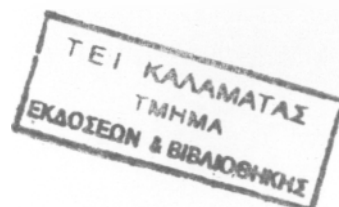




ΑΝΩΤΑΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ  
ΙΔΡΥΜΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ  
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΜΟΝΑΔΩΝ ΥΓΕΙΑΣ &  
ΠΡΟΝΟΙΑΣ



**«ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΒΑΘΜΟΥ ΕΠΠΕΔΟΥ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ  
ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ ΣΕ ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΑ ΣΤΕΛΕΧΗ ΤΟΥ ΤΟΜΕΑ  
ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΗΣ ΣΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ  
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ. ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ Γ.Ν.  
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ»**

ΓΚΟΥΜΑΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ  
ΓΟΥΡΖΟΥΛΙΔΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ

**ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ: Dr. ΚΑΤΕΡΙΝΑ ΚΑΣΤΑΝΙΩΤΗ,  
BSc, MSc, PhD  
ΕΠΙΚΟΥΡΟΣ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ**

ΚΑΛΑΜΑΤΑ, ΙΟΥΝΙΟΣ 2010

*«Πρέπει να φροντίσουμε να μην καταστήσουμε τη  
διανοητικότητα ως θεό μας. Έχει, βεβαίως, ισχυρούς μυς  
αλλά όχι προσωπικότητα. Δεν μπορεί να ηγηθεί, Μόνο  
μπορεί να υπηρετήσει »  
Albert Einstein*

*«Το να είσαι οργισμένος είναι εύκολο. Το να εξοργιστείς  
όμως με το σωστό άτομο, για το σωστό λόγο, στο σωστό  
βαθμό, τη σωστή στιγμή, για το σωστό σκοπό και με το  
σωστό τρόπο, αυτό είναι δύσκολο»  
Αριστοτέλης*

Αφιερώνεται  
στην οικογένεια μου, για την συμπαράσταση  
τους στην απόφαση μου να σπουδάσω  
αψηφώντας τις όποιες δυσκολίες, στον  
Παναγιώτη και σε όλη την παρέα από το  
Περιστερί που στηρίζουν πάντα όλες τις  
προσπάθειές μου, στον Γιώργο που μαζί του  
αντιμετώπισα τα εμπόδια για την συγγραφή  
της εργασίας και όλα όσα εμφανίστηκαν κατά  
την διάρκεια αυτής. Ακόμα στην Μαρία Κ. για  
τα λόγια της που θα τα θυμάμαι για καιρό.

Κωστής...!!

Αφιερώνεται  
στην οικογένεια μου, για την συμπαράσταση τους  
όλα αυτά τα χρονιά μου ως φοιτητής , στον  
Θανάση ,Νικό ,Παναγιώτη, Γιώργο ,Χρηστό που  
είναι φίλοι μου όλα αυτά τα χρόνια και είναι  
παρών σ' όλες μου τις προσπάθειες, στην  
Κωνσταντίνα μου στην αφανή ηρωίδα μου που  
με στήριζε και με ενθάρρυνε καθημερινά μέχρι το  
τέλος της πτυχιακή εργασίας και τέλος τον  
Κωστή που ήταν συνεπιβάτης μου στο ταξίδι του  
άρχους, της χαράς και της προσπάθειας για την  
εκπόνηση της πτυχιακή μας εργασίας.

Γιώργος...!!!

Τέλος, την αφιερώνουμε από κοινού στην Γεωργία και στην  
Κατερίνα που μας ομόρφυναν την καθημερινότητα μας όλο αυτό του  
καιρό και στον Άκη συγκατάτοικο μας στην τρέλλα και Καπετάνιος  
στην θάλασσα της γνώσης.

## Ευχαριστίες

Ευχαριστούμε την κα. Αικατερίνη Καστανιώτη Επίκουρη Καθηγήτρια του τμήματος Διοίκησης Μονάδων Υγείας & Πρόνοιας του Α.Τ.Ε.Ι Καλαμάτας για την εμπιστοσύνη που μας έδειξε με την ανάθεση του θέματος της παρούσας πτυχιακής εργασίας, την διαρκή καθοδήγηση που μας προσέφερε και τις ανεκτίμητες συμβουλές για τη δομή, το περιεχόμενο και την παρουσίαση της πτυχιακής. Επίσης, ευχαριστούμε την κα. Ελένη Σιουρούνη Καθηγήτρια Εφαρμογών και τον κ. Μαυριδόγλου Γεώργιο Καθηγητή Εφαρμογών του τμήματος ΔΜΥΠ, για τις καίριες συμβουλές και προτάσεις τους, ως προς την ανάλυση, τον σχολιασμό των αποτελεσμάτων αλλά και την πολύτιμη βοήθεια τους κατά την διάρκεια της συγγραφή της πτυχιακής εργασίας.

Τέλος, θα θέλαμε να εκφράσουμε την ευγνωμοσύνη μας στους υπόλοιπους καθηγητές του τμήματος ΔΜΥΠ, τον κ. Θεόδωρο Κοτσιλιέρη Καθηγητή Εφαρμογών, κ. Νικόλαο Πολύζο πρώην Αναπληρωτή Καθηγητή, του τμήματος ΔΜΥΠ και πρώην αντιπρόεδρος του ΑΤΕΙ Καλαμάτας και νυν Γενικός Γραμματέας του Υπουργείου Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης,, κ. Φώτιο Δρούμπαλη Επίκουρο Καθηγητή, κα Βασιλική Παναγιωτακοπούλου, Καθηγήτρια Εφαρμογών, κ. Δημήτριο Κοροβέση Επιστημονικό Συνεργάτη, και κα. Βασιλική Πανταζή Επιστημονική Συνεργάτη, οι όποιοι μας μεταλαμπάδευσαν τις γνώσεις τους και μας άλλαξαν σε πιο δραστήρια και προβληματισμένα άτομα που εμπιστεύονται τον εαυτό τους ,βοηθώντας μας έτσι να ξεπερνάμε τις δυνατότητες μας και να θέτουμε πιο ψηλούς νέους στόχους.

## Περιεχόμενα

<b>ΠΕΡΙΛΗΨΗ</b> .....	<b>11</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>12</b>
<b>ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b> .....	<b>13</b>
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1</b> .....	<b>15</b>
<b>ΗΓΕΣΙΑ</b> .....	<b>15</b>
<i>1.1 Ορισμοί Ηγεσίας</i> .....	15
<i>1.2 Συμπεριφορικές θεωρίες της ηγεσίας</i> .....	16
Η διοικητική σχάρα (Blake και Mouton, 1964).....	17
Ηγετικές στάσεις (Michigan University) .....	18
Διαστάσεις ηγεσίας (Ohio State University).....	19
<i>1.3 Τύποι ηγεσίας</i> .....	19
Οραματική ηγεσία (Visionary leadership) (B. Nanus 1992).....	20
Πνευματική ηγεσία (E. Dent, M.Higgins, D. Wharff 2005).....	20
Αυθεντική ηγεσία .....	21
<i>1.4 Συναισθηματική νοημοσύνη</i> .....	22
1.4.1 Ορισμοί συναισθηματικής νοημοσύνης.....	22
1.4.2. Συναισθηματική Νοημοσύνη (EQ) και IQ.....	23
1.4.3 Δεξιότητες συναισθηματικής νοημοσύνης .....	25
<i>1.5 Συναισθηματική νοημοσύνη και ηγεσία</i> .....	27
1.5.1 Συναισθηματικές ικανότητες του ηγέτη.....	28
1.5.2 Βασικές συμπεριφορές του συναισθηματικά νοήμονα ηγέτη .....	29
1.5.3 Εργαλεία μέτρησης συναισθηματικής νοημοσύνης .....	30
1.5.4 Βιβλιογραφική ανασκόπηση μελετών συναισθηματικής νοημοσύνης και ηγεσίας.....	33
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2</b> .....	<b>41</b>
<b>ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ</b> .....	<b>41</b>
<i>2.1 Η έννοια της επαγγελματικής ικανοποίησης</i> .....	41
<i>2.2 Εργαλεία μέτρησης της επαγγελματικής ικανοποίησης</i> .....	42
<i>2.3 Μελέτες μέτρησης της επαγγελματικής ικανοποίησης στο τομέα της υγείας</i> .....	44
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3</b> .....	<b>47</b>
<i>3.1 Σκοπός της έρευνας</i> .....	47
<i>3.2 Υλικό μελέτης</i> .....	47
<i>3.3 Μεθοδολογία</i> .....	49
<i>3.4 Ερωτηματολόγιο</i> .....	51
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4</b> .....	<b>53</b>
<i>4.1 Μελέτη αξιοπιστίας του ερωτηματολογίου</i> .....	53

4.2 Περιγραφική ανάλυση μεταβλητών .....	55
4.2.1 Διάσταση 1: Ικανότητα ενεργοποίησης Τεχνικών Επίλυσης Προβλημάτων σε ενδο-προσωπικό και διαπροσωπικό επίπεδο .....	55
Ερώτηση 7 .....	55
Ερώτηση 2 .....	57
Ερώτηση 15 .....	58
Ερώτηση 18 .....	59
Ερώτηση 21 .....	60
Ερώτηση 29 .....	61
Ερώτηση 30 .....	62
Ερώτηση 33 .....	63
Ερώτηση 38 .....	64
4.2.2. Διάσταση 2: Διευκολυντικοί ή Ανασταλτικοί παράγοντες στην Ψυχολογικοποίηση της σκέψης ή Σκέψη-Συναίσθημα-Συμπεριφορά και πως Αλληλεπιδρούν .....	65
Ερώτηση 10 .....	65
Ερώτηση 23 .....	66
Ερώτηση 34 .....	67
4.2.3 Διάσταση 3: Ικανότητα Αντίληψης και Ερμηνείας Εξωλεκτικών Μηνυμάτων. ....	69
Ερώτηση 6 .....	69
Ερώτηση 8 .....	70
Ερώτηση 17 .....	71
Ερώτηση 22 .....	72
Ερώτηση 28 .....	73
Ερώτηση 40 .....	74
Ερώτηση 41 .....	75
4.3 Περιγραφική ανάλυση ερωτήσεων εκτός Alpha test .....	77
Ερώτηση 12 .....	77
Ερώτηση 35 .....	78
Ερώτηση 37 .....	79
Ερώτηση 4 .....	80
Ερώτηση 9 .....	81
Ερώτηση 26 .....	82
Ερώτηση 31 .....	83
Ερώτηση 36 .....	84
Ερώτηση 39 .....	85
4.4 Συμπεράσματα ανά διάσταση.....	87
4.5 Παραγοντική ανάλυση των τριών διαστάσεων.....	90
4.6 Περιγραφικά μέτρα διαστάσεων και παραγόντων .....	92
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 .....</b>	<b>93</b>
5.1 Έρευνα επαγγελματικής ικανοποίησης.....	93
5.2 Σκοπός μελέτης.....	93
5.3 Υλικό μελέτης.....	93
5.4 Συμπεράσματα της έρευνας της επαγγελματικής ικανοποίησης .....	95
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 .....</b>	<b>98</b>

<b>Συμπεράσματα-Συζήτηση .....</b>	<b>98</b>
<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ .....</b>	<b>101</b>
<i>Ξενόγλωσση.....</i>	<i>101</i>
<i>Ελληνόγλωσση.....</i>	<i>108</i>
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....</b>	<b>110</b>
<i>ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ.....</i>	<i>111</i>
<i>ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ.....</i>	<i>117</i>

## Ευρετήριο πινάκων

Πίνακας 1: Διοικητική σχάρα Blake και Mouton.....	17
Πίνακας 2 Ηγετικές στάσεις Michigan University.....	18
Πίνακας 3: Οι δυο διαστάσεις της ηγεσίας (Ohio State University).....	19
Πίνακας 4: Ανάλυση αξιοπιστίας για πρώτο παράγοντα.....	53
Πίνακας 5: Ανάλυση αξιοπιστίας για δεύτερο παράγοντα.....	54
Πίνακας 6: Ανάλυση αξιοπιστίας για τρίτο παράγοντα.....	55
Πίνακας 7: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων της ερώτησης 7 του ερωτηματολογίου.....	56
Πίνακας 8: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων της ερώτησης 2 του ερωτηματολογίου.....	57
Πίνακας 9: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων της ερώτησης 15 του ερωτηματολογίου.....	58
Πίνακας 10: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων της ερώτησης 18 του ερωτηματολογίου.....	59
Πίνακας 11: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων της ερώτησης 21 του ερωτηματολογίου.....	60
Πίνακας 12: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων της ερώτησης 29 του ερωτηματολογίου.....	61
Πίνακας 13: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων της ερώτησης 30 του ερωτηματολογίου.....	62
Πίνακας 14: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων της ερώτησης 33 του ερωτηματολογίου.....	63
Πίνακας 15: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων της ερώτησης 38 του ερωτηματολογίου.....	64
Πίνακας 16: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων στην ερώτηση 10 του ερωτηματολογίου.....	65
Πίνακας 17: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων στην ερώτηση 23 του ερωτηματολογίου.....	66
Πίνακας 18: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων στην ερώτηση 34 του ερωτηματολογίου.....	67
Πίνακας 19: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων στην ερώτηση 6 του ερωτηματολογίου.....	69



Πίνακας 20: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων στην ερώτηση 8 του ερωτηματολογίου.....	70
Πίνακας 21: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων στην ερώτηση 17 του ερωτηματολογίου.....	71
Πίνακας 22: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων στην ερώτηση 22 του ερωτηματολογίου.....	72
Πίνακας 23: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων στην ερώτηση 31 του ερωτηματολογίου.....	73
Πίνακας 24: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων της ερώτησης 40 του ερωτηματολογίου.....	74
Πίνακας 25: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων της ερώτησης 41 του ερωτηματολογίου.....	75
Πίνακας 26: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων της ερώτησης 12 του ερωτηματολογίου.....	77
Πίνακας 27: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων της ερώτησης 35 του ερωτηματολογίου.....	78
Πίνακας 28: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων της ερώτησης 37 του ερωτηματολογίου.....	79
Πίνακας 29: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων στην ερώτηση 4 του ερωτηματολογίου.....	80
Πίνακας 30: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων στην ερώτηση 9 του ερωτηματολογίου.....	81
Πίνακας 31: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων στην ερώτηση 26 του ερωτηματολογίου.....	82
Πίνακας 32: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων στην ερώτηση 31 του ερωτηματολογίου.....	83
Πίνακας 33: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων στην ερώτηση 36 του ερωτηματολογίου.....	84
Πίνακας 34: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων της ερώτησης 39 του ερωτηματολογίου.....	85
Πίνακας 35: Παραγοντική ανάλυση διάστασης 1.....	90
Πίνακας 36: Παραγοντική ανάλυσης διάστασης 3.....	91
Πίνακας 37: Απεικόνιση στατιστικών μέτρων ανά διάσταση και παράγοντα.....	92
Πίνακας 38: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων ως προς την αμοιβή.....	95

Πίνακας 39: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων ως προς την ελακωνομία .....	96
Πίνακας 40: Ποσοστιαία κατανομή ως προς τις απαντήσεις για την ικανότητα του προϊστάμενου .....	96
Πίνακας 41: Ποσοστιαία κατανομή των απόψεων ως προς την αναγνώριση των συναισθημάτων από τον προϊστάμενο .....	97
Πίνακας 42: Ποσοστιαία κατανομή προς την άποψη του προσωπικού ως προς τον προϊστάμενο .....	97

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

**Σκοπός:** Η διερεύνηση του βαθμού επίπεδου της συναισθηματικής νοημοσύνης σε επιλεγμένα στελέχη όπως διευθυντές υπηρεσιών ή προϊστάμενοι υπηρεσιών του Γενικού Νοσοκομείου Καλαμάτας. Επιμέρους στόχος της έρευνας αυτής είναι η σύγκριση του βαθμού της συναισθηματικής νοημοσύνης και η επίπτωση της στην επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων του νοσοκομείου

**Υλικό και μεθοδολογία:** Η έρευνα έγινε με ερωτηματολόγιο, το οποίο χωρίζεται σε δυο μέρη το πρώτο μέρος περιέχει (41) ερωτήσεις ενώ το δεύτερο μέρος περιέχει δημογραφικά στοιχεία. Η καταχώρηση και επεξεργασία των αποτελεσμάτων έγιναν με χρήση του Microsoft Excel 2007 και του SPSS v.16. Επιπρόσθετα, έγινε χρήση του chi square test ( $\chi^2$ ) για να αποκαλυφθούν τυχόν θετικές συσχετίσεις. Τέλος γίνεται μελέτη αξιοπιστίας των ερωτήσεων με την χρήση του  $\alpha$  test του Cronbach.

**Αποτελέσματα:** Πρόεκυψαν αρκετές θετικές συσχετίσεις ως προς τους βασικούς δημογραφικούς παράγοντες (Φύλο, ηλικία, μηνιαίο εισόδημα, επίπεδο εκπαίδευσης, χρόνια προϋπηρεσίας και θέση στον οργανισμό). Επίσης πραγματοποιήθηκε ανάλυση αξιοπιστίας του  $\alpha$  test του Cronbach σε τρεις διαστάσεις πρώτη ( $\alpha=0.749$ ), δεύτερη ( $\alpha=0.622$ ), και τρίτη διάσταση ( $\alpha=0.609$ ).

**Συμπεράσματα:** Η συναισθηματική νοημοσύνη έχει σημαντικές εφαρμογές στην επιλογή προσωπικού και τη διαχείριση της απόδοσης των εργαζομένων, καθώς είναι σημαντικός παράγοντας στην ικανοποίηση των εργαζομένων για την επιτυχία των οποιοδήποτε στόχων που θέτει ο οργανισμός.

**Λέξεις-κλειδιά:** συναισθηματική νοημοσύνη, δεξιότητες συναισθηματικής νοημοσύνης, ηγεσία, επαγγελματική ικανοποίηση

## ABSTRACT

**Aim:** To investigate the degree-level of emotional intelligence officers in selected service as directors or heads of departments of General Hospital of Kalamata. Specific objective of this research is to compare the degree of emotional intelligence and its impact on job satisfaction of workers in hospital.

**Methodology:** The research was conducted via questionnaire, which is divided into two parts the first part contains (41) questions while the second part contains the demographic data recording and processing of results were made using Microsoft Excel 2007 and SPSS v.16. In addition, use was made of the chi square test ( $\chi^2$ ) to reveal any positive correlation. Additionally a study of reliability of queries using a test of Cronbach.

**Results:** Demonstrated a number of positive correlations with basic demographic factors (gender, age, monthly income, education level, years of service and position in the body). Also an analysis of reliability of Cronbach  $\alpha$  test of the three dimensions, first ( $\alpha = 0.749$ ), second ( $\alpha = 0.622$ ), and third dimension ( $\alpha = 0.609$ ).

**Conclusions:** Emotional intelligence has important applications in personnel selection and management of employee performance, and is an important factor in employee satisfaction for the success of any targets set by the organization.

**Keywords:** emotional intelligence, emotional intelligence skills, leadership, job satisfaction.

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Αυτό που χρειάζονται οι επιχειρήσεις και οι οργανισμοί σε έναν κόσμο που αλλάζει με ιλιγγιώδη ταχύτητα, προκειμένου να επέλθει η αλλαγή, είναι ένας πυρήνας, μια ομάδα στελεχών, απαλλαγμένη από εγωισμούς και μικροψυχίες. Μια ομάδα ατόμων που θα μπορούν να δημιουργήσουν και να μεταδώσουν στρατηγικές κ οράματα.

Στο παρελθόν οι προσπάθειες των στελεχών των επιχειρήσεων αναλώθηκαν και εξαντλήθηκαν στην κατάστρωση προϋπολογισμών, επιχειρηματικών σχεδίων, οργανώσεων, στελεχώσεων, δομών και διαδικασιών. Τα στελέχη μπορούσαν να οριστούν ως μάνατζερ που ασχολήθηκαν με το καθεστώς που ίσχυε.

Η ηγεσία όμως ξεκινά από το σημείο που η διαχειριστική εργασία τελειώνει. Εκεί όπου τα συστήματα αμοιβών και τιμωριών, ελέγχου και αξιολόγησης, δίνουν τόπο στην καινοτομία, την ακεραιότητα του χαρακτήρα, το θάρρος των πεποιθήσεων.

Η συναισθηματική νοημοσύνη ορίζεται η ικανότητα να αντιλαμβάνεσαι με ακρίβεια, να εκτιμάς και να εκφράζεις το συναίσθημα, την ικανότητα να αναδύεις και να γεννάς συναισθήματα, όταν αυτά βοηθούν τη σκέψη, την ικανότητα να καταλαβαίνεις το συναίσθημα και τη συναισθηματική γνώση και την ικανότητα να ελέγχεις τα συναισθήματα, ώστε να προωθείς τη συναισθηματική και διανοητική ανάπτυξη».

Με την παρούσα εργασία γίνεται κατανοητός ο ρόλος και η θέση που έχει το Συναίσθημα σε έναν οργανισμό ή σε μια επιχείρηση, καθώς και το πώς συνδυάζεται η συναισθηματική νοημοσύνη με την άσκηση του ηγετικού ρόλου.

Για την ανάπτυξη του θεωρητικού μέρους έγινε βιβλιογραφική ανασκόπηση που έχει ως στόχο την καλύτερη κατανόηση και αποτύπωση της έννοιας της συναισθηματικής νοημοσύνης, της ηγεσίας και της επαγγελματικής ικανοποίησης αλλά και η εύρεση παρόμοιων μελετών στο ελληνικό και στο διεθνή χώρο. Για την εκπόνηση της έρευνας χρησιμοποιήθηκαν δυο ερωτηματολόγια τα οποία μοιραστήκαν σε επιλεγμένα στελέχη του Γ.Ν Καλαμάτας αλλά και στους εργαζομένων του ιδίου νοσοκομείου.

Στο πρώτο κεφάλαιο γίνεται παρουσίαση της έννοιας της ηγεσίας και της συναισθηματικής νοημοσύνης όπως παρουσιάζονται στην ελληνική και την ξένη βιβλιογραφία. Στην συνέχεια γίνεται μια προσέγγιση της έννοιας της συναισθηματικής νοημοσύνης τις δεξιότητες της και τα εργαλεία μέτρησης της.

Επιστεγάσματα γίνεται μια ανασκόπηση μελετών της συναισθηματικής νοημοσύνης οι οποίες έχουν λάβει χώρα στο εξωτερικό.

Στο δεύτερο κεφάλαιο γίνεται μια παρουσίαση της επαγγελματική ικανοποίηση όπως αυτή παρουσιάζεται στη ελληνική και ξένη βιβλιογραφία, γενικά στο χώρο των επιχειρήσεων και σε ότι άφορα τις υπηρεσίες. Στην συνέχεια γίνεται μια προσέγγιση της έννοιας στο χώρο της υγείας όπου αναφέρονται η σημασία και τα οφέλη από την μέτρηση της επαγγελματικής ικανοποίησης. Επίσης γίνεται μια ανασκόπηση μελετών ,οι οποίες έχουν λάβει χώρα στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

Στο τρίτο κεφάλαιο αναλύονται το υλικό και η μέθοδος της έρευνας .Αναφέρεται ο σκοπός της μελέτης και περιγράφεται η μεθοδολογία και οι περιορισμοί της ερευνάς.

Στο τέταρτο κεφάλαιο γίνεται η περιγραφική ανάλυση των αποτελεσμάτων ,μέσω της μελέτης πινάκων, οι οποίο προκύπτουν από τις απαντήσεις του δείγματος και την στατιστική επεξεργασία των δεδομένων. Επίσης γίνεται αναφορά στις πιο σημαντικές στατιστικά συσχετίσεις που απορρέουν από την ανάλυση των απαντήσεων με την χρήση chi square test. Επιπρόσθετα γίνεται μελέτη αξιοπιστίας των ερωτήσεων με την χρήση  $\alpha$  test του Cronbach.

Στο πέμπτο κεφάλαιο παραθέτονται τα αποτελέσματα της ερευνάς της επαγγελματικής ικανοποίησης μέσω της μελέτης πινάκων οι οποίες προκύπτουν από τις απαντήσεις του δείγματος και την στατιστική επεξεργασία των δεδομένων.

Στο έκτο κεφάλαιο γίνεται συζήτηση των αποτελεσμάτων, παρατίθενται συμπεράσματα που προκύπτουν απ αυτά και γίνεται σύνδεση της επαγγελματικής ικανοποίησης με την συναισθηματικής νοημοσύνης .

# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

## ΗΓΕΣΙΑ

Ο όρος ηγεσία (leadership) είναι ένας πολύπλοκος και σύγχρονος όρος. Εμφανίστηκε στην αγγλική γλώσσα στις αρχές του 19<sup>ου</sup> αιώνα, ενώ η λέξη ηγέτης (leader) το 1300 μΧ. Στις υπόλοιπες γλώσσες ο όρος ηγεσία εμφανίστηκε πολύ πρόσφατα.

Με απλά λόγια παρουσιάζεται ως μια επιρροή που ασκείται από ένα πρόσωπο και την υφίσταται κάποια άλλα πρόσωπα. Αποτέλεσμα αυτής της επιρροής είναι η δημιουργία κινήτρων για την παραγωγή έργου που αποβλέπει στην επιδίωξη των στόχων καθώς και την συμβολή στη διατήρηση της ομάδας και της κουλτούρας της. Ως δραστηριότητα κατ' εξοχήν ανθρωποκεντρική απαιτεί συνδυασμό ικανοτήτων, γνώσεων και δεξιοτήτων.

### 1.1 Ορισμοί Ηγεσίας

Υπάρχει μια πλειάδα ορισμών για την ηγεσία. Ενδεικτικά δίνονται οι παρακάτω ορισμοί:

1. Ηγεσία είναι η διαπροσωπική επιρροή που ασκείται σε μια κατάσταση, και κατευθύνεται, μέσω της επικοινωνιακής διαδικασίας, προς την επίτευξη ενός προκαθορισμένου στόχου ή στόχων (*Tannenbaum et al., 1961*)
2. Ηγεσία είναι η διαδικασία η οποία αποσκοπεί στο να επηρεάσει τις ενέργειες ενός ατόμου ή μιας ομάδας, στην προσπάθεια της να επιτύχει τους στόχους ενός οργανισμού, όταν είναι δεδομένη η κατάσταση και οι συνθήκες οι οποίες επικρατούν σ' αυτόν τον οργανισμό. (*Hersey&Blanchard, 2001*)
3. Ηγεσία είναι μια διαδικασία όπου ένα άτομο συστηματικά ασκεί περισσότερη επιρροή από τα άλλα στην εκτέλεση του έργου μιας ομάδας. (*Katz, 1974*)
4. Οι ηγέτες έχουν την ικανότητα να κινητοποιούν ανθρώπους, καθιστώντας τους ικανούς να επιτύχουν αποτελέσματα μεταξύ προκλήσεων και αβεβαιοτήτων. (*Management Sciences for Health 2002*)

5. Ηγεσία είναι το άνοιγμα της οπτικής ενός ανθρώπου σε υψηλότερες βαθμίδες, η ανύψωση των επιδόσεων ενός ανθρώπου σε ανώτερα επίπεδα, η οικοδόμηση της προσωπικότητας ενός ανθρώπου πέρα από τα φυσιολογικά του όρια. *(Drucker, 1954)*
6. Ηγεσία είναι μια πλατιά οραματιστική δραστηριότητα που επιδιώκει να διακρίνει την ικανότητα και τις αξίες ενός οργανισμού, να διαρθρώσει και να τις καταστήσει υποδειγματικές και να εμπνεύσει, ακόμα και να μεταμορφώσει τους ανθρώπους στον οργανισμό, ώστε να αισθάνονται, να πιστεύουν και να δρουν κατά τον ίδιο τρόπο. *(Mukhi et al., 1998)*
7. Ως ηγεσία θα μπορούσε να ορισθεί η διαδικασία επηρεασμού μια ομάδας ανθρώπων από ένα άτομο (ηγέτη), με τέτοιο τρόπο, ώστε εθελοντικά και πρόθυμα και με την κατάλληλη συνεργασία να δίνουν τον καλύτερο εαυτό τους για να υλοποιούν αποτελεσματικούς στόχους που απορρέουν από την αποστολή της ομάδας, της φιλοδοξία για πρόοδο ή για ένα καλύτερο μέλλον. *(Μπουραντάς, 2005).*
8. Η ηγεσία είναι μια μορφή άσκησης επιρροής μέσω της πειθούς και του παραδείγματος και δεν πρέπει να συγχέεται με τη βία ή τον εξαναγκασμό. *(Copeland, 1942).*

## **1.2 Συμπεριφορικές θεωρίες της ηγεσίας**

Αυτες οι θεωρίες αναλύουν τη συμπεριφορά και όχι τα χαρακτηριστικά του ηγέτη. Δέχεται την ύπαρξη 2 βασικών τύπων ηγετικής συμπεριφοράς:

- A. Ηγεσία προσανατολισμένη στο καθήκον
- B. Ηγεσία προσανατολισμένη στα άτομα και στις διαπροσωπικές τους σχέσεις

Η σοβαρότερη κριτική αυτής της θεωρίας αναφέρεται στο γεγονός ότι δεν έχουν ληφθεί υπόψη παράγοντες που σχετίζονται με τις συνθήκες του περιβάλλοντος και την επίδρασή τους στην αποτελεσματικότητα του ηγέτη.



## Η διοικητική σχάρα (Blake και Mouton, 1964)

Η πιο δημοφιλής εφαρμογή αυτής της προσέγγισης είναι η «διοικητική σχάρα».

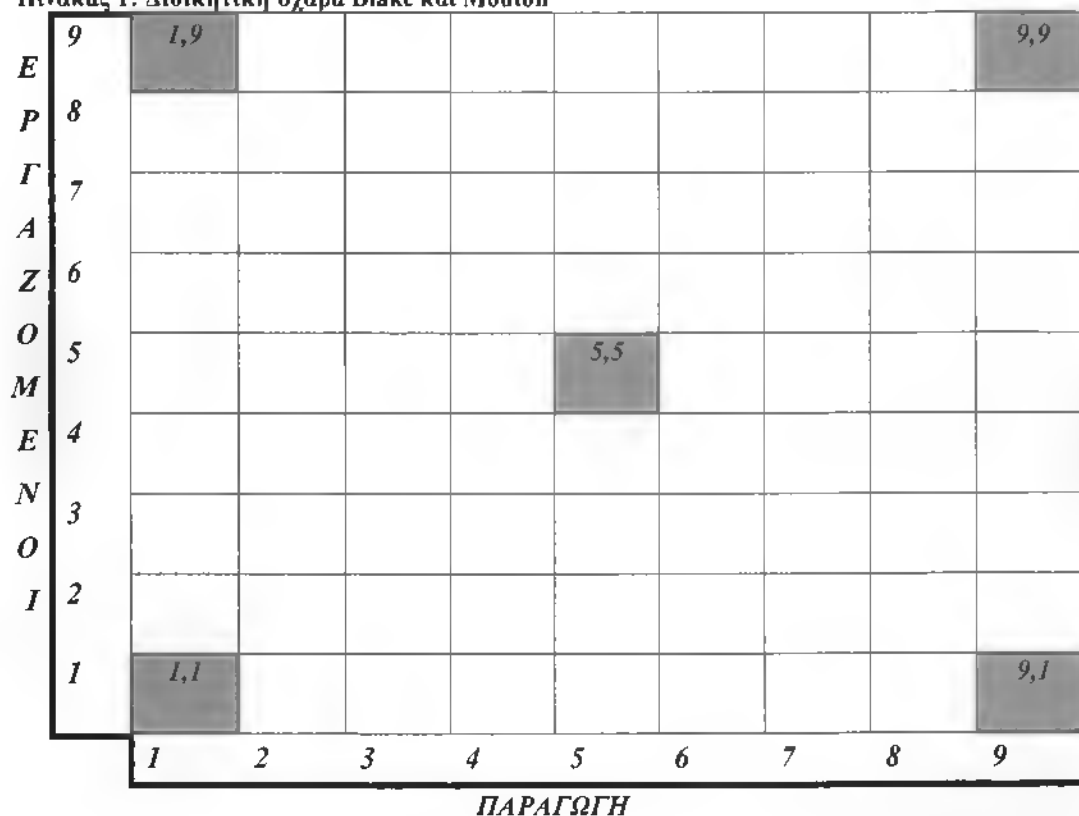
Το μοντέλο αυτό δέχεται 2 υποθέσεις σχετικά με τη συμπεριφορά του ηγέτη:

A) Το ενδιαφέρον του ηγέτη για την παραγωγή

B) Το ενδιαφέρον του ηγέτη για τους υφισταμένους του

Περιγράφει 5 τρόπους ηγετικής συμπεριφοράς μέσα στους οποίους κινείται το κάθε στέλεχος:

Πίνακας 1: Διοικητική σχάρα Blake και Mouton



- Το 1,1 στυλ διοίκησης, σύμφωνα με το οποίο, επειδή το στέλεχος δείχνει ελάχιστο ενδιαφέρον τόσο για την παραγωγή όσο και για τους υφισταμένους του, αποκαλείται από ορισμένους μελετητές «αποδυναμωμένη διοίκηση»

- Το 9,1 στυλ διοίκησης, στο οποίο η ηγετική συμπεριφορά επικεντρώνεται στην εκτέλεση καθηκόντων, με αποτέλεσμα να επικεντρώνεται ελάχιστα στους ανθρώπους «αυταρχική διοίκηση»
- Το 5,5 στυλ διοίκησης, στο οποίο επειδή δίνεται μέτρια έμφαση στην παραγωγή και τα άτομα, αποκαλείται «διοίκηση των ισοροπιών»
- Το 1,9 στυλ διοίκησης, στο οποίο επειδή το στέλεχος δείχνει υψηλό ενδιαφέρον μόνο για τους ανθρώπους, αποκαλείται «διοίκηση της λέσχης»
- Το 9,9 στυλ διοίκησης, το οποίο επειδή χαρακτηρίζεται από το μεγαλύτερο δυνατό ενδιαφέρον και για την παραγωγή και για τους ανθρώπους, αποκαλείται «συνεργατική διοίκηση»

Η μέθοδος αυτή εφαρμόζεται πολύ συχνά, καθώς είναι ιδιαίτερα χρήσιμη για την κατάταξη των διαφόρων τρόπων ηγεσίας εκ μέρους των διοικητικών στελεχών.

### Ηγετικές στάσεις (Michigan University)

Από την έρευνα (Michigan University, 1950) αυτή προέκυψαν 2 ηγετικές στάσεις, α) η ανθρωποκεντρική στάση, που επικεντρωνόταν στους εργαζομένους και τις ανάγκες τους, και β) η τάση προσανατολισμού στη παραγωγή, όπου έδινε ιδιαίτερη έμφαση στις τεχνικές απαιτήσεις και στις επιμέρους δραστηριότητες που είναι απαραίτητες προκειμένου να ολοκληρωθεί η προβλεπόμενη εργασία.

Ο προσανατολισμός του ηγέτη (Michigan University, 1950)

Πίνακας 2 Ηγετικές στάσεις Michigan University



Προσανατολισμός στην παραγωγή

Ανθρωποκεντρικός προσανατολισμός

### Διαστάσεις ηγεσίας (Ohio State University)

Η έρευνα (The Ohio State University, Leader Behavior Description Questionnaire (LBDQ), 1950) αυτή οδήγησε στον εντοπισμό 2 διαστάσεων της αποτελεσματικής ηγεσίας και συγκεκριμένα στο α) πλαίσιο κατευθύνσεων (εννοώντας την ικανότητα του ηγέτη να ορίζει και να οργανώνει τις δραστηριότητες των υφισταμένων του με τρόπο που να επιτυγχάνονται οι στόχοι του οργανισμού), και β) στην ευαισθητοποίηση ή ενδιαφέρον (εννοώντας την προσπάθεια του ηγέτη να αναπτύξει την αμοιβαία εμπιστοσύνη με τους εργαζομένους, αλλά και μεταξύ τους). Αυτές οι 2 διαστάσεις δεν είναι ασύμβατες μεταξύ τους, αλλά μπορεί να συνυπάρχουν στη συμπεριφορά ενός ηγέτη.

Πίνακας 3: Οι δυο διαστάσεις της ηγεσίας (Ohio State University)

Π Α Ρ Α Γ Ω Γ Η	3	1
	4	2
	ΕΡΓΑΣΙΑ	

### 1.3 Τύποι ηγεσίας

Από την βιβλιογραφία παρατηρείτε ότι υπάρχουν αρκετοί τύποι ηγεσίας που υιοθετούν οι ηγέτες σε ένα οργανισμό ή σε μια επιχείρηση ώστε να επιτύχουν καλύτερο κλίμα στον οργανισμό και να το οδηγήσουν σε καλύτερα αποτελέσματα.

Ωστόσο υπάρχουν και πιο σύγχρονες προσεγγίσεις για τους τύπους ηγεσίας οι οποίες επικεντρώνονται στις ανθρώπινες σχέσεις αλλά και στην διαχείριση τους από τον εκάστοτε ηγέτη. Τρεις σύγχρονοι τύποι ηγεσίας είναι η οραματική, η πνευματική και αυθεντική ηγεσία.

### **Οραματική ηγεσία (Visionary leadership) (B. Nanus 1992)**

Το όραμα θα πρέπει να προσφέρει μια προοπτική του μέλλοντος, η οποία να είναι ξεκάθαρη και αποδεδειγμένα καλύτερη για τον Οργανισμό και τα μέλη του. Το όραμα πρέπει να είναι πραγματοποιήσιμο, να επικεντρώνεται σε αξίες, να προκαλεί. Το στέλεχος που ασκεί οραματική ηγεσία πρέπει να έχει την ικανότητα να εξηγήσει το όραμα στους άλλους, να εκφράζει το όραμα εμπράκτως και όχι μόνο λεκτικά και να μπορεί να επεκτείνει το όραμα σε διαφορετικά πλαίσια εργασίας. Το όραμα είναι τόσο υποκινητικό, ώστε στην ουσία δημιουργεί το μέλλον με την πρόσκληση ικανοτήτων, ταλέντων και πόρων, ώστε να γίνει πραγματικότητα. Πάντως, κάθε τύπος ηγεσίας περιλαμβάνει το «όραμα» ως κεντρικό στοιχείο .

### **Πνευματική ηγεσία (E. Dent, M.Higgins, D. Wharff 2005)**

Ηγέτες που φέρουν την πνευματικότητά τους στην εργασία αλλάζουν τις οργανώσεις από δραστηριότητες αποστολής, σε χώρους όπου η ατομική και συλλογική πνευματικότητα ενθαρρύνονται και η πνευματική ανάπτυξη ολοκληρώνεται μέσα στην καθημερινή εργασιακή ζωή.

Τέτοιου τύπου ηγέτες εμπνέουν και ενεργοποιούν συμπεριφορές στους υπαλλήλους βασισμένες στο νόημα και το σκοπό, παρά στην ανταμοιβή. Η πνευματικότητα στο χώρο εργασίας αν και πρόκειται για μια έννοια αντί-υλιστική οδηγεί σε κερδοφορία.

Ο Faiholm (1998) υποστηρίζει ότι η ηγεσία είναι μια προσωπική πραγματικότητα που κάποιος υιοθετεί για να κατανοήσει τη δυναμική αλληλεπιδραστική διαδικασία της ηγεσίας. Η σχετική επιτυχία της ηγεσίας μετριέται από την πλευρά του παρατηρητή και ο τρόπος με τον οποίον βλέπουμε την ηγεσία, εξαρτάται από την ψυχολογική κατάσταση της στιγμής και το εικονικό περιβάλλον βασισμένο σε ένα 5βάθμιο ιεραρχικό-συμπεριφορικό μοντέλο: ηγεσία ως διοίκηση, ως εξαιρετική διοίκηση, ως αξίες, ηγεσία εμπιστοσύνης και πνευματική ηγεσία.

### **Αυθεντική ηγεσία**

Οι Avolio, Luthans, Walumbwa(2004) ορίζουν τους αυθεντικούς ηγέτες ως άτομα που γνωρίζουν καλά τον τρόπο σκέψης και συμπεριφοράς τους, έχουν δηλαδή αυτογνωσία και οι άλλοι τους αντιλαμβάνονται ως γνώστες αξιών και δυνατοτήτων δικών τους και άλλων, γνωρίζουν το πλαίσιο όπου ενεργούν και είναι αισιόδοξοι ,ελπιδοφόροι, έμπιστοι, ηθικοί. Οι Michie και Gooty(2005) υποστηρίζουν ότι η κοινωνική δικαιοσύνη, η τιμιότητα, η πίστη, η υπευθυνότητα, η εκτίμηση και το ενδιαφέρον για τους άλλους παίζουν σημαντικό ρόλο στην ανάπτυξη αυθεντικής ηγεσίας, ενώ για την Erickson(1995) η αυθεντική ηγεσία είναι μια σχετική έννοια γιατί επιτυγχάνονται διάφορα επίπεδα αυθεντικότητας Κατά τον Eagly (2005) η αυθεντική σχέση με τους υφισταμένους μπορεί να αποτύχει γιατί πιθανόν να μη μοιράζονται όλοι τις κυρίαρχες αξίες. Για τους Shamir και Eilam (2005) η αυθεντική ηγεσία και η ζωή αυτών κατευθύνει και τους ακολούθους και εισάγουν τον όρο «αυθεντικοί ακόλουθοι» επειδή αναπτύσσεται μεταξύ αυτών και της ηγεσίας αυθεντική σχέση. Προσδίδουν 4 βασικά χαρακτηριστικά στην αυθεντική ηγεσία: 1) οι αυθεντικοί ηγέτες είναι αληθινοί προς τους εαυτούς τους και δεν τους ενδιαφέρει ν' ανταποκρίνονται στις προσδοκίες των άλλων, 2) κινητοποιούνται από προσωπικές πεποιθήσεις και όχι γιατί προσδοκούν προσωπικά κέρδη, 3) διακρίνονται για την πρωτοτυπία τους και δεν αντιγράφουν, 4) οι ενέργειές τους βασίζονται σε προσωπικές τους αξίες και πεποιθήσεις. Υπάρχει η πίστη ότι η αυθεντική ηγεσία θα κάνει την διαφορά στις οργάνωσεις βοηθώντας τους υφισταμένους να βρουν νόημα, εμπιστοσύνη, αυτογνωσία, αισιοδοξία μέσα από διάφανες διαδικασίες λήψης αποφάσεων και ξεκάθαρες σχέσεις δημιουργώντας θετικό ηθικό κλίμα. Η αυθεντική ηγεσία μπορεί να ενσωματώνει διαφορετικούς τύπους ηγεσίας χαρισματική, εξυπηρετήσης, μετασχηματιστική, πνευματική- χωρίς να σημαίνει ότι είναι υποχρεωτικά κάτι από τα παραπάνω . Οι αυθεντικοί ηγέτες επηρεάζουν τους υφισταμένους στην αυτογνωσία και ενσωμάτωση αξιών που βασίζονται στον ατομικό χαρακτήρα, το προσωπικό παράδειγμα, την αφοσίωση και όχι στις δραματικές παρουσιάσεις και τις κινήσεις εντυπωσιασμού. Οι αυθεντικοί ηγέτες δεν χρησιμοποιούν τη ρητορική αλλά δημιουργούν νόημα και οικοδομούν θετική κοινωνική πραγματικότητα για τους ίδιους και τους υφισταμένους τους.

## 1.4 Συναισθηματική νοημοσύνη

Ιδιαίτερη έμφαση είχε δοθεί στην αναζήτηση εκείνων των ιδιοτήτων που ξεχωρίζουν τους εργαζόμενους με τις ανώτερες επιδόσεις από αυτούς που κυμαίνονται στο μέσο όρο, μια αναζήτηση που λογικό ήταν να επικεντρωθεί σε μεγάλο βαθμό σε ηγέτες, σε ανώτερα δηλαδή και ανώτατα στελέχη επιχειρήσεων και οργανισμών, καθώς αυτά φέρουν και τη μεγαλύτερη ευθύνη για την απόδοση όσων προϊστανται και διοικούν. Ως κύριος παράγοντας λοιπόν επιτυχίας ότι προβάλλει η Συναισθηματική Νοημοσύνη, σε ποσοστό τουλάχιστον διπλάσιο των καθαρά διανοητικών ικανοτήτων.

### 1.4.1 Ορισμοί συναισθηματικής νοημοσύνης

Η συναισθηματική νοημοσύνη, βασίζεται στη διαπροσωπική νοημοσύνη.

1. Η ικανότητα ενός ατόμου να αντιλαμβάνεται, τα συναισθήματα του και τα συναισθήματα των άλλων, να τα διαχωρίζει και να τα χρησιμοποιεί ως πηγή ενέργειας, πληροφορίας και επιρροής τόσο του εαυτού του όσο και των άλλων ανθρώπων γύρω του (Salovey & Mayer, 1990).
2. Η ικανότητα ενός ατόμου να αναγνωρίζει τα συναισθήματά του και τα συναισθήματα των άλλων, να τα χειρίζεται αποτελεσματικά και να δημιουργεί κίνητρα για τον εαυτό του (Daniel Goleman, 1998, 2000).
3. Η συναισθηματική-κοινωνική νοημοσύνη είναι ένας συνδυασμός των αλληλένδετων συναισθηματικών και κοινωνικών ικανοτήτων ή δεξιοτήτων που καθορίζουν πόσο αποτελεσματικά καταλαβαίνουμε και εκφραζόμαστε, καταλαβαίνουμε τους άλλους και αναφορικά με τις καθημερινές απαιτήσεις (BAR-ON, 2006).
4. Η ΣΝ είναι ένα χαρακτηριστικό γνώρισμα της προσωπικότητας και ορίζεται ως μια ομάδα συμπεριφοριστικών διαθέσεων και αντιλήψεων τις οποίες διαθέτουν τα άτομα για τον εαυτό τους σχετικά με την ικανότητα τους να αναγνωρίζουν, να επεξεργάζονται, και να χρησιμοποιούν πληροφορίες συναισθηματικά φορτισμένες. (Petrides και Furnham, 2001)

5. Η συναισθηματική νοημοσύνη, είναι μια προσαρμοστική ικανότητα την οποία διαθέτουν τα άτομα, προκειμένου να μπορέσουν να αντιμετωπίσουν τα διάφορα συναισθηματικά γεγονότα. (Matthews,2002).
6. Συναισθηματική νοημοσύνη είναι η ικανότητα των ατόμων να αισθάνονται, να κατανοούν, να χρησιμοποιούν αποτελεσματικά τη δύναμη και τη διορατικότητα των συναισθημάτων τους ως πηγή ενέργειας, πληροφοριών, διορατικότητας, εμπιστοσύνης και σύνδεσης με το περιβάλλον τους.(Cooper και Orioli, 2005)

#### **1.4.2. Συναισθηματική Νοημοσύνη (EQ) και IQ**

Η συναισθηματική νοημοσύνη (emotional intelligence) αναφέρεται στην ικανότητα του ατόμου να αναγνωρίζει και να κατανοεί τα συναισθήματα τόσο τα δικά του όσο και των άλλων, να τα χειρίζεται αποτελεσματικά και να δημιουργεί διαρκώς κίνητρα για τον εαυτό του.

Σύμφωνα με τον Goleman (1998, 2001), ένα άτομο με μέτριο IQ και υψηλό EQ μπορεί να είναι περισσότερο πετυχημένο από ένα ιδιαίτερα ευφυές άτομο, αρκεί να καλλιεργήσει τη συναισθηματική του νοημοσύνη.

**Η διάφορα μεταξύ IQ και EQ είναι :**

- A) Ο δείκτης IQ αφορά στο αριθμητικό, γνωστικό κομμάτι, ενώ ο δείκτης EQ σχετίζεται με τα συναισθήματα.
- B) Η διανοητική νοημοσύνη είναι κάτι προκαθορισμένο από τη γέννηση του ανθρώπου, που εξελίσσεται μέχρι κάποια ηλικία και σταματά, ενώ η συναισθηματική νοημοσύνη είναι κάτι το οποίο μπορεί να αναπτυχθεί σε οποιαδήποτε ηλικία
- Γ) Το IQ ελέγχει τη λογική, ενώ το EQ τα συναισθήματά μας, τόσο απέναντι στον ίδιο μας τον εαυτό όσο και απέναντι στους άλλους
- Δ) Το IQ επηρεάζει ελάχιστα τις σχέσεις μας με τους άλλους, ενώ το EQ παίζει καθοριστικό ρόλο στις σχέσεις μας με τους άλλους

Ε) Το IQ είναι απαραίτητο για τη διεκπεραίωση κάθε μορφής εργασίας, ενώ το EQ είναι απαραίτητο για τη διαχείριση κάθε μορφής σχέσης.

Οι τέσσερις κύριες κατηγορίες της **Συναισθηματικής Νοημοσύνης** δεν είναι κληρονομικοί παράγοντες ή ταλέντα, αλλά επίκτητες ικανότητες (και άρα μπορούν να αναπτυχθούν από τον καθένα, αρκεί όμως να το θέλει και να το προσπαθήσει). Σύγχρονες έρευνες μάλιστα, έδειξαν ότι το IQ μας από μόνο του δεν αρκεί για να μετρήσει την εργασιακή μας απόδοση ή ικανότητα! Μετρά καλά τις «ακαδημαϊκές» μας ικανότητες, αλλά δεν αρκεί για να υποδείξει τους καλύτερους για μια εργασία.

Παρόλα αυτά, σύμφωνα με τον Daniel Goleman (1998, 2001), υπάρχει σχέση μεταξύ του IQ και του EQ. Αυτή η σχέση αποτυπώνεται σε 4 στερεότυπα:

- **High I.Q. Male:** Ο άντρας με υψηλό IQ χαρακτηρίζεται συχνά ως διανοούμενος, διαθέτοντας ευρύ φάσμα ενδιαφερόντων και ικανοτήτων, είναι φιλόδοξος και παραγωγικός διαθέτει αυτοπεποίθηση παράλληλα, όμως είναι προβλέψιμος και τυπικός, είναι εκλεκτικός και δύσκολα ευχαριστιέται, ενώ συχνά είναι κριτικός. Δεν εξωτερικεύει εύκολα τα συναισθήματα του, και χαρακτηρίζεται «κρύος».
- **High E.Q. Male:** Ο άντρας με υψηλό EQ είναι «κοινωνικός» τύπος, εξωστρεφής και πρόσχαρος. δε δείχνει να ανησυχεί ιδιαίτερα για το αύριο δεσμεύεται με τους ανθρώπους, αναλαμβάνει ευθύνη και έχει «φιλότιμο», γίνεται εύκολα συμπαθής και δείχνει ενδιαφέρον για τις σχέσεις του ζει «γεμάτη» κοινωνική ζωή, και τα «έχει καλά» με τον εαυτό του και τους γύρω του.
- **High I.Q. Female:** Η γυναίκα με υψηλό IQ χαρακτηρίζεται από αυτοπεποίθηση, διαθέτει ευρύ φάσμα ενδιαφερόντων και ικανοτήτων, εκφράζεται με ευφράδεια, διαθέτει καλαισθησία και αντίληψη του εαυτού της. Είναι όμως επιρρεπής στο άγχος και τις ενοχές, ενώ διστάζει να εκφράσει το θυμό της δημοσίως.
- **High E.Q. Female:** Η γυναίκα με υψηλό EQ είναι σθεναρή και δυναμική, εκφράζει τα συναισθήματα της χωρίς να τα φιλτράρει, νοιώθει καλά με τον εαυτό της, είναι εξωστρεφής και εκφραστική, λειτουργεί καλά σε αγχωτικό



περιβάλλον, είναι ανοικτή στη γνωριμία νέων ατόμων, ενώ σπανίως νοιώθει ενοχές.

### 1.4.3 Δεξιότητες συναισθηματικής νοημοσύνης

Ως συναισθηματικές δεξιότητες θα μπορούσαμε να ορίσουμε το κάθε ατομικό χαρακτηριστικό, ή συνδυασμός χαρακτηριστικών, που βασίζονται στη Συναισθηματική Νοημοσύνη ενός ατόμου και έχουν ως αποτέλεσμα τη διακεκριμένη επίδοσή του στην εργασία και όχι μόνο. Με άλλα λόγια συμπεραίνουμε, ότι η ευφυΐα και οι νοητικές ικανότητες του ατόμου δεν μπορούν από μόνες τους να προωθήσουν έναν επιστήμονα στην κορυφή, εάν αυτός δεν κατέχει, μεταξύ άλλων, την ικανότητα να επηρεάζει και να πείσει τους άλλους με τους οποίους συναναστρέφεται (Daniel Goleman, 2000, σ.57). Στο μοντέλο του ο Goleman περιλαμβάνει μεγάλο αριθμό συναισθηματικών ικανοτήτων σε πέντε αρχικά κατηγορίες (Daniel Goleman, 2000,σ.54-55), οι οποίες, με την εξέλιξη του μοντέλου, συγχωνεύθηκαν σε τέσσερις (Daniel Goleman, Richard Boyatzis και Annie McKee, 2002, σ.39-52), που δεν είναι δυνατόν να καλύψουν όλο το φάσμα των συναισθηματικών ικανοτήτων που απαιτούνται στη σημερινή εποχή. Έτσι λοιπόν παρακάτω παρουσιάζονται οι συναισθηματικές ικανότητες που χρειάζονται για μια επιτυχημένη ηγεσία. Παρακάτω αναφέρονται συναισθηματικές δεξιότητες ο οποίες διαχωρίζονται σε Προσωπικές και Κοινωνικές, που δείχνουν πόσο αποτελεσματικά αντιλαμβανόμαστε και χειριζόμαστε τον εαυτό μας και τους άλλους αντίστοιχα. Οι Προσωπικές ικανότητες περιλαμβάνουν την Αυτεπίγνωση και την Αυτοδιαχείριση όπου η κάθε μια διακρίνεται ως εξής:

**Οι Δεξιότητες Αυτοεπίγνωσης** περιλαμβάνουν την:

**Συναισθηματική αυτοεπίγνωση** που είναι η κατανόηση που διαθέτει ένα άτομο σχετικά αφενός, με τα συναισθήματά του, αφετέρου για τις δεξιότητές του, τις δυνατότητες, τα όρια, τις αξίες και τα κίνητρό του. Ο άνθρωπος που χαρακτηρίζεται από αυτοεπίγνωση είναι ρεαλιστής, μπορεί να ισορροπεί στην λεπτή γραμμή του «πετάω στα σύννεφα» και του είμαι απαισιόδοξος, με το να γνωρίζει κάθε φορά προς τα πού κατευθύνεται και γιατί. Με άλλα λόγια, θέτει ρεαλιστικούς και ξεκάθαρους στόχους, με αποτέλεσμα να είναι πιο κοντά στην πραγματοποίησή τους. Το

ουσιαστικότερο χαρακτηριστικό, όμως της αυτοεπίγνωσης, είναι η τάση αυτόστοχασμού και περισυλλογής.

**Ακριβής αυτό-αξιολόγηση** που είναι η γνώση ενός ατόμου σχετικά με τις αδυναμίες του και τα δυνατά του στοιχεία, αντίστοιχα.

**Αυτοπεποίθηση** που είναι η σταθερή αίσθηση που έχει ένα άτομο για την αξία και τις δυνατότητές του.

**Οι Δεξιότητες Αυτοδιαχείρισης** περιλαμβάνουν:

Τον Αυτοέλεγχο που είναι η ικανότητα ενός ατόμου για αυτοέλεγχο, ενώ πηγάζει από την αυτοεπίγνωση. Αν κάποιος δε γνωρίζει τα συναισθήματά του, δεν μπορεί να προχωρήσει και στην προώθηση ή συγκράτησή τους, ανάλογα με την περίπτωση. Ο αυτοέλεγχος συγκεκριμένα, αφορά τη δυνατότητα διατήρησης ψυχραιμίας και ενθουσιασμού, παράλληλα με την καταστολή βίαιων και αρνητικών συναισθημάτων, την Διαφάνεια που είναι η αξιοπιστία, η τιμιότητα και η ακεραιότητα ενός ατόμου, την Προσαρμοστικότητα που είναι η δυνατότητα προσαρμογής στις μεταβαλλόμενες συνθήκες ή στο ξεπέραςμα εμποδίων, την Επίτευξη που είναι το εσωτερικό κίνητρο για τη βελτίωση της απόδοσης ενός ατόμου, την Πρωτοβουλία που είναι η ετοιμότητα για δράση και για αξιοποίηση των ευκαιριών, και την Αισιοδοξία που είναι η ικανότητα να βλέπουμε τη θετική σκοπιά των πραγμάτων, να θεωρούμε το «ποτήρι μισό-γεμάτο και όχι μισό-άδειο».

Ακόμα οι Κοινωνικές Δεξιότητες χωρίζονται στην Κοινωνική Αντίληψη και την Διαχείρισης Σχέσεων. Η καθεμιά απ' αυτές τις ικανότητες ομαδοποιείται σε υποκατηγορίες, οι οποίες έχουν αναλυτικά ως εξής:

**Η Κοινωνική αντίληψη** διακρίνεται στην:

**Ενσυναίσθηση** που είναι η ικανότητα ενός ατόμου να αντιλαμβάνεται τα συναισθήματα των άλλων, να τα κατανοεί και να δείχνει ενεργά το ενδιαφέρον του για τις ανησυχίες τους.

**Οργανωτική επίγνωση** που είναι η ετοιμότητα για ταχεία αντίληψη των τρέχων ζητημάτων, ή λήψης αποφάσεων.

**Εξυπηρέτηση** που είναι η ικανότητα ενός ατόμου να αναγνωρίζει και να καλύπτει τις ανάγκες υφισταμένων και πελατών.

Η **Διαχείριση σχέσεων** διακρίνεται στην:

**Έμπνευση** που είναι η ικανότητα ενός ατόμου να καθοδηγεί και να κινητοποιεί τους άλλους προς προδιαγεγραμμένο όραμα.

**Επιρροή** που είναι η δυνατότητα ενός ατόμου να εφαρμόζει ένα ευρύ φάσμα τακτικών πειθούς.

**Ανάπτυξη των άλλων** που είναι η ικανότητα για ανάπτυξη και ενίσχυση των δυνατών στοιχείων των άλλων.

**Καταλύτης αλλαγών** που είναι η ικανότητα για ανάληψη πρωτοβουλιών και καθοδήγηση προς νέες κατευθύνσεις.

**Διαχείριση συγκρούσεων** που είναι η ικανότητα για επίλυση συγκρούσεων με ομαλό τρόπο.

**Οικοδόμηση δεσμών** που είναι η ικανότητα για καλλιέργεια και δημιουργία σχέσεων.

**Συνεργασία και ομαδική δουλειά που αναφέρεται στην ομαδικότητα.**

### **1.5 Συναισθηματική νοημοσύνη και ηγεσία**

Οι μεγάλοι ηγέτες μας κινητοποιούν. Ξυπνούν μέσα μας το πάθος και ενεργοποιούν τον καλύτερο μας εαυτό. Όταν προσπαθούμε να εξηγήσουμε γιατί ασκούν τέτοια επίδραση πάνω μας, αναφερόμαστε σε στρατηγική, όραμα ή μεγάλα ιδανικά. Η πραγματικότητα όμως είναι πολύ πιο απλή διότι οι μεγάλοι ηγέτες μιλούν στο συναίσθημα ενώ οι περισσότεροι άνθρωποι αναγνωρίζουν ότι η διάθεση του ηγέτη και ο τρόπος που επιδρά στους άλλους παίζει σημαντικό ρόλο σε κάθε οργανισμό, τα συναίσθημα θεωρούνται συχνά κάτι πολύ προσωπικό ή απροσδιόριστο, κάτι που είναι αδύνατον να συζητηθεί και να νοηματοδοτηθεί. Ωστόσο οι έρευνες (Goleman Daniel, Boyatzis Richard, McKee Annie, 2002) στον τομέα των συναισθημάτων απέφεραν εξαιρετικά ευρήματα όχι μόνο σε σχέση με τον τρόπο μέτρησης του αντικειμένου να κατανοούν και να βελτιώνουν τους τρόπους με τους οποίους

χειρίζονται τα δικά τους και τα συναισθήματα των άλλων. Η κατανόηση του ισχυρού ρόλου των συναισθημάτων στον εργασιακό χώρο διακρίνει ουσιαστικά τους άριστους ηγέτες από τους υπόλοιπους και αυτό δεν έχει μόνο απτά αποτελέσματα, όπως οι καλύτερες επιχειρηματικές δραστηριότητες και η παραμονή των ταλαντούχων σε μια εταιρεία, αλλά και σημαντικά «μη χειροπιαστά» αποτελέσματα, όπως το υψηλό ηθικό, τα ισχυρά κίνητρα και η αφοσίωση του προσωπικού.

### 1.5.1 Συναισθηματικές ικανότητες του ηγέτη

Οι συναισθηματικές ικανότητες του ηγέτη, σύμφωνα με τον Goleman («*Η Συναισθηματική Νοημοσύνη στο Χώρο της Εργασίας*» 1999), μπορεί να είναι προσωπικές ή κοινωνικές.

Οι **προσωπικές** είναι:

- Η **αυτοεπίγνωση**, δηλαδή, η ικανότητα του να γνωρίζει και να αναγνωρίζει κανείς την συναισθηματική του κατάσταση, τις δυνάμεις και τις προτιμήσεις του. Σημαντικό ρόλο για την αποτελεσματικότητα του ηγέτη παίζει η αυτοπεποίθησή του, όπως και η αυτό-αξιολόγηση.
- Η **αυτό-ρύθμιση**, δηλαδή, η ικανότητα να ελέγχει τα συναισθήματά του και να ρυθμίζει τις παρορμήσεις του. Σημαντικό ρόλο παίζει η δυνατότητα να παραμένει κανείς ήρεμος, τίμιος και αξιόπιστος, η ευσυνειδησία, η προσαρμοστικότητα και η δυνατότητα να προτείνει καινοτόμες ιδέες.
- Τα **κατάλληλα κίνητρα**, όπως συνεχής προσπάθεια βελτίωσης, η διάθεση συνεργασίας με την ομάδα, η ετοιμότητα για ανάληψη πρωτοβουλίας και η αισιοδοξία.

Οι **κοινωνικές ικανότητες** είναι:

- Η **ενσυναίσθηση**, δηλαδή, η κατανόηση των συναισθημάτων και απόψεων των άλλων, η αντίληψη ότι οι εργαζόμενοι έχουν την ανάγκη να αναπτυχθούν, η αναγνώριση των συναισθηματικών τάσεων της ομάδας και ο κατάλληλος χειρισμός των διαφορετικών ανθρώπων. Η ενσυναίσθηση ταυτόχρονα επιτρέπει την αναγνώριση των αναγκών των πελατών.

- Οι **ηγετικές ικανότητες**, δηλαδή, η δυνατότητα να εκφράζει σαφή μηνύματα που πείθουν, ο κατάλληλος χειρισμός διαφωνιών και συγκρούσεων, η δημιουργία συνθηκών συνοχής και συνεργασίας της ομάδας και η δυνατότητα να συλλαμβάνει και υλοποιεί μεταρρυθμίσεις.

Όλες μαζί αυτές οι ικανότητες συνθέτουν τη διαπροσωπική λάμψη, την κοινωνική καταξίωση και την ιδιότητα του χαρισματικού ηγέτη. Σημαντικό ρόλο στη μετάδοση των συναισθημάτων στη διαπροσωπική επαφή, παίζει η επιδεξιότητα στην ενορχήστρωση των κινήσεων του σώματος, όταν κάποιος μιλά. Ο συγχρονισμός δε, των κινήσεων σε μία αλληλεπίδραση, σημαίνει ότι τα άτομα αυτά συμπαθούν το ένα το άλλο. Η επιβολή του συναισθηματικού τόνου σε μία αλληλεπίδραση, είναι ένα σημάδι κυριαρχίας σε βαθύ και προσωπικό επίπεδο. Σημαίνει ότι ο ένας καθοδηγεί τη συναισθηματική κατάσταση του ή των άλλων.

Τα άτομα τα οποία χαρακτηρίζονται για την συναισθηματική έλξη προς άλλους, έχουν το χαρακτηριστικό ενός ισχυρού ηγέτη. Οι διευθυντές λοιπόν, είναι σημαντικό να επιβάλλονται στα συναισθήματά τους, να χαρακτηρίζονται δηλαδή, από αυτοκυριαρχία, ενώ ταυτόχρονα μπορούν να αντιλαμβάνονται και να χειρίζονται τις διαθέσεις των εργαζομένων. Να σημειωθεί, ότι κάτι τέτοιο δεν είναι εύκολο, δεδομένου ότι τα συναισθήματα μπορούν να έχουν ιδιαίτερα λεπτές και πολύπλοκες αποχρώσεις.

### **1.5.2 Βασικές συμπεριφορές του συναισθηματικά νοήμονα ηγέτη**

Σύμφωνα με τον Ryback (1998) στο βιβλίο του *Putting Emotional Intelligence to Work: Successful Leadership is More than IQ*, ένας συναισθηματικά νοήμονας ηγέτης, συγκεκριμένα, εκδηλώνει βασικές συμπεριφορές που τον διαφοροποιούν από τους όχι και τόσο συναισθηματικά νοήμονες συναδέλφους του:

1. Διαθέτει κατανόηση για τους άλλους και για τα συναισθήματά τους και χρησιμοποιεί παραδείγματα από τις δικές του εμπειρίες, για να βοηθήσει τους άλλους να καταλάβουν καλύτερα τον εαυτό τους.
2. Είναι ειλικρινής για τα συναισθήματά του και τις προθέσεις του. Είναι αυθεντικός και ευθύς και αρθρώνει στόχους ξεκάθαρα, χωρίς περιστροφές, χωρίς υποκρισία και δόλο.

3. Δίνει σημασία στη λεπτομέρεια χωρίς όμως να χάνεται σε αυτή. Πάντα επικεντρώνεται στη μεγαλύτερη εικόνα (big picture).
4. Είναι εκφραστικός και δίνει μεγάλη σημασία στην προσωπική επικοινωνία. Δε διστάζει να μοιραστεί τα συναισθήματά του, αλλά είναι επιλεκτικός πότε και πού το κάνει. Με το να μοιράζεται συναισθήματα και σκέψεις με συναδέλφους και υφισταμένους στον κατάλληλο χρόνο, ο ηγέτης μπορεί να δημιουργήσει μια ισχυρότερη αίσθηση ομαδικής ταυτότητας, αποδεικνύοντας ότι είναι ένα άτομο σίγουρο για τον εαυτό του, κερδίζοντας έτσι το σεβασμό και την εμπιστοσύνη της ομάδας.
5. Είναι υποστηρικτικός και κάνει τους άλλους να αισθάνονται αναντικατάστατοι και πολύτιμοι κι ότι συμβάλλουν ενεργά στην επιτυχία της επιχείρησης.
6. Είναι αποφασιστικός και επιλύει συγκρούσεις γρήγορα προτού πάρουν μεγάλες διαστάσεις και γίνουν ανεξέλεγκτες.
7. Έχει αυτοπεποίθηση και αφήνει στους γύρω του να αναπνεύσουν και να εξελιχθούν, ενθαρρύνοντάς τους να πάρουν μεγαλύτερα ρίσκα και να θέσουν υψηλότερους στόχους, αξιοποιώντας έτσι σε μέγιστο βαθμό το ταλέντο και τις δυνατότητές τους.

### 1.5.3 Εργαλεία μέτρηση συναισθηματικής νοημοσύνης

Η εμφάνιση διαφορετικών μοντέλων για τη ΣΝ αποδεικνύεται και από την ανάπτυξη αρκετά διαφορετικών εργαλείων για την αξιολόγησή της (Bar-On, 1997, Boyatzis, Goleman & Rhee, 2000, Mayer et al., 2000, Salovey, Mayer, Goldman, Turvey, & Palfai, 1995, Schutte & Malouff, 1999). Συγκεκριμένα, έχουν αναπτυχθεί διάφορα εργαλεία μέτρησης της ΣΝ, είτε αυτό-αναφοράς, είτε εργαλεία τα οποία βασίζονται στη μέγιστη απόδοση του ατόμου (Ciariocchi et Al, 2001). Τα εργαλεία αυτό-αναφοράς ζητούν από τα ίδια τα άτομα να εκτιμήσουν το επίπεδο της ΣΝ τους (Bar-On, 1997a, Boyatzis et al., 2000). Για το λόγο αυτό, η ΣΝ η οποία προκύπτει από τα εργαλεία αυτό-αναφοράς αποκαλείται αντιληπτή ή αντιλαμβανόμενη ΣΝ (Πλατσίδου, 2005).

Τα εργαλεία μέτρησης της μεγίστης απόδοσης της ΣΝ βασίζονται στην αντικειμενική μέτρηση της απόδοσης των συμμετεχόντων όσον αφορά τη ΣΝ τους, όπως συμβαίνει

και με τα εργαλεία μέτρησης της νοητικής ικανότητας. Ειδικότερα, τα εργαλεία αυτά αποτελούνται από ερωτήσεις ή δοκιμασίες τις οποίες καλούνται να επιλύσουν οι συμμετέχοντες δίνοντας απαντήσεις οι οποίες συγκρίνονται με τα συναινετικά και τα βασισμένα στις απαντήσεις των ειδικών κριτήρια βαθμολόγησης (Mayer, et Al, 2000). Για το λόγο αυτό, η ΣΝ η οποία προκύπτει από τη μέτρηση αυτή αποκαλείται αντικειμενική ΣΝ. Υπάρχει και μια άλλη κατηγορία εργαλείων μέτρησης της ΣΝ (Πλατσίδου, 2004), η οποία εμπεριέχεται στα εργαλεία αυτό-αναφοράς, τα τεστ των 360 μοιρών, τα οποία όμως βασίζονται σε αναφορές τρίτων (π.χ. δάσκαλοι, γονείς, προϊστάμενοι, κ.ά.) για την εκτίμηση των συναισθηματικών ικανοτήτων και χαρακτηριστικών τα οποία διαθέτουν οι συμμετέχοντες στη μέτρηση της ΣΝ (Boyatzis, Goleman & Rhee, 2000)

### *Άλλα εργαλεία μέτρησης ΣΝ*

Συμφώνα με την βιβλιογραφία υπάρχουν ορισμένα εργαλεία μέτρησης της ΣΝ τα όποια χρησιμοποιούν τα συχνότερα από τα αλλά όπως :

#### *α. Κλίμακα Αλεξιθυμίας TAS-20 (Toronto Alexithymia Scale/)*

Μια άλλη δημοφιλής μέτρηση ΣΝ είναι η κλίμακα Αλεξιθυμίας TAS-20 από το Τορόντο (Nemiah, Freyberger & Sifneos, 1976, Bagby, Parker, & Taylor, 1994, Bagby R. M., Taylor, G J., Quilty L. C., & Parker J. D. A., 2007). Η λέξη αλεξιθυμία προέρχεται από τις λέξεις αλεξ- που σημαίνει αντίθετος και θύμος που σημαίνει συναίσθημα (Μπαμπινιώτης, 2002). Τον όρο αυτόν τον επινόησε ο Peter Sifneos (1973) για να περιγράψει τα άτομα εκείνα τα οποία εμφανίζουν ανεπάρκεια ως προς την κατανόηση, επεξεργασία, ή περιγραφή των συναισθημάτων τους (Μπαμπινιώτης, 2002).

Το εννοιολογικό κατασκεύασμα της αλεξιθυμίας θεωρείται ως το φάσμα το οποίο παρεμβάλλεται μεταξύ υψηλής και χαμηλής ΣΝ και συσχετίζεται έντονα και αντίστροφα με τη ΣΝ. Η παραπάνω Κλίμακα μετρά τις ατομικές διαφορές ως προς: (1) Τη δυσκολία των ατόμων να προσδιορίσουν τα συναισθήματά τους και να διακρίνουν μεταξύ συναισθημάτων και σωματικών αισθήσεων που προκύπτουν μετά

από μια συναισθηματική διέγερση, και (2) τη δυσκολία τους να περιγράψουν τα συναισθήματά τους σε άλλους.

Διάφορες έρευνες (Nemiah, Freyberger & Sifneos, 1976· Taylor, Bagby & Parker, 1991· Bagby, Parker, & Taylor, 1994· Bagby, Taylor, Quilty, & Parker, 2007) έδειξαν ότι οι αλεξιθυμικοί, εκτός από τη δυσκολία την οποία έχουν με τα δικά τους συναισθήματα, έχουν και δυσκολία να αντιληφθούν τα συναισθήματα των άλλων, με αποτέλεσμα να μη διαθέτουν συναισθηματική κατανόηση και να είναι αναποτελεσματικοί στη ρύθμιση των συναισθηματικών καταστάσεων των άλλων (Goleman, 1995· Krystal, 1979, 1986· Lane & Schwartz, 2000). Τα παραπάνω ερευνητικά συμπεράσματα επεξηγούν τη στενή συσχέτιση η οποία υπάρχει μεταξύ της ικανότητας των ατόμων να προσδιορίζουν τα δικά τους συναισθήματα και της ικανότητάς τους να προσδιορίζουν τα συναισθήματα των άλλων .

***β. Ερωτηματολόγιο Συναισθηματικής Νοημοσύνης του Schutte (SSEIT: Schutte Self-Report Emotional Intelligence Test).***

Ο Schutte και οι συνεργάτες του (Schutte, Malouff, Hall, Haggerty, Cooper, Golden & Dornheim, 1998) ανέπτυξαν και επικύρωσαν μια κλίμακα αυτό-αναφοράς, στα πλαίσια της ΣΝ ως χαρακτηριστικού γνωρίσματος, η οποία μετρά «το ομοιογενές δημιούργημα της συναισθηματικής νοημοσύνης» Η κλίμακα SSEIT του Schutte και των συνεργατών του (2007) μετρά έναν συνολικό γενικό συναισθηματικό παράγοντα και περιλαμβάνει 33 δηλώσεις του τύπου: «Έχω τον έλεγχο των συναισθημάτων μου», «Γνωρίζω για ποιο λόγο αλλάζουν τα συναισθήματά μου» ή «Είναι εύκολο να με εμπιστεύονται οι άλλοι» κ.ά. Οι συμμετέχοντες απαντούν στις δηλώσεις αυτές συμπληρώνοντας μια 5βαθμη κλίμακα Likert και από το άθροισμα των απαντήσεων παράγεται ένα συνολικό αποτέλεσμα (Petrides, Furnham, 2000).

***γ. Κλίμακα των Επιπέδων της Συναισθηματικής Συνειδητοποίησης LEAS (Levels of Emotional Awareness Scale).***

Η κλίμακα LEAS (Lane et al., 1990) αποτελείται από 20 κοινωνικές ιστορίες, οι οποίες περιγράφουν δύο χαρακτήρες, αυτόν ο οποίος συμπληρώνει την κλίμακα και ένα άλλο άτομο, και αφορούν σε τέσσερις τύπους συναισθημάτων: Το θυμό, τον



φόβο, την ευτυχία, και τη θλίψη. Αφού οι συμμετέχοντες στη συμπλήρωση του τεστ διαβάσουν μια ιστορία, πρέπει να απαντήσουν σε μια ερώτηση, του τύπου: «Πώς θα αισθανόσαστε σε μια παρόμοια περίπτωση;» και «Πώς θα αισθανότανε το άλλο άτομο;». Οι συμμετέχοντες πρέπει να περιγράψουν για κάθε ιστορία τα προσδοκώμενα συναισθήματά τους αλλά και εκείνα τα οποία θεωρούν ότι θα νιώθουν οι άλλοι. Η βαθμολογία κυμαίνεται από τη χαμηλή συναισθηματική συνειδητοποίηση των συμμετεχόντων, όταν δε νιώθουν για τον εαυτό τους και για τους άλλους συναισθήματα κατάλληλα για την περίπτωση, έως την υψηλή συναισθηματική συνειδητοποίηση των συμμετεχόντων, όταν νιώθουν τα κατάλληλα συναισθήματα για τον εαυτό τους και για τους άλλους χαρακτήρες της ιστορίας (Lanc, 2000).

#### **1.5.4 Βιβλιογραφική ανασκόπηση μελετών συναισθηματικής νοημοσύνης και ηγεσίας**

Για πολλά χρόνια υπήρχε η εντύπωση ότι το συναίσθημα στον εργασιακό χώρο ήταν κάτι το αρνητικό. Η βίωση, αναγνώριση και εκδήλωση συναισθημάτων θεωρείτο σημάδι αδυναμίας, φορέας σύγχυσης και απομάκρυνσης από το δρόμο του ορθολογισμού και άρα, των σωστών αποφάσεων. Στις τελευταίες δεκαετίες όμως τα πράγματα άλλαξαν. Ο επιχειρηματικός κόσμος άρχισε να αναγνωρίζει ότι το συναίσθημα μπορεί να λειτουργήσει ως πολύτιμη πηγή πληροφοριών που, αν αναγνωρισθεί και αξιοποιηθεί κατάλληλα, μπορεί να οδηγήσει σε θεαματικά αποτελέσματα. Αυτή η στροφή της σκέψης όσον αφορά το συναίσθημα φαίνεται στο διαχωρισμό των Cooper & Sawaf (1996).

Πολλοί και διάφοροι λόγοι οδήγησαν σε αυτή τη μεταστροφή, με κυριότερους, σύμφωνα με το Goleman (1998) την ευρεία εφαρμογή του μοντέλου εργασίας σε ομάδες και την παγκοσμιοποίηση. Είναι εύκολο να αγνοηθεί το συναίσθημα όταν δουλεύει μόνος του κανείς σε ένα γραφείο, είναι όμως αδύνατο να συμβεί αυτό όταν δουλεύει ως μέλος μιας ομάδας όπου είναι φυσικό να δημιουργούνται συγκρούσεις, διαξιφισμοί, ιδιαίτεροι δεσμοί, συμπάθειες και συμμαχίες. Η παγκοσμιοποίηση είναι επίσης, ένας άλλος λόγος που οδήγησε στην αναγνώριση της σπουδαιότητας του συναισθήματος για επιτυχημένη εξάπλωση των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων εκτός των στενών τοπικών ορίων.

Ιδιαίτερα, ο ρόλος της ενσυναίσθησης (empathy)\*, είναι μια πολύ βασική για επιχειρηματίες που θέλουν να είναι επιτυχείς στον διαπολιτισμικό διάλογο και να καταλήγουν σε συμφωνίες χωρίς τον κίνδυνο παρερμηνειών και παρεξηγήσεων.

Η συναισθηματική νοημοσύνη περιγράφει ικανότητες που είναι μεν, διαφορετικές από τη γνωστική νοημοσύνη, αλλά και συμπληρωματικές σε αυτήν. Οι ρίζες αυτής της διάκρισης ανάμεσα στη γνωστική και τη συναισθηματική νοημοσύνη ανάγονται στον Thorndike (1920) μίλησε για κοινωνική νοημοσύνη και κυρίως στον Howard Gardner, έναν ψυχολόγο στο Χάρβαρντ, ο οποίος το 1983 πρότεινε ένα μοντέλο πολλαπλής νοημοσύνης όπου επεσήμανε τη σπουδαιότητα δύο τύπων νοημοσύνης διαφορετικών της γνωστικής: της γνώσης του εσωτερικού κόσμου, του εαυτού (knowing one sinner world) και της κοινωνικής προσαρμοστικότητας (social adeptness).

Το μεγάλο ενδιαφέρον για τη συναισθηματική νοημοσύνη ξεκίνησε το 1973 με την εργασία του McClelland «Μετρώντας την ικανότητα αντί για τη νοημοσύνη», "Testing for competence Rather than Intelligence". Υπόθεση της εργασίας του McClelland ήταν ότι η παραδοσιακή - σχολική ικανότητα, οι βαθμοί, τα πτυχία κλπ. δεν ήταν αρκετά για να προβλέψουν πόσο καλή θα ήταν η επίδοση των ανθρώπων στην εργασία ή κατά πόσο θα πετύχαιναν στη ζωή. Αντίθετα, θεωρούσε ότι μια ομάδα ειδικών ικανοτήτων, μεταξύ των οποίων η ενσυναίσθηση, η αυτοπειθαρχία και η πρωτοβουλία, έκαναν τους πιο επιτυχημένους να ξεχωρίζουν από εκείνους που απλά τα πήγαιναν καλά ώστε να διατηρήσουν την εργασία τους.

Με αφορμή αυτή την αρχική μελέτη του McClelland έγιναν πάρα πολλές μελέτες και έρευνες σε μικρούς και μεγάλους οργανισμούς με κύριο θέμα τις "ικανότητες" και δεξιότητες των ατόμων. Σε όλα τα ευρήματα, ένας κοινός πυρήνας προσωπικών και κοινωνικών ικανοτήτων αποδείχθηκε ότι είναι το βασικό συστατικό για την επιτυχία των ανθρώπων: η συναισθηματική νοημοσύνη.

---

\* Το να προσπαθεί κανείς να μπει στη θέση του άλλου, να κατανοεί τη διαφορετικότητα και να προσπαθεί να νιώσει τα συναισθήματα που βιώνει ο άλλος

Ο φοιτητής του McClelland στο πανεπιστήμιο του Harvard, Daniel Goleman εμπνέεται από τα ευρήματα του καθηγητή του και συνεχίζει τις έρευνες αποδεικνύοντας ξεκάθαρα πια, ότι η επιτυχία στη ζωή δεν είναι απαραίτητα συνυφασμένη με τον υψηλό Δείκτη Νοημοσύνης (ΔΝ), αλλά κυρίως με μια άλλη πτυχή της ανθρώπινης ικανότητας, τη "συναισθηματική νοημοσύνη".

Στη συνέχεια, ο Reuven Bar-on το 1988 μίλησε για Δείκτη Συναισθηματικότητας (Emotional Quotient, EQ) - σε αναλογία με το Δείκτη Νοημοσύνης (Intelligence Quotient, IQ) - και έκανε μια πρώτη προσπάθεια να μετρήσει τη συναισθηματική νοημοσύνη. Στο πιο πρόσφατο μοντέλο του ο Bar-on (2000) διακρίνει πέντε διαστάσεις συναισθηματικής νοημοσύνης: ενδοπροσωπικές δεξιότητες (intrapersonal skills), διαπροσωπικές δεξιότητες (interpersonal skills), προσαρμοστικότητα (adaptability), έλεγχο στρες (stress management) και γενική διάθεση (general mood).

Η πρώτη ολοκληρωμένη θεωρία συναισθηματικής νοημοσύνης προτάθηκε το 1990 από δύο ψυχολόγους στο Yale, τον Peter Salovey και τον John Mayer. Οι Salovey και Mayer όρισαν τη συναισθηματική νοημοσύνη ως «την ικανότητα να μπορεί κανείς να παρακολουθεί και να ρυθμίζει τα δικά του συναισθήματα αλλά και αυτά των άλλων και να τα χρησιμοποιεί ως οδηγό για σκέψη και δράση». Ο Goleman όμως ήταν αυτός που έφερε τη συναισθηματική νοημοσύνη στο πλατύ κοινό με το βιβλίο του Emotional Intelligence το 1995 καθώς και με το πιο πρόσφατο Working with Emotional Intelligence τα οποία έγιναν bestsellers μέσα σε λίγο χρονικό διάστημα.

Ο Goleman (1998, 2001) μίλησε για ένα σύστημα συναισθηματικών ικανοτήτων στο οποίο διακρίνονται δυο βασικές διαστάσεις συναισθηματικής νοημοσύνης, (α) οι εσωτερικές, ατομικές διεργασίες (επίπεδο -εαυτός.), οι οποίες καθορίζουν το πώς το άτομο χειρίζεται θέματα του εαυτού του και (β) οι κοινωνικές διεργασίες (επίπεδο - άλλοι.), οι οποίες καθορίζουν πόσο καλά το άτομο χειρίζεται τις σχέσεις του με τους άλλους ανθρώπους.

Σε μία από τις πρώτες μελέτες (Bar-On, 1997). που εξέτασαν τη σχέση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης, την κοινωνική και ψυχολογική υγεία, τα αποτελέσματα EQ-i των 418 ψυχιατρικών ασθενών συγκρίθηκαν με συμφωνημένες ομάδες ελέγχου στην Αργεντινή, το Ισραήλ, τη Νότια Αφρική και τις Ηνωμένες

Πολιτείες. Εκτός από τις σημαντικές διαφορές στη συνολική συναισθηματική-κοινωνική νοημοσύνη, τα αποτελέσματα EQ-*i* αποκάλυψαν σημαντικές διαφορές στις περισσότερες από τις κλίμακες μεταξύ των κλινικών δειγμάτων και των ομάδων ελέγχου.

Σε μια πιο πρόσφατη μελέτη, η οποία περιελάμβανε ένα δείγμα 2.514 ανδρών που συμπλήρωσε το ερωτηματολόγιο EQ-*i* κατά το χρόνο της επαγωγής τους στην ισραηλινή Δυνάμεων Άμυνας, εντοπίστηκαν 152 προσλήψεις που έγιναν και τελικά απορρίφθηκαν για λόγους ψυχιατρικής (Bar-On, 2003). Έπειτα επιλέχθηκε τυχαία μία ακόμη ομάδα 241 ατόμων που είχαν διαγνωστεί με λιγότερο σοβαρές ψυχιατρικές διαταραχές που τους επέτρεπε να συνεχίσουν την θητεία τους με σχετικά λίγους περιορισμούς. Τα αποτελέσματα EQ-*i* αυτών των δύο ομάδων συγκρίθηκαν με μια τυχαία επιλεγμένη ομάδα 152 νεοσύλλεκτων στο ίδιο δείγμα του πληθυσμού ( $n = 2514$ ), οι οποίοι δεν έχουν λάβει ένα ψυχιατρικό προφίλ καθ' όλη τη διάρκεια της στρατιωτικής θητείας τους. Αυτό δημιούργησε τρεις ομάδες που αντιπροσωπεύουν τρία διαφορετικά επίπεδα ψυχολογικής υγείας: (α) σε άτομα που ήταν τόσο σοβαρά διαταραγμένοι και ήταν ανίκανοι να εκπληρώσουν μια πλήρη θητεία, (β) στα άτομα που έχουν λιγότερα σοβαρό ψυχιατρικό προφίλ που τους επέτρεψε να συνεχίσουν την στρατιωτική υπηρεσία μέχρι την ολοκλήρωσή της, και (γ) άτομα που έχουν ολοκληρώσει τη στρατιωτική τους θητεία χωρίς να έχει ψυχιατρικό προφίλ. Η πολλαπλή ανάλυση παλινδρόμησης εφαρμόστηκε να εξετάσει το βαθμό της επίπτωσής της συναισθηματικής-κοινωνικής νοημοσύνης για την ψυχική υγεία, τα αποτελέσματα μας δείχνουν μια μέτρια αλλά σημαντική σχέση μεταξύ των δύο (0,39).

Τα συμπεράσματα από αυτές τις μελέτες υποδεικνύουν ότι οι πιο ισχυρές ΕΙ ικανότητες, δεξιότητες και οι υπευθυνότητες που έχουν αντίκτυπο στην ψυχολογική υγεία είναι (α) η ικανότητα διαχείρισης των συναισθημάτων και για την αντιμετώπιση του στρες, (β) τις προσπάθειες για να επιτύχει τους προσωπικούς του στόχους, ώστε να αναπτρωθεί εσωτερικά το άτομο, και (γ) την ικανότητα να ελέγχει τα συναισθήματα και την σκέψη. Αυτός ο συγκεκριμένος συνδυασμός των ευρημάτων έχει νόημα, διότι ελλείψεις σε συγκεκριμένες ικανότητες μπορεί να οδηγήσει σε άγχος (αδυναμία διαχείρισης επαρκώς των συναισθημάτων), κατάθλιψη (αδυναμία εκπλήρωσης προσωπικών στόχων), καθώς και προβλήματα που αφορούν τον έλεγχο της πραγματικότητας (ανικανότητα να ελέγξει επαρκώς τα συναισθήματα του και τη

σκέψη του). Είναι επίσης αξιοσημείωτο ότι οι ελλείψεις αυτές, με τον έναν ή άλλον τρόπο, είναι παθογόνες για τις περισσότερες ψυχικές διαταραχές (American Psychiatric Association, 1994), και αν δεν είναι άμεσα παθογόνες, είναι πολύ πιθανό να συμβάλλουν σημαντικά σε αυτές τις ταραχές. Επιπλέον, ηρεμιστικά, αντικαταθλιπτικά χάπια και τα νευροληπτικά (αντί-ψυχωτικά φάρμακα), αποτελούν τρεις από τις τέσσερις μεγάλες ταξινομήσεις των ψυχοτρόπων φαρμάκων που έχουν χορηγηθεί κατά παράδοση για την αντιμετώπιση αυτών των ειδικών διαταραχών (Kaplan & Sadock, 1991).

Μία από τις πιο ενδιαφέρουσες μελέτες που αποδεικνύουν ότι συναισθηματικά και κοινωνικά έξυπνη συμπεριφορά μπορεί να ενισχυθεί σε ενήλικες έγινε από Sjölund και Gustafsson κατά Σουηδίας (2001). Συνέκριναν τα αποτελέσματα EQ-i 29 ατόμων πριν και μετά την συμμετοχή τους σε ένα σεμινάριο για την αύξηση διαχειριστικών δεξιοτήτων. Η ομάδα εργασίας πραγματοποιήθηκε το 2000, οι περισσότεροι από τους συμμετέχοντες ήταν στην δεκαετία των '40 τους και είχε περίπου 15 χρόνια διοικητική εμπειρία. Μεταξύ των άλλων δεξιοτήτων τους, είχαν διδαχθεί τεχνικές που αποσκοπούσαν στην ενίσχυση των ικανοτήτων EI που θα ήταν σημαντικές για το έργο τους ως διευθυντές, και αυτές ειδικές ικανότητες και δεξιότητες, που περιγράφονται στο μοντέλο του Bar-On. Δεν έφτασαν μόνο το συνολικό EQ αποτέλεσμα αλλά αύξησαν την μέση τιμή από 97 σε 106 ( $p$ -level <0,000), και οι 9 από τις 15 EQ -i υπό-κλίμακες αυξήθηκαν σημαντικά. Οι δύο ικανότητες EI που σημείωσαν τη μεγαλύτερη αύξηση, ως αποτέλεσμα της συμμετοχής τους στο σεμινάριο ήταν η συναισθηματική αυτογνωσία και η εν-συναίσθηση, την οποία πολλοί θεωρούν ότι είναι τα δύο πιο σημαντικά συστατικά της συναισθηματικής-κοινωνικής νοημοσύνης. Ένα άλλο ενδιαφέρον αποτέλεσμα ήταν ότι οι συμμετέχοντες που ξεκίνησαν τις ομάδες εργασίας με το χαμηλότερο αποτέλεσμα EQ-i ήταν αυτοί που έκαναν τη μεγαλύτερη πρόοδο. Η Katherine Cannon, η οποία ανέπτυξε το πρόγραμμα αυτό, επιβεβαίωσε παρόμοια συμπεράσματα με βάση την εμπειρία της στη διεξαγωγή αυτών των σεμιναρίων στις Ηνωμένες Πολιτείες (Bar-On, 2003). Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό και ενθαρρυντικό, επειδή οι άνθρωποι με το χαμηλότερο σκορ EQ είναι αυτοί που έχουν ανάγκη να βελτιώσουν τις συναισθηματικές ικανότητές τους.

Σε μια διάσκεψη για τη συναισθηματική νοημοσύνη που πραγματοποιήθηκε στη Nova Scotia, το 2003, ο Geetu Orme παρουσίασε τα ευρήματα από την επιμέρους εκπαίδευση που έχει παράσχει στα εταιρικά στελέχη στο Ηνωμένο Βασίλειο από το 1999. Αξιολογήθηκαν 47 στελέχη με το EQ-ί πριν την έναρξη της εκπαίδευσης τους και στη συνέχεια, μερικούς μήνες μετά την ολοκλήρωση των εβδομαδιαίων συνεδρίων. Η εκπαίδευση είχε ως σκοπό την ενίσχυση των ασθενέστερων συναισθηματικών-κοινωνικών παραγόντων νοημοσύνης που εντοπίστηκαν από EQ-ί της βαθμολογία τους. Το σκορ από τις πέντε EQ-ί υπό-κλίμακες αποκάλυψε τις πιο σημαντικές αλλαγές που ήταν οι εξής: Self-Regard (87 έως 95), Self-Actualization (92 έως 102), η ανοχή του στρες (97 έως 102), Reality-Testing (97 - 109 ) και η Ευτυχία (93 έως 100).

Σε έξι μελέτες[Bar-On, 1997, 2004; Bar-On et al., 2005; Handley, 1997; Ruderman & Bar-On, 2003], που πραγματοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια των τελευταίων ετών το EQ-ί έχει απόδειξε ότι υπάρχει άμεση σχέση συναισθηματικής-κοινωνική νοημοσύνης και την επαγγελματική απόδοση.

Η πρώτη γνωστή μελέτη που εξέτασε άμεσα τη σχέση μεταξύ της συναισθηματικής-κοινωνικής νοημοσύνης και την επαγγελματική απόδοση, τα αποτελέσματα του EQ-ί σε 1171 άτομα της US Air Force συγκρίθηκαν με την ικανότητά τους να ανταποκριθούν στην ετήσια ποσοστιαία στρατολόγηση(Handley, 1997; Bar-On et al., 2005). Με βάση τα κριτήρια της USAF , χωρίστηκαν σε εκείνους που ήταν σε θέση να ανταποκριθούν τουλάχιστον στο 100% των ετήσιων ποσοστών(«υψηλών επιδόσεων») και εκείνων οι οποίοι ανταποκρίθηκαν λιγότερο από το 80% ("χαμηλές επιδόσεις"), που αντιπροσωπεύουν μια πολύ ισχυρή μέθοδο αξιολόγησης της επαγγελματικής απόδοσης. Μια διακριτή ανάλυση έδειξε ότι η λειτουργία των αποτελεσμάτων του EQ-ί ήταν σε θέση να προσδιορίσει με αρκετή ακρίβεια υψηλές και χαμηλές επιδόσεις, δείχνοντας ότι η σχέση μεταξύ συναισθηματικής-κοινωνική νοημοσύνης και επαγγελματική απόδοση είναι υψηλή (0.53) με βάση το δείγμα που μελετήθηκε. Πριν από το 1996, η USAF κοστολογούσε περίπου 3 εκατομμύρια δολάρια κατά μέσο όρο για 100 προσλήψεις ανά έτος. Μετά από ένα χρόνο χρησιμοποίησης του προ-συμπτωματικού ελέγχου απασχόληση EI με συνεντεύξεις, αυξήθηκε η ικανότητά των εργοδοτών να προβλέπουν την επιτυχή πρόσληψη ως αποτέλεσμα είχε τη μείωση της χρηματοοικονομικής τους ζημιάς κατά περίπου 92%[Ηνωμένες Πολιτείες Γενικό Λογιστήριο του Κράτους, 1998].

Σε δύο άλλες μελέτες, οι επιδόσεις σε πολύ αγχώδες και δυνητικά επικίνδυνα επαγγέλματα μελετήθηκε με τη σύγκριση EQ-i για ένα δείγμα των 335 τακτικών στρατιωτών για καταπολέμηση των Ισραηλινών Αμυντικών Δυνάμεων (IDF), καθώς και για ένα πρόσθετο δείγμα των 240 στρατιωτών σε μια άλλη μονάδα IDF [Bar-On et al., 2005]. Και οι δύο μελέτες έδειξαν σαφώς μια σημαντική σχέση μεταξύ συναισθηματικής- κοινωνική νοημοσύνης και αυτού του συγκεκριμένου τύπου της επαγγελματικής απόδοσης,

Σε τρεις συμπληρωματικές μελέτες περιγράφεται (Bar-On, 2004; Bar-On et al., 2005), η μελέτη της ηγεσίας από την εξέταση της σχέσης μεταξύ του βαθμού του EQ-i των υποψηφίων (δηλαδή, εκείνους που θεωρείται ότι κατέχουν ικανότητα ηγεσίας μεταξύ των νεοπροσλαμβανομένων στο IDF), η συμμετοχή στην ομάδα ως κριτήριο (δηλαδή, IDF προσλήψεις που έγιναν δεκτές στην κατάρτιση αξιωματικών έναντι εκείνων που δεν ήταν) και μεταξύ των αξιολογήσεων σε μία άλλη έρευνα που διεξήχθη στο Κέντρο Δημιουργικής ηγεσίας στις ΗΠΑ. Τα αποτελέσματα έδειξαν, αντίστοιχα, ότι υπάρχει μια μέτρια έως υψηλή σχέση μεταξύ συναισθηματικής- κοινωνική νοημοσύνης και την ηγεσία με βάση τον προγνωστικό συντελεστή ισχύος 0,39 (n = 536), 0.49 (n = 940) και 0.82 (n = 236 ) που αποκαλύφθηκε. Η τρίτη μελέτη δείχνει ότι η επιτυχημένη ηγεσία στηρίζεται σε μεγάλο βαθμό από τη συναισθηματική- κοινωνική νοημοσύνη.

Η μέση έξυπνη ισχύς συντελεστή για τις έξι μελέτες που περιγράφεται παραπάνω είναι 0.54, πράγμα που σημαίνει ότι σχεδόν το 30% της διακύμανσης της επαγγελματικής απόδοσης βασίζεται στην συναισθηματική-κοινωνική νοημοσύνη, όπως περιγράφεται από το Bar-On μοντέλο. Σε σύγκριση με εκτεταμένη μετά- ανάλυση του Wagner που αποκάλυψε ότι η γνωστική τους νοημοσύνη έφτανε περίπου το 6% των επαγγελματικών επιδόσεων (Wagner, 1997), τα συμπεράσματα που παρουσιάζονται εδώ δείχνουν ότι EQ εμφανίζει περίπου πέντε φορές μεγαλύτερη διακύμανση από IQ όταν αφορά αυτό το είδος των επιδόσεων. Τα ευρήματα δείχνουν ότι οι υψηλές επιδόσεις στον χώρο εργασίας έχουν σημαντικά υψηλότερη συναισθηματική- κοινωνική νοημοσύνη σε σχέση με τις χαμηλές επιδόσεις. Είναι ενδιαφέρον να σημειωθεί ότι σε μία από τις μελέτες που περιγράφονται ανωτέρω [Bar-On et al., 2005], τα αποτελέσματα δείχνουν ότι το EQ-i ήταν σε θέση να προβλέψει τις επιδόσεις αρκετά καλά (0.55), ακόμη και κατά τη διάρκεια μιας περιόδου 18 μηνών .

Τα ευρήματα που περιγράφονται εδώ δείχνουν ότι η ισχυρή συναισθηματική-κοινωνική νοημοσύνη ενδυναμώνουν την επαγγελματική απόδοση με: (α) την ικανότητα να γνωρίζει και να αποδέχεται κανείς τον εαυτό του, (β) την ικανότητα να γνωρίζει τα συναισθήματα, τις ανησυχίες και για τις ανάγκες των άλλων, ( γ) η ικανότητα διαχείρισης των συναισθημάτων, (δ) την ικανότητα να είναι ρεαλιστής και να βλέπει τα πράγματα με τη σωστή άποψη, και (ε) τη δυνατότητα να ύπαρξης μιας θετικής διάθεσης.



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

### ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

Παρά την αλματώδη τεχνολογική πρόοδο που σημειώνεται σε όλους τους τομείς, ο παράγοντας άνθρωπος εξακολουθεί να παραμένει ο πιο σημαντικός συντελεστής επιτυχίας των στόχων κάθε οργανισμού. Είναι κοινά παραδεκτό ότι το ανθρώπινο δυναμικό κάθε οργανισμού αποτελεί ένα πολύτιμο κεφάλαιο για αυτόν ενώ η συμβολή του στην επίτευξη των αντικειμενικών σκοπών και στόχων του είναι καθοριστική. Ωστόσο, προκειμένου να είναι παραγωγικό το ανθρώπινο δυναμικό πρέπει να επιλέγεται σωστά, να εντάσσεται σε αποτελεσματικά οργανωτικά σχήματα και να είναι ικανοποιημένο από την εργασία του συνολικά, αλλά και από τις επιμέρους διαστάσεις της.

#### 2.1 Η έννοια της επαγγελματικής ικανοποίησης

Είναι γεγονός ότι δεν υπάρχει ένας κοινά αποδεκτός όρος για την ικανοποίηση από την εργασία, παρόλο που έχει οριστεί κατά καιρούς με πολλούς και διαφορετικούς τρόπους. Η πλέον επικρατούσα άποψη είναι ότι η ικανοποίηση από την εργασία πρέπει να θεωρηθεί ως στάση απέναντι στη συγκεκριμένη εργασία. Ο Locke (1984) συνδέει την ικανοποίηση από την εργασία με το σύστημα αξιών του ατόμου και την ορίζει ως μια θετική συναισθηματική απόκριση του ατόμου προς το συγκεκριμένο έργο που ασκεί, η οποία πηγάζει από την εκτίμηση ότι αυτό του παρέχει ή επιτρέπει την πλήρωση, των εργασιακών του αξιών. Ενώ, ο Spector (1997) θεωρεί ότι η ικανοποίηση από την εργασία απλά εκφράζει τον τρόπο με τον οποίο αισθάνονται οι άνθρωποι για τη δουλειά τους και ορίζεται ως ο βαθμός στον οποίο οι άνθρωποι βρίσκουν ευχάριστη (ικανοποίηση) ή αντιπαθούν (δυσαρέσκεια) τη δουλειά τους.

Η επαγγελματική ικανοποίηση δεν αποτελεί μία απλή έννοια, αλλά συνίσταται από πολλά επιμέρους στοιχεία και μπορεί να διακριθεί σε εσωγενή και εξωγενή ικανοποίηση (Κάντας, 1998). Η εσωγενής ικανοποίηση έχει σχέση με το περιεχόμενο της εργασίας και αναφέρεται στις όψεις της εργασίας που έχουν να κάνουν με αυτή καθεαυτή τη διεξαγωγή της, όπως ελευθερία επιλογών ως προς τον τρόπο επιτέλεσης του έργου, βαθμός υπευθυνότητας, ποικιλία δραστηριοτήτων, χρήση δεξιοτήτων,

εποπτεία κ.ά. Η εξωγενής ικανοποίηση έχει σχέση με το περιέχον πλαίσιο μέσα στο οποίο διεξάγεται η εργασία και αναφέρεται στις συνθήκες εργασίας, τα ωράρια, την ασφάλεια, τις αμοιβές κ.ά.

Τέλος, θα πρέπει να γίνει αναφορά και στις απόψεις των Landy (1989) και Warr (1987) που πρεσβεύουν ότι η ικανοποίηση από την εργασία δεν αποτελεί κάτι σταθερό. Ο πρώτος υποστηρίζει ότι οι ρυθμιστικοί μηχανισμοί του νευρικού συστήματος επεμβαίνουν και φέρνουν την ικανοποίηση σε ορισμένα ανεκτά επίπεδα, όπως ακριβώς συμβαίνει με τη λύπη και τη χαρά. Ενώ, ο δεύτερος κάνει μια αναλογία ανάμεσα στις βιταμίνες και την ικανοποίηση από την εργασία: σταθερή δόση βιταμινών είναι απαραίτητη, αλλά υπέρβαση ή έλλειψή τους δημιουργεί προβλήματα. Κάτι παρόμοιο συμβαίνει και με τους παράγοντες που καθορίζουν την ικανοποίηση από την εργασία. Αυτό που υπονοείται και στις δύο περιπτώσεις είναι ότι δεν θα πρέπει να περιμένουμε να βρούμε απόλυτη ικανοποίηση στον εργαζόμενο καθώς αν κάτι τέτοιο υπάρξει, αμέσως θα αρχίσει να αναστρέφεται (Κάντας, 1998).

## 2.2 Εργαλεία μέτρησης της επαγγελματικής ικανοποίησης

Παρά τα ολοένα αυξανόμενα ποσοστά ερευνών γύρω από την επαγγελματική ικανοποίηση, λίγη προσοχή έχει δοθεί στον τρόπο με τον οποίο αυτή μπορεί να μετρηθεί αξιόπιστα μεταξύ των επαγγελματιών των υπηρεσιών υγείας. Αυτό είναι ένα σημαντικό θεωρητικό και πρακτικό πρόβλημα. Θεωρητικά η πρόοδος στο συγκεκριμένο θέμα παρακωλύεται από τη δυσκολία στην κατανόηση των συσχετίσεων και των συνεπειών της επαγγελματικής ικανοποίησης εάν δεν υπάρχουν αποδεκτά εργαλεία μέτρησης της. Σαν πρακτική συνέπεια αυτού, οι επόπτες εργασίας και οι μάνατζερ μειονεκτούν επειδή δεν είναι ανά πάσα στιγμή στη διάθεσή τους, έτοιμα προς χρήση τέτοια αξιόπιστα εργαλεία, που σκοπό έχουν να προβλέψουν την πρόθεση των εργαζομένων για αλλαγή επαγγέλματος ή τη διάθεσή τους να εγκαταλείψουν το συγκεκριμένο επάγγελμα, το επαγγελματικό στρες, το burnout, (επαγγελματική εξουθένωση) ή η ποιότητα παροχής υπηρεσιών, πράγματα τα οποία συνδέονται με την επαγγελματική ικανοποίηση.

Έρευνες (Jayrante & Chess, 1984) στους επαγγελματίες υγείας συχνά αποσκοπούν μόνο στο να περιγράψουν τις απόψεις για την εργασία τους ενώ επιμέρους στοιχεία

για την επαγγελματική ικανοποίηση μελετώνται μεταξύ πολλών άλλων μεταβλητών. Ακόμα το ηθικό των εργαζομένων, το στρες της εργασίας και η επαγγελματική εξουθένωση έχουν συμπεριληφθεί ως παράγοντες που επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση. Η επαγγελματική ικανοποίηση ενώ φαίνεται ότι σχετίζεται στενά με δομικούς παράγοντες, όπως η αυτονομία και η γραφειοκρατία. Αρκετοί ερευνητές (Barber, 1986; Dougherty, Bluedorn & Keon, 1985; Jayrante & Chess,, 1984; Muchinsky & Tuttle, 1979; Spector, 1985) αναφέρουν ότι η επαγγελματική ικανοποίηση συνδέεται με την υπερένταση που έχει σχέση με τη δουλειά, την πρόθεση για παραίτηση, και την επαγγελματική εγκατάλειψη. Επίσης οι Iaffaldano και Muchinsky (1985) υποστήριξαν ότι η μειωμένη επαγγελματική ικανοποίηση είναι συνδεδεμένη με την χαμηλότερη παραγωγικότητα, (μειωμένη συνέπεια στα επαγγελματικά καθήκοντα) αν και η εμπειρική υποστήριξη είναι αμφισβητήσιμη.

Τέλος, μπορεί να φαίνεται ότι το συναίσθημα και οι σχέσεις των εργαζομένων μεταξύ τους διαδραματίζουν σημαντικό ρολό στην ικανοποίηση του εργαζομένου στο τομέα της υγείας καθώς το εργασιακό περιβάλλον επηρεάζει με τις συμπεριφορές των ατόμων αλλά και την υγιές μετέπειτα συνεργασία τους .

## 2.3 Μελέτες μέτρησης της επαγγελματικής ικανοποίησης στο τομέα της υγείας

Ένα αποτελεσματικό σύστημα υγείας εξαρτάται κυρίως από την επάρκεια, την ποιότητα και την ορθολογική κατανομή του υγειονομικού προσωπικού. Η παραγωγή ανθρώπινου δυναμικού στις υπηρεσίες υγείας που είναι «έντασης εργασίας», απαιτεί σχεδιασμό μακράς πνοής, που λαμβάνει υπόψη του την ισότιμη κατανομή ανά κατηγορία και γεωγραφική θέση, παράλληλα με την εσωτερική διαδικασία της παρακίνησης του προσωπικού και της ορθολογικής διαχείρισης του. Η ισόρροπη ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού στην υγεία δεν είναι κάτι το απόλυτο αλλά έχει σχέση με τον καθορισμό των στόχων που πρέπει να επιτευχθούν ( Mejia A.1980).

Η εργασιακή απασχόληση στην υγεία-πρόνοια είναι συνάρτηση της βελτίωσης της υγείας και της ποιότητας ζωής του πληθυσμού (Hoare G.Lee K.,1976). Σε όλο τον κόσμο τα προβλήματα ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού στην υγεία είναι ποσοτικά και ποιοτικά και μπορούν να κατηγοριοποιηθούν ως εξής: (Abel-Smith B, Calltrop J., Dixon M., Dunning At., Evans R., Hooland W.1994, Abel- Smith B.1986, Mejia A. 1987).

- Προβλήματα στο σχεδιασμό: Οι αποφάσεις συχνά βασίζονται σε όχι καλά μελετημένες εκτιμήσεις .Τα σχέδια βασίζονται περισσότερο στη βεβαιότητα ότι τα χρήματα θα δοθούν εκ των υστέρων και λιγότερο στην ανάπτυξη προγραμμάτων για συγκεκριμένες ειδικότητες επαγγελματιών με σαφώς καταγεγραμμένα προσόντα.(Abel-Smith B., Calltrop J., Dixon M., Dunning At., Evans R., Hooland W,1994).
- Προβλήματα στην παραγωγή: Αποκλίσεις μεταξύ των ακαδημαϊκών στόχων και των απαιτήσεων των υπηρεσιών είναι σημαντικές. Η πρόληψη, η πρωτοβάθμια φροντίδα υγείας, η αποκατάσταση και η κατ οίκον φροντίδα έρχονται σε δεύτερη μοίρα.( Abel-Smith B.,1994)
- Προβλήματα στη διαχείριση: Η έλλειψη κινήτρων, ιδιαίτερα στις πιο απομακρυσμένες περιοχές, προκαλούν τη μη αποδοτική χρησιμοποίηση των υπηρεσιών υγείας. Η σύγχυση των ρόλων και αρμοδιοτήτων, μαζί με την έλλειψη συνεχιζόμενης εκπαίδευσης μειώνουν την ικανοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού (Mejia A.,1987) .

Οι μελέτες για την διερεύνηση της επαγγελματικής ικανοποίησης στην Ελλάδα είναι λίγες στον αριθμό, σε σύγκριση με αυτές στο εξωτερικό. Τα ερευνητικά εργαλεία τα οποία χρησιμοποιούνται πρέπει να είναι κατάλληλα προσαρμοσμένα στα Ελληνικά δεδομένα, ώστε να υπάρχει η απαραίτητη εγκυρότητα και η αξιοποίηση των αποτελεσμάτων, αλλά και των συμπερασμάτων που προκύπτουν. Οι έρευνες που ακολουθούν έχουν πραγματοποιηθεί στην Ελλάδα και αφορούν την ικανοποίηση του ανθρωπίνου δυναμικού του τομέα υγείας.

Στην έρευνα των Γ. Πιερράκος, Ι. Υφαντόπουλος, Ν. Πολύζος, Δ. Μπαρτσώκας, Β. Μούγια (2005), που πραγματοποιήθηκε σε δυο νοσοκομεία του Νομού Αττικής (σε ένα δημόσιο πανεπιστημιακό και σε ένα ιδιωτικό) με την χρήση ερωτηματολογίου και είχε ως σκοπό την διερεύνηση της επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων. Υπολογίζεται ότι το ερωτηματολόγιο μοιράστηκε σε 217 εργαζόμενους (νοσηλευτικό, διοικητικό, παραϊατρικό και βοηθητικό προσωπικό) σε διαφορετικές χρονικές περιόδους (2001, 2003). Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι η μη ικανοποίηση των εργαζομένων και στα δυο νοσοκομεία οφείλεται κατά κύριο λόγο στις χαμηλές χρηματικές απολαβές τους.

Σε έρευνα των Α.Β. Ποζουκίδου, Μ.Μ. Θεοδώρου, Δ. Καϊτελίδου (2007), που διεξήχθη σε δημόσιο γενικό νοσοκομείο με την χρήση δομημένου ερωτηματολογίου προς το σύνολο (151 άτομα) του μόνιμου νοσηλευτικού και παραϊατρικού προσωπικού, είχε ως αποτέλεσμα ότι το 51,1% του νοσηλευτικού προσωπικού εκφράζει επαγγελματική δυσαρέσκεια, την οποία αποδίδει πρωτίστως στη μη αναγνώριση της προσφοράς του και δευτερευόντως στις συνθήκες εργασίας του. Το αντίστοιχο ποσοστό για το παραϊατρικό προσωπικό ανέρχεται στο 72% και αποδίδεται κατά πρώτο λόγο στις σχέσεις του με τους άλλους επαγγελματίες υγείας και ακολούθως στην αναγνώριση της προσφοράς του.

Επίσης η μελέτη των Χ. Μαρνέρας, Γ. Θεοδωρακοπούλου, Ε. Αλμπάνη, Μ. Γκούβα, Ε. Δημοπούλου, Ε. Κοτρώτσιου (2010) η οποία διεξήχθη σε 121 νοσηλευτές των νεφρολογικών κέντρων της 6<sup>ης</sup> Υγειονομικής Περιφέρειας με χρήση κλειστού τύπου ερωτηματολόγιο η οποία αφορούσε την εργασιακή ικανοποίησή τους. Από τα ευρήματα της έρευνας προκύπτει ότι 58,3% των νοσηλευτών δήλωσε καθόλου έως μέτρια ικανοποίηση από το αντικείμενο εργασίας τους, ενώ το 57,5% δήλωσε καθόλου έως μέτρια ικανοποίηση από τη θέση εργασίας. Στην έρευνα ακόμα

αναφέρεται ότι τα επίπεδα του περιστασιακού άγχους είναι υψηλότερα στους νοσηλευτές που είναι μέτρια ικανοποιημένοι συγκριτικά με αυτούς που είναι πολύ έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι από το αντικείμενο της εργασίας τους.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

### 3.1 Σκοπός της έρευνας

Βασικός σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η ανάλυση του ερωτηματολογίου της συναισθηματικής νοημοσύνης και διερεύνηση του βαθμού επίπεδου της συναισθηματικής νοημοσύνης σε επιλεγμένα στελέχη όπως διευθυντές υπηρεσιών η προϊστάμενοι υπηρεσιών του Γενικού Νοσοκομείου Καλαμάτας.

Επιμέρους στόχος της έρευνας αυτής είναι η σύγκριση του βαθμού της συναισθηματικής νοημοσύνης και η επίπτωση της στην επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων του νοσοκομείου.

### 3.2 Υλικό μελέτης

#### Περιγραφή του υπό μελέτη νοσοκομείου

Το Γενικό Νοσοκομείο Καλαμάτας είναι ενταγμένο στο Εθνικό Σύστημα Υγείας, υπάγεται στην 6η Υγειονομική Περιφέρεια Πελοποννήσου και Ιονίων νήσων και παρέχει πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια περίθαλψη, ισότιμα σε κάθε πολίτη, ανεξάρτητα από την οικονομική, κοινωνική και επαγγελματική του κατάσταση.

Από το 1947, το Γενικό Νοσοκομείο Καλαμάτας, αποκτά μορφή Νομικού Προσώπου Δημόσιου Δικαίου και ο σκοπός του νοσοκομείου ήταν η νοσηλεία κοινών νοσημάτων και η δύναμη των κλινών ανερχόταν σε 50 κλίνες.

Σήμερα το Γ.Ν Καλαμάτας είναι μια αποκεντρωμένη και ανεξάρτητη υπηρεσιακή μονάδα με διοικητική και οικονομική αυτοτέλεια και η δύναμη των κλινών ανέρχεται πια σε 305 κλίνες.

Το Νοσοκομείο απαρτίζεται από τις υπηρεσίες : α] Ιατρική β] Νοσηλευτική γ] Διοικητική. Κάθε υπηρεσία έχει την δική της ξεχωριστή συγκρότηση και ιεραρχική διάρθρωση και αποτελούν Διευθύνσεις . Οι τρεις υπηρεσίες είναι μεταξύ τους ισότιμες και υπάγονται ιεραρχικά στον Πρόεδρο του ΔΣ και Διοικητή του Νοσοκομείου.

Η δυναμική του Γ.Ν Καλαμάτας αποτυπώνεται σε Νοσηλευτικές Μονάδες του παθολογικού και χειρουργικού τομέα με διακόσιες κλίνες ,στο Μαιευτικό τομέα με εικοσιοκτώ κλίνες σε Παιδιατρικό τομέα με εννέα κλίνες, σε τμήμα βρεφών και προώρων με οχτώ κλίνες ,στο Ψυχιατρικό τομέα με δεκαοκτώ κλίνες ,στο τμήμα

βραχείας νοσηλείας με εννέα κλίνες, στην μονάδα τεχνητού νεφρού με δώδεκα κλίνες, σε περιτοναϊκή κάθαρση με τέσσερις κλίνες, στην μονάδα εντατικής θεραπείας με έξι κλίνες ,σε μονάδα εμφραγμάτων με έξι κλίνες και στο τμήμα επειγόντων περιστατικών με πέντε κλίνες.

#### Περιγραφή του υπό μελέτη πληθυσμού

Η συγκεκριμένη έρευνα πραγματοποιήθηκε σε επιλεγμένα στελέχη του Γενικού Νοσοκομείου Καλαμάτας. Το υλικό της έρευνας αποτέλεσε δείγμα 35 στελεχών, οι οποίοι χωρίζονται σε κατηγορίες, σε ιατρικό προσωπικό, σε νοσηλευτικό προσωπικό και σε διοικητικό προσωπικό. Πιο αναλυτικά είχαμε δείγμα 12 στελεχών της ιατρικής υπηρεσίας, 12 στελεχών της νοσηλευτικής υπηρεσίας και 11 της διοικητικής υπηρεσίας

Η επιλογή του δείγματος έγινε βάση των παρακάτω κριτηρίων:

Την συναίνεση των εργαζομένων για την συμμετοχή τους στην έρευνα κατόπιν ενημερώσεως τους για τον σκοπό της έρευνας και την εξαγωγή συμπερασμάτων σε συλλογικό και όχι ατομικό χαρακτήρα, να έχουν θέση διευθυντή ή προϊστάμενου σε υπηρεσία όπως ιατρική ,νοσηλευτική και διοικητική και να έχουν στην επίβλεψη τους εργαζόμενους στις αντίστοιχες υπηρεσίες.

Σε γενικές γραμμές η λήψη των στατιστικών δεδομένων για την παρούσα πτυχιακή εργασία δεν αντιμετώπισε ιδιαίτερες δυσκολίες στην συλλογή των ερωτηματολογίων καθώς υπερνικήθηκαν τα εμπόδια της καχυποψίας από μια ορισμένη μερίδα των ερωτώμενων αλλά και του υψηλού φόρτου εργασίας που αντιμετωπίζει σε καθημερινή βάση το Γενικό Νοσοκομείο Καλαμάτας .



### 3.3 Μεθοδολογία

Για τη πραγματοποίηση των παραπάνω στόχων χρησιμοποιήθηκε ερωτηματολόγιο μέτρησης της συναισθηματικής νοημοσύνης. Η καταχώρηση των δεδομένων έγινε με την χρήση του Microsoft Excel 2007 και η επεξεργασία τους με το Statistical Package for the Social Sciences v.16. Επίσης, έγινε χρήση του chi square test ( $\chi^2$ )<sup>1</sup>, για να αναδειχθούν πιθανές θετικές συσχετίσεις. Ακόμα χρησιμοποιήθηκε το  $\alpha$  test<sup>2</sup> του Cronbach ως μέτρο αξιοπιστίας των ερωτώμενων.

Το  $\alpha$  test του Cronbach ορίζεται ως:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left( 1 - \frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

Όπου  $K$  είναι ο αριθμός των στοιχείων ( $K$ - αντικείμενο ή testlets)  $\sigma_X^2$  είναι η διακύμανση της παρατηρούμενης συνολικής βαθμολογίας του τεστ για το τρέχον δείγμα προσώπων, και είναι η διακύμανση του συστατικού  $i$  για το τρέχον δείγμα ατόμων (Develles 1991).

Εναλλακτικά, το  $\alpha$  test του Cronbach μπορεί επίσης να οριστεί ως:

$$\alpha = \frac{K \cdot \bar{c}}{(\bar{v} + (K - 1) \cdot \bar{c})}$$

Όπου  $K$  είναι ο αριθμός των στοιχείων (αντικείμενα ή testlets),  $\bar{v}$  ισούται με τον μέσο όρο διακύμανσης για το τρέχον δείγμα των προσώπων και των  $\bar{c}$  είναι ο μέσος όρος όλων των συνδιασπορών μεταξύ των συστατικών στο σύνολο του τρέχων δείγματος ατόμων.

---

<sup>1</sup> Στατιστικό τεστ, το οποίο διερευνά την ύπαρξη θετικών συσχετίσεων, μεταξύ 2 μεταβλητών ή μιας ποιοτικής μεταβλητής με μια ποσοτική. Για να προκύπτει θετική συσχέτιση, η τιμή του τεστ πρέπει να είναι μικρότερη του 0,050.

<sup>2</sup> Χρησιμοποιείται συνήθως ως μέτρο εσωτερική συνέπεια ή αξιοπιστία για ένα ψυχομετρικό αποτέλεσμα δοκιμής ενός δείγματος. Ονομάστηκε Alpha από τον Lee Cronbach το 1951.

Εναλλακτικά το  $\alpha$  test του Cronbach μπορεί να οριστεί ως:

$$\alpha_{standardized} = \frac{K \cdot \bar{r}}{(1 + (K - 1) \cdot \bar{r})}$$

Όπου  $K$  είναι ο αριθμός των στοιχείων (αντικείμενα ή testlets),  $\bar{r}$  είναι ο μέσος όρος

των  $\frac{K \cdot (K - 1)}{2}$  μη περιττοί συντελεστές συσχέτισης (δηλαδή, η μέση του πάνω τριγωνικού πίνακα συσχέτισης ή τη μέση τιμή του κάτω τριγωνικού πίνακα συσχέτισης).

Το  $\alpha$  test του Cronbach συνδέεται εννοιολογικά με την Brown-Spearman φόρμουλα πρόγνωσης. Και οι δύο προέρχονται από τη βασική κλασσική θεωρία δοκιμής με αποτέλεσμα η αξιοπιστία της δοκιμής μπορεί να εκφραστεί ως ο λόγος του πραγματικού σκορ και του συνολικού σκορ (λανθασμένο και πραγματικό σκορ) αποκλίσεις:

$$\rho_{XX} = \frac{\sigma_T^2}{\sigma_X^2}$$

Το  $\alpha$  test μπορεί να πάρει τιμές μεταξύ αρνητικό άπειρο και 1 (αν και μόνο θετικές τιμές νόημα Μερικοί, εμπειρικά, απαιτούν αξιοπιστία του 0,70 ή υψηλότερο (που λαμβάνεται σε ένα ουσιαστικό δείγμα), πριν να χρησιμοποιήσουν το εργαλείο. Γενικά, το  $\alpha$  test του Cronbach αυξάνεται καθώς αυξάνονται οι διασυσχετίσεις ανάμεσα στα εξεταζόμενα αντικείμενα, και έτσι είναι γνωστή ως μια εκτίμηση της εσωτερικής σταθερότητας της αξιοπιστίας των απαντήσεων για ένα ερωτηματολόγιο. Επειδή οι διασυσχετίσεις ανάμεσα στα αντικείμενα μεγιστοποιούνται όταν όλα τα αντικείμενα μετρούν την ίδια δομή, το  $\alpha$  test του Cronbach θεωρείται ως ένας έμμεσος τρόπος προσδιορισμού του βαθμού, στον οποίο ένα σύνολο αντικειμένων μετράει μια κοινή διαστασιακή λανθάνουσα δομή

Η στατιστική ανάλυση έγινε με την αρωγή του κ. Γεωργίου Μαυριδόγλου, Καθηγητή Εφαρμογών του Τμήματος Διοίκησης Μονάδων Υγείας και Πρόνοιας του ΑΤΕΙ Καλαμάτας. Για την συλλογή των στοιχείων μας μοιράστηκαν κατάλληλα διαμορφωμένα ερωτηματολόγια σε ιατρικά, νοσηλευτικά και διοικητικά στελέχη και διενεργήθηκαν προσωπικές συνεντεύξεις στα στελέχη του Γ.Ν. Καλαμάτας όπου η

επιλογή τους έγινε με απλή τυχαία δειγματοληψίας. Η συλλογή των ερωτηματολογίων διήρκησε 5 ημέρες.

Συνολικά διανεμήθηκαν 35 ερωτηματολόγια στο Γ. Ν. Καλαμάτας από τα οποία τα 34 απαντήθηκαν.

### 3.4 Ερωτηματολόγιο

Το πρώτο ερωτηματολόγιο μέτρησης της συναισθηματικής νοημοσύνης κατασκευάστηκε από τον Bar-on (1996) και περιελάμβανε 133 στοιχεία-ερωτήματα.

Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε για την παρούσα έρευνα είναι μία τροποποιημένη έκδοση του ερωτηματολογίου του Schutte et al's (1998). Η δοκιμή και η επικύρωση έγινε από τους Elizabeth J. Austina,, Donald H. Saklofske, Sandra H.S. Huang, Deanne McKenney (2004). Αυτή η κλίμακα 41 ερωτημάτων παρέχει ένα μέτρο της συνολικής συναισθηματικής νοημοσύνης (που υποδεικνύεται ως συναισθηματικό πηλίκιο, EQ) και τις πέντε σύνθετες κλίμακες ενδοατομικού EQ (που συνδέονται με τη συνειδητοποίηση των συναισθημάτων και της θετικής σκέψης κάποιου), διαπροσωπικού EQ (διαπροσωπικές/κοινωνικές δεξιότητες), της προσαρμοστικότητας EQ (δυνατότητα της ευέλικτης αντιμετώπισης των καθημερινών προβλημάτων), της διαχείρισης πίεσης EQ και της γενικής διάθεσης EQ (ευτυχία και αισιοδοξία). Τα αποτελέσματα μπορούν να ληφθούν για την θετική αποτύπωση ενός κοινωνικά αποδεκτού μέτρου. Αυτό το μέτρο παρέχει μια σύντομη μορφή του αρχικού 133 ερωτήματα EQ-i (Bar-On, 1996). Οι ικανοποιητικές ψυχομετρικές ιδιότητες έχουν αναφερθεί στο τεχνικό εγχειρίδιο που συνοδεύει το EQ-i:S και προσφέρουν την υποστήριξη για τη σύντομη κλίμακα ως ικανοποιητικό υποκατάστατο του EQ-i όταν υπάρχουν χρονικοί περιορισμοί και είναι δύσκολη η χρήση του μεγαλύτερου ερωτηματολογίου.

Το ερωτηματολόγιο της έρευνα χωρίζεται σε δυο μέρη. Το πρώτο μέρος αποτελείται από το ερωτηματολόγιο των Elizabeth J. Austina,, Donald H. Saklofske, Sandra H.S. Huang, Deanne McKenney (2004) το οποίο περιλαμβάνει 41 ερωτήσεις και οι απαντήσεις των όποιων είναι εκφρασμένες σε μία κλίμακα Likert επτά (7) διαβαθμίσεων (Διαφωνώ απόλυτα, Διαφωνώ αρκετά, Διαφωνώ ελάχιστα, Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ, Συμφωνώ ελάχιστα, Συμφωνώ αρκετά, Συμφωνώ απόλυτα)

Οι ερωτήσεις χωρίζονται σε τρεις παράγοντες, ο πρώτος διερευνά την ικανότητα ενεργοποίησης τεχνικών επίλυσης προβλημάτων σε ενδοπροσωπικό και διαπροσωπικό επίπεδο ενώ ο δεύτερος παράγοντας διερευνά την αλληλεπίδραση της σκέψης, του συναισθήματος και της συμπεριφοράς των ερωτώμενων, και ο τρίτος παράγοντα διερευνά την ικανότητα αντίληψης και ερμηνείας εξωλεκτικών μηνυμάτων.

Το δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου αποτελείται από ερωτήσεις δημογραφικού χαρακτήρα (Φύλο, Ηλικία, Οικογενειακή κατάσταση, Αριθμός παιδιών, Επίπεδο εκπαίδευσης, Θέση στον οργανισμό, Ωράριο και Έτη εργασίας στο οργανισμό, Χρονιά προϋπηρεσία, Καθαρό μηνιαίο εισόδημα) και η ανάλυση των δεδομένων γίνεται ως προς τους βασικούς δημογραφικούς παράγοντες συγκεκριμένα Φύλο, Ηλικία, Καθαρό μηνιαίο εισόδημα, Θέση στον οργανισμό, Χρόνια προϋπηρεσίας και Επίπεδο εκπαίδευσης.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

### 4.1 Μελέτη αξιοπιστίας του ερωτηματολογίου

Για την μελέτη χρησιμοποιήθηκε το Alpha test του Cronbach.

Σύμφωνα με την μέθοδο του Alpha test του Cronbach το ερωτηματολόγιο είναι αξιόπιστο όταν  $\alpha=0,700$ .

Η ανάλυση έγινε ανά διάσταση όπως είχε γίνει ο διαχωρισμός από το ερωτηματολόγιο των Elizabeth J. Austina, Donald H. Saklofske, Sandra H.S. Huang, Deanne McKenney.

Στην πρώτη διάσταση από τις 12 ερωτήσεις οι 9 ερωτήσεις που έδωσαν  $\alpha=0.749$  είναι:

Πίνακας 4: Ανάλυση αξιοπιστίας για πρώτο παράγοντα

	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Παρακινούμαι με το να φαντάζομαι ένα θετικό αποτέλεσμα για τις εργασίες που αναλαμβάνω	,477	,367	,724
Χρησιμοποιώ την καλή μου διάθεση στην προσπάθεια μου να υπερνικήσω εμπόδια	,237	,522	,753
Αναζητώ δραστηριότητες που να με κάνουν ευτυχισμένο	,362	,652	,738
Όταν είμαι αντιμέτωπος με εμπόδια, θυμάμαι στιγμές που αντιμετώπισα παρόμοια εμπόδια και τα ξεπέρασα	,311	,305	,747
Όταν έχω θετική διάθεση, η επίλυση των προβλημάτων είναι εύκολη για μένα	,464	,422	,720

Όταν βιώνω ένα θετικό συναίσθημα, ξέρω πώς να το κάνω να διαρκέσει	,644	,774	,689
Συγχαίρω τους άλλους όταν έχουν κάνει κάτι σωστό	,603	,658	,702
Όταν αισθάνομαι μια αλλαγή στα συναισθήματά μου, τείνω να ανακαλύπτω νέες ιδέες	,503	,582	,713
Μερικά από τα σημαντικά γεγονότα της ζωής μου με οδήγησαν στο να επαναξιολογήσω το τι είναι σημαντικό και τι όχι	,335	,362	,740

Στην δεύτερη διάσταση από τις 6 ερωτήσεις οι 3 ερωτήσεις που έδωσαν  $\alpha=0.622$  είναι:

**Πίνακας 5: Ανάλυση αξιοπιστίας για δεύτερο παράγοντα**

	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Δεν πιστεύω ότι τα συναισθήματά μου με βοηθούν στην εύρεση νέων ιδεών	,485	,277	,520
Τα συναισθήματα δεν παίζουν μεγάλο ρόλο στο πώς αντιμετωπίζω τα προβλήματα	,509	,311	,404
Τα συναισθήματα δεν επηρεάζουν σημαντικά την ποιότητα ζωής μου	,370	,138	,630

Στην τρίτη διάσταση από τις 10 ερωτήσεις οι 7 ερωτήσεις που έδωσαν  $\alpha=0.609$  είναι:

**Πίνακας 6: Ανάλυση αξιοπιστίας για τρίτο παράγοντα**

	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Τείνω να παρερμηνεύω τις εκφράσεις στα πρόσωπα των ανθρώπων	,292	,128	,584
Μου είναι δύσκολο να αντιληφθώ τα μη λεκτικά μηνύματα που εκπέμπουν οι άλλοι	,217	,190	,605
Αρκετά συχνά παρερμηνεύω καταστάσεις και συμπεριφορές του κοινωνικού περιβάλλοντος	,284	,515	,584
Μερικές φορές δεν μπορώ να καταλάβω, αν κάποιος με τον οποίο συνομιλώ, μιλάει σοβαρά ή αστειεύεται	,468	,354	,517
Μου είναι δύσκολο να κάνω στενές φιλίες	,376	,317	,552
Οι άνθρωποι μου λένε ότι είναι δύσκολο να μου μιλήσουν-Δεν είμαι προσιτός	,456	,431	,536
Μου είναι δύσκολο για μένα να καταλάβω γιατί κάποιος νιώθουν έτσι	,205	,183	,609

#### 4.2 Περιγραφική ανάλυση μεταβλητών

Αρχικά γίνεται περιγραφική ανάλυση των μεταβλητών που παρέμειναν μετά την διαδικασία του Alpha test αξιοπιστίας ανά διάσταση.

##### 4.2.1 Διάσταση 1: Ικανότητα ενεργοποίησης Τεχνικών Επίλυσης Προβλημάτων σε ενδο-προσωπικό και διαπροσωπικό επίπεδο

###### Ερώτηση 7

Η ερώτηση 7 αναφέρεται στην επαναξιολόγηση καταστάσεων που έχει βιώσει το άτομο και διακρίνοντας ποια είναι πραγματικά σημαντικά γι' αυτόν και ποια όχι.

**Πίνακας 7: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων της ερώτησης 7 του ερωτηματολογίου**

Μερικά από τα σημαντικά γεγονότα της ζωής μου με οδήγησαν στο να επαναξιολογήσω το τι είναι σημαντικό και τι όχι				
	Frequency	Percent(%)	Valid Percent(%)	Cumulative Percent(%)
Διαφωνώ απόλυτα	1	2,9	2,9	2,9
Διαφωνώ αρκετά	2	5,7	5,9	8,8
Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	3	8,6	8,8	17,6
Συμφωνώ ελάχιστα	1	2,9	2,9	20,6
Συμφωνώ αρκετά	12	34,3	35,3	55,9
Συμφωνώ απόλυτα	15	42,9	44,1	100,0
Σύνολο έγκυρων	34	97,1	100,0	
N/a	1	2,9		
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>35</b>	<b>100,0</b>		

Από τον Πίνακα7 βλέπουμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό συμφωνεί απόλυτα(44,1%) με την άποψη της ερώτησης, επίσης μεγάλο είναι και το ποσοστό των ερωτώμενων που συμφωνούν αρκετά(35,3%). Το ποσοστό που διαφώνησε (8,8%) είναι αρκετά μικρό δείχνοντας ότι η πλειοψηφία των ερωτώμενων έχουν την ικανότητα να επαναξιολογούν καταστάσεις που έχουν ζήσει και αντιλαμβάνονται πραγματικά ποιες αξίζουν. Διάμεσος είναι το «Συμφωνώ αρκετά» και πάνω από 25% «Συμφωνούν Απόλυτα».

Κάνοντας χρήση του chi square test ως προς βασικούς δημογραφικούς παράγοντες(Φύλο, ηλικία, μηνιαίο εισόδημα, επίπεδο εκπαίδευσης, χρόνια προϋπηρεσίας και θέση στον οργανισμό) προέκυψε εξάρτηση ως προς τον παράγοντα θέση στον οργανισμό( $p=,044$ ) φαινόμενο που αποδεικνύει ότι οι εργαζόμενοι από διαφορετικά τμήματα (ιατρική, νοσηλευτική και διοικητική υπηρεσία) αντιμετωπίζουν διαφορετικά πράγματα που τους συμβαίνουν στην ζωή τους.



### Ερώτηση 2

Στην ερώτηση 2 του ερωτηματολογίου αναφέρεται στο πως ξεπερνάς ένα εμπόδιο που σου παρουσιάζεται σκεπτόμενος τον τρόπο που αντιμετώπισες παρόμοια εμπόδια στο παρελθόν και τα ξεπέρασες. Αφομοιώνοντας τον ίδιο τρόπο ξεπερνάς και κάθε νέο.

**Πίνακας 8: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων της ερώτησης 2 του ερωτηματολογίου**

Όταν είμαι αντιμετώπιζω με εμπόδια, θυμάμαι στιγμές που αντιμετώπισα παρόμοια εμπόδια και τα ξεπέρασα				
	Frequency	Percent(%)	Valid Percent(%)	Cumulative Percent(%)
Διαφωνώ απόλυτα	1	2,9	2,9	2,9
Διαφωνώ αρκετά	1	2,9	2,9	5,9
Συμφωνώ ελάχιστα	1	2,9	2,9	8,8
Συμφωνώ αρκετά	16	45,7	47,1	55,9
Συμφωνώ απόλυτα	15	42,9	44,1	100,0
Σύνολο έγκυρων	34	97,1	100,0	
N/a	1	2,9		
ΣΥΝΟΛΟ	35	100,0		

Από τον Πίνακα 8 βλέπουμε ότι και εδώ το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος απάντησε θετικά συμφωνώντας αρκετά(47,1%) και συμφωνώντας απόλυτα(44,1%), ενώ ελάχιστοι είναι αυτοί που διαφώνησαν (5,9%). Η Διάμεσος είναι το «Συμφωνώ αρκετά» και περισσότερο από το 25% απάντησαν «Συμφωνώ απόλυτα».

Το συμπέρασμα από αυτήν την ερώτηση είναι ότι η πλειοψηφία του δείγματος μπορεί να εκτιμά τα νέα εμπόδια που έχει να αντιμετωπίσει αφομοιώνοντας την συναισθηματική κατάσταση που είχε όταν αντιμετώπισε παρόμοια προβλήματα στο παρελθόν

Κάνοντας χρήση του chi square test ως προς βασικούς δημογραφικούς παράγοντες (Φύλο, ηλικία, μηνιαίο εισόδημα, επίπεδο εκπαίδευσης, χρόνια προϋπηρεσίας και θέση στον οργανισμό) δεν προέκυψε κάποια εξάρτηση.

### Ερώτηση 15

Η ερώτηση 15 του ερωτηματολογίου αναφέρεται στην ικανότητα του ατόμου να μπορεί να αναγνωρίζει και να κατανοεί τα συναισθήματα του και η δυνατότητα του να τα κάνει να διαρκέσουν.

Πίνακας 9: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων της ερώτησης 15 του ερωτηματολογίου

Όταν βιώνω ένα θετικό συναίσθημα, ξέρω πώς να το κάνω να διαρκέσει				
	Frequency	Percent(%)	Valid Percent(%)	Cumulative Percent(%)
Διαφωνώ απόλυτα	1	2,9	3,0	3,0
Διαφωνώ ελάχιστα	1	2,9	3,0	6,1
Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	2	5,7	6,1	12,1
Συμφωνώ ελάχιστα	7	20,0	21,2	33,3
Συμφωνώ αρκετά	9	25,7	27,3	60,6
Συμφωνώ απόλυτα	13	37,1	39,4	100,0
Σύνολο έγκυρων	33	94,3	100,0	
N/a	2	5,7		
ΣΥΝΟΛΟ	35	100,0		

Από τον Πίνακα 9 οι περισσότερες απαντήσεις είναι θετικές. Συμφώνησαν απόλυτα(39,4%) το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος, ενώ μικρότερο το μικρότερο ποσοστό του δείγματος διαφώνησε (6%). Η Διάμεσος είναι το «Συμφωνώ αρκετά» και πάνω από 25% «Συμφωνούν Απόλυτα».

Φανερό είναι ότι το δείγμα έχει την ικανότητα να κάνει ένα θετικό συναίσθημα του να διαρκέσει προς όφελος του.

Κάνοντας χρήση του chi square test δεν προέκυψαν συσχετίσεις ως προς βασικούς δημογραφικούς παράγοντες(Φύλο, ηλικία, μηνιαίο εισόδημα, επίπεδο εκπαίδευσης, χρόνια προϋπηρεσίας και θέση στον οργανισμό).

### Ερώτηση 18

Στην ερώτηση 18 του ερωτηματολογίου οι ερωτώμενοι καλούνται να απαντήσουν εάν επιδιώκουν να κάνουν δραστηριότητες, είτε νέες είτε κάποιες άλλες που έχουν ήδη κάνει, που επηρεάζουν θετικά την συναισθηματική τους κατάσταση.

**Πίνακας 10: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων της ερώτησης 18 του ερωτηματολογίου**

Αναζητώ δραστηριότητες που να με κάνουν ευτυχισμένο				
	Frequency	Percent(%)	Valid Percent(%)	Cumulative Percent(%)
Διαφωνώ αρκετά	3	8,6	8,8	8,8
Διαφωνώ ελάχιστα	1	2,9	2,9	11,8
Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	1	2,9	2,9	14,7
Συμφωνώ ελάχιστα	2	5,7	5,9	20,6
Συμφωνώ αρκετά	12	34,3	35,3	55,9
Συμφωνώ απόλυτα	15	42,9	44,1	100,0
Σύνολο έγκυρων	34	97,1	100,0	
N/a	1	2,9		
ΣΥΝΟΛΟ	35	100,0		

Από τον Πίνακα 10 βλέπουμε ότι η πλειοψηφία του δείγματος συμφωνεί απόλυτα (44,1%) και συμφωνεί αρκετά (35,3%), ενώ είναι μικρό σχετικά το ποσοστό του δείγματος που διαφωνεί αρκετά (8,8%). Η Διάμεσος είναι το «Συμφωνώ αρκετά» και πάνω από το 25% «Συμφωνώ απόλυτα»

Εδώ βλέπουμε ότι το δείγμα μας αναζητά δραστηριότητες που αλλάζουν την συναισθηματική τους κατάσταση θετικά.

Κάνοντας χρήση του chi square test ως προς βασικούς δημογραφικούς παράγοντες (Φύλο, ηλικία, μηνιαίο εισόδημα, επίπεδο εκπαίδευσης, χρόνια προϋπηρεσίας και θέση στον οργανισμό) υπάρχει εξάρτηση μόνο ως προς την ηλικία( $p=,025$ ) φαινόμενο

φυσιολογικό γιατί η ηλικία σίγουρα παρακινεί το άτομο στην διεύρυνση νέων δραστηριοτήτων.

### Ερώτηση 21

Η ερώτηση 21 του ερωτηματολογίου αναφέρεται στον τρόπο που επηρεάζει η συναισθηματική διάθεση το άτομο και ποσό τον βοηθάει η θετική του διάθεση να αντιμετωπίζει προβλήματα.

**Πίνακας 11: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων της ερώτησης 21 του ερωτηματολογίου**

Όταν έχω θετική διάθεση, η επίλυση των προβλημάτων είναι εύκολη για μένα				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Διαφωνώ απόλυτα	2	5,7	5,9	5,9
Διαφωνώ αρκετά	2	5,7	5,9	11,8
Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	1	2,9	2,9	14,7
Συμφωνώ ελάχιστα	3	8,6	8,8	23,5
Συμφωνώ αρκετά	12	34,3	35,3	58,8
Συμφωνώ απόλυτα	14	40,0	41,2	100,0
Σύνολο έγκυρων	34	97,1	100,0	
N/α	1	2,9		
ΣΥΝΟΛΟ	35	100,0		

Από τον Πίνακα 11 βλέπουμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό συμφωνεί απόλυτα(41,2%) ενώ με μικρή διαφορά στο ποσοστό το δείγμα συμφωνεί αρκετά(35,3%). Μικρό είναι το ποσοστό που διαφωνεί (11,8%). Η Διάμεσος είναι το «Συμφωνώ αρκετά» και πάνω από το 25% «Συμφωνούν απόλυτα»

Εδώ συμπεραίνουμε ότι μεγάλη βοήθεια για την επίλυση των προβλημάτων προσφέρει η θετική διάθεση.

Κάνοντας χρήση του chi square test ως προ βασικούς δημογραφικούς παράγοντες (Φύλο, ηλικία, μηνιαίο εισόδημα, επίπεδο εκπαίδευσης, χρόνια προϋπηρεσίας και θέση στον οργανισμό) δεν προέκυψε κάποια εξάρτηση της άποψης της ερώτησης με του παράγοντες αυτούς.

### Ερώτηση 29

Η ερώτηση 29 του ερωτηματολογίου αναφέρεται στον τρόπο που επηρεάζουν τα συναισθήματα στο να παρακινείτε το άτομο να βλέπει θετικά αποτελέσματα από την αρχή για τις εργασίες που αναλαμβάνουν.

**Πίνακας 12: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων της ερώτησης 29 του ερωτηματολογίου**

Παρακινούμαι με το να φαντάζομαι ένα θετικό αποτέλεσμα για τις εργασίες που αναλαμβάνω				
	Frequency	Percent(%)	Valid Percent(%)	Cumulative Percent(%)
Διαφωνώ απόλυτα	2	5,7	6,2	6,2
Διαφωνώ αρκετά	5	14,3	15,6	21,9
Διαφωνώ ελάχιστα	1	2,9	3,1	25,0
Συμφωνώ ελάχιστα	2	5,7	6,2	31,2
Συμφωνώ αρκετά	12	34,3	37,5	68,8
Συμφωνώ απόλυτα	10	28,6	31,2	100,0
Σύνολο έγκυρων	32	91,4	100,0	
N/a	3	8,6		
ΣΥΝΟΛΟ	35	100,0		

Από τον Πίνακα 12 βλέπουμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος συμφωνούν αρκετά (37,5%), ενώ λίγο μικρότερο ποσοστό του δείγματος (31,2%) συμφωνούν απόλυτα. Κατά πολύ μικρότερο είναι το ποσοστό που διαφωνεί απόλυτα (6,2%). Η Διάμεσος είναι το «Συμφωνώ αρκετά» και πάνω από το 75% «Συμφωνώ απόλυτα».

Σαν αποτέλεσμα βλέπουμε ότι ένα θετικό συναίσθημα επηρεάζει θετικά το άτομο ως προς την διεκπεραίωση εργασιών που έχει αναλάβει.

Κάνοντας χρήση του chi square test ως προς τους βασικούς δημογραφικούς παράγοντες (Φύλο, ηλικία, μηνιαίο εισόδημα, επίπεδο εκπαίδευσης, χρόνια προϋπηρεσίας και θέση στον οργανισμό) προέκυψε εξάρτηση μόνο ως προς την θέση στον οργανισμό ( $p=,030$ ).

### Ερώτηση 30

Η ερώτηση 30 του ερωτηματολογίου αναφέρεται στην ηθική συμπαράσταση που παρέχει το άτομο στους γύρω του όταν εκείνοι κάνουν κάτι σωστό, με σκοπό να την εμπύχωση τους στο να συνεχίσουν να επιτυγχάνουν.

**Πίνακας 13: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων της ερώτησης 30 του ερωτηματολογίου**

Συγχαίρω τους άλλους όταν έχουν κάνει κάτι σωστό				
	Frequency	Percent(%)	Valid Percent(%)	Cumulative Percent(%)
Διαφωνώ απόλυτα	1	2,9	2,9	2,9
Συμφωνώ ελάχιστα	2	5,7	5,9	8,8
Συμφωνώ αρκετά	7	20,0	20,6	29,4
Συμφωνώ απόλυτα	24	68,6	70,6	100,0
Σύνολο έγκυρων	34	97,1	100,0	
N/a	1	2,9		
ΣΥΝΟΛΟ	35	100,0		

Από τον Πίνακα 13 φαίνεται ότι αρκετά υψηλό ποσοστό του δείγματος ακολουθεί αυτήν την τακτική έχοντας απαντήσεις που συμφωνούν απόλυτα(70,6%) που καταλαμβάνουν την πλειοψηφία του δείγματος. Η Διάμεσος είναι το «Συμφωνώ Απόλυτα» και λιγότερο από το 25% «Συμφωνούν αρκετά»

Φανερό είναι ότι το δείγμα μας συγχαίρει θετικά τους ανθρώπους που συναναστρέφονται μαζί τους και τους συμπαραστέκονται ηθικά.

Κάνοντας χρήση του chi square test δεν προέκυψαν συσχετίσεις ως προς βασικούς δημογραφικούς παράγοντες(Φύλο, ηλικία, μηνιαίο εισόδημα, επίπεδο εκπαίδευσης, χρόνια προϋπηρεσίας και θέση στον οργανισμό) .

### Ερώτηση 33

Η ερώτηση 33 του ερωτηματολογίου αναφέρεται στον τρόπο που επηρεάζει η διαφοροποίηση της συναισθηματικής κατάστασης του ατόμου στην ανακάλυψη νέων ιδεών, και κατά πόσο ένα θετικό συναίσθημα μπορεί να βοηθήσει το άτομο.

**Πίνακας 14: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων της ερώτησης 33 του ερωτηματολογίου**

Όταν αισθάνομαι μια αλλαγή στα συναισθήματα μου, τείνω να ανακαλύπτω νέες ιδέες				
	Frequency	Percent(%)	Valid Percent(%)	Cumulative Percent(%)
Διαφωνώ απόλυτα	1	2,9	2,9	2,9
Διαφωνώ αρκετά	3	8,6	8,8	11,8
Διαφωνώ ελάχιστα	2	5,7	5,9	17,6
Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	6	17,1	17,6	35,3
Συμφωνώ ελάχιστα	9	25,7	26,5	61,8
Συμφωνώ αρκετά	7	20,0	20,6	82,4
Συμφωνώ απόλυτα	6	17,1	17,6	100,0
Σύνολο έγκυρων	34	97,1	100,0	
N/a	1	2,9		
ΣΥΝΟΛΟ	35	100,0		

Από τον Πίνακα 14 βλέπουμε ότι οι απόψεις του δείγματος τείνουν στο ότι συμφωνούν με την άποψη της ερώτησης έχοντας το μεγαλύτερο ποσοστό να συμφωνεί ελάχιστα (26,5%) και να συμφωνεί αρκετά (20,6%). Αξιοσημείωτο είναι ότι ένα ποσοστό ούτε διαφωνεί ούτε συμφωνεί(17,6%) με την ερώτηση κατανοώντας ότι αρκετοί δεν θεωρούν υπεύθυνο το συναίσθημα για την ανακάλυψη νέων ιδεών. Η Διάμεσος είναι το «Συμφωνώ ελάχιστα» και πάνω από το 25% «Συμφωνούν αρκετά»

Κάνοντας χρήση του chi square test ως προς βασικούς δημογραφικούς παράγοντες(Φύλο, ηλικία, μηνιαίο εισόδημα, επίπεδο εκπαίδευσης, χρόνια προϋπηρεσίας και θέση στον οργανισμό) δεν προέκυψαν συσχετίσεις, πράγμα που δείχνει ότι οι συγκεκριμένοι παράγοντες δεν επηρεάζουν τα συναισθήματα βοηθώντας τα άτομα να ανακαλύψουν νέες ιδέες.

### Ερώτηση 38

Η ερώτηση αυτή αναφέρεται στο πόσο μπορεί το συναίσθημα, συνήθως θετικό, να επηρεάσει την διάθεση του ατόμου ώστε να μπορέσει ευκολότερα να ξεπεράσει τα εμπόδια που συναντά.

**Πίνακας 15: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων της ερώτησης 38 του ερωτηματολογίου**

Χρησιμοποιώ την καλή μου διάθεση στην προσπάθεια μου να υπερνικήσω εμπόδια				
	Frequency	Percent(%)	Valid Percent(%)	Cumulative Percent(%)
Διαφωνώ απόλυτα	1	2,9	2,9	2,9
Διαφωνώ αρκετά	1	2,9	2,9	5,9
Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	1	2,9	2,9	8,8
Συμφωνώ ελάχιστα	2	5,7	5,9	14,7
Συμφωνώ αρκετά	17	48,6	50,0	64,7
Συμφωνώ απόλυτα	12	34,3	35,3	100,0
Σύνολο έγκυρων	34	97,1	100,0	
N/α	1	2,9		
ΣΥΝΟΛΟ	35	100,0		

Από τον Πίνακα 15 παρατηρούμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων συμφωνεί με την άποψη. Συγκεκριμένα το μεγαλύτερο ποσοστό συμφωνεί αρκετά (50%) ενώ η δεύτερη συνηθέστερη απάντηση είναι ότι συμφωνεί απόλυτα (35,3%). Χαρακτηριστικό επίσης είναι το γεγονός ότι μόνο το 2,9% διαφωνούν απόλυτα. Η Διάμεσος είναι το «Συμφωνώ αρκετά» και πάνω από 25% «Συμφωνούν Απόλυτα».

Συμπερασματικά βλέπουμε ότι η διάθεση έχει αντίκτυπο στην αντιμετώπιση προβλημάτων του δείγματος που μελετάμε.

Κάνοντας χρήση του chi square test δεν προέκυψαν συσχετίσεις ως προς βασικούς δημογραφικούς παράγοντες (Φύλο, ηλικία, μηνιαίο εισόδημα, επίπεδο εκπαίδευσης, χρόνια προϋπηρεσίας και θέση στον οργανισμό) πράγμα που δείχνει ότι οι βασικοί δημογραφικοί παράγοντες δεν παίζουν σημαντικό ρόλο στη εναλλαγή της διάθεσης ανάλογα με το πρόβλημα.



**4.2.2. Διάσταση 2: Διευκολυντικοί ή Ανασταλτικοί παράγοντες στην Ψυχολογικοποίηση της σκέψης ή Σκέψη-Συναίσθημα-Συμπεριφορά και πως Αλληλεπιδρούν**

**Ερώτηση 10**

Η 10η ερώτηση μελετά την γνώμη των ερωτώμενων σχετικά με την αλλαγή των συναισθημάτων τους και αν αυτά επηρεάζουν σημαντικά ή όχι την ποιότητα της ζωής τους.

**Πίνακας 16: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων στην ερώτηση 10 του ερωτηματολογίου.**

Τα συναισθήματα δεν επηρεάζουν σημαντικά την ποιότητα ζωής μου				
	Frequency	Percent(%)	Valid Percent(%)	Cumulative Percent(%)
Διαφωνώ απόλυτα	8	22,9	24,2	24,2
Διαφωνώ αρκετά	4	11,4	12,1	36,4
Διαφωνώ ελάχιστα	3	8,6	9,1	45,5
Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	3	8,6	9,1	54,5
Συμφωνώ ελάχιστα	5	14,3	15,2	69,7
Συμφωνώ αρκετά	6	17,1	18,2	87,9
Συμφωνώ απόλυτα	4	11,4	12,1	100,0
Σύνολο έγκυρων	33	94,3	100,0	
N/α	2	5,7		
ΣΥΝΟΛΟ	35	100,0		

Από τον Πίνακα 16 παρατηρούμε οι απαντήσεις των ερωτώμενων δεν έχουν μεγάλη απόκλιση μεταξύ τους και αυτό αποτυπώνεται στα ποσοστά καθώς το 24.2% απάντησαν ότι η εναλλαγή των συναισθήματα τους επηρεάζουν την ποιότητα της ζωής τους ενώ το 18.2% απάντησαν ότι τα συναισθήματα τους δεν επηρεάζουν την ποιότητα της ζωής τους, ακόμα είναι σημαντικό να τονίσουμε ότι το 12.1% συμφωνεί απόλυτα ενώ ακριβώς το ίδιο ποσοστό 12.1% διαφώνησαν αρκετά, πράγμα που δείχνει ότι τα συναισθήματα αλληλεπιδρούν διαφορετικά σε κάθε άνθρωπο και έχει αντίκτυπο στην ποιότητα της ζωής τους. Η Διάμεσος είναι το «Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ» και πάνω από το 25% «Συμφωνούν αρκετά».

Κάνοντας χρήση του chi square test ως προς τους βασικούς δημογραφικούς παράγοντες (το φύλο, την ηλικία, το μηνιαίο εισόδημα, το επίπεδο εκπαίδευσης, τα χρόνια προϋπηρεσίας, τη θέση στο οργανισμό) παρατηρούμε ότι υπάρχει μόνο μια εξάρτηση ως προς το μηνιαίο καθαρό εισόδημα ( $p=0,19$ ) πράγμα που δείχνει ότι η εναλλαγή των συναισθημάτων των ερωτώμενων επηρεάζεται από το καθαρό μηνιαίο εισόδημα τους, αλλά συνεπώς και την ποιότητα της ζωής τους η οποία ενήμερη εξαρτάται από το μηνιαίο εισόδημα του ερωτωμένου.

### Ερώτηση 23

Η 23<sup>η</sup> ερώτηση μελετά την γνώμη των ερωτώμενων σχετικά τα συναισθήματα τους και αν αυτά τους βοηθούν ώστε να επινοήσουν νέες ιδέες.

**Πίνακας 17: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων στην ερώτηση 23 του ερωτηματολογίου.**

Δεν πιστεύω ότι τα συναισθήματά μου με βοηθούν στην εύρεση νέων ιδεών				
	Frequency	Percent(%)	Valid Percent(%)	Cumulative Percent(%)
Δι φωνώ απόλυτα	10	28,6	30,3	30,3
Διαφωνώ αρκετά	12	34,3	36,4	66,7
Διαφωνώ ελάχιστα	4	11,4	12,1	78,8
Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	4	11,4	12,1	90,9
Συμφωνώ ελάχιστα	2	5,7	6,1	97,0
Συμφωνώ αρκετά	1	2,9	3,0	100,0
Σύνολο έγκυρων	33	94,3	100,0	
N/a	1	2,9		
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>35</b>	<b>100,0</b>		

Από τον Πίνακα 17 παρατηρούμε ότι η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτώμενων διαφωνούν με την άποψη, αφού το 30.3% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα, ενώ το 36.4% απάντησε ότι διαφωνεί αρκετά, τα αποτελέσματα δείχνουν ότι οι ερωτώμενοι πιστεύουν ότι τα συναισθήματα τους βοηθούν σε εύρεση νέων ιδεών, ακόμα είναι σημαντικό να τονίζομαι ότι μόλις το 3% συμφώνησε απόλυτα ότι τα συναισθήματα που δημιουργούνται δεν βοηθούν στην επινοήσει νέων ιδεών. Η Διάμεσος είναι το «διαφωνώ αρκετά» και κάτω από το 25% «συμφωνούν αρκετά».

Κάνοντας χρήση του chi square test ως προς τους βασικούς δημογραφικούς παράγοντες (το φύλο, την ηλικία, το μηνιαίο εισόδημα, το επίπεδο της εκπαίδευσης ,τα χρονιά προϋπηρεσίας, τη θέση στο οργανισμό)δεν προέκυψαν συσχετίσεις πράγμα που δείχνει ότι οι δημογραφικοί αυτοί παράγοντες δεν επιδρούν στα συναισθήματα ώστε να τα ωθήσουν στην εύρεση νέων ιδεών.

#### Ερώτηση 34

Η 34η ερώτηση μελετά την γνώμη του ερωτώμενων σχετικά με αν τα συναισθήματα τους διαδραματίζουν μεγάλο ρολό ώστε να αντιμετωπίσουν τα προβλήματα που παρουσιάζονται.

**Πίνακας 18:Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων στην ερώτηση 34 του ερωτηματολογίου.**

Τα συναισθήματα δεν παίζουν μεγάλο ρόλο στο πώς αντιμετωπίζω τα προβλήματα				
	Frequency	Percent(%)	Valid Percent(%)	Cumulative Percent(%)
Διαφωνώ απόλυτα	9	25,7	26,5	26,5
Διαφωνώ αρκετά	9	25,7	26,5	52,9
Διαφωνώ ελάχιστα	2	5,7	5,9	58,8
Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	1	2,9	2,9	61,8
Συμφωνώ ελάχιστα	3	8,6	8,8	70,6
Συμφωνώ αρκετά	6	17,1	17,6	88,2
Συμφωνώ απόλυτα	4	11,4	11,8	100,0
Σύνολο έγκυρων	34	97,1	100,0	
N/a	1	2,9		
ΣΥΝΟΛΟ	35	100,0		

Από τον Πινάκα 18 παρατηρούμε πως οι ερωτώμενοι, κατά ένα μεγάλο ποσοστό απάντησαν αρνητικά και ότι τα συναισθήματα τους δεν έχουν μεγάλο ρολό στην αντιμετώπιση των προβλημάτων τους. Το 26.5% των ερωτώμενων απάντησαν ότι διαφωνούν απόλυτα, ενώ ακριβώς με το ίδιο ποσοστό 26.5% ότι διαφωνούν αρκετά, ενώ το 17.6% των ερωτώμενων απάντησαν ότι συμφωνούν αρκετά ή ότι συμφωνούν

απόλυτα κατά 11.8% και ότι όντως τα συναισθήματα τους επηρεάζουν στην αντιμετώπιση των προβλημάτων τους. Η Διάμεσος είναι το «Διαφωνώ αρκετά» και πάνω από το 25% «συμφωνούν αρκετά».

Κάνοντας χρήση του chi square test ως προς τους βασικούς δημογραφικούς παράγοντες (φύλο, την ηλικία, το μηνιαίο εισόδημα, το επίπεδο της εκπαίδευσης ,τα χρόνια προϋπηρεσίας, τη θέση στο οργανισμό) παρατηρούμε ότι υπάρχει εξαρτήσι μονό ως προς την θέση στο οργανισμό ( $p=0,43$ ) πράγμα που δείχνει ότι τα συναισθήματα αντιμετωπίζονται διαφορετικά ανάλογα με την θέση του ερωτώμενου στο οργανισμό(ιατρικό ,νοσηλευτικό, διοικητικό).

### 4.2.3 Διάσταση 3: Ικανότητα Αντίληψης και Ερμηνείας Εξωλεκτικών Μηνυμάτων.

#### Ερώτηση 6

Η 6<sup>η</sup> ερώτηση αναφέρεται στην ικανότητα των ερωτώμενων να κατανοήσουν εύκολα ή δύσκολα τα διάφορα μη λεκτικά μηνύματα που εκπέμπουν οι άλλοι άνθρωποι.

**Πίνακας 19:** Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων στην ερώτηση 6 του ερωτηματολογίου.

Μου είναι δύσκολο να αντιληφθώ τα μη λεκτικά μηνύματα που εκπέμπουν οι άλλοι				
	Frequency	Percent(%)	Valid Percent(%)	Cumulative Percent(%)
Διαφωνώ απόλυτα	7	20,0	21,2	21,2
Διαφωνώ αρκετά	8	22,9	24,2	45,5
Διαφωνώ ελάχιστα	4	11,4	12,1	57,6
Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	5	14,3	15,2	72,7
Συμφωνώ ελάχιστα	4	11,4	12,1	84,8
Συμφωνώ αρκετά	5	14,3	15,2	100,0
Σύνολα έγκυρων	33	94,3	100,0	
N/a	2	5,7		
ΣΥΝΟΛΟ	35	100,0		

Από τον Πίνακα 19 παρατηρούμε μια ομοιόμορφη κατανομή των απαντήσεων των ερωτώμενων καθώς τα αποτελέσματα των ερωτήσεων δεν έχουν μεγάλη απόκλιση μεταξύ τους. Το 24.2% των ερωτώμενων απάντησαν ότι διαφωνούν αρκετά και το 21.2% απάντησε ότι διαφωνεί απόλυτα και ως αποτέλεσμα αυτών είναι ότι οι ερωτώμενοι μπορούν να αντιληφτούν τα μη λεκτικά μηνύματα που εκπέμπουν οι άλλοι. Ακόμα το 15,2% των ερωτώμενων συμφωνούν αρκετά και το 12.1% ότι συμφωνούν ελάχιστα, όποτε βάση των αποτελεσμάτων παρατηρείτε μια δυσκολία στην κατανόηση των μη λεκτικών μηνυμάτων που εκπέμπουν οι άλλοι, επίσης αξιοσημείωτο είναι ότι κανένας ερωτώμενος δεν απάντησε ότι συμφωνήσει απόλυτα, ενώ το 15.2% των ερωτώμενων απάντησε ότι δεν τους απασχολεί καθόλου αν είναι σε θέση να κατανοήσουν τα μη λεκτικά μήνυμα που εκπέμπουν οι άλλοι. Η Διάμεσος είναι το «Διαφωνώ ελάχιστα» και πάνω από 25% «Συμφωνούν Ελάχιστα έως Αρκετά»

Κάνοντας χρήση του chi square test δεν προέκυψαν συσχετίσεις ως προς βασικούς δημογραφικούς παράγοντες(Φύλο, ηλικία, μηνιαίο εισόδημα, επίπεδο εκπαίδευσης, χρόνια προϋπηρεσίας και θέση στον οργανισμό).

### Ερώτηση 8

Η 8<sup>η</sup> ερώτηση αναφέρετε στην ικανότητα των ερωτώμενων αν μπορούν κατά την διάρκεια μιας συνομιλίας να κατανοήσουν τον/την συνομιλητή/τρια τους αν αυτός/αυτή αστειεύεστε ή αν ομιλεί σοβαρά.

**Πίνακας 20: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων στην ερώτηση 8 του ερωτηματολογίου**

Μερικές φορές δεν μπορώ να καταλάβω, αν κάποιος με τον οποίο συνομιλώ, μιλάει σοβαρά ή αστειεύεται				
	Frequency	Percent(%)	Valid Percent(%)	Cumulative Percent(%)
Διαφωνώ απόλυτα	10	28,6	29,4	29,4
Διαφωνώ αρκετά	12	34,3	35,3	64,7
Διαφωνώ ελάχιστα	3	8,6	8,8	73,5
Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	4	11,4	11,8	85,3
Συμφωνώ ελάχιστα	1	2,9	2,9	88,2
Συμφωνώ αρκετά	1	2,9	2,9	91,2
Συμφωνώ απόλυτα	3	8,6	8,8	100,0
Σύνολα έγκυρων	34	97,1	100,0	
N/a	1	2,9		
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>35</b>	<b>100,0</b>		

Από τον Πίνακα 20 παρατηρούμε ότι σχεδόν όλοι οι ερωτώμενοι διαφώνησαν απόλυτα (29.4%) και διαφώνησαν αρκετά (35.3%) με την ερώτηση ως αποτέλεσμα ότι οι ερωτώμενοι είναι σε θέση να κατανοήσουν σε μια συνομιλία ποτέ κάποιος ομιλεί σοβαρά ή αστειεύεται, ενώ το 8.8% συμφωνούν απόλυτα που έχει ως αποτέλεσμα πως όντως μερικές φορές είναι δύσκολο να κατανοήσουν αν κάποιος μιλάει σοβαρά ή όχι. Η Διάμεσος είναι το «Διαφωνώ αρκετά» και πάνω από 25% «Διαφωνούν Απόλυτα»

Κάνοντας χρήση του chi square test ως προς βασικούς δημογραφικούς παράγοντες(Φύλο, ηλικία, μηνιαίο εισόδημα, επίπεδο εκπαίδευσης, χρόνια

προϋπηρεσίας και θέση στον οργανισμό) προέκυψε εξάρτηση μόνο ως προς τον παράγοντα εισόδημα( $p=,000$ ).

### Ερώτηση 17

Η 17<sup>η</sup> ερώτηση μελετά τις κοινωνικές δεξιότητες των ερωτώμενων και την ικανότητα τους να ερμηνεύουν σωστά τις συμπεριφορές των ανθρώπων αλλά και τις καταστάσεις που δημιουργούνται στο κοινωνικό περιβάλλον.

**Πίνακας 21: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων στην ερώτηση 17 του ερωτηματολογίου.**

Αρκετά συχνά παρερμηνεύω καταστάσεις και συμπεριφορές του κοινωνικού περιβάλλοντος				
	Frequency	Percent(%)	Valid Percent(%)	Cumulative Percent(%)
Διαφωνώ απόλυτα	7	20,0	20,6	20,6
Διαφωνώ αρκετά	12	34,3	35,3	55,9
Διαφωνώ ελάχιστα	3	8,6	8,8	64,7
Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	7	20,0	20,6	85,3
Συμφωνώ ελάχιστα	3	8,6	8,8	94,1
Συμφωνώ αρκετά	2	5,7	5,9	100,0
Σύνολα έγκυρων	34	97,1	100,0	
N/a	1	2,9		
ΣΥΝΟΛΟ	35	100,0		

Από τον Πίνακα 21 παρατηρούμε ότι ένα μεγάλο ποσοστό απάντησε αρνητικά(διαφωνώ απόλυτα 20,6% και διαφωνώ αρκετά 35.3%) στην ερώτηση. Οι ερωτώμενοι απάντησαν ότι έχουν την ικανότητα να μην παρερμηνεύουν τις καταστάσεις και τις συμπεριφορές που δημιουργούνται στο κοινωνικό περιβάλλον. Επίσης είναι σημαντικό να παρατηρήσουμε ότι κανένας από τους ερωτωμένους δεν απάντησε ότι συμφωνεί απόλυτα και μόλις το 5.9% απάντησαν ότι συμφωνούν αρκετά και ότι έχουν βρεθεί σε θέση να παρερμηνεύσουν συμπεριφορές ανθρώπων ή καταστάσεων που αναπτύσσονται στο κοινωνικό περιβάλλον.

Δεν μπορεί να μην επισημανθεί ότι το 20,6% των ερωτώμενων απάντησε ότι δεν τους απασχολεί ιδιαίτερα ποτέ ερμηνεύουν σωστά και ποτέ όχι τις συμπεριφορές και τις καταστάσεις που αναβλύζουν από το κοινωνικό περιβάλλον. Η Διάμεσος είναι το «Διαφωνώ αρκετά» και σχεδόν το 25% «Συμφωνούν».

Κάνοντας χρήση του chi square test δεν προέκυψαν συσχετίσεις ως προς βασικούς δημογραφικούς παράγοντες (Φύλο, ηλικία, μηνιαίο εισόδημα, επίπεδο εκπαίδευσης, χρόνια προϋπηρεσίας και θέση στον οργανισμό)

### Ερώτηση 22

Η 22<sup>η</sup> ερώτηση μελετά την ικανότητα των ερωτώμενων να ερμηνεύουν σωστά τις εκφρ σεις του προσώπου των άλλων ανθρώπων.

Πίνακας 22: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων στην ερώτηση 22 του ερωτηματολογίου

Τείνω να παρερμηνεύω τις εκφράσεις στα πρόσωπα των ανθρώπων				
	Frequency	Percent(%)	Valid Percent(%)	Cumulative Percent(%)
Διαφωνώ απόλυτα	12	34,3	35,3	35,3
Διαφωνώ αρκετά	6	17,1	17,6	52,9
Διαφωνώ ελάχιστα	4	11,4	11,8	64,7
Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	1	2,9	2,9	67,6
Συμφωνώ ελάχιστα	6	17,1	17,6	85,3
Συμφωνώ αρκετά	4	11,4	11,8	97,1
Συμφωνώ απόλυτα	1	2,9	2,9	100,0
Σύνολα έγκυρων	34	97,1	100,0	
N/a	1	2,9		
ΣΥΝΟΛΟ	35	100,0		

Από τον Πίνακα 22 παρατηρείται ότι το 35,3% και το 17,6% των ερωτώμενων απάντησαν ότι διαφωνούν απόλυτα και ότι διαφωνούν αρκετά αντίστοιχα στην ερώτηση και ότι μπορούν και ερμηνεύουν σωστά τις εκφράσεις του προσώπου των άλλων ανθρώπων.

Επίσης το 17,6% των ερωτώμενων αποφάνθηκε ότι συμφωνούν ελάχιστα και ότι δυσκολεύονται στην σωστή ερμηνεία των εκφράσεων του προσώπου, ενώ μόλις το 2,9% των ερωτώμενων απάντησε ότι συμφωνεί απόλυτα και ότι είναι αρκετά δύσκολο να ερμηνευτούν οι εκφράσεις του προσώπου των άλλων ανθρώπων. Η Διάμεσος είναι το «Διαφωνώ αρκετά» και πάνω από 25% «Συμφωνούν».



Κάνοντας χρήση του chi square test ως προς βασικούς δημογραφικούς παράγοντες(Φύλο, ηλικία, μηνιαίο εισόδημα, επίπεδο εκπαίδευσης, χρόνια προϋπηρεσίας και θέση στον οργανισμό) προέκυψε εξάρτηση ως προς τον παράγοντα φύλο( $p=,015$ ) και ως προς την θέση στον οργανισμό( $p=,044$ ) που μας δείχνει ότι υπάρχει διαφορά στην αντίληψη ανάμεσα στα δύο φύλα και ότι ανάλογα με την θέση στον οργανισμό (ιατρικό, νοσηλευτικό, διοικητικό προσωπικό) οι αντιλήψεις είναι διαφορετικές.

### Ερώτηση 28

Η 28<sup>η</sup> ερώτηση αναφέρετε στις κοινωνικές σχέσεις του ερωτώμενου και στην δημιουργία σχέσεων και επικοινωνίας με τους άλλους αλλά και στη δυνατότητα να είναι δεκτικοί και προσιτοί στην επικοινωνία ή στο διάλογο με άλλους, και επίσης στην δυνατότητα δημιουργίας νέων σχέσεων.

**Πίνακας 23: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων στην ερώτηση 31 του ερωτηματολογίου.**

Οι άνθρωποι μου λένε ότι είναι δύσκολο να μου μιλήσουν-Δεν είμαι προσιτός				
	Frequency	Percent(%)	Valid Percent(%)	Cumulative Percent(%)
Διαφωνώ απόλυτα	17	48,6	50,0	50,0
Διαφωνώ αρκετά	9	25,7	26,5	76,5
Διαφωνώ ελάχιστα	3	8,6	8,8	85,3
Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	2	5,7	5,9	91,2
Συμφωνώ ελάχιστα	2	5,7	5,9	97,1
Συμφωνώ απόλυτα	1	2,9	2,9	100,0
Σύνολα έγκυρων	34	97,1	100,0	
N/a	1	2,9		
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>35</b>	<b>100,0</b>		

Από τον Πίνακα 23 η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτώμενων απάντησε αρνητικά στην ερώτηση (διαφωνώ απόλυτα 50%, διαφωνώ αρκετά 26.5%)καθώς θεωρούν ότι είναι προσιτή και δεκτική σε κάθε είδος επικοινωνίας ή σχέσεων που δημιουργείται και ότι οι άνθρωποι δεν αντιμετωπίζουν πρόβλημα στην επικοινωνία ή στο διάλογο μαζί τους και ακόμα ότι τους προσεγγίζουν πολύ εύκολα. Επιπρόσθετος είναι αρκετά

σημαντικό να παρατηρήσουμε ότι μόλις το 2.9% και 5.9% των ερωτώμενων συμφωνούν απόλυτα ή συμφωνούν αρκετά αντίστοιχα με την ερώτηση, διαπιστώνοντας πως όντως οι άνθρωποι συναντάνε δυσκολίες στην προσέγγιση και στο διάλογο μαζί τους. Η Διάμεσος είναι μεταξύ των «Διαφωνώ απόλυτα» και «Διαφωνώ αρκετά» και κάτω από 25% «Συμφωνούν».

Κάνοντας χρήση του chi square test ως προς βασικούς δημογραφικούς παράγοντες (Φύλο, ηλικία, μηνιαίο εισόδημα, επίπεδο εκπαίδευσης, χρόνια προϋπηρεσίας και θέση στον οργανισμό) δεν προέκυψαν συσχετίσεις φαινόμενο που μας δείχνει το να είναι προσιτός κάποιος ή όχι δεν έχει σχέση με τους συγκεκριμένους παράγοντες.

#### Ερώτηση 40

Η ερώτηση 40 αναφέρεται στην δυσκολία που μπορεί να αντιμετωπίζει το άτομο στο να κατανοήσει γιατί οι γύρω του νοιώθουν διάφορα πράγματα με αυτόν τον τρόπο που τα νοιώθουν.

**Πίνακας 24: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων της ερώτησης 40 του ερωτηματολογίου**

Μου είναι δύσκολο για μένα να καταλάβω γιατί κάποιοι νιώθουν έτσι				
	Frequency	Percent(%)	Valid Percent(%)	Cumulative Percent(%)
Διαφωνώ απόλυτα	5	14,3	15,6	15,6
Διαφωνώ αρκετά	9	25,7	28,1	43,8
Διαφωνώ ελάχιστα	5	14,3	15,6	59,4
Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	5	14,3	15,6	75,0
Συμφωνώ ελάχιστα	3	8,6	9,4	84,4
Συμφωνώ αρκετά	4	11,4	12,5	96,9
Συμφωνώ απόλυτα	1	2,9	3,1	100,0
Σύνολο έγκυρων	32	91,4	100,0	
N/a	3	8,6		
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>35</b>	<b>100,0</b>		

Από το Πίνακα 24 βλέπουμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος διαφωνεί αρκετά(28,1%) με την ερώτηση και μικρό είναι το ποσοστό που συμφωνούν. Αξιοσημείωτο είναι ότι το 15,6% των ερωτώμενων ούτε διαφωνεί ούτε συμφωνεί. Αυτό οφείλεται είτε στην ανικανότητα τους να αντιληφθούν τι αισθάνονται οι γύρω

του, είτε στο ότι τους είναι αδιάφορο για το πώς νοιώθουν οι άλλοι. Η Διάμεσος είναι το «Διαφωνώ ελάχιστα» και το 25% «συμφωνούν ελάχιστα».

Κάνοντας χρήση του chi square test ως προς τους βασικούς δημογραφικούς παράγοντες (φύλο, την ηλικία, το μηνιαίο εισόδημα, το επίπεδο της εκπαίδευσης ,τα χρονιά προϋπηρεσίας, τη θέση στο οργανισμό) δεν προέκυψαν συσχετίσεις πράγμα που δείχνει ότι οι δημογραφικοί αυτοί παράγοντες δεν επηρεάζουν σημαντικά τους ερωτώμενων στην κατανόηση των συναισθημάτων των άλλων ανθρώπων.

#### Ερώτηση 41

Η ερώτηση 41 αναφέρεται στην ικανότητα-ανικανότητα του ατόμου να εκτιμά τους γύρω του και να κατά πόσο μπορεί να κάνει στενές φιλίες μαζί τους.

**Πίνακας 25: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων της ερώτησης 41 του ερωτηματολογίου**

Μου είναι δύσκολο να κάνω στενές φιλίες				
	Frequency	Percent(%)	Valid Percent(%)	Cumulative Percent(%)
Διαφωνώ απόλυτα	8	22,9	24,2	24,2
Διαφωνώ αρκετά	8	22,9	24,2	48,5
Διαφωνώ ελάχιστα	4	11,4	12,1	60,6
Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	2	5,7	6,1	66,7
Συμφωνώ ελάχιστα	3	8,6	9,1	75,8
Συμφωνώ αρκετά	5	14,3	15,2	90,9
Συμφωνώ απόλυτα	3	8,6	9,1	100,0
Σύνολο έγκυρων	33	94,3	100,0	
N/a	2	5,7		
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>35</b>	<b>100,0</b>		

Από το Πίνακα 25 φαίνεται ότι η πλειοψηφία του δείγματος τείνει προς το διαφωνώ απόλυτα(24.2%) και το διαφωνώ αρκετά(24.2%). Ακόμα το 15,2% συμφωνεί αρκετά με την άποψη της πρότασης που μας οδηγεί στο συμπέρασμα ότι δεν έχουν όλοι την ικανότητα να κάνουν στενές φιλίες είτε γιατί δεν μπορούν, είτε γιατί δεν θέλουν. Η Διάμεσος είναι το «Διαφωνώ ελάχιστα» και πάνω από το 25% «συμφωνούν ελάχιστα».

Κάνοντας χρήση του chi square test ως προς τους βασικούς δημογραφικούς παράγοντες (φύλο, την ηλικία, το μηνιαίο εισόδημα, το επίπεδο της εκπαίδευσης, τα χρονιά προϋπηρεσίας, τη θέση στο οργανισμό) παρατηρείτε μονό μια εξάρτηση ως προς την ηλικία ( $p=0,48$ ) πράγμα που δείχνει ότι η ηλικία διαδραματίζει ένα σημαντικό ρόλο στην σύνοψη μιας στενής φιλίας για τους ερωτώμενους.

### 4.3 Περιγραφική ανάλυση ερωτήσεων εκτός Alpha test

Γίνεται επιπλέον περιγραφική ανάλυσης των ερωτήσεων δεν περιλαμβάνονται στον test αξιοπιστίας.

#### Διάσταση 1

#### *Ερώτηση 12*

Η ερώτηση 12 αναφέρεται σε ανθρώπους που δεν περιμένουν να τους συμβούν πολλά καλά πράγματα στην ζωή τους. Κυρίως απευθύνεται σε απαισιόδοξα άτομα που δεν αναμένουν θετικά πράγματα για το μέλλον τους.

**Πίνακας 26: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων της ερώτησης 12 του ερωτηματολογίου**

Γενικά δεν περιμένω να συμβούν καλά πράγματα				
	Frequency	Percent(%)	Valid Percent(%)	Cumulative Percent(%)
Διαφωνώ απόλυτα	13	37,1	40,6	40,6
Διαφωνώ αρκετά	8	22,9	25,0	65,6
Διαφωνώ ελάχιστα	2	5,7	6,2	71,9
Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	3	8,6	9,4	81,2
Συμφωνώ ελάχιστα	1	2,9	3,1	84,4
Συμφωνώ αρκετά	4	11,4	12,5	96,9
Συμφωνώ απόλυτα	1	2,9	3,1	100,0
Σύνολο έγκυρων	32	91,4	100,0	
N/a	3	8,6		
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>35</b>	<b>100,0</b>		

Από τον Πίνακα 26 βλέπουμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό διαφωνεί απόλυτα(40,6%) με την ερώτηση και διαφωνεί αρκετά(25%). Διάμεσος είναι το «Διαφωνώ αρκετά» και πάνω από 25% «Διαφωνούν Απόλυτα».

Ευκολονόητο είναι ότι το δείγμα αποτελείτε από αισιόδοξους γενικά ανθρώπους που αναμένουν να τους συμβεί κάτι διαφορετικό από αυτό που ζουν τώρα.

Κάνοντας χρήση του chi square test ως προς βασικούς δημογραφικούς παράγοντες(Φύλο, ηλικία, μηνιαίο εισόδημα, επίπεδο εκπαίδευσης, χρόνια προϋπηρεσίας και θέση στον οργανισμό) δεν προέκυψαν συσχετίσεις

### Ερώτηση 35

Η ερώτηση 35 αναφέρει στην αισιοδοξία που διακατέχει το άτομο και στην παραίτηση του όταν βλέπει μια νέα πρόκληση μπροστά του χωρίς να προσπαθήσουν να την αντιμετωπίσουν.

**Πίνακας 27: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων της ερώτησης 35 του ερωτηματολογίου**

Όταν είμαι αντιμέτωπος με μια πρόκληση, παραιτούμαι επειδή πιστεύω ότι θα αποτύχω				
	Frequency	Percent(%)	Valid Percent(%)	Cumulative Percent(%)
Διαφωνώ απόλυτα	19	54,3	55,9	55,9
Διαφωνώ αρκετά	9	25,7	26,5	82,4
Διαφωνώ ελάχιστα	5	14,3	14,7	97,1
Συμφωνώ ελάχιστα	1	2,9	2,9	100,0
Σύνολο έγκυρων	34	97,1	100,0	
N/a	1	2,9		
ΣΥΝΟΛΟ	35	100,0		

Από τον Πίνακά27 βλέπουμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος διαφωνεί απόλυτα(55,9%) με την άποψη της ερώτησης ενώ αρκετοί είναι αυτοί που διαφωνούν αρκετά(26,5%). Η Διάμεσος είναι το «Διαφωνώ απόλυτα» όπως και η Επικρατούσα τιμή.

Εμφανές είναι ότι οι ερωτώμενοι αντιμετωπίζουν τις νέες προκλήσεις που εμφανίζονται και προσπαθούν να τις ξεπεράσουν.

Κάνοντας χρήση του chi square test δεν προέκυψαν συσχετίσεις ως προς βασικούς δημογραφικούς παράγοντες(Φύλο, ηλικία, μηνιαίο εισόδημα, επίπεδο εκπαίδευσης, χρόνια προϋπηρεσίας και θέση στον οργανισμό) πράγμα που δείχνει ότι οι συγκεκριμένοι δημογραφικοί παράγοντες δεν σχετίζονται με τον τρόπο που αντιμετωπίζουν μία πρόκληση.

### Ερώτηση 37

Η ερώτηση 37 αναφέρεται στον τρόπο που το άτομο συμπεραστέκεται στους γύρω του όταν εκείνοι βρίσκονται σε μια άσχημη ψυχολογική κατάσταση.

**Πίνακας 28: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων της ερώτησης 37 του ερωτηματολογίου**

Βοηθάω τους άλλους να αισθανθούν καλύτερα όταν είναι σε κακή διάθεση				
	Frequency	Percent(%)	Valid Percent(%)	Cumulative Percent(%)
Διαφωνώ απόλυτα	2	5,7	6,1	6,1
Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	3	8,6	9,1	15,2
Συμφωνώ ελάχιστα	4	11,4	12,1	27,3
Συμφωνώ αρκετά	12	34,3	36,4	63,6
Συμφωνώ απόλυτα	12	34,3	36,4	100,0
Σύνολο έγκυρων	33	94,3	100,0	
N/a	2	5,7		
ΣΥΝΟΛΟ	35	100,0		

Από τον Πίνακα 28 βλέπουμε ότι υπάρχει ένας συμψηφισμός του ποσοστού του δείγματος που συμφωνεί απόλυτα(36,4%) και συμφωνεί αρκετά(36,4%). Ακόμα μόνο το 6,1% διαφωνεί απόλυτα. Η Διάμεσος είναι το «Συμφωνώ αρκετά» και πάνω από 25% «Συμφωνούν Απόλυτα».

Το συμπέρασμα που βγαίνει είναι ότι η πλειοψηφία του δείγματος μπορεί και κατανοεί την συναισθηματική κατάσταση των γύρω του και ακόμα συμπεραστέκεται σε αυτούς όταν δεν έχουν και την καλύτερη διάθεση.

Κάνοντας χρήση του chi square test ως προς βασικούς δημογραφικούς παράγοντες(Φύλο, ηλικία, μηνιαίο εισόδημα, επίπεδο εκπαίδευσης, χρόνια προϋπηρεσίας και θέση στον οργανισμό) προέκυψε εξάρτηση ως προς το φύλο( $p=,025$ ), ως προς την ηλικία ( $p=,027$ ) και ως προς το μηνιαίο εισόδημα ( $p=,009$ ).

## Διάσταση 2

### Ερώτηση 4

Η 4η ερώτηση μελετά την γνώμη των ερωτώμενων σχετικά αν η διάθεση τους επιδρά ελάχιστα στην αντιμετώπιση των προβλημάτων τους.

**Πίνακας 29: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων στην ερώτηση 4 του ερωτηματολογίου.**

Η διάθεσή μου επιδρά ελάχιστα στον τρόπο με τον οποίο αντιμετωπίζω τα προβλήματα				
	Frequency	Percent(%)	Valid Percent(%)	Cumulative Percent(%)
Διαφωνώ απόλυτα	6	17,1	17,6	17,6
Διαφωνώ αρκετά	6	17,1	17,6	35,3
Διαφωνώ ελάχιστα	6	17,1	17,6	52,9
Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	4	11,4	11,8	64,7
Συμφωνώ ελάχιστα	1	2,9	2,9	67,6
Συμφωνώ αρκετά	6	17,1	17,6	85,3
Συμφωνώ απόλυτα	5	14,3	14,7	100,0
Σύνολο έγκυρων	34	97,1	100,0	
N/α	1	2,9		
ΣΥΝΟΛΟ	35	100,0		

Από τον Πίνακα 29 παρατηρούμε πως οι απαντήσεις των ερωτώμενων είναι διαφορούμενες καθώς το 17.6% απάντησαν ότι διαφωνούν απόλυτα και το 17.6% ότι διαφωνούν αρκετά και ότι η διάθεση τους δεν επιδρά ελάχιστα στον τρόπο με τον οποίο αντιμετωπίζουν τα προβλήματα, ενώ πάλι το 17.6% συμφωνεί αρκετά και ότι η διάθεση τους όντως επηρεάζει έστω και ελάχιστα στην αντιμετώπιση των προβλημάτων τους. Είναι άξιο παρατηρήσεις ότι τρεις απαντήσεις έχουν ακριβώς το ίδιο ποσοστό και ότι η διάθεση επιδρά ανάλογα με τον χαρακτήρα ή με την ψυχολογία του κάθε ανθρώπου. Η Διάμεσος είναι το «Διαφωνώ ελάχιστα» και πάνω από το 25% «συμφωνούν αρκετά».

Κάνοντας χρήση του chi square test ως προς τους βασικούς δημογραφικούς παράγοντες (το φύλο, την ηλικία, το μηνιαίο εισόδημα, το επίπεδο εκπαίδευσης, τα χρονιά προϋπηρεσίας, τη θέση στο οργανισμό) δεν προέκυψαν συσχετίσεις πράγμα



που δείχνει ότι οι δημογραφικοί αυτοί παράγοντες δεν παίζουν σημαντικό ρολό στην εναλλαγή της διάθεσης για την αντιμετώπιση των προβλημάτων.

### Ερώτηση 9

Η 9η ερώτηση μελετά την γνώμη των ερωτώμενων σχετικά με την αλλαγή τις διάθεση τους και όταν και αν συμβαίνει αυτό αν έχουν την πεποίθηση να διαβλέπουν νέες δυνατότητες.

**Πίνακας 30: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων στην ερώτηση 9 του ερωτηματολογίου.**

Όταν η διάθεσή μου αλλάζει, βλέπω νέες δυνατότητες				
	Frequency	Percent(%)	Valid Percent(%)	Cumulative Percent(%)
Διαφωνώ απόλυτα	4	11,4	11,8	11,8
Διαφωνώ ελάχιστα	1	2,9	2,9	14,7
Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	3	8,6	8,8	23,5
Συμφωνώ ελάχιστα	2	5,7	5,9	29,4
Συμφωνώ αρκετά	16	45,7	47,1	76,5
Συμφωνώ απόλυτα	8	22,9	23,5	100,0
Σύνολο έγκυρων	34	97,1	100,0	
N/a	1	2,9		
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>35</b>	<b>100,0</b>		

Από τον Πίνακα 30 παρατηρούμε πως οι ερωτώμενοι, κατά 47.1% απάντησαν ότι συμφωνούν αρκετά με την άποψη, ενώ κατά 23.5% σύμφωνοι απόλυτα και ότι με την αλλαγή της διάθεση τους βλέπουν νέες προοπτικές και νέες δυνατότητες, ενώ το 11.8% διαφώνησαν απόλυτα και ότι με την αλλαγή της διάθεση τους δεν βλέπουν απαραίτητα νέες δυνατότητες στην καθημερινότητα τους. Η Διάμεσος είναι το «συμφωνώ αρκετά» και κάτω από το 25% «διαφωνών αρκετά».

Κάνοντας χρήση του chi square test ως προς τους βασικούς δημογραφικούς παράγοντες (το φύλο, την ηλικία, το μηνιαίο εισόδημα, το επίπεδο εκπαίδευσης, τα χρονιά προϋπηρεσίας, τη θέση στο οργανισμό) δεν προέκυψαν συσχετίσεις πράγμα που δείχνει ότι οι δημογραφικοί αυτοί παράγοντες δεν επιδρούν στη αλλαγή της διάθεση με τέτοιο τρόπο ώστε να ανακαλύπτουν οι ερωτώμενοι νέες δυνατότητες.

### Ερώτηση 26

Η 26<sup>η</sup> ερώτηση οι ερωτώμενοι καλούνται να απαντήσουν αν έχουν την δυνατότητα εύκολα ή δύσκολα να ελέγχουν τα συναισθήματα τους, που δημιουργούνται σε καθημερινή βάση.

Πίνακας 31: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων στην ερώτηση 26 του ερωτηματολογίου.

Μου είναι δύσκολο να ελέγχω τα συναισθήματα μου				
	Frequency	Percent(%)	Valid Percent(%)	Cumulative Percent(%)
Διαφωνώ απόλυτα	11	31,4	33,3	33,3
Διαφωνώ αρκετά	8	22,9	24,2	57,6
Διαφωνώ ελάχιστα	2	5,7	6,1	63,6
Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	3	8,6	9,1	72,7
Συμφωνώ ελάχιστα	2	5,7	6,1	78,8
Συμφωνώ αρκετά	6	17,1	18,2	97,0
Συμφωνώ απόλυτα	1	2,9	3,0	100,0
Σύνολο έγκυρων	33	94,3	100,0	
N/a	2	5,7		
ΣΥΝΟΛΟ	35	100,0		

Από τον Πίνακα 31 παρατηρούμε ότι οι ερωτώμενοι κατά συντριπτική πλειοψηφία απάντησαν αρνητικά με ποσοστό 33.3% ότι διαφωνούν απόλυτα και με 24.2% ότι διαφωνούν αρκετά με την ερώτηση του ερωτηματολογίου και ότι είναι σε θέση να ελέγξουν τα συναισθήματα τους καθώς αυτά δημιουργούνται. Ακόμα παρατηρούμε ένα ποσοστό της τάξης του 18.2% να σύμφωνη απόλυτα και μόλις 3% συμφωνούν απόλυτα και παραδέχονται ότι είναι δύσκολο για αυτούς να ελέγξουν τα συναισθήματα τους. Η Διάμεσος είναι το «διαφωνώ αρκετά» και πάνω από το 25% «συμφωνούν ελάχιστα».

Κάνοντας χρήση του chi square test ως προς τους βασικούς δημογραφικούς παράγοντες (το φύλο, την ηλικία, το μηνιαίο εισόδημα, το επίπεδο της εκπαίδευσης ,τα χρονιά προϋπηρεσίας, τη θέση στο οργανισμό) παρατηρούμε ότι υπάρχει μια εξάρτηση ως προς την θέση στο οργανισμό ( $p=0,44$ ) αλλά και ως προς το επίπεδο της εκπαίδευσης ( $p=0,07$ ) πράγμα που δείχνει ότι η διαχείριση των συναισθημάτων έχει

να κάνει με την θέση στον οργανισμό αλλά και με το επίπεδο της εκπαίδευσης των ερωτώμενων που όντως υπάρχει μια σύνδεση της εκπαίδευσης με την θέση στον οργανισμό.

### Διάσταση 3

#### *Ερώτηση 31*

Η 31<sup>η</sup> ερώτηση αναφέρετε στα μη λεκτικά μηνύματα που εκπέμπουν οι άλλοι άνθρωποι και την ικανότητα των ερωτώμενων να τα αντιληφτούν.

**Πίνακας 32: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων στην ερώτηση 31 του ερωτηματολογίου.**

Αντιλαμβάνομαι τα μη λεκτικά μηνύματα που εκπέμπουν οι άλλοι				
	Frequency	Percent(%)	Valid Percent(%)	Cumulative Percent(%)
Διαφωνώ αρκετά	1	2,9	3,0	3,0
Διαφωνώ ελάχιστα	1	2,9	3,0	6,1
Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	4	11,4	12,1	18,2
Συμφωνώ ελάχιστα	3	8,6	9,1	27,3
Συμφωνώ αρκετά	14	40,0	42,4	69,7
Συμφωνώ απόλυτα	10	28,6	30,3	100,0
Σύνολα έγκυρων	33	94,3	100,0	
N/a	2	5,7		
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>35</b>	<b>100,0</b>		

Από τον Πίνακα 32 παρατηρούμε ότι στην συντριπτική πλειοψηφία (συμφωνώ αρκετά 42,4%, συμφωνώ απόλυτα 30.3%) των ερωτώμενων απάντησε ότι έχουν την ικανότητα να αντιληφτούν τα μη λεκτικά μηνύματα που εκπέμπουν οι άλλοι άνθρωποι. Ακόμα τα αποτελέσματα των απαντήσεων των ερωτώμενων δείχνουν ότι οι περισσότεροι είναι σε θέση να καταλάβουν τα μη λεκτικά μηνύματα που εκπέμπουν οι άνθρωποι καθώς μονό το 6% διαφώνησε. Επίσης είναι σημαντικό να επισημάνουμε ότι το 12.1% των ερωτώμενων απάντησε ότι δεν τους απασχολεί αν έχουν την ικανότητα να αντιληφτούν τα μη λεκτικά μηνύματα που εκπέμπουν οι άλλοι άνθρωποι. Η Διάμεσος είναι το «Συμφωνώ αρκετά» και πάνω από 25% «Συμφωνούν Απόλυτα».

Κάνοντας χρήση του chi square test ως προς βασικούς δημογραφικούς παράγοντες(Φύλο, ηλικία, μηνιαίο εισόδημα, επίπεδο εκπαίδευσης, χρόνια προϋπηρεσίας και θέση στον οργανισμό) δεν προέκυψαν συσχετίσεις και αποδεικνύεται ότι κανείς από τους συγκεκριμένους δημογραφικούς παράγοντες δεν επηρεάζει τον πληθυσμό μας ώστε να μπορεί να έχει αντίληψη των μη λεκτικών μηνυμάτων που δέχεται.

### Ερώτηση 36

Η 36<sup>η</sup> ερώτηση αναφέρετε στην ικανότητα των ερωτώμενων να κατανοούν τα συναισθήματα που δημιουργούνται στους ανθρώπους μονό με την οπτική επαφή που έχουν μαζί τους.

**Πίνακας 33:Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων στην ερώτηση 36 του ερωτηματολογίου.**

Ξέρω τι αισθάνονται οι άλλοι απλώς κοιτάζοντας τους				
	Frequency	Percent(%)	Valid Percent(%)	Cumulative Percent(%)
Διαφωνώ αρκετά	4	11,4	11,8	11,8
Διαφωνώ ελάχιστα	2	5,7	5,9	17,6
Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	4	11,4	11,8	29,4
Συμφωνώ ελάχιστα	3	8,6	8,8	38,2
Συμφωνώ αρκετά	13	37,1	38,2	76,5
Συμφωνώ απόλυτα	8	22,9	23,5	100,0
Σύνολα έγκυρων	34	97,1	100,0	
N/a	1	2,9		
ΣΥΝΟΛΟ	35	100,0		

Στο Πίνακα 33 παρατηρούμε ότι ερωτώμενοι απάντησαν θετικά (συμφωνώ αρκετά 38,2% και συμφωνώ απόλυτα 23,5%) στην ερώτηση και ότι είναι σε θέση να κατανοήσουν τα συναισθήματα τα όποια δημιουργούνται και εναλλάσσονται στους ανθρώπους απλώς και μονό με την οπτική επαφή. Ενώ 11.8% των ερωτημένων διαφώνησαν αρκετά και το 5.9% των ερωτημένων διαφώνησαν ελάχιστα. Επίσης είναι σημαντικό να τονίσουμε ότι κανένας από τους ερωτώμενους δεν διαφώνησε

απόλυτα με την ερώτηση . Η Διάμεσος είναι το «Συμφωνώ αρκετά» και κάτω από 25% «Διαφώνησαν».

Κάνοντας χρήση του chi square test ως προς βασικούς δημογραφικούς παράγοντες(Φύλο, ηλικία, μηνιαίο εισόδημα, επίπεδο εκπαίδευσης, χρόνια προϋπηρεσίας και θέση στον οργανισμό) υπήρξε εξάρτηση μόνο ως προς τον παράγοντα χρόνια προϋπηρεσίας ( $p=,021$ ) που είναι η απόδειξη ότι η εμπειρία είναι βασικός παράγοντας αναγνώρισης των συναισθημάτων των ατόμων που συναναστρέφονται.

### Ερώτηση 39

Η ερώτηση 39 αναφέρεται στην ικανότητα του ατόμου να είναι σε θέση να κατανοεί την ψυχολογία των άλλων από τον τόνο της φωνής τους και μόνο.

**Πίνακας 34: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων της ερώτησης 39 του ερωτηματολογίου**

Μου είναι δύσκολο να καταλάβω πως αισθάνεται κάποιος από τον τόνο της φωνής του				
	Frequency	Percent(%)	Valid Percent(%)	Cumulative Percent(%)
Διαφωνώ απόλυτα	6	17,1	18,2	18,2
Διαφωνώ αρκετά	13	37,1	39,4	57,6
Διαφωνώ ελάχιστα	3	8,6	9,1	66,7
Συμφωνώ ελάχιστα	4	11,4	12,1	78,8
Συμφωνώ αρκετά	5	14,3	15,2	93,9
Συμφωνώ απόλυτα	2	5,7	6,1	100,0
Σύνολο έγκυρων	33	94,3	100,0	
N/a	2	5,7		
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>35</b>	<b>100,0</b>		

Από το Πίνακα 34 φαίνεται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων διαφωνεί αρκετά με την άποψη της πρότασης καταλαμβάνοντας το 39,4% και το 18,2% διαφωνεί απόλυτα με την πρόταση. Ένα μικρότερο ποσοστό συμφωνεί αρκετά(14,3%) ενώ ελάχιστοι συμφωνούν απόλυτα. Το αποτέλεσμα είναι ότι η πλειοψηφία του δείγματος μπορεί και κατανοεί τα αισθήματα των γύρων του από τον

τόνο της φωνής τους. Η Διάμεσος είναι το «Διαφωνώ αρκετά» και πάνω από το 25% «συμφωνούν ελάχιστα».

Κάνοντας χρήση του chi square test ως προς τους βασικούς δημογραφικούς παράγοντες (φύλο, την ηλικία, το μηνιαίο εισόδημα, το επίπεδο της εκπαίδευσης, τα χρόνια προϋπηρεσίας, τη θέση στο οργανισμό) δεν προέκυψαν συσχετίσεις πράγμα που δείχνει ότι οι δημογραφικοί αυτοί παράγοντες διαδραματίζουν σημαντικό ρολό στους ερωτώμενους ώστε να κατανοούν πως αισθάνεται κάποιος μόνο από το τόνο της φωνής του.

#### 4.4 Συμπεράσματα ανά διάσταση

##### Διάσταση 1

Αναλύοντας τα δεδομένα του παράγοντα 1 συμπεραίνεται ότι ο πληθυσμός μας έχει την ικανότητα στην ενεργοποίηση τεχνικών επίλυσης των προβλημάτων όσον αφορά στο διαπροσωπικό και ενδοπροσωπικό επίπεδο. Είναι σημαντικό να υπάρχει η ικανότητα της αναγνώρισης των συναισθημάτων.

Αναλυτικά μπορούμε να αναφέρουμε ότι το δείγμα μας διακατέχεται από ένα αίσθημα αισιοδοξίας που προκύπτει από την θετική διάθεση που έχει υιοθετήσει και ακολουθεί όταν είναι αντιμέτωπο με ένα προβλήματα. Με την αναζήτηση νέων δραστηριοτήτων διευρύνονται οι ορίζοντες του και αλλάζει η διάθεσή του θετικά. Παράλληλα με αυτήν την θετική αλλαγή αλλάζει και η συναισθηματική τους κατάσταση. Σαν αποτέλεσμα βλέπουμε ότι ο τρόπος που γίνεται η εκτίμηση ενός μελλοντικού προβλήματος διαφέρει από πριν και είναι πιο εύκολη η ανακάλυψη νέων μεθόδων επίλυσής τους.

Η θέση εργασίας επηρεάζει τον τρόπο που γίνεται η εκτίμηση του προβλήματος, σε συνδυασμό με τα γεγονότα που έχει βιώσει ο καθένας, διότι διαφορετικές καταστάσεις τίθεται ο καθένας να αντιμετωπίσει καθημερινά στο χώρο εργασίας του. Ακόμα η ικανότητα του δείγματος στην αναγνώριση και διαχείριση των δικών του συναισθημάτων του δίνει την δυνατότητα να μπορεί να εκτιμήσει την συναισθηματική κατάσταση των ανθρώπων που συναναστρέφονται μαζί τους και να τους παρέχει ψυχολογική στήριξη αλλάζοντας έτσι και την διάθεση των άλλων.

Τέλος θα μπορούσαμε να αναφέρουμε συνοπτικά ότι το θετικό συναίσθημα είναι ο κύριος υπόλογος που παρακινεί το άτομο ώστε να μπορεί να υπερνικά εμπόδια ανακαλύπτοντας νέες μεθόδους αντιμετώπισης τους.

## Διάσταση 2

Ο παράγοντας 2 αναφέρετε στην εναλλαγή της διάθεσης, της σκέψης και των συναισθημάτων των ερωτώμενων στην αντιμετώπιση των προβλημάτων και στην εύρεση καινοτόμων ιδεών .

Από την ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνα που πραγματοποιήθηκε στο Γ.Ν Καλαμάτας παρατηρούμε ότι τα συναισθήματα τις περισσότερες φορές διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην αντιμετώπιση των προβλημάτων που δημιουργούνται και σύμφωνα με την άποψη των ερωτώμενων τα συναισθήματα αρκετές φορές δεν βοηθούν στην εύρεση νέων ιδεών

Φυσικά τα συναισθήματα που δημιουργούνται επηρεάζουν σημαντικά την ποιότητα ζωής των ερωτώμενων είτε αρνητικά είτε θετικά, επιπρόσθετος ένας σημαντικός παράγοντας για την επίτευξη της υψηλής ποιότητας ζωής των εργαζομένων είναι το καθαρό μηνιαίο εισόδημα που λαμβάνουν.

Επίσης είναι σημαντικό να παρατηρήσουμε ότι η εναλλαγή της διάθεση επιδρά ποικιλότροπος στην αντιμετώπιση των προκλήσεων και των προβλημάτων που παρουσιάζονται και συνήθως η καλή διάθεση δίνει την δυνατότητα στην ανακαλύψει νέων δυνατοτήτων και νέων ιδεών πράγμα που δεν γίνεται με την εναλλαγή των συναισθημάτων σύμφωνα με τις απαντήσεις των ερωτώμενων.

Ακόμα είναι σημαντικό να παρατηρήσουμε ότι υπάρχει δυσκολία στην διαχείριση και στον έλεγχο των συναισθημάτων που δημιουργούνται και που έχουν να κάνουν και με την θέση που έχουν στο οργανισμό (ιατρικό, νοσηλευτικό, διοικητικό) καθώς διαφορετικά συναισθήματα αναπτύσσετε σε κάθε υπηρεσία και ακόμα ότι σε ορισμένες υπηρεσίες δεν δίνετε η δυνατότητα της δράσης σύμφωνα με συναισθήματα που αναβλύζουν εκείνη την στιγμή.

Ακόμα βασικό στοιχείο στην διαχείριση των συναισθημάτων διαδραματίζει και το επίπεδο της εκπαίδευσης αλλά όχι πάντα καθώς σύμφωνα με τους ερωτώμενους η διαχείριση των συναισθημάτων δεν εξαρτάται σημαντικά από το επίπεδο της εκπαίδευσης αλλά από τα γεγονότα που βιώνουν οι ίδιοι, καθώς έτσι είναι σε θέση να γνωρίζουν καλύτερα τις όποιες καταστάσεις δημιουργούνται και να τις διαχειρίζονται με επιτυχία.



### Διάσταση 3

Ο παράγοντας 3 αναφέρεται στην ικανότητα αντίληψης και ερμηνείας των εξωλεκτικών μηνυμάτων που δέχεται το άτομο από τους άλλους. Αναλύοντας τα δεδομένα συμπεραίνουμε ότι οι ερωτώμενοι έχουν την ικανότητα να κατανοήσουν και να αντιληφθούν μη λεκτικά μηνύματα που δέχονται από τους άλλους είτε είναι κινήσεις είτε είναι εκφράσεις προσώπων. Η ικανότητα αυτή βοηθάει το άτομο, κατά την διάρκεια μιας συζήτησης, να αναγνωρίσει τα πραγματικά μηνύματα που εκπέμπουν οι άλλοι προς αποφυγή παρεξηγήσεων και παρερμηνειών.

Ακόμα σύμφωνα με την άποψη των ερωτώμενων είναι σημαντικό να αναφέρουμε την ικανότητα της αναγνώρισης των συναισθημάτων με την οπτική επαφή αλλά και από τον τόνο της φωνής του ατόμου που συνομιλούν. Εδώ παρατηρούμε μία αναλογία ανάμεσα στα χρόνια προϋπηρεσίας και στην ικανότητα αναγνώρισης των συναισθημάτων, φαινόμενο που αποδεικνύει ότι η εμπειρία του ατόμου καταλαμβάνει μεγάλο ρόλο. Επίσης είναι σημαντικό να τονίσουμε ότι οι ερωτώμενοι είναι σε θέση να κατανοούν την ψυχολογία των άλλων ανθρώπων όταν αυτή αλλάζει είτε αρνητικά είτε θετικά.

Όσον αφορά την παρουσία του ατόμου στο κοινωνικό του περιβάλλον παρατηρούμε ότι δεν συναντούν δυσκολίες στην δημιουργία στενών φιλιών, πράγμα που δεν είναι απόλυτο γιατί εξαρτάτε από την ηλικία του, ακόμα παρατηρούμε ότι είναι αρκετά προσιτοί στο κοινωνικό και εργασιακό περιβάλλον χωρίς να υπάρχουν προβλήματα στην επικοινωνία φαινόμενο που βοηθά στην αντιμετώπιση των όποιων εμποδίων εμφανίζονται τόσο στον χώρο εργασίας του όσο και στην καθημερινότητα του.

#### 4.5 Παραγοντική ανάλυση των τριών διαστάσεων

Έγινε παραγοντική ανάλυση στις διαστάσεις 1 και 3 του ερωτηματολογίου. Για την διάσταση 2 δεν έγινε γιατί το πλήθος των ερωτήσεων είναι πολύ μικρό.

Για την πρώτη διάσταση έχουν προκύψει τρεις παράγοντες όπως εμφανίζονται στον παρακάτω πίνακα :

Πίνακας 35: Παραγοντική ανάλυση διάστασης 1

	Component		
	1	2	3
Όταν είμαι αντιμέτωπος με εμπόδια, θυμάμαι στιγμές που αντιμετώπισα παρόμοια εμπόδια και τα ξεπέρασα	,011	,844	,024
Μερικά από τα σημαντικά γεγονότα της ζωής μου με οδήγησαν στο να επαναξιολογήσω το τι είναι σημαντικό και τι όχι	,129	,674	,205
Όταν βιώνω ένα θετικό συναίσθημα, ξέρω πώς να το κάνω να διαρκέσει	,914	-,055	,172
Αναζητώ δραστηριότητες που να με κάνουν ευτυχισμένο	,030	,525	,774
Όταν έχω θετική διάθεση, η επίλυση των προβλημάτων είναι εύκολη για μένα	,673	,183	-,108
Παρακινούμαι με το να φαντάζομαι ένα θετικό αποτέλεσμα για τις εργασίες που αναλαμβάνω	,575	,481	-,191
Συγχαίρω τους άλλους όταν έχουν κάνει κάτι σωστό	,860	-,045	,148
Όταν αισθάνομαι μια αλλαγή στα συναισθήματα μου, τείνω να ανακαλύπτω νέες ιδέες	,714	,137	,064
Χρησιμοποιώ την καλή μου διάθεση στην προσπάθεια μου να υπερνικήσω εμπόδια	,084	-,023	,903

Με βάση τις ερωτήσεις της πρώτης διάστασης ο πρώτος παράγοντας ονομάζεται επίπτωση της συναισθηματικής κατάστασης στο αποτέλεσμα, ο δεύτερος ονομάζεται αναδρομή στο παρελθόν για να ξεπεράσω δύσκολες καταστάσεις και ο τρίτος ονομάζεται παρακίνηση του εαυτού μου προς ένα θετικό αποτέλεσμα.

Για την τρίτη διάσταση έχουν προκύψει δύο παράγοντες όπως εμφανίζονται στον παρακάτω πίνακα:

**Πίνακας 36: Παραγοντική ανάλυση διάστασης 3**

	Component	
	1	2
Αρκετά συχνά παρερμηνεύω καταστάσεις και συμπεριφορές του κοινωνικού περιβάλλοντος	,877	-,050
Μερικές φορές δεν μπορώ να καταλάβω, αν κάποιος με τον οποίο συνομιλώ, μιλάει σοβαρά ή αστειεύεται	,701	,301
Μου είναι δύσκολο να αντιληφθώ τα μη λεκτικά μηνύματα που εκπέμπουν οι άλλοι	,626	-,057
Μου είναι δύσκολο να κάνω στενές φιλίες	,054	,770
Μου είναι δύσκολο για μένα να καταλάβω γιατί κάποιοι νιώθουν έτσι	-,177	,682
Οι άνθρωποι μου λένε ότι είναι δύσκολο να μου μιλήσουν-Δεν είμαι προσιτός	,406	,590
Τείνω να παρερμηνεύω τις εκφράσεις στα πρόσωπα των ανθρώπων	,080	,582

Με βάση τις ερωτήσεις της τρίτης διάστασης ο πρώτος παράγοντας ονομάζεται ερμηνεία των μη λεκτικών μηνυμάτων και ο δεύτερος ονομάζεται η συμπεριφορά στο κοινωνικό περιβάλλον.

#### 4.6 Περιγραφικά μέτρα διαστάσεων και παραγόντων

Η κάθε διάσταση δημιουργήθηκε ως το άθροισμα των απαντήσεων που βρίσκονται στην διάσταση αυτή ως προς το πλήθος των απαντήσεων.

Στην πρώτη διάσταση η μέση τιμή είναι 6 (Συμφωνώ αρκετά) και η διάμεσος είναι κοντά στο 6 που σημαίνει ότι υπάρχει μεγάλη αποδοχή των απόψεων που εκφράζουν οι ερωτήσεις στην διάσταση αυτή. Στην δεύτερη διάσταση έχουμε μέση τιμή είναι 3 (Διαφωνώ ελάχιστα) και η διάμεσος είναι 3 οπότε και εδώ οι απαντήσεις εστιάζονται προς τις απαντήσεις 1, 2, 3 δηλαδή προς τα αρνητικά, και στην τρίτη διάσταση η μέση τιμή είναι 2(Διαφωνώ αρκετά) και η διάμεσο είναι 2 πράγμα που εκφράζει ότι εδώ οι απαντήσεις είναι αρνητικές.

Παρακάτω απεικονίζεται ο πίνακας με τα κύρια στατιστικά μέτρα των διαστάσεων και των παραγόντων.

**Πίνακας 37: Απεικόνιση στατιστικών μέτρων ανά διάσταση και παράγοντα**

	Διάσταση 1				Διάσταση 2	Διάσταση 3			
	Σύνολο	Παράγοντας				Σύνολο	Σύνολο	Παράγοντας	
		1	2	3				1	2
Μέση τιμή	5,8853	,0000000	,0000000	,0000000	3,1771	2,8802	,0000000	,0000000	
Διάμεσος	6,1111	,2427853	,1449491	,0802255	3,0000	2,7143	-,0183062	-,2793899	
Τυπική απόκλιση	,79891	1,00000000	1,00000000	1,00000000	1,48344	,98843	1,00000000	1,00000000	
Ελάχιστο	3,56	-3,91895	-3,05672	-3,91983	1,00	1,14	-1,59429	-1,38250	
Μέγιστο	7,00	1,32045	1,14271	1,85492	6,67	5,14	2,41330	2,42380	
Κύρτωση	1,390	7,650	1,817	7,255	-,010	-,206	-,370	,673	
Ασυμμετρία	-1,224	-2,358	-1,252	-1,991	,763	,587	,424	1,040	

Οι παράγοντες της πρώτης διάστασης παρουσιάζουν αρνητική ασυμμετρία που σημαίνει ,μεγαλύτερη συσσώρευση προς τις αρνητικές τιμές (απαντήσεις προς το διαφωνώ). Οι παράγοντες της τρίτης διάστασης παρουσιάζουν θετική ασυμμετρία και υπάρχει μεγάλη συσσώρευση σε αρνητικές τιμές κάτω από την διάμεσο (διαφωνίας με την άποψη).

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5**

### **5.1 Έρευνα επαγγελματικής ικανοποίησης**

Για το κεφάλαιο αυτό χρησιμοποιήθηκαν τα στοιχεία όπως προκύπτουν από την πτυχιακή εργασία του Χρήστου Γκρέκα με τίτλο « Η επαγγελματική ικανοποίηση στις μονάδες υγείας ως παράγοντα ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η περίπτωση του Γ.Ν. Καλαμάτας».

### **5.2 Σκοπός μελέτης**

Βασικός σκοπός είναι η διερεύνηση του βαθμού της επαγγελματικής ικανοποίησης του μόνιμου ιατρικού, νοσηλευτικού και διοικητικού προσωπικού που υπηρετεί στο Γενικό Νοσοκομείο Καλαμάτας και να προσδιορίσει τους παράγοντες που την επηρεάζουν και την διαμορφώνουν. Επιπρόσθετοι στόχοι της είναι η καταγραφή πτυχών της επαγγελματικής δραστηριότητας του συγκεκριμένου πληθυσμού, όπως προσδοκίες από το επάγγελμα και ο βαθμός πραγμάτωσης τους, το είδος των σχέσεων του με τους συναδέλφους και ανώτερους, η ύπαρξη ή μη εργασιακού άγχους, κ.ά.

### **5.3 Υλικό μελέτης**

Η έρευνα που ακολουθεί πραγματοποιήθηκε στο Γενικό Νοσοκομείο Καλαμάτας κατά το χρονικό διάστημα από 02/12/2009 μέχρι 20/02/2010. Τον πληθυσμό της έρευνας αποτέλεσε το σύνολο του μόνιμου ιατρικού, νοσηλευτικού και διοικητικού προσωπικού που υπηρετούσε στο νοσοκομείο, συνολικά 572 άτομα. Συγκεκριμένα οι 140 είναι ιατρικό προσωπικό, οι 356 νοσηλευτικό προσωπικό και 76 διοικητικό προσωπικό.

Η επιλογή του δείγματος έγινε με την μέθοδο της απλής τυχαίας στρωματοποιημένης δειγματοληψίας. Το μέγεθος του δείγματος ανήλθε στο 10% του μόνιμου προσωπικού, δηλαδή συνολικά 63 άτομα. Συγκεκριμένα το δείγμα αποτελείται από 14 ιατρούς, 36 νοσηλευτές και 13 διοικητικούς υπαλλήλους. Σε ποσοστιαία αναλογία, οι γιατροί αντιστοιχούν στο 22% του δείγματος, οι νοσηλευτές στο 57% και οι διοικητικοί στο 21%. Η μικρότερη ηλικία του δείγματος ήταν 25 χρόνων και η μεγαλύτερη 55.

Για την διεξαγωγή της έρευνας χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο Έρευνας Ικανοποίησης Εργαζομένων του Paul E. Spector του Τμήματος Ψυχολογίας του Πανεπιστημίου της Νότιας Φλόριδας των ΗΠΑ.

Το ερωτηματολόγιο χωρίζεται σε δύο μέρη. Το πρώτο αποτελείται από 4 ερωτήσεις δημογραφικού χαρακτήρα (φύλο, ηλικία, επαγγελματική θέση και χρόνια προϋπηρεσίας) και μια ερώτηση με την οποία αποτυπώνεται ο βαθμός ικανοποίησης των εργαζομένων γενικά από την ζωή τους.

Το δεύτερο μέρος αποτελείται από 36 ερωτήσεις των οποίων οι απαντήσεις είναι εξαβάθμια κλίμακα (από 1= διαφωνώ απόλυτα έως 6= συμφωνώ απόλυτα). Οι ερωτήσεις αυτές είναι χωρισμένες σε πέντε παράγοντες: ικανοποίηση από τον μισθό, τις προαγωγές, την επίβλεψη, τους συναδέλφους, την ίδια την εργασία και σε τέσσερις επιπλέον ικανοποίησης από: τη λειτουργία του οργανισμού, τα επιδόματα, την αναγνώριση και την επικοινωνία.

Ο τρόπος που συλλέχθηκαν τα στοιχεία της έρευνας ήταν η διανομή ιδιοχείρως ανώνυμων ερωτηματολογίων στους εργαζόμενους των μονάδων υγείας.

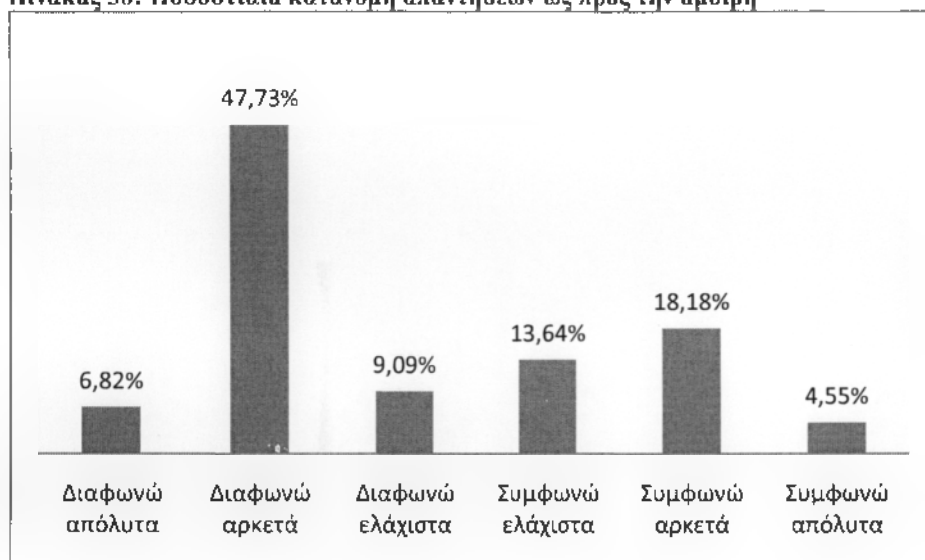
Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου ήταν ανώνυμη, γι αυτό δεν επιλέχθηκε η μέθοδος της συνέντευξης «πρόσωπο με πρόσωπο», αλλά η ατομικής διανομής σε κάθε συμμετέχοντα, ώστε να διασφαλιστεί η ανωνυμία και η ειλικρίνεια αποτύπωσης των απαντήσεων.

#### 5.4 Συμπεράσματα της έρευνας της επαγγελματικής ικανοποίησης

Αναλ οντας τα δεδομένα της έρευνας παρατηρούμε ότι οι εργαζόμενοι δεν είναι αρκετά ικανοποιημένοι από την εργασία τους.

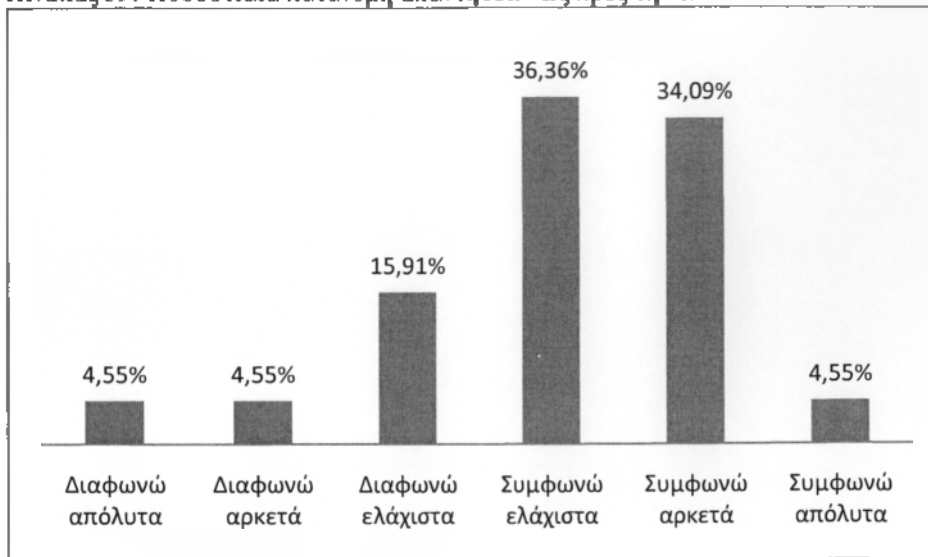
Όσον αφορά τις οικονομικές τους απολαβές θεωρούν την αμοιβή τους άδικη για την δουλειά που κάνουν και περιορισμένες τις ενδεχόμενες αυξήσεις (Πίνακας 38). Σκόπιμο είναι το ύψος της αμοιβής να συνυπολογίζεται από τα προσόντα του εργαζόμενου, τη φύση της εργασίας του και την σημασία της θέσης του. Παράλληλα μη ικανοποιημένοι φαίνονται και από τις επιπροσθετες παροχές που λαμβάνουν (ασφαλιστική κάλυψη, άδειες και συνταξιοδοτικές προοπτικές).

Πίνακας 38: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων ως προς την αμοιβή



Ένα θετικό συμπέρασμα από την έρευνα αυτή είναι ότι οι σχέσεις και η επικοινωνία μεταξύ των εργαζομένων είναι αρκετά ικανοποιητική (Πίνακας 39). Αυτό επιβεβαιώνεται και από την αναγνώριση που δείχνουν απέναντι στους προϊσταμένους. Για την ομαλότερη λειτουργία του οργανισμού προτείνονται η λήψη μελλοντικών μέτρων όπως καλλιέργεια ευχάριστου εργασιακού κλίματος και εργασιακής κουλτούρας, και η συμμετοχή του προσωπικού στην λήψη των αποφάσεων.

**Πίνακας 39: Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων ως προς την επικοινωνία**



Τέλος αξίζει να σημειωθεί ότι τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι το προσωπικό είναι αρκετά ικανοποιημένο από την ικανότητα των προϊσταμένων τους εκφράζοντας μια συμπάθεια προς το πρόσωπο του (Πίνακας 41) και επιβεβαιώνοντας την ικανότητα του στο είδος και την φύση της εργασίας που έχει αναλάβει (Πίνακας 40). Επίσης θεωρούν τον προϊστάμενο τους άτομο ικανό να μπορεί να αναγνωρίσει τα συναισθήματα των υφισταμένων του και ότι ενδιαφέρεται γι αυτά.

Οι πίνακες που παραθέτονται παρακάτω δείχνουν την άποψη των υπαλλήλων σε αυτά που προαναφέρθηκαν.

**Πίνακας 40: Ποσοστιαία κατανομή ως προς τις απαντήσεις για την ικανότητα του προϊστάμενου**





**Πίνακας 41: Ποσοστιαία κατανομή των απόψεων ως προς την αναγνώριση των συναισθημάτων από τον προϊστάμενο**



**Πίνακας 42: Ποσοστιαία κατανομή προς την άποψη του προσωπικού ως προς τον προϊστάμενο**



## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5**

### **Συμπεράσματα-Συζήτηση**

Η παρούσα εργασία αποτελεί μια προσπάθεια διερεύνησης του βαθμού της συναισθηματικής νοημοσύνης σε επιλεγμένα στελέχη του τομέα υγεία αλλά και την επίπτωση της στην επαγγελματική ικανοποίηση.

Η Συναισθηματική Νοημοσύνη, αν και μια σχετικά σύγχρονη έννοια, έχει επιδείξει τη σπουδαιότητά της και το ρόλο που μπορεί να διαδραματίσει σε επιχειρήσεις και οργανισμούς και όχι μόνο. Μοναδικός της στόχος, η βελτίωση, η πρόοδος.

Τα τελευταία χρόνια οι κοινωνικοί επιστήμονες έχουν αρχίσει να ανακαλύπτουν τη σχέση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης και άλλων φαινομένων όπως η ηγεσία. Υποστηρίζεται, ότι οι managers θα μπορούσαν να χρησιμοποιήσουν κάποιες σημαντικές όψεις της συναισθηματικής νοημοσύνης προς όφελός τους, κυρίως όμως, η συναισθηματική νοημοσύνη έχει θετικές συνέπειες στην ηγεσία και στην ομαδική εργασία.

Η συναισθηματική νοημοσύνη η οποία όπως έχει διαπιστωθεί έχει σημαντικές εφαρμογές στην επιλογή προσωπικού και τη διαχείριση της απόδοσης των εργαζομένων, καθώς είναι σημαντικός παράγοντας για την ικανοποίηση των εργαζομένων επιτυγχάνοντας έτσι οποιοδήποτε στόχους θέτει ο οργανισμός .

Η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί λοιπόν ένα άλλο βασικό κομμάτι του πάζλ που λέγεται ηγεσία. Σε μια εποχή παγκοσμιοποίησης, όπου το τοπίο των επιχειρήσεων και των εκάστοτε οργανισμών έχει ήδη αλλάξει δραστικά αλλά και μεταβάλλεται συνεχώς, ένας ηγέτης θα πρέπει να διαθέτει αυτογνωσία, αυτοπεποίθηση, ενσυναίσθηση, κοινωνική επίγνωση, δηλαδή μια ευρεία γκάμα ικανοτήτων συναισθηματικής νοημοσύνης, για να είναι ικανός να επιτελέσει το χρέος του να μπορεί να φέρει αποτελέσματα, να επιτύχει το όραμα, να δρα ως φορέας δημιουργικότητας και εφευρετικότητας να δημιουργεί γόνιμο οργανωσιακό κλίμα με εργαζόμενους ευχαριστημένους και παραγωγικούς, και γενικά να οδηγεί τον οργανισμό στην πολύπλευρη επιτυχία.

Η ακαδημαϊκή ευφυΐα δεν έχει και πολύ σχέση με τη συναισθηματική ζωή. Άνθρωποι με υψηλό δείκτη νοημοσύνης μπορεί να χειρίζονται εντυπωσιακά άστοχα την προσωπική της ζωή. Σε αντίθεση με το ΣΝ, που έχει γνωρίσει κοντά στα εκατό

χρόνια έρευνες πάνω σε εκατοντάδες χιλιάδες ανθρώπους, η συναισθηματική νοημοσύνη (emotional intelligence, EQ) είναι μια νέα έννοια. Κανένας δεν μπορεί να πει με ακρίβεια σε ποιο βαθμό ευθύνεται για τις διαφορές των ανθρώπων στη ζωή τους. Από τα δεδομένα προκύπτει ότι μπορεί να είναι εξίσου και μερικές φορές πιο ισχυρή από το ΣΝ. Παρόλο που υπάρχουν εκείνοι που ισχυρίζονται ότι η ΣΝ δεν μπορεί να μεταβληθεί σημαντικά από την εμπειρία ή την αγωγή, καίριες συναισθηματικές ικανότητες μπορούν πράγματι να διδαχθούν και να βελτιωθούν στα παιδιά αν βέβαια μπούμε στον κόπο να τα διδάξουμε.

Παλαιότερα οι ηγέτες εστίαζαν την προσοχή στις δεξιότητες, αγνοώντας τη συναισθηματική νοημοσύνη, ένα σύνολο διακριτικών στοιχείων, μερικοί θα το αποκαλούσαν χαρακτήρα που επίσης έχει απεριόριστη σημασία για το προσωπικό μας πεπρωμένο. Η συναισθηματική σφαίρα είναι ένα πεδίο το οποίο, όσο και τα μαθηματικά ή η ανάγνωση, μπορεί να χειριστεί κανείς με μεγαλύτερη ή μικρότερη επιδεξιότητα, και απαιτεί το δικό της μοναδικό σύνολο ικανοτήτων. Το συναισθηματικό ταλέντο είναι μια μετά-ικανότητα που καθορίζει πόσο καλά μπορούμε να χειριστούμε οποιαδήποτε ικανότητα διαθέτουμε, ακόμα και την ακατέργαστη ευφυΐα (raw intellect). Οι άνθρωποι που δεν είναι σε θέση να βάλουν σε τάξη και να ελέγξουν τη συναισθηματική τους ζωή, δίνουν εσωτερικές μάχες που υπονομεύουν την ικανότητά τους για σωστά προσανατολισμένη εργασία και καθαρή σκέψη.

Συμφώνα με τα αποτελέσματα της ερευνάς που πραγματοποιήθηκε στο Γ.Ν. Καλαμάτα στα επιλεγμένα στελέχη του όπως διευθυντές ή προϊστάμενοι της ιατρικής, νοσηλευτικής και διοικητικής υπηρεσίας είναι βασικό να παρατηρήσουμε ότι η συναισθηματική νοημοσύνη των ερωτώμενων ήταν σχετικά υψηλή καθώς οι κοινωνικές δεξιότητες και οι προσωπικές δεξιότητες των ερωτώμενων είναι σε ικανοποιητικό βαθμό αφού συμφώνα με τις απαντήσεις τους έχουν την ικανότητα να διαχειρίζονται τα συναισθήματα τους, να τα ελέγχουν αλλά και να τα εξωτερικεύουν και επίσης να κατανοούν τα συναισθήματα των άλλων συναδέλφων τους.

Επίσης είναι σημαντικό να τονίσουμε τις κοινωνικές δεξιότητες των στελεχών καθώς είναι αρκετά σημαντικές στην διαχείριση του προσωπικού που έχουν στην διάθεση τους αλλά και στην ομαλή περάτωση των εργασιών τους. Η ικανότητα τους να αντιλαμβάνονται τα συναισθήματα των άλλων αλλά και τα διάφορα μη λεκτικά μηνύματα που εκπέμπουν είναι σε υψηλό βαθμό φαινόμενο που καθιστά πιο εύκολη την συνεργασία μεταξύ των εργαζομένων εφόσον υπάρχει αμοιβαία συνεννόηση.

Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι μια άγνωστη ευφυΐα η οποία είναι αρκετά σημαντική για τους οργανισμούς και ειδικότερα στον τομέα της υγείας καθώς οι ανθρώπινες σχέσεις είναι στο επίκεντρο των προσπαθειών για την επίτευξη των στόχων αλλά και των προκλήσεων που γεννιούνται καθημερινά.

Είναι σημαντικό λοιπόν οι εργαζόμενοι να είναι ικανοποιημένοι από την εργασία τους ώστε να μπορούν να παρέχουν ποιοτικές υπηρεσίες υγείας. Βασικό στοιχείο σύμφωνα και με τα αποτελέσματα της έρευνας που πραγματοποιήθηκε στο Γ.Ν Καλαμάτας είναι ότι οι μηνιαίες απόλαβες τους δεν τους ικανοποιούν ιδιαίτερα. Το ίδιο συμβαίνει και με το εργασιακό περιβάλλον.

Η συναισθηματική νοημοσύνη των ανθρώπων που προϊστάται σε ένα οργανισμό ή σε μια υπηρεσία είναι σημαντική καθώς όταν έχουν την ικανότητα να διαχειρίζονται τα συναισθήματα, τις σκέψεις και τις αντιδράσεις των άλλων μπορούν να καταφέρουν να επικρατεί ένα κλίμα ευχάριστο στο οργανισμό και οι εργαζόμενοι να είναι ικανοποιημένοι. Καθώς περά των οικονομικών απολαβών, σημαντικός παράγοντας είναι η σωστή επικοινωνία των εργαζομένων αλλά και να υπάρχουν αμοιβαία συναισθήματα μεταξύ των εργαζομένων.

Τα αποτελέσματα της έρευνας δείχνουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην ικανοποίηση των εργαζομένων καθώς ενώ οι εργαζόμενοι δεν είναι ικανοποιημένοι από το μηνιαίο εισόδημα τους ή από τις συνθήκες εργασίας μπορούν και παρέχουν ποιοτικές υπηρεσίες εξαιτίας του καλού κλίματος που υπάρχει μεταξύ των συναδέλφων αλλά και την ικανότητα των προϊσταμένων τους στην σωστή διαχείριση των εντάσεων που δημιουργούνται κατά την διάρκεια της εργασίας. Επίσης μια σωστή επικοινωνία μεταξύ τους βοηθάει στην ομαλά λειτουργία του οργανισμού καθώς όλοι τους έχουν έναν κοινό σκοπό.

Τέλος είναι σημαντικό να αναφέρουμε ότι ειδικά στο τομέα της υγείας η συναισθηματική νοημοσύνη διαδραματίζει πρωταρχικό ρόλο καθώς στο επίκεντρο της είναι οι ανθρώπινες σχέσεις και η ικανότητα να μπορούν να αναπτύσσονται αυτές οι σχέσεις σωστά σε ένα περιβάλλον που συνεχώς αλλάζει αλλά πάντα στο επίκεντρο του θα είναι ο άνθρωπος.

## **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

### Ξενόγλωσσον

- Abel-Smith B, Calltrop J, Dixon M, Dunning At, EvansR, Hooland W, (1994), Report on the Greek Health Services, Ministry of Health and Social Welfare, Athens.
- Abel-Smith B., (1986), The world economic crisis, part 2: Health manpower out of balance, Health Policy Planning, vol:1, p.p.309-316.
- Avolio B.J., Luthans F., Walumba F.O., (2004) “ Authentic Leadership: Theory building for veritable sustained performance working paper”: Gallup Leadership Insitute, University of Nebraska- Lincoln.
- Bagby R. M., Taylor G. J., Quilty L. C., & Parker J. D. A. (2007). Reexamining the factor structure of the 20-item Toronto Alexithymia Scale: Commentary on Gignac, Palmer, and Stough. *Journal of Personality Assessment*, 89, 258–264.
- Bagby, R.M., Parker, J.D.A., Taylor, G.J. (1994-II). The twenty-item Toronto Alexithymia Scale-II. Convergent, Discriminant, and Concurrent Validity. *Journal of Psychosomatic Research*, 38, 33 - 40.
- Barber G., (1986), Correlates of job satisfaction among human service workers. *Administration in Social Work*, 10(1), 25-37.
- Bar-On R., Tranel D., Denburg N. L., & Bechara A., (2005), Exploring the neurological substrate of emotional and social intelligence, In J. T. Cacioppo and G. G. Bernston (Eds.), *Key readings in social psychology: Social neuroscience*. New York, NY: Psychology Press, pp. 223-37.
- Bar-On R., (2004), The Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Rationale, description, and summary of psychometric properties. In Glenn Geher (Ed.), *Measuring emotional intelligence: Common ground and controversy*, Hauppauge, NY: Nova Science Publishers, pp. 111-42.
- Bar-On R., (2003), How important is it to educate people to be emotionally and socially intelligent and can it be done?, *Perspectives in Education*, 21, 3-13.
- Bar On R. & Handley R., (2003), *The Bar On EQ-360*, Toronto, Canada: Multi-Health Systems.

- Bar-On R., (2000), Emotional and social intelligence: insights from the Emotional Quotient Inventory (EQ-i), In R. Bar-On & J.D.A. Parker (eds.): Handbook of emotional intelligence, San Francisco: Jossey-Bass.
- Bar-On R., (1997), The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): a test of emotional intelligence, Toronto, Canada: Multi-Health Systems, Inc.
- Bar-On R., (1988), The development of a concept of psychological well-being. Doctoral dissertation, Rhodes University, South Africa.
- Blake, R.; Mouton, J. (1964), The Managerial Grid: The Key to Leadership Excellence. Houston: Gulf Publishing Co.
- Boyatzis R. E., Goleman, D. & Rhee K. S, (2000), Clustering competence in emotional intelligence. In R. Bar-On, & J. D. A. Parker (Eds.), The Handbook of Emotional Intelligence (pp. 343-362), San Francisco: John Willey & Sons, Inc.
- Brackett M.A., & Salovey P, (2004), Measuring emotional intelligence with the Mayer-Salovey-Caruso emotional intelligence test (MSCEIT), In G. Geher (Ed.), Measurement of emotional intelligence (pp. 181-196).Hauppauge, NY: Nova Science Publishers
- Ciarrochi J., Chan A., Caputi P. & Robert R., (2001), Measuring Emotional Intelligence. Dalam Ciarrochi J., Forgas J.P., Mayer J.D. (Eds.). Emotional Intelligence in Everyday Life. Philadelphia: Psychology Press.
- Cooper R.K., Orioli A., (2005), Executive EQ: Emotional Intelligence in Leadership and Organizations, New York: Perigee Book.
- Cooper R. K., & Sawaf A., (1997), Executive EQ: Emotional intelligence in leadership and organizations, New York: Crosset/Putnum.
- Dent E., Higgins M., Wharff D., (2005), "Spirituality and leadership: An empirical review of definitions, distinctions, and embedded assumptions, The Leadership Quarterly, 16, ,p.625-653

- Dougherty T.W., Bluedorn A.C., & Keon T.L., (1985), Precursors of employee turnover: A multiple-sample causal analysis, *Journal of Occupational Behavior*, 6, 259-271.
- Drucker P., (1954), *The Principles of Management*. New York, NY HarperCollins Publishers 1986.
- Eagly A.H., (2005) “ Achieving relational authenticity: Will the real leader please stand up?”, *The Leadership Quarterly*,
- Goleman D., Boyatzis R. and McKee A., (2002), *The New Leaders*, Little, Brown
- Goleman D., (2000), Leadership that gets results. *Harvard Business Review*, March - April, 50-60
- Goleman D., (1998). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Goleman D., (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Handley R., (1997, April). AFRS rates emotional intelligence. *Air Force Recruiter News*.
- Hersey, P., & Blanchard, K. (2001). *Management of Organizational Behavior: Leading Human Resources*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Hoare G., Lee K., Towards a new model of health manpower .*WHO Chronicle*1976,vol:30:p.p.433-441
- Iaffaldano M.T., & Muchinsky P.M., (1985), Job satisfaction and job performance: A meta-analysis, *Psychological Bulletin*, 97(2), 251-273.
- Jayrante S., & Chess W.A., (1984), Job satisfaction, burnout and turnover: A national study, *Social Work*, 29, 448-453.
- Kaplan H. I. & Sadock B. J., (1991), *Synopsis of Psychiatry (6th Ed.)*. Baltimore, MD: Williams & Wilkins.
- Katz D., (Sept. – Oct., 1974), Skills of an effective administrator, *Harvard Business Review*.

- Krystal J.H., Giller E.L. and Cicchetti D.V., (1986), Assessment of Alexithymia In Posttraumatic Stress Disorder and Somatic Illness: Introduction of a Reliable Measure. *Psychosomatic Medicine*, 48, 84-94
- Krystal H., (1979), Alexithymia & Psychotherapy, *American Journal of Psychotherapy*, 33, 17-31.
- Lane R. D., (2000). Levels of emotional awareness: Neurological, psychological, and social perspectives. In R. Bar-On & J. D. A. Parker (Eds.). *The handbook of emotional intelligence*, pp. 171-191. San Francisco: Jossey-Bass.
- Lane R. D. & Schwartz G. E, (1990), Levels of emotional awareness: A cognitive developmental theory and its application to psychopathology. *American Journal of Psychiatry*, 144, 133-143.
- Landy F. J., (1989), *Psychology of work behavior*. (Fourth edition). Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Locke E., (1984), Job satisfaction, In Gruneberg, M. & Wall, T. (Eds.), *Social Psychology and Organizational Behavior* (93-117), John Wiley & Sons Ltd.
- Matthews G., Roberts R.D., & Zeidner M, (2003), Development of emotional intelligence: A skeptical but not dismissive perspective, *Human Development*, 46, 109-114.
- Mayer J.D., Salovey P., & Caruso D., (2000). Competing models of emotional intelligence. In Robert J. Sternberg (Ed.), *Handbook of intelligence* (2nd ed.). Cambridge, U.K.: Cambridge University Press.
- McClelland D. C., (1987), *Human motivation*, New York, NY: Cambridge University Press.
- Mejia A., (1987), *Health Manpower out of balance: conflicts and prospects*, Geneva, Council for International Organization of Medical Sciences.
- Mejia A., (1980), World trends in health manpower development: a review, *WorldHealth Statistics Quarterly*, vol:33:p.p.112-126.
- Michigan University, Katz, D., Maccoby, N., and Morse N., (1950)



- Michie S. & Gooty J., (2005), " Values, emotions and authenticity in leadership: Does gender matter? *The Leadership Quarterly*,
- Muchinsky P.M., & Tuttle M., (1979), Employee turnover: An empirical and methodological assessment, *Journal of Vocational Behavior*,1443-77.
- Nanus B., (1992), "Visionary Leadership", New York, Free Press, p.8
- Nemiah J. C., Freyberger H. & Sifneos P. E. (1976), Alexithymia: a view of the psychosomatic process. *Modern trends in psychosomatic research*, Vol. 3, pp. 430-9.
- Petndes K.V., & Furnham A., (2000), On the dimensional structure of emotional intelligence, *Personality and Individual Differences*, 29, 313-320.
- Ryback D., (1998), *Putting emotional intelligence to work. Successful leadership is more than IQ.* Butterworth-Heinemann.
- Ruderman M. & Bar-On R., (2003). The impact of emotional intelligence on leadership. Unpublished manuscript.
- Salovey P. & Mayer J.D., (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185-211.
- Salovey P., Mayer, J. D., Goldman, S. L., Turvey C., & Palfai T. P., (1995), Emotional attention, clarity, and repair: exploring emotional intelligence using the Trait Meta-Mood Scale. In J. W. Pennebaker (Ed.), *Emotion, disclosure, and health* (pp.125-154). Washington, DC: American Psychological Association.
- Schutte N. S., Malouff J. M., Thorsteinsson E. B., Bhullar N., & Rooke S. E., (2007), A meta-analytic investigation of the relationship between emotional intelligence and health. *Personality and Individual Differences*, 42(6), 921–933.
- Schutte N. S., & Malouff J. M., (1999), *Measuring emotional intelligence and related constructs.* Queenston, Ontario: The Edwin Mellen Press.

- Schutte N. S., Malouff J. M., Hall L. E., Haggerty D., Cooper J. T., Golden, C., & Dornheim L., (1998), Development and validation of a measure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 25, 167-177.
- Shamir B., & Eilam G., (2005) “ What’s your story?” A life stories approach to authentic leadership development. *The Leadership Quarterly*,
- Sifneos P. E., (1973), The prevalence of alexithymic characteristics in psychosomatic patients. *Psychotherapy and Psychosomatics*, 22, pp. 255-62.
- Sjölund M. & Gustafsson H., (2001), Outcome study of a leadership development assessment and training program based on emotional intelligence. An internal report prepared for the Skanska Management Institute in Stockholm, Sweden
- Spector P. E., (1997), *Job satisfaction: Application, Assessment, Causes and Consequences (Advanced Topics in Organizational Behaviors)*, paperback 108 pages), publisher: Sage Publications (USA), July 1997, ISBN : 0761089234 pp.2 .
- Spector .P .E., (1985), Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey, *American Journal of Community Psychology*, 13, 693-713.
- Tannenbaum R., et al., (1961), *Leadership & Organization: A Behavioral Science Approach*, New York: McGraw-Hill.
- Taylor G. J., Bagby R. M., Parker J. D. A., (1991), The alexithymia construct, A potential paradigm for psychosomatic medicine. *Psychosomatics*, 32(2), pp. 153-64.
- The Ohio State University, *Leader Behavior Description Questionnaire (LBDQ)*
- Thorndike R. L., (1920), Intelligence and its uses, *Harper's Magazine*, 140, 227-235.
- Unites States General Accounting Office (1998). *Military recruiting: the Department of Defense could improve its recruiter selection and incentive systems. A United States Congressional Report submitted to the Committee on Armed Services in the United States Senate on the 30th of January, 1998 (GAO/NSIAD - 98 - 58).*

Wagner R.K., (1997), Intelligence, training and employment. *American Psychologist*, 52, 1059-1069

Warr P., (1987), *Work, Unemployment, and Mental Health*, Clarendon Press, Oxford.

### Ελληνόγλωσση

- Γούλα Α., (2007), «Διοίκηση και διαχείριση νοσοκομείου: Η Ελληνική εμπειρία και πρακτική», Αθήνα, Παπαζήση.
- Goleman D., (1999), «Η συναισθηματική νοημοσύνη στο χώρο της εργασίας», [Α. Παπασταύρου, & Τ. Ραΐση, Μετάφ.] Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Goleman D., (1998), Συναισθηματική Νοημοσύνη: Γιατί το «EQ» είναι πιο σημαντικό από το «IQ»; Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Goleman D., (1995), «Η συναισθηματική νοημοσύνη» [Φ. Μεγαλούδη, Μετάφ.], Αθήνα, Ελληνικά Γράμματα.
- Κάντας Α., (1998), «Οργανωτική – βιομηχανική ψυχολογία, επαγγελματική ικανοποίηση, ηγεσία», εκδ. Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα.
- Μαρνέρας Χ., Θεοδωρακοπούλου Γ., Αλμπάνη Ε., Γκούβα Μ., Δημοπούλου Ε., Κοτρώτσιου Ε., ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗ, 49(1), 83-90, 2010 - Ερευνητική εργασία
- Μπαμπινιώτης Γ., (2002). Λεξικό της Νέας Ελληνικής Γλώσσας. Αθήνα: Κέντρο Λεξικολογίας, Ε.Π.Ε.
- Μπιτσάνη Ε., (2006), «Διοίκηση ανθρωπίνων πόρων: Ζητήματα και σύγχρονες προσεγγίσεις στη θεωρία της οργανωσιακής και διοικητικής συμπεριφοράς», Αθήνα, Διόνικος.
- Μπουραντάς Δ., (2005) «Ηγεσία, ο δρόμος της διαρκούς επιτυχίας», εκδ. Κριτική
- Μπουραντάς Δ., (2002) «Μάνατζμεντ: Θεωρητικό υπόβαθρο-Σύγχρονες πρακτικές », Εκδόσεις Γ.ΜΠΕΝΟΥ.
- Παπανικολάου Β., (2007) «Η ποιότητα στις Υπηρεσίες Υγείας (Αρχές – Μέθοδοι και Εφαρμογές)», Εκδόσεις ΠΑΠΑΖΗΣΗ.
- Paul J., (2007), «Μάνατζμεντ Ολικής Ποιότητας», Εκδόσεις ΚΛΕΙΔΑΡΙΘΜΟΣ.
- Πιερράκος Γ., Υφαντόπουλος Ι., Πολύζος Ν., Μπαρτσώκας Δ., Μούγια Β., ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗ, 44(1), 98-105, 2005 - Ερευνητική εργασία

- Πλατσίδου Μ., (2005), Διερεύνηση της συναισθηματικής νοημοσύνης εφήβων με τη μέθοδο των αυτοαναφορών και της αντικειμενικής επίδοσης. Παιδαγωγική Επιθεώρηση, 40, 166-181.
- Πλατσίδου Μ., (2004), Συναισθηματική νοημοσύνη: Σύγχρονες προσεγγίσεις μιας παλιάς έννοιας. Επιστήμες της Αγωγής, 1, 27-39.
- Ποζουκίδου Α.Β., Θεοδώρου Μ.Μ., Καϊτελίδου Δ., ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗ, 46(4), 537-544, 2007 - Ερευνητική εργασία.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

**ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ  
ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ**

### ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ

Το παρόν ερωτηματολόγιο αφορά στον τρόπο έκφρασης των συναισθημάτων. Σημειώστε τον αριθμό εκείνο που σας εκφράζει περισσότερο.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ αρκετά	Διαφωνώ ελάχιστα	Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ ελάχιστα	Συμφωνώ αρκετά	Συμφωνώ απόλυτα	
1	2	3	4	5	6	7	
1. Γνωρίζω πότε μπορώ να μιλήσω για τα προσωπικά μου προβλήματα σε άλλους.	1	2	3	4	5	6	7
2. Όταν είμαι αντιμέτωπος με εμπόδια, θυμάμαι στιγμές που αντιμετώπισα παρόμοια εμπόδια και τα ξεπέρασα.	1	2	3	4	5	6	7
3. Γενικά αναμένω να αποτύχω, όταν προσπαθώ κάτι νέο.	1	2	3	4	5	6	7
4. Η διάθεσή μου επιδρά ελάχιστα στον τρόπο με τον οποίο αντιμετωπίζω τα προβλήματα.	1	2	3	4	5	6	7
5. Οι άνθρωποι θεωρούν ότι είναι εύκολο να με εμπιστευτούν.	1	2	3	4	5	6	7
6. Μου είναι δύσκολο να αντιληφθώ τα μη λεκτικά μηνύματα που εκπέμπουν οι άλλοι.	1	2	3	4	5	6	7
7. Μερικά από τα σημαντικά γεγονότα της ζωής μου με οδήγησαν στο να επαναξιολογήσω το τι είναι σημαντικό και τι όχι.	1	2	3	4	5	6	7
8. Μερικές φορές δεν μπορώ να καταλάβω, αν κάποιος με τον οποίο συνομιλώ, μιλάει σοβαρά ή αστεϊεύεται.	1	2	3	4	5	6	7
9. Όταν η διάθεσή μου αλλάζει, βλέπω νέες δυνατότητες.	1	2	3	4	5	6	7
10. Τα συναισθήματα δεν επηρεάζουν σημαντικά την ποιότητα ζωής μου.	1	2	3	4	5	6	7
11. Έχω συνείδηση των συναισθημάτων μου, καθώς τα βιώνω.	1	2	3	4	5	6	7
12. Γενικά δεν περιμένω να συμβούν καλά πράγματα.	1	2	3	4	5	6	7
13. Όταν προσπαθώ να λύσω ένα πρόβλημα στη ζωή μου, θεωρώ ότι είναι χρήσιμο να είμαι όσο το δυνατόν απαθής.	1	2	3	4	5	6	7
14. Προτιμώ να μην εξωτερικεύω τα συναισθήματά μου.	1	2	3	4	5	6	7
15. Όταν βιώνω ένα θετικό συναίσθημα, ξέρω πώς να το κάνω να διαρκέσει.	1	2	3	4	5	6	7
16. Οργανώνω εκδηλώσεις που οι άλλοι απολαμβάνουν.	1	2	3	4	5	6	7
17. Αρκετά συχνά παρερμηνεύω καταστάσεις και συμπεριφορές του κοινωνικού περιβάλλοντος.	1	2	3	4	5	6	7
18. Αναζητώ δραστηριότητες που να με κάνουν ευτυχισμένο.	1	2	3	4	5	6	7
19. Έχω επίγνωση των μη-λεκτικών μηνυμάτων που στέλνω σε άλλους.	1	2	3	4	5	6	7
20. Έχω λίγο ενδιαφέρον για την εντύπωση που κάνω στους άλλους.	1	2	3	4	5	6	7
21. Όταν έχω θετική διάθεση, η επίλυση των προβλημάτων είναι εύκολη για μένα.	1	2	3	4	5	6	7



Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ αρκετά	Διαφωνώ ελάχιστα	Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ ελάχιστα	Συμφωνώ αρκετά	Συμφωνώ απόλυτα					
1	2	3	4	5	6	7					
22. Δεν πιστεύω ότι τα συναισθήματά μου με βοηθούν στην εύρεση νέων ιδεών.					1	2	3	4	5	6	7
23. Συχνά δεν ξέρω γιατί αλλάζουν τα συναισθήματά μου.					1	2	3	4	5	6	7
24. Δεν θεωρώ ότι το να είμαι σε θετική διάθεση με βοηθάει να βρω νέες ιδέες.					1	2	3	4	5	6	7
25. Μου είναι δύσκολο να ελέγχω τα συναισθήματά μου.					1	2	3	4	5	6	7
26. Αναγνωρίζω εύκολα τα συναισθήματά μου, καθώς τα βιώνω.					1	2	3	4	5	6	7
27. Οι άνθρωποι μου λένε ότι είναι δύσκολο να μου μιλήσουν-Δεν είμαι προσιτός.					1	2	3	4	5	6	7
28. Παρακινούμαι με το να φαντάζομαι ένα θετικό αποτέλεσμα για τις εργασίες που αναλαμβάνω.					1	2	3	4	5	6	7
29. Συγχαίρω τους άλλους όταν έχουν κάνει κάτι σωστό.					1	2	3	4	5	6	7
30. Αντιλαμβάνομαι τα μη λεκτικά μηνύματα που εκπέμπουν οι άλλοι.					1	2	3	4	5	6	7
31. Όταν ένα άλλο πρόσωπο μου λέει για ένα σημαντικό γεγονός στη ζωή του, νιώθω σχεδόν σαν να το έχω βιώσει ο ίδιος.					1	2	3	4	5	6	7
32. Όταν αισθάνομαι μια αλλαγή στα συναισθήματά μου, τείνω να ανακαλύπτω νέες ιδέες.					1	2	3	4	5	6	7
33. Τα συναισθήματα δεν παίζουν μεγάλο ρόλο στο πώς αντιμετωπίζω τα προβλήματα.					1	2	3	4	5	6	7
34. Όταν είμαι αντιμέτωπος με μια πρόκληση, παραιτούμαι επειδή πιστεύω ότι θα αποτύχω.					1	2	3	4	5	6	7
35. Ξέρω τι αισθάνονται οι άλλοι απλώς κοιτάζοντας τους.					1	2	3	4	5	6	7
36. Βοηθάω τους άλλους να αισθανθούν καλύτερα όταν είναι σε κακή διάθεση.					1	2	3	4	5	6	7
37. Χρησιμοποιώ την καλή μου διάθεση στην προσπάθειά μου να υπερνικήσω εμπόδια.					1	2	3	4	5	6	7
38. Μου είναι δύσκολο να καταλάβω πως αισθάνεται κάποιος από τον τόνο της φωνής του.					1	2	3	4	5	6	7
39. Μου είναι δύσκολο για μένα να καταλάβω γιατί κάποιος νιώθουν έτσι.					1	2	3	4	5	6	7
40. Μου είναι δύσκολο να κάνω στενές φιλίες.					1	2	3	4	5	6	7

42. Ποιο είναι το φύλο σας;

Άρρεν

Θήλυ

43. Η ηλικία σας είναι:

Έως 24

25-34

35-44

45-54

55 και άνω

44. Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση;

Έγγαμος

Άγαμος

Χήρος /α

Διαζευγμένη /ος

45. Αριθμός Παιδιών:.....

46. Επίπεδο εκπαίδευσης:

Κάτοχος πτυχίου  
Α.Ε.Ι

Κάτοχος πτυχίου  
Τ.Ε.Ι

Κάτοχος πτυχίου  
σχολής 2ετούς  
φοίτησης

Κάτοχος  
μεταπτυχιακού  
τίτλου

Κάτοχος  
διδασκαλικού τίτλου

47. Ανήκετε στο :

Ιατρικό προσωπικό

Νοσηλευτικό προσωπικό

Διοικητικό προσωπικό

**47.α. Αν ανήκετε στο ιατρικό προσωπικό, ο βαθμός σας είναι:**

Διευθυντής

Αναπληρωτής  
Διευθυντής

Επιμελητής Α'

Επιμελητής Β'

Ειδικευόμενος

Επικουρικός

**47.β. Αν ανήκετε στο νοσηλευτικό προσωπικό, ο βαθμός σας είναι:**

- Διευθυντής/ντρια  Τομεάρχης  Προϊστάμενος/η Κλινικής/Τμήματος  Νοσηλευτής/τρια  Νοσοκόμος/α

**47.γ. Αν ανήκετε στο διοικητικό προσωπικό, ο βαθμός σας είναι:**

- Διοικητικός Διευθυντής  Υποδιευθυντής  Προϊστάμενος Τμήματος  Προϊστάμενος Αυτοτελούς Γραφείου

**48. Ωράριο στον οργανισμό:**

- Έως 8 ώρες  8-10 ώρες  10-12 ώρες  12 και άνω

**49. Πόσα χρόνια εργάζεστε στο νοσοκομείο:**

- 0-2 χρόνια  3-5  6-10  11-20  Πάνω από 20

**50. Πριν την πρόσληψη σας στον Οργανισμό είχατε εργαστεί αλλού (Ναι / Όχι) ; .....**

**50 α. Εάν ΝΑΙ η θέση ήταν :**

στον ιδιωτικό τομέα	
στον δημόσιο τομέα	
ως ελεύθερος επαγγελματίας	

στο τμήμα (ή τμήματα) :

.....  
.....

**50 β. Εάν ΝΑΙ για πόσα χρόνια εργαστήκατε στη θέση αυτή:**

- 0-2 χρόνια       3- 5       6-10       11-20       πάνω από 20

**51. Καθαρό μηνιαίο εισόδημα από το νοσοκομείο (χωρίς φόρους και ασφαλιστικές κρατήσεις):**

- Έως 1000€       1000€-1500€       1500€-2000€       2000€-2500€       2500€-3000€       Μεγαλύτερο από 3000€

**52. Έχετε συμπληρώσει άλλη φορά στο παρελθόν ερωτηματολόγια ερευνών;.....**

**ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ**  
**ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ**

## ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Σας παρακαλούμε αφιερώστε λίγο από τον χρόνο σας για να συμπληρώσετε το παρακάτω ερωτηματολόγιο.

Για κάθε ερώτηση κυκλώστε την απάντηση που προσεγγίζει περισσότερο την άποψή σας σχετικά με αυτήν.

	Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ αρκετά	Διαφωνώ ελάχιστα	Συμφωνώ ελάχιστα	Συμφωνώ αρκετά	Συμφωνώ απόλυτα				
	1	2	3	4	5	6				
1	Πιστεύω ότι αμείβομαι δίκαια για την εργασία που κάνω.				1	2	3	4	5	6
2	Υπάρχουν πολύ λίγες ευκαιρίες προαγωγής στη δουλειά μου.				1	2	3	4	5	6
3	Ο/Η προϊστάμενός μου είναι πολύ ικανός/ή στη δουλειά του.				1	2	3	4	5	6
4	Δεν είμαι ικανοποιημένος από τις πρόσθετες παροχές (ασφαλιστική κάλυψη, άδειες μετ' αποδοχών, συνταξιοδοτικές προοπτικές ) που λαμβάνω, πέραν του μισθού.				1	2	3	4	5	6
5	Όταν κάνω καλά τη δουλειά μου, αναγνωρίζεται όπως θα έπρεπε.				1	2	3	4	5	6
6	Πολλοί από τους κανονισμούς και τις διαδικασίες μας, καθιστούν την διεκπεραίωση μία σωστής δουλειάς, δύσκολη.				1	2	3	4	5	6
7	Συμπαθώ τους ανθρώπους με τους οποίους δουλεύω μαζί.				1	2	3	4	5	6
8	Μερικές φορές αισθάνομαι πως η εργασία μου δεν έχει νόημα.				1	2	3	4	5	6
9	Η επικοινωνία φαίνεται καλή σ' αυτόν τον οργανισμό.				1	2	3	4	5	6
10	Οι αυξήσεις του μισθού είναι πολύ λίγες και σπάνιες.				1	2	3	4	5	6
11	Αυτοί που εργάζονται σωστά έχουν αρκετές πιθανότητες προαγωγής.				1	2	3	4	5	6
12	Ο προϊστάμενός μου είναι άδικος μαζί μου.				1	2	3	4	5	6
13	Οι πρόσθετες παροχές πέραν του μισθού, είναι εξίσου καλές με αυτές που προσφέρουν οι περισσότεροι άλλοι οργανισμοί.				1	2	3	4	5	6
14	Δεν θεωρώ πως η δουλειά μου εκτιμάται.				1	2	3	4	5	6
15	Οι προσπάθειες για να κάνω σωστά τη δουλειά μου σπάνια εμποδίζονται από τη γραφειοκρατία.				1	2	3	4	5	6
16	Θεωρώ ότι πρέπει να δουλεύω πιο σκληρά εξαιτίας της ανικανότητας των συνεργατών μου.				1	2	3	4	5	6
17	Μου αρέσουν αυτά που κάνω στην εργασία μου.				1	2	3	4	5	6
18	Οι στόχοι του οργανισμού στον οποίο εργάζομαι δεν μου είναι ξεκάθαροι.				1	2	3	4	5	6

	Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ αρκετά	Διαφωνώ ελάχιστα	Συμφωνώ ελάχιστα	Συμφωνώ αρκετά	Συμφωνώ απόλυτα				
	1	2	3	4	5	6				
19	Όταν σκέπτομαι την αμοιβή μου, αισθάνομαι ότι ο οργανισμός στον οποίο δουλεύω δεν με εκτιμά.				1	2	3	4	5	6
20	Το προσωπικό του οργανισμού στον οποίο εργάζομαι προάγεται τόσο γρήγορα όσο γίνεται και αλλού.				1	2	3	4	5	6
21	Ο προϊστάμενός μου ενδιαφέρεται ελάχιστα για τα συναισθήματα των υφισταμένων του.				1	2	3	4	5	6
22	Το πακέτο πρόσθετων παροχών πέραν του μισθού που έχουμε είναι δίκαιο.				1	2	3	4	5	6
23	Υπάρχουν λίγες ανταμοιβές για όσους εργάζονται εδώ.				1	2	3	4	5	6
24	Έχω περισσότερα από ό,τι θα έπρεπε να κάνω στη δουλειά μου.				1	2	3	4	5	6
25	Περνάω ευχάριστα με τους συνεργάτες μου.				1	2	3	4	5	6
26	Συχνά αισθάνομαι ότι δεν ξέρω τι συμβαίνει με τον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι.				1	2	3	4	5	6
27	Αισθάνομαι υπερήφανος κατά την εκτέλεση της εργασίας μου.				1	2	3	4	5	6
28	Αισθάνομαι ικανοποιημένος από τις ευκαιρίες μισθολογικών αυξήσεων, που μου παρέχονται.				1	2	3	4	5	6
29	Υπάρχουν πρόσθετες παροχές πέραν του μισθού που θα έπρεπε να λαμβάνουμε αλλά αυτό δεν συμβαίνει.				1	2	3	4	5	6
30	Συμπαθώ τον προϊστάμενό μου.				1	2	3	4	5	6
31	Έχω περισσότερη από ό,τι θα έπρεπε γραφική εργασία να κάνω.				1	2	3	4	5	6
32	Δεν θεωρώ ότι οι προσπάθειές μου ανταμείβονται όπως θα έπρεπε.				1	2	3	4	5	6
33	Είμαι ικανοποιημένος από τις ευκαιρίες προαγωγής που μου παρέχονται.				1	2	3	4	5	6
34	Υπάρχουν πολλοί διαπληκτισμοί και διαμάχες στη δουλειά.				1	2	3	4	5	6
35	Η εργασία μου είναι ευχάριστη.				1	2	3	4	5	6
36	Οι εργασίες ανατίθενται χωρίς να επεξηγούνται πλήρως.				1	2	3	4	5	6

37. Ποιο είναι το φύλο σας;

Άρρεν

Θήλυ

38. Η ηλικία σας είναι:

Έως 24

25-34

35-44

45-54

55 και άνω

39. Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση;

Έγγαμος

Άγαμος

Χήρος /α

Διαζευγμένη /ος

40. Αριθμός Παιδιών:.....

41. Επίπεδο εκπαίδευσης:

Κάτοχος πτυχίου  
Α.Ε.Ι

Κάτοχος πτυχίου  
Τ.Ε.Ι

Κάτοχος πτυχίου  
σχολής 2ετούς  
φοίτησης

Κάτοχος  
μεταπτυχιακού  
τίτλου

Κάτοχος  
διδασκαρικού  
τίτλου

42. Ανήκετε στο :

Ιατρικό προσωπικό

Νοσηλευτικό προσωπικό

Διοικητικό προσωπικό



**42.α. Αν ανήκετε στο ιατρικό προσωπικό, ο βαθμός σας είναι:**

- |                          |                           |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Διευθυντής               | Αναπληρωτής<br>Διευθυντής | Επιμελητής Α'            | Επιμελητής Β'            | Ειδικευόμενος            | Επικουρικός              |

**42.β. Αν ανήκετε στο νοσηλευτικό προσωπικό, ο βαθμός σας είναι:**

- |                          |                          |                                     |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Διευθυντής/ντρια         | Τομεάρχης                | Προϊστάμενος/η<br>Κλινικής/Τμήματος | Νοσηλεύτης/τρια          | Νοσοκόμος/α              |

**42.γ. Αν ανήκετε στο διοικητικό προσωπικό, ο βαθμός σας είναι:**

- |                           |                          |                          |  |
|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>               |
| Διοικητικός<br>Διευθυντής | Υποδιευθυντής            | Προϊστάμενος<br>Τμήματος | Προϊστάμενος<br>Αυτοτελούς<br>Γραφείου |

**43. Ωράριο στον οργανισμό:**

- |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Έως 8 ώρες               | 8-10 ώρες                | 10-12 ώρες               | 12 και άνω               |

44. Πόσα χρόνια εργάζεστε στο νοσοκομείο:

- 
- 0-2 χρόνια      3-5      6-10      11-20      Πάνω από 20

45. Πριν την πρόσληψη σας στον Οργανισμό είχατε εργαστεί αλλού (Ναι / Όχι); .....

**45 α. Εάν ΝΑΙ η θέση ήταν :**

στον ιδιωτικό τομέα	
στον δημόσιο τομέα	
ως ελεύθερος επαγγελματίας	

στο τμήμα (ή τμήματα) :

.....  
.....

**45 β. Εάν ΝΑΙ για πόσα χρόνια εργαστήκατε στη θέση αυτή:**

- 
- 0-2 χρόνια      3- 5      6-10      11-20      πάνω από 20

46. Καθαρό μηνιαίο εισόδημα από το νοσοκομείο (χωρίς φόρους και ασφαλιστικές κρατήσεις) :

- 
- Έως 1000€      1000€-1500€      1500€-2000€      2000€-2500€      2500€-3000€      Μεγαλύτερο από 3000€

47. Έχετε συμπληρώσει άλλη φορά στο παρελθόν ερωτηματολόγια ερευνών;.....