

**ΠΑΝΤΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ
ΚΑΙ
ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑΣ**

**Η ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ
ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ
(πτυχιακή εργασία)**

**ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΙΑΤΡΙΔΗΣ ΤΗΛΕΜΑΧΟΣ
ΦΟΙΤΗΤΗΣ: ΠΙΜΠΑΣ ΙΩΑΝΝΗΣ
Α.Μ. 0602Μ028**

ΑΘΗΝΑ 2006



Ευχαριστίες

Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον επιβλέποντα καθηγητή μου κύριο Ιατρίδη Τηλέμαχο για την άριστη καθοδήγηση, συνεργασία και υποστήριξη κατά την διάρκεια της εκπόνησης της παρούσας εργασίας.

Επίσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω την συνάδελφο και φίλη μου, την κυρία Ελένη Παπαμιχαήλ για την αμέριστη συμπαράσταση και πολύτιμη βοήθειά της.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΤΟ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑ	5
Η ΒΙΟΛΟΓΙΚΗ ΠΛΕΥΡΑ ΤΟΥ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΟΣ	7
ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ	9
ΜΟΝΤΕΛΑ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ	11
ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΩΝ MAYER & SALOVEY	11
ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΟΥ GOLEMAN	13
ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΟΥ REUVEN BAR-ON	15
ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ	17
ΚΥΡΟΣ ΚΑΙ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ	20
Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΝ ΝΟΡΜΑΣ	23
1^Η ΜΕΛΕΤΗ	29
ΜΕΘΟΔΟΣ	29
Συμμετέχοντες	29
Υλικό	29
Πειραματικός σχεδιασμός	31
Πειραματική διαδικασία	31
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 1^{ΗΣ} ΜΕΛΕΤΗΣ	33
2^Η ΜΕΛΕΤΗ	38
ΜΕΘΟΔΟΣ	38
Συμμετέχοντες	38
Υλικό	38
Πειραματικός σχεδιασμός	39
Πειραματική διαδικασία	39
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2^{ΗΣ} ΜΕΛΕΤΗΣ	40
ΣΥΖΗΤΗΣΗ	42
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	45
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	48
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΑ 1^{ΗΣ} ΜΕΛΕΤΗΣ	48
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΑ 2^{ΗΣ} ΜΕΛΕΤΗΣ	56

Στόχος της παρούσας εργασίας υπήρξε ο έλεγχος του κατά πόσο οι διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης μπορεί να εμφανίζουν κανονιστικό χαρακτήρα. Πιο συγκεκριμένα, έγινε μια προσπάθεια να φανεί κατά πόσο η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να αποτελεί νόρμα από την στιγμή που, σύμφωνα με τις υπάρχουσες θεωρίες, η ίδια φέρεται ως αξία, ως απαραίτητο εφόδιο για να «πετύχει» κανείς τόσο στην επαγγελματική όσο και προσωπική του ζωή, λαμβάνοντας βέβαια υπόψη το γεγονός ότι ήδη κάτι αντίστοιχο έχει φανεί να ισχύει με τον κανόνα της εσωτερικότητας.

Αρχικώς έγινε βιβλιογραφική αναφορά στις θεωρίες περί συναισθηματικής νοημοσύνης, στο κύρος καθώς και στην έννοια της νόρμας. Η αξιοποίηση της μεταβλητής του κύρους είχε σαν σκοπό να φανεί εάν και κατά πόσο επηρεάζει τις διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης αλλά και κατά πόσο αλληλεπιδρά με την κανονιστικότητα. Ακολουθώντας την μεθοδολογία της κανονιστικής προσέγγισης (socio-normative approach) αξιοποιήθηκε το παράδειγμα της αυτοπαρουσίασης (self-presentation paradigm) το οποίο τροποποιήθηκε έτσι ώστε να ανταποκρίνεται στους ερευνητικούς σκοπούς της παρούσας μελέτης. Η μελέτη χωρίστηκε σε δύο φάσεις. Στην φάση της πρώτης μελέτης 150 εργαζόμενοι μιας εταιρείας παροχής τηλεφωνικών υπηρεσιών είχαν στην διάθεσή τους ένα ερωτηματολόγιο συναισθηματικής νοημοσύνης (χρησιμοποιήθηκε το ψυχομετρικό εργαλείο των Goleman&Boyatzis,1998,2001) το οποίο έπρεπε να απαντήσουν αφού πρώτα διάβαζαν ένα απόσπασμα αγγελίας είτε για μία θέση υψηλού κύρους (ανώτερο στέλεχος για το οικονομικό τμήμα ενός ομίλου) είτε για μια θέση χαμηλού κύρους (υπάλληλος για το οικονομικό τμήμα ενός ομίλου) και στην συνέχεια έπρεπε να απαντήσουν με τέτοιο τρόπο ώστε είτε να προσληφθούν είτε να μην προσληφθούν στις «προσφερόμενες θέσεις εργασίας». Στην φάση της δεύτερης μελέτης (post hoc έλεγχος) εξετάστηκε εάν είχε γίνει σωστή πρόσληψη του χειρισμού της μεταβλητής του κύρους σε υψηλό και χαμηλό από τους συμμετέχοντες.

Τα αποτελέσματα επιβεβαίωσαν τον κανονιστικό χαρακτήρα της συναισθηματικής νοημοσύνης ενώ το κύρος δεν φάνηκε να αλληλεπιδρά με την κανονιστικότητα αλλά και ούτε να επηρεάζει τις διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης.

ΤΟ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑ

Η σύγχρονη ψυχολογία υποθέτει ότι υπάρχουν έξι βασικά συναισθήματα (η ευχαρίστηση, η έκπληξη, η θλίψη, ο θυμός, η αηδία και ο φόβος) και όπως αναφέρει ο Plotkin (1996), πρόκειται για «ταχυδρομικά δελτάρια που προέρχονται από τα γονίδια και που μιλούν με άμεσο και μη συμβολικό τρόπο για την ζωή και τον θάνατο». Παράλληλα δε, πέρα από τα έξι βασικά συναισθήματα, υπάρχουν χιλιάδες συμπεριφορές (αλλά και κίνητρα και ενορμήσεις) που καλώς ή κακώς περιγράφονται ως συναίσθημα ή διαφορετικά εντάσσονται στην εν λόγω κατηγορία, πρόκειται δηλαδή για δευτερεύοντα ή κοινωνικά συναισθήματα, όπως είναι η ενοχή, η ντροπή, η ζήλεια κτλ.

Σύμφωνα λοιπόν με τα παραπάνω, αυτό που πρέπει να υπόγραμμιστεί εξ αρχής είναι πως δεν υπάρχει ένας κοινά αποδεκτός ορισμός για το τι ακριβώς είναι το συναίσθημα. Όπως αναφέρει ο Damasio (1999), είναι ίσως μάταιη η προσπάθεια απόδοσης ενός συγκεκριμένου ορισμού ικάνου να περιγράψει την σύνθετη αυτή έννοια και διαδικασία. Και αυτό επειδή εκτός των άλλων υπάρχει μια ευρεία γκάμα συναισθημάτων όχι επειδή αυτά τυχάνει να είναι διαφορετικά μεταξύ τους, αλλά επειδή ακριβώς υπάρχουν πάρα πολλές «αποχρώσεις» και «προσμίξεις» επηρεάζοντας την ανθρώπινη συμπεριφορά σε όλες τις εκφάνσεις της.

Σε αυτό που παρατηρείται πάντως μια ομοφωνία αφορά σε μια από τις βασικές λειτουργίες του συναισθήματος η οποία σχετίζεται με την «υπόδειξη» του τι να προσέχει κανείς και τι να μαθαίνει. Πιο συγκεκριμένα, το συναίσθημα εξυπηρετεί δύο γνωστικές λειτουργίες, από τη μια πληροφορεί τη νόηση αναφορικά με το τι πρέπει να μαθαίνει και τι πρέπει να σκέφτεται κανείς, παράλληλα δε λειτουργεί και ως ένα αξιόπιστο σύστημα σημάτων σχετικά με το πως θα πρέπει να συμπεριφέρεται απέναντι στους άλλους (Strongman, 1996).

Η ενασχόληση της επιστήμης με το συναίσθημα ξεκίνησε κατά τον 19^ο αιώνα με τα κείμενα του Darwin, του Freud κ.α, όπου ο καθένας έδινε διαφορετική έμφαση κάθε φορά, φέρνοντας στο προσκήνιο την εν λόγω έννοια: για παράδειγμα ο Darwin θεωρούσε πως ουσιαστικά το συναίσθημα αποτελεί «ίχνος» ή διαφορετικά, υπόλειμμα παλαιότερων σταδίων εξέλιξης, ενώ από την άλλη ο Freud μίλησε για την παθολογική δυναμική των συναισθηματικών διαταραχών και την σημασία των συναισθημάτων στα πλαίσια αυτά (Damasio, 1999). Η ουσιαστική όμως ενασχόληση, ιδίως δε της νευροεπιστήμης και της γνωστικής επιστήμης, σημειώθηκε τις τελευταίες δεκαετίες του 20^{ου} αιώνα εγκαταλείποντας κατά κάποιο τρόπο την εως τότε πρακτική που έβαζε σε αντιπαράθεση το συναίσθημα με

την λογική. Όπως διαφαίνεται μάλιστα τώρα πια, το συναίσθημα έρχεται περισσότερο ως αρωγός της λογικής, της διαδικασίας επίλυσης προβλημάτων κτλ.

Πριν γίνει λοιπόν οποιαδήποτε προσπάθεια προσδιορισμού και ορισμού του συναισθήματος θα πρέπει να αναφερθεί η διάκριση που κάνει ο Damasio ανάμεσα στο συναίσθημα και στο αίσθημα, όπου το μεν πρώτο αναφέρεται στην έκδηλη, συνειδητή, μορφή των συναισθηματικών αποκρίσεων, ενώ το δεύτερο αναφέρεται στην άδηλη, «διανοητική» εμπειρία των συναισθημάτων.

Το συναίσθημα θεωρείται ως ένα σύνθετο σύστημα χημικών και νευρωνικών αποκρίσεων που συμβάλλει στην διατήρηση της ζωής και αποτελείται από δευτερεύοντα (secondary emotions), πρωτεύοντα (primary emotions) και συναισθήματα «φόντου»¹ (background emotions). Εντοπίζεται σε συγκεκριμένα τμήματα του εγκεφάλου, για την ακρίβεια στο μεταιχμιακό σύστημα όπου η εκάστοτε δομή μπορεί να ενεργοποιηθεί αυτόματα χωρίς να χρειαστεί να προηγηθεί κάποια συνειδητή διαδικασία ενεργοποίησης της (Damasio, 1999).

¹ Τα εν λόγω συναισθήματα διαφοροποιούνται από τις άλλες δυο κατηγορίες στο ότι δεν «αξιοποιούν» το μεγάλο ρεπερτόριο εκφράσεων προσώπου κατά την συναισθηματική απόκριση ενός ατόμου. Ουσιαστικά κατά την εκφορά αυτών των συναισθημάτων παρατηρούνται όχι εύκολα αναγνωρίσιμες αλλαγές στην στάση του σώματος, ελάχιστες μεταβολές στην ταχύτητα και ποσότητα των κινήσεων του ματιού κ.α.

Η ΒΙΟΛΟΓΙΚΗ ΠΛΕΥΡΑ ΤΟΥ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΟΣ

Αρχικώς, αναφορικά με το συναίσθημα, επικρατούσε η άποψη πως επρόκειτο για μια δραστηριότητα ολόκληρου του εγκεφάλου πράγμα που αμφισβητήθηκε και φάνηκε τελικά πως υπάρχουν συγκεκριμένες περιοχές που εμπλέκονται στην διαδικασία ολοκλήρωσης των συναισθηματικών αποκρίσεων (Καφετζόπουλος, 1995). Πιο συγκεκριμένα, το συναίσθημα σε μεγάλο βαθμό εξαρτάται από μια ομάδα εγκεφαλικών δομών του πρόσθιου εγκεφάλου ή αλλιώς, όπως είναι γνωστές, από το μεταχιακό σύστημα. Το εν λόγω σύστημα περιλαμβάνει τον υποθάλαμο, τον ιππόκαμπο, το αμυγδαλοειδές σώμα, τον οσφρητικό βολβό, το διάφραγμα και ορισμένα τμήματα του θαλάμου και του εγκεφαλικού φλοιού.

Το 1937, πρώτος, ο J. W. Papez υπέδειξε ότι ο υποθάλαμος και ορισμένες άλλες υποφλοιώδεις εγκεφαλικές δομές συμβάλλουν στην δημιουργία ενός κυκλώματος που είναι και υπεύθυνο για την εκδήλωση των συναισθημάτων (Kalat, 1998). Ο δε Paul Maclean, κάποιες δεκαετίες αργότερα, αναθεωρώντας την θεωρητική πρόταση του Papez, ονόμασε το «κύκλωμα» του εν λόγω ερευνητή, μεταχιακό σύστημα (δρεπανοειδές σύστημα), για τον λόγο ότι οι δομές που περιλαμβάνει σχηματίζουν ένα όριο – μεταίχμιο γύρω από το στέλεχος και τις λοιπές περιοχές που υπάρχουν στη μέση γραμμή του εγκεφάλου.

Ο υποθάλαμος είναι η περιοχή του εγκεφάλου που ευθύνεται για την ζωή και την επιβίωση του ανθρώπου, γεννά την δίψα, την πείνα και την σεξουαλική επιθυμία. Αναφορικά δε με το συναίσθημα και την απόκριση του οργανισμού στο στρες παίζει έναν βασικό ρόλο κινητοποιώντας το συμπαθητικό σύστημα (Καφετζόπουλος, 1995). Το δε μεταχιακό σύστημα βοηθά στον έλεγχο των συναισθημάτων το οποίο στα ανώτερα ζώα, αλλά και στον άνθρωπο, έχει ισχυρές αλληλεπιδράσεις με τον υποθάλαμο αλλά και με κάποια τμήματα του προμετωπιαίου και κροταφικού φλοιού αναστέλλοντας τα πρωτόγονα ένστικτα και τις παρορμήσεις υπέρ μιας «κοινωνικής» συμπεριφοράς. Κατά την διάρκεια λοιπόν των συναισθηματικών αποκρίσεων, απελευθερώνονται νευροδιαβιβαστές (πχ σεροτονίνη, ντοπαμίνη κ.α.) από τους νευρώνες που βρίσκονται στον υποθάλαμο, σε διάφορες περιοχές του εγκεφάλου, μεταβάλλοντας προσωρινά κατ' αυτόν τον τρόπο την λειτουργία πολλών νευρωνικών διαδρομών (neural circuits).

Ειδικότερα, η αμυγδαλή (μια δομή στη βάση του δρεπανοειδούς συστήματος), μια για κάθε πλευρά του εγκεφάλου, συμβάλλει στην ρύθμιση του φόβου, του θυμού και της επιθετικότητας ενώ ταυτόχρονα παίζει βασικό ρόλο στην λειτουργία της μνήμης. Ως

υπεύθυνη για τα «συναισθηματικά ζητήματα» λειτουργεί σαν ένα είδος αποθήκης συναισθημάτων, συγκινησιακών εντυπώσεων και αναμνήσεων, ενώ με την έλλειψή της χάνεται η ικανότητα αντίληψης του συναισθήματος. Τέλος, αναφορικά πάντα με την σημαντικότητα της αμυγδαλής, υποστηρίζεται πως παίζει βασικό ρόλο για την συναισθηματική νοημοσύνη.

Παράλληλα, τόσο ο ιππόκαμπος όσο και το διάφραγμα, αποτελούν με την σειρά τους ιδιαίτερης σημασίας για το συναίσθημα και την λειτουργία της μνήμης. Μάλιστα το διάφραγμα, σε άμεση σχέση με την αμυγδαλή, φαίνεται πως περιορίζει την επιθετικότητα ενώ παράλληλα λειτουργεί και ως κέντρο ηδονής και ευχαρίστησης.

Όσον αφορά τώρα στην λειτουργία του συναισθήματος, αυτή είναι διπλή. Η πρώτη λειτουργία του αφορά στην παραγωγή μιας συγκεκριμένης αντίδρασης σε μια προκληθείσα κατάσταση. Η δεύτερη λειτουργία του αναφέρεται στην ρύθμιση της εσωτερικής κατάστασης του οργανισμού κατά την αντίστοιχη προετοιμασία μιας συγκεκριμένης αντίδρασης, για παράδειγμα η αύξηση της ροής του αίματος στις αρτηρίες των ποδιών, ώστε να εφοδιαστούν με επιπλέον οξυγόνο και γλυκόζη για να μπορέσει το άτομο να τραπεί σε φυγή.

Πιο συγκεκριμένα, στην περίπτωση συναισθηματικής απόκρισης, οι προαναφερθείσες δομές του εγκεφάλου και ανάλογα πάντα με το είδος του συναισθήματος, στέλνουν εντολές σε άλλες περιοχές του εγκεφάλου και σχεδόν σε όλο το σώμα. Οι σχετικές εντολές στέλνονται είτε μέσω της ροής του αίματος είτε μέσω νευρωνικών διαδρομών και αυτό έχει σαν αποτέλεσμα την μεταβολή της κατάστασης του οργανισμού.

Τέλος, αναφορικά με την πρόκληση των συναισθημάτων αυτά προκύπτουν με δυο τρόπους, όπου ο μεν πρώτος λαμβάνει χώρα όταν ο οργανισμός έρχεται σε επαφή μέσω των αισθητηρίων οργάνων με αντικείμενα ή καταστάσεις (πχ όταν κάποιος συναντά στον δρόμο ένα φιλικό του πρόσωπο). Από την άλλη, δεύτερος τρόπος, σχετίζεται με την ανάσυρση από τη μνήμη αντικειμένων ή καταστάσεων που με την σειρά του οπτικοποιούνται κατά την διαδικασία σκέψης και επεξεργασίας (πχ η ανάμνηση ενός προσώπου από το παρελθόν και το γεγονός ότι αυτό το πρόσωπο δεν ζει πια).

ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ

Η στροφή προς την συναισθηματική νοημοσύνη ως έννοια αλλά και η αντίστοιχη προσπάθεια «διερεύνησής» της οφείλεται, κατά κάποιο τρόπο, στην ανικανότητα των παραδοσιακών τρόπων μέτρησης και πρόβλεψης (πχ. IQ tests) του κατά πόσο ένα άτομο είναι σε θέση να επιτύχει στη ζωή του. Ουσιαστικά, αυτό που αποτελούσε προβλεπτικός παράγοντας για την ακαδημαϊκή επιτυχία ενός ατόμου και ως ένα βαθμό για την εργασιακή αποδοτικότητά του αλλά και την προσωπική του ανάπτυξη, ήταν το άθροισμα (σκορ) που θα προέκυπτε από την συμπλήρωση διαφόρων «ασκήσεων» σε επίπεδο λογικής, κατανόησης αναλογιών, λεκτικών ικανοτήτων κτλ.

Έτσι λοιπόν, η αναζήτηση νέων μεθόδων και προσεγγίσεων, οδήγησε αρχικώς τον Thorndike το 1920 να μιλήσει για μια μορφή νοημοσύνης, για «κοινωνική νοημοσύνη» που σύμφωνα με πολλούς θεωρητικούς και ερευνητές, αποτελεί το θεωρητικό υπόβαθρο της συναισθηματικής νοημοσύνης (Teng Fatt, 2002). Ο Thorndike ορίζει την κοινωνική νοημοσύνη ως την ικανότητα του ατόμου να κατανοεί τους ανθρώπους και την περιγράφει ως την ικανότητα του ατόμου να συμπεριφέρεται «σοφά» στις διαπροσωπικές του σχέσεις.

Μερικές δεκαετίες αργότερα, η εν λόγω μορφή νοημοσύνης αναφέρεται και στην θεωρία περί πολλαπλής νοημοσύνης (Kemper, 1999) (7 είδη νοημοσύνης: γλωσσική, λογική, μουσική, κιναισθητική, οπτική-χωραταξική, ενδοπροσωπική και διαπροσωπική) που εισήγαγε ο Howard Gardner το 1983 και μάλιστα εντάσσεται κατά κάποιο τρόπο στα πλαίσια της διαπροσωπικής και ενδοπροσωπικής νοημοσύνης (δύο εκ των επτά ειδών νοημοσύνης του Gardner), όπου η μεν πρώτη αναφέρεται στην ικανότητα του ατόμου να κατανοεί τους άλλους ανθρώπους, την διάθεσή τους, τις επιθυμίες τους και τα συναισθήματά τους και να ανταποκρίνεται αναλόγως, η δε ενδοπροσωπική νοημοσύνη αφορά στην ικανότητα ακριβούς αντίληψης και πρόσβασης του ατόμου στα προσωπικά του συναισθήματα.

Απο κει και πέρα, προκύπτει μια πληθώρα αναφορών, ορισμών και θεωρητικών μοντέλων αναφορικά με την συναισθηματική νοημοσύνη και το περιεχόμενό της, που αν και συμπληρωματικά, συχνά ακόμα και στις μέρες μας, δεν καταλήγουν σε έναν κοινά αποδεκτό ορισμό. Αυτό δε έχει σαν αποτέλεσμα, ο εν λόγω όρος είτε να προσεγγίζεται σε επίπεδο αντίληψης, είτε σε επίπεδο κατανόησης, είτε σε επίπεδο ελέγχου, είτε τέλος σε επίπεδο χρήσης του συναισθήματος. Ουσιαστικά λοιπόν, πρόκειται για μια ευρεία έννοια που ακόμα δεν έχει «οργανωθεί» συστηματικά συμπεριλαμβάνοντας ατομικές δεξιότητες –

ικανότητες, μη γνωστικές ικανότητες, αναφορές σε στοιχεία της προσωπικότητας και που επιδέχεται πολλών ερμηνειών και προσεγγίσεων.

ΜΟΝΤΕΛΑ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ

Το μοντέλο των Mayer & Salovey

Τον όρο «συναισθηματική νοημοσύνη» για πρώτη φορά «εισήγαγαν» οι δύο ψυχολόγοι – ερευνητές Mayer & Salovey το 1990 στην προσπάθειά τους να αναπτύξουν έναν επιστημονικό τρόπο μέτρησης των ατομικών διαφορών στον τομέα των συναισθημάτων. Οι ερευνητές αυτοί λοιπόν βασιζόμενοι στην προεργασία που είχε κάνει ο Gardner, αναφέρουν πως πρόκειται για μια μορφή «κοινωνικής νοημοσύνης» (social intelligence) που αφορά στην ικανότητα να αντιλαμβάνεται κανείς με ακρίβεια, να αποτιμά και να εκφράζει τα συναισθήματά του (Teng Fatt, 2002). Επιπλέον, ανέφεραν πως πρόκειται για την ικανότητα της κατανόησης του συναισθήματος και της συναισθηματικής γνώσης όπως και της ικανότητας να ρυθμίζει κανείς τα συναισθήματά του αλλά και να προωθεί την συναισθηματική και διανοητική ανάπτυξη του.

Ουσιαστικά, η αρχική τους προσέγγιση αφορούσε στην ικανότητα του ατόμου να συναλλάσσεται με επιτυχία με τα συναισθήματά του, όπως και των άλλων και στην ικανότητά του να λαμβάνει αποφάσεις αλλά και να επιλύει προβλήματα. Παράλληλα δε, πρότειναν πως ο παράγοντας «ατομικές διαφορές» ενυπάρχει στην εν λόγω έννοια και σχετίζεται με τις διαφορές στην ικανότητα του ατόμου να αποτιμά τα προσωπικά του συναισθήματα αλλά και των άλλων (Gardner & Stough 2002).

Το 1997 οι Mayer & Salovey αναθεωρούν το μοντέλο τους και αναφέρουν πως η συναισθηματική νοημοσύνη περιλαμβάνει τέσσερις δεξιότητες, οι οποίες είναι και οι εξής:

- α) αντίληψη, έκφραση και αποτίμηση του συναισθήματος (perception, appraisal and expression of emotion)
- β) συναισθηματική διευκόλυνση της σκέψης (emotion's facilitation of thinking)
- γ) κατανόηση, ανάλυση και χρήση της συναισθηματικής γνώσης (understanding and analyzing emotions – employing emotional knowledge)
- δ) διαχείριση συναισθημάτων για να υπάρξει περαιτέρω συναισθηματική και πνευματική ανάπτυξη (reflective regulation of emotion to promote emotional and intellectual growth).

Η πρώτη δεξιότητα αναφέρεται στην ικανότητα να αναγνωρίζει κανείς σωστά τα συναισθήματά του και το αντίστοιχο περιεχόμενό τους τόσο στον ίδιο όσο και στους άλλους. Παράλληλα, η εν λόγω δεξιότητα αναφέρεται στην ικανότητα να αναγνωρίζει και να αξιολογεί συναισθήματα έτσι όπως αυτά παρουσιάζονται σε έργα τέχνης, σε σχέδια, σε συμπεριφορές κτλ. ενώ ταυτόχρονα, σχετίζεται και με την ικανότητα της επακριβούς

έκφρασης των προσωπικών συναισθημάτων και των αντίστοιχων αναγκών που υποδηλώνουν τα συναισθήματα αυτά.

Η συναισθηματική διευκόλυνση στην σκέψη εμπεριέχει την κατανόηση των συναισθημάτων αλλά και το κατά πόσο κάποια συναισθηματικά γεγονότα μπορούν αποτελεσματικά να συμβάλουν στην πνευματική ωρίμανση του ατόμου (Teng Fatt, 2002). Τα συναισθήματα, αναφέρουν οι δύο ερευνητές, έχουν την δυνατότητα να λειτουργούν σαν ένα σύστημα εγγραφήσής από την γέννηση του ατόμου, υπογραμμίζοντας σημαντικές αλλαγές τόσο στο άτομο όσο και στο περιβάλλον του. Παράλληλα, η συγκεκριμένη δεξιότητα προσδιορίζει την ικανότητα του ατόμου να είναι σε θέση να θέτει σε προτεραιότητα τις σκέψεις του, δίνοντας βαρύτητα μόνο σε σημαντικές πληροφορίες έχοντας ως αρωγό την συναισθηματική του μνήμη και ταυτοχρόνως να λαμβάνει υπόψη του εναλλακτικές προτάσεις κατά την διαδικασία λήψης αποφάσεων.

Η τρίτη δεξιότητα της κατανόησης, ανάλυσης και χρήσης της συναισθηματικής γνώσης περιέχει την ικανότητα του ατόμου να κατανοεί τα διάφορα επίπεδα έντασης των βιωμένων συναισθημάτων. Παράλληλα, αναφέρεται η ικανότητα του ατόμου να αντιλαμβάνεται αντιφατικά και πολύπλοκα συναισθήματα αλλά και να αναγνωρίζει τις αντίστοιχες αλληλουχίες τους. Μάλιστα, το να αναγνωρίζει κανείς την αλληλουχία, την εξέλιξη των συναισθημάτων του στις διαπροσωπικές του σχέσεις αποτελεί κεντρικό στοιχείο στην έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης.

Τέλος, η τελευταία δεξιότητα της διαχείρισης των συναισθημάτων με σκοπό την συναισθηματική και πνευματική ανάπτυξη, αφορά στην ικανότητα του ατόμου να «αγκυστρώνεται» και αντίστοιχα να «απαγκυστρώνεται» από τα εκάστοτε συναισθήματα ανάλογα με την περίσταση. Οι Mayer & Salovey αναφέρουν πως το άτομο βιώνει θετικά και αρνητικά συναισθήματα από τα οποία αποκτά εμπειρίες και μνήμες και έχοντας τες, θα είναι σε θέση να σκέφτεται τα κατάλληλα συναισθήματα για να μπορέσει να αντιμετωπίσει την εκάστοτε κατάσταση.

Το παραπάνω μοντέλο των δυο ερευνητών εστιάζει στις «συναισθηματικές ικανότητες» του ατόμου, οι οποίες συνδέουν δυο έννοιες, το συναίσθημα (emotion) και την γνώση (cognition) (Jordan, 2004). Πρόκειται για ένα μοντέλο αναπτυξιακό όπου οι προαναφερθείσες ικανότητες ταξινομούνται ιεραρχικά με την πρώτη να αποτελεί την βασική ψυχολογική διεργασία αλλά και την βάση για την ανάπτυξη των υπολοίπων ικανοτήτων, οι οποίες δε όλες θεωρούνται πως αναπτύσσονται ανάλογα με την εκάστοτε εμπειρία αλλά και ηλικία του καθενός.

Το μοντέλο του Goleman

Ο όρος συναισθηματική νοημοσύνη έγινε ευρέως γνωστός χάρη στον Goleman και το βιβλίο του “Η συναισθηματική νοημοσύνη: Γιατί το «EQ» είναι πιο σημαντικό από το «IQ»;" (1995) ο οποίος πήρε τον όρο αυτό και διεύρυνε τον αρχικό ορισμό που είχαν δώσει οι Mayer & Salovey τονίζοντας μάλιστα την ιδιαίτερη σημασία του στον εργασιακό τομέα υποστηρίζοντας, ταυτόχρονα, πως πρόκειται για στοιχείο της προσωπικότητας (personality trait). Κατά τον συγγραφέα αυτό, η συναισθηματική νοημοσύνη είναι η δυνατότητα (capacity) για αναγνώριση των προσωπικών συναισθημάτων, όπως και των άλλων, για την δυνατότητα να «κινητοποιείται» κανείς (motivating) και να διαχειρίζεται σωστά τα συναισθήματά του στις διαπροσωπικές του σχέσεις. Με λίγα λόγια το μοντέλο του εμπεριέχει την έννοια του κινήτρου την οποία οι Mayer & Salovey από την πλευρά τους θεωρούν πως έχει δευτερεύουσα σημασία.

Παράλληλα, αναφέρει ο Goleman, πως σε αντίθεση με το IQ που είναι σχεδόν στατικό (Goleman, 2002), τις δεξιότητες της συναισθηματικής νοημοσύνης μπορεί κάποιος να τις μάθει αν βέβαια αφοσιωθεί στην διαδικασία αυτή και εξασκηθεί. Το μοντέλο του λοιπόν υποστηρίζει πως η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελείται από συγκεκριμένα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας που ομαδοποιούνται στις εξής προσωπικές δυνατότητες:

- α) αυτοεπίγνωση (self – awareness)
- β) αυτοέλεγχος (self – regulation)
- γ) παρακίνηση (motivation)
- δ) ενσυναίσθηση (empathy)
- ε) κοινωνικές δεξιότητες (social skills)

Η έννοια της αυτοεπίγνωσης αναφέρεται στην αναγνώριση του τι αισθάνεται κανείς σε μια δεδομένη στιγμή και στην αξιοποίηση αυτών των συναισθημάτων στην λήψη αποφάσεων, οι οποίες αποφάσεις με τη σειρά τους επηρεάζονται ενδόμυχα από τις ατομικές αξίες. Παράλληλα, η εν λόγω έννοια εμπεριέχει την δυνατότητα να έχει κανείς ρεαλιστική εκτίμηση των ικανοτήτων του.

Από την άλλη, ο αυτοέλεγχος σχετίζεται με την ικανότητα διαχείρισης των συναισθημάτων με τέτοιο τρόπο ώστε να διευκολύνουν παρά να επιβαρύνουν την «εκτέλεση» διαφόρων καθηκόντων του ατόμου. Παράλληλα, γίνεται λόγος για την δυνατότητα του ατόμου για αυτοσυγκράτηση και για την επιβράδυνση διαφόρων ενεργειών με σκοπό την άμεση ευχαρίστηση, προσαρμοστικότητα (adaptability) και για αξιοπιστία (trustworthiness).

Η έννοια της παρακίνησης αναφέρεται στην χρήση συναισθημάτων με σκοπό την διευκόλυνση στην επίτευξη στόχων (Ferres & Connel, 2004) μέσα από την αναζήτηση ικανοποίησης σε αυτό με το οποίο καταπιάνεται κανείς.

Η δε ενσυναίσθηση προσδιορίζεται από το μοντέλο του Goleman ως η δεξιότητα του ατόμου να έχει επίγνωση των συναισθημάτων αλλά και των αναγκών των άλλων λαμβάνοντάς τα ταυτοχρόνως υπόψη.

Τέλος, οι κοινωνικές δεξιότητες περιγράφονται ως την δεξιότητα του ατόμου να χειρίζεται τα συναισθήματά του με σκοπό την κατάλληλη «ανάγνωση» της κοινωνικής πραγματικότητας και των κοινωνικών δικτύων αλλά και την «εξαγωγή» των κατάλληλων αντιδράσεων των άλλων μέσω της επιρροής, επικοινωνίας και το κατάλληλο ηγετικό στυλ.

Έτσι λοιπόν, ο Goleman, επεκτείνει το πεδίο της συναισθηματικής νοημοσύνης και προσθέτει συγκεκριμένες επικοινωνιακές και κοινωνικές δεξιότητες που έχουν να κάνουν με την κατανόηση και την έκφραση συναισθημάτων αναγάγοντας μάλιστα τις προαναφερθείσες δεξιότητες (ιδίως με το δεύτερο βιβλίο του *Ο ρόλος της συναισθηματικής νοημοσύνης στον χώρο εργασίας (1998)*) σε επιχειρηματικό πλαίσιο, τονίζοντας την συσχέτιση της συναισθηματικής νοημοσύνης με τον χώρο εργασίας. Τέλος, ο Goleman εισήγαγε τον όρο συναισθηματικές δεξιότητες (emotional competencies) αναφέροντας πως πρόκειται για επίκτητες προσωπικές και κοινωνικές ικανότητες που έχουν σαν βάση την συναισθηματική νοημοσύνη και με την βοήθειά τους το άτομο είναι σε θέση να επιδείξει ανώτερη απόδοση στην εργασία τους (ο «star performer» όπως άλλωστε ονομάζεται από τον ίδιο τον συγγραφέα).

Βέβαια, η εν λόγω πρόταση από τον Goleman, όπως αναφέρουν οι Zeidner, Matthews & Roberts (2004) δεν επεξηγεί πως να διαφοροποιήσει κανείς την συναισθηματική νοημοσύνη από άλλες ξεχωριστές δεξιότητες και στοιχεία προσωπικότητας που μπορεί τυχόν να επηρεάζουν την αναγνώριση και τον έλεγχο των συναισθημάτων.

Το μοντέλο του Reuven Bar-on

Σε αντίθεση με το μοντέλο ικανοτήτων (ability model) των Mayer & Salovey και το μοντέλο δεξιοτήτων προσωπικότητας (competence model) του Goleman, το μη γνωστικό μοντέλο του κλινικού ψυχολόγου Bar-on (non-cognitive model) υποστηρίζει κυρίως πως η συναισθηματική νοημοσύνη αφορά σε «μη γνωστικές» δεξιότητες και ικανότητες που συμβάλλουν στο να ανταπεξέρχεται το άτομο των δυσκολιών και των απαιτήσεων του περιβάλλοντος και πως πρόκειται για μια διάσταση της προσωπικότητας, όπως είναι για παράδειγμα είναι η συναισθηματική σταθερότητα, η κυριαρχία κτλ. (Gardner & Stough, 2002). Το αρχικό ενδιαφέρον του συγκεκριμένου ερευνητή ήταν στραμμένο σε αυτό που αποκαλείται «ευ ζην» του ατόμου (subjective well-being) ονομάζοντας ταυτόχρονα την συναισθηματική νοημοσύνη «συναισθηματικό περιεχόμενο» (Emotional Quotient).

Πιο συγκεκριμένα, το μοντέλο του Bar-on προέκυψε βάσει 15 διαφορετικών συνιστωσών (Emotional Self Awareness, Assertiveness, Self Regard, Self Actualization, Independence, Empathy, Interpersonal Relationships, Social Responsibility, Problem Solving, Reality Testing, Flexibility, Stress Tolerance, Impulse Control, Happiness, Optimism) οι οποίες, υποστηρίζει, ομαδοποιούνται σε 5 βασικές διαστάσεις της συναισθηματικής και κοινωνικής νοημοσύνης. Οι εν λόγω διαστάσεις είναι οι εξής:

- α) η ικανότητα του ατόμου να έχει συνείδηση και να κατανοεί τον εαυτό του και τα συναισθήματά του (intrapersonal emotional intelligence)
- β) η ικανότητα του ατόμου να σχετίζεται με τους άλλους (interpersonal emotional intelligence)
- γ) η ικανότητα του ατόμου να «διαχειρίζεται» ικανοποιητικά τις απαιτήσεις του περιβάλλοντος και να ανταπεξέρχεται των εκάστοτε προβληματικών καταστάσεων με επιτυχία (adaptability emotional intelligence)
- δ) η ικανότητα του ατόμου να αντιμετωπίζει ισχυρά συναισθήματα, όπως το στρες και να ελέγχει τις παρορμήσεις του (stress management emotional intelligence)
- ε) η ικανότητα του ατόμου να «απολαμβάνει» την ζωή και να διατηρεί μια θετική στάση (general mood emotional intelligence).

Πρόκειται λοιπόν για 15 «μη γνωστικές» μεταβλητές που παραπέμπουν σε στοιχεία της προσωπικότητας και που μπορούν να μεταβληθούν, να βελτιωθούν μέσω εκπαιδευτικών και αναπτυξιακών πρακτικών. Από την άλλη όμως, παρατηρείται μια «αντίφαση», όπως παρατηρούν οι Zeidner, Matthews & Roberts (2004) διότι στα πλαίσια των εν λόγω μη γνωστικών μεταβλητών ενυπάρχουν κάποιες γνωστικές ικανότητες, όπως

είναι η διαδικασία επίλυσης προβλημάτων και η διαδικασία επαλήθευσης της πραγματικότητας (Reality Testing).

ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ

Όπως φάνηκε υπάρχει μια ποικιλία θεωρητικών προτάσεων αναφορικά με το τι είναι η συναισθηματική νοημοσύνη και αυτό έχει σαν συνέπεια να υπάρχει μια αντιστοιχία στην ποσότητα των προσπαθειών μέτρησής της. Έτσι λοιπόν, σήμερα, υπάρχει ένας μεγάλος αριθμός δοκιμασιών που προσπαθούν είτε με διαφορετικό είτε με παρόμοιο τρόπο να προσεγγίσουν τον όρο αυτό.

Υπάρχουν δυο τρόποι μέτρησης της συναισθηματικής νοημοσύνης, είτε μέσω διεκπεραίωσης δραστηριοτήτων (performance based measures), είτε μέσω κλιμάκων αυτοαξιολόγησης-αυτοαναφοράς (self report measure). Η πρώτη μορφή μέτρησης ήταν ευρέως διαδεδομένη κυρίως κατά τα πρώτα χρόνια σύντομα όμως προτιμήθηκαν τα self assessment εργαλεία, όπως για παράδειγμα είναι αυτό του Bar-On (βλ. παρακάτω), χωρίς όμως αυτό να σημαίνει ότι ο πρώτος τρόπος μέτρησης δεν χρησιμοποιείται ακόμη.

Γενικά, οι κλίμακες αυτοαξιολόγησης είναι πιο εύκολες στη χρήση αλλά και στην διαδικασία υπολογισμού των σκορ σε σχέση με τις δοκιμασίες απόδοσης κατώτατου ορίου (based performance) όπου συχνά εντοπίζεται πρόβλημα ορισμού της εναλλακτικής σωστής απάντησης (Sjoberg, & Littorin, 2003). Από την άλλη, ο πρώτος τρόπος μέτρησης της συναισθηματικής νοημοσύνης, θεωρείται πολύ πιο «χρήσιμος» σε περιπτώσεις όπου καλείται κανείς να αντιστοιχίσει συναισθήματα σε φωτογραφίες με εκφράσεις προσώπου και σε καταστάσεις κοινωνικών προβλημάτων (social problem situations).

Τέλος, εκφράζονται κάποιες σχετικές επιφυλάξεις κυρίως ως προς τις κλίμακες αυτοαξιολόγησης αναφορικά με την αξιοπιστία (χαμηλή) και την εγκυρότητά τους (περιορισμένη εγκυρότητα περιεχομένου, χαμηλή ή και καθόλου εγκυρότητα σε σχέση με ένα κριτήριο) (Zeidner, Matthews & Roberts, 2004).

Τα κυριότερα εργαλεία (όχι όμως και τα αποκλειστικά²) μέτρησης και αξιολόγησης της συναισθηματικής νοημοσύνης είναι: α) Bar – On EQ-I instrument (1997), β) Multifactor Emotional Intelligence Scale (1998) των Mayer, Caruso & Salovey, γ) Emotional Competence Inventory (1998) του Goleman.

² πέρα από τα μοντέλα μέτρησης της συναισθηματικής νοημοσύνης τα οποία θεωρούνται ως «έγκυρα» από την επιστημονική κοινότητα, ο επιχειρησιακός κόσμος αλλά και σε πολύ μεγαλύτερη κλίμακα μιλώντας, έχει κατακλυστεί από διάφορα «EQ tests». Αρκεί κανείς να δει τα διάφορα περιοδικά και εφημερίδες και διάφορες ηλεκτρονικές διευθύνσεις τα οποία τα δημοσιεύουν και υπόσχονται έγκυρη και άμεση (σχεδόν ταυτόχρονη) μέτρηση της συναισθηματικής νοημοσύνης του καθενός.

α) Το συγκεκριμένο εργαλείο του Bar – On (Bar – On EQ-I instrument) θεωρείται από τις πρώτες προσπάθειες μέτρησης της συναισθηματικής νοημοσύνης και εισήχθη από τον Bar-On το 1997. Πρόκειται για «διαδικασία» αυτοαναφοράς η οποία αρχικώς χρησιμοποιήθηκε σε κλινικά πλαίσια και στην συνέχεια αξιοποιήθηκε σε εργασιακούς χώρους και επιχειρήσεις. Σχεδιάστηκε με σκοπό την αξιολόγηση και την μέτρηση των παραγόντων εκείνων που συμβάλλουν σε ένα καλύτερο «συναισθηματικό ευ ζην» (Cherniss, 2000). Περιλαμβάνει λοιπόν 133 ερωτήσεις οι οποίες ομαδοποιούνται σε 5 παράγοντες (Intra-Personal, Inter-Personal, Adaptability, Stress Management, General Mood)³ και 15 υπο - παράγοντες.

Το πρόβλημα που αντιμετωπίζει το συγκεκριμένο εργαλείο αφορά στην προβλεπτική του εγκυρότητα, όπως άλλωστε ισχύει και για τα περισσότερα μοντέλα αξιολόγησης που υπάρχουν αυτήν την στιγμή. Ενώ παράλληλα, επειδή ακριβώς πρόκειται για ένα εργαλείο αυτοαναφοράς, από μόνο του δεν μπορεί να αποτελέσει δείκτης συγκεκριμένης ικανότητας (Hein, 2004). Τέλος, ένα άλλο μειονέκτημα αποτελεί και το γεγονός ότι οι ερωτήσεις είναι πολλές με αποτέλεσμα να ενυπάρχει ο παράγοντας της κούρασης και πλήξης και να επηρεάζονται κατ' αυτόν τον τρόπο τα αποτελέσματα μειώνοντας ουσιαστικά την εγκυρότητα του ερωτηματολογίου.

β) Το Multifactor Emotional Intelligence Scale αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα ερωτηματολόγια αξιολόγησης της συναισθηματικής νοημοσύνης και αναπτύχθηκε το 1998 από τους Mayer, Caruso & Salovey. Πρόκειται για τεστ ικανοτήτων και όχι τόσο για ένα εργαλείο αυτοαναφοράς όπου ο εξεταζόμενος καλείται να εκτελέσει μια σειρά από δώδεκα καθήκοντα (tasks) που αφορούν σε τέσσερις δεξιότητες, της αντίληψης, αφομοίωσης, κατανόησης και της διαχείρισης των συναισθημάτων.

Ένα βασικό πρόβλημα του συγκεκριμένου μοντέλου μέτρησης της συναισθηματικής νοημοσύνης αφορά στην προβλεπτική του εγκυρότητα που όπως αναφέρθηκε, αποτελεί θεμελιώδες πρόβλημα όλων των εργαλείων που προσπαθούν να μετρήσουν και να αξιολογήσουν την συναισθηματική νοημοσύνη. Παράλληλα, πολλές από τις κλίμακες μετρούν στοιχεία τα οποία σαφώς και επηρεάζονται, από την εμπειρία του εκάστοτε ατόμου, όπως είναι η περίπτωση της επίλυσης προβλημάτων όπου παίζει σημαντικό ρόλο η εξεικόνιση, η εκπαίδευση και γενικότερη εμπειρία του ατόμου. Ταυτόχρονα, υποστηρίζεται ότι το εν λόγω εργαλείο είναι αρκετά υποκειμενικό από την στιγμή που οι απαντήσεις εξαρτώνται από την εκάστοτε κουλτούρα, στάση ζωής και γενικότερη εμπειρία του ατόμου. Τέλος, η συσχέτιση που υποδηλώνεται από το μοντέλο των εν λόγω ερευνητών με τις γνωστικές ικανότητες, κάνει τον Boyatzis να έχει κάποιες επιφυλάξεις και

³ Αναλυτική περιγραφή των σχετικών παραγόντων υπάρχει στην ενότητα «Μοντέλα Συναισθηματικής Νοημοσύνης: Το μοντέλο του Reuven Bar-On» της παρούσας εργασίας

να διερωτάται μήπως τελικά η συναισθηματική νοημοσύνη καταλήγει να αποτελεί, μια υποκατηγορία της μέτρησης της νοημοσύνης (Boyatzis & Sala, 2004).

γ) Ένα τρίτο εργαλείο μέτρησης της συναισθηματικής νοημοσύνης είναι το ECI του Daniel Goleman το οποίο αποτελεί ένα ερωτηματολόγιο αξιολόγησης 360^ο μοιρών. Το άτομο προς εξέταση, εν ολίγοις, αξιολογείται από το γύρω εργασιακό περιβάλλον του (υφιστάμενοι, συνάδελφοι, προϊστάμενοι) σε 20 δεξιότητες που κατά τον Goleman σχετίζονται με την συναισθηματική νοημοσύνη και οι οποίες κατηγοριοποιούνται σε τέσσερις παράγοντες: 1) αυτοσυνείδηση (self awareness) 2) κοινωνική συνείδηση (social awareness) 3) αυτοέλεγχος (self management) 4) διαχείριση διαπροσωπικών σχέσεων (relationship management).

Ουσιαστικά, οι προαναφερθέντες παράγοντες δεν αποτελούν μια νέα θεωρητική πρόταση από τον Goleman, αλλά ο ίδιος σε συνεργασία με τον R. Boyatzis και τον Rhee, την ίδια χρονιά με την πρώτη θεωρητική του πρόταση, την αναθεώρησε και την ονόμασε «θεωρία της αποδοτικότητας» (theory of performance, 1998). Στο εν λόγω μοντέλο λοιπόν οι πέντε συναισθηματικές δεξιότητες του πρώτου μοντέλου ενσωματώθηκαν σε τέσσερις (Hein, 2004).

Παράλληλα, οι Boyatzis & Sala (2004) σημειώνουν μια σημαντική διαφορά ανάμεσα στο MEIS των Mayer, Caruso & Salovey και το ECI αναφέροντας πως το πρώτο μετρά και αξιολογεί ουσιαστικά τον χειρισμό των συναισθημάτων, ενώ το δεύτερο μοντέλο αξιολογεί το με ποιο τρόπο το άτομο εκφράζει τον χειρισμό των συναισθημάτων του σε προσωπικό και εργασιακό επίπεδο (Boyatzis & Sala, 2004).

Βασικό, κατ' άλλα, μειονέκτημα αποτελεί το γεγονός της μη επαρκούς και μη ικανοποιητικής προβλεπτικής εγκυρότητας του συγκεκριμένου εργαλείου. Παράλληλα, επειδή ακριβώς κατατάσσεται στην κατηγορία των εργαλείων αυτοαναφοράς παρουσιάζει τα ίδια ακριβώς προβλήματα, όπως το εργαλείο του Bar-On, σχετικά με την μέτρηση ή μη ικανοτήτων ενώ παράλληλα, πολλοί υποστηρίζουν πως γίνεται λόγος για μέτρηση διαστάσεων προσωπικότητας οι οποίες μετρώνται και αξιολογούνται από τα ήδη υπάρχοντα τεστ προσωπικότητας.

ΚΥΡΟΣ ΚΑΙ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ

Όπως φάνηκε στα προηγούμενα κεφάλαια, έχουν προταθεί διάφορα θεωρητικά μοντέλα γύρω από την συναισθηματική νοημοσύνη και διάφορα εργαλεία μέτρησης και αξιολόγησής της, τα οποία κατά κύριο λόγο, μάλλον, αλληλοσυμπληρώνονται παρά αλληλοαναιρούνται. Ταυτόχρονα, η έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης αποκτά ολοένα και μεγαλύτερη βαρύτητα και μάλιστα έχει φτάσει στο σημείο να αποτελεί «απάντηση» για πολλά από τα οργανωσιακά προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι εταιρείες ερχόμενες αντιμέτωπες με τις νέες συνθήκες εργασίας, να αποτελεί για παράδειγμα βασική λύση για ζητήματα αποδοτικότητας στους οργανισμούς ή διευκολυντικός παράγοντας στην «οργανωτική αλλαγή» κτλ. Όπως άλλωστε παρατηρεί και ο Fineman (2000), η συναισθηματική νοημοσύνη, τα τελευταία χρόνια, προωθείται σαν ένα προϊόν, αρκετά καλά, ακολουθώντας πιστά τις πρακτικές του marketing.

Πιο συγκεκριμένα, η εν λόγω έννοια παρουσιάζεται, από αρκετούς, ως μια ικανότητα ή ένα σετ ικανοτήτων που μπορεί κάποιος να τα μάθει ενώ ταυτόχρονα τονίζεται υπερβολικά το πόσο μεγάλη είναι η συσχέτισή της με την επιτυχία στον εργασιακό κυρίως τομέα, με την ηγεσία⁴ και με την επιρροή.

Στα πλαίσια αυτά, είναι σύνηθες το φαινόμενο της εξάρτησης που προκύπτει από τις εκάστοτε εταιρείες συμβούλων που υπόσχονται να «βελτίωσουν» το επίπεδο της συναισθηματικής νοημοσύνης των εργαζομένων μιας επιχείρησης μέσω διαφόρων εκπαιδευτικών σεμιναρίων. Πράγμα που μειώνει, επίσης, τον φόβο ή την ανησυχία των εργαζόμενων, να κατηγοριοποιηθεί κάποιος από αυτούς ως χαμηλότερης συναισθηματικής νοημοσύνης εργαζόμενος και ίσως όχι ιδιαίτερης σημασίας για την εταιρεία.

Επακόλουθα, η αγωνία αυτή ενδυναμώνεται όσο «ανεβαίνει» και το κύρος της θέσης εργασίας (εν ολίγοις υπονοείται ότι η συναισθηματική νοημοσύνη γίνεται όλο και πιο σημαντική όσο ανεβαίνει και το status της θέσης, πχ. όταν γίνεται λόγος για υπεύθυνους τμημάτων, διευθυντικά στελέχη κτλ.) ιδίως όταν κάτι τέτοιο επικυρώνεται από έρευνες, όπως για παράδειγμα η έρευνα του Chen et al. (1998) η οποία υπέδειξε ότι σχεδόν το 90% από την επιτυχία των star performers (όρος ο οποίος έχει εισηγηθεί από τον Goleman και

⁴ Θα πρέπει να γίνει μια διευκρίνιση, σε αυτό το σημείο όσον αφορά στην έννοια ηγέτης και ηγεσία. Αυτό που απασχολεί την εν λόγω εργασία σχετίζεται με τον εργασιακό τομέα και η έννοια του ηγέτη αναγάζεται σε επίπεδο υπευθύνων τμημάτων, διευθυντών και άλλων στελεχών που κατέχουν κάποια θέση «υψηλού status» και που καλούνται να διοικήσουν μια ομάδα εργαζομένων εντός μιας οργάνωσης, για παράδειγμα.

αναλυθεί εκτενώς στα έργα του) ηγετών οφείλεται στην συναισθηματική νοημοσύνη, και στο κατά πόσο έχουν «αναπτυχθεί» οι αντίστοιχες ικανότητες-δεξιότητες της.

Παρατίθενται ταυτοχρόνως, όλο και πιο συχνά, στην διεθνή βιβλιογραφία μελέτες που υποστηρίζουν αύξηση της αποδοτικότητας μετά από εκπαιδευτικές παρεμβάσεις με θέμα την συναισθηματική νοημοσύνη και τις αντίστοιχες δεξιότητες της, ενισχύοντας την αλληλεξάρτηση της έννοιας αυτής με την έννοια της ηγεσίας (Teng Fatt, 2002). Αρκετές λοιπόν μελέτες, όπως αναφέρει ο Watkin (2000), σημειώνουν την σημαντικότητα της συναισθηματικής νοημοσύνης αναφορικά με την αποτελεσματική ηγεσία αλλά και πως αυτό που διαφοροποιεί τους top performers σε κάθε εργασιακό τομέα, δεν είναι τόσο η υψηλή νοημοσύνη (IQ) ή η τεχνική εξειδίκευση, αλλά η ίδια η συναισθηματική νοημοσύνη. Ο Goleman, άλλωστε, στο άρθρο του «Leadership that get results» (2002) αναφέρει πως ο McClelland έδειξε ότι οι «κάτοχοι» ηγετικών θέσεων (θέσεων δηλαδή υψηλού status) και οι οποίοι διέθεταν και τις «απαραίτητες» συναισθηματικές δεξιότητες φάνηκαν πιο αποτελεσματικοί σε σχέση με τους συναδέλφους τους που υστερούσαν σε ένα τέτοιο επίπεδο.

Λίγα χρόνια νωρίτερα, στο ίδιο πάντα μοτίβο, ο Goleman υποστήριξε ότι σε μια έρευνα που έγινε σε πάνω από 500 εταιρείες από την Hay Group, ο λόγος της άριστης αποδοτικότητας των κατόχων υψηλών ηγετικών θέσεων οφειλόταν στην (υψηλή) συναισθηματική νοημοσύνη (Zeidner, Matthews & Roberts, 2004). Αλλά και ο Cooper (1997), σημειώνει πως οι έχοντες υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη χαρακτηρίζονται από μεγαλύτερο ποσοστό επαγγελματικής επιτυχίας και ηγούνται ομάδων πολύ πιο αποτελεσματικά σε σχέση με εκείνους που έχουν χαμηλή συναισθηματική νοημοσύνη.

Γίνεται λόγος για αποτελεσματική καθοδήγηση υφισταμένων και οι αντίστοιχοι «υπεύθυνοί» τους γίνονται δημιουργοί σταθερών και αποτελεσματικών εργασιακών πλαισίων όπου οι εργαζόμενοι τους μπορούν να εκφέρουν τις ιδέες τους και τις απόψεις τους, να εξελίσσονται σε προσωπικό και εργασιακό επίπεδο. Μάλιστα, οι υπεύθυνοι αυτοί, έχοντας ιδιαίτερα ανεπτυγμένη την δεξιότητα της αυτεπίγνωσης και της αυτοπραγμάτωσης, υποστηρίζεται πως είναι σε θέση να παρακινούν κατάλληλα τους εργαζόμενους τους εστιάζοντας σε αυτούς και στα αντίστοιχα συναισθήματά τους και όχι αποκλειστικά και μόνο στην διεκπεραίωση του εκάστοτε έργου. Καθίστανται λοιπόν, στα μάτια των υφισταμένων, τους καθοδηγητές και εμπνευστές (Chastukhina, 2002).

Παρόλα αυτά, αυτό που παρατηρούν οι Gardner & Strough (2002) είναι πως αυτό που τελικά δεν έχει μελετηθεί επαρκώς και εμπειρικά συστηματικά, είναι η σχέση της έννοιας της συναισθηματικής νοημοσύνης στον χώρο εργασίας και της αποτελεσματικής ηγεσίας, ασχέτως αν σήμερα οι μελέτες που ερευνούν την χρηστικότητα της

συναισθηματικής νοημοσύνης στην προσπάθεια πρόβλεψης αποτελεσματικής ηγεσίας, όλο και περισσότερο, κερδίζουν έδαφος.

Βέβαια, αυτό που πρέπει τελικά να υπογραμμιστεί είναι πως η συναισθηματική νοημοσύνη από μόνη της δεν εγγυάται και αποτελεσματική ηγεσία (Klemp, 2005). Πιο συγκεκριμένα, έτσι όπως μπορεί ένας υψηλά συναισθηματικός ηγέτης να αποτελεί εμπνευστής για την ομάδα του, μπορεί επίσης να είναι αυτός που θα χειραγωγεί τις καταστάσεις υπέρ του, θα παρουσιάζει εγωϊστικές συμπεριφορές και γενικότερα θα δρα προς όφελός του. Ίσως τελικά, η συναισθηματική νοημοσύνη να μην είναι θετική ούτε αρνητική, αλλά μάλλον να πρόκειται για «ουδέτερη» έννοια και να αποτελεί καθαρά θέμα χειρισμού.

Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΝ ΝΟΡΜΑΣ

Οι θεωρίες και οι αντίστοιχες έρευνες αναφορικά με τις στρατηγικές αυτοπαρουσίασης⁵ (self-presentation theory) υποστηρίζουν πως οι άνθρωποι όταν εντάσσονται σε πλαίσια κοινωνικής αλληλεπίδρασης χρησιμοποιούν στρατηγικές αυτοπαρουσίασης για να ενισχύσουν την εικόνα τους (self-image) και για να πετύχουν κάτι τέτοιο, στηρίζονται στις νόρμες, σε κοινωνικά καθορισμένους κανόνες.

Μέχρι και την δεκαετία του 80, οι έρευνες σχετικά με την απόδοση αιτίου διακατέχονταν από τις απόψεις του Heider (cognitive balance), αλλά και άλλων ερευνητών όπως Festinger (cognitive dissonance theory), Osgood & Tannenbaum (congruence theory) κα. (Deschamps, 1997). Με κύριο στόχο, λοιπόν, την «γνωστική ισορροπία» του ατόμου και την αποφυγή ασυνέπειας και έλλειψης σταθερότητας, σύμφωνα με τον Heider, η διαδικασία εξήγησης ήταν μια ενδο-ατομική διαδικασία αποκομμένη από το κοινωνικό πλαίσιο του ατόμου (Louche&Talhouk, 1997). Οι έρευνες αυτές λοιπόν μιλούσαν για γνωστικά σφάλματα και διαστρεβλώσεις στην προσπάθεια να επεξηγήσουν τις διαδικασίες αιτιακών αποδόσεων.

Από την δεκαετία του 80 και μετά, κυρίως από τον Ευρωπαϊκό χώρο, προέκυψαν νέες κατευθύνσεις και προοπτικές. Πιο συγκεκριμένα, οι Jellison & Green (1981) μελετώντας το θεμελιώδες σφάλμα απόδοσης (fundamental attribution error) και θέλοντας να επεξηγήσουν το φαινόμενο αυτό είναι οι πρώτοι ερευνητές που αναφέρθηκαν συστηματικά στην έννοια της νόρμας. Ανέφεραν λοιπόν τον κανόνα της εσωτερικότητας (internality norm) τον οποίο και χαρακτηρίσαν κανόνα κοινωνικής αξιολόγησης (judgment norm) προκειμένου να επεξηγήσουν το προαναφερθέν φαινόμενο. Τέλος, υπογράμμισαν το γεγονός, οι εν λόγω ερευνητές, ότι οι στρατηγικές αυτοπαρουσίασης βασίζονται σε νόρμες.

Αναλυτικότερα, οι Jellison & Green υποστήριξαν ότι εάν οι άνθρωποι προτιμούν να δώσουν εσωτερικές επεξηγήσεις όταν καλούνται να εξηγήσουν ένα γεγονός, αυτό γίνεται επειδή υπάρχει ένας κοινωνικός κανόνας αξιολόγησης (judgment norm) ο οποίος αποδίδει μεγαλύτερη αξία σε αυτό το συγκεκριμένο είδος επεξήγησης (Beauvois&Dubois,2001). Για να υποστηρίξουν την θέση τους ζήτησαν από τους συμμετέχοντες να συμπληρώσουν το

⁵ Οι Beauvois και Dubois στο άρθρο τους Normativity and self presentation (2001) αναφέρουν κάποιους εκπροσώπους της θεωρίας της αυτοπαρουσίασης (self-presentation theory) όπως για παράδειγμα: Baumeister,1982; DePaulo,1992; Jones and Pittman,1982; και άλλους. Οι θεωρητικοί αυτοί, λοιπόν, προσπάθησαν να δείξουν ότι οι άνθρωποι στις κοινωνικές τους αλληλεπιδράσεις υιοθετούν λεκτικές και συμπεριφοριστικές στρατηγικές ελέγχου ώστε να δώσουν μια θετική εικόνα για τον εαυτό τους στα μάτια των άλλων.

ερωτηματολόγιο εσωτερικότητας-εξωτερικότητας του Rotter (Rotter' s ROT- I/E) με τέτοιο τρόπο ώστε να δώσουν την καλύτερη δυνατή εικόνα του εαυτού τους. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι συμμετέχοντες έδωσαν περισσότερο εσωτερικές επεξηγήσεις σε σχέση με την συνθήκη όπου τους ζητήθηκε να απαντήσουν στο ερωτηματολόγιο με απόλυτη ειλικρίνεια.

Η θεωρία περί κανόνα εσωτερικότητας παρουσιάστηκε για πρώτη φορά, όπως αναφέρθηκε, από τους Jellison & Green, αλλά ουσιαστικά συστηματοποιήθηκε από τον Beauvois (1984; Beauvois & Dubois, 1988). Μάλιστα, όπως σημειώνει η Dubois, τα αποτελέσματα των ερευνών που έχουν γίνει όλα αυτά τα χρόνια έρχονται να επικυρώσουν την εν λόγω θεωρία συστηματικά και έγκυρα (Dubois, 1997).

Σύμφωνα με τον Beauvois και την Dubois ο κανόνας της εσωτερικότητας αποτελεί υψηλή κοινωνική αξία αναφορικά με την επεξήγηση γεγονότων όπου τονίζεται ο ρόλος του δράστη ως αιτιακός παράγοντας. Οι εσωτερικές αποδόσεις έχουν λοιπόν μεγαλύτερη αξία από τις εξωτερικές επειδή ακριβώς βασίζονται σε κοινωνική απαίτηση (social demand).

Γενικά, όπως συμπεραίνουν οι Dubois και Beauvois (2005) η νόρμα κατακτάται μέσω αξιολογικών διαδικασιών (evaluative practices), είτε στα πλαίσια του σχολείου, είτε στον εργασιακό χώρο είτε αλλού και καθιστά το άτομο σε θέση να ισχυροποιήσει την ίδια του την αξία. Παράλληλα, η νόρμα ή οι νόρμες και ιδίως οι νόρμες κρίσεων οδηγούν σε «κοινωνικές συνταγές» και αποδίδουν αξία σε συγκεκριμένα μοντέλα κρίσεων (Dubois&Beauvois, 2002).

Στα ίδια πλαίσια, σύμφωνα με τον Pansu (1997) όσον αφορά στον κανόνα της εσωτερικότητας, αυτός είναι κοινωνικά επίκτητος και «αποκτάται» μέσω κανονιστικών διαδικασιών εκμάθησης (normative learning process). Μάλιστα, όπως υπογραμμίζει ο συγκεκριμένος ερευνητής, εάν το εκπαιδευτικό σύστημα καταβάλει σημαντική προσπάθεια στην απόκτηση του κανόνα της εσωτερικότητας (και ενδεχομένως και άλλων νορμών), αυτό γίνεται επειδή έχει κοινωνική αξία και μια μορφή κοινωνικής χρηστικότητας (social utility). Προφανώς, όπως συχνά υποστηρίζεται, στις Δυτικές κοινωνίες το άτομο που δίνει εσωτερικές εξηγήσεις εκτιμάται περισσότερο και αξιολογείται πιο θετικά (Pansu & Gilibert, 2002).

Με αφετηρία τα αποτελέσματα αυτής της έρευνας έγιναν και άλλες που ανέδειξαν και άλλους ανάλογους «κανόνες». Ή όπως σημειώνουν οι Pansu και Gilibert (2002) το άτομο στην προσπάθεια αναζήτησης απόδοσης αιτίου ενός γεγονότος καταφεύγει στο κοινωνικό του περιβάλλον όπου διαπιστώνει κανείς μια πληθώρα από νόρμες και αξίες, όπως για παράδειγμα είναι η πριμοδότηση των εσωτερικών αποδόσεων έναντι των εξωτερικών, ή όπως είναι η πίστη στον δίκαιο κόσμο.

Η εν λόγω δοξασία (ή διαφορετικά νόρμα) υποστηρίζει πως «τα καλά πράγματα συμβαίνουν στους καλούς ανθρώπους και τα κακά στους κακούς». Ουσιαστικά, όπως αναφέρει, στο άρθρο του ο Furnham (2003) πρόκειται για έναν μηχανισμό που δίνει την δυνατότητα στο άτομο να αντεπεξέλθει σε καταστάσεις ρίσκου (να ελέγξει, ενδεχομένως, καταστάσεις ρίσκου) κατά την πραγματοποίηση των στόχων του. Σύμφωνα δε με τον Lerner (1998) πρόκειται για «θεμελιώδη ψευδαίσθηση» (fundamental delusion), για μια ψυχολογική ανάγκη, για έναν τρόπο προσαρμογής του ατόμου μέσω της δημιουργίας σταθερών.

Αυτό όμως που παρατηρούν οι Beauvois & Dubois, αναφορικά με τις νόρμες στα πλαίσια των στρατηγικών παρουσίασης, είναι πως αυτές συνήθως δεν αναφέρονται σε συγκεκριμένες κοινωνικές ομάδες οι οποίες έχουν ξεκάθαρα κατηγοριοποιηθεί από τον εκάστοτε κοινωνικό παρατηρητή (social observer), αντιθέτως αναφέρονται σε μεγαλύτερες κοινωνικές ομάδες στις οποίες ανήκει ο ίδιος ο παρατηρητής (όπως είναι οι Δυτικές Κοινωνίες). Έτσι, η διαδικασία κοινωνικής σύγκρισης είναι πολύ περιορισμένη και επομένως η κανονιστικότητα ορισμένων κρίσεων είναι σχεδόν αδύνατον να είναι αντιληπτή. Αντιθέτως, τείνουν να γίνονται αντιληπτές και να εκλαμβάνονται ως «παγκόσμια ψυχολογική αλήθεια» (universal psychological truth) (Beauvois & Dubois, 2001).

Παράλληλα, όπως αναφέρουν οι Dubois και Beauvois, υπάρχουν δύο βασικοί τρόποι προσέγγισης της κανονιστικότητας⁶ (normative approach) αναφορικά με τον κανόνα της εσωτερικότητας. Ο πρώτος τρόπος προσέγγισης αποτελεί το «παράδειγμα» της αυτοπαρουσίασης (self-presentation paradigm). Στα πλαίσια αυτού του παραδείγματος, τα άτομα καλούνται είτε να συμπληρώσουν ένα ερωτηματολόγιο εσωτερικότητας βάσει των πραγματικών τους πιστεύω {απλές οδηγίες (standard instructions)} είτε να το συμπληρώσουν δίνοντας μια θετική εικόνα του εαυτού τους {κανονιστική οδηγία (normative instructions)} είτε, τέλος, να το συμπληρώσουν δίνοντας μια αρνητική εικόνα του εαυτού τους {αντι-κανονιστική οδηγία (counter-normative instructions)}. Αυτό λοιπόν που παρατηρείται είναι ότι τα άτομα επιλέγουν μεγαλύτερο αριθμό «εσωτερικών απαντήσεων» όταν καλούνται να δώσουν μια θετική εικόνα του εαυτού τους απ' ό,τι όταν καλούνται να δώσουν μια αρνητική εικόνα του εαυτού τους. Το συγκεκριμένο, μάλιστα, «παράδειγμα» δίνει την δυνατότητα να υπογραμμίσει κανείς την

⁶ Στο άρθρο του "Internality attribution and intergroup relations" (1998), ο Beauvois προτείνει και ένα τρίτο παράδειγμα (identification paradigm) στα πλαίσια της διερεύνησης του κατά πόσο οι εσωτερικές επεξηγήσεις αποτελούν φορείς αξιών. Στο συγκεκριμένο παράδειγμα λοιπόν οι συμμετέχοντες καλούνται να απαντήσουν σε ένα ερωτηματολόγιο εσωτερικότητας έτσι όπως θα απαντούσαν για κάποιον άλλον που εκ των προτέρων έχει αξιολογηθεί θετικά ή αρνητικά. Τα αποτελέσματα έχουν δείξει ότι οι συμμετέχοντες συστηματικά δίνουν εσωτερικές επεξηγήσεις για όσους εκ των προτέρων έχουν αξιολογηθεί θετικά.

διαφορά μεταξύ της κοινωνικά επιθυμητής από την κοινωνικά μη επιθυμητή επεξήγηση (Pansu&Gilibert, 2002).

Ο δεύτερος τρόπος της κανονιστικής προσέγγισης αναφορικά πάντα με τον κανόνα της εσωτερικότητας, αποτελεί το παράδειγμα των κριτών (judge paradigm) όπου οι συμμετέχοντες-κριτές καλούνται να αξιολογήσουν κάποια άλλα «άτομα» βάσει των εσωτερικών ή εξωτερικών επιλογών που έχουν δώσει σε ένα ερωτηματολόγιο εσωτερικότητας (στην πραγματικότητα πρόκειται για απαντήσεις που έχει δώσει ο ίδιος ο πειραματιστής). Κατ'αυτόν τον τρόπο δίνεται η δυνατότητα στον ερευνητή να ελέγξει εάν οι συμμετέχοντες-κριτές πριμοδοτούν τις «εσωτερικές απαντήσεις» (Beauvois & Dubois, 2001). Τα αποτελέσματα έχουν δείξει συστηματική προτίμηση και καλύτερη αξιολόγηση αυτών που έχουν δώσει εσωτερικές επιλογές ανεξαρτήτως της επιθυμητότητας του γεγονότος.

Σύμφωνα λοιπόν με τα προαναφερθέντα (τόσο ανάφορικά με την συναισθηματική νοημοσύνη όσο και αναφορικά με τις έννοιες του κύρους και της νόρμας) θα είχε ίσως ενδιαφέρον να μελετηθεί, στα πλαίσια του παραδείγματος της αυτοπαρουσίασης, η κανονιστικότητα της συναισθηματικής νοημοσύνης εάν βέβαια είναι δυνατόν να τεθεί ένας τέτοιος όρος ή μια τέτοια πρόταση. Δηλαδή, θα είχε ενδιαφέρον να φανεί κατά πόσο η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να αποτελεί νόρμα δεδομένου ότι η τελευταία φέρεται ως αξία, ως χαρακτηριστικό το οποίο είναι απαραίτητο για να «πετύχει» κανείς στη ζωή, πράγμα που ήδη έχει φανεί να συμβαίνει, παραδείγματος χάρη, με τον κανόνα της εσωτερικότητας.

Πιο συγκεκριμένα, θα ήταν ενδιαφέρον να φανεί εάν όντως θα προκύψει διαφορά όταν θα ζητηθεί από κάποιον να συμπληρώσει ένα ερωτηματολόγιο συναισθηματικής νοημοσύνης (απλή οδηγία) και όταν θα ζητηθεί από κάποιον να συμπληρώσει το ίδιο ερωτηματολόγιο με τέτοιο τρόπο ώστε να προσληφθεί για μια συγκεκριμένη θέση εργασίας (κανονιστική οδηγία) ή αντίστοιχα να μην προσληφθεί (αντι – κανονιστική οδηγία).

Επιπρόσθετα, στα πλαίσια αυτά, ένα άλλο ερώτημα που προέκυψε ύστερα μάλιστα από την ανασκόπηση της σχετικής βιβλιογραφίας, έχει να κάνει με την θέση του κύρους (αλλά και η ίδια η διαφοροποίησή του σε υψηλό και χαμηλό κύρος) και με το πως αλληλεπιδρά με την συναισθηματική νοημοσύνη σε κανονιστικά ή αντι-κανονιστικά πλαίσια.

Σε μια πρώτη λοιπόν φάση, στόχος της παρούσας έρευνας υπήρξε η προσπάθεια υπόδειξης της κανονιστικότητας της έννοιας της συναισθηματικής νοημοσύνης. Η αντίστοιχη υπόθεση που διαμορφώθηκε ήταν πως σε συνθήκη κανονιστικής

συμπεριφοράς αναμένεται ότι το επίπεδο της συναισθηματικής νοημοσύνης θα είναι πιο υψηλό απ' ότι σε συνθήκη αντι-κανονιστικής συμπεριφοράς (counter-normative).

Παράλληλα, θελήσαμε να μελετήσουμε την θέση του κύρους από τη μια σε σχέση με την συναισθηματική νοημοσύνη και από την άλλη σε συνδυασμό με την κανονιστικότητα ή αντι-κανονιστικότητα (counter-normativity) της συμπεριφοράς πάλι σε σχέση με την συναισθηματική νοημοσύνη. Έτσι υποθέσαμε πως σε συνθήκη υψηλού κύρους αναμένεται ότι θα είναι υψηλότερο το επίπεδο της συναισθηματικής νοημοσύνης απ' ότι σε συνθήκη χαμηλού κύρους. Επιπλέον, υποθέσαμε πως σε συνθήκη υψηλού κύρους και κανονιστικής συμπεριφοράς αναμένεται υψηλότερο επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης απ' ότι σε συνθήκη υψηλού κύρους και αντι-κανονιστικής (counter normative) συμπεριφοράς. Και αντιστρόφως, θεωρήσαμε πως σε συνθήκη χαμηλού κύρους και κανονιστικής συμπεριφοράς αναμένεται υψηλότερο επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης απ' ότι σε συνθήκη χαμηλού κύρους και αντι-κανονιστικής συμπεριφοράς.



Στην παρούσα λοιπόν εργασία και στα πλαίσια της πρώτης μελέτης αξιοποιήθηκε για τους προαναφερθέντες ερευνητικούς σκοπούς, το παράδειγμα της αυτοπαρουσίασης. Όσον αφορά στο εν λόγω παράδειγμα, τα άτομα καλούνται είτε να συμπληρώσουν ένα ερωτηματολόγιο εσωτερικότητας βάσει των πραγματικών τους πιστεύω {απλές οδηγίες (standard instructions)} είτε να το συμπληρώσουν δίνοντας μια θετική εικόνα του εαυτού τους {κανονιστική οδηγία (normative instructions)} είτε, τέλος, να το συμπληρώσουν δίνοντας μια αρνητική εικόνα του εαυτού τους {αντι-κανονιστική οδηγία (counter-normative instructions)}. Και όπως λοιπόν ήδη έχει προαναφερθεί, παρατηρείται πως τα άτομα επιλέγουν μεγαλύτερο αριθμό «εσωτερικών απαντήσεων» όταν πρέπει να δώσουν μια θετική εικόνα του εαυτού τους απ' ό,τι όταν είναι να δώσουν μια αρνητική εικόνα του εαυτού τους.

Το συγκεκριμένο παράδειγμα τροποποιήθηκε έτσι ώστε να ανταποκριθεί στους ερευνητικούς σκοπούς της παρούσας εργασίας. Κατά συνέπεια αντί απλώς να συμπληρώσουν ένα ερωτηματολόγιο (εσωτερικότητας –εξωτερικότητας όπως γίνεται στο παράδειγμα της αυτοπαρουσίασης) δίνοντας μια θετική ή αρνητική εικόνα του εαυτού τους, οι ερωτώμενοι είχαν στην διάθεσή τους ένα ερωτηματολόγιο συναισθηματικής νοημοσύνης το οποίο έπρεπε να απαντήσουν αφού πρώτα διάβαζαν ένα απόσπασμα αγγελίας είτε για μία θέση υψηλού κύρους είτε για μια θέση χαμηλού κύρους και εν συνεχεία έπρεπε να απαντήσουν με τέτοιο τρόπο ώστε είτε να προσληφθούν είτε να μην προσληφθούν (για την «προσφερόμενη» θέση εργασίας).

1^η ΜΕΛΕΤΗ

Όπως ήδη έχει προαναφερθεί, θελήσαμε να εφαρμόσουμε το παράδειγμα της αυτοπαρουσίασης (self presentation paradigm) στην προσπάθεια μελέτης της κανονιστικότητας της συναισθηματικής νοημοσύνης και παράλληλα να εξεταστεί το κατά πόσο το κύρος είναι σε θέση να επηρεάσει τις διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης σε ένα τέτοιο πλαίσιο.

ΜΕΘΟΔΟΣ

Συμμετέχοντες

Ο αριθμός των συμμετεχόντων (56 άνδρες και 94 γυναίκες) ήταν 150, όλοι, εργαζόμενοι σε εταιρεία-παροχής τηλεφωνικών υπηρεσιών ηλικίας 18 με 39. Το μεγαλύτερο ποσοστό εξ αυτών (71,3 %) ήταν απόφοιτοι ΑΕΙ ηλικίας κυρίως 18-24 (χωρίς βέβαια να αποκλείονται και άλλες ηλικιακές ομάδες στην κατηγορία αυτή). Ακολουθούν με αρκετά μικρότερο ποσοστό απόφοιτοι ΤΕΙ (10%), οι απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης με ποσοστό 8,7%, οι κάτοχοι τίτλων μεταπτυχιακών σπουδών (5,3%) και οι απόφοιτοι ΙΕΚ με ποσοστό 4,7%. Τέλος, αναφορικά με τις ηλικιακές ομάδες, το μεγαλύτερο ποσοστό εμφάνισε η ηλικιακή ομάδα 18-24 με 70%, ακολούθησε η ομάδα των 25-30 με 20%, με αρκετά μικρότερο ποσοστό (6,7%) ήταν η ομάδα των 35-39 και με το μικρότερο ποσοστό ήταν η ομάδα 30-34 (3,3%).

Υλικό

Για τους προαναφερθέντες ερευνητικούς σκοπούς αξιοποιήθηκε το ψυχομετρικό εργαλείο του Goleman & Boyatzis⁷ (Emotional Competence Inventory, 1998,2001) το οποίο και παρουσιάστηκε αναλυτικά σε προηγούμενη ενότητα (βλ. ενότητα *Εργαλεία Μέτρησης της Συναισθηματικής Νοημοσύνης*). Βέβαια, πρώτου χορηγηθεί στους συμμετέχοντες ακολουθήθηκε η απαραίτητη διαδικασία της στάθμισης μέσω της διπλής μετάφρασης (από τα αγγλικά στα ελληνικά και εν συνεχεία το ελληνικό κείμενο μεταφράστηκε στα αγγλικά από ανεξάρτητο μεταφραστή). Παράλληλα, το ήδη σταθμισμένο ερωτηματολόγιο τροποποιήθηκε αναφορικά με τις επιλογές στις απαντήσεις των συμμετεχόντων. Πιο συγκεκριμένα, το αρχικό ερωτηματολόγιο απαντάται μέσω 5βάθμιας κλίμακας Likert, στην αντίστοιχη ελληνική απόδοσή του η συγκεκριμένη κλίμακα έχει 4 επιλογές (1= διαφωνώ απόλυτα, 2= διαφωνώ, 3=συμφωνώ, 4=συμφωνώ απόλυτα) και αυτό επειδή θελήσαμε να

⁷ Πρόκειται για ειδική έκδοση του κανονικού ψυχομετρικού εργαλείου των Goleman & Boyatzis που επρόκειτο να χρησιμοποιηθεί στο *Weatherhead School of Management* (Copyright 2001,1998, Richard E. Boyatzis and Daniel Goleman. Distributed by The Hay Group at www.ESIGlobal.com.)

αποφύγουμε την ενδεχόμενη τάση των συμμετεχόντων για μεσαίες απαντήσεις του τύπου «ούτε διαφωνώ, ούτε συμφωνώ» εάν κρατούσαμε την αρχική 5βάθμια κλίμακα. Για παράδειγμα:

- Διατηρώ σχέσεις συνεργασίας στον εργασιακό χώρο
- Προσανατολίζομαι στην ικανοποίηση των πελατών και των άλλων γενικότερα
- Έχω αίσθηση του χιούμορ σε ό,τι με αφορά

Επίσης, επειδή επρόκειτο να χορηγηθεί σε εκπαιδευτικά πλαίσια, στο αρχικό ερωτηματολόγιο είχαν ενταχθεί και κάποιες ερωτήσεις οι οποίες στην παρούσα έρυνα δεν αξιοποιήθηκαν κατά την στατιστική ανάλυση. Πιο συγκεκριμένα οι ερωτήσεις αυτές εντάσσονται στον γνωστικό παράγοντα (cognitive cluster), όπως τον αποκαλούν οι ερευνητές και οι ερωτήσεις αυτές είναι οι: ερ19 «Αναγνωρίζω επαναλαμβανόμενα μοτίβα σε καταστάσεις ή πληροφορίες», ερ28 «Εξηγώ σύνθετα γεγονότα ως μια σειρά από αιτίες και αποτελέσματα», ερ38 «Κάνω κατανοητά γεγονότα και πληροφορίες χρησιμοποιώντας παραδείγματα και μεταφορές», ερ46 «Αντιμέτωπος με τρεις τουλάχιστον εναλλακτικές προτάσεις αποφασίζω με βάση την προτεραιότητά τους», ερ55 «Εξηγώ μια καινούργια κατάσταση αναλύοντας μια παρελθούσα κατάσταση» και ερ62 «Εξηγώ σύνθετα γεγονότα μέσω πινάκων, σχεδίων και διαγραμμάτων»

Παράλληλα, πριν το προαναφερθέν ερωτηματολόγιο, οι συμμετέχοντες έπρεπε να διαβάσουν ένα απόσπασμα από μία αγγελία (βλ. παράρτημα στο τέλος). Πιο αναλυτικά, το συγκεκριμένο κείμενο είχε διαμορφωθεί κατάλληλα έτσι ώστε να συμβαδίζει με τις πειραματικές συνθήκες της παρούσας έρευνας⁸. Μέσω λοιπόν της συγκεκριμένης «αγγελίας» δώθηκε η ευκαιρία για διαφοροποίηση του κύρους σε υψηλό και χαμηλό.

Στην πρώτη περίπτωση του υψηλού κύρους, η «αγγελία» αφορούσε σε ανώτερο στέλεχος για το οικονομικό τμήμα εταιρείας και στην δεύτερη περίπτωση (χαμηλό κύρος) έγινε λόγος για υπάλληλο στο οικονομικό τμήμα. Σαφέστατα διαφοροποιήθηκαν και οι αντίστοιχες «απαιτήσεις» της αγγελίας που έπρεπε να λάβουν υπόψη τους οι συμμετέχοντες. Πιο αναλυτικά, αναφορικά με την θέση υψηλού κύρους (ανώτερο στέλεχος για το οικονομικό τμήμα) τα τυπικά προσόντα που «απαιτήθηκαν» ήταν πτυχίο οικονομικού τμήματος (ΑΕΙ), τίτλος μεταπτυχιακών σπουδών με κατεύθυνση στα Λογιστικά Πρότυπα και άριστη γνώση της αγγλικής γλώσσας. Στην δε θέση χαμηλού κύρους (υπάλληλος για το οικονομικό τμήμα) οι αντίστοιχες «απαιτήσεις» ήταν πτυχίο ΙΕΚ

⁸ Εδώ αναφέρονται συνοπτικά οι πειραματικές συνθήκες της έρευνας: α) κανονιστικές οδηγίες (normative instructions) και υψηλό κύρος β) κανονιστικές οδηγίες (normative instructions) και χαμηλό κύρος γ) αντι-κανονιστικές οδηγίες (counter normative instructions) και υψηλό κύρος δ) αντι-κανονιστικές οδηγίες (counter normative instructions) και χαμηλό κύρος. Η δε συνθήκη ελέγχου συνίστατο στην απουσία (κανονιστικών ή αντι-κανονιστικών) οδηγιών συμπλήρωσης και στην απουσία κύρους με τις αντίστοιχες διαφοροποιήσεις του σε χαμηλό και υψηλό.

μηχανογραφημένου λογιστηρίου, καλή γνώση αγγλικών και εξοικείωση με την χρήση λογιστικών προγραμμάτων.

Κατ' αυτόν τον τρόπο λοιπόν θεωρήθηκε ότι θα γινόταν αντιληπτή η απαραίτητη διαφοροποίηση του κύρους. Η αξιοποίηση της αγγελίας υπήρξε ένα εύχρηστο εργαλείο γιατί οι συμμετέχοντες, τόσο στην προέρευνα όσο και στην κυρίως έρευνα, ήταν όλοι τους εργαζόμενοι και κατά συνέπεια ήταν κάτι οικείο για εκείνους και επομένως εύκολο να ανταποκριθούν. Ταυτοχρόνως, χρησιμοποιήθηκαν τα συγκεκριμένα τυπικά προσόντα για την εκάστοτε αγγελία γιατί ύστερα από μια αναζήτηση στον ημερήσιο τύπο αλλά και στις σχετικές ηλεκτρονικές διευθύνσεις ευρέσεως εργασίας⁹, η διαφοροποίηση των θέσεων αναφορικά με το κύρος βασιζόταν κυρίως στο επίπεδο σπουδών, στην εργασιακή εμπειρία και στην γνώση ξένων γλωσσών.

Πειραματικός σχεδιασμός

Κατά την πειραματική διαδικασία της μελέτης της κανονιστικότητας της συναισθηματικής νοημοσύνης (πειραματικό σχέδιο 2x2) οι ανεξάρτητες μεταβλητές ήταν δύο με δυο τιμές αντίστοιχα α) οι οδηγίες (κανονιστικές και αντικανονιστικές) β) το κύρος (υψηλό και χαμηλό). Παράλληλα, η συνθήκη ελέγχου συνίστατο στην απουσία (κανονιστιών ή αντι-κανονιστικών) οδηγιών συμπλήρωσης αλλά και στην απουσία χειρισμού της μεταβλητής του κύρους. Η δε εξαρτημένη μεταβλητή ήταν το σκορ των απαντήσεων που έδωσε ο εκάστοτε συμμετέχων στο ερωτηματολόγιο της συναισθηματικής νοημοσύνης.

Τέλος, οι πειραματικές συνθήκες της παρούσας έρευνας ήταν οι εξής: α) κανονιστικές οδηγίες (normative instructions) και υψηλό κύρος β) κανονιστικές οδηγίες (normative instructions) και χαμηλό κύρος γ) αντι-κανονιστικές οδηγίες (counter normative instructions) και υψηλό κύρος δ) αντι-κανονιστικές οδηγίες (counter normative instructions) και χαμηλό κύρος

Πειραματική διαδικασία

Όσον αφορά στην διαδικασία που ακολουθήθηκε για την επαλήθευση ή μη των υποθέσεων ήταν η εξής: ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να συμπληρώσουν ένα ερωτηματολόγιο συναισθηματικής νοημοσύνης έτσι όπως θα το συμπλήρωναν ώστε να προσληφθούν ή να μην προσληφθούν για την θέση εργασίας που αναγράφεται στην «αγγελία» αφού πρώτα διάβαζαν το σχετικό απόσπασμα αγγελίας. Στην αντίστοιχη ομάδα ελέγχου δεν δόθηκε καμία ιδιαίτερη οδηγία συμπλήρωσης και το ερωτηματολόγιο που είχε να συμπληρώσει δεν περιελάμβανε καμία «αγγελία».

⁹ π.χ. www.carrera.gr, www.justjobs.gr και άλλες πολλές διευθύνσεις

Αναλυτικότερα οι οδηγίες συμπλήρωσης ανά πειραματική συνθήκη ήταν οι εξής: α) αφού διαβάσουν την αγγελία που αφορά σε θέση ανώτερου στελέχους για το οικονομικό τμήμα, καλούνται να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο έτσι όπως θα το συμπλήρωναν ώστε να προσληφθούν στην συγκεκριμένη θέση εργασίας (κανονιστικές οδηγίες και υψηλό κύρος) β) μετά την ανάγνωση αγγελίας για θέση υπαλλήλου στο οικονομικό τμήμα καλούνται οι συμμετέχοντες να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο έτσι όπως θα το συμπλήρωναν ώστε να προσληφθούν στην συγκεκριμένη θέση εργασίας (κανονιστικές οδηγίες και χαμηλό κύρος) γ) η αγγελία και πάλι αφορά στην προαναφερθείσα θέση υψηλού κύρους αλλά η διαφορά έγκειται στις οδηγίες συμπλήρωσης αφού οι συμμετέχοντες καλούνται να το συμπληρώσουν έτσι ώστε να μην προσληφθούν (αντικανονιστικές οδηγίες και υψηλό κύρος) δ) η διαφορά με την αμέσως προηγούμενη συνθήκη αφορά μόνο στην προσφερόμενη θέση εργασίας, η οποία είναι χαμηλού κύρους (υπάλληλος για το οικονομικό τμήμα), ενώ οι οδηγίες συμπλήρωσης είναι ίδιες (αντικανονιστική και χαμηλό κύρος).

Παρακάτω παρατίθενται οι δυο αγγελίες (μέσω των οποίων έγινε η διαφοροποίηση του κύρους σε υψηλό και χαμηλό) που αξιοποιήθηκαν στις δυο μελέτες:

Αγγελία 1.

Δυναμικά αναπτυσσόμενος Όμιλος που δραστηριοποιείται στον τομέα παροχής υπηρεσιών ζητά να προσλάβει ανώτερο στέλεχος για το οικονομικό τμήμα με τα κάτωθι προσόντα:

- *Απόφοιτος/η Οικονομικού τμήματος (ΑΕΙ)*
- *Κάτοχος Μεταπτυχιακών Σπουδών με κατεύθυνση στα Λογιστικά Πρότυπα*
- *Άριστη γνώση Αγγλικής γλώσσας*

Αγγελία 2.

Δυναμικά αναπτυσσόμενος Όμιλος που δραστηριοποιείται στον τομέα παροχής υπηρεσιών ζητά να προσλάβει υπάλληλο για το οικονομικό τμήμα με τα κάτωθι προσόντα:

- *Απόφοιτος ΙΕΚ Μηχανογραφημένου Λογιστηρίου*
- *Εξοικείωση με την χρήση λογιστικών προγραμμάτων*
- *Εξοικείωση με την Αγγλική γλώσσα*

Τέλος, κατά την διαδικασία συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων της συναισθηματικής νοημοσύνης δεν δόθηκε στους συμμετέχοντες κάποιος συγκεκριμένος χρονικός περιορισμός και οι απαντήσεις τους ήταν προσωπικές.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 1^{ης} ΜΕΛΕΤΗΣ

Σε μια πρώτη φάση της πρώτης μελέτης έγινε προσπάθεια να διαπιστωθεί κατά πόσο τα δημογραφικά στοιχεία δηλαδή, το φύλο, η ηλικία και το μορφωτικό επίπεδο επηρεάζουν τις απαντήσεις των συμμετεχόντων.

Έτσι λοιπόν αναφορικά με το φύλο έγινε έλεγχος t-test (έλεγχος ανεξάρτητων δειγμάτων - independent sample T-test) για κάθε μια διάσταση της συναισθηματικής νοημοσύνης. Όπως προέκυψε από τις αναλύσεις το φύλο δεν επηρεάζει τις απαντήσεις των ερωτώμενων.

Παράλληλα, όσον αφορά στην μεταβλητή της ηλικίας, φάνηκε να επηρεάζει σε γενικές γραμμές τις απαντήσεις των συμμετεχόντων. Συγκεκριμένα εμφανίστηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές όσον αφορά στις διαστάσεις: α) διαχείρισης διαπροσωπικών σχέσεων (relationship management **RM**) ($F_{3,146} = 5,147, p < 0,05$) ανάμεσα στην ηλικιακή ομάδα 18-24 έναντι της ηλικιακής ομάδας 35-39, β) αυτοσυνείδησης όπου προέκυψε στατιστικά σημαντική διαφορά ($F_{3,146} = 6,351, p < 0,05$) ανάμεσα στην ηλικιακή ομάδα 18-24 έναντι της ηλικιακής ομάδας 35-39 αλλά και έναντι της ηλικιακής ομάδας 25-29. Πράγμα που ισχύει και για την διάσταση της κοινωνικής συνείδησης όπου προέκυψε στατιστικά σημαντική διαφορά ($F_{3, 146} = 5,162, p < 0,05$) ανάμεσα στις προαναφερθείσες ηλικιακές ομάδες. Όμως, οι εν λόγω διαφορές μπορεί να οφείλονται στο γεγονός ότι υπάρχει μια υπεροχή ως προς τον αριθμό των συμμετεχόντων αυτής της ηλικιακής ομάδας σε σχέση με τις υπόλοιπες.

Εξαίρεση αποτέλεσε η διάσταση του αυτοελέγχου (self management **SELFM**) όπου δεν προέκυψε στατιστικά σημαντική διαφορά ($F_{3, 146} = 5,162, ns$) και κατά συνέπεια η ηλικία δεν φάνηκε να επηρεάζει τις απαντήσεις των ερωτώμενων.

Όσον αφορά, τέλος, στο μορφωτικό επίπεδο έγινε ο ίδιος έλεγχος (ανάλυση διακύμανσης-ANOVA) με εκείνον αναφορικά με την μεταβλητή της ηλικίας και προέκυψαν τα παρακάτω δεδομένα. Το μορφωτικό επίπεδο δεν φάνηκε να επηρεάζει τις απαντήσεις των συμμετεχόντων. Μοναδική εξαίρεση αποτέλεσε η διάσταση της αυτοσυνείδησης (self awareness **SELFAW**) όπου εμφανίστηκε στατιστικά σημαντική διαφορά ($F_{4, 145} = 2,997, p < 0,05$) ανάμεσα στους αποφοίτους ΑΕΙ έναντι των αποφοίτων ΙΕΚ. Η συγκεκριμένη όμως διαφοροποίηση μπορεί να οφείλεται στο γεγονός ότι το 71,3% των συμμετεχόντων ανήκει στην κατηγορία απόφοιτοι ΑΕΙ και υπερτερεί των υπολοίπων κατηγοριών.

Λαμβάνοντας τα προαναφερθέντα υπόψη ότι δηλαδή τόσο το φύλο, όσο και η ηλικία αλλά και το μορφωτικό επίπεδο των ερωτώμενων δεν φάνηκε ουσιαστικά να επηρεάζουν τις απαντήσεις τους, αλλά και το γεγονός ότι δεν υπάρχει κάποιος θεωρητικός

λόγος που να υποστηρίζει την σημαντικότητα αυτών των ευρημάτων στην περαιτέρω ανάλυση, προχωρήσαμε στον έλεγχο των υποθέσεων της παρούσας εργασίας.

Στη συνέχεια πραγματοποιήθηκε ο στατιστικός έλεγχος που αφορούσε στις κύριες υποθέσεις τις παρούσας έρευνας. Τα δεδομένα υποβλήθηκαν σε μονομεταβλητή ανάλυση διακύμανσης (one-way ANOVA) και η οποία υπέδειξε μια σημαντική κύρια επίδραση της μεταβλητής της κανονιστικότητας. Πιο συγκεκριμένα, αναφορικά με την πρώτη υπόθεση της παρούσας έρευνας, έγινε προσπάθεια να διαπιστωθεί κατά πόσο η κάθε μια διάσταση¹⁰ της συναισθηματικής νοημοσύνης εμφανίζει κανονιστικότητα. Σύμφωνα λοιπόν με τις αναλύσεις προέκυψαν τα ακόλουθα αποτελέσματα (βλ. πίνακας 1).

Πιο συγκεκριμένα, όσον αφορά στις διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης, προέκυψε επίδραση της κανονιστικότητας. Μάλιστα, φάνηκε πως υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στην κανονιστική συνθήκη (normative) έναντι της αντι-κανονιστικής (counter –normative) (M=3,045 και M=2,225 αντίστοιχα) αναφορικά με την διάσταση της διαχείρισης των διαπροσωπικών σχέσεων, (M=3,204 και M=2,303 αντίστοιχα) αναφορικά με την διάσταση της κοινωνικής συνείδησης, όπως και αναφορικά με την διάσταση του αυτοελέγχου (M=3,088 και M=2,313 αντίστοιχα) και τέλος αναφορικά με την διάσταση της αυτοσυνείδησης (M=3,213 και M=2,552).

Επιπλέον, παρατηρήθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στην μη κανονιστική (none) συνθήκη και την αντι-κανονιστική συνθήκη όσον αφορά στην διάσταση της διαχείρισης των διαπροσωπικών σχέσεων (M=2,951 και M=2,225 αντίστοιχα), αναφορικά με την διάσταση της κοινωνικής συνείδησης (M=3,164 και M=2,303 αντίστοιχα), αναφορικά με την διάσταση του αυτοελέγχου (M=3,032 και M=2,313 αντίστοιχα) και τέλος σε σχέση με την διάσταση της αυτοσυνείδησης (M=3,141 και M=2,552).

¹⁰ οι τέσσερις αυτές διαστάσεις είναι: 1) αυτοσυνείδηση (self awareness SELFAW) 2) κοινωνική συνείδηση (social awareness SOCAW) 3) αυτοέλεγχος (self management SELFM) 4) διαχείριση διαπροσωπικών σχέσεων (relationship management RM)

Πίνακας 1. Έλεγχος επίδρασης της κανονιστικότητας στις διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης

Διαστάσεις συναισθηματικής νοημοσύνης	Πειραματικές συνθήκες	Μ.Ο απαντήσεων	Τοπική Απόκλιση	F (2,147)	P
Διαχείριση διαπροσωπικών σχέσεων (RM)	Κανονιστική (normative)	3,045	0,334	58,151	0,000
	Αντι-κανονιστική (counter normative)	2,225	0,573		
	Ουδέτερη (none)	2,951	0,299		
Κοινωνική Συνείδηση (SOCAW)	Κανονιστική (normative)	3,204	0,385	48,608	0,000
	Αντι-κανονιστική (counter normative)	2,303	0,726		
	Ουδέτερη (none)	3,164	0,327		
Αυτοέλεγχος (SELFM)	Κανονιστική (normative)	3,088	0,339	45,143	0,000
	Αντι-κανονιστική (counter normative)	2,313	0,651		
	Ουδέτερη (none)	3,032	0,256		
Αυτοσυνείδηση (SELFAW)	Κανονιστική (normative)	3,213	0,287	36,132	0,000
	Αντι-κανονιστική (counter normative)	2,552	0,619		
	Ουδέτερη (none)	3,141	0,292		

Αντίθετα, η κύρια επίδραση του κύρους στις διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης δεν ήταν στατιστικά σημαντική (βλ. πίνακας 2). Πιο αναλυτικά, στα πλαίσια της μονομεταβλητής ανάλυσης διακύμανσης (one-way ANOVA), αυτό που διαπιστώθηκε από τον έλεγχο των πολλαπλών συγκρίσεων (multiple comparisons), ήταν πως προέκυψε στατιστικά σημαντική διαφορά στην απλή συνθήκη (δηλαδή άνευ κύρους) ($M=2,951$) έναντι της συνθήκης υψηλού κύρους ($M=2,585$) για την διάσταση της διαχείρισης των διαπροσωπικών σχέσεων, στην απλή συνθήκη ($M=3,163$) έναντι της συνθήκης υψηλού κύρους ($M=2,661$) για την διάσταση της κοινωνικής συνείδησης, στην απλή συνθήκη ($M=3,031$) έναντι της συνθήκης υψηλού κύρους ($M=2,656$) για την διάσταση του αυτοελέγχου και τέλος στην απλή συνθήκη ($M=3,140$) έναντι της συνθήκης υψηλού κύρους ($M=2,811$) για την διάσταση της αυτοσυνείδησης.

Πίνακας 2. Έλεγχος επίδρασης του κύρους στις διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης.

Διαστάσεις συναισθηματικής νοημοσύνης	Πειραματικές συνθήκες	Μ.Ο απαντήσεων	Τυπική Απόκλιση	F (2,147)	P
Διαχείριση διαπροσωπικών σχέσεων (RM)	υψηλό κύρος	2,585	0,636	4,094	0,019
	χαμηλό κύρος	2,684	0,609		
	Ουδέτερο (none)	2,951	0,299		
Κοινωνική Συνείδηση (SOCAW)	υψηλό κύρος	2,661	0,755	5,615	0,004
	χαμηλό κύρος	2,845	0,707		
	Ουδέτερο (none)	3,163	0,327		
Αυτοέλεγχος (SELFM)	υψηλό κύρος	2,656	0,664	4,096	0,019
	χαμηλό κύρος	2,744	0,631		
	Ουδέτερο (none)	3,031	0,255		
Αυτοσυνείδηση (SELFAW)	υψηλό κύρος	2,811	0,602	3,831	0,024
	χαμηλό κύρος	2,953	0,561		
	Ουδέτερο (none)	3,140	0,291		

Όσον αφορά στην αλληλεπίδραση των δυο ανεξάρτητων μεταβλητών (κανονιστικότητα και κύρος) δεν ήταν στατιστικά σημαντική σε καμία από τις διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης (βλ. πίνακα 3). Σύμφωνα λοιπόν με τον παρακάτω πίνακα, φάνηκε πως και οι τέσσερις διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης επηρεάστηκαν μόνο από την κανονιστικότητα των οδηγιών, ενώ αντιθέτως το κύρος δεν φάνηκε να τις επηρεάζει. Τέλος, δεν προέκυψε κάποια αλληλεπίδραση μεταξύ των δύο ανεξάρτητων μεταβλητών, δηλαδή του κύρους και της κανονιστικότητας.

Πίνακες 3. Έλεγχος της αλληλεπίδρασης της κανονιστικότητας και του κύρους ως προς την συναισθηματική νοημοσύνη

Διαστάσεις συναισθηματικής νοημοσύνης	ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ				ΑΝΤΙ-ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ				ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΟ ΤΗΤΑ		ΚΥΡΟΣ		ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΟ ΤΗΤΑ*ΚΥΡΟΣ	
	ΥΨΗΛΟ ΚΥΡΟΣ		ΧΑΜΗΛΟ ΚΥΡΟΣ		ΥΨΗΛΟ ΚΥΡΟΣ		ΧΑΜΗΛΟ ΚΥΡΟΣ		F (1,116)	P	F (1,116)	P	F (1,116)	P
	M.O	ΤΥΠΙΚΗ ΑΠΟΚΛΙΣΗ	M.O	ΤΥΠΙΚΗ ΑΠΟΚΛΙΣΗ	M.O	ΤΥΠΙΚΗ ΑΠΟΚΛΙΣΗ	M.O	ΤΥΠΙΚΗ ΑΠΟΚΛΙΣΗ						
Διαχείριση διαπροσωπικών σχέσεων (RM)	2,988	0,315	3,101	0,347	2,181	0,623	2,268	0,525	97,287	0,000	1,338	0,250	0,024	0,878
Κοινωνική Συνείδηση (SOCAW)	3,136	0,384	3,272	0,380	2,186	0,738	2,419	0,706	72,927	0,000	3,063	0,083	0,212	0,646
Αυτοέλεγχος (SELFM)	3,069	0,310	3,106	0,369	2,242	0,668	2,382	0,635	66,533	0,000	0,859	0,356	0,294	0,588
Αυτοσυνείδηση (SELFAW)	3,155	0,270	3,270	0,297	2,466	0,647	2,637	0,587	56,690	0,000	2,637	0,107	0,100	0,752

2^η ΜΕΛΕΤΗ

Το δεύτερο αυτό μέρος της έρευνας πραγματοποιήθηκε προκειμένου να ελεγχθεί post hoc το κατά πόσο έχει γίνει σωστά αντιληπτός ο χειρισμός της μεταβλητής του κύρους σε υψηλό και χαμηλό της πρώτης μελέτης από την πλευρά των ερωτώμενων.

ΜΕΘΟΔΟΣ

Συμμετέχοντες

Ο τελικός αριθμός των συμμετεχόντων¹¹ (11 άνδρες και 16 γυναίκες) ήταν 27, όλοι τους εργαζόμενοι ηλικίας 18 με 39. Το μεγαλύτερο ποσοστό εξ αυτών (44,4%) ήταν απόφοιτοι ΑΕΙ ηλικίας κυρίως 18-24. Ακολουθούν με μικρότερο ποσοστό απόφοιτοι ΤΕΙ (7,4%), οι απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και οι απόφοιτοι ΙΕΚ με ποσοστό 18,5%, οι κάτοχοι τίτλων μεταπτυχιακών σπουδών (11,1%). Αναφορικά με τις ηλικιακές ομάδες των συμμετεχόντων, το μεγαλύτερο ποσοστό εξ αυτών (51,9%) υπάγονταν στην ομάδα των 18-24, το 29,6% των συμμετεχόντων ανήκε στην ομάδα των 25-29, ακολούθησε η ομάδα των 30-34 με 14,8% και τέλος το μικρότερο ποσοστό το εμφάνισε η ομάδα των 35-39 με 3,7%.

Υλικό

Αποσκοπώντας λοιπόν στην εξακρίβωση του κατά πόσο έγινε αντιληπτή η διαφοροποίηση του κύρους σε υψηλό και χαμηλό, κατασκευάστηκε ένα ερωτηματολόγιο (βλ. παράρτημα στο τέλος) στο οποίο αρχικώς οι συμμετέχοντες έπρεπε να διαβάσουν πριν απαντήσουν στις ερωτήσεις, ένα απόσπασμα από μια αγγελία. Για τον σκοπό αυτό χρησιμοποιήθηκαν οι αγγελίες για το υψηλό και χαμηλό κύρος της πρώτης έρευνας. Μέσω της εν λόγω «αγγελίας» δώθηκε η ευκαιρία για διαφοροποίηση του κύρους σε υψηλό και χαμηλό.

Επιπρόσθετα, το εν λόγω ερωτηματολόγιο αποτελείτο από 10 ερωτήσεις με 7βάθμια κλίμακα Likert (1= καθόλου και 7 = πάρα πολύ). Οι συγκεκριμένες ερωτήσεις επιλέχθηκαν επειδή ακριβώς εκτιμήθηκε πως αυτές καλύπτουν τις βασικότερες δεξιότητες και ικανότητες που βάσει των τριών θεωριών (Mayer & Salovey, Bar – On και Goleman) αποτελούν κομμάτι της συναισθηματικής νοημοσύνης, όπως για παράδειγμα είναι η ερώτηση 5 «Ικανότητα διαχείρισης των συναισθημάτων του/της στις διαπροσωπικές του/της σχέσεις» και αναφέρεται στην διάσταση της διαχείρισης των διαπροσωπικών σχέσεων (RM), η ερώτηση 3 «Δυνατότητα για αυτοσυγκράτηση» που αφορά στην διάσταση του αυτοελέγχου (SELFM), η ερώτηση 4 «Επίγνωση των συναισθημάτων των

¹¹ Ο αρχικώς αριθμός των συμμετεχόντων ήταν 30, αλλά επειδή υπήρξαν σε τρεις περιπτώσεις ακραίες τιμές στις απαντήσεις των συμμετεχόντων, αυτές εξαιρέθηκαν από την φάση αυτή του post hoc ελέγχου.

άλλων» και αναφέρεται στην διάσταση της κοινωνικής συνείδησης (SOCAW), η ερώτηση 9 «Ρεαλιστική εκτίμηση των ικανοτήτων του/της» και αφορά στην διάσταση της αυτοσυνείδησης (SELFAW) κτλ. Τέλος, ο λόγος αξιοποίησης και των τριών μοντέλων έγινε για λόγους πληρότητας σε θεωρητικό επίπεδο:

Αναλυτικότερα οι ερωτήσεις¹² που αποτέλεσαν το σχετικό ερωτηματολόγιο υπήρξαν οι παρακάτω:

- Κατανόηση των συναισθημάτων του/της
- Ακριβής έκφραση των συναισθημάτων του/της
- Δυνατότητα για αυτοσυγκράτηση
- Επίγνωση των συναισθημάτων των άλλων
- Ικανότητα διαχείρισης των συναισθημάτων του/της στις διαπροσωπικές του/της σχέσεις
- Ικανότητα διαχείρισης των απαιτήσεων του περιβάλλοντος
- Ικανότητα αξιοποίησης των συναισθημάτων με σκοπό την ευκολότερη επίτευξη των στόχων του/της
- Ικανότητα να θέτει σε προτεραιότητα τις σκέψεις του/της
- Ρεαλιστική εκτίμηση των ικανοτήτων του/της

Παράλληλα, η ουσιαστική ερώτηση που θα έδινε απαντήσεις αναφορικά με το κατά πόσο έγινε αντιληπτή από τους ερωτώμενους η εν λόγω διαφοροποίηση ήταν η τελευταία:

- Κατά πόσο κάποιος/α που εργάζεται στην παραπάνω θέση εργασίας έχει υψηλή θέση στην κοινωνία (1= δεν έχει, 7= έχει πολύ)

Πειραματικός σχεδιασμός

Ο χειρισμός των μεταβλητών ήταν μεταξύ υποκειμένων και η ανεξάρτητη μεταβλητή υπήρξε το κύρος με δύο τιμές α) υψηλό και β) χαμηλό. Η δε εξαρτημένη μεταβλητή ήταν το σκορ των απαντήσεων που έδωσε ο εκάστοτε συμμετέχων στο ερωτηματολόγιο αυτό.

Πειραματική διαδικασία

Όσον αφορά στην διαδικασία που ακολουθήθηκε, ζητήθηκε από τους 30 συμμετέχοντες να απαντήσουν σ'ένα ερωτηματολόγιο αφού πρώτα διάβαζαν ένα μικρό απόσπασμα αγγελίας¹³ που αφορούσε είτε σε θέση ανώτερου στελέχους για το οικονομικό τμήμα είτε σε θέση υπαλλήλου στο οικονομικό τμήμα. Οι απαντήσεις τους ήταν προσωπικές και δεν τους ανακοινώθηκε κανένας χρονικός περιορισμός σχετικά με την διάρκεια συμπλήρωσης του εν λόγω ερωτηματολογίου.

¹² Πέρα από τον βασικό σκοπό του ερωτηματολογίου, αξιοποιώντας τις συγκεκριμένες ερωτήσεις που αφορούσαν στις διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης, μπορεί ενδεχομένως να δωθεί ξανά μια εικόνα για το πως «λειτουργεί» το κύρος (με τις αντίστοιχες διαφοροποιήσεις του) στα πλαίσια της.

¹³ Τονίζουμε το γεγονός πως η αγγελία της πρώτης και της δεύτερης μελέτης ήταν ίδια.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 2^{ης} ΜΕΛΕΤΗΣ

Αρχικά, για να αποφευχθεί το ενδεχόμενο παρεμβολής των δημογραφικών στοιχείων των συμμετεχόντων στην έρευνα πραγματοποιήθηκαν αναλύσεις, σύμφωνα με τις οποίες τόσο το φύλο, όσο και η ηλικία αλλά και το μορφωτικό επίπεδο των ερωτώμενων δεν φάνηκε να επηρεάζουν τα αποτελέσματα.

Στη συνέχεια, έγινε έλεγχος t-test (έλεγχος ανεξάρτητων δειγμάτων - independent sample T-test) (Κατσιλής, 1998) για να διαπιστωθεί εάν η διαφοροποίηση του κύρους έγινε αντιληπτή από τους συμμετέχοντες.

Πίνακας 1α. Σύγκριση μέσων όρων για την ερώτηση που αφορούσε στον έλεγχο της σωστής πρόσληψης του χειρισμού της μεταβλητής του κύρους σε υψηλό και χαμηλό

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	ΥΨΗΛΟ ΚΥΡΟΣ		ΧΑΜΗΛΟ ΚΥΡΟΣ		T (25)	P
	Μ.Ο απαντήσεων	Τυπική Απόκλιση	Μ.Ο απαντήσεων	Τυπική Απόκλιση		
ΚΑΤΑ ΠΟΣΟ Ο ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΣ ΣΤΗΝ ΠΑΡΑΠΑΝΩ ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΧΕΙ ΥΨΗΛΗ ΘΕΣΗ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ	4,92	1,89	3,43	0,85	2,681	0,013

Σύμφωνα με τον παραπάνω πίνακα αναφορικά με την βασική μας ερώτηση (ερώτηση 10) που αφορούσε στο κατά πόσο έχει γίνει αντιληπτή η διαφοροποίηση του κύρους σε υψηλό και χαμηλό, προέκυψε στατιστικά σημαντική διαφορά [$t(25) = 2,681$, $p < 0,05$] και κατά συνέπεια φάνηκε πως έχει γίνει σωστή πρόσληψη του χειρισμού της συγκεκριμένης μεταβλητής από τους ερωτώμενους.

Πίνακας 1β. Σύγκριση μέσων όρων ανά ερώτηση του υπόλοιπου ερωτηματολογίου της post hoc μελέτης.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	ΥΨΗΛΟ ΚΥΡΟΣ		ΧΑΜΗΛΟ ΚΥΡΟΣ		T (25)	P
	Μ.Ο απαντήσεων	Τυπική Απόκλιση	Μ.Ο απαντήσεων	Τυπική Απόκλιση		
ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΩΝ	5,31	1,55	4,57	1,87	1,110	0,278
ΑΚΡΙΒΗΣ ΕΚΦΡΑΣΗ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΩΝ	5,15	1,91	4,29	1,73	1,240	0,226
ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΑΥΤΟΣΥΓΚΡΑΤΗΣΗ	6,54	0,52	5,43	1,45	2,602	0,015
ΕΠΙΓΝΩΣΗ ΤΩΝ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΑΛΛΩΝ	5,46	1,51	4,64	1,82	1,266	0,217
ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΩΝ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΩΝ ΣΤΙΣ ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ	5,62	1,45	4,57	1,55	1,803	0,083
ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΤΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ	6,46	0,66	5,64	1,34	1,993	0,057
ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΩΝ ΜΕ ΣΚΟΠΟ ΤΗ ΕΥΚΟΛΟΤΕΡΗ ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΣΤΟΧΩΝ	6,08	0,64	5,21	1,53	1,885	0,071
ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΝΑ ΘΕΤΕΙ ΣΕ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ ΤΙΣ ΣΚΕΨΕΙΣ	6,38	0,96	5,07	1,33	2,923	0,007
ΡΕΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΤΩΝ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ	6,08	0,96	5,21	1,53	1,787	0,086

Παράλληλα, αναφορικά με τις υπόλοιπες ερωτήσεις, αυτές προέκυψαν όπως ήδη έχει προαναφερθεί, από τις διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης βάσει των τριών μοντέλων που προτάθηκαν από τους Mayer & Salovey, Bar – On και Goleman και εντάχθηκαν με σκοπό, συν τοις άλλοις, να ελεγθεί εκ νέου κατά πόσο είναι σε θέση το κύρος (με τις αντίστοιχες διαφοροποιήσεις του) να επηρεάσει τις διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα φάνηκε ότι σε ορισμένες ερωτήσεις (πχ. ερώτηση 3 και 8) προέκυψε στατιστικά σημαντική διαφορά [$t(25) = 2,602$, $p < 0,05$ και $t(25) = 2,923$, $p < 0,05$ αντίστοιχα] ενώ πάλι σε άλλες δεν προέκυψε κάτι ανάλογο, όπως στην ερώτηση 1, 2, και 4.

ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Στόχος της παρούσας έρευνας υπήρξε η προσπάθεια να ελεγχθεί το κατά πόσο η συναισθηματική νοημοσύνη είναι δυνατόν να εμφανίζει κανονιστικό χαρακτήρα. Παράλληλα, θελήσαμε να μελετήσουμε την θέση του κύρους από τη μια σε σχέση με την συναισθηματική νοημοσύνη και από την άλλη σε συνδυασμό με την κανονιστικότητα της συμπεριφοράς (ή διαφορετικά την αλληλεπίδραση κύρους και κανονιστικότητας) πάλι στα πλαίσια της συναισθηματικής νοημοσύνης.

Οι αντίστοιχες υποθέσεις που διαμορφώθηκαν αναφορικά με την κανονιστικότητα ήταν πως σε συνθήκη κανονιστικής συμπεριφοράς (δηλαδή όταν κλήθηκαν οι συμμετέχοντες να «παρουσιάσουν» τον εαυτό τους με τέτοιο τρόπο ώστε να προσληφθούν στην θέση εργασίας που περιγραφόταν στο απόσπασμα αγγελίας πριν από το ερωτηματολόγιο προς συμπλήρωση) αναμένεται ότι το επίπεδο της συναισθηματικής νοημοσύνης θα είναι πιο υψηλό απ' ό,τι σε συνθήκη αντι-κανονιστικής συμπεριφοράς (counter-normative: δηλαδή, η περίπτωση που οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να «παρουσιάσουν» τον εαυτό τους με τέτοιο τρόπο ώστε να μην προσληφθούν στην θέση εργασίας που περιγραφόταν στο απόσπασμα αγγελίας πριν από το ερωτηματολόγιο προς συμπλήρωση).

Από την άλλη, αναφορικά με το κύρος, υποθέσαμε πως σε συνθήκη υψηλού κύρους (οι συμμετέχοντες διάβαζαν ένα απόσπασμα αγγελίας που αφορούσε στην θέση του ανώτερου στελέχους για το οικονομικό τμήμα) αναμένεται ότι το επίπεδο της συναισθηματικής νοημοσύνης θα είναι υψηλότερο απ' ό,τι σε συνθήκη χαμηλού κύρους (οι συμμετέχοντες διάβαζαν ένα απόσπασμα αγγελίας που αφορούσε στην θέση του υπαλλήλου για το οικονομικό τμήμα).

Τέλος, στα πλαίσια της αλληλεπίδρασης κανονιστικότητας και κύρους, υποθέσαμε πως σε συνθήκη υψηλού κύρους και κανονιστικής συμπεριφοράς αναμένεται υψηλότερο επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης απ' ό,τι σε συνθήκη υψηλού κύρους και αντι-κανονιστικής (counter normative) συμπεριφοράς. Και αντιστρόφως, θεωρήσαμε πως σε συνθήκη χαμηλού κύρους και κανονιστικής συμπεριφοράς αναμένεται υψηλότερο επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης απ' ό,τι σε συνθήκη χαμηλού κύρους και αντι-κανονιστικής συμπεριφοράς.

Τα αποτελέσματα έδειξαν μερική επιβεβαίωση των υποθέσεων που διατυπώθηκαν. Όσον αφορά στην πρώτη υπόθεση, επιβεβαιώθηκε ο κανονιστικός χαρακτήρας της συναισθηματικής νοημοσύνης και όλες οι διαστίσεις της φάνηκε να «ενεργοποιούνται»

κανονιστικά. Δηλαδή ανάλογα με την περίσταση-συνθήκη, οι συμμετέχοντες έμπαιναν στην διαδικασία είτε να αυξήσουν το επίπεδο της συναισθηματικής «νοημοσύνης» είτε να το μειώσουν ώστε είτε να «προσληφθούν» είτε να μην «προσληφθούν» στις θέσεις εργασίας που διάβαζαν στα εκάστοτε αποσπάσματα αγγελιών. Επομένως τίθεται το ερώτημα κατά πόσο, δηλαδή, μπορεί κανείς να μιλήσει για νοημοσύνη σε αυτές τις περιπτώσεις. Ίσως θα ήταν προτιμότερο να γίνεται λόγος για διαδικασία ή ικανότητα διαχείρισης των συναισθημάτων και όχι τόσο για νοημοσύνη.

Αναφορικά με το κύρος, στα πλαίσια της πρώτης μελέτης, αυτό που προέκυψε ήταν πως το κύρος δεν επηρέασε τις διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης αλλά επίσης δεν φάνηκε να αλληλεπιδρά με την κανονιστικότητα. Αναφορικά με αυτό το εύρημα, αυτό έρχεται να επικυρωθεί από τα αποτελέσματα που προέκυψαν στον post hoc έλεγχο¹⁴ της εγχειρηματοποίησης της μεταβλητής του κύρους όπου ανεξαρτήτως διαφοροποίησης του κύρους δόθηκαν αρκετά «θετικές απαντήσεις» από τους συμμετέχοντες.

Πιο αναλυτικά στα πλαίσια του post hoc ελέγχου, αυτό που παρατηρήθηκε ήταν πως οι απαντήσεις στις κυρίως ερωτήσεις συναισθηματικής νοημοσύνης («Κατανόηση των συναισθημάτων του/της» «Επίγνωση των συναισθημάτων των άλλων», «Ακριβής έκφραση των συναισθημάτων του/της») δεν διαφοροποιήθηκαν είτε επρόκειτο για την συνθήκη του χαμηλού είτε του υψηλού κύρους. Ωστόσο, στην κυρίως ερώτηση που αφορούσε στο κατά πόσο έχει γίνει αντιληπτή η διάκριση του κύρους σε υψηλό και χαμηλό προέκυψε στατιστικά σημαντική διαφορά, υποδεικνύοντας έτσι ότι έχει γίνει σωστή πρόσληψη του χειρισμού της μεταβλητής του κύρους από τους συμμετέχοντες.

Από την άλλη, το γεγονός πως το κύρος δεν επηρέασε τις διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης και πως, όπως φάνηκε, τα άτομα όταν αυτοπαρουσιάζονται (στην προκείμενη περίπτωση οι συμμετέχοντες της ομάδας ελέγχου) τείνουν να δίνουν μια εικόνα συναισθηματικά πιο υψηλή (ή διαφορετικά μια «καλύτερη» εικόνα του εαυτού τους) απ' ό,τι σε περίπτωση που παρουσιάζουν τον εαυτό τους ως υποψήφιοι για μια υψηλή θέση (οι συμμετέχοντες της ομάδας των κανονιστικών οδηγιών και του υψηλού κύρους) υποδηλώνει πως η έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης είναι σε θέση να «υπερκαλύψει» ή να επισκιάσει το κύρος σε ένα τέτοιο πλαίσιο.

Κάτι τέτοιο όμως, έρχεται σε αντίθεση με τις έρευνες οι οποίες υπογραμμίζουν την συσχέτιση και την αλληλεξάρτηση του υψηλού κύρους και της συναισθηματικής «νοημοσύνης», ιδίως δε της υψηλής συναισθηματικής «νοημοσύνης» (Chastukhina, 2000, Goleman, 2000, Chen et al., 1998 κ.α).

¹⁴ Στόχος της δεύτερης μελέτης υπήρξε ο έλεγχος της σωστής πρόσληψης του χειρισμού της μεταβλητής του κύρους σε υψηλό και χαμηλό από την πλευρά των συμμετεχόντων.

Βέβαια, τα προαναφερθέντα ευρήματα αναφορικά με το κύρος και την μη αλληλεπίδρασή του με την κανονιστικότητα έρχονται σε αντίθεση με έρευνες που μελετούν νόρμες ή διαφορετικά αξίες κανονιστικού τύπου. Πιο συγκεκριμένα, οι έρευνες που αφορούν στον κανόνα της εσωτερικότητας έχουν υποδείξει μια συνάφεια μεταξύ κύρους και της εν λόγω νόρμας αφού, σύμφωνα πάντα με τις μελέτες αυτές, οι έχοντες θέσεις υψηλού κύρους κάνουν σε μεγαλύτερο ποσοστό «χρήση» του κανόνα εσωτερικότητας απ' ότι άτομα τα οποία δεν βρίσκονται σε ανάλογα πόστα (Pansu, 1997).

Ωστόσο, μια επαναπροσέγγιση του φαινομένου που παρατηρήθηκε (δηλαδή του κανονιστικού χαρακτήρα της συναισθηματικής «νοημοσύνης») θα μπορούσε να γίνει χρησιμοποιώντας, αυτή τη φορά, το παράδειγμα των κριτών (judge paradigm) μιας και σε πρόσφατη έρευνά τους οι Beauvois και Dubois (2001) αναρωτιούνται σχετικά με την λειτουργικότητα και την δυνατότητα του παραδείγματος της αυτοπαρουσίασης (self-presentation paradigm) να «εντοπίζει» νόρμες.

Τέλος, θα ήταν ίσως ενδιαφέρον να φανεί με ποιο τρόπο η συναισθηματική «νοημοσύνη» αφού πια έχει υποδειχτεί ο κανονιστικός της χαρακτήρας, λειτουργεί σε συνδυασμό με άλλες κανονιστικού τύπου αξίες, όπως για παράδειγμα είναι ο κανόνας της εσωτερικότητας. Δηλαδή, θα ήταν ενδιαφέρον να φανεί, για παράδειγμα, σε ποιες διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης φορτίζει περισσότερο ο κανόνας της εσωτερικότητας αλλά και γενικότερα εάν υπάρχει κάποια συνάφεια μεταξύ αυτών των δυο εννοιών.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Beauvois, J.L., Gilbert, D., Pansu, P., Abdelaoui, S. (1998). Internality attribution and intergroup relations. *European Journal of Social Psychology*, **28**, 123-140
- Beauvois, J.L. & Dubois, N. (2001). Normativity and self presentation. *Journal of Managerial Psychology*, **16 (7)**, 490-508
- Boyatzis, R. & Sala, F. (2004). Assessing Emotional Intelligence Competencies. To appear in Glenn Geher (ed), *The Measurement of Emotional Intelligence*. Hauppauge, NY: Nova Science Publishers
- Chastukhina, N. (2002). On the Role of Emotional Intelligence in Organizations. Paper presented at the Organizational Systems Research Association Conference, St Louis, MO
- Chen, W., Jacobs, R. & Spencer, L.M. (1998). Calculating the competencies of stars. *Working with Emotional Intelligence*. NY: Bantam Books
- Cherniss, C. (2000). Emotional Intelligence: What it is and Why it Matters. Paper presented at the *Annual Meeting of the Society for Industrial and Organizational Psychology*, New Orleans, LA, στην ηλεκτρονική διεύθυνση www.eiconsortium.org.
- Cooper, R. K. (1997). Applying emotional intelligence in the workplace. *Training and Development*, **51**,31-33
- Damasio, A. (1999). *The feeling of what happens: body and emotion in the making of consciousness*. New York: Harcourt Brace & Company
- Deschamps, J.C. (1997). Attribution or Explanation in Everyday Life. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, **6 (1)**,7-24
- Dubois, N. (1997). Scales and Questionnaires Measuring Internal vs. External Causal Explanations in Organizational Contexts. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, **6 (1)**, 25-35
- Dubois, N. & Beauvois, J.L. (2002). Evaluation et connaissance evaluative. *New Review of Social Psychology*, **1**, 1-25
- Dubois, N. & Beauvois, J.L. (2005). Normativeness and individualism. *European Journal of Social Psychology*, **35**, 123-146
- Ferres, N. & Connel, J. (2004). Emotional intelligence in leaders: an antidote for cynicism towards change? *Strategic Change*, **13**, 61-67
- Fineman, S. (2000). *Emotion in Organizations*. London: SAGE Publications

- Furnham, A. (2003). Belief in a just world: research over the past decade. *Personality and Individual Differences*, **34**, 795-817
- Gardner, L., Stough, C. (2002). Examining the relationship between leadership and emotional intelligence in senior level managers. *Leadership & Organization Development Journal*, **23/2**, 68-78
- Goleman, D. (2002). Leadership that get results. *Harvard Business Review*, **2 (March – April)**, 78-90
- Hein, S. (2004). Emotional Intelligence Tests, στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://eqi.org>
- Hein, S. (2004). Definition and History of Emotional Intelligence, στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://eqi.org>
- Jordan, P. (2004). Dealing with organizational change: Can emotional Intelligence enhance organizational learning? *International Journal of Organizational Behaviour*, **8**, 456-471
- Kalat, J. W. (1998). *Βιολογική Ψυχολογία* (Β' τόμος). Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην
- Κατσιλής, Ι.Μ. (1998). *Οι Μικροϋπολογιστές στις κοινωνικές επιστήμες: Επιστημονική εμπειρική έρευνα και στατιστικές αναλύσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Gutenberg
- Καφετζόπουλος, Ε. (1995). *Εγκέφαλος, συνείδηση και συμπεριφορά*. Αθήνα: Εκδόσεις Εξάντας
- Kemper, C. (1999). EQ vs. IQ – emotional intelligence, intelligence quotient. *Communication Word*, **10**, στην ηλεκτρονική διεύθυνση www.findarticles.com
- Klemp, G. (2005). Emotional Intelligence and Leadership: What really matters, στην ηλεκτρονική διεύθυνση www.cambriaconsulting.com
- Louche, C. & Talhouk, A. (1997). Introduction: Explanations in Organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, **6 (1)**, 1-5
- Pansu, P. (1997). The Norm of Internality in an Organizational Context. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, **6 (1)**, 37-58
- Pansu, P. & Gilibert, D. (2002). Effect of Causal Explanations on Work-related Judgments. *Applied Psychology*, **51(4)**, 505-526
- Plotkin, H. (1996). *Η Φύση της Γνώσης: Προσαρμογές, ένστικτα και η εξέλιξη της νοημοσύνης*. Αθήνα: Εκδόσεις Κάτοπτρο
- Sjoberg, L. & Littorin, P. (2003). Emotional Intelligence, personality and sales performance. SSE/EFI Working Paper Series in *Business Administration*, **8**, 1-24, στην ηλεκτρονική διεύθυνση www.eiconsortium.org.

- Strongman, K.T. (1996). *The Psychology of Emotion*. (4th edition). Chichester: John Wiley&Sons
- Teng, Fatt, J. (2002). Emotional Intelligence: For Human Resources Managers. *Management Research News*, **25**, 57-74
- Watkin, C. (2000). Developing emotional intelligence. *International Journal of Selection and Assessment*, **2** , 89-92,
- Zeidner, M., Matthews, G. & Roberts, R. (2004). Emotional Intelligence in the Workplace: A critical review. *Applied Psychology: An International Review*, **53(3)**, 371-399

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΑ 1^{ης} ΜΕΛΕΤΗΣ

Συνθήκη Ελέγχου

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ

ΟΔΗΓΙΕΣ

Στα πλαίσια μιας έρευνας που υλοποιείται από το μεταπτυχιακό πρόγραμμα της «Οργανωτικής και Οικονομικής Ψυχολογίας», σας ζητάμε να συμπληρώσετε το ακόλουθο ερωτηματολόγιο. Στην αρχή καλείστε να απαντήσετε σε ερωτήσεις που αφορούν σε δημογραφικά στοιχεία (ηλικία, φύλο κλπ) και στη συνέχεια σας παρέχεται μία λίστα από συμπεριφορές που αναφέρονται στον τρόπο με τον οποίο αντιλαμβάνεστε και αντιμετωπίζετε τα πράγματα που συμβαίνουν στον εσωτερικό και εξωτερικό σας κόσμο, καθώς και σε κάποιες εντυπώσεις που διαθέτετε σχετικά με τον εαυτό σας. Δεν υπάρχουν «σωστές» ή «λάθος» απαντήσεις, διότι καθένας από εμάς αποτελεί μία ξεχωριστή οντότητα.

Το μόνο που έχετε να κάνετε είναι να επιλέξετε μία από τις τέσσερις απαντήσεις, που εκφράζει και περιγράφει περισσότερο τη δική σας σκέψη και συμπεριφορά.

Προσοχή

- Δώστε απαντήσεις που ισχύουν για σας. Απαντήστε με ειλικρίνεια
- Απαντήστε σε όλες τις ερωτήσεις

Φύλο: Άνδρας Γυναίκα

Ηλικία :

Μορφωτικό επίπεδο : Λύκειο

ΙΕΚ Τμήμα:.....

ΤΕΙ Τμήμα:.....

ΑΕΙ Τμήμα:.....

Μεταπτυχιακό Τμήμα:.....

α/α	ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
1.	Οργανώνω δραστηριότητες που οι άλλοι βρίσκουν ελκυστικές	1	2	3	4
2.	Φέρνω εις πέρας αυτά για τα οποία δεσμεύομαι.	1	2	3	4
3.	Παρουσιάζω τον εαυτό μου με σιγουριά και χωρίς δισταγμούς.	1	2	3	4
4.	Κατανοώ με ακρίβεια την διάθεση του άλλου και τα μη λεκτικά μηνύματα που στέλνει.	1	2	3	4
5.	Αναμένω την εμφάνιση εμποδίων κατά την επίτευξη ενός στόχου.	1	2	3	4
6.	Διατηρώ σχέσεις συνεργασίας στον εργασιακό χώρο.	1	2	3	4
7.	Προσανατολίζομαι στην ικανοποίηση των πελατών και των άλλων γενικότερα	1	2	3	4
8.	Έχω αίσθηση του χιούμορ σε ό,τι με αφορά	1	2	3	4
9.	Διευκολύνω την αλλαγή απομακρύνοντας τα εμπόδια .	1	2	3	4
10.	Αντιλαμβάνομαι την «πολιτική» που διαπνέει το εργασιακό περιβάλλον.	1	2	3	4
11.	Φέρνω τις διαφωνίες στο προσκήνιο.	1	2	3	4
12.	Παίρνω ρίσκο αφού πρώτα υπολογίσω καλά το όφελος και το κόστος.	1	2	3	4
13.	Κάνω αισθητή την παρουσία μου σε μια ομάδα εργασίας.	1	2	3	4
14.	Έχω επίγνωση των ικανοτήτων και των αδυναμιών μου.	1	2	3	4
15.	Είμαι υπέρ της δράσης παρά της αναμονής	1	2	3	4
16.	Αναγνωρίζω τι αισθάνομαι και για ποιο λόγο.	1	2	3	4
17.	Δεν προσποιούμαι για το τι είδος άνθρωπος είμαι	1	2	3	4
18.	Αντιλαμβάνομαι την σχέση ανάμεσα σε αυτά που σκέφτομαι και αισθάνομαι και σε αυτά που λέω και κάνω.	1	2	3	4
19.	Αναγνωρίζω επαναλαμβανόμενα μοτίβα σε καταστάσεις ή πληροφορίες.	1	2	3	4
20.	Χειρίζομαι με ψυχραιμία τις πιεστικές καταστάσεις	1	2	3	4
21.	Θέτω μετρήσιμους στόχους	1	2	3	4
22.	Εμπνέω τους άλλους παρουσιάζοντάς τους ένα όραμα	1	2	3	4
23.	Χειρίζομαι επιτυχώς καταστάσεις με πολλαπλές απαιτήσεις.	1	2	3	4
24.	Κάνω ελκυστικές παρουσιάσεις.	1	2	3	4
25.	Είμαι δεκτικός σε σχόλια και πληροφορίες που αφορούν το άτομό μου.	1	2	3	4
26.	Σε μια κατάσταση βλέπω περισσότερο τις δυνατότητες παρά	1	2	3	4

	τα εμπόδια.				
27.	Παρακινώ τους άλλους προκαλώντας τους τα κατάλληλα συναισθήματα.	1	2	3	4
28.	Εξηγώ τα σύνθετα γεγονότα ως μια σειρά από αιτίες και αποτελέσματα.	1	2	3	4
29.	Εργάζομαι με οργάνωση και προσοχή.	1	2	3	4
30.	Εντοπίζω με ακρίβεια τις σημαντικές σχέσεις στο εργασιακό περιβάλλον.	1	2	3	4
31.	Εξασφαλίζω την συνοχή και την υποστήριξη των άλλων	1	2	3	4
32.	Χρησιμοποιώ την ποιικιλία απόψεων για να εμβαθύνω στα πράγματα.	1	2	3	4
33.	Αναζητώ πληροφορίες ακόμα και με ασυνήθιστες μεθόδους.	1	2	3	4
34.	Δημιουργώ στενές φιλίες μέσα στον κύκλο γνωριμιών μου.	1	2	3	4
35.	Παίρνω αποφάσεις που βασίζονται σε ηθικές αρχές και αξίες ακόμα και αν δεν είναι δημοφιλείς.	1	2	3	4
36.	Πληροφορώ τους άλλους για την απόδοσή τους προκειμένου να βελτιωθούν.	1	2	3	4
37.	Πείθω τους άλλους υπογραμμίζοντας τι έχουν να κερδίσουν κάθε φορά.	1	2	3	4
38.	Κάνω κατανοητά γεγονότα και πληροφορίες χρησιμοποιώντας παραδείγματα και μεταφορές.	1	2	3	4
39.	Στις παρουσιάσεις χρησιμοποιώ μη λεκτικά στοιχεία επικοινωνίας, όπως ο τόνος της φωνής, για να εκφράσω συναισθήματα που ενισχύουν αυτό που θέλω να πω	1	2	3	4
40.	Διαχειρίζομαι με ευκολία τις ραγδαίες αλλαγές και ανακατατάξεις των προτεραιοτήτων που προκύπτουν.	1	2	3	4
41.	Στις παρουσιάσεις χρησιμοποιώ παραδείγματα και οπτικοακουστικό υλικό για να ξεκαθαρίσω τυχόν σκοτεινά σημεία και να δώσω έμφαση σε κάποιο σημείο.	1	2	3	4
42.	Έχω κυρίως θετικές προσδοκίες σχετικά με τους άλλους	1	2	3	4
43.	Σέβομαι και συναναστρέφομαι ομαλά με ανθρώπους διαφορετικού πολιτισμικού υποβάθρου	1	2	3	4
44.	Ελέγχω τις παρορμήσεις μου και επιδεικνύω αυτοσυγκράτηση.	1	2	3	4
45.	Αναγνωρίζω το πώς τα συναισθήματα επηρεάζουν την απόδοσή μου.	1	2	3	4
46.	Αντιμέτωπος με τρεις τουλάχιστον εναλλακτικές προτάσεις αποφασίζω με βάση την προτεραιότητα τους	1	2	3	4
47.	Έχω ένα ευρύ άτυπο δίκτυο συνεργατών.	1	2	3	4
48.	Κατανοώ τις αξίες και την κουλτούρα μιας ομάδας ή εταιρείας.	1	2	3	4

49.	Στις ομάδες που συμμετέχω συμβάλω στην δημιουργία της ομαδικής ταυτότητας και πνεύματος.	1	2	3	4
50.	Παραμένω ψύχραιμος και αισιόδοξος ακόμη και σε δύσκολες καταστάσεις.	1	2	3	4
51.	Φροντίζω τα προϊόντα και οι υπηρεσίες μας να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πελατών	1	2	3	4
52.	Αντιδρώ ενάντια στις προκαταλήψεις και την έλλειψη ανεκτικότητας.	1	2	3	4
53.	Καθοδηγώ και συμβουλευώ τους άλλους.	1	2	3	4
54.	Κατανοώ τους λόγους για τους οποίους οι άλλοι φέρονται όπως φέρονται.	1	2	3	4
55.	Εξηγώ μια καινούργια κατάσταση αναλύοντας μια παρελθούσα κατάσταση	1	2	3	4
56.	Ακούω με προσοχή τους άλλους.	1	2	3	4
57.	Στα πλαίσια διάφορων δραστηριοτήτων αναπτύσσω δεσμούς με τους άλλους συμμετέχοντες.	1	2	3	4
58.	Θεωρώ ότι είμαι ανάμεσα στους πιο ικανούς για μια θέση.	1	2	3	4
59.	Προβλέπω τις αντιδράσεις των άλλων σε μια δεδομένη κατάσταση και προσαρμόζω ανάλογα την δική μου στάση.	1	2	3	4
60.	Σε περίπτωση σημαντικών αλλαγών προσαρμόζω ανάλογα την στάση , τα σχέδια και την συμπεριφορά μου.	1	2	3	4
61.	Αντιδρώ στην μη ηθική συμπεριφορά των άλλων.	1	2	3	4
62.	Εξηγώ σύνθετα γεγονότα μέσω πινάκων, σχεδίων και διαγραμμάτων	1	2	3	4
63.	Προωθώ ένα συνεργατικό και φιλικό κλίμα ανάμεσα σε ομάδες και οργανισμούς	1	2	3	4
64.	Δίνω προσοχή στις λεπτομέρειες (πχ επανεξετάζω όλες τις πληροφορίες).	1	2	3	4
65.	Ευελπιστώ ότι το μέλλον θα είναι καλύτερο από το παρελθόν.	1	2	3	4
66.	Είμαι στην διάθεση αυτών που χρειάζονται βοήθεια.	1	2	3	4
67.	Παίρνω πρωτοβουλίες για την πραγματοποίηση αλλαγών.	1	2	3	4
68.	Εφιστώ την προσοχή των άλλων στην ανάγκη για αλλαγές.	1	2	3	4
69.	Βοηθώ στην εκτόνωση έντονων καταστάσεων- κρίσεων.	1	2	3	4
70.	Παρακάμπτω τους κανόνες όταν είναι αναγκαίο.	1	2	3	4
71.	Σε μια σύγκρουση προσπαθώ να γίνουν κατανοητές όλες οι διαφορετικές απόψεις.	1	2	3	4
72.	Αναγνωρίζω τις ειδικές ικανότητες που διακρίνουν τους άλλους.	1	2	3	4

1^η Πειραματική Συνθήκη¹⁵ (κανονιστικές οδηγίες και υψηλό κύρος)

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ

ΟΔΗΓΙΕΣ

Στα πλαίσια μιας έρευνας που υλοποιείται από το μεταπτυχιακό πρόγραμμα της «Οργανωτικής και Οικονομικής Ψυχολογίας», σας ζητάμε να συμπληρώσετε το ακόλουθο ερωτηματολόγιο. Στην αρχή καλείστε να απαντήσετε σε ερωτήσεις που αφορούν σε δημογραφικά στοιχεία (ηλικία, φύλο κλπ) και στη συνέχεια σας παρέχεται μία λίστα από συμπεριφορές που αναφέρονται στον τρόπο με τον οποίο αντιλαμβάνεστε και αντιμετωπίζετε τα πράγματα που συμβαίνουν στον εσωτερικό και εξωτερικό σας κόσμο, καθώς και σε κάποιες εντυπώσεις που διαθέτετε σχετικά με τον εαυτό σας. Δεν υπάρχουν «σωστές» ή «λάθος» απαντήσεις, διότι καθένας από εμάς αποτελεί μία ξεχωριστή οντότητα.

Το μόνο που έχετε να κάνετε είναι να επιλέξετε μία από τις τέσσερις απαντήσεις, που εκφράζει και περιγράφει περισσότερο τη δική σας σκέψη και συμπεριφορά.

Προσοχή:

- Απαντήστε σε όλες τις ερωτήσεις

Φύλο: Άνδρας Γυναίκα

Ηλικία :

Μορφωτικό επίπεδο : Λύκειο

IEK Τμήμα:.....

TEI Τμήμα:.....

ΑΕΙ Τμήμα:.....

Μεταπτυχιακό Τμήμα:.....

Διαβάστε προσεκτικά το παρακάτω απόσπασμα αγγελίας:

Δυναμικά αναπτυσσόμενος Όμιλος που δραστηριοποιείται στον τομέα παροχής υπηρεσιών ζητά να προσλάβει ανώτερο στέλεχος για το οικονομικό τμήμα με τα κάτωθι προσόντα:

- *Απόφοιτος/η Οικονομικού τμήματος (ΑΕΙ)*
- *Κάτοχος Μεταπτυχιακών Σπουδών με κατεύθυνση στα Λογιστικά Πρότυπα*
- *Άριστη γνώση Αγγλικής γλώσσας*

Έστω ότι, εσείς προσωπικά, ενδιαφέρεστε για την συγκεκριμένη θέση που περιγράφεται στην αγγελία. Απαντήστε στις παρακάτω ερωτήσεις έτσι όπως θα το συμπληρώνετε για να προσληφθείτε στην εν λόγω θέση.

¹⁵ Παραθέτουμε μόνο τις οδηγίες συμπλήρωσης και τις αγγελίες ανά συνθήκη αφού το ερωτηματολόγιο προς συμπλήρωση υπήρξε ίδιο με την συνθήκη ελέγχου

2^η Πειραματική Συνθήκη (κανονιστικές οδηγίες και χαμηλό κύρος)

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ

ΟΔΗΓΙΕΣ

Στα πλαίσια μιας έρευνας που υλοποιείται από το μεταπτυχιακό πρόγραμμα της «Οργανωτικής και Οικονομικής Ψυχολογίας», σας ζητάμε να συμπληρώσετε το ακόλουθο ερωτηματολόγιο. Στην αρχή καλείστε να απαντήσετε σε ερωτήσεις που αφορούν σε δημογραφικά στοιχεία (ηλικία, φύλο κλπ) και στη συνέχεια σας παρέχεται μία λίστα από συμπεριφορές που αναφέρονται στον τρόπο με τον οποίο αντιλαμβάνεστε και αντιμετωπίζετε τα πράγματα που συμβαίνουν στον εσωτερικό και εξωτερικό σας κόσμο, καθώς και σε κάποιες εντυπώσεις που διαθέτετε σχετικά με τον εαυτό σας. Δεν υπάρχουν «σωστές» ή «λάθος» απαντήσεις, διότι καθένας από εμάς αποτελεί μία ξεχωριστή οντότητα.

Το μόνο που έχετε να κάνετε είναι να επιλέξετε μία από τις τέσσερις απαντήσεις, που εκφράζει και περιγράφει περισσότερο τη δική σας σκέψη και συμπεριφορά.

Προσοχή:

- Απαντήστε σε όλες τις ερωτήσεις

Φύλο: Άνδρας Γυναίκα

Ηλικία :

Μορφωτικό επίπεδο : Λύκειο

IEK Τμήμα:.....

TEI Τμήμα:.....

AEI Τμήμα:.....

Μεταπτυχιακό Τμήμα:.....

Διαβάστε προσεκτικά το παρακάτω απόσπασμα αγγελίας:

Δυναμικά αναπτυσσόμενος Όμιλος που δραστηριοποιείται στον τομέα παροχής υπηρεσιών ζητά να προσλάβει υπάλληλο για το οικονομικό τμήμα με τα κάτωθι προσόντα:

- *Απόφοιτος IEK Μηχανογραφημένου Λογιστηρίου*
- *Εξοικείωση με την χρήση λογιστικών προγραμμάτων*
- *Εξοικείωση με την Αγγλική γλώσσα*

Έστω ότι, εσείς προσωπικά, ενδιαφέρεστε για την συγκεκριμένη θέση που περιγράφεται στην αγγελία. Απαντήστε στις παρακάτω ερωτήσεις έτσι όπως θα το συμπληρώνατε για να προσληφθείτε στην εν λόγω θέση.

3^η Πειραματική Συνθήκη (αντι-κανονιστικές οδηγίες και υψηλό κύρος)

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ

ΟΔΗΓΙΕΣ

Στα πλαίσια μιας έρευνας που υλοποιείται από το μεταπτυχιακό πρόγραμμα της «Οργανωτικής και Οικονομικής Ψυχολογίας», σας ζητάμε να συμπληρώσετε το ακόλουθο ερωτηματολόγιο. Στην αρχή καλείστε να απαντήσετε σε ερωτήσεις που αφορούν σε δημογραφικά στοιχεία (ηλικία, φύλο κλπ) και στη συνέχεια σας παρέχεται μία λίστα από συμπεριφορές που αναφέρονται στον τρόπο με τον οποίο αντιλαμβάνεστε και αντιμετωπίζετε τα πράγματα που συμβαίνουν στον εσωτερικό και εξωτερικό σας κόσμο, καθώς και σε κάποιες εντυπώσεις που διαθέτετε σχετικά με τον εαυτό σας. Δεν υπάρχουν «σωστές» ή «λάθος» απαντήσεις, διότι καθένας από εμάς αποτελεί μία ξεχωριστή οντότητα.

Το μόνο που έχετε να κάνετε είναι να επιλέξετε μία από τις τέσσερις απαντήσεις, που εκφράζει και περιγράφει περισσότερο τη δική σας σκέψη και συμπεριφορά.

Προσοχή:

- Απαντήστε σε όλες τις ερωτήσεις

Φύλο: Άνδρας Γυναίκα

Ηλικία :

Μορφωτικό επίπεδο : Λύκειο

IEK Τμήμα:.....

TEI Τμήμα:.....

AEI Τμήμα:.....

Μεταπτυχιακό Τμήμα:.....

Διαβάστε προσεκτικά το παρακάτω απόσπασμα αγγελίας:

Δυναμικά αναπτυσσόμενος Όμιλος που δραστηριοποιείται στον τομέα παροχής υπηρεσιών ζητά να προσλάβει ανώτερο στέλεχος για το οικονομικό τμήμα με τα κάτωθι προσόντα:

- **Απόφοιτος/η Οικονομικού τμήματος (AEI)**
- **Κάτοχος Μεταπτυχιακών Σπουδών με κατεύθυνση στα Λογιστικά Πρότυπα**
- **Άριστη γνώση Αγγλικής γλώσσας**

Έστω ότι, εσείς προσωπικά, δεν ενδιαφέρεστε για την συγκεκριμένη θέση που περιγράφεται στην αγγελία...Απαντήστε στις παρακάτω ερωτήσεις έτσι όπως θα το συμπληρώνετε για να μην προσληφθείτε στην εν λόγω θέση.

4^η Πειραματική Συνθήκη (αντι-κανονιστικές οδηγίες και χαμηλό κύρος)

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ

ΟΔΗΓΙΕΣ

Στα πλαίσια μιας έρευνας που υλοποιείται από το μεταπτυχιακό πρόγραμμα της «Οργανωτικής και Οικονομικής Ψυχολογίας», σας ζητάμε να συμπληρώσετε το ακόλουθο ερωτηματολόγιο. Στην αρχή καλείστε να απαντήσετε σε ερωτήσεις που αφορούν σε δημογραφικά στοιχεία (ηλικία, φύλο κλπ) και στη συνέχεια σας παρέχεται μία λίστα από συμπεριφορές που αναφέρονται στον τρόπο με τον οποίο αντιλαμβάνεστε και αντιμετωπίζετε τα πράγματα που συμβαίνουν στον εσωτερικό και εξωτερικό σας κόσμο, καθώς και σε κάποιες εντυπώσεις που διαθέτετε σχετικά με τον εαυτό σας. Δεν υπάρχουν «σωστές» ή «λάθος» απαντήσεις, διότι καθένας από εμάς αποτελεί μία ξεχωριστή οντότητα.

Το μόνο που έχετε να κάνετε είναι να επιλέξετε μία από τις τέσσερις απαντήσεις, που εκφράζει και περιγράφει περισσότερο τη δική σας σκέψη και συμπεριφορά.

Προσοχή:

- Απαντήστε σε όλες τις ερωτήσεις

Φύλο: Άνδρας Γυναίκα

Ηλικία :

Μορφωτικό επίπεδο : Λύκειο

IEK Τμήμα:.....

TEI Τμήμα:.....

AEI Τμήμα:.....

Μεταπτυχιακό Τμήμα:.....

Διαβάστε προσεκτικά το παρακάτω απόσπασμα αγγελίας:

Δυναμικά αναπτυσσόμενος Όμιλος που δραστηριοποιείται στον τομέα παροχής υπηρεσιών ζητά να προσλάβει υπάλληλο για το οικονομικό τμήμα με τα κάτωθι προσόντα:

- *Απόφοιτος IEK Μηχανογραφημένου Λογιστηρίου*
- *Εξοικείωση με την χρήση λογιστικών προγραμμάτων*
- *Εξοικείωση με την Αγγλική γλώσσα*

Έστω ότι, εσείς προσωπικά, δεν ενδιαφέρεστε για την συγκεκριμένη θέση που περιγράφεται στην αγγελία. Απαντήστε στις παρακάτω ερωτήσεις έτσι όπως θα το συμπληρώνατε για να μην προσληφθείτε στην εν λόγω θέση.

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΑ 2^{ΗΣ} ΜΕΛΕΤΗΣ

Συνθήκη υψηλού κύρους

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΟΔΗΓΙΕΣ

Στα πλαίσια μιας έρευνας που υλοποιείται από το μεταπτυχιακό πρόγραμμα της «Οργανωτικής και Οικονομικής Ψυχολογίας», σας ζητάμε να συμπληρώσετε το ακόλουθο ερωτηματολόγιο. Στην αρχή καλείστε να απαντήσετε σε ερωτήσεις που αφορούν σε δημογραφικά στοιχεία (ηλικία, φύλο κλπ) και στη συνέχεια σας παρέχεται μία λίστα από ιδιότητες/ικανότητες όπου θα πρέπει σε μια 7βάθμια κλίμακα να αποτυπώσετε την άποψή σας.

Ευχαριστούμε για την συνεργασία σας.

Φύλο: Άνδρας Γυναίκα

Ηλικία :

Μορφωτικό επίπεδο : Λύκειο

IEK Τμήμα:.....

TEI Τμήμα:.....

AEI Τμήμα:.....

Μεταπτυχιακό Τμήμα:.....

Διαβάστε προσεκτικά το παρακάτω απόσπασμα αγγελίας και στην συνέχεια απαντήστε στις ερωτήσεις που ακολουθούν και που αφορούν στην συγκεκριμένη αγγελία.

Δυναμικά αναπτυσσόμενος Όμιλος που δραστηριοποιείται στον τομέα παροχής υπηρεσιών ζητά να προσλάβει ανώτερο στέλεχος για το οικονομικό τμήμα με τα κάτωθι προσόντα:

- Απόφοιτος/η Οικονομικού τμήματος (ΑΕΙ)
- Κάτοχος Μεταπτυχιακών Σπουδών με κατεύθυνση στα Λογιστικά Πρότυπα
- Άριστη γνώση Αγγλικής γλώσσας

1) Κατά πόσο κάποιος/α που ανταποκρίνεται επιτυχώς στην παραπάνω θέση εργασίας πρέπει να έχει:

Κατανόηση των συναισθημάτων του/της

1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____ 6 _____ 7 _____

καθόλου

πάρα πολύ

Ακριβής έκφραση των συναισθημάτων του/της

1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____ 6 _____ 7 _____

καθόλου

πάρα πολύ

Δυνατότητα για αυτοσυγκράτηση

1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____ 6 _____ 7 _____

καθόλου

πάρα πολύ

Επίγνωση των συναισθημάτων των άλλων

1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____ 6 _____ 7 _____

καθόλου

πάρα πολύ

Ικανότητα διαχείρισης των συναισθημάτων του/της στις διαπροσωπικές του/της σχέσεις

1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____ 6 _____ 7 _____

καθόλου

πάρα πολύ

Ικανότητα διαχείρισης των απαιτήσεων του περιβάλλοντος

1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____ 6 _____ 7 _____

καθόλου

πάρα πολύ

Ικανότητα αξιοποίησης των συναισθημάτων με σκοπό την ευκολότερη επίτευξη των στόχων του/της

1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____ 6 _____ 7 _____

καθόλου

πάρα πολύ

Ικανότητα να θέτει σε προτεραιότητα τις σκέψεις του/της

1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____ 6 _____ 7 _____

καθόλου

πάρα πολύ

Ρεαλιστική εκτίμηση των ικανοτήτων του/της

1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____ 6 _____ 7 _____

καθόλου

πάρα πολύ

2) Κατά πόσο κάποιος/α που εργάζεται στην παραπάνω θέση εργασίας έχει υψηλή θέση στην κοινωνία:

1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____ 6 _____ 7 _____

δεν έχει

έχει πολύ

Συνθήκη χαμηλού κύρους¹⁶

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΟΔΗΓΙΕΣ

Στα πλαίσια μιας έρευνας που υλοποιείται από το μεταπτυχιακό πρόγραμμα της «Οργανωτικής και Οικονομικής Ψυχολογίας», σας ζητάμε να συμπληρώσετε το ακόλουθο ερωτηματολόγιο. Στην αρχή καλείστε να απαντήσετε σε ερωτήσεις που αφορούν σε δημογραφικά στοιχεία (ηλικία, φύλο κλπ) και στη συνέχεια σας παρέχεται μία λίστα από ιδιότητες/ικανότητες όπου θα πρέπει σε μια 7βάθμια κλίμακα να αποτυπώσετε την άποψή σας.

Ευχαριστούμε για την συνεργασία σας.

Φύλο: Άνδρας Γυναίκα

Ηλικία :

Μορφωτικό επίπεδο : Λύκειο

IEK Τμήμα:.....

TEI Τμήμα:.....

AEI Τμήμα:.....

Μεταπτυχιακό Τμήμα:.....

Διαβάστε προσεκτικά το παρακάτω απόσπασμα αγγελίας και στην συνέχεια απαντήστε στις ερωτήσεις που ακολουθούν και που αφορούν στην συγκεκριμένη αγγελία.

Δυναμικά αναπτυσσόμενος Όμιλος που δραστηριοποιείται στον τομέα παροχής υπηρεσιών ζητά να προσλάβει υπάλληλο για το οικονομικό τμήμα με τα κάτωθι προσόντα:

- *Απόφοιτος IEK Μηχανογραφημένου Λογιστηρίου*
- *Εξοικείωση με την χρήση λογιστικών προγραμμάτων*
- *Εξοικείωση με την Αγγλική γλώσσα*

¹⁶ Παραθέτουμε μόνο τις οδηγίες συμπλήρωσης και την αντίστοιχη αγγελία για την συγκεκριμένη συνθήκη αφού το ερωτηματολόγιο προς συμπλήρωση υπήρξε ίδιο με την συνθήκη υψηλού κύρους



ΠΑΝΤΕΙΟΝ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ

Τηλ. 210 - 92 01 001

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗΣ

10 ΜΑΙ. 2013

ΠΑΝΤΕΙΟ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ



002000100390