργαζομένων αναφέρουν ότι χρησιμοποιούν την half way ως μέθοδο διαπραγμάτευσης για την επίλυση συγκρούσεων στον χώρο εργασίας τους, το 29,6% των εργαζομένων αναφέρουν την μέθοδο your way, το 21% των εργαζομένων αναφέρουν την μέθοδο our way και το υπόλοιπο 21% των εργαζομένων αναφέρουν την μέθοδο half way.

Πίνακας 14

Αποτελεσματικότητα της μεθόδου που ακολουθείται στον χώρο εργασίας για την επίλυση σημαντικών συγκρούσεων

Πιστεύετε ότι αυτή η μέθοδος που ακολουθείται στο χώρο εργασίας σας έχει επιφέρει θετικά αποτελέσματα επιλύοντας τις σημαντικές συγκρούσεις;

	N	%
Καθόλου	24	29,6
Ελάχιστα	16	19,8
Μέτρια	21	25,9
Αρκετά	13	16,0
Πολύ	7	8,6
Σύνολο	81	100,0

Σύμφωνα με τον πίνακα 14 το 50,5% των εργαζομένων αξιολογούν τουλάχιστον σε μέτριο βαθμό ως αποτελεσματική την μέθοδο που εφαρμόζουν στον χώρο εργασίας για την επίλυση σημαντικών συγκρούσεων ενώ το 49,5% των εργαζομένων των αξιολογούν ως καθόλου ή ελάχιστα αποτελεσματική.

Πίνακας 15

Κανάλια επικοινωνίας με τους συναδέλφους

	Όχι		Ναι	
	N	%	N	%
Τηλεφωνική επικοινωνία (εσωτερικό δίκτυο)	40	49,4%	41	50,6%
Ηλεκτρονική επικοινωνία (e-mail)	65	80,2%	16	19,8%
Η τηλεδιάσκεψη	78	96,3%	3	3,7%
Η ατομική επικοινωνία (συνομιλίες, έγγραφες προσωπικές εντολές)	30	37,0%	51	63,0%
Η συλλογική επικοινωνία (συνεδριάσεις, συσκέψεις κλπ.)	69	85,2%	12	14,8%

Σύμφωνα με τον πίνακα 15 το 63% των εργαζομένων χρησιμοποιούν το κανάλι της ατομικής επικοινωνίας (συνομιλίες, έγγραφες προσωπικές εντολές) με τους συναδέλφους τους, το 50,6% των εργαζομένων χρησιμοποιούν το κανάλι της τηλεφωνικής επικοινωνίας (εσωτερικό δίκτυο), το 19,8% των εργαζομένων χρησιμοποιούν το κανάλι την ηλεκτρονική επικοινωνία, το 14,8% των εργαζομένων χρησιμοποιούν την συλλογική επικοινωνία (συνεδριάσεις, συσκέψεις κλπ.) και το 3,7% των εργαζομένων χρησιμοποιούν την τηλεδιάσκεψη.

Πίνακας 16

Χρήση ιδίων καναλιών επικοινωνίας για τους προϊσταμένους και τους συναδέλφους

	N	%
Ναι	53	65,4
Όχι	28	34,6
Σύνολο	81	100,0

Σύμφωνα με τον πίνακα 16 το 65,4% των εργαζομένων αναφέρουν με τους προϊστάμενους τους τα ίδια κανάλια επικοινωνίας που χρησιμοποιούν με τους συναδέλφους τους.

Πίνακας 17

Επιβράβευσης της εργασιακής προσφοράς από τα ανώτερα στελέχη

	N	%
Καθόλου	38	46,9
Λίγο	14	17,3
Αρκετά	17	21,0
Πολύ	9	11,1
Πάρα πολύ	3	3,7
Σύνολο	81	100,0

Σύμφωνα με τον πίνακα 17 το 34,8% των εργαζομένων πιστεύουν τουλάχιστον αρκετά ότι η εργασιακή τους προσφορά επιβραβεύεται από τα ανώτερα στελέχη ενώ το 65,2% των εργαζομένων πιστεύουν ότι επιβραβεύεται καθόλου ή λίγο.

Πίνακας 18

Τρόποι επιβράβευσης της εργασιακής προσφοράς από τα ανώτερα στελέχη

	Όχι		Ναι	
	N	%	N	%
Παροχή προνομίων (Χρηματικό bonus, προνομιακή μεταχείριση, άδεια)	72	88,9%	9	11,1%
Προφορική επιβράβευση	45	55,6%	36	44,4%
Δεν υπάρχει επιβράβευση	39	48,1%	42	51,9%

Σύμφωνα με τον πίνακα 18 το 44,4% των εργαζομένων αναφέρουν ότι επιβραβεύεται προφορικά η εργασιακή τους προσφορά και το 11,1% των εργαζομένων αναφέρουν με παροχή προνομίων.

Πίνακας 19

Επιβράβευσης της εργασιακής προσφοράς από τους συναδέλφους

	N	%
Καθόλου	37	45,7
Λίγο	12	14,8
Αρκετά	12	14,8
Πολύ	17	21,0
Πάρα πολύ	3	3,7
Σύνολο	81	100,0

Σύμφωνα με τον πίνακα 19 το 39,5% των εργαζομένων πιστεύουν τουλάχιστον αρκετά ότι η εργασιακή τους προσφορά επιβραβεύεται από τους συναδέλφους ενώ το 60,5% των εργαζομένων πιστεύουν ότι επιβραβεύεται καθόλου ή λίγο.

Πίνακας 20

Τρόποι επιβράβευσης της εργασιακής προσφοράς από τους συναδέλφους

	Όχι		Ναι	
	N	%	N	%
Αναγνώριση της αξίας/ δουλειάς	59	72,8%	22	27,2%
Προφορική επιβράβευση	53	65,4%	28	34,6%
Δεν υπάρχει κάποιου είδους επιβράβευση	41	50,6%	40	49,4%

Σύμφωνα με τον πίνακα 20 το 34,6% των εργαζομένων αναφέρουν ότι επιβραβεύεται προφορικά η εργασιακή τους προσφορά και το 27,2% των εργαζομένων αναφέρουν μ την αναγνώριση της αξίας / δουλειάς.

Πίνακας 21

Τρόπος καθοδήγησης από τα ανώτερα στελέχη

	Όχι		Ναι	
	N	%	N	%
Σας καθοδηγούν όποτε πιστεύουν ότι είναι απαραίτητο;	44	54,3%	37	45,7%
Σας καθοδηγούν όποτε τους χρειάζεσθε;	55	67,9%	26	32,1%
Σας καθοδηγούν χρησιμοποιώντας μέθοδο τύπου «Μαιευτική του Σωκράτη» προκειμένου να καταλήξετε σε δικά σας συμπεράσματα και λύσεις;	79	97,5%	2	2,5%
Δεν υπάρχει καθοδήγηση	58	71,6%	23	28,4%

Σύμφωνα με τον πίνακα 21 το 45,7% των εργαζομένων αναφέρουν ότι τα ανώτερα στελέχη τους καθοδηγούν όποτε πιστεύουν ότι είναι απαραίτητο, το 32,1% των εργαζομένων αναφέρουν ότι τους καθοδηγούν όποτε τους χρειάζονται, το 28,4% των εργαζομένων αναφέρουν πως δεν υπάρχει καθοδήγηση και το 2,5% των εργαζομένων

αναφέρουν πως τους τους καθοδηγούν χρησιμοποιώντας μέθοδο τύπου «Μαιευτική του Σωκράτη» προκειμένου να καταλήξουν σε δικά τους συμπεράσματα και λύσεις.

Πίνακας 22

Γραμμή εσωτερικής επικοινωνίας - Οριζόντια

	N	%
Καθόλου	7	8,6
Λίγο	19	23,5
Αρκετά	39	48,1
Πολύ	11	13,6
Πάρα πολύ	5	6,2
Σύνολο	81	100,0

Σύμφωνα με τον πίνακα 22 το 67,9% των εργαζομένων αναφέρουν τουλάχιστον αρκετά ότι είναι οριζόντια η γραμμή της εσωτερικής επικοινωνίας στις εταιρείες που εργάζονται ενώ το 32,1% των εργαζομένων αναφέρουν καθόλου ή λίγο.

Πίνακας 23

Γραμμή εσωτερικής επικοινωνίας - Κάθετη

	N	%
Καθόλου	9	11,1
Λίγο	15	18,5
Αρκετά	22	27,2
Πολύ	21	25,9
Πάρα πολύ	14	17,3
Σύνολο	81	100,0

Σύμφωνα με τον πίνακα 23 το 70,4% των εργαζομένων αναφέρουν τουλάχιστον αρκετά ότι είναι κάθετη η γραμμή της εσωτερικής επικοινωνίας στις εταιρείες που εργάζονται ενώ το 29,6% των εργαζομένων αναφέρουν καθόλου ή λίγο.

Πίνακας 24

Η Συναισθηματική νοημοσύνη (EQ) στην ομάδα

Ελάχιστη	Μέγιστη	M	TA
1,00	5,00	2,83	1,00

Σύμφωνα με τον πίνακα 24 οι εργαζόμενοι αξιολογούν σε μέτριο επίπεδο την συναισθηματική τους νοημοσύνη στην ομάδα (M = 2,83, TA = 1,00).

Πίνακας 25

Η Συναισθηματική νοημοσύνη (EQ) στην εργασία

Ελάχιστη	Μέγιστη	M	TA
1,00	4,50	2,57	,85

Σύμφωνα με τον πίνακα 25 οι εργαζόμενοι αξιολογούν σε μέτριο επίπεδο την συναισθηματική τους νοημοσύνη στην ομάδα (M = 2,57, TA = 0,85).

Πίνακας 26

Συσχετίσεις

	Θεωρείτε πως υπάρχει στους εργαζόμενους της εταιρείας που απασχολείστε ελευθερία λόγου και κινήσεων;	Κατά τη διαδικασία λήψης αποφάσεων οι προτάσεις σας σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι λαμβάνονται υπόψη;	Πιστεύετε ότι αυτή η μέθοδος που ακολουθείται στο χώρο εργασίας σας έχει επιφέρει θετικά αποτελέσματα επιλύοντας τις σημαντικές συγκρούσεις;	Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η εργασιακή σας προσφορά επιβραβεύεται από τα ανώτερα στελέχη;	Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η εργασιακή σας προσφορά επιβραβεύεται από τους συναδέλφους σας;	Η Συναισθηματική νοημοσύνη (EQ) στην ομάδα	Η Συναισθηματική νοημοσύνη (EQ) στην εργασία
Θεωρείτε πως υπάρχει στους εργαζόμενους της εταιρείας που απασχολείστε ελευθερία λόγου και κινήσεων;	1	,636**	,664**	,592**	,586**	,383**	,520**
Κατά τη διαδικασία λήψης αποφάσεων οι προτάσεις σας σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι λαμβάνονται υπόψη;	,636**	1	,622**	,645**	,496**	,557**	,626**
Πιστεύετε ότι αυτή η μέθοδος που ακολουθείται στο χώρο εργασίας σας έχει επιφέρει θετικά αποτελέσματα επιλύοντας τις σημαντικές συγκρούσεις;	,664**	,622**	1	,725**	,741**	,538**	,614**
Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η εργασιακή σας προσφορά επιβραβεύεται από τα ανώτερα στελέχη;	,592**	,645**	,725**	1	,644**	,358**	,475**

Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η εργασιακή σας προσφορά επιβραβεύεται από τους συναδέλφους σας;	,586**	,496**	,741**	,644**	1	,608**	,660**
Η Συναισθηματική νοημοσύνη (EQ) στην ομάδα	,383**	,557**	,538**	,358**	,608**	1	,873**
Η Συναισθηματική νοημοσύνη (EQ) στην εργασία	,520**	,626**	,614**	,475**	,660**	,873**	1

Σύμφωνα με τον πίνακα 26 παρατηρείται ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική θετική συσχέτιση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης στην ομάδα με την αξιολόγηση του βαθμού της ελευθερίας λόγου και κινήσεων στην εταιρεία ($r = .383$, $p < .01$), με την αξιολόγηση του βαθμού αποδοχής των προτάσεων των εργαζομένων στην διαδικασίας λήψης αποφάσεων ($r = .557$, $p < .01$), με την αξιολόγηση του βαθμού αποτελεσματικότητας της μεθόδου που ακολουθούν οι εργαζόμενοι στον χώρο εργασίας για την επίλυση σημαντικών συγκρούσεων ($r = .538$, $p < .01$), με την αξιολόγηση του βαθμού επιβράβευσης της εργασιακής προσφοράς από τα ανώτερα στελέχη ($r = .358$, $p < .01$) και με την αξιολόγηση του βαθμού επιβράβευσης της εργασιακής προσφοράς από τους συναδέλφους ($r = .608$, $p < .01$). Ακόμα παρατηρείται ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική θετική συσχέτιση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασία με την αξιολόγηση του βαθμού της ελευθερίας λόγου και κινήσεων στην εταιρεία ($r = .520$, $p < .01$), με την αξιολόγηση του βαθμού αποδοχής των προτάσεων των εργαζομένων στην διαδικασίας λήψης αποφάσεων ($r = .626$, $p < .01$), με την αξιολόγηση του βαθμού αποτελεσματικότητας της μεθόδου που ακολουθούν οι εργαζόμενοι στον χώρο εργασίας για την επίλυση σημαντικών συγκρούσεων ($r = .614$, $p < .01$), με την αξιολόγηση του βαθμού επιβράβευσης της εργασιακής προσφοράς από τα ανώτερα στελέχη ($r = .475$, $p < .01$) και με την αξιολόγηση του βαθμού επιβράβευσης της εργασιακής προσφοράς από τους συναδέλφους ($r = .660$, $p < .01$).

8.3 Συμπεράσματα

Από την έρευνα που πραγματοποιήθηκε προέκυψε ότι η συναισθηματική νοημοσύνη των εργαζομένων στην ομάδα και στην εργασία τους κυμαίνεται σε μέτρια επίπεδα. Ως προς τον σκοπό της εργασίας στην διερεύνηση του ρόλου της συναισθηματικής νοημοσύνης στην επικοινωνία η ανάλυση κατέληξε ότι ο ρόλος αυτός είναι θετικός καθώς βρέθηκε ότι όταν βελτιώνεται η συναισθηματική νοημοσύνη των εργαζομένων είτε στην ομάδα ή στην εργασία τότε βελτιώνεται η

αξιολόγηση των εργαζομένων για τον βαθμό της ελευθερίας λόγου και κινήσεων στην εταιρεία, του βαθμού αποδοχής των προτάσεων των εργαζομένων στην διαδικασίας λήψης αποφάσεων, του βαθμού αποτελεσματικότητας της μεθόδου που ακολουθούν οι εργαζόμενοι στον χώρο εργασίας για την επίλυση σημαντικών συγκρούσεων, του βαθμού επιβράβευσης της εργασιακής προσφοράς από τα ανώτερα στελέχη και του βαθμού επιβράβευσης της εργασιακής προσφοράς από τους συναδέλφους.

Επίλογος

Η νοημοσύνη είναι λειτουργική ικανότητα του ατόμου και το διαχωρίζει από τα ζώα στα οποία η νοημοσύνη είναι στοιχειώδης. Η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί ουσιαστικό στοιχείο ώστε να προσδιορίζονται οι δεξιότητες και οι ικανότητες των ατόμων στην επικοινωνία. Η γενική νοημοσύνη (IQ) δεν είναι εγγύηση ατομικής επιτυχίας του ατόμου και πολλοί ερευνητές στρέφονται προς την μελέτη της συναισθηματικής νοημοσύνης, όπου και καταλήγουν ότι για την επαγγελματική, κοινωνική και προσωπική καταξίωση των ατόμων δεν είναι τόσο σημαντική η ευφυΐα όσο η συναισθηματική τους νοημοσύνη. Αυτό συνεπάγεται το πεδίο να κερδίζει όλο και περισσότερο έδαφος σε σύγκριση με τον παραδοσιακό τρόπο σκέψης. Είναι καθοριστικός ο ρόλος της συναισθηματικής νοημοσύνης είτε πρόκειται για εργαζόμενους είτε για ηγέτες. Σε αντίθεση με την γνωστική νοημοσύνη, η οποία εξελίσσεται κατά τα πρώτα έτη στη ζωή του ατόμου, η συναισθηματική νοημοσύνη βελτιώνεται με εκπαιδευτικά προγράμματα. Η συναισθηματική νοημοσύνη έχει άμεση και άρρητη σύνδεση με τα συναισθήματα των ατόμων και πως αυτά τα διαχειρίζονται, βοηθώντας τους να κατανοούν τους άλλους αλλά και τον ίδιο τους τον εαυτό. Τα άτομα μπορούν να κατανοούν καλύτερα το συναίσθημα των συνανθρώπων / συναδέλφων τους και να διαχειρίζονται με τον καλύτερο δυνατό τρόπο επιτυχία αλλά και αποτυχία που προκύπτει στην εργασία.

Στην παρούσα εργασία μελετήθηκε η νοημοσύνη σε συνάρτηση με την επικοινωνία. Τα συμπεράσματα έδειξαν ότι ο ρόλος της συναισθηματικής νοημοσύνης στην επικοινωνία είναι θετικός και προέκυψε θετικός συσχετισμός ανάμεσα στην συναισθηματική νοημοσύνη των ατόμων και την αξιολόγηση τους ως προς την ελευθερία λόγου και κινήσεων, τον βαθμό αποδοχής των προτάσεών τους

στην λήψη αποφάσεων και τον βαθμό επιβράβευσης όσο από ανώτερους όσο και από συναδέλφους. Σε γενικά πλαίσια, η συναισθηματική νοημοσύνη πραγματεύεται τομείς της ανθρώπινης συμπεριφοράς όπως του συναισθήματος και των ενστικτωδών αντιδράσεων σε εξωτερικά ερεθίσματα. Είναι δηλαδή μια έννοια που εμφανίζει πολλαπλούς ορισμούς και εννοιολογικές ασάφειες με συνέπεια να έχει αμφισβητηθεί από πολλούς μελετητές.

Βιβλιογραφία

Ξένη

- Bar-On, R. (1997). *Bar-On Emotional Quotient inventory (EQ-i): Technical manual*. Toronto, Canada: Multi-Health Systems.
- Bar-on, R. (2000). *Emotional and social intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory*. In R. Bar-on & J.D.A. Parker (Eds.). *The handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment and application at home, school and in the workplace*, 363-388, San Francisco: Jossey-Bass.
- Bar-On, R. (2002). *Bar-On Emotional Quotient inventory (EQ-i): Technical manual*. Toronto, Canada: Multi-Health Systems.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence. *Psicothema*, 18, 13-25.
- Campbell DG (1999). “An empirical comparison of three theories of decent ring”, *Dissertation Abstracts International* 50(12):3792-4320, (UMI No. 9012890).
- Boring, E. G. (1923). Intelligence as the tests test it. *New Republic*, 35-37.
- Carroll, J. B. (1993). *Human cognitive abilities: A survey of factor-analytic studies*. New York, NY: Cambridge University Press.
- Cherniss, C. (2000). *Social and emotional competence in the workplace*. In R. Bar-On & J. D. A. Parker (Eds.), *The Handbook of Emotional Intelligence*, 434-458, San Francisco: John Willey & Sons, Inc.
- Ciarrochi, J., Deane, F. P., Anderson, S., (2002). Emotional intelligence moderates the relationship between stress and mental health. *Personality and Individual Differences*. Vol. 32,pp. 197-209.
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2011). *Research Methods in Education* (7th ed.). London: Routledge.
- Cole, M., Gay, J., Glick, J., & Sharp, D. W. (1971). *The cultural context of learning and thinking*. New York: Basic Books.

- Cooper, R. K., and Orioli, A., (2005). *Executive EQ. Emotional Intelligence in Leadership and Organizations*. New York. Perigee Book.
- Daniel, M. H. (1997). Intelligence testing: Status and trends. *American Psychologist*, 52, 1038-1045.
- Daniel, M. H. (2000). *Interpretation of intelligence test scores*. In R. J. Sternberg (Ed.), *Handbook of intelligence* (pp. 477-491). New York: Cambridge University Press.
- Davies, M., Stancov, L., and Roberts, R. P., (1998). Emotional intelligence: In search of an elusive construct. *Journal of Personality and Social Psychology*. Vol. 75,pp. 989-1015.
- DeVito, J.A.(2006). *Human Communication: the basic course*. 10th ed. Pearson Education Inc., New York,: 404
- Dulewicz, S. V., & Higgs, M. J. (2001). *EI general and general 360 user guide*. Windsor, UK.
- Ferres, N., and Connell, J., (2004). Emotional intelligence in leaders: an antidote for cynicism towards change? *Strategic Change*. Vol. 13,pp. 61-71
- Fontana, D. (1996). *Ψυχολογία για Εκπαιδευτικούς*. Αθήνα : Σαββάλας.
- Gardner, H. (1983).*Frames of mind: The theory of multiple intelligences*. New York, NY: Basic Books.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ for character, health and lifelong achievement*. New York, NY: Bantam Books.
- Goleman, D., (1998).*Working with Emotional Intelligence*. London: Bloomsbury Publishing.
- Goleman, D. (2000). *Η συναισθηματική νοημοσύνη στο χώρο της εργασίας*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

- Goleman, D. (2001). *Emotional intelligence: Issues in paradigm building*. In C. Cherniss & D. Goleman (Eds.), *The emotionally intelligent work place* (pp. 13-26). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Gregory, R. (1998). *Foundations of intellectual assessment: The Wais-III and other tests in clinical practice*. Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Guilford, J.P. (1967). *The nature of human intelligence*. New York, NY: McGraw-Hill.
- Gudykunst WB (1993). "Toward a theory of effective interpersonal and intergroup communication: An anxiety/uncertainty management perspective", In: Wiseman RL, Koester J (Eds.), *Intercultural communication competence*. Newbury Park: CA: Sage pp.33-71.
- Gudykunst WB (1995). "Anxiety/uncertainty management (AUM) theory: Current status", In: Wiseman RL (Ed.), *Intercultural communication theory*. Thousand Oaks, CA: Sage pp.8-58.
- Gudykunst WB (2005a). "An anxiety/uncertainty management (AUM) theory of effective Communication: Making the mesh of the net finer", In: Gudykunst WB (Ed.), *Theorizing about intercultural communication*, Thousand Oaks, CA: Sage pp.281-322.
- Gudykunst WB, (2005). "An anxiety/uncertainty management (AUM) theory of effective communication: Making the mesh of the net finer", In: Gudykunst WB (Ed.). *Theorizing about intercultural communication*, Thousand Oaks, CA: Sage pp.281-322.
- Hammersley, M. (Ed.). (1993). *Social research: philosophy, politics and practice*. Sage.
- Hammersley, M. (1993) 'The rhetorical turn in ethnography', *Social Science Information*, 32, 1:23–37. Reprinted in C. Pole (ed.) *Fieldwork*, vol. 4, London: Sage.
- Henrici, P. (1986) *Applied and Computational Complex Analysis*. Vol. 3: Discrete Fourier Analysis—Cauchy Integrals—Construction of Conformal Maps—

Univalent Functions. Pure and Applied Mathematics, Wiley-Interscience [John Wiley & Sons Inc.], New York.

Hutmacher W. (1996). *Key competencies for Europe / / Report of the Symposium Berne, Switzerland 27-30 March, 1996. Council for Cultural Co-operation (CDCC) a / / Secondary Education for Europe Strasburg, 1997 - 27-31 pp.*

Jensen, A.R. (1998). *The g factor: The science of mental ability*. Westport, CT: Praeger.

Jorfi, H. & Jorfi, M, (2012).Management: A Study of Organizational Culture and the Relationship between Emotional Intelligence and Communication Effectiveness. *Journal of Management Research*, 4, 1-14.

Jorfi, H., Jorfi, S. &Yaccob, F. B. H. (2011). Relationships among Strategic Management, Strategic Behaviors, Emotional Intelligence, IT-business Strategic Alignment, Motivation, and Communication Effectiveness. *International Journal of Business and Management*, 6, 30-37.

Kafetsios, K. (2004). Attachment and emotional intelligence abilities across the life course. *Personality and Individual Differences*, 37, σσ. 129-145.

Kafetsios, K., and Zampetakis, L., (2008). *Emotional Intelligence and job satisfaction: Testing the mediatory role of Positive and negative affect at work*. Personality and Individual Differences. Vol. 44,pp. 710-720.

Kakkar, S.B. (2005). *Educational psychology*. New Delhi, India: Prentice-Hall of India.

Kaufman, A. S. (2000). *Tests of intelligence*. In R. J. Sternberg (Ed.), Handbook of intelligence (pp. 445-476). New York: Cambridge University Press.

Kaufman, A. S., & Lichtenberger, E. O. (1998). *Intellectual assessment*. In C. R. Reynolds (Ed.), Comprehensive clinical psychology: Volume 4: Assessment(pp. 203-238). Tarrytown, NY: Elsevier Science.

- Kurland, Nancy & Pelled, Lisa. (2000). Passing the Word: Toward a Model of Gossip and Power in the Workplace. *The Academy of Management Review*. 25. 428-439. 10.2307/259023.
- Landau, S., & Everitt, B. (2003). *A handbook of statistical analyses using SPSS*. Boca Raton: Chapman & Hall/CRC.
- Matthews, G., Zeidner, M., and Roberts, R. D., (2002). Emotional intelligence: Science and myth. Cambridge, MA: MIT press.
- Matthews, G., Roberts, R. D., and Zeidner, M., (2003). Development of emotional intelligence: A skeptical -but not dismissive- perspective. *Human Development*. Vol. 46, pp. 109-114.
- Mayer, J.D. and Salovey, P. (1993). The intelligence of emotional intelligence. *Intelligence*, 77(4), 433-442.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators* (pp. 3-31). New York: Basic Books.
- Mayer, J. D., Caruso, D.R. & Salovey, P. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27, 267-298.
- Mayer, J. D., and Cobb, C. D., (2000). Educational policy on emotional intelligence Does it make sense? *Educational psychology review*. Vol. 12, pp. 163-183.
- Mayer, J.D., Caruso, D.R. and Salovey, P. (2000). *Selecting a measure of emotional intelligence: a case for ability scales*", in Bar-On, R. and Parker, J.D.A. (Eds), *The Handbook of Emotional Intelligence: Theory, Development, Assessment, and Application at Home, School, and in the Workplace*, Jossey-Bass, San Francisco, CA.
- Mayer, J.D., Salovey, P., & Caruso, D. (2000). *Models of emotional intelligence*. In J.R. Sternburg (Ed.), *Handbook of intelligence* (pp. 396-420). Cambridge, UK: Cambridge University Press.

- Mayer, J.D., Salovey, P., and Caruso, D.R. (2002). Emotional Intelligence Test (MSCEIT). Toronto, Canada. Multi-Health Systems, Inc.
- Mayer, J. D., Salovey, P., and Caruso, D. R., (2004). Emotional intelligence: Theory, findings, and implications. *Psychological Inquiry*. Vol. 15, pp. 197-215.
- Mayer, J. D., Roberts, R. D., and Barsade, S. G., (2008). Human Abilities: Emotional Intelligence. *The Annual Review of Psychology*. Vol. 59, pp. 507–36.
- McCroskey, J. C. (1984). *The communication apprehension perspective*. In J. C. McCroskey & J. A. Daly (Eds.), *Avoiding communication: shyness, reticence, and communication apprehension*. (pp. 13-38). London: Sage Publications Inc.
- Neale, M. A., & Northcraft, G. B. (1989). *Behavioral negotiation theory: A framework for conceptualizing dyadic bargaining*. Evanston, Ill: Northwestern University.
- Neale, M. and Northcraft, G. (1991), “*Behavioral negotiation theory: a framework for conceptualizing dyadic bargaining*” ,*Research in Organizational Behavior*, Vol. 13 No. 1, pp. 147-90.
- Nettelbeck, T. J., and Wilson, C. J., (2004). The Flynn effect: Smarter not faster. *Intelligence*. Vol. 1, pp. 85-93
- Pérez, J.C., Petrides, K.V. & Furnham, A. (2005) *Measuring Trait Emotional Intelligence*. In R. Schulze and R.D. Roberts (Eds) *International Handbook of Emotional Intelligence*. Cambridge, MA: Hogrefe & Huber.
- Petrides, K.V., and Furnham, A. (2000). Gender differences in measured and self estimated trait emotional intelligence. *Sex Roles*, 42, 449-461.
- Petrides, K.V., and Furnham, A. (2001). Trait emotional intelligence: Psychometric investigation with reference to established trait taxonomies. *European Journal of Personality*, 15, 425-448.
- Rastegar, M., & Karami, M. (2013). On the Relationships among Emotional Intelligence, Affective and Social Strategy Use, and Academic Achievement of Iranian EFL Learners. *Theory and Practice in Language Studies*, 3(2), 389-396.

- Planalp, S., & Fitness, J. (1999). Thinking/feeling about personal and social relationships. *Journal of Social and Personal Relationships*, 16, 731-750.
- Rubin, J.Z., & Brown, B.R. (1975.. *The social psychology of bargaining and negotiation*. New York : Academic Press.
- Saarni, C. (2000). *Emotional competence: A developmental perspective*. In R. Bar-On, & J. D. A. Parker (Eds.), *The handbook of emotional intelligence* (pp. 68-91). San Francisco: Wiley.
- Safari, A. & Leabarnovic, D. (2013, November). Increase emotional intelligence by effective communication skill training among female university students. Paper presented at the International Conference On Artificial Intelligence & Computer Science, Langkawi, Malaysia.
- Salovey, P., & Mayer, J.D. (1990). *Emotional intelligence. Imagination, Cognition, and Personality*, 9,185-211.
- Salovey, P., and Sluyter, D. J., (1997). *Emotional development and emotional intelligence*. New York. Basic Books.
- Serpell, R. (2000). *Intelligence and culture*. In R. J. Sternberg (Ed.), *Handbook of intelligence* (pp. 549-577). New York: Cambridge University Press.
- Shimazu, A., Shimazu, M., and Odahara, T., (2004). Job control and social support as coping resources in job satisfaction. *Psychological Reports*. Vol. 2, pp. 449-456.
- Smith, L., Heaven, P., & Ciarrochi, J. (2008). *Trait emotional intelligence, conflict communication patterns, and relationship satisfaction*. *Personality and Individual Differences*, 44, 1314-1325.
- Spearman, C. (1904). General intelligence. Objectively determined and measured. *The American Journal of Psychology*,15(2), 201–292.
- Sternberg, R. J. (1985a). *Beyond IQ: A triarchic theory of human intelligence*. New York: Cambridge University Press.

- Sternberg, R. J. (1985b). Implicit theories of intelligence, creativity, and wisdom. *Journal of Personality and Social Psychology*, 49, 607-627.
- Sternberg, R. J., & Detterman, D. K. (Eds.) (1986). *What is intelligence? Contemporary viewpoints on its nature and definition*. Norwood, NJ: Ablex.
- Sternberg, R. J. (2004a). Culture and intelligence. *American Psychologist*, 59, 325-338.
- Sternberg, R. J. (2004b). *International handbook of Intelligence*. New York: Cambridge University Press.
- Sternberg, R. J. (2007). *Γνωστική Ψυχολογία*. Αθήνα: Ατραπός.
- Sternberg, R. J., Kaufman, J. C., & Grigorenko, E. L. (2008). *Applied intelligence*. New York, NY, US: Cambridge University Press.
- Stonge, J. H., Gareis, C. R., & Little, C. A. (2006). *Teacher pay and teacher quality: Attracting, developing and retaining the best teachers*. Thousand Oaks, CA: Corwin Press.
- Taylor, S. (2005). *Communication for Business*. 4th ed.. Pearson Education Inc., New York, 429 pp.
- Thurstone, L. L. (1938). *Primary mental abilities*. Chicago, IL: University of Chicago Press.
- Thorndike, E. L. (1920). *Intelligence and its uses*. Harper' s magazine, 140, 227-235.
- Thorndike, R. L., Hagen, E. P. and Sattler, J. M. (1986). "Stanford- Binet *Intelligence Scale*," 4th Edition, Riverside Publishing, Chicago.
- Warwick, J. K., and Nettelbeck, T. J., (2004). Emotional intelligence is...? *Personality and Individual Differences*. Vol. 5,pp. 1091-1100
- Weisinger H (1998). "Emotional intelligence at work: The untapped edge for success", San Francisco: Jossey-Bass.
- Weschler, D. (1958). *The measurement and appraisal of adult intelligence* (4thEd.).Baltimore, MD: Williams & Wilkins.

Weinberg, R.A. (1989). Intelligence and IQ. *American Psychologist*, 44,98-104.

Zeinder, M., Matthews, G., Roberts, R.D. and MacCann, C. (2003). Development of emotion intelligence: towards a multi-level investment model. *Human Development*, 46, 69-96.

Zeidner, M., Matthews, G., and Roberts, R. D., (2006). Emotional intelligence, adaptation, and coping. In J. Ciarrochi, J. Forgas, and J. D. Mayer(Eds.), *Emotional intelligence in everyday life: A scientific inquiry*. Philadelphia. Psychology Press.pp. 82–9

Ελληνική

Δαβάζογλου-Σιμοπούλου, Α. (1999). *Θέματα ειδικής παιδαγωγικής. Τα χαρισματικά παιδιά στην εκπαίδευση*. Αλεξανδρούπολη.

Ιωαννίδης, Δ. (2005). *Στατιστικές Μέθοδοι*. Θεσσαλονίκη: Ζήτη.

Κακαβούλης, Α. Κ. (1993). *Γνωστική Ανάπτυξη και Αγωγή* (2η εκδ.). Αθήνα: Γρηγόρης

Καψάλης, Α. (1983). *Παιδαγωγική Ψυχολογία*. Θεσσαλονίκη : Αφοι Κυριακίδη

Καραγεώργος,Δ.Λ.(2002). *Μεθοδολογία Έρευνας στις επιστήμες της αγωγής: μια διδακτική προσέγγιση*. Αθήνα: Σαββάλας

Κασσωτάκης, Μ., Φλουρήs, Γ. (2006). *Μάθηση και διδασκαλία*. Τομ. Α':Μάθηση. Αθήνα: Εκδ. συγγραφέα.

Κασσωτάκης, Μ., & Φλουρήs Γ. (2006). *Μάθηση και Διδασκαλία*. Τομ. Β': Θεωρία, πράξη και αξιολόγηση της διδασκαλίας. Αθήνα: Εκδ. συγγραφέα.

Κολιάδης, Ε. (1997). *Θεωρίες μάθησης και εκπαιδευτική πράξη*. Τομ. Γ' : Γνωστικές θεωρίες. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Κολιάδης Ε. (1997). *Θεωρίες Μάθησης και Εκπαιδευτική Πράξη*. Κοινωνικογνωστικές Θεωρίες. Τόμος β', Αυτοέκδοση.

Κυριαζή, Ν. (2002). *Η Κοινωνιολογική Έρευνα*. Αθήνα : Ελληνικά Γράμματα.

- Μόττη-Στεφανίδη, Φ. (1999). *Αξιολόγηση της νοημοσύνης παιδιών σχολικής ηλικίας και εφήβων: Εγχειρίδιο για ψυχολόγους*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα
- Παπαναστασίου, Κ., & Παπαναστασίου, Ε., (2005). *Η Μεθοδολογία Εκπαιδευτικής Έρευνας*. Λευκωσία
- Πλατσίδου, Μ. (2005). Διερεύνηση της συναισθηματικής νοημοσύνης εφήβων με τη μέθοδο των αυτοαναφορών και της αντικειμενικής επίδοσης. *Παιδαγωγική Επιθεώρηση*, 40, 166-181.
- Πλατσίδου, Μ. (2004). Συναισθηματική νοημοσύνη: σύγχρονες προσεγγίσεις μιας παλιάς έννοιας. *Επιστήμες της αγωγής*, 1, 27-39.
- Πλατσίδου, Μ., (2010). *Η συναισθηματική νοημοσύνη: Θεωρητικά μοντέλα, τρόποι μέτρησης και εφαρμογές στην εκπαίδευση και την εργασία*. Εκδόσεις Gutenberg.
- Χατζηχρήστου, Χ., Δημητροπούλου, Π., Κατή, Α., Κωνσταντίνου, Ε., Λαμπροπούλου, Α., Λυκितσάκου, Κ., & Μπακοπούλου, Α. (2008). *Πρόγραμμα Προαγωγής της Ψυχικής Υγείας και της Μάθησης: Κοινωνική και Συναισθηματική Αγωγή στο σχολείο*. Αθήνα: Τυπωθήτω.