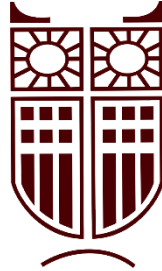


**ΠΑΝΤΕΙΟΝ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ  
ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ**

---

**PANTEION UNIVERSITY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES**



**ΣΧΟΛΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑΣ**

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ  
«ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ»  
ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ: ΘΕΤΙΚΗ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ**

Η σχέση της συναισθηματικής νοημοσύνης και των θετικών συναισθημάτων με την εμφάνιση του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης σε επαγγελματίες ψυχικής υγείας

**ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

Χριστίνα Μπούφαλη-Μπαβέλλα

Ιανουάριος 2018

Τριμελής Επιτροπή

Αναστάσιος Σταλίκας Καθηγητής Παντείου Πανεπιστημίου (Επιβλέπων)

Ιωάννης Κατερέλος Καθηγητής Παντείου Πανεπιστημίου

Παναγιώτης Κορδούτης Καθηγητής Παντείου Πανεπιστημίου



Copyright © Χριστίνα Μπούφαλη-Μπαβέλλα, 2018

All rights reserved. Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος.

Απαγορεύεται η αντιγραφή, αποθήκευση και διανομή της παρούσας διπλωματικής εργασίας εξ ολοκλήρου ή τμήματος αυτής, για εμπορικό σκοπό. Επιτρέπεται η ανατύπωση, αποθήκευση και διανομή για σκοπό μη κερδοσκοπικό, εκπαιδευτικής ή ερευνητικής φύσης, υπό την προϋπόθεση να αναφέρεται η πηγή προέλευσης και να διατηρείται το παρόν μήνυμα. Ερωτήματα που αφορούν τη χρήση της διπλωματικής εργασίας για κερδοσκοπικό σκοπό πρέπει να απευθύνονται προς τον συγγραφέα. Η έγκριση της διπλωματικής εργασίας από το Πάντειον Πανεπιστήμιο Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών δεν δηλώνει αποδοχή των γνώμων του συγγραφέα.

## **Συντομογραφίες**

Συναισθηματική νοημοσύνη / Emotional intelligence : ΣΝ / ΕQ

Επαγγελματική εξουθένωση : ΕΕ

Θετικά συναισθήματα : ΘΣ

Αρνητικά συναισθήματα : ΑΣ

Δείκτης νοημοσύνης: IQ

Συναισθηματική εξάντληση: ΣΕ

Προσωπική επίτευξη: ΠΕ

## Πίνακες

Πίνακας 1. Οριακές τιμές που αντιστοιχούν σε χαμηλά, μέτρια και υψηλά επίπεδα ΕΕ.....	60
Πίνακας 1.1. Δημογραφικά στοιχεία έρευνας.....	56
Πίνακας 1.2. Επαγγελματική εξουθένωση δείγματος έρευνας .....	59
Πίνακας 2. Ανάλυση συσχέτισης ΣΝ και ΘΣ.....	61
Πίνακας 2.1. Ανάλυση συσχέτισης ΣΝ και ΘΣ.....	61
Πίνακας 3. Ανάλυση διακύμανσης για κατηγορία ευτυχίας και ΣΝ.....	62
Πίνακας 3.1. Πολλαπλές συγκρίσεις για κατηγορία ευτυχίας και ΣΝ.....	102
Πίνακας 4. Ανάλυση συνάφειας ΘΣ και ΕΕ.....	63
Πίνακας 5. Ανάλυση συνάφειας ΑΣ και ΣΝ.....	64
Πίνακας 6. Ανάλυση συνάφειας ΣΝ και ΕΕ.....	64
Πίνακας 6.1. Ανάλυση διακύμανσης αισιοδοξίας, ΣΝ και ΕΕ.....	104

## **Γραφήματα**

Γράφημα 1. Συνολική ΣΝ και αισιοδοξία.....	65
Γράφημα 2. Επίπεδα ΕΕ και αριθμός περιστατικών/ημέρα.....	106
Γράφημα 3. Θετικά συναισθήματα και ωράριο εργασίας.....	107
Γράφημα 4. Κατηγορίες ευτυχίας και συναισθηματική νοημοσύνη.....	108

## Περίληψη

Στόχος της παρούσας μεταπτυχιακής εργασίας, είναι να διερευνήσει τη σχέση της συναισθηματικής νοημοσύνης και των θετικών συναισθημάτων, με το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης, σε επαγγελματίες ψυχικής υγείας. Η συναισθηματική νοημοσύνη, είναι η ικανότητα κάποιου να αναγνωρίζει και να διαχειρίζεται τα συναισθήματά του, για να δράσει αποτελεσματικά. Επηρεάζει όλους τους τομείς της ζωής του ατόμου και φαίνεται να αποτελεί προστατευτικό παράγοντα, απέναντι στην εμφάνιση του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης. Η επαγγελματική εξουθένωση, είναι το σύνδρομο συναισθηματικής εξάντλησης, αποπροσωποποίησης και χαμηλής προσωπικής επίτευξης, το οποίο απορρέει από χρόνια έκθεση σε συναισθηματικά φορτισμένες συνθήκες, στον τομέα παροχής υπηρεσιών και μπορεί να οδηγήσει σε κατάθλιψη και χαμηλή αυτοεκτίμηση. Η βίωση θετικών συναισθημάτων, φαίνεται να διευρύνει το πεδίο σκέψης, δράσης και προσοχής και να αποτελεί αντίδοτο, στα αρνητικά συναισθήματα.

Το δείγμα της έρευνας ήταν 166 (N=166) Έλληνες επαγγελματίες ψυχικής υγείας (ψυχολόγοι, ψυχίατροι, ψυχοθεραπευτές, κοινωνικοί λειτουργοί, σύμβουλοι ψυχικής υγείας, λογοθεραπευτές, εργοθεραπευτές, ειδικοί παιδαγωγοί, επισκέπτες ψυχικής υγείας, δραματοθεραπευτές, μουσικοθεραπευτές, νοσηλευτές ).

Η συναισθηματική νοημοσύνη ερευνήθηκε ως χαρακτηριστικό της προσωπικότητας και τα αποτελέσματα έδειξαν ότι, όσο αυξάνονται τα θετικά συναισθήματα, αυξάνεται και η ΣΝ. Ακόμα ισχυρότερη συνάφεια, είχε η ταυτόχρονη παρουσία θετικών και απουσία αρνητικών συναισθημάτων, η οποία επηρέαζε πιο ομοιογενώς όλους τους παράγοντες της συναισθηματικής νοημοσύνης. Επίσης, τα αποτελέσματα έδειξαν μια ήπια αρνητική σχέση, ανάμεσα στα θετικά

συναισθήματα και την επαγγελματική εξουθένωση και μια ισχυρότερη αρνητική σχέση, ανάμεσα στον λόγο θετικών/αρνητικών συναισθημάτων και όλους τους παράγοντες επαγγελματικής εξουθένωσης. Ακόμα, φάνηκε ότι, τα αρνητικά συναισθήματα, μειώνουν τα συνολικά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης και ο παράγοντας, στον οποίο έχουν μεγαλύτερη επίδραση, είναι ο αυτοέλεγχος. Παράλληλα, όσο μειώνεται ο αυτοέλεγχος, τόσο φαίνεται να αυξάνεται η επαγγελματική εξουθένωση.

Ο παράγοντας ηλικία, δεν φάνηκε να επηρεάζει σημαντικά τις μεταβλητές της συναισθηματικής νοημοσύνης και της επαγγελματικής εξουθένωσης, αλλά να σχετίζεται θετικά με τον παράγοντα αυτοέλεγχο.

Ακόμα, τα θετικά συναισθήματα είχαν αρνητική σχέση με την επαγγελματική εξουθένωση και όσο αυξάνονταν, τόσο η επαγγελματική εξουθένωση και οι παράγοντές της, μειώνονταν.

Φαίνεται ότι η θετικότητα, μέσω των ψυχολογικών, σωματικών και κοινωνικών πόρων που προσφέρει στο άτομο, ενισχύει τη ψυχική ανθεκτικότητα, απέναντι σε στρεσογόνες συνθήκες.

Ενδέχεται, τα θετικά συναισθήματα να αποτελούν προστατευτικό παράγοντα απέναντι στην επαγγελματική εξουθένωση και μένει να διερευνηθεί μελλοντικά αυτή η σχέση.

Στο τέλος της έρευνας, συζητούνται διεξοδικά οι περιορισμοί και οι μελλοντικές κατευθύνσεις.

**Λέξεις κλειδιά:** συναισθηματική νοημοσύνη, επαγγελματική εξουθένωση, θετικά συναισθήματα, επαγγελματίες ψυχικής υγείας

## **Abstract**

The aim of the present thesis is to explore the relationship of trait emotional intelligence and positive emotions, with the burnout syndrome among mental health practitioners. Emotional intelligence is one's ability to recognise and manage one's emotions, in order to act effectively. It affects all aspects in one's life and seems to be a significant protective factor against burnout syndrome. Burnout refers to the emotional exhaustion, depersonalization and reduced personal achievement, which derives from the chronic exposure to emotional and interpersonal stressors, among professionals who offer their services to other people. Burnout can even lead to depression and low self-esteem. The experience of positive emotions seems to offer an expansion of attention, reflection and action and be an antidote against negative emotions.

The sample of the current study was 166 (N=166) Greek professionals in mental health (psychologists, psychotherapists, psychiatrists, social workers, mental health counselors, speech therapists, special education teachers, drama therapists, mental health visitors, music therapists, occupational therapists and nurses).

The results showed a positive correlation between positive emotions and emotional intelligence. An even stronger correlation was found when, at the same time, negative emotions were absent, which seems to affect homogeneously all factors of emotional intelligence.

Moreover, a mildly negative relation appears between positive emotions and burnout and a more powerful negative relation between the ratio positive/negative emotions and all factors of burnout.

It also seems that negative emotions reduce the total level of emotional intelligence and the factor that is most affected is self-control. As self-control decreases, burnout increases.



Age does not seem to influence emotional intelligence and burnout significantly, yet it relates positively with self-control. Results also showed that the higher the positive emotion experience was, the higher the level of emotional intelligence. Positive emotions had a negative relation with burnout and as they increased, burnout level decreased.

It seems that positivity offers psychological, physical and social resources, which boost psychological resilience against stressful conditions. Positive emotions might constitute a protective factor against burnout, but this relation needs further investigation.

Limitations and further directions are discussed.

**Key words: trait emotional intelligence, burnout, positive emotions, mental health practitioners**

## Πίνακας περιεχομένων

Εξώφυλλο	
Πνευματικά δικαιώματα .....	1
Συντομογραφίες .....	2
Πίνακες.....	3
Γραφήματα .....	4
Περίληψη .....	5
Abstract.....	7
Πίνακας περιεχομένων.....	9
<b>1.Εισαγωγή</b>	
1.1.Συναισθηματική νοημοσύνη .....	13
1.1.1. Θεωρητικά μοντέλα ΣΝ.....	21
1.2.Επαγγελματική εξουθένωση.....	32
1.3. Θετικά συναισθήματα.....	36
1.4. Ανασκόπηση πρόσφατων ερευνών	
1.4.1. Συναισθηματική νοημοσύνη και επαγγελματική εξουθένωση.....	40
1.4.2. Θετικά συναισθήματα, επαγγελματική εξουθένωση και ΣΝ.....	45
1.5. Διατύπωση ερευνητικού θέματος.....	49

1.6. Σκοπός έρευνας – Ερευνητικές υποθέσεις και ερευνητικά ερωτήματα.....	51
<b>2. Μέθοδος</b>	
2.1. Δείγμα και δειγματοληψία.....	51
2.2. Εργαλεία μέτρησης.....	53
2.3. Διαδικασία χορήγησης.....	55
<b>3. Αποτελέσματα</b>	
3.1. Περιγραφική στατιστική.....	55
3.2. Ερευνητικά ερωτήματα.....	58
<b>4. Συζήτηση</b>	
4.1. Περιορισμοί και μελλοντικές προεκτάσεις έρευνας.....	74
<b>5. Βιβλιογραφία.....</b>	<b>76</b>
<b>6. Παράρτημα 1.....</b>	<b>88</b>
<b>7. Παράρτημα 2.....</b>	<b>101</b>
<b>8. Παράρτημα 3.....</b>	<b>105</b>

## 1.Εισαγωγή

Η ΕΕ είναι το σύνδρομο συναισθηματικής εξάντλησης, αποπροσωποίησης και χαμηλής προσωπικής επίτευξης, το οποίο προκαλείται από χρόνια έκθεση σε συναισθηματικά φορτισμένες συνθήκες εργασίας, στον τομέα παροχής υπηρεσιών (Maslach & Jackson, 1986). Οι έρευνες δείχνουν ότι, η ΕΕ μπορεί να επηρεάσει, τόσο τη σωματική, όσο και τη ψυχική υγεία και να γίνει η αιτία για άγχος, κατάθλιψη και χαμηλή αυτοεκτίμηση (Maslach et al., 2001). Οι επιπτώσεις της ΕΕ, μπορεί να είναι τόσο επιβλαβείς, ώστε οι ερευνητές προτείνουν έναν διαχωρισμό ανάμεσα στην ήπια και την κλινική ΕΕ (Schaufeli et al., 2001). Η κλινική ΕΕ, αναφέρεται στο τελευταίο στάδιο του συνδρόμου, όπου υπάρχει έντονη δυσφορία, ελάχιστη αποδοτικότητα και διανοητική ανικανότητα (Paine, 1982). Το σύνδρομο ΕΕ, έχει σχετιστεί με την αρνητική διάθεση, το άγχος, την ενοχή και τον θυμό (Kahill, 1988) και φαίνεται να επηρεάζει την προσωπική ζωή και το αίσθημα ευημερίας (Demerouti et al., 2000; Freudenberger, 1983).

Η ΣΝ, η ικανότητα κάποιου να αντιλαμβάνεται, να διαχειρίζεται και να χρησιμοποιεί τα συναισθήματα για να δράσει, φαίνεται να αποτελεί προστατευτικό παράγοντα, απέναντι στην εμφάνιση ΕΕ, σε επαγγέλματα παροχής υπηρεσιών (Gertis et al, 2002, Platsidou, 2010; Shead et al, 2016).

Η πιο πρόσφατη έννοια που χρησιμοποιείται για την ενίσχυση της ευημερίας των συμβούλων, είναι η ικανότητα αξιολόγησης και εκτίμησης των συναισθημάτων, δηλαδή η ΣΝ (Easton, Martin, & Wilson, 2008). Βασισμένοι σε αυτά τα νέα στοιχεία, οι ερευνητές έστρεψαν το ενδιαφέρον τους σε παρεμβάσεις που μπορούν να ενισχύσουν τη ΣΝ, με στόχο την ευημερία των συμβούλων (Testa & Sangganjanavanich, 2016).

Η θεωρία των ΘΣ (Fredrickson, 1998), αποτελεί βασικό θεωρητικό πυλώνα της Θετικής ψυχολογίας, η οποία έχει ως στόχο, τόσο την προαγωγή της ατομικής ευημερίας, όσο και την

πρόληψη της παθολογίας (Seligman et al.,2000). Η βίωση ΘΣ, όπως η χαρά, η ευγνωμοσύνη, η ελπίδα, η αγάπη, η ανύψωση και το ενδιαφέρον, φαίνεται να έχουν σημαντική επίδραση στη συνολική ευημερία του ατόμου (Davis et al., 1998), να διευρύνουν το πεδίο σκέψης (Isen et al., 1985), το πεδίο προσοχής (Basso et al.,1996) και το πεδίο δράσης του ατόμου (Isen et al., 1987). Στον χώρο της εργασίας, τα ΘΣ φαίνεται να σχετίζονται αντιστρόφως ανάλογα με το ‘συναισθηματικό φορτίο’, με την απαίτηση δηλαδή έκφρασης και επίδειξης συγκεκριμένων συναισθημάτων στην εργασία. Παράγοντες όπως το συναισθηματικό φορτίο, φαίνεται να σχετίζονται υψηλά με την ΕΕ, υψηλότερα και από τους στρεσογόνους παράγοντες (Zapf et al., 2001;2005).

Η σχέση της ΣΝ με τα ΘΣ φαίνεται να είναι ισχυρή, καθώς η θετική διάθεση και τα ΘΣ ενισχύουν την ευέλικτη σκέψη (Erez & Isen, 2002; Isen & Geva, 1987), εντείνουν την προσοχή σε αυτό που συμβαίνει (επίγνωση) (Fredrickson et al., 2005) και αυξάνουν τον αυτοέλεγχο (Aspinwall, 1998; Tugade & Fredrickson, 2004). Η ευελιξία, ο αυτοέλεγχος και η επίγνωση των συναισθημάτων, είναι βασικοί παράγοντες της ΣΝ.

## 1.1. Συναισθηματική νοημοσύνη

**Ιστορική αναδρομή.** Από την αρχή της ανθρώπινης ιστορίας, το συναίσθημα και η λογική του ανθρώπου, αποτελούν θέμα διερεύνησης και σχολιασμού. Ιστορικά, τα συναισθήματα θεωρούνταν από τους Αρχαίους Έλληνες, ο αντίθετος πόλος της λογικής και του νου (Nourizade & Mohseni, 2014).

Από τον 19<sup>ο</sup> αιώνα, οι ψυχολόγοι άρχισαν να συνδέουν τα συναισθήματα, όχι μόνο με τη φυσιολογία, αλλά και με τη σκέψη. Τη δεκαετία του 30' (Cherniss, 2000) γίνεται η αναφορά, σε αυτό που αργότερα θα ονομαστεί συναισθηματική νοημοσύνη, με τον όρο της κοινωνικής νοημοσύνης, που εισήγαγε ο Thorndike (Thorndike & Stein, 1937).

Ιδιαίτερα τη δεκαετία του 1990, δόθηκε μεγάλη έμφαση στην αλληλεπίδραση νου και συναισθήματος, όπου διαμορφώθηκε σταδιακά και η έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης. Παρατηρείται λοιπόν, μια μεταστροφή του ενδιαφέροντος για τον ρόλο των συναισθημάτων, τα οποία θεωρούνται πια βοηθητικοί μηχανισμοί για τη γνώση και όχι, κατασταλτικοί (Nourizade & Mohseni, 2014). Όταν χρησιμοποιείται πια ο όρος συναίσθημα, εμπεριέχει μέσα του τη βιωματική, τη λογική και τη φυσική διάσταση του ατόμου. Το συναίσθημα, συνδυάζει την αίσθηση του βιώματος με τη λογική σκέψη και δημιουργεί νέες δυνατότητες δράσεις, για το άτομο (Nourizade & Mohseni, 2014). Αυτός είναι και ο πυρήνας της ΣΝ, που αποκτά τη δεκαετία του 90' ισχυρή θέση στην ερευνητική κοινότητα και εστιάζει στη σημαντικότητα της συναισθηματικής ρύθμισης και της συναισθηματικής διαχείρισης, για την ανθρώπινη ζωή (Nourizade & Mohseni, 2014).

Οι έρευνες για τη ΣΝ πληθαίνουν και έχουν συσχετιστεί θετικά με την ικανοποίηση από τη ζωή, την ευημερία, τη σωστή διαχείριση ανθρώπων και δύσκολων καταστάσεων, την

επαγγελματική επιτυχία και τη μέγιστη απόδοση, σε διάφορους τομείς της ανθρώπινης ζωής (Petrides & Furnham, 2003).

Ουσιαστικά, η ΣΝ αποτελεί ένα πολύτιμο εργαλείο κατανόησης, όχι μόνο της συναισθηματικής φύσης του ανθρώπου, αλλά και της γνωστικής του λειτουργίας, καθώς φωτίζει καλύτερα τον πυρήνα της ανθρώπινης γνώσης και όπως τονίζει ο Phelps (2006), θα ήταν μη ρεαλιστικό να διαχωρίσουμε τη μελέτη της γνωστικής λειτουργίας από τα συναισθήματα, διότι τα συναισθήματα είναι, η οδός για την είσοδο στο εσωτερικό της γνωσιακής κατάστασης.

**Ορισμοί συναισθηματικής νοημοσύνης.** Μέχρι στιγμής, δεν υπάρχει ένας κοινά αποδεκτός ορισμός της έννοιας. Αντιθέτως, υπάρχουν πολλά διαφορετικά μοντέλα ερμηνείας, και κατ' επέκταση, μέτρησής της.

Όταν οι ψυχολόγοι άρχισαν να διερευνούν το θέμα της νοημοσύνης, επικεντρώθηκαν κυρίως στη γνωστική δομή της και ασχολήθηκαν με λειτουργίες όπως, η επίλυση προβλημάτων και η μνήμη.

Ο Wechsler (1958), αναγνώρισε, ότι εκτός από το γνωστικό κομμάτι της νοημοσύνης, υπάρχει και ένα μη- γνωστικό, εξίσου σημαντικό, για την επιτυχία των ανθρώπων (Cherniss, 2000). Πιο αναλυτικά, ο Wechsler (1958), όρισε την ανθρώπινη νοημοσύνη *«ως τη συνολική ικανότητα του ανθρώπου να δρα σκόπιμα, να σκέφτεται λογικά και να αντιμετωπίζει αποτελεσματικά τις όποιες περιβαλλοντικές συνθήκες»*. Αρκετά πιο πριν από αυτόν τον ορισμό που έδωσε, είχε αναφερθεί ήδη, σε διανοητικά και μη- διανοητικά στοιχεία της νοημοσύνης, περικλείοντας συναισθηματικούς, προσωπικούς και κοινωνικούς παράγοντες (Wechsler, 1940). Τόνισε ακόμα ότι, οι παράγοντες που αποτελούν τη μη- διανοητική διάσταση της νοημοσύνης,

είναι εξαιρετικά σημαντικά στοιχεία πρόβλεψης της επιτυχίας, ή όχι, στη ζωή και ουσιαστικά, είναι αυτοί που καθορίζουν την «έξυπνη συμπεριφορά» (Wechsler, 1943).

Την ίδια περίοδο, στο πεδίο έρευνας και μελέτης της αποτελεσματικής ηγετικής προσωπικότητας, ο «αποτελεσματικός ηγέτης» ορίζεται πλέον αυτός, ο οποίος μπορεί να δημιουργήσει μια σχέση αμοιβαίας εμπιστοσύνης, σεβασμού και ζεστασιάς με τους υπαλλήλους. Παράλληλα, οι υπάλληλοι που έχουν έναν ηγέτη με τα παραπάνω χαρακτηριστικά, εμφανίζονται πιο παραγωγικοί και αποτελεσματικοί (Fleishman & Harris, 1962).

Ο Gardner (1983), αναφέρεται πρώτος στην έννοια της ενδοπροσωπικής και της διαπροσωπικής νοημοσύνης, μιλώντας για την πολλαπλή νοημοσύνη του ανθρώπου (Schutte et al., 1998). Χωρίς να κάνει αναφορά στον όρο «συναισθηματική», ανοίγει τον δρόμο για να υπάρξει μετέπειτα ο όρος της ΣΝ. Η ενδοπροσωπική νοημοσύνη, περιλαμβάνει την ικανότητα να αναγνωρίζει κανείς τα συναισθήματά του, ενώ η διαπροσωπική νοημοσύνη, είναι η ικανότητα να αντιλαμβάνεται το άτομο τα συναισθήματα και τις προθέσεις των άλλων (Schutte et al., 1998).

Η πρώτη απόπειρα μέτρησης της ΣΝ γίνεται το 1988, από τον Bar-On, ο οποίος χρησιμοποιεί τον όρο «δείκτης συναισθηματικότητας» για να μετρήσει μία ομάδα προσωπικών, συναισθηματικών και κοινωνικών ικανοτήτων, που βοηθούν το άτομο να διαχειριστεί προβλήματα και συνθήκες, του περιβάλλοντός του (Bar-On, 1998 ; Πλυττά, 2011).

Ο όρος ΣΝ εισάγεται πρώτα από τους Salovey & Mayer (1990), και ορίζεται ως «η ικανότητα να αναγνωρίζει κανείς τα συναισθήματα και τις σχέσεις του και να μπορεί, να συλλογίζεται και να βρίσκει λύσεις στα προβλήματα, βάσει των συναισθημάτων του».

Ο Goleman, το 1995, γράφει το βιβλίο «Η Συναισθηματική Νοημοσύνη», και την ορίζει ως «οποιοδήποτε χαρακτηριστικό του ατόμου, που δεν αντιπροσωπεύεται από τη γνωστική



νοημοσύνη”, αλλάζοντας αρκετά την εικόνα που υπήρχε μέχρι τότε για το τι είναι η ΣΝ (Χαραλάμπους, 2011, σελ.364).

Ένας πιο συνοπτικός ορισμός, είναι αυτός που δίνει ο Martinez (1997) και περιγράφει τη ΣΝ, ως μία παράταξη μη- γνωστικών δεξιοτήτων, που επηρεάζουν την ικανότητα του ατόμου να αντιμετωπίζει εξωτερικές πιέσεις και απαιτήσεις.

Οι Stein και Book (2000), ορίζουν τη ΣΝ ως ένα σύνολο κοινωνικών δεξιοτήτων, όπου τα άτομα που κατέχουν υψηλό επίπεδο EQ, είναι ικανά να αναγνωρίζουν τις δυνάμεις τους, αλλά και τις αδυναμίες τους, να αντιλαμβάνονται τις επιθυμίες των άλλων και να μην επηρεάζονται από το στρες (Χαραλάμπους, 2011, σελ.364).

Ο ορισμός των Matthews, Zeidner & Roberts (2002), περιγράφει τη ΣΝ ως την ικανότητα αναγνώρισης, κατανόησης και έκφρασης συναισθημάτων, την ικανότητα αφομοίωσης των συναισθημάτων στη σκέψη και την ικανότητα ρύθμισης θετικών και αρνητικών συναισθημάτων, του εαυτού και των άλλων (Matthews, Zeidner & Roberts, 2002).

Το 2004, ο Caruso, όρισε τη ΣΝ, ως την ικανότητα των ατόμων να εντοπίζουν και να ονομάζουν επακριβώς τα συναισθήματά τους, να τα χρησιμοποιούν για να εξελίξουν τις γνωστικές δομές τους, να μπορούν να καταλαβαίνουν τι τα προκάλεσε και να επιτυγχάνουν να διατηρούν την «ανοιχτότητα» τους προς αυτά, ώστε να συλλάβουν τη γνώση τους (Caruso, 2004).

Ένας πιο πρόσφατος ορισμός της έννοιας, από τους Cooper και Orioli (2005), θεωρεί τη ΣΝ, ως μία ικανότητα που διαθέτουν οι άνθρωποι, να αισθάνονται, να αντιλαμβάνονται και τέλος, να αξιοποιούν με θετικό αποτέλεσμα για αυτούς, την ισχύ που έχουν τα ανθρώπινα συναισθήματα. Οι ερευνητές, θεωρούν, πως κάνοντας αυτό, το άτομο αποκτά τη δυνατότητα

πρόσβασης σε άλλους τομείς αντίληψης, όπου υπάρχουν μεγάλα αποθέματα δύναμης, τα οποία μπορούν να δράσουν καταλυτικά στην εξέλιξή του (Καραδήμας, 2012).

Ο πιο διαδεδομένος ορισμός, είναι αυτός των Salovey & Mayer (1990), όπου η ΣΝ ορίζεται ως η ικανότητα του ατόμου να παρακολουθεί, να διακρίνει και να διαχειρίζεται τόσο τα δικά του συναισθήματα, όσο και των άλλων, με στόχο να αξιοποιεί αυτές τις πληροφορίες και να οδηγείται σε ανάλογη δράση. Η ΣΝ, έχει να κάνει ,τόσο με την επίγνωση και την έκφραση των συναισθημάτων, όσο και με τον έλεγχό τους (Cherniss, 2000).

Ένα ερώτημα που εγείρεται σε σχέση με τη ΣΝ, είναι εάν γεννιέται κανείς με υψηλή ΣΝ ή αντιθέτως, εάν είναι κάτι που μπορεί να αναπτυχθεί μέσω μάθησης. Οι ερευνητές υποστηρίζουν ότι, υπάρχουν ατομικές διαφορές στη νοητική αναπαράσταση συναισθημάτων και στον αποτελεσματικό έλεγχο της συναισθηματικής ζωής, όπου κάποια άτομα θα είναι από τη φύση τους πιο ικανά σε αυτές τις δεξιότητες (Feldman, Barrett & Gross, 2001), αλλά, η ΣΝ είναι μια δεξιότητα που μπορεί να καλλιεργηθεί και να αυξηθεί στην πορεία της ζωής. Άλλωστε, φαίνεται ότι η ΣΝ μπορεί να αυξηθεί με την ηλικία, αν κάποιος θελήσει να εκπαιδευτεί στις δεξιότητές της (Mayer et al., 2011; Fariselli et al., 2006). Οι άνθρωποι με υψηλότερο δείκτη νοημοσύνης, είναι πιθανόν να έχουν μεγαλώσει με ευαίσθητους γονείς σε κοινωνικό και συναισθηματικό επίπεδο, να είναι ικανοί να επικοινωνούν και να διαχειρίζονται τα συναισθήματά τους, χωρίς να κρατάνε αμυντική στάση απέναντι στους άλλους και να αναπτύσσουν περισσότερη γνώση σε έναν συναισθηματικό τομέα, όπως για παράδειγμα η επίλυση κοινωνικών προβλημάτων, ή η ηθική ανταπόκριση (Mayer & Salovey, 1995). Για να καλλιεργηθεί όμως η ΣΝ, χρειάζεται να υπάρχει ισχυρό εσωτερικό κίνητρο, συνεχής εκπαίδευση στις δεξιότητές της και χρήση των νέων δεξιοτήτων, σε συχνή βάση (Serrat, 2017). Πρόσφατα, το ενδιαφέρον σε σχέση με τη ΣΝ, στράφηκε στις θετικές επιπτώσεις που θα είχε η αύξησή της,

στη ψυχική ανθεκτικότητα και στη διαχείριση του στρες. Ο Goleman (1998), θεωρεί πως μπορεί να αναπτυχθεί ή και να διδαχθεί, σε αντίθεση με το IQ, το οποίο παραμένει σχετικά σταθερό.

Οι ερευνητές, βρίσκονται στο σημείο όπου, θεωρούν πως η γνωστική και η συναισθηματική νοημοσύνη είναι αρκετά συνδεδεμένες, ενώ φαίνεται, οι κοινωνικές και συναισθηματικές δεξιότητες, να βοηθούν, να προοδεύσει η γνωστική λειτουργία (Cherniss, 2000). Γίνεται κατανοητό, ότι η μία λειτουργία δεν αναιρεί την άλλη, ούτε υπερέχει. Αντιθέτως, φαίνεται να ανατροφοδοτεί, η μία, την άλλη. Όπως χαρακτηριστικά αναφέρει ο Goleman (1996;1997), χρειάζεται να δώσουμε την ίδια σημασία και στις δυο πλευρές της νοημοσύνης, οι οποίες είναι εξίσου υπεύθυνες, για την επιτυχία των ανθρώπων στη ζωή. Είναι σαφές για παράδειγμα, ότι χρειάζεται ένας υψηλό IQ για να καταφέρει κανείς να ολοκληρώσει τις σπουδές του σε ένα πολύ καλό Πανεπιστήμιο, αλλά χρειάζεται εξίσου ένα υψηλός δείκτης EQ, ώστε να μπορεί κανείς να αντιμετωπίζει με ευελιξία τις δυσκολίες και να δημιουργεί υποστηρικτικές σχέσεις, με συμφοιτητές και συναδέλφους (Cherniss, 2000; Nourizade & Mohseni, 2014).

Τα πολλαπλά οφέλη της υψηλής ΣΝ, έχουν απασχολήσει πλήθος ερευνών, μερικές από τις οποίες εξετάζονται διεξοδικά στο επόμενο κεφάλαιο. Είναι ουσιώδες όμως να τονίσουμε, ότι εκτός από τα οφέλη που έχει η ΣΝ στον χώρο της εργασίας, τα ίδια οφέλη φαίνεται να έχει και στους υπόλοιπους τομείς της ζωής (Cherniss, 2000). Οι Goleman, Mayer, Salovey & Caruso (1998), φαίνεται να συμφωνούν στο ότι η ΣΝ, από μόνη της, δεν αποτελεί ισχυρό παράγοντα πρόβλεψης της εργασιακής απόδοσης. Αυτό που φαίνεται να μπορεί να προσφέρει, είναι το υπόβαθρο, για να υπάρξουν όλα αυτά τα χαρακτηριστικά, που μπορούν να επιφέρουν τη μέγιστη εργασιακή απόδοση (Goleman, 1998; Mayer, Salovey & Caruso, 1998).

Αρκετοί ερευνητές, έχουν ασκήσει κριτική σε σχέση με την ύπαρξη ή μη της ΣΝ, καθώς επίσης και με το τι μετράει τελικά η έννοια (Davies, Stankov & Roberts, 1998, Pfeiffer, 2001).

Αν αναφέρεται δηλαδή σε μία ικανότητα του ατόμου, ή σε ένα χαρακτηριστικό προσωπικότητας. Κυρίως όμως, έχουν ασκήσει κριτική στο γεγονός, ότι δεν υπάρχει ένας ενιαίος ορισμός για την έννοια κι αυτό, είναι κάτι που βλάπτει και αμφισβητεί την εγκυρότητα των διάφορων μοντέλων (Nourizade & Mohseni, 2014).

**Θεωρητικά μοντέλα μέτρησης της ΣΝ.** Όπως ήδη γίνεται σαφές, η έννοια της ΣΝ έχει προσελκύσει το ενδιαφέρον πολλών διαφορετικών ερευνητών και αυτό, έχει ως συνέπεια τη δημιουργία ποικίλων ορισμών και μοντέλων μέτρησής της, ανάλογα με τον τρόπο που προσεγγίζεται, ως εννοιολογική κατασκευή (Πλυττά, 2011; Πλατσίδου, 2004). Η ΣΝ, προσεγγίζεται με τα μοντέλα ικανότητας, τα μοντέλα χαρακτηριστικού γνωρίσματος προσωπικότητας και με τα μικτά μοντέλα.

Τα μοντέλα ικανότητας, ή μοντέλα γνωστικο-συναισθηματικών ικανοτήτων, περιγράφουν τη ΣΝ ως νοημοσύνη, με την παραδοσιακή έννοια. Οι αντίστοιχες θεωρίες, οι οποίες εκπορεύονται από αυτά τα μοντέλα, υποστηρίζουν, ότι η ΣΝ συνιστάται από τις γνωστικές ικανότητες των ατόμων, οι οποίες επικεντρώνονται στην ικανότητά τους να επεξεργάζονται τις διαθέσιμες συναισθηματικές πληροφορίες ( Mayer & Salovey, 1997).

Τα μικτά μοντέλα, ή κοινωνικο-συναισθηματικά μοντέλα, περιγράφουν τη ΣΝ ως μια σύνθετη εννοιολογική σύλληψη, η οποία απαρτίζεται από γνωστικές και συναισθηματικές ικανότητες, προερχόμενες από τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα και τις διαθέσεις της προσωπικότητας. Η ΣΝ προσεγγίζεται ως το σύνολο των γνωστικών, συναισθηματικών και κοινωνικών δυνατοτήτων (BarOn, 2000) και των χαρακτηριστικών γνωρισμάτων της προσωπικότητας (Petrides & Furnham, 2000), το οποίο επηρεάζει την ικανότητα του ατόμου να αντιμετωπίζει επιτυχώς τις περιβαλλοντικές απαιτήσεις και πιέσεις, ενώ παράλληλα, συμβάλλει

στην ερμηνεία και πρόβλεψη της επίδοσής του, στο εκάστοτε πεδίο δραστηριοποίησης (Goleman, 1998).

Οι Zeidner, Mathews, Robert και MacCann (2003), πρότειναν ένα πολυεπίπεδο επενδυτικό μοντέλο, στο οποίο διαφορετικές έννοιες της ΣΝ, τοποθετούνται σε ένα αναπτυξιακό συνεχές (Zeidner et al., 2003; Nourizade & Mohseni, 2014). Το διαφορετικό που προτείνουν αυτοί οι ερευνητές, έχει να κάνει με το ότι στο μοντέλο τους, προσπαθούν να συνδυάσουν τόσο τα μοντέλα ικανότητας, όσο και τα μεικτά μοντέλα. Τα τρία επίπεδα της ΣΝ στο πολυεπίπεδο μοντέλο, είναι η βιολογική ιδιοσυγκρασία, οι μαθημένες ικανότητες και η ικανότητα επίγνωσης και ρύθμισης του συναισθήματος (Zeidner et al., 2003). Αυτό που τονίζουν οι κατασκευαστές του μοντέλου και για το οποίο ασκούν κριτική στα ήδη υπάρχοντα, είναι ότι, τα μοντέλα ικανότητας και τα μεικτά μοντέλα δεν είναι αμοιβαία αποκλειόμενα. Αντιθέτως, είναι συμπληρωματικά (Nourizade & Mohseni, 2014).

Τα μοντέλα που προσεγγίζουν τη ΣΝ ως χαρακτηριστικό γνώρισμα της προσωπικότητας, περιγράφουν τη ΣΝ ως ένα σύμπλεγμα συναισθημάτων, κοινωνικών δεξιοτήτων και χαρακτηριστικών προσωπικότητας. Πρόσφατα, οι Petrides & Furnham (2000), πρότειναν αυτήν τη νέα κατηγοριοποίηση και τον διαχωρισμό ανάμεσα στη ΣΝ, ως χαρακτηριστικό και στη ΣΝ, ως ικανότητα. Η ΣΝ ως χαρακτηριστικό, αναφέρεται σε ένα σύμπλεγμα συναισθημάτων, κοινωνικών δεξιοτήτων και χαρακτηριστικών προσωπικότητας, ενώ η ΣΝ ως ικανότητα αναφέρεται στη γνωστική ικανότητα αξιολόγησης πληροφοριών. Οι ερευνητές που μετράνε τη ΣΝ ως χαρακτηριστικό, πρεσβεύουν ότι, η υποκειμενικότητα πρέπει να λαμβάνεται υπόψιν, καθώς, δεν πρόκειται για μια γνωστική ικανότητα, ή τυπική νοημοσύνη και θεωρούν, ότι στο θέμα των συναισθημάτων, δεν μπορεί να υπάρχει μία απάντηση, όπως υπάρχει στην τυπική νοημοσύνη (Petrides, 2011). Όπως αναφέρουν οι ερευνητές (Petrides & Furnham, 2003), είναι

σημαντικό να κατανοήσουμε, ότι η ΣΝ ως χαρακτηριστικό και η ΣΝ ως ικανότητα, είναι δυο εντελώς διαφορετικές εννοιολογικές κατασκευές, διότι οι διαδικασίες που οδηγούν στη μέτρησή τους διαφέρουν, παρόλο που αλληλοκαλύπτονται σε θεωρητικό επίπεδο. Ουσιαστικά, η πρόταση του διαχωρισμού γίνεται γιατί, τα ερωτηματολόγια αυτοαναφοράς και τα ερωτηματολόγια μέγιστης απόδοσης, μετράνε κάτι εντελώς διαφορετικό και αποκλείεται να έχουν τα ίδια αποτελέσματα.

**Εργαλεία μέτρησης της ΣΝ.** Βάσει του εργαλείου το οποίο χρησιμοποιείται, η ΣΝ μπορεί να μετρηθεί με ερωτηματολόγια αυτοαναφοράς και με εργαλεία μέτρησης μέγιστης απόδοσης.

Η ΣΝ ως σύνθετη εννοιολογική κατασκευή (μικτά μοντέλα) και ως χαρακτηριστικό, μετριέται με ερωτηματολόγια αυτο-αναφοράς και λαμβάνει υπόψιν την υποκειμενική διάσταση των συναισθημάτων, ενώ όταν μετριέται ως ικανότητα (μοντέλα ικανότητας), αγνοείται η υποκειμενικότητα των συναισθημάτων και χρησιμοποιούνται τα εργαλεία μέτρησης μέγιστης απόδοσης, όπου μοιάζουν πολύ, με τα εργαλεία μέτρησης του IQ (Petrides, 2011). Στα εργαλεία μέγιστης απόδοσης, υπάρχει σωστή απάντηση, ενώ στα εργαλεία αυτοαναφοράς, η απάντηση βασίζεται στην υποκειμενικότητα. Η ΣΝ, η οποία προκύπτει από τα εργαλεία αυτοαναφοράς, αποκαλείται και αντιληπτή ή αντιλαμβανόμενη (Πλατσίδου, 2005). Εντός των ερωτηματολογίων αυτοαναφοράς, υπάγονται και τα εργαλεία 360° μοιρών, τα οποία βασίζονται σε αναφορές τρίτων, με σκοπό μία πιο αντικειμενική μέτρησή της ΣΝ (Πλυττά, 2011).

### **1.1.1.Θεωρητικά μοντέλα συναισθηματικής νοημοσύνης**

**Το μικτό μοντέλο συναισθηματικής επάρκειας του Goleman.** Ο Goleman (1998), ορίζει τη ΣΝ ως κάτι που : *«επηρεάζει τους περισσότερους τομείς της ζωής ενός ατόμου και αυτό κατ' επέκταση, βοηθά και στο να μπορεί το άτομο να επιλύει όλα τα προβλήματα που προκύπτουν».*

Ο Goleman (2006), προσεγγίζει τη ΣΝ, ως την ικανότητα του ατόμου να παρακινεί τον εαυτό του, απέναντι στην όποια ματαιώση και να ελέγχει τις παρορμήσεις του με σκοπό, να παρατείνει την ικανοποίηση. Θεωρεί ότι είναι η ικανότητα ρύθμισης της διάθεσης και της δυσφορίας, ώστε να μην κατακλύζεται η σκέψη από το στρες (Nourizade & Mohseni, 2014).

Το μοντέλο του Goleman (1998), εξετάζει τη ΣΝ ως μια μικτή νοημοσύνη, η οποία αποτελείται, τόσο από γνωστικές ικανότητες, όσο και από χαρακτηριστικά προσωπικότητας (Nourizade et al., 2014; Goleman, 1998). Βασική θέση του Goleman (2006), είναι ότι, η ΣΝ εξελίσσεται μαζί με την ανάπτυξη του εγκεφάλου και ότι, βασικές συναισθηματικές ικανότητες, μπορούν να διδαχθούν και να βελτιωθούν (Goleman, 2006).

Το αρχικό μοντέλο περιείχε 5 βασικές κατηγορίες (Goleman, 1998) με 25 υποκατηγορίες. Στο αναθεωρημένο μοντέλο (Boyatzis, Goleman & Rhee, 2000), η ΣΝ ορίζεται ως μεταβλητή με 4 βασικές κατηγορίες και 20 υποκατηγορίες. Η κατηγορία που καταργήθηκε είναι αυτή των κινήτρων συμπεριφοράς, η οποία περιείχε τη δέσμευση, την αισιοδοξία, την πρωτοβουλία και τα κίνητρα επίτευξης.

Οι κατηγορίες ορίζονται ως εξής:

- Αυτοεπίγνωση: περιλαμβάνει την αυτοαξιολόγηση, τη συναισθηματική επίγνωση και την αυτοπεποίθηση.
- Αυτοδιαχείριση: περιλαμβάνει τον αυτοέλεγχο, την αξιοπιστία, τη συνείδηση, την προσαρμοστικότητα, το κίνητρο επίτευξης και την καινοτομία.
- Κοινωνική συνείδηση: περιλαμβάνει την ενσυναίσθηση, τον προσανατολισμό υπηρεσιών και την οργανωτική συνείδηση.
- Κοινωνικές δεξιότητες: περιλαμβάνει τις επικοινωνιακές δεξιότητες, τη διαχείριση συγκρούσεων, την επιρροή σε άλλα άτομα για να βοηθηθούν, την ομαδική δουλειά, την

ηγεσία, τη συνεργασία, τη δημιουργία δεσμών και την ικανότητα να γίνεται κανείς φορέας αλλαγών.

Ο Goleman (1998), υποστήριξε την άποψη ότι η ΣΝ, βοηθά το άτομο να θέτει όλο και μεγαλύτερους στόχους και να τους επιτυγχάνει και πως ουσιαστικά, φανερώνει και το επίπεδο της συναισθηματικής του επάρκειας, το οποίο δείχνει την ικανότητα του ατόμου να έχει υψηλές επιδόσεις στον στόχο τον οποίο βάζει (Πλατσίδου, 2004).

Το εργαλείο των Goleman & Boyatzis (1999), μετράει τη συναισθηματική επάρκεια του ατόμου και ονομάζεται Ερωτηματολόγιο Συναισθηματικής Επάρκειας ECI (Emotional Competence Inventory) (Boyatzis, 1982, Goleman, 1995, 1998). Εκτός από το ECI, υπάρχει και το ECI 360°, το οποίο χρησιμοποιεί αναφορές τρίτων (συναδέλφων, προϊσταμένων) για να μετρήσει τη συναισθηματική επάρκεια του εργαζόμενου, με στόχο να εντοπίσει τις αδύναμες πλευρές της και να τις ενισχύσει, ώστε ο εργαζόμενος να γίνει πιο αποδοτικός (Boyatzis, 1982, Goleman, 1995, 1998).

Πιο πρόσφατα, ο Goleman (2001), όρισε τα δυο συστατικά που χαρακτηρίζουν τις ιδιότητες της ΣΝ. Το πρώτο, αναφέρεται στην ικανότητα του ατόμου, να αντιλαμβάνεται και να διαχειρίζεται τα συναισθήματά του και το δεύτερο συστατικό αναφέρεται, στο αν οι ικανότητες είναι καθαρά ενδοπροσωπικές ή βασίζονται στις σχέσεις του ατόμου με τους άλλους (Goleman, 2001;Χαραλάμπους, 2011,σελ.364). Με βάση αυτά τα συστατικά, σχηματίζονται οι παράγοντες που αποτελούν τη ΣΝ:

- Η επίγνωση των προσωπικών συναισθημάτων
- Η επίγνωση των συναισθημάτων και των αναγκών των άλλων
- Η διαχείριση των συναισθημάτων, των παρορμήσεων και των αποθεμάτων
- Η διαχείριση των συναισθημάτων των άλλων



Το μικτό μοντέλο του Goleman, αφορά μόνο το πλαίσιο της εργασιακής απόδοσης και αυτό το διαχωρίζει και από το επόμενο μοντέλο, το οποίο παρουσιάζεται (Goleman & Emmerling, 2003).

**Το μικτό μοντέλο συναισθηματικής και κοινωνικής νοημοσύνης του Bar-On .** Το μοντέλο του Bar-On, αντιμετωπίζει τη ΣΝ ως έναν συνδυασμό γνωστικών δεξιοτήτων και χαρακτηριστικών προσωπικότητας, το οποίο επηρεάζει τις γενικότερες δεξιότητες και την ευημερία των ατόμων (Bar-On, 1997). Ο ίδιος, ορίζει τη ΣΝ ως ένα σύνολο κοινωνικών και συναισθηματικών ικανοτήτων το οποίο επηρεάζει την κατανόησή και την έκφραση του εαυτού, την κατανόηση και τη συνδιαλλαγή με τους άλλους και τέλος, την ικανότητά αντιμετώπισης καθημερινών απαιτήσεων (Bar-On, 2006 ; Nourizade & Mohseni, 2014).

Το σύνολο αυτών των ιδιοτήτων, συνοψίζεται στα παρακάτω στοιχεία (Bar-On, 1997):

- Οι ενδοπροσωπικές ικανότητες, αφορούν τις ικανότητες του ατόμου, με τις οποίες καθίσταται ικανό, να κρίνει τα συναισθήματα του, καθώς και να γνωρίζει σε βάθος, τον εαυτό του. Περιλαμβάνουν την αυτοεπίγνωση, τη διεκδικητικότητα, την αυτοαποδοχή, την αυτοπραγμάτωση και την ανεξαρτησία.
- Οι διαπροσωπικές δεξιότητες, που αφορούν τη δυνατότητα του ατόμου, να κατανοεί τα συναισθήματα των άλλων ανθρώπων και να συνάπτει διαπροσωπικές σχέσεις μαζί τους και περιλαμβάνουν, την ενσυναίσθηση και την κοινωνική υπευθυνότητα
- Η προσαρμοστικότητα, που αφορά την ικανότητα του ατόμου, να κρίνει ορθά και αντικειμενικά, κάθε κατάσταση στην καθημερινή ζωή του, να προσαρμόζεται στα νέα, κάθε φορά, δεδομένα, καθώς και να μετασχηματίζει, τα τυχόν αρνητικά συναισθήματα των άλλων, για το άτομό του, σε θετικά. Οι παράγοντες προσαρμοστικότητας

περιλαμβάνουν την επίλυση προβλημάτων, τον έλεγχο της πραγματικότητας και την ευελιξία.

- Οι τρόποι καταπολέμησης του άγχους, που αφορούν, τη δυνατότητα του ατόμου να μειώνει τα επίπεδα άγχους, όπου σε κάποιες στιγμές μπορεί να είναι πολύ υψηλά, καθώς και να περιορίζει τυχόν συναισθηματικές εξάρσεις, εξαιτίας του υπερβολικού άγχους.
- Οι μέθοδοι δραστηριοποίησης και οι γενικότεροι παράγοντες που επιδρούν στη γενική διάθεση, αφορούν τον βαθμό στον οποίο, κάποιο άτομο αντιμετωπίζει με αισιόδοξο τρόπο τη ζωή γενικότερα και τους ανθρώπους γύρω του. Στους παράγοντες γενικής διάθεσης, εντοπίζεται η ικανότητα απόλαυσης και η διατήρηση θετικής διάθεσης. Ακόμη, εδώ προστίθεται και ο βαθμός στον οποίο, νιώθει ευτυχής με τον εαυτό του και αυτή η ευτυχία, εκφράζεται με θετικό τρόπο και στους ανθρώπους γύρω του (Καραδήμας, 2012; Πλυττά, 2011; Χαραλάμπους, 2011, σελ.365).

Ο Κατάλογος Συναισθηματικού Πηλίκου (EQ-I, Emotional Quotient Inventory) του Bar On(1997), μετράει τη ΣΝ, ως ένα σύμπλεγμα συναισθημάτων και κοινωνικών δεξιοτήτων, που καθορίζουν, πόσο αποτελεσματικά κατανοεί και εκφράζει κανείς τον εαυτό του και πώς σχετίζεται και διαχειρίζεται τις καθημερινές απαιτήσεις (Bar-On, 2000;2006). Η ΣΝ μεταβάλλεται με τον χρόνο και μπορεί να αυξηθεί, μέσω εκπαιδευτικών και θεραπευτικών παρεμβάσεων (Bar-On, 2000; Πλυττά, 2011).

Σε αυτόν αποδίδεται ο όρος «δείκτης συναισθηματικότητας» και «Συναισθηματικό πηλίκο» (EQ), σε αντιστοιχία με το Νοητικό πηλίκο (IQ), της γενικής νοημοσύνης. Τα ευρήματα από το εγχειρίδιο του Bar-On, δεν δείχνουν σημαντικές διαφορές ανάμεσα σε άντρες και γυναίκες, σχετικά με τη συνολική νοημοσύνη. Υπάρχουν όμως μικρές διαφορές ανάμεσα στα δυο φύλα, όπου οι άντρες φαίνεται να έχουν υψηλότερη ενδροπροσωπική ικανότητα,

αυτοαποδοχή, ευελιξία και αισιοδοξία, ενώ οι γυναίκες, καλύτερες διαπροσωπικές ικανότητες, ενσυναίσθηση και επίγνωση συναισθημάτων (Χαραλάμπους, σελ.366).

**Το μοντέλο ικανότητας των Mayer, Salovey & Caruso .** Οι Salovey & Mayer (1990), χρησιμοποίησαν τον όρο ΣΝ, για να περιγράψουν τη νοητική διαδικασία που περιλαμβάνει, την αναγνώριση, χρήση, κατανόηση και διαχείριση των συναισθημάτων, τόσο του εαυτού, όσο και των άλλων, με σκοπό να μπορεί το άτομο να επιλύει προβλήματα και να ρυθμίζει τη συμπεριφορά του, αναλόγως την εκάστοτε συνθήκη (Brackett & Salovey, 2006; Mayer & Salovey, 1997; Salovey & Mayer, 1990). Πρόκειται για μία νοημοσύνη, που σκοπό έχει την επίλυση διανοητικών προβλημάτων (Mayer, 2011).

Έχοντας γνώση της προηγούμενης έρευνας, σε σχέση με τις μη- γνωστικές πλευρές της νοημοσύνης, οι Salovey & Mayer (1990), προσπάθησαν παράλληλα με το να ορίσουν τη ΣΝ, να δημιουργήσουν και έναν έγκυρο τρόπο μέτρησής της με σκοπό να αποσαφηνίσουν τη σημαντικότητά της (Cherniss, 2000). Σε μία έρευνα που διεξήγαγαν και τα υποκείμενα είδαν μία ταινία με πολλές ανατροπές και δυσάρεστες εκπλήξεις, παρατήρησαν ότι, τα άτομα που σκόραραν υψηλά στη συναισθηματική διαύγεια, δηλαδή στην ικανότητα να αναγνωρίζουμε και να δίνουμε ένα όνομα σε μία συγκεκριμένη διάθεση, επανήλθαν πιο γρήγορα στο φυσιολογικό τους επίπεδο ηρεμίας (Salovey, Mayer, Goleman, Turvey, Palfai, 1995).

Σε μία επόμενη έρευνα, παρατήρησαν ότι, όσοι είχαν υψηλό επίπεδο κατανόησης και εκτίμησης των συναισθημάτων των άλλων, ήταν πιο ικανοί να απαντούν με ευελιξία στις αλλαγές του κοινωνικού τους περιβάλλοντος και να δημιουργούν υποστηρικτικά και σταθερά κοινωνικά δίκτυα (Salovey, Bedell, Detweiler, Mayer, 1999).

Οι ερευνητές βλέπουν τη ΣΝ ως ικανότητα διαχωρισμένη από τις ιδιότητες ή τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας. Η ΣΝ θεωρείται η ικανότητα του ατόμου να αιτιολογεί τα

συναισθήματά του και να μπορεί να επεξεργάζεται τη συναισθηματική πληροφορία, με στόχο να ενισχύει τη γνωστική διαδικασία.

Το θεωρητικό μοντέλο ικανότητας των Salovey & Mayer (1990), αρχικά περιείχε τρεις κατηγορίες οι οποίες αποτελούν τη ΣΝ: α) την αξιολόγηση και έκφραση συναισθημάτων, β) τη ρύθμιση του συναισθήματος και τέλος, γ) την αξιοποίηση των συναισθημάτων για την επίλυση προβλημάτων (Salovey & Mayer, 1990). Το 1995, το βιβλίο του Goleman αλλάζει αρκετά την αντίληψη για τη ΣΝ και το μοντέλο που προτείνει επεκτείνει τη δομή της, καθώς περιλαμβάνει συγκεκριμένες κοινωνικές και επικοινωνιακές δεξιότητες, οι οποίες επηρεάζονται από την κατανόηση και την έκφραση συναισθημάτων (Schutte et al., 1998). Το 1997, οι Salovey & Mayer αναθεωρούν το θεωρητικό μοντέλο ικανότητας και δίνουν μεγαλύτερη έμφαση στα γνωστικά συστατικά της ΣΝ, η οποία προσεγγίζεται με όρους δυνατοτήτων, τόσο για διανοητική, όσο και για συναισθηματική εξέλιξη (Schutte et al., 1998).

Το αναθεωρημένο μοντέλο ικανότητας των Mayer & Salovey (1997), περιλαμβάνει τους εξής τέσσερις (4) τομείς :

- Αντίληψη και αναγνώριση συναισθημάτων / Αυτοεπίγνωση: η ικανότητα του ατόμου να αντιλαμβάνεται τα συναισθήματά του και να τα εκφράζει, με φυσικότητα.
- Αξιολόγηση και αναγνώριση συναισθημάτων των άλλων / Ενσυναίσθηση: η ικανότητα των ατόμων να αντιλαμβάνονται τα συναισθήματα των άλλων ανθρώπων και να μπορούν να χρησιμοποιούν αυτή τη γνώση ώστε να ωφεληθούν οι διαπροσωπικές, ή οι επαγγελματικές, τους σχέσεις.
- Συναισθηματική διευκόλυνση και αφομοίωση των συναισθημάτων στον τρόπο σκέψης / Αυτορρύθμιση. Σχετίζεται με την ικανότητα κάποιου, να χειρίζεται τα συναισθήματά του με τέτοιο τρόπο, ώστε να διευκολύνουν, παρά να εμποδίζουν την εκάστοτε εργασία.

- Τη διαχείριση των συναισθημάτων για την επίτευξη στόχων και αύξησης της απόδοσης.

Τόσο η αξιολόγηση, όσο και η ρύθμιση συναισθημάτων, αφορά στον εαυτό αλλά και στους άλλους. Το μοντέλο των Salovey & Mayer για τη ΣΝ, περιλαμβάνει εξίσου κοινωνικές και γνωστικές λειτουργίες (Schutte et al, 1998).

Το πρώτο εργαλείο που κατασκευάστηκε για να μετρήσει τις 4 διαστάσεις της ΣΝ ως ικανότητα, ήταν το Multifactor Emotional Intelligence Test (MEIS; Mayer, Caruso, & Salovey, 1999). Στη συνέχεια, το εργαλείο βελτιώθηκε και δημιουργήθηκε ένα πιο σύντομο τεστ, το Emotional Intelligence Test (MSCEIT; Mayer, Salovey, & Caruso, 2002a). Την παρούσα χρονική στιγμή, η ΣΝ ως ικανότητα μετρείται με το MSCEIT version 2.0 και οι έρευνες που γίνονται για την εγκυρότητα του εργαλείου υποστηρίζουν ότι η ΣΝ συναντιέται με τα κλασσικά κριτήρια της γνωστικής νοημοσύνης και προβλέπει αποτελέσματα κοινωνικής σημασίας, πράγμα που σημαίνει ότι σε αυτό το μοντέλο η ΣΝ καλείται να εναρμονιστεί με τους κοινωνικούς κανόνες (Brackett & Salovey, 2006 ; Πλυττά, 2011).

**Το μικτό μοντέλο του Cooper .** Στο συγκεκριμένο μοντέλο, η ΣΝ, δεν σχετίζεται μόνο με τις γενικές ικανότητες της προσωπικότητας, αλλά συνδέεται με το περιβάλλον και την ευρύτερη ζωή του ατόμου και τις επιπτώσεις που μπορεί να έχει σε αυτό (Cooper & Sawaf, 1997).

Η ΣΝ αποτελείται από πέντε διαστάσεις χαρακτηριστικών και ικανοτήτων (Πλυττά 2011; Πλατσίδου, 2004):

- Το περιβάλλον του ατόμου, το οποίο περιλαμβάνει τις πιέσεις και τις ικανοποιήσεις, που βιώνει το άτομο.
- Η ανταγωνιστικότητα, η οποία αναφέρεται στην επιμονή και την αντοχή του ατόμου, να επιτύχει τους στόχους που έχει βάλει και να παραμείνει δημιουργικό.

- Η συναισθηματική επίγνωση του ατόμου, η οποία αναφέρεται στην ικανότητα επίγνωσης των δικών συναισθημάτων, καθώς και των άλλων και η ικανότητα έκφρασής τους.
- Οι γενικές αξίες του ατόμου, οι οποίες περιλαμβάνουν τις πεποιθήσεις, τις προσδοκίες, το αξιακό σύστημα, την αυτοπραγμάτωση και τη συμπόνια.
- Η κατάσταση της υγείας και η ποιότητα των σχέσεων.

Για τη μέτρηση της ΣΝ, οι Cooper & Sawaf (1997), δημιούργησαν τον Χάρτη Συναισθηματικού Δείκτη (EQ-map), το οποίο αποτελεί εργαλείο 360° και εντοπίζει, τόσο τις προσωπικές ικανότητες, όσο και τις αδυναμίες, με στόχο να δημιουργήσει έναν χάρτη με τα βήματα που χρειάζεται να ακολουθήσει κανείς, ώστε να οδηγηθεί στην επιτυχία (Cooper & Sawaf, 1997; Cooper & Orioli, 2005).

**Το μοντέλο συναισθηματικής αποτελεσματικότητας των Petrides & Furnham (trait EI model).** Οι Petrides και Furnham (2001), προσεγγίζουν τη ΣΝ, ως χαρακτηριστικό γνώρισμα της προσωπικότητας και την ορίζουν, ως μια ομάδα συμπεριφοριστικών διαθέσεων και αντιλήψεων, τις οποίες διαθέτουν τα άτομα για τον εαυτό τους, σχετικά με την ικανότητά τους να αναγνωρίζουν, να επεξεργάζονται και να χρησιμοποιούν πληροφορίες, συναισθηματικά φορτισμένες. Τη διακρίνουν εντελώς από τη ΣΝ ως γνωστική ικανότητα και ουσιαστικά θεωρούν, ότι η ΣΝ αποτελεί ένα ακόμα γνώρισμα της προσωπικότητας, το οποίο αυτο-αξιολογείται και δεν μπορεί να σχετιστεί με αξιολογήσεις μέγιστης απόδοσης (Petrides, Pita, Kokkinaki, 2007). Η ΣΝ ως χαρακτηριστικό, αναφέρεται συχνά και ως συναισθηματική αυτο-αποτελεσματικότητα, η οποία αντιστοιχεί στο πόσο πιστεύει κανείς στην ικανότητά του να αντιμετωπίζει επιτυχώς απαιτήσεις και πιέσεις του περιβάλλοντος (Petrides, Pita, Kokkinaki, 2007).

Βασικός στόχος των ερευνητών ήταν να ερευνηθεί το που τοποθετείται η ΣΝ, σε σχέση με τα καθιερωμένα χαρακτηριστικά προσωπικότητας (big five, giant three), με αποτέλεσμα οι έρευνες των τελευταίων ετών να καταλήγουν στο συμπέρασμα ότι η ΣΝ είναι ένα διακριτό και σύνθετο χαρακτηριστικό προσωπικότητας, το οποίο βρίσκεται στα χαμηλότερα επίπεδα της ιεραρχίας (Petrides, Perez, Furnham, 2007 ; Pérez-González & Sanchez-Ruiz, 2014; Petrides, Pita, and Kokkinaki , 2007). Η σύνδεση της ΣΝ με τους ήδη υπάρχοντες τύπους προσωπικότητας, επιβεβαιώνει την ιδιότητά της ως χαρακτηριστικό και επιπλέον, οδηγεί στη σύνδεσή της με βιολογικούς και γενετικούς μηχανισμούς. Πολλά γονίδια τα οποία είναι υπεύθυνα για την ανάπτυξη των ατομικών διαφορών, σε σχέση με τους 5 βασικούς τύπους προσωπικότητας (big five), είναι επίσης υπεύθυνα για τις ατομικές διαφορές όσον αφορά τη ΣΝ (Petrides et al. 2016). Προηγούμενες έρευνες έχουν δείξει ότι ασθενείς με βλάβες στον μεσοκοιλιακό προ μετωπιαίο φλοιό και στην αμυγδαλή, λάμβαναν χαμηλότερα σκορ στη ΣΝ ως χαρακτηριστικό (Bar-On, Tranel, Denburg, Bechara, 2003).

Η ΣΝ ως χαρακτηριστικό, έχει επίσης ερευνηθεί, σε σχέση με τη ψυχική υγεία των ατόμων και από τα αποτελέσματα φαίνεται, ότι αποτελεί ισχυρό παράγοντα αύξησης της ευημερίας και της ψυχικής υγείας και προστατευτικό παράγοντα, κατά της ψυχοπαθολογίας (Martins, Ramalho, Morin's, 2010; Petrides, Pérez-González & Furnham, 2007). Όσο υψηλότερα είναι τα επίπεδα ΣΝ, τόσο χαμηλότερη είναι η πιθανότητα εμφάνισης στρες, κατάθλιψης και άγχους σε νέους ενήλικες που βιώνουν καθημερινά εξωτερικές πιέσεις (Martins et al., 2010), σε μεγαλύτερους ενήλικες που βιώνουν στρεσογόνες καταστάσεις (Weaving, Orgeta, Orrell, & Petrides, 2014) και σε αθλητές σε ανταγωνιστικά σπορ (Laborde, Brüll, Weber, & Anders, 2011).

Η ΣΝ ως χαρακτηριστικό εξετάζεται με ερωτηματολόγια αυτοαναφοράς και αποτελείται από τους εξής τέσσερις παράγοντες:

- Συναισθηματικότητα

Η συναισθηματικότητα περιλαμβάνει τη συναισθηματική έκφραση, τη συναισθηματική αντίληψη του εαυτού και του άλλου, τις δεξιότητες, σε επίπεδο σχέσεων και την ενσυναίσθηση. Άτομα που σημειώνουν υψηλά σκορ σε αυτόν τον παράγοντα, εμφανίζουν αυξημένες ικανότητες εγγύτητας με τους άλλους ανθρώπους και σαφή έκφραση των συναισθημάτων τους.

- Ευημερία

Η αυτοεκτίμηση, η ευτυχία και η αισιοδοξία είναι οι βασικές όψεις του παράγοντα ευημερία. Όλες αυτές οι θετικές ποιότητες, προκύπτουν από την αυτοαξιολόγηση για τα επιτεύγματα του παρελθόντος, τις μελλοντικές προσδοκίες, την απόδοση και την παραγωγικότητα στην εργασία. Άτομα με υψηλή αίσθηση ευημερίας, παρουσιάζουν λιγότερο άγχος και μικρότερη πιθανότητα κατάθλιψης.

- Αυτοέλεγχος

Ο αυτοέλεγχος, αφορά την ικανότητα ελέγχου της παρορμητικότητας, τη ρύθμιση του συναισθήματος και τη διαχείριση του άγχους, υπό συνθήκες πίεσης. Άτομα με υψηλά επίπεδα αυτοελέγχου, είναι λιγότερο παρορμητικά και περισσότερο ευέλικτα σε συνθήκες πίεσης και περιβαλλοντικών απαιτήσεων.

- Κοινωνικότητα

Περιλαμβάνει τη διεκδικητικότητα των ατομικών δικαιωμάτων, τη διαχείριση των συναισθημάτων των άλλων και την κοινωνική αντίληψη. Αφορά κοινωνικά πλαίσια και την ικανότητα του ατόμου, να χειρίζεται επιτυχώς τις κοινωνικές απαιτήσεις και προκλήσεις.



Η ευελιξία και το εσωτερικό κίνητρο, δεν εμπίπτουν σε κάποιο παράγοντα, αλλά τροφοδοτούν κατευθείαν τον συνολικό βαθμό ΣΝ.

Το πιο διαδεδομένο εργαλείο μέτρησης της ΣΝ ως χαρακτηριστικό, είναι το ερωτηματολόγιο TEIQue (Trait Emotional Intelligence Questionnaire), τόσο στη σύντομη μορφή του, όσο και στην ολόκληρη. Πρόσφατα, δημιουργήθηκε και το ερωτηματολόγιο TEIQue 360° και το TEIQue για εφήβους. Το ερωτηματολόγιο έχει μεταφραστεί σε περισσότερες από 15 γλώσσες (Petrides,2001;2003).

Η έρευνα των Nellis et al (2009), είναι η πρώτη έρευνα που εξέτασε εάν η ΣΝ ως χαρακτηριστικό, μπορεί να αυξηθεί ή όχι, μέσω ενός προγράμματος εκπαίδευσης. Η ομάδα που έλαβε εκπαίδευση έδειξε σημαντική αύξηση στη συναισθηματική ταύτιση και τη διαχείριση συναισθημάτων των άλλων και των δικών τους, σε σχέση με την ομάδα ελέγχου, που δεν εκπαιδεύτηκε. Σημαντικό είναι ότι, οι θετικές αλλαγές παρέμειναν σημαντικές μετά από 6 μήνες και ότι, χαρακτηριστικά σχετικά σταθερά, μπορούν να μεταβληθούν μετά από συγκεκριμένη εκπαίδευση.

Η βιβλιογραφική ανασκόπηση των Schutte, Mallouf & Thorsteisson (2013), καταλήγει στο ότι η ΣΝ ως χαρακτηριστικό προσωπικότητας, μπορεί να αυξηθεί μετά από εκπαίδευση στις βασικές δεξιότητές της. Στο ίδιο μήκος, η ανασκόπηση των Petrides et al. (2016), καταλήγει στο συμπέρασμα, ότι η ΣΝ υπάγεται στην αλλαγή και αυτό κατ' επέκταση, επηρεάζει και όλους τους τομείς με τους οποίους είναι συνδεδεμένη (βιολογία, εκπαίδευση, υγεία, σχέσεις, εργασία).

### **1.2.Επαγγελματική εξουθένωση**

Ο όρος της ΕΕ, αναφέρθηκε πρώτα από τον ψυχίατρο Herbert Freudenberger (1974), όταν ο ίδιος παρατήρησε στον εαυτό του και στους συναδέλφους του, μειωμένη ενεργητικότητα, υποκίνηση και δέσμευση, σε σχέση με την εργασία τους. Αυτά τα τρία χαρακτηριστικά, τα ονόμασε «burn out». Το 1976, η Christina Maslach, μελέτησε το πώς οι εργαζόμενοι σε δομές

παροχής υπηρεσιών, αντιμετωπίζουν τις προκλήσεις και τις απαιτήσεις του επαγγέλματος και παρατήρησε, σταδιακή εξάντληση, κυνισμό και μειωμένη δέσμευση, χαρακτηριστικά τα οποία δήλωναν ΕΕ (Χαραλάμπους, 2011, σελ.350).

Οι ορισμοί που έχουν δοθεί για το σύνδρομο ΕΕ, περιγράφουν την εξουθένωση, είτε ως κατάσταση, είτε ως διαδικασία. Ο πιο διαδεδομένος ορισμός που περιγράφει την εξουθένωση ως κατάσταση, είναι αυτός των Maslach και Jackson (1986), όπου *«η επαγγελματική εξουθένωση αποτελεί το σύνδρομο συναισθηματικής εξάντλησης, αποπροσωπώσεως και χαμηλής προσωπικής επίτευξης που μπορεί να προκύψει σε άτομα τα οποία απασχολούνται στον τομέα της παροχής υπηρεσιών σε ανθρώπους»* (Χαραλάμπους, 2011, σελ.351).

Ο όρος ΕΕ, όπως ορίζεται από την Maslach (1982), αναφέρεται στην απώλεια ψυχολογικών και σωματικών πόρων, καθώς και στην απώλεια ενδιαφέροντος για τους ανθρώπους, όπου βιώνει ένα άτομο, όταν έρχεται αντιμέτωπο με το εργασιακό στρες και αποτυγχάνει να αντιμετωπίσει τις στρεσογόνες συνθήκες. Εν τέλει, *«ο επαγγελματίας δεν έχει πλέον καθόλου θετικά αισθήματα συμπάθειας ή σεβασμού, για τους πελάτες ή ασθενείς»* (Maslach,1982) . Πρόκειται για μια αρνητική ψυχολογική εμπειρία, η οποία επηρεάζει σταδιακά και τους υπόλοιπους τομείς της ζωής ενός ατόμου. Είναι ένα σύνδρομο που υποχωρεί δύσκολα και χαρακτηρίζεται ως εξαιρετικά δυσάρεστο, καθώς καταλήγει σε μια αδυναμία εργασίας και παραγωγικότητας (Potter, 2001). Συχνά, περιγράφεται ως ένα σπирάλ, από το οποίο είναι δύσκολο να ξεφύγει κανείς και φθείρει τις αξίες, την αξιοπρέπεια, το πνεύμα και τη θέληση του εργαζομένου ( Maslach, 1997 ; Αυγεράκης, Παπαδάκη, Τοράκη, 2012).

Η Maslach (2006;2015), υποστηρίζει ότι όσοι εργάζονται στην παροχή υπηρεσιών ψυχικής υγείας και σε εκπαιδευτικά πλαίσια, συχνά καλούνται να διαθέσουν χρόνο σε έντονες αλληλεπιδράσεις με τους άλλους ανθρώπους. Η έμφαση δίνεται στην επίλυση προβλημάτων του

πελάτη, τα οποία είναι συνήθως επιφορτισμένα με συναισθήματα θυμού, ντροπής, φόβου, απελπισίας. Ακριβώς επειδή σε αυτά τα προβλήματα, η λύση δεν είναι πάντα προφανής και εύκολη, ενώ παράλληλα η διαδικασία μπορεί να γίνει ασαφής και απογοητευτική, απαιτείται μια ιδιαίτερα έντονη πνευματική και ψυχική εργασία. Οι άνθρωποι που δουλεύουν κάτω από αυτές τις συνθήκες, επι σειρά ετών, μπορεί να οδηγηθούν σε χρόνια στρες, το οποίο μπορεί με τη σειρά του να οδηγήσει στην ΕΕ.

Η ΕΕ είναι ένα ψυχολογικό σύνδρομο, το οποίο αποτελείται από τη συναισθηματική εξάντληση, την αποπροσωποποίηση και τη μειωμένη προσωπική επίτευξη.

Οι διαστάσεις της ΕΕ πιο αναλυτικά:

- Συναισθηματική εξουθένωση / εξάντληση: το άτομο αποστασιοποιείται συναισθηματικά και δεν μπορεί να προσφέρει στην εργασία, στους πελάτες, στους ασθενείς. Οι συναισθηματικοί πόροι του ατόμου είναι αισθητά μειωμένοι και δεν μπορεί να προσφέρει πλέον ψυχολογικά.
- Αποπροσωποποίηση: είναι η απόσταση που κρατάει ο εργαζόμενος από τους αποδέκτες των υπηρεσιών του και καταλήγει να τους βλέπει σαν αντικείμενα. Συχνά, γίνεται κυνικός και αρνητικός προς τους άλλους.
- Προσωπική επίτευξη: η αρνητική αξιολόγηση του εαυτού, σε σχέση με την εργασία του. Συνοδεύεται από χαμηλή αυτοεκτίμηση και συναισθήματα προσωπικής δυστυχίας.

Ένας άλλος ορισμός, που εξετάζει την εξουθένωση ως κατάσταση, είναι ο ορισμός που δίνουν οι Pines & Aronson (1998), ο οποίος εμπεριέχει και σωματικά συμπτώματα και δεν περιορίζεται μόνο, σε επαγγελματίες παροχής κοινωνικών υπηρεσιών. Το σύνδρομο ορίζεται ως ένα συνονθύλευμα σωματικής, πνευματικής και συναισθηματικής εξάντλησης και εμφανίζεται σε άτομα, που εμπλέκονται μακροχρόνια σε συναισθηματικά απαιτητικές καταστάσεις.

Τα τελευταία χρόνια, οι έρευνες για την ΕΕ έχουν επεκταθεί και σε άλλα επαγγέλματα, πέραν αυτών της παροχής υπηρεσιών. Ενώ στην αρχή επικεντρώθηκαν σε επαγγέλματα, όπου οι συναισθηματικές προκλήσεις είναι έντονες και συχνές, καταλήγουν ότι, η ΕΕ μπορεί να εμφανιστεί σε όλους τους τύπους επαγγελμάτων (Χαραλάμπους, 2011, σελ.354).

Ενώ υπάρχει πληθώρα ορισμών για την εξουθένωση, όλοι οι ορισμοί συμπίπτουν σε κάποια κοινά χαρακτηριστικά όπως, τα συμπτώματα δυσφορίας, η συναισθηματική κούραση, η αλλαγή συμπεριφοράς, η κατάθλιψη και το αίσθημα αναποτελεσματικότητας και μειωμένης απόδοσης. Σημαντικό να τονιστεί ότι, το αίσθημα αναποτελεσματικότητας οφείλεται στην αρνητική στάση και αυτοαξιολόγηση και όχι, στην αντικειμενική ανικανότητα του εργαζόμενου (Χαραλάμπους, 2011, σελ.354).

Ο Cherniss (1980), περιγράφει την εξουθένωση, ως σταδιακή διαδικασία, κατά την οποία οι στάσεις και οι συμπεριφορές του ατόμου αποκτούν αρνητικό πρόσημο, εξ' αιτίας των εντάσεων στη δουλειά.

Οι παράγοντες που φαίνεται να επηρεάζουν την εξουθένωση, είναι παράγοντες σε σχέση με το πλαίσιο εργασίας, όπως η πίεση χρόνου, η σύγκρουση ρόλων και η έλλειψη κοινωνικής υποστήριξης, οι δημογραφικοί παράγοντες, όπως η ηλικία, η οικογενειακή κατάσταση και το μορφωτικό επίπεδο και οι παράγοντες προσωπικότητας, όπως η χαμηλή αυτοεκτίμηση, η αισιοδοξία και το εσωτερικό κέντρο ελέγχου (Χαραλάμπους, 2011, σελ.356-359).

Η ΕΕ, φαίνεται να επηρεάζει τη συμπεριφορά του ατόμου απέναντι στον ίδιο και στους άλλους. Έρευνες έχουν δείξει ότι, σύμβουλοι που βιώνουν το σύνδρομο της ΕΕ, αναπτύσσουν συναισθήματα κυνισμού ή απαισιοδοξίας απέναντι στους πελάτες τους, αλλά και στο ίδιο το επάγγελμα, καθώς και μειωμένη αίσθηση αυτο-αποτελεσματικότητας (Gündüz, 2012). Η ΕΕ έχει σχετιστεί με χαμηλότερη ικανοποίηση από τη δουλειά (Blankertz & Robinson, 1997) και

χαμηλότερη ποιότητα στην φροντίδα των πελατών (Salyers et al., 2014). Οι επιπτώσεις της ΕΕ ποικίλουν και δεν αφορούν μόνο την απόδοση στην εργασία, αλλά επηρεάζουν και την προσωπική ζωή του ατόμου. Ένα άτομο που βιώνει ΕΕ, μπορεί να εγκαταλείψει την εργασία του, να μειώσει αισθητά την παραγωγικότητά του, να βιώνει συγκρούσεις στις σχέσεις με τους συναδέλφους ή τους οικείους του, να εμφανίσει σωματικά συμπτώματα και ψυχική δυσλειτουργία, όπως κατάθλιψη και άγχος (Maslach et al.2001). Έχει ήδη αναγνωριστεί η ανάγκη για παρεμβάσεις, που θα στοχεύουν στην προστασία από την ΕΕ, όπως παρεμβάσεις που χρησιμοποιούν τα συναισθήματα και προάγουν την ευημερία (Roach & Young, 2007).

### **1.3.Θετικά συναισθήματα**

Η Θετική ψυχολογία, είναι ο κλάδος της επιστήμης που ασχολείται με την «άνθιση» και την ευημερία του ατόμου, θεωρώντας ότι, η δομή του ανθρώπου εμπεριέχει τόσο θετικά, όσο και αρνητικά συναισθήματα. Διερευνά τα δυνατά στοιχεία του χαρακτήρα, τις αρετές, τις αξίες, την έννοια της θετικότητας και της ευδαιμονίας. Στόχος είναι η πρόληψη της ψυχικής νόσου και το χτίσιμο μιας πιο υγιούς κοινωνίας, σε συλλογικό επίπεδο (Seligman et al. 2005). Ουσιαστικά, πρόκειται για την επιστήμη των θετικών υποκειμενικών εμπειριών, των θετικών ατομικών χαρακτηριστικών και των θετικών θεσμών, η οποία στοχεύει και εγγυάται την καλύτερη ποιότητα ζωής των ανθρώπων και την πρόληψη της παθολογίας, η οποία προκύπτει από μια στείρα ζωή (Seligman, 2000).

Μέσα στα πλαίσια της Θετικής ψυχολογίας, αναπτύχθηκε και η θεωρία των θετικών συναισθημάτων, από την ερευνήτρια Barbara Fredrickson (1998), όπου όρισε μία ξεχωριστή θεωρητική βάση για τα ΘΣ και προσέφερε στέρεο έδαφος για την περαιτέρω διερεύνησή τους, καθώς και των διαχρονικών τους αποτελεσμάτων (Γαλανάκης, Μερτίκα, Σεργιάννη, 2011, σελ. 21-40). Βασική παραδοχής της Θετικής ψυχολογίας είναι ότι, τα ΘΣ αποτελούν ξεχωριστή κατηγορία και έχουν διαφορετικές αιτίες και αφορμές, από τα αρνητικά. Δεν έρχονται σε

αντιδιαστολή με τα αρνητικά, ούτε προκύπτουν στην απουσία αυτών, αλλά προκύπτουν ως αποτέλεσμα τελείως διαφορετικών βιωμάτων, τα οποία νοηματοδοτούνται ως θετικά και ευχάριστα, από το άτομο. Τα μοντέλα που ήδη υπήρχαν, μπορούσαν να εξηγήσουν πολύ καλά τα αρνητικά συναισθήματα, αλλά όχι και τα θετικά. Η θεωρία των ΘΣ, ή αλλιώς η θεωρία διεύρυνσης και δόμησης, δημιουργήθηκε ώστε να εξηγήσει τα ΘΣ και τους ιδιαίτερους μηχανισμούς που τα διέπουν (Γαλανάκης, Μερτίκα, Σεργιάννη, 2011, σελ.29).

Αυτό που συμβαίνει με ένα συναίσθημα είναι ότι, προκαλεί μία συγκεκριμένη αντίδραση, αφού έχει γίνει αντιληπτό. Αυτή όμως η εξήγηση, αφορά τα αρνητικά συναισθήματα, τα οποία έχουν συγκεκριμένες προδιαθέσεις για δράσεις. Όσον αφορά τα ΘΣ, η Fredrickson (1998), προτείνει ότι, προδιαθέτουν για νέα σκέψη και δράση. Δεν είναι λοιπόν προκαθορισμένη η αντίδρασή, αντιθέτως προσφέρουν μια ελευθερία και ένα άνοιγμα στον τρόπο σκέψης, με αποτέλεσμα να μπορεί το άτομο να δράσει διαφορετικά, κάθε φορά που βιώνει κάτι θετικό. Η διεύρυνση, αναφέρεται στο άνοιγμα της σκέψης και μετέπειτα, της δράσης. Η σκέψη όταν διευρυνθεί, μπορεί να αναπτύξει νέες και πρωτότυπες ιδέες και λύσεις (Fredrickson, 1998; Γαλανάκης, Μερτίκα, Σεργιάννη, 2011, σελ,21-40 ). Το αποτέλεσμα της διεύρυνσης, είναι η «δόμηση». Νιώθοντας ένα θετικό συναίσθημα και διευρύνοντας τον τρόπο σκέψης, το άτομο αποκτά νέους πόρους, σε κοινωνικό, νοητικό, ψυχικό και σωματικό επίπεδο. Οι πόροι αυτοί είναι διαχρονικοί και ενώ, το θετικό συναίσθημα είναι μικρής διάρκειας, οι ωφέλειες των πόρων διαρκούν πολυ περισσότερο και μπορούν να χρησιμοποιηθούν, ανά πάσα στιγμή (Fredrickson, 1998; Γαλανάκης, Μερτίκα, Σεργιάννη, 2011, σελ,21-40).

Τα συναισθήματα στα οποία στηρίχθηκε η θεωρία της Fredrickson(1998), είναι η χαρά, το ενδιαφέρον, η ικανοποίηση, η αγάπη, η υπερηφάνεια ενώ, πρόσθεσε την ευγνωμοσύνη και την ανύψωση (Fredrickson, 2001). Το κάθε συναίσθημα οδηγεί σε διαφορετικούς πόρους. Η

χαρά, για παράδειγμα, δημιουργεί μια τάση για δημιουργία και παιχνίδι, ενώ το ενδιαφέρον εντείνει την εξερεύνηση και τη γνώση. Αντίστοιχα, η ικανοποίηση ωθεί στην απόλαυση της στιγμής και σε ενότητα με το περιβάλλον, ενώ η αγάπη, συμπεριλαμβάνει όλα τα προηγούμενα θετικά συναισθήματα, μαζί με τα οφέλη τους και επιπροσθέτως, ωθεί σε ισχυρότερες σχέσεις και κοινωνικούς δεσμούς (Fredrickson, 1998; Fredrickson,2000; Γαλανάκης, Μερτίκα, Σεργιάννη, 2011, σελ,21-40).

Βασική υπόθεση της θεωρίας, αποτελεί η υπόθεση του αντιδότη, όπου τα ΘΣ μέσω της διεύρυνσης σκέψης- δράσης, μπορούν να δράσουν ως αντίδοτο σε αρνητικές και στρεσογόνες καταστάσεις και να επαναφέρουν τον οργανισμό, σε ομοιόσταση. Η έκθεση σε ένα θετικό συναίσθημα, μετά από το βίωμα ενός αρνητικού, είναι πολύ πιθανό να επαναφέρει τον οργανισμό στα φυσιολογικά του επίπεδα και έτσι να μειώσει τις δυσάρεστες συνέπειές του (Fredrickson & Levenson,1998).

Ακόμα, η επιρροή των ΘΣ είναι άμεσα συνδεδεμένη με τη θετική απόδοση νοήματος και τη ψυχολογική αντοχή. Τα άτομα με υψηλή ψυχολογική αντοχή, φαίνεται να βιώνουν πιο συχνά ΘΣ και να ξέρουν να χρησιμοποιούν θετικές στρατηγικές, με σκοπό να επανέρχονται γρηγορότερα στα φυσιολογικά τους επίπεδα, μετά από μια πιεστική εμπειρία (Carver,1998;Lazarus, 1993). Η σχέση θετικού νοήματος και ΘΣ, φαίνεται να είναι αμφίδρομη. Η απόδοση θετικού νοήματος σε μια κατάσταση, προκαλεί ΘΣ και τα ίδια τα ΘΣ, μέσω της διεύρυνσης, ενισχύουν την πιθανότητα απόδοσης θετικού νοήματος, στο μέλλον (Fredrickson,2000a ; Γαλανάκης, Μερτίκα, Σεργιάννη, 2011, σελ,21-40).

Με βάση τους Fredrickson & Joiner (2002), τα ΘΣ, η διεύρυνση, το χτίσιμο πόρων και το θετικό νόημα, οδηγούν στη δημιουργία των ατέρμονων ανελισσόμενων αλυσίδων. Η ατέρμονη ανελισσόμενη αλυσίδα, είναι αυτό που δημιουργείται μακροπρόθεσμα, από τη βίωση ΘΣ. Η

βίωση ενός θετικού συναισθήματος, μας βοηθάει να αντιμετωπίσουμε τις επιπτώσεις του αρνητικού και αφού τα καταφέρουμε, το αίσθημα ευεξίας που δημιουργείται, οδηγεί με τη σειρά του και σε νέα ΘΣ, τα οποία θα διευρύνουν εκ νέου, τον τρόπο σκέψης- δράσης. Η διαδικασία αυτή είναι συνεχής, δημιουργώντας την ατέρμονη ανελλισσόμενη αλυσίδα (Fredrickson & Joiner, 2002).

Κεντρική θέση στη θεωρία των ΘΣ, κατέχει η έννοια της θετικότητας, η οποία περιγράφει τη σωματική, συναισθηματική και νοητική κατάσταση του ατόμου, που βιώνει ΘΣ. Μέσα στην έννοια της θετικότητας, περιλαμβάνονται ποικίλα ΘΣ, τα οποία αλλάζουν τη στάση του ατόμου προς τον κόσμο, δημιουργώντας τις συνθήκες για προσωπική ευημερία, ευεξία και εξέλιξη (Fredrickson, 2009). Πληθώρα ερευνών επιβεβαιώνουν τις ευεργετικές επιπτώσεις της θετικότητας, στη σωματική, γνωστική και ψυχική υγεία, καθώς και στις διαπροσωπικές σχέσεις και την κοινωνική στήριξη (Γαλανάκης, Μερτίκα, Σεργιάννη, 2011, σελ. 33-38).

Κλείνοντας το πρώτο μέρος της εισαγωγής, καταλήγουμε στο ότι το σύνδρομο ΕΕ είναι μια χρόνια κατάσταση στρες η οποία, οδηγεί σε ασυνέπεια προς τη δουλειά και μπορεί να επηρεάσει όλους τους τομείς της ζωής του ατόμου ((Maslach and Leiter, 1997). Ουσιαστικά, είναι η διαμάχη ανάμεσα σε αυτό που το άτομο θέλει να κάνει και κάνει στην πραγματικότητα. Πρόκειται για μια ασθένεια, η οποία μπορεί να οδηγήσει σε κατάθλιψη και από την οποία είναι δύσκολο κανείς να επανέλθει (Maslach and Leiter, 1997). Η ΣΝ, δηλαδή η ικανότητα του ατόμου να κατανοεί, να επεξεργάζεται και να χρησιμοποιεί τα συναισθήματά του, φαίνεται να επηρεάζει θετικά τη ψυχική υγεία των ατόμων και να συμβάλλει στην προστασία από το σύνδρομο ΕΕ (Gerits et al, 2002). Τέλος, τα ΘΣ φαίνεται να έχουν την ιδιότητα να διευρύνουν



τη σκέψη και τη δράση του ατόμου, προς νέες κατευθύνσεις και παράλληλα, να βοηθούν στην εξάλειψη των αρνητικών συναισθημάτων (Fredrickson, 2001). Ακόμα, τα ΘΣ, επηρεάζουν θετικά, όχι μόνο το ίδιο το άτομο, αλλά και τον οργανισμό στον οποίο ανήκει (Fredrickson, 2001).

Εφόσον η ΣΝ βοηθάει το άτομο να διαχειρίζεται καλύτερα τις απαιτήσεις του περιβάλλοντος και τα συναισθήματά του και τα ΘΣ, διευρύνουν το πεδίο προσοχής και σκέψης, είναι παραπάνω απο πιθανό να σχετίζονται αντιστρόφως ανάλογα με το σύνδρομο ΕΕ. Οι επαγγελματίες ψυχικής υγείας, βρίσκονται σε καθημερινή επαφή με ανθρώπους και συχνά, με αρνητικά φορτισμένες συναισθηματικές καταστάσεις, γεγονός που τους εντάσει στις κατηγορίες υψηλού κινδύνου, με βάση τον ορισμό της ΕΕ.

#### **1.4.Σύντομη ανασκόπηση πρόσφατων ερευνών**

##### **1.4.1.Συναισθηματική νοημοσύνη και επαγγελματική εξουθένωση**

Τα αποτελέσματα των ερευνών δείχνουν ότι, οι εργαζόμενοι που βιώνουν υψηλότερα επίπεδα ΣΝ, βιώνουν ταυτόχρονα υψηλότερα επίπεδα φυσικής και ψυχολογικής ευημερίας (Slaski et al, 2016), χαμηλότερα επίπεδα εργασιακού στρες (Gardner, 2003) και λιγότερες πιθανότητες εμφάνισης ΕΕ (Reilly, 1994). Η ΣΝ, φαίνεται να έχει σημαντικά θετικές επιπτώσεις στο εργασιακό άγχος και αντιστρόφως ανάλογη σχέση, με την ΕΕ ( Oginska – Bulik, 2005).

Το 2012, οι Gorgens-Ekermans & Brand, ερεύνησαν αν η ΣΝ μπορεί να επηρεάσει τη σχέση ΕΕ και στρες, σε 122 νοσηλευτές υγείας. Τα αποτελέσματα επιβεβαίωσαν την αρχική υπόθεση των ερευνητών ότι, η ΣΝ έχει αντιστρόφως ανάλογη σχέση με την ΕΕ και τα υψηλά επίπεδα διαχείρισης και ελέγχου των συναισθημάτων, προέβλεπαν χαμηλότερα επίπεδα στρες και ΕΕ.

Η έρευνα των Shin et al. (2013), σε πληθυσμό 499 δασκάλων μέσης και ανώτερης εκπαίδευσης, προσπάθησε να εξετάσει τη σχέση μεταξύ ΕΕ και κατάθλιψης. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι, η ΕΕ μπορεί να οδηγήσει στην κατάθλιψη, ενώ το αντίθετο δεν συμβαίνει. Συγκεκριμένα, διασταύρωσαν ότι οι επιπτώσεις της ΕΕ στην κατάθλιψη ήταν στατιστικά σημαντικές, ενώ το αντίθετο όχι. Οι ερευνητές υποστηρίζουν ότι η ΕΕ μπορεί να είναι η αρχική φάση εμφάνισης κατάθλιψης, στους δασκάλους. Πολλά από τα συμπτώματα της επαγγελματικής εξουθένωσης, όπως η κούραση, η απόσυρση, η ευερεθιστότητα, η έλλειψη ενθουσιασμού, είναι παρόμοια με τα τυπικά συμπτώματα της κατάθλιψης και είναι πιθανό, η ΕΕ να οδηγήσει σε κατάθλιψη, εάν δεν προληφθεί ή δεν αντιμετωπιστεί έγκαιρα (Shin et al., 2013).

Τα αποτελέσματα της έρευνας των Nell, Jonker & Rabie (2013), σε πληθυσμό 511 νοσοκόμων, έδειξαν ότι, όσες νοσοκόμες δεν μπορέσουν να ελέγξουν, να κατανοήσουν ή να διαχειριστούν τα συναισθήματα των άλλων και τα δικά τους, δεν θα μπορέσουν να αντιμετωπίσουν τις σημαντικές απαιτήσεις της θέσης τους, γεγονός που θα οδηγήσει σε συναισθηματική εξουθένωση, ψυχική απόσυρση και χαμηλή αφοσίωση στο επάγγελμα (Nell, Jonker & Rabie, 2013). Σε επιβεβαίωση αυτών των ευρημάτων, η έρευνα του Rodriguez (2004) έδειξε ότι, οι εργαζόμενοι με υψηλή ΣΝ, είναι περισσότερο ικανοί να διαχειριστούν τις εργασιακές απαιτήσεις και έτσι, η ΕΕ μπορεί να προληφθεί (Rodriguez, 2004). Οι Meier, Back & Morrison (2001), υποστηρίζουν ακόμα ότι, η χαμηλή δέσμευση, η εξουθένωση και η απογοήτευση από τη δουλειά, είναι συνέπειες μη-εκφρασμένων συναισθημάτων, για αυτό και η υψηλή ΣΝ μπορεί να είναι ζωτικής σημασίας για τη δέσμευση στην εργασία (Meier, Back & Morrison, 2001).

Η συγχρονική έρευνα των Delpasand et al (2011), διερεύνησε τη σχέση ΣΝ και ΕΕ σε 150 νοσοκόμους και νοσοκόμες, σε νοσοκομεία κοινωνικής ασφάλισης στην Τεχεράνη. Τα

αποτελέσματα έδειξαν, πως υπάρχει αντιστρόφως ανάλογη σχέση μεταξύ ΣΝ και ΕΕ και όσο αυξάνεται η πρώτη, μειώνεται η πιθανότητα της δεύτερης. Θετική σχέση βρέθηκε να υπάρχει ανάμεσα στη ΣΝ και την προσωπική επίτευξη. Ενδιαφέρον αποτελεί το εύρημα ότι, οι άνδρες νοσηλευτές ανέφεραν υψηλότερα επίπεδα ΣΝ και είχαν καλύτερες ικανότητες να διαχειρίζονται τα συναισθήματά τους, στο πλαίσιο εργασίας (Delpasand, Nasiripoor, Raiisi, Shahabi, 2011).

Η έρευνα των Alavina & Ahmadzadeh (2012), εξέτασε τη σχέση ΕΕ και ΣΝ σε 75 καθηγητές λυκείου, οι οποίοι δίδασκαν την αγγλική γλώσσα, σε μαθητές του Δυτικού Αζερμπαϊτζάν. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι, η ΣΝ είχε αντιστρόφως ανάλογη σχέση με την ΕΕ και πιθανώς, αποτελεί έναν ισχυρό παράγοντα πρόβλεψής της. Ακόμα, τα αποτελέσματα δείχνουν πως ένας πρώτος και βασικός τρόπος μείωσης του εργασιακού στρες, είναι ο εργαζόμενος να έχει επίγνωση του στρες που βιώνει και να μπορεί να αναγνωρίσει σε ποιο επίπεδο βρίσκεται, καθώς επίσης και από τι προκαλείται. Σε αυτό το σημείο της αναγνώρισης και της επίγνωσης, φαίνεται να διαδραματίζει σημαντικό ρόλο η ΣΝ (Alavina & Ahmadzadeh, 2012).

Η έρευνα των Shead, Scott & Rose (2016), σε 66 υπαλλήλους σε δομές για άτομα με διανοητικές αναπηρίες, εξέτασε τον ρόλο της ΣΝ και της αίσθησης αυτο-αποτελεσματικότητας, ως παράγοντες πρόληψης, ενάντια στην ΕΕ. Τα άτομα που παρέχουν υπηρεσίες σε άτομα με διανοητικές υπηρεσίες, έρχονται συχνά σε επαφή με βία (σωματική ή λεκτική) και σε προκλητική συμπεριφορά, γιαυτό και θεωρείται πολύ πιθανή η εμφάνιση ενός συνδρόμου ΕΕ. Τα αποτελέσματα έδειξαν, πως το χαμηλό επίπεδο ΣΝ, η έκθεση στη βία και η χαμηλή αίσθηση αυτο-αποτελεσματικότητας, μπορούν να προβλέψουν υψηλή συναισθηματική εξάντληση, ενώ τα υψηλά επίπεδα ΣΝ, συσχετίζονται υψηλά με την προσωπική επίτευξη ( $r= 0.380, p< 0.001$ ).

Η έρευνα των Testa & Sangganjanavanich (2016), εξέτασε τη σχέση που έχει η ΣΝ και η ενσυνειδητότητα με την ΕΕ, σε 380 εκπαιδευόμενους συμβούλους ψυχικής υγείας (σύμβουλοι γάμου και οικογένειας, σύμβουλοι διαχείρισης καριέρας, σχολικοί σύμβουλοι κ.α.). Τα αποτελέσματα έδειξαν την αρνητική σχέση των δυο μεταβλητών και της ΕΕ. Τα υψηλά σκορ στη ΣΝ και την ενσυνειδητότητα, συσχετίστηκαν με χαμηλό σκορ στην ΕΕ, ιδιαίτερα στις υποκλίμακες της συναισθηματικής εξουθένωσης και της αποπροσωποποίησης.

Ένα ενδιαφέρον εύρημα της έρευνας του Smith (2016), είναι ότι, ενώ οι σχολικοί ψυχολόγοι είχαν γενικά υψηλό επίπεδο ΣΝ, καθώς η δουλειά τους βασίζεται στην ενσυναίσθηση και στη διαχείριση συναισθημάτων, ανέφεραν ταυτόχρονα υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης, απότι ο μέσος όρος. Προηγούμενες έρευνες έχουν δείξει ότι η συναισθηματική εξάντληση, εμφανίζεται συχνά σε επαγγέλματα που εμπεριέχουν κατακλυσμό συναισθημάτων (Cherniss, 1995; Maslach, 2003).

Η έρευνα της Πλατσίδου (2010), σε 123 Έλληνες δασκάλους ειδικής αγωγής, εξέτασε τη σχέση της ΣΝ με την ΕΕ και την εργασιακή ικανοποίηση. Ο παράγοντας της αυτορύθμισης και της αισιοδοξίας, είχε την υψηλότερη συσχέτιση με όλες τις μεταβλητές της ΕΕ, δείχνοντας ότι είναι ένας βασικοί παράγοντες ανακούφισης από την ΕΕ. Ακόμα, τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η χαμηλή ικανοποίηση από τη δουλειά και η ΕΕ, που ενδέχεται να προκύψει σε κάποια στιγμή της καριέρας τους, μπορούν να προληφθούν εάν ενισχυθεί η ΣΝ τους (Πλατσίδου, 2010).

Μία ακόμη έρευνα σε Ελληνικό πληθυσμό (Vlachou et al., 2016), εξέτασε τη σχέση της ΣΝ και της ΕΕ, σε επαγγελματίες υγείας (γιατροί, νοσοκόμες, φυσιοθεραπευτές, λογοθεραπευτές, ψυχολόγοι). Η ΣΝ εξετάστηκε ως χαρακτηριστικό της προσωπικότητας και τα αποτελέσματα έδειξαν, πως μπορεί να είναι προστατευτικός μηχανισμός ενάντια στην ΕΕ. Πιο συγκεκριμένα, όσο υψηλότερο ήταν το επίπεδο ΣΝ, τόσο χαμηλότερο το επίπεδο της ΕΕ. Ένα

ακόμα ενδιαφέρον εύρημα της έρευνας, είναι η αυξημένη επίδραση του παράγοντα “συναισθηματικότητα” στην ΕΕ. Όσο υψηλότερο ήταν το επίπεδο συναισθηματικότητας, τόσο χαμηλότερο το επίπεδο ΕΕ .

Η έρευνα του Smith (2016), διερεύνησε την επίπτωση της ΣΝ στην πιθανότητα εκδήλωσης ΕΕ, σε ένα δείγμα 80 σχολικών ψυχολόγων. Η ΣΝ εξετάστηκε ως χαρακτηριστικό της προσωπικότητας και τα αποτελέσματα έδειξαν ότι, οι σχολικοί ψυχολόγοι με υψηλότερα επίπεδα βιωμένης ΣΝ, βίωναν χαμηλότερα επίπεδα ΕΕ. Η ηλικία και τα χρόνια εργασίας δεν έδειξαν να σχετίζονται σημαντικά με την ΕΕ. Τα αποτελέσματα της έρευνας, επιβεβαιώνουν ότι, οι σχολικοί ψυχολόγοι που έχουν υψηλότερη ΣΝ, έχουν λιγότερες πιθανότητες να εκδηλώσουν σύνδρομο ΕΕ .

Μία πιο πρόσφατη έρευνα, σε πληθυσμό 167 δημοσίων υπαλλήλων (Lee, K.M., 2017), εξέτασε τη σχέση που έχει η ΣΝ με την εργασιακή ικανοποίηση και την ΕΕ. Η ΣΝ εξετάστηκε ως ατομική ικανότητα και τα αποτελέσματα έδειξαν πως μόνο ο παράγοντας της συναισθηματικής ρύθμισης σχετίζεται με την ΕΕ και αποτελεί προστατευτικό παράγοντα , ενώ ο παράγοντας της συναισθηματικής επίγνωσης σχετίζεται υψηλά με την εργασιακή ικανοποίηση.

#### **1.4.2. Θετικά συναισθήματα, επαγγελματική εξουθένωση και συναισθηματική νοημοσύνη.**

Τα ΘΣ, έχουν συνδεθεί με τον χώρο της επαγγελματικής ζωής, με στόχο να δημιουργηθούν στέρεες θεωρητικές βάσεις και παρεμβάσεις για την ανάπτυξη θετικών χαρακτηριστικών, στάσεων και συμπεριφορών στο εργασιακό περιβάλλον ((Luthans & Youssef, 2007). Βασικός στόχος της Θετικής ψυχολογίας, είναι να δημιουργήσει το έδαφος, όχι μόνο για την αύξηση της ευημερίας των ατόμων, αλλά και για την αύξηση της ευημερίας των οργανισμών και της κοινότητας (Seligman et al., 2005). Στα πλαίσια αυτής της θέσης, ένα νέο κίνημα έχει δημιουργηθεί για να εξετάσει τι είναι θετικό και αναζωογονητικό για τους εργαζόμενους και

τους οργανισμούς. Το κίνημα της Θετικής Οργανωσιακής Μελέτης, ερευνά τα στοιχεία που επηρεάζουν και κινητοποιούν την εμφάνιση θετικών αποτελεσμάτων, για τα άτομα και τον οργανισμό. Επικεντρώνεται στις διαδικασίες ανύψωσης και άνθισης και στα αποτελέσματά τους, σε ατομικό και συλλογικό επίπεδο (Cameron & Caza, 2004, σελ. 731).

Θετικοί οργανωτικοί παράγοντες, όπως η αυτονομία, φαίνονται να σχετίζονται με θετικά αποτελέσματα για το άτομο και τη ψυχική του υγεία. Η αυτονομία που προσφέρει ένας οργανισμός ενισχύει την αίσθηση αυτο-αποτελεσματικότητας (Parker & Sprigg, 1999), ενώ η εμπλοκή, η καινοτομία και η υπευθυνότητα συσχετίζονται με την ελπίδα (Luthans et al, 2007).

Η έρευνα των Bakker, Demerouti, and Euwema (2005), σε καθηγητές κολλεγίου, έδειξε ότι οι απαιτήσεις της εργασίας, όπως ο φόρτος εργασίας, οι συναισθηματικές και σωματικές απαιτήσεις και η επέκταση της εργασίας στο σπίτι, δεν είχε ως αποτέλεσμα υψηλά επίπεδα ΕΕ, αν οι εργαζόμενοι βίωναν θετικούς πόρους εργασίας, όπως η αυτονομία, η κοινωνική στήριξη και η ανατροφοδότηση της εργασίας, από τους επόπτες. Ακόμα, οι εργασιακοί πόροι φαίνεται να επηρεάζουν θετικά τη δέσμευση στην εργασία των δασκάλων, όταν έρχονται αντιμέτωποι με δύσκολες συμπεριφορές μαθητών (Bakker et al., 2007). Η Maslach (2001), υποστηρίζει ότι η αφοσίωση και η δέσμευση στην εργασία, αποτελούν ένα θετικό, εσωτερικό κίνητρο το οποίο μπορεί να χαρακτηριστεί ως το αντίδοτο στην ΕΕ (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

Στην ίδια κατεύθυνση με τις παραπάνω έρευνες, προστίθεται η έννοια του ψυχολογικού κεφαλαίου. Το ψυχολογικό κεφάλαιο, είναι η θετική ψυχική κατάσταση του ατόμου, η οποία χαρακτηρίζεται από την αίσθηση αυτο-αποτελεσματικότητας, την αίσθηση αισιοδοξίας, το αίσθημα ελπίδας και τη ψυχική ανθεκτικότητα απέναντι στις αντιξοότητες (Luthans et al. 2007b). Ουσιαστικά, αποτελείται από τέσσερις θετικές πηγές, τις οποίες χρησιμοποιεί το άτομο για αντιμετωπίσει δύσκολες ή στρεσογόνες περιβαλλοντικές συνθήκες (Luthans et al, 2007a).

Πρόσφατα, οι ερευνητές εξέτασαν τη σχέση μεταξύ ΘΣ, ψυχολογικού κεφαλαίου και αφοσίωσης στην εργασία. Οι ερευνητές υπέθεσαν ότι, το ψυχολογικό κεφάλαιο έχει μεσολαβητικό ρόλο στην εργασιακή αφοσίωση, μέσω των ΘΣ (Avey et al.,2008). Συγκεκριμένα, υψηλότερα επίπεδα ψυχολογικού κεφαλαίου, προέβλεπαν υψηλότερα επίπεδα ΘΣ, τα οποία οδηγούσαν σε περισσότερο δεσμευμένους εργαζόμενους.

Η διεύρυνση της σκέψης και δράσης ενδέχεται να οδηγεί σε εργασιακή αφοσίωση, και ταυτόχρονα να συνεισφέρει στο χτίσιμο ψυχικών ικανοτήτων, όπως η αισιοδοξία, η ανθεκτικότητα, η ελπίδα και η αποτελεσματικότητα (Bakker et al.,2010). Τα υψηλά επίπεδα ΘΣ έχουν συσχετιστεί με υψηλότερη κοινωνική ενσωμάτωση και μεγαλύτερα επίπεδα αφοσίωσης (Wright & Staw,1999;Salanova et al.,2005). Ακόμα, μέσω της διεύρυνσης και του χτισίματος, φαίνεται να μπορούν να αποτρέψουν τις επιπτώσεις των αρνητικών συναισθημάτων, που συνδέονται με την ΕΕ και τις εργασιακές απαιτήσεις (Fredrickson,2003;Lee&Ashforth,1996) και να προσφέρουν έναν νέο τρόπο σκέψης και ερμηνείας των εξωτερικών καταστάσεων (Avey et al.,2008).

Η έρευνα των Luthans et al.(2008), σε 78 νοσοκόμες εξέτασε τη σχέση της θετικότητας με την εργασιακή απόδοση. Συγκεκριμένα, μετρήθηκε το επίπεδο αισιοδοξίας των εργαζομένων και στη συνέχεια ζητήθηκε από τους επόπτες να αξιολογήσουν την απόδοση της κάθε εργαζόμενης. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι, υπάρχει μια σημαντικά θετική σχέση μεταξύ αισιοδοξίας, εργασιακής αφοσίωσης και εργασιακής απόδοσης. Επιπλέον, φαίνεται η αισιοδοξία να αποτελεί έναν αποτελεσματικό μηχανισμό διαχείρισης του «συναισθηματικού φορτίου», της προσπάθειας δηλαδή που καταβάλλει ο εργαζόμενος για να επιδείξει συγκεκριμένα συναισθήματα, τα οποία ταιριάζουν με τις απαιτήσεις του οργανισμού ((Brotherridge & Lee, 2003).

Η έρευνα των Kwon & Kim (2016), σε 200 ψυχολογικές νοσοκόμες, εξέτασε τη σχέση της ΣΝ και του συναισθηματικού φορτίου, με την ΕΕ. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η ΣΝ έχει αρνητική συσχέτιση με την ΕΕ. Αντιθέτως, το συναισθηματικό φορτίο έχει θετική συσχέτιση με την ΕΕ και θεωρείται παράγοντας προβλεψής της (Brotherridge & Grandey, 2002).

Προηγούμενες έρευνες δείχνουν ότι, εάν δεν υπάρχει συνολική εκτόνωση των συναισθημάτων (θετικών κα αρνητικών), τότε είναι πιθανό να οδηγηθεί το άτομο σε συναισθηματική εξάντληση και ΕΕ (Χαραλάμπους, 2011, σελ.360).

Στο ίδιο μήκος, η έρευνα των Shrira et al.(2010), εξέτασε τη σχέση θετικότητας και λειτουργικότητας κάτω από στρεσογόνες συνθήκες, σε 123 καρκινοπαθείς, με τα αποτελέσματα να δείχνουν πως τα υψηλότερα επίπεδα θετικότητας προέβλεπαν καλύτερη λειτουργία σε συνθήκες στρες.

Αν και είναι ευρέως αποδεκτό ότι η αρνητική διάθεση συνυπάρχει με το χρόνιο στρες, εμπειρικά στοιχεία δείχνουν ότι και η θετική διάθεση συνυπάρχει με στρεσογόνες συνθήκες, αλλά επιφέρει διαφορετικά αποτελέσματα (Folkman & Moscovitz,2003). Η έρευνα των Folkman et al. (1996), σε φροντιστές ασθενών με AIDS, αναγνώρισε 3 είδη διαχείρισης του χρόνιου στρες, που σχετίζονται με την ύπαρξη και τη διατήρηση της θετικής διάθεσης: τη θετική επαναξιολόγηση, τη στοχοκατευθυνόμενη επίλυση του προβλήματος και την απόδοση θετικού νοήματος σε συνηθισμένες καταστάσεις (Folkman, Moskowitz, Ozer, & Park, 1997). Η θετική αναπλαισίωση μιας ιδιαίτερα εξαντλητικής και στρεσογόνου συνθήκης, όπως η φροντίδα ασθενών, φαίνεται να ενισχύει την προσπάθεια που καταβάλλουν όσοι εργάζονται στον τομέα παροχής υπηρεσιών, βοηθώντας τους να δώσουν θετική αξία, σε αυτό που κάνουν.

Παράλληλα, τα αρνητικά συναισθήματα έχουν συσχετιστεί με υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης, ενώ τα ΘΣ με χαμηλότερα ( Szczygieł & Bazińska,2013). Η ίδια



έρευνα δείχνει, πως όσο μεγαλύτερη ήταν η ένταση του αρνητικού συναισθήματος, τόσο περισσότερα ήταν τα συμπτώματα της συναισθηματικής εξάντλησης. Σημαντικό είναι το εύρημα ότι το αρνητικό συναίσθημα και η συναισθηματική εξάντληση, δεν συσχετίστηκαν στους συμμετέχοντες που είχαν υψηλά επίπεδα ΣΝ. Τα αποτελέσματα αφορούσαν μόνο εκείνους που είχαν χαμηλή ΣΝ.

Η έρευνα των McGill et al.(2007), έδειξε ότι η εκπαίδευση στη θετική συμπεριφορά, μπορεί να αυξήσει την αποτελεσματικότητα και να μειώσει τα αρνητικά συναισθήματα, σε επαγγελματίες που εργάζονται με διανοητικά ανάπηρα άτομα.

Ένας από τους πιο σημαντικούς ψυχολογικούς πόρους που απορρέει από τη θετικότητα, είναι η ψυχολογική ανθεκτικότητα, η οποία αναφέρεται στη θετική προσαρμογή του ατόμου και στη γρήγορη επανάκαμψη, μετά από έκθεση σε αντίξοες ή τραυματικές εμπειρίες (Luthar et al.,2000). Οι ψυχικά ανθεκτικοί άνθρωποι, είναι πιο αισιόδοξοι, έχουν μια ανοιχτότητα στις νέες εμπειρίες και χαρακτηρίζονται από υψηλά επίπεδα θετικής συναισθηματικής διάθεσης (Block & Kremen,1996). Οι έρευνες των Fredrickson & Tugade (2004), έδειξαν ότι η βίωση ΘΣ βοηθάει τους ψυχικά ανθεκτικούς ανθρώπους στη συναισθηματική ρύθμιση και επιτρέπει γρηγορότερη καρδιαγγειακή ανάρρωση, μετά τη βίωση αρνητικών, συναισθηματικά, εμπειριών. Ακόμα, τα ΘΣ φαίνεται να βοηθούν ώστε, να βρεθεί ένα θετικό νόημα, ακόμα και σε μια αρνητική συνθήκη.

Εμπειρικά δεδομένα δείχνουν ότι, οι ψυχικά ανθεκτικοί άνθρωποι, είναι ικανοί να χειριστούν το άγχος και να ανεχθούν τον εκνευρισμό, που προκαλεί μια αρνητική συναισθηματική εμπειρία (Carver,1998). Η βίωση ΘΣ και η ψυχική ανθεκτικότητα, φαίνεται να επιτρέπουν τη γρηγορότερη συναισθηματική ρύθμιση, γεγονός που δείχνει ότι μπορούν να αναγνωρίζουν πιο εύκολα τα συναισθήματα των άλλων και τα δικά τους και να τα διαχειρίζονται

αποτελεσματικά. Οι ερευνητές καταλήγουν ότι, οι ψυχικά ανθεκτικοί άνθρωποι, είναι πιθανόν να έχουν και υψηλή ΣΝ (Kumpfer, 1999; Masten et al., 1990).

Σημαντικά είναι τα αποτελέσματα της έρευνας των Fredrickson & Joiner (2002), σε φοιτητές κολεγίου, όπου φαίνεται ότι, η θετική διάθεση και η διεύρυνση της σκέψης, αλληλοενισχύονται. Τα ΘΣ προκαλούν διεύρυνση της σκέψης και αντίστοιχα, η διεύρυνση της σκέψης οδηγεί σε νέα ΘΣ, δημιουργώντας μια ατέρμονη ανεπισσώμενη αλυσίδα, η οποία βάσει των αποτελεσμάτων της έρευνας, φαίνεται να ενισχύει τη συναισθηματική ευημερία και παράλληλα, να χτίζει τους συναισθηματικούς πόρους, που θα χρειαστούν σε μελλοντικές αντίξοες συνθήκες.

### **1.5. Διατύπωση ερευνητικού θέματος**

Το χρόνιο στρες φαίνεται να μπορεί να οδηγήσει σε συναισθηματική εξάντληση και ΕΕ. Το σημείο κλειδί της ΕΕ, είναι η συναισθηματική εξάντληση, καθώς οι συναισθηματικοί πόροι είναι μειωμένοι και οι εργαζόμενοι νιώθουν ότι, δεν μπορούν να προσφέρουν άλλο, σε ψυχολογικό επίπεδο (Maslach, 2015). Οι επαγγελματίες παροχής υπηρεσιών, όπως οι επαγγελματίες ψυχικής υγείας, βιώνουν χρόνια έκθεση σε συναισθηματικά φορτισμένες συνθήκες και αναφέρουν υψηλά επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης (Maslach & Jackson, 1986).

Η αναγνώριση, διαχείριση και έκφραση των συναισθημάτων, ή αλλιώς η ΣΝ, φαίνεται να αποτελούν προστατευτικούς παράγοντες στην εμφάνιση ΕΕ. Η βιβλιογραφία δείχνει ότι, τα υψηλά επίπεδα ελέγχου των συναισθημάτων, προβλέπουν χαμηλότερα επίπεδα στρες και ΕΕ. Παράλληλα, τα ΘΣ φαίνεται να προστατεύουν από την έκθεση στο χρόνιο στρες και να μπορούν μέσω της διεύρυνσης σκέψης, δράσης και προσοχής, να προκαλέσουν μια ανοδική αλυσίδα θετικών κοινωνικών, συναισθηματικών και νοητικών πόρων (Fredrickson, 1998; 2001). Αυτοί οι θετικοί πόροι, ίσως μπορούν να προστατέψουν από τη συναισθηματική εξάντληση, αν λάβουμε

υπόψιν ότι ενισχύουν τη συνολική συναισθηματική ευημερία του ατόμου (Fredrickson & Joiner, 2002). Ακόμα, γίνεται φανερό ότι οι νέοι τρόποι σκέψης και δράσης που προσφέρει η βίωση ΘΣ, βοηθούν τους ανθρώπους να ερμηνεύουν με νέους, πρωτοποριακούς, τρόπους τις εξωτερικές προκλήσεις. Οι θετικοί πόροι εντός εργασιακού πλαισίου, φαίνεται να ενισχύουν την αφοσίωση του εργαζόμενου, ενώ παράλληλα η αφοσίωση και η δέσμευση, ίσως είναι το αντίδοτο στην ΕΕ.

Καταλήγουμε στο γεγονός ότι οι δεξιότητες της ΣΝ μπορούν να προστατέψουν από τη συναισθηματική εξάντληση, την αποπροσωπιοποίηση και τη χαμηλή προσωπική επίτευξη και τα ΘΣ ενισχύουν τόσο τις δεξιότητες της ΣΝ (αυτοέλεγχος, συναισθηματική επίγνωση, ευελιξία), όσο και τον διευρυμένο τρόπο σκέψης, ο οποίος συμβάλλει στη ψυχική ανθεκτικότητα . Στόχος της έρευνας είναι να εξετάσει ταυτόχρονα και τις τρεις αυτές μεταβλητές, διερευνώντας τη σχέση της ΣΝ και των ΘΣ με το σύνδρομο ΕΕ, σε επαγγελματίες ψυχικής υγείας. Εφόσον η βιβλιογραφία δείχνει ότι, τα ΘΣ και η ΣΝ ενδέχεται να σχετίζονται, η παρούσα έρευνα επιχειρεί να εξετάσει εάν αυτό ισχύει και ταυτόχρονα, να διερευνήσει αν υπάρχει σχέση ανάμεσα στα ΘΣ και την ΕΕ, αναμένοντας τα ΘΣ να σχετίζονται με χαμηλότερα επίπεδα ΕΕ και υψηλότερα επίπεδα ΣΝ. Επιλέξαμε να εξετάσουμε τη ΣΝ ως χαρακτηριστικό γνώρισμα της προσωπικότητας, το οποίο αυτοαξιολογείται και μπορεί να ονομαστεί και συναισθηματική αυτοαποτελεσματικότητα. Θεωρήσαμε χρήσιμο ερευνητικά να μετρηθεί η υποκειμενική αντίληψη για την διαχείριση συναισθηματικών πληροφοριών και να διερευνηθεί κατά πόσο κάτι σχετικά σταθερό, όπως ένα χαρακτηριστικό, επηρεάζεται και σχετίζεται από άλλες μεταβλητές.

Ένας βασικός στόχος της έρευνας, είναι να δημιουργηθεί μία βάση, για την περαιτέρω μελέτη και σύνδεση των μεταβλητών, ώστε να δημιουργηθούν νέες παρεμβάσεις για την αποφυγή της ΕΕ στους επαγγελματίες ψυχικής υγείας, οι οποίοι καλούνται καθημερινά να

προσφέρουν τις υπηρεσίες τους σε ψυχολογικό επίπεδο και φαίνεται να είναι πιο ευάλωτοι στη συναισθηματική εξάντληση.

### **1.6.Σκοπός της έρευνας – Ερευνητικά ερωτήματα και ερευνητικές υποθέσεις**

Σύμφωνα με τη σχετική βιβλιογραφία και τις προσδοκίες της ερευνήτριας, τα ερευνητικά ερωτήματα και οι υποθέσεις, διατυπώνονται ως εξής:

1. Σχετίζεται η βίωση θετικών συναισθημάτων με τη ΣΝ;
2. Σχετίζεται η βίωση θετικών συναισθημάτων με την ΕΕ;
3. Τα αρνητικά συναισθήματα σχετίζονται με τη ΣΝ;
4. Η ΣΝ σχετίζεται με την ΕΕ;
5. Σχετίζονται συγκεκριμένα συναισθήματα με τη ΣΝ και την ΕΕ;
6. Σχετίζονται τα δημογραφικά της έρευνας με τις μεταβλητές ΣΝ, ΕΕ και ΘΣ;

## **2.Μέθοδος**

### **1.7.Δείγμα και δειγματοληψία**

Το δείγμα της έρευνας ήταν συμπτωματικό και αποτελείται από 166 (N=166) Έλληνες επαγγελματίες ψυχικής υγείας, του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα. Από την περιγραφική ανάλυση δεδομένων φαίνεται ότι το δείγμα ήταν 144 γυναίκες (86,7%) και 22 άντρες (13,3%) με μέσο όρο ηλικίας τα 36 έτη (μ.ο.:36,11, τ.α.:8,5).Στη μεταβλητή οικογενειακή κατάσταση, το μεγαλύτερο ποσοστό δήλωσε άγαμοι (47,6%), 29,5% έγγαμοι, 15,1% σε συμβίωση, 6,6% διαζευγμένοι, και 1,2% χήροι. Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος απάντησε ότι κατέχει μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών (98%). Το 57,8% των συμμετεχόντων δήλωσαν ψυχολόγοι, το 11,4% κοινωνικοί λειτουργοί, το 10,2% ψυχοθεραπευτές, το 6,0% εργοθεραπευτές, το 5,4%

σύμβουλοι ψυχικής υγείας και το 1,2% ψυχίατροι. Στην κατηγορία «Άλλο», η οποία συγκεντρώνει το 7,2% του δείγματος, εμπεριέχονται λογοθεραπευτές, μουσικοθεραπευτές, δραματοθεραπευτές, επισκέπτες υγείας, δάσκαλοι ειδικής αγωγής και νοσηλευτές.

Το 47,6% των επαγγελματιών ψυχικής υγείας δήλωσαν ότι εργάζονται σε ιδιωτικό πλαίσιο, το 25,3% σε δημόσιο πλαίσιο, το 19,3% σε ιδιωτικό γραφείο και το 2,4% σε δημόσιο νοσοκομείο. Το 69,3% του δείγματος απάντησε ότι έχει ως έδρα εργασίας την Αθήνα, το 9,6% την Ηπειρωτική Ελλάδα και ακολουθεί η Θεσσαλονίκη με ποσοστό 9%.

Ο κύριος πληθυσμός εργασίας φάνηκε ότι είναι οι ενήλικες με 51,8%, ενώ το 33,1% εργάζεται και με ενήλικες και με παιδιά. Το 15,1% εργάζεται αποκλειστικά με παιδιά.

Στην ερώτηση, «τι σας οδήγησε στην επιλογή επαγγέλματος», το 68,1% απάντησε ότι ήταν η επιθυμία να βοηθάει ανθρώπους. Το 19% λόγω επιρροής από το περιβάλλον, Το 17% βρέθηκε τυχαία σε αυτό το επάγγελμα και το 8% λόγω αυξημένης επαγγελματικής αποκατάστασης.

Ο μέσος όρος προϋπηρεσίας φάνηκε να είναι τα 8,7 έτη (τ.α.: 6,8) και ο μέσος όρος στον τωρινό χώρο εργασίας τα 5,8 έτη (τ.α.:5,71).

Το 36,1% του δείγματος δήλωσε ότι εργάζεται με περισσότερα από 7 άτομα την ημέρα, το 36,1% με 4 έως 6 και το 20,5%, με 2 έως 3.

Το 57% δήλωσε αρκετά ευχαριστημένο από τις συνθήκες εργασίας του (περιβάλλον, παροχές, υποδομή, συνθήκες υγιεινής), ενώ το 75,9% απάντησε ότι εργάζεται με πλήρη απασχόληση.

Με συμβατικό ωράριο (5ήμερο) φάνηκε ότι εργάζεται το 71,1%, 21,7% με σπαστό και 7,2% με βάρδιες.

Το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων δήλωσε ότι δεν κάνει υπερωρίες (62%). Από το 38% που κάνει υπερωρίες, το 28,9% κάνει 1 έως 5 ώρες την εβδομάδα, το 5,4% 11 ώρες και πάνω την εβδομάδα και το 4,2%, 6 έως 10 ώρες.

Επίσης, το μεγαλύτερο ποσοστό απάντησε ότι δεν εργάζεται στις επίσημες αργίες (83,7%).

Το 39,2% του δείγματος βρισκόταν στην κατηγορία 901-1200 ευρώ, στη μεταβλητή εισόδημα, το 27,7% στην κατηγορία 501-900, το 16,9% στην κατηγορία έως 500 και το 16,3% στην κατηγορία 1200 και άνω.

Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος ήταν υπάλληλοι (56,6%), ενώ ακολουθούσαν οι νεοεισερχόμενοι και τα ανώτερα διευθυντικά στελέχη με 14,5% αντίστοιχα, τα μεσαία διευθυντικά στελέχη με 11,4% και τέλος 3% αποτελούσαν οι εθελοντές.

Το μεγαλύτερο ποσοστό δεν ανέφερε προηγούμενα προβλήματα υγείας (78,3%) ή χρόνια (74,7%). (Πίνακας 1.1.)

### **1.8.Εργαλεία μέτρησης**

Για τη μέτρηση της ΣΝ χρησιμοποιήθηκε το Ερωτηματολόγιο Συναισθηματικής Νοημοσύνης ως χαρακτηριστικό, στη σύντομη μορφή του (**Trait emotional intelligence questionnaire – short form (TEIQue-SF) (Petrides, K.V. & Furnham, A. 2001;2003;2006)**, σε μετάφραση και προσαρμογή στα Ελληνικά (Petrides, Pita & Kokkinaki,2007).

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 30 ερωτήσεις αυτοαναφοράς, όπου υπολογίζουν το συνολικό επίπεδο προσλαμβάνουσας ΣΝ και 4 υποκατηγορίες. Οι ερωτήσεις 5,20,9,24,12 και 27, αναφέρονται στον παράγοντα ευημερία. Οι ερωτήσεις 4,19,7,22,15 και 30 αναφέρονται στον παράγοντα αυτοέλεγχο. Οι ερωτήσεις 1,16,2,17,8,23,13 και 28 αναφέρονται στην συναισθηματικότητα και τέλος, οι ερωτήσεις 6,21,10,25,11 και 26 στον παράγοντα

κοινωνικότητα. Για να υπολογιστούν τα σκορ σε κάθε ερώτηση, χρειάζεται να γίνει αντιστροφή των ερωτήσεων 16,2,18,4,5,7,22,8,10,25,26,12,13,28 και 14. Τα σκορ για κάθε ερώτηση υπολογίζονται ως εξής:

Διαφωνώ Απόλυτα 1 . . . . . 2 . . . . . 3 . . . . . 4 . . . . . 5 . . . . . 6 . . . . . 7 Συμφωνώ Απόλυτα.

Για τον έλεγχο της αξιοπιστίας χρησιμοποιήθηκε ο δείκτης εσωτερικής συνοχής Cronbach alpha όπου  $\alpha = 0,9$ .

Για τη μέτρηση της ΕΕ χρησιμοποιήθηκε το **Ερωτηματολόγιο Επαγγελματικής Εξουθένωσης της Maslach (MBI-Maslach & Jackson, 1968)** σε μετάφραση και προσαρμογή στα ελληνικά: Kokkinos, 2006, καθώς και η παραλλαγή σε κάποιες ερωτήσεις του ερωτηματολογίου από την ερευνήτρια : Παπαθανασίου Ιωάννα (2012). Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 22 ερωτήσεις, οι οποίες βγάζουν το συνολικό σκορ ΕΕ και 3 υποκατηγορίες. Οι ερωτήσεις 5,10,11,15,22 αναφέρονται στην αποπροσωποίηση. Οι ερωτήσεις 4,7,9,12,17,18,19 και 21 στα προσωπικά επιτεύγματα και οι ερωτήσεις 1,2,3,6,8,13,14, 16,20 στη συναισθηματική εξάντληση. Τα σκορ για κάθε ερώτηση υπολογίζονται ως εξής:

1 (Ποτέ)	2 (Μερικές τον χρόνο)	3 (Μία φορά τον μήνα)	4 (Μερικές φορές τον μήνα)	5 (Μία φορά την εβδομάδα)	6 (Μερικές φορές την εβδομάδα)	7 (Κάθε μέρα)
-------------	-----------------------------	-----------------------------	----------------------------------	---------------------------------	---	---------------------

Για τον έλεγχο της αξιοπιστίας χρησιμοποιήθηκε ο δείκτης εσωτερικής συνοχής Cronbach alpha όπου  $\alpha = 0,76$ .

Για τη μέτρηση των ΘΣ χρησιμοποιήθηκε το **Ερωτηματολόγιο Βίωσης Θετικών Συναισθημάτων (m-DES Fredrickson, Tugade, Waugh & Larkin, 2003)**, σε μετάφραση και προσαρμογή: Galanakis, Stalikas, Pezirkianidis & Karakasidou, 2016. Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 21 ερωτήσεις. Οι ερωτήσεις 1,4,6,9,10,11,12,13,14,18 και 20 αναφέρονται σε

θετικά συναισθήματα και οι ερωτήσεις 2,3,5,7,8,15,16,17,19 σε αρνητικά. Τα σκορ για κάθε ερώτηση υπολογίζονται ως εξής:

1	2	3	4	5
Καθόλου	Λίγο	Σε μέτριο βαθμό	Αρκετά	Πάρα πολύ

Για τον έλεγχο της αξιοπιστίας χρησιμοποιήθηκε ο δείκτης εσωτερικής συνοχής Cronbach alpha όπου  $\alpha = 0,66$ .

### **1.9. Διαδικασία χορήγησης**

Τα ερωτηματολόγια χορηγήθηκαν σε ηλεκτρονική μορφή κατά την περίοδο Σεπτέμβριος – Νοέμβριος 2017 και τα αποτελέσματα συλλέχθηκαν μέσω της ηλεκτρονικής φόρμας συμπλήρωσης. Η συμπλήρωσή τους έγινε ανώνυμα, με σαφείς οδηγίες και εξασφάλιση απαντήσεων σε όλες τις ερωτήσεις. Οι συμμετέχοντες πληροφορήθηκαν ότι τα δεδομένα συλλέγονται αποκλειστικά για ερευνητικούς σκοπούς και το κίνητρο συμμετοχής είναι η προαγωγή της γνώσης και της έρευνας, σχετικά με το θέμα (Παράρτημα.1.).

Για να εξουδετερωθεί η επίδραση της σειράς χορήγησης του ενός ψυχομετρικού μέσου στο άλλο, τα ερωτηματολόγια χορηγήθηκαν με διαφορετική σειρά στους συμμετέχοντες : ‘ΕΕ-ΘΣ-ΣΝ’, ‘ΘΣ-ΣΝ-ΕΕ’, ‘ΣΝ-ΕΕ-ΘΣ’.

## **3. Αποτελέσματα**

### **3.1. Περιγραφική στατιστική**

Τα δεδομένα αναλύθηκαν από το στατιστικό πακέτο SPSS, έκδοση 20. Από την περιγραφική ανάλυση δεδομένων φαίνεται ότι το δείγμα ήταν 144 γυναίκες (86,7%) και 22 άντρες (13,3%) με μέσο όρο ηλικίας τα 36 έτη (μ.ο.:36,11, τ.α.:8,5). Όλες οι δημογραφικές μεταβλητές αναπαριστούνται στον πίνακα 1.1.



**Πίνακας 1.1.** Δημογραφικά στοιχεία έρευνας

<b>Μεταβλητή</b>	<b>Συχνότητα</b>	<b>Ποσοστό</b>
<b>Φύλο</b>		
Ανδρας	22	13,3
Γυναίκα	144	86,7
<b>Οικογενειακή κατάσταση</b>		
Άγαμος	79	47,6
Έγγαμος	49	29,5
Διαζευγμένος	11	6,6
Χήρος	2	1,2
Συμβίωση	25	15,1
<b>Μορφωτικό επίπεδο</b>		
Πτυχίο	61	36,7
Μεταπτυχιακό	98	59,0
Διδακτορικό	7	4,2
<b>Επάγγελμα</b>		
Ψυχολόγος	96	57,8
Ψυχοθεραπευτής	17	10,2
Κοινωνικός λειτουργός	19	11,4
Ψυχίατρος	2	1,2
Σύμβουλος ψυχικής υγείας	9	5,4
Εργοθεραπευτής	10	6,0
Άλλο	12	7,2
<b>Χώρος εργασίας</b>		
Ιδιωτικό πλαίσιο	79	47,6
Δημόσιο πλαίσιο	42	25,3
Ιδιωτικό γραφείο	32	19,3
Δημόσιο νοσοκομείο	4	2,4
Άλλο	9	5,4
<b>Τόπος εργασίας</b>		
Αθήνα	115	69,3
Θεσσαλονίκη	15	9,0
Πάτρα	2	1,2
Κόρινθος	1	0,6
Νησιωτική Ελλάδα	12	7,2
Στερεά Ελλάδα	5	3,0
Ηπειρωτική Ελλάδα	16	9,6
<b>Πληθυσμός εργασίας</b>		
Ενήλικες	86	51,8
Παιδιά	25	15,1
Ενήλικες και παιδιά	55	33,1

Μεταβλητή	Συχνότητα	Ποσοστό
<b>Επιλογή επαγγέλματος</b>		
Η επιθυμία μου να βοηθάω ανθρώπους	113	68,1
Η αυξημένη πιθανότητα επαγγελματικής αποκατάστασης	8	4,8
Οι επιρροές από το περιβάλλον μου	19	11,4
Τυχαία βρέθηκα σε αυτό το επάγγελμα	17	10,2
Άλλο	9	5,4
<b>Με ποσα άτομα ασχολείσθε καθημερινά</b>		
1	12	7,2
2-3	34	20,5
4-6	60	36,1
7 και άνω	60	36,1
<b>Ευχαρίστηση από συνθήκες εργασίας</b>		
Καθόλου	8	4,8
Λίγο	21	12,7
Αρκετά	95	57,2
Πολύ	42	25,3
<b>Απασχόληση</b>		
Πλήρης	126	75,9
Ημιαπασχόληση	40	24,1
<b>Ωράριο εργασίας</b>		
Συμβατικό	118	71,1
Κυλιόμενο	12	7,2
Σπαστό	36	21,7
<b>Κάνετε υπερωρίες</b>		
Ναι	63	38,0
Όχι	103	62,0
<b>Ώρες υπερωρίας/εβδομάδα</b>		
1-5	48	28,9
6-10	7	4,2
11 και πάνω	9	5,4
<b>Δουλεύετε και στις αργίες</b>		
Ναι	27	16,3
Όχι	139	83,7
<b>Εργάσιμες αργίες/έτος</b>		
1-3	22	13,3
4-6	0	0
7 και πάνω	5	3,0

Μεταβλητή	Συχνότητα	Ποσοστό
<b>Εισόδημα</b>		
Εως 500	28	16,9
501-900	46	27,7
901-1200	65	39,2
1201 και άνω	27	16,3
<b>Ιεραρχική θέση</b>		
Νεοεισερχόμενος/η	24	14,5
Υπάλληλος	94	56,6
Μεσαίο διευθυντικό στέλεχος	19	11,4
Ανώτερο διευθυντικό στέλεχος	24	14,5
Εθελοντής/ρια	5	3,0
<b>Προηγούμενα προβλήματα υγείας</b>		
Ναι	36	21,7
Όχι	130	74,7
<b>Χρόνια προβλήματα υγείας</b>		
Ναι	42	25,3
Όχι	124	74,7

N=166 . Συχνότητες και ποσοστά δημογραφικών στοιχείων.

### 3.2. Ερευνητικά ερωτήματα

Για να είναι δυνατή η απάντηση των ερευνητικών ερωτημάτων, μέσω της εντολής transform -> compute, δημιουργήθηκε μια νέα μεταβλητή για κάθε συμμετέχοντα, η οποία περιλάμβανε το σύνολο των θετικών συναισθημάτων, όπως αυτά απαντήθηκαν στο ερωτηματολόγιο. Η νέα μεταβλητή περιλαμβάνει τις ερωτήσεις 1,4,6,9,10,11,12,13,14,18 και 20, του ερωτηματολογίου θετικών συναισθημάτων (m-DES). Ο μέσος όρος του δείγματος για τα ΘΣ είναι 37,7, με τυπική απόκλιση 7,78.

Το ίδιο συνέβη και με τα αρνητικά συναισθήματα, τα οποία αποτελούνται από τις ερωτήσεις 2,3,5,7,8,15,16,17,19 του m-DES και προστέθηκαν για κάθε συμμετέχοντα. Ο μέσος όρος των ΑΣ είναι 17,8, με τυπικά απόκλιση 6,01.

Μέσω της εντολής transform-> compute δημιουργήθηκε μια νέα μεταβλητή, η οποία είναι ο λόγος των θετικών επί των αρνητικών συναισθημάτων. Αφού χωρίστηκαν σε κατηγορίες

τα άτομα, ως προς την ευτυχία που βιώνουν, δημιουργήθηκε η μεταβλητή «κατηγορία ευτυχίας», όπου η κατηγορία 1 σήμαινε λίγο ευτυχία, ενώ η κατηγορία 4, πολλή ευτυχία. Ο μέσος όρος της μεταβλητής είναι 2,8, με τυπική αποκλιση 0,9. Οι περισσότεροι συμμετέχοντες λοιπόν βρισκότουσαν ανάμεσα στα μέτρια ΘΣ και τα αρκετά ΘΣ.

Στη συνέχεια, υπολογίστηκαν οι παράγοντες της ΣΝ, όπως ορίζονται από το ερωτηματολόγιο TEIQue-SF, αφού πρώτα έγινε η απαραίτητη αντιστροφή στις ερωτήσεις 16,2,18,4,5,7,22,8,10,25,26,12,13,28,14, μέσω της εντολής transform -> recode.

Ο πρώτος παράγοντας του TEIQue-SF είναι η ευημερία και περιλαμβάνει τις ερωτήσεις 5,20,9,24,12,27. Μέσω της εντολής compute δημιουργήθηκε η μεταβλητή ευημερία για κάθε συμμετέχοντα με μέσο όρο 31,7 και τυπικά απόκλιση 5,8. Ο δεύτερος παράγοντας είναι ο αυτοέλεγχος και περιλαμβάνει τις ερωτήσεις 4,19,7,22,15,30, με μέσο όρο 28,9 και τυπική απόκλιση 5,4. Ο τρίτος παράγοντας είναι η συναισθηματικότητα και αποτελείται από τις ερωτήσεις 1,16,2,17,8,23,13,18, με μέσο όρο 43,9 και τυπική αποκλιση 5,9. Ο τέταρτος παράγοντας είναι η κοινωνικότητα και αποτελείται από τις ερωτήσεις 6,21,10,25,11,26, με μέσο όρο 28,8 και τυπική απόκλιση 6,04. Τέλος, υπολογίσθηκε και η συνολική ΣΝ για κάθε συμμετέχοντα με μέσο όρο 155,3 και τυπική απόκλιση 22,07.

**Πίνακας 1.2.** Επαγγελματική εξουθένωση δείγματος έρευνας.

	Συναισ/κή Εξάντληση	Αποπροσωποίηση	Προσωπικά επιτεύγματα
Μέσος όρος	35,1	20,8	26
Τυπική απόκλιση	6,8	3,6	5,7

*N=166*

Αμέσως μετά, δημιουργήθηκαν οι νέες μεταβλητές για τους παράγοντες που αποτελούν την επαγγελματική εξουθένωση, όπως ορίζονται στο MBI. Η πρώτη μεταβλητή είναι η αποπροσωποποίηση, η οποία περιέχει τις ερωτήσεις 5,10,11,15,22, με μέσο όρο 20,8 και τυπική απόκλιση 3,61. Η επόμενη είναι τα προσωπικά επιτεύγματα, στην οποία αναφέρονται οι ερωτήσεις 4,7,9,12,17,18,19,21 με μέσο όρο 26,01 και τυπική απόκλιση 5,7 και τέλος, η μεταβλητή συναισθηματική εξάντληση, στην οποία αναφέρονται οι ερωτήσεις 1,2,3,6,8,13,14, 16,20 με μέσο όρο 35,1 και τυπική απόκλιση 6,8 (Πίνακας 1.2.).

**Πίνακας 1 Οριακές τιμές που αντιστοιχούν σε χαμηλά, μέτρια και υψηλά επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης**

ΥΠΟΚΑΙΜΑΚΑ	Χαμηλή	Μέτρια	Υψηλή
Συναισθηματική εξάντληση	≤20	21-30	≥31
Προσωπικά επιτεύγματα	≥ 42	41-36	≤ 35
Αποπροσωποποίηση	≤ 5	6-10	≥ 11

Πηγή: Αναγνωστόπουλος – Παπαδάτου 1992

Όπως φαίνεται από τις κεντρικές μεταβλητές του δείκτη ΕΕ, οι συμμετέχοντες της έρευνας είχαν υψηλή συναισθηματική εξάντληση, χαμηλά προσωπικά επιτεύγματα και υψηλή αίσθηση αποπροσωποποίησης.

Τέλος, υπολογίστηκε και το συνολικό σκορ επαγγελματικής εξουθένωσης για τον κάθε συμμετέχοντα, με μέσο όρο 81,98 και τυπική απόκλιση 13,7.

Για να απαντηθεί το πρώτο ερευνητικό ερώτημα, έγινε ανάλυση συσχέτισης ανάμεσα στις μεταβλητές:ΘΣ, λόγος θετικών/αρνητικών, συνολική ΣΝ, ευημερία, αυτοέλεγχος,

συναισθηματικότητα, κοινωνικότητα (Πίνακας 2. ; Πίνακας 2.1.). Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι, τα ΘΣ έχουν υψηλή θετική συνάφεια με τη συνολική ΣΝ ( $r = .581^{**}$ ), όπου σημαίνει ότι όσο αυξάνονται τα ΘΣ αυξάνεται και η ΣΝ. Πιο συγκεκριμένα, τα ΘΣ φάνηκε να έχουν την υψηλότερη συνάφεια με τον παράγοντα ευημερία ( $r = .611^{**}$ ), λίγο μικρότερη συνάφεια με τη συναισθηματικότητα ( $r = .447^{**}$ ) και τον αυτοέλεγχο ( $r = .433^{**}$ ) και τη μικρότερη, αλλά και πάλι στατιστικά σημαντική, με τον παράγοντα κοινωνικότητα ( $r = .361^{**}$ )

Ακόμα μεγαλύτερη συνάφεια είχε ο λόγος θετικών/αρνητικών συναισθημάτων με τη συνολική ΣΝ ( $r = .693^{**}$ ) και με πιο ομοιογενή, στατιστικά σημαντική, επίδραση με όλους τους παράγοντες της ΣΝ. Η παρουσία θετικών συναισθημάτων και ταυτόχρονα η απουσία αρνητικών, φαίνεται να έχει θετική συνάφεια με τη ΣΝ και να επηρεάζει όλους τους παράγοντές της.

**Πίνακας 2.** Ανάλυση συσχέτισης ΣΝ με ΘΣ

		Συνολική ΣΝ	Ευημερία	Αυτοέλεγχος
Θετικά συναισθήματα	Pearson correlation Sig. (2-tailed)	,581** ,000	,611** ,000	,433** ,000
Λόγος θετικών/αρνητικών	Pearson correlation Sig. (2-tailed)	,693** ,000	,630** ,000	,638** ,000

N=166

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$  \*\*\* $p < .001$

**Πίνακας 2.1.** Ανάλυση συσχέτισης ΣΝ με ΘΣ

		Συναισθ/τα	Κοινωνικότητα
Θετικά συναισθήματα	Pearson correlation Sig. (2-tailed)	,447** ,000	,361** ,000
Λόγος θετικών/ αρνητικών	Pearson correlation Sig. (2-tailed)	,485** ,000	,486** ,000

N= 166

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$  \*\*\* $p < .001$

Στη συνέχεια, χωρίστηκαν σε κατηγορίες τα άτομα ως προς την ευτυχία που βιώνουν και αναλύθηκε η σχέση της μεταβλητής με τη συνολική ΣΝ, καθώς και με τους 4 παράγοντες. Η ανάλυση διακύμανσης έδειξε στατιστικά σημαντική σχέση ανάμεσα στην κατηγορία ευτυχίας, τη συνολική ΣΝ και τους 4 παράγοντες και ίσως, δηλώνει μια αιτιακή σχέση ανάμεσα στα ΘΣ και τη ΣΝ, που σημαίνει ότι όσο αυξάνει ο λόγος θετικών/αρνητικών συναισθημάτων, τόσο αυξάνει και η ΣΝ (Πίνακας 3). Υπήρχαν στατιστικά σημαντικές επιδράσεις των κατηγοριών της ευτυχίας σε όλους τους παράγοντες της ΣΝ, καθώς όλα είχαν ένα  $p < 0,05$ . Η κατηγορία 4 (πολλή ευτυχία) έδειξε να αντιστοιχεί στον μεγαλύτερο μέσο όρο συνολικής ΣΝ (μ.ο.: 171,1 και τ.α.: 13,91) (Πίνακας 3.1., στο Παράρτημα 2) (Γράφημα 4, στο Παράρτημα 3).

**Πίνακας 3.** Ανάλυση διακύμανσης για κατηγορίες ευτυχίας και ΣΝ

Μεταβλητή		Mean square	F	Sig	df
Συνολική ΣΝ	Μεταξύ ομάδων	11513,651	40,660	,000	3
	Εντός ομάδων	283,169			162
	Σύνολο	80414,313			165
Ευημερία	Μεταξύ ομάδων	665,170	29,416	,000	3
	Εντός ομάδων	22,613			162
	Σύνολο	5658,753			165
Αυτοέλεγχος	Μεταξύ ομάδων	615,163	32,288	,000	3
	Εντός ομάδων	19,052			162
	Σύνολο	4931,982			165
Συναισθ/τα	Μεταξύ ομάδων	347,182	11,497	,000	3
	Εντός ομάδων	30,197			162
	Σύνολο	5933,398			165
Κοινωνικότητα	Μεταξύ ομάδων	456,183	15,836	,000	3
	Εντός ομάδων	28,807			162
	Σύνολο	6035,277			165

N=166

Για να απαντηθεί το ερώτημα 2, αναλύθηκε η συνάφεια ανάμεσα στα ΘΣ, τον λόγο θετικών/αρνητικών, τα αρνητικά συναισθήματα, τις κατηγορίες ΕΕ και τη συνολική ΕΕ.

Τα αποτελέσματα έδειξαν μία ήπια αρνητική σχέση ανάμεσα στα ΘΣ και την ΕΕ ( $r = -.199^*$ ), καμία συνάφεια με τον παράγοντα αποπροσωποποίηση ( $r = .099$ ), ήπια αρνητική σχέση με τους παράγοντες ΠΕ ( $r = -.214^{**}$ ) και ΣΕ ( $r = -.169$ ), αποτέλεσμα που μας οδηγεί να απορρίψουμε τη μηδενική υπόθεση και να δεχτούμε ότι η βίωση ΘΣ σχετίζεται με μειωμένη ΕΕ.

Ο λόγος θετικών/αρνητικών συναισθημάτων είχε πιο ισχυρή αρνητική σχέση με τα επίπεδα συνολικής ΕΕ ( $r = -.039$ ) και με τους τρεις παράγοντές της (Πίνακας 4). Η βίωση ΘΣ και η ταυτόχρονη απουσία ΑΣ, είναι σημαντικός παράγοντας μείωσης της ΕΕ.

Τέλος, τα ΑΣ, φαίνεται να έχουν θετική συνάφεια με την ΕΕ ( $r = .497^{**}$ ) καθώς και με όλους τους παράγοντές της (Πίνακας 4).

**Πίνακας 4.** Ανάλυση συνάφειας ΘΣ με ΕΕ

Μεταβλητή	Συνολική ΕΕ	Αποπρ/ση	Π.Ε.	Σ.Ε.
<b>ΘΣ</b>				
Συσχέτιση Pearson	-,199**	-,099	-,214	-,169*
Sig (2-tailed)	,010	,204	,006	,026
<b>Λόγος Θ/Α</b>				
Συσχέτιση Pearson	-,390**	-,238**	-,387**	-,335**
Sig (2-tailed)	,000	,002	,000	,000
<b>Αρν. Συν/τα</b>				
Συσχέτιση Pearson	,497**	,329**	,520**	,391**
Sig (2-tailed)	,000	,000	,000	,000

N=166

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$  \*\*\* $p < .001$

Για να απαντηθεί το τρίτο ερώτημα, αναλύθηκε η συνάφεια ανάμεσα στα ΑΣ και τη ΣΝ.

Τα αποτελέσματα έδειξαν αρνητική σχέση μεταξύ των δυο μεταβλητών ( $r = -.616^{**}$ ) και ο



παράγοντας στον οποίο επιδρούν περισσότερο τα ΑΣ φαίνεται να είναι ο αυτοέλεγχος, με  $r = -.624^{**}$  (Πίνακας 5).

**Πίνακας 5.** Ανάλυση συνάφειας ΑΣ και ΣΝ

Μεταβλητή	Συνολική ΣΝ	Ευημερία	Αυτοέλεγχος	Συν/τα	Κοινω/τα
Αρνητικά Συναισθήματα					
Pearson r	-,616**	-,486**	-,624**	-,368**	-,489**
Sig (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000

N=166

\* $p < .05$  \*\* $p < .01$  \*\*\* $p < .001$

Για το ερώτημα 4, αναλύθηκε η συνάφεια ανάμεσα στη ΣΝ και την ΕΕ. Τα αποτελέσματα έδειξαν μια στατιστικά σημαντική αρνητική συνάφεια ανάμεσα στη συνολική ΣΝ και τη συνολική ΕΕ ( $r = -.307^{**}$ ), καθώς και με τους παράγοντες συναισθηματική εξάντληση και προσωπικά επιτεύγματα. Ο παράγοντας αποπροσωποίηση φαίνεται να μην επηρεάζεται καθόλου ( $r = -.048$ ) (Πίνακας 6). Ο παράγοντας της ΣΝ που φαίνεται να επιδρά περισσότερο στην ΕΕ, είναι ο αυτοέλεγχος ( $r = -.333^{**}$ ).

**Πίνακας 6.** Ανάλυση συνάφειας ΣΝ και ΕΕ

Μεταβλητή	Συνολική ΕΕ	Αποπρ/ση	ΠΕ	ΣΕ
Συνολική ΣΝ				
Pearson r	-,307**	-,048	-,402**	-,256**
Sig (2-tailed)	,000	,543	,000	,001
Ευημερία				
Pearson r	-,195*	-,016	-,245**	-,178*
Sig (2-tailed)	,000	,838	,001	,022
Αυτοέλεγχος				
Pearson r	-,333**	-,061	-,421**	-,284**
Sig (2-tailed)	,000	,433	,000	,000
Συναισθ/τα				
Pearson r	-,256**	-,073	-,325**	-,203**
Sig (2-tailed)	,001	,348	,000	,000
Κοινωνικ/τα				

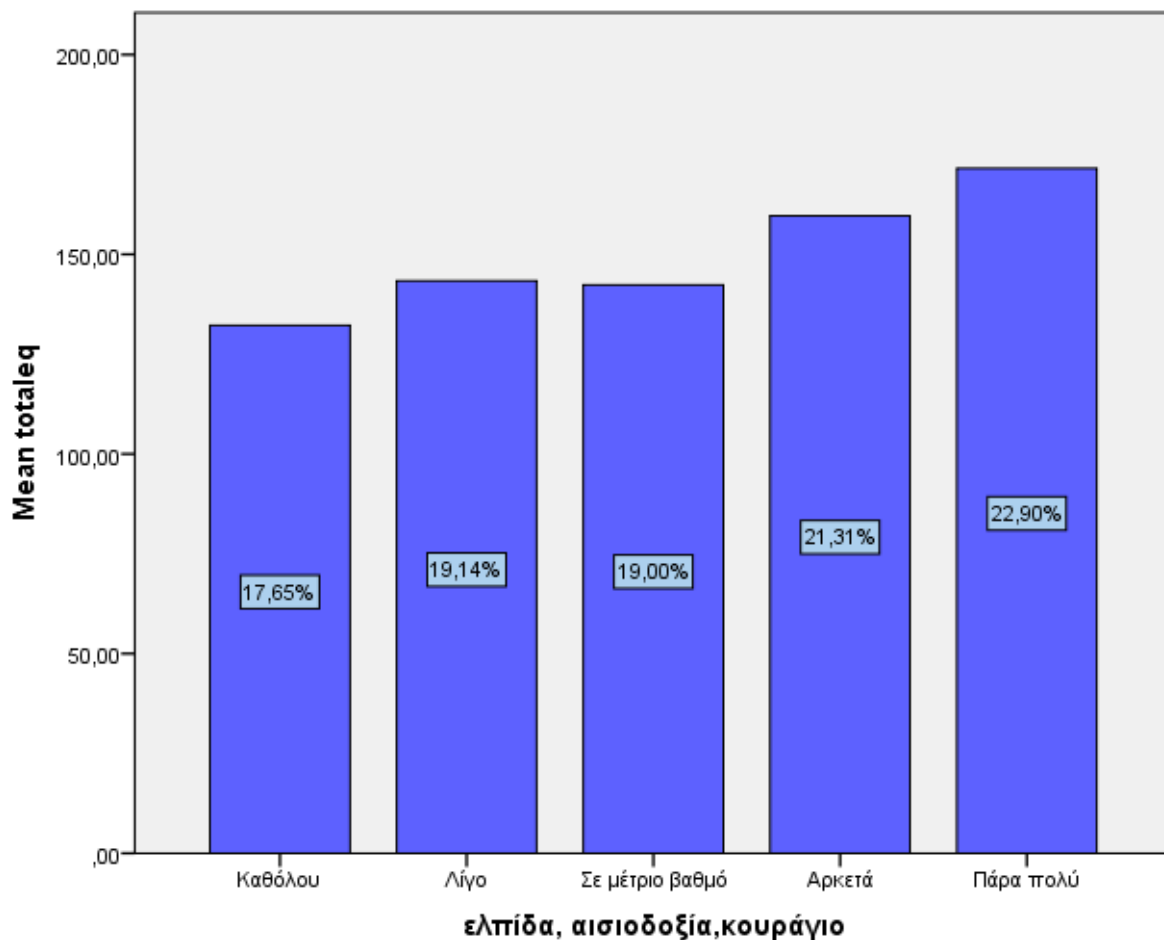
Pearson r	-,224**	-,005	-,307**	-,192*
Sig (2-tailed)	,004	,950	,000	,013

N=166

\*p<,05 \*\*p<,01 \*\*\*p<,001

Για το πέμπτο ερώτημα έγινε ανάλυση διακύμανσης για το συναίσθημα της αισιοδοξίας σε σχέση με τη ΣΝ και την ΕΕ. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι, η αισιοδοξία φαίνεται να επηρεάζει θετικά τη ΣΝ ( $p = .000$ ), ενώ δεν φαίνεται να έχει καμία επίδραση στην ΕΕ ( $p = .042$ ) (Πίνακας 6.1. στο Παράρτημα 2). Ο μεγαλύτερος βαθμός αισιοδοξίας (πάρα πολύ), σημαίνει και μεγαλύτερο βαθμό ΣΝ (μ.ο.: 171,5 και τ.α.: 18,2).

**Γράφημα 1.** Συνολική ΣΝ και αισιοδοξία



Τέλος, εξετάστηκαν οι σχέσεις των δημογραφικών με τις μεταβλητές της έρευνας. Το φύλο, ο λόγος επιλογής επαγγέλματος, το μορφωτικό επίπεδο, τα έτη πρϋπηρεσίας, τα έτη στον τωρινό χώρο εργασίας, το επάγγελμα, ο πληθυσμός εργασίας, το εισόδημα, η ιεραρχική θέση, τα χρόνια ή παλαιότερα προβλήματα υγείας, δεν φάνηκαν να επηρεάζουν σημαντικά τα επίπεδα ΣΝ και ΕΕ, των επαγγελματιών ψυχικής υγείας.

Όσοι εργάζονται με παραπάνω από 7 άτομα την ημέρα ανέφεραν μεγαλύτερη ΕΕ ( $p = .04$ ). Τα περισσότερα περιστατικά την ημέρα έδειξαν και μεγαλύτερη ΕΕ ( μ.ο.: 85,6 και τ.α.: 15,5) (Γράφημα 2. Παράρτημα 3), ενώ όσοι εργάζονται με σπαστό ωράριο φαίνεται να βιώνουν περισσότερα ΘΣ ( μ.ο.: 40,47, τ.α.: 5,13,  $p = .03$ ) ( Γράφημα 3, στο Παράρτημα 3).

Τέλος, η ηλικία δεν φάνηκε να επηρεάζει σημαντικά τις μεταβλητές ΣΝ και ΕΕ, αλλά φάνηκε να σχετίζεται θετικά με τον παράγοντα αυτοέλεγχο ( $p = .02$ ), που σημαίνει ότι όσο μεγαλώνει η ηλικία τόσο μεγαλώνει και ο αυτοέλεγχος.

#### 4.Συζήτηση

Ο σκοπός αυτής της έρευνας, ήταν να εξεταστούν, για πρώτη φορά ταυτόχρονα, τα ΘΣ, η ΣΝ και η ΕΕ, αναμένοντας ότι, τα ΘΣ θα έχουν ισχυρή θετική σχέση με τη ΣΝ και ισχυρή αρνητική σχέση με την ΕΕ.

Τα αποτελέσματα της έρευνας δείχνουν ότι η βίωση ΘΣ σχετίζεται με υψηλά επίπεδα ΣΝ και συγκεκριμένα τα ΘΣ φαίνεται να επηρεάζουν ισχυρά θετικά τον παράγοντα ευημερία, ο οποίος περιλαμβάνει την ευτυχία, την αισιοδοξία και την αυτοεκτίμηση. Οι όψεις του εκφράζονται μέσω της γενικότερης αυτοαξιολόγησης για επιτεύγματα του παρελθόντος, των προσδοκιών και της επαγγελματικής απόδοσης. Τα ΘΣ έχουν μικρότερη, αλλά στατιστικά σημαντική επίδραση, στους παράγοντες της συναισθηματικότητας και του αυτοέλεγχου, όπου περιλαμβάνονται η ενσυναίσθηση και η ρύθμιση του συναισθήματος, αντίστοιχα. Μικρότερη

επίδραση έχουν στον παράγοντα κοινωνικότητα, ο οποίος περιλαμβάνει τη διεκδικητικότητα των ατομικών δικαιωμάτων, τη διαχείριση των συναισθημάτων των άλλων και την κοινωνική αντίληψη. Φαίνεται λοιπόν ότι τα ΘΣ έχουν σημαντική επίδραση σε όλους τους παράγοντες της ΣΝ, αλλά σχτίζονται πιο ισχυρά τους παράγοντες που αφορούν περισσότερο την ενδοπροσωπική διάστασή της. Ίσως έχουν μια πιο ισχυρή συνάφεια με την αίσθηση του εαυτού, παρά με τις κοινωνικές δεξιότητες.

Ακόμα πιο ισχυρή συνάφεια έχει ο λόγος θετικών/αρνητικών συναισθημάτων με τη ΣΝ. Η παρουσία θετικού συναισθήματος και ταυτόχρονα η απουσία αρνητικού, φαίνεται να είναι η μεταβλητή που συσχετίζεται πιο πολύ με το επίπεδο της ΣΝ και όλους τους παράγοντες που την αποτελούν, χωρίς μεγάλες αποκλίσεις. Όσο αυξάνεται το επίπεδο ευτυχίας, τόσο αυξάνεται και η ΣΝ. Η κοινωνικότητα λοιπόν, φαίνεται να επηρεάζεται πολυ περισσότερο από την ταυτόχρονη απουσία αρνητικών συναισθημάτων.

Στη συνέχεια της έρευνας, επιβεβαιώθηκε και η δεύτερη ερευνητική μας υπόθεση και τα ΘΣ, δείχνουν να έχουν αρνητική συσχέτιση με την ΕΕ. Αυτό που είναι ενδιαφέρον είναι ότι, δεν φαίνεται να επιδρούν καθόλου τον παράγοντα αποπροσωποίηση, δηλαδή την απόσταση που κρατάει ο εργαζόμενος από τους αποδέκτες των υπηρεσιών του και καταλήγει να τους βλέπει σαν αντικείμενα. Αυτό που φαίνεται να επηρεάζει ακόμα πιο ισχυρά τα χαμηλότερα επίπεδα ΕΕ, είναι η απουσία αρνητικών συναισθημάτων. Δεν αρκεί η βίωση ΘΣ, αλλά χρειάζεται και η ταυτόχρονη απουσία ΑΣ, η οποία επηρεάζει όλους τους παράγοντες της ΕΕ, μαζί με την αποπροσωποίηση. Καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι όσο αυξάνουν τα ΘΣ και μειώνονται τα ΑΣ, τόσο μειώνεται η ΕΕ.

Παράλληλα, τα ΑΣ φαίνεται να έχουν θετική σχέση με την ΕΕ και να μπορούν να αυξήσουν τη συναισθηματική εξάντληση, αποπροσωποποίηση και χαμηλή αίσθηση προσωπικών επιτευγμάτων.

Αντιθέτως, έχουν αρνητική σχέση με τη ΣΝ και όσο αυξάνονται τα ΑΣ τόσο μειώνεται η ΣΝ και ιδιαίτερα, ο παράγοντας αυτοέλεγχος, οποίος περιλαμβάνει τη διαχείριση στρες και άγχους και τη ρύθμιση συναισθήματος.

Συνεχίζοντας, επιβεβαιώθηκε και η τέταρτη ερευνητική υπόθεση, όπου η ΣΝ φαίνεται να έχει αρνητική σχέση με την ΕΕ. Δεν φαίνεται όμως, να επιδρά σημαντικά τον παράγοντα αποπροσωποποίηση. Ίσως, η απόσταση που κρατάει ένας επαγγελματίας ψυχικής υγείας από τους αποδέκτες των υπηρεσιών του, να μην επηρεάζεται από το επίπεδο ΣΝ. Σημαντικό εύρημα της έρευνας είναι ότι όσο μειώνεται ο παράγοντας αυτοέλεγχος, τόσο αυξάνεται η ΕΕ.

Το συναίσθημα της αισιοδοξίας, φαίνεται να επηρεάζει σημαντικά τη ΣΝ, επιβεβαιώνοντας την ερευνητική μας υπόθεση, αλλά δεν φαίνεται να επηρεάζει καθόλου την ΕΕ.

Αυτό που φαίνεται να σχετίζεται θετικά την ΕΕ των επαγγελματιών ψυχικής υγείας, είναι τα πολλά περιστατικά την ημέρα (7 και άνω). Θα περιμέναμε η ιεραρχική θέση να έχει αντιστρόφως ανάλογη σχέση με την ΕΕ, αναμένοντας ένα υψηλότερο στέλεχος, να βιώνει λιγότερο στρες. Δεν επιβεβαιώνεται κάτι τέτοιο στο δείγμα της έρευνας και ίσως, έχει να κάνει με την ευθύνη και τη φύση του επαγγέλματος, η οποία δεν μειώνεται όταν αλλάζει η ιεραρχική θέση.

Η ηλικία επίσης δεν φαίνεται να συσχετίζεται σημαντικά με την ΕΕ και τη ΣΝ, εκτός από τον παράγοντα του αυτοέλεγχου, όπου όσο μεγαλώνει η ηλικία, τόσο μεγαλώνει και ο αυτοέλεγχος. Το εύρημα συνάδει με τη θέση του Goleman (2003), ότι η ΣΝ είναι ένα σύνολο ικανοτήτων και προσωπικών ταλέντων, η οποία δεν επηρεάζεται από την ηλικία, αλλά από

συγκεκριμένη εκπαίδευση. Μπορεί λοιπόν να αυξηθεί με την ηλικία, αλλά λόγω συνεχούς εκπαίδευσης και ισχυρού εσωτερικού κινήτρου ( Serrat, 2017).

Επίσης, τα αποτελέσματα δείχνουν ότι, όσοι εργάζονται με σπαστό ωράριο, βιώνουν περισσότερα ΘΣ. Ίσως και πάλι, λόγω της φύσης του επαγγέλματος, είναι απαραίτητο το διάλλειμα ανάμεσα σε συνεδρίες, ώστε να μπορέσει ο ειδικός ψυχικής υγείας να επανακτήσει ψυχικούς και πνευματικούς πόρους και να μπορέσει, να παράσχει εκ νέου τις υπηρεσίες του, διατηρώντας υψηλή την ποιότητά τους.

Κανένα από τα υπόλοιπα δημογραφικά δεν φαίνεται να επηρεάζει σημαντικά τη ΣΝ και την ΕΕ (φύλο, ο λόγος επιλογής επαγγέλματος, το μορφωτικό επίπεδο, τα έτη πρϋπηρεσίας, τα έτη στον τωρινό χώρο εργασίας, το επάγγελμα, ο πληθυσμός εργασίας, το εισόδημα, τα χρόνια ή παλαιότερα προβλήματα υγείας).

Τα ευρήματα της έρευνας φαίνεται να συνάδουν με την υπάρχουσα βιβλιογραφία και να έχουν τόσο ερευνητική, όσο και κοινωνική σημασία.

Η υπάρχουσα βιβλιογραφία, δείχνει ότι όσο υψηλότερα είναι τα επίπεδα ΣΝ, τόσο χαμηλότερη είναι η πιθανότητα εμφάνισης στρες, κατάθλιψης και άγχους (Martins et al., 2010). Τα οφέλη της υψηλής ΣΝ δεν περιορίζονται σε έναν τομέα, αλλά επηρεάζουν ποικίλους τομείς της ζωής, προκαλώντας μεγαλύτερα επίπεδα ευημερίας και αίσθησης αυτο-αποτελεσματικότητας (Petrides et.al.2016). Ένα σημαντικό εύρημα αυτής της έρευνας είναι το γεγονός ότι, όσο αυξάνονται τα ΘΣ στους επαγγελματίες ψυχικής υγείας, τόσο αυξάνεται και η ΣΝ και ίσως, αυτό μας οδηγήσει μελλοντικά σε νέες παρεμβάσεις και τεχνικές αύξησης και διατήρησης της ΣΝ, σε υψηλότερα επίπεδα. Όσο λοιπόν αυξάνονται τα θετικά συναισθήματα και μειώνονται τα αρνητικά, αυξάνεται το επίπεδο ευτυχίας, το οποίο με τη σειρά του επηρεάζει θετικά τη ΣΝ του ατόμου. Στην ανασκόπηση των Steptoe, Wardle & Marmot (2005), τα

συμπεράσματα δείχνουν ότι οι επιβλαβείς επιπτώσεις του στρες στη σωματική υγεία, σχετίζονται περισσότερο με την απουσία θετικών συναισθημάτων, παρά με την παρουσία αρνητικών. Ακριβώς η αντιθετη αναλογία λοιπόν, αυξημένα αρνητικά και απουσία θετικών, επιφέρει αρνητικές επιπτώσεις, όπως χρόνια στρες, διαβήτη, υψηλή αρτηριακή πίεση. Τα αποτελέσματα αυτής της έρευνας, προσθέτουν στην ήδη υπάρχουσα θέση ότι τα ΘΣ, εκτός του ότι προστατεύουν την υγεία του ατόμου, ενισχύουν και τη ψυχολογική ευημερία, η οποία συνδέεται άμεσα με υψηλότερα επίπεδα ΣΝ. Κι αυτό είναι ακόμα πιο σημαντικό, αν ληφθεί υπόψιν το γεγονός ότι η ΣΝ είναι ένας από τους βασικότερους προστατευτικούς παράγοντες απέναντι στο σύνδρομο ΕΕ (Gerits et al, 2002).

Ένα ακόμα εύρημα της έρευνας είναι ότι τα ΘΣ έχουν αρνητική σχέση με τη ΕΕ και συγκεκριμένα, όσο τα θετικά αυξάνονται και τα αρνητικά μειώνονται, μειώνεται και το επίπεδο ΕΕ. Ίσως μιλάμε για έναν επιπλέον παράγοντα προστασίας από την επαγγελματική εξουθένωση, ο οποίος θα ενισχύσει την προστασία από το σύνδρομο, η οποία φαίνεται αναγκαία, καθώς οι επιπτώσεις που επιφέρει είναι βλαβερές για τη ψυχική και τη σωματική υγεία. Οι ερευνητές υποστηρίζουν ότι η ΕΕ μπορεί να είναι ακόμα και η αρχική φάση εμφάνισης κατάθλιψης. Τα συμπτώματά της, όπως η κούραση, η απόσυρση, η ευερεθιστότητα, η έλλειψη ενθουσιασμού, είναι παρόμοια με τα τυπικά συμπτώματα της κατάθλιψης και είναι πιθανό η ΕΕ να οδηγήσει σε κατάθλιψη, εάν δεν προληφθεί ή δεν αντιμετωπιστεί έγκαιρα (Shin et al., 2013). Προηγούμενες έρευνες έχουν δείξει ότι σύμβουλοι που βιώνουν το σύνδρομο της ΕΕ, αναπτύσσουν συναισθήματα κυνισμού ή απαισιοδοξίας απέναντι στους πελάτες τους, αλλά και στο ίδιο το επάγγελμα, καθώς και μειωμένη αίσθηση αυτο-αποτελεσματικότητας (Gündüz, 2012).

Ιδιαίτερα για τα επαγγέλματα παροχής υπηρεσιών, όπου η επαφή με συναισθηματικά φορτισμένους ανθρώπους είναι καθημερινή, υπάρχει ακόμα ένας λόγος προφύλαξης από την ΕΕ.

Καταρχάς, για τους ίδιους τους επαγγελματίες και στη συνέχεια, για τη διατήρηση της παροχής υπηρεσιών σε υψηλά επίπεδα. Οι Leiter & Maslach (1988), αναφέρουν ότι ίσως η συναισθηματική εξάντληση στον τομέα παροχής υπηρεσιών, προέρχεται από την συχνά μη ρεαλιστική επιθυμία να λυθεί ένα πρόβλημα το οποίο δεν είναι εμφανές, γεγονός που προκαλεί επιπρόσθετο βάρος σε έναν σύμβουλο ή έναν καθηγητή. Για αυτό και η εμφάνιση ΕΕ έχει ακόμα μεγαλύτερες πιθανότητες (Ashforth & Lee, 1997). Ίσως λοιπόν αυτή η έρευνα ανοίγει τον δρόμο για τη δημιουργία συγκεκριμένων θετικών παρεμβάσεων και τεχνικών, με στόχο να προστατευτούν οι επαγγελματίες ψυχικής υγείας από το σύνδρομο ΕΕ.

Ήδη, η έρευνα των McGill et al.(2007), έδειξε ότι η εκπαίδευση στη θετική συμπεριφορά μπορεί να αυξήσει την αποτελεσματικότητα και να μειώσει τα αρνητικά συναισθήματα, σε επαγγελματίες που εργάζονταν με διανοητικά ανάπηρα άτομα.

Ακόμα, τα αποτελέσματα της έρευνας, δείχνουν ότι όσο αυξάνονται τα ΘΣ και μειώνονται τα αρνητικά, τόσο μειώνεται η ΕΕ. Ενδέχεται, η ύπαρξη και η αναγνώριση των θετικών συναισθημάτων να είναι ένας τρόπος να μειωθούν τα αρνητικά συναισθήματα. Η έρευνα των Fredrickson & Levenson (1998) δείχνει ότι, η έκθεση σε ένα θετικό συναίσθημα, μετά από το βίωμα ενός αρνητικού, είναι πολύ πιθανό να επαναφέρει τον οργανισμό στα φυσιολογικά του επίπεδα και έτσι να μειώσει τις δυσάρεστες συνέπειές του. Είναι πιθανό, μέσω της διεύρυνσης της σκέψης και του χιτισίματος θετικών πόρων, να μπορούν τα ΘΣ να ελαχιστοποιήσουν τα αρνητικά συναισθήματα που μπορεί να προκαλέσει ένα επάγγελμα παροχής υπηρεσιών, καθώς επιφέρει μεγάλη ευθύνη και ιδιαίτερα έντονες συναισθηματικές συνθήκες, που συχνά προκαλούν στρες και εξάντληση. Είναι ακόμα πιθανό τα ΘΣ να μπορούν να προσφέρουν μια θετική αναπλαισίωση, βοηθώντας να δοθεί θετική αξία σε αυτό που κάνει ένας επαγγελματίας ψυχικής υγείας. Άλλωστε, η θετική διάθεση δεν αναιρεί την ύπαρξη



στρεσογόνων συνθηκών. Αντιθέτως, η θετικότητα συνυπάρχει με το στρες, αλλά επιφέρει διαφορετικά αποτελέσματα (Folkman & Moskowitz, 2003). Μέσω της θετικότητας μπορεί το άτομο να διαχειριστεί καλύτερα τις εξωτερικές πιέσεις και να βρει νέους τρόπους αντιμετώπισης της οποιασδήποτε δυσφορίας που αυτές επιφέρουν (Fredrickson & Joiner, 2002). Οι θετικοί πόροι, που χτίζονται μέσω των ΘΣ, ίσως μπορούν να προστατέψουν από τη συναισθηματική εξάντληση, αν λάβουμε υπόψιν ότι ενισχύουν τη συνολική συναισθηματική ευημερία του ατόμου (Fredrickson & Joiner, 2002).

Τα αποτελέσματα, δείχνουν ότι, όσο αυξάνουν τα αρνητικά συναισθήματα, τόσο αυξάνει και η ΕΕ και βρίσκονται σε συμφωνία με τα αποτελέσματα προηγούμενων ερευνών (Szczygiel & Bazińska, 2013). Παράλληλα, όσο αυξάνονται τα ΑΣ τόσο μειώνεται η ΣΝ. Σημαντικό εύρημα αποτελεί ότι, ο παράγοντας που επηρεάζεται περισσότερο από τα ΑΣ, είναι ο αυτοέλεγχος και ότι όσο ο αυτοέλεγχος μειώνεται, τόσο αυξάνεται η ΕΕ. Ήδη, η βιβλιογραφία υποστηρίζει ότι οι εργαζόμενοι με χαμηλή ΣΝ, είναι πιο ευπαθείς στη βίωση αρνητικών συναισθημάτων, σε σχέση με όσους έχουν υψηλή ΣΝ (Jordane et al., 2002). Ακόμα, τα αρνητικά συναισθήματα έχουν ήδη σχετιστεί με υψηλότερα επίπεδα ΕΕ και χαμηλότερα επίπεδα εργασιακής αφοσίωσης (Bosman et al., 2005). Φαίνεται να υπάρχει μία σχέση ανάμεσα στον αυτοέλεγχο και την ΕΕ, η οποία επηρεάζεται από την ύπαρξη ΑΣ. Η έρευνα των Isen & Reeve (2005), δείχνει ότι τα ΘΣ προσφέρουν μια ευελιξία στον τρόπο σκέψης, η οποία αυξάνει την προσοχή που χρειάζεται στις λεπτομέρειες και στις απαιτήσεις της συνθήκης και οδηγεί, σε αποτελεσματικότερες λύσεις προβλημάτων και σε μεγαλύτερο αυτοέλεγχο.

Το συναίσθημα της αισιοδοξίας φαίνεται να σχετίζεται θετικά με την εργασιακή απόδοση και την καλύτερη διαχείριση του συναισθηματικού φορτίου που υπάρχει σε έναν χώρο εργασίας (Luthans et.al, 2008). Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι η αισιοδοξία έχει

θετική σχέση με τη ΣΝ. Όσο περισσότερο λοιπόν βιώνεται το συναίσθημα της αισιοδοξίας, τόσο υψηλότερα επίπεδα της ΣΝ. Δεν φάνηκε όμως καμία στατιστικά σημαντική σχέση με τα επίπεδα ΕΕ και αισιοδοξίας, στους επαγγελματίες ψυχικής υγείας. Αυτό προκαλεί ένα ερώτημα, καθώς δεν είναι απόλυτα σύμφωνο με την υπάρχουσα βιβλιογραφία, η οποία αναφέρει ότι τα άτομα που νιώθουν αισιοδοξία φαίνεται να είναι πιο ανθεκτικά στην ΕΕ και να βιώνουν χαμηλότερα επίπεδα στρες (Gustafsson & Skoog, 2012). Άλλοι ερευνητές υποστηρίζουν ότι, η υψηλή ΣΝ οδηγεί σε χαμηλότερα επίπεδα στρες και ΕΕ και υψηλότερα επίπεδα ευχαρίστησης από τη ζωή, αλλά αυτή η σχέση είναι ανεξάρτητη από τα επίπεδα αισιοδοξίας ή απαισιοδοξίας (Extremera et al., 2007). Εγείρεται ένα μελλοντικό ερευνητικό ερώτημα, στο πώς η αισιοδοξία μπορεί ή όχι, να οφελεί τους επαγγελματίες ψυχικής υγείας με την ΕΕ.

Τα ΘΣ και η θετικότητα, μέσω της διέγερσης και του χτισίματος ψυχολογικών, σωματικών και κοινωνικών πόρων, δημιουργούν ψυχική ανθεκτικότητα. Η ψυχική ανθεκτικότητα με τη σειρά της, προσφέρει γρηγορότερη συναισθηματική ρύθμιση, αισιοδοξία, αναγνώριση των συναισθημάτων των άλλων και διαχείριση προσωπικών συναισθημάτων. Οι ψυχικά ανθεκτικοί άνθρωποι αναμένεται να έχουν υψηλότερα επίπεδα ΣΝ (Kumpfer, 1999; Masten et al., 1990). Από αυτήν την έρευνα φαίνεται να επιβεβαιώνεται η υπάρχουσα βιβλιογραφία και τα άτομα με μεγαλύτερη θετικότητα να έχουν όντως και υψηλότερη ΣΝ. Ακόμα, φαίνεται ότι η θετικότητα μειώνει την αίσθηση ΕΕ. Η αναγνώριση και η διαχείριση του συναισθήματος, φαίνεται να προστατεύει από τη συναισθηματική εξάντληση και τη χαμηλή αφοσίωση στο επάγγελμα και ενδέχεται να οδηγεί σε υψηλότερα επίπεδα δέσμευσης (Nell, Jonker & Rabie, 2013).

Καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι, τα υψηλά επίπεδα θετικών συναισθημάτων σχετίζονται με χαμηλότερα επίπεδα συνολικής ΕΕ, στους επαγγελματίες ψυχικής υγείας και

συνδέονται αντιστρόφως ανάλογα, με τους παράγοντές της. Παράλληλα, ενισχύουν τη συναισθηματική νοημοσύνη, αυξάνοντας την ευελιξία, τον αυτοέλεγχο και την επίγνωση (Fredrickson et al., 2004). Η κατανόηση του εαυτού και του συναισθήματος φαίνεται να είναι η σημαντικότερη στατηγική διαχείρισης της συναισθηματικής εξάντλησης (Maslach, 2003).

Τα ΘΣ, μέσω των ψυχολογικών πόρων που προσφέρουν στο άτομο, διευρύνουν τη σκέψη του, χτίζουν ισχυρούς ψυχολογικούς πόρους, οι οποίοι προσφέρουν ψυχική ανθεκτικότητα στους επαγγελματίες ψυχικής υγείας και ίσως, αποτελούν ένα αντίδοτο απέναντι στην αίσθηση συναισθηματικής εξάντλησης.

#### **4.1. Περιορισμοί και μελλοντικές προεκτάσεις έρευνας**

Η συλλογή αποτελεσμάτων βασίστηκε αποκλειστικά σε ερωτηματολόγια αυτοαναφοράς, γεγονός που μειώνει την αντικειμενικότητα των απαντήσεων. Μελλοντικά, θα μπορούσε να ερευνηθούν τα ίδια ερωτήματα χρησιμοποιώντας ερωτηματολόγια 360°, για την πιο αντικειμενική μέτρηση των μεταβλητών. Ακόμα ένας περιορισμός είναι ότι, η έρευνα είναι συγχρονική, γεγονός που δεν μας επιτρέπει να καταλήξουμε σε αιτιακή σχέση ανάμεσα στις μεταβλητές, ούτε να γνωρίζουμε αν αυτές οι συσχετίσεις διατηρούνται στον χρόνο ή επηρεάζονται και από άλλες συνθήκες. Μια μελλοντική διαχρονική έρευνα, θα αποσαφηνίζε αυτό το σημείο. Η έρευνα είναι καθαρά ποσοτική και μελλοντικά, θα μπορούσε να υπάρξει και ποιοτική ανάλυση των δεδομένων. Ένας επιπλέον περιορισμός είναι η μέθοδος ανάλυσης που επιλέχθηκε, όπου εξετάστηκε μόνο η συσχέτιση των μεταβλητών, ενώ θα είχε ερευνητικό ενδιαφέρον να αναλυθούν τα αποτελέσματα με ένα μοντέλο παλινδρόμησης, ώστε να έχουμε πιο σαφή εικόνα των σχέσεων μεταξύ των τριών μεταβλητών. Τέλος, η ΣΝ ερευνήθηκε ως χαρακτηριστικό προσωπικότητας.

Η συσχέτιση των ΘΣ με τη ΣΝ, ανοίγει τον δρόμο για την περαιτέρω διερεύνηση της σχέσης, με στόχο να δημιουργηθούν μελλοντικά θετικές παρεμβάσεις και τεχνικές, για την αύξηση και διατήρηση της ΣΝ, στον τομέα της ψυχικής υγείας.

Παράλληλα, η συσχέτιση ΘΣ και ΕΕ, χρειάζεται να εξεταστεί περαιτέρω, ώστε να αποσαφηνιστεί αν, τα ΘΣ μπορούν να αποτελέσουν προστατευτικό παράγοντα, ενάντια στην ΕΕ και να δημιουργηθούν παρεμβάσεις με χρήση των θετικών συναισθημάτων, για την αντιμετώπιση της ΕΕ, στους επαγγελματίες ψυχικής υγείας.

Οι εργαζόμενοι στον τομέα παροχής υπηρεσιών, είναι ο βασικός πληθυσμός που πλήττεται από το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης και είναι αναγκαίο να προστατευτεί. Έχει ήδη αναγνωριστεί η ανάγκη για παρεμβάσεις που θα χρησιμοποιούν τα συναισθήματα και θα προάγουν την ευημερία, για την αντιμετώπιση του συνδρόμου ΕΕ (Roach & Young, 2007).

Η αποφυγή του συνδρόμου ΕΕ, αποτελεί τόσο ζήτημα ατομικής ευμερίας, όσο και κοινωνικής. Δημιουργώντας πλαίσια και οργανισμούς, όπου οι εργαζόμενοι προστατεύονται από τη συναισθηματική εξουθένωση και βρίσκονται σε θετική ψυχική κατάσταση, εξασφαλίζουμε ένα καλύτερο επίπεδο, σε ό,τι αφορά την παροχή υπηρεσιών στη χώρα μας και παράλληλα, επηρεάζεται θετικά η συλλογική ψυχική ευημερία.

## 5.Βιβλιογραφία

### Ελληνόγλωσση βιβλιογραφία

- Αυγεράκης, Α., Παπαδάκη, Ε., Τοράκη, Μ. (2012). *Το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης (the burnout syndrome) σε επαγγελματίες υγείας: επιπτώσεις στη ψυχική υγεία καθώς και στις επαγγελματικές και προσωπικές σχέσεις*. Ανώτατο τεχνολογικό ίδρυμα Κρήτης
- Γαλανάκης, Μ., Μερτίκα, Α., Σεργιάννη, Χ. (2011). Εισαγωγή στη θετική ψυχολογία. Στο Σταλίκας, Α. & Μυτσκίδου, Π. (επιμέλεια), *Εισαγωγή στη θετική ψυχολογία* (σελ 21-40). Αθήνα: εκδόσεις Τόπος
- Καραδήμας, Θ., & Καραδήμα, Π. (2012). Η συναισθηματική νοημοσύνη ως αυθύπαρκτη έννοια και η χρησιμότητά της για τον σύγχρονο άνθρωπο και τις επιχειρήσεις. *E-journal of science and technology*.
- Παπαθανασίου, Ι. (2012). *Αξιολόγηση της επαγγελματικής εξουθένωσης στους επαγγελματίες υγείας και ψυχικής υγείας*. Διδακτορική διατριβή. Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων.
- Πλατσίδου, Μ. (2004). Συναισθηματική νοημοσύνη: Σύγχρονες προσεγγίσεις μιας παλιάς έννοιας. *Επιστήμες της αγωγής, 1, 27-39*.
- Πλατσίδου, Μ. (2005). Διερεύνηση της συναισθηματικής νοημοσύνης εφήβων με τη μέθοδο των αυτοαναφορών και της αντικειμενικής επίδοσης. *Παιδαγωγική επιθεώρηση, 40, 166-181*.
- Πλυττά, Ε. (2011). *Ο ρόλος της συναισθηματικής νοημοσύνης και των συμπεριφορών διαχείρισης χρόνου των εφήβων στις σχολικές τους επιδόσεις*. Μεταπτυχιακή διατριβή. Πολυτεχνείο Κρήτης
- Χαραλάμπους, Β. (2011). Η συμβολή της συναισθηματικής νοημοσύνης στην αντιμετώπιση της επαγγελματικής εξουθένωσης. Στο Σταλίκας, Α. & Μυτσκίδου, Π. (επιμέλεια), *Εισαγωγή στη θετική ψυχολογία*. (σελ.347-375). Αθήνα: εκδόσεις Τόπος

### Ξενόγλωσση βιβλιογραφία

- Adilogullari, I., Ulucan, H., & Senel, E. (2013). Analysis of the relationship between the emotional intelligence and professional burnout levels of teachers. *Journal of employment counseling, Vol.50, No.3*.
- Alavinia, P., Ahmadzadeh, T. (2012). Toward a Reappraisal of the Bonds between Emotional Intelligence and Burnout. *English Language Teaching, Vol. 5, No. 4*
- Aspinwall, L.G. (1998). Rethinking the role of positive affect in self-regulation. *Motivation and Emotion, 22, 1-32*.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands–resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology, 22, 309–328*.
- Bakker, A. B., & Leiter, M. P. (Eds.). (2010). *Work engagement: A handbook of essential theory and research*. Psychology press.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Euwema, M. C. (2005). Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of Occupational Health Psychology, 10, 170–180*.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2002). Validation of the Maslach burnout inventory-general survey: An Internet study. *Anxiety, Stress & Coping, 15, 245–260*.

- Bar-On, R. (1997). BarOn Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Technical manual. Toronto, Canada: Multi-Health Systems.
- Bar-On, R. (1998). EQ-I Bar-On Emotional Quotient Inventory: A Measure of Emotional Intelligence. *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* (pp. 363-388).
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On Model of Emotional-Social Intelligence (ESI). *Psicothema*, Vol.18, 13-25.
- Bar-On, R., Brown, J. M., Kirkcaldy, B. D., & Thome, E. P. (2000). Emotional expression and implications for occupational stress: An application of the Emotional Quotient Inventory (EQ-I). *Journal of Personality and Individual Differences*, 28, 1107-1118.
- Bar-On, R., Tranel, D., Denburg, N. L., & Bechara, A. (2003). Exploring the neurological substrate of emotional intelligence. *Brain*, 126, 1790-2000.
- Barrett, P. T., Petrides, K. V., Eysenck, S. B. G., & Eysenck, H. J. (1998). The Eysenck Personality Questionnaire: An examination of the factorial similarity of P, E, N, and L across 34 countries. *Personality and Individual Differences*, 25, 805-819.
- Basso, M.R., Schefft, B.K, Ris, M.D, Dember, W.N. (1996). Mood and global-local visual processing. *Journal of the International Neuropsychological Society*, no 2, 249-255
- Biggart, L. et al (2016). Emotional Intelligence and Burnout in Child and Family Social Work: Implications for policy and practice. *Centre for Research on Children and Families, University of East Anglia*.
- Blankertz, L. E., & Robinson, S. E. (1997). Turnover intentions of community mental health workers in psychosocial rehabilitation services. *Community Mental Health Journal*, 33(6), 517-529.
- Bosman, J., Rothmann, S., & Buitendach, J. H. (2005). Job insecurity, burnout and work engagement: the impact of positive and negative effectivity. *SA Journal of Industrial Psychology*, 31(4), 48-56.
- Boyatzis, R. E. (1982). *The competent manager: A model for effective performance*. John Wiley & Sons.
- Boyatzis, R. E., Goleman, D., & Rhee, K. (2000). Clustering competence in emotional intelligence: Insights from the Emotional Competence Inventory (ECI). *Handbook of emotional intelligence*, 99(6), 343-362.
- Boyatzis, R. E., Goleman, D., & Rhee, K. S. (2000). Clustering competence in emotional intelligence. In R. Bar-On, & J. D. A. Parker (Eds.). *The Handbook of Emotional Intelligence* (pp. 343-362). San Francisco: John Willey & Sons, Inc.
- Boyatzis, R., Goleman, D., and Rhee, K. (2000). Clustering competence in emotional intelligence: Insights from the emotional competence inventory (ECI). In R. Bar-On and J.D.A. Parker (Eds.), *Handbook of emotional intelligence*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Boyatzis, R.E. (2006). Using tipping points of emotional intelligence and cognitive competencies to predict financial performance of leaders. *Psicothema*, 18, 124-131.
- Boyatzis, R.E., Goleman, D., & Hay, McBer. (1999). Emotional competence inventory. Boston, Hay Group.

- Brackett, M. A., & Mayer, J. D. (2003). Convergent, discriminant, and incremental validity of competing measures of emotional intelligence. *Personality and social psychology bulletin*, 29(9), 1147-1158.
- Brackett, M. and Salovey, P. (2006). Measuring emotional intelligence with the Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT). *Psicothema*, Vol.18, pp 34-41.
- Brotheridge, C. (2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of “People Work”. *Journal of Vocational Behavior* 60, 17–39.
- Brotheridge, C.M. & Lee, R. (2003), “Development and validation of the emotional labor scale”. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol. 76, pp. 365-79.
- Caruso, D. (2003). Defining the inkblot called emotional intelligence. *Issues and Recent Developments in Emotional Intelligence*, 1(2), 1-8.
- Caruso, D. R. & Wlfe, C. J. (2001). Emotional intelligence in the workplace. In Ciarrochi, J. Forgas, J. P. & Mayer, J. D. (Eds.), *Emotional Intelligence in Everyday life* (pp. 150-167). *New York: Psychology Press*
- Carver, C. S. (1998). Resilience and thriving: Issues, models, and linkages. *Journal of social issues*, 54(2), 245-266.
- Cejudo, J. (2016) Relationship between Emotional Intelligence and mental health in School Counselors. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 14(1), 131-154. ISSN: 1696-2095., no. 38.
- Cherniss, C. & Daniel Goleman (2000). *Consortium for Research on Emotional Intelligence in Organizations an EI-Based Theory of Performance*. From the book *The Emotionally Intelligent Workplace*
- Cherniss, C. (1995). *Beyond burnout: Helping teachers, nurses, therapists, and lawyers recover from stress and disillusionment*. *New York: Routledge*
- Cherniss, C. (1995). *Beyond burnout: Helping teachers, nurses, therapists, and lawyers recover from stress and disillusionment*. *New York: Routledge*.
- Cherniss, C. (2000). *Emotional intelligence: What it is and why it matters*. Paper presented at the annual meeting of the Society for Industrial and Organizational Psychology, New Orleans, LA.
- Cohn, M., Fredrickson, B., Brown, S., Mikels, J., Conway, A. (2009). Happiness unpacked: Positive emotions increase life satisfaction by building resilience. *Emotion*, 9(3), 361-368.
- Cooper, A., & Petrides, K. V. (2010). A psychometric analysis of the Trait Emotional Intelligence Questionnaire-Short Form (TEIQue-SF) using item response theory. *Journal of Personality Assessment*, 92, 449-457.
- Cooper, R.K. and Sawaf, A. (1997). *Executive EQ: Emotional Intelligence in Leadership and Organizations*, Grosset/Putnum, *New York, NY*.
- Cooper, R.K., Orioli, A. (2005). *Executive EQ: Emotional Intelligence in Leadership and Organizations*. *New York: Perigee Book*.
- Davies, M., Stankov, L., & Roberts, R. D. (1998). Emotional intelligence: In search of an elusive construct. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75, pp. 989-1015.
- Davies, M., Stankov, L., & Roberts, R. D. (1998). Emotional intelligence: In search of an elusive construct. *Journal of personality and social psychology*, 75(4), 989.
- Delpasand, M., Nasiripoor, A., Raiisi, P., Shahabi, M. (2011). The relationship between emotional intelligence and occupational burnout among nurses in critical care units. *Iranian Journal of Critical Care Nursing*, Volume 4, Issue 2; 79 – 86

- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2000). A model of burnout and life satisfaction amongst nurses. *Journal of advanced nursing*, 32(2), 454-464.
- Easton, C., Martin, W., Wilson, S. (2008). Emotional Intelligence and Implications for Counseling Self-Efficacy: Phase II. Counselor; *Education and supervision*, vol. 47, no 4.
- Emmerling, R. J., & Goleman, D. (2003). EI: *Issues and common misunderstandings*. Available from: [http://www.eiconsortium.org/research/ei issues and common misunderstandings.htm](http://www.eiconsortium.org/research/ei%20issues%20and%20common%20misunderstandings.htm).
- Erez, A., & Isen, A. M. (2002). The influence of positive affect on the components of expectancy motivation. *Journal of Applied Psychology*, 87(6), 1055-1067.
- Extremera, N., Durán, A., & Rey, L. (2007). Perceived emotional intelligence and dispositional optimism–pessimism: Analyzing their role in predicting psychological adjustment among adolescents. *Personality and Individual Differences*, 42(6), 1069-1079.
- Fariselli, L., Ghini, M., & Freedman, J. (2008). Age and emotional intelligence. *Six seconds THE EMOTIONAL INTELLIGENCE NETWORK*. Retrieved March, 5, 2016.
- Feldman B, L., & Gross, J. (2001). *Emotion representation and regulation: A process model of emotional intelligence*. In T. Mayne & G. Bonnano (Eds.), *Emotion: Current Issues and Future Directions* (pp. 286–310). New York: Guilford.
- Fitzpatrick, R. & Wright, C. R. (2005). *Review of the Maslach Burnout Inventory, Third Edition*. In R. A. Spies and B. S. Plake (Eds.), the sixteenth mental measurements yearbook. Lincoln, NE: Buros Institute of Mental Measurements.
- Fleishman, E. A., & Harris, E. F. (1962). Patterns of leadership behavior related to employee grievances and turnover. *Personnel psychology*, 15(1), 43-56.
- Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1985). If it changes, it must be a process: Study of emotion and coping during three stages of a college examination. *Journal of Personality and Social Psychology*, 48, 150-170.
- Folkman, S., & Moskowitz, T. (2000). Positive Affect and the Other Side of Coping. *American psychology*, vol.55, no 6.
- Fredrickson, B. and Joiner, T. (2002). Positive Emotions Trigger Upward Spirals toward Emotional Well-Being: *Psychological Science*, Vol. 13, No. 2, pp. 172-175
- Fredrickson, B., N., Petrides, K. V., & Simmonds, E. (2012). Trait emotional intelligence as a predictor of socioemotional outcomes in early adolescence. *Personality and Individual Differences*, 52, 323–328.
- Fredrickson, B.L. (1998). What good are positive emotions? *Review of General Psychology*, 2, 300-319.
- Fredrickson, B.L. (2000). Cultivating positive emotions to optimize health and well-being. *Prevention & Treatment*, 3, Article 0001
- Fredrickson, B.L. (2001). The role of positive emotions in positive psychology: The broaden-and-build theory of positive emotions. *American Psychologist*, 56, 218- 226.
- Fredrickson, B.L., & Losada, M.F. (2005). Positive affect and the complex dynamics of human flourishing. *American Psychologist*, 60, 678–686
- Fredrickson, B.L., Tugade, M.M., Waugh, C.E., & Larkin, R. (2003). What good are positive emotions in crises? A prospective study of resilience and emotions following the terrorist attacks on the United States on September 11th, 2001. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84, 365–376.



- Freudenberger, H. J. (1983). *Burnout: Contemporary issues, trends, and concerns*. In B. A. Farber (Ed.), *Stress and burnout in the human service professions* (pp. 23-28). New York: Pergamon.
- Furnham, A., & Petrides, K. V. (2003). Trait emotional intelligence and happiness. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 31(8), 815-823.
- Furnham, A., McClelland, A., & Mansi, A. (2012). Selecting your boss: Sex, age, IQ and EQ factors. *Personality and Individual Differences*, 53, 552–556.
- Furnham, A., Race, M.-C., & Rosen, A. (2014). Emotional intelligence and the Occupational Personality Questionnaire (OPQ). *Frontiers in Psychology*, 15, 1–8.
- Gardner, L.J, Stough C. (2003). Exploration of the relationship between workplace, emotional intelligence, occupational stress and employee health. *Austr J Psychol*; 55:181–95.
- Gerits, L., Derksen, J. J. L., & Verbruggen, A. B. P. M. (2002). The relations between emotional intelligence, coping, and burnout in a sample of Dutch nurses. *Submitted for publication*.
- Goleman D, Boyatzis R, McKee A. Primal Leadership: Realizing the Power of Emotional Intelligence. *The Leadership Quarterly*. 2003. 217.p.1-4.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. London: Bloomsbury.
- Goleman, D. (1996). Emotional Intelligence. Why It Can Matter More than IQ. *Learning*, 24(6), 49-50.
- Goleman, D. (1997, October). Beyond IQ: developing the leadership competencies of emotional intelligence. In *nd International Competency Conference, London*.
- Goleman, D. (1998). *Συναισθηματική Νοημοσύνη: Γιατί το «EQ» είναι πιο σημαντικό από το «IQ»*; Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Goleman, D. (1999). *Η συναισθηματική νοημοσύνη στον χώρο της εργασίας*. [Α. Παπασταύρου, & Τ. Ραΐση, Μετάφ.] Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Goleman, D. (2001). An EI-based theory of performance. *The emotionally intelligent workplace: How to select for, measure, and improve emotional intelligence in individuals, groups, and organizations*, 1, 27-44.
- Goleman, D. (2006). The socially intelligent. *Educational leadership*, 64(1), 76-81.
- Gorgens – Ekermans, G. & Brand, T. (2012). Emotional intelligence as a moderator in the stress–burnout relationship: a questionnaire study on nurses. *Journal of Clinical Nursing*, 21, 2275–2285.
- Görgens-Ekermans, G., & Brand, T. (2012). Emotional intelligence as a moderator in the stress burnout relationship: A questionnaire study on nurses. *Journal of Clinical Nursing*, 21, 2275-2285.
- Gross, J. J., & Feldman Barrett, L. (2011). Emotion generation and emotion regulation: One or two depends on your point of view. *Emotion review*, 3(1), 8-16.
- Gunduz, B. (2012). Self-Efficacy and Burnout in Professional School Counselors. *Educational Sciences: Theory and Practice*, 12(3), 1761-1767.
- Gustafsson, H., & Skoog, T. (2012). The mediational role of perceived stress in the relation between optimism and burnout in competitive athletes. *Anxiety, Stress & Coping*, 25(2), 183-199.
- Isen, A. M. (1987). Positive affect, cognitive processes, and social behavior. *Advances in Experimental Social Psychology*, 20, 203–253.

- Isen, A. M., & Geva, N. (1987). The influence of positive affect on acceptable level of risk: The person with a large canoe has a large worry. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 39, 145-154
- Isen, A. M., & Reeve, J. (2005). The influence of positive affect on intrinsic and extrinsic motivation: Facilitating enjoyment of play, responsible work behavior, and self-control. *Motivation and emotion*, 29(4), 295-323.
- Isen, A. M., Johnson, M. M. S., Mertz, E., & Robinson, G. F. (1985). The influence of positive affect on the unusualness of word associations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 48, 1413-1426
- Isen, A., & Geva, N. (1987). The influence of positive affect on acceptable level of risk: The person with a large canoe has a large worry. *Organizational behavior and human decision processes*, vol.39, issue 2.
- Isen, A.M. (1987). Positive affect, cognitive processes, and social behavior. *Advances in Experimental Social Psychology*, 20, 203-253.
- Jordan, P. J., Ashkanasy, N. M., & Hartel, C. E. (2002). Emotional intelligence as a moderator of emotional and behavioral reactions to job insecurity. *Academy of Management review*, 27(3), 361-372.
- Kahill, S. (1988). Symptoms of professional burnout: A review of the empirical evidence. *Canadian Psychology/Psychologie canadienne*, 29(3), 284-297.
- Know, M.J. & Kim, Y.H. (2015). The effects of emotional labor and emotional intelligence on burnout among psychological nurses. *Advanced Science and Technology Letters Vol.120 (GST 2015)*, pp.88-92
- Kokkinos, C. M., & Kipritsi, E. (2012). The relationship between bullying, victimization, trait emotional intelligence, self-efficacy and empathy among preadolescents. *Social Psychology of Education*, 15, 41-58.
- L. Fredrickson, B., & Levenson, R. W. (1998). Positive emotions speed recovery from the cardiovascular sequelae of negative emotions. *Cognition & Emotion*, 12(2), 191-220.
- Laborde, S., Brüll, A., Weber, J., & Anders, L. S. (2011). Trait emotional intelligence in sports: A protective role against stress through heart rate variability? *Personality and Individual Differences*, 51, 23-27.
- Lang, P. (2008). Emotional Intelligence: Perspectives on Educational and Positive Psychology. *Counterpoints Vol. 336*, pp. 145-167
- Lazarus, R. S. (1993). From psychological stress to the emotions: A history of changing outlooks. *Annual review of psychology*, 44(1), 1-22.
- Lazarus, R. S. (1999). *Stress and emotion: A new synthesis*. New York: Springer
- Lee, H.J. (2017). How emotional intelligence relates to job satisfaction and burnout in public service jobs. *International Review of Administrative Sciences*, 1-17.
- Luthans, F. (2002a), "The need for and meaning of positive organizational behavior", *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 23, pp. 695-706.
- Luthans, F. (2002b), "Positive organizational behavior: developing and managing psychological strengths". *Academy of Management Executive*, Vol. 16 No. 1, pp. 57-75.
- Luthans, F. (2003). Positive organizational behavior (POB): Implications for leadership and HR development and motivation. In R. M. Steers, L. W. Porter, & G. A. Bigley (Eds.), *Motivation and leadership at work* (pp. 178- 195). New York: McGraw-Hill.

- Luthans, F. and Youssef, C.M. (2004), "Human, social, and now positive psychological capital management: investing in people for competitive advantage", *Organizational Dynamics*, Vol. 33 No. 2, pp. 143-60.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007a). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel psychology*, 60(3), 541-572.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007b). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel psychology*, 60(3), 541-572.
- Luthans, F., Luthans, K.W. and Luthans, B.C. (2004), "Positive psychological capital: beyond human and social capital". *Business Horizons*, Vol. 47 No. 1, pp. 45-50.
- Luthans, K.W., Lebsack, S. and Lebsack, R. (2008). Positivity in healthcare: relation of optimism to performance. *University of Nebraska at Kearney, Kearney, Nebraska, USA Vol. 22 No. 2, pp. 178-188 Emerald Group Publishing Limited.*
- Luthar, S. S., Cicchetti, D., & Becker, B. (2000). The construct of resilience: A critical evaluation and guidelines for future work. *Child development*, 71(3), 543-562
- Martinez – Pons, M. (1997). The relation of emotional intelligence with selected areas of personal functioning. *Imagination, cognition and personality*. Vol. 17(1) 3-13
- Martins, A., Ramalho, N., & Morin, E. (2010). A comprehensive metaanalysis of the relationship between emotional intelligence and health. *Personality and Individual Differences*, 49, 554–564.
- Maslach, C. (1982) Burnout: The cost of caring. *New York, United State*
- Maslach, C. (2003). Job burnout: New directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12, 189-192.
- Maslach, C. (2003). Job burnout: New directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12, 189-192.
- Maslach, C., & Gomes, M. E. (2006). Overcoming burnout. *Working for peace: A handbook of practical psychology and other tools*, 43-9.
- Maslach, C., & Jackson, S.E. (1986). *MBI: Maslach burnout inventory*. Manual research edition (2<sup>nd</sup>). Palo Alto, CA. Consulting Psychologists Press
- Maslach, C., & Leiter, M. (2015). It's time to take action on burnout. *Burnout Research*, 2(1), iv-v.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2008). Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of Applied Psychology*, 93, 498-512.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2008). Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of Applied Psychology*, 93, 498-512.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *The Maslach Burnout Inventory* (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Leiter, M.P. (1997). The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it. *JosseyBass: San Francisco*
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397–422.
- Matthews, G., Zeidner, M., & Roberts, R. D. (2002). Emotional intelligence: *Science & myth*. Cambridge, MA: *The MIT Press*.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1993). The intelligence of emotional intelligence. *Intelligence*, 17, 433– 442.

- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications* (pp. 3–31). *New York: Basic Books.*
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2002). Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT) user’s manual. *Toronto, Ontario, Canada: Multi-Health Systems*
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004). Emotional intelligence: Theory, findings, and implications. *Psychological Inquiry, 60, 197– 215.*
- Mayer, J. D., Salovey, P., Caruso, D. R., & Cherkasskiy, L. (2011). Emotional intelligence. *The Cambridge handbook of intelligence, 528-549.*
- Mayer, J.D., & Caruso, D. (2008). Emotional intelligence: new ability or eclectic trait. *American Psychologist, vol.63, no 6*
- Mayer, J.D., Caruso, D., & Salovey, P. (1999). Emotional intelligence meets standards for an intelligence. *Intelligence 27 (4): 267-298*
- Mayer, J.D., Salovey, P., & Caruso, D (1998). Competing models of emotional intelligence. In R.J.Sternberg (ed), *Handbook of human intelligence* (2<sup>nd</sup> edition). New York: Cambridge University Press
- 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., & Caruso, D. (2002b). Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test User’s Manual. *Toronto, Canada: Multi-Health Systems*
- Mayer, J.D., Salovey, P., Caruso, D., & Sitarenios, G. (2001). Emotional intelligence as a standard intelligence. *Emotion, 1, 232-242.*
- Mayer, J.D., Salovey, P., Caruso, D., & Sitarenios, G. (2003). Measuring emotional intelligence with the MSCEIT V2.0. *Emotion, 3, 97-105*
- McGill, P., Bradshaw, J. and Hughes, A. (2007). Impact of extended education/training in positive behavioral support on staff knowledge, causal attributions and emotional responses. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities, 20, 41–51.*
- Meier, D.E., Back, A.L., & Morrison, R.S. (2001). The inner life of physicians and care of the seriously ill. *American Medical Association, 286(3), 3001–3015.*
- Nasir, M. and Masrur, R. (2010). An exploration of emotional intelligence of the students of IIUI in relation to gender, age and academic achievement. *Bulletin of Education and Research. 32(1): 37-51.*
- Nela, J. Cara S. Jonkera & Tinda Rabiea. (2013). Emotional Intelligence and Wellness among Employees Working in the Nursing Environment. *Journal of Psychology in Africa 23:2, 195-203*
- Nell, J.A., Jonker, C., Rabie, T. (2014). Emotional Intelligence and Wellness among Employees Working in the Nursing Environment. *Journal of Psychology in Africa*
- Nellis, D. et al. (2009). Increasing emotional intelligence: (How) is it possible? *Personality and individual differences, 47, 36-41*
- Nourizade, F., Mohseni, M. (2014). A review of the emotional intelligence literature. Department of English Language and Literature, Shahid Rajae Teacher Training University. *Personality and Individual Differences 25, 167-177*

- Oginska-Bulik, N. (2005). Emotional Intelligence in the workplace: exploring its effects on occupational stress and health outcomes in human service workers. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 18(2):167-175
- Paine, W. S. (Ed.). (1982). *Job stress and burnout*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Parker, J. A., & Kulik, J. A. (1995). Burnout, self- and supervisor-rated job performance, and absenteeism among nurses. *Journal of Behavioral Medicine*, 52, 581–599.
- Pennebaker, T., James W. (Ed). (1995). *Emotional attention, clarity, and repair: Exploring emotional intelligence using the Trait Meta-Mood Scale*. Emotion, disclosure, & health, (pp. 125-154). Washington, DC, US: American Psychological Association, xiv, 337 pp.
- Perez, J.C., Petrides, K.V., & Furnham, A. (2005). *Measuring trait emotional intelligence*. In R. Schulze & R. D. Roberts (Eds.), *International handbook of emotional intelligence*. Cambridge, MA: Hogrefe & Huber.
- Pérez-González, J. C., & Sanchez-Ruiz, M. J. (2014). Trait emotional intelligence anchored within the Big Five, Big Two and Big One frameworks. *Personality and Individual Differences*, 65, 53–58.
- Pérez-González, J. C., & Sanchez-Ruiz, M. J. (2014). Trait emotional intelligence anchored within the Big Five, Big Two and Big One frameworks. *Personality and Individual Differences*, 65, 53-58.
- Pérez-González, J. C., Botella, J., & Mikolajczak, M. (2016). *Efficacy of emotional intelligence training: A meta-analysis*. Manuscript in preparation.
- Petrides, K. V. (2009). Technical manual for the Trait Emotional Intelligence Questionnaires (TEIQue). London: London Psychometric Laboratory.
- Petrides, K. V. (2011). *Emotional intelligence*. Blackwell Publishing Ltd.
- Petrides, K. V., & Furnham, A. (2001). Trait emotional intelligence: Psychometric investigation with reference to established trait taxonomies. *European Journal of Personality*, 15, 425-448.
- Petrides, K. V., & Furnham, A. (2006). The role of trait emotional intelligence in a gender specific model of organizational variables. *Journal of Applied Social Psychology*, 36, 552-569.
- Petrides, K. V., Pérez-González, J. C., & Furnham, A. (2007). On the criterion and incremental validity of trait emotional intelligence. *Cognition and Emotion*, 21, 26-55.
- Petrides, K. V., Pita, R., & Kokkinaki, F. (2007). The location of trait emotional intelligence in personality factor space. *British Journal of Psychology*, 98, 273–289.
- Petrides, K.V. et al (2016). Developments in Trait Emotional Intelligence Research. *Emotion Review Vol. 8 No. 4*
- Petrides, K.V., & Furnham, A. (2000). On the dimensional structure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 29, 313 – 320.
- Petrides, K.V., (2003). Trait emotional intelligence: behavioral validation in two studies of emotion recognition and reactivity to mood induction. *European journal of personality*, vol.17, issue 1.
- Petrides, K.V., Frederickson, N., & Furnham, A. (2004). The role of trait emotional intelligence in academic performance and deviant behavior at school. *Personality and Individual Differences*, 36, 277 – 293.
- Petrides, K.V., Mikolajczak, M., Mavroveli, S., Sanchez-Ruiz, M.J., Furnham, A., Pérez-González, J.C., (2016). Developments in Trait Emotional Intelligence Research. *Emotion Review Vol. 8 No. 4*

- Pfeiffer, T., Schuster, S., & Bonhoeffer, S. (2001). Cooperation and competition in the evolution of ATP-producing pathways. *Science*, 292(5516), 504-507.
- Phelps, E. A. (2006). Emotion and cognition: insights from studies of the human amygdala. *Annu. Rev. Psychol.*, 57, 27-53.
- Pines A, Aronson E, Kafry D. 1981. *Burnout: From Tedium to Personal Growth*. New York: Free Press
- Pines, A., & Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. Free press.
- Pines, A.M. (1996). *Couple burnout: Causes and cures*. New York: Routledge.
- Pishghadam, R., & Sahebjam, S. (2012). Personality and Emotional Intelligence in Teacher Burnout. *The Spanish Journal of Psychology*, Vol 15, No 1.
- Platsidou, M. (2010). Trait emotional intelligence of Greek special education teachers in relation to burnout and job satisfaction. *School Psychology International*, 31, 60 – 76.
- Potter, S. M., & DeMarse, T. B. (2001). A new approach to neural cell culture for long-term studies. *Journal of neuroscience methods*, 110(1-2), 17-24.
- Reilly, NP. (1994). Exploring a paradox: Commitment as a moderator of the stressor-burnout relationship. *J Appl Soc Psychol*; 24:397-414.
- Roach, L. F., & Young, M. E. (2007). Do counselor education programs promote wellness in their students? *Counselor Education and Supervision*, 47(1), 29-45.
- Rodriquez, M. A. (2004). The importance of emotional intelligence. *British Journal of Midwifery*, 12(10).
- Salovey, P. and Sluyter, D. (eds.) (2008): *Emotional development and emotional intelligence: educational implications* (pp. 3-31). New York: Basic Books.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, cognition and personality*, 9(3), 185-211.
- Salovey, P., Bedell, B. T., Detweiler, J. B., & Mayer, J. D. (1999). Coping intelligently. *Coping: The psychology of what works*, 141-164.
- Salovey, P., Bedell, B.T., Detweiler, J.B., & Mayer, J.D. (2000). Current directions in emotional intelligence research. In M. Lewis & J.M. Haviland-Jones (eds.): *Handbook of emotions* (2nd edition, pp. 504-520). New York: Guilford.
- Salovey, P., Mayer, J. D., Caruso, D., & Yoo, S. H. (2008). Chapter 11: The positive psychology of emotional intelligence. *Counterpoints*, 336, 185-208.
- Salovey, P., Mayer, J. D., Goldman, S. L., Turvey, C., & Palfai, T. P. (1995). Emotional attention, clarity, and repair: Exploring emotional intelligence using the Trait Meta-Mood Scale.
- Salovey, P., Mayer, J.D., & Caruso, D. (2002). The positive psychology of emotional intelligence. In C.R. Synder & S. López (eds.): *Handbook of positive psychology* (pp. 159-171). New York: Oxford.
- Salyers, M. P., Fukui, S., Rollins, A. L., Firmin, R., Gearhart, T., Noll, J. P., & Davis, C. J. (2015). Burnout and self-reported quality of care in community mental health. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research*, 42(1), 61-69.
- Schaufeli WB, Maslach C, Marek T, eds. 1993. *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. Washington, DC: Taylor & Francis
- Schutte, N. S., Malouff, J. M., Bobik, C., Coston, T. D., Greeson, C., Jedlicka, C., et al. (2001). Emotional intelligence and interpersonal relations. *Journal of Social Psychology*, 141, 523-536.

- Schutte, N. S., Malouff, M., Hall, L., Haggerty, D., Cooper, J., Golden, C., Dornheim, L. (1998). Development and validation of a measure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences* 25 167-17
- Seligman, M. E. (2002). Positive psychology, positive prevention, and positive therapy. *Handbook of positive psychology*, 2, 3-12.
- Seligman, M. E. P. (2000). Csikszentmihalyi M. Positive Psychology: An Introduction. *American Psychologist*, 1.
- Seligman, M. E., & Csikszentmihalyi, M. (2014). *Positive psychology: An introduction*. In Flow and the foundations of positive psychology (pp. 279-298). Springer Netherlands.
- Seligman, M. E., Steen, T. A., Park, N., & Peterson, C. (2005). Positive psychology progress: empirical validation of interventions. *American psychologist*, 60(5), 410.
- Serrat, O. (2017). *Understanding and developing emotional intelligence*. In Knowledge Solutions (pp. 329-339). Springer Singapore.
- Shed, J., Scott, E., Rose, J. (2016). Investigating predictors and moderators of burnout in staff working in services for people with intellectual disabilities: the role of emotional intelligence, exposure to violence, and self-Efficacy. *International Journal of Developmental Disabilities* 62(4), 224-233
- Shin, H., Noh, H., Jang, Y., Park, Y. M., & Lee, S. M. (2013). A longitudinal examination of the relationship between teacher burnout and depression. *Journal of Employment Counseling*, 50(3), 124-137.
- Shin, H., Noh, H., Jang, Y., Park, Y., and Lee, S. (2013). A longitudinal examination of the relationship between teacher burnout and depression. *Journal of employment counseling. Volume 50*.
- Shrira, A., Palgi, Y., Wolf, J. J., Haber, Y., Goldray, O., Shacham-Shmueli, E., & Ben-Ezra, M. (2011). The positivity ratio and functioning under stress. *Stress and Health*, 27(4), 265-271.
- Shutte, N. S. & Malouff, M., J. & Thorsteinsson, B., E., (2013). Increasing Emotional Intelligence through Training: Current Status and Future Directions. *Journal of Emotional Education*. 5(1) .56-57.
- Slaski, M., Cartwright, S., (2002). Health, performance and emotional intelligence: An exploratory study of retail managers. *Stress Health: 18:63-8*.
- Smith, K. M. (2016). *Trait emotional intelligence and burnout in school psychologists*. Rutgers The State University of New Jersey, Graduate School of Applied and Professional Psychology.
- Stein, S. J., & Book, H. E. (2000). *The EQ edge*. Toronto: Stoddart.
- Stein, S. J., & Book, H. E. (2011). *The EQ edge: Emotional intelligence and your success*. John Wiley & Sons.
- Steptoe, A., Wardle, J., & Marmot, M. (2005). Positive affect and health-related neuroendocrine, cardiovascular, and inflammatory processes. *Proceedings of the National academy of Sciences of the United States of America*, 102(18), 6508-6512.
- Szczygieł, D., & Bazińska, R. (2013). Emotional intelligence as a moderator in the relationship between negative emotions and emotional exhaustion among employees in service sector occupations. *Polish Psychological Bulletin*, vol.44 (2), 201-212.
- Testa, D., Sangganjanavanich, V.F. (2016). Contribution of Mindfulness and Emotional Intelligence to Burnout among Counseling Interns. *Counselor education and supervision, Vol 55*.

- Thorndike, R. L., & Stein, S. (1937). An evaluation of the attempts to measure social intelligence. *Psychological Bulletin*, 34(5), 275-285.
- TruĜa, C. (2011). Emotional labor strategies adopted by school psychologists. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 33, 796 – 800
- Tugade, M. M., & Fredrickson, B. L. (2002). Positive emotions and emotional intelligence. The wisdom of feelings: *Psychological processes in emotional intelligence*, 319-340.
- Tugade, M., & Fredrickson, B (2004). Resilient Individuals Use Positive Emotions to Bounce Back From Negative Emotional Experiences. *Journal of personality and social psychology*, 86(2), 320.
- Tugade, M., & Fredrickson, B., (2007). Regulation of positive emotions: regulation strategies that promote resilience. *Journal of happiness studies*, 8:311-333
- Tugade, M., M.; Fredrickson, BL. *Positive emotions and emotional intelligence*. In: Feldman Barrett, L.; Salovey, P., editors. The wisdom of feelings. New York: Guilford; 2002. p. 319-340.
- Vlachou, E., Damigos, D., Lyrakos, G., Chanopolos, K., Kosmidis, G., Karavis, M. (2016). The Relationship between Burnout Syndrome and Emotional Intelligence in Healthcare Professionals. *Health Science Journal, Vol 10, no 5:2*
- Weaving, J., Orgeta, V., Orrell, M., & Petrides, K. V. (2014). Predicting anxiety in careers of people with dementia: The role of trait emotional intelligence. *International Psychogeriatrics*, 26, 1201–1209.
- Wechsler, D. (1940). Nonintellective factors in general intelligence. *Psychological Bulletin*, 37, 444-445.
- Wechsler, D. (1958). The measurement and appraisal of adult intelligence. <http://dx.doi.org/10.1037/11167-000>
- Zapf, D. & Holz, M. (2005). On the positive and negative effects of emotion work in organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, vol. 15, issue 1.
- Zapf, D. et al (2001). Emotion work and job stressors and their effects on burnout. *Psychology and health*, vol. 16, issue 5.
- Zeidner, M., & Olnick - Shemesh, D. (2 010). Emotional intelligence and subjective well-being revisited. *Personality and Individual Differences*, 48, 431 - 435.
- Zeidner, M., Matthews, G., & Roberts, R., & MacCann, C. (2003). Development of emotion intelligence: Towards a multi-level investment model. *Human Development*, 46, 69– 96.
- Zeidner, M., Matthews, G., & Roberts, R.D. (2004). Emotional intelligence in the workplace: A critical review. *Applied Psychology. An International Review. Psychologie Appliquée. Revue Internationale*, 53, 371- 399.
- Zeidner, M., Shani-Zinovich, I., Matthews, G., & Roberts, R. D. (2005). Assessing emotional intelligence in gifted and non-gifted high school students: Outcomes depend on the measure. *Intelligence*, 33, 369–391.



## **6.Παράρτημα 1. Ερωτηματολόγια έρευνας.**

## Συνοδευτική επιστολή

Αγαπητοί/Αγαπητές,

Στο πλαίσιο της μεταπτυχιακής διπλωματικής μου εργασίας στο Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών "Θετική Ψυχολογία: Εφαρμογές Συμβουλευτικής" του Παντείου Πανεπιστημίου, επιδιώκω να μελετήσω τη σχέση της συναισθηματικής νοημοσύνης και των θετικών συναισθημάτων, με το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης, σε επαγγελματίες ψυχικής υγείας.

Ζητώ τη συμμετοχή σας στην έρευνα που διεξάγω μέσα από τη συμπλήρωση των ερωτηματολογίων που θα βρείτε στην παρακάτω ηλεκτρονική πλατφόρμα. Η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων είναι ανώνυμη και τα δεδομένα συλλέγονται αποκλειστικά για ερευνητικούς σκοπούς. Η εθελοντική συμμετοχή σας αποτελεί πολύτιμη βοήθεια για τη διεξαγωγή της παρούσας έρευνας και για την προαγωγή της γνώσης και της κατανόησής μας σχετικά με το θέμα της έρευνας. Διαβάστε κάθε πρόταση προσεκτικά και διαλέξτε ποια από τις απαντήσεις περιγράφει καλύτερα το πώς αισθάνεστε για τον εαυτό σας. Εάν καμία από τις απαντήσεις δεν σας εκφράζει ακριβώς, σημειώστε αυτήν που σας εκφράζει περισσότερο. Δεν υπάρχουν σωστές και λανθασμένες απαντήσεις. Αυτό που χρειάζεται είναι να απαντήσετε με όσο το δυνατόν πιο αυθόρμητο και ειλικρινή τρόπο.

Ευχαριστώ πολύ εκ των προτέρων για τη συμμετοχή σας και τη συμβολή σας.

Με εκτίμηση,

Μπούφαλη-Μπαβέλλα Χριστίνα

e-mail:bavellaxristina@gmail.com

Υ.Γ. Παρακαλώ προωθήστε το σε όποιον κρίνετε ότι μπορεί να ενδιαφέρεται.

## Δημογραφικά στοιχεία

### Φύλο :

- Ανδρας   
Γυναίκα

### Οικογενειακή κατάσταση :

- Άγαμος   
Έγγαμος   
Διαζευγμένος   
Χήρος   
Συμβίωση

Ηλικία : \_\_\_\_\_ ετών

### Μορφωτικό επίπεδο :

- Πτυχίο ΑΕΙ/ΑΤΕΙ/ΤΕΙ   
Μεταπτυχιακό δίπλωμα   
Διδακτορικό δίπλωμα

### Επάγγελμα :

- Ψυχολόγος   
Ψυχοθεραπευτής   
Κοινωνικός λειτουργός   
Ψυχίατρος   
Σύμβουλος ψυχικής υγείας   
Εργοθεραπευτής   
Άλλο (διευκρίνιση): .....

### Χώρος εργασίας :

- Ιδιωτικό πλαίσιο   
Δημόσιο πλαίσιο   
Ιδιωτικό γραφείο   
Δημόσιο νοσοκομείο   
Ιδιωτική κλινική   
Κινητή μονάδα ψυχικής υγείας   
Άλλο (διευκρίνιση): .....

### Τόπος εργασίας:

- Αθήνα

- Θεσσαλονίκη
- Πάτρα
- Κόρινθος
- Νησιωτική Ελλάδα
- Στερεά Ελλάδα
- Ηπειρωτική Ελλάδα

**Προπηρεσία :**

Έτη προπηρεσίας στο επάγγελμα:

Έτη στον συγκεκριμένο χώρο τωρινής εργασίας:

**Κύριος πληθυσμός εργασίας :**

- Ενήλικες
- Παιδιά
- Ενήλικες και παιδιά

**Τι σας οδήγησε στην επιλογή επαγγέλματός σας :**

- Η επιθυμία μου να βοηθώ ανθρώπους
- Η αυξημένη πιθανότητα επαγγελματικής αποκατάστασης
- Οι επιρροές που δέχτηκα απο το περιβάλλον μου
- Τυχαία βρέθηκα σε αυτό το επάγγελμα
- Άλλο (με διευκρίνιση):

**Συνθήκες εργασίας :**

Με πόσα άτομα που χρειάζονται τις υπηρεσίες σας ασχολείστε καθημερινά:

- 1
- 2-3
- 4-6
- 7 και πάνω

Είστε ευχαριστημένος/η απο τις συνθήκες εργασίας σας (περιβάλλον, παροχές, υποδομή, συνθήκες υγιεινής):

- Καθόλου
- Λίγο
- Αρκετά
- Πολύ

Απασχόληση:

Πλήρης   
Ημιαπασχόληση

Ωράριο εργασίας:  
Συμβατικό ωράριο (5ήμερο)   
Κυλιόμενο ωράριο (με βάρδιες)   
Σπαστό ωράριο

Κάνετε υπερωρίες ;  
Ναι   
Όχι   
Εάν ναι, σε τι βαθμο;  
1-5 ώρες/ανά εβδομάδα   
6-10 ώρες/ανά εβδομάδα   
11 ώρες και πάνω/ανά εβδομάδα

Δουλεύετε και στις επίσημες αργίες;  
Ναι   
Όχι   
Εάν ναι, σε τι βαθμο;  
1-3 αργίες/ανά έτος   
4-6 αργίες /ανά έτος   
7 αργίες και πάνω/ανά έτος

**Εισόδημα:**  
Έως 500   
501-900   
901-1200   
1201 και άνω

**Ιεραρχική θέση:**  
Νεοεισερχόμενος/η   
Υπάλληλος   
Μεσαίο διευθυντικό στέλεχος   
Ανώτερο διευθυντικό στέλεχος   
Εθελοντής/εθελόντρια

**Προηγούμενα προβλήματα υγείας:**

Ναι   
Όχι

**Χρόνια προβλήματα υγείας:**

Ναι   
Όχι

**Ερωτηματολόγιο Επαγγελματικής Εξουθένωσης της Maslach – MBI – Maslach & Jackson, 1986**

**Μετάφραση και Προσαρμογή στα Ελληνικά: Kokkinos (2006)**

Οδηγίες συμπλήρωσης: Οι παρακάτω ερωτήσεις διερευνούν τα συναισθήματα και τις στάσεις σας, ως προς την εργασία σας. Κυκλώστε στο τέλος της κάθε πρότασης, με βάση την παρακάτω κλίμακα, πόσο συχνά νιώθετε αυτό που εκφράζει η κάθε πρόταση.

1	2	3	4	5	6	7
(Ποτέ)	(Μερικές τον χρόνο)	(Μία φορά τον μήνα)	(Μερικές φορές τον μήνα)	(Μία φορά την εβδομάδα)	(Μερικές φορές την εβδομάδα)	(Κάθε μέρα)

ME1. Νιώθω ψυχικά εξαντλημένος απο τη δουλειά μου 1 2 3 4 5 6 7

ME2. Νιώθω εξαντλημένος/η όταν ξυπνάω το πρωί και έχω να αντιμετωπίσω άλλη μία μέρα δουλειάς 1 2 3 4 5 6 7

ME3. Μου δημιουργεί μεγάλη ένταση να δουλεύω με ανθρώπους όλη την ημέρα 1 2 3 4 5 6 7

ME4. Νιώθω εξουθενωμένος/η από τη δουλειά μου 1 2 3 4 5 6 7

ME5. Νιώθω απογοητευμένος/η από τη δουλειά μου 1 2 3 4 5 6 7

ME6. Νιώθω ότι εργάζομαι πολύ σκληρά 1 2 3 4 5 6 7

ME7. Μου δημιουργεί μεγάλη ένταση/στρες το να εργάζομαι στενά με ανθρώπους 1 2 3 4 5 6 7

ME8. Νιώθω ότι βρίσκομαι στα όρια της αντοχής μου 1 2 3 4 5 6 7

ME9. Νιώθω άδειος/α όταν σχολάω απο τη δουλειά μου 1 2 3 4 5 6 7

ME10. Μπορώ εύκολα να καταλάβω πώς αισθάνονται οι ασθενείς μου για όσα τους συμβαίνουν 1 2 3 4 5 6 7

ME11. Αντιμετωπίζω τα προβλήματα των ασθενών μου πολύ απολεσματικά 1 2 3 4 5 6 7

ME12. Νιώθω ότι με την εργασία μου επηρεάζω θετικά τις ζωές των ασθενών μου 1 2 3 4 5 6 7

ME13. Νιώθω γεμάτος/η ενεργητικότητα 1 2 3 4 5 6 7

ME14. Μπορώ να δημιουργήσω μια άνετη ατμόσφαιρα

με τους ασθενείς μου	1	2	3	4	5	6	7
ME15. Έχω καταφέρει πολλά αξιόλογα πράγματα σε αυτήν τη δουλειά	1	2	3	4	5	6	7
ME16. Αντιμετωπίζω ήρεμα τα προβλήματα που προκύπτουν στη δουλειά μου	1	2	3	4	5	6	7
ME17. Στο τέλος της ημέρας έχω καλή διάθεση που δούλεψα στενά με τους ασθενείς μου	1	2	3	4	5	6	7
ME18. Νιώθω ότι συμπεριφέρομαι απρόσωπα σε μερικούς ασθενείς μου, σαν να είναι αντικείμενα	1	2	3	4	5	6	7
ME19. Νιώθω λιγότερο ευαίσθητος προς τους ανθρώπους απο τότε που άρχισα αυτήν τη δουλειά	1	2	3	4	5	6	7
ME20. Με προβληματίζει ότι αυτή η δουλειά με κάνει σταδιακά συναισθηματικά σκληρό/ή	1	2	3	4	5	6	7
ME21. Αισθάνομαι ότι οι ασθενείς μου επιρρίπτουν σε μένα ευθύνες για μερικά απο τα προβλήματά τους	1	2	3	4	5	6	7
ME22. Στην πραγματικότητα δεν με ενδιαφέρει τι συμβαίνει σε μερικούς ασθενείς μου	1	2	3	4	5	6	7



**Ερωτηματολόγιο Βίωσης Θετικών Συναισθημάτων : m-DES Fredrickson, Tugade, Waugh & Larkin, 2003;  
Μετάφραση και Προσαρμογή στα Ελληνικά: Galanakis, Stalikas, Pezirkianidis & Karakasidou, 2016**

Οδηγίες συμπλήρωσης: Οι παρακάτω προτάσεις δηλώνουν διαφορετικά συναισθήματα. Δηλώστε σε ποιόν βαθμό (1-5), με βάση την παρακάτω κλίμακα, αιστανθήκατε με αυτόν τον τρόπο κατά την διάρκεια των τελευταίων δύο (2) εβδομάδων. Διαβάστε κάθε λέξη-φράση προσεκτικά και σημειώστε την απάντηση που σας ταιριάζει καλύτερα κυκλώνοντας τον αντίστοιχο αριθμό.

1	2	3	4	5
Καθόλου	Λίγο	Σε μέτριο βαθμό	Αρκετά	Πάρα πολύ
Ερ.1. Ότι διασκεδάζω, ότι περνάω καλά και ότι αντιμετωπίζω τα πράγματα από την ασήμαντη τους πλευρά, χαλαρά.				
1	2	3	4	5
Ερ.2. Θυμωμένος/η, ενοχλημένος/η, εκνευρισμένος/η				
1	2	3	4	5
Ερ.3. Ντροπιασμένος/η, ατιμωμένος/η, απαξιωμένος/η				
1	2	3	4	5
Ερ.4. Εντυπωσιασμένος/η, γεμάτος/η δέος & θαυμασμό				
1	2	3	4	5
Ερ.5. Ότι περιφρονώ τους άλλους, ότι περιφρονώ τα υλικά αγαθά και ότι είμαι γενικά απορριπτικός/ή				
1	2	3	4	5
Ερ.6. Ευχαρίστηση, γαλήνη και ηρεμία				
1	2	3	4	5
Ερ.7. Αηδία, απέχθεια και αποστροφή				
1	2	3	4	5
Ερ.8. Να έρχομαι σε δύσκολη θέση, να νιώθω αμήχανος/η, να κοκκινίζω με κάτι που είπα ή έκανα				
1	2	3	4	5
Ερ.9. Χαρούμενος/η, χαρωπός/ή, ευδιάθετος/η				
1	2	3	4	5
Ερ.10. Ευγνώμων, ότι εκτιμώ πολύ και ευχαριστώ κάποιον/α για κάτι που είπε ή έκανε για εμένα				
1	2	3	4	5
Ερ.11. Ελπίδα, αισιοδοξία, κουράγιο				
1	2	3	4	5

- Ερ.12. Έντονο ενδιαφέρον, ενεργοποίηση,  
περιέργεια καλώς εννοούμενη για να μάθω κάτι 1 2 3 4 5
- Ερ.13. Αγάπη, συναισθηματική εγγύτητα, εμπιστοσύνη 1 2 3 4 5
- Ερ.14. Υπερηφάνεια, αυτοπεποίθηση, επιβεβαίωση 1 2 3 4 5
- Ερ.15. Αποκρουστικός/ή, ένοχος/η, άξιος/α  
τιμωρίας 1 2 3 4 5
- Ερ.16. Θλιμμένος/η, πεσμένος/η ψυχολογικά,  
δυστυχημένος/η 1 2 3 4 5
- Ερ.17. Φοβισμένος/η, τρομαγμένος/η 1 2 3 4 5
- Ερ.18. Σέξι, ελκυστικός, σε διάθεση για φλέρτ 1 2 3 4 5
- Ερ.19. Έκπληκτος/η, ξαφνιασμένος/η,σαστισμένος/η,  
συγκλονισμένος/η 1 2 3 4 5
- Ερ.20. Συμπάθεια, οίκτο, συμπόνια 1 2 3 4 5
- Ερ.21. Γενικά, ποιο από τα παραπάνω συναισθήματα βιώσατε πιο έντονα κατά τις προηγούμενες  
2 εβδομάδες(εισάγετε τον αντίστοιχο αριθμό 1-20); .....

**Ερωτηματολόγιο Συναισθηματικής Νοημοσύνης ως χαρακτηριστικό – Σύντομη μορφή.  
Trait emotional intelligence questionnaire – short form (TEIQue-SF) (Petrides, K.V. &  
Furnham, A. 2001; 2003; 2006)**

**Μετάφραση και Προσαρμογή στα Ελληνικά: Petrides, Pita & Kokkinaki, 2007**

Οδηγίες συμπλήρωσης: Σας παρακαλούμε να σημειώσετε με ένα κύκλο τον αριθμό που αντανακλά καλύτερα τον βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας σας με κάθε μία από τις προτάσεις που ακολουθούν. Όσο πιο πολύ διαφωνείτε με μια πρόταση, τόσο η απάντησή σας θα πλησιάζει το «1». Αντίθετα, όσο πιο πολύ συμφωνείτε, τόσο η απάντησή σας θα πλησιάζει το «7». Μη σκέφτεστε πολύ ώρα για την ακριβή σημασία των προτάσεων. Δουλέψτε γρήγορα και προσπαθήστε να απαντήσετε όσο το δυνατόν με μεγαλύτερη ακρίβεια. Σας υπενθυμίζουμε ότι δεν υπάρχουν σωστές ή λάθος απαντήσεις.

Διαφωνώ Απόλυτα 1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5 ..... 6 ..... 7 Συμφωνώ Απόλυτα

- |   |               |
|---|---------------|
| 1. Δεν δυσκολεύομαι καθόλου να εκφράσω τα συναισθήματά μου με λόγια         | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 2. Συχνά το βρίσκω δύσκολο να δω τα πράγματα από την οπτική γωνία των άλλων | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 3. Γενικά είμαι ένα ιδιαίτερα δραστήριο άτομο με στόχους                    | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 4. Συνήθως μου είναι δύσκολο να ελέγξω τα συναισθήματά μου                  | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 5. Γενικά δε βρίσκω τη ζωή διασκεδαστική                                    | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 6. Μπορώ να χειριστώ αποτελεσματικά τους άλλους ανθρώπους                   | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 7. Έχω την τάση να αλλάζω γνώμη συχνά                                       | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 8. Γενικά δυσκολεύομαι να κατανοήσω τι ακριβώς νιώθω                        | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 9. Πιστεύω πως έχω πολλά χαρίσματα  | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 10. Συχνά δυσκολεύομαι να υπερασπισθώ τα δικαιώματά μου                     | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 11. Συνήθως μπορώ να επηρεάσω τα συναισθήματα των άλλων ανθρώπων            | 1 2 3 4 5 6 7 |

12. Γενικά είμαι απαισιόδοξος άνθρωπος 1 2 3 4 5 6 7
13. Οι κοντινοί μου άνθρωποι παραπονιούνται ότι δεν τους συμπεριφέρομαι σωστά 1 2 3 4 5 6 7
14. Συνήθως δυσκολεύομαι να προσαρμόζω τη ζωή μου ανάλογα με τις περιστάσεις 1 2 3 4 5 6 7
15. Γενικά, είμαι ικανός να αντιμετωπίσω το άγχος 1 2 3 4 5 6 7
16. Συχνά δυσκολεύομαι να δείχνω στοργή στους κοντινούς μου ανθρώπους 1 2 3 4 5 6 7
17. Συνήθως μπορώ να «μπω στη θέση του άλλου» και να καταλάβω τα συναισθήματά του 1 2 3 4 5 6 7
18. Δεν έχω αρκετά κίνητρα στη ζωή μου 1 2 3 4 5 6 7
19. Συνήθως μπορώ να βρω τρόπους να ελέγξω τα συναισθήματά μου όταν το θέλω 1 2 3 4 5 6 7
20. Σε γενικές γραμμές, είμαι ευχαριστημένος από τη ζωή μου 1 2 3 4 5 6 7
21. Θα περιέγραφα τον εαυτό μου ως καλό διαπραγματευτή 1 2 3 4 5 6 7
22. Συχνά ανακατεύομαι σε καταστάσεις και αργότερα το μετανιώνω 1 2 3 4 5 6 7
23. Συχνά, σταματώ αυτό που κάνω και συγκεντρώνομαι σε αυτό που νιώθω 1 2 3 4 5 6 7
24. Αισθάνομαι καλά με τον εαυτό μου 1 2 3 4 5 6 7
25. Έχω την τάση να υποχωρώ ακόμη και όταν γνωρίζω πως έχω δίκιο 1 2 3 4 5 6 7
26. Πιστεύω πως δεν έχω καθόλου επιρροή στα συναισθήματα των άλλων 1 2 3 4 5 6 7
27. Πιστεύω ότι γενικά τα πράγματα θα εξελιχθούν καλά στη ζωή μου 1 2 3 4 5 6 7
28. Δυσκολεύομαι να δεθώ πολύ ακόμη και με όσους βρίσκονται πολύ κοντά μου 1 2 3 4 5 6 7

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

1 2 3 4 5 6 7

30. Οι άλλοι με θαυμάζουν γιατί είμαι «άνετος»

1 2 3 4 5 6 7

## **7.Παράρτημα 2. Πίνακες**

**Πίνακας 3.1.** Πολλαπές συγκρίσεις για κατηγορία ευτυχίας και παράγοντες ΣΝ.

**Πολλαπλές συγκρίσεις**

Εξαρτημένη μεταβλητή	(I) κατηγορία ευτυχίας	(J) κατηγορία ευτυχίας	Διαφορά M.O. (I-J)	Τυπικό σφάλμα	Sig.	95% Διαστήμα εμπιστοσύνης	
						Χαμηλότερο ο όριο	Υψηλότερο όριο
Συνολική ΣΝ	1,00	2,00	-24,40842*	5,24281	,000	-39,2199	-9,5969
		3,00	-39,47143*	4,92662	,000	-53,3897	-25,5532
		4,00	-51,49668*	5,17800	,000	-66,1251	-36,8683
	2,00	1,00	24,40842*	5,24281	,000	9,5969	39,2199
		3,00	-15,06300*	3,36244	,000	-24,5623	-5,5638
		4,00	-27,08825*	3,72103	,000	-37,6006	-16,5760
	3,00	1,00	39,47143*	4,92662	,000	25,5532	53,3897
		2,00	15,06300*	3,36244	,000	5,5638	24,5623
		4,00	-12,02525*	3,26046	,004	-21,2364	-2,8141
		1,00	51,49668*	5,17800	,000	36,8683	66,1251
		2,00	27,08825*	3,72103	,000	16,5760	37,6006
		3,00	12,02525*	3,26046	,004	2,8141	21,2364
	4,00	2,00	-5,64286*	1,48155	,003	-9,8284	-1,4573
		3,00	-9,25714*	1,39220	,000	-13,1903	-5,3240
		4,00	-12,31728*	1,46324	,000	-16,4511	-8,1835
		1,00	5,64286*	1,48155	,003	1,4573	9,8284
2,00		-3,61429*	,95018	,003	-6,2987	-,9299	
3,00		-6,67442*	1,05152	,000	-9,6451	-3,7038	
Ευημερία	1,00	1,00	9,25714*	1,39220	,000	5,3240	13,1903
		2,00	3,61429*	,95018	,003	,9299	6,2987
		3,00	-3,06013*	,92136	,013	-5,6631	-,4572
	2,00	1,00	12,31728*	1,46324	,000	8,1835	16,4511
		3,00	6,67442*	1,05152	,000	3,7038	9,6451
		4,00	3,06013*	,92136	,013	,4572	5,6631
3,00	2,00	-5,48718*	1,35993	,001	-9,3291	-1,6452	
	1,00	-8,34286*	1,27791	,000	-11,9531	-4,7326	
	4,00	-12,02326*	1,34312	,000	-15,8177	-8,2288	
Αυτοέλεγχος	1,00	1,00	5,48718*	1,35993	,001	1,6452	9,3291
		2,00	-2,85568*	,87218	,015	-5,3197	-,3917
	2,00	4,00	-6,53608*	,96520	,000	-9,2629	-3,8093

		1,00	8,34286*	1,27791	,000	4,7326	11,9531
	3,00	2,00	2,85568*	,87218	,015	,3917	5,3197
		4,00	-3,68040*	,84573	,000	-6,0697	-1,2911
		1,00	12,02326*	1,34312	,000	8,2288	15,8177
	4,00	2,00	6,53608*	,96520	,000	3,8093	9,2629
		3,00	3,68040*	,84573	,000	1,2911	6,0697
		2,00	-2,49634	1,71207	,548	-7,3331	2,3404
	1,00	3,00	-5,90000*	1,60881	,005	-10,4451	-1,3549
		4,00	-8,02824*	1,69090	,000	-12,8052	-3,2513
		1,00	2,49634	1,71207	,548	-2,3404	7,3331
	2,00	3,00	-3,40366*	1,09802	,025	-6,5057	-,3016
Συναισθηματικό		4,00	-5,53190*	1,21512	,000	-8,9647	-2,0991
τητα		1,00	5,90000*	1,60881	,005	1,3549	10,4451
	3,00	2,00	3,40366*	1,09802	,025	,3016	6,5057
		4,00	-2,12824	1,06472	,266	-5,1362	,8797
		1,00	8,02824*	1,69090	,000	3,2513	12,8052
	4,00	2,00	5,53190*	1,21512	,000	2,0991	8,9647
		3,00	2,12824	1,06472	,266	-,8797	5,1362
		2,00	-5,62637*	1,67221	,012	-10,3505	-,9022
	1,00	3,00	-8,77143*	1,57136	,000	-13,2107	-4,3322
		4,00	-10,29900*	1,65154	,000	-14,9648	-5,6332
		1,00	5,62637*	1,67221	,012	,9022	10,3505
	2,00	3,00	-3,14505*	1,07246	,038	-6,1749	-,1152
Κοινωνικότητα		4,00	-4,67263*	1,18683	,002	-8,0256	-1,3197
		1,00	8,77143*	1,57136	,000	4,3322	13,2107
	3,00	2,00	3,14505*	1,07246	,038	,1152	6,1749
		4,00	-1,52757	1,03993	,542	-4,4655	1,4103
		1,00	10,29900*	1,65154	,000	5,6332	14,9648
	4,00	2,00	4,67263*	1,18683	,002	1,3197	8,0256
		3,00	1,52757	1,03993	,542	-1,4103	4,4655



**Πίνακας 6.1.** Ανάλυση διακύμανσης αισοδοξίας, ΣΝ και ΕΕ.

---

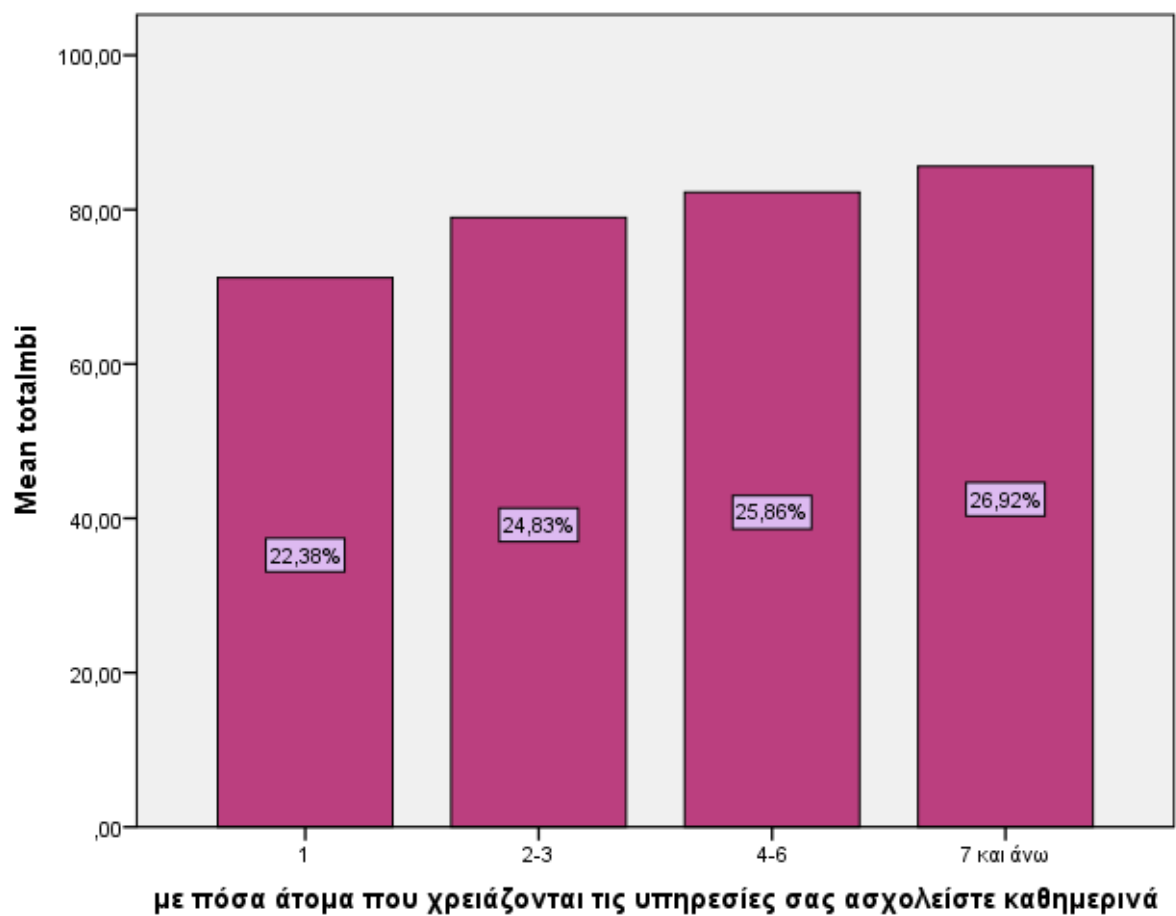
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Συνολική ΕΕ	Between Groups	1857,799	4	464,450	2,533	,042
	Within Groups	29520,177	161	183,355		
	Total	31377,976	165			
Συνολική ΣΝ	Between Groups	24336,231	4	6084,058	17,467	,000
	Within Groups	56078,083	161	348,311		
	Total	80414,313	165			

---

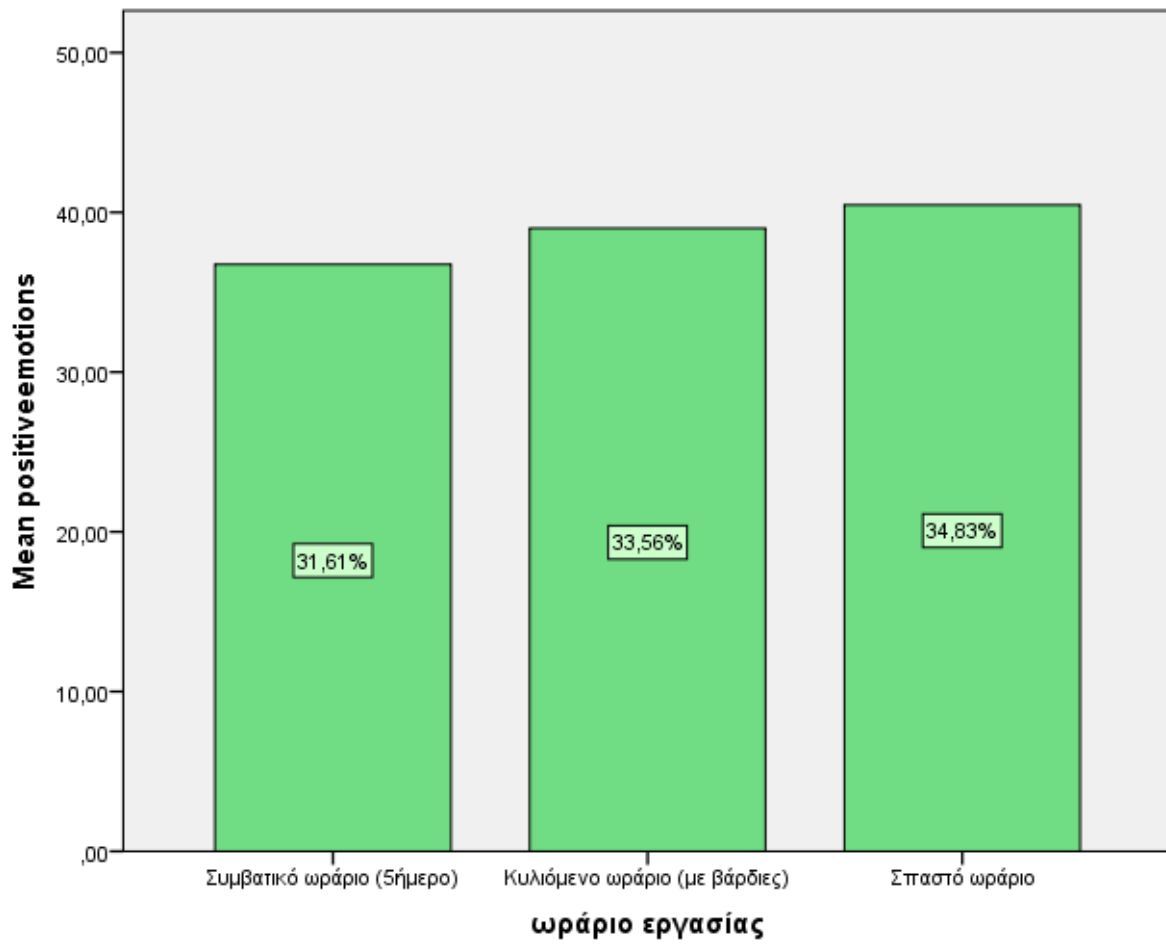
N=166

### **8.Παράρτημα 3. Γραφήματα**

**Γράφημα 2.** Επίπεδα ΕΕ και αριθμός περιστατικών/ημέρα



**Γράφημα 3.** Θετικά συναισθήματα και ωράριο εργασίας



**Γράφημα 4.** Κατηγορίες ευτυχίας και συνολική ΣΝ

