



ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ: ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Συναισθηματική Νοημοσύνη και
Μάνατζμεντ. Θεωρία και Εφαρμογή στην Ελληνική Χημική Βιομηχανία.

Εκπόνηση: ΚΑΖΑΝΗ ΒΑΣΙΛΙΚΗ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΑ

A.M 0820M035

Επιβλέπων: Θεοδόσιος Παλάσκας

Αθήνα 2022

Τριμελής Επιτροπή:

Θεοδόσιος Παλάσκας, Καθηγητής Παντείου Πανεπιστημίου (Επιβλέπων)

Χρυσόστομος Στοφόρος, Αναπληρωτής Καθηγητής Παντείου Πανεπιστημίου

Γρηγόρης Σιουρούνης, Επίκουρος Καθηγητής Παντείου Πανεπιστημίου



Copyright © Καζανη Βασιλική Κωνσταντίνα, 2022

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.

ΑΦΙΕΡΩΣΕΙΣ

Η Διπλωματική Εργασία, είναι αφιερωμένη στην κόρη μου, η οποία ήρθε στον κόσμο τις ημέρες ολοκλήρωσης και παράδοσης της παρούσης.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Ευχαριστώ θερμά τον Καθηγητή μου κ. Θεοδόσιο Παλάσκα για την αμέριστη βοήθειά του και τις γνώσεις τις οποίες προσπάθησε να μας μεταδώσει σε όλη τη διάρκεια του Μεταπτυχιακού Προγράμματος, καθώς επίσης και τα μέλη της ομάδας του κα Χρύσα Τσιριμώκου και κ. Γεώργιο Λούντζη οι οποίοι ήταν δίπλα μας έτοιμοι να λύσουν κάθε απορία μας.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω τον σύζυγό μου Γιάννη, ο οποίος στήριξε την απόφασή μου να παρακολουθήσω το Μεταπτυχιακό αυτό Πρόγραμμα και βοήθησε να αντιμετωπιστούν οι όποιες δυσκολίες προκύπταν στην καθημερινότητα κατά το διάστημα αυτό.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η διερεύνηση της ύπαρξης και των επιπτώσεων της συναισθηματικής νοημοσύνης των manager της ελληνικής χημικής βιομηχανίας. Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι πολύ σημαντική για την λειτουργία και ανάπτυξη ενός οργανισμού, δεδομένων των ερευνών που έχουν αναδείξει τη σημαντικότητα της, ενώ τη χαρακτηρίζουν ισάξια με τις τυπικές γνώσεις ενός ατόμου. Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι εκείνη που εστιάζει στην ανάδειξη της προσωπικότητας, στην άμεση επίλυση προβλημάτων, στην ομαδικότητα και στην ανταγωνιστικότητα ενός οργανισμού. Ειδικότερα, μέσα από την εμπειρική διερεύνηση σε 40 managers, επιχειρείται να διαφανεί εάν η συναισθηματική νοημοσύνη οδηγεί σε αυτεπίγνωση, σε αυτό-διαχείριση, σε κοινωνική ευαισθητοποίηση και στη διαχείριση σχέσεων, με αποτέλεσμα την αποτελεσματική διοίκηση της χημικής βιομηχανίας. Τα αποτελέσματα είναι σημαντικά και ενδιαφέροντα, καθώς όπως φαίνεται η επίδοση των managers επηρεάζεται από την αυτεπίγνωση, την αυτό-διαχείριση, την κοινωνική ευαισθητοποίηση και τη διαχείριση σχέσεων. Επιπλέον, φαίνεται πως η αποτελεσματική διαχείριση σχέσεων και η κοινωνική ευαισθητοποίηση είναι περισσότερο έντονη στις γυναίκες, ενώ η διαχείριση σχέσεων και η αποτελεσματική διοίκηση είναι περισσότερο έντονες στα άτομα που διαθέτουν περισσότερα έτη προϋπηρεσίας στον οργανισμό που απασχολούνται αλλά και γενικότερα εργασιακής εμπειρίας.

Λέξεις-Κλειδιά: συναισθηματική νοημοσύνη, αυτεπίγνωση, αυτό-διαχείριση, κοινωνική ευαισθητοποίηση, διαχείριση σχέσεων, αποτελεσματική διοίκηση

ABSTRACT

The purpose of the present study is to investigate the existence and effects of the emotional intelligence of the managers of the Greek Chemical industry. Emotional intelligence is very important for the functioning and development of an organization, given research that has highlighted its importance, while characterizing it equal to a person's formal knowledge. Emotional intelligence is the one that focuses on the emergence of personality, the immediate problem solving, the teamwork and the competitiveness of an organization. In particular, through the empirical exploration of 40 managers, it is attempted to make it clear whether emotional intelligence leads to self-awareness, self-management, social awareness and relationship management, resulting in effective chemical management. The results are significant and interesting, as it seems that the performance of the Managers is influenced by self-management, self-management, social awareness and relationship management. In addition, it seems that effective relationship management and social awareness are more intense in women, while relationship management and effective administration are more intense for people with more years of service in the organization who are employed and in general work experience.

Keywords: Emotional Intelligence, Self-awareness, Self-Management, Social Awareness, Relationship Management, Effective Management

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	11
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	12
2.1. ΟΡΙΣΜΟΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ.....	12
2.2. ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ.....	14
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	17
3.1.ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ	17
3.2. Η ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΤΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ (MANAGEMENT).....	19
3.2.1.Η ΑΥΤΕΠΙΓΝΩΣΗ	19
3.2.2. Η ΑΥΤΟ-ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ	20
3.2.3.ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗ	21
3.2.4. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΧΕΣΕΩΝ	23
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4	26
4.1. ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	26
4.2. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	28
4.3. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟΥ ΕΡΓΑΛΕΙΟΥ	31
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5	32
5.1.ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ.....	32
5.1.1. ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ.....	32
5.1.2. ΑΥΤΕΠΙΓΝΩΣΗ	36

5.1.3. ΑΥΤΟ-ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ.....	38
5.1.4. ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗ	40
5.1.5. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΧΕΣΕΩΝ	42
5.1.6. ΑΠΟΔΟΣΗ ΗΓΕΣΙΑΣ.....	44
5.2. ΕΠΑΓΩΓΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ	46
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	54
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	57
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ	66

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1: Δημογραφικά χαρακτηριστικά.....	33
Πίνακας 2: Διερεύνηση της αυτεπίγνωσης.....	37
Πίνακας 3: Διερεύνηση της αυτό-διαχείρισης.....	39
Πίνακας 4: Διερεύνηση της κοινωνικής ευαισθητοποίησης.....	41
Πίνακας 5: Διερεύνηση της διαχείρισης σχέσεων.....	43
Πίνακας 6: Διερεύνηση της απόδοσης της ηγεσίας.....	45
Πίνακας 7: Περιγραφικά στοιχεία ομαδοποιημένων μεταβλητών.....	47
Πίνακας 8: Έλεγχος συσχετίσεων Pearson.....	48
Πίνακας 9: Έλεγχος διαφορών μέσω όρων t-Test.....	49
Πίνακας 10: χ^2 Βαθμού συσχέτισης αυτοδιαχείρισης με έτη εμπειρίας.....	50
Πίνακας 11: χ^2 Βαθμού συσχέτισης διαχείρισης σχέσεων με ηλικία.....	50
Πίνακας 12: χ^2 Βαθμού συσχέτισης διαχείρισης σχέσεων με τα έτη προϋπηρεσίας στο συγκεκριμένο οργανισμό.....	51
Πίνακας 13: χ^2 Βαθμού συσχέτισης διαχείρισης σχέσεων με την εκπαίδευση.....	52
Πίνακας 13: χ^2 Βαθμού συσχέτισης διαχείρισης σχέσεων με την εκπαίδευση.....	52
Πίνακας 15: χ^2 Βαθμού συσχέτισης απόδοσης με τα έτη προϋπηρεσίας στο συγκεκριμένο οργανισμό.....	53

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Διάγραμμα 1: Υποθέσεις έρευνας.....	27
-------------------------------------	----

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Η έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης αντλείται από θεωρίες σε διαφορετικούς κλάδους όπως το συμπεριφορικό κλάδο, τον συναισθηματικό κλάδο και τον επικοινωνιακό κλάδο. Ο όρος «συναισθηματική νοημοσύνη» χρησιμοποιήθηκε για πρώτη φορά από τον Peter Salovey και τον John Mayer και έγινε περαιτέρω δημοφιλής από τον Daniel Goleman (Mehta & Singh 2013). Ο Goleman διερεύνησε την προοπτική για τη συναισθηματική νοημοσύνη και ισχυρίστηκε ότι η συναισθηματική νοημοσύνη είναι ένας τρόπος να γνωρίζουμε τι αισθάνεται κάποιος, να παρακινήσει τον εαυτό του, να είναι καινοτόμος και να εκτελεί τις λειτουργίες του στο ζενίθ, ενώ ταυτόχρονα να είναι σε θέση να αισθανθεί τα συναισθήματα των άλλων και να διαχειρίζεται αποτελεσματικά τις σχέσεις (Jena & Pradhan 2014).

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η διερεύνηση της ύπαρξης και των επιπτώσεων της συναισθηματικής νοημοσύνης των manager της ελληνικής βιομηχανίας. Ειδικότερα, μέσα από την εμπειρική διερεύνηση σε 40 managers, επιχειρείται να διαφανεί εάν η συναισθηματική νοημοσύνη οδηγεί σε αυτεπίγνωση, σε αυτό-διαχείριση, σε κοινωνική ευαισθητοποίηση και στη διαχείριση σχέσεων, με αποτέλεσμα την αποτελεσματική διοίκηση της βιομηχανίας.

Στο δεύτερο κεφάλαιο της παρούσας έρευνας παρουσιάζονται και αναλύονται οι βασικές θεωρητικές θέσεις για τη συναισθηματική νοημοσύνη. Ειδικότερα, παρουσιάζεται ο ορισμός της συναισθηματικής νοημοσύνης, τα στάδια ανάπτυξης της συναισθηματικής νοημοσύνης, ενώ παράλληλα αναδεικνύονται τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της συναισθηματικής νοημοσύνης.

Στο τρίτο κεφάλαιο της παρούσας έρευνας παρουσιάζονται και αναλύονται ορισμένες συνιστώσες της συναισθηματικής νοημοσύνης, δηλαδή η αυτεπίγνωση, η αυτοδιαχείριση, η κοινωνική ευαισθητοποίηση και η διαχείριση σχέσεων.

Στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η μεθοδολογία έρευνας με τα ερευνητικά ερωτήματα και παρουσιάζεται το ερευνητικό εργαλείο.

Τέλος, στο πέμπτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της περιγραφικής και επαγωγικής στατιστικής.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

2.1. ΟΡΙΣΜΟΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ

Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι ένα σύνολο δεξιοτήτων που σχετίζονται με την συναισθηματική και κοινωνική φύση, που επηρεάζει την αντίληψη και την έκφραση των ανθρώπων για τους εαυτούς τους. Η συναισθηματική νοημοσύνη έχει λάβει μεγάλη προσοχή στον τομέα της έρευνας την τελευταία δεκαετία, αφού πρόκειται για μια έννοια που είναι και νέα τόσο στο πεδίο της διαχείρισης (management) όσο και στο πεδίο της ψυχολογίας (Lubbadeh, 2020). Το βιβλίο «Συναισθηματική νοημοσύνη» του Goleman, που δημοσιεύθηκε το 1995, θεωρείται ορόσημο στον τομέα της συναισθηματικής νοημοσύνης. Με βάση αυτό το βιβλίο, ο Goleman έδειξε ότι το πηλίκο νοημοσύνης ενός ατόμου (IQ) είναι υπεύθυνο για την παροχή μόνο του 20% των παραγόντων που συμβάλλουν προς την επιτυχία στη ζωή, ενώ η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί σημαντικό μέρος του υπόλοιπου 80% (Lubbadeh, 2020). Επίσης έχει υποστηριχθεί πως η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί μια κρίσιμη βάση για την επιτυχία στην εκτέλεση μιας εργασίας (Guillen & Florent-Treacy, 2011).

Πολλές μελέτες έχουν δηλώσει ότι υπάρχει σχέση μεταξύ ηγεσίας και συναισθηματικής νοημοσύνης. Η σχέση συχνά τονίστηκε στις ικανότητες της ενισχυτικής ακρόασης, της αντήχησης και της αυτογνωσίας (Guillen & Florent-Treacy, 2011). Ομοίως, ο Goleman έδειξε στα γραπτά του ότι υπάρχει ένας κοινός παρονομαστής στους περισσότερους από τους εξαιρετικά αποτελεσματικούς ηγέτες που είναι η συναισθηματική νοημοσύνη. Δήλωσε ακόμη και ότι οι τεχνικές λεπτομέρειες και το IQ είναι περισσότερο προϋποθέσεις εισόδου στην αγορά εργασίας παρά προϋποθέσεις για την ηγεσία, ενώ η συναισθηματική νοημοσύνη είναι μια απολύτως απαραίτητη προϋπόθεση. Ο Goleman περαιτέρω πρόσθεσε ότι ένα άτομο μπορεί να έχει έξυπνες ιδέες και κρίσιμες δεξιότητες σκέψης και μπορεί να έχει εκπαιδευτεί με τον καλύτερο δυνατό τρόπο, αλλά χωρίς συναισθηματική νοημοσύνη, το άτομο δεν θα γίνει ακόμα ένας σπουδαίος ηγέτης (Ovans, 2015).

Η συναισθηματική νοημοσύνη απεικονίζει το ταλέντο, την ικανότητα, την δεξιότητα ή την αυτο-αντιληπτή ικανότητα της αναγνώρισης, της αξιολόγησης ή της διαχείρισης των συναισθημάτων, καθώς και των άλλων, συμπεριλαμβανομένων των ομάδων (Serrat, 2017). Ο Martinez αναφέρεται στην συναισθηματική νοημοσύνη ως «μια σειρά από μη γνωστικές δυνατότητες, ικανότητες και δεξιότητες που επηρεάζουν την ικανότητά του ατόμου να επιτύχει την αντιμετώπιση των περιβαλλοντικών απαιτήσεων και της πίεσης» (Ahangar, 2012). Τα άτομα με υψηλό βαθμό συναισθηματικής νοημοσύνης γνωρίζουν τον εαυτό τους και είναι επίσης σε θέση να αισθανθούν τα συναισθήματα των άλλων (Serrat, 2017). Η συναισθηματική νοημοσύνη αντιλαμβάνεται παρομοίως από την Pona Jerabek. Ορίζει την συναισθηματική νοημοσύνη ως την αυτογνωσία των ανθρώπων για τα συναισθήματα και τις ανάγκες τους, την ικανότητα να τα αναγνωρίζουν κατάλληλα, και την ικανότητα συνδυασμού των προσωπικών μακροπρόθεσμων προσωπικών αναγκών καθώς και των αναγκών και των συναισθημάτων των άλλων ανθρώπων (Berenson, Boyle & Weaver 2008).

Ο Cooper ορίζει την συναισθηματική νοημοσύνη ως την ικανότητα κάποιου να αισθάνεται, να κατανοεί και να εφαρμόζει επιτυχώς τη δύναμη και τη σοφία των συναισθημάτων τους ως βάση για την ανθρώπινη ενέργεια, την πληροφόρηση, την επικοινωνία και την επιρροή (Lee, 2021). Ομοίως, η συναισθηματική νοημοσύνη λαμβάνεται υπόψη ως ένα εγγενές δυναμικό της αντίληψης, της χρήσης, της μεταφοράς, της αναγνώρισης, της ανάληψης, της μάθησης, της κατανόησης, και της εξήγησης των συναισθημάτων (Tripathy, 2018). Μεταξύ άλλων ορισμών, ο Tripathy περιγράφει την συναισθηματική νοημοσύνη ως την ικανότητά του ατόμου να διακρίνει και να κατανοεί τα συναισθήματα του και αυτά των άλλων, και η ικανότητα του ατόμου να εφαρμόσει αυτή τη γνώση για το χειρισμό συμπεριφορών και σχέσεων (Tripathy, 2018).

2.2. ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ

Ο Goleman, ένας σημαντικός μελετητής στον τομέα της συναισθηματικής νοημοσύνης, πρότεινε πως υπάρχουν πέντε συστατικά της συναισθηματικής νοημοσύνης, δηλαδή η αυτογνωσία, η αυτορρύθμιση, τα κίνητρα, η ενσυναίσθηση και οι κοινωνικές δεξιότητες. Επιπλέον, ο Goleman δήλωσε ότι τα πέντε συστατικά είχαν επανασχεδιαστεί σε τέσσερις συνιστώσες, δηλαδή την αυτογνωσία, την αυτοδιαχείριση, την κοινωνική ευαισθητοποίηση και τη διαχείριση σχέσεων. Οι πρώτες δύο συνιστώσες έχουν χαρακτηριστεί ως ενδοπροσωπικές δεξιότητες, ενώ οι δύο τελευταίες χαρακτηρίζονται ως διαπροσωπικές δεξιότητες (Smith, 2002). Το ακόλουθο σχήμα είναι το πλαίσιο συναισθηματικών ικανοτήτων που προτείνονται από τον Daniel Goleman.

Η αυτογνωσία έχει μια βαθιά κατανόηση της δύναμης, της αδυναμίας, των συναισθημάτων, των αναγκών και της επιθυμίας του κάθε ατόμου. Αυτό σημαίνει ότι τα άτομα γνωρίζουν τον εαυτό τους στο βαθύτερο επίπεδο πριν προσπαθήσουν να μάθουν τα πάντα. Οι άνθρωποι που αξιολογούν τους εαυτούς τους ειλικρινά είναι άνθρωποι που διαθέτουν αυτογνωσία. Η αυτογνωσία συχνά θεωρείται ως το σημαντικότερο στοιχείο της συναισθηματικής νοημοσύνης. Είναι μια γενική συναίνεση ότι τα άτομα που έχουν επίγνωση των συναισθημάτων τους έχουν την καλύτερη δυνατή ικανότητα να χειρίζονται τη δική τους ζωή και να μάθουν επίσης να έχουν πίστη στις αισθήσεις τους που τους βοηθά να λαμβάνουν δύσκολες αποφάσεις. (Hinds, 2017).

Το στοιχείο αυτεπίγνωσης αποτελείται από τη συναισθηματική αυτογνωσία, την ακριβή αυτοαξιολόγηση και την αυτοπεποίθηση (Serrat, 2017). Περιλαμβάνει την παρακολούθηση διαφορετικών συναισθημάτων και την ορθή αναγνώρισή τους. Περιλαμβάνει επίσης την επιβεβαίωση της σχέσης μεταξύ συναισθημάτων και ενεργειών και της αντίδρασης των πλεονεκτημάτων και των περιορισμών κάποιου ατόμου (Craig & Edwards, 2021). Τα άτομα που διαθέτουν αυτεπίγνωση είναι σε θέση να διαγνώσουν πώς τα συναισθήματά τους επηρεάζουν την απόδοσή τους. Είναι σε θέση να επαναπροσδιοριστούν τις εμπειρίες, τις δυνάμεις και τους περιορισμούς τους και είναι επίσης καθοριστικοί (Serrat, 2017).

Η αυτοδιαχείριση είναι ένα άλλο στοιχείο της συναισθηματικής νοημοσύνης όπου οι άνθρωποι εργάζονται στον εαυτό τους. Οι άνθρωποι λειτουργούν με τέτοιο

τρόπο ώστε να μην μπορούν να ξεφύγουν από τα συναισθήματά τους, αλλά τουλάχιστον μπορούν να τα διαχειριστούν. Ο Goleman εξηγεί ότι η αυτορρύθμιση είναι η εσωτερική συζήτηση που ελευθερώνει τους ανθρώπους από το να είναι δέσμιοι των συναισθημάτων τους. Γενικά, οι άνθρωποι που είναι σε θέση να διαχειριστούν τα συναισθήματά τους έχουν μια καλύτερη απόδοση. Είναι επειδή έχουν μια σαφή σκέψη (Hinds, 2017). Ο Hinds εξηγεί περαιτέρω ότι προκειμένου ένα άτομο να διαχειριστεί τα συναισθήματα του δεν θα πρέπει να τα συγκρατήσει ή να τα αναιρέσει, αλλά να τα κατανοήσει και να χρησιμοποιήσει την κατανόηση για τη λήψη παραγωγικών αποφάσεων.

Τα στοιχεία της αυτοδιαχείρισης περιλαμβάνουν τον συναισθηματικό αυτοέλεγχο, την αξιοπιστία, τη συνείδηση, την προσαρμοστικότητα, την επίτευξη κίνησης / προσανατολισμού και την πρωτοβουλία. Η διάσταση της αυτοδιαχείρισης περιλαμβάνει ζητήματα όπως η διαχείριση των συναισθημάτων της ώθησης και της δυσφορίας, και η επίδειξη σαφήνειας των σκέψεων, η ψυχραιμία και η θετικότητα σε δύσκολες περιστροφές. Ομοίως, η εκπλήρωση των δεσμεύσεων, η υπευθυνότητα για τις δράσεις, η άσκηση ηθικής συμπεριφοράς χωρίς την ατυχή αντιμετώπιση της ανήθικης, η προσαρμογή ανάλογα με τις περιστάσεις, η ευελιξία και η αναζήτηση νέων ιδεών και προοπτικών, είναι θέματα αυτοδιαχείρισης (Serrat, 2017).

Η διάσταση της κοινωνικής ευαισθητοποίησης στο πεδίο της συναισθηματικής νοημοσύνης του Goleman, αποτελείται από την ενσυναίσθηση, την οργανωτική ευαισθητοποίηση και την εξυπηρέτηση (Kanesan & Fauzan, 2019). Η ενσυναίσθηση απλά σημαίνει την ικανότητα κατανόησης και διαμοιρασμού των συναισθημάτων των άλλων. Είναι η ικανότητα επικοινωνίας και η κατανόηση της συναισθηματικής κατάστασης του άλλου ατόμου. Αυτή η ικανότητα συχνά ονομάζεται συχνά ως «να βάλει τον εαυτό του στα παπούτσια ενός άλλου» που σημαίνει την ικανότητα κάποιου να ζει τα συναισθήματα ενός άλλου προσώπου μέσα από τον εαυτό του (Ioannidou & Konstantikaki, 2008). Με λίγα λόγια, η ενσυναίσθηση σημαίνει την αναγνώριση των συναισθημάτων των άλλων, την κατανόηση των λόγων πίσω από αυτά και την ικανότητα συμμετοχής στη συναισθηματική εμπειρία κάποιου χωρίς να είναι πράγματι ένα μέρος του (Ioannidou & Konstantikaki, 2008).

Τα στοιχεία της οργανωτικής συνειδητοποίησης και της υπηρεσίας ενισχύουν την αρμοδιότητα ενός ατόμου να ανταμείβει τα επιτεύγματα των άλλων και να εκτιμήσει τα δυνατά τους σημεία, να παρέχει διορατικές ανατροφοδοτήσεις, να παρέχει την απαραίτητη βοήθεια, αφού αντιλαμβάνεται τις ανάγκες των πελατών και να αναζητήσει τρόπους για την ενίσχυση της ικανοποίησης των πελατών. Για έναν ηγέτη, είναι πραγματικά σημαντικό να διαθέτει αυτό το χαρακτηριστικό. Δίνει μια προοπτική στην εξέταση της κατάστασης από την άλλη πλευρά και να αξιολογήσει καλύτερα την κατάσταση. Τα άτομα με κοινωνική ευαισθητοποίηση είναι καλοί ακροατές και γνωρίζουν τα συναισθηματικά σήματα, είναι ευαίσθητοι στις προοπτικές άλλων ατόμων και είναι έτοιμοι να βοηθήσουν τους άλλους με την κατανόηση των συναισθηματικών αναγκών και των συναισθημάτων τους (Serrat, 2017).

Η διαχείριση των σχέσεων αποτελεί στοιχείο της κοινωνικής ικανότητας που προτείνεται από τον Goleman. Είναι η ικανότητα ενός ατόμου να σχετίζεται με άλλους. Οι πτυχές όπως η ανάπτυξη των άλλων, η επιρροή, η επικοινωνία, η διαχείριση των συγκρούσεων, η ηγεσία, η ομαδική εργασία, η συνεργασία και ο καταλύτης για αλλαγή περιλαμβάνονται στις διαστάσεις της διαχείρισης σχέσεων (Cherniss et al., 2006). Η διαχείριση των σχέσεων συσχετίζεται με τα άλλα τρία συστατικά της συναισθηματικής νοημοσύνης. Όταν τα άτομα είναι πρωτίστως ικανά να κατανοήσουν και να διαχειριστούν τα συναισθήματα και τα συναισθήματα των άλλων, τότε μόνο μπορούν να οικοδομήσουν μια αποτελεσματική σχέση με τους άλλους (Cherniss et al., 2006).

Ένας ηγέτης πρέπει πάντα να είναι δυναμικός και φιλικός ταυτόχρονα. Πρόκειται επίσης για τη διαχείριση υγιών σχέσεων με όλα τα μέλη της ομάδας (Hinds, 2017). Τα άτομα που διαθέτουν την αρμοδιότητα της διαχείρισης σχέσεων είναι σε θέση να οδηγήσουν και να εμπνεύσουν τους άλλους με τη χρήση ποικιλίας δεξιοτήτων και τακτικών. Είναι επίσης ισχυροί υποστηρικτές της ομαδικής εργασίας και της συνεργασίας και έχουν τη δυνατότητα να επιλύουν συγκρούσεις (Vega et al., 2021).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

3.1.ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ

Η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να μετρηθεί με έναν από τους τρεις τρόπους. Η πρώτη προσέγγιση λαμβάνει τη μορφή ενός μέτρου αυτο-έκθεσης, η δεύτερη προσέγγιση για τη μέτρηση της συναισθηματικής νοημοσύνης περιλαμβάνει πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο οι άλλοι αντιλαμβάνονται ένα άτομο και η τρίτη προσέγγιση περιλαμβάνει μέτρα ικανότητας ή απόδοσης (Mayer et al. 2000). Τα μέτρα ικανότητας και απόδοσης προτιμώνται από ορισμένους ερευνητές (Van Rooy & Viswesvaran, 2007). Το θέμα της συναισθηματικής νοημοσύνης μόνο πρόσφατα έλαβε το παγκόσμιο ενδιαφέρον και οι εκτιμήσεις εξακολουθούν να βρίσκονται σε πρώιμο στάδιο ανάπτυξης. Παρόλο που υπάρχουν ορισμένα αποτελεσματικά, έγκυρα και αξιόπιστα εργαλεία, πρέπει να διεξαχθεί πολύ περισσότερη έρευνα προκειμένου να αναπτυχθούν νέες αξιολογήσεις καθώς και να αξιολογηθούν και να βελτιωθούν τα υπάρχοντα μέτρα της συναισθηματικής νοημοσύνης.

Ένα ιδιαίτερα δημοφιλές τεστ μέτρησης της συναισθηματικής νοημοσύνης είναι το Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT). Το εν λόγω τεστ είναι μια δοκιμασία που βασίζεται στην ικανότητα και έχει σχεδιαστεί για να μετρήσει τις τέσσερις προεκτάσεις του μοντέλου συναισθηματικής νοημοσύνης των Mayer και Salovey. Το MSCEIT αναπτύχθηκε από μια παράδοση δοκιμών πληροφοριών που σχηματίστηκε από την αναδυόμενη επιστημονική κατανόηση των συναισθημάτων και τη λειτουργία τους και από την πρώτη δημοσιευμένη μέτρηση ικανότητας που αποσκοπούσε ειδικά να αξιολογήσει τη συναισθηματική νοημοσύνη, δηλαδή την κλίμακα συναισθηματικής πληροφόρησης πολλαπλών προϊόντων (MEIS) (Kerr et al., 2006). Το MSCEIT αποτελείται από 141 στοιχεία και ο χρόνος απάντησης υπολογίζεται στα 30-45 λεπτά. Το MSCEIT παρέχει 15 κύριες βαθμολογίες: συνολική βαθμολογία συναισθηματικής νοημοσύνης, δύο βαθμολογίες περιοχής, τέσσερις βαθμολογίες υποκαταστημάτων και οκτώ βαθμολογίες εργασιών. Εκτός από αυτές τις 15 βαθμολογίες, υπάρχουν τρεις συμπληρωματικές βαθμολογίες (Mayer et al., 2002). Ειδικότερα, το εν λόγω τεστ διερευνά τις τέσσερις προεκτάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης μέσω των παραπάνω, δηλαδή τα αντιλαμβανόμενα συναισθήματα, τη διευκόλυνση της σκέψης, την κατανόηση των συναισθημάτων και

τη διαχείριση των συναισθημάτων. Τα αντιλαμβανόμενα συναισθήματα αναφέρονται στην ικανότητα αντίληψης των προσωπικών συναισθημάτων αλλά και αυτών των άλλων. Η διευκόλυνση της σκέψης αναφέρεται στη δυνατότητα δημιουργίας, χρησιμοποίησης και αίσθησης των συναισθημάτων που είναι απαραίτητα για την επικοινωνία των συναισθημάτων ή τη χρησιμοποίηση τους σε άλλες γνωστικές διαδικασίες. Η κατανόηση των συναισθημάτων αναφέρεται στην ικανότητα κατανόησης των συναισθηματικών πληροφοριών, στην κατανόηση του τρόπου που τα συναισθήματα συνδυάζονται και προχωρούν μέσω μεταβάσεων σχέσεων και στην εκτίμηση τέτοιων συναισθηματικών εννοιών. Τέλος, η διαχείριση συναισθημάτων αναφέρεται στην ικανότητα του ατόμου να είναι ανοιχτό στα συναισθήματα, ώστε να προωθήσει την προσωπική κατανόηση και την ανάπτυξη (Palmer et al., 2005).

Ένα ακόμη σημαντικό τεστ για τη μέτρηση της συναισθηματικής νοημοσύνης είναι το Emotional Quotient Inventory 2.0 (EQ-i 2.0). Το εν λόγω τεστ αναπτύχθηκε για να αξιολογήσει το μοντέλο της συναισθηματικής-κοινωνικής νοημοσύνης. Το EQ-I 2.0 είναι ένα μέτρο αυτοαναφοράς σχεδιασμένο για τη μέτρηση ορισμένων κατασκευών που σχετίζονται με την συναισθηματική νοημοσύνη (Mounce & Culhane, 2021). Ειδικότερα, το συγκεκριμένο μοντέλο περιέχει πέντε συνιστώσες, οι οποίες είναι η αυτοαντίληψη, η διαπροσωπικότητα, η λήψη αποφάσεων, η αυτοέκφραση και η διαχείριση του άγχους. Η αυτοαντίληψη μετράται ως προς την αυθεντικότητα, την αυτοπεποίθηση και τη συναισθηματική αυτοπεποίθηση. Η διαπροσωπικότητα μετράται ως προς τις διαπροσωπικές σχέσεις, την ενσυναίσθηση και την κοινωνική ευθύνη. Η λήψη αποφάσεων μετράται ως προς την επίλυση προβλημάτων, τις δοκιμές πραγματικότητας και του ελέγχου ώθησης. Η αυτοέκφραση μετράται ως προς την συναισθηματική έκφραση, την βεβαιότητα, και την ανεξαρτησία. Τέλος, η διαχείριση του άγχους μετράται ως προς την ευκαμψία, την ανοχή στο στρες και την αισιοδοξία (Furnham & Taylor, 2020).

Τέλος, ένα ακόμη σημαντικό τεστ είναι το Emotional Competence Inventory (ECI). Το ECI αναπτύχθηκε από τους Boyatzis et al. (2020) για να αξιολογήσει τις συναισθηματικές ικανότητες και την αισιόδοξη κοινωνική συμπεριφορά (Boyatzis et al., 2000· Goleman , 1995· Sala, 2002). Το ECI επικεντρώνεται στις ικανότητες, οι οποίες περιλαμβάνουν τον αυτοέλεγχο, τον ζήλο και την επιμονή αλλά και την ικανότητα παρακίνησης του εαυτού. Αυτό το μοντέλο περιλαμβάνει 110 στοιχεία και

μετρά 20 αρμοδιότητες που κατηγοριοποιούνται σε τέσσερις υποκατηγορίες: (1) Αυτεπίγνωση, (2) Κοινωνική ευαισθητοποίηση, (3) Αυτοδιαχείριση, και (4) Κοινωνικές δεξιότητες.

3.2. Η ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΤΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ (MANAGEMENT)

3.2.1. Η ΑΥΤΕΠΙΓΝΩΣΗ

Οι εργαζόμενοι στο δημόσιο και στον ιδιωτικό τομέα, ιδίως οι διαχειριστές (managers), συνήθως αντιμετωπίζουν συναισθηματικά έντονα καθήκοντα και ευθύνες, κάνοντας την συναισθηματική νοημοσύνη ένα σημαντικό παράγοντα (Lee & Chelladurai, 2018). Οι θέσεις εργασίας στον ιδιωτικό τομέα περιλαμβάνουν κυρίως απαιτήσεις εργασίας που είναι συναισθηματικά έντονες (Guy & Lee, 2015). Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι ένας σημαντικός παράγοντας που παρέχει βελτιωμένες δυνατότητες για την επίτευξη οργανωτικών σκοπών και στόχων εργασίας, προκαλώντας την καλύτερη ομαδική εργασία μέσω της συνεργασίας και της εμπιστοσύνης (Arfara & Samanta, 2016). Οι συναισθηματικά ευφυείς εργαζόμενοι τείνουν να έχουν μια θετική νοοτροπία, φαίνονται πιο ευχαριστημένοι, αφιερωμένοι και πιστοί στο επάγγελμά τους και στη οργάνωση, η οποία με τη σειρά της δημιουργεί ένα ευνοϊκό περιβάλλον που προκαλεί βελτιωμένες παραστάσεις εργασίας (Miao et al., 2017). Το burnout στο χώρο εργασίας μπορεί να μειωθεί με την ικανότητα διαχείρισης και ρύθμισης των συναισθημάτων του (Arfara & Samanta, 2016). Οι υπάλληλοι που διαθέτουν υψηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης έχουν βρεθεί να έχουν ένα χαμηλότερο ποσοστό εξουθένωσης στην εκτέλεση καθηκόντων (Sanchez-Gomez & Bresó, 2020). Η απουσία της εξουθένωσης των εργαζομένων κατά την εκτέλεση ενός έργου ενθαρρύνει τη δέσμευση των εργαζομένων, επιτρέποντας την συνεπή εστίαση στο έργο, συμβάλλοντας έτσι σε ένα υψηλότερο επίπεδο κινήτρων στις επιδόσεις. Οι ηγέτες στη διαχείριση και στη διοίκηση θα πρέπει να εξετάσουν τα χαρακτηριστικά της συναισθηματικής νοημοσύνης ως σημαντικά στοιχεία των χαρακτηριστικών του προσωπικού που προσλαμβάνεται στον ιδιωτικό τομέα, κυρίως από την άποψη της αυτογνωσίας και

της αυτό-διαχείρισης (Lee & Chelladurai, 2018· Arfara & Samanta, 2016). Η αντιληπτή επίδραση της συναισθηματικής νοημοσύνης εμπλέκει την ένταξή της σε πρωτοβουλίες κατάρτισης και ανάπτυξης (Guy & Lee, 2015), τη βοήθεια προς τους οργανισμούς να ενισχύσουν το επίπεδο δέσμευσης των εργαζομένων με τη βοήθεια της βελτιωμένης ατομικής συμπεριφοράς (Majeed et al., 2017) και την ενίσχυση της απόδοσης της ομάδας μέσω της παροχής ισχυρών και σταθερών συναισθηματικών κινήτρων στα μέλη της (Supramaniam & Singaravelloo, 2021). Η συναισθηματική νοημοσύνη καθορίζει την απόδοση των εργαζομένων, αφού ένα υψηλό επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης παράγει υψηλές αποδόσεις, ενώ ένα χαμηλότερο επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης εκτρέπει χαμηλές επιδόσεις (Van Rooy & Viswesvaran, 2004· Mayer et al., 2012· Cuéllar-Molina et al., 2019). Σε μια ευρύτερη προοπτική, ο Al kahtani (2013) υποστήριξε ότι η οργανωσιακή κουλτούρα υποτίθεται ότι διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στη συναισθηματική ικανότητα των υπαλλήλων. Αφού αναμιχθεί σε οργανισμούς την πάροδο του χρόνου, η οργανωσιακή κουλτούρα είναι δύσκολο να αλλάξει σε σύντομα χρονικά διαστήματα.

3.2.2. Η ΑΥΤΟ-ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ

Ο έλεγχος των συναισθημάτων, των αντιλήψεων, των προσαρμογών, της αυτο-διαχείρισης, της διαπροσωπικής αποτελεσματικότητας, και των δεξιοτήτων συζήτησης είναι τα χαρακτηριστικά της συναισθηματικής νοημοσύνης σε επιτυχημένες οργανώσεις (Rathore & Ahuja, 2015). Οι οργανισμοί που έχουν επίγνωση της συναισθηματικής νοημοσύνης επενδύουν σε σχέσεις, στην ενσυναίσθηση, και τα προγράμματα κατάρτισης για την επίλυση προβλημάτων. Αυτά τα χαρακτηριστικά χρησιμοποιούνται σε απαιτητικές καταστάσεις που χρειάζονται αποφασιστικότητα και επικοινωνία κατά τρόπο σαφή και δομημένο, ώστε να γίνονται αποδεκτές (Pearman, 2002). «Η συναισθηματική νοημοσύνη ως συντονιστής ενισχύει τη θετική στάση εργασίας, την αλτρουιστική συμπεριφορά, και το έργο των αποτελεσμάτων και μετριάζει την επίδραση της επαγγελματικής και οικογενειακής σύγκρουσης για τη δέσμευση της σταδιοδρομίας» (Carmeli, 2003, σ. 5). Ευρήματα έχουν αναφερθεί στη θετική και σημαντική σχέση της συναισθηματικής νοημοσύνης με την εργασιακή ικανοποίηση, την υψηλή αποτελεσματική δέσμευση με την οργάνωση, την υψηλή δέσμευση για σταδιοδρομία, τον αποτελεσματικό έλεγχο των

εργασιακών-οικογενειακών συγκρούσεων, και υψηλότερα επίπεδα αλτρουιστικής συμπεριφοράς, ενώ σχετίζεται αρνητικά με τις προθέσεις αποχώρησης από την οργάνωση, καταλήγοντας για τα στελέχη με υψηλότερη συναισθηματική νοημοσύνη να εκτελούν την εργασία καλύτερα (Carmeli, 2003). Ο Mulla (2010) διεξήγαγε μια έρευνα για τη συναισθηματική νοημοσύνη χρησιμοποιώντας το μοντέλο ικανοτήτων και οι Wong και Law (2002) το ερωτηματολόγιο νόμου. Τα αποτελέσματα έδειξαν την έλλειψη σημαντικής σχέσης μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και απόδοσης εργασίας. Τα ευρήματα αποκάλυψαν ότι η διαπροσωπική αλληλεπίδραση, όντας ένα απαραίτητο χαρακτηριστικό σε μια εργασία, μετρίασε την σχέση μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και των επιδόσεων στην εργασία, καταλήγοντας στο συμπέρασμα ότι τα άτομα με υψηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης έχουν εξαιρετικές δεξιότητες επικοινωνίας (Mulla, 2010). Η σημασία της επίδρασης της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασιακή απόδοση τονίζεται ιδιαίτερα στο ρόλο της διαπροσωπικής επικοινωνίας σε κλάδους υπηρεσιών (Wong & Law, 2002· Mulla, 2010). Ωστόσο, τα ευρήματα διαφέρουν από τις διαστάσεις συναισθηματικής νοημοσύνης που χρησιμοποιούνται στα ερωτηματολόγια των αντίστοιχων μελετών. Το ερωτηματολόγιο 33 σημείων αυτό-διάθεσης του Schutte είναι πολυδιάστατο, που αποτελείται από ρύθμιση αισιοδοξίας / διάθεσης, την αξιολόγηση των συναισθημάτων, των κοινωνικών δεξιοτήτων, και τη χρησιμοποίηση των συναισθημάτων (Saklofske et al., 2004). Δεδομένου ότι η κλίμακα αυτή περιλαμβάνει έναν ευρύτερο ορισμό, συμβάλλει στην εύρεση διαφοράς στα συμπεράσματα σχετικά με τη συναισθηματική νοημοσύνη και της εργασιακής απόδοσης (Shi & Wang, 2007).

3.2.3.ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗ

Η συναισθηματική νοημοσύνη και οι προσλήψεις έχουν σημαντική θετική συσχέτιση (Marzuki, 2012). Ένας υποψήφιος με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη αυξάνει την οργανωτική αξία. Ως εκ τούτου, η ικανότητα καθορισμού των υποψηφίων που είναι συναισθηματικά ευφυείς κατά την έναρξη της πρόσληψης θα μειώσει την ανάγκη για την κατάρτιση της συναισθηματικής νοημοσύνης, παρέχοντας μια ευκαιρία για τον οργανισμό να επικεντρωθεί σε εναλλακτικούς τομείς κατάρτισης. Ποσοτικές μελέτες σχετικά με τις πωλήσεις των επαγγελματιών δείχνουν

μια ισχυρή θετική σχέση μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης, λήψης αποφάσεων, καθώς και ενοποίησης των πληροφοριών. Μια ανάλυση αποκάλυψε ότι η κατανόηση και η διαχείριση των συναισθημάτων έχουν θετική σχέση με το εισόδημα των πωλήσεων (Kernbach & Schutte, 2005). Η συναισθηματική νοημοσύνη επηρεάζει τη σχέση μεταξύ προσανατολισμό προς τον πελάτη και της απόδοσης των πωλήσεων, με αποτέλεσμα μια πιο αποτελεσματική απόδοση στην εργασία (Kim et al., 2012). Διάφορα δημογραφικά δεδομένα από μελέτες σχετικά με τη συναισθηματική νοημοσύνη αποκαλύπτουν ότι η ηλικία έχει μια αρνητική σχέση με τα επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης, το επίπεδο εκπαίδευσης έχει σημαντική θετική επίδραση στην συναισθηματική νοημοσύνη, η οικογενειακή κατάσταση δεν έχει σημαντική σχέση με το επίπεδο της συναισθηματικής νοημοσύνης, ενώ οι γυναίκες εργαζόμενες τείνουν να έχουν υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης (Rahim & Malik, 2010). Η έρευνα επιβεβαιώνει ότι οι συναισθηματικά ευφυείς υπάλληλοι συνεισφέρουν σε ένα πιο αποτελεσματικό περιβάλλον εργασίας παραμένουν θετικοί, ακόμη και σε μια αρνητική κατάσταση (Subhashini, 2008), συμβάλλοντας σε υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης από την εργασία, την αφοσίωση και τη δέσμευση (Dartey-Baah & Mekpor, 2017). Ο ισχυρισμός αυτός είναι σύμφωνος με την έρευνα του Goleman (1995) που τόνισε τη σημασία της αυτογνωσίας στην κατανόηση των επιπτώσεων των διαθέσεων και των συναισθημάτων στην εκτέλεση της εργασίας. Επιπλέον, για να διασφαλιστεί η βέλτιστη απόδοση και να παραμείνουν ανταγωνιστικοί στην αγορά, οι εργοδότες ενθαρρύνονται να μεγιστοποιήσουν την απόδοση των εργαζομένων (Singh, 2007). Οι ερευνητές τονίζουν την ένταξη της συναισθηματικής νοημοσύνης ως μεσολαβητής στο εργασιακό στρες λόγω της θετικής και σημαντικής συσχέτισης με την απόδοση στην εργασία (Ismail et al., 2009). Τα συναισθηματικά ευφυή άτομα έχουν μεγαλύτερη κατανόηση των αιτιών του στρες (Miao et al., 2017). Επίσης, η συναισθηματική εργασία και το εργασιακό άγχος διαμεσολαβούνται από την συναισθηματική νοημοσύνη, ως αντίστροφη σχέση μεταξύ της απόδοσης στην εργασία και της επιβίωσης του άγχους, όπου μια αύξηση του στρες μειώνει την απόδοση των εργαζομένων σε μια εργασία (Cano & Sams, 2009).

3.2.4. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΧΕΣΕΩΝ

Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι ένα σημαντικό στοιχείο που συμβάλλει στην εργασία (Sanchez-Gomez & Bresó, 2020) επιτρέποντας στους ανθρώπους να διαχειριστούν τα συναισθήματά τους και να αντιμετωπίσουν αποτελεσματικά το άγχος, την αποτελεσματική εκτέλεση καθηκόντων υπό πίεση και την προσαρμογή στην οργανωτική αλλαγή (Lopes et al., 2006). Ως εκ τούτου, αποδεικνύεται ότι εκείνοι με υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης έχουν υψηλότερη ανοχή στα επίπεδα στρες. Ένα άτομο που διαθέτει υψηλό επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης έχει τη δυνατότητα να το επιδείξει, βελτιώνοντας την κοινωνική υποστήριξη και τη συμπεριφορά του στην εργασία. Μια ποσοτική μελέτη από τους Vigoda-Gadot και Meisler (2010), εξετάζοντας τη σχέση μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και οργανωτικής πολιτικής, κατέληξε στο συμπέρασμα ότι τόσο τα ορθολογικά όσο και τα συναισθηματικά στοιχεία διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στις εκτιμήσεις των manager. Ο Muir (2007) υπογραμμίζει την ενσωμάτωση της συναισθηματικής νοημοσύνης σε εκπαιδευτικές συνεδρίες που πραγματοποιήθηκαν στο χώρο εργασίας. Οι Freshman και Rubino (2004) εστίασαν στις εφαρμογές της διαχείρισης υγειονομικής περίθαλψης στα στοιχεία της συναισθηματικής νοημοσύνης, τονίζοντας το ρόλο της συναισθηματικής νοημοσύνης σε διάφορους οργανισμούς που εστιάζουν στον πελάτη (Freudenthaler & Neubauer, 2005). Η παράδοση αυτών των υπηρεσιών εξασφαλίζει επίσης την παροχή αυξημένης ποιότητας (εξυπηρέτησης) στους χρήστες ή και στους πελάτες. Ένα άτομο που εκτελεί μια εργασία στο γνωστικό επίπεδο δεν απαιτεί δεξιότητες συναισθηματικής νοημοσύνης, σε αντίθεση με τα άτομα που αναπτύσσονται σε μια ομάδα (Druskat & Wolff, 2001· Jordan & Troth., 2004· Hess & Bacigalupo, 2011). Οι συνομήλικοι και οι διαχειριστές σε έναν οργανισμό έχουν καλύτερες σχέσεις, ειδικά σε περιοχές που σχετίζονται με τη συνεργασία και τη διαχείριση των συγκρούσεων (Clarke, 2010).

Αντίθετα, ορισμένα αποτελέσματα εμπειρικών μελετών δεν υποστηρίζουν τις σχέσεις με τη συναισθηματική νοημοσύνη. Μια σειρά από αξιολογήσεις ερευνών κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η συναισθηματική νοημοσύνη δεν έχει σχέση με την αντιληπτή ηγετική αποτελεσματικότητα, τα αντιληπτά αποτελέσματα ηγεσίας και την μετασχηματιστική ηγεσία (Matthews et al., 2012). Επιπλέον, οι δυσκολίες για τη μέτρηση της συναισθηματικής νοημοσύνης είναι ένα βασικό πρόβλημα, που εμποδίζει την ανάπτυξη μιας ισχυρής επιστημονικής βάσης για την συναισθηματική

νοημοσύνη (Matthews et al., 2012· Burcea & Sabie, 2020). Αυτό έχει επίσης επισημανθεί από τους Miao et al. (2017), οι οποίοι υποστήριξαν ότι η ενσωμάτωση της συναισθηματικής νοημοσύνης ως μέρος της προσωπικότητας και των γνωστικών μέτρων μπορεί να βελτιώσει την ανάλυση της ικανοποίησης της εργασίας, της οργανωτικής δέσμευσης και της διατήρησης των εργαζομένων. Αν και υπάρχει μια σειρά από βιβλιογραφικές αναφορές με αδύναμες αποδείξεις, υπάρχουν επαρκή αποδεικτικά στοιχεία που να δείχνουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη είναι ένα σημαντικό στοιχείο στην αποτελεσματικότητα της ηγεσίας (Sahidur-Rahman et al., 2020). Παρά τους εμπειρικούς περιορισμούς, οι τεράστιες μελέτες αναγνωρίζουν ότι τα συναισθήματα είναι ενσωματωμένα στις διαπροσωπικές ανταλλαγές και τα άτομα διαφέρουν στην ικανότητά τους να διαχειρίζονται και να αντιλαμβάνονται τα συναισθήματα, υπογραμμίζοντας τη σημασία των συναισθημάτων στην έρευνα ηγεσίας (Dartey-Baah & Mekpor, 2017).

Τα ευρήματα έδειξαν μια θετική συσχέτιση μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης, απόδοσης και ηγεσίας (Cherniss, 2001· Boyatzis et al., 2012). Η συναισθηματική νοημοσύνη συνδέεται στενά με τις μετασχηματιστικές ηγεσίες καθώς τα βασικά συστατικά της αποτελούνται από ενσυναίσθηση, αυτοπεποίθηση και αυτοεκτίμηση, δημιουργώντας μια συστηματική ηθική μεταβολή σε άτομα και κοινότητες που υπάρχουν στα κοινωνικά συστήματα (Alston et al., 2010). Επιπλέον, η συναισθηματική νοημοσύνη λειτουργεί ως μεσάζοντας στη σχέση μεταξύ της απόδοσης και της ηγετικής αποτελεσματικότητας, που οδηγεί σε αποτελεσματική απόδοση (Hurt et al., 2011).

Τέλος, λόγω των προκαταλήψεων στις αυτο-αξιολογήσεις, οι ερευνητές και επαγγελματίες έχουν εξετάσει προσεκτικά τις αυτο-εκτιμήσεις για την εξέταση του βαθμού της συμφωνίας μεταξύ του εαυτού και των άλλων αξιολογήσεων. Μια σιωπηρή παραδοχή που έχει υποστηριχθεί από την πανταχού παρουσία των προγραμμάτων ανατροφοδότησης 360 μοιρών ανέδειξε την άποψη ότι μια ακριβή αυτο-αντίληψη μπορεί να βελτιώσει την απόδοση της ηγεσίας. Παρόλο που η έρευνα έχει δείξει ότι η αυτεπίγνωση δεν οδηγεί πάντα σε βελτίωση της απόδοσης σε καταστάσεις διαπραγμάτευσης (Der Foo et al., 2004), υπάρχει ένας σημαντικός αριθμός ερευνών που επιβεβαιώνουν τον ισχυρισμό ότι η αυτεπίγνωση έχει θετικό αντίκτυπο στην απόδοση της ηγεσίας (Atwater & Yammarino, 1992· Kluger &

DeNisi, 1996· Sosik, 2001). Σε γενικές γραμμές, αυτά οι μελέτες έχουν αποφανθεί ότι η μεμονωμένη αυτεπίγνωση συνδέεται θετικά με ένα επιθυμητό συναισθηματικό αποτελέσματα και αυξημένη διευθυντική αποτελεσματικότητα. Η συμφωνία μεταξύ του εαυτού και των άλλων θεωρείται ως ηγέτης της αυτογνωσίας, και αυτό είναι σημαντικό, διότι οι managers και ηγέτες που διαθέτουν αυτεπίγνωση μπορούν να αλλάξουν τη συμπεριφορά τους για να ρυθμίσουν δευτερεύουσες αντιλήψεις προς τον στόχο της αύξησης της συνολικής αποτελεσματικότητας του ηγέτη. Μια πρόσφατη γραμμή της έρευνας έχει διερευνηθεί περαιτέρω και υπογράμμισε τη σημασία αυτής της σύνδεσης μεταξύ αυτεπίγνωσης και της αποτελεσματικότητας του ηγέτη μέσα από το φακό της αυθεντικής ηγεσίας (Luthans & Avolio, 2003). Συγκεκριμένα, η αυτεπίγνωση των manager έχει συνδεθεί με υψηλότερα επίπεδα εμπιστοσύνης και οργανωτικής δέσμευσης των υφισταμένων (Sosik, 2001), των συμπεριφορών μεντορισμού (Sosik et al., 2004), της χρήσης τακτικών επιρροής (Berson & Sosik, 2007), της διαχείρισης των εντυπώσεων και της απόδοσης (Atwater et al., 1998· Moshavi et al., 2003· Young & Dulewicz, 2007).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

4.1. ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η διερεύνηση της ύπαρξης και των επιπτώσεων της συναισθηματικής νοημοσύνης των manager της ελληνικής βιομηχανίας. Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι πολύ σημαντική για την λειτουργία και ανάπτυξη ενός οργανισμού, δεδομένων των ερευνών που έχουν αναδείξει τη σημαντικότητα της, ενώ τη χαρακτηρίζουν ισάξια με τις τυπικές γνώσεις ενός ατόμου. Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι εκείνη που εστιάζει στην ανάδειξη της προσωπικότητας, στην άμεση επίλυση προβλημάτων, στην ομαδικότητα και στην ανταγωνιστικότητα ενός οργανισμού. Ειδικότερα, μέσα από την εμπειρική διερεύνηση σε 40 managers, επιχειρείται να διαφανεί εάν η συναισθηματική νοημοσύνη οδηγεί σε αυτεπίγνωση, σε αυτό-διαχείριση, σε κοινωνική ευαισθητοποίηση και στη διαχείριση σχέσεων, με αποτέλεσμα την αποτελεσματική διοίκηση της χημικής βιομηχανίας.

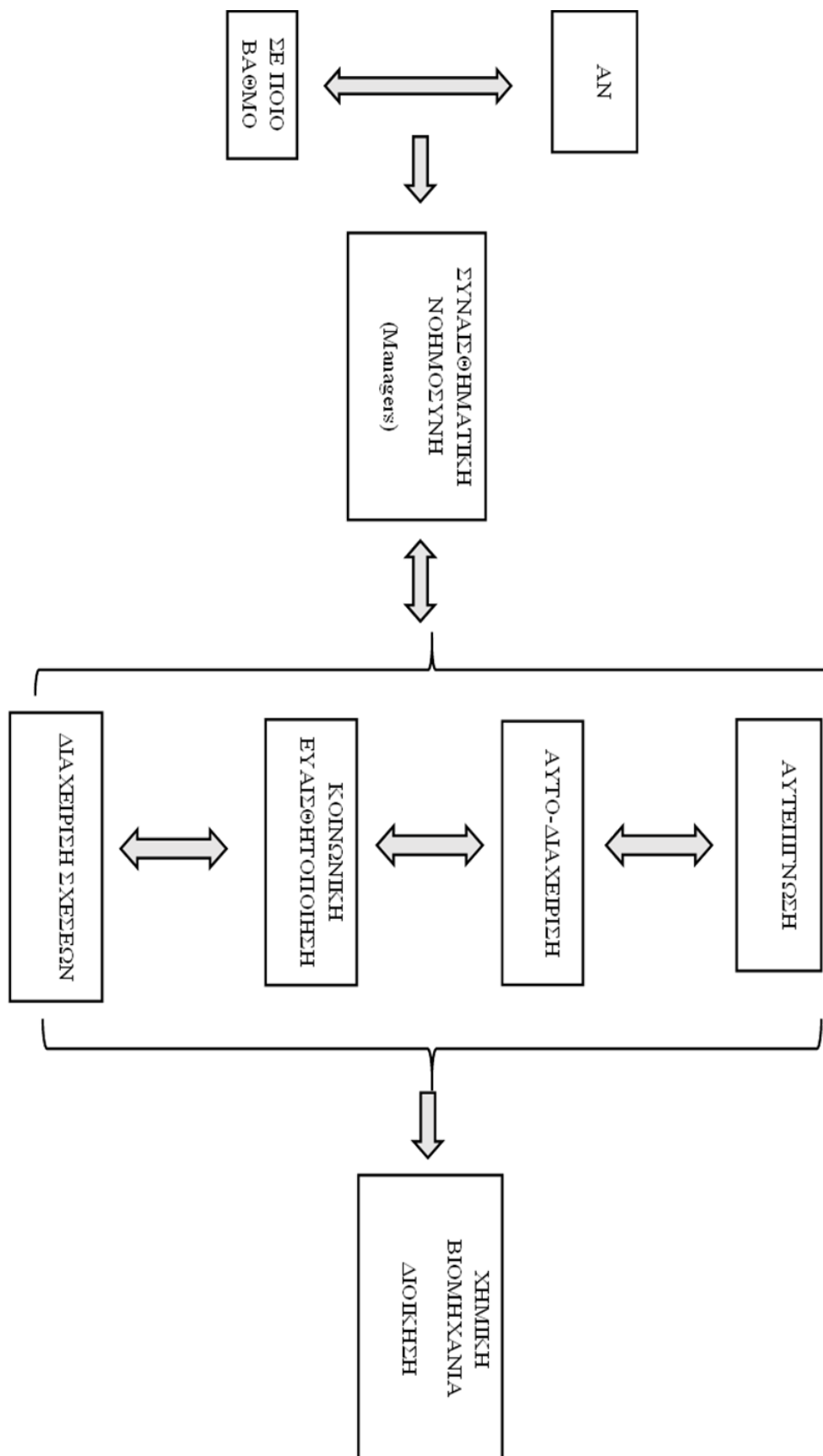
Ειδικότερα, τα ερευνητικά ερωτήματα της παρούσας εργασίας είναι τα εξής (Διάγραμμα 1):

Αρχική υπόθεση

1. Η συναισθηματική νοημοσύνη σχετίζεται θετικά με την απόδοση της ηγεσίας

Δευτερεύουσες υποθέσεις

2. Η αυτεπίγνωση σχετίζεται θετικά με την απόδοση της ηγεσίας
3. Η αυτό-διαχείριση σχετίζεται θετικά με την απόδοση της ηγεσίας
4. Η κοινωνική ευαισθητοποίηση σχετίζεται θετικά με την απόδοση της ηγεσίας
5. Η διαχείριση σχέσεων σχετίζεται θετικά με την απόδοση της ηγεσίας



Διάγραμμα 1: Υποθέσεις έρευνας

4.2. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Όπως αναφέρθηκε και παραπάνω, στην παρούσα εργασία πραγματοποιείται μια ποσοτική έρευνα, χρησιμοποιώντας ως ερευνητικό εργαλείο το ερωτηματολόγιο. Η ποσοτική μεθοδολογία είναι το κυρίαρχο ερευνητικό πλαίσιο στις κοινωνικές επιστήμες. Αναφέρεται σε ένα σύνολο στρατηγικών, τεχνικών και υποθέσεων που χρησιμοποιούνται για τη μελέτη ψυχολογικών, κοινωνικών και οικονομικών διαδικασιών μέσω της εξερεύνησης των αριθμητικών προτύπων. Η ποσοτική έρευνα συγκεντρώνει μια σειρά αριθμητικών δεδομένων. Ορισμένα από τα αριθμητικά δεδομένα είναι εγγενώς ποσοτικά (π.χ. προσωπικό εισόδημα), ενώ σε άλλες περιπτώσεις επιβάλλεται η αριθμητική δομή (π.χ. «σε κλίμακα από 1 έως 10, πόσο κατάθλιψη αισθανθήκατε την περασμένη εβδομάδα;»). Η συλλογή των ποσοτικών πληροφοριών επιτρέπει στους ερευνητές να διεξάγουν απλές έως εξαιρετικά εξελιγμένες στατιστικές αναλύσεις που συγκεντρώνουν τα δεδομένα (π.χ. μέσοι όροι, ποσοστά), να παρουσιάζουν σχέσεις μεταξύ των δεδομένων (π.χ. οι φοιτητές με μέσους όρους χαμηλότερου βαθμού τείνουν να βαθμολογούν χαμηλότερα σε κλίμακα κατάθλιψης) ή συγκρίνεται μεταξύ των συγκεντρωτικών δεδομένων (π.χ. οι ΗΠΑ έχουν υψηλότερο ακαθάριστο εγχώριο προϊόν από την Ισπανία). Η ποσοτική έρευνα περιλαμβάνει μεθοδολογίες όπως τα ερωτηματολόγια, τις δομημένες παρατηρήσεις ή τα πειράματα και βρίσκεται σε αντίθεση με την ποιοτική έρευνα. Η ποιοτική έρευνα περιλαμβάνει τη συλλογή και ανάλυση των αφηγήσεων ή/και των ανοικτών παρατηρήσεων μέσω μεθοδολογιών όπως συνεντεύξεις, ομάδες εστίασης ή εθνογραφίες (Coghlan & Brydon-Miller, 2014).

Ο σκοπός της ποσοτικής έρευνας είναι να δημιουργήσει γνώση και να δημιουργηθεί κατανόηση για τον κοινωνικό κόσμο. Η ποσοτική έρευνα χρησιμοποιείται από κοινωνικούς επιστήμονες, συμπεριλαμβανομένων των ερευνητών επικοινωνίας, για να παρατηρούν φαινόμενα ή περιστατικά που επηρεάζουν τα άτομα. Οι κοινωνικοί επιστήμονες ασχολούνται με τη μελέτη των ανθρώπων. Η ποσοτική έρευνα είναι ένας τρόπος που οι ερευνητές μπορούν να μάθουν για μια συγκεκριμένη ομάδα ανθρώπων, γνωστή ως δείγμα πληθυσμού. Χρησιμοποιώντας την επιστημονική έρευνα, η ποσοτική έρευνα βασίζεται σε δεδομένα που παρατηρούνται ή μετريούνται για να εξεταστούν ερωτήσεις σχετικά με το δείγμα του πληθυσμού (Allen, 2017).

Ένα ερωτηματολόγιο είναι ένα ερευνητικό εργαλείο που περιλαμβάνει μια σειρά ερωτήσεων που χρησιμοποιούνται για τη συλλογή χρήσιμων πληροφοριών από τους ερωτηθέντες. Αυτά τα μέσα περιλαμβάνουν είτε γραπτές είτε προφορικές ερωτήσεις και περιλαμβάνουν την μορφή τύπου συνέντευξης. Τα ερωτηματολόγια μπορεί να είναι ποιοτικά ή ποσοτικά και μπορούν να διεξαχθούν online, μέσω τηλεφώνου, σε χαρτί ή πρόσωπο με πρόσωπο, ενώ οι ερωτήσεις δεν πρέπει απαραίτητα να χορηγούνται με την παρουσία του ερευνητή. Τα ερωτηματολόγια διαθέτουν είτε ανοιχτές είτε κλειστές ερωτήσεις και μερικές φορές χρησιμοποιούν ένα μείγμα και των δύο. Οι ανοικτές ερωτήσεις επιτρέπουν στους ερωτηθέντες να απαντήσουν με τα δικά τους λόγια σε μια ερώτηση. Οι κλειστές ερωτήσεις παρέχουν στους ερωτηθέντες μια σειρά προκαθορισμένων απαντήσεων από τις οποίες μπορούν να επιλέξουν (Krosnick, 2018).

Τα ερωτηματολόγια είναι δημοφιλείς μέθοδοι έρευνας, επειδή προσφέρουν ένα γρήγορο, αποτελεσματικό και φθινό μέσο για τη συλλογή μεγάλων ποσοτήτων πληροφοριών από σημαντικούς όγκους δείγματος. Αυτά τα εργαλεία είναι ιδιαίτερα αποτελεσματικά για τη μέτρηση της συμπεριφοράς, των προτιμήσεων, των προθέσεων, των στάσεων και των απόψεων. Η χρήση των ανοικτών και κλειστών ερευνητικών ερωτήσεων επιτρέπει στους ερευνητές να αποκτήσουν τόσο ποιοτικά όσο και ποσοτικά δεδομένα, με αποτέλεσμα να εξάγονται πιο ολοκληρωμένα αποτελέσματα (Leung, 2001).

Μερικά από τα πολλά οφέλη από τη χρήση ερωτηματολογίων ως ερευνητικού εργαλείου περιλαμβάνουν: 1) Πρακτική: Τα ερωτηματολόγια επιτρέπουν στους ερευνητές να διαχειρίζονται στρατηγικά το κοινό -στόχο, τις ερωτήσεις και τη μορφή τους, ενώ συλλέγουν μεγάλες ποσότητες δεδομένων σε οποιοδήποτε θέμα, 2) Κόστος αποδοτικότητας: Οι ερευνητές δεν χρειάζεται να προσλάβουν άτομα για να παραδώσουν τα ερωτηματολόγια, αλλά μπορούν να κοινοποιήσουν το ερωτηματολόγιο στον ιστότοπό τους ή να στείλουν το email στους ερωτηθέντες με ελάχιστο κόστος, 3) Ταχύτητα: Οι ερευνητές μπορούν να συγκεντρώσουν τα αποτελέσματα της έρευνας γρήγορα και αβίαστα χρησιμοποιώντας εργαλεία κινητής τηλεφωνίας, λαμβάνοντας απαντήσεις και ιδέες σε 24 ώρες ή λιγότερο, 4) Συγκρισιμότητα: Οι ερευνητές μπορούν να χρησιμοποιήσουν το ίδιο ερωτηματολόγιο ετησίως και να συγκρίνουν και να αντιπαραβάλλουν τα αποτελέσματα της έρευνας για να αποκτήσουν πολύτιμες γνώσεις και να

ελαχιστοποιήσουν τα σφάλματα μετάφρασης, 5) Δυνατότητα κλιμάκωσης: Τα ερωτηματολόγια είναι εξαιρετικά κλιμακωτά, επιτρέποντας στους ερευνητές να τα διανείμουν σε δημογραφικά στοιχεία οπουδήποτε σε όλο τον κόσμο, 6) Τυποποίηση: Οι ερευνητές μπορούν να τυποποιήσουν το ερωτηματολόγιο τους με όσες ερωτήσεις επιθυμούν για οποιοδήποτε θέμα, 7) Τυποποίηση: Όταν λαμβάνουν ένα ερωτηματολόγιο, οι ερωτηθέντες είναι εντελώς ανώνυμοι και δεν υπόκεινται σε αγχωτικούς χρονικούς περιορισμούς, βοηθώντας τους να αισθάνονται χαλαροί και να τους ενθαρρύνουν να παρέχουν αληθινές απαντήσεις, 8) Εύκολη ανάλυση: Τα ερωτηματολόγια συχνά διαθέτουν ενσωματωμένα εργαλεία που αυτοματοποιούν τις αναλύσεις, καθιστώντας το γρήγορο και εύκολο για τους ερευνητές να ερμηνεύσουν τα αποτελέσματα (Krosnick, 2018).

Υπάρχουν διάφοροι τύποι ερωτηματολογίων στην ποσοτική έρευνα, όπως: 1) Ταχυδρομική: Τα ταχυδρομικά ερωτηματολόγια είναι έντυπες έρευνες που λαμβάνουν οι συμμετέχοντες μέσω του ταχυδρομείου. Μόλις οι ερωτηθέντες ολοκληρώσουν την έρευνα, τα στέλνουν πίσω στον οργανισμό χορήγησης του ερωτηματολογίου, 2) Εσωτερική: Σε αυτό το είδος ερωτηματολογίου, οι ερευνητές επισκέπτονται τους ερωτηθέντες στα σπίτια ή τους χώρους εργασίας τους και διαχειρίζονται την έρευνα αυτοπροσώπως, 3) Τηλεφωνική: Με τις τηλεφωνικές έρευνες, οι ερευνητές καλούν τους ερωτηθέντες και διεξάγουν το ερωτηματολόγιο μέσω τηλεφώνου, 4) Ηλεκτρονική: Ίσως ο πιο συνηθισμένος τύπος ερωτηματολογίου, οι ηλεκτρονικές έρευνες παρουσιάζονται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσω διαφορετικού ηλεκτρονικού μέσου (Leung, 2001). Η παραπάνω έρευνα είναι ηλεκτρονική και διεξήχθη με την βοήθεια της πλατφόρμας google forms.

Πριν την τελική αποστολή του ερωτηματολογίου, πραγματοποιήθηκε μια πιλοτική έρευνα σε 5 συμμετέχοντες. Μια πιλοτική έρευνα είναι μια μικρού βεληνεκούς έρευνας όπου ο ερευνητής στέλνει ένα ερωτηματολόγιο σε μικρότερο μέγεθος δείγματος σε σύγκριση με το πραγματικό κοινό-στόχο. Με τη συλλογή πληροφοριών από ένα δείγμα ευκολίας, οι ερευνητές μπορούν να προβλέψουν τα πρότυπα απόκρισης των συμμετεχόντων και να κάνουν οποιοσδήποτε απαιτούμενες αλλαγές στην έρευνά τους (Morin, 2013). Με την ολοκλήρωση της πιλοτικής έρευνας, προχώρησε η τελική αποστολή του ηλεκτρονικού συνδέσμου του ερωτηματολογίου. Τέλος, η έρευνα πραγματοποιήθηκε κατά το χρονικό διάστημα Απρίλιος-Μάιος 2022.

4.3. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟΥ ΕΡΓΑΛΕΙΟΥ

Το ερευνητικό εργαλείο του παρόντος ερωτηματολογίου είναι ένα ερωτηματολόγιο ενός κλειστού τύπου πενταβάθμιας κλίμακας Likert. Ειδικότερα, το πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου περιλαμβάνει 8 ερωτήσεις δημογραφικών χαρακτηριστικών, όπως το φύλο, η ηλικία, η εκπαίδευση, η θέση εργασίας, τα έτη εργασιακής εμπειρίας, τα έτη προϋπηρεσίας στη συγκεκριμένη επιχείρηση, την οικογενειακή κατάσταση και τον αριθμό παιδιών.

Το δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου περιλαμβάνει 7 ερωτήσεις που αφορούν την αυτεπίγνωση. Ειδικότερα, οι ερωτήσεις 1 έως 4 έχουν αναπτυχθεί και σταθμιστεί από τους Salovey & Mayer (1990), ενώ οι ερωτήσεις 5 έως 7 έχουν αναπτυχθεί από τον Goleman (1995).

Το τρίτο μέρος του ερωτηματολογίου περιλαμβάνει 8 ερωτήσεις που αφορούν την αυτό-διαχείριση. Ειδικότερα, οι ερωτήσεις 1 και 2 έχουν μελετηθεί και σταθμιστεί από τους Salovey & Mayer (1990), ενώ οι ερωτήσεις 3 έως 8 έχουν αναπτυχθεί και σταθμιστεί από τον Goleman (1995).

Το τέταρτο μέρος του ερωτηματολογίου περιλαμβάνει 6 ερωτήσεις που αφορούν την κοινωνική ευαισθητοποίηση. Ειδικότερα, η πρώτη ερώτηση έχει μελετηθεί και σταθμιστεί από τους Salovey & Mayer (1990), ενώ οι ερωτήσεις 2 έως 6 έχουν αναπτυχθεί και σταθμιστεί από τον Goleman (1995).

Το πέμπτο μέρος του ερωτηματολογίου περιλαμβάνει 5 ερωτήσεις που αφορούν τη διαχείριση σχέσεων. Ειδικότερα, οι ερωτήσεις 1 έως 3 έχουν μελετηθεί και σταθμιστεί από τους Salovey & Mayer (1990), ενώ οι ερωτήσεις 4 και 5 έχουν αναπτυχθεί και σταθμιστεί από τον Goleman (1995).

Τέλος, το έκτο μέρος του ερωτηματολογίου περιλαμβάνει 8 ερωτήσεις που αφορούν την απόδοση της ηγεσίας. Ειδικότερα, το σύνολο των ερωτήσεων έχουν μελετηθεί και σταθμιστεί από τους Zeitz et al. (1997).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

5.1. ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ

5.1.1. ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

Όπως αναφέρθηκε και παραπάνω, στην παρούσα έρευνα έλαβαν μέρος 40 συμμετέχοντες. Το πρώτο κεφάλαιο του ερωτηματολογίου αποτελούνταν από 8 ερωτήσεις. Όπως φαίνεται στον παρακάτω πίνακα (Πίνακας 1), από τους 40 συμμετέχοντες, 20 ήταν άντρες και 20 γυναίκες.

Η μεταβλητή της ηλικίας ήταν μια ερώτηση ανοιχτού τύπου στο ερωτηματολόγιο. Ωστόσο, παρατηρώντας τις απαντήσεις, πραγματοποιήθηκε ομαδοποίηση των απαντήσεων. Έτσι, το 30% των ερωτώμενων είναι ηλικίας 31 έως 35 ετών, το 15% είναι ηλικίας 27 έως 30 ετών, το 15% είναι ηλικίας 46 έως 50 ετών, το 12,50% είναι ηλικίας 41 έως 45 ετών και το 12,50% είναι ηλικίας 51 έως 56 ετών.

Αναφορικά με το επίπεδο εκπαίδευσης, το 50% του δείγματος είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού, το 40% είναι πτυχιούχοι ΑΕΙ, το 7,50% είναι πτυχιούχοι ΤΕΙ και το 2,50% είναι κάτοχοι διδακτορικού.

Αναφορικά με τη θέση εργασίας, το 35% είναι supervisors, το 27,50% εργάζονται ως directors, το 25% εργάζονται ως managers, το 7,50% εργάζονται ως managing directors και το 5% εργάζονται ως senior managers.

Αναφορικά με τα έτη εργασιακής εμπειρίας, όπως φαίνεται στον ακόλουθο πίνακα, το 27,50% έχουν από 6 έως 10 έτη εργασιακής εμπειρίας, τα 22,50% έχουν από 0 έως 5 έτη εργασιακής εμπειρίας, το 17,50% έχουν από 11 έως 15 έτη εργασιακής εμπειρίας, το 12,50% έχουν από 26 έως 30 έτη εργασιακής εμπειρίας, το 10% έχουν από 16 έως 20 έτη εργασιακής εμπειρίας, 7,50% έχουν από 21 έως 25 έτη εργασιακής εμπειρίας και το 2,50% έχουν πάνω από 30 έτη εργασιακής εμπειρίας.

Αναφορικά με τα έτη προϋπηρεσίας στη συγκεκριμένη επιχείρηση, το 65% έχουν από 0 έως 5 έτη προϋπηρεσίας, το 25% έχουν από 6 έως 10 έτη προϋπηρεσίας, το 5% έχουν από 26 έως 30 έτη προϋπηρεσίας, το 2,50% έχουν από 11 έως 15 έτη προϋπηρεσίας και το 2,50% έχουν από 21 έως 25 έτη προϋπηρεσίας.

Αναφορικά με την οικογενειακή κατάσταση, το 52,50% είναι παντρεμένοι, το 27,50% συμβιώνουν, το 17,50% είναι άγαμοι/ες και το 2,50% είναι διαζευγμένοι/ες.

Τέλος, όπως φαίνεται στον πίνακα 1, το 47,50% του δείγματος δεν έχει παιδιά, το 27,50% έχει ένα παιδί, το 17,50% έχει δύο παιδιά, το 5% έχει τρία παιδιά και το 2,50% έχει πέντε παιδιά.

Πίνακας 1: Δημογραφικά χαρακτηριστικά

Φύλο		
Άντρας	20	50,00%
Γυναίκα	20	50,00%
Ηλικία		
27-30	6	15,00%
31-35	12	30,00%
36-40	6	15,00%
41-45	5	12,50%
46-50	6	15%
51-56	5	12,50%
Εκπαίδευση		
Πτυχιούχος ΤΕΙ	3	7,50%
Πτυχιούχος ΑΕΙ	16	40,00%
Κάτοχος Μεταπτυχιακού	20	50,00%
Κάτοχος Διδακτορικού	1	2,50%
Θέση εργασίας		
Supervisor	14	35,00%
Manager	10	25%
Senior manager	2	5,00%
Director	11	27,50%
Managing Director	3	7,50%
Έτη εργασιακής εμπειρίας		
0-5	9	22,50%
6-10	11	27,50%
11-15	7	17,50%

16-20	4	10,00%
21-25	3	7,50%
26-30	5	12,50%
>30	1	2,50%

**Έτη προϋπηρεσίας στη συγκεκριμένη
επιχείρηση**

0-5	26	65,00%
6-10	10	25,00%
11-15	1	2,50%
21-25	1	2,50%
26-30	2	5,00%

Οικογενειακή κατάσταση

Άγαμος/η	7	17,50%
Συμβιώνω	11	27,50%
Παντρεμένος/η	21	52,50%
Διαζευγμένος/η	1	2,50%

Αριθμός Παιδιών

Κανένα	19	47,50%
1	11	27,50%
2	7	17,50%
3	2	5,00%
4	0	0,00%
5	1	2,50%

Μεταβλητή	Συχνότητα (n)	Σχετική Συχνότητα (%)
Φύλο		
Άντρας	20	50,00%
Γυναίκα	20	50,00%
Ηλικία		
27-30	6	15,00%
31-35	12	30,00%
36-40	6	15,00%
41-45	5	12,50%
46-50	6	15%
51-56	5	12,50%
Εκπαίδευση		
Πτυχιούχος ΤΕΙ	3	7,50%
Πτυχιούχος ΑΕΙ	16	40,00%
Κάτοχος Μεταπτυχιακού	20	50,00%
Κάτοχος Διδακτορικού	1	2,50%

Θέση εργασίας		
Supervisor	14	35,00%
Manager	10	25%
Senior manager	2	5,00%
Director	11	27,50%
Managing Director	3	7,50%
Έτη εργασιακής εμπειρίας		
0-5	9	22,50%
6-10	11	27,50%
11-15	7	17,50%
16-20	4	10,00%
21-25	3	7,50%
26-30	5	12,50%
>30	1	2,50%
Έτη προϋπηρεσίας στη συγκεκριμένη επιχείρηση		
0-5	26	65,00%
6-10	10	25,00%
11-15	1	2,50%
21-25	1	2,50%
26-30	2	5,00%
Οικογενειακή κατάσταση		
Άγαμος/η	7	17,50%
Συμβιώνω	11	27,50%
Παντρεμένος/η	21	52,50%
Διαζευγμένος/η	1	2,50%
Αριθμός Παιδιών		
Κανένα	19	47,50%
1	11	27,50%
2	7	17,50%
3	2	5,00%
4	0	0,00%
5	1	2,50%

5.1.2. ΑΥΤΕΠΙΓΝΩΣΗ

Η αυτεπίγνωση μελετάται από τη δεύτερη ενότητα του ερωτηματολογίου μέσω 7 ερωτήσεων. Ειδικότερα, όπως φαίνεται στον παρακάτω πίνακα (Πίνακας 2), στην ερώτηση «Γνωρίζω την κατάσταση της διάθεσής μου στην εργασία» το 50% συμφωνεί απόλυτα, το 40% συμφωνεί εν μέρει, το 7,50% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί και το 2,50% διαφωνεί απόλυτα. Επίσης, στην ερώτηση «Απαντώ θετικά σε γεγονότα που με απογοητεύουν» το 52,50% συμφωνεί εν μέρει, το 22,50% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, το 17,50% συμφωνεί απόλυτα, το 5% διαφωνεί εν μέρει και το 2,50% διαφωνεί απόλυτα. Στην ερώτηση «Λαμβάνω προσωπική κριτική από τους συναδέλφους» το 42,50% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, το 40% συμφωνεί εν μέρει, το 12,50% συμφωνεί απόλυτα και το 5% διαφωνεί εν μέρει. Στην ερώτηση «Γνωρίζω πώς τα συναισθήματά μου επηρεάζουν τις αποφάσεις που λαμβάνω στην εργασία», το 40% συμφωνεί εν μέρει, το 22,50% συμφωνεί εν μέρει, το 25% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, το 7,50% διαφωνεί εν μέρει και το 5% διαφωνεί απόλυτα. Στην ερώτηση «Θεωρώ ότι είναι δύσκολο να αναγνωρίσω τα συναισθήματά μου σε θέματα που σχετίζονται με την εργασία» το 45% διαφωνεί εν μέρει, το 22,50% συμφωνεί εν μέρει, το 20% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, το 7,50% διαφωνεί απόλυτα και το 5% συμφωνεί απόλυτα. Στην ερώτηση «Γνωρίζω τα συναισθήματα των φίλων μου από τη συμπεριφορά τους» το 55% συμφωνεί εν μέρει, το 22,50% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, το 20% συμφωνεί απόλυτα και το 2,50% διαφωνεί απόλυτα. Τέλος, στην ερώτηση «Αντιμετωπίζω αποτελεσματικά τα πράγματα που με ενοχλούν στην εργασία» το 40% συμφωνεί εν μέρει, το 27,50% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, το 27,50% συμφωνεί απόλυτα, το 2,50% διαφωνεί εν μέρει και το 2,50% διαφωνεί απόλυτα.

Πίνακας 2: Διερεύνηση της αυτεπίγνωσης

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ εν μέρει	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ εν μέρει	Συμφωνώ απόλυτα
Γνωρίζω την κατάσταση της διάθεσής μου στην εργασία	2,50%	0,00%	7,50%	40,00%	50,00%
Απαντώ θετικά σε γεγονότα που με απογοητεύουν	2,50%	5,00%	22,50%	52,50%	17,50%
Λαμβάνω προσωπική κριτική από τους συναδέλφους	0,00%	5,00%	42,50%	40,00%	12,50%
Γνωρίζω πώς τα συναισθήματά μου επηρεάζουν τις αποφάσεις που λαμβάνω στην εργασία	5,00%	7,50%	25,00%	40,00%	22,50%
Θεωρώ ότι είναι δύσκολο να αναγνωρίσω τα συναισθήματά μου σε θέματα που σχετίζονται με την εργασία	7,50%	45,00%	20,00%	22,50%	5,00%
Γνωρίζω τα συναισθήματα των φίλων μου από τη συμπεριφορά τους	2,50%	0,00%	22,50%	55,00%	20,00%
Αντιμετωπίζω αποτελεσματικά τα πράγματα που με ενοχλούν στην εργασία	2,50%	2,50%	27,50%	40,00%	27,50%

5.1.3. ΑΥΤΟ-ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ

Η αυτό-διαχείριση μελετάται από την τρίτη ενότητα του ερωτηματολογίου μέσω 8 ερωτήσεων. Ειδικότερα, όπως φαίνεται στον παρακάτω πίνακα (Πίνακας 3), στην ερώτηση «Απαντώ κατάλληλα στους συναδέλφους που με απογοητεύουν στην εργασία» το 50% συμφωνεί εν μέρει, το 25% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, το 12,50% συμφωνεί απόλυτα, το 10% διαφωνεί εν μέρει και το 2,50% διαφωνεί απόλυτα. Στην ερώτηση «Δεν μπορώ να χειριστώ αποτελεσματικά τις αγχωτικές καταστάσεις στην εργασία» το 37,50% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, το 27,50% διαφωνεί εν μέρει, το 20% διαφωνεί απόλυτα και το 15% συμφωνεί εν μέρει. Στην ερώτηση «Ξεκινώ ενέργειες για να βελτιώσω τη δική μου απόδοση» το 50% συμφωνεί εν μέρει, το 32,50% συμφωνεί απόλυτα, το 12,50% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί και το 5% διαφωνεί εν μέρει. Στην ερώτηση «Προσπαθώ να βελτιώσω τον εαυτό μου με τον καθορισμό μετρήσιμων και προκλητικών στόχων» το 40% συμφωνεί απόλυτα, το 37,50% συμφωνεί εν μέρει, το 17,50% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί και το 5% διαφωνεί εν μέρει. Στην ερώτηση «Δεν προσπαθώ να βελτιωθώ» το 67,50% διαφωνεί απόλυτα, το 25% διαφωνεί εν μέρει, το 2,50% συμφωνεί απόλυτα και το 5% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί. Στην ερώτηση «Δεν προσπαθώ να βελτιώσω τη δική μου απόδοση» το 75% διαφωνεί απόλυτα, το 25% διαφωνεί εν μέρει και το 2,50% συμφωνεί απόλυτα. Τέλος, στην ερώτηση «Προσπαθώ να κάνω τα πράγματα με έναν καλύτερο τρόπο» το 42,50% συμφωνεί απόλυτα, το 40% συμφωνεί, το 7,50% διαφωνεί εν μέρει, το 5% διαφωνεί απόλυτα και το 5% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί.

Πίνακας 3: Διερεύνηση της αυτό-διαχείρισης

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ εν μέρει	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ εν μέρει	Συμφωνώ απόλυτα
Απαντώ κατάλληλα στους συναδέλφους που με απογοητεύουν στην εργασία	2,50%	10,00%	25,00%	50,00%	12,50%
Δεν μπορώ να χειριστώ αποτελεσματικά τις αγχωτικές καταστάσεις στην εργασία	20,00%	27,50%	37,50%	15,00%	0,00%
Ξεκινώ ενέργειες για να βελτιώσω τη δική μου απόδοση	0,00%	5,00%	12,50%	50,00%	32,50%
Προσπαθώ να βελτιώσω τον εαυτό μου με τον καθορισμό μετρήσιμων και προκλητικών στόχων	0,00%	5,00%	17,50%	37,50%	40,00%
Προσπαθώ να βελτιώσω τη δική μου απόδοση	2,50%	0,00%	15,00%	2,50%	55,00%
Δεν προσπαθώ να βελτιωθώ	67,50%	25,00%	5,00%	0,00%	2,50%
Δεν προσπαθώ να βελτιώσω τη δική μου απόδοση	75,00%	25,00%	0,00%	0,00%	2,50%
Προσπαθώ να κάνω τα πράγματα με έναν καλύτερο	5,00%	7,50%	5,00%	40,00%	42,50%

τρόπο

5.1.4. ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗ

Η κοινωνική ευαισθητοποίηση μελετάται από την τέταρτη ενότητα του ερωτηματολογίου μέσω 6 ερωτήσεων. Ειδικότερα, όπως φαίνεται στον παρακάτω πίνακα (Πίνακας 4), στην ερώτηση «Δείχνω στους άλλους ότι έχω εξετάσει τα συναισθήματά τους στις αποφάσεις που λαμβάνω στην εργασία» το 55% συμφωνεί εν μέρει, το 25% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, το 15% συμφωνεί απόλυτα και το 5% διαφωνεί εν μέρει. Στην ερώτηση «Είμαι ευαίσθητος/η στα συναισθήματα των άλλων» το 62,50% συμφωνεί εν μέρει, το 15% συμφωνεί απόλυτα, το 10% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, το 7,50% διαφωνεί εν μέρει και το 5% διαφωνεί απόλυτα. Στην ερώτηση «Έχω καλή κατανόηση των συναισθημάτων των ανθρώπων γύρω μου» το 62,50% συμφωνεί εν μέρει, το 25% συμφωνεί απόλυτα, το 7,50% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί και το 5% διαφωνεί εν μέρει. Στην ερώτηση «Είμαι ένας καλός παρατηρητής των συναισθημάτων των άλλων» το 60% συμφωνεί εν μέρει, το 25% συμφωνεί απόλυτα, το 12,50% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί και το 2,50% διαφωνεί απόλυτα. Στην ερώτηση «Αντιμετωπίζω αποτελεσματικά τα συναισθήματα των άλλων» το 55% συμφωνεί εν μέρει, το 25% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, το 12,50% διαφωνεί εν μέρει, το 5% συμφωνεί απόλυτα και το 2,50% διαφωνεί απόλυτα. Τέλος, στην ερώτηση «Προτρέπω με ακρίβεια καταστάσεις από τις προοπτικές του άλλου» το 42,50% των ερωτώμενων συμφωνεί εν μέρει, το 20% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, το 15% διαφωνεί εν μέρει, το 12,50% συμφωνώ απόλυτα και το 10% διαφωνεί απόλυτα.

Πίνακας 4: Διερεύνηση της κοινωνικής ευαισθητοποίησης

	Ούτε				
	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ εν μέρει	συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ εν μέρει	Συμφωνώ απόλυτα
Δείχνω στους άλλους ότι έχω εξετάσει τα συναισθήματά τους στις αποφάσεις που λαμβάνω στην εργασία	0,00%	5,00%	25,00%	55,00%	15,00%
Είμαι ευαίσθητος/η στα συναισθήματα των άλλων	5,00%	7,50%	10,00%	62,50%	15,00%
Έχω καλή κατανόηση των συναισθημάτων των ανθρώπων γύρω μου	0,00%	5,00%	7,50%	62,50%	25,00%
Είμαι ένας καλός παρατηρητής των συναισθημάτων των άλλων	2,50%	0,00%	12,50%	60,00%	25,00%
Αντιμετωπίζω αποτελεσματικά τα συναισθήματα των άλλων	2,50%	12,50%	25,00%	55,00%	5,00%
Προτρέπω με ακρίβεια καταστάσεις από τις προοπτικές του άλλου	10,00%	15,00%	20,00%	42,50%	12,50%

5.1.5. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΧΕΣΕΩΝ

Η διαχείριση σχέσεων μελετάται από την πέμπτη ενότητα του ερωτηματολογίου μέσω 5 ερωτήσεων. Ειδικότερα, όπως φαίνεται στον παρακάτω πίνακα (Πίνακας 5), στην ερώτηση «Βοηθώ στη δημιουργία ενός θετικού περιβάλλον εργασίας» το 50% συμφωνεί εν μέρει, το 37,50% συμφωνεί απόλυτα, το 10% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί και το 2,50% διαφωνεί εν μέρει. Στην ερώτηση «Βοηθώ τους άλλους να επιλύσουν τις συγκρούσεις στο χώρο εργασίας» το 37,50% συμφωνεί εν μέρει, το 32,50% συμφωνεί απόλυτα, το 20% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί και το 10% διαφωνεί εν μέρει. Στην ερώτηση «Παρέχω χρήσιμη υποστήριξη στους άλλους», το 42,50% συμφωνεί εν μέρει, το 42,50% συμφωνεί απόλυτα, το 12,50% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί και το 2,50% διαφωνεί εν μέρει. Στην ερώτηση «Βοηθώ τους άλλους να ανταποκριθούν αποτελεσματικά σε αγχωτικές καταστάσεις», το 55% συμφωνεί εν μέρει, το 32,50% συμφωνεί απόλυτα και το 12,50% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί. Τέλος, στην ερώτηση «Επιδρώ θετικά στον τρόπο που άλλοι αισθάνονται» το 42,50% συμφωνεί εν μέρει, το 35% συμφωνεί απόλυτα, το 12,50% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί και το 10% διαφωνεί εν μέρει.

Πίνακας 5: Διερεύνηση της διαχείρισης σχέσεων

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ εν μέρει	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ εν μέρει	Συμφωνώ απόλυτα
Βοηθώ στη δημιουργία ενός θετικού περιβάλλον εργασίας	0,00%	2,50%	10,00%	50,00%	37,50%
Βοηθώ τους άλλους να επιλύσουν τις συγκρούσεις στο χώρο εργασίας	0,00%	10,00%	20,00%	37,50%	32,50%
Παρέχω χρήσιμη υποστήριξη στους άλλους	0,00%	2,50%	12,50%	42,50%	42,50%
Βοηθώ τους άλλους να ανταποκριθούν αποτελεσματικά σε αγχωτικές καταστάσεις	0,00%	0,00%	12,50%	55,00%	32,50%
Επιδρώ θετικά στον τρόπο που άλλοι αισθάνονται	0,00%	10,00%	12,50%	42,50%	35,00%

5.1.6. ΑΠΟΔΟΣΗ ΗΓΕΣΙΑΣ

Η απόδοση της ηγεσίας μελετάται από την έκτη και τελευταία ενότητα του ερωτηματολογίου μέσω 8 ερωτήσεων. Ειδικότερα, όπως φαίνεται στον παρακάτω πίνακα (Πίνακας 6), στην ερώτηση «Η ηγεσία ορίζει το όραμα και τις αξίες του οργανισμού» το 40% συμφωνεί εν μέρει, το 37,50% συμφωνεί απόλυτα, το 17,50% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί και το 5% διαφωνεί εν μέρει. Στην ερώτηση «Η ηγεσία καθιερώνει το όραμα και τις αξίες του οργανισμού» το 42,50% συμφωνεί απόλυτα, το 32,50% συμφωνεί εν μέρει, το 15% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, το 7,50% διαφωνεί εν μέρει και το 2,50% διαφωνεί απόλυτα. Στην ερώτηση «Η ηγεσία ενθαρρύνει τους υπαλλήλους να παρακολουθήσουν σεμινάρια κατάρτισης» το 47,50% συμφωνεί εν μέρει, το 35% συμφωνεί απόλυτα, το 10% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, το 5% διαφωνεί εν μέρει και το 2,50% διαφωνεί απόλυτα. Στην ερώτηση «Η ηγεσία συμμετέχει στην ανάπτυξη μελλοντικών ηγετών» το 47,50% συμφωνεί εν μέρει, το 32,50% συμφωνεί απόλυτα, το 10% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί και το 10% διαφωνεί εν μέρει. Στην ερώτηση «Η ηγεσία δημιουργεί μια εστίαση στη δράση για την επίτευξη του οράματός της» το 50% συμφωνεί εν μέρει, το 20% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, το 17,50% συμφωνεί απόλυτα, το 10% διαφωνεί εν μέρει και το 2,50% διαφωνεί απόλυτα. Στην ερώτηση «Η ηγεσία δημιουργεί ένα περιβάλλον για την επίτευξη της αποστολής της εταιρείας» το 45% συμφωνεί εν μέρει, το 27,50% συμφωνεί απόλυτα, το 17,50% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, το 7,50% διαφωνεί εν μέρει και το 2,50% διαφωνεί απόλυτα. Στην ερώτηση «Η ηγεσία δεν δημιουργεί ένα κατάλληλο περιβάλλον για την επίτευξη στρατηγικών στόχων» το 50% διαφωνεί απόλυτα, το 27,50% διαφωνεί εν μέρει, το 15% συμφωνεί εν μέρει, το 5% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί και το 2,50% συμφωνεί απόλυτα. Τέλος, στην ερώτηση «Η ηγεσία δημιουργεί ένα περιβάλλον για βελτίωση της απόδοσης» το 32,50% συμφωνεί απόλυτα, το 30% συμφωνεί εν μέρει, το 20% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί, το 15% διαφωνεί εν μέρει και το 2,50% διαφωνεί απόλυτα.

Πίνακας 6: Διερεύνηση της απόδοσης της ηγεσίας

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ εν μέρει	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ εν μέρει	Συμφωνώ απόλυτα
Η ηγεσία ορίζει το όραμα και τις αξίες του οργανισμού	0,00%	5,00%	17,50%	40,00%	37,50%
Η ηγεσία καθιερώνει το όραμα και τις αξίες του οργανισμού	2,50%	7,50%	15,00%	32,50%	42,50%
Η ηγεσία ενθαρρύνει τους υπαλλήλους να παρακολουθήσουν σεμινάρια κατάρτισης	2,50%	5,00%	10,00%	47,50%	35,00%
Η ηγεσία συμμετέχει στην ανάπτυξη μελλοντικών ηγετών	0,00%	10,00%	10,00%	47,50%	32,50%
Η ηγεσία δημιουργεί μια εστίαση στη δράση για την επίτευξη του οράματός της	2,50%	10,00%	20,00%	50,00%	17,50%
Η ηγεσία δημιουργεί ένα περιβάλλον για την επίτευξη της αποστολής της εταιρείας	2,50%	7,50%	17,50%	45,00%	27,50%
Η ηγεσία δεν δημιουργεί ένα κατάλληλο περιβάλλον για την επίτευξη στρατηγικών στόχων	50,00%	27,50%	5,00%	15,00%	2,50%
Η ηγεσία δημιουργεί ένα περιβάλλον για βελτίωση της απόδοσης	2,50%	15,00%	20,00%	30,00%	32,50%

5.2. ΕΠΑΓΩΓΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ

Η επαγωγική στατιστική χρησιμοποιείται για να διερευνήσει εάν υπάρχει τυχόν συσχέτιση μεταξύ των ερωτημάτων. Η επαγωγική στατιστική είναι ένας κλάδος στατιστικών στοιχείων που καθιστά τη χρήση διαφόρων αναλυτικών εργαλείων για να αντλήσουν συμπεράσματα σχετικά με τα δεδομένα του πληθυσμού από τα δείγματα δεδομένων. Εκτός από τα στατιστικά στοιχεία, τα περιγραφικά στατιστικά στοιχεία αποτελούν έναν άλλο κλάδο της στατιστικής. Η επαγωγική στατιστική συμβάλλει στην εξαγωγή συμπερασμάτων σχετικά με τον πληθυσμό, ενώ τα περιγραφικά στατιστικά στοιχεία συνοψίζουν τα χαρακτηριστικά του συνόλου δεδομένων. Η επαγωγική στατιστική συμβάλλει στον ορισμό του πεδίου στατιστικών στοιχείων που χρησιμοποιεί αναλυτικά εργαλεία για την εξαγωγή συμπερασμάτων σχετικά με έναν πληθυσμό εξετάζοντας τυχαία δείγματα. Ο στόχος της επαγωγικής στατιστικής είναι να κάνει γενικεύσεις για έναν πληθυσμό. Στην επαγωγική στατιστική, λαμβάνονται υπόψη στατιστικά στοιχεία από τα δεδομένα του δείγματος (π.χ. ο μέσος όρος δείγματος) που χρησιμοποιείται για την πραγματοποίηση συμπερασμάτων σχετικά με την παράμετρο του πληθυσμού (π.χ. ο μέσος όρος του πληθυσμού) (Lowry, 2014).

Προκειμένου να ελεγχθούν οι υποθέσεις της παραπάνω εργασίας, πραγματοποιήθηκαν ορισμένοι έλεγχοι υποθέσεων. Πριν από αυτό, πραγματοποιήθηκε ομαδοποίηση των ερωτήσεων ανά μεταβλητή, με τα βασικά περιγραφικά στοιχεία κάθε μεταβλητής να παρουσιάζονται παρακάτω. Ειδικότερα, όπως φαίνεται στον πίνακα 7, η μεταβλητή της αυτεπίγνωσης έχει μέσο όρο απαντήσεων 3,65 και τυπική απόκλιση 0,533, η διάμεσος είναι 4 και ο Cronbach's α ισούται με 0,718. Η μεταβλητή της αυτό-διαχείρισης έχει μέσο όρο απαντήσεων 3,20 και τυπική απόκλιση 0,563, η διάμεσος είναι 3 και ο Cronbach's α ισούται με 0,731, η μεταβλητή της κοινωνικής ευαισθητοποίησης έχει μέσο όρο απαντήσεων 3,77 και τυπική απόκλιση 0,659, η διάμεσος είναι 4 και ο Cronbach's α ισούται με 0,774, η μεταβλητή της διαχείρισης σχέσεων έχει μέσο όρο απαντήσεων 4,17 και τυπική απόκλιση 0,675, η διάμεσος είναι 4 και ο Cronbach's α ισούται με 0,784 και η μεταβλητή της απόδοσης ηγεσίας έχει μέσο όρο απαντήσεων 3,77 και τυπική απόκλιση 0,733, η διάμεσος είναι 4 και ο Cronbach's α ισούται με 0,820.

Πίνακας 7: Περιγραφικά στοιχεία ομαδοποιημένων μεταβλητών

Μεταβλητές	Μέσος Όρος	Τυπική Απόκλιση	Διάμεσος	Cronbach's a
Αυτεπίγνωση	3,65	0,533	4	0,718
Αυτό-διαχείριση	3,20	0,563	3	0,731
Κοινωνική ευαισθητοποίηση	3,77	0,659	4	0,774
Διαχείριση σχέσεων	4,17	0,675	4	0,784
Απόδοση ηγεσίας	3,77	0,733	4	0,820

Εν συνεχεία, πραγματοποιήθηκε έλεγχος συσχετίσεων Pearson. Ο έλεγχος συσχετίσεων Pearson μετρά τη γραμμική σχέση μεταξύ δύο μεταβλητών. Η τιμή του κυμαίνεται από το -1 έως το 1. Όσο πιο κοντά βρίσκεται ο συντελεστής στο -1 τόσο μεγαλύτερη είναι η αρνητική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών, ενώ όσο πιο κοντά βρίσκεται ο συντελεστής στο 1 τόσο μεγαλύτερη είναι η θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών. Όπως φαίνεται λοιπόν από τον πίνακα 8, υπάρχει μέτρια θετική συσχέτιση μεταξύ της αυτοδιαχείρισης και της αυτεπίγνωσης, αφού ο συντελεστής Pearson ισούται με 0,409, σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 0,01. Επιπλέον, η κοινωνική ευαισθητοποίηση σχετίζεται θετικά με την αυτεπίγνωση, αφού ο συντελεστής Pearson ισούται με 0,353, σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 0,05. Η διαχείριση σχέσεων σχετίζεται θετικά με την αυτεπίγνωση αφού ο συντελεστής Pearson ισούται με 0,317, σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 0,05, με την αυτοδιαχείριση αφού ο συντελεστής Pearson ισούται με 0,377, σε επίπεδο

στατιστικής σημαντικότητας 0,05 και με την κοινωνική ευαισθητοποίηση αφού ο συντελεστής Pearson ισούται με 0,551, σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 0,01. Τέλος, η απόδοση ηγεσίας σχετίζεται θετικά με την αυτεπίγνωση αφού ο συντελεστής Pearson ισούται με 0,662, σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 0,01 (επιβεβαιώνοντας τη δεύτερη υπόθεση), με την αυτοδιαχείριση αφού ο συντελεστής Pearson ισούται με 0,721, σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 0,01 (επιβεβαιώνοντας τη τρίτη υπόθεση), με την κοινωνική ευαισθητοποίηση αφού ο συντελεστής Pearson ισούται με 0,521, σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 0,01 (επιβεβαιώνοντας την τέταρτη υπόθεση) και με τη διαχείριση των σχέσεων αφού ο συντελεστής Pearson ισούται με 0,496, σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 0,01 (επιβεβαιώνοντας την πέμπτη υπόθεση). Το τελευταίο, επιβεβαιώνει την πρώτη υπόθεση, η οποία υποδεικνύει πως η συναισθηματική νοημοσύνη σχετίζεται θετικά με την απόδοση της ηγεσίας.

Πίνακας 8: Έλεγχος συσχετίσεων Pearson

	1	2	3	4	5
Αυτεπίγνωση	–				
Αυτοδιαχείριση	,409**	–			
Κοινωνική ευαισθητοποίηση	,353*	0,262	–		
Διαχείριση σχέσεων	,317*	,377*	,551**	–	
Απόδοση ηγεσίας	,662**	,721**	,521**	,496**	–

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Στη συνέχεια, πραγματοποιήθηκε έλεγχος διαφορών μέσω των όρων μέσω του στατιστικού t-Test. Το t-Test είναι ένα τεστ που μετρά εάν υπάρχουν διαφορές σε μια παράμετρο ως προς ένα παράγοντα. Ειδικότερα, πραγματοποιήθηκε έλεγχος t-Test ώστε να διαφανεί εάν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των μεταβλητών και του φύλου. Όπως φαίνεται στον πίνακα 9, υπάρχει στατιστικά

σημαντική διαφορά μεταξύ του φύλου και ορισμένων μεταβλητών. Ειδικότερα, φαίνεται πως υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ της διαχείρισης των σχέσεων και του φύλου, αφού το $p=0,007<0,05$ ($t=2,71>2$). Πιο συγκεκριμένα, φαίνεται πως εκείνοι που είναι πιο αποτελεσματικοί στη διαχείριση σχέσεων είναι οι γυναίκες με μέσο όρο απαντήσεων 4,20 και τυπική απόκλιση 0,894, σε σχέση με τους άντρες οι οποίοι έχουν μέσο όρο απαντήσεων 3,60 και τυπική απόκλιση 0,753. Επίσης, φαίνεται πως υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ της κοινωνικής ευαισθητοποίησης και του φύλου, αφού το $p=0,001<0,05$ ($t=2,31>2$). Πιο συγκεκριμένα, φαίνεται πως εκείνοι που είναι πιο αποτελεσματικοί στην κοινωνική ευαισθητοποίηση είναι οι γυναίκες με μέσο όρο απαντήσεων 4,15 και τυπική απόκλιση 0,366, σε σχέση με τους άντρες οι οποίοι έχουν μέσο όρο απαντήσεων 3,95 και τυπική απόκλιση 0,51.

Πίνακας 9: Έλεγχος διαφορών μέσω t-Test

	Άντρες			Γυναίκες			t	P
	N	Mean	S.D.	N	Mean	S.D.		
Συνιστώσες συναισθηματικής νοημοσύνης								
Διαχείριση σχέσεων	50	3,60	0,753	50	4,20	0,894	2,71	0,007
Κοινωνική ευαισθητοποίηση	50	3,95	0,51	50	4,15	0,366	2,31	0,001

Εν συνεχεία, πραγματοποιήθηκε έλεγχος χ^2 μεταξύ των μεταβλητών και των δημιουργούμενων χαρακτηριστικών, με τις στατιστικά σημαντικές συσχετίσεις να παρουσιάζονται παρακάτω. Πιο συγκεκριμένα, όπως φαίνεται στον πίνακα 10, υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ της αυτοδιαχείρισης και των ετών εργασιακής εμπειρίας, αφού το $p=0,04<0,05$, με τον συντελεστή αξιοπιστίας να ισούται με 21,04 και οι βαθμοί ελευθερίας να είναι 10. Πιο συγκεκριμένα, φαίνεται ότι εκείνοι που πιστεύουν περισσότερο πως έχουν μεγαλύτερα ποσοστά αυτοδιαχείρισης είναι εκείνοι που έχουν εμπειρία από 21 έως 25 έτη, από 26 έως 30 έτη και πάνω από 30 έτη, αφού έχουν παρουσιάσει περισσότερες απαντήσεις στην απάντηση «Συμφωνώ εν μέρει» (75%, 100% και 100% αντίστοιχα), σε σχέση με τις υπόλοιπες κατηγορίες ετών εργασιακής εμπειρίας.

Πίνακας 10: χ^2 Βαθμού συσχέτισης αυτοδιαχείρισης με έτη εμπειρίας

Βαθμός συσχέτισης αυτοδιαχείρισης με έτη εμπειρίας	Βαθμός							Chi-Square	P
	0-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	>30		
Διαφωνώ εν μέρει	1	0	1	0	0	0	0	21,04	0,04
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	5	9	6	1	0	0	0		
Συμφωνώ εν μέρει	3	2	0	3	3	5	1		

Επιπλέον, όπως φαίνεται στον πίνακα 11, υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ της διαχείρισης σχέσεων και της ηλικίας, αφού το $p=0,044 < 0,05$, με τον συντελεστή αξιοπιστίας να ισούται με 25,05 και οι βαθμοί ελευθερίας να είναι 8. Πιο συγκεκριμένα, φαίνεται ότι εκείνοι που πιστεύουν περισσότερο πως έχουν μεγαλύτερα ποσοστά διαχείρισης σχέσεων είναι εκείνοι που έχουν ηλικία από 46 έως 50 έτη, αφού έχουν παρουσιάσει περισσότερες απαντήσεις στην απάντηση «Συμφωνώ απόλυτα» (83,33%), σε σχέση με τις υπόλοιπες κατηγορίες της ηλικίας.

Πίνακας 11: χ^2 Βαθμού συσχέτισης διαχείρισης σχέσεων με ηλικία

Βαθμός συσχέτισης διαχείρισης σχέσεων με ηλικία	Βαθμός συσχέτισης						Chi-Square	P
	27-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-56		
Διαφωνώ εν μέρει	0	0	1	0	0	0	25,5	0,044
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	0	0	0	0	0	0		
Συμφωνώ εν μέρει	5	8	5	1	1	1		
Συμφωνώ απόλυτα	1	4	0	4	5	4		

Όπως φαίνεται στον πίνακα 12, υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ της διαχείρισης σχέσεων με τα έτη προϋπηρεσίας στο συγκεκριμένο οργανισμό, αφού το $p=0,034 < 0,05$, με τον συντελεστή αξιοπιστίας να ισούται με 22,33 και οι βαθμοί ελευθερίας να είναι 6. Πιο συγκεκριμένα, φαίνεται ότι εκείνοι που πιστεύουν περισσότερο πως έχουν μεγαλύτερα ποσοστά διαχείρισης σχέσεων είναι εκείνοι που έχουν από 21 έως 25 και από 26 έως 30 έτη προϋπηρεσίας στο συγκεκριμένο οργανισμό, αφού έχουν παρουσιάσει περισσότερες απαντήσεις στην απάντηση «Συμφωνώ απόλυτα» (100%), σε σχέση με τις υπόλοιπες κατηγορίες των ετών προϋπηρεσίας στο συγκεκριμένο οργανισμό.

Πίνακας 12: χ^2 Βαθμού συσχέτισης διαχείρισης σχέσεων με τα έτη προϋπηρεσίας στο συγκεκριμένο οργανισμό

Βαθμός συσχέτισης διαχείρισης σχέσεων με έτη προϋπηρεσίας στο συγκεκριμένο οργανισμό	Βαθμός συσχέτισης					Chi-Square	P
	0-5	6-10	11-15	21-25	26-30		
Διαφωνώ εν μέρει	1	0	0	0	0	22,33	0,034
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	1	1	1	0	0		
Συμφωνώ εν μέρει	16	8	0	0	0		
Συμφωνώ απόλυτα	8	1	0	1	2		

Όπως φαίνεται στον πίνακα 13, υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ της διαχείρισης σχέσεων με την εκπαίδευση, αφού το $p=0,021 < 0,05$, με τον συντελεστή αξιοπιστίας να ισούται με 19,47 και οι βαθμοί ελευθερίας να είναι 6. Πιο συγκεκριμένα, φαίνεται ότι εκείνοι που πιστεύουν περισσότερο πως έχουν μεγαλύτερα ποσοστά διαχείρισης σχέσεων είναι εκείνοι που έχουν πτυχίο AEI, αφού έχουν παρουσιάσει περισσότερες απαντήσεις στην απάντηση «Συμφωνώ απόλυτα» (77,77%), σε σχέση με τις υπόλοιπες κατηγορίες της εκπαίδευσης.

Πίνακας 13: χ^2 Βαθμού συσχέτισης διαχείρισης σχέσεων με την εκπαίδευση

Βαθμός συσχέτισης διαχείρισης σχέσεων με εκπαίδευση	Βαθμός συσχέτισης				Chi- Square	P
	Πτυχιούχος Τ.Ε.Ι.	Πτυχιούχος Α.Ε.Ι.	Κάτοχος Μεταπτυχιακού	Κάτοχος Διδακτορικού		
Διαφωνώ εν μέρει	0	0	1	0	19,47	0,021
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	0	2	0	1		
Συμφωνώ εν μέρει	3	7	14	0		
Συμφωνώ απόλυτα	0	7	5	0		

Όπως φαίνεται στον πίνακα 14, υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ της διαχείρισης σχέσεων με την οικογενειακή κατάσταση, αφού το $p=0,008 < 0,05$, με τον συντελεστή αξιοπιστίας να ισούται με 22,29 και οι βαθμοί ελευθερίας να είναι 10. Πιο συγκεκριμένα, φαίνεται ότι εκείνοι που πιστεύουν περισσότερο πως έχουν μεγαλύτερα ποσοστά διαχείρισης σχέσεων είναι εκείνοι που είναι παντρεμένοι, αφού έχουν παρουσιάσει περισσότερες απαντήσεις στην απάντηση «Συμφωνώ εν μέρει» (81,81%), σε σχέση με τις υπόλοιπες κατηγορίες της οικογενειακής κατάστασης.

Πίνακας 13: χ^2 Βαθμού συσχέτισης διαχείρισης σχέσεων με την οικογενειακή κατάσταση

Βαθμός συσχέτισης διαχείρισης σχέσεων με οικογένεια	Βαθμός συσχέτισης				Chi- Square	P
	Άγαμος/η	Συμβιώνω	Παντρεμένος/η	Διαζευγμένος/η		
Διαφωνώ εν μέρει	1	0	0	0	22,29	0,008
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	0	0	2	1		
Συμφωνώ εν μέρει	5	9	10	0		
Συμφωνώ απόλυτα	1	2	9	0		

Τέλος, όπως φαίνεται στον πίνακα 15, υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ της απόδοσης με τα έτη προϋπηρεσίας στο συγκεκριμένο οργανισμό, αφού το

$p=0,016<0,05$, με τον συντελεστή αξιοπιστίας να ισούται με 24,72 και οι βαθμοί ελευθερίας να είναι 8. Πιο συγκεκριμένα, φαίνεται ότι εκείνοι που πιστεύουν περισσότερο πως έχουν μεγαλύτερα ποσοστά απόδοσης είναι εκείνοι που έχουν από 26 έως 30 έτη προϋπηρεσίας στον οργανισμό, αφού έχουν παρουσιάσει περισσότερες απαντήσεις στην απάντηση «Συμφωνώ απόλυτα» (100%), σε σχέση με τις υπόλοιπες κατηγορίες των ετών προϋπηρεσίας.

Πίνακας 15: χ^2 Βαθμού συσχέτισης απόδοσης με τα έτη προϋπηρεσίας στο συγκεκριμένο οργανισμό

Βαθμός συσχέτισης απόδοσης με έτη προϋπηρεσίας στο συγκεκριμένο οργανισμό	Βαθμός συσχέτισης					Chi- Square	P
	0-5	6-10	11-15	21-25	26- 30		
Διαφωνώ εν μέρει	2	1	0	0	0	24,72	0,016
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	4	2	1	0	0		
Συμφωνώ εν μέρει	19	6	0	1	0		
Συμφωνώ απόλυτα	1	1	0	0	2		

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Το συναίσθημα είναι θεμελιώδες για τις ανθρώπινες εμπειρίες που επηρεάζουν τις καθημερινές δραστηριότητες, όπως η γνώση, η επικοινωνία, η μάθηση και η λήψη αποφάσεων. Για αιώνες, οι ψυχολόγοι προσπάθησαν να καταλάβουν και να καθορίσουν τα συναισθήματα. Πρόσφατα, η συναισθηματική νοημοσύνη, ως ειδικός μοναδικός πόρος μέσα στους οργανισμούς, έχει αποκτήσει προσοχή από τους μελετητές και τους επαγγελματίες. Πρόσφατες μελέτες υπογραμμίζουν τη σημασία της συναισθηματικής νοημοσύνης ως πρόβλεψης σε σημαντικούς τομείς, όπως η ψυχολογία (π.χ. ικανοποίηση από την εργασία, αυτο-αποτελεσματικότητα), συμπεριφορές (π.χ. συμπεριφορά οργανωτικής κουλτούρας, αποκλίνουσα συμπεριφορά στο χώρο εργασίας, ηθική συμπεριφορά) και τα αποτελέσματα εργασίας (π.χ. απόδοση, αποτελεσματικότητα της ηγεσίας, επιτυχία της σταδιοδρομίας) (Wong & Law, 2002; Vega et al., 2021; Serrat, 2017).

Ως εκ τούτου, μέσω της παρούσας έρευνας υποστηρίζεται ότι η συναισθηματική νοημοσύνη είναι ένας σημαντικός παράγοντας που επηρεάζει την οργανωτική ανάπτυξη και τη μελλοντική ανάπτυξη. Η συναισθηματική νοημοσύνη, ως μεταβλητή σε ατομικό επίπεδο, σημαίνει συναισθηματική τάση να χρησιμοποιεί αποτελεσματικά συναισθηματικές πληροφορίες για να επιτυγχάνονται τα αναμενόμενα αποτελέσματα. Τα μέλη σε έναν οργανισμό με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη μπορούν να επηρεάσουν με επιτυχία το κοινωνικό περιβάλλον στην εργασία και να επιτύχουν υψηλές επιδόσεις ρυθμίζοντας τα συναισθήματά τους (Serrat, 2017), το οποίο θεωρείται επίσης ως ο κύριος λόγος για τον οποίο οι πρώτες μελέτες για την συναισθηματική νοημοσύνη επικεντρώθηκαν στο ατομικό επίπεδο. Ωστόσο, πρέπει να σημειωθεί ότι ένας οργανισμός είναι μια κοινωνική δομή που είναι συνυφασμένος με τις σχέσεις και η ροή των συναισθηματικών πληροφοριών όχι μόνο θα επηρεάσει την ατομική συμπεριφορά, αλλά και θα έχει επιπτώσεις μεταξύ των επιπέδων αυτής. Από τη μία πλευρά, επειδή οι αποφάσεις και οι συμπεριφορές των οργανωτικών μελών επηρεάζονται πάντοτε από συναισθηματικούς παράγοντες, η συναισθηματική νοημοσύνη των managers και των ανώτερων στελεχών γενικότερα μπορεί να έχουν σημαντικό αντίκτυπο στην ομαδική ή οργανωτική αποτελεσματικότητα (Palmer et al., 2005). Από την άλλη πλευρά, στην κοινωνική επικοινωνία, η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να επηρεάσει τις συναισθηματικές

ή συμπεριφορικές αντιδράσεις των άλλων. Η μεμονωμένη συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί επίσης να συγκεντρωθεί σε υψηλότερο επίπεδο ομαδικής συναισθηματικής νοημοσύνης. Τέτοιοι κανόνες ομάδων που ασχολούνται με τα συναισθήματα αποτελεσματικά και ευέλικτα όχι μόνο ρυθμίζουν τη συναισθηματική κατάσταση των μεμονωμένων μελών ή των ομάδων, αλλά επηρεάζουν επίσης την ατμόσφαιρα άλλων ομάδων ή οργανισμών προς τα έξω, παράγοντας έτσι επιπτώσεις μεταξύ των επιπέδων (Mayer et al., 2000). Ως προηγούμενο της οργανωτικής απόδοσης, η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να θεωρηθεί ως μια κρυφή «κινητήρια δύναμη» που επηρεάζει την οργανωτική ανάπτυξη.

Μέσω της παραπάνω έρευνας μπορούν να προκύψουν ιδιαίτερα ενδιαφέροντα συμπεράσματα. Ειδικότερα, μέσω της έρευνας φάνηκε πως έχουν οι ερωτώμενοι διαθέτουν υψηλά ποσοστά αυτεπίγνωσης, το οποίο μάλιστα σχετίζεται με την απόδοση. Το παραπάνω εύρημα σχετίζεται και επιβεβαιώνει τα αποτελέσματα των ερευνών των Miao et al. (2027), οι οποίοι υποστήριξαν πως οι συναισθηματικά ευφυείς εργαζόμενοι τείνουν να έχουν μια θετική νοοτροπία, φαίνονται πιο ευχαριστημένοι, αφιερωμένοι και πιστοί στο επάγγελμά τους και στη οργάνωση, η οποία με τη σειρά της δημιουργεί ένα ευνοϊκό περιβάλλον που προκαλεί βελτιωμένες παραστάσεις εργασίας.

Σε μέτρια επίπεδα βρίσκονται τα επίπεδα αυτοδιαχείρισης των ερωτώμενων, αφού όπως προέκυψε από την παραπάνω ανάλυση, αφού ενώ υποστηρίζουν πως προσπαθούν να βελτιωθούν, φαίνεται πως προβληματίζονται ως προς τους τρόπους καθορισμού μετρήσιμων και προκλητικών στόχων. Μέτρια χαρακτηρίζονται και τα ποσοστά της κοινωνικής ευαισθητοποίησης, αφού όπως φάνηκε από την έρευνα οι ερωτώμενοι παρουσιάζουν προβλήματα διαχείρισης των προβλημάτων που ανακύπτουν. Η αυτοδιαχείριση και η κοινωνική ευαισθητοποίηση παρουσιάζουν παρόμοια αποτελέσματα, πράγμα που υποδηλώνει μια σχέση μεταξύ τους. Πράγματι, το συγκεκριμένο εύρημα επικαιροποιεί τα ευρήματα των Cano & Sams (2009), οι οποίοι υποστηρίζουν πως η συναισθηματική εργασία και το εργασιακό άγχος διαμεσολαβούνται από την συναισθηματική νοημοσύνη, ως αντίστροφη σχέση μεταξύ της απόδοσης στην εργασία και της επιβίωσης του άγχους, όπου μια αύξηση του στρες μειώνει την απόδοση των εργαζομένων σε μια εργασία. Ωστόσο, μέσω της επαγωγικής στατιστικής φάνηκε πως οι γυναίκες διαθέτουν υψηλότερα επίπεδα

κοινωνικής ευαισθητοποίησης. Το παραπάνω εύρημα, μιας και δεν έχει διερευνηθεί σε κάποια παρελθοντική έρευνα, θα μπορούσε να διερευνηθεί περαιτέρω μέσω επόμενων ερευνών.

Σημαντικά είναι τα αποτελέσματα που προέκυψαν για τη διαχείριση σχέσεων, αφού φάνηκε πως σχετίζεται η αποτελεσματική διαχείριση σχέσεων συνδέεται με την απόδοση και τη συναισθηματική νοημοσύνη. Τα παραπάνω ευρήματα επιβεβαιώνουν τα ευρήματα των Dartey-Baah και Mekpor (2017), οι οποίοι υποστήριξαν πως η συναισθηματική νοημοσύνη και η επικοινωνία λειτουργούν ως μεσάζοντας στη σχέση μεταξύ της απόδοσης και της ηγετικής αποτελεσματικότητας, που οδηγεί σε αποτελεσματική απόδοση.

Ενδιαφέροντα είναι και τα συμπεράσματα που προέκυψαν ως προς τις συσχετίσεις των μεταβλητών με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά. Όπως φάνηκε λοιπόν, η αποτελεσματική διαχείριση σχέσεων και η απόδοση της ηγεσίας σχετίζεται θετικά με τα έτη εμπειρίας και το υψηλότερο επίπεδο εκπαίδευσης, κάτι που επιβεβαιώνεται και από την έρευνα των Rahim και Malik (2010).

Σε επόμενες έρευνες θα ήταν ιδιαίτερα σημαντική η περαιτέρω διερεύνηση της συναισθηματικής νοημοσύνης σε καταστάσεις κρίσεων μέσα σε ένα οργανισμό, ώστε να διαφανούν οι διαφορές και η αποτελεσματικότητα της συναισθηματικής νοημοσύνης σε κρίσιμες καταστάσεις. Επιπλέον, σε επόμενες έρευνες θα μπορούσαν να διερευνηθούν τα παραπάνω ερευνητικά ερωτήματα σε μεγαλύτερο μέγεθος δείγματος αλλά και σε διαφορετικό κλάδο, ώστε να διαφανούν τυχόν ομοιότητες ή διαφορές.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Ahangar, R. G. (2012). Emotional intelligence: The most potent factor of job performance among executives. *Emotional Intelligence-New Perspectives and Applications*, 1(1), 121-138.
- Al Kahtani, A. (2013). Employee emotional intelligence and employee performance in the higher education institutions in Saudi Arabia: A Proposed theoretical framework. *International Journal of Business and Social Science*, 4(9).
- Allen, M. (Ed.). (2017). *The SAGE encyclopedia of communication research methods*. SAGE publications.
- Alston, B. A., Dastoor, B. R., & Sosa-Fey, J. (2010). Emotional intelligence and leadership: A study of human resource managers. *International Journal of Business and Public Administration*, 7(2), 61-76.
- Arfara, C., & Samanta, I. (2016). The impact of emotional intelligence on improving team-working: the case of Public Sector (National Centre for Public Administration and Local Government-NCPALG). *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 230, 167-175.
- Atwater, L. E., & Yammarino, F. J. (1992). Does self-other agreement on leadership perceptions moderate the validity of leadership and performance predictions?. *Personnel Psychology*, 45(1), 141.
- Atwater, L. E., Ostroff, C., Yammarino, F. J., & Fleenor, J. W. (1998). Self-other agreement: does it really matter?. *Personnel Psychology*, 51(3), 577-598.
- Berenson, R., Boyles, G., & Weaver, A. (2008). Emotional intelligence as a predictor of success in online learning. *The International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 9(2).
- Berson, Y., & Sosik, J. J. (2007). The relationship between self—other rating agreement and influence tactics and organizational processes. *Group & Organization Management*, 32(6), 675-698.

- 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.
- Burcea, Ș. G., & Sabie, O. M. (2020). Is emotional intelligence a determinant factor for leader's skills development? Essential literature perspectives. *Management and Economics Review*, 5(1), 68-77.
- Cano, C. R., & Sams, D. (2009). The importance of an internal marketing orientation in social services. *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*, 14(3), 285-295.
- Carmeli, A. (2003). The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes: An examination among senior managers. *Journal of managerial Psychology*.
- Cherniss, C., Extein, M., Goleman, D., & Weissberg, R. P. (2006). Emotional intelligence: what does the research really indicate?. *Educational psychologist*, 41(4), 239-245.
- Clarke, N. (2010). Emotional intelligence and learning in teams. *Journal of Workplace Learning*.
- Coghlan, D., & Brydon-Miller, M. (Eds.). (2014). *The SAGE encyclopedia of action research*. Sage.
- Craig, M. J., & Edwards, C. (2021). Feeling for Our Robot Overlords: Perceptions of Emotionally Expressive Social Robots in Initial Interactions. *Communication Studies*, 72(2), 251-265.
- Cuéllar-Molina, D., García-Cabrera, A. M., & de la Cruz Déniz-Déniz, M. (2019). Emotional intelligence of the HR decision-maker and high-performance HR practices in SMEs. *European Journal of Management and Business Economics*.
- Dartey-Baah, K., & Mekpor, B. (2017). Emotional Intelligence: Does Leadership Style Matter? Employees Perception in Ghana's Banking Sector. *International Journal of Business*, 22(1).

- Dartey-Baah, K., & Mekpor, B. (2017). Emotional Intelligence: Does Leadership Style Matter? Employees Perception in Ghana's Banking Sector. *International Journal of Business*, 22(1).
- Der Foo, M., Elfenbein, H. A., Tan, H. H., & Aik, V. C. (2004). Emotional intelligence and negotiation: The tension between creating and claiming value. *International Journal of Conflict Management*.
- Dhani, P., & Sharma, T. (2017). Effect of Emotional Intelligence on Job Performance of IT employees: A gender study. *Procedia computer science*, 122, 180-185.
- Druskat, V. U., & Wolff, S. B. (2001). Building the emotional intelligence of groups. *Harvard business review*, 79(3), 80-91.
- Freshman, B., & Rubino, L. (2004). Emotional intelligence skills for maintaining social networks in healthcare organizations. *Hospital Topics*, 82(3), 2-9.
- Freudenthaler, H. H., & Neubauer, A. C. (2005). Emotional intelligence: The convergent and discriminant validities of intra-and interpersonal emotional abilities. *Personality and Individual Differences*, 39(3), 569-579.
- Furnham, A., & Taylor, N. (2020). The relationship between emotional intelligence and occupational personality scales in senior management. *Personality and Individual Differences*, 154, 109647.
- Furnham, A., & Taylor, N. (2020). The relationship between emotional intelligence and occupational personality scales in senior management. *Personality and Individual Differences*, 154, 109647.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam.
- Goleman, D. . (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. New York : Bantam
- Guillén, L., & Florent-Treacy, E. (2011). Emotional intelligence and leadership effectiveness: The mediating influence of collaborative behaviors.

- Guy, M. E., & Lee, H. J. (2015). How emotional intelligence mediates emotional labor in public service jobs. *Review of Public Personnel Administration, 35*(3), 261-277.
- Hess, J. D., & Bacigalupo, A. C. (2011). Enhancing decisions and decision-making processes through the application of emotional intelligence skills. *Management Decision.*
- Hinds, J. A. (2017). Leading transformation in health care and the role of emotional intelligence. *Journal of Neurol Neurophysiol, 8*(4), 1-3.
- Ioannidou, F., & Konstantikaki, V. (2008). Empathy and emotional intelligence: What is it really about?. *International Journal of caring sciences, 1*(3), 118.
- Ismail, A., Yeo, S. S., Ajis, M. N. E., & Dollah, N. F. (2009). Relationship between occupational stress, emotional intelligence and job performance: An empirical study in Malaysia. *Theoretical and Applied Economics, 10*(539), 3-16.
- Jena, L. K., & Pradhan, R. K. (2014). Developing effective human resource for achieving business excellence: Role of emotional intelligence.
- Jordan, P. J., & Troth, A. C. (2004). Managing emotions during team problem solving: Emotional intelligence and conflict resolution. *Human performance, 17*(2), 195-218.
- Kernbach, S., & Schutte, N. S. (2005). The impact of service provider emotional intelligence on customer satisfaction. *Journal of Services Marketing.*
- Kerr, R., Garvin, J., Heaton, N., & Boyle, E. (2006). Emotional intelligence and leadership effectiveness. *Leadership & Organization Development Journal.*
- Kim, T. T., Yoo, J. J. E., Lee, G., & Kim, J. (2012). Emotional intelligence and emotional labor acting strategies among frontline hotel employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management.*
- Kluger, A. N., & DeNisi, A. (1996). The effects of feedback interventions on performance: A historical review, a meta-analysis, and a preliminary feedback intervention theory. *Psychological bulletin, 119*(2), 254.

- Krosnick, J. A. (2018). Questionnaire design. In *The Palgrave handbook of survey research* (pp. 439-455). Palgrave Macmillan, Cham.
- Lee, H. J. (2021). Relationship between emotional labor and job satisfaction: Testing mediating role of emotional intelligence on South Korean public service employees. *Public Organization Review*, 21(2), 337-353.
- Lee, Y. H., & Chelladurai, P. (2018). Emotional intelligence, emotional labor, coach burnout, job satisfaction, and turnover intention in sport leadership. *European Sport Management Quarterly*, 18(4), 393-412.
- Leung, W. C. (2001). How to design a questionnaire. *BMJ*, 322(Suppl S6).
- Lopes, P. N., Côté, S., & Salovey, P. (2006). *An Ability Model of Emotional Intelligence: Implications for Assessment and Training*.
- Lowry, R. (2014). *Concepts and applications of inferential statistics*.
- Lubbadeh, T. (2020). Emotional intelligence and leadership—the dark and bright sides. *Publishing House of Rzeszow University of Technology*, 39.
- Luthans, F., & Avolio, B. J. (2003). Authentic leadership development. *Positive organizational scholarship*, 241, 258.
- Majeed, N., Ramayah, T., Mustamil, N. M., Nazri, M., & Jamshed, S. (2017). Transformational leadership and organizational citizenship behavior: Modeling emotional intelligence as mediator. *Management & Marketing*, 12(4), 571-590.
- Marzuki, N. A. (2012). Emotional Intelligence and the Perceived Fairness and Suitability of Selection Procedures. *International Proceedings of Economics Development & Research*, 40, 41-45.
- Matthews, G., Zeidner, M., & Roberts, R. D. (2012). Emotional intelligence: A promise unfulfilled?. *Japanese Psychological Research*, 54(2), 105-127.
- Mayer, J. D. (2002). MSCEIT: Mayer-Salovey-Caruso emotional intelligence test. *Toronto, Canada: Multi-Health Systems*.
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (2000). *Selecting a measure of emotional intelligence: The case for ability scales*.

Mayer, J. D., Salovey, P., Caruso, D. R., & Sternberg, R. J. (2000). Models of emotional intelligence. *JD Mayer*.

Miao, C., Humphrey, R. H., & Qian, S. (2017). A meta-analysis of emotional intelligence and work attitudes. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 90(2), 177-202.

Morin, K. H. (2013). Value of a pilot study. *Journal of Nursing Education*, 52(10), 547-548.

Moshavi, D., Brown, F. W., & Dodd, N. G. (2003). Leader self-awareness and its relationship to subordinate attitudes and performance. *Leadership & Organization Development Journal*.

Mounce, M., & Culhane, N. (2021). Utilization of an emotional intelligence workshop to enhance student pharmacists' self-awareness. *Currents in Pharmacy Teaching and Learning*.

Mounce, M., & Culhane, N. (2021). Utilization of an emotional intelligence workshop to enhance student pharmacists' self-awareness. *Currents in Pharmacy Teaching and Learning*, 13(11), 1478-1483.

Muir, R. (2007). The importance of emotional intelligence in law firm partners. *Law Prac.*, 33, 60.

Mulla, Z. R. (2010). Do Emotionally Intelligent People do Well in all Jobs? Exploring the Moderating Role of Inter-Personal Interaction. *Vision*, 14(4), 247-254.

Ovans, A. (2015). What is strategy, again. *Harvard Business Review*, 12.

Palmer, B. R., Gignac, G., Manocha, R., & Stough, C. (2005). A psychometric evaluation of the Mayer–Salovey–Caruso emotional intelligence test version 2.0. *Intelligence*, 33(3), 285-305.

Pearman, R. (2002). *Introduction to type and emotional intelligence*. Palo Alto, CA: CPP, Inc.

Rahim, S. H., & Malik, M. I. (2010). Emotional intelligence & organizational performance:(A case study of banking sector in Pakistan). *International Journal of Business and Management*, 5(10), 191.

Rathore, S., & Ahuja, V. (2015). Examining the impact of Emotional Intelligence on Organizational Role Stress: An empirical study of the Indian IT sector. *International Journal of Human Capital and Information Technology Professionals (IJHCITP)*, 6(1), 51-63.

Saklofske, D. H., Austin, E. J., Huang, S. H., & McKenney, D. (2004). Measurement of trait emotional intelligence: Testing and cross-validating a modified version of Schutte et al.'s (1998) measure. *Personality and individual differences*, 36(3), 555-562.

Sala, F. (2002). *Emotional Competence Inventory: Technical manual*. Philadelphia, PA: McClelland Center For Research, HayGroup.

Sanchez-Gomez, M., & Bresó, E. (2020). In pursuit of work performance: Testing the contribution of emotional intelligence and burnout. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(15), 5373.

Serrat, O. (2017). Understanding and developing emotional intelligence. In *Knowledge solutions* (pp. 329-339). Springer, Singapore.

Shi, J., & Wang, L. (2007). Validation of emotional intelligence scale in Chinese university students. *Personality and individual differences*, 43(2), 377-387.

Singh, S. K. (2007). Emotional intelligence and organisational leadership: A gender study in Indian context. *International Journal of Indian Culture and Business Management*, 1(1-2), 48-63.

Smith, K. B. (2002). Emotional intelligence and nursing: An integrative literature review. *International journal of nursing studies*, 46(12), 1624-1636.

Sosik, J. J. (2001). Self-other agreement on charismatic leadership: Relationships with work attitudes and managerial performance. *Group & Organization Management*, 26(4), 484-511.

Sosik, J. J., Godshalk, V. M., & Yammarino, F. J. (2004). Transformational leadership, learning goal orientation, and expectations for career success in mentor-protégé relationships: A multiple levels of analysis perspective. *The Leadership Quarterly*, 15(2), 241-261.

Subhashini, P. (2008). The intelligent act of emotions. *ICFAI Journal of Soft Skills*, 2(1), 23-28.

Supramaniam, S., & Singaravelloo, K. (2021). Impact of Emotional Intelligence on Organisational Performance: An Analysis in the Malaysian Public Administration. *Administrative Sciences*, 11(3), 76.

Tripathy, M. (2018). Relevance of soft skills in career success. *MIER Journal of Educational Studies Trends and Practices*, 91-102.

Van Rooy, D. L., & Viswesvaran, C. (2004). Emotional intelligence: A meta-analytic investigation of predictive validity and nomological net. *Journal of vocational Behavior*, 65(1), 71-95.

Van Rooy, D. L., & Viswesvaran, C. (2007). *Assessing emotional intelligence in adults: A Review of existing instruments and their application to increase human performance*. In R. Bar-On, J. G. Maree, & M. J. Elias (Eds.). *Educating People to be Emotionally Intelligent: Scientific Guidelines for Enhancing Human Performance*. Heinemann Publishers, Portsmouth, NH.

Van Rooy, D. L., & Viswesvaran, C. (2007). Emotional intelligence: A meta-analytic investigation of predictive validity and nomological net. *Journal of vocational Behavior*, 65(1), 71-95.

Vega, A., Cabello, R., Megías-Robles, A., Gómez-Leal, R., & Fernández-Berrocal, P. (2021). Emotional intelligence and aggressive behaviors in adolescents: a systematic review and meta-analysis. *Trauma, Violence, & Abuse*, 1524838021991296.

Vigoda-Gadot, E., & Meisler, G. (2010). Emotions in management and the management of emotions: The impact of emotional intelligence and organizational politics on public sector employees. *Public Administration Review*, 70(1), 72-86.

Weis, S., & Süß, H. M. (2005). Social intelligence—A review and critical discussion of measurement concepts. *Emotional intelligence: An international handbook*, 203-230.

Wong, C. S., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The leadership quarterly*, 13(3), 243-274.

Young, M., & Dulewicz, V. (2007). Relationships between emotional and congruent self-awareness and performance in the British Royal Navy. *Journal of Managerial Psychology*.

Boyatzis, R. E., Goleman, D., & Rhee, K. S. (2000). Clustering competence in emotional intelligence. In & J. R. Bar-On, *The handbook of emotional intelligence: Theory, development, and assessment, and application at home, school, and in the workplace* (pp. 343-362). San Francisco, CA: Jossey-Bass.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ

Το ερωτηματολόγιο αυτό είναι ανώνυμο και εντάσσεται σε μια έρευνα που διεξάγεται από το Τμήμα Οικονομικής και Περιφερειακής Ανάπτυξης του Πάντειου Πανεπιστημίου στα πλαίσια Διπλωματικής Εργασίας Μεταπτυχιακού Προγράμματος που αφορά την Συναισθηματική Νοημοσύνη στον τρόπο Διοίκησης.

Παρακαλώ διαβάστε με προσοχή το ερωτηματολόγιο και απαντήστε με τη μεγαλύτερη δυνατή ειλικρίνεια, δηλώνοντας την απάντηση που σας εκφράζει περισσότερο.

Καλείστε να δηλώσετε κάποια δημογραφικά στοιχεία όπως και κάποιες ερωτήσεις σχετικά με τον εργασιακό σας χώρο. Δεν υπάρχουν σωστές ή λάθος απαντήσεις. Αυτό που ζητάμε από εσάς είναι η προσωπική σας άποψη. Σκεφτείτε άμεσα και απαντήστε αυθόρμητα. Οι απαντήσεις σας θα είναι απόλυτα εμπιστευτικές και θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά και μόνο για ερευνητικούς σκοπούς.

Σας ευχαριστούμε πολύ εκ των προτέρων

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ

ΕΝΟΤΗΤΑ Α: ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

Φύλο	Άντρας <input type="checkbox"/> Γυναίκα <input type="checkbox"/> Άλλο <input type="checkbox"/>
Ηλικία	Παρακαλώ συμπληρώστε την απάντησή σας:

Εκπαίδευση	Απόφοιτος Λυκείου <input type="checkbox"/> Πτυχιούχος Τ.Ε.Ι. <input type="checkbox"/> Πτυχιούχος Α.Ε.Ι. <input type="checkbox"/> Κάτοχος Μεταπτυχιακού <input type="checkbox"/> Κάτοχος Διδακτορικού <input type="checkbox"/>
Θέση εργασίας	Supervisor <input type="checkbox"/> Manager <input type="checkbox"/> Senior manager <input type="checkbox"/> Director <input type="checkbox"/> Managing Director <input type="checkbox"/>
Έτη εργασιακής εμπειρίας	Παρακαλώ συμπληρώστε την απάντησή σας:
Έτη προϋπηρεσίας στη συγκεκριμένη επιχείρηση	Παρακαλώ συμπληρώστε την απάντησή σας:
Οικογενειακή κατάσταση	Άγαμος/η <input type="checkbox"/> Συμβιώνω <input type="checkbox"/> Παντρεμένος/η <input type="checkbox"/> Διαζευγμένος/η <input type="checkbox"/> Σε σύμφωνο συμβίωσης <input type="checkbox"/> Χήρος/α <input type="checkbox"/>
Αριθμός παιδιών	Παρακαλώ συμπληρώστε την απάντησή σας:

ΕΝΟΤΗΤΑ Β: ΑΥΤΕΠΙΓΝΩΣΗ

	Παρακαλώ σημειώστε τον βαθμό συμφωνίας σας με τις παρακάτω προτάσεις:					
1	Γνωρίζω την κατάσταση της διάθεσής μου στην εργασία	1	2	3	4	5
2	Απαντώ θετικά σε γεγονότα που με απογοητεύουν	1	2	3	4	5
3	Λαμβάνω προσωπική κριτική από τους συναδέλφους	1	2	3	4	5
4	Γνωρίζω πώς τα συναισθήματά μου επηρεάζουν τις αποφάσεις που λαμβάνω στην εργασία	1	2	3	4	5
5	Θεωρώ ότι είναι δύσκολο να αναγνωρίσω τα συναισθήματά μου σε θέματα που σχετίζονται με την εργασία	1	2	3	4	5
6	Γνωρίζω τα συναισθήματα των φίλων μου από τη συμπεριφορά τους	1	2	3	4	5
7	Αντιμετωπίζω αποτελεσματικά τα πράγματα που με ενοχλούν στην εργασία	1	2	3	4	5

ΕΝΟΤΗΤΑ Γ: ΑΥΤΟ-ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ

	Παρακαλώ σημειώστε τον βαθμό συμφωνίας σας με τις παρακάτω προτάσεις:					
1	Απαντώ κατάλληλα στους συναδέλφους που με απογοητεύουν στην εργασία	1	2	3	4	5
2	Δεν μπορώ να χειριστώ αποτελεσματικά τις αγχωτικές καταστάσεις στην εργασία	1	2	3	4	5
3	Ξεκινώ ενέργειες για να βελτιώσω τη δική μου απόδοση	1	2	3	4	5
4	Προσπαθώ να βελτιώσω τον εαυτό μου με τον καθορισμό μετρήσιμων και προκλητικών στόχων	1	2	3	4	5
5	Προσπαθώ να βελτιώσω τη δική μου απόδοση	1	2	3	4	5
6	Δεν προσπαθώ να βελτιωθώ	1	2	3	4	5

7	Δεν προσπαθώ να βελτιώσω τη δική μου απόδοση	1	2	3	4	5
8	Προσπαθώ να κάνω τα πράγματα με έναν καλύτερο τρόπο	1	2	3	4	5

ΕΝΟΤΗΤΑ Δ: ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗ

	Παρακαλώ σημειώστε τον βαθμό συμφωνίας σας με τις παρακάτω προτάσεις:					
1	Δείχνω στους άλλους ότι έχω εξετάσει τα συναισθήματά τους στις αποφάσεις που λαμβάνω στην εργασία	1	2	3	4	5
2	Είμαι ευαίσθητος/η στα συναισθήματα των άλλων	1	2	3	4	5
3	Έχω καλή κατανόηση των συναισθημάτων των ανθρώπων γύρω μου	1	2	3	4	5
4	Είμαι ένας καλός παρατηρητής των συναισθημάτων των άλλων	1	2	3	4	5
5	Αντιμετωπίζω αποτελεσματικά τα συναισθήματα των άλλων	1	2	3	4	5
6	Προτρέπω με ακρίβεια καταστάσεις από τις προοπτικές του άλλου	1	2	3	4	5

ΕΝΟΤΗΤΑ Ε: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΧΕΣΕΩΝ

	Παρακαλώ σημειώστε τον βαθμό συμφωνίας σας με τις παρακάτω προτάσεις:					
1	Βοηθώ στη δημιουργία ενός θετικού περιβάλλον εργασίας	1	2	3	4	5
2	Βοηθώ τους άλλους να επιλύσουν τις συγκρούσεις στο χώρο εργασίας	1	2	3	4	5
3	Παρέχω χρήσιμη υποστήριξη στους άλλους	1	2	3	4	5

4	Βοηθώ τους άλλους να ανταποκριθούν αποτελεσματικά σε αγχωτικές καταστάσεις	1	2	3	4	5
5	Επιδρώ θετικά στον τρόπο που άλλοι αισθάνονται	1	2	3	4	5

ΕΝΟΤΗΤΑ ΣΤ: ΑΠΟΔΟΣΗ ΗΓΕΣΙΑΣ

	Παρακαλώ σημειώστε τον βαθμό συμφωνίας σας με τις παρακάτω προτάσεις:					
1	Η ηγεσία ορίζει το όραμα και τις αξίες του οργανισμού	1	2	3	4	5
2	Η ηγεσία καθιερώνει το όραμα και τις αξίες του οργανισμού	1	2	3	4	5
3	Η ηγεσία ενθαρρύνει τους υπαλλήλους να παρακολουθήσουν σεμινάρια κατάρτισης	1	2	3	4	5
4	Η ηγεσία συμμετέχει στην ανάπτυξη μελλοντικών ηγετών	1	2	3	4	5
5	Η ηγεσία δημιουργεί μια εστίαση στη δράση για την επίτευξη του οράματός της	1	2	3	4	5
6	Η ηγεσία δημιουργεί ένα περιβάλλον για την επίτευξη της αποστολής της εταιρείας	1	2	3	4	5
7	Η ηγεσία δεν δημιουργεί ένα κατάλληλο περιβάλλον για την επίτευξη στρατηγικών στόχων	1	2	3	4	5
8	Η ηγεσία δημιουργεί ένα περιβάλλον για βελτίωση της απόδοσης	1	2	3	4	5

Σας ευχαριστώ για τη συμμετοχή σας!

ΔΗΛΩΣΗ ΤΗΡΗΣΗΣ ΕΧΕΜΥΘΕΙΑΣ

Η συμμετοχή φυσικών προσώπων στην έρευνα είναι εθελοντική αλλά αναγκαία. Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και δεν περιέχει προσωπικά στοιχεία φυσικών προσώπων από τα οποία θα μπορούσε να αποκαλυφθεί με οποιονδήποτε τρόπο η ταυτότητα των συμμετεχόντων. Οι απαντήσεις είναι απόλυτα εμπιστευτικές και μόνο τα μέλη της ερευνητικής ομάδας θα έχουν πρόσβαση σε αυτές. Οι απαντήσεις θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για ερευνητικούς σκοπούς και συγκεκριμένα θα τύχουν ποσοτικής ή/και ποιοτικής επεξεργασίας συνολικά. Καμία μεμονωμένη πληροφορία σχετικά με οποιοδήποτε φυσικό πρόσωπο δεν θα δημοσιευθεί, παρά μόνο τα τελικά αποτελέσματα της έρευνας. Η ανωνυμία των συμμετεχόντων και το προσωπικό απόρρητο θα τηρηθεί στο ακέραιο καθ' όλη τη διάρκεια της έρευνας αλλά και μετά το πέρας αυτής, και δεσμεύει τα μέλη της ερευνητικής ομάδας.

Βάσια Καζανή, Μεταπτυχιακή Φοιτήτρια (v.k.kazani@gmail.com)

