



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΑΤΡΩΝ
UNIVERSITY OF PATRAS

Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης Επιχειρήσεων
Τμήμα Διοικητικής Επιστήμης & Τεχνολογίας
Διεύθυνση: Μεγάλου Αλεξάνδρου 1, 263 34 ΠΑΤΡΑ
Τηλ.: 2610 369217, Φαξ: 2610 396184,

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ



ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
EDUCATION MANAGEMENT

Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών
«Διοίκησης Εκπαίδευσης / Education Management»

Διπλωματική Εργασία

**«ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΗ ΑΓΩΓΗ ΚΑΙ ΣΕ
ΔΟΜΕΣ ΨΥΧΙΚΗΣ ΥΓΕΙΑΣ»**

**«EMOTIONAL INTELLIGENCE AND JOB SATISFACTION IN
SPECIAL EDUCATION PROFESSIONALS AND MENTAL HEALTH
CARE WORKERS»**

ΜΑΡΙΑ Ι. ΓΥΦΤΟΓΙΑΝΝΗ

Επιτροπή Επίβλεψης Διπλωματικής Εργασίας

Επιβλέπων Καθηγητής:	
Δρ. ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΟΠΟΥΛΟΣ	
Α' Συν-Επιβλέπων Καθηγητής	Β' Συν-Επιβλέπων Καθηγητής:
Δρ. ΙΩΑΝΝΗΣ ΜΗΤΡΟΠΟΥΛΟΣ	Δρ. ΝΙΚΗ ΓΕΩΡΓΙΑΔΟΥ

Πάτρα, Καλοκαίρι 2021

Υπεύθυνη Δήλωση Συγγραφέα:

Δηλώνω ρητά ότι, σύμφωνα με το άρθρο 8 του Ν. 1599/1986 και τα άρθρα 2,4,6 παρ. 3 του Ν. 1256/1982, η παρούσα εργασία αποτελεί αποκλειστικά προϊόν προσωπικής εργασίας και δεν προσβάλλει κάθε μορφής πνευματικά δικαιώματα τρίτων και δεν είναι προϊόν μερικής ή ολικής αντιγραφής, οι πηγές δε που χρησιμοποιήθηκαν περιορίζονται στις βιβλιογραφικές αναφορές και μόνον.

© Πανεπιστήμιο Πατρών, 2021

Η παρούσα Εργασία καθώς και τα αποτελέσματα αυτής, αποτελούν συνιδιοκτησία του Πανεπιστημίου Πατρών και του φοιτητή, ο καθένας από τους οποίους έχει το δικαίωμα ανεξάρτητης χρήσης, αναπαραγωγής και αναδιανομής τους (στο σύνολο ή τμηματικά) για διδακτικούς και ερευνητικούς σκοπούς, σε κάθε περίπτωση αναφέροντας τον τίτλο και το συγγραφέα της Εργασίας καθώς και το όνομα του Πανεπιστημίου Πατρών όπου εκπονήθηκε.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Κατά τη συγγραφή της διπλωματικής εργασίας, σου δίνεται η ευκαιρία να αποτυπώσεις σε μορφή κειμένου, με τη δική σου προσωπική πινελιά έκφρασης, ιδέες και σκέψεις που ανακύπτουν από τη μελέτη μίας σειράς επιστημονικών άρθρων και βιβλίων. Παράλληλα από την ερευνητική διαδικασία και τα αποτελέσματα που προκύπτουν επιδιώκεις να βάλεις κι εσύ το δικό σου λιθαράκι στην ατέρμονη διαδικασία παρατήρησης και διερεύνησης του ανθρώπινου δυναμικού των οργανισμών.

Η συγγραφή του παρόντος πονήματος σηματοδοτεί την ολοκλήρωση ενός κύκλου μεταπτυχιακών σπουδών γεμάτου αναμνήσεις, εμπειρίες, ανταλλαγή ιδεών και πλούσιας γνώσης.

Με την ολοκλήρωση της διπλωματικής εργασίας θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους όσους συνέβαλαν στο παρόν τελικό αποτέλεσμα. Πρωτίστως τους επιβλέποντες καθηγητές μου, Δρ. Γεώργιο Παναγιωτόπουλο και Δρ. Ζωή Καρανικόλα που πέραν της επιστημονικής επικουρίας, μου παρείχαν πολύτιμη συμπαράσταση και βοήθεια καθώς ήταν πάντοτε παρόντες και συνεπείς ενισχύοντάς με ψυχολογικά και ανθρώπινα. Επιπλέον, θα ήθελα να ευχαριστήσω τους καθηγητές μου Δρ. Ιωάννη Μητρόπουλο και Δρ. Νίκη Γεωργιάδου που με τίμησαν με τη συμμετοχή τους στην τριμελή επιτροπή. Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους διδάσκοντες στο ΜΠΣ για την πολύτιμη προσφορά τους στην άρτια επιστημονική μου κατάρτιση στον τομέα της Διοίκησης Εκπαίδευσης.

Δεν πρέπει να παραλείψω να ευχαριστήσω όλους εκείνους τους επαγγελματίες ψυχικής υγείας και τους ειδικούς παιδαγωγούς που διέθεσαν μέρος του πολύτιμου χρόνου τους για να συμμετέχουν στην έρευνα παρά το φορτωμένο επαγγελματικό πρόγραμμά τους.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω τους συνοδοιπόρους και υποστηρικτές όλων των προσπαθειών μου, την οικογένειά μου, για την αμέριστη ηθική συμπαράσταση και βοήθεια καθ' όλη τη διάρκεια των σπουδών μου και ιδιαίτερος τη μονάκριβή μου κόρη Ζωή για την κατανόηση, τη δύναμη και την έμπνευση που μου προσέφερε.

Καλοκαίρι 2021

Μαρία Ι. Γυφτογιάννη

ΣΝ και ΕΙ
των εργαζομένων στην Ειδική Αγωγή και σε δομές Ψυχικής Υγείας

Η παρούσα διπλωματική εργασία αφιερώνεται

στη μονάκριβή μου Ζωή

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Εισαγωγή: Η Συναισθηματική Νοημοσύνη (ΣΝ) ως χαρακτηριστικό της προσωπικότητας και η Εργασιακή Ικανοποίηση (ΕΙ) είναι έννοιες συνυφασμένες με τα εργασιακά περιβάλλοντα που έχουν ως αντικείμενο τον άνθρωπο. Παρόλο που η σημασία της ΣΝ και η συμβολή της στην ΕΙ είναι αρκετά αναγνωρισμένη, ωστόσο η έρευνα σε εκπαιδευτικούς οργανισμούς και δομές ψυχικής υγείας βρίσκεται σε αρχικό στάδιο.

Σκοπός: Σκοπός της παρούσας διπλωματικής εργασίας είναι να εξετάσει τη ΣΝ και την ΕΙ των εργαζομένων ειδικής αγωγής και εκπαίδευσης και των εργαζομένων σε δομές ψυχικής υγείας καθώς και την πιθανή τους συσχέτιση.

Υλικό-Μέθοδος: Για τους σκοπούς της περιγραφικής συγχρονικής μελέτης ως εργαλεία συγκέντρωσης δεδομένων χρησιμοποιήθηκαν η ελληνική έκδοση του ερωτηματολογίου ‘Job Satisfaction Survey’ για να μετρηθεί ο βαθμός ικανοποίησης από την εργασία και η ελληνική έκδοση του ερωτηματολογίου αυτοαναφοράς ‘Trait Emotional Intelligence Questionnaire-Short Form’ (TEIQue-SF), το οποίο χρησιμοποιήθηκε για την αξιολόγηση του επιπέδου της ΣΝ. Στην έρευνα συμμετείχαν 120 εργαζόμενοι στην ειδική αγωγή και εκπαίδευση και σε δομές ψυχικής υγείας. Η μέθοδος δειγματοληψίας που επιλέχθηκε ήταν η απλή τυχαία δειγματοληψία.

Αποτελέσματα: Από τη στατιστική ανάλυση προέκυψε ότι η ΣΝ των συμμετεχόντων ήταν οριακώς υψηλή, με το αίσθημα ευημερίας και τη συναισθηματικότητα κυμαίνεται σε υψηλότερα επίπεδα από αυτό του αυτοελέγχου και της κοινωνικότητας. Όσον αφορά την ΕΙ παρατηρήθηκε μέτριου βαθμού ικανοποίηση από την εργασία. Επιπλέον, δημογραφικοί παράγοντες όπως ηλικία, φύλο και θέση εργασίας φάνηκε να συσχετίζονται τόσο με την ΕΙ όσο και με τη ΣΝ. Τέλος, η ΕΙ προτάθηκε ως σημαντικός καθοριστικός παράγοντας της υψηλής ΣΝ.

Συμπεράσματα: Δεδομένου ότι η ΕΙ νοείται ως συναισθηματική αντίδραση των εργαζομένων στην εργασία τους και η ΣΝ αποτελεί προστατευτικό παράγοντα, αναδύεται η ανάγκη για παρεμβάσεις στους χώρους εργασίας που θα χρησιμοποιούν τα συναισθήματα για να προάγουν την ευημερία. Η εφαρμογή προγραμμάτων παρέμβασης για τη βελτίωση της ΣΝ και κατ’ επέκταση της ικανοποίησης των εργαζομένων κρίνεται αναγκαία.

Λέξεις κλειδιά: Συναισθηματική νοημοσύνη, εργασιακή ικανοποίηση, ειδική αγωγή και εκπαίδευση, δομές ψυχικής υγείας, εκπαιδευτικοί.

ABSTRACT

Introduction: Trait Emotional Intelligence (TEI) and Job Satisfaction (JS) are concepts interwoven with the work environments that they have as the subject of humans. Although the importance of TEI and its contribution to JS is quite recognized, however, research on educational organizations and mental health work places is at an initial stage.

Purpose: The purpose of this diploma thesis is to examine the EI and JS of special education teachers and mental health care workers as well as their possible correlation.

Method: For the purposes of this descriptive synchronic study, the Greek version of the questionnaire 'Job Satisfaction Survey' was used to measure the degree of satisfaction from work as data collection tool. Also, the Greek version of the self-report questionnaire Trait Emotional Intelligence Questionnaire-Short Form' (TEIQue-SF), was used to assess the level of EI. The participants were 120 workers in Special Education and mental health work places. The sampling method selected was the simple random sampling.

Results: The statistical analysis showed that EI of participants were generally high, with the well-being and emotionality ranging to higher levels than that of self-control and sociability. As far as JS has been observed a moderate degree satisfaction from work. In addition, demographic characteristics such as age, gender and working position seemed to be associated with both EI and JS. Finally, JS was proposed as a significant determinant of high EI.

Conclusions: Since the JS is meant as an emotional reaction of workers in their work and EI is a protective agent, the need for interventions in the workplaces that will use emotions to promote wellbeing. The implementation of intervention programs to improve the EI and, by extension, workers' satisfaction is deemed necessary.

Keywords: Emotional Intelligence, job satisfaction, special education, mental health work places, teachers.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	3
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	5
ABSTRACT	6
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	7
ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ.....	10
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	11
ΜΕΡΟΣ Α΄	16
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1.....	17
ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ.....	17
ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΗΣ ΕΝΝΟΙΑΣ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ ...	17
ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΤΗΣ ΕΝΝΟΙΑΣ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ.....	18
ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ- ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ ...	20
ΘΕΩΡΗΤΙΚΑ ΜΟΝΤΕΛΑ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ.....	23
ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΩΝ MAYER, SALOVEY ΚΑΙ CARUSO.....	25
ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΟΥ BAR-ON	27
ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ ΤΟΥ GOLEMAN	29
ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΗΣ ΣΝ ΩΣ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΟ ΓΝΩΡΙΣΜΑ ΤΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ PETRIDES ΚΑΙ FURNHAM	32
ΑΞΙΑ ΤΗΣ ΣΝ ΩΣ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΟ ΓΝΩΡΙΣΜΑ ΤΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΤΗΤΑΣ.....	35
ΚΡΙΤΙΚΗ ΤΟΥ ΜΟΝΤΕΛΟΥ ΤΗΣ ΣΝ ΩΣ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΟ ΓΝΩΡΙΣΜΑ ΤΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ PETRIDES ΚΑΙ FURNHAM.....	36
ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ	37
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΤΗΣ ΣΝ ΩΣ ΓΝΩΡΙΣΜΑ ΤΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΤΗΤΑΣ (TEIQue) και (TEIQue-Sort Fort).....	38
ΑΞΙΑ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ	40
ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ	43
Η ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΤΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ.....	45
Η ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΤΩΝ ΕΙΔΙΚΩΝ ΠΑΙΔΑΓΩΓΩΝ	48
Η ΣΝ ΤΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΨΥΧΙΚΗΣ ΥΓΕΙΑΣ.....	50
ΣΝ ΕΡΓΟΘΕΡΑΠΕΥΤΩΝ	54
ΣΝ ΨΥΧΟΛΟΓΩΝ	55
ΣΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΩΝ	56
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2.....	59
ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ.....	59
ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ	59

ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ	60
ΘΕΩΡΗΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ	63
Η ΘΕΩΡΙΑ ΙΕΡΑΡΧΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ	64
Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΩΝ ΔΥΟ ΠΑΡΑΓΟΝΤΩΝ Η ΘΕΩΡΙΑ ΠΑΡΩΘΗΣΗΣ ΤΟΥ HERZBERG.....	65
Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΩΝ ΠΡΟΣΔΟΚΙΩΝ ΤΟΥ VROOM	66
Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΗΣ ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗΣ ΤΟΥ ALDERFER-ERG	66
Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΩΝ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	67
Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΗΣ ΙΣΟΤΗΤΑΣ.....	68
ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ.....	68
ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΩΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΚΑΙ ΕΞΑΡΤΗΜΕΝΗ ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ	71
ΑΞΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ.....	71
ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΔΥΣΑΡΕΣΚΕΙΑ.....	72
ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΣΤΡΕΣ- ΑΓΧΟΣ.....	73
ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ	75
Το ερωτηματολόγιο Job Descriptive Index (JDI)	76
Το ερωτηματολόγιο Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ).....	76
Το ερωτηματολόγιο Job Satisfaction Survey (JSS)	76
Η ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ.....	77
Η ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΕΙΔΙΚΩΝ ΠΑΙΔΑΓΩΓΩΝ	82
Η ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΨΥΧΙΚΗΣ ΥΓΕΙΑΣ.....	83
ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ.....	85
ΜΕΡΟΣ Β΄	91
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ	92
Σκοπός.....	92
Ερευνητικά Ερωτήματα.....	92
Υλικό & Μέθοδος	93
Στατιστική Ανάλυση	94
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ	94
Δημογραφικά Χαρακτηριστικά	94
Ερωτήσεις που συνθέτουν την κλίμακα της Συναισθηματικής Νοημοσύνης	97
Ερωτήσεις που συνθέτουν την κλίμακα της Εργασιακής Ικανοποίησης	107
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ.....	122
Συσχέτιση της συνολικής κλίμακας Συναισθηματικής Νοημοσύνης, καθώς και των υποκλιμάκων της με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος.....	122
Συσχέτιση της συνολικής κλίμακας Εργασιακής Ικανοποίησης, καθώς και των υποκλιμάκων της με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος.....	128
Συσχέτιση των κλιμάκων και υποκλιμάκων της Συναισθηματικής Νοημοσύνης και της Εργασιακής Ικανοποίησης.....	140

Αποτελέσματα από την εφαρμογή μοντέλου πολλαπλής γραμμικής εξάρτησης για τη διερεύνηση της Συναισθηματικής Νοημοσύνης και της Εργασιακής Ικανοποίησης	144
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ	145
ΣΥΖΗΤΗΣΗ.....	146
ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ.....	151
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	152
ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	152
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	177
Αλεξιάς, Γ., Αναγνωστόπουλος, Φ., & Πιλάτης, Ι. (2010). Επαγγελματική εξουθένωση και ικανοποίηση από την εργασία του ιατρικού προσωπικού δημόσιου νοσοκομείου των Αθηνών. <i>Επιθεώρηση Κοινωνικών Ερευνών</i> , 131, 109-136.....	177
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	180
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β	181

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

Συναισθηματική Νοημοσύνη/ Emotional Intelligence: ΣΝ/ ΕΙ

Εργασιακή Ικανοποίηση/ Job Satisfaction: ΕΙ/ JS

Δείκτης Νοημοσύνης: IQ

Ειδική Αγωγή και Εκπαίδευση (Ε.Α.Ε.)

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η εργασία συμβάλλει σημαντικά στη διαμόρφωση της ψυχοκοινωνικής ταυτότητας του ατόμου, καθώς, μετά την ενηλικίωσή του, διαδραματίζει κεντρικό ρόλο στη ζωή του, καλύπτοντας πολλές πτυχές της. Η ιδέα που επικρατούσε στο παρελθόν, ότι οι συναισθηματισμοί δεν έχουν θέση στην εργασία, θεωρείται πλέον ξεπερασμένη (Ashkanasy & Dorris, 2017. Hopkins & Yonker, 2015. Troth, Lawrence, Jordan, & Ashkanasy, 2018). Ο εργασιακός χώρος κατακλύζεται καθημερινά από συναισθηματικές αντιδράσεις και επιρροές, διεκδικώντας ένα μεγάλο κομμάτι επενέργειας στη σκέψη, το συναίσθημα και τη συμπεριφορά των ατόμων, εντός και εκτός αυτού (Brief & Weiss, 2002). Η ποικιλία και η ένταση των συναισθημάτων που βιώνει ο εργαζόμενος σχετίζονται και με διάφορους παράγοντες, όπως είναι οι οικογενειακές καταστάσεις (Hersey, 1932), οι συνθήκες εργασίας (George et al., 1993), η συμπεριφορά των προϊσταμένων (George, 2000), τα φυσικά χαρακτηριστικά του χώρου εργασίας (Spector & Jex, 1991), και τέλος, τα χαρακτηριστικά των εργαζομένων (Schneider, 1987). Η συναισθηματική κατάσταση στην οποία βρίσκεται κάθε φορά ο εργαζόμενος επηρεάζει τα άτομα με τα οποία έρχεται σε επαφή και με την αλληλεπίδραση διαμορφώνονται στάσεις και συμπεριφορές που με τη σειρά τους επηρεάζουν την εργασιακή επίδοση, τη λήψη αποφάσεων, τη δημιουργικότητα, τη δεξιότητα διαπραγμάτευσης και την επαγγελματική ικανοποίηση (Barsade & Gibson, 2007).

Οι όροι Συναισθηματική Νοημοσύνη (ΣΝ) και Εργασιακή Ικανοποίηση (ΕΙ) αποτελούν δύο έννοιες αλληλένδετες, που έχουν απασχολήσει και συνεχίζουν να απασχολούν πλήθος ερευνητών για τις συνέπειές τους. Οι έννοιες αυτές είναι συνυφασμένες με την καθημερινή ζωή των ανθρώπων και σε αυτές στηρίζονται οι ισορροπίες τόσο στο εργασιακό όσο και το προσωπικό, οικογενειακό περιβάλλον τους. Έτσι, η ΣΝ είναι μία σειρά δεξιοτήτων που οδηγεί το άτομο στη μέγιστη απόδοση στην εργασιακή του πορεία και μπορεί να επηρεάσει τις διαπροσωπικές του σχέσεις με τους συναδέλφους του (Dong & Howard, 2006), καθώς το συναίσθημα καθοδηγεί τη λογική. Η επαγγελματική ικανοποίηση από την άλλη, η οποία αποτελεί το ζητούμενο κάθε εργαζόμενου, παίζει καθοριστικό ρόλο στην αύξηση ή μείωση της αποδοτικότητάς του και κατά συνέπεια της παραγωγικότητας του οργανισμού στον οποίο αυτός εργάζεται (Δημητρόπουλος, 1998. Κάντας, 1998). Ο βαθμός ικανοποίησης του ατόμου από την εργασία του ή το περιβάλλον εργασίας, παίζει καθοριστικό παράγοντα τόσο στην ψυχική υγεία, όσο και στην κοινωνική, οικογενειακή κατάσταση του ίδιου και των ατόμων του άμεσου περιβάλλοντός του (Γρέβιας, 1993. Δημητρόπουλος, 1998. Κάντας, 1998). Επομένως,

η επαγγελματική ικανοποίηση που βιώνει το άτομο και ο χαρακτηρισμός και η κατάταξη σε κοινωνικά και οικονομικά στρώματα που δέχεται στο πλαίσιο της εργασίας του από την κοινωνία, συνδέονται με την ψυχική του ισορροπία και την ικανοποίηση που λαμβάνει από τη ζωή του.

Όπως στα περισσότερα επαγγέλματα που έχουν ως αντικείμενο τον άνθρωπο, έτσι και στον χώρο της ειδικής αγωγής και εκπαίδευσης και στις δομές ψυχικής υγείας, οι εργαζόμενοι στην καθημερινή τους αλληλεπίδραση με τους συναδέλφους τους, τον προϊστάμενό τους, τα περιστατικά που βιώνουν ποικίλες δυσκολίες, τις οικογένειές και τους εκπαιδευτικούς τους, μπορούν να επηρεαστούν είτε θετικά είτε αρνητικά. Ο βαθμός στον οποίο θα επηρεαστούν και ο τρόπος, εξαρτάται από πολλούς παράγοντες είτε ενδοπροσωπικούς είτε παράγοντες ηγεσίας και οργανωσιακής δομής (Iordanidis, Tsakiridou, & Sagiadinou, 2014). Οι εργαζόμενοι στην ειδική αγωγή και εκπαίδευση καθώς κι αυτοί που εργάζονται σε δομές ψυχικής υγείας είναι μια κατηγορία εργαζομένων που αποτελείται από πολλές και διαφορετικές ειδικότητες, με κοινό σκοπό την παροχή υπηρεσιών αξιολόγησης, διάγνωσης και θεραπευτικής παρέμβασης των παιδιών με ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες ή και αναπηρία.

Το Ελληνικό κράτος έχει την ευθύνη για την παροχή υπηρεσιών ψυχικής υγείας που έχουν σκοπό την πρόληψη, τη διάγνωση, τη θεραπεία, την περίθαλψη, καθώς και την ψυχοκοινωνική αποκατάσταση και κοινωνική επανένταξη ενηλίκων, παιδιών και εφήβων με ψυχικές διαταραχές και διαταραχές αυτιστικού τύπου και με μαθησιακά προβλήματα. Οι υπηρεσίες ψυχικής υγείας διαρθρώνονται, οργανώνονται, αναπτύσσονται και λειτουργούν σύμφωνα με τις διατάξεις του νόμου (Ν.2716/1999), με βάση τις αρχές της τομεοποίησης και της κοινοτικής ψυχιατρικής, της προτεραιότητας της πρωτοβάθμιας φροντίδας, της εξωνοσοκομειακής περίθαλψης, της αποϊδρυματοποίησης της ψυχοκοινωνικής αποκατάστασης και κοινωνικής επανένταξης, της συνέχειας της ψυχιατρικής φροντίδας, καθώς και της πληροφόρησης και εθελοντικής αρωγής της κοινότητας στην προαγωγή της ψυχικής υγείας. Οι επαγγελματίες ψυχικής υγείας είναι αυτοί οι οποίοι παρέχουν βοήθεια σε όσους χρήζουν των υπηρεσιών τους (παιδιά, έφηβοι, ενήλικες). Συγκεκριμένα, ο απώτερος σκοπός των επαγγελματιών ψυχικής υγείας που ασχολούνται με παιδιά, είναι η κατανόηση της γενικής ψυχοπαθολογίας τους μέσω της συλλογής μεγάλου όγκου δεδομένων. Προκειμένου τα δεδομένα αυτά να ερμηνευθούν, να αφομοιωθούν και να διατυπωθούν, καλούνται οι επαγγελματίες ψυχικής υγείας να κινούνται πολύ προσεκτικά με άρρηκτο τρόπο, όπως κανένας άλλος επιστήμονας (Johnson & Goldman, 1990).

Η ειδική αγωγή και εκπαίδευση (Ε.Α.Ε.), από την άλλη είναι το σύνολο των παρεχόμενων εκπαιδευτικών υπηρεσιών στους μαθητές με αναπηρία και διαπιστωμένες ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες (Νόμος 3699/2008). Η Ε.Α.Ε. επιδιώκει: α) την ολόπλευρη και αρμονική ανάπτυξη της προσωπικότητας των μαθητών με αναπηρία και ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες, β) τη βελτίωση και αξιοποίηση των δυνατοτήτων και δεξιοτήτων τους, ώστε να καταστεί δυνατή η ένταξη ή η επανένταξή τους στο τυπικό σχολείο, όπου και όταν αυτό είναι δυνατόν, γ) την αντίστοιχη προς τις δυνατότητές τους ένταξη στο εκπαιδευτικό σύστημα, στην κοινωνική ζωή και στην επαγγελματική δραστηριότητα και δ) την αλληλοαποδοχή, την αρμονική συμβίωσή τους με το κοινωνικό σύνολο και την ισότιμη κοινωνική τους εξέλιξη, με στόχο τη διασφάλιση της πλήρους προσβασιμότητάς τους σε όλες τις υποδομές (κτιριακές, υλικοτεχνικές συμπεριλαμβανομένων των ηλεκτρονικών προσαρμογών), τις υπηρεσίες και τα αγαθά που αυτά διαθέτουν. Με τον Ν. 1143/1981, κάνουν την εμφάνισή τους στην Ε.Α.Ε. της χώρας μας παιδοψυχίατροι, ψυχολόγοι, κοινωνικοί λειτουργοί, ειδικοί παιδαγωγοί, φυσικοθεραπευτές, νοσηλευτές, εργοθεραπευτές, λογοθεραπευτές και άλλοι ειδικοί επιστήμονες. Η διεπιστημονική ομάδα επομένως, απαρτίζεται από εξειδικευμένους επαγγελματίες ψυχικής υγείας και ειδικής αγωγής.

Η διεπιστημονικότητα στην Ε.Α.Ε. είναι μια μεθοδολογική προσέγγιση αντιμετώπισης πολύπλοκων ζητημάτων και ένας αποτελεσματικός τρόπος κατανόησης της πραγματικότητας και της κατάκτησης της γνώσης. Θεωρητικοί μελετητές και επαγγελματίες της πρώτης γραμμής, εδώ και είκοσι και πλέον χρόνια, σταδιακά αναγνωρίζουν το γεγονός ότι η εκπαίδευση όλων των παιδιών πρέπει να είναι αποτέλεσμα του μοιράσματος της κοινής ευθύνης μεταξύ των εκπαιδευτικών στην τάξη, των ειδικών παιδαγωγών, άλλων ειδικών επαγγελματιών αλλά και των γονέων. Ειδικότερα, η ιδέα της διεπιστημονικής ομάδας προέκυψε όχι απλά από την πίστη στη «διεπιστημονικότητα» ή την «ετερογένεια», αλλά από τα χαρακτηριστικά των θεμάτων που είναι κάθε φορά προς μελέτη, πολλά από τα οποία απαιτούν την κατάθεση της γνώσης και της ιδέας επιστημόνων διαφορετικών κλάδων. Για να επιτευχθεί η συλλογική σκέψη πάνω σε σύνθετα προβλήματα απαιτεί να ξεπερνιούνται στεγανά, τόσο οριζόντια (από τους διάφορους κλάδους), όσο και κάθετα, (σε διαφορετικά επίπεδα) (Stroggilos, 2005). Η διεπιστημονική συνεργασία έχει ως σκοπό την έγκυρη διάγνωση και την υποστήριξη των παιδιών με αναπηρίες, τη βελτίωση της εκπαίδευσής τους και κατά συνέπεια την άρση του σχολικού και κοινωνικού αποκλεισμού. Από την άλλη, η ίδια η διδασκαλία είναι μια μορφή συναισθηματικής πρακτικής καθώς το συναίσθημα βρίσκεται στο

επίκεντρο της διδακτικής εργασίας (Hargreaves, 1998). Είναι, επομένως, ανεπαρκές για τους εκπαιδευτικούς να έχουν μόνο ακαδημαϊκές γνώσεις και εκπαιδευτικές δεξιότητες (Hosotani & Imai-Matsumura, 2011).

Η υπάρχουσα βιβλιογραφία έχει κυρίως επικεντρωθεί στις επιδράσεις της ΣΝ των εκπαιδευτικών στα συμπεριφορικά αποτελέσματα, όπως είναι μεταξύ άλλων η ικανοποίηση από την εργασία, η επαγγελματική εξουθένωση και η οργανωσική δέσμευση (Anari, 2012. Chan, 2006. Wong, C-S., Wong, P-M., & Peng, 2010). Η ΣΝ είναι μια πολύπλοκη ικανότητα που κληρονομείται και εξελίσσεται κατά τη διάρκεια της ζωής ενός ατόμου. Η κεντρική ιδέα της ΣΝ είναι πως κάθε άτομο μπορεί να βελτιώσει την ποιότητα της ζωής του εάν αποκτήσει τις κατάλληλες γνώσεις που αφορούν τις συμπεριφορές και τα κίνητρά του. Στόχος της είναι να διευκολύνει το άτομο να γνωρίσει τον εαυτό του και τα συναισθήματά του, ούτως ώστε να οδηγηθεί στην προσωπική επιτυχία (Kunnanatt, 2004).

Έρευνες έχουν δείξει ότι η ΣΝ σχετίζεται, άμεσα ή έμμεσα, με την καλύτερη προσαρμογή και επιτυχία σε ακαδημαϊκά, προσωπικά, κοινωνικά ή επαγγελματικά περιβάλλοντα. Συγκεκριμένα, όσον αφορά τον εργασιακό τομέα έχει αποδειχθεί ερευνητικά ότι σχετίζεται άμεσα με την ηγεσία, την απόδοση στην εργασία, την οργανωσιακή λειτουργία, την επίτευξη των στόχων στις σύγχρονες επιχειρήσεις και την ΕΙ. Ο McClelland (1973) διαπίστωσε πως μία ομάδα ειδικών δεξιοτήτων όπως είναι η ενσυναίσθηση, η αυτοπειθαρχία και η πρωτοβουλία κάνουν τους εργαζόμενους πιο αποδοτικούς. Οι δεξιότητες αυτές που επιτρέπουν στο άτομο να κατανοεί και να διαχειρίζεται τις συναισθηματικές καταστάσεις τόσο τις δικές του όσο και των άλλων, με στόχο την προσωπική και κοινωνική του ανάπτυξη νοείται ως ΣΝ (Πλατσίδου, 2010).

Από την άλλη, η βέλτιστη απόδοση και παραγωγικότητα στην εργασία είναι αποτέλεσμα της ικανοποίησης που βιώνουν από την εργασία τους (Βακόλα & Νικολάου, 2012. Mullins & Christy, 2013). Στη βιβλιογραφία, η ΕΙ αναφέρεται συνήθως ως συναισθηματική απόκριση σε μία εργασία ή σε συγκεκριμένες πτυχές μίας εργασίας (Spector, 1985). Η ΕΙ κεντρίζει το ενδιαφέρον πολλών ερευνητών, διαχρονικά, στο εξωτερικό και στην Ελλάδα, καθώς συνδέεται με τη γενική αίσθηση ικανοποίησης, που θεωρείται τελικός στόχος στην ευτυχία και στην ποιότητα ζωής του ανθρώπου. Αποτελεί ένα πολυδιάστατο φαινόμενο που έχει ερευνηθεί από διάφορων ειδών επιστήμες, όπως η κοινωνιολογία, η ψυχολογία, η διοίκηση, τα οικονομικά, η

νοσηλευτική και οι ανθρώπινοι πόροι (Λαμπράκη, Βλασιάδης, Πατεράκης, & Φιλαλήθης, 2016. Pelechas & Antoniadis, 2013).

Συχνό φαινόμενο της σύγχρονης πραγματικότητας αποτελεί η απουσία ικανοποίησης των εργαζομένων από τη δουλειά τους. Η απογοήτευση και η δυσαρέσκεια που αισθάνονται μπορεί να οφείλεται στο ίδιο το αντικείμενο εργασίας τους, αλλά και στο εργασιακό περιβάλλον, το οποίο περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, τους συναδέλφους και τους προϊσταμένους, την αμοιβή που λαμβάνουν, τα κίνητρα για βελτίωση και την πιθανότητα προαγωγής και επαγγελματικής ανέλιξης.

Η ποιότητα επαγγελματικής ζωής των εργαζομένων σε επαγγέλματα όπου παρέχεται φροντίδα και υποστήριξη έχει αποτελέσει αντικείμενο πολλών ερευνών. Πλήθος μελετών συνηγορούν ότι οι επαγγελματίες ψυχικής υγείας κατέχουν τις πρώτες θέσεις του πίνακα των επαγγελματιών με τη μεγαλύτερη συναισθηματική επιβάρυνση, τα υψηλότερα ποσοστά επαγγελματικής εξουθένωσης και τη μικρότερη επαγγελματική ικανοποίηση, φαινόμενο που σε μεγάλο βαθμό απορρέει από τη φύση του επαγγέλματός τους (Αλεξιάς, Αναγνωστόπουλος, & Πιλάτης, 2010. Gigantesco, Picardi, Chiaia, Balbi, & Morosini, 2003. Μαδιανός, 2013. Malliarou, Moustaka, & Konstantinidis, 2008. Moore & Cooper, 1996. Μπελλάλη, Κοντοδημόπουλος, Καλαφάτη, & Νιάκας, 2007. Παππά, Αναγνωστόπουλος, & Νιάκας, 2008. Piko, 2006. Rabin, Feldman, & Kaplan, 1999. Rossi et al., 2012. Shelledy, Mikles., May, & Youtsey, 1992).

Το πόνημα αυτό, αποτελείται από δύο μέρη, το θεωρητικό και το ερευνητικό. Στο θεωρητικό μέρος γίνεται μια βιβλιογραφική ανασκόπηση των εννοιών της ΣΝ και της ΕΙ καθώς και της μεταξύ τους σχέσης. Στο ερευνητικό μέρος, περιγράφεται η μεθοδολογία που εφαρμόστηκε, το δείγμα που συμμετείχε, τα ερευνητικά εργαλεία που χρησιμοποιήθηκαν και η διαδικασία συλλογής τους, η περιγραφική και στατιστική ανάλυση και ερμηνεία των αποτελεσμάτων, τα συμπεράσματα που προκύπτουν από την έρευνα και η συζήτηση με προτάσεις για περαιτέρω έρευνα καθώς και οι περιορισμοί της παρούσας έρευνας. Στο τέλος, παρατίθεται το σύνολο των ελληνικών και ξένων βιβλιογραφικών αναφορών που αξιοποιήθηκαν καθώς και το παράρτημα.

ΜΕΡΟΣ Α΄

ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ

«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, Ηθικά Νικομάχεια

ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΗΣ ΕΝΝΟΙΑΣ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ

Ο άνθρωπος έχει τη φυσική προδιάθεση και ανάγκη να αναπτυχθεί και να εξελιχθεί κατά τη διάρκεια της ζωής του. Η πορεία της εξέλιξής του ξεκινά ήδη από τα πρώτα χρόνια της ζωής του με στόχο να φτάσει εκεί που ο ίδιος θεωρεί ιδανικό. Ο ρυθμός και η επιτυχής εξέλιξη του ατόμου σε επαγγελματικό επίπεδο σχετίζονται άμεσα με το δείκτη ευφυΐας του και ιδιαίτερος με τον παράγοντα ΣΝ. Όσο υψηλότερα θέλει να ανελιχθεί σε έναν οργανισμό τόσο πιο μεγάλη σημασία έχει η ΣΝ. Η ΣΝ μπορεί να συνδυάσει τη λογική και το συναίσθημα και να συμβάλει στο να δημιουργηθούν οι κατάλληλες προϋποθέσεις για συνεργατικότητα και συλλογικότητα.

Ο Cliffe (2011) τόνισε τη σημασία της περιγραφής του όρου συναίσθημα για την κατανόηση της ΣΝ. Τα συναισθήματα ορίζονται ως *«οργανωμένες απαντήσεις, που διασχίζουν τα όρια πολλών ψυχολογικών υποσυστημάτων, συμπεριλαμβανομένων των συστημάτων φυσιολογίας, των γνωστικών συστημάτων, των συστημάτων παρακίνησης και των βιωματικών συστημάτων»* (Salovey & Mayer, 1990, σελ. 186). Αναγνωρίζονται ως *«μία από τις τρεις ή τις τέσσερις θεμελιώδεις κατηγορίες ψυχικών διεργασιών»* (Mayer et al., 2011, σελ. 530) και μπορούν να επηρεάσουν τη λήψη αποφάσεων, τις ανθρώπινες σχέσεις και τις κοινωνικές αλληλεπιδράσεις (Hopkins & Yonker, 2015).

Για την ευτυχία και την ευημερία του ατόμου δε φαίνεται να επαρκούν οι γνωστικές ικανότητες. Οι Salovey και Mayer (1990), έρχονται να προσθέσουν δίπλα στη νοητική ευφυΐα μία επιπλέον νοημοσύνη που σχετίζεται με την κατανόηση των συναισθημάτων, τη διαχείρισή

τους και την αξιοποίηση αυτής της συναισθηματικής γνώσης σε προσωπικό και επαγγελματικό επίπεδο. Πρόκειται λοιπόν για την ευφυή αντίληψη των συναισθημάτων που οδηγούν σε ένα είδος προσωπικής ωρίμανσης. Ο Goleman (1995), υποστήριξε πως η ΣΝ είναι σε διπλάσιο βαθμό σημαντική από τη Γνωστική Νοημοσύνη για την πρόγνωση ενός πετυχημένου βίου. Αδιαμφισβήτητα λοιπόν, η ΣΝ είναι πολύ σημαντική καθώς επηρεάζει πολλούς τομείς της ζωής όπως την υγεία, την εκπαίδευση, τον επαγγελματικό βίο και το συναισθηματικό. Ο όρος ΣΝ καλλιεργήθηκε ώστε να καταφέρουμε να αντιληφθούμε ποια είναι τα χαρακτηριστικά εκείνα που δομούν ένα άτομο με ομαλό βίο, καλές εργασιακές συνήθειες και ιδιαίτερα ανταγωνιστικό που θα το κάνουν να ξεχωρίσει από το πλήθος. Τις τελευταίες δεκαετίες, η ΣΝ έχει μετατραπεί σε ένα πολυσήμαντο και δημοφιλές επιστημονικό αντικείμενο μελέτης (Drigas & Papoutsis, 2018), που έχει αποκτήσει πολλούς ορισμούς και πολλά μοντέλα.

ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΤΗΣ ΕΝΝΟΙΑΣ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ

Ήδη από την αρχαιότητα η έννοιας της ΣΝ είναι γνωστή χωρίς ωστόσο κάποιος να την ορίσει. Ο Αριστοτέλης τον 5^ο αιώνα π.Χ., στο έργο του «Ηθικά Νικομάχεια» έκανε μια πρώτη αναφορά στα συναισθήματα και τη συσχέτισή τους με τη νοημοσύνη. Αρκετοί ήταν αυτοί που πίστευαν ότι επρόκειτο για ένα χαρακτηριστικό της προσωπικότητας του ατόμου είτε εκ γενετής είτε επίκτητο. Ο Πλάτων αναφέρθηκε στην αλληλεπίδραση μεταξύ των συναισθημάτων και το ρόλο που διαδραματίζουν στην ανθρώπινη συμπεριφορά. Το 1872 ο Κάρολος Δαρβίνος στο βιβλίο του με τίτλο «Η έκφραση των συγκινήσεων στον άνθρωπο και στα ζώα», κάνει αναφορά σε συναισθήματα όπως χαρά, μίσος, φόβος, δυσθυμία, αποφασιστικότητα.

Το 1920 ο Edward Thorndike είναι ο πρώτος που κατηγοριοποιεί τη νοημοσύνη σε τρεις κατηγορίες: τη «μηχανική νοημοσύνη», με την οποία κατανοεί τα αντικείμενα, την «αφηρημένη νοημοσύνη», με την οποία κατανοεί ιδέες και σύμβολα και την «κοινωνική νοημοσύνη», με την οποία κατανοεί τους ανθρώπους και αναφέρεται στη σοφή διαχείριση των ανθρώπινων σχέσεων. Στη συνέχεια, ο David Wechsler (1940) υποστηρίζει ότι οι διαφορετικές πτυχές της νοημοσύνης (κοινωνικές, προσωπικές και συναισθηματικές) είναι απαραίτητες για μια επιτυχημένη ζωή. Το 1950 ο Abraham Maslow, πέρα από τις φυσικές και πνευματικές

ικανότητες κάνει αναφορά και στις συναισθηματικές και περιγράφει πώς μπορεί κάποιος να αναπτύξει τη συναισθηματική δύναμη.

Το 1966 ο Γερμανός ψυχολόγος Leuner κάνει αναφορά στην έλλειψη ΣΝ των γυναικών που παραμένουν στο σπίτι για να αναθρέψουν τα παιδιά τους. Ενώ, το 1983 ο Gardner αναπτύσσει για πρώτη φορά τη θεωρία της πολλαπλής νοημοσύνης. Σύμφωνα με αυτή, η νοημοσύνη έχει τις εξής οκτώ πτυχές: γλωσσολογική, λογικο-μαθηματική, μουσική, διαπροσωπική, χωρική, σωματο-κιναισθητική, ενδοπροσωπική και φυσική νοημοσύνη. Ο Payne (1985) είναι ο πρώτος που αναφέρεται στη διατριβή του στον όρο ΣΝ. Το 1987 σε άρθρο του Beasley, που δημοσιεύθηκε στο περιοδικό Mensa, γίνεται για πρώτη φορά δημόσια αναφορά στον όρο «συναισθηματικός δείκτης».

Ένα χρόνο αργότερα, ο Reuven Bar-On είναι ο πρώτος που θα κατασκευάσει μία κλίμακα για τη μέτρηση του δείκτη της ΣΝ, γνωστή ως Emotional Quotient Inventory. Η κλίμακα αυτή μετράει τέσσερις παραμέτρους: τις διαπροσωπικές σχέσεις, τις ενδοπροσωπικές, τη διαχείριση του στρες, την προσαρμοστικότητα και τη διαβάθμιση της γενικής διάθεσης (Bar-On, 2000). Το 1990, οι Salovey και Mayer αναπτύσσουν την πιο ολοκληρωμένη θεωρία σχετικά με ΣΝ. Η θεωρία αυτή υποστηρίζει ότι η γνώση και το συναίσθημα συνδέονται.

Η ΣΝ ωστόσο, έγινε γνωστή στο ευρύ κοινό από τον συγγραφέα επιστημονικών άρθρων της New York Times, Daniel Goleman ο οποίος τη δεκαετία του 1990 έγραψε πλήθος βιβλίων για τη ΣΝ αρκετά εκ των οποίων έγιναν bestsellers (Goleman, 1995, 1998). Ο ίδιος υποστηρίζει ότι ο ρόλος της ΣΝ είναι σε διπλάσιο βαθμό πιο σημαντικός από τη Γνωστική Νοημοσύνη για την πρόγνωση ενός επιτυχημένου βίου (Goleman, 1995). Το 1998 γίνεται από τον ίδιο πρώτη αναφορά στη βιβλιογραφία ότι η ΣΝ είναι κάτι που μαθαίνεται, αναδεικνύοντας παράλληλα τη σημαντικότητά της στο εργασιακό περιβάλλον όχι μόνο σε οργανωσιακό επίπεδο αλλά και ως προς την προσαρμοστική ικανότητα του εργαζομένου. Έτσι, όσο πιο αναπτυγμένη είναι η ΣΝ του ατόμου, τόσο πιο εύκολα το ίδιο το άτομο μπορεί να 'σταθεί' και να ανταποκριθεί στις εργασιακές προκλήσεις αλλά και να μάθει να απολαμβάνει το αντικείμενο με το οποίο καταπιάνεται.

Την ίδια περίοδο το ζήτημα της ΣΝ αρχίζει να γνωρίζει ιδιαίτερο ενδιαφέρον τόσο στην ακαδημαϊκή και ερευνητική βιβλιογραφία, όσο και στις αντίστοιχες πρακτικές που βρίσκουν εφαρμογή στους διάφορους τομείς της κοινωνικής ζωής. Πολυάριθμα εκπαιδευτικά προγράμματα αναπτύχθηκαν και συνεχίζουν να αναπτύσσονται από τότε, με στόχο την

ενίσχυση της ΣΝ. Ο κλάδος των εκπαιδευτικών υπήρξε πρωτοπόρος καθώς εισήγαγε την ιδέα της ΣΝ στα εκπαιδευτικά προγράμματα των σχολείων, με στόχο οι μαθητές να αποκτήσουν επαρκείς δεξιότητες που θα τους βοηθήσουν μελλοντικά να έχουν μια επιτυχημένη ζωή.

ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ- ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ

Στη διάρκεια των χρόνων, διάφορες θεωρητικές σχολές προσέγγισαν εννοιολογικά τη ΣΝ στοχεύοντας να περιγράψουν με ακρίβεια την έννοια. Παρόλο το ενδιαφέρον των μελετητών δεν έχει διατυπωθεί ένας κοινά αποδεκτός ορισμός (Ciarrochi, Caputi, & Mayer, 2003), γεγονός που οφείλεται τόσο στη φύση της όσο και στο συνεχή εντοπισμό νέων παραγόντων και μεταβλητών που επιδρούν στη ΣΝ. Ως αποτέλεσμα αυτού, τα τελευταία χρόνια έχουν αναπτυχθεί αρκετά μοντέλα ΣΝ με κάποια διαφοροποιητικά χαρακτηριστικά μεταξύ τους και πολλοί ορισμοί έχουν προταθεί από τους επιστήμονες (Zeidner, Matthews, & Roberts, 2012).

Οι Salovey και Mayer (1990) ήταν οι πρώτοι που απέδωσαν την εννοιολογική περιγραφή του όρου της ΣΝ αναφέροντας ότι είναι *«...η ικανότητα του ατόμου να αντιλαμβάνεται τα δικά του συναισθήματα και τα συναισθήματα των άλλων, να είναι σε θέση να τα διαφοροποιήσει και να μπορεί να διαχειριστεί αυτές τις γνώσεις, για να κατευθύνει τη σκέψη και τις πράξεις του»* (σ. 189). Οι ίδιοι, αργότερα, διατύπωσαν έναν πιο ολοκληρωμένο ορισμό, ο οποίος είναι ο ευρύτερα αποδεκτός σήμερα και αναφέρει ότι η ΣΝ είναι *«η ικανότητα αντίληψης των συναισθημάτων, ενσωμάτωσής τους για τη διευκόλυνση της σκέψης και ρύθμισής τους για την προώθηση της προσωπικής ανάπτυξης»* (Mayer & Salovey, 1997, σ. 125-174). Επιπρόσθετα, υποστηρίζουν ότι το άτομο με υψηλή ΣΝ έχει την ικανότητα να αναγνωρίζει, να κατανοεί, να διαχειρίζεται και να ελέγχει τα δικά του συναισθήματα καθώς και των ατόμων με τους οποίους επικοινωνεί. Συμπληρωματικά, οι Cooper και Sawaf (1997) αναφέρουν ότι η ΣΝ είναι η ικανότητα ενός ατόμου να αντιλαμβάνεται, να κατανοεί και να χρησιμοποιεί αποτελεσματικά τα συναισθήματα σαν πηγή ενέργειας, πληροφορίας και επιρροής τόσο του εαυτού του όσο και των άλλων ανθρώπων γύρω του.

Ο Goleman (1998a, σ. 67) αναγνωρίζει πέντε βασικές κοινωνικές και συναισθηματικές ικανότητες που απορρέουν από τη ΣΝ: την *αυτοεπίγνωση*, τον *αυτοέλεγχο*, τα *κίνητρα συμπεριφοράς*, την *ενσυναίσθηση* και τις *κοινωνικές δεξιότητες*. Ο ίδιος υποστηρίζει ότι το

υψηλό επίπεδο ΣΝ δεν εγγυάται την ύπαρξη των πέντε βασικών ικανοτήτων αλλά απλώς δηλώνει την έφεση προς μάθηση. Η ΣΝ μπορεί να βελτιωθεί στην πορεία της ζωής και οι υψηλότερες δυνατότητες του ανθρώπου για αυτού του τύπου τη νόηση συμβαδίζουν με την ωριμότητα (Goleman, 1998b).

Ο ορισμός που διατυπώθηκε από τον Goleman (2000), αναφέρει: *«με τον όρο ΣΝ νοείται η ικανότητα να αναγνωρίζει κανείς τα δικά του συναισθήματα, να τα κατανοεί και να τα ελέγχει. Είναι επίσης η ικανότητα να αναγνωρίζει και να κατανοεί τα συναισθήματα των ανθρώπων γύρω του και να μπορεί να χειρίζεται αποτελεσματικά τόσο τα δικά του συναισθήματα όσο και τις διαπροσωπικές του σχέσεις»* (σ. 15). Εν συνεχεία, η συνεργασία του με τον Boyatzis απέδωσε έναν πιο αναθεωρημένο ορισμό της ΣΝ, ο οποίος αναφέρει ότι *«η ΣΝ παρατηρείται όταν ένα άτομο επιδεικνύει τις ικανότητες που συνιστούν αυτογνωσία, αυτοδιαχείριση, κοινωνική επίγνωση και κοινωνικές δεξιότητες στις σωστές στιγμές και τρόπους να είναι αποτελεσματικό στην κατάσταση με επαρκή συχνότητα»* (Boyatzis, Goleman, & Rhee, 2000, σ. 344).

Οι Petrides & Furnham (2001), όρισαν τη ΣΝ ως ένα σύνολο προσωπικών συναισθηματικών διαθέσεων και εκτιμήσεων, με το κάθε άτομο να βιώνει διαφορετικά την εκάστοτε κατάσταση, να εκφράζεται διαφορετικά και να αποκτά διαφορετική συναισθηματική γνώση. Ένα χρόνο αργότερα οι Zeidner, Roberts, & Matthews (2002) έπειτα από διεξοδική ανασκόπηση της διεθνούς βιβλιογραφίας για τη νοημοσύνη, τα συναισθήματα και την προσωπικότητα κατέληξαν στη διατύπωση του όρου της ΣΝ ως *«την ικανότητα προσαρμογής των ατόμων προκειμένου να μπορέσουν να αντιμετωπίσουν τα συναισθηματικά γεγονότα που θα συναντήσουν»* (σ. 189-192). Η ικανότητα αυτή σύμφωνα με τους ίδιους αποκτάται με το πέρασμα του χρόνου και την εξάσκηση.

Ένας άλλος ορισμός των Caruso & Salovey. (2004), αναφέρει ότι η ΣΝ είναι η ικανότητα του ατόμου να προσδιορίζει τα συναισθήματά του και να τα χρησιμοποιεί έτσι ώστε να κατανοεί τις αιτίες πρόκλησής τους και με αυτό τον τρόπο να προσλαμβάνει τη γνώση. Οι Bradberry & Greaves (2006) μιλούν για τη «συναισθηματική διάσταση της λογικής» και ορίζουν τη ΣΝ ως την ικανότητα του ατόμου να αναγνωρίζει και να συνειδητοποιεί τα συναισθήματά του και να χρησιμοποιεί την επίγνωση αυτή για να χειρίζεται τη συμπεριφορά και τις σχέσεις του.

Από την παράθεση όλων των παραπάνω εννοιολογικών προσεγγίσεων εύκολα γίνεται αντιληπτό ότι το άτομο αρχικά αναγνωρίζει και εκφράζει τα συναισθήματά του, τα αφομοιώνει

και τα διαχειρίζεται, τα αναλύει και τέλος τα χρησιμοποιεί (Ryback, 2012). Επιπλέον, στον όρο ΣΝ πρέπει να εμπερικλείεται και η ικανότητα αυτοελέγχου και επιμονής όπως επίσης και η ικανότητα του ατόμου να δημιουργεί κίνητρα για τον εαυτό του (Ryback, 2012).

Συγκεφαλαιώνοντας, αξίζει να αναφερθεί ότι οι Ciarrochi, Chan και Caputi (2000) επισημαίνουν ότι οι διαφορετικοί ορισμοί που έχουν κατά καιρούς διατυπωθεί για τη ΣΝ είναι συμπληρωματικοί μεταξύ τους, διότι αντανακλούν τις διαφορετικές πτυχές αυτής της σύνθετης έννοιας. Την παραπάνω άποψη επιβεβαιώνουν και οι Mayer και Salovey (1997) καθώς η ΣΝ δεν αντικατοπτρίζει ένα ξεχωριστό γνώρισμα της προσωπικότητας ή κάποιες ικανότητες, αλλά μάλλον είναι ένα συνονθύλευμα από συναισθηματικές και αντιληπτικές ικανότητες. Ανεξάρτητα λοιπόν, από τις διάφορες εννοιολογικές προσεγγίσεις που αναπτύχθηκαν στην πορεία των χρόνων, γίνεται εύκολα αντιληπτό ότι η ΣΝ είναι μία έννοια που διαχωρίζεται από τη Γνωστική Νοημοσύνη και τα τεστ ευφυΐας.

ΘΕΩΡΗΤΙΚΑ ΜΟΝΤΕΛΑ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ

Η ΣΝ αποτελεί πάντοτε αντικείμενο μελέτης χωρίς ωστόσο να είναι εύκολος ο προσδιορισμός της ούτε τα επιμέρους στοιχεία της (Πλατσίδου, 2004). Στην πορεία των χρόνων διάφορα θεωρητικά μοντέλα έχουν διατυπωθεί με στόχο να οριστεί και να μετρηθεί η ΣΝ. Σύμφωνα με όλα τα μοντέλα, η ΣΝ είναι μία σύνθετη εννοιολογική κατασκευή που αναφέρεται στις πλευρές της ανθρώπινης φύσης όπως είναι το γνωστικό δυναμικό, η προσωπικότητα και η συμπεριφορά (Πλατσίδου, 2005α, σ. 250).

Σύμφωνα με την Πλατσίδου (2010), τα διάφορα θεωρητικά μοντέλα της ΣΝ που έχουν αναπτυχθεί μπορούν να ταξινομηθούν σε τρεις κατηγορίες.

A) Μοντέλα ικανότητας (ability models): Σύμφωνα με αυτά η ΣΝ χαρακτηρίζεται ως μια νοητική ικανότητα που συμβάλλει στην κατανόηση των συναισθημάτων του ίδιου του ατόμου αλλά και των ανθρώπων με τους οποίους συναναστρέφεται, τη διάκρισή των συναισθημάτων και την κατάλληλη χρήση τους στις διαπροσωπικές σχέσεις. Τα μοντέλα ικανότητας θεωρούν ότι η ΣΝ έχει αντιστοιχίες, με τα άλλα είδη νοημοσύνης που αφορούν κυρίως γνωστικές ικανότητες. Οι ικανότητες σύμφωνα με αυτά τα μοντέλα είναι: η αυτοεπίγνωση, ο αυτοέλεγχος, τα κίνητρα συμπεριφοράς, η ενσυναίσθηση και οι κοινωνικές δεξιότητες, οι οποίες είναι δυνατόν να συνδυαστούν και να χρησιμοποιηθούν κατάλληλα από ένα άτομο με υψηλή ΣΝ. Το μοντέλο των Salovey, Mayer & Caruso (Mayer & Salovey, 1997. Mayer, Caruso, & Salovey, 1999, 2004, 2008) ανήκει σε αυτή την κατηγορία και είναι αυτό που επικράτησε περισσότερο (Πλατσίδου, 2005α. Petrides & Furnham, 2000).

B) Μοντέλα με πλαίσιο την προσωπικότητα (trait models): Τα μοντέλα αυτά θεωρούν ότι η ΣΝ είναι ένα σύνολο ικανοτήτων προσαρμογής, χαρακτηριστικών και προδιαθέσεων που επηρεάζουν θετικά την ικανότητα του ατόμου να ανταποκριθεί επιτυχώς στα αιτήματα και τις πιέσεις του περιβάλλοντος. Οι ικανότητες αυτές σύμφωνα με το Bar-On (1985) συγκαταλέγονται στις εξής κατηγορίες: ενδοπροσωπικές δεξιότητες, διαπροσωπικές δεξιότητες, προσαρμοστικότητα, διαχείριση άγχους και γενική διάθεση. Το μοντέλο αυτό επιχειρεί να εξηγήσει αλλά και να προβλέψει την αποτελεσματικότητα και την επίδοση κάποιου στην εργασία του με βάση τον τρόπο οργάνωσης της προσωπικότητας του. Στην κατηγορία αυτή ανήκει το μοντέλο του Bar-On (1997).

Γ) Μοντέλα επίδοσης (performance models): Σύμφωνα με αυτά, η επίδοση και η αποτελεσματικότητα στην εργασία μπορεί να προβλεφθεί από τον τρόπο οργάνωσης της

προσωπικότητας του συναισθηματικά νοήμονος ατόμου. Τα μοντέλα αυτά θεωρούν ότι τα προσωπικά, κοινωνικά και συναισθηματικά χαρακτηριστικά του ατόμου μπορούν να οδηγήσουν στην αποτελεσματική συμπεριφορά στον εργασιακό του χώρο. Χαρακτηριστικό μοντέλο της κατηγορίας αυτής είναι το μοντέλο του Goleman (1995).

Οι Mayer, Salovey, & Caruso (2000b) από την άλλη, λαμβάνοντας υπόψη την πλευρά της ΣΝ στην οποία εστιάζουν ώστε να δώσουν τον ορισμό της, εισηγήθηκαν την ταξινόμηση των μοντέλων σε δύο κατηγορίες: τα *μοντέλα ικανότητας (ability models)* και τα *μεικτά μοντέλα (mixed-trait ability models)*. Με αυτή την ταξινόμηση ήρθαν να συμφωνήσουν και μια σειρά άλλων μελετητών (Bar-On & Parker, 2000. Goldenberg, Matheson, & Mantler, 2006. Πλατσίδου, 2005a. Zeinder, Roberts, & Matthews, 2008). Σύμφωνα με την Πλατσίδου (2005β) τα μοντέλα ικανότητας άπτονται στην αντικειμενική/πραγματική ΣΝ ενώ τα μεικτά μοντέλα στην αντιληπτή ΣΝ.

Τα μοντέλα ικανότητας θεωρούν τη ΣΝ ως μια ικανότητα που αλληλοεπιδρά με τις γνωστικές ικανότητες υπογραμμίζοντας τον τρόπο με τον οποίο τα συναισθήματα ενισχύουν την κρίση και τη μνήμη του ατόμου (Mayer, Salovey, & Caruso 2000b). Από την άλλη, στα μεικτά μοντέλα συγκαταλέγονται τα άλλα δύο μοντέλα της προηγούμενης ταξινόμησης, τα οποία αναπαριστούν τη ΣΝ ως μια σύνθετη εννοιολογική επινόηση. Σύμφωνα με αυτά η ΣΝ απαρτίζεται από μια σειρά συναισθηματικών ικανοτήτων που προέρχονται από τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα και τις διαθέσεις της προσωπικότητας. Συνεπώς, τα μεικτά μοντέλα μεταφράζουν τη ΣΝ ως ένα συνταίριασμα από μη γνωστικές, συναισθηματικές και κοινωνικές δεξιότητες προσαρμογής (Bar-On, 2000) με χαρακτηριστικά γνωρίσματα της προσωπικότητας (Petrides & Furnham, 2000), οι οποίες επηρεάζουν τη δεξιότητα του ατόμου να αντιμετωπίζει επιτυχώς τις περιβαλλοντικές απαιτήσεις και πιέσεις ενώ παράλληλα συντελούν στην ερμηνεία και πρόβλεψη της επίδοσής του στο εκάστοτε πεδίο δραστηριοποίησης (Goleman, 1998). Στην κατηγορία των μεικτών μοντέλων ανήκουν τα μοντέλα των Bar-On (1997), του Goleman (1995) και των Petrides & Furnham (2000), σύμφωνα με τα οποία η ΣΝ αποτελεί σύνθεση των χαρακτηριστικών (traits) της προσωπικότητας του ατόμου και μετριέται με τεστ αυτοαναφοράς ή τεστ τύπου 360° (αυτοαναφορές και αναφορές άλλων).

Στις μέρες μας τα επικρατέστερα μοντέλα για τη ΣΝ είναι το μοντέλο των Mayer, Salovey, & Caruso (1997), το μοντέλο του Bar-On (1997), το μοντέλο του Goleman (1995)

καθώς και το μοντέλο των Petrides & Furnham (2000). Τα μοντέλα αυτά περιγράφονται αναλυτικά στη συνέχεια.

ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΩΝ MAYER, SALOVEY ΚΑΙ CARUSO

Οι Mayer, Salovey & Caruso, επηρεασμένοι από τη θεωρία του Gardner για την πολλαπλή νοημοσύνη έκριναν ότι η ΣΝ είναι ένα επιπλέον είδος νοημοσύνης. Μάλιστα την όρισαν ως μία μορφή κοινωνικής νοημοσύνης που περιλαμβάνει την ικανότητα του ατόμου να κατανοεί τόσο τα δικά του συναισθήματα όσο και των άλλων ανθρώπων, να μπορεί να διακρίνει τα διάφορα συναισθήματα μεταξύ τους και να χρησιμοποιεί κατάλληλα αυτές τις πληροφορίες ώστε να καθοδηγεί τις σκέψεις και τις πράξεις του (Bar-On et al., 2000. Chan, 2003. Mestre, Guil, & Lopes, 2006. Πλατσίδου, 2005β. Qualter, Gardner, & Whiteley, 2007. Mestre, Guil, Lopes, Salovey, & Gil-Olarte, 2006. Ulutaş, & Ömeroğlu, 2007). Θεώρησαν πως τα συναισθήματα, είναι δυνατόν να «βοηθήσουν» τη νόηση του ατόμου και κατά συνέπεια, η νόηση είναι δυνατόν να «βοηθήσει» τα συναισθήματα.

Το μοντέλο αυτό, δημιουργήθηκε, αρχικά, από τους Mayer και Salovey στις αρχές της δεκαετίας του 1990 και περιλάμβανε τρία στάδια. Μερικά χρόνια αργότερα, το 1997, κι ενώ η ερευνητική ομάδα συνέχιζε να αποτελείται από τους Mayer και Salovey έγινε αναθεώρηση του μοντέλου. Πλέον, το αναθεωρημένο μοντέλο, περιλαμβάνει τέσσερις κλίμακες:

α) την αντίληψη, δηλαδή, την αναγνώριση και έκφραση του συναισθήματος μέσω των εικόνων, της φωνής και των εκφράσεων του προσώπου. Η ικανότητα αναγνώρισης του συναισθήματος αποτελεί τη βάση για τις υπόλοιπες διαδικασίες διερεύνησης των συναισθηματικών πληροφοριών,

β) την αφομοίωση των συναισθημάτων στο τρόπο σκέψης ή τη συναισθηματική διευκόλυνση των διάφορων γνωστικών δεξιοτήτων, όπως είναι η κριτική σκέψη και η επίλυση προβλημάτων, με σκοπό το άτομο να επιβληθεί στην εναλλασσόμενη διάθεσή του και να προσαρμοστεί καλύτερα στο επικείμενο πρόβλημα,

γ) την κατανόηση και ανάλυση των συναισθημάτων χρησιμοποιώντας τη συναισθηματική γνώση για τη λεπτομερή διάκριση των μικρών συναισθηματικών αλλαγών καθώς και για την αναγνώριση και περιγραφή της εξέλιξης των συναισθημάτων μέσα στο χρόνο,

δ) τη διαχείριση των συναισθημάτων μέσω της ρυθμιστικής ικανότητας του ατόμου για την προώθηση της συναισθηματικής και πνευματικής ανάπτυξης.

Η ερευνητική αυτή ομάδα, στην οποία συμπεριλήφθηκε μερικά χρόνια αργότερα και ο Caruso, ασχολήθηκε με τη μελέτη του φαινομένου και την κατασκευή ψυχομετρικών εργαλείων για την εμπειρική υποστήριξη του θεωρητικού τους μοντέλου (Mayer & Salovey, 1997. Mayer, Salovey, & Caruso, 2004, 2008). Τα ψυχομετρικά εργαλεία που δημιουργήθηκαν για την αξιολόγηση και μέτρηση της ΣΝ βασίστηκαν σε αντικειμενικά δοκίμια με ορθές και λανθασμένες απαντήσεις κι έχοντας ως δεδομένο ότι η ΣΝ είναι το αποτέλεσμα της προσαρμοστικής αλληλεπίδρασης μεταξύ συναισθημάτων και νόησης. Αρχικά, κατασκεύασαν το Multifactor Emotional Intelligence Scale (MEIS), του οποίου κάποιες υποκλίμακες είχαν χαμηλή εγκυρότητα και προβλήματα στη βαθμολόγησή τους. Αργότερα, για τη μέτρηση της ΣΝ, δημιούργησαν την κλίμακα μέτρησης Mayer, Salovey & Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT), η οποία είναι μία πιο βελτιωμένη έκδοση της προηγούμενης κλίμακας MEIS (Conte, 2005) και βασίζεται στο μοντέλο των τεσσάρων κλιμάκων αξιολογώντας τις τέσσερις διαστάσεις που αναπτύχθηκαν παραπάνω (Salovey et al., 2002). Συνεπώς είναι διαρθρωμένη σε τέσσερα μέρη με ερωτήσεις και/ή επιλογή της κατάλληλης απάντησης. Αποτελείται από 141 ερωτήσεις κι έργα. Οι μετρήσεις στις διαστάσεις που περιεγράφηκαν παραπάνω διακρίνονται σε δύο επιπλέον δείκτες στο τεστ. Στη βιωματική ΣΝ, που περιλαμβάνει τις δύο πρώτες κλίμακες του μοντέλου και τη στρατηγική νοημοσύνη, που περιλαμβάνει τις υπόλοιπες δύο (Καφέτσιος & Πετράτου, 2005).

Το παρόν θεωρητικό μοντέλο αναφέρεται ως μοντέλο ικανότητας (ability model), διότι προσδιορίζει την έννοια της ΣΝ ως ικανότητα του νου, εστιάζοντας στα συναισθήματα ως πηγές σημαντικών πληροφοριών, ικανών να διευκολύνουν τη συλλογιστική διαδικασία και να καθοδηγήσουν τις ενέργειες του ατόμου (Cobb & Mayer, 2000. Mayer et al., 2000). Συνοψίζοντας, σύμφωνα με αυτό το μοντέλο, ένα συναισθηματικά ευφυές άτομο αναγνωρίζει τα συναισθήματα με μεγάλη ευκολία και ακρίβεια, μπορεί παράλληλα να τα χρησιμοποιεί για να διευκολύνει τη σκέψη του, να τα κατανοεί και να τα διαχειρίζεται με μεγαλύτερη δεξιότητα (Mayer et al., 2004).

Σύμφωνα με τους Mayer και Salovey, η ΣΝ πληροί τα εμπειρικά κριτήρια προκειμένου να αναγνωριστεί ως ανεξάρτητος τύπος νοημοσύνης, εφόσον οι ικανότητες που την συγκροτούν: α) εξελίσσονται με την πάροδο του χρόνου και τη συσσώρευση εμπειρίας, β)

παρουσιάζουν ομοιότητες με άλλους καθιερωμένους τύπους νοημοσύνης, παραμένοντας ωστόσο διακριτές, γ) αντανακλούν νοητικές γνωστικές ικανότητες και όχι συμπεριφορές και δ) μπορούν να μετρηθούν με τρόπο αντικειμενικό (Goleman, 2001. Mayer et al., 2000). Εξάλλου, οι Mayer, Salovey & Caruso (2004), θεωρούν τη ΣΝ ως μια θεωρητική έννοια η οποία προτιμάται έναντι άλλων προηγούμενων θεωρητικών εννοιών, όπως είναι η κοινωνική νοημοσύνη, με την οποία παρουσιάζει αρκετές ομοιότητες και αλληλοεπικαλύψεις. Η εν λόγω προτίμηση, μπορεί να αποδοθεί στο ότι η ΣΝ εξετάζει την επίδραση των συναισθημάτων στη γενικότερη λειτουργία του ατόμου, χωρίς να εστιάζει αποκλειστικά σε ικανότητες και δεξιότητες κοινωνικής φύσης (George, 2000).

ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΟΥ BAR-ON

Ο Bar-On, στα πλαίσια της διδακτορικής του διατριβής, στα μέσα της δεκαετίας του 1980, εξέφρασε το ερευνητικό του ενδιαφέρον για τις έννοιες της συναισθηματικής και της κοινωνικής νοημοσύνης, επιλέγοντας να τις διαχειριστεί ενοποιητικά. Το μοντέλο κοινωνικο-συναισθηματικής νοημοσύνης του Bar-On, διαφοροποιείται από τα μοντέλα ικανότητας, διότι συνδυάζει πνευματικές ικανότητες με άλλα χαρακτηριστικά που διαφοροποιούνται από τις αυτές (Fernandez-Berrocal & Extremera, 2006).

Το μοντέλο αυτό αποτελείται από πέντε διαστάσεις (Cacioppo & Berntson, 2005):

α) Ενδοπροσωπικές ικανότητες: περιλαμβάνει τη δεξιότητα αυτεπίγνωσης (κατανόηση και έκφραση των συναισθημάτων του ίδιου του ατόμου), τη δεξιότητα διεκδίκησης (υποστήριξη των προσωπικών του πεποιθήσεων με αποτελεσματικό τρόπο), τη δεξιότητα αυτογνωσίας (αναγνώριση και αποδοχή των δυνατών και αδύνατων σημείων του), τη δεξιότητα αυτοπραγμάτωσης (προσπάθεια για εκπλήρωση των προσωπικών στόχων) και τη δεξιότητα ανεξαρτησίας (αυτοδυναμία, μη συναισθηματικές εξαρτήσεις από τρίτους, αυτοκαθορισμός)

β) Διαπροσωπικές ικανότητες: περικλείει τη δεξιότητα ενσυναίσθησης (αναγνώριση και κατανόηση της συναισθηματικής κατάστασης των άλλων), τη δεξιότητα διαπροσωπικών σχέσεων (δημιουργία αμοιβαιότητας, αρμονική και αποτελεσματική συνύπαρξη με άλλους), τη δεξιότητα κοινωνικής ευθύνης (εποικοδομητική συνεργασία στο πλαίσιο κοινωνικής ομάδας, επίγνωση προσωπικής ευθύνης για τη συνολική ευημερία, διάθεση για κοινωνική προσφορά)

γ) Προσαρμοστικότητα: εμπεριέχει την ικανότητα επίλυσης προβλήματος (αξιοποίηση της συναισθηματικής γνώσης για τον εντοπισμό του προβλήματος και τη βεβαιότητα ότι θα επιλυθεί, τη διατύπωση του προβλήματος, την εύρεση πιθανών λύσεων και την επιλογή της ιδανικής λύσης), την ικανότητα ελέγχου της πραγματικότητας (διαχωρισμός της εξωτερικής πραγματικότητας από αυτό που αισθάνεται ή σκέφτεται το ίδιο το άτομο, με εστίαση στην αντικειμενικότητα και την ικανότητα κατανόησης των συναισθημάτων του), την ικανότητα ευελιξίας (ικανότητα προσαρμογής σε νέες, απρόβλεπτες καταστάσεις και περιβάλλοντα, ρύθμιση των συναισθημάτων και της συμπεριφοράς σε μεταβαλλόμενα γεγονότα, συνύπαρξη με άτομα από διαφορετικά περιβάλλοντα).

δ) Διαχείριση του άγχους: περιλαμβάνει την ικανότητα ανοχής στο άγχος (διαχείριση και αποτελεσματική αντιμετώπιση του άγχους μέσω της εύρεσης τεχνικών αντιμετώπισής του, αισιόδοξης στάσης σε ότι το πυροδοτεί, πίστη στον εαυτό του ότι μπορεί να το αντιμετωπίσει και πεποίθηση ότι διαθέτει τον έλεγχο των καταστάσεων που προκαλούν άγχος) και την ικανότητα ελέγχου των παρορμήσεων (αντίσταση ή καθυστέρηση μιας παρόρμησης, έλεγχος μιας παρορμητικής, εχθρικής ή ανεπιθύμητης συμπεριφοράς, ψυχραιμία σε δύσκολες ή απρόσμενες καταστάσεις).

ε) Γενική διάθεση: εμπεριέχει την ικανότητα της αισιοδοξίας (θετική στάση στην αντιμετώπιση δυσκολιών και πεποίθηση ότι θα διαχειριστούν και θα επιλυθούν οι δυσκολίες) και την ικανότητα της ευτυχίας (αίσθηση ικανοποίησης και πληρότητας από τη ζωή, από τον ίδιο του τον εαυτό, από τους άλλους, από τη δουλειά και την προσωπική του ζωή, αισιόδοξη αντιμετώπιση της ζωής).

Εύκολα γίνεται αντιληπτό ότι το μοντέλο του Bar-On (1997) είναι πιο πολύπλοκο από αυτό των Mayer, Salovey και Caruso, καθώς ισχυρίζεται ότι η ΣΝ δεν αφορά μόνο στις δεξιότητες εκείνες του ατόμου να αναγνωρίζει και να ρυθμίζει τα συναισθήματα αλλά και σε δεξιότητες που σχετίζονται με την καθημερινή του επικοινωνία και τη στάση του απέναντι σε διάφορες πιέσεις που μπορεί να δέχεται. Η εμπειρική εξέταση του μοντέλου κατέδειξε ότι η ΣΝ εξελίσσεται μέχρι την πέμπτη δεκαετία της ζωής, ενώ αναφορικά με το φύλο, οι γυναίκες φαίνεται να έχουν καλύτερες διαπροσωπικές ικανότητες και οι άντρες καλύτερες ενδοπροσωπικές ικανότητες (Πλατσίδου, 2004).

Ο Bar-On δημιούργησε ένα ψυχομετρικό εργαλείο, το Emotional Quotient Inventory (EQ-i), για τη μέτρηση της ΣΝ σε ατομικό επίπεδο, το οποίο έπαιξε σημαντικό ρόλο στη

διαδικασία ανάπτυξης του μοντέλου του (Fernandez-Berrocal & Extremera, 2006). Πρόκειται για ένα εργαλείο μέτρησης αυτοαναφορών το οποίο κατασκευάστηκε για να διερευνήσει την ικανότητα της συμπεριφοράς, παρέχοντας μία εκτίμηση της συναισθηματικής και κοινωνικής νοημοσύνης. Δεν προορίζεται όμως για τη μέτρηση των χαρακτηριστικών της προσωπικότητας ή της γνωστικής ικανότητας. Σκοπός του είναι να εστιάσει στη δυνατότητα επιτυχίας του ατόμου ώστε να αντιμετωπίσει τις περιβαλλοντικές απαιτήσεις και πιέσεις (Bar-on & Handley, 2003 a, b). Περιλαμβάνει 133 δηλώσεις με κλιμακωτές απαντήσεις. Οι απαντήσεις αντιστοιχούν σε μία από τις δεκαπέντε κατηγορίες ικανοτήτων που περιεγράφηκαν παραπάνω.

ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ ΤΟΥ GOLEMAN

Ο Goleman υποστήριξε ότι η ΣΝ ασκεί επιρροή και παίζει καθοριστικό ρόλο στην επιτυχημένη πορεία των ανθρώπων σε προσωπικό και επαγγελματικό επίπεδο (Goleman, 1995). Σύμφωνα με τους Mayer et al. (2000), το μοντέλο αυτό συνθέτει ένα μεικτό μοντέλο ΣΝ, δεδομένου ότι για την απόδοση της έννοιας της ΣΝ συμπεριλαμβάνονται, εκτός άλλων, χαρακτηριστικά της προσωπικότητας και ένα ευρύ φάσμα κοινωνικών δεξιοτήτων. Το μοντέλο στην πρώτη εκδοχή του (Goleman, 1995, 1998) εμπεριείχε πέντε ικανότητες, οι οποίες αποτελούνταν από πέντε δεξιότητες η κάθε μία. Στη συνέχεια, το 2001, η δομή του θεωρητικού μοντέλου του Goleman αναθεωρήθηκε και απλοποιήθηκε, με αποτέλεσμα οι γενικές συναισθηματικές ικανότητες να μειωθούν σε τέσσερις και οι συναισθηματικές δεξιότητες που ενυπάρχουν σε αυτές να γίνουν είκοσι (Goleman, 2001). Το μοντέλο περιλαμβάνει δύο κύριες διαστάσεις: την προσωπική ή ενδοψυχική ικανότητα, που αφορά τη συναισθηματική σχέση με τον εαυτό του ατόμου, με δύο υποκατηγορίες, την αυτεπίγνωση και την αυτοδιαχείριση και την κοινωνική ή διαπροσωπική ικανότητα, που αφορά τις σχέσεις που αναπτύσσει με τους άλλους και περιλαμβάνει την κοινωνική επίγνωση και τη διαχείριση των σχέσεων (Goleman, Boyatzis, & McKee, 2002). Οι διαστάσεις αυτές δεν αφορούν κληρονομικούς παράγοντες ή ταλέντα, αλλά επίκτητες δεξιότητες.

Προσωπική ή ενδοψυχική ικανότητα

α) Αυτεπίγνωση: αφορά την ικανότητα του ατόμου να αναγνωρίζει τα συναισθήματά του, την επίδρασή τους στη ζωή του και τις σκέψεις που τον διακατέχουν όταν τα βιώνει. Η αυτεπίγνωση περικλείει τη δεξιότητα της επίγνωσης των συναισθημάτων (αναγνώριση των συναισθημάτων και σύνδεσή τους με τις λέξεις, τις σκέψεις και τις πράξεις), της ακριβούς αυτοαξιολόγησης

(εντοπισμός των δυνατών και αδύνατων σημείων) και της αυτοεπιβεβαίωσης (αυτοπεποίθηση, βεβαιότητα και θάρρος για έκφραση και υπεράσπιση των απόψεων που δεν οδηγεί σε υπεροψία)

β) Αυτοδιαχείριση: αφορά την ικανότητα του ατόμου να ελέγχει πλήρως τα συναισθήματά του, να μην αποπροσανατολίζεται, να εκτιμά ρεαλιστικά τα συναισθήματά του, τις δυνατότητες και τις αδυναμίες του, να συγκρατεί τις σκέψεις και τα συναισθήματά του για να διαχειρίζεται με επιτυχία το άγχος και την παρόρμηση. Στην κατηγορία αυτή ανήκουν ο αυτοέλεγχος (ρύθμιση και διαχείριση παρορμητικών συναισθημάτων ώστε να αποφεύγεται η εσφαλμένη λήψη αποφάσεων και να επιτυγχάνεται ορθολογική σκέψη) (Goleman, 2000), η αξιοπιστία (ακεραιότητα χαρακτήρα, έντιμη και ειλικρινής έκφραση συναισθημάτων, απόψεων και πεποιθήσεων), η προσαρμοστικότητα (ευελιξία και ομαλή προσαρμογή σε απρόβλεπτες αλλαγές περιβάλλοντος και συνεργατών), η επίτευξη (αυτοβελτίωση, συστηματικότητα και στόχευση στην καλύτερη δυνατή απόδοση), η πρωτοβουλία (βούληση για δράση, κινητοποίηση και άλλων για νέες προσπάθειες, διαρκή στοχοθεσία πέρα αυτών που ζητούνται) και η ευσυνειδησία (ανάληψη προσωπικής ευθύνης για τη συμπεριφορά και τις πράξεις).

Κοινωνική ή διαπροσωπική ικανότητα

α) Κοινωνική επίγνωση: αναφέρεται στη δεξιότητα του ατόμου να αναγνωρίζει πώς αισθάνεται ο κοινωνικός του εταίρος, ώστε να προάγει την ικανότητα της σωστής διαχείρισης των ανθρώπινων σχέσεων. Η κατηγορία αυτή εμπεριέχει τις δεξιότητες της ενσυναίσθησης (κατανόηση των συναισθημάτων των άλλων πριν καν αυτά εκφραστούν ξεκάθαρα), της οργανωτικής επίγνωσης (αναγνώριση των δυναμικών σχέσεων μέσα σε μια ομάδα και κατανόηση των δυνάμεων παρακίνησης) και της εξυπηρέτησης (αναγνώριση και ικανοποίηση των αναγκών των άλλων ανθρώπων, διάθεση για προσφορά βοήθειας).

β) Διαχείριση των σχέσεων: οι τρεις πυλώνες της διαχείρισης των σχέσεων είναι η αυτεπίγνωση, η αυτοδιαχείριση και η ενσυναίσθηση (Goleman, 2002). Η εν λόγω κατηγορία περιλαμβάνει τις δεξιότητες της ανάπτυξης των άλλων (αναγνώριση και ενίσχυση των θετικών στοιχείων των άλλων ώστε μέσω της απαραίτητης καθοδήγησης να αναπτύξουν τις ικανότητές τους (Boyatzis, 1982), τις δεξιότητες της επιρροής (χρήση αποτελεσματικών μεθόδων πειθούς ώστε το άτομο να περάσει τις απόψεις του που έχουν ως σκοπό το κοινό όφελος), τις δεξιότητες της επικοινωνίας (αποτελεσματική έκφραση και μετάδοση μηνυμάτων μεταξύ ομιλητή και ακρατή, προθυμία στην πληροφόρηση και κατατόπιση σε ποικίλα θέματα, επιδίωξη αμοιβαίας

κατανόησης και αποδοχής των άσχημων νέων με τον ίδιο τρόπο που θα γίνονταν δεκτά τα ευχάριστα), τις δεξιότητες της διαχείρισης των συγκρούσεων (διπλωματία και διακριτικότητα σε δύσκολες καταστάσεις και δύσκολους ανθρώπους, διαπραγμάτευση και ενθάρρυνση ανοιχτής συζήτησης για επίλυση διαφωνιών, αναζήτηση λύσεων στα προβλήματα), τις δεξιότητες της ηγετικής ικανότητας (παρακίνηση, καθοδήγηση των άλλων με προσωπικά παραδείγματα για την επίτευξη των στόχων), τις δεξιότητες της δημιουργίας-καλλιέργειας δεσμών (δημιουργία φιλικών σχέσεων σε επαγγελματικό και διαπροσωπικό επίπεδο, αρωγή διατήρησης λειτουργικών σχέσεων με αποτέλεσμα την επίτευξη των στόχων), τις δεξιότητες της ομαδικής εργασίας και συνεργασίας (δημιουργία φιλικού περιβάλλοντος, ομαδικού πνεύματος και συνεργασίας, προώθηση ίσων ευκαιριών, ανταλλαγή πληροφοριών και πόρων για την επίτευξη κοινών στόχων) καθώς και τη δεξιότητα του να λειτουργεί κανείς ως καταλύτης αλλαγών (απουσία εφησυχασμού σε μία κατάσταση, επιδίωξη αλλαγών ακόμη κι αν εμφανίζονται εμπόδια, παροχή κινήτρων και παρότρυνση άλλων να ακολουθήσουν).

Το μοντέλο του Goleman, είναι μοναδικό όσον αφορά την έμφαση που δίνει στα κίνητρα τα οποία σχετίζονται με την ακαδημαϊκή επίδοση του ατόμου (Atkinson & Feather, 1966. Eysenck, 1953) και στο συνυπολογισμό των παραγόντων της προσωπικότητας. Το μοντέλο εφαρμόστηκε κυρίως σε επιχειρήσεις και οργανισμούς και για αυτό το λόγο το ψυχομετρικό εργαλείο που κατασκευάστηκε αφορά κατά κύριο λόγο το εργασιακό κομμάτι.

Για τη μέτρηση της ΣΝ, ο Goleman σε συνεργασία με τον Richard Boyatzis, δημιούργησαν μία κλίμακα με όργανο τριακοσίων εξήντα μοιρών, το Emotional Competence Inventory (ECI 360). Πρόκειται για ένα ερωτηματολόγιο ετεροαναφορών, το οποίο διερευνά τις ικανότητες και τα χαρακτηριστικά του ερωτώμενου μέσω του κοντινού του περιβάλλοντος (π.χ. γονείς, φίλοι, συνεργάτες, προϊστάμενος) (Boyatzis, Goleman, & Rhee, 2000). Επιπρόσθετα, το ECI μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να εκτιμήσει το προφίλ της συναισθηματικής επάρκειας ενός οργανισμού ή μιας επιχείρησης, προκειμένου να εντοπιστούν οι αδυναμίες τους και να βελτιωθούν με διάφορες παρεμβάσεις (Πλατσίδου, 2004). Το εργαλείο αρχικά περιλάμβανε 110 δηλώσεις ενώ στην πιο πρόσφατη έκδοσή του μειώθηκαν σε 72 προτάσεις που αξιολογούν τις τέσσερις διαστάσεις, σύμφωνα με το μοντέλο συναισθηματικής επάρκειας του Goleman (Conte, 2005): Αυτεπίγνωση, Κοινωνική επίγνωση, Αυτοδιαχείριση, Διαχείριση των σχέσεων.

ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΗΣ ΣΝ ΩΣ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΟ ΓΝΩΡΙΣΜΑ ΤΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ PETRIDES ΚΑΙ FURNHAM

Οι Petrides & Furnham (2000), βασιζόμενοι στις μεθοδολογικές και εμπειρικές διαφορές των μοντέλων της ΣΝ, προτείνουν μια εννοιολογική διάκριση μεταξύ τους. Έτσι, κάνουν λόγο για δύο κατηγορίες μοντέλων της ΣΝ: εκείνα τα οποία θεωρούν τη ΣΝ ως χαρακτηριστικό γνώρισμα της προσωπικότητας-αντιληπτή ΣΝ (Συναισθηματική Αποτελεσματικότητα) (trait emotional self-efficacy) και άλλα που την εξετάζουν ως νοητική ικανότητα (cognitive-emotional ability). Η ΣΝ ως χαρακτηριστικό γνώρισμα της προσωπικότητας, αφορά τις προδιαθέσεις της συμπεριφοράς και τις ικανότητες του ατόμου να αντιλαμβάνεται και να ιεραρχεί αποτελεσματικά τα συναισθήματά του, η οποία τοποθετείται στα κατώτερα επίπεδα της ιεραρχικής δομής της προσωπικότητας. Αναφέρεται δηλαδή, στην αυτοαντίληψη και αυτοεκτίμηση του τρόπου λειτουργίας των συναισθημάτων, την ικανότητα αυτοπαρακολούθησης και αυτορύθμισής τους καθώς και τη δεξιότητα ρύθμισης της ενδοπροσωπικής και διαπροσωπικής δραστηριότητας του ατόμου. Η δεύτερη κατηγορία αφορά τη συναισθηματική ευφύια του ατόμου (Cassady & Ali Eissa, 2008). Σε αυτή συμπεριλαμβάνονται ο προσδιορισμός και η ρύθμιση των συναισθημάτων, η ικανότητα εντοπισμού των αιτιών που πυροδοτούν τα συναισθήματα και οι μεταβάσεις μεταξύ τους και τέλος, η ενσωμάτωση συναισθηματικών πληροφοριών σε αποφάσεις και ενέργειες προς διευκόλυνση της σκέψης (Mayer et al., 1999).

Οι Petrides & Furnham (2000, 2001, 2003) και Petrides, Frederickson, & Furnham (2004) επισημαίνουν ότι οι δύο αυτές εννοιολογικές προσεγγίσεις της ΣΝ όχι μόνο δεν αποκλείουν η μία την άλλη, αλλά μπορούν να συνυπάρχουν. Οι Ciarrochi, Chan, & Caputi, (2000) επιβεβαίωσαν ότι οι δύο αυτές εννοιολογικές διακρίσεις της ΣΝ εμφανίζονται ως συμπληρωματικές και όχι ως αντιφατικές. Η διαφορά των δύο αυτών διαστάσεων έγκειται αποκλειστικά στο εργαλείο μέτρησης της ΣΝ (Warwick & Nettelbeck., 2004). Συγκεκριμένα, η ΣΝ ως χαρακτηριστικό γνώρισμα της προσωπικότητας μετράται με ερωτηματολόγια αυτοαναφοράς, στα οποία ενσωματώνονται οι προδιαθέσεις της προσωπικότητας (π.χ. ενσυναίσθηση και επιθετικότητα) (Mayer & Salovey, 1997. Goleman, 1995), της κοινωνικής νοημοσύνης (Goleman, 1995), της διαπροσωπική νοημοσύνης (Gardner, 1983) και των τεσσάρων διαστάσεων από το μοντέλο ικανοτήτων (Mayer & Salovey, 1997). Από την άλλη, η ΣΝ ως ικανότητα αναφέρεται στις πραγματικές ικανότητες που σχετίζονται με το συναίσθημα και μετράται συνήθως με δοκιμασίες απόδοσης, παρόμοιες με αυτές που έχουν υιοθετηθεί σε

εργαλεία μέτρησης του νοητικού πηλίκου, οι οποίες παραμένουν απαιτητικές (Petrides, Frederickson, & Furnham, 2004).

Κατέληξαν, λοιπόν, στην διατύπωση δεκαπέντε διαστάσεων τις οποίες κατηγοριοποίησαν σε τρεις κατηγορίες (Petrides & Furnham, 2001). Οι δεκαπέντε αυτές εκφάνσεις της αντιλαμβανόμενης ΣΝ οι οποίες αποτελούν χαρακτηριστικό γνώρισμα της προσωπικότητας είναι (Petrides, Pita, & Kokkinaki 2007, σ. 273-289): προσαρμοστικότητα (ευελιξία, εύκολη προσαρμογή σε νέες συνθήκες και περιβάλλοντα), διεκδικητικότητα (δυναμισμός, αποφασιστικότητα, ικανότητα υπεράσπισης των δικαιωμάτων και των πεποιθήσεων ιδιαίτερα σε περιπτώσεις που γνωρίζει ότι έχει δίκιο), αντίληψη των συναισθημάτων (αναγνώριση των συναισθημάτων του ίδιου και των άλλων), έκφραση των συναισθημάτων (μετάδοση, μοίρασμα συναισθημάτων με άλλους ανθρώπους), συναισθηματική διαχείριση (επιρροή των συναισθημάτων των άλλων ατόμων), συναισθηματική ρύθμιση (έλεγχος, διαχείριση συναισθημάτων του ίδιου του ατόμου), χαμηλή παρορμητικότητα (λήψη προσεκτικών αποφάσεων υπολογίζοντας τις συνέπειες, μικρή πιθανότητα το άτομο να ενδώσει στις ακατανίκητες επιθυμίες του), διαπροσωπικές σχέσεις (διατήρηση ανθρώπινων σχέσεων εντός και εκτός εργασίας και αντιμετώπιση πιθανών τριβών πριν αυτές προλάβουν να μειώσουν την παραγωγικότητά του και τη συνολική του ευεξία, ικανοποιητικές διαπροσωπικές σχέσεις), αυτοεκτίμηση (αυτοπεποίθηση, άριστη άποψη για τον εαυτό, αίσθημα επιτυχίας), κινητοποίηση (παρακίνηση του ίδιου του εαυτού, δημιουργία ατομικών κινήτρων χωρίς εξωτερική παρότρυνση ή ενίσχυση, μικρή πιθανότητα παραίτησης μπροστά στις δυσκολίες της ζωής), κοινωνική επίγνωση (επιτυχημένη ανάπτυξη κοινωνικών δικτύων με εξαιρετικές κοινωνικές δεξιότητες, αίσθημα άνεσης σε άγνωστα κοινωνικά περιβάλλοντα και σωστή συμπεριφορά ακόμα και σε άγνωστα άτομα), διαχείριση του άγχους (ανάπτυξη μηχανισμών αντιμετώπισης και ρύθμισης του άγχους που επιτρέπουν αποτελεσματικό χειρισμό των διάφορων πιέσεων), ενσυναίσθηση (κατανόηση της οπτικής πλευράς των άλλων ατόμων και των συναισθημάτων τους), ευτυχία (γενική ικανοποίηση από τη ζωή, χαρά και καλή αίσθηση του εαυτού) και τέλος, αισιοδοξία (αίσθημα ευημερίας, καλή αίσθηση για το μέλλον, εστίαση στη θετική πλευρά της ζωής) (Perez Petrides, & Furnham, 2005. Gardner & Qualter, 2010. Geher, & Renstrom, 2004. Mavroveli, Petrides, Shove, & Whitehead, 2008. Petrides & Furnham, 2001. Petrides, Sangareau, Furnham, & Frederickson, 2006. Petrides, Pita, & Kokkinaki, 2007a. Petrides, 2010). Οι τρεις βασικές κατηγορίες στις οποίες κατατάσσονται οι παραπάνω διαστάσεις είναι: η προσωπική, η οποία αναφέρεται σε

χαρακτηριστικά της προσωπικότητας, η κοινωνική, η οποία περιλαμβάνει χαρακτηριστικά που σχετίζονται με την αλληλεπίδραση και την επικοινωνία με τους άλλους και η συναισθηματική, η οποία αναφέρεται στην ικανότητα των ατόμων να αντιλαμβάνονται, να εκφράζουν, να διαχειρίζονται και να ρυθμίζουν τα συναισθήματά τους.

Η ΣΝ ως χαρακτηριστικό γνώρισμα της προσωπικότητας, εκτιμάται με ερωτηματολόγια αυτοαναφοράς (Austin, 2004. Bar-On, 1997. Boyatzis, Goleman, & Rhee, 2000. Petrides Frederickson, & Furnham., 2004). Η μέτρηση της ΣΝ, ως ικανότητα, μπορεί να αξιολογήσει τις γνώσεις που έχει ένα άτομο για τα συναισθήματά του κι όχι τα συναισθήματα τα ίδια (Mavroveli, Petrides, Shove, & Whitehead, 2008). Οι Petrides και Furnham (2001), ανέπτυξαν ένα δημοφιλές και καλά υποστηριζόμενο ερωτηματολόγιο βασισμένο στο δικό τους μοντέλο ΣΝ, για να μετρήσουν την έννοια της αντιληπτής ΣΝ.

Η σχεδίαση του ερωτηματολογίου Trait Emotional Intelligent Questionnaire (TEIQue) (Cooper & Petrides, 2010), έγινε σύμφωνα με τις διαδικασίες που χρησιμοποιούνται στην κλασική αναπτυξιακή ψυχομετρική κλίμακα (Petrides, Pérez-González, & Furnham, 2007), προκειμένου να μετρηθεί η σφαιρική ΣΝ. Πρόκειται για το πιο εύχρηστο εργαλείο μέτρησης της ΣΝ ως χαρακτηριστικό γνώρισμα της προσωπικότητας, το οποίο διατίθεται σε 15 γλώσσες (Petrides, 2007). Το ερωτηματολόγιο αυτοαναφοράς TEIQue περιλαμβάνει τις εξής τέσσερις βασικές κατηγορίες:

- α. Ευημερία (wellbeing): αυτοεκτίμηση, ευτυχία και αισιοδοξία που προκύπτουν από την αυτοαξιολόγηση για τα επιτεύγματα του παρελθόντος, τις μελλοντικές προσδοκίες, την απόδοση και την παραγωγικότητα στην εργασία. Η υψηλή αίσθηση ευημερίας, συμβάλλει στην εμφάνιση λιγότερου άγχους και μικρότερης πιθανότητας κατάθλιψης.
- β. Αυτοέλεγχος (self-control): ικανότητα ελέγχου της παρόρμησης, ρύθμιση του συναισθήματος και διαχείριση του άγχους υπό συνθήκες πίεσης. Άτομα με υψηλά επίπεδα αυτοελέγχου, είναι λιγότερο παρορμητικά και περισσότερο ευέλικτα σε συνθήκες πίεσης και περιβαλλοντικών απαιτήσεων.
- γ. Συναισθηματικότητα (emotionality): συναισθηματική έκφραση, συναισθηματική αντίληψη του εαυτού και του άλλου, δεξιότητες, σε επίπεδο σχέσεων και ενσυναίσθηση. Τα υψηλά σκορ συναισθηματικότητας συνεργούν σε αυξημένες ικανότητες εγγύτητας με τους άλλους ανθρώπους και σαφή έκφραση των συναισθημάτων τους.

δ. Κοινωνικότητα (sociability): διεκδικητικότητα των ατομικών δικαιωμάτων, διαχείριση των συναισθημάτων των άλλων και κοινωνική αντίληψη. Αφορά κοινωνικά πλαίσια και την ικανότητα του ατόμου, να χειρίζεται επιτυχώς τις κοινωνικές απαιτήσεις και προκλήσεις (Perez, Petrides, & Furnham 2005).

Η πλήρης έκδοση του TEIQue αποτελείται από εκατό πενήντα τρεις δηλώσεις και περιλαμβάνει τις δεκαπέντε διαστάσεις οργανωμένες κάτω από τους τέσσερις παράγοντες, που αναφέρθηκαν παραπάνω. Το TEIQue μεταφράστηκε και προσαρμόστηκε στα ελληνικά από τους Petrides, Pita και Kokkinaki (2007α) (Perez et al, 2005. Mikolajczak, Luminet, Leroy, & Roy, 2007. Petrides, 2001. Petrides & Furnham, 2003). Η έννοια της αντιληπτής ΣΝ βρίσκεται εφαρμογή σε ανθρωπιστικά επαγγέλματα, όπως είναι η κλινική ψυχολογία, η εκπαιδευτική ψυχολογία και η οργανωτική-επιχειρησιακή ψυχολογία (Manroveli et al., 2008). Εκτός από το TEIQue, το οποίο απευθύνεται σε ενήλικες, υπάρχει και το TEIQue-AF (για εφήβους 13-17 ετών), το TEIQue-CF (για παιδιά 8-12 ετών) και το TEIQue-360 (ερωτηματολόγιο ετεροαναφορών). Για κάθε ένα από τα παραπάνω ερωτηματολόγια υπάρχει και η σύντομη έκδοση. Το ερωτηματολόγιο θα περιγραφεί αναλυτικά σε επόμενη ενότητα του πονήματος, διότι πρόκειται για ερευνητικό εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε στην παρούσα μελέτη.

ΑΞΙΑ ΤΗΣ ΣΝ ΩΣ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΟ ΓΝΩΡΙΣΜΑ ΤΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΤΗΤΑΣ

Το άτομο με υψηλή ΣΝ, ως χαρακτηριστικό γνώρισμα της προσωπικότητας, μπορεί να διακριθεί για την αισιοδοξία, την προσαρμοστικότητα καθώς και για τα υψηλά επίπεδα ενδοπροσωπικών και διαπροσωπικών συναισθηματικών ικανοτήτων, όπως είναι η συναισθηματική αυτογνωσία και η ενσυναίσθηση (Bar-On, 2006. Petrides & Furnham, 2001). Η ΣΝ ως χαρακτηριστικό γνώρισμα της προσωπικότητας, έχει επίσης διερευνηθεί, σε σχέση με τη ψυχική υγεία των ατόμων. Τα αποτελέσματα καταδεικνύουν, ότι αποτελεί ισχυρό παράγοντα αύξησης της ευημερίας και της ψυχικής υγείας και προστατευτικό παράγοντα, κατά της ψυχοπαθολογίας (Martins, Ramalho, & Morin, 2010. Petrides, Pérez-González, & Furnham, 2007). Όσο υψηλότερα είναι τα επίπεδα ΣΝ, τόσο χαμηλότερη είναι η πιθανότητα εμφάνισης στρες, κατάθλιψης και άγχους σε νέους ενήλικες που βιώνουν καθημερινά εξωτερικές πιέσεις (Martins et al., 2010), σε μεγαλύτερους ενήλικες που βιώνουν αγχογόνες

καταστάσεις (Weaving, Orgeta, Orrell, & Petrides, 2014) και σε αθλητές σε ανταγωνιστικά σπορ (Laborde, Brüll, Weber, & Anders., 2011).

Οι Schutte, Mallouf, & Thorsteinsson (2013) έπειτα από ενδελεχή ανασκόπηση της βιβλιογραφίας κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι η ΣΝ ως χαρακτηριστικό γνώρισμα της προσωπικότητας, μπορεί να αυξηθεί μετά από εκπαίδευση στις βασικές δεξιότητές της. Πιο πρόσφατη βιβλιογραφική ανασκόπηση των Petrides et al. (2016) καταλήγει στο συμπέρασμα, ότι η ΣΝ επιδέχεται αλλαγής κι αυτό κατ' επέκταση, επηρεάζει όλους τους τομείς με τους οποίους είναι συνδεδεμένη (βιολογία, εκπαίδευση, υγεία, σχέσεις, εργασία).

ΚΡΙΤΙΚΗ ΤΟΥ ΜΟΝΤΕΛΟΥ ΤΗΣ ΣΝ ΩΣ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΟ ΓΝΩΡΙΣΜΑ ΤΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ PETRIDES ΚΑΙ FURNHAM

Η θεωρία της ΣΝ ως χαρακτηριστικό γνώρισμα της προσωπικότητας απολαμβάνει διαδεδομένη εμπειρική αποδοχή από πολυάριθμες μελέτες (Petrides, 2010). Συγχρόνως, διαθέτει έναν αριθμό πλεονεκτημάτων (Cooper et al., 2010. Petrides, 2010), όπως το γεγονός ότι αναγνωρίζει την υποκειμενική φύση της συναισθηματικής εμπειρίας (Robinson & Clore, 2002), βρίσκει εφαρμογή σε διαφορετικούς κλάδους της ψυχολογίας, μπορεί να μετρηθεί με πλήθος ψυχομετρικών εργαλείων, διότι πρόκειται για μία πλατφόρμα ερμηνείας των διαφόρων τεστ ΣΝ που επεκτείνεται και σε συγγενικές περιοχές (π.χ. κοινωνική νοημοσύνη), και δεν περιορίζεται σε ένα ιδιόμορφο μοντέλο.

Η κύρια κριτική που έχει ασκηθεί στην έννοια της αντιληπτής ΣΝ αφορά στην επικάλυψη που υπάρχει με παράγοντες της προσωπικότητας και στο ότι είναι ασαφής από τις περισσότερες δομές της προσωπικότητας (Mayer et al., 2008. Petrides, Frederickson & Furnham, 2004b). Οι Petrides, Pita, & Kokkinaki (2007a), προκειμένου να υπερασπιστούν την έννοια της αντιληπτής ΣΝ ισχυρίζονται ότι αποτελεί διακριτό και σύνθετο χαρακτηριστικό που λειτουργεί συμπληρωματικά με τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας. Οποιαδήποτε επικάλυψη, επομένως, με χαρακτηριστικά της προσωπικότητας δεν πρέπει να δημιουργεί προβληματισμούς. Η αντιληπτή ΣΝ, μπορεί να εντοπίζει τις ατομικές διαφορές στην αυτοαξιολόγηση του συναισθήματος και να συμβάλει στην κατανόηση τους. Επίσης, αποτελεί σημαντικό προβλεπτικό παράγοντα για μία σειρά αποτελεσμάτων ακόμη κι έπειτα από τον έλεγχο των χαρακτηριστικών της προσωπικότητας (Petrides, Perez-Gonzalez, & Furnham, 2007b).

Γίνεται εύκολα αντιληπτό λοιπόν, ότι η ανάπτυξη των διαφόρων θεωρήσεων περί ΣΝ χαρακτηρίζεται από μεγάλο βαθμό ετερογένειας. Ο Murphy (2006) αναφέρει χαρακτηριστικά ότι η ΣΝ είναι το νέο όνομα για κοινωνικά συμβόλαια που έχουν μελετηθεί, μερικές φορές με περιορισμένη επιτυχία, για δεκαετίες.

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ

Σύμφωνα με την Πλατσίδου (2005α) η μέτρηση της ΣΝ στα μοντέλα ικανότητας γίνεται με τη μέθοδο της αντικειμενικής μέτρησης. Συγκεκριμένα, μετριέται η επίδοση του ατόμου σε δραστηριότητες που σχετίζονται με τα συναισθήματα, οι οποίες βαθμολογούνται με αντικειμενικά και προκαθορισμένα κριτήρια, όπως συμβαίνει και στα τεστ γνωστικής νοημοσύνης (Goldenber et al., 2006. Πλατσίδου, 2005b). Από την άλλη, στα μεικτά μοντέλα η μέτρηση της ΣΝ βασίζεται κυρίως στην αντίληψη που έχει για αυτή το ίδιο το άτομο. Η μέτρηση της γενικής ΣΝ και των επιμέρους διαστάσεων της γίνεται με τη χορήγηση ερωτηματολογίων αυτοαναφοράς (Πλατσίδου, 2005α). Οι απαντήσεις στα ερωτηματολόγια μπορούν να φανερώσουν και διάφορες διαστάσεις της προσωπικότητας του ατόμου (Bastian Burns, & Nettelbeck., 2005). Στα ερωτηματολόγια αυτοαναφοράς το άτομο καλείται να απαντήσει σε ερωτήσεις ή να βαθμολογήσει δηλώσεις σε μία κλίμακα, κρίνοντας το βαθμό στον οποίο οι δηλώσεις αυτές ανταποκρίνονται στη γνώμη που έχει για τον εαυτό του (Austin, 2005. Zeinder et al., 2002).

Τα σημαντικότερα ερευνητικά εργαλεία για τη μέτρηση της ΣΝ είναι το Emotional Competency Inventory (ECI), το Emotional Quotient Inventory (EQ-i), το Mayer, Salovey & Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT) και η κλίμακα ΣΝ Wong και Law (WLEIS). Το MSCEIT φαίνεται να πλεονεκτεί, διότι είναι το πιο αντικειμενικό και μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε κλινικές και εκπαιδευτικές κατευθύνσεις καθώς και για τη ρύθμιση των εργασιακών σχέσεων. Το πιο δημοφιλές ερωτηματολόγιο αυτοαναφοράς της ΣΝ είναι η κλίμακα ΣΝ Wong και Law (Wong & Law, 2002). Αποτελείται από τέσσερις υποκλίμακες με τέσσερα στοιχεία η κάθε μία. Κατασκευάστηκε για την αξιολόγηση των ικανοτήτων κατανόησης των συναισθημάτων του ίδιου του ερωτώμενου αλλά και των άλλων, της ρύθμισης των συναισθημάτων και της διαχείρισης των αντιδράσεων.

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΤΗΣ ΣΝ ΩΣ ΓΝΩΡΙΣΜΑ ΤΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΤΗΤΑΣ (TEIQue) και (TEIQue-Sort Fort)

Στην παρούσα διπλωματική εργασία, για την μέτρηση της αντιληπτής ΣΝ χορηγήθηκε στους συμμετέχοντες η σύντομη μορφή του TEIQue. Το ερωτηματολόγιο TEIQue-Sort Form αποτελείται από 30 δηλώσεις που έχουν σχεδιαστεί για τη μέτρηση της σφαιρικής αντιληπτής ΣΝ, βασισμένο στην πλήρη έκδοση του TEIQue (TEIQue-SF, version 1.50; Petrides et al., 2010), το οποίο καλύπτει δεκαπέντε ξεχωριστές διαστάσεις. Με βάση κυρίως τις συσχετίσεις με τις συνολικές βαθμολογίες των διαστάσεων, επιλέχθηκαν δύο δηλώσεις από καθεμία από τις δεκαπέντε διαστάσεις για να συμπεριληφθούν στη σύντομη έκδοση, η οποία χρησιμοποιεί μια μορφή επιλογής απόκρισης τύπου Likert που κυμαίνεται από 1 (Διαφωνώ πλήρως) έως 7 (Συμφωνώ πλήρως). Και οι δύο εκδόσεις του ερωτηματολογίου TEIQue version 1.00 (πλήρης έκδοση) και TEIQue-SF version 1.50 (σύντομη έκδοση), έχουν προσαρμοστεί για τον ελληνικό πληθυσμό (Petrides, Pita, & Kokkinaki, 2007). Πρόκειται για το πιο εύχρηστο εργαλείο μέτρησης ΣΝ ως γνώρισμα της προσωπικότητας, το οποίο έχει μεταφραστεί και διατίθεται σε δεκαπέντε γλώσσες (Petrides, 2009).

Το TEIQue-SF είναι ιδιαίτερα ελκυστικό γιατί έχει μια ισχυρή εννοιολογική βάση. Αναπτύχθηκε μετά τη θεμελιώδη διάκριση στη βιβλιογραφία μεταξύ της έννοιας της ΣΝ ως χαρακτηριστικό γνώρισμα της προσωπικότητας-αντιληπτή ΣΝ και ως νοητική ικανότητα (Petrides & Furnham, 2000, 2001) και σχεδιάστηκε ειδικά για τη μέτρηση της ΣΝ ως χαρακτηριστικό γνώρισμα της προσωπικότητας. Το TEIQue-SF διαφέρει επομένως από τα προηγούμενα ερωτηματολόγια αυτοαναφοράς (π.χ. Schutt et al., 1998) που τείνουν να συγχέουν τις δύο κατηγορίες μοντέλων ΣΝ (Petrides & Furnham, 2000). Η σύντομη κλίμακα φαίνεται να είναι ένα πολλά υποσχόμενο ερευνητικό εργαλείο για την αξιολόγηση της αντιληπτής ΣΝ, λόγω της συντομίας της, της αποδεδειγμένης προγνωστικής εγκυρότητάς της και των καλών βασικών ψυχομετρικών ιδιοτήτων της (Austin, 2009. Freudenthaler, Neubauer, Gabler, Scherl, & Rindermann, 2008. Mikolajczak, Menil, & Luminet, 2007. Petrides & Furnham, 2006. Sevdalis, Petrides, & Harvey, 2007. Smith, Heaven, & Ciarrochi, 2008. Zampetakis, Kafetsios, Bouranta, Dewett, & Moustakis, 2009). Συγκεκριμένα, το εργαλείο αυτό κατέχει καλές ψυχομετρικές ιδιότητες όσον αφορά τα χαρακτηριστικά των διαστάσεων (Cooper & Petrides, 2010), παραγοντική δομή (Perera, 2015), συντρέχουσα εγκυρότητα και εγκυρότητα εννοιολογικής κατασκευής (Laborde, Allen, & Gullien, 2016).

Η συνολική βαθμολογία της κλίμακας υπολογίζεται από το άθροισμα των βαθμολογιών σε κάθε δήλωση (μετά και από την αντίστροφη βαθμολογία για τις δηλώσεις με αρνητική διατύπωση). Όσο υψηλότερη είναι η βαθμολογία, τόσο υψηλότερη είναι και η ΣΝ του ερωτηθέντος. Το πιθανό σκορ των συμμετεχόντων κυμαίνεται από 30 έως 210, που σημαίνει ότι οι συνολικές βαθμολογίες κάτω από 120 σημαίνουν χαμηλή ΣΝ, συνολικά σκορ μεταξύ 120 και 150 δείχνουν μέτρια ΣΝ και τέλος, συνολικά σκορ πάνω από 150 δηλώνουν υψηλή ΣΝ. Οι δηλώσεις με αύξον αριθμό 3, 14, 18 και 29 συμβάλλουν μόνο στην συνολική βαθμολογία της ΣΝ χωρίς να ανήκουν σε μια συγκεκριμένη υποκατηγορία (Petrides, 2009). Αναλυτικά, οι δηλώσεις με αύξον αριθμό 1, 2, 8, 13, 16, 17, 23, 28 εξετάζουν τη συναισθηματικότητα, αυτές με αύξον αριθμό 4,7, 15, 19, 22, 30 εκτιμούν τον αυτοέλεγχο, εκείνες με αύξον αριθμό 5, 9, 12, 20, 24, 27 εκτιμούν την ευεξία και τέλος, οι δηλώσεις με αύξον αριθμό 6, 10, 11, 21, 25, 26 μετρούν την κοινωνικότητα.

Η αξιοπιστία (Cronbach's alpha) της σύντομης έκδοσης του TEIQue αποδεικνύεται πολύ ικανοποιητική σε διάφορες μελέτες (Dewaele, Petrides, & Furnham, 2008). Συνήθως, ο δείκτης αξιοπιστίας είναι υψηλότερος από 0,80 ενώ δεν έχει πέσει κάτω από το 0,70 σε καμία μελέτη. Στην παρούσα μελέτη, ο δείκτης αξιοπιστίας για το συνολικό σκορ ΣΝ είναι υψηλός (85%). Οι ψυχομετρικές ιδιότητες του TEIQue διερευνήθηκαν σε μελέτη (Petrides, Pérez, & Furnham, 2003) σε γαλλόφωνο πληθυσμό, όπου διαπιστώθηκε ότι τα συνολικά αποτελέσματα από το TEIQue ήταν κανονικά κατανομημένα και εμφάνισαν υψηλό δείκτη αξιοπιστίας που έφτανε το 85%. Στην ίδια μελέτη, διαπιστώθηκε ότι τα αποτελέσματα του TEIQue ήταν ανεξάρτητα από εκείνα που προέκυψαν από το γνωστικό τεστ Raven's (SPM 1) και συγκεκριμένα στη δοκιμασία του μη λεκτικού συλλογισμού, γεγονός που ενισχύει την άποψη της ΣΝ ως χαρακτηριστικό γνώρισμα της προσωπικότητας, σε αντιδιαστολή με την άποψη της ΣΝ ως ενός τύπου της γνωστικής νοημοσύνης. Τέλος, αναμενόμενο ήταν τα αποτελέσματα του TEIQue να εμφανίσουν θετική συσχέτιση με ορισμένες διαστάσεις της προσωπικότητας, όπως την αισιοδοξία, την ευχαρίστηση, την ειλικρίνεια, την ευσυνειδησία και αρνητική με άλλους παράγοντες, όπως η αλεξιθυμία και η νεύρωση. Τα αποτελέσματα πρόσφατης μελέτης, αναδεικνύουν την επαυξητική εγκυρότητα του TEIQue-SF σε σχέση με τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας στην πρόβλεψη της αντιμετώπισης με επίκεντρο το συναίσθημα (O'Connor, Nguyen, & Anglim, 2016).

ΛΕΙΑ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ

Η ΣΝ ή η νοημοσύνη της καρδιάς, σύμφωνα με τον Goleman, είναι αδιαμφισβήτητη σημαντική για την καλή πορεία του ατόμου σε πολλούς τομείς της ζωής του. Και αυτό γιατί μπορεί να λειτουργήσει ως βασικός παράγοντας πρόβλεψης της επιτυχίας του ατόμου (Antonakis, Ashkanasy, & Dasborough 2009) επηρεάζοντας την υγεία, την εκπαίδευση, τον συναισθηματικό και επαγγελματικό του βίο. Σύμφωνα με τον ΟΟΣΑ, η υψηλή ΣΝ συμβάλλει στην επιτυχημένη προσωπική, επαγγελματική και ακαδημαϊκή ζωή καθώς και στην καλύτερη υγεία και μακροζωία. Το άτομο που διαθέτει υψηλή ΣΝ απολαμβάνει υψηλότερα επίπεδα ευημερίας και ικανοποίησης τόσο από την προσωπική όσο και από την επαγγελματική του ζωή (Di Fabio & Kenny, 2016. Guerra-Bustamante, León-del-Barco, Yuste-Tosina, López-Ramos, & Mendo-Lázaro, 2019. Kalantari, Moghani, Moghani, Taghibigloo, & Taghibigloo, 2012). Συγκεκριμένα, οι Callea, De Rosa, Ferri, Lipari, & Costanzi (2019) διαπίστωσαν πως η ΣΝ μπορεί να συμβάλει στο να βιώσει το άτομο υψηλότερα επίπεδα ευτυχίας και να αποκτήσει καλύτερη ποιότητα ζωής, ενώ το συναισθηματικά ευφρές άτομο καλλιεργεί θετικές σχέσεις με τους άλλους (Law, Wong, & Song, 2004. Lopes Salovey, & Straus, 2003).

Σύμφωνα με τους Mayer et al. (2004), (όπως αναφέρεται στο Πλατσίδου, 2010), το άτομο με υψηλή ΣΝ μπορεί να αντιλαμβάνεται τα συναισθήματα με ακρίβεια και ευκολία, να τα κατανοεί, να τα διαχειρίζεται και να τα χρησιμοποιεί για να τροφοδοτεί τη σκέψη του. Ακόμη, για την επίλυση συναισθηματικών προβλημάτων χρειάζεται να καταβάλει λιγότερη γνωστική προσπάθεια. Επιπρόσθετα, η υψηλή ΣΝ σχετίζεται με την αποτελεσματικότητα στην αντιμετώπιση προβλημάτων και δυσκολιών (Mikolajczak & Luminet, 2008). Υπάρχουν επίσης ενδείξεις ότι η ΣΝ σχετίζεται σημαντικά όχι μόνο με την ατομική απόδοση (Shipley et al., 2010) αλλά και με την ομαδική απόδοση (Lopes, Salovey, Côté, Beers, & Petty, 2005. Jordan & Troth, 2004). Τα επαγγέλματα που σχετίζονται με την εκπαίδευση και τη συμβουλευτική και όχι εκείνα που αφορούν διοικητικές θέσεις, φαίνεται να προσελκύουν το άτομο με υψηλή ΣΝ (Πλατσίδου, 2010).

Σύμφωνα με τους Tsaousis και Nikolaou (2005), το άτομο με υψηλή ΣΝ έχει καλύτερη υγεία και ασκείται περισσότερο από ότι τα άτομα με χαμηλή ΣΝ, ενώ καταναλώνει αλκοόλ και καπνίζει λιγότερο από τα άτομα με χαμηλή ΣΝ. Αντίστοιχα, σε άλλη μελέτη διαπιστώθηκε ότι η ΣΝ σχετίζεται θετικά με την καλή υγεία αλλά και με τις συνήθειες άσκησης. Πιο συγκεκριμένα η συμμετοχή σε έντονες και μέτρια έντονες φυσικές δραστηριότητες φαίνεται να επηρεάζει θετικά τη ΣΝ (Γρηγορίου, Ζήση, Τάχιας, Γκιλυάνα, & Μπουγιέση, 2012). Ο

Bustian κ. συν. (2005), κατέδειξαν ότι η υψηλή ΣΝ σχετίζεται με την υψηλή ικανοποίηση από τη ζωή, την καλύτερη αντίληψη επίλυσης προβλημάτων και στρατηγικών αντιμετώπισής τους καθώς και με χαμηλά επίπεδα άγχους και κατάθλιψης.

Από την ανασκόπηση της βιβλιογραφίας, αναδεικνύεται η σημαντικότητα της ΣΝ ως έγκυρος και αξιόπιστος προγνωστικός παράγοντας της απόδοσης και της αποτελεσματικότητας του ατόμου στην εργασία του. Παράλληλα, ερευνητές από διάφορους κλάδους έχουν επιδοθεί στη διερεύνηση των οφελών της (Jordan & Troth, 2002). Οι ικανότητες της ΣΝ φαίνεται να σχετίζονται με ποικίλες μορφές της συμπεριφοράς στο εργασιακό πλαίσιο όπως είναι η καλλιέργεια διαπροσωπικών σχέσεων, η ψυχική υγεία των εργαζομένων, οι στρατηγικές αντιμετώπισης των αγχογόνων καταστάσεων και καθοδήγησης των εργαζομένων για ανάληψη καθηκόντων ανάλογα με τις ικανότητες τους (Καφέτσιος, 2003). Οι Βακόλα και Νικολάου (2012), υποστηρίζουν ότι στα άτομα με υψηλή ΣΝ παρατηρείται αυξημένη απόδοση και αποτελεσματικότητα στην εργασία τους, επιτυχής διαχείριση του εργασιακού άγχους, υψηλά επίπεδα σωματικής και ψυχικής υγείας και διάθεση για δημιουργία ενός ομαδικού εργασιακού κλίματος. Οι εργαζόμενοι με αναπτυγμένη ΣΝ επιδεικνύουν μεγαλύτερη προθυμία να συνεργαστούν και υιοθετούν ηθική στάση απέναντι στην εργασία τους (Deshpande, Joseph, & Shu, 2005). Επιπρόσθετα, η υψηλή ΣΝ συμβάλλει στη δημιουργία θετικού συναισθηματικού κλίματος σε έναν οργανισμό (Ashkanasy & Daus, 2002) καθώς οι εργαζόμενοι που διαθέτουν υψηλή ΣΝ, μπορούν να ελέγχουν τα δικά τους συναισθήματα αλλά και των συνεργατών τους, έτσι ώστε να προωθούν θετικές αλληλεπιδράσεις που οδηγούν σε συμπεριφορές οργανωσιακής ομοιογένειας, κοινών στόχων και αύξησης της απόδοσης (Libbrecht, Lievens, & Schollaert, 2010). Ενώ, σύμφωνα με τους George & Jones (2001) οι συναισθηματικά νοήμονες υπάλληλοι κατανοούν πιο εύκολα και πιο γρήγορα την ανάγκη για αλλαγή και προσαρμόζονται σε αυτήν.

Σύγχρονοι μελετητές, υπογραμμίζουν τη σημασία της ΣΝ ως μία σημαντική δεξιότητα που συμβάλει στην καλύτερη ποιότητα ζωής, στην επαγγελματική ικανοποίηση και στην εργασιακή απόδοση (Ashkanasy & Daus, 2005. Κουστέλιος & Κουστέλιου, 2001). Η επιτυχία στην εργασία συνδέεται με διάφορες διαστάσεις της ΣΝ, όπως είναι η ενσυναίσθηση, η αισιοδοξία και η επίλυση συγκρούσεων (Zeidner et al., 2004). Από την άλλη, αρνητική σχέση φαίνεται να υπάρχει μεταξύ της ΣΝ και του εργασιακού άγχους (Bar-On et al., 2000. Slaski & Cartwright, 2002). Συγκεκριμένα, σύμφωνα με τους Nikolaou, & Tsaousis (2002), σε ορισμένα

επαγγέλματα, όπως αυτό των επαγγελματιών ψυχικής υγείας, η ΣΝ μπορεί να προβλέψει σημαντικά το εργασιακό άγχος.

Από την ανασκόπηση της σύγχρονης βιβλιογραφίας, γίνεται εύκολα αντιληπτό ότι η ΣΝ επηρεάζει τόσο τον χώρο εργασίας όσο και τις οργανωσιακές ρυθμίσεις (Ashkanasy & Dorris, 2017. Hopkins & Yonker, 2015. Riforgiate & Komarova, 2017), τη διαχείριση των σχέσεων στο χώρο εργασίας (Mayer, Salovey, & Caruso, 2008), την απόδοση στην εργασία (Dulewicz, Young, & Dulewicz, 2005. Hun Han, Seo, Hanbo, & Sirkwo, 2019. Nikolaou & Tsaousis, 2002. O'Boyle, Humphrey, Pollack, Hawver, & Story, 2011. Van Rooy & Viswesvaran, 2004), την αυτοαποτελεσματικότητα (Kostić-Bobanović, 2020. Rastegar & Memarpour, 2009. Salami, 2007) και την ικανοποίηση από την εργασία (Anari, 2012. Extremera et al., 2018. Miao et al., 2017. Πλατσίδου, 2010. Sy et al., 2006. Zapantis et al., 2017). Από την άλλη, είναι προφανές ότι τα αρνητικά συναισθήματα και οι συγκρούσεις επηρεάζουν δυσμενώς τους επαγγελματίες, ειδικά τους εργαζόμενους σε σχολικές δομές (Blankstein, 2004. Dufour, Dufour, & Eaker., 2008). Η υψηλή ΣΝ καθώς φαίνεται να έχει άμεση σχέση με τη διαχείριση και την επίλυση συγκρούσεων μπορεί να συμβάλει στην εμφάνιση λιγότερων συγκρούσεων και στην αποτελεσματικότερη διαχείρισή τους (Lopes et al., 2005).

Σύμφωνα με τους Bradberry και Greaves (2006) όπως αναφέρεται στο βιβλίο τους Συναισθηματική Νοημοσύνη το απλό βιβλίο, *«η ΣΝ αποτελεί τόσο αποφασιστικό παράγοντα για την επιτυχία, ώστε καταλαμβάνει ποσοστό 60% της επίδοσης σε όλα τα είδη εργασίας»* (σελ.72). Πρόκειται *«για το σημαντικότερο ίσως παράγοντα πρόβλεψης της επίδοσης στον εργασιακό χώρο και τον ισχυρότερο οδηγό ηγετικής ικανότητας και ατομικής υπεροχής»* (Bradberry & Greaves, 2006, σελ. 77). Η ΣΝ σχετίζεται επομένως με την ηγετική αποτελεσματικότητα (Kerr, Garvin, Heaton, & Boyle, 2006), ειδικά στην τριτοβάθμια εκπαίδευση (Parrish, 2013).

Εν κατακλείδι, γίνεται φανερό ότι η ΣΝ μπορεί να είναι εξίσου ή κάποιες φορές πιο ισχυρή από τη Γνωστική Νοημοσύνη. Ο Goleman, στην προσπάθειά του να εξηγήσει γιατί τόσοι άνθρωποι με υψηλό IQ εργάζονται για ανθρώπους με μέτριο IQ, κατέληξε ότι η αιτία είναι η ΣΝ. Η υπεροχή στην εργασία είναι πιθανόν το αποτέλεσμα της χρυσής τομής ανάμεσα στις ικανότητες του μυαλού και της καρδιάς. Εύκολα λοιπόν, γίνεται αντιληπτό ότι η υψηλή ΣΝ αποτελεί τον θεμέλιο λίθο της επιτυχημένης προσωπικής και επαγγελματικής ζωής καθώς και της αποδοτικότητας του εργαζομένου και του οργανισμού.

ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ

Σε αντίθεση με τη Γνωστική Νοημοσύνη, το επίπεδο της ΣΝ δεν είναι γενετικά προκαθορισμένο, ούτε αναπτύσσεται μόνο κατά τη διάρκεια των πρώτων χρόνων της ζωής (Goleman, 2000). Πρόκειται για ένα είδος νοημοσύνης που υπάρχει στον άνθρωπο αλλά δεν είναι καλλιεργημένη. Η οικοδόμησή της επιτυγχάνεται ουσιαστικά μόνο όταν υπάρχει αληθινή επιθυμία και καταβάλλεται συντονισμένη προσπάθεια για αυτό το σκοπό (Goleman et al., 2002, σελ. 126).

Η ΣΝ τροποποιείται, βελτιώνεται και μπορεί να αυξηθεί με το πέρασμα των χρόνων (Bar-On, 2000), έπειτα από επιρροές από το περιβάλλον, καθοριστικά γεγονότα, και αλλαγή της οπτικής του ατόμου. Επιπλέον, η εμπειρία και η εξάσκηση της ΣΝ αποδεικνύονται ευεργετικές για τη βελτίωσή της, όπως συμβαίνει και με τη Γνωστική Νοημοσύνη (Goleman, 2000. Saarni, 2000. Zeidner et al., 2003). Οι Mayer & Salovey, υποστηρίζουν ότι η ΣΝ καλλιεργείται από νωρίς στην ζωή του ατόμου από την οικογένεια, το σχολείο και τον ευρύτερο κοινωνικό του περίγυρο, αλλά μπορεί να βελτιωθεί καθ' όλη τη διάρκεια της ζωής του (Schreir, 2002). Μολονότι η εκπαίδευση στις συναισθηματικές δεξιότητες θεωρείται πιο αποτελεσματική κατά την παιδική ηλικία, αυτές λόγω της πλαστικότητας επιδέχονται βελτίωση και τροποποίηση (Dulewicz & Higgs, 2000) τουλάχιστον μέχρι την πέμπτη δεκαετία της ζωής (Bar-On, 2000. Mayer et al., 2000), με το μεγαλύτερο ρυθμό ανάπτυξής τους να παρατηρείται στα πρώτα χρόνια της νεότητας (Mayer et al., 1999). Ωστόσο δεξιότητες, όπως η δεκτικότητα σε νέες εμπειρίες και η ευσυνειδησία, αναπτύσσονται σε μεγαλύτερη ηλικία.

Η παραδοχή ότι η ΣΝ διδάσκεται και εξελίσσεται, ακόμη και στην ενήλικη ζωή, μπορεί να αιτιολογήσουν την πληθώρα προγραμμάτων παρέμβασης που εφαρμόζονται για την εξάσκηση και τη βελτίωση διαφόρων διαστάσεων της ΣΝ στο χώρο της εκπαίδευσης και της εργασίας (π.χ. διαχείριση άγχους, επίλυση συγκρούσεων, ανάπτυξη κινήτρων, αυτοεκτίμησης, αισιοδοξίας κ.ά.) (Cherniss, 2000. Πλατσίδου, 2004. Zeidner, Matthews & Roberts, 2004). Το κλειδί για την επιτυχία και το πρώτο βήμα για την απόκτηση του ευ ζην, είναι η αναγνώριση των συναισθημάτων. Ωστόσο, η διαδικασία αναγνώρισης των συναισθημάτων διαφέρει, για τον καθένα καθώς οι άνθρωποι είναι διαφορετικοί μεταξύ τους, με διαφορετικά χαρακτηριστικά της προσωπικότητας αλλά και υπόβαθρο (Singh, 2001). Τα ευρήματα αρκετών ερευνών αποκαλύπτουν ότι δημογραφικά χαρακτηριστικά, όπως η ηλικία και το φύλο, παίζουν

σημαντικό ρόλο στη δημιουργία ΣΝ (Anari, 2012. Bryant & Malone, 2015. Chan, 2004). Επιπλέον, αρκετοί είναι οι συγγραφείς που έχουν αναλύσει διαφορές στις συναισθηματικές ικανότητες ως συνάρτηση των κοινωνικοδημογραφικών μεταβλητών όπως είναι το φύλο, η εθνικότητα, η ηλικία και το κοινωνικοοικονομικό ή εκπαιδευτικό επίπεδο (Ciarrochi, Chan, & Caputi, 2000. Day & Carroll, 2004. Kafetsios, 2004. Mayer, Caruso, & Salovey, 1999. Palmer, Gignac, Manocha, & Strough, 2005). Συγκεκριμένα, σε έρευνα των Παπαγεωργίου κ. συν. (2011), διαπιστώθηκε ότι η ηλικία συμβάλλει στην ανάπτυξη τριών διαστάσεων της ΣΝ και ειδικότερα του «χιούμορ», της «κριτικής σκέψης» και των «κινήτρων συμπεριφοράς». Τα έτη προϋπηρεσίας συμβάλλουν στην ανάπτυξη του τομέα των «κοινωνικών δεξιοτήτων» και της «αυτορρύθμισης». Η οικογενειακή κατάσταση συμβάλλει στην ανάπτυξη του τομέα της «ενσυναίσθησης» και τέλος, το επίπεδο εκπαίδευσης συμβάλλει στην ανάπτυξη του τομέα της «αυτοεπίγνωσης». Υπάρχει ωστόσο, ένας περιορισμένος αριθμός μελετών που δε συμφωνεί με τα παραπάνω ευρήματα, όπως είναι, μία μελέτη που διενεργήθηκε σε Έλληνες εκπαιδευτικούς ειδικής αγωγής (Πλατσίδου, 2005).

Όσον αφορά το φύλο, παρατηρούνται κάποιες διαφορές ανάμεσά τους, κυρίως σε έρευνες στις οποίες έχουν χρησιμοποιηθεί ερωτηματολόγια αυτοαναφορών (Ciarrochi, Chan, & Caputi, 2000. Shutte et al., 1998) και σπανιότερα σε έρευνες που εξετάζουν την αντικειμενική ΣΝ (Mayer et al., 1999, 2000). Σε μελέτες που χρησιμοποιούν το MSCEIT ως εργαλείο μέτρησης της ΣΝ, υψηλότερες βαθμολογίες φαίνεται να έχουν οι γυναίκες σε σύγκριση με τους άνδρες (Brackett, Mayer, & Warner, 2004. Day & Carroll, 2004. Extremera, Fernandez-Berrocal, & Salovey, 2006. Joseph & Newman, 2010. MacCann, Joseph, Newman, & Roberts, 2014). Επιπρόσθετα, ένας αριθμός μελετών καταδεικνύει ότι οι γυναίκες έχουν καλύτερη γενική ΣΝ από τους άνδρες (Al-Shahomee, Furnham, & Lynn, 2017. Bar-On, 2000. Petrides & Furnham, 2000. Shutte et al., 1998) και αποδίδουν το εύρημα αυτό στο διαφορετικό τρόπο κοινωνικοποίησής τους, σύμφωνα με τον οποίο δίνουν μεγαλύτερη προσοχή στα συναισθήματα και τις διαπροσωπικές τους σχέσεις.

Όσον αφορά τη μελέτη των ειδικών διαστάσεων της ΣΝ, τα αποτελέσματα δείχνουν ότι το γυναικείο φύλο υπερέχει του ανδρικού στην αναγνώριση και κατανόηση των συναισθημάτων, στην ενσυναίσθηση, στην κοινωνική προσαρμογή, και στην διαπροσωπική επικοινωνία (Mehrabian, Young, & Sato, 1988. Petrides & Furnham, 2000, 2003. Van der Zee, Thijs, & Schakel, 2002. Van der Zee & Wabeke, 2004). Επιπρόσθετα, οι γυναίκες παρουσιάζουν υψηλό βαθμό αυτογνωσίας και αναπτυγμένες επικοινωνιακές δεξιότητες με

έμφαση στην εξυπηρέτηση, ενώ οι άντρες προσαρμοστικότητα σε νέες συνθήκες. Συνεπώς, οι γυναίκες έχουν υψηλότερη συναισθηματική επίγνωση, διακρίνονται για την ενσυναίσθηση (Bar-On, 2000) και φαίνεται να είναι πιο ικανές σε διαπροσωπικά θέματα (Goleman, 2000). Από την άλλη, οι άνδρες, διαχειρίζονται καλύτερα τα συναισθήματα (π.χ. άγχος), διακρίνονται για την προσαρμοστικότητά τους σε νέες συνθήκες, την αυτοπεποίθησή τους και γενικά φαίνεται να είναι πιο θετικοί και αισιόδοξοι από τις γυναίκες (Bar-On, 2000. Mayer et al., 1999, 2000).

Παρόλο αυτά, στις περισσότερες μελέτες δεν αποδεικνύονται ξεκάθαρες διαφορές στη ΣΝ των δύο φύλων (Aquino, & Douglas, 2003. Bar-On, 1997. Bar-On et al., 2000. Brackett & Mayer, 2003. Brackett, Rivers, Shiffman, Lerner, & Salovey., 2006. Brown & Schutte, 2006. Depare, Hakim-Larson, Voelker, Page, & Jackson, 2006), παρά μόνο κάποιες διαφοροποιήσεις μικρής έκτασης στις επιμέρους διαστάσεις της ΣΝ (Πλατσίδου, 2010).

Η ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΤΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ

Το σχολείο του 21ου αιώνα δεν νοείται ποτέ μόνο ως «αυτόνομος οργανισμός», αλλά και ως επαγγελματικό περιβάλλον που παρέχει υποστήριξη στη μαθητική και την εκπαιδευτική κοινότητα, για υψηλή απόδοση και υπεροχή. Το επάγγελμα του εκπαιδευτικού ανήκει στα δέκα επαγγέλματα που απαιτούν υψηλή συναισθηματική ευφύια (Yate, 1997), δεδομένου ότι η διδασκαλία θεωρείται εργασία υψηλών συναισθηματικών απαιτήσεων (Hargreaves, 2001). Επιπρόσθετα, σύμφωνα με τους Yin, Lee, Zhang, & Jin (2013) φαίνεται να απαιτεί ισχυρή συναισθηματική αφοσίωση, διαρκή αλληλεπίδραση σε διαπροσωπικό επίπεδο και άριστη διαχείριση των συναισθημάτων. Ως εκ τούτου, ο εκπαιδευτικός διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στη διεκπεραίωση του διδακτικού του έργου και η δράση του μέσα σε αυτό το πλαίσιο είναι πολύπλοκη και πολυδιάστατη (Lewis, 2001). Συγχρόνως, ο εκπαιδευτικός, τον οποίο ο Yin (2015) χαρακτηρίζει ως «συναισθηματικό εργάτη», έρχεται αντιμέτωπος με πολλαπλές αλληλεπιδράσεις που δημιουργούν υψηλές συναισθηματικές απαιτήσεις (Brotheridge & Grandey, 2002). Η ΣΝ και οι επιπτώσεις της στην εργασία, έχουν απασχολήσει τη σύγχρονη ερευνητική κοινότητα τόσο για τον τομέα των επιχειρήσεων όσο και για τους εκπαιδευτικούς οργανισμούς.

Τα τελευταία χρόνια, η ΣΝ έχει θεωρηθεί ως ιδιαίτερος σημαντική στο επάγγελμα του εκπαιδευτικού. Σύμφωνα με τον Mortiboys (2005), η ΣΝ είναι η τρίτη κατά σειρά δεξιότητα

ενός επιτυχημένου εκπαιδευτικού, μετά από τη καλή γνώση του αντικειμένου του και την μεταδοτικότητά του. Η διερεύνηση της ΣΝ έχει αναγνωρίσει και τεκμηριώσει επαρκώς το ρόλο που διαδραματίζει η έννοια αυτή στην επαγγελματική ζωή του εκπαιδευτικού, στις σχολικές μονάδες και μέσα στις τάξεις (Matthews, Zeidner, & Roberts, 2002. Perry & Ball, 2005). Ο συναισθηματικά ευφυής εκπαιδευτικός είναι υπεύθυνος για τη διαμόρφωση καλού κλίματος στην τάξη, υποστηρίζοντας και ενθαρρύνοντας τις σχέσεις με τους μαθητές του (Jennings & Greenberg, 2009) και ευνοώντας την προσαρμογή του μαθητή στο σχολείο (Hamre et al., 2013. Jennings & Greenberg, 2009. Mayer et al., 2004). Η κοινωνικοσυναισθηματική επάρκεια των εμπλεκόμενων στην εκπαιδευτική διαδικασία επηρεάζει τη μαθησιακή αποτελεσματικότητα και κατ' επέκταση οδηγεί στη βελτίωσή της (Stonge, Gareis, & Little, 2006), καθώς ο εκπαιδευτικός θεωρείται υπεύθυνος για τα ακαδημαϊκά επίτευγμα των μαθητών του και για την κοινωνική και συναισθηματική τους ανάπτυξη (Elias & Arnold, 2006). Ερευνητικά δεδομένα υπογραμμίζουν ότι οι διαστάσεις της ΣΝ διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο στην εργασιακή ευημερία των εκπαιδευτικών, επηρεάζοντας ενδεχομένως το αίσθημα της επαγγελματικής εξουθένωσης και της εργασιακής ικανοποίησής τους (Chan, 2004, 2006). Η στάση των εκπαιδευτικών και η συμπεριφορά τους προς τους μαθητές τους, το αίσθημα της αυτοαποτελεσματικότητας και η ψυχική υγεία επηρεάζονται επίσης, από το βαθμό ΣΝ.

Ο εκπαιδευτικός εξαρτάται από τις αλληλεπιδράσεις του με πολλά άλλα μέλη του σχολικού περιβάλλοντος για να επιτύχει τους στόχους διδασκαλίας του (Van Maele & Van Houtte, 2012). Ο συναισθηματικά νοήμων εκπαιδευτικός επιτυγχάνει να δημιουργεί καλές διαπροσωπικές σχέσεις με τους συναδέλφους του και τους μαθητές του, παράγει ποιοτικό έργο και διαχειρίζεται αποτελεσματικά τις πιέσεις που δέχεται, με συνέπεια να βιώνει μικρότερα επίπεδα άγχους και να αποφεύγει να εκδηλώσει το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης (Hamid et al., 2015. O' Boyle et al., 2011. Reddy & Rao, 2018. Saklofske et al., 2007. Yamani et al., 2014). Πρόσφατες έρευνες υποστηρίζουν ότι η ΣΝ έχει ισχυρή συσχέτιση με την απόδοση στην εργασία (Anari, 2012. Dulewicz et al., 2005. Mohamad & Jais, 2016. Nguyen et al., 2019. Pekaa et al., 2017. VanRooy & Viswesvaran, 2004. Wong & Law, 2002) και ιδιαίτερος με την απόδοση μέσα στην τάξη (Kaur et al., 2019. Sue-Chann & Latham, 2004), την αποτελεσματικότητα του εκπαιδευτικού (Kaur et al., 2019. Ramana, 2013. Salami, 2007. Soanes & Sungoh, 2019) και την αποτελεσματικότητα του διευθυντή (Williams, 2008). Ο εκπαιδευτικός με υψηλή ΣΝ υιοθετεί πιο αποτελεσματικές διδακτικές στρατηγικές μέσα στην τάξη (Olweus, 2001) ενώ, έχει διαπιστωθεί ερευνητικά ότι τα θετικά συναισθήματά του

παίζουν σημαντικό ρόλο στην παρακίνηση των μαθητών του για συμμετοχή τους στη διδακτική διαδικασία (Sutton & Wheatley, 2003). Ο συναισθηματικά νοήμον εκπαιδευτικός ξεχωρίζει για την ευελιξία στη συμπεριφορά του, τη δεκτικότητα στην αλλαγή και την αισιόδοξη στάση του σε δύσκολες καταστάσεις με ιδιαίτερη εργασιακή πίεση (Sharma & Bindal, 2012). Ταυτόχρονα, ο συναισθηματικά ικανός εκπαιδευτικός είναι πιο αποτελεσματικός στο να εντοπίσει και να ανταποκριθεί στις ανάγκες των μαθητών του, παρέχοντάς τους εξατομικευμένες ευκαιρίες μάθησης (Perry & Ball, 2005, 2007. Πλωμαρίτου, 2019).

Η ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΤΩΝ ΕΙΔΙΚΩΝ ΠΑΙΔΑΓΩΓΩΝ

Ο ειδικός παιδαγωγός συγκεκριμένα, είναι ο επαγγελματίας εκείνος που επιφορτίζεται περισσότερο με τη δύσκολη αποστολή να φανεί αντάξιος των καθημερινών προκλήσεων, επιδιώκοντας την ομαλή κοινωνικοποίηση και ένταξη των μαθητών του. Η Koutrouba (2012), χαρακτηρίζει τον αποτελεσματικό ειδικό παιδαγωγό ως ήρεμο, ευγενικό, ισορροπημένο, αντικειμενικό, ενημερωμένο, με ενσυναίσθηση και κατανόηση, ευπροσάρμοστο, ευέλικτο και πρόθυμο στην αναπροσαρμογή, ενεργό, προσιτό, με κύρος και διάθεση να ακούσει, να εξηγήσει, να παροτρύνει, να καθοδηγήσει και να προωθήσει τη συμμετοχή όλων. Οι εκπαιδευτικοί, από την άλλη, στην προσπάθειά τους να αποδώσουν την έννοια του αποτελεσματικού ειδικού παιδαγωγού τον περιγράφουν ως τον επαγγελματία που, με τις εξειδικευμένες παιδαγωγικές του γνώσεις, διαθέτει υψηλό αίσθημα ευθύνης, αγάπη για τους μαθητές με ιδιαιτερότητες, χιούμορ, υπομονή και δεξιότητες διαχείρισης της ετερογένειας της τάξης και των εξατομικευμένων αναγκών των μαθητών του (Liakoroulou, 2011).

Ιδιαίτερος, στις μέρες μας ο ειδικός παιδαγωγός καλείται να ανταπεξέλθει σε ένα πλήθος καθημερινών προκλήσεων και να διαχειριστεί σύνθετα ζητήματα που προκύπτουν τόσο κατά τη μαθησιακή διαδικασία όσο και μέσα στο σχολικό περιβάλλον, ένα περιβάλλον που δεν είναι πάντα βοηθητικό για την άσκηση του έργου του. Καλείται να μεταδώσει αξίες, αντιλήψεις, στάσεις, κανόνες, πολιτισμικά στοιχεία και πρακτικές, ώστε το άτομο με ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες και αναπηρίες να αναπτυχθεί σταδιακά τόσο κοινωνικά όσο και γνωστικά (Woodcock & Hardy, 2017). Ο ειδικός παιδαγωγός τοποθετείται στο κέντρο ενός δικτύου ανθρώπων, στο οποίο συμμετέχουν οι μαθητές, οι συνάδελφοί του, η διεύθυνση του σχολείου, τα στελέχη εκπαίδευσης, οι γονείς και η ευρύτερη κοινωνία, ρυθμίζοντας τις υποχρεώσεις του προς όλους αυτούς (Birol et al., 2009. Forrester, 2004. Yilmaz et al., 2015). Οι αρμοδιότητές του ως εκ τούτου, έχουν ποικίλο χαρακτήρα, καθώς ο ίδιος διαδραματίζει παιδαγωγικό, υποστηρικτικό και συμβουλευτικό ρόλο ταυτόχρονα.

Κύριο μέλημά του είναι ο σχεδιασμός της διδακτικής διαδικασίας με τέτοιο τρόπο, ώστε να εστιάζει στις ιδιαίτερες ικανότητες και ανάγκες του κάθε μαθητή και στη διαμόρφωση της ολόπλευρης προσωπικότητάς του, καθώς ο εκπαιδευτικός που έχει επίγνωση των συναισθημάτων του σχεδιάζει με αποτελεσματικό τρόπο τη μαθησιακή πράξη ώστε να αρμόζει στους μαθητές του και να συντελεί στην επιτυχία τους (Lees & Barnard, 1999). Επιπλέον, ο εκπαιδευτικός με υψηλή ΣΝ διαθέτει τόσο υψηλή αυτοεπίγνωση όσο και κοινωνική επίγνωση (Sutton & Wheatley, 2003). Δύο δεξιότητες που στηρίζουν απόλυτα το έργο του ειδικού

παιδαγωγού, δεδομένου ότι καλείται να διαχειριστεί ένα φάσμα ειδικών εκπαιδευτικών αναγκών και μαθησιακών δυσκολιών που συνθέτουν την τάξη του.

Από την ανασκόπηση της βιβλιογραφίας προκύπτει ότι οι ειδικοί παιδαγωγοί, συχνά δεν αισθάνονται έτοιμοι να ανταποκριθούν στις εκπαιδευτικές ανάγκες των μαθητών τους, καθώς οι ανάγκες αυτές σε συνδυασμό με την πολυπλοκότητα και τις υψηλές απαιτήσεις της διδασκαλίας προκαλούν εντάσεις και έντονο στρες στους ίδιους (Forlin & Chambers, 2011. Hemming & Woodcock, 2011). Κάθε θετικό ή αρνητικό συναίσθημα που βιώνουν επιδρά σημαντικά στο έργο τους, επηρεάζοντας την επαγγελματική τους ταυτότητα και την ίδια τους την ψυχοσύνθεση (Day & Lee, 2011).

Από την άλλη, σε έρευνα των Τάσση κ. συν. (2014) διαπιστώθηκε ότι οι Νηπιαγωγοί ειδικής αγωγής παρουσιάζουν οριακά υψηλότερες τιμές ως προς το επίπεδο της ΣΝ και της αυτοαποτελεσματικότητας από τους Νηπιαγωγούς γενικής αγωγής. Συγκεκριμένα, οι Νηπιαγωγοί ειδικής αγωγής αναπτύσσουν περισσότερο τις συναισθηματικές τους ικανότητες, προκειμένου να ανταποκριθούν στις ιδιαίτερες συναισθηματικές και μαθησιακές ανάγκες των παιδιών με αναπηρία, σε αντίθεση με τους Νηπιαγωγούς γενικής αγωγής, οι οποίοι συχνά υιοθετούν ένα περισσότερο διεκπεραιωτικό ρόλο, με αποτέλεσμα να εστιάζουν λιγότερο στα προβλήματα των μαθητών τους.

Συνοψίζοντας, αναδεικνύεται η άποψη ότι ο συναισθηματικά έξυπνος ειδικός παιδαγωγός, όχι μόνο προάγει τη θετική αλληλεπίδραση με τους μαθητές του και πετυχαίνει την αποτελεσματικότερη διδασκαλία, αλλά μετουσιώνεται σε πρότυπο συμπεριφοράς για αυτούς, καθώς επηρεάζει τη συναισθηματική τους ανάπτυξη (Anderson, 2004).

Η ΣΝ ΤΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΨΥΧΙΚΗΣ ΥΓΕΙΑΣ

Στην Ελλάδα, με την ψήφιση του ειδικού νόμου το 1999, ξεκίνησε η διαδικασία του εκσυγχρονισμού και του μετασχηματισμού των υπηρεσιών ψυχικής υγείας και συγχρόνως μια νέα εποχή στο σύστημα υγειονομικής περίθαλψης. Οι οργανισμοί αυτοί ασκούν σημαντική πίεση στο ανθρώπινο δυναμικό τους λόγω της συναισθηματικά φορτισμένης φύσης της εργασίας και του θεσμικού άγχους που προκύπτει από το εκτεθειμένο πλαίσιο (Morrison, 1996, 1997. Menzies, 1970). Οι Reynolds και Vince (2004) σχολιάζουν την επικέντρωση στα συναισθήματα σε τέτοιους εργασιακούς χώρους· κάθε οργανισμός είναι ένα συναισθηματικό μέρος επειδή είναι ανθρώπινη εφεύρεση, εξυπηρετώντας ανθρώπινους σκοπούς και εξαρτάται από τα ανθρώπινα όντα για να λειτουργήσει. Το συναίσθημα είναι αυτό που δημιουργεί και διατηρεί ένα σύστημα στην τρέχουσα μορφή του. Τα άτομα και οι ομάδες οργανώνονται συνεχώς τόσο με βάση τις συναισθηματικές τους αποκρίσεις σε οργανωτικά ζητήματα, όσο και με βάση την αποφυγή συναισθημάτων (σελ. 447).

Ο Goleman κ. συν., (2002) χρησιμοποιούν τις ιδέες του συντονισμού και της ασυμφωνίας για να περιγράψουν τη μεταδοτική φύση των συναισθημάτων, που μπορεί να είναι ιδιαίτερα ισχυρά φαινόμενα στους οργανισμούς. Η μετάδοση συμβαίνει μέσω μιας διαδικασίας καθρεπτισμού των κινήσεων στην οποία τα συναισθήματα εξαπλώνονται μεταξύ ανθρώπων που βρίσκονται σε κοντινή απόσταση μεταξύ τους, οδηγώντας όχι μόνο σε κοινή διάθεση, αλλά και σε ευθυγράμμιση της στάσης του σώματος ακόμη και των καρδιακών παλμών. Οι Friedman και Riggio (1981) προτείνουν ότι το άτομο που είναι πιο συναισθηματικά εκφραστικό μεταδίδει τη διάθεσή του στους γύρω. Έτσι, ο θετικός συντονισμός εμφανίζεται όταν η διάθεση δύο ανθρώπων ευθυγραμμίζεται γύρω από θετικά συναισθήματα που δημιουργούν αισιοδοξία, ψυχική απόδοση, δικαιοσύνη και γενναιοδωρία (Goleman et al., 2002). Αντίθετα, η δυσαρέσκεια συμβαίνει όταν ένα άτομο δεν έρχεται σε επαφή με τα συναισθήματα ενός άλλου, θέτοντας αυτό το άτομο εκτός ισορροπίας και σε επιφυλακή. Ακριβώς όπως ο συντονισμός είναι μέρος αυτού που κάνει τη δουλειά ουσιαστική, η δυσαρμονία οδηγεί σε αμυντικότητα, αναποτελεσματικότητα και κακή λήψη αποφάσεων. Συνεπώς, το ανθρώπινο δυναμικό είναι το πολυτιμότερο στοιχείο μίας μονάδας υπηρεσιών ψυχικής υγείας (WHO. Human Resources and Training in Mental Health, Mental Health Policy and Service Guidance Package ch.4, 2005).

Το αντικείμενο εργασίας ενός επαγγελματία ψυχικής υγείας είναι άμεσα συνδεδεμένο με την διερεύνηση, αξιολόγηση και κατ' επέκταση κατανόηση διαφόρων δυσκολιών και δυσλειτουργιών, που συχνά βασίζονται σε πολυπαραγοντικής φύσεως αιτίες (Hem & Goroshit,

2011). Επομένως, υπό αυτές τις συνθήκες, ο επαγγελματίας ψυχικής υγείας οφείλει, αφενός να αντιμετωπίσει την παθολογία του περιστατικού του και αφετέρου να έχει επαρκώς αναπτυγμένες εκείνες τις δεξιότητες, που θα τον κάνουν να εμπνεύσει την δέουσα αισιοδοξία και εμπιστοσύνη, προκειμένου να επιλύσει το πρόβλημα, παρέχοντας σαφή καθοδήγηση και υποστήριξη στον ασθενή του, αντιλαμβανόμενος πλήρως την ψυχική και συναισθηματική του κατάσταση (Krupnick et al., 1996. Mercer & Reynolds, 2002). Οι Gask και Usherwood (2002, σελ. 1567) δηλώνουν: «*Η επιτυχία κάθε ιατρικής πράξης εξαρτάται από το πόσο καλά ο ασθενής και ο επαγγελματίας ψυχικής υγείας επικοινωνούν μεταξύ τους. Υπάρχουν σταθερές ενδείξεις που συνδέουν την ποιότητα αυτής της επικοινωνίας με τα κλινικά αποτελέσματα*». Γίνεται εύκολα αντιληπτό ότι η καλύτερη δυνατή φροντίδα μπορεί να παρασχεθεί σε άτομα που το έχουν ανάγκη, από θεραπευτές που είναι οι ίδιοι καλά (Harrison & Westwood, 2009).

Η ανάγκη ρύθμισης των συναισθημάτων του επαγγελματία ψυχικής υγείας, κρίνεται απαραίτητη σε καθημερινή βάση, ιδιαιτέρως εάν ληφθεί υπόψη το αντικείμενο εργασίας του που προσφέρει πλήθος ερεθισμάτων, τα οποία, οφείλει να διαχειριστεί με αντικειμενικότητα και αμεροληψία καταστέλλοντας τα συναισθήματά του. Η επιτυχής ρύθμιση των συναισθημάτων συνεπάγεται ψυχική ευεξία και συναισθηματική ισορροπία, απαραίτητα στοιχεία για την αποτελεσματική άσκηση της κλινικής πράξης και θωράκισης της προσωπικότητάς του (Gross & Munoz, 1995). Ένας τέτοιος επαγγελματίας ως εκ τούτου, οφείλει να διακρίνεται από ΣΝ και ευελιξία. Ένα πλέγμα δεξιοτήτων που αφορούν τόσο στην κατανόηση όσο και την επιτυχή διαχείριση του συναισθήματος του άλλου, είναι ικανά να συμβάλλουν στην διαδικασία της αποκωδικοποίησης του θεραπευόμενου, της δυσκολίας που αντιμετωπίζει και του σχεδιασμού κατάλληλου θεραπευτικού προγράμματος παρέμβασης (Norcross & Wampold, 2010).

Είναι ευρέως αποδεκτό ότι οι επαγγελματίες με αντικείμενο την ψυχική υγεία, έρχονται συχνά αντιμέτωποι με στρεσογόνες καταστάσεις. Αντιμετωπίζουν ωστόσο, επιπρόσθετη ψυχολογική πίεση, λόγω της ιδιαίτερης φύσης του επαγγέλματός τους και της καθημερινής επαφής με άτομα με ιδιαιτερότητες (Moore & Cooper, 1996. Ruggiero, 2005). Το βασικότερο χαρακτηριστικό των επιστημών αυτών, έγκειται στο γεγονός ότι δεν υπάρχει μία και συγκεκριμένη θεραπεία, αλλά η κάθε περίπτωση αντιμετωπίζεται εξατομικευμένα, με γνώμονα τις ιδιαίτερες δυσκολίες και ανάγκες του εκάστοτε θεραπευόμενου. Η ανθρώπινη υπόσταση της θεραπευτικής σχέσης που δημιουργείται διέπεται από τις ευαισθησίες και τις αδυναμίες που αυτή συνεπάγεται (Norcross & Lambert, 2011). Ο επαγγελματισμός, η ενσυναίσθηση και

η ακεραιότητα του ατόμου είναι μία σειρά από δεξιότητες της ΣΝ που επηρεάζουν την ικανότητα του ατόμου να αντιμετωπίσει τις απαιτήσεις και τις πιέσεις που δέχεται από το περιβάλλον (Talarico et al., 2013).

Η ΣΝ, τα τελευταία χρόνια, εντοπίζεται όλο και πιο συχνά σε μελέτες που σχετίζονται με τον τομέα της ψυχικής υγείας, ενώ η συμβολή της τυγχάνει πλέον εκτενέστερης αναγνώρισης (Akerjordet & Severinsson, 2008. Gould, 2003). Η ιδέα της ΣΝ έχει προσελκύσει τις τελευταίες δεκαετίες τον ακαδημαϊκό κόσμο και τον κόσμο της υγειονομικής περίθαλψης, θεωρώντας την ικανότητα παρακολούθησης των συναισθημάτων, τη διάκριση μεταξύ τους και τη χρήση αυτών των πληροφοριών απαραίτητα για την καθοδήγηση της σκέψης και των δράσεων του υγειονομικού προσωπικού (Grewal & Salovey, 2005).

Η ΣΝ και η ψυχική ανθεκτικότητα μπορούν να θεωρηθούν ως προαπαιτούμενα για τους επαγγελματίες ψυχικής υγείας. Δεν φαίνεται ωστόσο, οι ίδιοι να είναι πιο ανθεκτικοί σε στρεσογόνους παράγοντες και ως εκ τούτου δεν είναι περισσότερο «προστατευμένοι» από το γενικό πληθυσμό. Η θετική σχέση μεταξύ ΣΝ και ανθεκτικότητας αναγνωρίζει ότι η ανάπτυξη εκπαιδευτικών προγραμμάτων και προγραμμάτων κατάρτισης για τη ΣΝ μπορεί να είναι ένας πιθανός στόχος προκειμένου να ενισχυθεί η ψυχική ανθεκτικότητα ακόμη και σε υγιή άτομα (Frajo-Apor et al., 2016), αν και αυτό το εύρημα απαιτεί προσεκτική ερμηνεία. Οι Ciarrochi, Chan, & Caputi, (2000) υποστηρίζουν ότι τα υψηλά επίπεδα ΣΝ θεωρούνται προγνωστικός παράγοντας κατά του άγχους και της κατάθλιψης και προάγουν τη συναισθηματική λειτουργικότητα και την ευεξία των εργαζομένων σε δομές ψυχικής υγείας. Οι συναισθηματικά ευφυείς επαγγελματίες υγείας έχει αποδειχτεί ότι μπορούν να διαχειριστούν τα συναισθήματα τους αποφεύγοντας τις επιπτώσεις της κόπωσης συμπόνιας και μπορούν να ρυθμίζουν τα αρνητικά συναισθήματα των άλλων (Zeidner et. al, 2013). Με τον όρο κόπωση συμπόνιας, εννοούμε το συναισθηματικό υπόλειμμα από την έκθεση και τη θεραπευτική εμπλοκή με άτομα τα οποία υποφέρουν από τις συνέπειες τραυματικών εμπειριών ή ψυχικών ασθενειών. Μπορεί να οφείλεται στην έκθεση σε ένα μεμονωμένο συμβάν αλλά και στην συσσωρευμένη εμπειρία. Διαφέρει από την επαγγελματική εξουθένωση αλλά μπορούν να συνυπάρχουν (The American Institute of Stress, 2018).

Ο Isen (2000), εντόπισε ότι η υψηλή ΣΝ αυξάνει τα εγγενή κίνητρα, επιτρέπει στους ανθρώπους να εργάζονται σκληρότερα, αυξάνει τη θετική προσδοκία ότι η προσπάθεια μπορεί να οδηγήσει σε βελτιωμένη απόδοση και ότι το αποτέλεσμα θα είναι το προσδοκώμενο.

Επιπλέον, ο Isen (2000), προτείνει ότι η ΣΝ επιτρέπει στους ανθρώπους να αντιμετωπίζουν πιο άμεσα τις αγχωτικές καταστάσεις. Αντίστοιχα είναι και τα ευρήματα των Hurley και Linsley (2012), οι οποίοι αναγνωρίζουν ότι οι επαγγελματίες υγείας που εφαρμόζουν δεξιότητες ΣΝ είναι περισσότερο πιθανό να παρέχουν τεκμηριωμένη και εξατομικευμένη φροντίδα στους ασθενείς τους. Ο Morrison (2007), καταδεικνύει ότι οι δεξιότητες ΣΝ απαιτούνται όταν οι επαγγελματίες υγείας αναπτύσσουν σχέση με τους ασθενείς και τις οικογένειες τους, λαμβάνουν αποφάσεις κατά την αξιολόγηση και τη θεραπεία, συνεργάζονται με την υπόλοιπη θεραπευτική ομάδα και αντιμετωπίζουν άγχος στο χώρο εργασίας. Τα στοιχεία δείχνουν ότι οι επαγγελματίες με υψηλότερες δεξιότητες ΣΝ παρουσιάζουν βελτιωμένα θεραπευτικά αποτελέσματα με τους ασθενείς τους (Libbrecht et al., 2014). Η ΣΝ φαίνεται να έχει σημαντική επίδραση στη φροντίδα του ασθενούς (Sommaruga et al., 2016), στην ικανοποίηση του ασθενούς (Weng et al., 2011), στην ικανοποίηση από την εργασία (Miao, Humphrey & Qian, 2016), στη διατήρηση του προσωπικού (Shukla & Srivastava, 2016) καθώς και στις δεξιότητες ομάδας (Quoidbach & Hansenne, 2009).

Ο Isen (2000), διαπίστωσε ότι η θετική επίδραση της ΣΝ μειώνει την εχθρότητα και τις διακρίσεις μεταξύ των μελών μιας ομάδας, επιτρέπει στα άτομα να αναγνωρίζουν κοινά χαρακτηριστικά και επιτρέπει στα μέλη μιας ομάδας να αντιμετωπίζουν άλλες ομάδες ως μέλη της δικής τους ομάδας. Υποστηρίζοντας αυτό το εύρημα ο Wells (2004) εντόπισε μια θετική σχέση μεταξύ της ΣΝ και του ανοίγματος σε διαφορές. Η αλληλεξάρτηση αυτή προφανώς έχει επιπτώσεις στην ικανότητα των ατόμων να εργάζονται με τέτοιο τρόπο που δεν επιδέχεται διακρίσεις. Κατ' επέκταση και για τους εργαζόμενους σε διεπιστημονικές ομάδες αυτό έχει επίσης συνέπειες καθώς καλούνται να συνεργάζονται με μια σειρά ατόμων που ανήκουν σε διαφορετικές ομάδων και ειδικότητες. Εν ολίγοις, η ικανότητα κατανόησης και διαχείρισης των συναισθημάτων ενός ατόμου και η επίγνωση των συναισθημάτων είναι ένα σημαντικό στοιχείο του ρόλου του εργαζομένου σε διεπιστημονική ομάδα.

Οι Wolgien & Coady (1997), αναφέρουν ότι όταν, ψυχολόγοι, κοινωνικοί λειτουργοί και νοσηλευτές κλήθηκαν να αξιολογήσουν τους καλύτερους επαγγελματίες, οι κορυφαίοι εξ αυτών ήταν όλα άτομα που εκτός από τις επαγγελματικές τους γνώσεις, είχαν βιώσει και επιλύσει δύσκολα προσωπικά ζητήματα και εφάρμοσαν αυτές τις δεξιότητες και γνώσεις στην εργασία τους. Σε μία άλλη μελέτη, στην οποία συμμετείχαν τριακόσιοι ογδόντα έξι επαγγελματίες υγείας (νοσηλευτές, φυσίατροι, φυσιοθεραπευτές), αποδείχθηκε ότι η αυτοαποτελεσματικότητα, η ενσυναίσθηση και η ΣΝ έχουν σημαντική θετική συσχέτιση με

την αυτοεκτίμηση. Τα αποτελέσματα αυτά έχουν σημαντικές πρακτικές επιπτώσεις για την προώθηση της ευημερίας και της υγείας του εργαζομένου (Pérez-Fuentes, Jurado, & Linares, 2019). Οι Vlachou et al., (2016), που εξέτασαν τη σχέση της ΣΝ με την εργασιακή εξουθένωση των Ελλήνων επαγγελματιών υγείας (γιατροί, νοσοκόμες, φυσιοθεραπευτές, λογοθεραπευτές, ψυχολόγοι) ανέδειξαν την αντιληπτή ΣΝ ως προστατευτικό μηχανισμό ενάντια στην εργασιακή εξουθένωση. Πιο συγκεκριμένα, όσο υψηλότερο ήταν το επίπεδο ΣΝ, τόσο χαμηλότερο το επίπεδο της εργασιακής εξουθένωσης. Ένα επιπλέον ενδιαφέρον εύρημα της μελέτης αυτής, είναι η αυξημένη επίδραση του παράγοντα «συναισθηματικότητα» στην εργασιακή εξουθένωση. Όσο υψηλότερο ήταν το επίπεδο συναισθηματικότητας, τόσο χαμηλότερο το επίπεδο εξουθένωσης από την εργασία.

Παρά τη σχολαστική αναζήτηση και μελέτη της βιβλιογραφίας, δεν εντοπίστηκε πληθώρα ερευνών με αντικείμενο μελέτης ή συσχετισμού της ΣΝ στους κλάδους των επαγγελματιών ψυχικής υγείας. Στη συνέχεια, παρατίθενται μελέτες που έχουν πραγματοποιηθεί και αναδεικνύουν τη σημασία της ΣΝ σε διάφορες ειδικότητες επαγγελματιών ψυχικής υγείας.

ΣΝ ΕΡΓΟΘΕΡΑΠΕΥΤΩΝ

Στη βιβλιογραφία που μελετά την επιστήμη της εργοθεραπείας, η ΣΝ περιγράφεται συνοπτικά ως «θεραπευτική χρήση του εαυτού», στην οποία ο επαγγελματίας χρησιμοποιεί τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας, την αντιληπτική ικανότητα και την κριτική σκέψη ως μέρος της θεραπευτικής διαδικασίας (Punwar & Peloquin, 2000). Ενώ η Επιτροπή Προτύπων Επάρκειας Επαγγελματιών Υγείας και Φροντίδας (Health and Care Professions Council, 2013) για τους εργοθεραπευτές δεν κάνει ρητή αναφορά στη ΣΝ, ως προαπαιτούμενο για την «οικοδόμηση και διατήρηση επαγγελματικών σχέσεων», αντικατοπτρίζει ωστόσο, την ανάγκη για συναισθηματικά ευφυείς εργοθεραπευτές που μπορούν να δημιουργήσουν κατάλληλες συνεργασίες με συναδέλφους και θεραπευόμενους, είναι στοχαστικοί στις πρακτικές που χρησιμοποιούν στη θεραπεία τους και ικανοί να κατανοήσουν τη δυναμική της ομάδας στην οποία εργάζονται. Σύμφωνα με τον Andonian (2017) οι δεξιότητες ΣΝ είναι προαπαιτούμενες για τους επαγγελματίες εργοθεραπευτές, για να μπορούν να υποστηρίξουν την αυτοφροντίδα τους, να προωθούν την πελατοκεντρική φροντίδα και να καλλιεργούν τις επικοινωνιακές δεξιότητες στο χώρο εργασίας. Οι McKenna & Mellson (2007, 2013) άλλωστε είχαν αναδείξει

τη σημασία του συναισθηματικά ευφυούς εργοθεραπευτή κατά την εφαρμογή ολιστικών, πελατοκεντρικών μεθόδων θεραπείας.

Επομένως, σε έναν τέτοιο κλάδο, όπου οι εργοθεραπευτές αντιμετωπίζουν συχνά δύσκολες και μερικές φορές τραυματικές εμπειρίες, είναι σημαντικό να καλλιεργηθεί ο συναισθηματικά έξυπνος εργοθεραπευτής, του οποίου τα αντανακλαστικά παρακολούθησης τόσο των δικών του συναισθημάτων όσο και των άλλων είναι απαραίτητα για την αποτελεσματική συνεργασία (McKenna & Mellson, 2013. Poulsen et al., 2014).

Οι Brown et al., (2010), Carstensen & Bonsaksen (2017) και Christiansen (1977) μελέτησαν την ενσυναίσθηση των εργοθεραπευτών τονίζοντας την ουσιαστική συμβολή αυτής, στην οικοδόμηση θεραπευτικής σχέσης. Σε μια άλλη μελέτη που διεξήγαγε ο Caruso (1999), στην οποία διερεύνησε το βαθμό ΣΝ που απαιτείται σε διάφορα επαγγέλματα, η εργοθεραπεία κατατάχθηκε δωδέκατη σε μια λίστα τριανταεπτά κλάδων, από το μεγαλύτερο στο χαμηλότερο επίπεδο δεξιοτήτων ΣΝ που απαιτούνται για μια ικανοποιητική και επιτυχημένη καριέρα (Caruso, 1999). Αυτό αναδεικνύει τη ΣΝ ως έναν καταλυτικό παράγοντα για την επιτυχή πρακτική εφαρμογή της εργοθεραπείας κατά την αλληλεπίδραση με τα περιστατικά, τις οικογένειές τους και τους άλλους επαγγελματίες ψυχικής υγείας.

ΣΝ ΨΥΧΟΛΟΓΩΝ

Ερευνητικά έχει αποδειχθεί σε ομάδα Αυστραλών ψυχολόγων, η άρρηκτη σχέση της συναισθηματικής ρύθμισης με τη διαχείριση του άγχους, συμβάλλοντας έτσι στην αύξηση της ανθεκτικότητάς τους (Finlay-Jones et al., 2015). Οι Anderson et al. (2009), Irving & Dickson, (2004) Prytherch et al. (2018), κάνουν αναφορά για την αξία της ενσυναίσθησης, ως εργαλείο πολύτιμο στα χέρια του ψυχολόγου. Σε μία αντίστοιχη έρευνα αναδεικνύεται η ενσυναίσθηση ως στοιχείο με ιδιαίτερη δυναμική για την άσκηση του επαγγέλματος του ψυχιάτρου (Wong, 2011). Ο Smith (2016), από την άλλη, διερεύνησε την επίπτωση της ΣΝ στην πιθανότητα εκδήλωσης εργασιακής εξουθένωσης, σε ένα δείγμα ογδόντα σχολικών ψυχολόγων. Η ΣΝ εξετάστηκε ως χαρακτηριστικό της προσωπικότητας και τα αποτελέσματα έδειξαν ότι, οι σχολικοί ψυχολόγοι με υψηλότερα επίπεδα ΣΝ, βίωναν χαμηλότερα επίπεδα εργασιακής εξουθένωσης.

ΣΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΩΝ

Η κοινωνική εργασία είναι μια συνεργατική επιστήμη. Δεν είναι αρκετό για τους κοινωνικούς λειτουργούς να μπορούν να συνεργάζονται ατομικά με τους χρήστες των υπηρεσιών τους, εάν δεν είναι σε θέση να δημιουργήσουν και να διατηρήσουν εποικοδομητικές σχέσεις εντός και εκτός του εργασιακού τους περιβάλλοντος. Τόσο τα Εθνικά Επαγγελματικά Πρότυπα (Training Organization for Personal Social Services, 2002) όσο και ο Κοινός Πυρήνας Δεξιοτήτων και Γνώσεων για το Παιδικό Εργατικό Δυναμικό (Department for Education and Skills, 2004) τονίζουν τη σημασία της ικανότητας συνεργασίας με άλλους, συμπεριλαμβανομένων συναδέλφους, επόπτες και άλλους οργανισμούς. Η κατανόηση και ο χειρισμός των συναισθημάτων του εαυτού και των άλλων είναι μια κρίσιμη πτυχή σε κάθε στάδιο της κοινωνικής εργασίας (δέσμευση, αξιολόγηση, παρατήρηση, λήψη αποφάσεων, προγραμματισμός, παρέμβαση).

Από την ανασκόπηση της βιβλιογραφίας φανερώνεται η σύνδεση της ΣΝ με τον κλάδο της κοινωνικής εργασίας (Bar-On, 2000. Caruso&Salovey, 2004. Cherniss & Goleman, 2001. Goleman, 1998). Η ΣΝ είναι καθοριστικής σημασίας για την απόκτηση συνεργασίας με άλλους συναδέλφους και υπηρεσίες από τις οποίες εξαρτώνται οι κοινωνικοί λειτουργοί για να επιτύχουν τα αποτελέσματά τους και για να επιβιώσουν και να ευδοκιμήσουν σε ένα τόσο πολύ απαιτητικό επάγγελμα (Morrison, 2007). Οι διαπροσωπικές δεξιότητες της ΣΝ θεωρούνται απαραίτητες για έναν κοινωνικό λειτουργό, καθώς διευκολύνουν τη συνεργασία του με άλλους συναδέλφους. Οι δεξιότητες αυτές, είναι απαραίτητες για τη συνεργασία του κοινωνικού λειτουργού με τους εξυπηρετούμενους, καθώς συμβάλλουν στη δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης μεταξύ των δύο, που αποτελεί τη βάση για την επιτυχημένη διεξαγωγή της εργασίας του κοινωνικού λειτουργού (Jones, 2001). Σύμφωνα με εμπειρικά δεδομένα, οι κοινωνικοί λειτουργοί έχουν μέτρια προς υψηλά επίπεδα ΣΝ εν συγκρίσει με τα επίπεδα άλλων εργασιακών ομάδων όπως δάσκαλοι και νοσηλευτές (Αγαγιώτου, 2011. Bar-On, 2000. Kirkcaldy & Thome, 2000. Oginska-Bulik, 2005). Η Oginska-Bulik (2005), ισχυρίζεται ότι η ανάπτυξη των διαπροσωπικών δεξιοτήτων της ΣΝ είναι προαπαιτούμενες για την επαρκή εργασιακή απόδοση και μπορεί να συνεισφέρουν στην αποτελεσματική διαχείριση των συναισθημάτων του εργαζόμενου, με αποτέλεσμα τη μείωση του εργασιακού του άγχους και την προστασία της υγείας του. Συγκεκριμένα, αναφέρει ότι η μείωση του άγχους και η προστασία της υγείας μπορούν να επιτευχθούν όχι μόνο μειώνοντας τις εργασιακές απαιτήσεις, αλλά και αυξάνοντας τους προσωπικούς πόρους των κοινωνικών λειτουργών,

συμπεριλαμβανομένης της ΣΝ (Oginska-Bulik, 2005). Επιπλέον, υποστηρίζει ότι η ΣΝ σχετίζεται θετικά με την καλή υγεία και υπογραμμίζει ότι παίζει καθοριστικό ρόλο στην πρόληψη των αρνητικών επιπτώσεών της. Από την άλλη, στην έρευνα της Αγαγιώτου (2011) διαπιστώνονται μέτρια προς υψηλά επίπεδα στην αισιοδοξία (Αγαγιώτου, 2011. Morrison, 2007. Radey & Figley, 2007), και στη χρήση των συναισθημάτων και υψηλά επίπεδα στη διαχείριση των συναισθημάτων των άλλων. Όπως προκύπτει από την ίδια έρευνα, οι διαστάσεις της ΣΝ αισιοδοξία και χρήση των συναισθημάτων, μπορούν να προβλέψουν το άγχος, ενώ η εργασιακή δέσμευση και η αισιοδοξία αποτελούν προβλεπτικούς παράγοντες για τον έλεγχο του άγχους (Αγαγιώτου, 2011).

Οι Kinman & Grant (2010), αναδεικνύουν την υφιστάμενη ισχυρή σχέση ανάμεσα στην ανθεκτικότητα και την ικανότητα των κοινωνικών λειτουργών να ανταπεξέρχονται στο εργασιακό στρες, αλλά και τις κοινωνικές δεξιότητες που αφορούν τόσο στην ενσυναίσθηση όσο και στην ικανότητα ρύθμισης του συναισθήματός τους όταν αυτό κρίνεται απαραίτητο. Οι Gerdes & Segal (2011), συνηγορούν με τα παραπάνω ευρήματα και να υπογραμμίζουν κι αυτοί τη σημασία της ενσυναίσθησης και της ρύθμισης του συναισθήματος για την επιτυχή άσκηση του επαγγέλματος του κοινωνικού λειτουργού. Δεδομένου ότι τα συναισθήματα δημιουργούνται συχνά γύρω από τις αλληλεπιδράσεις εξουσίας και κύρους (Kemper, 2000) και την παρουσία άγχους (Morrison, 1997), οι κοινωνικοί λειτουργοί οφείλουν να επιστήσουν την προσοχή τους τόσο στις δικές τους όσο και στις συναισθηματικές καταστάσεις των επωφελούμενών τους. Τέλος, η έρευνα των Wong & Law (2002), επισημαίνει πως η ΣΝ συνδέεται με την επαγγελματική ικανοποίηση. Συγκεκριμένα, οι κοινωνικοί λειτουργοί, των οποίων η εργασία τους απαιτεί ιδιαίτερο συναισθηματικό μόχθο, είναι δύσκολο να είναι ικανοποιημένοι από την εργασία τους εάν έχουν χαμηλά επίπεδα ΣΝ.

Συγκεφαλαιώνοντας, αξίζει να σημειωθεί ότι η χρόνια εμπλοκή του ψυχίατρου, του ψυχολόγου ή του λογοθεραπευτή με τα περιστατικά του και η διαδικασία αυτής της συνδιαλλαγής επιδρούν στην ψυχική ευεξία του επαγγελματία. Η εμπλοκή αυτή, δύναται να βοηθήσει έναν επαγγελματία να οδηγηθεί στην ωρίμανση, να εκτιμήσει τα κεκτημένα του, προσωπικά-οικογενειακά και να αποκτήσει ή να επαναπροσδιορίσει το νόημα για τη ζωή (Brolese et al., 2017). Δυστυχώς, το βασικό πρόβλημα με τις υπηρεσίες ψυχικής υγείας στην Ελλάδα είναι η συρρίκνωση του προϋπολογισμού εξαιτίας της κακής οικονομικής διαχείρισης, που συμβαδίζει με την ανεπαρκή εφαρμογή της πολιτικής για την ψυχική υγεία (Γραμματικόπουλος κ. συν., 2011). Αποτέλεσμα αυτού είναι η ψυχική υγεία των

επαγγελματιών ψυχικής υγείας των ΜΚΟ του Εθνικού Προγράμματος «Ψυχαργός» να έχει επηρεαστεί αρνητικά από τις δυσχέρειες που έχει επιφέρει η κοινωνικοοικονομική κρίση στις μονάδες και στη μισθοδοσία τους (Δεπάστας και Πιερράκος, 2015).

Σε αυτό το σημείο πρέπει να τονιστεί ότι παρά την ενδελεχή διερεύνηση της πρόσφατης διεθνούς βιβλιογραφίας, δεν εντοπίστηκαν έρευνες με αντικείμενο μελέτης ή συσχετισμού της ΣΝ, για ειδικότητες όπως αυτές των ψυχιάτρων-παιδοψυχιάτρων και των λογοθεραπευτών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

«Αν θέλεις οι άνθρωποι να έχουν κίνητρα για μια καλή εργασία δεν έχεις παρά να τους τα δώσεις»

(Frederick Herzberg)

ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

Η ΕΙ είναι μία πολύπλοκη, πολυσύνθετη και πολυδιάστατη έννοια (Δημητρόπουλος, 1998. Koustelios, 1991. Locke, 1976. Matloga, 2005. Rice, McFarlin, & Bennett, 1989. Shouksmith, Rajo, & Jepsen, 1990). Οι πρώτες συστηματικές προσπάθειες για την έρευνα της ΕΙ ξεκίνησαν αρχικά με τα πειράματα Hawthorne που πραγματοποιήθηκαν μεταξύ 1924-1933, υπό την καθοδήγηση του καθηγητή Elton Mayo, της σχολής Διοίκησης Επιχειρήσεων του Harvard. Τότε διατυπώθηκε για πρώτη φορά η υπόθεση ότι η ΕΙ προσφέρει υψηλότερα κίνητρα στον εργαζόμενο και μέσω αυτών οδηγείται σε αυξημένη παραγωγικότητα. Από τα πειράματα αυτά διαπιστώθηκε κατά πρώτον, ότι οι περισσότεροι εργαζόμενοι παρακινούνται να αναπτύξουν κοινωνικές σχέσεις μέσα στην εργασία τους και κατά δεύτερον, πως οι αλλαγές στο εργασιακό περιβάλλον μπορεί να προκαλέσουν βελτίωση της ψυχικής υγείας των εργαζομένων, προσωπική ικανοποίηση και παρακίνηση για παραγωγικότερη συμπεριφορά και συνεργασία. Αργότερα, στις αρχές της δεκαετίας του '60, τα πειράματα του Frederick Winslow Taylor ανέδειξαν τη σημαντικότητα της ανταμοιβής στην παρακίνηση και ικανοποίηση των εργαζομένων. Συγκεκριμένα, ως προς την παρακίνηση των εργαζομένων, διαπιστώθηκε ότι οι εργαζόμενοι παρακινούνται από το εισόδημα και τα υλικά αγαθά. Μεταξύ αυτών των δύο οροσήμων και μέχρι τα τέλη της δεκαετίας του '70, το επιστημονικό ενδιαφέρον για τη μελέτη της ΕΙ αυξάνεται ραγδαία με αποτέλεσμα τη δημοσίευση άφθονου αριθμού θεωρητικών και εμπειρικών άρθρων και μελετών που αφορούν την ΕΙ.

Από τη δεκαετία του '80 και έπειτα, το ενδιαφέρον ατόνησε γεγονός που αποδόθηκε τόσο στην πολυπλοκότητα της μελέτης μίας τέτοιας μεταβλητής όσο και στις νέες συνθήκες στο χώρο της απασχόλησης, όπως η αύξηση της ανεργίας (Κάντας, 2010). Συγκεκριμένα, από τα αποτελέσματα των μελετών για τη συσχέτιση της ΕΙ με την επίδοση και την παραγωγικότητα στην εργασία δεν φάνηκε να προκύπτει η αναμενόμενη εξάρτηση. Επιπλέον, η αύξηση της

ανεργίας και η οικονομική ύφεση οδήγησε τους εργαζόμενους να έχουν ως κύριο μέλημά τους την εξασφάλιση μιας θέσης εργασίας και όχι τόσο την ικανοποίηση από αυτή.

ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Η ΕΙ αποτελεί ένα από τα βασικά θέματα της οργανωτικής ψυχολογίας, κυρίως γιατί θεωρείται πως έχει άμεση σχέση τόσο με την ψυχική υγεία του εργατικού δυναμικού, όσο και με το ενδιαφέρον των επιχειρήσεων να έχουν υψηλή αποδοτικότητα και σε πολλές περιπτώσεις σταθερό, μόνιμο και ικανοποιημένο προσωπικό. Σχετίζεται με τις προσωπικές αντιλήψεις του ατόμου για το πώς εκτιμά την εργασία του, οι οποίες επηρεάζονται από τις ατομικές του ανάγκες, τις αξίες και τις προσδοκίες του (Sempane, Rieger, & Roodt, 2002). Ένας αριθμός ερευνητών εξετάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση ως μία πολυδιάστατη έννοια που αποτελείται από πολλά επιμέρους στοιχεία (Κουστέλιος & Κουστέλιου, 2001. Ματσαγγούρας & Μαρκή-Μπότσαρη, 2003. Μπρούζος, 2004), ενώ κάποιιοι άλλοι υπερασπίζονται την ύπαρξη μιας πιο σφαιρικής ικανοποίησης γενικά από την εργασία (Perie, Baker, & Whitener, 1997). Αρχικά, ο Allport (1954 όπως αναφ. στο Κάντας, 1998), όρισε την ΕΙ ως τη στάση που έχει το άτομο απέναντι στην εργασία του. Από τη δεκαετία του 1980, όσον αφορά τον ορισμό της ΕΙ και της ποιότητας της εργασιακής ζωής, επικρατεί η αποδοχή ότι πρόκειται για υποκειμενική έννοια.

Στην πλειοψηφία των ερευνητικών αναφορών (Kohler, 1988. Locke, 1976. Pestonjee, 1973. Spector, 1997), ως ικανοποίηση από την εργασία θεωρείται η συμπεριφορά, η στάση του εργαζόμενου απέναντι στην εργασία του. Η εκδήλωση αρνητικής ή η θετικής στάσης επηρεάζει την επαγγελματική ικανοποίηση του ατόμου. Συμπληρωματικά ο Vroom (1978) όταν μιλά για ΕΙ εννοεί τη θετική στάση του ατόμου προς όλες τις πτυχές της εργασίας του. Η ΕΙ, συχνά ορίζεται και ως μία συναισθηματική αντίδραση του ατόμου απέναντι στην εργασία του (Cranny et al., 1992. Porac, 1987). Συγκεκριμένα, οι Ταρσιιάδου και Πλατσίδου (2009) αναφέρουν ότι η θετική συναισθηματική αντίδραση του ατόμου προς την εργασία του που πηγάζει από την εκτίμηση ότι αυτή πληροί η προϋποθέτει την πλήρωση των εργασιακών του αξιών νοείται ως ΕΙ. Ο Pestonjee (1991), αποδίδει τον όρο ΕΙ ως το σύνολο των συναισθημάτων των εργαζομένων που προέρχονται από τέσσερεις σημαντικές αιτίες: την εργασία, τη μορφή της διοίκησης, την προσωπική προσαρμογή και τις κοινωνικές σχέσεις. Εκτιμάται συνήθως ως η αποτίμηση της αξιολόγησης των εργασιακών χαρακτηριστικών που συνδυάζεται είτε με

εσωτερικά είτε με εξωτερικά πρότυπα σύγκρισης (Locke, 1976. Rice et al., 1989. Weiss & Cropanzano, 1996).

Σύμφωνα με τους Cranny et al. (1992), η ΕΙ είναι η συναισθηματική κατάσταση των εργαζομένων όσον αφορά την εργασία, λαμβάνοντας υπόψη τις προσδοκίες και τι απέκτησαν τελικά μέσα από αυτήν. Υπό αυτή την έννοια, ένας εργαζόμενος με χαμηλές προσδοκίες μπορεί να είναι πιο ικανοποιημένος από μια συγκεκριμένη εργασία, σε σχέση με κάποιον που έχει μεγάλες προσδοκίες από αυτήν. Επομένως, εάν υπάρχει εκπλήρωση των προσδοκιών τότε επέρχεται ικανοποίηση.

Οι Agho et al. (1993) όταν μιλούν για την ικανοποίηση από την εργασία αναφέρονται στο βαθμό στον οποίο ο εργαζόμενος είναι ευχαριστημένος από την εργασία του. Σύμφωνα με τους Corey-Lisle et al., (1999) ως ικανοποίηση από την εργασία νοείται η ισορροπία μεταξύ των παραγόντων του άγχους της εργασίας και των ανταμοιβών. Αυτή η εννοιολογική προσέγγιση προκύπτει από την αντίληψη ότι η εργασία κάποιου εκπληρώνει ή επιτρέπει την εκπλήρωση των σημαντικών εργασιακών αξιών του με δεδομένο ότι οι αξίες αυτές, ως ένα βαθμό είναι σύμφωνες με τις ανάγκες του (Tovey et al., 1999).

Ο Dawis (2004), κάνει διαχωρισμό του όρου «ικανοποίηση» σε δύο βασικά στοιχεία: ένα γνωστικό, δηλαδή την αντίληψη του ατόμου ότι οι ανάγκες του είναι εκπληρωμένες, και ένα συναισθηματικό στοιχείο, δηλαδή την αίσθηση που συνοδεύει τη γνωστική λειτουργία. Ο Purohit (2004), υποστηρίζει ότι η ικανοποίηση από την εργασία είναι ένα συγκεκριμένο υποσύνολο συμπεριφορών που εκδηλώνουν τα μέλη ενός οργανισμού. Είναι η στάση που έχουν απέναντι σε συγκεκριμένους παράγοντες, όπως ο μισθός, η ασφάλεια της απασχόλησης και οι συνθήκες εργασίας.

Ο πιο διαδεδομένος λειτουργικός ορισμός για την ΕΙ προέρχεται από τον Locke (1976), ο οποίος την προσδιορίζει ως *«μία ευχάριστη ή θετική συναισθηματική κατάσταση, η οποία προέρχεται από την αποτίμηση της εργασίας ή των εργασιακών εμπειριών κάποιου»* (Locke, 1984, σ. 1304). Με τον ορισμό του Locke αναδεικνύεται η σημασία τόσο του συναισθήματος όσο και της γνώσης (της σκέψης). Κατά τη διαδικασία της σκέψης αναπτύσσονται συναισθήματα για την ίδια τη σκέψη. Αντιστρόφως, όταν το άτομο αισθανθεί κάτι, σκέφτεται αυτό που νιώθει. Επομένως, γνώση και συναίσθημα συνδέονται άρρηκτα μεταξύ τους. Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο όταν το άτομο καλείται να αξιολογήσει την εργασία του, όπως και κάθε άλλο σημαντικό για τον ίδιο, ενεργοποιούνται τόσο οι συναισθηματικοί όσο και οι

γνωστικοί μηχανισμοί. Περαιτέρω, ο Locke (1976, 1984) συνδέει την ικανοποίηση και τη δυσαρέσκεια από την εργασία με το σύστημα αξιών του ατόμου, αποδίδοντας τον ορισμό: *«Επαγγελματική ικανοποίηση είναι μία θετική συναισθηματική απόκριση προς το συγκεκριμένο έργο που πηγάζει από την εκτίμηση ότι αυτό παρέχει πλήρωση ή επιτρέπει την πλήρωση των εργασιακών αξιών του ατόμου»* (Locke, 1984, σελ. 103). Σχετίζεται επομένως, με τις προσωπικές αντιλήψεις του ατόμου και την εκτίμηση της εργασίας του, που επηρεάζονται από τις ατομικές του ανάγκες, τις αξίες και τις προσδοκίες του (Semprane, 2002).

Γίνεται επομένως αντιληπτό ότι η ΕΙ δεν αποτελεί μία απλή έννοια, αλλά αποτελείται από πολλά επιμέρους στοιχεία. Ένας διαχωρισμός που γίνεται είναι ανάμεσα στην εσωγενή και την εξωγενή ικανοποίηση (Warr, 1987). Η εσωγενής ικανοποίηση σχετίζεται με φύση της εργασίας και τα συναισθήματα του ατόμου για την εργασία του. Από την άλλη, η εξωγενής ικανοποίηση αφορά το πλαίσιο μέσα στο οποίο διεξάγεται η εργασία και τα επιμέρους οφέλη από αυτή. Ο διαχωρισμός αυτός βρίσκει μια κάποια αντιστοιχία με τη θεωρία ιεράρχησης των ανθρωπίνων αναγκών του Maslow και με τη θεωρία των δύο παραγόντων του Herzberg.

ΘΕΩΡΗΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Από την ανασκόπηση της βιβλιογραφίας, έχει παρατηρηθεί ότι οι παράγοντες υποκίνησης εμφανίζουν τη μεγαλύτερη συσχέτιση με την εργασιακή ικανοποίηση, διαπίστωση που οδηγεί στο συμπέρασμα ότι πρέπει να δίδεται ιδιαίτερη προσοχή στα κίνητρα που παρωθούν τους εργαζομένους. Άλλωστε, το κυρίαρχο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού πρέπει να αποτελούν οι άριστα καταρτισμένοι και αφοσιωμένοι εργαζόμενοι με κίνητρα (Τερζίδης-Τζωρτζάκης, 2004). Οι όροι ΕΙ και κίνητρο συχνά, χρησιμοποιούνται συγκεχυμένα, ωστόσο υπάρχει μια διαχωριστική γραμμή μεταξύ τους. Η ΕΙ είναι η συναισθηματική αντίδραση του ατόμου στην προσωπική του εργασιακή κατάσταση, ενώ το κίνητρο αποτελεί την κινητήρια δύναμη που ωθεί τον εργαζόμενο να συνεχίσει με σκοπό να ικανοποιήσει τις ανάγκες του (Smith, 1994).

Η έννοια των κινήτρων από τη σκοπιά της διοίκησης αρχίζει να μελετάται στις αρχές της δεκαετίας του 1950 (Vroom, 1964). Οι αρχικές έρευνες εξετάζουν τους παράγοντες που παρακινούν τους ανθρώπους στο περιβάλλον εργασίας τους. Έχει αποδειχθεί ερευνητικά ότι υπάρχουν διάφοροι παράγοντες που επηρεάζουν τα κίνητρα, όπως η γενική ικανοποίηση από την εργασία, ο μισθός, η ανέλιξη στον οργανισμό και το εκπαιδευτικό υπόβαθρο. Ένας οργανισμός, προκειμένου να κινητοποιήσει τον εργαζόμενο, μπορεί να χρησιμοποιήσει εκτός των οικονομικών μια σειρά άλλων κινήτρων, που μπορούν να αναδείξουν όλες τις δημιουργικές πτυχές της προσωπικότητάς του ώστε να ικανοποιηθούν τα εργασιακά κενά του (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 2005). Αρκετές φορές οι ανταμοιβές και τα κίνητρα ενδέχεται να είναι ανεπαρκή όταν οι εργαζόμενοι ενθαρρύνονται να επιδιώκουν εξωτερικούς στόχους (Deci & Ryan, 1985). Αντιθέτως, όταν υπάρχουν ισχυρά προσωπικά κίνητρα τότε ο εργαζόμενος γίνεται πιο παραγωγικός και ελαχιστοποιείται η πιθανότητα απουσίας ή αποχώρησής του από την εργασία (Hersey & Blanchard, 1982). Ακριβώς επειδή είναι δύσκολο εξ αρχής να προβλεφθούν και να εντοπιστούν τα κίνητρα τα οποία μπορεί να παρακινούν τον κάθε εργαζόμενο, η σύγχρονη τάση στοχεύει να καταστήσει την κάθε εργασία ικανή να κινητοποιεί από μόνη της τα άτομα που την ασκούν (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 2005). Η εκπλήρωση των αναγκών εντάσσεται κι αυτή στα κίνητρα που οδηγούν στην επιθυμητή απόδοση του εργαζόμενου.

Από τη βιβλιογραφική ανασκόπηση προκύπτει πως οι θεωρίες που σχετίζονται με την ΕΙ κατηγοριοποιούνται στις θεωρίες περιεχομένου (content theories) και στις θεωρίες διαδικασίας (process theories) (Ηλιοφώτου κ. συν., 2014. Khan, Khan, Nawaz, & Qureshi, 2010). Οι

θεωρίες περιεχομένου επικεντρώνονται στη φύση της παρακίνησης, δηλαδή στον εντοπισμό των αναγκών και των κινήτρων του ατόμου, καθώς και στην ιεράρχηση των προτεραιοτήτων του ώστε να φτάσει στην ΕΙ (Khan et al., 2010). Σε αυτή την κατηγορία, συγκαταλέγονται οι θεωρίες του Maslow, του Herzberg, του McGregor, του McClelland και του Alderfer. Οι θεωρίες διαδικασίας από την άλλη, εστιάζουν στη διαδικασία της παρακίνησης, στον τρόπο δηλαδή με τον οποίο οι αξίες, οι προσδοκίες και οι ανάγκες του ατόμου αλληλοεπιδρούν ή συνδυάζονται ώστε να επιφέρουν εργασιακή ικανοποίηση (Ηλιοφώτου κ. συν., 2014. Locke, 1976). Στην κατηγορία αυτή, συγκαταλέγονται οι θεωρίες του Vroom, των Hackman και Oldham, του Adams, των Porter και Lawler καθώς και του Locke. Οι κυριότερες από αυτές τις θεωρίες παρουσιάζονται στη συνέχεια.

Η ΘΕΩΡΙΑ ΙΕΡΑΡΧΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ

Εισηγητής αυτής της θεωρητικής προσέγγισης είναι ο Abraham Maslow, θεωρητικός της ανθρωπιστικής κατεύθυνσης, ο οποίος εισήγαγε ένα σύστημα ιεράρχησης των ανθρωπίνων αναγκών και κινήτρων. Το άτομο, παράλληλα προς τις βιολογικές του ανάγκες, έχει και ειδικές ανθρώπινες ανάγκες, όπως είναι η ανάγκη για προσωπική έκφραση, η ανάγκη για επίτευξη των σκοπών που το ίδιο θέτει, η ανάγκη για ένα αξιολογικό σύστημα και ούτω καθεξής. Ο Maslow (1954) υποστήριξε πως οι ανάγκες του ανθρώπου βρίσκονται σε μια σειρά προτεραιότητας που παίρνει τη μορφή πυραμίδας πέντε επιπέδων στη βάση της οποίας βρίσκονται οι βιολογικές ανάγκες (δίψα, πείνα, ύπνος). Οι ανάγκες αυτές είναι οι πρώτες που πρέπει το άτομο να φροντίσει να ικανοποιηθούν. Έπονται οι ανάγκες για ασφάλεια και προστασία, οι οποίες παίρνουν σειρά για να καλυφθούν μόνο εφόσον έχουν εξασφαλιστεί πλήρως οι βιολογικές ανάγκες. Ακολουθούν στο επόμενο επίπεδο της ιεραρχίας, οι ανάγκες για αγάπη και συναισθηματική ανταπόκριση. Στο επόμενο επίπεδο ανήκουν οι ανάγκες για κοινωνική επαφή και η ανάγκη για κοινωνική αναγνώριση ενώ στην κορυφή της πυραμίδας βρίσκεται η ανάγκη για αυτοπραγμάτωση και αυτοπροσδιορισμό (δηλαδή, η ανάγκη του ατόμου να κάνει αυτό που θεωρεί ότι ταιριάζει καλύτερα στον εαυτό του και να ενεργοποιήσει το δυναμικό του στο μέγιστο βαθμό). Η εκπλήρωση των αναγκών ενός επιπέδου, ξεκινώντας πάντα από τη βάση, οδηγεί αυτομάτως στην ανάδυση των αναγκών του αμέσως ανώτερου επιπέδου (Ηλιοφώτου κ. συν., 2014). Επομένως, η εμφάνιση της ανάγκης για αυτοπραγμάτωση στην εργασία αποτελεί το υψηλότερο κίνητρο για την ικανοποίηση και υφίσταται μόνο όταν έχουν ικανοποιηθεί οι ανάγκες όλων των προηγούμενων επιπέδων. (Macarou, 1982).

Ο Maslow υποστηρίζει πως η ικανοποίηση όλων των αναγκών της ιεραρχίας είναι σημαντικός παράγοντας για την εξασφάλιση της ψυχικής υγείας του ατόμου, ενώ απαραίτητη προϋπόθεση για μια ζωή ολοκληρωμένη και ευτυχισμένη είναι η ικανοποίηση των αναγκών που βρίσκονται στα υψηλά στρώματα της ιεραρχίας».

Η θεωρία ιεράρχησης των αναγκών του Maslow έχει δεχθεί κριτική καθώς υποστηρίζει ότι το άτομο για να μπορέσει να μεταβεί σε ανάγκες που βρίσκονται σε ανώτερα επίπεδα της πυραμίδας θα πρέπει να έχει ικανοποιήσει πρωτίστως τις ανάγκες που τοποθετούνται στη βάση αυτής. Η εν λόγω θεωρία παρόλη την κριτική που έχει δεχθεί, ακόμη και σήμερα αποτελεί μία από τις βασικές θεωρίες που μπορεί να αποδώσει τον τρόπο με τον οποίο συμπεριφέρεται ο άνθρωπος προκειμένου να ικανοποιήσει τις ανάγκες του (Osemeke & Adegboyega, 2017).

Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΩΝ ΔΥΟ ΠΑΡΑΓΟΝΤΩΝ Η ΘΕΩΡΙΑ ΠΑΡΩΘΗΣΗΣ ΤΟΥ HERZBERG

Εισηγητής της θεωρητικής αυτής προσέγγισης είναι ο Herzberg και οι συνεργάτες του (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959). Πρόκειται για μια θεωρία κινήτρων που πλησιάζει αρκετά αυτή των ανθρωπίνων αναγκών του Maslow, μόνο που στη συγκεκριμένη θεωρία οι παράγοντες μειώνονται σε δυο. Σύμφωνα με το Herzberg οι ανάγκες κατώτερου επιπέδου έχουν λίγο ή περισσότερο ικανοποιηθεί και μόνο οι ανάγκες ανώτερου επιπέδου μπορούν να προσεγγίσουν την ικανοποίηση. Οι Herzberg et al. (1959) διακρίνουν δυο είδη αναγκών:

α) Αυτές που προκαλούν ικανοποίηση στον εργασιακό χώρο, προερχόμενες από τις βασικές βιολογικές ανάγκες του ατόμου (έτσι για παράδειγμα, η ικανοποίηση της πείνας μπορεί να συνδεθεί με την απόκτηση χρημάτων μετατρέποντας το χρήμα σε ορμή). Τις ανάγκες αυτές ο Herzberg τις ονομάζει κίνητρα.

β) Αυτές που προκαλούν δυσαρέσκεια, που σχετίζονται με το εργασιακό περιεχόμενο, και τις οποίες ονομάζει παράγοντες υγιεινής. Παράγοντες, όπως είναι η επίτευξη, η αναγνώριση του έργου, η φύση της εργασίας, η υπευθυνότητα, η δυνατότητα προαγωγής, αποτελούν για τον Herzberg κίνητρα, ενώ, από την άλλη πλευρά, παράγοντες όπως το επίπεδο του μισθού, η επαγγελματική ασφάλεια, οι εργασιακές συνθήκες, είναι κατ' αυτόν οι παράγοντες υγιεινής.

Η άποψη του Herzberg, σχετικά με το ότι μόνο τα κίνητρα μπορούν να προκαλέσουν την επαγγελματική ικανοποίηση και οι παράγοντες υγιεινής τη δυσαρέσκεια, προκάλεσε έντονη

κριτική (King, 1970) αφού, σύμφωνα με τον Schultz (1982), υπάρχουν κάποιοι παράγοντες υγιεινής που μπορούν να δράσουν και ως κίνητρα.

Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΩΝ ΠΡΟΣΔΟΚΙΩΝ ΤΟΥ VROOM

Ο Vroom (1964), υπήρξε ο πρώτος που διατύπωσε τη θεωρία προσδοκιών. Κατά τον Vroom (1964), η παρακίνηση του ατόμου για εργασία και κατά συνέπεια η ικανοποίησή του από αυτή είναι μία αρκετά πολύπλοκη και μοναδική διαδικασία για τον καθένα, άμεσα εξαρτημένη από τις εμπειρίες που έχουν διαμορφωθεί στον χώρο εργασίας του. Σύμφωνα με τον Vroom, η παρακίνηση είναι μία συνάρτηση τριών μεταβλητών: α) της προσδοκίας (expectancy), δηλαδή του βαθμού στον οποίο το άτομο προσδοκά πως θα επιτύχει έναν στόχο, β) της συντελεστικότητας (instrumentality), του βαθμού δηλαδή, στον οποίο ελπίζει πως θα ανταμειφθεί για την προσπάθεια που καταβάλει και γ) του σθένους-της ελκυστικότητας (valence), δηλαδή, του βαθμού σημαντικότητας που αποδίδει στην αναμενόμενη αμοιβή (Κάντας, 1998). Η πραγμάτωση αυτών των αποτελεσμάτων μπορεί να έχει θετική επιρροή στο άτομο και να σημαίνει κατ' επέκταση επαγγελματική ικανοποίηση για τον ίδιο, ενώ ταυτόχρονα, μπορεί και να έχει αρνητική επιρροή (αρνητικό σθένος), το οποίο μπορεί να οφείλεται όχι στη φύση του ίδιου του αποτελέσματος αλλά στο γεγονός ότι δεν είναι ικανοποιητικά αναμενόμενο. Παρόλα αυτά πρέπει να επισημάνουμε ότι η θεωρία του Vroom για την επαγγελματική ικανοποίηση δε στηρίχθηκε ικανοποιητικά όταν διερευνήθηκε εμπειρικά (Κάντας, 1998).

Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΗΣ ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗΣ ΤΟΥ ALDERFER-ERG

Η παρούσα θεωρία αποτελεί μία εξελικτική προσέγγιση που έχει τις βάσεις της στη θεωρία των ανθρωπίνων αναγκών του Maslow και η οποία αναπτύχθηκε προς τα τέλη του 1969. Οι βασικές διαφορές των δύο θεωριών είναι ότι αυτή μιλά για τρεις κατηγορίες αναγκών και ότι αυτές οι ανάγκες δεν ακολουθούν την αυστηρή σειρά ακολουθίας που υποστηρίζει ο Maslow. Επίσης, σύμφωνα με τον Alderfer, η μη ικανοποίηση (ματαίωση) για οποιοδήποτε λόγο των αναγκών ανώτερου επιπέδου (σχέσης και ανάπτυξης) μπορεί να προκαλέσει οπισθοδρόμηση σε ανάγκες κατώτερου επιπέδου, ενώ, σε αντίθεση με τη θεωρία του Maslow η ικανοποίηση μιας ανάγκης δε παύει να αποτελεί κίνητρο αλλά αντιθέτως, μπορεί να λειτουργήσει αυξητικά για την έντασή της. Η επαγγελματική ικανοποίηση εξαρτάται από την εκπλήρωση τριών ειδών αναγκών: της ανάγκης ύπαρξης (existence), της ανάγκης σχέσεων (relatedness) και της ανάγκης ανάπτυξης (growth) (Existence, Relatedness, Growth-ERG) (Κάντας, 1998). Ένας εργαζόμενος μπορεί να ικανοποιήσει τις ανάγκες ύπαρξης μέσω του

μισθού, των πρόσθετων παροχών και ενός ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος. Οι ανάγκες συσχέτισης ικανοποιούνται μέσα από τις διαπροσωπικές επαφές με τους συναδέλφους, όταν αυτές διακρίνονται από συναισθηματική στήριξη, σεβασμό, αναγνώριση και παρέχουν στους συμμετέχοντες κατά την επαφή την αίσθηση του «ανήκειν». Τέλος, οι ανάγκες ανάπτυξης καλύπτονται όταν η εργασία είναι δημιουργική και παρέχει προκλήσεις και αυτονομία (Schultz, 1982).

Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΩΝ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η θεωρία αυτή που αναπτύχθηκε από τους Oldham & Hackman (1976), αναφέρεται στη ύπαρξη πέντε συγκεκριμένων εργασιακών χαρακτηριστικών που επηρεάζουν με διαφορετικό τρόπο τη συμπεριφορά και τις στάσεις του εργαζόμενου. Τα χαρακτηριστικά αυτά είναι: η ποικιλία δεξιοτήτων (skill variety), η ταυτότητα του έργου (task identity), η σπουδαιότητα του έργου (task significance), η αυτονομία του εργαζόμενου (autonomy) και η εργασιακή ανατροφοδότηση (job feedback). Η αλλαγή στα χαρακτηριστικά αυτά δεν επιδρά άμεσα στην εργασιακή συμπεριφορά, επηρεάζει, όμως, τον τρόπο που το άτομο βιώνουν τις αντιδράσεις σε αυτές τις αλλαγές. Αυτά τα ψυχολογικά βιώματα οδηγούν με τη σειρά τους, σε αλλαγές στα κίνητρα εργασίας και στη συμπεριφορά. Έχει αποδειχθεί ότι τα άτομα παρουσιάζουν διαφορετικό βαθμό στην ανάγκη ανάπτυξης καθώς και ότι εκείνα που έχουν εντονότερα αυτή την ανάγκη επηρεάζονται περισσότερο από τις αλλαγές αυτές και έχουν πιο ισχυρά κίνητρα για μεγαλύτερη παραγωγικότητα (Schultz, 1982), γεγονός που οδηγεί σε μεγαλύτερη εργασιακή ικανοποίηση από ότι τα άτομα που έχουν αυτή την ανάγκη λιγότερο έντονη. Όσο μεγαλύτερος ο βαθμός ύπαρξης αυτών των βασικών χαρακτηριστικών τόσο υψηλότερα είναι τα κίνητρα των εργαζομένων και τόσο πιο θετικά είναι τα συναισθήματά τους για την εργασία τους. Πρόκειται για ένα θεωρητικό μοντέλο πολλά υποσχόμενο σε ό,τι αφορά τις διαστάσεις ή τα θέματα της εργασίας που πρέπει να μεταβληθούν προκειμένου να βελτιωθούν τα κίνητρα, η απόδοση και η ικανοποίηση των εργαζομένων (Schultz, 1982). Η συμβολή της θεωρίας αυτής στον χώρο της έρευνας σχετικά με τη συμπεριφορά στην εργασία και την επαγγελματική ικανοποίηση θεωρείται ιδιαίτερα σημαντική, διότι ανέδειξε σε μεγάλο βαθμό το πολυδιάστατο των χαρακτηριστικών εργασίας (Ηλιοφώτου κ. συν., 2014).

Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΗΣ ΙΣΟΤΗΤΑΣ

Η θεωρία αυτή, εισηγητής της οποίας είναι ο J. Stacy Adams (1965), υποστηρίζει, όπως έχει αποδείξει και η εμπειρική έρευνα, πως οι εργαζόμενοι ακολουθούν στην εργασία τους τις νόρμες της ισότητας και της δικαιοσύνης. Οι εργαζόμενοι συγκρίνουν όλα όσα επενδύουν για την επιχείρηση με τα αποτελέσματα που λαμβάνουν από αυτή και ταυτόχρονα με τα αποτελέσματα ενός άλλου ατόμου ή ομάδας που προσφέρει εξίσου με τους ίδιους. Ο εργαζόμενος μπορεί να δυσαρεστηθεί όταν υπάρχει ασυμφωνία ανάμεσα σε αυτά που ο ίδιος προσφέρει για την επιχείρηση και στην αμοιβή (εξωγενή ή εσωγενή) που λαμβάνει από αυτή. Η δυσαρέσκεια αυτή παρατηρείται όχι μόνο όταν αυτή η ασυμφωνία της αμοιβής τον «ρίχνει» τόσο σε σχέση και με την ποιότητα και ποσότητα της εργασίας του όσο και σε σχέση με την αμοιβή κάποιου άλλου, αλλά και όταν η δυσαναλογία αυτή κλίνει υπέρ του και τότε, όπως υποστηρίζει ο συγγραφέας, σπεύδει να επαναφέρει την αρχική ισότητα και δικαιοσύνη. Αν η προσπάθεια αυτή δεν καταλήξει στο επιθυμητό αποτέλεσμα, τότε ο εργαζόμενος θα εγκαταλείψει την αρνητική γι' αυτόν κατάσταση (Gilmer & Deci, 1977). Τέλος, η ανακολουθία της υπερπληρωμής φαίνεται να υπάρχει (Pritchard, Dunnette, & Jorgenson, 1972).

ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Οι παράγοντες που συντελούν στην ικανοποίηση του εργαζομένου μπορεί να είναι εργασιακοί, κοινωνικοί, ψυχολογικοί, δημογραφικοί. Στους εργασιακούς παράγοντες περιλαμβάνονται η φύση και το περιεχόμενο της εργασίας, η ελευθερία επιλογών, η αξιοποίηση των δεξιοτήτων, η ποικιλία δραστηριοτήτων, η διοίκηση του φορέα, ο προϊστάμενος, η αμοιβή και τα κίνητρα που του παρέχονται (Καρανικόλα, 2006). Η ΕΙ έχει άμεση σχέση με την ατομική ψυχική υγεία και εξαρτάται από πολλούς παράγοντες (Aronson, 2005. Reid et al., 1999). Αρκετές μελέτες καταδεικνύουν ότι η ΕΙ επηρεάζει τη συναισθηματική και φυσική ευεξία του ατόμου (Ducharme & Martin, 2000. Olson & Dilley, 1988. Pugliesi, 1999). Ο βαθμός ικανοποίησης ενός ατόμου από την εργασία του αποτελεί καθοριστικό παράγοντα για την κοινωνική και οικογενειακή του κατάσταση, καθώς επίσης και για την ατομική ψυχική υγεία του ίδιου και των ατόμων του άμεσου περιβάλλοντός του (Κάντας, 1998). Επιπλέον, ο βαθμός ικανοποίησης από την εργασία εξαρτάται από τον βαθμό ικανοποίησης των αναγκών του ατόμου και συγκεκριμένα όσο υψηλότερη είναι η σημασία που αποδίδει το άτομο σε μια ανάγκη του, τόσο περισσότερο η ικανοποίησή του από την εργασία σχετίζεται με την ικανοποίηση της συγκεκριμένης ανάγκης (Serviovanni, 1968). Έρευνα του Wherry (1958),

αποδεικνύει ότι οι εργαζόμενοι που είναι ικανοποιημένοι σε έναν τομέα της εργασίας τους τείνουν να είναι και σε άλλους. Ωστόσο, υπάρχουν ομάδες εργαζομένων, οι οποίοι είναι ικανοποιημένοι από μερικές μόνο πλευρές της επαγγελματικής τους ζωής, ενώ σε άλλες δεν είναι. Στον αντίποδα, οι Rain et al. (1991), δήλωσαν ότι η ικανοποίηση από την εργασία σχετίζεται με την ικανοποίηση της υπόλοιπης ζωής. Υπό αυτή τη θεώρηση, ένας εργαζόμενος που είναι ικανοποιημένος από τη ζωή, θα προσπαθήσει να είναι ικανοποιημένος από την εργασία του και επίσης ένα άτομο που είναι ικανοποιημένο από τη δουλειά του θα τείνει να αισθάνεται ικανοποίηση και στην υπόλοιπη ζωή του. Ο Seashore (1975), ήρθε να προσθέσει ότι η ικανοποίηση από την εργασία πρέπει να θεωρείται άρρηκτα συνδεδεμένη με την ποιότητα της εργασιακής ζωής και ότι η ικανοποίηση πρέπει να εκλαμβάνεται ως η αιτία και όχι ως η συνέπεια της ποιότητας της εργασιακής ζωής.

Στους κύριους παράγοντες που συντελούν στην ΕΙ συγκαταλέγονται: α) η ικανοποιητική αμοιβή, β) η εργασία με τη μορφή «πρόκλησης», γ) οι ικανοποιητικές εργασιακές συνθήκες, δ) η υποστηρικτική εποπτεία, ε) η εργασιακή πολιτική, στ) η προαγωγή αισθήματος ασφάλειας και σταθερότητας, ζ) ο καθορισμός του εργασιακού ρόλου, η) η δίκαιη μεταχείριση των εργαζομένων και θ) η ανάπτυξη διαπροσωπικών σχέσεων στον εργασιακό χώρο (Locke, 1976). Η συνολική ΕΙ ποικίλει ανάλογα με τον βαθμό, στον οποίο οι ανάγκες ενός ατόμου που μπορούν να ικανοποιηθούν, στην πραγματικότητα ικανοποιούνται. Όσο μεγαλύτερη η ανάγκη, τόσο περισσότερο η ΕΙ εξαρτάται από την κάλυψή της (Schaffer, 1953. Vroom, 1964). Η ΕΙ έχει επίσης θετική συσχέτιση με την επικοινωνία από και προς τους ανωτέρους, με την αυτονομία του εργαζόμενου και με την αναγνώριση του έργου του.

Σύμφωνα με την Πέττα (2018), το αίσθημα επιτυχίας, οι σχέσεις με τη διοίκηση και τους συναδέλφους, η ασφάλεια της εργασίας, η υπευθυνότητα, η αναγνώριση, ο υψηλός μισθός, η δυνατότητα προώθησης, η σαφήνεια των ρόλων, η συμμετοχή σε αποφάσεις, η ελευθερία, η καλά συντονισμένη εργασία και το αντιληπτό άγχος της εργασίας, αποτελούν καθοριστικούς και ιδιαίτερος σημαντικούς παράγοντες για να ενισχύσουν είτε την ΕΙ των εργαζομένων είτε την επαγγελματική εξουθένωση αυτών.

Η αλληλεπίδραση μεταξύ της διοίκησης του ανθρώπινου δυναμικού και της ικανοποίησης ή της δυσαρέσκειας του εργαζόμενου θεωρείται επίσης, πολύ σημαντική (Kokkinene et al., 2007). Επιπρόσθετα, η αδυναμία διοίκησης του προσωπικού μπορεί να προκαλέσει δυσαρέσκεια μεταξύ των εργαζομένων (Newman et al., 2002). Ο Kirpal (2004), επισημαίνει τη

σημασία χάραξης πολιτικής όσον αφορά την ταυτότητα της εργασίας, εξετάζοντας τους εργαζόμενους στο σημερινό σύστημα από ποιοτική σκοπιά. Δίνει έμφαση στο ότι η μορφή της εργασίας μετουσιώνεται προς ένα πιο ευέλικτο, πιο εξειδικευμένο εργατικό δυναμικό. Όλες οι παραπάνω πτυχές έχουν κοινό παρονομαστή το ότι ο εργαζόμενος θα πρέπει να είναι ο κατάλληλος για την κατάλληλη θέση, διαφορετικά αποτελεί αρνητικό κόστος για τον οργανισμό (Seashore, 1975). Η οργανωσιακή κουλτούρα του οργανισμού από την άλλη, συνδέεται με το εργασιακό περιβάλλον και το επηρεάζει, καθώς έχει θετικό αντίκτυπο στην ΕΙ. Σε έναν οργανισμό όπου όλοι οι εργαζόμενοι αλληλοεπιδρούν θετικά και ικανοποιούν την προσωπική τους ικανοποίηση και τους οργανωτικούς στόχους, μια εποικοδομητική οργανωσιακή κουλτούρα μπορεί να συμβάλει στην αύξηση της ικανοποίησης και στη δημιουργία θετικού εργασιακού κλίματος (Mulcahy & Betts, 2005).

ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΩΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΚΑΙ ΕΞΑΡΤΗΜΕΝΗ ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ

Οι Κάντας (1993) και οι Κουστέλιος και Κουστέλιου (2001), διακρίνουν την ικανοποίηση από την εργασία άλλοτε ως ανεξάρτητη και άλλοτε ως εξαρτημένη μεταβλητή. Έτσι, όταν εξετάζεται ως ανεξάρτητη μεταβλητή, θεωρείται ως αίτιο ή καθοριστικός παράγοντας επιρροής της ανθρώπινης συμπεριφοράς στον εργασιακό χώρο, όπως για παράδειγμα της απόδοσης της εργασίας, της παραγωγικότητας, της απουσίας από την εργασία και της κινητικότητας του προσωπικού. Ενώ, όταν εξετάζεται ως εξαρτημένη μεταβλητή, θεωρείται ότι υπάρχει ως αποτέλεσμα άλλων παραγόντων που επικρατούν στον χώρο της εργασίας, εσωτερικών και εξωτερικών, όπως του μισθού, του ωραρίου και άλλων συνθηκών εργασίας. Αυτό συμβαίνει διότι δεν υπάρχει ένας κοινά αποδεικτός ορισμός και τρόπος μέτρησης της επαγγελματικής ικανοποίησης (Κάντας, 1993). Στην παρούσα μελέτη η ΕΙ εξετάστηκε ως εξαρτημένη μεταβλητή και συγκεκριμένα μελετήθηκαν οι εξωγενείς παράγοντες και οι ατομικοί παράγοντες.

ΛΕΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Η σπουδαιότητα της ΕΙ είναι αναμφίβολα μεγάλη, καθώς παίζει καθοριστικό ρόλο στο κατά πόσο το άτομο αποδίδει στην εργασία του (Bacharach, Bamberger, & Mitchell, 1990. Schuler, Aldage, & Brief, 1977. Spector, 1997), καθώς τις τελευταίες δεκαετίες έχει συνδεθεί με την αποδοτικότητα και την παραγωγικότητα των εργαζομένων (Παγκάκης, 1998). Πρόκειται για μια στάση απέναντι στην εργασία που έχει αντίκτυπο στην κινητοποίηση του υπαλλήλου, στην καριέρα του, την υγεία του και τη σχέση με τους συναδέλφους του (VanDijk, 2003). Οι Williams et al. (2001), αναδεικνύουν τη σχέση ανάμεσα στην ΕΙ και την αποδοτικότητα. Αν και γίνονται προσπάθειες και προσεγγίσεις αύξησης των κινήτρων για τους εργαζόμενους, η πρόληψη της μείωσης της αποδοτικότητας παραμένει, ωστόσο, μια τεράστια πρόκληση. Σύμφωνα με τη Γραμματικού (2016), η ΕΙ που βιώνουν συγκεκριμένα οι εκπαιδευτικοί καθορίζει σε σημαντικό βαθμό την εκπαιδευτική διαδικασία καθώς επιδρά άμεσα τόσο στη δημιουργικότητά τους όσο και στη συμπεριφορά τους. Εύκολα κανείς μπορεί να διαπιστώσει ότι η ΕΙ είναι μια πολυδιάστατη έννοια που περιλαμβάνει ποικίλες διαστάσεις και η επιρροή της ξεφεύγει από τον χώρο της εργασίας καθώς σχετίζεται γενικότερα με διάφορες διαστάσεις της ζωής του ατόμου. Σε αυτό το σημείο, αξίζει να σημειωθεί ότι οι διευθυντές, οι

επόπτες, οι ειδικοί ανθρώπινου δυναμικού, οι εργαζόμενοι και οι πολίτες γενικά ενδιαφέρονται για την εξεύρεση των τρόπων βελτίωσης της ικανοποίησης από την εργασία (Gautam, Mandal, & Dalal, 2006).

ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΔΥΣΑΡΕΣΚΕΙΑ

Η εργασιακή δυσαρέσκεια πηγάζει από τη ματαίωση των εργασιακών αξιών του ατόμου. Μελέτες έχουν δείξει ότι οι χαμηλοί μισθοί σε συνδυασμό με ανεπαρκείς πρόσθετες αμοιβές όπως η έλλειψη δελεαστικών συνταξιοδοτικών προγραμμάτων και ασφαλίσεων, συνδέονται συχνά με χαμηλά επίπεδα ΕΙ. Η ΕΙ σχετίζεται θετικά με τους παράγοντες της παρακίνησης και των ευκαιριών για ανάπτυξη. Αρνητικά συσχετίζεται με την επαγγελματική εξουθένωση, την ασάφεια και τη σύγκρουση ρόλων (Δράκου κ. συν, 2004). Έρευνες έχουν καταδείξει ότι σύμβουλοι ψυχικής υγείας που βιώνουν το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης, αναπτύσσουν συναισθήματα κυνισμού ή απαισιοδοξίας απέναντι στους πελάτες τους, αλλά και στο ίδιο το επάγγελμα, καθώς και μειωμένη αίσθηση αυτοαποτελεσματικότητας (Gündüz, 2012).

Επιπρόσθετα, η εργασιακή δυσαρέσκεια συνδέεται με το εργασιακό άγχος και την επαγγελματική εξουθένωση (Kesler, 1990. Leiter & Meechan, 1986. Lobban, Husted, & Farewell, 1998. Martin & Schinke, 1998. Wolpin, Burke, & Greenglass, 1991), ενώ παράλληλα η μειωμένη ΕΙ σχετίζεται με μία σειρά από δυνητικά επιβλαβή προσωπικά και επαγγελματικά συμπτώματα (Coll & Freeman, 1997. Hansen, 1967. Schuler, 1977. VanSell, Brief, & Schuler, 1981). Οι Leiter & Maslach (1988), αναφέρουν ότι ίσως η συναισθηματική εξάντληση στον τομέα παροχής υπηρεσιών ψυχικής υγείας, προέρχεται συχνά από τη μη ρεαλιστική επιθυμία να λυθεί ένα πρόβλημα το οποίο δεν είναι εμφανές, γεγονός που προκαλεί επιπρόσθετο βάρος στον ειδικό. Για αυτό και η εμφάνιση επαγγελματικής εξουθένωσης έχει ακόμα μεγαλύτερες πιθανότητες (Ashforth & Lee, 1997).

Ένας ακόμη ιδιαίτερα σημαντικός παράγοντας για το χαμηλό επίπεδο ΕΙ αναδεικνύεται ότι είναι ο υπερβολικός φόρτος εργασίας (Corey-Lisle et al., 1999). Οι εργαζόμενοι με χαμηλή ΕΙ έχουν συνήθως μικρότερη εργασιακή δέσμευση και είναι πιθανότερο να εκδηλώσουν σωματική, νοητική και συναισθηματική απόσυρση με ψυχοσωματικές εκδηλώσεις, απουσίες από την εργασία και χαμηλή εργασιακή απόδοση (Berta et al., 2018. Healy & McKay 2008.

Khamisa et al., 2015. Labrague et al., 2017. Milliken et al., 2007. Papathanasiou et al., 2017. West et al., 2014).

ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΣΤΡΕΣ- ΑΓΧΟΣ

Η ψυχολογική πίεση και το άγχος μπορούν να ληφθούν ως θετικά, όταν υπάρχουν σε τέτοιο βαθμό, ώστε να κινητοποιούν το άτομο να λειτουργήσει αποτελεσματικά. Αντιθέτως η παρατεταμένη έκθεση του ατόμου στο άγχος, μπορεί να μειώσει την αποτελεσματικότητά του στην εργασία και να επιφέρει αρνητικές συνέπειες για την υγεία του και για την οικογενειακή και κοινωνική του ζωή. Ωστόσο, όλες οι εκδηλώσεις άγχους στον εργασιακό χώρο, δεν μπορούν να χαρακτηριστούν ως εργασιακό στρες, διότι το εργασιακό στρες, μπορεί να προέρχεται από διάφορους και διαφορετικούς παράγοντες. Οι Chayu και Kreitler (2011), υποστηρίζουν ότι οι παράγοντες που συνδέονται με την εμφάνιση άγχους στην εργασία περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων την ελλιπή επίβλεψη, τις συγκρούσεις με τους συναδέλφους και τις υψηλές απαιτήσεις του αντικείμενου εργασίας. Το εργασιακό άγχος έχει επιπτώσεις στην αντίληψη της ΕΙ (Pillay, 2009) και στην σωματική και ψυχική υγεία των εργαζομένων, καθώς μακροπρόθεσμα μπορεί να οδηγήσει στην εμφάνιση του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης (Papathanasiou et al., 2011, 2017). Επιπλέον, σε μελέτες των Bar-On et al. (2000) και Slaski και Cartwright (2002) παρατηρείται αρνητική συσχέτιση μεταξύ της ΣΝ και του εργασιακού στρες.

Σε αρκετές έρευνες από το διεθνή χώρο, έχει αποδειχθεί ότι η πίεση χρόνου και οι προθεσμίες, οι κακές συνθήκες εργασίας, ο υπερβολικός φόρτος εργασίας, το παρατεταμένο ωράριο, η σύγκρουση πεποιθήσεων, οι κακές διαπροσωπικές σχέσεις και η κακή διοίκηση κατατάσσονται στους κυριότερους παράγοντες εργασιακού στρες (Cooper et al., 1988). Σύμφωνα με τους Cooper και Eaker (1998) και Antoniou, Davidson και Cooper (2003), τα πιο στρεσογόνα επαγγέλματα είναι τα επαγγέλματα υγείας (γιατροί, νοσηλευτές, ψυχίατροι, χειρουργοί) κι έπειτα τα επαγγέλματα που προσφέρουν κοινωνικές υπηρεσίες (εκπαιδευτικοί, ψυχολόγοι, κοινωνικοί λειτουργοί, λογοθεραπευτές). Την άποψη αυτή υποστηρίζει και ο Κάντας (1995). Μάλιστα, οι πηγές έντασης και εργασιακού άγχους των εκπαιδευτικών είναι ένα αντικείμενο αυξανόμενου ερευνητικού ενδιαφέροντος σε διαφορετικά εκπαιδευτικά περιβάλλοντα (Chan, 2006. Mearns & Cain, 2003. Platsidou & Agaliotis, 2008).

Έχει διαπιστωθεί για τους Έλληνες εκπαιδευτικούς ότι στις κυριότερες αιτίες εργασιακού στρες συγκαταλέγονται οι χαμηλές αποδοχές, η αδιαφορία των μαθητών για εμπλοκή στη διαδικασία μάθησης, η πολύωρη διδασκαλία, η διδασκαλία μαθημάτων εκτός ειδικότητας, οι περιορισμένες ευκαιρίες εξέλιξης, η αξιολόγηση των μαθητών, ο χρόνος προετοιμασίας εκτός σχολείου, ο θόρυβος στο σχολείο, η κακή συμπεριφορά των μαθητών και η ελλιπής υλικοτεχνική υποδομή (Αλεξόπουλος, 1990· Antoniou, Polychroni & Walters, 2000).

Οι Kokkinos και Davazoglou (2009), στην έρευνα που διεξήγαγαν σε Έλληνες εκπαιδευτικούς ειδικής αγωγής διαπίστωσαν ότι οι περισσότεροι δήλωσαν ότι η σημαντικότερη πηγή άγχους προέρχεται από τη διδασκαλία των παιδιών με τον αυτισμό, ενώ ακολουθεί η διδασκαλία των μαθητών με συμπεριφορικές και συναισθηματικές δυσκολίες. Ως προβλεπτικοί παράγοντες εργασιακού άγχους φαίνεται να είναι κατά πρώτον η εφαρμογή του ειδικού εκπαιδευτικού προγράμματος σπουδών και εν συνεχεία η κοινωνική και ακαδημαϊκή πρόοδος των μαθητών. Τα επίπεδα εργασιακού στρες για τους εκπαιδευτικούς ειδικής αγωγής εκτιμώνται ως μέτρια και ως αιτίες άγχους φαίνεται να προεξάρχουν θέματα που αφορούν την ασφάλεια, την πρόοδο και την κοινωνική ανάπτυξη των παιδιών με ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες. Επομένως, οι εκπαιδευτικοί ειδικής αγωγής φαίνεται να είναι πιο ευάλωτοι στην εμφάνιση υψηλών επιπέδων εργασιακού άγχους από τους εκπαιδευτικούς γενικής αγωγής, γεγονός που μπορεί να οδηγήσει σε εργασιακή εξουθένωση (Wisniewski & Gargiulo, 1997).

Από την άλλη, όσον αφορά τους επαγγελματίες υγείας φαίνεται ότι τα κυριότερα νοσήματα που τους ταλαιπωρούν είναι αλλεργίες, οσφυαλγία, ημικρανία και έλκος. Επιπλέον, μπορεί να εμφανίσουν στρες και ένταση, μελαγχολικό συναίσθημα και αισθήματα απαξίωσης που δύναται να επηρεάσουν τόσο τη σωματική και ψυχική υγεία τους, όσο και την απόδοση και την ποιότητα ζωής τους (Ντάτσης, 2007). Συγκεκριμένα, οι επαγγελματίες ψυχικής υγείας που εκτίθενται καθημερινά σε συναισθηματικά φορτισμένα περιβάλλοντα βιώνουν υψηλά επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης (Maslach & Jackson, 1986). Επιπλέον, τα υψηλά επίπεδα στρες μπορεί να επηρεάσουν τόσο την ικανότητά τους να παρέχουν υψηλής ποιότητας υπηρεσίες στα περιστατικά τους όσο και ολόκληρη την ποιότητα της προσωπικής τους ζωής (Dawkins, 1985).

Βέβαια, η ανασκόπηση της βιβλιογραφίας έχει καταδείξει ότι το εργασιακό στρες επιδρά με διαφορετικό τρόπο στον κάθε επαγγελματία και εξαρτάται από τη συναισθηματική του κατάσταση (Fimian, 1982. Fimian & Santora, 1982). Μάλιστα, οι Νικολάου και Τσαούσης

(2002), υποστηρίζουν ότι σε κάποια επαγγέλματα, όπως αυτό των επαγγελματιών ψυχικής υγείας, το επίπεδο της ΣΝ μπορεί να είναι προβλεπτικός παράγοντας για το εργασιακό άγχος.

ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Για τη μέτρηση της ΕΙ λαμβάνονται υπόψη τα επί μέρους στοιχεία της στάσης του εργαζομένου για το αντικείμενο της εργασίας του, όπως είναι η υποκειμενική του άποψη για το τι αποκομίζει από αυτή και το πόσο επιθυμεί αυτά που αποκομίζει (Vroom, 1964), το σύστημα αξιών του (Locke, 1976, 1984) και τέλος το περιεχόμενο και το πλαίσιο της εργασίας του (Herzberg & Warr, 1987). Η ΕΙ, η εργασιακή στάση και ηθικό εκτιμώνται μέσω συνεντεύξεων ή χορήγησης ερωτηματολογίων. Ο εργαζόμενος καλείται να δηλώσει το βαθμό ικανοποίησης ή δυσαρέσκειας για τις διάφορες πτυχές του εργασιακού του ρόλου. Ο βαθμός ικανοποίησης, από την εργασία καθορίζεται από τις αποκρίσεις του ερωτώμενου για τα συναισθήματά που τρέφει για την εργασία του. Παλαιότερες έρευνες εξέταζαν την ΕΙ υπό το πρίσμα ικανοποίησης των φυσικών και φυσιολογικών αναγκών (Porter, 1962. Wolf, 1970), ενώ οι σύγχρονες δίνουν πλέον έμφαση στις γνωστικές διαδικασίες. Σύμφωνα με το Locke (1976) υπάρχουν τέσσερις κύριοι άξονες ΕΙ. Αυτοί είναι οι ανταμοιβές, οι άλλοι άνθρωποι, η φύση της εργασίας και το οργανωτικό πλαίσιο (Spector, 1997).

Κατά καιρούς έχουν δημιουργηθεί πολλά αξιόπιστα και έγκυρα εργαλεία μέτρησης της ΕΙ τόσο στο διεθνή και στον ελλαδικό χώρο (Koustelios & Bagiatis, 1997). Τα εργαλεία μέτρησης της ΕΙ λειτουργούν ως «ανιχνευτές» προβλημάτων, εξετάζοντας το πρόβλημα ολιστικά, αξιολογώντας τη γενική ικανοποίηση ή τη δυσαρέσκεια των υπαλλήλων σε διάφορους τομείς της εργασίας τους, διερευνώντας πιθανές λύσεις και στοχεύοντας σε αλλαγές στη στάση και στη συμπεριφορά τους (Spector, 1997).

Δύο από τις πιο διαδεδομένες κλίμακες μέτρησης της ΕΙ και συγκεκριμένα των επιμέρους διαστάσεών της είναι το Job Descriptive Index (JDI) των Smith, Kendall και Hulin (1969) και το Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) των Weiss, Dawis, England και Lofquist (1967).

Το ερωτηματολόγιο Job Descriptive Index (JDI)

Πρόκειται ίσως για το πιο δημοφιλές εργαλείο μέτρησης της ΕΙ. Εξετάζει πέντε διαφορετικές διαστάσεις της εργασίας (αποδοχές, φύση της εργασίας, ευκαιρίες για ανέλιξη, σχέσεις με προϊστάμενους και συναδέλφους). Αποτελείται από 72 δηλώσεις στις οποίες ο ερωτώμενος καλείται να απαντήσει με «ναι» ή «όχι» ή να δηλώσει αδυναμία λήψης απόφασης.

Το ερωτηματολόγιο Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)

Το εργαλείο MSQ παρέχεται σε δύο εκδόσεις (την εκτενή και τη σύντομη), οι οποίες εξετάζουν είκοσι διαφορετικές διαστάσεις της ΕΙ. Η εκτενή έκδοση περιλαμβάνει εκατό ερωτήσεις ενώ η σύντομη είκοσι. Οι συμμετέχοντες καλούνται να επιλέξουν τη δήλωση που τους αντιπροσωπεύει σε μία πενταβάθμια κλίμακα τύπου Likert. Ο μεγάλος αριθμός των διαστάσεων που εξετάζει σε συνδυασμό με το μεγάλο αριθμό ερωτήσεων της εκτενούς έκδοσης, καθιστούν το συγκεκριμένο εργαλείο πολύ χρήσιμο για την ενδελεχή διερεύνηση των αντιλήψεων των συμμετεχόντων.

Το ερωτηματολόγιο Job Satisfaction Survey (JSS)

Στην παρούσα έρευνα, χρησιμοποιείται το στατιστικό εργαλείο Job Satisfaction Survey-JSS που αποτελεί το πιο δημοφιλές και ευρέως αναγνωρισμένο ερωτηματολόγιο διερεύνησης της ΕΙ το οποίο δημιουργήθηκε από τον Paul Spector (1985). Στην Ελλάδα έχει μεταφραστεί/εφαρμοστεί από τους Τσουνή και Σαράφη (2018) και έχει χρησιμοποιηθεί σε πολλές έρευνες. Πρόκειται για ένα πολυδιάστατο εργαλείο το οποίο σύμφωνα με τον Spector (1985) παρόλο που μπορεί να χρησιμοποιηθεί στους περισσότερους τομείς, στην αρχή αναπτύχθηκε αποκλειστικά για το δημόσιο τομέα, και συγκεκριμένα για τις κοινωνικές υπηρεσίες και τους μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς. Η ανάπτυξη του JSS βασίστηκε στη θεωρητική θέση ότι η ικανοποίηση από την εργασία αποτελεί μια συναισθηματική ή συμπεριφοριστική αντίδραση σε μια θέση εργασίας. Η κλίμακα αποτελείται από τριάντα έξι δηλώσεις, τέσσερις για κάθε διάσταση. Ο ερωτώμενος καλείται να απαντήσει μία εξαβάθμια κλίμακα τύπου Likert, με εύρος απαντήσεων από «Διαφωνώ πάρα πολύ» έως «Συμφωνώ πάρα πολύ» (Spector, 1985). Οι διαστάσεις και οι προσδιοριστικοί παράγοντες της ΕΙ παρουσιάζονται επιγραμματικά στον ακόλουθο Πίνακα 1:

Διαστάσεις ΕΙ	Περιγραφή προσδιοριστικών παραγόντων
Μισθός	Ικανοποίηση από το μισθό και τις αυξήσεις
Ευκαιρίες προαγωγής	Ικανοποίηση από τις ευκαιρίες προαγωγής
Προνόμια- οφέλη	Ικανοποίηση από τις πρόσθετες παροχές
Ενδεχόμενες ανταμοιβές	Ικανοποίηση από μια καλή επίδοση
Εποπτεία	Ικανοποίηση από τον προϊστάμενο και τη διοίκηση
Συνάδελφοι	Ικανοποίηση από τους συνεργάτες
Φύση της εργασίας	Ικανοποίησης από το είδος των εργασιών που διεκπεραιώνονται
Επικοινωνία	Ικανοποίηση από την επικοινωνία μέσα στην υπηρεσία
Συνθήκες λειτουργίας	Ικανοποίηση από τους κανονισμούς και τις διαδικασίες

Πηγή: (Spector, 1985)

Πίνακας 1. Περιγραφή των προσδιοριστικών παραγόντων της ΕΙ

Η ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ

Ένα από τα πιο σπουδαία και γεμάτα προκλήσεις επαγγέλματα της σύγχρονης κοινωνίας είναι αυτό του εκπαιδευτικού (Vasely et al., 2013). Οι εκπαιδευτικοί, αποτελούν έναν ιδιαίτερο κλάδο εργαζομένων καθώς ευθύνονται για τη διαμόρφωση του μέλλοντος των εθνών (Gkolia, Belias & Koustelios, 2014). Συνεπώς, η ΕΙ αυτών των επαγγελματιών παίζει καθοριστικό ρόλο στην αποτελεσματικότητα των εκπαιδευτικών οργανισμών και τη συνολική παροχή ποιοτικής εκπαίδευσης ενός κράτους (Zigarreli, 1996). Τις τελευταίες τρεις δεκαετίες πλήθος ερευνών έχουν διενεργηθεί επιχειρώντας να καθορίσουν τις πηγές ΕΙ των εκπαιδευτικών τόσο στην Πρωτοβάθμια όσο και τη Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση (Eliophotou-

Menon et al., 2008). Μάλιστα, οι Ηλιοφώτου κ. συν. (2014) στην προσπάθειά τους να αποδώσουν έναν εννοιολογικό ορισμό της ΕΙ των εκπαιδευτικών, αναφέρουν πως πρόκειται για την εκπλήρωση ή μη των προσδοκιών και των αναγκών τους από το επάγγελμά τους, αλλά και τα συναισθήματα και την αντίληψή τους αναφορικά με τον ρόλο τους ως «δάσκαλοι».

Σύμφωνα με τη Σαΐτη (2007), η ικανοποίηση των εκπαιδευτικών από την εργασία τους πηγάζει από τους εξής επτά παράγοντες: α) τον ρόλο του διευθυντή και το σχολικό κλίμα, β) τις ανταμοιβές, την εκπαιδευτική διοίκηση και την αναγνώριση των προσπαθειών των εκπαιδευτικών, γ) τις πιθανότητες προαγωγής και τα οφέλη που αποκομίζουν από την εργασία, δ) τον μισθό, όπου για πρώτη φορά προτάθηκε ως παράγοντας ικανοποίησης από την εργασία των εκπαιδευτικών από τους Dinham & Scott (2000). Μάλιστα, σε μεταγενέστερη μελέτη αποδειχθεί ότι ανεξαρτήτως επαγγέλματος σχετίζεται θετικά με την ΕΙ (Judge et al., 2010), ε) την οργάνωση της σχολικής μονάδας και τη συναισθηματική υποστήριξη από το διευθυντή στ) τα συναισθήματα που βιώνουν για την εργασία τους και τη γενικότερη ικανοποίηση από αυτή, ζ) το συνεργατικό κλίμα μεταξύ των εκπαιδευτικών.

Επιπλέον, οι παράγοντες που μπορεί να επηρεάσουν την εργασιακή εξουθένωση και την ΕΙ των εκπαιδευτικών μπορούν να ταξινομηθούν σε τρεις κατηγορίες:

α) περιβαλλοντικοί και σχετιζόμενοι παράγοντες: (φόρτος εργασίας και πίεση χρόνου, ποικιλία καθηκόντων που σχετίζονται με την εργασία, έλλειψη υποστήριξης από τους συναδέλφους ή τη σχολική ηγεσία, χαμηλό εισόδημα και κακές προοπτικές προαγωγής, έλλειψη κατάλληλης ανάπτυξης προσωπικού κ.λπ.) (Borg & Riding, 1991. Goddard et al., 2006. Kyriakou, 1987. Mearns & Cain, 2003)

β) δημογραφικοί παράγοντες:(ηλικία, φύλο, έτη προϋπηρεσίας και οικογενειακή κατάσταση των εκπαιδευτικών) (Borg & Riding, 1991. Kyriakou, 1987)

γ) χαρακτηριστικά προσωπικότητας των εκπαιδευτικών: (ο νευρωτισμός είναι ένας κοινός προγνωστικός παράγοντας όλων των διαστάσεων της εργασιακής εξουθένωσης (Kokkinos, 2007), η εξωστρέφεια και η ευχάριστη διάθεση προβλέπουν την αποπροσωποποίηση και τη δεκτικότητα και τέλος η εξωστρέφεια είναι προγνωστικός παράγοντας των προσωπικών επιτευγμάτων (Zellars et al., 2000).

Από την ανασκόπηση της διεθνούς βιβλιογραφίας διαφαίνεται ότι για να είναι αποτελεσματικός ένας εκπαιδευτικός, θα πρέπει να αισθάνεται ικανοποιημένος από το

επάγγελμά του, τόσο σαν εργασία όσο και σαν σταδιοδρομία (Κωνσταντινίδης, 2017). Ο εκπαιδευτικός που είναι ικανοποιημένος από την εργασία του εμπλέκεται περισσότερο σε αυτήν (Weiqi, 2007), πιο συχνά αναλαμβάνει δραστηριότητες εκτός αντικειμένου εργασίας (Somech & Drach-Zahavy, 2000) και λιγότερο συχνά εγκαταλείπει το επάγγελμα του εκπαιδευτικού (Skaalvik & Skaalvik, 2011). Η ικανοποίηση από την εργασία των εκπαιδευτικών μπορεί να συμβάλει στη βέλτιστη ανάπτυξη των μαθητών και στη συνολική αποτελεσματικότητα του σχολείου, οι οποίοι αποτελούν δείκτες της διδακτικής απόδοσης (Caprara et al., 2006. Ostroff, 1992).

Ο εκπαιδευτικός θα πρέπει να αισθάνεται ευελιξία και ελευθερία λήψης αποφάσεων στην εργασία του, ώστε να μπορεί να δρα ως επιστήμονας και όχι ως εκτελεστής αποφάσεων κάποιων άλλων. Σύμφωνα με τη Saiti (2007) τα επίπεδα ποιότητας της εκπαίδευσης αυξάνονται με ρυθμό σταθερό και συνεχή μόνο έχοντας εξασφαλίσει την ΕΙ των λειτουργών της. Χαρακτηριστικά είναι τα αποτελέσματα της έρευνας των Usop et al., (2013) όπου διαπιστώθηκε ότι οι εκπαιδευτικοί που βιώνουν υψηλότερα επίπεδα ΕΙ διακρίνονται για αυξημένη αποτελεσματικότητα εύρημα που επιβεβαίωσε και ο Ogochi (2014). Ως εκ τούτου, γίνεται σαφές ότι οι εκπαιδευτικοί θα πρέπει να αισθάνονται ότι η δουλειά τους είναι ενδιαφέρουσα, παρέχοντάς τους την ευελιξία επιλογής κατάλληλων διδακτικών μεθόδων κάθε φορά, ότι τους παρέχει το αίσθημα ευθύνης και ασφάλειας, δημιουργώντας τους παράλληλα ευκαιρίες ανέλιξης.

Οι εξωγενείς περιβαλλοντικοί παράγοντες φαίνεται να έχουν θετική συσχέτιση με την ικανοποίηση των εκπαιδευτικών από την εργασία τους σύμφωνα με τους Zembylas και Papanastasiou (2004). Συγκεκριμένα, ο μισθός, το επίσημο ωράριο εργασίας και ο αριθμός των διακοπών αναδεικνύονται ως οι βασικότεροι λόγοι επιλογής του συγκεκριμένου επαγγέλματος. Σε μία άλλη έρευνα όπου διερευνήθηκε η πιθανή σχέση προσωπικών χαρακτηριστικών και συγκεκριμένων διαστάσεων της ΕΙ προέκυψε ότι οι εκπαιδευτικοί είναι γενικά ικανοποιημένοι από την φύση της εργασίας τους και από τον παράγοντα εποπτεία, ενώ είναι δυσαρεστημένοι από τις οικονομικές απολαβές και τις ευκαιρίες επαγγελματικής τους ανέλιξης (Koustelios, 2001) Σε μία πιο πρόσφατη έρευνα στην οποία διερευνήθηκε η ΕΙ των εκπαιδευτικών Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης αναδείχθηκαν συνολικά δέκα παράγοντες που φαίνεται να επιδρούν θετικά ή αρνητικά. (Γραμματικού, 2016). Συγκεκριμένα, οι εκπαιδευτικοί Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης φαίνεται να αντλούν ικανοποίηση από τις διαπροσωπικές σχέσεις με τους συναδέλφους τους, τους προϊστάμενους τους, τους μαθητές τους και τους γονείς αυτών.

Επιπλέον, το σχολικό κλίμα, η διοίκηση του σχολείου και η διαμόρφωση του αύλειου χώρου επιδρούν θετικά στο αίσθημα της ΕΙ. Παράγοντες όπως η αξιολόγηση, οι ευκαιρίες για διαρκή επιμόρφωση και εξέλιξη, καθώς και η διασύνδεση και συνεργασία του σχολείου με άλλους κοινωνικούς φορείς φαίνεται να τους απασχολούν ιδιαίτερος ενώ τέλος, οι υλικοτεχνικές υποδομές και τα εκπαιδευτικά μέσα που έχουν στη διάθεσή τους τους δυσαρεστούν (Γραμματικού, 2016).

Παρόμοια ευρήματα προέκυψαν από μία ακόμη πρόσφατη έρευνα σε Έλληνες εκπαιδευτικούς Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης. Συγκεκριμένα, εντοπίστηκαν υψηλά ποσοστά ΕΙ των εκπαιδευτικών που προέρχονται από τη σχολική ηγεσία, τους συναδέλφους και το σχολικό κλίμα και χαμηλότερα από τις ευκαιρίες για επαγγελματική ανέλιξη και τις οικονομικές απολαβές (Αντωνόπουλος, 2017). Σύμφωνα με τη Δεσλή (2017) μέτρια ικανοποιημένοι φαίνεται να είναι στο σύνολό τους οι εκπαιδευτικοί, με τους εκπαιδευτικούς ειδικοτήτων να αισθάνονται μικρότερη ικανοποίηση που πηγάζει από διάφορα χαρακτηριστικά της εργασίας τους καθώς και από τη συνεργασία με τους συναδέλφους τους εύρημα που έρχεται σε αντίθεση με αυτό της Δούγαλη (2017) η οποία διαπίστωσε συνολικά αρκετά υψηλό βαθμό ικανοποίησης και συγκεκριμένα από τους παράγοντες ηγεσία, συνάδελφοι, μαθητές και φύση της εργασίας, με μοναδικό παράγοντα μέτριας ικανοποίησης τις συνθήκες εργασίας.

Η ΕΙ, που όπως προαναφέρθηκε, σχετίζεται με τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας του ατόμου φαίνεται να επηρεάζεται αλλά ταυτόχρονα και να επιδρά πέρα από την επαγγελματική και στην προσωπική ζωή των εκπαιδευτικών. Συγκεκριμένα, οι Lent et al. (2011), υπογραμμίζουν ότι η ΕΙ των εκπαιδευτικών σχετίζεται άμεσα με τη συνολική ικανοποίηση που δέχονται από τη ζωή τους, πετυχαίνοντας έτσι ισορροπία μεταξύ της προσωπικής και της επαγγελματικής τους ζωής (Saeed & Farooqi, 2014, Yadan & Dabhade, 2014), γεγονός που συμβάλει στην ολοκλήρωσή τους.

Όσον αφορά την επίδραση των δημογραφικών παραγόντων στην ΕΙ των εκπαιδευτικών η Chambers (2010) κατέδειξε ότι η γενική ικανοποίηση από την εργασία των εκπαιδευτικών Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης δεν συσχετίζεται με την ηλικία αλλά με τα έτη προϋπηρεσίας, με όσους εργάζονται πέντε και πλέον έτη να δηλώνουν περισσότερο ικανοποιημένοι. Από την άλλη, στην έρευνα του Αντωνόπουλου (2017), εντοπίστηκαν υψηλότερα επίπεδα ΕΙ στους μόνιμους εκπαιδευτικούς σε σχέση με τους αναπληρωτές, χωρίς να διαπιστώνεται επίδραση των δημογραφικών χαρακτηριστικών όπως το φύλο, τα έτη προϋπηρεσίας, η θέση εργασίας και

το επίπεδο σπουδών. Στην ίδια έρευνα ωστόσο, οι άνδρες δήλωσαν περισσότερο ικανοποιημένοι από τις υποδομές των σχολικών μονάδων από ότι οι γυναίκες (Αντωνόπουλος, 2017). Τα ευρήματα του Κουstelios (2001) έρχονται να διαφωνήσουν με τις ανωτέρω έρευνες καθώς διαπιστώθηκε πως δημογραφικοί παράγοντες όπως η ηλικία και το φύλο φαίνεται να επιδρούν στην ΕΙ των εκπαιδευτικών. Συγκεκριμένα, οι άνδρες και οι μεγαλύτεροι σε ηλικία εκπαιδευτικοί δηλώνουν περισσότερο ικανοποιημένοι με το επάγγελμά τους. Παρόμοια ήταν και τα ευρήματα της Δούγαλη (2017) στην έρευνα της οποίας εντοπίστηκε υψηλότερος βαθμός ΕΙ σε μεγαλύτερους σε ηλικία εκπαιδευτικούς και με περισσότερα χρόνια προϋπηρεσίας, με την πλειοψηφία των εκπαιδευτικών να δηλώνουν πως επιθυμούν να παραμείνουν στην ίδια θέση εργασίας.

Από τα ευρήματα που προκύπτουν από την ανασκόπηση της βιβλιογραφίας διαφαίνεται ότι η ΕΙ ως αντικείμενο έρευνας είναι σύνθετη και πολυδιάστατη κι επομένως δύσκολο να εκτιμηθεί (Μακρή-Μπότσαρη & Ματσαγγούρας, 2003. Saiti, 2007) γεγονός που μπορεί να αποδοθεί στην εκάστοτε ερευνητική προσέγγιση του κάθε ερευνητή.

Η ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΕΙΔΙΚΩΝ ΠΑΙΔΑΓΩΓΩΝ

Τόσο η γενική αγωγή όσο και η ειδική, αποτελούν υποσυστήματα που συγκροτούν το ευρύτερο εκπαιδευτικό σύστημα της χώρας. Η επιτυχία και η ποιότητα ενός εκπαιδευτικού συστήματος, θεωρείται αυτονόητο πως εξαρτάται από τις δεξιότητες και τα προσόντα των ατόμων που το συγκροτούν, δηλαδή τους εκπαιδευτικούς. Επομένως η αποτελεσματικότητα του σχολείου σχετίζεται άμεσα με την αποτελεσματικότητα του εκπαιδευτικού (Saracaroglu, 2009). Δεδομένου αυτού, έντονο ερευνητικό ενδιαφέρον φαίνεται να αποκτά τις τελευταίες δεκαετίες η διερεύνηση της ΕΙ των εκπαιδευτικών. Ήδη από τη δεκαετία του '70, το ερευνητικό ενδιαφέρον της διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού εστιάζει στην ΕΙ των εκπαιδευτικών (Anari, 2012). Από την επισκόπηση της βιβλιογραφίας, φαίνεται πως οι εκπαιδευτικοί αναφέρουν μέτρια έως υψηλά επίπεδα ικανοποίησης από τη δουλειά τους τόσο στη γενική (Koustelios, 2001· Kyriakou, 1987) όσο και στην ειδική αγωγή (Platsidou & Agaliotis, 2008).

Οι Zempylas και Papanastasiou (2006), ανέδειξαν ως πηγές ΕΙ των ειδικών παιδαγωγών την αλληλεπίδραση και το δεσμό που έχουν αναπτύξει με τους μαθητές τους, τις συνεργατικές σχέσεις με τους συναδέλφους τους και την ευκαιρία για κοινωνική προσφορά στους μαθητές και κατ' επέκταση στην κοινωνία. Η Πλατσίδου (2010), πρόβαλε την εξέχουσα σημασία της ΣΝ επισημαίνοντας ότι οι συναισθηματικά νοήμονες εκπαιδευτικοί ειδικής αγωγής χαρακτηρίζονται από χαμηλά ποσοστά επαγγελματικής εξουθένωσης και υψηλά ποσοστά ΕΙ.

Από την ανασκόπηση της βιβλιογραφίας διαφαίνεται ότι οι παράγοντες που συντελούν στα θετικά συναισθήματα και τη δημιουργική αντιμετώπιση των προβλημάτων της καθημερινότητας των εκπαιδευτικών ειδικής αγωγής είναι οι σχέσεις συνεργασίας που αναπτύσσονται με το διευθυντή και τους συναδέλφους καθώς και οι επιδόσεις των μαθητών τους στους διδακτικούς στόχους που θέτουν. Δεδομένης αυτής της συλλογιστικής, ότι οι εκπαιδευτικοί ειδικής αγωγής φαίνεται να μην επηρεάζονται τόσο από τις οικονομικές απολαβές, κάτι που επιβεβαίωσαν οι Platsidou και Agaliotis (2009), όσο από τη φύση της εργασίας και τις διαπροσωπικές σχέσεις που αναπτύσσονται μέσα στο χώρο εργασίας τους. Οι συχνές διαμάχες που οδηγούν σε συγκρούσεις και διαπληκτισμούς μέσα στο περιβάλλον του ειδικού σχολείου και η κακής ποιότητας κοινωνικοί δεσμοί των εργαζομένων σε αυτό σχετίζονται αρνητικά με την ικανοποίηση από την εργασία. Οι Koutselios, Theodorakis, & Goulimaris (2004), υποστηρίζουν ότι οι συνήθεις παράγοντες του εργασιακού περιβάλλοντος που επηρεάζουν αρνητικά την ΕΙ είναι η σύγκρουση και η ασάφεια των ρόλων. Επιπλέον, οι Karr και Landerholm (1991), αποδίδουν την έλλειψη ΕΙ και σε άλλους παράγοντες όπως είναι

η γραφειοκρατία, οι πολλές διοικητικές ευθύνες, το μη συναδελφικό πνεύμα, η έλλειψη συνεργασίας με τους γονείς, η προκλητική και μη οριοθετημένη συμπεριφορά των μαθητών, ο μεγάλος αριθμός μαθητών στις τάξεις, η ανεπαρκής επαγγελματική κατάρτιση και τέλος, οι δυσκολίες που προκύπτουν από τη διαχείριση των εκπαιδευτικών αναγκών των ατόμων με ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες.

Επομένως, εύκολα γίνεται αντιληπτό ότι οι κακές αυτές συνθήκες εργασίας συμβάλουν στην επαγγελματική εξουθένωση των εκπαιδευτικών ειδικής αγωγής (Antoniou, Polychroni, & Walters, 2000. Nelson, Maculan, Roberts, & Ohlund, 2001. Lecavalier, Leone, & Wiltz, 2006).

Η ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΨΥΧΙΚΗΣ ΥΓΕΙΑΣ

Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας (Π.Ο.Υ.), ως υγεία δε νοείται μόνο η απουσία ασθένειας ή αδυναμίας αλλά και η θετική κατάσταση μιας πλήρους φυσικής, νοητικής και κοινωνικής ευεξίας (The Whoqol Group Social Science and Medicine, 1995). Επομένως, υγιές εργασιακό περιβάλλον θεωρείται αυτό στο οποίο όχι μόνο δεν παρατηρούνται επιβλαβείς συνθήκες αλλά κυρίως προωθούνται πλήθος υγιείς συνθήκες (Leka et al., 2003). Ωστόσο, από τη φύση τους μερικά επαγγέλματα είναι περισσότερο στρεσογόνα από άλλα. Σε αυτή την κατηγορία ανήκουν τα επαγγέλματα εκείνα που σχετίζονται με τον άνθρωπο, και προϋποθέτουν ταχύτητα στη λήψη αποφάσεων, οι οποίες μπορεί να έχουν σοβαρές οικονομικές, κοινωνικές ή άλλου είδους συνέπειες. Τα επαγγέλματα υγείας, κατατάσσονται στα έξι πιο αγχογόνα (Cooper et al., 1988) με τους επαγγελματίες υγείας διεθνώς, να εμφανίζονται ως ο κλάδος με την μικρότερη ικανοποίηση από την εργασία, καθώς αυτή σχετίζεται άμεσα με την ψυχική υγεία του ατόμου και εξαρτάται από πολλούς παράγοντες (Aronson, 2005).

Τα επαγγέλματα υγείας και ιδιαιτέρως αυτά της ψυχικής υγείας αποτελούν λειτουργήματα και απαιτούν υψηλό επίπεδο ικανοτήτων και γνώσεων, καθώς και ορισμένα ειδικά προσωπικά χαρακτηριστικά (Λαμπράκη κ. συν., 2016). Οι επαγγελματίες ψυχικής υγείας, αντιμετωπίζουν καθημερινές προκλήσεις, εμπόδια, και κινδύνους, που μπορεί να συντελέσουν στην εμφάνιση επαγγελματικής δυσφορίας, εξουθένωσης και εξάντλησης (Sull et al., 2015). Τέτοια φαινόμενα οδηγούν στην απουσία ΕΙ και κατ' επέκταση στην εγκατάλειψη της εργασίας (Λαμπράκη κ.

συν., 2016). Επιπλέον, η απουσία ΕΙ συσχετίζεται με την εμφάνιση εργασιακού άγχους καθώς και με επιπτώσεις στο βαθμό εργασιακής απόδοσης των επαγγελματιών υγείας (Khamisa et al., 2015· Labrague et al., 2017· Rothman, 2008). Μάλιστα, το υψηλό στρες σχετίζεται με σταδιακή απώλεια της ενσυναίσθησης για τα περιστατικά τους (Coffey, 1999). Ωστόσο, πρέπει να γίνει κατανοητό πως δεν παρουσιάζουν όλοι οι εργαζόμενοι υγείας τον ίδιο βαθμό στρες και δεν αναπτύσσουν το ίδιο ποσοστό επαγγελματικής εξουθένωσης.

Πλήθος μελετών που έχουν διεξαχθεί στον τομέα των υγειονομικών υπηρεσιών αναδεικνύουν την σχέση της ΕΙ με την υγεία των εργαζομένων, την αποδοτικότητά τους, την αποτελεσματικότητά τους και την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουν στους ωφελούμενους τους (Kelesi et al., 2016. Labrague et al., 2018. Lee et al., 2009. Papathanasiou et al., 2011. Παντουβάκης & Μπογιατζής, 2012. Rowe et al., 2005). Λαμβάνοντας επομένως ως δεδομένο τη θετική επίδραση της ικανοποίησης από την εργασία τόσο στη σωματική, όσο και την ψυχική υγεία των επαγγελματιών, αλλά και στην κοινωνική τους ευημερία (Barnay, 2016. Grant et al., 2007. Rothman, 2008. Vander Klink et al., 2001), σε ερευνητικό επίπεδο πρωταρχική σημασία δίνεται στην ανάλυση των παραγόντων που επιδρούν στην ΕΙ των επαγγελματιών υγείας (Παντουβάκης & Μπογιατζής, 2012)

Η Μαρκάκη (2008) που διερεύνησε τις πηγές ΕΙ των επαγγελματιών ψυχικής υγείας ανέδειξε τους κοινωνικούς δεσμούς με τους συναδέλφους και τη διεπιστημονική συνεργασία μείζονος σημασίας όπως επίσης και τη συνεργασία με τους πελάτες, αλλά και την αποτελεσματικότητά τους. Επιπρόσθετα, η ικανοποίηση από την εργασία συνολικά κυμάνθηκε σε υψηλά κυρίως όπου το αίσθημα ένταξης στην ομάδα θεωρήθηκε υψηλό και όταν ο ρόλος και ο σκοπός της ομάδας ήταν σαφής. Στην ίδια μελέτη,, οι εργαζόμενοι στον ιδιωτικό τομέα θεωρούν ότι οι ευκαιρίες επαγγελματικής ανέλιξης είναι περισσότερες από ότι στο δημόσιο. Εύρημα που πιθανόν να μπορεί να αποδοθεί στο φαινόμενο της κινητικότητας του προσωπικού μεταξύ των δομών και των οργανισμών, που ανήκουν οι δομές αυτές του ιδιωτικού χαρακτήρα (Μαρκάκη, 2008). Οι εργαζόμενοι σε τέτοιες δομές δηλώνουν περισσότερο ικανοποιημένοι ως προς τα χαρακτηριστικά της εργασίας τους, όπως είναι η αξιοποίηση ικανοτήτων, οι ρόλοι και η δημιουργική πρόκληση. Αυτό ενδεχομένως να οφείλεται στο ότι οι δομές αυτές στηρίζονται σε ατομική πρωτοβουλία παρά το γεγονός ότι είναι επιχορηγούμενες. Επομένως, είναι πολύ πιθανό να δίδεται μεγαλύτερη σημασία στις συνθήκες και στο περιβάλλον εργασίας καθώς και στην υποστήριξη του προσωπικού. (Μαρκάκη, 2008). Τέλος, οι νέοι επαγγελματίες με έως και πέντε έτη προϋπηρεσίας δηλώνουν μεγαλύτερη ικανοποίηση από το περιβάλλον εργασίας τους

σε σχέση με αυτούς με περισσότερα έτη εργασίας, γεγονός που πιθανόν να συνδέεται και με την επαγγελματική εξουθένωση (Μαρκάκη, 2008).

Ο Kuzey (2018), στην προσπάθειά του να διερευνήσει τις διαστάσεις της ΕΙ που επιδρούν στις επιδόσεις ενός οργανισμού ψυχικής υγείας, καταλήγει, στην ανάδειξη των εξής τεσσάρων: α) τη στάση της διοίκησης, β), τους συναδέλφους και δ) το αίσθημα ασφάλειας από την εργασία και δ) την αμοιβή και την ανταμοιβή. Για να προωθηθούν επομένως, οι καλές πρακτικές σε δομές ψυχικής υγείας πρέπει να εξασφαλίζεται ένα κατάλληλο εργασιακό περιβάλλον για τους εργαζόμενους, που να συνδέει τα κίνητρα με τα επιθυμητά χαρακτηριστικά της ΕΙ και οποιαδήποτε άλλα ζητούμενα αποτελέσματα (Vilma & Egle, 2007). Επομένως, οι επαγγελματίες ψυχικής υγείας στο δημόσιο τομέα τείνουν να παρακινούνται περισσότερο από ενδογενείς παράγοντες παρ' όλη την οικονομική ύφεση που θα ανέμενε διαφορετικά αποτελέσματα. Συνεπώς, η παροχή μη οικονομικών κινήτρων πρέπει να λαμβάνεται σοβαρά υπ' όψη κατά την ανάπτυξη των στρατηγικών ανθρώπινου δυναμικού Kuzey (2018). Οι Παπακώστα-Γάκη, Τσούνης, και Καφέτσιος, (2019) διαπίστωσαν ότι δε φαίνεται να υπάρχει συσχέτιση της ΕΙ των επαγγελματιών ψυχικής υγείας με την προσδοκία για αποκατάσταση και κοινωνική ενσωμάτωση των ψυχικά ασθενών αλλά με την απόδοση ιδιαίτερων χαρακτηριστικών σε αυτούς και τη συμφωνία για λήψη μέτρων οριοθέτησής τους. Το εύρημα αυτό μπορεί να αποδοθεί στο πλαίσιο που έχει διαμορφωθεί τα τελευταία χρόνια στο χώρο της ψυχικής υγείας (μειώσεις σε δαπάνες, μισθούς και προσωπικό, συγχωνεύσεις και κλείσιμο κλινικών, νοσοκομείων και δομών, έλλειψη θεραπευτικών μέσων) με αποτέλεσμα οι εργαζόμενοι να αισθάνονται παγιδευμένοι σε καθήκοντα και επαγγελματικούς ρόλους τους οποίους καλούνται να ασκήσουν μηχανικά.

Συγκεφαλαιώνοντας, από την ανασκόπηση της διεθνούς βιβλιογραφία, προκύπτει ότι πολλοί παράγοντες φαίνεται να συσχετίζονται με την ΕΙ των επαγγελματιών ψυχικής υγείας όπως είναι: το φύλο, η ηλικία, το επίπεδο εκπαίδευσης, η εργασιακή εμπειρία, ο τρόπος οργάνωσης της εργασίας, οι συνθήκες εργασίας, οι μισθοί, οι ώρες εργασίας και οι προαγωγές (Haas et al., 2000). Πρόκειται επομένως, για μία πολυδιάστατη έννοια που συνδέεται με διάφορες πτυχές της εργασίας (Kuzey, 2018).

ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

Από την ανασκόπηση της βιβλιογραφίας, προκύπτει ότι τα οφέλη της ΣΝ για τους εργαζόμενους είναι πολλά. Συγκεκριμένα, η υψηλή ΣΝ μπορεί να συμβάλει στη διαχείριση των

συναισθημάτων κατά τέτοιο τρόπο που να επηρεάζουν θετικά την απόδοση του εργαζόμενου, να του προσφέρουν υψηλά οικονομικά οφέλη και να τον παρακινούν να επικεντρώνεται στα συγκεκριμένα κάθε φορά καθήκοντά του χωρίς να παρασύρεται από παρορμήσεις που τον απομακρύνουν από τους στόχους του. Σύμφωνα με τον Cooper (1997), ο εργαζόμενος που διαθέτει υψηλή ΣΝ φαίνεται να έχει επιτυχημένη καριέρα, μπορεί να δημιουργήσει και να διατηρήσει ισχυρές διαπροσωπικές σχέσεις, είναι σε θέση να μετουσιωθεί σε έναν επιτυχημένο ηγέτη και γενικότερα είναι πιο υγιής σωματικά και ψυχικά σε σχέση με τους εργαζόμενους που έχουν χαμηλά επίπεδα ΣΝ.

Ένα πλήθος ερευνών τα τελευταία χρόνια έχει αναδείξει την ισχυρή συσχέτιση της ΣΝ του εργαζόμενου με την ΕΙ και την απόδοσή του στην εργασία (Arani, 2012. Bachman et al., 2000. Prati et al., 2003. Sy et al., 2005. Sy, Tram, & O' Hara, 2006. Wong & Law, 2002). Οι εργαζόμενοι με υψηλή ΣΝ φαίνεται να είναι περισσότερο ικανοποιημένοι από την εργασία τους, διότι μπορούν αναγνωρίζουν και να διαχειρίζονται τα δικά τους συναισθήματα άλλα και των άλλων (Shimazu et al., 2004). Επιπλέον, είναι σε θέση να αναγνωρίσουν καλύτερα τα συναισθήματα που επικρατούν στο χώρο της εργασίας, προσαρμόζονται καλύτερα στις εκάστοτε συνθήκες και συνεισφέρουν θετικά στην εργασία τους (Cooper & Sawaf, 1997).

Το συναισθηματικά νοήμον άτομο μπορεί να αποκομίσει περισσότερη ικανοποίηση από την εργασία του όταν λειτουργεί μέσα σε ομάδα, εξαιτίας της ικανότητας του να αναγνωρίζει και να διαχειρίζεται τα συναισθήματα των άλλων, δημιουργώντας έτσι θετικές αλληλεπιδράσεις με τους συναδέλφους οι οποίες επιδρούν θετικά τόσο προς όφελος της ομάδας όσο και δικό του (Shimazu et al., 2004). Επομένως, η υψηλή ΣΝ του εργαζόμενου, λειτουργεί θετικά πρωτίστως στην ΕΙ και ακολούθως στην αποδοτικότητα και την παραγωγικότητά του, και κατά συνέπεια στην καλύτερη λειτουργία του οργανισμού στον οποίο εργάζεται.

Συγκεκριμένα, στους εκπαιδευτικούς οργανισμούς οι εργαζόμενοι καθημερινά έρχονται αντιμέτωποι με πολλές απαιτήσεις και ζητήματα που χρίζουν σωστή διαχείριση. Τέτοια μπορεί να είναι η αλληλεπίδραση με τους συναδέλφους και το διευθυντή, οι σχέσεις με τους μαθητές, η διαχείριση και ο έλεγχος της τάξης, οι μαθητές με προβλήματα συμπεριφοράς, η παρακίνηση των μαθητών η αβεβαιότητα και τέλος η μη επίτευξη των στόχων. Όλα αυτά σε συνδυασμό με το εργασιακό στρες, την εξουθένωση και τη μειωμένη ικανοποίηση που αποκομίζουν από το επάγγελμά τους (Brackett et al., 2010. Vesely et al., 2013), προξένησαν τις τελευταίες δεκαετίες ιδιαίτερο ενδιαφέρον στους κόλπους της εκπαιδευτικής έρευνας.

Έρευνες έχουν αποκαλύψει ότι οι συναισθηματικά νοήμονες εκπαιδευτικοί έχουν περισσότερες πιθανότητες να αισθάνονται ικανοποίηση και επιτυχία στον εργασιακό τους χώρο, καθώς και προσωπική ολοκλήρωση και ικανοποίηση από τη ζωή (Vesely et al., 2013), από τους λιγότερους συναισθηματικά ευφυείς συναδέλφους τους. Η σημασία της ΣΝ στους κόλπους της εκπαίδευσης είναι μεγάλη καθώς εμπεριέχει τα χαρακτηριστικά και τις δεξιότητες εκείνες που ενισχύουν αποτελεσματικά τους εκπαιδευτικούς να εκφράζουν κατάλληλα τα συναισθήματά τους, να διαχειρίζονται το άγχος τους και να αλληλοεπιδρούν με τους άλλους (Brackett et al., 2010) ώστε να προσαρμόζονται επιτυχώς σε διαφορετικές καταστάσεις, διατηρώντας παράλληλα την ευημερία τους (Petrides et al., 2016, οπ. αναφ. στην Anastasiou, 2020).

Ένας μεγάλος αριθμός ερευνών υποστηρίζει τη θετική επιρροή που ασκεί η ΣΝ των εκπαιδευτικών στην ικανοποίησή τους από την εργασία (Anari, 2012. Hekmatzadeh, 2016. Kafetsios & Loumakou, 2007. Krementizer & Miller, 2008. Platsidou, 2010. Salim et al., 2012). Μάλιστα, το αίσθημα ικανοποίησης από την εργασία οδηγεί τους εκπαιδευτικούς σε υψηλότερα κίνητρα επαγγελματικής απόδοσης και συγχρόνως σε χαμηλότερα επίπεδα άγχους και εξουθένωσης (Anastasiou & Papakonstantinou, 2014). Η σύγχρονη βιβλιογραφία έρχεται να προσθέσει ότι η ΣΝ μπορεί να βελτιώσει την ευημερία των εκπαιδευτικών συμβάλλοντας στη διαχείριση των αρνητικών τους συναισθημάτων και στο αίσθημα ικανοποίησης από την εργασία τους (Βάσιου, 2018. Fernández-Berrocal et al., 2017. Singh et al., 2016). Επομένως, η συναισθηματική νοητική ικανότητα συντελεί στην ικανοποίηση από τη ζωή και την οικοδόμηση θετικής στάσης προς την εργασία. (Ignat & Clipa, 2012). Το θετικό συναισθηματικό βίωμα των εκπαιδευτικών πηγάζει από την επίτευξη των στόχων τους, την υποστήριξη των συναδέλφων τους και το σεβασμό των γονέων για το έργο που επιτελούν (Sutton, 2005). Επιπρόσθετα, τα θετικά συναισθήματα παρέχουν ισχύ, κίνητρο για την εργασία, και αίσθημα σιγουριάς και εμπιστοσύνης ότι δύναται να αντιμετωπιστούν οποιαδήποτε προβλήματα ή δυσκολίες προκύψουν (Sutton, 2005).

Όσον αφορά τους εκπαιδευτικούς προσχολικής αγωγής πρόσφατες μελέτες υποστηρίζουν ότι η υψηλή ΣΝ των νηπιαγωγών, μπορεί να προσδιορίσει ένα υψηλό επίπεδο ΕΙ, που θα έχει θετικό αντίκτυπο στις αλληλεπιδράσεις με τους μικρούς μαθητές και την εκπαιδευτική διαδικασία (Αθανασιά, 2018. Anastasiou, 2020. Jeon Hyo Jeong et al., 2015. Öztürk et al., 2008). Συγκεκριμένα, οι Öztürk et al. (2008) εκτιμούν ότι οι νηπιαγωγοί που είναι ικανοί να ελέγξουν και να διαχειριστούν τα συναισθήματά τους και συγχρόνως, χρησιμοποιούν

κοινωνικές δεξιότητες της ΣΝ, επικοινωνούν καλύτερα με τους μαθητές τους, επιλύουν προβλήματα μέσα στην τάξη και εμφανίζουν υψηλότερη εργασιακή απόδοση. Επιπλέον, τα υψηλά επίπεδα ΣΝ, συσχετίζονται θετικά με το αίσθημα ικανοποίησης από την εργασία και με την πρόληψη και την αντιμετώπιση της επαγγελματικής εξουθένωσης. Οι Jeon Hyo Jeong κ. συν. (2015), έρχονται να συνηγορήσουν ότι οι διαστάσεις της ΣΝ ρύθμιση των συναισθημάτων και των διαπροσωπικών κοινωνικών δεξιοτήτων, αποτελούν παράγοντες που επηρεάζουν θετικά την ΕΙ των εκπαιδευτικών προσχολικής αγωγής και ιδιαίτερος την εργασιακή τους απόδοση, έχοντας αντίκτυπο στην ευτυχία των μικρών μαθητών. Παρόμοια είναι και τα ευρήματα από την πρόσφατη μελέτη της Anastasiou (2020) σε Έλληνες εκπαιδευτικούς προσχολικής αγωγής. Συγκεκριμένα, προκύπτει ότι τα υψηλά ποσοστά και στα τέσσερα χαρακτηριστικά της ΣΝ: Συναισθηματικότητα, Ευημερία Αυτοέλεγχος και Κοινωνικότητα, όπως αυτά αξιολογήθηκαν με το ερωτηματολόγιο TEIQue-SF των Petrides και Furnham (2001, οπ. αναφ. στην Anastasiou, 2020), συσχετίζονται θετικά με την ΕΙ και προλαμβάνουν το εργασιακό άγχος, εξασφαλίζοντας παράλληλα καλύτερα μαθησιακά αποτελέσματα. Τέλος, η Αθανασιά (2018) σε έρευνα στην οποία συμμετείχαν προϊστάμενες ελληνικών Νηπιαγωγείων, διαπίστωσε τη θετική σχέση της ΣΝ με την ΕΙ.

Την επίδραση της ΣΝ στην ΕΙ των Ελλήνων εκπαιδευτικών ειδικής αγωγής και εκπαίδευσης διερεύνησε η Platsidou (2010). Από τα αποτελέσματα προκύπτει ότι οι ειδικοί παιδαγωγοί που αντιλαμβάνονται ότι έχουν υψηλή ΣΝ, τείνουν να βιώνουν σε γενικές γραμμές περισσότερα αισθήματα ικανοποίησης από την εργασία τους και είναι πιο πιθανό να αντιμετωπίσουν λιγότερη συναισθηματική εξουθένωση, από εκείνους που αναφέρουν χαμηλότερη ΣΝ.

Επομένως, προκύπτει ότι κάθε παράγοντας ο οποίος αυξάνει το αίσθημα ικανοποίησης των εκπαιδευτικών από το επάγγελμά τους είναι σημαντικός και πρέπει να αναλύεται και να λαμβάνεται υπόψιν ώστε να προκύπτουν τα βέλτιστα δυνατά αποτελέσματα. Ωστόσο, οι μελέτες που έχουν πραγματοποιηθεί στην Ελλάδα στον κλάδο των εκπαιδευτικών και αφορούν την αλληλεπίδραση αυτών των δύο παραμέτρων, είναι περιορισμένες. Παρόλα αυτά τα μέχρι στιγμής αποτελέσματά τους αποδεικνύουν ότι η υψηλή ΣΝ επιδρά με θετικό τρόπο στην ΕΙ (Βάσιου, 2018. Φλάμπουρας-Νιέτος, 2017).

Όσον αφορά τον τομέα της υγείας από την επισκόπηση της βιβλιογραφίας προκύπτει ότι τα υψηλά επίπεδα ΣΝ σχετίζονται με την ΕΙ (Ezzatabadi et al., 2012. Lorber, 2015) ενώ τα

χαμηλά επίπεδα με μεγαλύτερη εξουθένωση (Gutierrez & Mullen, 2016) και στρες (Montes-Berges & Augusto, 2007. Naidoo & Pau, 2008). Σε έρευνες στον ελλαδικό χώρο έχει διαπιστωθεί ότι η ΣΝ επηρεάζει την υποκίνηση και την ΕΙ των εργαζομένων σε δομές υγείας (Μπίτση, 2011) ενώ οι επαγγελματίες που δηλώνουν ικανοποιημένοι από την εργασία τους, τείνουν να εμφανίζουν και υψηλότερα επίπεδα ΣΝ (Τσικούρας, 2011). Επομένως οι εργαζόμενοι που βιώνουν ικανοποίηση διαθέτουν και την ικανότητα να διαχειρίζονται τα συναισθήματά τους. Το γεγονός αυτό συντελεί στην εμφάνιση αισθήματος αυτοπεποίθησης και ηρεμίας που συμβάλει στην επιτυχή αντιμετώπιση των προβλημάτων που προκύπτουν καθημερινά στη δουλειά (Guleryuz et al., 2008).

Από την ανασκόπηση της βιβλιογραφίας για τον κλάδο της ψυχικής υγείας, έχει αποδειχθεί ότι οι εργαζόμενοι με υψηλότερα επίπεδα ΣΝ αισθάνονται φυσική και ψυχολογική ευημερία (Slaski et al, 2016), μειωμένα επίπεδα εργασιακού άγχους (Gardner, 2003. Oginska-Bulik, 2005), μικρότερες πιθανότητες εξάντλησης (Reilly, 1994. Oginska-Bulik, 2005) και καλύτερη ικανότητα διαχείρισης των εργασιακών απαιτήσεων (Rodriguez, 2004). Οι Shead, Scott, & Rose (2016), που εξέτασαν εργαζόμενους σε δομές για άτομα με νοητικές αναπηρίες διαπίστωσαν ότι τα χαμηλά επίπεδα ΣΝ, η έκθεση στη βία (σωματική και λεκτική) και την προκλητική συμπεριφορά των ωφελούμενων των δομών αυτών καθώς και η χαμηλή αίσθηση αυτοαποτελεσματικότητας, μπορούν να οδηγήσουν σε υψηλή συναισθηματική εξάντληση, ενώ τα υψηλά επίπεδα ΣΝ, συσχετίζονται θετικά με τα προσωπικά επιτεύγματα και το αίσθημα ικανοποίησης. Ενδιαφέρον προκαλούν τα αποτελέσματα της έρευνας του Smith (2016), ο οποίος μελέτησε την επίπτωση της ΣΝ στην πιθανότητα εκδήλωσης εξουθένωσης, σε ένα δείγμα 80 σχολικών ψυχολόγων. Παρατήρησε λοιπόν, ότι ενώ οι συμμετέχοντες διακατέχονταν από υψηλά επίπεδα ΣΝ, που αποδίδονται κυρίως στη φύση της εργασίας τους ανέφεραν συγχρόνως υψηλά επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης. Το εύρημα αυτό μπορεί πιθανόν να αποδοθεί σε προηγούμενες έρευνες που υποστηρίζουν ότι η συναισθηματική εξάντληση, παρατηρείται συχνά σε επαγγέλματα που χαρακτηρίζονται από κατακλυσμό συναισθημάτων (Cherniss, 1995. Maslach, 2003). Η Vlachou et al. (2016) που εξέτασε την πιθανή σχέση της ΣΝ με την εξουθένωση των Ελλήνων επαγγελματιών σε δομές υγείας (γιατρούς, νοσηλευτές, φυσιοθεραπευτές, λογοθεραπευτές, ψυχολόγους) διαπίστωσε πως η ΣΝ μπορεί να είναι προστατευτικός παράγοντας ενάντια στην εξουθένωση από την εργασία. Ενδιαφέρον παρουσιάζει και η αυξημένη επίδραση του παράγοντα “συναισθηματικότητα” στην εργασιακή

εξουθένωση. Όσο υψηλότερο εμφανίζονταν το επίπεδο συναισθηματικότητας, τόσο χαμηλότερο το επίπεδο εξουθένωσης.

Κατά την διερεύνηση της διεθνούς βιβλιογραφίας από μηχανές αναζήτησης στο διαδίκτυο (eric, scholar.google, ScienceDirect, PubMed) και βάσεις δεδομένων από ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες (Scopus, PsycINFO) σχετικά με τις υπό εξέταση έννοιες της ΣΝ και της ΕΙ, θα μπορούσε να θεωρηθεί ότι απουσιάζουν οι έρευνες που υφίστανται διαθέσιμες και μελετούν συνδυαστικά τις συγκεκριμένες έννοιες, στους εργασιακούς κλάδους της ειδικής αγωγής και της ψυχικής υγείας. Αφορμή για τη διεξαγωγή της παρούσας έρευνας στάθηκε η ανάγκη για κάλυψη του κενού που αφορά στην μελέτη των εννοιών αυτών στις ιδιαίτερες ομάδες των ειδικών εκπαιδευτικών και των επαγγελματιών ψυχικής υγείας, καθώς και τη δημιουργία προβληματισμού και πεδίου για περαιτέρω έρευνα και συζήτηση.

ΜΕΡΟΣ Β΄

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ

Σκοπός

Βασικός σκοπός της παρούσας διπλωματικής εργασίας είναι να εξετάσει τη ΣΝ και την ΕΙ των εργαζομένων ειδικής αγωγής και εκπαίδευσης και των εργαζομένων σε δομές ψυχικής υγείας καθώς και την πιθανή τους συσχέτιση.

Οι επιμέρους στόχοι της παρούσας διπλωματικής μελέτης αποτελούν:

- α) η μέτρηση και διερεύνηση της ΣΝ των επαγγελματιών ειδικής αγωγής και εκπαίδευσης καθώς και των εργαζομένων σε δομές ψυχικής υγείας
- β) η μέτρηση και διερεύνηση του επιπέδου ΕΙ των εργαζομένων στην ειδική αγωγή και εκπαίδευση καθώς και σε δομές ψυχικής υγείας
- γ) η διερεύνηση της επιστημονικής επάρκειας και η σταθερότητα/μονιμότητα του προσωπικού κατά τη διάρκεια των χρόνων
- δ) η διερεύνηση συγκεκριμένων παραγόντων που συμβάλλουν στην ΕΙ των εργαζομένων στην ειδική αγωγή και εκπαίδευση καθώς και σε δομές ψυχικής υγείας
- ε) η διερεύνηση της πιθανής συσχέτισης της συνολικής κλίμακας ΣΝ, καθώς και των υποκλιμάκων της με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος
- στ) η διερεύνηση της πιθανής συσχέτισης της συνολικής κλίμακας ΕΙ, καθώς και των υποκλιμάκων της με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος
- ζ) η διερεύνηση της πιθανής συσχέτισης των κλιμάκων και υποκλιμάκων της ΣΝ και της ΕΙ

Ερευνητικά Ερωτήματα

- 1.** Ποιος είναι ο βαθμός επιστημονικής επάρκειας και σταθερότητας/ μονιμότητας του προσωπικού κατά τη διάρκεια των χρόνων;
- 2.** Ποια είναι τα επίπεδα της συνολικής ΣΝ των επαγγελματιών ειδικής αγωγής και εκπαίδευσης και των εργαζομένων σε δομές ψυχικής υγείας;
- 3.** Υπάρχουν διαφορές στις διαστάσεις της ΣΝ των επαγγελματιών ειδικής αγωγής και εκπαίδευσης και των εργαζομένων σε δομές ψυχικής υγείας;
- 4.** Ποια είναι τα επίπεδα της συνολικής ΕΙ των επαγγελματιών ειδικής αγωγής και εκπαίδευσης και των εργαζομένων σε δομές ψυχικής υγείας;

5. Υπάρχουν διαφορές στις υποκλίμακες της ΕΙ των επαγγελματιών ειδικής αγωγής και εκπαίδευσης και των εργαζομένων σε δομές ψυχικής υγείας;
6. Ο βαθμός ΣΝ συσχετίζεται με δημογραφικούς παράγοντες;
7. Ποιοι δημογραφικοί παράγοντες συμβάλλουν στην ΕΙ των επαγγελματιών ειδικής αγωγής και εκπαίδευσης και των εργαζομένων σε δομές ψυχικής υγείας;
8. Η ΣΝ συσχετίζεται με την ΕΙ;

Υλικό & Μέθοδος

Στην παρούσα έρευνα έλαβαν μέρος 120 εργαζόμενοι στην ειδική αγωγή και εκπαίδευση και σε δομές ψυχικής υγείας, οι οποίοι και αποτελούν το συνολικό δείγμα της μελέτης. Πρόκειται για μία περιγραφική συγχρονική μελέτη. Το δείγμα της μελέτης αποτέλεσαν επαγγελματίες ειδικής αγωγής (εκπαιδευτικοί ειδικής αγωγής και ειδικό εκπαιδευτικό προσωπικό) εργαζόμενοι σε ΚΕΣΥ, ειδικά σχολεία, εργαστήρια ειδικής επαγγελματικής εκπαίδευσης και σε δομές ψυχικής υγείας. Η μέθοδος δειγματοληψίας που επιλέχθηκε είναι η απλή τυχαία δειγματοληψία. Σημειώνεται ότι η συλλογή των στοιχείων πραγματοποιήθηκε κατά το χρονικό διάστημα Σεπτέμβριος-Νοέμβριος 2020. Εξηγήθηκαν στους συμμετέχοντες οι σκοποί της έρευνας, το προαιρετικό της συμμετοχής τους, η εξασφάλιση της ανωνυμίας και η τήρηση του απορρήτου καθώς και η μη χρήση των στοιχείων σε άλλες έρευνες ή άλλους σκοπούς.

Η συλλογή των δεδομένων πραγματοποιήθηκε με ηλεκτρονικό αυτοσυμπληρούμενο ερωτηματολόγιο, μέσω της εφαρμογής “Google Form”. Αρχικά, αποτυπώθηκαν τα βασικά δημογραφικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων (φύλο, ηλικία, εργασιακή σχέση, θέση εργασίας, ειδικότητα, εκπαιδευτικό επίπεδο, εργασιακή εμπειρία και περιοχή εργασίας). Στη συνέχεια, παρατέθηκε το ερωτηματολόγιο αυτοαναφοράς “Trait Emotional Intelligence Questionnaire-Short Form (TEIQue-SF)” το οποίο χρησιμοποιήθηκε για την αξιολόγηση του επιπέδου της ΣΝ και τέλος το στατιστικό εργαλείο Job Satisfaction Survey-JSS (Paul E. Spector, 1994) για την εκτίμηση της ΕΙ. Τα εργαλεία περιεγράφηκαν αναλυτικά στις σελίδες 24-26 και 59-60, αντίστοιχα.

Στατιστική Ανάλυση

Εξετάστηκαν και αναλύθηκαν οι περιγραφικοί δείκτες των μεταβλητών. Έγινε χρήση των συχνοτήτων και σχετικών συχνοτήτων για την περιγραφή των δημογραφικών χαρακτηριστικών. Για την περιγραφή των επιμέρους ερωτήσεων που συνθέτουν την κλίμακα της ΣΝ και της ΕΙ, χρησιμοποιήθηκαν τα κατάλληλα μέτρα θέσης και διασποράς. Όμοια και για τις κλίμακες που υπολογίστηκαν. Ως δείκτης αξιοπιστίας των απαντήσεων των συμμετεχόντων στις προτάσεις/ερωτήσεις που συνθέτουν τις κλίμακες υπολογίστηκε ο δείκτης Cronbach's alpha.

Προκειμένου να γίνει η συσχέτιση της κλίμακας ΣΝ, της συνολικής κλίμακας ΕΙ και των υποκλιμάκων τους με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος, εφαρμόστηκε ο έλεγχος σύγκρισης μέσω τιμών t-test για ανεξάρτητα δείγματα, η ανάλυση διακύμανσης κατά μια κατεύθυνση ANOVA και υπολογίστηκε και ο μη-παραμετρικός συντελεστής συσχέτισης Spearman rho. Η συσχέτιση των δεικτών μεταξύ τους έγινε με τον παραμετρικό συντελεστή συσχέτισης Pearson r ή στις περιπτώσεις που δεν ίσχυαν οι προϋποθέσεις υπολογίστηκε ο αντίστοιχος μη-παραμετρικός Spearman rho. Στην περίπτωση που η κατανομή της υπό εξέταση κλίμακας δεν ακολουθεί την κανονική εφαρμόστηκε ο μη παραμετρικός έλεγχος Mann-Whitney U (αντίστοιχος του t-test για 2 ανεξάρτητα δείγματα) και ο έλεγχος Kruskal-Wallis (ο αντίστοιχος της ανάλυσης διακύμανσης κατά μια κατεύθυνση). Επιπλέον, έγινε εφαρμογή μοντέλου πολλαπλής γραμμικής εξάρτησης για τη διερεύνηση της σχέσης ΣΝ και ΕΙ, λαμβάνοντας ταυτόχρονα υπόψη τους δημογραφικούς παράγοντες των εργαζομένων.

Τα p-value που αναφέρονται βασίζονται σε αμφίπλευρους ελέγχους. Τα p-value με τιμή χαμηλότερη από 0,05 θεωρήθηκαν ως στατιστικά σημαντικά αποτελέσματα και με τιμή χαμηλότερη από 0,10 ενδεικτικά. Για την πραγματοποίηση της στατιστικής ανάλυσης χρησιμοποιήθηκε το λογισμικό SPSS v.25 (SPSS Inc., 2003, Chicago, USA).

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ

Δημογραφικά Χαρακτηριστικά

Η συλλογή των δημογραφικών στοιχείων στην παρούσα μελέτη περιλάμβανε την καταγραφή βασικών χαρακτηριστικών, όπως το φύλο, την ηλικία, την εργασιακή σχέση, το εκπαιδευτικό επίπεδο, τη συνολική εργασιακή εμπειρία, τη θέση εργασίας, ειδικότητα και την

περιοχή εργασίας.

Στον Πίνακα 1, παρουσιάζονται τα στατιστικά μέτρα των δημογραφικών στοιχείων που προαναφέρθηκαν. Το 87,5% του συνολικού δείγματος είναι γυναίκες. Η μέση ηλικία του συνολικού δείγματος είναι τα 36,3 έτη με σταθερή απόκλιση (ΣΑ) τα 8,5 έτη. Το 44,2% των συμμετεχόντων έχουν μόνιμη εργασιακή σχέση. Το 50,8% του δείγματος είναι απόφοιτοι ΤΕΙ/ΑΕΙ, με ένα ή και δεύτερο τίτλο σπουδών, ενώ το 49,2% έχουν μεταπτυχιακό ή διδακτορικό. Η μέση εργασιακή εμπειρία των συμμετεχόντων είναι τα 10,8 έτη με ΣΑ τα 7 έτη. Το 37,5% των συμμετεχόντων εργάζεται σε δομή ψυχικής υγείας και το 62,5% στην ειδική αγωγή κι εκπαίδευση και συγκεκριμένα στην παράλληλη στήριξη (29,2%), σε ειδικό δημοτικό σχολείο (10,8%), σε τμήμα ένταξης (5,8%), στο ΚΕΣΣΥ (5%), σε Ε.Ε.Ε.ΕΚ και σε ενιαίο ειδικό επαγγελματικό γυμνάσιο-λύκειο (4,2% αντίστοιχα) και τέλος σε ειδικό νηπιαγωγείο (3,3%). Αναφορικά με την ειδικότητα, οι περισσότεροι είναι εκπαιδευτικοί (37,5%), ακολουθούν οι λογοθεραπευτές (25%), οι ειδικοί παιδαγωγοί (10%), οι εργοθεραπευτές (9,2%), οι ψυχολόγοι (6,7%), οι κοινωνικοί λειτουργοί (5,8%), το 2,5% κατέχει διοικητική θέση και 2,5% είναι ψυχίατροι-παιδοψυχίατροι και μόλις το 0,8% είναι φυσικοθεραπεύτρια. Τέλος, το 81,7% του δείγματος εργάζεται σε αστική περιοχή.

Τα παραπάνω περιγραφικά στατιστικά στοιχεία παρουσιάζονται αναλυτικά στον Πίνακα 1. Σημειώνεται ότι με **έντονη (bold)** γραμματοσειρά φαίνεται το μεγαλύτερο ποσοστό σε κάθε ερώτηση.

Πίνακας 1. Κατανομή των δημογραφικών χαρακτηριστικών του δείγματος (n=120).

Δημογραφικά χαρακτηριστικά	Συχνότητα (%)
Φύλο	
<i>Αντρας</i>	15 (12.5)
<i>Γυναίκα</i>	105 (87.5)
Ηλικία (έτη)	
<i>≤ 30</i>	27 (22.5)
<i>31 – 40</i>	59 (49.2)
<i>41 – 50</i>	25 (20.8)
<i>> 50</i>	9 (7.5)
Εργασιακή σχέση	

ΣΝ και ΕΙ
των εργαζομένων στην Ειδική Αγωγή και σε δομές Ψυχικής Υγείας

<i>Μερικής απασχόλησης</i>	21 (17.5)
<i>Αναπληρωτής</i>	46 (38.3)
<i>Μόνιμος</i>	53 (44.2)
Υψηλότερος τίτλος σπουδών	
<i>Απόφοιτος ΤΕΙ/ΑΕΙ</i>	58 (48.3)
<i>Κάτοχος 2^ο πτυχίου</i>	3 (2.5)
<i>Κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου</i>	56 (46.7)
<i>Κάτοχος διδακτορικού διπλώματος</i>	3 (2.5)
Συνολική προϋπηρεσία (έτη)	
<i>1 – 5</i>	31 (25.8)
<i>6 – 10</i>	30 (25.0)
<i>11 – 15</i>	31 (25.8)
<i>16 – 20</i>	19 (15.8)
<i>> 20</i>	9 (7.5)
Θέση εργασίας	
<i>Δομή Ψυχικής Υγείας</i>	45 (37.5)
<i>Ε.Ε.Ε.ΕΚ</i>	5 (4.2)
<i>Ειδικό Δημοτικό Σχολείο</i>	13 (10.8)
<i>Ειδικό Νηπιαγωγείο</i>	4 (3.3)
<i>Ενιαίο Ειδικό Επαγγελματικό Γυμνάσιο-Λύκειο</i>	5 (4.2)
<i>ΚΕΣΣΥ</i>	6 (5.0)
<i>Παράλληλη Στήριξη</i>	35 (29.2)
<i>Τμήμα Ένταξης</i>	7 (5.8)
Ειδικότητα	
<i>Διοικητικός</i>	3 (2.5)
<i>Ειδικός Παιδαγωγός</i>	12 (10.0)
<i>Εκπαιδευτικός</i>	45 (37.5)
<i>Εργοθεραπευτής</i>	11 (9.2)
<i>Κοινωνικός Λειτουργός</i>	7 (5.8)
<i>Λογοθεραπευτής</i>	30 (25.0)
<i>Φυσικοθεραπευτής</i>	1 (0.8)

<i>Ψυχίατρος - Παιδοψυχίατρος</i>	3 (2.5)
<i>Ψυχολόγος</i>	8 (6.7)
Περιοχή εργασίας	
<i>Αγροτική</i>	2 (1.7)
<i>Ημιαστική</i>	20 (16.7)
<i>Αστική</i>	98 (81.7)

Συνεπώς, όσο αφορά στο τυπικό προφίλ του ατόμου που συμμετέχει στην παρούσα έρευνα προκύπτει ότι πρόκειται για γυναίκα, μέσης ηλικίας 36,3 ετών, απόφοιτη ΤΕΙ/ΑΕΙ με μόνιμη θέση εργασίας, συνολική κατά μέσο όρο εργασιακή προϋπηρεσία τα 10,8 έτη, σε δομή ψυχικής υγείας, ως εκπαιδευτικός σε αστικό κέντρο.

Ερωτήσεις που συνθέτουν την κλίμακα της Συναισθηματικής Νοημοσύνης

Ακολουθούν τα στατιστικά μέτρα θέσης και διασποράς των 30 ερωτήσεων/προτάσεων που συνθέτουν τη συνολική κλίμακα της ΣΝ (σκορ TEIQue-SF) αλλά και των υποκλιμάκων: «Ευημερία», «Αυτοέλεγχος», «Συναισθηματικότητα» και «Κοινωνικότητα». Στο ερωτηματολόγιο της μελέτης οι συμμετέχοντες καλούνται να απαντήσουν σε μια κλίμακα από το 1 ως το 7, επιλέγοντας τον αριθμό που αντανακλά καλύτερα στο βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας τους σε κάθε μια από τις προτάσεις που τους δίνονται. Σημειώνεται ότι όσο μεγαλύτερη διαφωνία υπάρχει ως προς μια πρόταση τόσο η απάντηση θα πλησιάζει τον αριθμό 1, ενώ αντίθετα όσο μεγαλύτερη συμφωνία υπάρχει ως προς μια πρόταση τόσο η απάντηση θα πλησιάζει τον αριθμό 7.

Σύμφωνα με τις απαντήσεις των συμμετεχόντων, τη χαμηλότερη μέση τιμή (από 1 έως 3) λαμβάνουν οι προτάσεις «2. Συχνά το βρίσκω δύσκολο να δω τα πράγματα από την οπτική γωνιά των άλλων», «5. Γενικά δεν βρίσκω τη ζωή διασκεδαστική», «18. Δεν έχω αρκετά κίνητρα στην ζωή μου», «8. Γενικά δυσκολεύομαι να κατανοήσω τι ακριβώς νιώθω», «12. Γενικά είμαι απαισιόδοξος άνθρωπος», «13. Οι κοντινοί μου άνθρωποι παραπονιούνται ότι δεν τους συμπεριφέρομαι σωστά», «14. Συνήθως δυσκολεύομαι να προσαρμόζω τη ζωή μου ανάλογα με τις περιστάσεις», «16. Συχνά δυσκολεύομαι να δείχνω στοργή στους κοντινούς μου ανθρώπους», «18. Δεν έχω αρκετά κίνητρα στη ζωή μου», «26. Πιστεύω πως δεν έχω καθόλου επιρροή στα

συναισθήματα των άλλων» και «28. Δυσκολεύομαι να δεθώ πολύ ακόμη και με όσους βρίσκονται πολύ κοντά μου». Αυτό σημαίνει ότι οι συμμετέχοντες διαφωνούν έως και διαφωνούν απόλυτα κατά μέσο όρο με τις παραπάνω προτάσεις.

Έπειτα, μέση τιμή από 3 έως και 5 λαμβάνουν οι προτάσεις «4. Συνήθως μου είναι δύσκολο να ελέγξω τα συναισθήματα μου», «6. Μπορώ να χειριστώ αποτελεσματικά τους άλλους ανθρώπους», «7. Έχω την τάση να αλλάζω γνώμη συχνά», «9. Πιστεύω πως έχω πολλά χαρίσματα», «10. Συχνά δυσκολεύομαι να υπερασπιστώ τα δικαιώματά μου», «11. Συνήθως μπορώ να επηρεάσω τα συναισθήματα των άλλων ανθρώπων», «15. Γενικά, είμαι ικανός να αντιμετωπίσω το άγχος», «21. Θα περιέγραφα τον εαυτό μου ως καλό διαπραγματευτή», «22. Συχνά ανακατεύομαι σε καταστάσεις και αργότερα το μετανιώνω», «23. Συχνά, σταματώ αυτό που κάνω και συγκεντρώνομαι σε αυτό που νιώθω», «25. Έχω την τάση να υποχωρώ ακόμη και όταν γνωρίζω πως έχω δίκαιο» και «30. Οι άλλοι με θαυμάζουν γιατί είμαι «άνετος». Αυτό σημαίνει ότι κατά μέσο όρο οι εργαζόμενοι του δείγματος ούτε διαφωνούν, ούτε συμφωνούν με τις παραπάνω προτάσεις.

Από την άλλη, οι προτάσεις με υψηλότερες μέσες τιμές (δηλαδή πάνω από 5) είναι οι ακόλουθες: «1. Δεν δυσκολεύομαι καθόλου να εκφράσω τα συναισθήματα μου με λόγια», «3. Γενικά είμαι ένα ιδιαίτερα δραστήριο άτομο με στόχους», «17. Συνήθως μπορώ να «μπω στη θέση του άλλου και να καταλάβω τα συναισθήματα του», «19. Συνήθως μπορώ να βρω τρόπους να ελέγξω τα συναισθήματα μου όταν θέλω», «20. Σε γενικές γραμμές, είμαι ευχαριστημένος από την ζωή μου», «24. Αισθάνομαι καλά με τον εαυτό μου», «27. Πιστεύω ότι γενικά τα πράγματα θα εξελιχθούν καλά στην ζωή μου» και «29. Γενικά, μπορώ να προσαρμόζομαι σε καινούρια περιβάλλοντα και καταστάσεις». Αυτό σημαίνει ότι οι συμμετέχοντες συμφωνούν έως και συμφωνούν απόλυτα κατά μέσο όρο με τις παραπάνω προτάσεις.

Τα παραπάνω περιγραφικά στατιστικά στοιχεία παρουσιάζονται αναλυτικά στον Πίνακα 2.

Πίνακας 2. Βασικά στατιστικά μέτρα θέσης και διασποράς για τις προτάσεις που συνθέτουν την κλίμακα της Συναισθηματικής Νοημοσύνης των εργαζομένων του δείγματος.

Πρόταση	Μέση τιμή	Τυπική Απόκλιση
1. Δεν δυσκολεύομαι καθόλου να εκφράσω τα συναισθήματά μου με λόγια.	5.5	1.3
2. Συχνά το βρίσκω δύσκολο να δω τα πράγματα από την οπτική γωνία των άλλων.	2.7	1.5

3. Γενικά είμαι ένα ιδιαίτερα δραστήριο άτομο με στόχους.	5.9	1.0
4. Συνήθως μου είναι δύσκολο να ελέγξω τα συναισθήματά μου.	3.3	1.6
5. Γενικά δε βρίσκω τη ζωή διασκεδαστική.	1.9	1.2
6. Μπορώ να χειριστώ αποτελεσματικά τους άλλους ανθρώπους.	4.7	1.4
7. Έχω την τάση να αλλάζω γνώμη συχνά.	3.2	1.6
8. Γενικά δυσκολεύομαι να κατανοήσω τι ακριβώς νιώθω.	2.4	1.3
9. Πιστεύω πως έχω πολλά χαρίσματα.	5.0	1.2
10. Συχνά δυσκολεύομαι να υπερασπισθώ τα δικαιώματά μου.	3.2	1.7
11. Συνήθως μπορώ να επηρεάσω τα συναισθήματα των άλλων ανθρώπων.	4.6	1.2
12. Γενικά είμαι απαισιόδοξος άνθρωπος.	2.5	1.7
13. Οι κοντινοί μου άνθρωποι παραπονιούνται ότι δεν τους συμπεριφέρομαι σωστά.	2.0	1.1
14. Συνήθως δυσκολεύομαι να προσαρμόζω τη ζωή μου ανάλογα με τις περιστάσεις.	2.3	1.3
15. Γενικά, είμαι ικανός να αντιμετωπίσω το άγχος.	4.6	1.4
16. Συχνά δυσκολεύομαι να δείχνω στοργή στους κοντινούς μου ανθρώπους.	2.0	1.3
17. Συνήθως μπορώ να «μπω στη θέση του άλλου» και να καταλάβω τα συναισθήματά του.	6.0	1.1
18. Δεν έχω αρκετά κίνητρα στη ζωή μου.	2.1	1.2
19. Συνήθως μπορώ να βρω τρόπους να ελέγξω τα συναισθήματά μου όταν το θέλω.	5.4	1.3
20. Σε γενικές γραμμές, είμαι ευχαριστημένος από τη ζωή μου.	5.8	1.0
21. Θα περιέγραφα τον εαυτό μου ως καλό διαπραγματευτή.	5.0	1.4

22. Συχνά ανακατεύομαι σε καταστάσεις και αργότερα το μετανιώνω.	3.5	1.6
23. Συχνά, σταματώ αυτό που κάνω και συγκεντρώνομαι σε αυτό που νιώθω.	4.2	1.5
24. Αισθάνομαι καλά με τον εαυτό μου.	5.8	1.1
25. Έχω την τάση να υποχωρώ ακόμη και όταν γνωρίζω πως έχω δίκιο.	3.7	1.6
26. Πιστεύω πως δεν έχω καθόλου επιρροή στα συναισθήματα των άλλων.	2.8	1.3
27. Πιστεύω ότι γενικά τα πράγματα θα εξελιχθούν καλά στη ζωή μου.	5.7	1.0
28. Δυσκολεύομαι να δεθώ πολύ ακόμη και με όσους βρίσκονται πολύ κοντά μου.	2.5	1.5
29. Γενικά, μπορώ να προσαρμόζομαι σε καινούρια περιβάλλοντα και καταστάσεις.	5.5	1.4
30. Οι άλλοι με θαυμάζουν γιατί είμαι «άνετος».	4.7	1.4

Προκειμένου να μελετηθούν οι ερευνητικές υποθέσεις της παρούσας εργασίας, εκτός από τη συνολική κλίμακα της ΣΝ που απαρτίζεται από το σύνολο των 30 ερωτήσεων, χρησιμοποιήθηκαν και συγκεκριμένες προτάσεις από το συνολικό ερωτηματολόγιο για τη σύνθεση των υποκλιμάκων. Έτσι, για τη δημιουργία των σκορ υπολογίστηκε το άθροισμα των σχετικών προτάσεων και διαιρέθηκαν με το πλήθος των προτάσεων που συμμετέχουν στη σύνθεση του κάθε σκορ. Από τη διαδικασία αυτή προέκυψαν 5 διαφορετικές κλίμακες (σκορ), οι οποίες αφορούν στην συνολική κλίμακα της Συναισθηματικής Νοημοσύνης (σκορ TEIQue-SF) καθώς και στις υποκλίμακες «Ευημερία», «Αυτοέλεγχος», «Συναισθηματικότητα» και «Κοινωνικότητα».

Παρακάτω παρουσιάζονται αναλυτικά τα διαφορετικά σκορ της συναισθηματικής νοημοσύνης και τα χαρακτηριστικά από τα οποία προσδιορίζονται (δηλαδή οι προτάσεις που χρησιμοποιήθηκαν για την κατασκευή των σκορ). Οι απαντήσεις στις ερωτήσεις που φέρουν το πρόσημο «-» αντιστρέφονται στην τελική διαδικασία βαθμολόγησης, έτσι ώστε υψηλά σκορ να υποδεικνύουν υψηλή ΣΝ τόσο στη συνολική, όσο και στις επιμέρους κλίμακες. Η συνολική κλίμακα της ΣΝ μπορεί να λάβει τιμές από 30 (προκύπτει ως το $1 \cdot 30 = 30$) έως και 210

(προκύπτει ως το $7*30=210$).

Συνολική κλίμακα της Συναισθηματικής Νοημοσύνης

1, (-) 2, 3, (-) 4, (-) 5, 6, (-) 7, (-) 8, 9, (-) 10, 11, (-) 12, (-) 13, (-) 14, 15, (-) 16, 17, (-) 18, 19, 20, 21, (-) 22, 23, 24, (-) 25, (-) 26, 27, (-) 28, 29 & 30

Σύνολο: 30 προτάσεις

- **Ευημερία**

(-) 5, 9, (-) 12, 20, 24 & 27

Σύνολο: 6 προτάσεις

- **Αυτοέλεγχος**

(-) 4, (-) 7, 15, 19, (-) 22 & 30

Σύνολο: 6 προτάσεις

- **Συναισθηματικότητα**

1, (-) 2, (-) 8, (-) 13, (-) 16, 17, 23 & (-) 28

Σύνολο: 8 προτάσεις

- **Κοινωνικότητα**

6, (-) 10, 11, 21, (-) 25 & (-) 26

Σύνολο: 6 προτάσεις

Στη συνέχεια παρουσιάζεται ο δείκτης αξιοπιστίας (Cronbach's alpha) για τον έλεγχο της αξιοπιστίας των διαφόρων σκορ που προέκυψαν όπως περιγράφονται παραπάνω. Από τον Πίνακα 3 φαίνεται ότι ο δείκτης αξιοπιστίας για το σύνολο των σκορ είναι άνω του 56%. Το γεγονός αυτό υποδεικνύει ικανοποιητική αξιοπιστία, η οποία φτάνει το 70% (ευημερία) όσο αφορά τις υποκλίμακες, ενώ για το συνολικό σκορ ΣΝ ο δείκτης αξιοπιστίας είναι υψηλός (85%). Η χαμηλότερη αξιοπιστία του σκορ «Συναισθηματικότητα» ενδεχομένως να οφείλεται στη μεγάλη διακύμανση των απαντήσεων των συμμετεχόντων στις αντίστοιχες ερωτήσεις.

Πίνακας 3. Αποτελέσματα αξιοπιστίας για το σύνολο των σκορ.

Κλίμακα	Cronbach's alpha	Αριθμός Ερωτήσεων
Συνολική κλίμακα της Συναισθηματικής Νοημοσύνης	0,85	30
Ευημερία	0,70	6
Αυτοέλεγχος	0,66	6
Συναισθηματικότητα	0,56	8
Κοινωνικότητα	0,63	6

Ακολουθούν τα βασικά περιγραφικά μέτρα θέσης και διασποράς των διαφόρων σκορ. Προκειμένου οι υποκλίμακες της ΣΝ να είναι συγκρίσιμες μεταξύ τους, διαιρέθηκαν με το πλήθος των ερωτήσεων από τις οποίες υπολογίζονται και έτσι όλες αναφέρονται στην ίδια 7-βάθμια κλίμακα. Από τον Πίνακα 4 προκύπτει ότι η μέση τιμή (ΤΑ) της συνολικής κλίμακας ΣΝ είναι 158,2 (17,7). Όσο αφορά στις επιμέρους υποκλίμακες, τη μεγαλύτερη μέση τιμή (5,6) έχει η «Ευημερία», η «Συναισθηματικότητα» (5,5), ο «Αυτοέλεγχος» (4,8) και με την ίδια μέση τιμή (4,8) η «Κοινωνικότητα». Συνεπώς, οι συμμετέχοντες του δείγματος νιώθουν υψηλότερη ευημερία και συναισθηματικότητα και λιγότερη κατά μέσο όρο κοινωνικότητα και αυτοέλεγχο. Στον Πίνακα 4 παρουσιάζονται αναλυτικά τα περιγραφικά των διαφόρων σκορ.

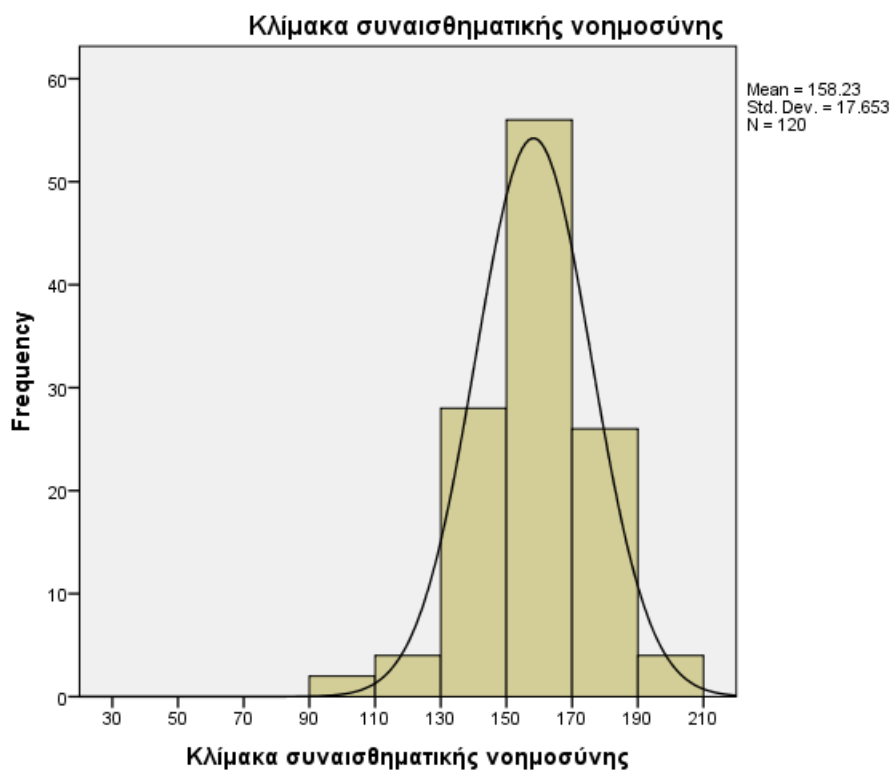
Στο Σχήμα 1 παρουσιάζονται οι κατανομές των σκορ. Σημειώνεται ότι η κατανομή των σκορ προσεγγίζουν πολύ ικανοποιητικά την κανονική κατανομή. Στο Σχήμα 2 και Σχήμα 3 απεικονίζονται η μέση τιμή και το 95% διάστημα εμπιστοσύνης της μέσης τιμής για τη συνολική κλίμακα και των επιμέρους σκορ που αφορούν στην συναισθηματική νοημοσύνη των εργαζομένων.

Πίνακας 4. Βασικά στατιστικά μέτρα θέσης και διασποράς για τα σκορ Συναισθηματικής Νοημοσύνης.

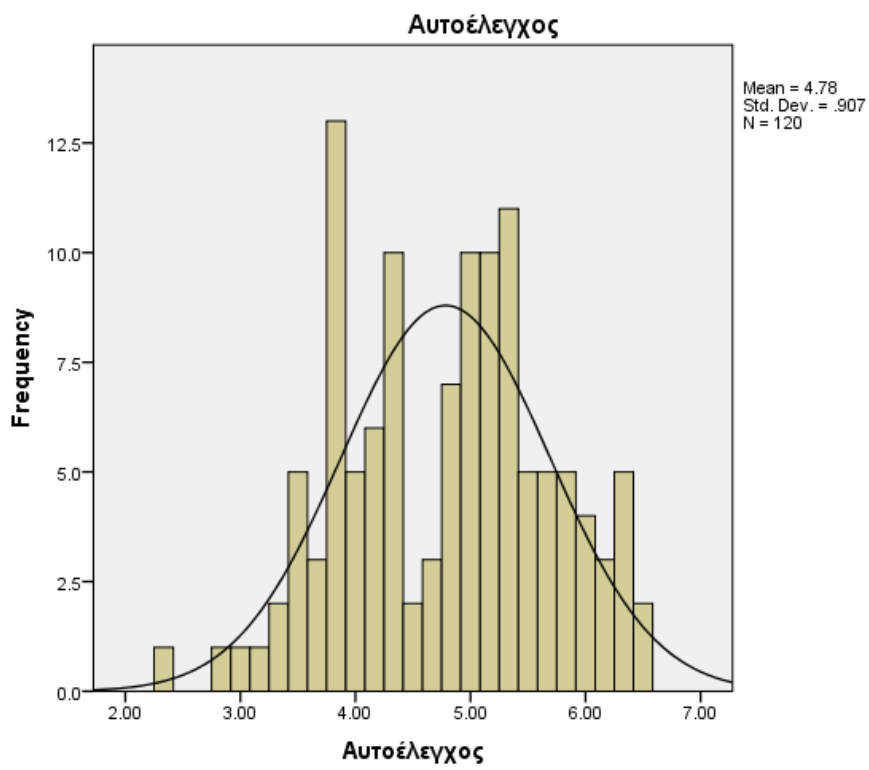
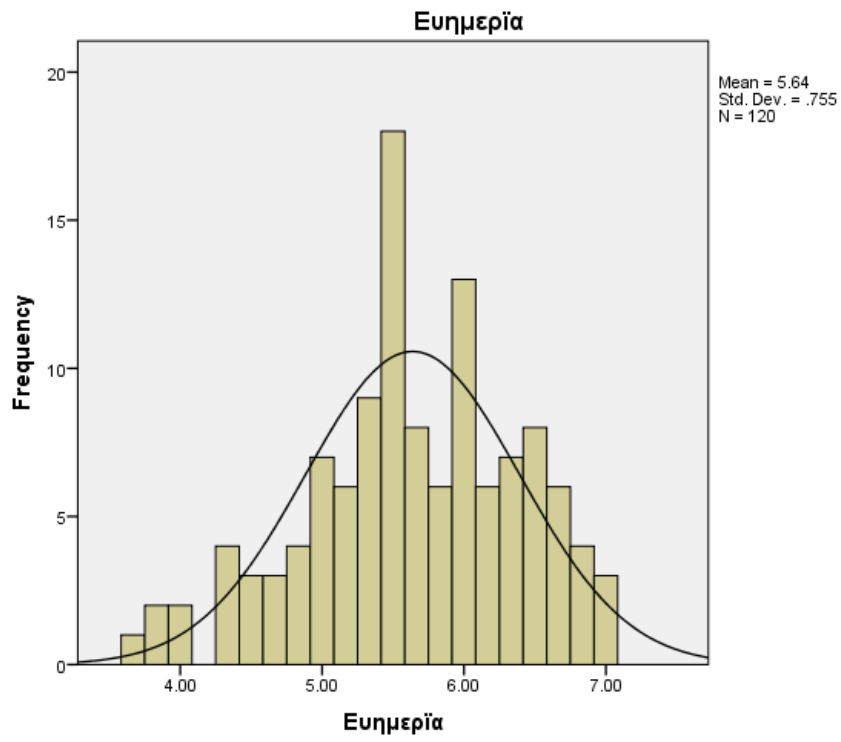
Κλίμακα	Μέση τιμή	ΤΑ	Ελάχιστη	Μέγιστη
Συνολική κλίμακα της Συναισθηματικής Νοημοσύνης	158,2	17,7	102	196
Ευημερία	5,6	0,8	3,7	7,0
Αυτοέλεγχος	4,8	0,9	2,3	6,5
Συναισθηματικότητα	5,5	0,7	3,8	6,9
Κοινωνικότητα	4,8	0,9	1,8	6,5

ΤΑ: Τυπική Απόκλιση

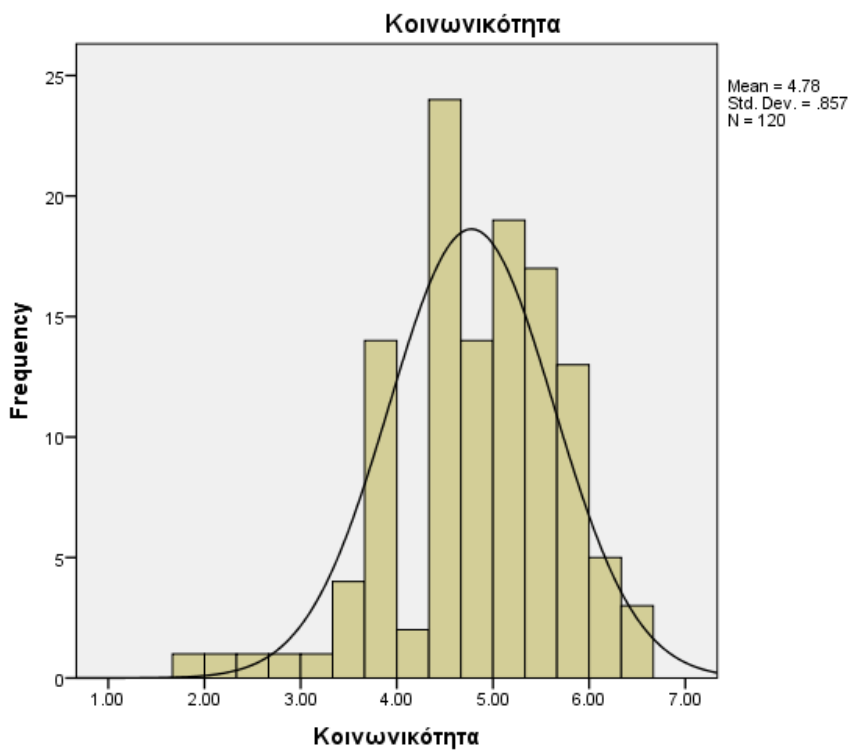
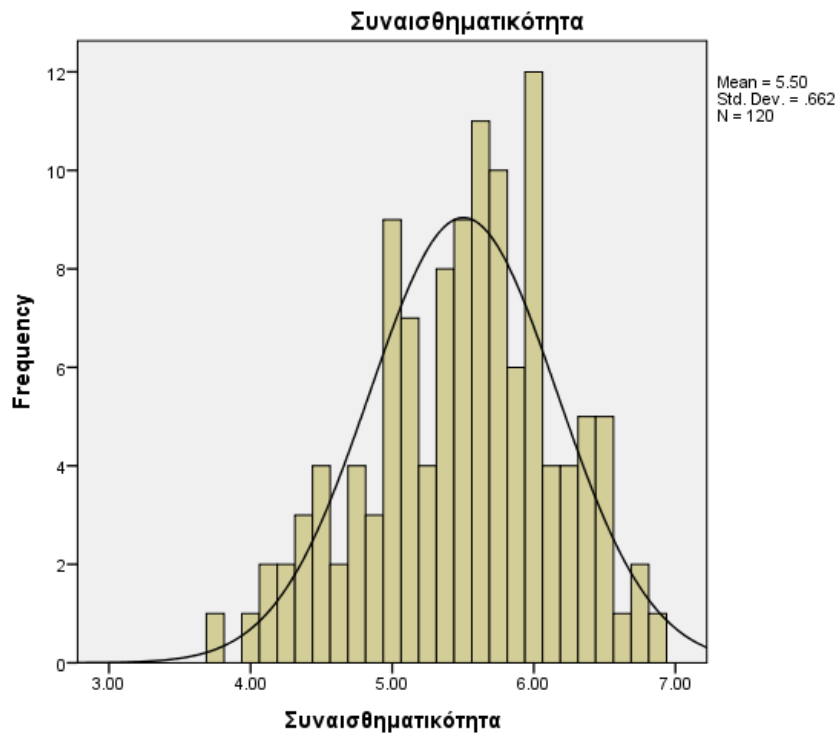
Σχήμα 1. Ιστογράμμο συχνοτήτων για τη συνολική κλίμακα και τις υποκλίμακες της Συναισθηματικής Νοημοσύνης.



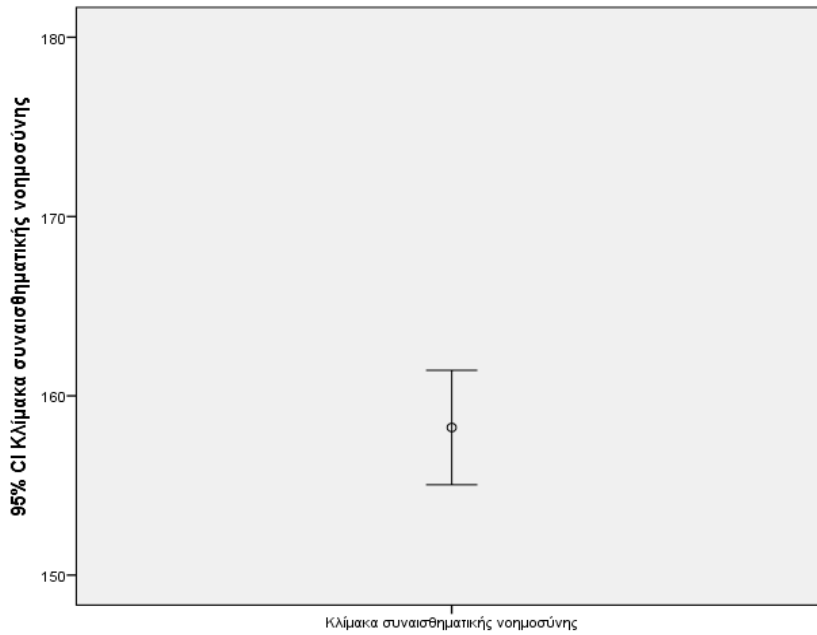
ΣΝ και ΕΙ
των εργαζομένων στην Ειδική Αγωγή και σε δομές Ψυχικής Υγείας



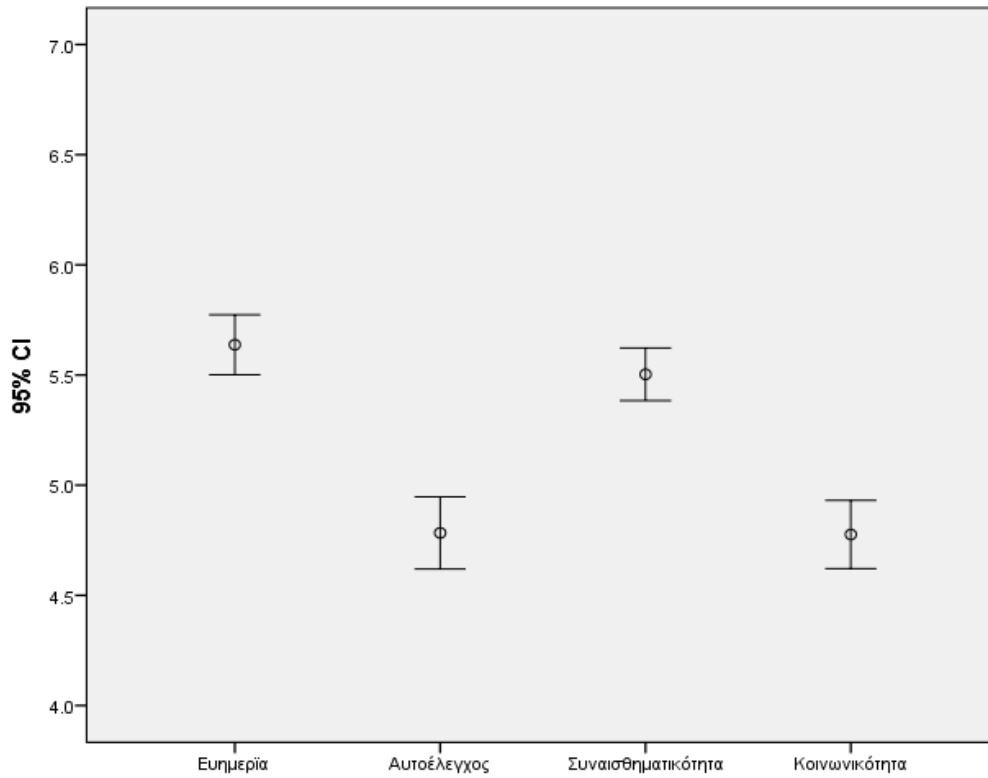
ΣΝ και ΕΙ
των εργαζομένων στην Ειδική Αγωγή και σε δομές Ψυχικής Υγείας



Σχήμα 2. Γράφημα της μέσης τιμής και 95% διαστημάτων εμπιστοσύνης για τη συνολική Κλίμακα Συναισθηματικής Νοημοσύνης.



Σχήμα 3. Γράφημα της μέσης τιμής και 95% διαστημάτων εμπιστοσύνης για τις υποκλίμακες της Συναισθηματικής Νοημοσύνης.



Ερωτήσεις που συνθέτουν την κλίμακα της Εργασιακής Ικανοποίησης

Ακολουθούν τα στατιστικά μέτρα θέσης και διασποράς των 36 δηλώσεων/ερωτήσεων που συνθέτουν τη συνολική κλίμακα της ΕΙ (Job Satisfaction Survey, JSS). Αποτελείται από 36 δηλώσεις/ερωτήσεις για την διερεύνηση της ΕΙ και των παραγόντων που τυχόν συμβάλουν στην εκδήλωση δυσαρέσκειας για το περιβάλλον εργασίας. Στο ερωτηματολόγιο της μελέτης οι συμμετέχοντες καλούνται να απαντήσουν σε μια κλίμακα από το 1 ως το 6, επιλέγοντας τον αριθμό που αντανακλά καλύτερα στο βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας τους σε κάθε μια από τις προτάσεις που τους δίνονται. Σημειώνεται ότι όσο μεγαλύτερη διαφωνία υπάρχει ως προς μια πρόταση τόσο η απάντηση θα πλησιάζει τον αριθμό 1, ενώ αντίθετα όσο μεγαλύτερη συμφωνία υπάρχει ως προς μια πρόταση τόσο η απάντηση θα πλησιάζει τον αριθμό 6.

Σύμφωνα με τις απαντήσεις των εργαζομένων, τη χαμηλότερη μέση τιμή (από 1 έως 3) λαμβάνουν οι προτάσεις: «8. Μερικές φορές αισθάνομαι πως η δουλειά μου είναι ανούσια», «12. Ο/Η προϊστάμενός μου είναι άδικος προς εμένα», «18. Οι στόχοι του οργανισμού δεν είναι ξεκάθαροι σε εμένα», «19. Νιώθω μη εκτιμώμενος από τον οργανισμό όταν σκέφτομαι αυτό για το οποίο με πληρώνουν», «16. Θεωρώ ότι πρέπει να εργαστώ πιο σκληρά στη δουλειά μου λόγω της ανικανότητας των ανθρώπων με τους οποίους συνεργάζομαι», «20. Οι άνθρωποι προοδεύουν εδώ τόσο γρήγορα όσο και σε άλλα μέρη», «26. Συχνά αισθάνομαι πως δεν γνωρίζω τι συμβαίνει στον οργανισμό» και «14. Δεν αισθάνομαι πως η εργασία που κάνω εκτιμάται». Αυτό σημαίνει ότι οι συμμετέχοντες διαφωνούν έως και διαφωνούν απόλυτα κατά μέσο όρο με τις παραπάνω προτάσεις.

Έπειτα, μέση τιμή από 3 έως 5 λαμβάνουν οι προτάσεις: «21. Ο/Η προϊστάμενος δείχνει μικρό ενδιαφέρον για τα αισθήματα των υφισταμένων του», «36. Τα εργασιακά καθήκοντα δεν εξηγούνται σαφώς», «34. Υπάρχουν αρκετές διαφωνίες και διαμάχες στη δουλειά», «33. Είμαι ικανοποιημένος-η με τις προοπτικές προαγωγής», «15. Οι προσπάθειές μου να κάνω καλά τη δουλειά μου περιορίζονται από την γραφειοκρατία», «31. Ασχολούμαι πολύ με δουλειά γραφείου», «22. Το πακέτο παροχών που έχουμε είναι δίκαιο», «4. Δεν είμαι ικανοποιημένος με τα οφέλη που απολαμβάνω», «28. Αισθάνομαι ικανοποιημένος με τις πιθανότητες μισθολογικής προαγωγής», «32. Δεν νιώθω ότι οι προσπάθειές μου επιβραβεύονται με τον τρόπο που θα έπρεπε», «13. Τα οφέλη που απολαμβάνουμε είναι εξίσου καλά με αυτά που προσφέρουν άλλοι οργανισμοί», «13. Τα οφέλη που απολαμβάνουμε είναι εξίσου καλά με αυτά που προσφέρουν άλλοι οργανισμοί», «11. Όσοι τα πηγαίνουν καλά στη δουλειά τους, διεκδικούν πιθανότητα προαγωγής», «23. Υπάρχουν λίγες επιβραβεύσεις για αυτούς που δουλεύουν εδώ», «1.

Αισθάνομαι ότι αμείβομαι δίκαια για τη δουλειά που κάνω», «6. Πολλοί από τους κανόνες και τις διαδικασίες κάνουν τη σωστή εκτέλεση της εργασίας δύσκολη», «24. Έχω πολύ μεγάλο φόρτο εργασίας», «2. Υπάρχει μικρή πιθανότητα προαγωγής στη δουλειά μου», «29. Υπάρχουν προνόμια που δεν έχουμε ενώ θα έπρεπε», «30. Μου αρέσει ο προϊστάμενός μου», «9. Η επικοινωνία εντός του οργανισμού είναι καλή», «5. Όταν κάνω καλά τη δουλειά μου, λαμβάνω την αναγνώριση που θα έπρεπε», «25. Απολαμβάνω τους συνεργάτες μου», «3. Ο/Η προϊστάμενός μου είναι αρκετά ικανός στη δουλειά του/της», «35. Η δουλειά μου είναι διασκεδαστική», «7. Μου αρέσουν οι άνθρωποι με τους οποίους εργάζομαι» και «10. Οι αυξήσεις είναι λίγες και αραιές». Αυτό σημαίνει ότι κατά μέσο όρο οι εργαζόμενοι του δείγματος ούτε διαφωνούν, ούτε συμφωνούν με τις παραπάνω προτάσεις.

Από την άλλη, οι προτάσεις με υψηλότερες μέσες τιμές (δηλαδή από 5 και πάνω) είναι οι εξής δύο: «17. Μου αρέσει να κάνω τα πράγματα που κάνω στη δουλειά μου» και «27. Νιώθω περήφανος-η κάνοντας τη δουλειά μου». Αυτό σημαίνει ότι κατά μέσο όρο οι εργαζόμενοι του δείγματος συμφωνούν ή συμφωνούν απόλυτα με τις δύο αυτές προτάσεις.

Τα παραπάνω περιγραφικά στατιστικά στοιχεία παρουσιάζονται αναλυτικά στον Πίνακα 5.

Πίνακας 5. Βασικά στατιστικά μέτρα θέσης και διασποράς για τις προτάσεις που συνθέτουν την κλίμακα της Εργασιακής Ικανοποίησης των εργαζομένων του δείγματος.

Πρόταση	Μέση τιμή	ΤΑ
1. Αισθάνομαι ότι αμείβομαι δίκαια για τη δουλειά που κάνω.	3.9	1.4
2. Υπάρχει μικρή πιθανότητα προαγωγής στη δουλειά μου.	4.2	1.6
3. Ο/Η προϊστάμενός μου είναι αρκετά ικανός στη δουλειά του/της.	4.4	1.5
4. Δεν είμαι ικανοποιημένος με τα οφέλη που απολαμβάνω.	3.4	1.5
5. Όταν κάνω καλά τη δουλειά μου, λαμβάνω την αναγνώριση που θα έπρεπε.	4.4	1.4
6. Πολλοί από τους κανόνες και τις διαδικασίες κάνουν τη σωστή εκτέλεση της εργασίας δύσκολη .	4.0	1.4

ΣΝ και ΕΙ
των εργαζομένων στην Ειδική Αγωγή και σε δομές Ψυχικής Υγείας

7. Μου αρέσουν οι άνθρωποι με τους οποίους εργάζομαι.	4.6	1.0
8. Μερικές φορές αισθάνομαι πως η δουλειά μου είναι ανούσια.	2.0	1.2
9. Η επικοινωνία εντός του οργανισμού είναι καλή.	4.3	1.2
10. Οι αυξήσεις είναι λίγες και αραιές.	4.8	1.4
11. Όσοι τα πηγαίνουν καλά στη δουλειά τους, διεκδικούν πιθανότητα προαγωγής.	3.6	1.5
12. Ο/Η προϊστάμενός μου είναι άδικος προς εμένα.	2.2	1.4
13. Τα οφέλη που απολαμβάνουμε είναι εξίσου καλά με αυτά που προσφέρουν άλλοι οργανισμοί.	3.6	1.4
14. Δεν αισθάνομαι πως η εργασία που κάνω εκτιμάται.	2.9	1.7
15. Οι προσπάθειές μου να κάνω καλά τη δουλειά μου περιορίζονται από την γραφειοκρατία.	3.3	1.6
16. Θεωρώ ότι πρέπει να εργαστώ πιο σκληρά στη δουλειά μου λόγω της ανικανότητας των ανθρώπων με τους οποίους συνεργάζομαι.	2.8	1.5
17. Μου αρέσει να κάνω τα πράγματα που κάνω στη δουλειά μου.	5.1	0.9
18. Οι στόχοι του οργανισμού δεν είναι ξεκάθαροι σε εμένα.	2.6	1.4
19. Νιώθω μη εκτιμώμενος από τον οργανισμό όταν σκέφτομαι αυτό για το οποίο με πληρώνουν.	2.8	1.5
20. Οι άνθρωποι προοδεύουν εδώ τόσο γρήγορα όσο και σε άλλα μέρη.	2.9	1.4
21. Ο/Η προϊστάμενος δείχνει μικρό ενδιαφέρον για τα αισθήματα των υφισταμένων του.	3.0	1.7
22. Το πακέτο παροχών που έχουμε είναι δίκαιο.	3.4	1.5
23. Υπάρχουν λίγες επιβραβεύσεις για αυτούς που δουλεύουν εδώ.	3.7	1.6
24. Έχω πολύ μεγάλο φόρτο εργασίας.	4.1	1.4

25. Απολαμβάνω τους συνεργάτες μου.	4.4	1.2
26. Συχνά αισθάνομαι πως δεν γνωρίζω τι συμβαίνει στον οργανισμό.	2.9	1.4
27. Νιώθω περήφανος-η κάνοντας τη δουλειά μου.	5.4	0.8
28. Αισθάνομαι ικανοποιημένος με τις πιθανότητες μισθολογικής προαγωγής.	3.4	1.6
29. Υπάρχουν προνόμια που δεν έχουμε ενώ θα έπρεπε.	4.2	1.7
30. Μου αρέσει ο προϊστάμενός μου.	4.2	1.4
31. Ασχολούμαι πολύ με δουλειά γραφείου.	3.3	1.6
32. Δεν νιώθω ότι οι προσπάθειές μου επιβραβεύονται με τον τρόπο που θα έπρεπε.	3.5	1.6
33. Είμαι ικανοποιημένος-η με τις προοπτικές προαγωγής.	3.3	1.5
34. Υπάρχουν αρκετές διαφωνίες και διαμάχες στη δουλειά.	3.1	1.5
35. Η δουλειά μου είναι διασκεδαστική.	4.5	1.3
36. Τα εργασιακά καθήκοντα δεν εξηγούνται σαφώς.	3.0	1.4

ΤΑ: Τυπική Απόκλιση

Εκτός από τη συνολική κλίμακα ΕΙ, οι παραπάνω δηλώσεις/ερωτήσεις αξιολογούν και επιπλέον 9 παράγοντες της ικανοποίησης από την εργασία. Η συνολική ικανοποίηση προκύπτει από το συνδυασμό και των 9 παραγόντων. Οι 36 δηλώσεις/ερωτήσεις είναι κατανομημένες σε 4 ερωτήσεις για τον κάθε παράγοντα. Οι απαντήσεις δίνονται από τους ερωτώμενους με βάση μια 6-βάθμια κλίμακας Likert που εκτείνεται από το 1 = «Διαφωνώ απόλυτα» έως το 6 = «Συμφωνώ απόλυτα». Οι 9 διαστάσεις της εργασιακής ικανοποίησης είναι οι εξής: «Μισθός», δηλ. ικανοποίηση που νιώθουν από το μισθό και τις αυξήσεις, «Ευκαιρίες προαγωγής», δηλ. ικανοποίηση από τις ευκαιρίες προαγωγής, «Προνόμια-οφέλη», δηλ. ικανοποίηση από τις πρόσθετες παροχές, «Ενδεχόμενες ανταμοιβές», δηλ. ικανοποίηση από μια καλή επίδοση, «Εποπτεία», δηλ. ικανοποίηση από τον προϊστάμενο και τη διοίκηση, «Συνάδελφοι», δηλ. ικανοποίηση από τους συνεργάτες, «Φύση της εργασίας», δηλ.

ικανοποίησης από το είδος των εργασιών που διεκπεραιώνονται, «Επικοινωνία», δηλ. ικανοποίηση από την επικοινωνία μέσα στην υπηρεσία και «Συνθήκες λειτουργίας», δηλ. Ικανοποίηση από τους κανονισμούς και τις διαδικασίες. Σημειώνεται πως όσο υψηλότερη η τιμή στην κλίμακα, τόσο μεγαλύτερη η ΕΙ των συμμετεχόντων.

Παρακάτω παρουσιάζονται αναλυτικά οι παράγοντες της ΕΙ και τα χαρακτηριστικά από τα οποία προσδιορίζονται (δηλαδή οι προτάσεις που χρησιμοποιήθηκαν για την κατασκευή των υποκλιμάκων). Οι απαντήσεις στις ερωτήσεις που φέρουν το πρόσημο «-» αντιστρέφονται στην τελική διαδικασία βαθμολόγησης, έτσι ώστε υψηλά σκορ να υποδεικνύουν υψηλή ΕΙ τόσο στη συνολική, όσο και στις επιμέρους κλίμακες. Η συνολική κλίμακα της ΕΙ μπορεί να λάβει τιμές από 36 (προκύπτει ως το $1*36=36$) έως και 216 (προκύπτει ως το $6*36=216$), ενώ οι υποκλίμακες από 4 έως 24 (προκύπτει ως $1*4=4$ και $6*4=24$).

Συνολική κλίμακα της Εργασιακής Ικανοποίησης

1, (-) 2, 3, (-) 4, 5, (-) 6, 7, (-) 8, 9, (-) 10, 11, (-) 12, 13, (-) 14, 15, (-) 16, 17, (-) 18, (-) 19, 20, (-) 21, 22, (-) 23, (-) 24, 25, (-) 26, 27, 28, (-) 29, 30, (-) 31, (-) 32, 33, (-) 34, 35 & (-) 36

Σύνολο: 36 προτάσεις

- **Μισθός**

1, (-) 10, (-) 19 & 28

Σύνολο: 4 προτάσεις

- **Προαγωγή**

(-) 2, 11, 20 & 33

Σύνολο: 4 προτάσεις

- **Εποπτεία - Επίβλεψη**

3, (-) 12, (-) 21 & 30

Σύνολο: 4 προτάσεις

- **Προνόμια – Οφέλη**

(-) 4, 13, 22 & (-) 29

Σύνολο: 4 προτάσεις

- **Ενδεχόμενες Ανταμοιβές**

5, (-) 14, (-) 23 & (-) 32

Σύνολο: 4 προτάσεις

- **Συνθήκες Λειτουργίας**

(-) 6, 15, (-) 24 & (-) 31

Σύνολο: 4 προτάσεις

- **Συνάδελφοι**

7, (-) 16, 25 & (-) 34

Σύνολο: 4 προτάσεις

- **Φύση Εργασίας**

(-) 8, 17, 27 & 35

Σύνολο: 4 προτάσεις

- **Επικοινωνία**

9, (-) 18, (-) 26 & (-) 36

Σύνολο: 4 προτάσεις

Ακολουθεί ο δείκτης αξιοπιστίας (Cronbach's alpha) για τον έλεγχο της αξιοπιστίας των διαφόρων σκορ που προέκυψαν όπως περιγράφονται παραπάνω. Από τον Πίνακα 6 φαίνεται ότι ο δείκτης αξιοπιστίας για το σύνολο των σκορ είναι άνω του 62%. Το γεγονός αυτό υποδεικνύει ικανοποιητική αξιοπιστία, η οποία φτάνει το 88% (Διεύθυνση) όσο αφορά τις υποκλίμακες, ενώ για το συνολικό σκορ της ΕΙ ο δείκτης αξιοπιστίας είναι εξαιρετικός (93%). Η χαμηλότερη αξιοπιστία της κλίμακας «Προαγωγή» ενδεχομένως να οφείλεται στη μεγάλη διακύμανση των απαντήσεων των συμμετεχόντων στις αντίστοιχες ερωτήσεις.

Πίνακας 6. Αποτελέσματα αξιοπιστίας για το σύνολο των σκορ.

Κλίμακα	Cronbach's alpha	Αριθμός Ερωτήσεων
Συνολική κλίμακα Εργασιακής Ικανοποίησης	0.93	36
Μισθός	0.73	4
Προαγωγή	0.62	4
Διεύθυνση	0.88	4
Πρόσθετες παροχές	0.77	4

Έκτακτες ανταμοιβές	0.83	4
Ισχύουσες διαδικασίες	0.76	4
Συνεργάτες	0.80	4
Φύση της εργασίας	0.75	4
Επικοινωνία	0.77	4

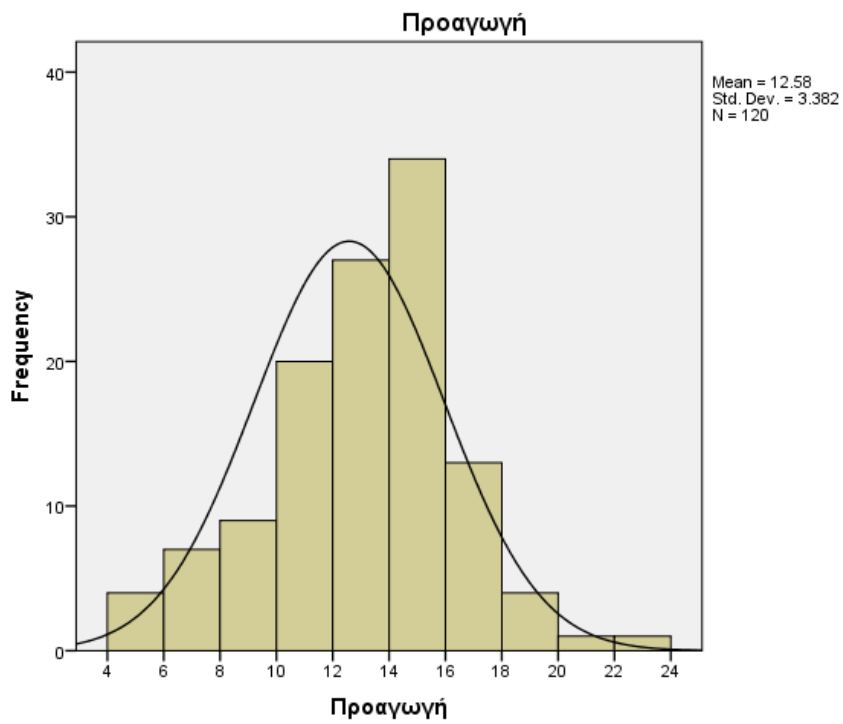
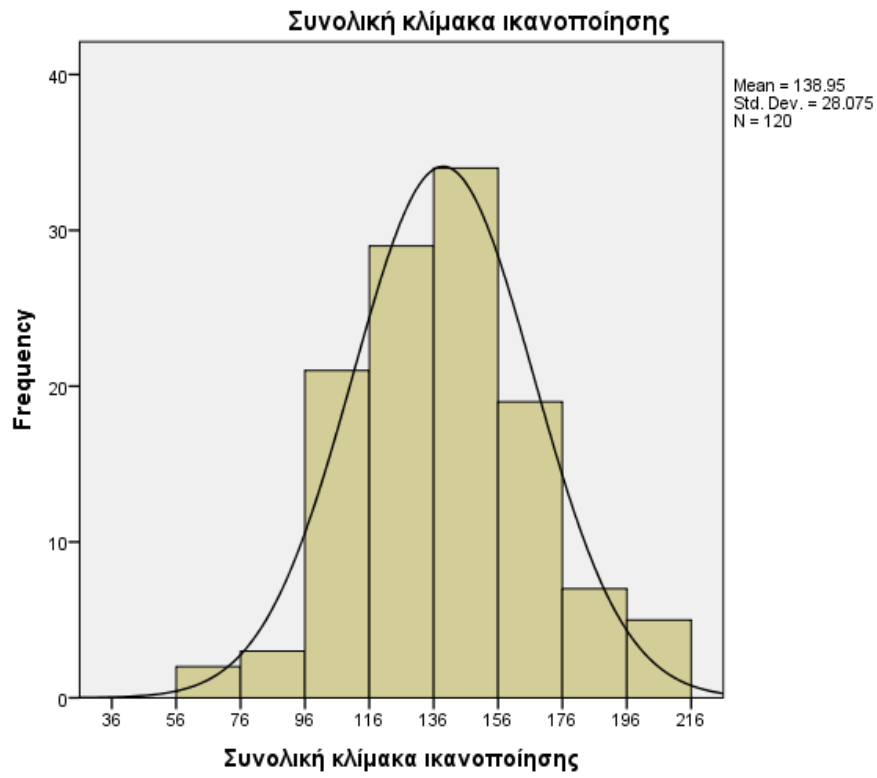
Ακολουθούν τα βασικά περιγραφικά μέτρα θέσης και διασποράς των κλιμάκων της ΕΙ. Από τον Πίνακα 7 προκύπτει ότι η μέση τιμή (ΤΑ) της συνολικής κλίμακας ΕΙ είναι 139 (28,1). Όσο αφορά στις επιμέρους υποκλίμακες, τη μεγαλύτερη μέση τιμή (20) έχει η «Φύση της εργασίας», η «Διεύθυνση» (17,5), οι «Συνεργάτες» (17), η «Επικοινωνία» (16,8), έπειτα οι «Έκτακτες ανταμοιβές» (15,2), ο «Μισθός» (13,7), οι «Πρόσθετες παροχές» (13,3), οι «Ισχύουσες διαδικασίες» (12,9) και τέλος η «Προαγωγή» (12,6). Συνεπώς, οι συμμετέχοντες του δείγματος νιώθουν μεγαλύτερη κατά μέσο όρο ικανοποίηση από το είδος των εργασιών που διεκπεραιώνονται και από τον προϊστάμενο και τη διοίκηση. Αντίθετα, νιώθουν μικρότερη κατά μέσο όρο ικανοποίηση από τους κανονισμούς και τις διαδικασίες, καθώς και από τις ευκαιρίες προαγωγής. Στον Πίνακα 7 παρουσιάζονται αναλυτικά τα περιγραφικά των διαφόρων κλιμάκων. Στο Σχήμα 4 παρουσιάζονται οι κατανομές των κλιμάκων. Σημειώνεται ότι η κατανομή των σκορ προσεγγίζουν πολύ ικανοποιητικά την κανονική κατανομή, εκτός από την «Διεύθυνση» και «Φύση της εργασίας» που παρουσιάζει μια ασυμμετρία (αρνητικά λοξή). Στο Σχήμα 5 και Σχήμα 6 απεικονίζονται η μέση τιμή και το 95% διάστημα εμπιστοσύνης της μέσης τιμής για τη συνολική κλίμακα και των επιμέρους που απαρτίζουν την ΕΙ των εργαζομένων.

Πίνακας 7. Βασικά στατιστικά μέτρα θέσης και διασποράς για τη συνολική και επιμέρους κλίμακες της Εργασιακής Ικανοποίησης.

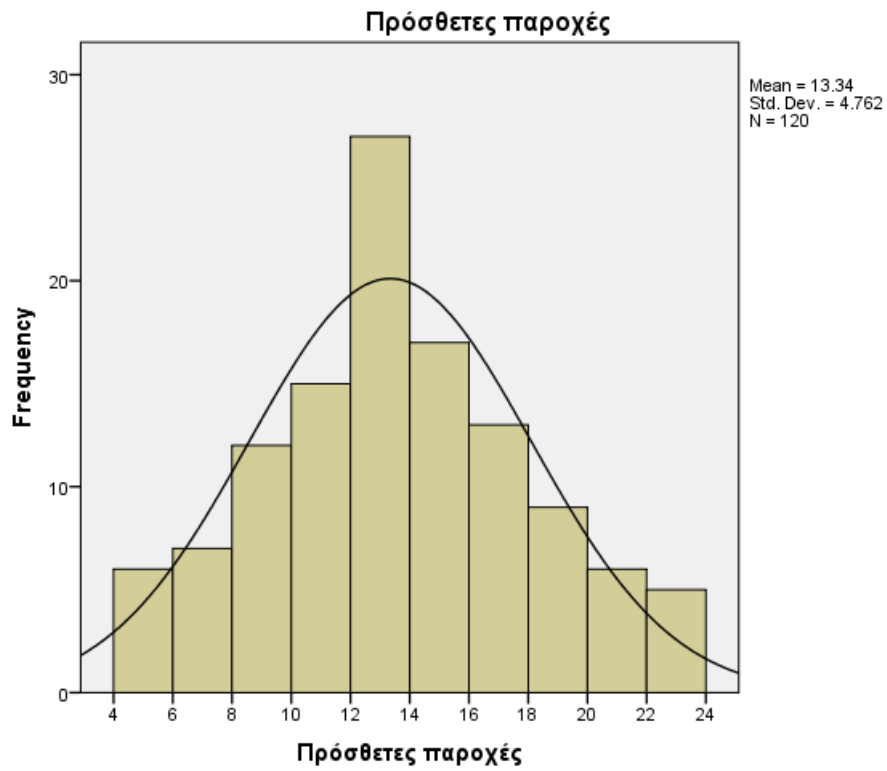
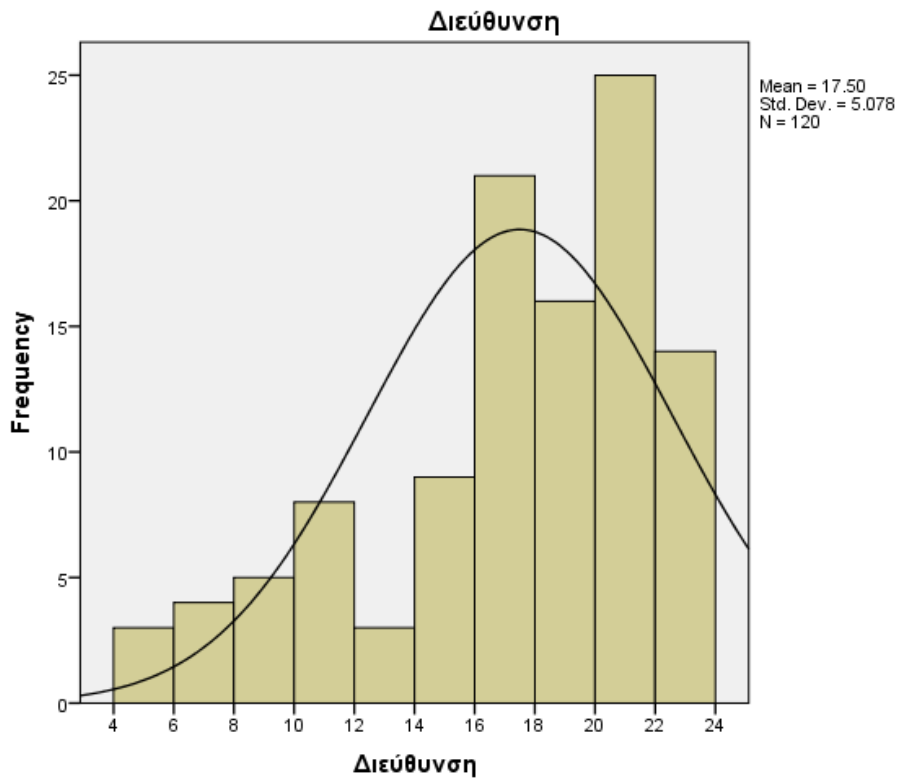
Κλίμακα	Μέση τιμή	ΤΑ	Ελάχιστη τιμή	Μέγιστη τιμή
Συνολική κλίμακα εργασιακής ικανοποίησης	139,0	28,1	68	209
Μισθός	13,7	4,5	4	24
Προαγωγή	12,6	3,4	4	22
Διεύθυνση	17,5	5,1	4	24
Πρόσθετες παροχές	13,3	4,8	4	24
Έκτακτες ανταμοιβές	15,2	5,1	4	24
Ισχύουσες διαδικασίες	12,9	2,9	5	22
Συνεργάτες	17,0	4,1	4	24
Φύση της εργασίας	20,0	3,2	10	24
Επικοινωνία	16,8	4,2	6	24

ΤΑ: Τυπική Απόκλιση

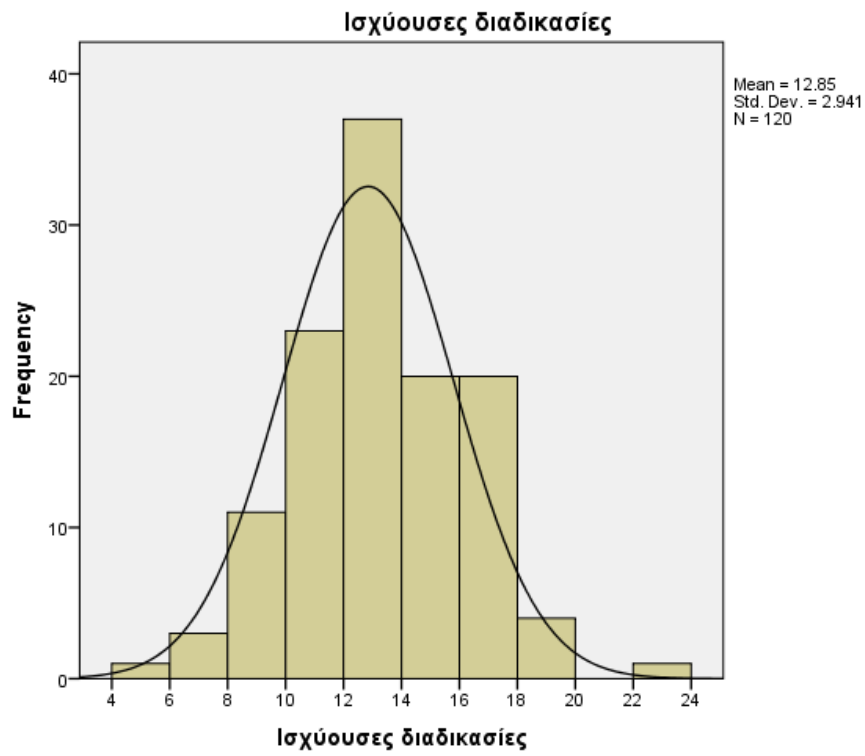
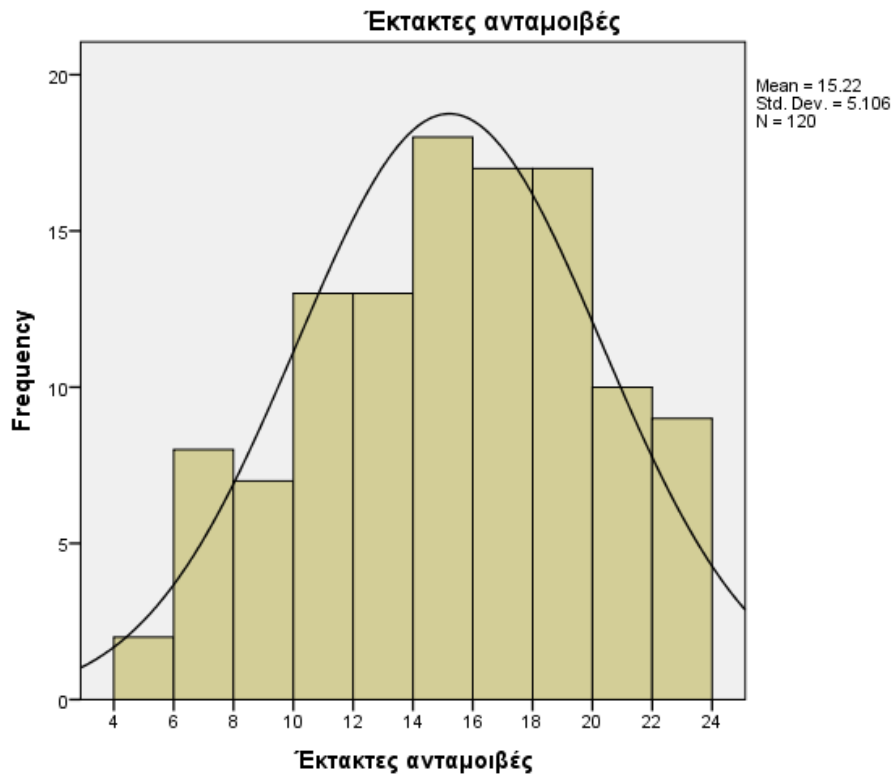
Σχήμα 4. Ιστόγραμμα συχνοτήτων για τη συνολική κλίμακα και τις υποκλίμακες της Εργασιακής Ικανοποίησης.



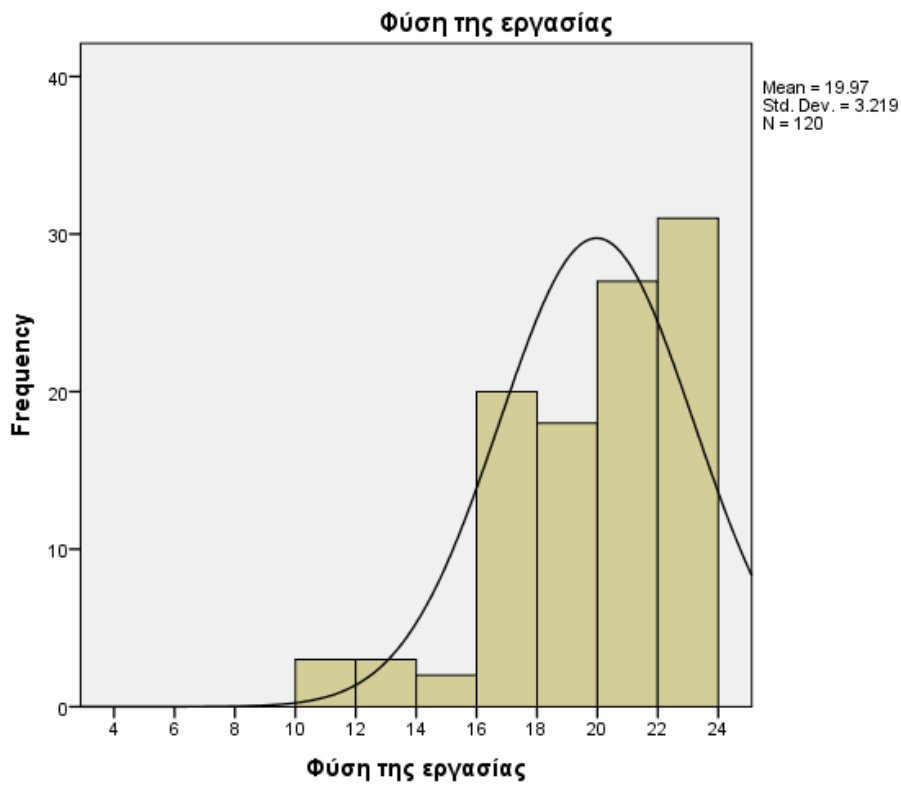
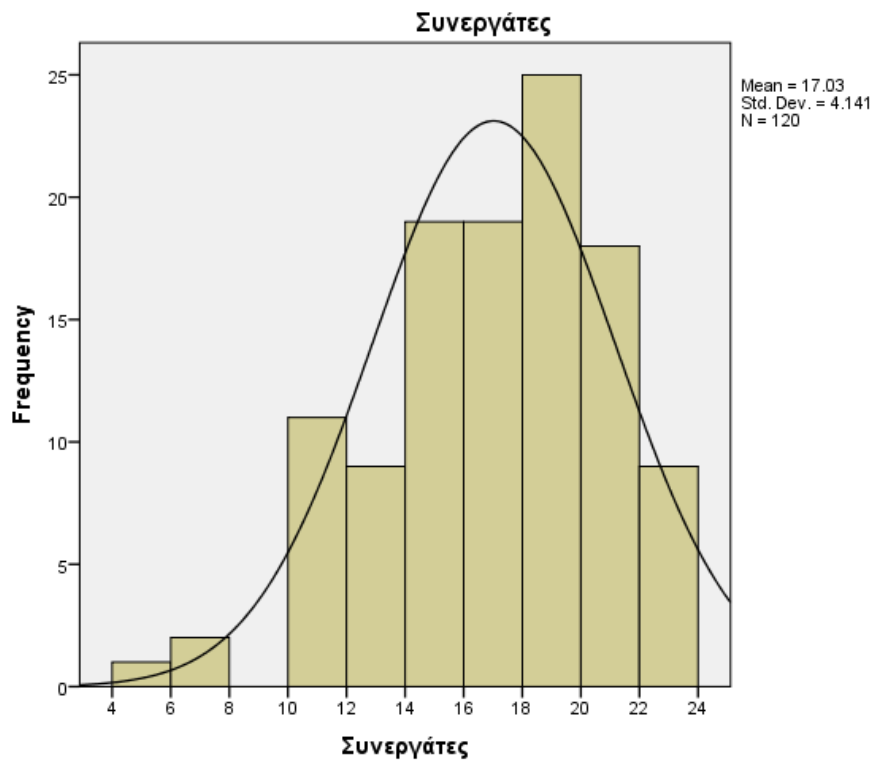
ΣΝ και ΕΙ
των εργαζομένων στην Ειδική Αγωγή και σε δομές Ψυχικής Υγείας



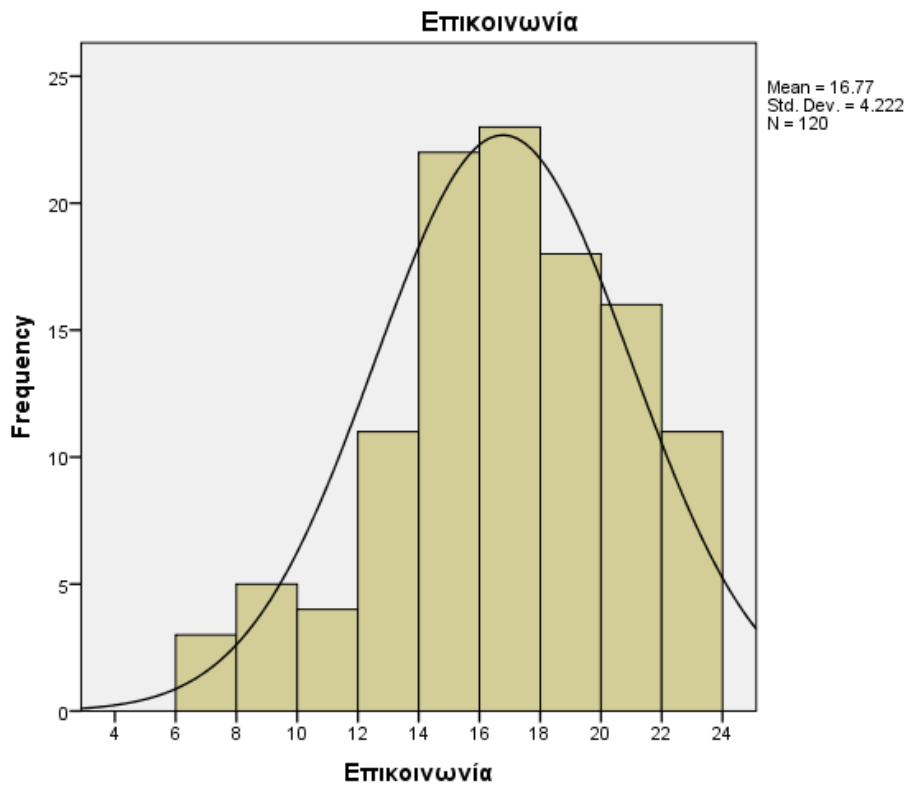
ΣΝ και ΕΙ
των εργαζομένων στην Ειδική Αγωγή και σε δομές Ψυχικής Υγείας



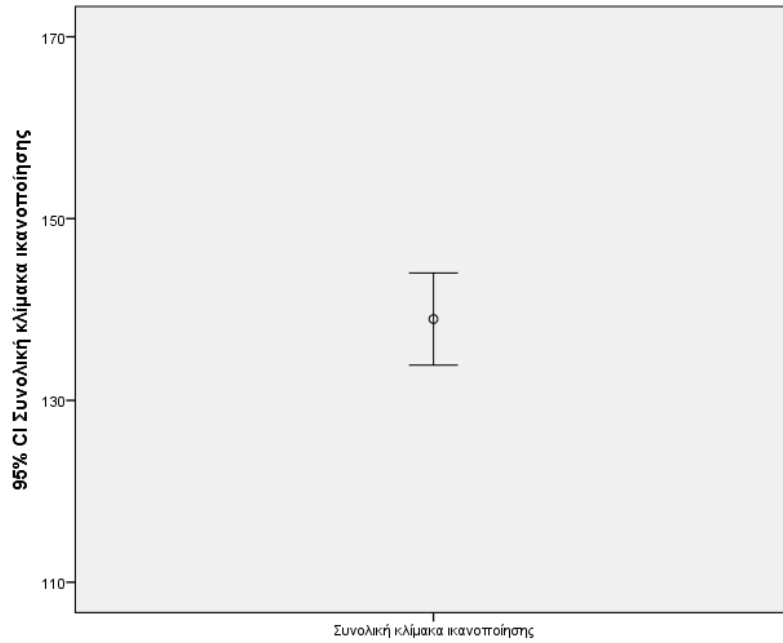
ΣΝ και ΕΙ
των εργαζομένων στην Ειδική Αγωγή και σε δομές Ψυχικής Υγείας



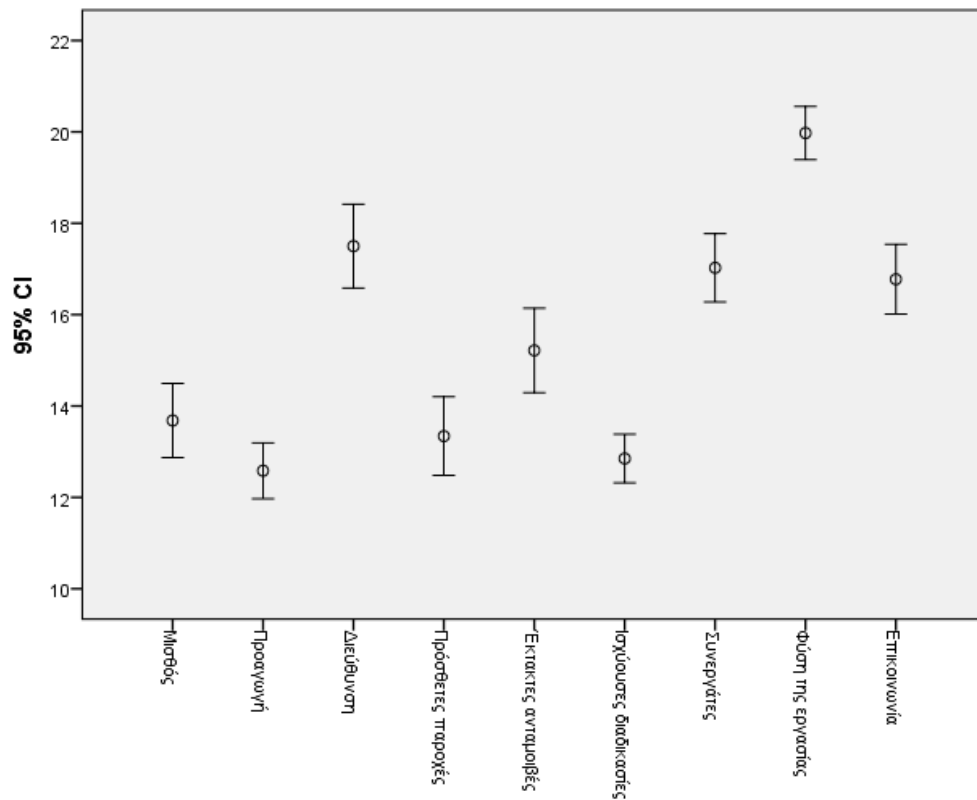
ΣΝ και ΕΙ
των εργαζομένων στην Ειδική Αγωγή και σε δομές Ψυχικής Υγείας



Σχήμα 5. Γράφημα της μέσης τιμής και 95% διαστημάτων εμπιστοσύνης για τη συνολική Κλίμακα Εργασιακής Ικανοποίησης.



Σχήμα 6. Γράφημα της μέσης τιμής και 95% διαστημάτων εμπιστοσύνης για τις 9 διαστάσεις της Εργασιακής Ικανοποίησης.



ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Συσχέτιση της συνολικής κλίμακας Συναισθηματικής Νοημοσύνης, καθώς και των υποκλιμάκων της με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος

Στον Πίνακα 8, συνοψίζονται τα αποτελέσματα των στατιστικών ελέγχων για τη διερεύνηση της συσχέτισης των δημογραφικών χαρακτηριστικών των εργαζομένων του δείγματος με την συνολική κλίμακα ΣΝ. Πιο αναλυτικά, προκύπτει ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική θετική συσχέτιση της εργασιακής εμπειρίας των εργαζομένων και της συνολικής κλίμακας ΣΝ. Ειδικότερα, όσο μεγαλύτερη η επαγγελματική προϋπηρεσία τους, τόσο υψηλότερη και η Συναισθηματική τους Νοημοσύνη ($r= 0,25$ & $p\text{-value}= 0,006 < 0,05$). Από την άλλη, δεν βρέθηκε στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση της μέσης τιμής της συνολικής κλίμακας ΣΝ ανάλογα με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων με το φύλο, την ηλικία, τον τίτλο σπουδών, της εργασιακής σχέσης, της θέσης και περιοχής εργασίας ($p\text{-value} > 0,05$).

Πίνακας 8. Αποτελέσματα συσχέτισης των δημογραφικών χαρακτηριστικών και της συνολικής κλίμακας Συναισθηματικής Νοημοσύνης.

Δημογραφικά χαρακτηριστικά	Συνολική Κλίμακα Συναισθηματικής Νοημοσύνης μέση τιμή (ΤΑ)	Τιμή κριτηρίου (p-value)
Φύλο		
<i>Αντρας (n=15)</i>	157.5 (8.6)	t= -0.305 (0.762)
<i>Γυναίκα (n=105)</i>	158.3 (18.6)	
Ηλικία (έτη)	rho= 0.12	(0.176)
Εργασιακή σχέση		
<i>Μερικής απασχόλησης (n=21)</i>	155.5 (18.9)	F= 1.449 (0.239)
<i>Αναπληρωτής (n=46)</i>	155.9 (14.1)	
<i>Μόνιμος (n=53)</i>	161.3 (19.7)	
Υψηλότερος τίτλος σπουδών		
<i>Απόφοιτος ΤΕΙ/ΑΕΙ (n=58)</i>	159.6 (18.5)	t= 0.842 (0.403)
<i>Επιπλέον τίτλοι σπουδών¹ (n=62)</i>	156.9 (16.8)	
Συνολική προϋπηρεσία (έτη)	rho= 0.25	(0.006) *
Θέση εργασίας		

<i>Δομή Ψυχικής Υγείας (n=45)</i>	161.0 (21.1)	t= 1.229 (0.223)
<i>Ειδική αγωγή & εκπαίδευση (n=75)</i>	156.6 (15.1)	
Περιοχή εργασίας		
<i>Αγροτική/ Ημιαστική (n=22)</i>	155.8 (17.5)	t= 0.722 (0.472)
<i>Αστική (n=98)</i>	158.8 (17.7)	

TA: Τυπική Απόκλιση

t: t-test για ανεξάρτητα δείγματα

F: Ανάλυση διακύμανσης κατά μια κατεύθυνση (ANOVA)

¹Κάτοχος 2^{ου} πτυχίου ή μεταπτυχιακού τίτλου ή διδακτορικού διπλώματος

*στατιστικά σημαντικό αποτέλεσμα σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\alpha=5\%$

Ακολουθούν τα αποτελέσματα της συσχέτισης της υποκλίμακας ΣΝ «Ευημερία» και των δημογραφικών χαρακτηριστικών (Πίνακας 9). Φαίνεται ότι υπάρχουν ενδείξεις για διαφορά στη μέση τιμή της υποκλίμακας «Ευημερία», ανάλογα το φύλο και τις σπουδές των εργαζομένων της μελέτης (p-value < 0.10). Συγκεκριμένα, οι γυναίκες φαίνεται να έχουν κατά μέσο όρο υψηλότερη ευημερία σε σύγκριση με τους άντρες. Ακόμα, όσοι κατέχουν 2^ο πτυχίο, μεταπτυχιακό ή διδακτορικό τίτλο σπουδών, νιώθουν κατά μέσο όρο λιγότερη ευημερία σε σύγκριση με όσους είναι απόφοιτοι ΤΕΙ/ΑΕΙ. Δεν βρέθηκε στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση της μέσης τιμής της ευημερίας με την ηλικία, την εργασιακή σχέση, την προϋπηρεσία, τη θέση και περιοχή εργασίας (p-value > 0,05).

Πίνακας 9. Αποτελέσματα συσχέτισης των δημογραφικών χαρακτηριστικών και της κλίμακας Συναισθηματικής Νοημοσύνης «Ευημερία».

Δημογραφικά χαρακτηριστικά	Ευημερία μέση τιμή (TA)	Τιμή κριτηρίου (p-value)
Φύλο		
<i>Άντρας (n=15)</i>	5.3 (0.6)	t= -1.934 (0.056)
<i>Γυναίκα (n=105)</i>	5.7 (0.8)	
Ηλικία (έτη)	rho= -0.09	(0.310)
Εργασιακή σχέση		
<i>Μερικής απασχόλησης (n=21)</i>	5.7 (0.7)	F= 0.306

<i>Αναπληρωτής (n=46)</i>	5.6 (0.7)	(0.737)
<i>Μόνιμος (n=53)</i>	5.7 (0.8)	
Υψηλότερος τίτλος σπουδών		
<i>Απόφοιτος ΤΕΙ/ΑΕΙ (n=58)</i>	5.8 (0.7)	t= 1.672
<i>Επιπλέον τίτλοι σπουδών¹ (n=62)</i>	5.5 (0.8)	(0.097)
Συνολική προϋπηρεσία (έτη)	rho= 0.05	(0.621)
Θέση εργασίας		
<i>Δομή Ψυχικής Υγείας (n=45)</i>	5.7 (0.8)	t= 1.036
<i>Ειδική αγωγή & εκπαίδευση (n=75)</i>	5.6 (0.7)	(0.302)
Περιοχή εργασίας		
<i>Αγροτική/Ημιαστική (n=22)</i>	5.6 (0.6)	t= 0.122
<i>Αστική (n=98)</i>	5.6 (0.8)	(0.911)

TA: Τυπική Απόκλιση

t: t-test για ανεξάρτητα δείγματα

F: Ανάλυση διακύμανσης κατά μια κατεύθυνση (ANOVA)

¹Κάτοχος 2^{ου} πτυχίου ή μεταπτυχιακού τίτλου ή διδακτορικού διπλώματος

*στατιστικά σημαντικό αποτέλεσμα σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\alpha=5\%$

Τα αποτελέσματα της συσχέτισης της υποκλίμακας ΣΝ «Αυτοέλεγχος» και των δημογραφικών χαρακτηριστικών παρουσιάζεται στον Πίνακα 10. Φαίνεται ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική θετική συσχέτιση της υποκλίμακας «Αυτοέλεγχος», με την ηλικία και προϋπηρεσία (p-value < 0.05). Αυτό σημαίνει ότι όσο μεγαλύτερη σε ηλικία οι συμμετέχοντες, όπως και όσο μεγαλύτερη η προϋπηρεσία τους τόσο υψηλότερος και ο αυτοέλεγχος που έχουν. Αντίθετα, δεν φαίνεται να υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση της μέσης τιμής του αυτοέλεγχου με το φύλο, την εργασιακή σχέση, τον τίτλο σπουδών, τη θέση και περιοχή εργασίας (p-value > 0,05).

Πίνακας 10. Αποτελέσματα συσχέτισης των δημογραφικών χαρακτηριστικών και της κλίμακας Συναισθηματικής Νοημοσύνης «Αυτοέλεγχος».

Δημογραφικά χαρακτηριστικά	Αυτοέλεγχος μέση τιμή (ΤΑ)	Τιμή κριτηρίου (p-value)
Φύλο		
<i>Αντρας (n=15)</i>	5.3 (0.6)	t= -0.300 (0.766)
<i>Γυναίκα (n=105)</i>	5.7 (0.8)	
Ηλικία (έτη)	rho= 0.18	(0.050) *
Εργασιακή σχέση		
<i>Μερικής απασχόλησης (n=21)</i>	4.6 (1.0)	F= 0.646 (0.526)
<i>Αναπληρωτής (n=46)</i>	4.7 (0.8)	
<i>Μόνιμος (n=53)</i>	4.9 (1.0)	
Υψηλότερος τίτλος σπουδών		
<i>Απόφοιτος ΤΕΙ/ΑΕΙ (n=58)</i>	4.8 (1.0)	t= 0.281 (0.779)
<i>Επιπλέον τίτλοι σπουδών¹ (n=62)</i>	4.8 (0.8)	
Συνολική προϋπηρεσία (έτη)	rho= 0.28	(0.002)*
Θέση εργασίας		
<i>Δομή Ψυχικής Υγείας (n=45)</i>	4.9 (1.0)	t= 0.917 (0.361)
<i>Ειδική αγωγή & εκπαίδευση (n=75)</i>	4.7 (0.8)	
Περιοχή εργασίας		
<i>Αγροτική/ Ημιαστική (n=22)</i>	4.8 (0.9)	t= 0.363 (0.717)
<i>Αστική (n=98)</i>	4.7 (0.8)	

ΤΑ: Τυπική Απόκλιση

t: t-test για ανεξάρτητα δείγματα

F: Ανάλυση διακύμανσης κατά μια κατεύθυνση (ANOVA)

¹Κάτοχος 2^{ου} πτυχίου ή μεταπτυχιακού τίτλου ή διδακτορικού διπλώματος

*στατιστικά σημαντικό αποτέλεσμα σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας α=5%

Στον Πίνακα 11 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της συσχέτισης της υποκλίμακας ΣΝ «Συναισθηματικότητα» και των δημογραφικών χαρακτηριστικών. Από τη διενέργεια των ελέγχων δεν προκύπτει στατιστικά σημαντική συσχέτιση της συγκεκριμένης υποκλίμακας και των δημογραφικών χαρακτηριστικών των εργαζομένων της μελέτης ($p\text{-value} > 0,05$).

Πίνακας 11. Αποτελέσματα συσχέτισης των δημογραφικών χαρακτηριστικών και της κλίμακας Συναισθηματικής Νοημοσύνης «Συναισθηματικότητα».

Δημογραφικά χαρακτηριστικά	Συναισθηματικότητα μέση τιμή (ΤΑ)	Τιμή κριτηρίου (p-value)
Φύλο		
<i>Αντρας (n=15)</i>	5.4 (0.4)	t= -0.740 (0.467)
<i>Γυναίκα (n=105)</i>	5.5 (0.7)	
Ηλικία (έτη)	rho= 0.01	(0.888)
Εργασιακή σχέση		
<i>Μερικής απασχόλησης (n=21)</i>	5.3 (0.8)	F= 1.643 (0.198)
<i>Αναπληρωτής (n=46)</i>	5.5 (0.6)	
<i>Μόνιμος (n=53)</i>	5.6 (0.7)	
Υψηλότερος τίτλος σπουδών		
<i>Απόφοιτος ΤΕΙ/ΑΕΙ (n=58)</i>	5.6 (0.7)	t= 0.950 (0.344)
<i>Επιπλέον τίτλοι σπουδών¹ (n=62)</i>	5.4(0.6)	
Συνολική προϋπηρεσία (έτη)	rho= 0.12	(0.210)
Θέση εργασίας		
<i>Δομή Ψυχικής Υγείας (n=45)</i>	5.6 (0.7)	t= 1.645 (0.103)
<i>Ειδική αγωγή & εκπαίδευση (n=75)</i>	5.4 (0.6)	
Περιοχή εργασίας		
<i>Αγροτική/ Ημιαστική (n=22)</i>	4.8 (0.9)	t= 0.363 (0.717)
<i>Αστική (n=98)</i>	4.7 (0.8)	

ΤΑ: Τυπική Απόκλιση

t: t-test για ανεξάρτητα δείγματα

F: Ανάλυση διακύμανσης κατά μια κατεύθυνση (ANOVA)

¹Κάτοχος 2^{ου} πτυχίου ή μεταπτυχιακού τίτλου ή διδακτορικού διπλώματος

*στατιστικά σημαντικό αποτέλεσμα σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\alpha=5\%$

Ακολουθούν τα αποτελέσματα της συσχέτισης της υποκλίμακας ΣΝ «Κοινωνικότητα» και των δημογραφικών χαρακτηριστικών (Πίνακας 12). Υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στη μέση τιμή της υποκλίμακας «Κοινωνικότητα», ανάλογα το φύλο και την περιοχή εργασίας των εργαζομένων ($p\text{-value} < 0.05$). Ειδικότερα, οι γυναίκες φαίνεται να έχουν κατά μέσο όρο χαμηλότερο σκορ κοινωνικότητας σε σύγκριση με τους άντρες. Ακόμα, όσοι εργάζονται σε αστική περιοχή έχουν κατά μέσο όρο υψηλότερο σκορ κοινωνικότητας σε σύγκριση με όσους εργάζονται σε αγροτικές ή ημιαστικές περιοχές. Επιπλέον, βρέθηκε στατιστικά σημαντική θετική συσχέτιση της κοινωνικότητας με την ηλικία και τα έτη εργασιακής εμπειρίας των συμμετεχόντων. Επομένως, όσο αυξάνεται η ηλικία και η προϋπηρεσία των εργαζομένων, αυξάνεται και το σκορ της κοινωνικότητας. Δεν βρέθηκε στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση της μέσης τιμής της ευημερίας ανάλογα με την εργασιακή σχέση, τον τίτλο σπουδών και τη θέση εργασίας ($p\text{-value} > 0,05$).

Πίνακας 12. Αποτελέσματα συσχέτισης των δημογραφικών χαρακτηριστικών και της κλίμακας Συναισθηματικής Νοημοσύνης «Κοινωνικότητα».

Δημογραφικά χαρακτηριστικά	Κοινωνικότητα μέση τιμή (TA)	Τιμή κριτηρίου (p-value)
Φύλο		
<i>Άντρας (n=15)</i>	5.2 (0.5)	t= 3.014
<i>Γυναίκα (n=105)</i>	4.7 (0.9)	(0.005) *
Ηλικία (έτη)	rho= 0.19	(0.037)*
Εργασιακή σχέση		
<i>Μερικής απασχόλησης (n=21)</i>	4.8 (1.0)	F= 1.949 (0.147)
<i>Αναπληρωτής (n=46)</i>	4.6 (0.7)	
<i>Μόνιμος (n=53)</i>	4.9 (0.9)	

Υψηλότερος τίτλος σπουδών		
Απόφοιτος ΤΕΙ/ΑΕΙ (n=58)	4.8 (1.0)	t= 0.281
Επιπλέον τίτλοι σπουδών ¹ (n=62)	4.8 (0.8)	(0.779)
Συνολική προϋπηρεσία (έτη)	rho= 0.21	(0.020)*
Θέση εργασίας		
Δομή Ψυχικής Υγείας (n=45)	4.8 (0.9)	t= 0.490
Ειδική αγωγή & εκπαίδευση (n=75)	4.7(0.9)	(0.625)
Περιοχή εργασίας		
Αγροτική/ Ημιαστική (n=22)	4.4 (1.0)	t= 2.608
Αστική (n=98)	4.9 (0.8)	(0.010)*

ΤΑ: Τυπική Απόκλιση

t: t-test για ανεξάρτητα δείγματα

F: Ανάλυση διακύμανσης κατά μια κατεύθυνση (ANOVA)

¹Κάτοχος 2^{ου} πτυχίου ή μεταπτυχιακού τίτλου ή διδακτορικού διπλώματος

*στατιστικά σημαντικό αποτέλεσμα σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας α=5%

Συσχέτιση της συνολικής κλίμακας Εργασιακής Ικανοποίησης, καθώς και των υποκλιμάκων της με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος

Στον Πίνακα 13 συνοψίζονται τα αποτελέσματα των στατιστικών ελέγχων για τη διερεύνηση της συσχέτισης των δημογραφικών χαρακτηριστικών των εργαζομένων του δείγματος με την συνολική κλίμακα ΕΙ. Ωστόσο, καμία από τις συσχετίσεις δεν προέκυψε στατιστικά σημαντική (p-value > 0,05).

Πίνακας 13. Αποτελέσματα συσχέτισης των δημογραφικών χαρακτηριστικών και της συνολικής κλίμακας Εργασιακής Ικανοποίησης.

Δημογραφικά χαρακτηριστικά	Συνολική Κλίμακα Εργασιακής Ικανοποίησης μέση τιμή (ΤΑ)	Τιμή κριτηρίου (p-value)
Φύλο		
Αντρας (n=15)	133.9 (25.0)	t= -0.738

ΣΝ και ΕΙ
των εργαζομένων στην Ειδική Αγωγή και σε δομές Ψυχικής Υγείας

<i>Γυναίκα (n=105)</i>	139.7 (28.5)	(0.462)
Ηλικία (έτη)	rho= -0.06	(0.495)
Εργασιακή σχέση		
<i>Μερικής απασχόλησης (n=21)</i>	138.1 (23.9)	F= 0.024 (0.976)
<i>Αναπληρωτής (n=46)</i>	139.6(23.7)	
<i>Μόνιμος (n=53)</i>	138.7 (33.2)	
Υψηλότερος τίτλος σπουδών		
<i>Απόφοιτος ΤΕΙ/ΑΕΙ (n=58)</i>	141.8 (28.8)	t= 1.087
<i>Επιπλέον τίτλοι σπουδών¹ (n=62)</i>	136.3 (27.3)	(0.279)
Συνολική προϋπηρεσία (έτη)	rho= -0.007	(0.938)
Θέση εργασίας		
<i>Δομή Ψυχικής Υγείας (n=45)</i>	140.3 (35.3)	t= 0.358
<i>Ειδική αγωγή & εκπαίδευση (n=75)</i>	138.2 (22.9)	(0.722)
Περιοχή εργασίας		
<i>Αγροτική/ Ημιαστική (n=22)</i>	137.2 (28.3)	t= -1.436
<i>Αστική (n=98)</i>	146.7 (26.1)	(0.154)

ΤΑ: Τυπική Απόκλιση

t: t-test για ανεξάρτητα δείγματα

F: Ανάλυση διακύμανσης κατά μια κατεύθυνση (ANOVA)

¹Κάτοχος 2^{ου} πτυχίου ή μεταπτυχιακού τίτλου ή διδακτορικού διπλώματος

*στατιστικά σημαντικό αποτέλεσμα σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\alpha=5\%$

Ακολουθούν τα αποτελέσματα της συσχέτισης των δημογραφικών χαρακτηριστικών με την υποκλίμακα της ΕΙ «Μισθός» (Πίνακας 14). Προκύπτουν ενδείξεις για διαφοροποίηση της μέσης τιμής της ικανοποίησης από τον μισθό και τις αυξήσεις ανάλογα με τις σπουδές και τη θέση εργασίας ($p\text{-value} < 0,10$). Ειδικότερα, οι εργαζόμενοι που έχουν επιπλέον σπουδές πέρα από το βασικό τίτλο σπουδών έχουν κατά μέσο όρο μικρότερο ικανοποίηση αναφορικά με τον μισθό τους σε σύγκριση με όσους κατέχουν πτυχίο. Επίσης, όσοι εργάζονται στην ειδική αγωγή και εκπαίδευση φαίνεται να είναι λιγότερο κατά μέσο όρο ικανοποιημένοι από το μισθό τους και τις αυξήσεις. Από την άλλη, δεν βρέθηκε συσχέτιση της υποκλίμακας «Μισθός» με το

φύλο, την ηλικία, την εργασιακή σχέση, τη συνολική προϋπηρεσία και την περιοχή εργασίας (p -value > 0,05).

Πίνακας 14. Αποτελέσματα συσχέτισης των δημογραφικών χαρακτηριστικών και της κλίμακας Εργασιακής Ικανοποίησης «Μισθός».

Δημογραφικά χαρακτηριστικά	Μισθός μέση τιμή (ΤΑ)	Τιμή κριτηρίου (p-value)
Φύλο		
<i>Αντρας (n=15)</i>	12.5 (3.7)	t= -1.123 (0.264)
<i>Γυναίκα (n=105)</i>	13.9 (4.6)	
Ηλικία (έτη)	rho= -0.12	(0.183)
Εργασιακή σχέση		
<i>Μερικής απασχόλησης (n=21)</i>	14.0 (4.0)	F= 0.755 (0.472)
<i>Αναπληρωτής (n=46)</i>	13.0 (3.8)	
<i>Μόνιμος (n=53)</i>	14.1 (5.2)	
Υψηλότερος τίτλος σπουδών		
<i>Απόφοιτος ΤΕΙ/ΑΕΙ (n=58)</i>	14.5 (4.9)	t= 1.865
<i>Επιπλέον τίτλοι σπουδών¹ (n=62)</i>	13.0 (4.0)	(0.067)
Συνολική προϋπηρεσία (έτη)	rho= -0.045	(0.522)
Θέση εργασίας		
<i>Δομή Ψυχικής Υγείας (n=45)</i>	14.7 (5.1)	t= 1.922
<i>Ειδική αγωγή & εκπαίδευση (n=75)</i>	13.1 (4.0)	(0.057)
Περιοχή εργασίας		
<i>Αγροτική/ Ημιαστική (n=22)</i>	14.7 (3.9)	t= -1.156
<i>Αστική (n=98)</i>	13.5 (4.6)	(0.250)

ΤΑ: Τυπική Απόκλιση

t: t-test για ανεξάρτητα δείγματα

F: Ανάλυση διακύμανσης κατά μια κατεύθυνση (ANOVA)

¹Κάτοχος 2^{ου} πτυχίου ή μεταπτυχιακού τίτλου ή διδακτορικού διπλώματος

*στατιστικά σημαντικό αποτέλεσμα σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\alpha=5\%$

Στον Πίνακα 15 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα των στατιστικών ελέγχων για τη διερεύνηση της συσχέτισης των δημογραφικών χαρακτηριστικών των εργαζομένων του δείγματος με την υποκλίμακα ΕΙ «Προαγωγή». Δεν προέκυψε καμία στατιστικά σημαντική συσχέτιση ($p\text{-value} > 0,05$). Ωστόσο, υπάρχουν ενδείξεις για κατά μέσο όρο υψηλότερη ικανοποίηση όσο αφορά στις ευκαιρίες προαγωγής σε όσους εργάζονται σε αγροτικές ή ημιαστικές περιοχές σε σύγκριση με όσους εργάζονται σε αστικές περιοχές ($p\text{-value} < 0.10$).

Πίνακας 15. Αποτελέσματα συσχέτισης των δημογραφικών χαρακτηριστικών και της κλίμακας Εργασιακής Ικανοποίησης «Προαγωγή».

Δημογραφικά χαρακτηριστικά	Προαγωγή μέση τιμή (ΤΑ)	Τιμή κριτηρίου ($p\text{-value}$)
Φύλο		
<i>Αντρας (n=15)</i>	12.2 (3.1)	t= -0.468 (0.641)
<i>Γυναίκα (n=105)</i>	12.6 (3.4)	
Ηλικία (έτη)	rho= 0.05	(0.582)
Εργασιακή σχέση		
<i>Μερικής απασχόλησης (n=21)</i>	13.5 (3.3)	F= 1.863 (0.160)
<i>Αναπληρωτής (n=46)</i>	11.9 (3.5)	
<i>Μόνιμος (n=53)</i>	12.8 (3.3)	
Υψηλότερος τίτλος σπουδών		
<i>Απόφοιτος ΤΕΙ/ΑΕΙ (n=58)</i>	12.6 (3.6)	t= 0.117 (0.907)
<i>Επιπλέον τίτλοι σπουδών¹ (n=62)</i>	12.6 (3.2)	
Συνολική προϋπηρεσία (έτη)	rho= 0.09	(0.326)
Θέση εργασίας		
<i>Δομή Ψυχικής Υγείας (n=45)</i>	13.1 (3.8)	t= 1.272 (0.206)
<i>Ειδική αγωγή & εκπαίδευση (n=75)</i>	12.3 (3.1)	
Περιοχή εργασίας		
<i>Αγροτική/ Ημιαστική (n=22)</i>	13.7 (3.2)	t= -1.669 (0.092)
<i>Αστική (n=98)</i>	12.3 (3.4)	

ΤΑ: Τυπική Απόκλιση

t: t-test για ανεξάρτητα δείγματα

F: Ανάλυση διακύμανσης κατά μια κατεύθυνση (ANOVA)

¹Κάτοχος 2^{ου} πτυχίου ή μεταπτυχιακού τίτλου ή διδακτορικού διπλώματος

*στατιστικά σημαντικό αποτέλεσμα σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\alpha=5\%$

Στον Πίνακα 16 φαίνονται τα αποτελέσματα των στατιστικών ελέγχων για τη διερεύνηση της συσχέτισης των δημογραφικών χαρακτηριστικών των εργαζομένων του δείγματος με την υποκλίμακα ΕΙ «Διεύθυνση». Δεν προέκυψε καμία στατιστικά σημαντική συσχέτιση ($p\text{-value} > 0,05$).

Πίνακας 16. Αποτελέσματα συσχέτισης των δημογραφικών χαρακτηριστικών και της κλίμακας Εργασιακής Ικανοποίησης «Διεύθυνση».

Δημογραφικά χαρακτηριστικά	Διεύθυνση διάμεση τιμή (25 ^ο -75 ^ο τεταρ.)	Τιμή κριτηρίου (p-value)
Φύλο		
<i>Αντρας (n=15)</i>	20 (15 – 21)	U=764.0 (0.852)
<i>Γυναίκα (n=105)</i>	18 (15 – 21)	
Ηλικία (έτη)	rho= -0.14	(0.128)
Εργασιακή σχέση		
<i>Μερικής απασχόλησης (n=21)</i>	17 (15 – 19.5)	KW= 2.151 (0.341)
<i>Αναπληρωτής (n=46)</i>	18.5 (16.8 – 21.3)	
<i>Μόνιμος (n=53)</i>	19 (12 – 21)	
Υψηλότερος τίτλος σπουδών		
<i>Απόφοιτος ΤΕΙ/ΑΕΙ (n=58)</i>	18 (15 – 22)	U= 1616.5 (0.339)
<i>Επιπλέον τίτλοι σπουδών¹ (n=62)</i>	18 (14.8 – 21)	
Συνολική προϋπηρεσία (έτη)	rho= -0.06	(0.546)
Θέση εργασίας		
<i>Δομή Ψυχικής Υγείας (n=45)</i>	18 (11 – 22)	U= 1491.5 (0.286)
<i>Ειδική αγωγή & εκπαίδευση (n=75)</i>	18 (16 – 21)	
Περιοχή εργασίας		
<i>Αγροτική/ Ημιαστική (n=22)</i>	19.5 (16 – 23.3)	U= 858.5 (0.135)
<i>Αστική (n=98)</i>	18 (15 – 21)	

¹Κάτοχος 2^{ου} πτυχίου ή μεταπτυχιακού τίτλου ή διδακτορικού διπλώματος

UQ: Mann-Whitney test

KW: Kruskal Wallis test

*στατιστικά σημαντικό αποτέλεσμα σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\alpha=5\%$

Από τον Πίνακα 17 προκύπτει στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση της μέσης τιμής της υποκλίμακας ΕΙ «Πρόσθετες παροχές», ανάλογα με τη θέση εργασίας. Πιο αναλυτικά, όσοι εργάζονται σε δομές ψυχικής υγείας νιώθουν μεγαλύτερη ικανοποίηση από τις πρόσθετες παροχές που λαμβάνουν σε σύγκριση με τους συναδέλφους τους στην ειδική αγωγή και εκπαίδευση. Από την άλλη, δεν υπάρχει σημαντική συσχέτιση της υποκλίμακας «Πρόσθετες παροχές» με το φύλο, την ηλικία, την εργασιακή σχέση, τον τίτλο σπουδών, τη συνολική προϋπηρεσία και την περιοχή εργασίας ($p\text{-value} > 0,05$).

Πίνακας 17. Αποτελέσματα συσχέτισης των δημογραφικών χαρακτηριστικών και της κλίμακας Εργασιακής Ικανοποίησης «Πρόσθετες παροχές».

Δημογραφικά χαρακτηριστικά	Πρόσθετες παροχές μέση τιμή (ΤΑ)	Τιμή κριτηρίου (p-value)
Φύλο		
<i>Αντρας (n=15)</i>	12.7 (3.9)	t= -0.527 (0.599)
<i>Γυναίκα (n=105)</i>	13.4 (4.9)	
Ηλικία (έτη)	rho= -0.11	(0.247)
Εργασιακή σχέση		
<i>Μερικής απασχόλησης (n=21)</i>	13.0 (4.4)	F= 0.065 (0.937)
<i>Αναπληρωτής (n=46)</i>	13.5 (4.2)	
<i>Μόνιμος (n=53)</i>	13.3 (5.4)	
Υψηλότερος τίτλος σπουδών		
<i>Απόφοιτος ΤΕΙ/ΑΕΙ (n=58)</i>	14.1 (5.0)	t= 1.590 (0.115)
<i>Επιπλέον τίτλοι σπουδών¹(n=62)</i>	12.7 (4.4)	
Συνολική προϋπηρεσία (έτη)	rho= -0.06	(0.506)
Θέση εργασίας		
<i>Δομή Ψυχικής Υγείας (n=45)</i>	14.5 (5.5)	t= 2.114 (0.037)*
<i>Ειδική αγωγή & εκπαίδευση (n=75)</i>	12.6 (4.2)	
Περιοχή εργασίας		
<i>Αγροτική/ Ημιαστική (n=22)</i>	14.4 (4.8)	t= -1.115

<i>Αστική (n=98)</i>	13.1 (4.8)	(0.267)
----------------------	------------	---------

ΤΑ: Τυπική Απόκλιση

t: t-test για ανεξάρτητα δείγματα

F: Ανάλυση διακύμανσης κατά μια κατεύθυνση (ANOVA)

¹Κάτοχος 2^{ου} πτυχίου ή μεταπτυχιακού τίτλου ή διδακτορικού διπλώματος

*στατιστικά σημαντικό αποτέλεσμα σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\alpha=5\%$

Στον Πίνακα 18 δίνονται τα αποτελέσματα των στατιστικών ελέγχων για τη διερεύνηση της συσχέτισης των δημογραφικών χαρακτηριστικών των εργαζομένων του δείγματος με την υποκλίμακα ΕΙ «Έκτακτες ανταμοιβές». Δεν προέκυψε καμία στατιστικά σημαντική συσχέτιση ($p\text{-value} > 0,05$).

Πίνακας 18. Αποτελέσματα συσχέτισης των δημογραφικών χαρακτηριστικών και της κλίμακας Εργασιακής Ικανοποίησης «Έκτακτες ανταμοιβές».

Δημογραφικά χαρακτηριστικά	Έκτακτες ανταμοιβές μέση τιμή (ΤΑ)	Τιμή κριτηρίου (p-value)
Φύλο		
<i>Αντρας (n=15)</i>	15.4 (4.4)	t= 0.148
<i>Γυναίκα (n=105)</i>	15.2 (5.2)	(0.883)
Ηλικία (έτη)	rho= 0.03	(0.745)
Εργασιακή σχέση		
<i>Μερικής απασχόλησης (n=21)</i>	13.9 (5.7)	F= 1.249
<i>Αναπληρωτής (n=46)</i>	15.0 (4.6)	(0.291)
<i>Μόνιμος (n=53)</i>	15.9 (5.3)	
Υψηλότερος τίτλος σπουδών		
<i>Απόφοιτος ΤΕΙ/ΑΕΙ (n=58)</i>	15.4 (5.5)	t= 0.372
<i>Επιπλέον τίτλοι σπουδών¹ (n=62)</i>	15.0 (4.8)	(0.711)
Συνολική προϋπηρεσία (έτη)	rho= 0.05	(0.572)
Θέση εργασίας		
<i>Δομή Ψυχικής Υγείας (n=45)</i>	15.2 (6.1)	t= 0.043
<i>Ειδική αγωγή & εκπαίδευση (n=75)</i>	15.2 (4.5)	(0.966)

Περιοχή εργασίας		
Αγροτική/ Ημιαστική (n=22)	16.4 (5.3)	t= -1.215 (0.227)
Αστική (n=98)	14.9 (4.3)	

ΤΑ: Τυπική Απόκλιση

t: t-test για ανεξάρτητα δείγματα

F: Ανάλυση διακύμανσης κατά μια κατεύθυνση (ANOVA)

¹Κάτοχος 2^{ου} πτυχίου ή μεταπτυχιακού τίτλου ή διδακτορικού διπλώματος

*στατιστικά σημαντικό αποτέλεσμα σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\alpha=5\%$

Ακολουθούν τα αποτελέσματα των ελέγχων όσο αφορά στη συσχέτιση των δημογραφικών χαρακτηριστικών των εργαζομένων του δείγματος με την υποκλίμακα ΕΙ «Ισχύουσες διαδικασίες» (Πίνακας 18). Προκύπτει στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση της τιμής του σκορ ανάλογα με το φύλο των εργαζομένων, με την εργασιακή τους σχέση και τον τίτλο σπουδών τους. Συγκεκριμένα, φαίνεται ότι οι γυναίκες νιώθουν μεγαλύτερη κατά μέσο όρο ικανοποίηση από τις ισχύουσες διαδικασίες σε σχέση με τους άντρες. Επίσης, οι αναπληρωτές νιώθουν μεγαλύτερη κατά μέσο όρο ικανοποίηση για τις ισχύουσες διαδικασίες σε σύγκριση τόσο με τους μόνιμους υπαλλήλους, όσο και με τους εργαζόμενους μερικής απασχόλησης. Παράλληλα, προκύπτει στατιστικά σημαντική αρνητική συσχέτιση της ικανοποίησης με την ηλικία και τη συνολική προϋπηρεσία. Αυτό σημαίνει ότι όσο αυξάνεται η ηλικία και εμπειρία των εργαζομένων, τόσο μικρότερη είναι η ικανοποίηση που λαμβάνουν από τις ισχύουσες διαδικασίες. Δεν προκύπτει σημαντική συσχέτιση με τη θέση και περιοχή εργασίας (p-value > 0,05).

Πίνακας 18. Αποτελέσματα συσχέτισης των δημογραφικών χαρακτηριστικών και της κλίμακας Εργασιακής Ικανοποίησης «Ισχύουσες διαδικασίες».

Δημογραφικά χαρακτηριστικά	Ισχύουσες διαδικασίες μέση τιμή (ΤΑ)	Τιμή κριτηρίου (p-value)
Φύλο		
Αντρας (n=15)	11.5 (2.5)	t= -2.145 (0.044)*
Γυναίκα (n=105)	13.0 (3.0)	
Ηλικία (έτη)	rho= -0.18	(0.049)*

ΣΝ και ΕΙ
των εργαζομένων στην Ειδική Αγωγή και σε δομές Ψυχικής Υγείας

Εργασιακή σχέση		
<i>Μερικής απασχόλησης (n=21)</i>	12.6 (2.8)	F= 9.905 (<0.001)*
<i>Αναπληρωτής (n=46)</i>	14.2 (2.6)	
<i>Μόνιμος (n=53)</i>	11.8 (2.8)	
<i>Benferroni test</i>	<i>Αναπληρωτής / Μόνιμος</i> <i>Μερ. Απασχόλ. / Αναπληρωτής</i> <i>Μερ. Απασχόλ. / Μόνιμος</i>	<0.001* 0.074 0.785
Υψηλότερος τίτλος σπουδών		
<i>Απόφοιτος ΤΕΙ/ΑΕΙ (n=58)</i>	12.2 (3.0)	t= -2.494
<i>Επιπλέον τίτλοι σπουδών¹ (n=62)</i>	13.5 (2.7)	(0.014)*
Συνολική προϋπηρεσία (έτη)	rho= -0.22	(0.014)*
Θέση εργασίας		
<i>Δομή Ψυχικής Υγείας (n=45)</i>	12.5 (3.3)	t= -1.107
<i>Ειδική αγωγή & εκπαίδευση (n=75)</i>	13.1 (2.7)	(0.271)
Περιοχή εργασίας		
<i>Αγροτική/ Ημιαστική (n=22)</i>	13.3 (3.4)	t= -0.745
<i>Αστική (n=98)</i>	12.8 (2.8)	(0.458)

TA: Τυπική Απόκλιση

t: t-test για ανεξάρτητα δείγματα

F: Ανάλυση διακύμανσης κατά μια κατεύθυνση (ANOVA)

¹Κάτοχος 2^{ου} πτυχίου ή μεταπτυχιακού τίτλου ή διδακτορικού διπλώματος

*στατιστικά σημαντικό αποτέλεσμα σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας α=5%

Στον Πίνακα 19 δίνονται τα αποτελέσματα των στατιστικών ελέγχων για τη διερεύνηση της συσχέτισης των δημογραφικών χαρακτηριστικών των εργαζομένων του δείγματος με την υποκλίμακα ΕΙ «Συνεργάτες». Δεν προέκυψε καμία στατιστικά σημαντική συσχέτιση ($p\text{-value} > 0,05$).

Πίνακας 19. Αποτελέσματα συσχέτισης των δημογραφικών χαρακτηριστικών και της κλίμακας Εργασιακής Ικανοποίησης «Συνεργάτες».

Δημογραφικά χαρακτηριστικά	Συνεργάτες μέση τιμή (ΤΑ)	Τιμή κριτηρίου (p-value)
Φύλο		
<i>Άντρας (n=15)</i>	16.4(3.7)	t= -0.623 (0.534)
<i>Γυναίκα (n=105)</i>	17.1 (4.2)	
Ηλικία (έτη)	rho= -0.12	(0.199)
Εργασιακή σχέση		
<i>Μερικής απασχόλησης (n=21)</i>	17.2 (3.3)	F= 0.369 (0.692)
<i>Αναπληρωτής (n=46)</i>	17.3 (3.1)	
<i>Μόνιμος (n=53)</i>	16.7 (5.1)	
Υψηλότερος τίτλος σπουδών		
<i>Απόφοιτος ΤΕΙ/ΑΕΙ (n=58)</i>	17.3 (4.3)	t= 0.684 (0.495)
<i>Επιπλέον τίτλοι σπουδών¹ (n=62)</i>	16.8 (4.0)	
Συνολική προϋπηρεσία (έτη)	rho= -0.02	(0.849)
Θέση εργασίας		
<i>Δομή Ψυχικής Υγείας (n=45)</i>	16.7 (4.9)	t= -0.733 (0.485)
<i>Ειδική αγωγή & εκπαίδευση(n=75)</i>	17.2 (3.6)	
Περιοχή εργασίας		
<i>Αγροτική/ Ημιαστική (n=22)</i>	16.9 (4.2)	t= -0.822 (0.413)
<i>Αστική (n=98)</i>	17.7 (4.0)	

ΤΑ: Τυπική Απόκλιση

t: t-test για ανεξάρτητα δείγματα

F: Ανάλυση διακύμανσης κατά μια κατεύθυνση (ANOVA)

¹Κάτοχος 2^{ου} πτυχίου ή μεταπτυχιακού τίτλου ή διδακτορικού διπλώματος

*στατιστικά σημαντικό αποτέλεσμα σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\alpha=5\%$

Στον Πίνακα 20 φαίνονται τα αποτελέσματα των στατιστικών ελέγχων για τη διερεύνηση της συσχέτισης των δημογραφικών χαρακτηριστικών των εργαζομένων του δείγματος με την υποκλίμακα ΕΙ «Φύση της εργασίας». Δεν προέκυψε καμία στατιστικά σημαντική συσχέτιση ($p\text{-value} > 0,05$).

Πίνακας 20. Αποτελέσματα συσχέτισης των δημογραφικών χαρακτηριστικών και της κλίμακας Εργασιακής Ικανοποίησης «Φύση της εργασίας».

Δημογραφικά χαρακτηριστικά	Φύση της εργασίας διάμεση τιμή (25 ^ο -75 ^ο τεταρ.)	Τιμή κριτηρίου (p-value)
Φύλο		
<i>Άντρας (n=15)</i>	20 (20 – 21)	U=764.0 (0.618)
<i>Γυναίκα (n=105)</i>	21 (17.5 – 23)	
Ηλικία (έτη)	rho= -0.08	(0.382)
Εργασιακή σχέση		
<i>Μερικής απασχόλησης (n=21)</i>	21 (18.5 – 23)	KW= 1.766 (0.414)
<i>Αναπληρωτής (n=46)</i>	20 (17 – 22.3)	
<i>Μόνιμος (n=53)</i>	21 (18 – 22.5)	
Υψηλότερος τίτλος σπουδών		
<i>Απόφοιτος ΤΕΙ/ΑΕΙ (n=58)</i>	21 (18 – 23)	U= 1326 (0.313)
<i>Επιπλέον τίτλοι σπουδών¹ (n=62)</i>	20 (17 – 22)	
Συνολική προϋπηρεσία (έτη)	rho= 0.027	(0.766)
Θέση εργασίας		
<i>Δομή Ψυχικής Υγείας (n=45)</i>	21 (18 – 23)	U= 1499 (0.304)
<i>Ειδική αγωγή & εκπαίδευση (n=75)</i>	20 (18 – 22)	
Περιοχή εργασίας		
<i>Αγροτική/ Ημιαστική (n=22)</i>	22 (17 – 23.3)	U= 945 (0.366)
<i>Αστική (n=98)</i>	20 (18- 22.3)	

¹Κάτοχος 2^{ου} πτυχίου ή μεταπτυχιακού τίτλου ή διδακτορικού διπλώματος

UQ: Mann-Whitney test

KW: Kruskal Wallis test

*στατιστικά σημαντικό αποτέλεσμα σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\alpha=5\%$

Στον Πίνακα 21 φαίνονται τα αποτελέσματα των στατιστικών ελέγχων για τη διερεύνηση της συσχέτισης των δημογραφικών χαρακτηριστικών των εργαζομένων του δείγματος με την υποκλίμακα ΕΙ «Επικοινωνία». Δεν προέκυψε καμία στατιστικά σημαντική συσχέτιση ($p\text{-value} > 0,05$).

Πίνακας 21. Αποτελέσματα συσχέτισης των δημογραφικών χαρακτηριστικών και της κλίμακας Εργασιακής Ικανοποίησης «Επικοινωνία».

Δημογραφικά χαρακτηριστικά	Επικοινωνία μέση τιμή (ΤΑ)	Τιμή κριτηρίου (p-value)
Φύλο		
<i>Αντρας (n=15)</i>	15.9 (4.4)	t= -0.824 (0.411)
<i>Γυναίκα (n=105)</i>	17.0 (4.2)	
Ηλικία (έτη)	rho= -0.04	(0.671)
Εργασιακή σχέση		
<i>Μερικής απασχόλησης (n=21)</i>	15.2 (4.1)	F= 0.421 (0.657)
<i>Αναπληρωτής (n=46)</i>	16.6 (3.6)	
<i>Μόνιμος (n=53)</i>	17.1 (4.8)	
Υψηλότερος τίτλος σπουδών		
<i>Απόφοιτος ΤΕΙ/ΑΕΙ (n=58)</i>	17.2 (4.5)	t= 1.128 (0.261)
<i>Επιπλέον τίτλοι σπουδών¹ (n=62)</i>	16.4 (3.9)	
Συνολική προϋπηρεσία (έτη)	rho= 0.14	(0.878)
Θέση εργασίας		
<i>Δομή Ψυχικής Υγείας (n=45)</i>	17.0 (5.2)	t= 0.362 (0.718)
<i>Ειδική αγωγή & εκπαίδευση (n=75)</i>	17.7 (3.6)	
Περιοχή εργασίας		
<i>Αγροτική/ Ημιαστική (n=22)</i>	16.7 (4.2)	t= -0.331 (0.741)
<i>Αστική (n=98)</i>	17.0 (4.3)	

ΤΑ: Τυπική Απόκλιση

t: t-test για ανεξάρτητα δείγματα

F: Ανάλυση διακύμανσης κατά μια κατεύθυνση (ANOVA)

¹Κάτοχος 2^{ου} πτυχίου ή μεταπτυχιακού τίτλου ή διδακτορικού διπλώματος

*στατιστικά σημαντικό αποτέλεσμα σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\alpha=5\%$

Συσχέτιση των κλιμάκων και υποκλιμάκων της Συναισθηματικής Νοημοσύνης και της Εργασιακής Ικανοποίησης

Στη συνέχεια, υπολογίστηκε ο συντελεστής συσχέτισης προκειμένου να διερευνηθεί η πιθανή συσχέτιση μεταξύ της ΣΝ και της ΕΙ. Στον Πίνακα 22 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της συσχέτισης της συνολικής κλίμακας ΣΝ και της συνολικής ΕΙ, καθώς και των υποκλιμάκων της. Έτσι, από την ανάλυση προκύπτει ότι η ΣΝ των εργαζομένων συσχετίζεται θετικά και στατιστικά σημαντικά με όλες τις διαστάσεις της ΕΙ, εκτός από αυτή που αφορά τις ισχύουσες διαδικασίες. Αυτό σημαίνει ότι όσο αυξάνεται η συνολική ΕΙ, αλλά και οι επιμέρους διαστάσεις της, τόσο θα αυξάνεται και η ΣΝ των εργαζομένων.

Πίνακας 22. Αποτελέσματα συσχέτισης της Συνολικής Κλίμακας Συναισθηματικής Νοημοσύνης με την συνολική κλίμακα και τις υποκλίμακες της Εργασιακής Ικανοποίησης.

Συσχέτιση της Συνολικής Κλίμακας Συναισθηματικής Νοημοσύνης με:	Συντελεστής συσχέτισης	p-value
Συνολική κλίμακα Εργασιακής Ικανοποίησης	0.40	<0.001* ¹
Μισθός	0.31	0.001* ¹
Προαγωγή	0.28	0.002* ¹
Διεύθυνση	0.27	0.003* ²
Πρόσθετες παροχές	0.32	<0.001* ¹
Έκτακτες ανταμοιβές	0.42	<0.001* ¹
Ισχύουσες διαδικασίες	-0.004	0.964 ¹
Συνεργάτες	0.31	0.001* ¹
Φύση της εργασίας	0.31	0.001* ²
Επικοινωνία	0.36	<0.001* ¹

¹Pearson

²Spearman

*στατιστικά σημαντικό αποτέλεσμα σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\alpha=5\%$

Το ίδιο ισχύει και στις περιπτώσεις που διερευνούμε τη συσχέτιση της ΕΙ με τις επιμέρους διαστάσεις της ΣΝ (Πίνακας 23 έως και Πίνακας 25). Δηλαδή, όσο αυξάνεται η συνολική ΕΙ, αλλά και οι επιμέρους διαστάσεις της (εκτός από τις ισχύουσες διαδικασίες), τόσο θα αυξάνεται και η ΣΝ των εργαζομένων αναφορικά με την ευημερία, τον αυτοέλεγχο και τη συναισθηματικότητα. Όσον αφορά την υποκλίμακα της ΣΝ «Κοινωνικότητα» προκύπτει θετική συσχέτιση με τη συνολική ΕΙ, καθώς και με τις διαστάσεις προαγωγή, διεύθυνση, έκτακτες ανταμοιβές, φύση της εργασίας και επικοινωνία (Πίνακας 26).

Πίνακας 23. Αποτελέσματα συσχέτισης της υποκλίμακας Συναισθηματικής Νοημοσύνης «Ευημερία» με την συνολική κλίμακα και τις υποκλίμακες της Εργασιακής Ικανοποίησης.

Συσχέτιση της «Ευημερίας» με:	Συντελεστής συσχέτισης	p-value
Συνολική κλίμακα Εργασιακής Ικανοποίησης	0.35	<0.001* ¹
Μισθός	0.28	0.002* ¹
Προαγωγή	0.21	0.019* ¹
Διεύθυνση	0.29	0.001* ²
Πρόσθετες παροχές	0.23	<0.010* ¹
Έκτακτες ανταμοιβές	0.33	<0.001* ¹
Ισχύουσες διαδικασίες	0.01	0.957 ¹
Συνεργάτες	0.28	0.002* ¹
Φύση της εργασίας	0.40	<0.001* ²
Επικοινωνία	0.30	0.001* ¹

¹Pearson

²Spearman

*στατιστικά σημαντικό αποτέλεσμα σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\alpha=5\%$

Πίνακας 24. Αποτελέσματα συσχέτισης της υποκλίμακας Συναισθηματικής Νοημοσύνης «Αυτοέλεγχος» με την συνολική κλίμακα και τις υποκλίμακες της Εργασιακής Ικανοποίησης.

Συσχέτιση της «Αυτοέλεγχος» με:	Συντελεστής συσχέτισης	p-value
Συνολική κλίμακα Εργασιακής Ικανοποίησης	0.29	0.002* ¹
Μισθός	0.21	0.020* ¹
Προαγωγή	0.21	0.023* ¹
Διεύθυνση	0.19	0.043* ²
Πρόσθετες παροχές	0.21	0.021* ¹
Έκτακτες ανταμοιβές	0.31	<0.001* ¹
Ισχύουσες διαδικασίες	0.06	0.544 ¹
Συνεργάτες	0.27	0.002* ¹
Φύση της εργασίας	0.17	0.060 ²
Επικοινωνία	0.23	0.011* ¹

¹Pearson

²Spearman

*στατιστικά σημαντικό αποτέλεσμα σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\alpha=5\%$

Πίνακας 25. Αποτελέσματα συσχέτισης της υποκλίμακας Συναισθηματικής Νοημοσύνης «Συναισθηματικότητα» με την συνολική κλίμακα και τις υποκλίμακες της Εργασιακής Ικανοποίησης.

Συσχέτιση της «Συναισθηματικότητα» με:	Συντελεστής συσχέτισης	p-value
Συνολική κλίμακα Εργασιακής Ικανοποίησης	0.32	<0.001* ¹
Μισθός	0.26	0.004* ¹
Προαγωγή	0.19	0.039* ¹
Διεύθυνση	0.24	0.009* ²

Πρόσθετες παροχές	0.35	<0.001*¹
Έκτακτες ανταμοιβές	0.31	0.001*¹
Ισχύουσες διαδικασίες	0.06	0.492 ¹
Συνεργάτες	0.19	0.034*¹
Φύση της εργασίας	0.27	0.003*²
Επικοινωνία	0.28	0.002*¹

¹Pearson

²Spearman

*στατιστικά σημαντικό αποτέλεσμα σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\alpha=5\%$

Πίνακας 26. Αποτελέσματα συσχέτισης της υποκλίμακας Συναισθηματικής Νοημοσύνης «Κοινωνικότητα» με την συνολική κλίμακα και τις υποκλίμακες της Εργασιακής Ικανοποίησης.

Συσχέτιση της «Κοινωνικότητα» με:	Συντελεστής συσχέτισης	p-value
Συνολική κλίμακα Εργασιακής Ικανοποίησης	0.22	0.016*¹
Μισθός	0.12	0.188 ¹
Προαγωγή	0.19	0.040*¹
Διεύθυνση	0.16	0.089²
Πρόσθετες παροχές	0.12	0.194 ¹
Έκτακτες ανταμοιβές	0.24	0.009*¹
Ισχύουσες διαδικασίες	-0.08	0.492 ¹
Συνεργάτες	0.14	0.121 ¹
Φύση της εργασίας	0.17	0.069²
Επικοινωνία	0.28	0.002*¹

¹Pearson ²Spearman

*στατιστικά σημαντικό αποτέλεσμα σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\alpha=5\%$

Αποτελέσματα από την εφαρμογή μοντέλου πολλαπλής γραμμικής εξάρτησης για τη διερεύνηση της Συναισθηματικής Νοημοσύνης και της Εργασιακής Ικανοποίησης

Ακολουθούν τα αποτελέσματα της εφαρμογής μοντέλου πολλαπλής γραμμικής εξάρτησης με εξαρτημένη μεταβλητή τη συνολική κλίμακα της ΣΝ, λαμβάνοντας ταυτόχρονα υπόψη τους βασικούς δημογραφικούς παράγοντες (φύλο, ηλικία, επίπεδο εκπαίδευσης, προϋπηρεσία και θέση εργασίας), καθώς και την κλίμακα ΕΙ. Έτσι, από την εφαρμογή του μοντέλου προκύπτει ότι η ΕΙ εξακολουθεί να συσχετίζεται με τη ΣΝ των εργαζομένων, έχοντας λάβει υπόψη την ταυτόχρονη επίδραση των δημογραφικών χαρακτηριστικών. Ειδικότερα, για 10 μονάδες αύξησης στη συνολική κλίμακα της ΕΙ οι εργαζόμενοι έχουν υψηλότερη ΣΝ κατά μέσο όρο 2,5 μονάδες στην αντίστοιχη κλίμακα με 95% Δ.Ε. (1,5 έως 3,6) μονάδες, ανεξάρτητα από το φύλο, την ηλικία, τον τίτλο σπουδών, τη συνολική προϋπηρεσία και τη θέση εργασίας. Οι μεταβλητές που παίζουν στατιστικά σημαντικό ρόλο στην μεταβολή της ΣΝ, εκτός από την κλίμακα της εργασιακής εμπειρίας είναι η συνολική προϋπηρεσία (p-value < 0,05). Τα αποτελέσματα εφαρμογής του μοντέλου παρουσιάζονται αναλυτικά στον Πίνακα 27.

Πίνακας 27. Αποτελέσματα εφαρμογής μοντέλου πολλαπλής γραμμικής εξάρτησης, με εξαρτημένη μεταβλητή τη Συναισθηματική Νοημοσύνη.

Μοντέλο	β	p-value	95% Δ.Ε.
Ηλικία (έτη)	-2,1	0,453	(-7,6 έως 3,4)
Τίτλος σπουδών			
<i>Απόφοιτος ΤΕΙ/ΑΕΙ</i>			Κατηγορία Αναφοράς
<i>Επιπλέον σπουδές</i>	-0,5	0,878	(-6,5 έως 5,5)
Φύλο			
<i>Αντρας</i>			Κατηγορία Αναφοράς
<i>Γυναίκα</i>	1,3	0,791	(-8,2 έως 10,8)
Θέση εργασίας			
<i>Δομές ψυχικής υγείας</i>			Κατηγορία Αναφοράς
<i>Ειδική αγωγή και εκπαίδευση</i>	-2,8	0,373	(-8,9 έως 3,4)
Συνολική προϋπηρεσία	4,3	0,018*	(0,8 έως 7,9)
Κλίμακα συνολικής εργασιακής ικανοποίησης	0,84	<0,001*	(0,7 έως 1,0)

β: Συντελεστής μερικής εξάρτησης

95% Δ.Ε.: 95% Διάστημα Εμπιστοσύνης για το β

*στατιστικά σημαντικό αποτέλεσμα σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5%.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ

Στην παρούσα μελέτη έλαβαν μέρος 120 εργαζόμενοι στην ειδική αγωγή και εκπαίδευση και σε δομές ψυχικής υγείας. Πρωταρχικός σκοπός της παρούσας μελέτης ήταν να αποτυπώσει και να συσχετίσει το επίπεδο ΣΝ και ΕΙ των εργαζομένων. Στη συνέχεια, πραγματοποιήθηκε εξέταση της σχέσης των δημογραφικών χαρακτηριστικών του δείγματος με τη συνολική κλίμακα της ΣΝ και ΕΙ, καθώς και με τις επιμέρους υποκλίμακές τους. Διερευνήθηκαν τα βασικά μέτρα θέσης και διασποράς, καθώς και οι συχνότητες και σχετικές συχνότητες για την περιγραφή των δημογραφικών χαρακτηριστικών, καθώς και των ολικών κλιμάκων και υποκλιμάκων της ΣΝ και της ΕΙ.

Όσον αφορά το πρώτο ερώτημα της έρευνας, το τυπικό προφίλ του εργαζόμενου της παρούσας μελέτης είναι γυναίκα, μέσης ηλικίας 36,3 ετών, απόφοιτη ΤΕΙ/ΑΕΙ με μόνιμη θέση εργασίας, συνολική κατά μέσο όρο εργασιακή προϋπηρεσία τα 10,8 έτη, σε δομή ψυχικής υγείας, ως εκπαιδευτικός σε αστικό κέντρο. Παρατηρείται επομένως, ότι πρόκειται για δύο εργασιακούς κλάδους που κατά κύριο λόγο απαρτίζονται από γυναικείο πληθυσμό, νεαρής ηλικίας. Επιπλέον, χαρακτηρίζονται για τη σταθερότητα του προσωπικού τους κατά τη διάρκεια των χρόνων, ενώ το επίπεδο της επιστημονικής επάρκειας των εργαζομένων σε αυτούς τους κλάδους είναι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης.

Αναφορικά με το δεύτερο ερώτημα, η ΣΝ, των συμμετεχόντων είναι οριακώς υψηλή (158,2), ενώ όσον αφορά τις επιμέρους διαστάσεις της ΣΝ διαπιστώνεται ότι νιώθουν υψηλότερη ευημερία και συναισθηματικότητα και λιγότερο κατά μέσο όρο αυτοέλεγχο και κοινωνικότητα.

Από την εξέταση της ΕΙ, παρατηρείται ότι οι συμμετέχοντες του δείγματος βιώνουν μέτρια ικανοποίηση από την εργασία τους (139,0) και συγκεκριμένα, νιώθουν μεγαλύτερη κατά μέσο όρο ικανοποίηση από το είδος των εργασιών που διεκπεραιώνονται καθώς και από τον προϊστάμενο και τη διοίκηση. Αντίθετα, νιώθουν μικρότερη κατά μέσο όρο ικανοποίηση από τους κανονισμούς και τις διαδικασίες, καθώς και από τις ευκαιρίες προαγωγής.

Αναφορικά με το έκτο ερώτημα, από τη διενέργεια των στατιστικών ελέγχων προκύπτει ότι οι δημογραφικοί παράγοντες που συσχετίζονται με τη ΣΝ των εργαζομένων στην ειδική αγωγή και εκπαίδευση και στις δομές ψυχικής υγείας είναι η ηλικία, το φύλο, η προϋπηρεσία και η περιοχή εργασίας. Έτσι, όσο μεγαλύτερη η ηλικία και η συνολική εργασιακή εμπειρία των εργαζομένων, τόσο υψηλότερη και η ΣΝ τους. Οι άντρες και όσοι εργάζονται σε αστικές περιοχές έχουν κατά μέσο όρο υψηλότερη κοινωνικότητα.

Όσον αφορά το έβδομο ερώτημα, διαπιστώνεται ότι το φύλο, η ηλικία, η θέση εργασίας και η εργασιακή σχέση είναι χαρακτηριστικά που σχετίζονται με την ΕΙ. Επίσης, όσοι εργάζονται σε δομές ψυχικής υγείας νιώθουν μεγαλύτερη ικανοποίηση από τις πρόσθετες παροχές που λαμβάνουν σε σύγκριση με τους συναδέλφους τους στην ειδική αγωγή και εκπαίδευση. Οι γυναίκες και όσοι είναι αναπληρωτές νιώθουν μεγαλύτερη κατά μέσο όρο ικανοποίηση από τις ισχύουσες διαδικασίες. Ενώ, όσο μεγαλύτερη η ηλικία και εμπειρία των εργαζομένων, τόσο μικρότερη είναι η ικανοποίηση που λαμβάνουν από τις ισχύουσες διαδικασίες.

Τέλος, από τη διερεύνηση της συσχέτισης των κλιμάκων προκύπτει πως όσο αυξάνεται η συνολική ΕΙ, αλλά και οι επιμέρους διαστάσεις της, τόσο θα αυξάνεται και η ΣΝ των εργαζομένων. Σημειώνεται ότι η ΕΙ εξακολουθεί να συσχετίζεται με τη ΣΝ των εργαζομένων, έχοντας λάβει υπόψη την ταυτόχρονη επίδραση των δημογραφικών χαρακτηριστικών.

ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Καθώς τα τελευταία χρόνια, η ΣΝ αποκτά ιδιαίτερο ενδιαφέρον ως έννοια συνυφασμένη με την αποτελεσματική διοίκηση των κλάδων που έχουν ως αντικείμενο εργασίας τον άνθρωπο, πρωταρχικός στόχος της παρούσας έρευνας ήταν να εξεταστεί ο βαθμός ΣΝ των επαγγελματιών ειδικής αγωγής και εκπαίδευσης καθώς και των εργαζομένων σε δομές ψυχικής υγείας. Δύο κλάδοι ιδιαίτερα ευαίσθητοι που χρήζουν αυξημένης κρατικής προσοχής μέριμνας. Από τα αποτελέσματα διαφαίνεται ότι η ΣΝ, των συμμετεχόντων είναι οριακώς υψηλή (158,2), εύρημα που έρχεται να συμφωνήσει με αυτό της Anastasiou (2020). Η ίδια αναφέρει ότι η ΣΝ ως χαρακτηριστικό γνώρισμα της προσωπικότητας είναι καίριας σημασίας για τους εκπαιδευτικούς προσχολικής ηλικίας τους οποίους εξέτασε, καθώς τους εφοδιάζει με τις δεξιότητες εκείνες που είναι απαραίτητες για να ενισχύουν τη συναισθηματική και

κοινωνική ανάπτυξη των παιδιών, βοηθώντας τα να αλληλοεπιδρούν θετικά, να σέβονται τους εταίρους τους και να μοιράζοντας τις απόψεις τους. Όσον αφορά τις επιμέρους διαστάσεις της ΣΝ διαπιστώνεται ότι νιώθουν υψηλότερη ευημερία και συναισθηματικότητα και λιγότερο κατά μέσο όρο αυτοέλεγχο και κοινωνικότητα. Οι υψηλές βαθμολογίες στις διαστάσεις ευημερία και συναισθηματικότητα μπορούν να βοηθήσουν τους επαγγελματίες αυτών των κλάδων να είναι πιο επιτυχημένοι, καθώς και οι δύο αυτές υποκατηγορίες είναι απαραίτητες για την αποτελεσματικότητά τους (Cassidy et al., 2017). Επιπλέον, η ευημερία σχετίζεται με την παροχή καλής ποιότητας φυσικής εκπαίδευσης συμπεριλαμβανομένων και των ενεργών πρακτικών διδασκαλίας (Shahzad, & Bagum, 2012). Παρόμοια διαπίστωση προέκυψε και από την έρευνα της Anastasiou (2020). Τα χαμηλότερα ποσοστά κοινωνικότητας μπορούν πιθανόν να δικαιολογηθούν διότι οι εργαζόμενοι σε αυτούς τους κλάδους δυσκολεύονται να κρατήσουν την απαραίτητη απόσταση από τα περιστατικά που διαχειρίζονται σε καθημερινή βάση και εμπλέκουν την εργασία με την προσωπική τους ζωή.

Επόμενος στόχος της μελέτης ήταν να εξετασθεί το επίπεδο ΕΙ των εργαζομένων σε δομές ψυχικής υγείας και των επαγγελματιών ειδικής αγωγής και εκπαίδευσης. Η ικανοποίηση από την εργασία σχετίζεται κυρίως με το ψυχολογικό επίπεδο, πως ο άνθρωπος αισθάνεται την ικανοποίηση μέσα από την εκπλήρωση των αναγκών του. Από τα αποτελέσματα προκύπτει ότι οι εργαζόμενοι αυτών των κλάδων, βιώνουν μέτρια ικανοποίηση από την εργασία τους (139,0) και συγκεκριμένα, αισθάνονται μεγαλύτερη κατά μέσο όρο ικανοποίηση από το είδος των εργασιών που διεκπεραιώνονται καθώς και από τον προϊστάμενο και τη διοίκηση. Αντίθετα, νιώθουν μικρότερη κατά μέσο όρο ικανοποίηση από τους κανονισμούς και τις διαδικασίες, καθώς και από τις ευκαιρίες προαγωγής. Οι εργαζόμενοι σε αυτούς τους κλάδους έχουν συνήθως σταθερή αμοιβή, δεν έχουν επιπρόσθετα οφέλη ούτε ευκαιρίες προαγωγής. Παρατηρείται επομένως, ότι εξωγενείς περιβαλλοντικοί παράγοντες φαίνεται να επηρεάζουν την ικανοποίησή τους από την εργασία τους κάτι που διαπίστωσαν και οι Zembylas και Papanastasiou (2004). Παρόμοια αποτελέσματα για τους παράγοντες ΕΙ και δυσαρέσκειας, αναφέρει και ο Koustelios (2001).

Εν συνεχεία, αναφορικά με την εξέταση των δημογραφικών παραγόντων που συσχετίζονται με τη ΣΝ των εργαζομένων στην ειδική αγωγή και εκπαίδευση και στις δομές ψυχικής υγείας παρατηρείται ότι η ηλικία, το φύλο, η προϋπηρεσία και η περιοχή εργασίας παίζουν καθοριστικό ρόλο. Έτσι, όσο μεγαλύτερη η ηλικία και η συνολική εργασιακή εμπειρία των εργαζομένων, τόσο υψηλότερη και η ΣΝ τους. Οι άντρες και όσοι εργάζονται σε αστικές

περιοχές έχουν κατά μέσο όρο υψηλότερη κοινωνικότητα. Σύμφωνα με προηγούμενες μελέτες, η ΣΝ μπορεί (Shahin & Nasser, 2011) ή δεν μπορεί (Nikoopour et al., 2012) να σχετίζεται με δημογραφικούς παραμέτρους, όπως είναι η ηλικία και η εργασιακή εμπειρία. Ο Goleman, (1998) υποστηρίζει ότι η ΣΝ είναι ικανότητα που μαθαίνεται και που εξακολουθεί να αναπτύσσεται και να αυξάνεται με την πάροδο της ηλικίας, καθώς ο άνθρωπος μεγαλώνει και ωριμάζει μέσα από τις εμπειρίες του. Όσον αφορά το φύλο, τα ευρήματα των Bar-On, (2000) και Mayer et al. (1999, 2000) έρχονται να συμφωνήσουν με αυτά της παρούσας έρευνας. Συγκεκριμένα, δηλώνουν ότι οι άνδρες διαθέτουν περισσότερη αυτοπεποίθηση και αισιοδοξία, προσαρμόζονται καλύτερα σε νέες συνθήκες και μπορούν να διαχειριστούν καλύτερα το άγχος από τις γυναίκες. Από την άλλη, διαφωνούν με τις διαπιστώσεις των Schutte et al. (1998) και Petrides & Furnham (2000, 2006) οι οποίοι υποστηρίζουν ότι οι γυναίκες έχουν υψηλότερη ΣΝ από ό,τι οι άνδρες, είναι πιο ικανές στην αναγνώριση και την κατανόηση των συναισθημάτων τόσο των δικών τους όσο και των άλλων και δείχνουν μεγαλύτερη ενσυναίσθηση και κοινωνική προσαρμογή.

Όσον αφορά την εξέταση της πιθανής συσχέτισης συγκεκριμένων δημογραφικών παραγόντων με το βίωμα ικανοποίησης από την εργασία, διαπιστώνεται ότι το φύλο, η ηλικία, η θέση εργασίας και η εργασιακή σχέση είναι χαρακτηριστικά που σχετίζονται με την ΕΙ. Το εύρημα αυτό έρχεται να συμφωνήσει με αυτά προηγούμενων μελετών που αναδεικνύουν τους δημογραφικούς παράγοντες, ηλικία και φύλο ως επιδραστικούς παράγοντες στην ΕΙ (Δούγαλη, 2017. Koustelios, 2001) και με αυτό του Αντωνόπουλου (2017), που εντοπίζει υψηλότερα επίπεδα ΕΙ στους μόνιμους εκπαιδευτικούς σε σχέση με τους αναπληρωτές. Ωστόσο, διαφωνούν με αυτό των Κοζιώρη, & Αλεξανδρόπουλου, (2020), οι οποίοι δεν παρατηρούν το φύλο και το μορφωτικό επίπεδο να διαφοροποιούν την ΕΙ. Αντίθετα, οι δύο έρευνες συμφωνούν ότι η θέση εργασίας αποτελεί σημαντικό παράγοντα διαφοροποίησης της ΕΙ των εργαζομένων στον κλάδο της εκπαίδευσης (Κοζιώρη, Αλεξανδρόπουλος, 2020).

Επιπλέον, όσοι εργάζονται σε δομές ψυχικής υγείας νιώθουν μεγαλύτερη ικανοποίηση από τις πρόσθετες παροχές που λαμβάνουν σε σύγκριση με τους συναδέλφους τους στην ειδική αγωγή και εκπαίδευση, εύρημα που μπορεί να συνδεθεί και με τα ευρήματα της Μαρκάκη (2008). Πιθανώς να μπορεί να αποδοθεί στο γεγονός ότι οι δομές αυτές παρά το γεγονός ότι επιχορηγούνται και εποπτεύονται από το κράτος, σε μεγάλο βαθμό λειτουργούν ανεξάρτητα καθώς στηρίζονται στην ατομική πρωτοβουλία της εκάστοτε εταιρίας που έχει ιδρύσει αυτές τις δομές. Επομένως, είναι πολύ πιθανό να δίδεται μεγαλύτερη σημασία στις συνθήκες και στο

περιβάλλον εργασίας καθώς και στην υποστήριξη του προσωπικού. (Μαρκάκη, 2008). Ακόμη, οι γυναίκες και όσοι είναι αναπληρωτές νιώθουν μεγαλύτερη κατά μέσο όρο ικανοποίηση από τις ισχύουσες διαδικασίες. Παρατηρείται επομένως, ότι οι νέοι επαγγελματίες δηλώνουν μεγαλύτερη ικανοποίηση από το περιβάλλον εργασίας τους σε σχέση με αυτούς με περισσότερα έτη εργασίας. Ενώ, όσο μεγαλύτερη η ηλικία και εμπειρία των εργαζομένων, τόσο μικρότερη είναι η ικανοποίηση που λαμβάνουν από τις ισχύουσες διαδικασίες. γεγονός που πιθανόν να συνδέεται και με την επαγγελματική εξουθένωση (Μαρκάκη, 2008). Επιπλέον, σύμφωνα και με τους Ηλιοφώτου κ. συν. (2014) οι γυναίκες εκπαιδευτικοί δηλώνουν περισσότερο ικανοποιημένες από το επάγγελμά τους συγκριτικά με τους άντρες εκπαιδευτικούς.

Τέλος, όπως διαπιστώνεται από τη διερεύνηση της συσχέτισης των κλιμάκων, όσο αυξάνεται η συνολική ΕΙ, αλλά και οι επιμέρους διαστάσεις της, τόσο θα αυξάνεται και η ΣΝ των εργαζομένων. Σημειώνεται δε, ότι η ΕΙ εξακολουθεί να συσχετίζεται με τη ΣΝ των εργαζομένων, έχοντας λάβει υπόψη την ταυτόχρονη επίδραση των δημογραφικών χαρακτηριστικών. Πλήθος μελετών έχουν καταλήξει στην ύπαρξη θετικής συσχέτισης μεταξύ της ΣΝ ως χαρακτηριστικό γνώρισμα της προσωπικότητας των εργαζομένων και της ικανοποίησης από την εργασία (Carmeli, 2003. Kafetsios & Zampetakis, 2007. Petrides & Furnham, 2006). Επιπλέον, οι Μίαιο et al. (2017a, b) σε δύο μετα αναλύσεις που έκαναν διαπίστωσαν ότι η ΣΝ ως χαρακτηριστικό γνώρισμα της προσωπικότητας μπορεί να προβλέψει άμεσα την ΕΙ.

Αξίζει να αναφερθεί ότι η ΣΝ ως χαρακτηριστικό γνώρισμα της προσωπικότητας σχετίζεται με την ικανοποίηση από την εργασία και το κίνητρο για την υιοθέτηση μαθητοκεντρικής προσεγγίσεις διδασκαλίας. Ως εκ τούτου, οι εκπαιδευτικοί θα πρέπει να είναι σε θέση να εντοπίζουν και να αντιμετωπίζουν τις δικές τους ανάγκες για προσωπική και επαγγελματική ανάπτυξη έτσι ώστε, μαζί με τη ρύθμιση της τάξης, τις δραστηριότητες και τις στρατηγικές διαχείρισης, να μπορούν να υποστηρίξουν της κοινωνική και συναισθηματική ανάπτυξη των παιδιών (Mestre et al., 2006). Επιπρόσθετα, οι επαγγελματίες που βιώνουν γενικά ικανοποίηση από την εργασία τους, αποκτούν την ικανότητα καλύτερης διαχείρισης των συναισθημάτων τους με αποτέλεσμα να αισθάνονται μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση και ηρεμία για να αντιμετωπίσουν τα καθημερινά προβλήματα της δουλειάς τους (Guleryuz et al., 2008). Ωστόσο, υπάρχουν και μελέτες στις οποίες η ΣΝ ως χαρακτηριστικό της προσωπικότητας

βρέθηκε να έχει αδύναμη έως μέτρια σχέση με την ικανοποίηση από την εργασία (Carmeli, 2003. Kafetsios & Loumakou, 2007).

Η ΣΝ ως χαρακτηριστικό γνώρισμα της προσωπικότητας έχει αποδειχθεί πως παρέχει προστασία από το στρες, προωθώντας παράλληλα, την ικανοποίηση στο χώρο εργασίας (Lea et al., 2018. Yin et al., 2013). Πλήθος ερευνών συνηγορούν ότι η ΣΝ μπορεί να συνεισφέρει στην εργασιακή επίδοση βοηθώντας τους εργαζόμενους να δημιουργούν θετικές εργασιακές σχέσεις, να εργάζονται και να συνεργάζονται αποτελεσματικά σε ομάδες, αλλά και να ρυθμίζουν τα συναισθήματά τους, ώστε να μπορούν να ανταπεξέρχονται σε καταστάσεις πίεσης και οργανωσιακών αλλαγών (Heffernan et al., 2008. Lam & Kirby, 2002. Law et al., 2008. Mérida-Lopes et al., 2006). Ωστόσο, λόγω του ότι δεν υπάρχουν αντίστοιχες έρευνες για τους επαγγελματίες ψυχικής υγείας που να αφορούν τη ΣΝ και τη διερεύνηση του βαθμού ικανοποίησης από την εργασία, είναι δύσκολο να αναφερθούν συγκριτικά συμπεράσματα που θα έδιναν μεγαλύτερη βαρύτητα στα αποτελέσματα αυτής της έρευνας.

Συγκεφαλαιώνοντας, αξίζει να υπογραμμιστεί ότι παρά το γεγονός ότι οι εκπαιδευτικοί στην Ελλάδα τείνουν να δηλώνουν ικανοποίηση από την εργασία, ωστόσο, οι συνθήκες εργασίας μπορούν επηρεάσουν την ευημερία τους και οδηγήσουν σε συναισθηματικό στρες και εξάντληση (Tsigilis, Zachoroulou & Grammatikopoulos, 2006). Η ανάπτυξη της ΣΝ είναι αυτή μπορεί να βελτιώσει το επίπεδο εξουθένωσης των εκπαιδευτικών (Chan, 2006) και να ενισχύσει την ικανοποίηση από την εργασία (Mousavi et al., 2012). Επιπλέον, λαμβάνοντας ως δεδομένο ότι οι εργαζόμενοι στον τομέα παροχής υπηρεσιών, είναι ο βασικός πληθυσμός που πλήττεται από το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης κρίνεται σκόπιμο να προστατευτεί. Η ΣΝ είναι ένας από τους κυριότερους προστατευτικούς παράγοντες (Gerits et al., 2002). Ήδη, έχει αναγνωριστεί η ανάγκη για παρεμβάσεις στους χώρους εργασίας που θα χρησιμοποιούν τα συναισθήματα για να προάγουν την ευημερία (Roach & Young, 2007). Οι επιτυχημένοι οργανισμοί εφαρμόζουν τέτοιες πολιτικές για τη βελτίωση της ΣΝ και κατ' επέκταση την απόδοση και την ικανοποίηση των εργαζομένων τους (Pant & Yadav, 2016. Drigas & Papoutsis, 2019). Επομένως, η αποφυγή του συνδρόμου εργασιακής εξουθένωσης, αποτελεί στόχο τόσο ατομικής ευημερίας, όσο και κοινωνικής. Με τον κατάλληλο στρατηγικό σχεδιασμό μπορούν να δημιουργηθούν οργανισμοί και πλαίσια, όπου οι εργαζόμενοι θα υποστηρίζονται ώστε να προστατεύονται από τη συναισθηματική εξουθένωση ενώ παράλληλα θα εξασφαλίζεται ένα καλύτερο επίπεδο, παροχής υπηρεσιών στη χώρα μας που θα προάγει θετικά τη συλλογική ψυχική ευημερία.

ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ

Από την ερμηνεία των ευρημάτων μας, λαμβάνονται υπόψη αρκετοί περιορισμοί, οι οποίοι, συγχρόνως, προσφέρουν νέες οδούς έρευνας. Κατ' αρχήν, ο σχεδιασμός της ως περιγραφική συγχρονική μελέτη καθιστά δύσκολο τον προσδιορισμό της κατεύθυνσης της αιτιότητας μεταξύ των μεταβλητών, η οποία αποκλείει τον προσδιορισμό τυχόν σχέσης αίτιου-αιτιατού, ούτε επιτρέπει να γίνει ξεκάθαρο εάν αυτές οι συσχετίσεις διατηρούνται στον χρόνο ή επηρεάζονται και από άλλες συνθήκες. Προτείνεται μελλοντική διερεύνηση της σχέσης των μεταβλητών αυτών μέσω μιας διαχρονικής μελέτης ώστε να καθοριστούν τα βασικά αιτιώδη συμπεράσματα με μεγαλύτερη βεβαιότητα. Δεύτερον, το δείγμα προέρχεται από τυχαία επιλογή συμμετεχόντων με περιορισμένη αντιπροσώπευση και αναλογία του πληθυσμού που εξετάζεται. Η επέκταση του δείγματος σε ίσους όρους αριθμού συμμετεχόντων καθώς και περιοχών εργασίας μέσω τυχαίας στρωματοποιημένης δειγματοληψίας θεωρείται αξιόλογη προσέγγιση για μελλοντικές μελέτες. Ένας τρίτος περιορισμός αφορά τη μεθοδολογία μέτρησης των εστιακών μεταβλητών οι οποίες εκτιμήθηκαν μόνο μέσω ερωτηματολογίων αυτοαναφοράς και τα οποία μπορεί να οδηγήσουν σε μία τάση κοινωνικής έλξης/αποδοχής. Μειώνοντας έτσι την αντικειμενικότητα των απαντήσεων. Μελλοντικά, θα μπορούσε να ερευνηθούν τα ίδια ερωτήματα χρησιμοποιώντας ερωτηματολόγια 360° για την πιο αντικειμενική μέτρηση των μεταβλητών. Η έρευνα είναι καθαρά ποσοτική και μελλοντικά, θα μπορούσε να υπάρξει και ποιοτική ανάλυση των δεδομένων με τη χρήση ημιδομημένων συνεντεύξεων. Επιπλέον, η ΣΝ ερευνήθηκε ως χαρακτηριστικό προσωπικότητας και όχι ως ικανότητα του νου. Τέλος, προτείνεται μελλοντικά να μελετηθεί εάν η ικανοποίηση από την εργασία ενεργεί ως διαμεσολαβητικός παράγοντας της σχέσης μεταξύ της ΣΝ ως χαρακτηριστικό της προσωπικότητας των εκπαιδευτικών και της απόδοσης της εργασίας.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Al-Shahomee, A. A., Furnham, A., & Lynn, R. (2017). Sex Differences in Intelligence, Emotional Intelligence and Educational Attainment in Libya. *Mankind Quarterly*, 57(3), 448-455.
- Anari, N. N. (2012). Teachers: emotional intelligence, job satisfaction, and organizational commitment. *Journal of workplace Learning*.
- Anastasiou, S. (2020). The Moderating Effect of Age on Preschool Teachers' Trait Emotional Intelligence in Greece and Implications for Preschool Human Resources Management. *International Journal of Education and Practice*, 8(1), 26-36.
- Andonian, L. (2017). Emotional intelligence: An opportunity for occupational therapy. *Occupational Therapy in Mental Health*, 33(4), 299-307.
- Antonakis, J., Ashkanasy, N. M., & Dasborough, M. T. (2009). Does leadership need emotional intelligence?. *The leadership quarterly*, 20(2), 247-261.
- Aquino, K., & Douglas, S. (2003). *Identity threat and antisocial behavior in organizations: The moderating effects of individual differences, aggressive modeling, and hierarchical status. Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 90(1), 195–208. doi:10.1016/s0749-5978(02)00517-4.
- Aronson, K. R. (2005). Job satisfaction of nurses who work in private psychiatric hospitals. *Psychiatric services*, 56(1), 102-104.
- Ashkanasy, N. M., & Daus, C. S. (2002). Emotion in the workplace: The new challenge for managers. *Academy of Management Perspectives*, 16(1), 76-86.
- Ashkanasy, N. M., & Dorris, A. D. (2017). Emotions in the workplace. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4, 67-90.
- Atkinson JW, Feather NT (Eds) (1966). *The Theory of Achievement Motivation*. New York: John Wiley and sons.

- Austin, E. J. (2004). An investigation of the relationship between trait emotional intelligence and emotional task performance. *Personality and Individual Differences*, 36(8), 1855-1864.
- Bar-On, R. & Handley, R. (2003a). The Bar-On EQ-360. Toronto, Canada: Multi-Health Systems.
- Bar-On, R. & Handley, R. (2003b). The Bar-On EQ-360: technical manual. Toronto, Canada: Multi-Health Systems
- Bar-On, R. (1988). *The development of an operational concept of psychological wellbeing*. [Unpublished Doctoral Dissertation]. Rhodes University, South Africa.
- Bar-On, R. (1997). *BarOn emotional quotient inventory*. Multi-health systems.
- Bar-On, R. (2000). Emotional and social intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory.
- Bar-On, R. E., & Parker, J. D. (2000). *The handbook of emotional intelligence: theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace*. Jossey-Bass.
- Barsade, S. G., & Gibson, D. E. (2007). Why does affect matter in organizations?. *Academy of management perspectives*, 21(1), 36-59.
- Bastian, V. A., Burns, N. R., & Nettelbeck, T. (2005). Emotional intelligence predicts life skills, but not as well as personality and cognitive abilities. *Personality and individual differences*, 39(6), 1135-1145.
- Beasley, K. (1987). The emotional quotient. *Mensa, the British Mensa Magazine*. Wolerhampton, UK: The British Mensa Society. Retrieved from <http://eqi.org/beasley.htm>.
- Birol, C., Atamtürk, H., Silman, F., Atamtürk, A. N., & Şensoy, Ş. (2009). A comparative analysis of teachers' perceptions of emotional intelligence and performance management in the secondary schools of the TRNC. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 1(1), 2600-2605.

- Blankstein, A. M. (2004). *Failure is not an option: Six principles that guide student achievement in high-performing schools*. Corwin Press.
- Bogler, R. (2001). The influence of leadership style on teacher job satisfaction. *Educational administration quarterly*, 37(5), 662-683.
- Boyatzis, R. E. (1982). *The competent manager: A model for effective performance*. John Wiley & Sons.
- Boyatzis, R.E., Goleman, D., & Rhee, K.S. (2000). Clustering competences in emotional intelligence: Insights from the Emotional Competence Inventory. In: R. Bar-On, & J. Parker, (Eds.), *The handbook of emotional intelligence* (pp. 343-362). San Francisco: Jossey-Bass. <http://hypatia.teiath.gr/xmlui/handle/11400/6287>.
- Brackett, M. A., & Mayer, J. D. (2003). Convergent, discriminant, and incremental validity of competing measures of emotional intelligence. *Personality and social psychology bulletin*, 29(9), 1147-1158.
- Brackett, M. A., Mayer, J. D., & Warner, R. M. (2004). Emotional intelligence and its relation to everyday behaviour. *Personality and Individual differences*, 36(6), 1387-1402.
- Brackett, M. A., Rivers, S. E., Shiffman, S., Lerner, N., & Salovey, P. (2006). Relating emotional abilities to social functioning: a comparison of self-report and performance measures of emotional intelligence. *Journal of personality and social psychology*, 91(4), 780.
- Bradberry, T., & Greaves, J. (2006). *Συναισθηματική Νοημοσύνη: Το Απλό Βιβλίο*. Κριτική.
- Brief, A. P., & Weiss, H. M. (2002). Organizational behavior: Affect in the workplace. *Annual review of psychology*, 53(1), 279-307.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work". *Journal of vocational behavior*, 60(1), 17-39.
- Brown, R. F., & Schutte, N. S. (2006). Direct and indirect relationships between emotional intelligence and subjective fatigue in university students. *Journal of Psychosomatic Research*, 60(6), 585-593.

- Bryant, S. E., & Malone, T. (2015). An empirical study of emotional intelligence and stress in college students. *Business Education & Accreditation*, 7(1), 1-11.
- Cacioppo, J. T., & Berntson, G. G. (Eds.). (2005). *Social neuroscience: Key readings*. Psychology Press.
- Cakan, M. & S.A. Altun, 2005. Adaptation of an emotional intelligence scale for Turkish educators. *International Education Journal*, 6(3): 367–372.
- Callea, A., De Rosa, D., Ferri, G., Lipari, F., & Costanzi, M. (2019). Are more intelligent people happier? Emotional intelligence as mediator between need for relatedness, happiness and flourishing. *Sustainability*, 11(4), 1022.
- Caprara, G. V., Barbaranelli, C., Steca, P., & Malone, P. S. (2006). Teachers' self-efficacy beliefs as determinants of job satisfaction and students' academic achievement: A study at the school level. *Journal of school psychology*, 44(6), 473-490.
- Carmeli, A. (2003). The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes: An examination among senior managers. *Journal of managerial Psychology*.
- Caruso, D. R., & Salovey, P. (2004). *The emotionally intelligent manager: How to develop and use the four key emotional skills of leadership*. John Wiley & Sons.
- Cassady, J. C., & Eissa, M. A. (2008). *Emotional intelligence: perspectives from educational and positive psychology* 336. Peter Lang.
- Cassidy, D.J., E.K. King, Y.C. Wang, J.K. Lower and V.L. Kintner-Duffy, 2017. Teacher work environments are toddler learning environments: Teacher professional well-being, classroom emotional support, and toddlers' emotional expressions and behaviours. *Early Child Development and Care*, 187(11): 1666-1678.
<https://doi.org/10.1080/03004430.2016.1180516>.
- Chan, D. W. (2006). Emotional intelligence and components of burnout among Chinese secondary school teachers in Hong Kong. *Teaching and teacher education*, 22(8), 1042-1054.
- Cherniss, C. (2000). *Emotional intelligence: What it is and why it matters* (p. 15). Rutgers University, Graduate School of Applied and Professional Psychology.

- Ciarrochi, J. V., Chan, A. Y., & Caputi, P. (2000). A critical evaluation of the emotional intelligence construct. *Personality and Individual Differences*, 28(3), 539-561.
- Ciarrochi, J., Caputi, P., & Mayer, J. D. (2003). The distinctiveness and utility of a measure of trait emotional awareness. *Personality and Individual Differences*, 34(8), 1477-1490.
- Cliffe, J. (2011). Emotional intelligence: A study of female secondary school headteachers. *Educational Management Administration & Leadership*, 39(2), 205-218.
- Cobb, C. D., & Mayer, J. D. (2000). Emotional Intelligence: What the Research Says. *Educational leadership*, 58(3), 14-18.
- Conte, J. M. (2005). A review and critique of emotional intelligence measures. *Journal of organizational behavior*, 26(4), 433-440.
- Cooper, R.K. & Sawaf, A. (1997). Executive EQ: Emotional intelligence in leadership and organizations. New York: Grosset/Putnum
- Crossman, A., & Harris, P. (2006). Job satisfaction of secondary school teachers. *Educational Management Administration & Leadership*, 34(1), 29-46.
- Day, A. L., & Carroll, S. A. (2004). Using an ability-based measure of emotional intelligence to predict individual performance, group performance, and group citizenship behaviours. *Personality and Individual Differences*, 36(6), 1443-1458.
- Depape, A. M. R., Hakim-Larson, J., Voelker, S., Page, S., & Jackson, D. L. (2006). Self-talk and emotional intelligence in university students. *Canadian Journal of Behavioural Science/Revue canadienne des sciences du comportement*, 38(3), 250.
- Deshpande, S. P., Joseph, J., & Shu, X. (2005). The impact of emotional intelligence on counterproductive behaviour in China. *Management Research News*.
- Dewaele, J. M., Petrides, K. V., & Furnham, A. (2008). Effects of trait emotional intelligence and sociobiographical variables on communicative anxiety and foreign language anxiety among adult multilinguals: A review and empirical investigation. *Language learning*, 58(4), 911-960.
- Di Fabio, A., & Kenny, M. E. (2016). Promoting well-being: The contribution of emotional intelligence. *Frontiers in psychology*, 7, 1182.

- Dong, Q., & Howard, T. (2006, July). Emotional intelligence, trust and job satisfaction. In *Competition forum* (Vol. 4, No. 2, p. 381). American Society for Competitiveness.
- Drigas, A. and C. Papoutsis, 2019. Emotional intelligence as an important asset for HR in organizations: Leaders and employees. *International Journal of Advanced Corporate Learning*, 12(1): 58-66. <https://doi.org/10.3991/ijac.v12i1.9637>.
- Drigas, A. S., & Papoutsis, C. (2018). A new layered model on emotional intelligence. *Behavioral Sciences*, 8(5), 45.
- Dufour, R., Dufour, R., & Eaker, R. (2008). Revisiting professional learning communities at work: New insights for improving schools. Bloomington, IL: Solution Tree Press.
- Dulewicz, C., Young, M., & Dulewicz, V. (2005). The relevance of emotional intelligence for leadership performance. *Journal of General Management*, 30(3), 71-86.
- Dulewicz, C., Young, M., & Dulewicz, V. (2005). The relevance of emotional intelligence for leadership performance. *Journal of General Management*, 30(3), 71-86.
- Dulewicz, V., & Higgs, M. (2000). Emotional intelligence—A review and evaluation study. *Journal of managerial Psychology*.
- Elias, M. J., & Arnold, H. (Eds.). (2006). *The educator's guide to emotional intelligence and academic achievement: Social-emotional learning in the classroom*. Corwin Press.
- Extremera, N., Fernández-Berrocal, P., & Salovey, P. (2006). Spanish version of the Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT). Version 2.0: reliabilities, age and gender differences. *Psicothema*, 18, 42-48.
- Eysenck, H. J. (1953). Primary social attitudes: a comparison of attitude patterns in England, Germany, and Sweden. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 48(4), 563.
- Ezzatabadi, M., Bahrami, M.A., Hadizadeh, F., Arab, M., Nasiri, S., Amiresmaili, M., Tehrani, G.A. (2012). Nurses' emotional intelligence impact on the quality of hospital services. *Iran. Red Crescent Med. J*, 14(12), 758-763.
<http://dx.doi.org/10.5812/ircmj.926>.
- Fernández-Berrocal, P., & Extremera, N. (2006). Emotional intelligence and emotional reactivity and recovery in laboratory context. *Psicothema*, 72-78.

- Foster, K., McCloughen, A., Delgado, C., Kefalas, C., & Harkness, E. (2015). Emotional intelligence education in pre-registration nursing programmes: An integrative review. *Nurse Education Today*, *35*(3), 510–517. doi: 10.1016/j.nedt.2014.11.009.
- Frajo-Apor, B., Pardeller, S., Kemmler, G., & Hofer, A. (2015). Emotional Intelligence and resilience in mental health professionals caring for patients with serious mental illness. *Psychology, Health & Medicine*, *21*(6), 755-761. doi:10.1080/13548506.2015.1120325.
- Freudenthaler, H. H., Neubauer, A. C., Gabler, P., Scherl, W. G., & Rindermann, H. (2008). Testing and validating the trait emotional intelligence questionnaire (TEIQue) in a German-speaking sample. *Personality and Individual Differences*, *45*(7), 673-678.
- Gardner, H. (1983). *Frames of Mind*. New York: Basic Books.
- Gardner, K. J., & Qualter, P. (2010). Concurrent and incremental validity of three trait emotional intelligence measures. *Australian Journal of Psychology*, *62*(1), 5-13.
- Geher, G., & Renstrom, K. L. (2004). Measurement issues in emotional intelligence research. In G. Geher (Ed.), *Measuring emotional intelligence: Common ground and controversy*, 3–19. Nova Science Publishers.
- George, J. M. (2000). Emotions and leadership: The role of emotional intelligence. *Human relations*, *53*(8), 1027-1055.
- George, J. M., & Jones, G. R. (2001). Towards a process model of individual change in organizations. *Human relations*, *54*(4), 419-444.
- Gerits, L., Derksen, J. J., Verbruggen, A. B., & Katzko, M. (2005). Emotional intelligence profiles of nurses caring for people with severe behaviour problems. *Personality and individual differences*, *38*(1), 33-43.
- Gigantesco, A., Picardi, A., Chiaia, E., Balbi, A., & Morosini, P. (2003). Job Satisfaction Among Mental Health Professionals in Rome, Italy. *Community Mental Health Journal*, *39*(4), 349-355. doi:10.1023/a:1024076209376.
- Goldenberg, I., Matheson, K., & Mantler, J. (2006). The assessment of emotional intelligence: A comparison of performance-based and self-report methodologies. *Journal of personality assessment*, *86*(1), 33-45.

- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam.
- Goleman, D. (1998). Working with emotional intelligence.
- Goleman, D. (1998b). The emotionally competent leader. In *The Healthcare Forum Journal* 41(2), 36-38).
- Goleman, D. (2000). Leadership that gets results. *Harvard Business Review*, 78(2), 78-90.
- Grammatikopoulos, I., Koupidis, S., Petelos, E., & Theodorakis, P. (2011). Mental health policy in greece: implications into practice in the era of economic crisis. *European Psychiatry*, 26(S2), 539-539.
- Gribble, N., Ladyshevsky, R.K., & Parsons, R. (2019). The impact of clinical placements on the emotional intelligence of occupational therapy, physiotherapy, speech pathology, and business students: a longitudinal study. *BMC Med Educ* 19(90) <https://doi.org/10.1186/s12909-019-1520-3>.
- Guerra-Bustamante, J., León-del-Barco, B., Yuste-Tosina, R., López-Ramos, V. M., & Mendo-Lázaro, S. (2019). Emotional intelligence and psychological well-being in adolescents. *International journal of environmental research and public health*, 16(10), 1720.
- Güteryüz, G., Güney, S., Aydın, E. M., & Aşan, Ö. (2008). The mediating effect of job satisfaction between emotional intelligence and organisational commitment of nurses: A questionnaire survey. *International journal of nursing studies*, 45(11), 1625-1635.
- Gutierrez, D., & Mullen, P. R. (2016). Emotional intelligence and the counselor: Examining the relationship of trait emotional intelligence to counselor burnout. *Journal of Mental Health Counseling*, 38(3), 187-200.
- Hamre, B. K., Pianta, R. C., Downer, J. T., DeCoster, J., Mashburn, A. J., Jones, S. M., ... & Hamagami, A. (2013). Teaching through interactions: Testing a developmental framework of teacher effectiveness in over 4,000 classrooms. *The elementary school journal*, 113(4), 461-487.
- Hargreaves, A. (1998). The emotional practice of teaching. *Teaching and teacher education*.

- Hargreaves, A. (2001). Emotional geographies of teaching. *Teachers college record*, 103(6), 1056-1080.
- Heffernan, T., O'Neill, G., Travaglione, T., & Droulers, M. (2008). Relationship marketing: The impact of emotional intelligence and trust on bank performance. *International Journal of bank marketing*.
- Hersey, R. B. (1932). Rates of production and emotional state. *Personnel Journal*.
- Hopkins, M. M., & Yonker, R. D. (2015). Managing conflict with emotional intelligence: Abilities that make a difference. *Journal of Management Development*.
- Hosotani, R., & Imai-Matsumura, K. (2011). Emotional experience, expression, and regulation of high-quality Japanese elementary school teachers. *Teaching and teacher education*, 27(6), 1039-1048.
- Hun Han, J., Seo, M.-g., Hanbo, S., & Sirkwo. (2019). The Link Between Emotional Intelligence and Job Performance Across Male and Female Managers. Proceedings 2019.
- Iordanidis, G., Tsakiridou, H., & Sagiadinou, G. (2014). Greek Teachers' Views about Their Organizational Commitment to Primary School. *American Journal of Educational Research*, 2(8).
- Jennings, P. A., & Greenberg, M. T. (2009). The prosocial classroom: Teacher social and emotional competence in relation to student and classroom outcomes. Review of educational research, 79(1), 491-525.
- Johnson, J. H., & Goldman, J. E. (1990). *Developmental assessment in clinical child psychology: A handbook*. Pergamon Press.
- Jordan, P. J., & Troth, A. C. (2002). Emotional intelligence and conflict resolution in nursing. *Contemporary Nurse*, 13(1), 94-100.
- Joseph, D. L., & Newman, D. A. (2010). Emotional intelligence: an integrative meta-analysis and cascading model. *Journal of applied psychology*, 95(1), 54.

- Judge, T. A., Piccolo, R. F., Podsakoff, N. P., Shaw, J. C., & Rich, B. L. (2010). The relationship between pay and job satisfaction: A meta-analysis of the literature. *Journal of vocational behavior, 77*(2), 157-167.
- Kafetsios, K. (2004). Attachment and emotional intelligence abilities across the life course. *Personality and individual Differences, 37*(1), 129-145.
- Kafetsios, K., & Loumakou, M. (2007). A comparative evaluation of the effects of trait emotional intelligence and emotion regulation on affect at work and job satisfaction. *International Journal of Work Organisation and Emotion, 2*(1), 71-87.
- Kafetsios, K., & Zampetakis, L. A. (2007). Emotional intelligence and job satisfaction: Testing the mediatory role of positive and negative affect at work. *Personality and individual differences, 44*(2008), Retrieved from <http://jpkc.henu.edu.cn/glxlx/uppic/Emotional%20intelligence.pdf> doi: 10.1016/j.paid.2007.10.004
- Kalantari, P., Moghani, H., Moghani, H., Taghibigloo, N. & Taghibigloo, H. (2012) ‘The relationship between emotional intelligence and physical education teachers working life quality in Zanjan’, *International Journal of Basic Sciences & Applied Research, 1,2*, 30–34.
- Kaur, I., Shri, C., & Mital, K. M. (2019). The role of emotional intelligence competencies in effective teaching and teacher’s performance in higher education. *Higher Education for the Future, 6*(2), 188-206.
- Kerr, R., Garvin, J., Heaton, N., & Boyle, E. (2006). Emotional intelligence and leadership effectiveness. *Leadership & Organization Development Journal.*
- Kokkinos, C. M., & Davazoglou, A. M. (2009). Special education teachers under stress: Evidence from a Greek national study. *Educational Psychology, 29*(4), 407-424.
- Kostić-Bobanović, M. (2020). Perceived emotional intelligence and self-efficacy among novice and experienced foreign language teachers. *Economic research-Ekonomska istraživanja, 33*(1), 1200-1213.
- Koutrouba, K. (2012). A profile of the effective teacher: Greek secondary education teachers’ perceptions. *European Journal of Teacher Education, 35*(3), 359–374.
doi:10.1080/02619768.2011.654332

- Kunnanatt, J. T. (2004). Emotional intelligence: The new science of interpersonal effectiveness. *Human Resource Development Quarterly*, 15(4), 489.
- Laborde, S., Allen, M. S., & Guillén, F. (2016). Construct and concurrent validity of the short-and long-form versions of the trait emotional intelligence questionnaire. *Personality and Individual Differences*, 101, 232-235.
- Laborde, S., Brüll, A., Weber, J., & Anders, L. S. (2011). Trait emotional intelligence in sports: A protective role against stress through heart rate variability?. *Personality and Individual Differences*, 51(1), 23-27.
- Lam, L. T., & Kirby, S. L. (2002). Is emotional intelligence an advantage? An exploration of the impact of emotional and general intelligence on individual performance. *The journal of social Psychology*, 142(1), 133-143.
- Law, K. S., Wong, C. S., & Song, L. J. (2004). The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies. *Journal of applied Psychology*, 89(3), 483.
- Lea, R. G., Qualter, P., Davis, S. K., Pérez-González, J. C., & Bangee, M. (2018). Trait emotional intelligence and attentional bias for positive emotion: An eye tracking study. *Personality and Individual Differences*, 128, 88-93.
- Lees, A., & Barnard, D. (1999). Highly effective headteachers: An analysis of a sample of diagnostic data from the Leadership Programme for Serving Headteachers. Report prepared for Hay/McBer.
- Leuner, B. (1966). Emotional intelligence and emancipation. A psychodynamic study on women. *Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie*, 15(Aug-Sept), 193-203.
- Lewis, S. (2001). Restructuring workplace cultures: the ultimate work-family challenge?. *Women in management Review*.
- Li, M., Pérez-Díaz, P. A., Mao, Y., & Petrides, K. V. (2018). A multilevel model of teachers' job performance: Understanding the effects of trait emotional intelligence, job satisfaction, and organizational trust. *Frontiers in Psychology*, 9, 2420.

- Liakopoulou, M. (2011). The Professional Competence of Teachers: Which qualities, attitudes, skills and knowledge contribute to a teacher's effectiveness? *International Journal of Humanities and Social Science*, 1(21): 1-13.
- Libbrecht, N., Lievens, F., & Schollaert, E. (2010). Measurement equivalence of the Wong and Law Emotional Intelligence Scale across self and other ratings. *Educational and Psychological Measurement*, 70(6), 1007-1020.
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction? *Organizational behavior and human performance*, 4(4), 309-336.
- Lopes, P. N., Salovey, P., & Straus, R. (2003). Emotional intelligence, personality, and the perceived quality of social relationships. *Personality and individual Differences*, 35(3), 641-658.
- Lopes, P. N., Salovey, P., Côté, S., Beers, M., & Petty, R. E. (2005). Emotion regulation abilities and the quality of social interaction. *Emotion*, 5(1), 113.
- Lorber, M. (2015). Emotional intelligence: a key ability for leaders in nursing. In Zysberg, L., & Raz, S. (Eds.), *Emotional Intelligence: Current Evidence from Psychophysiological, Educational and Organizational Perspectives* (pp.277–292). Nova Science Publishers, New York.
- MacCann, C., Joseph, D. L., Newman, D. A., & Roberts, R. D. (2014). Emotional intelligence is a second-stratum factor of intelligence: Evidence from hierarchical and bifactor models. *Emotion*, 14(2), 358.
- Malliarou, MM., Moustaka, EC., Konstadinidis, TC. (2008). Burnout of nursing personnel in a regional university hospital. *Health Science Journal*, 2(3),140-152.
- Martins, A., Ramalho, N., & Morin, E. (2010). A comprehensive meta-analysis of the relationship between emotional intelligence and health. *Personality and individual differences*, 49(6), 554-564.
- Maslow, A. H. (1950). Self-actualizing people: a study of psychological health. *Personality*.
- Matthews, G., Zeidner, M., & Roberts, R. D. (2002). *Emotional intelligence: Science and myth*. Cambridge, MA: MIT Press.

- Mavroveli, S., Petrides, K. V., Shove, C., & Whitehead, A. (2008). Investigation of the construct of trait emotional intelligence in children. *European child & adolescent psychiatry*, 17(8), 516-526.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence. *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications*, 3, 31.
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27(4), 267-298.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso (2000b). Models of emotional intelligence. In R. J. Sternberg (Ed.), *Handbook of intelligence* (pp. 396 – 420). New York: Cambridge.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2000a). *The Mayer, Salovey, and Caruso Emotional Intelligence Test: Technical manual*. Toronto, ON: MHS.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004). Target Articles: "Emotional Intelligence: Theory, Findings, and Implications". *Psychological inquiry*, 15(3), 197-215.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2008). Emotional intelligence: New ability or eclectic traits?. *American psychologist*, 63(6), 503.
- Mayer, J. D., Salovey, P., Caruso, D. R., & Cherkasskiy, L. (n.d.). Emotional Intelligence. *The Cambridge Handbook of Intelligence*, 528-549.
doi:10.1017/cbo9780511977244.027
- McClelland, D. C., & Watson, R. I. (1973). Power motivation and risk-taking behavior. *Journal of personality*.
- Mearns, J., & Cain, J. E. (2003). Relationships between teachers' occupational stress and their burnout and distress: Roles of coping and negative mood regulation expectancies. *Anxiety, Stress & Coping*, 16(1), 71-82.
- Mehrabian, A., Young, A. L., & Sato, S. (1988). Emotional empathy and associated individual differences. *Current Psychology*, 7(3), 221-240.
- Mérida-López, S., & Extremera, N. (2017). Emotional intelligence and teacher burnout: A systematic review. *International Journal of Educational Research*, 85, 121-130.

- Meshkat, M., & Nejati, R. (2017). Does Emotional Intelligence Depend on Gender? A Study on Undergraduate English Majors of Three Iranian Universities. *SAGE Open*, 7(3), 215824401772579. doi:10.1177/2158244017725796.
- Mestre, J. M., Guil, R., Lopes, P. N., Salovey, P., & Gil-Olarte, P. (2006). Emotional intelligence and social and academic adaptation to school. *Psicothema*, 112-117.
- Miao, C., Humphrey, R. H., & Qian, S. (2017). A meta-analysis of emotional intelligence and work attitudes. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 90(2), 177-202.
- Miao, C., Humphrey, R. H., & Qian, S. (2017b). A meta-analysis of emotional intelligence effects on job satisfaction mediated by job resources, and a test of moderators. *Personality and Individual Differences*, 116, 281-288.
- Mikolajczak, M., & Luminet, O. (2008). Trait emotional intelligence and the cognitive appraisal of stressful events: An exploratory study. *Personality and individual differences*, 44(7), 1445-1453.
- Mikolajczak, M., Luminet, O., Leroy, C., & Roy, E. (2007). Psychometric properties of the Trait Emotional Intelligence Questionnaire: Factor structure, reliability, construct, and incremental validity in a French-speaking population. *Journal of personality assessment*, 88(3), 338-353.
- Mikolajczak, M., Menil, C., & Luminet, O. (2007). Explaining the protective effect of trait emotional intelligence regarding occupational stress: Exploration of emotional labour processes. *Journal of Research in personality*, 41(5), 1107-1117.
- Mohamad, M., & Jais, J. (2016). Emotional intelligence and job performance: A study among Malaysian teachers. *Procedia Economics and Finance*, 35, 674-682.
- Montes-Berges, B., & Augusto, J. M. (2007). Exploring the relationship between perceived emotional intelligence, coping, social support and mental health in nursing students. *Journal of psychiatric and mental health nursing*, 14(2), 163-171.
- Moore, K. A., & Cooper, C. L. (1996). Stress in Mental Health Professionals: a Theoretical Overview. *International Journal of Social Psychiatry*, 42(2), 82-89. doi:10.1177/002076409604200202.

- Moore, K. A., & Cooper, C. L. (1996). Stress in mental health professionals: A theoretical overview. *International journal of social psychiatry*, 42(2), 82-89.
- Moore, KA., Cooper, CL. (1996). Stress in Mental Health Professionals: a Theoretical Overview. *International Journal of Social Psychiatry*, 42(2), 82-89.
doi:10.1177/002076409604200202.
- Morrison, T. (2007). Emotional intelligence, emotion and social work: Context, characteristics, complications and contribution. *The British Journal of Social Work*, 37(2), 245-263.
- Mortiboys, A. (2005). *Teaching with Emotional Intelligence*. Routledge Taylor & Francis Group. London & New York
- Mousavi, S.H., S. Yarmohammadi, A.B. Nosrat and Z. Tarasi, 2012. The relationship between emotional intelligence and job satisfaction of physical education teachers. *Annals of Biological Research*, 3(2): 780-788.
- Moustaka, E., Malliarou, M., Konstantinidis, T., Manolidou, Z., & Sarafis, P. (2009). Burnout in nursing personnel in a regional university hospital. *Balkan Military Medical Review*.
- Mullins, L. & Christy, G. (2013). *Management & Organisational Behaviour*. United Kingdom: Pearson Education Limited.
- Murphy, K. T. (2006). The relationship between emotional intelligence and satisfaction with life after controlling for self-esteem, depression, and locus of control among community college students.
- Naidoo, S. (2008). Emotional intelligence and perceived stress: scientific. *South African Dental Journal*, 63(3), 148-151.
- Nelson, M. H., Fierke, K. K., Sucher, B. J., & Janke, K. K. (2015). Including Emotional Intelligence in Pharmacy Curricula to Help Achieve CAPE Outcomes. *American Journal of Pharmaceutical Education*, 79(4), 48. doi:10.5688/ajpe79448.
- Nguyen, N. N., Nham, P. T., & Takahashi, Y. (2019). Relationship between ability-based emotional intelligence, cognitive intelligence, and job performance. *Sustainability*, 11(8), 2299.

- Nikolaou, I., & Tsaousis, I. (2002). Emotional intelligence in the workplace: Exploring its effects on occupational stress and organizational commitment. *The International Journal of Organizational Analysis*.
- Nikoopour, J., M.A. Farsani, M. Tajbakhsh, S. Kiyae and S. Hoda, 2012. The relationship between trait emotional intelligence and self-efficacy among Iranian EFL teachers. *Journal of Language Teaching & Research*, 3(6): 1165-1174.
<https://doi.org/10.4304/jltr.3.6.1165-1174>.
- O'Boyle Jr, E. H., Humphrey, R. H., Pollack, J. M., Hawver, T. H., & Story, P. A. (2011). The relation between emotional intelligence and job performance: A meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 32(5), 788-818.
- O'Connor, P., Nguyen, J., & Anglim, J. (2017). Effectively coping with task stress: A study of the validity of the Trait Emotional Intelligence Questionnaire–Short Form (TEIQue–SF). *Journal of personality assessment*, 99(3), 304-314.
- Ostroff, C. (1992). The relationship between satisfaction, attitudes, and performance: An organizational level analysis. *Journal of applied psychology*, 77(6), 963.
- Palmer, B. R., Gignac, G., Manocha, R., & Stough, C. (2005). A psychometric evaluation of the Mayer–Salovey–Caruso emotional intelligence test version 2.0. *Intelligence*, 33(3), 285-305.
- Pant, I. and R.K. Yadav, 2016. Impact of emotional intelligence on the job performance of employee. *International Research Journal of Management, IT and Social Sciences*, 3(1): 7-14. <https://doi.org/10.21744/irjmis.v3i1.83>
- Pardeller, S., Frajo-Apor, B., Kemmler, G., & Hofer, A. (2016). Emotional Intelligence and cognitive abilities-associations and sex differences. *Psychology, Health & Medicine*, 22(8), 1001-1010. doi:10.1080/13548506.2016.1255766.
- Parrish, D. R. (2013). *The relevance of emotional intelligence for leadership in a higher education context*. *Studies in Higher Education*, 40(5), 821-837.
doi:10.1080/03075079.2013.842225
- Payne, W. L. (1985). A study of emotion: developing emotional intelligence; self-integration; relating to fear, pain and desire.

- Pekaa, K. A., van der Linden, D., Bakker, A. B., & Born, M. P. (2017). Emotional intelligence and job performance: The role of enactment and focus on others' emotions. *Human Performance*, 30(2-3), 135-153.
- Pelechas, E., & Antoniadis, A. (2013). A comparative study of job satisfaction of the medical and nursing staff in two regional hospitals in Greece. *Archives of Hellenic Medicine/Arheia Ellenikes Iatrikes*, 30(3).
- Perera, S. (2015). Editorial. *Society and Culture in South Asia*, 1(2), vii–ix.
doi:10.1177/2393861715583787
- Pérez, J. C., Petrides, K. V., & Furnham, A. (2005). Measuring Trait Emotional Intelligence. In R. Schulze & R. D. Roberts (Eds.), *Emotional intelligence: An international handbook* (pp. 181–201). Hogrefe & Huber Publishers.
- Pérez-Fuentes, M. del C., Jurado, M. del M. M., & Gázquez Linares, J. J. (2019). Explanatory Value of General Self-Efficacy, Empathy and Emotional Intelligence in Overall Self-Esteem of Healthcare Professionals. *Social Work in Public Health*, 1-12.
doi:10.1080/19371918.2019.1606752.
- Perry, C., & Ball, I. (2005). Emotional intelligence and teaching: further validation evidence. *Issues in educational Research*, 15(2), 175-192.
- Perry, C., & Ball, I. (2007). Dealing constructively with negatively evaluated emotional situations: The key to understanding the different reactions of teachers with high and low levels of emotional intelligence. *Social Psychology of Education*, 10(4), 443-454.
- Petrides, K. (2001). *A psychometric investigation into the construct of emotional intelligence* (Doctoral dissertation, University of London).
- Petrides, K. V. (2009). Psychometric properties of the trait emotional intelligence questionnaire (TEIQue). In *Assessing emotional intelligence* (pp. 85-101). Springer, Boston, MA.
- Petrides, K. V., & Furnham, A. (2000). Gender differences in measured and self-estimated trait emotional intelligence. *Sex roles*, 42(5), 449-461.

- Petrides, K. V., & Furnham, A. (2006). The role of trait emotional intelligence in a gender-specific model of organizational variables 1. *Journal of Applied Social Psychology*, 36(2), 552-569.
- Petrides, K. V., Frederickson, N., & Furnham, A. (2004). The role of trait emotional intelligence in academic performance and deviant behavior at school. *Personality and individual differences*, 36(2), 277-293.
- Petrides, K. V., Pérez-González, J. C., & Furnham, A. (2007). On the criterion and incremental validity of trait emotional intelligence. *Cognition and emotion*, 21(1), 26-55.
- Petrides, K. V., Pita, R., & Kokkinaki, F. (2007). The location of trait emotional intelligence in personality factor space. *British journal of psychology*, 98(2), 273-289.
- Petrides, K. V., Sangareau, Y., Furnham, A., & Frederickson, N. (2006). Trait emotional intelligence and children's peer relations at school. *Social Development*, 15(3), 537-547.
- Piko, B. F. (2006). Burnout, role conflict, job satisfaction and psychosocial health among Hungarian health care staff: A questionnaire survey. *International journal of nursing studies*, 43(3), 311-318.
- Pool, L.D., 2017. Developing graduate employability: The Career EDGE Model and the importance of emotional intelligence. In Graduate employability in context. London: Palgrave Macmillan. pp: 317-338.
- Qualter, P., Gardner, K. J., & Whiteley, H. E. (2007). Emotional intelligence: Review of research and educational implications. *Pastoral care in education*, 25(1), 11-20.
- Rabin, S., Feldman, D., & Kaplan, Z. E. (1999). Stress and intervention strategies in mental health professionals. *British Journal of Medical Psychology*, 72(2), 159-169.
doi:10.1348/000711299159916.
- Ramana, T. V. (2013). Emotional intelligence and teacher effectiveness: An analysis. *Voice of research*, 2(2), 18-22.
- Rastegar, M., & Memarpour, S. (2009). The relationship between emotional intelligence and self-efficacy among Iranian EFL teachers. *System*, 37(4), 700-707.

- Reid, Y., Johnson, S., Morant, N., Kuipers, E., Szmukler, G., Thornicroft, G., Bebbington, P., & Prosser, D. (1999). Explanations for stress and satisfaction in mental health professionals: a qualitative study. *Social psychiatry and psychiatric epidemiology*, 34(6), 301-308.
- Riforgiate, S. E., & Komarova, M. (2017). Emotion and work. *The International Encyclopedia of Organizational Communication*, 1-17.
- Rivard, A., & Brown, C. A. (2019). Moral Distress and Resilience in the Occupational Therapy Workplace. *Safety*, 5(1), 10. doi:10.3390/safety5010010.
- Roach, L. F., & Young, M. E. (2007). Do counselor education programs promote wellness in their students?. *Counselor Education and Supervision*, 47(1), 29-45.
- Robinson, M. D., & Clore, G. L. (2002). Belief and feeling: evidence for an accessibility model of emotional self-report. *Psychological bulletin*, 128(6), 934.
- Roodt, G., Rieger, H. S., & Sempane, M. E. (2002). Job satisfaction in relation to organisational culture. *SA Journal of industrial Psychology*, 28(2), 23-30.
- Rossi, A., Cetrano, G., Pertile, R., Rabbi, L., Donisi, V., Grigoletti, L., Curtolo C., Tansella, M., Thornicroft, G., & Amaddeo, F. (2012). Burnout, compassion fatigue, and compassion satisfaction among staff in community-based mental health services. *Psychiatry research*, 200(2-3), 933-938.
- Ruggiero, J. S. (2005). Health, Work Variables, and Job Satisfaction Among Nurses. *JONA: The Journal of Nursing Administration*, 35(5), 254-263. doi:10.1097/00005110-200505000-00009.
- Ryback, D. (2012). *Putting emotional intelligence to work*. Routledge.
- Saarni, C. (2000). Emotional competence: a developmental perspective.
- Saiti, A. (2007). Main factors of job satisfaction among primary school educators: factor analysis of the Greek reality. *Management in Education*, 21(2), 28-32.
- Saklofske, D. H., Austin, E. J., Galloway, J., & Davidson, K. (2007). Individual difference correlates of health-related behaviours: Preliminary evidence for links between

- emotional intelligence and coping. *Personality and individual differences*, 42(3), 491-502.
- Salami, S. O. (2007). Relationships of emotional intelligence and self-efficacy to work attitudes among secondary school teachers in southwestern Nigeria. *Essays in Education*, 20(1), 5.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, cognition and personality*, 9(3), 185-211.
- Schneider, B. (1987). The people make the place. *Personnel psychology*, 40(3), 437-453.
- Schreier, L. S. (2002). *Emotional intelligence and mediation training*. *Conflict Resolution Quarterly*, 20(1), 99–119. doi:10.1002/crq.13.
- Schutte, N. S., Malouff, J. M., & Thorsteinsson, E. B. (2013). Increasing emotional intelligence through training: Current status and future directions.
- Schutte, N. S., Malouff, J. M., Hall, L. E., Haggerty, D. J., Cooper, J. T., Golden, C. J., & Dornheim, L. (1998). Development and validation of a measure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 25, 167–177
- Sevdalis, N., Petrides, K. V., & Harvey, N. (2007). Trait emotional intelligence and decision-related emotions. *Personality and Individual Differences*, 42(7), 1347-1358.
- Shahin, V. and F. Nasser, 2011. The relationship between emotional intelligence and burnout among Iranian EFL teachers. *Journal of Language Teaching and Research*, 2(5): 1122-1129. <https://doi.org/10.4304/jltr.2.5.1122-1129>.
- Shahzad, S. and N. Bagum, 2012. Gender differences in trait emotional intelligence: A comparative study. *Business Review*, 7(2): 106-112.
- Shead, J., Scott, H., & Rose, J. (2016). Investigating predictors and moderators of burnout in staff working in services for people with intellectual disabilities: The role of emotional intelligence, exposure to violence, and self-efficacy. *International Journal of Developmental Disabilities*, 62(4), 224-233.

- Shelledy, DC., Mikles, SP., May, DF., Youtsey, JW. (1992). Analysis of job satisfaction, burnout, and intent of respiratory care practitioners to leave the field or the job. *Respir Care*, 37(1), 46-60. PMID: 10145581.
- Singh, D. (2001). *Emotional Intelligence at Work: A Professional Guide*, New Delhi: Sage
- Skaalvik, E. M., & Skaalvik, S. (2011). Teacher job satisfaction and motivation to leave the teaching profession: Relations with school context, feeling of belonging, and emotional exhaustion. *Teaching and teacher education*, 27(6), 1029-1038.
- Slaski, M., & Cartwright, S. (2002). Health, performance and emotional intelligence: An exploratory study of retail managers. *Stress and Health: Journal of the International Society for the Investigation of Stress*, 18(2), 63-68.
- Smith, G. (1994). *Motivation* (2nd ed). AMACOM, New York.
- Smith, L., Heaven, P. C., & Ciarrochi, J. (2008). Trait emotional intelligence, conflict communication patterns, and relationship satisfaction. *Personality and Individual Differences*, 44(6), 1314-1325.
- Soanes, D. and Sungoh, S. (2019) Influence of Emotional Intelligence on Teacher Effectiveness of Science Teachers. *Psychology*, 10, 1819-1831.
doi:10.4236/psych.2019.1013118.
- Somech, A., & Drach-Zahavy, A. (2000). Understanding extra-role behavior in schools: The relationships between job satisfaction, sense of efficacy, and teachers' extra-role behavior. *Teaching and Teacher Education*, 16(5-6), 649-659.
- Spector, P. E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. *American journal of community psychology*, 13(6), 693-713.
- Spector, P. E., & Jex, S. M. (1991). Relations of job characteristics from multiple data sources with employee affect, absence, turnover intentions, and health. *Journal of applied psychology*, 76(1), 46.
- Stoller, J. K., Taylor, C. A., & Farver, C. F. (2013). Emotional intelligence competencies provide a developmental curriculum for medical training. *Medical Teacher*, 35(3), 243-247. doi:10.3109/0142159x.2012.737964.

- Stoller, J. K., Taylor, C. A., & Farver, C. F. (2013). Emotional intelligence competencies provide a developmental curriculum for medical training. *Medical Teacher*, 35(3), 243-247. doi:10.3109/0142159x.2012.737964.
- Stroggilos, V. (2005). *Multidisciplinary Collaboration in English and Greek Special Schools: Process and Effectiveness*. [Unpublished Ph.D Thesis]. The University of Birmingham
- Stronge, J. H., Gareis, C. R., & Little, C. A. (2006). Teacher pay and teacher quality: Attracting, developing, and retaining the best teachers. Corwin Press.
- Sungoh, S. M. (2019). Influence of emotional intelligence on teacher effectiveness of science teachers. *Psychology*, 10(13), 1819-1831.
- Sutton, R. E., & Wheatley, K. F. (2003). Teachers' emotions and teaching: A review of the literature and directions for future research. *Educational psychology review*, 15(4), 327-358.
- Sy, T., Tram, S., & O'hara, L. A. (2006). Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance. *Journal of vocational behavior*, 68(3), 461-473.
- The WHOQOL Group (1995). *Social Science and Medicine*.41(10),1403-1409.
- Thorndike, E. L. (1920). Intelligence examinations for college entrance. *The Journal of Educational Research*, 1(5), 329-337.
- Troth, A. C., Lawrence, S. A., Jordan, P. J., & Ashkanasy, N. M. (2018). Interpersonal emotion regulation in the workplace: A conceptual and operational review and future research agenda. *International Journal of Management Reviews*, 20(2), 523-543.
- Tsaousis, I. & Nikolaou, I. (2005). Exploring relationship of emotional intelligence with physical and psychological health functioning. *Stress and Health*, 21, 77-86.
- Tsigilis, N., E. Zachopoulou and V. Grammatikopoulos, 2006. Job satisfaction and burnout among greek early educators: A comparison between public and private sector employees. *Educational Research and Reviews*, 1(8): 256-261.

- Ulutaş, İ., & Ömeroğlu, E. (2007). The effects of an emotional intelligence education program on the emotional intelligence of children. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 35(10), 1365-1372.
- Vakola, M., Tsaousis, I., & Nikolaou, I. (2004). The role of emotional intelligence and personality variables on attitudes toward organisational change. *Journal of managerial psychology*.
- Van der Zee, K., & Wabeke, R. (2004). Is trait-emotional intelligence simply or more than just a trait?. *European Journal of Personality*, 18(4), 243-263.
- Van der Zee, K., Thijs, M., & Schakel, L. (2002). The relationship of emotional intelligence with academic intelligence and the Big Five. *European journal of personality*, 16(2), 103-125.
- Van Maele, D., & Van Houtte, M. (2012). The role of teacher and faculty trust in forming teachers' job satisfaction: Do years of experience make a difference? *Teaching and teacher education*, 28(6), 879-889.
- Van Rooy, D. L., & Viswesvaran, C. (2004). Emotional intelligence: A meta-analytic investigation of predictive validity and nomological net. *Journal of vocational Behavior*, 65(1), 71-95.
- Vesely, A. K., Saklofske, D. H., & Leschied, A. D. (2013). Teachers—The vital resource: The contribution of emotional intelligence to teacher efficacy and well-being. *Canadian Journal of School Psychology*, 28(1), 71-89.
- Vlachou, E. M., Damigos, D., Lyrakos, G., Chanopoulos, K., Kosmidis, G., & Karavis, M. (2016). The relationship between burnout syndrome and emotional intelligence in healthcare professionals. *Health Science Journal*, 10(5), 1.
- Warwick, J., & Nettelbeck, T. (2004). Emotional intelligence is...? *Personality and individual differences*, 37(5), 1091-1100.
- Weaving, J., Orgeta, V., Orrell, M., & Petrides, K. V. (2014). Predicting anxiety in carers of people with dementia: the role of trait emotional intelligence. *International psychogeriatrics*, 26(7), 1201-1209.

- Wechsler, D. (1940). The measurement of adult intelligence. *The Journal of Nervous and Mental Disease*, 91(4), 548.
- Weiqi, C. (2007). The structure of secondary school teacher job satisfaction and its relationship with attrition and work enthusiasm. *Chinese Education & Society*, 40(5), 17-31.
- Weiss, H. M. (2002). Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations, beliefs and affective experiences. *Human resource management review*, 12(2), 173-194.
- Wong, C. S., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The leadership quarterly*, 13(3), 243-274.
- Wong, C. S., Wong, P. M., & Peng, K. Z. (2010). Effect of middle-level leader and teacher emotional intelligence on school teachers' job satisfaction: The case of Hong Kong. *Educational Management Administration & Leadership*, 38(1), 59-70.
- Woodcock, S., & Hardy, I. (2017). Probing and problematizing teacher professional development for inclusion. *International Journal of Educational Research*, 83, 43-54.
- Yamani, N., Shahabi, M., & Haghani, F. (2014). The relationship between emotional intelligence and job stress in the faculty of medicine in Isfahan University of Medical Sciences. *Journal of advances in medical education & professionalism*, 2(1), 20.
- Yate, M.J. (1997). *Carrer Smarts: Jobs with a Future*. New York: Ballantine.
- Yin, H. (2015). The effect of teachers' emotional labour on teaching satisfaction: Moderation of emotional intelligence. *Teachers and Teaching*, 21(7), 789-810.
- Yin, H. B., Lee, J. C. K., & Zhang, Z. H. (2013). Exploring the relationship among teachers' emotional intelligence, emotional labor strategies and teaching satisfaction. *Teaching and teacher education*, 35, 137-145.
- Yin, H. B., Lee, J. C. K., Jin, Y. L., & Zhang, Z. H. (2013). The effect of trust on teacher empowerment: the mediation of teacher efficacy. *Educational Studies*, 39(1), 13-28.

- Zampetakis, L. A., Kafetsios, K., Bouranta, N., Dewett, T., & Moustakis, V. S. (2009). On the relationship between emotional intelligence and entrepreneurial attitudes and intentions. *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*.
- Zapantis, G., Skordoulis, M., Chalikias, M., Drosos, D., & Papagrigoriou, A. (2017). Measuring the impact of burnout on job satisfaction and organizational commitment. In *Strategic Innovative Marketing* (pp. 51-55). Springer, Cham.
- Zeidner, M., Matthews, G., & Roberts, R. D. (2004). Emotional intelligence in the workplace: A critical review. *Applied Psychology*, 53(3), 371-399.
- Zeidner, M., Matthews, G., & Roberts, R. D. (2012). The emotional intelligence, health, and well-being nexus: What have we learned and what have we missed?. *Applied Psychology: Health and Well-Being*, 4(1), 1-30.
- Zeidner, M., Roberts, R. D., & Matthews, G. (2002). Can emotional intelligence be schooled? A critical review. *Educational psychologist*, 37(4), 215-231.
- Zeidner, M., Roberts, R. D., & Matthews, G. (2008). The science of emotional intelligence: Current consensus and controversies. *European Psychologist*, 13(1), 64-78.

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Αλεξιάς, Γ., Αναγνωστόπουλος, Φ., & Πιλάτης, Ι. (2010). Επαγγελματική εξουθένωση και ικανοποίηση από την εργασία του ιατρικού προσωπικού δημόσιου νοσοκομείου των Αθηνών. *Επιθεώρηση Κοινωνικών Ερευνών*, 131, 109-136.
- Αλεξιάς, Γ., Αναγνωστόπουλος, Φ., & Πιλάτης, Ι. (2014). Επαγγελματική εξουθένωση και ικανοποίηση από την εργασία του ιατρικού προσωπικού δημόσιου νοσοκομείου των Αθηνών. *Επιθεώρηση Κοινωνικών Ερευνών*, 131, 109-136.
doi:<https://doi.org/10.12681/grsr.83>.
- Βακόλα, Μ., & Νικολάου, Ι. (2012). *Οργανωσιακή Ψυχολογία και Συμπεριφορά* (2η έκδοση). Πολιτεία.
- Γραμματικού, Κ. Σ. (2017). Επαγγελματική Ικανοποίηση Εκπαιδευτικών Α/Θμιας Εκπαίδευσης ως προς τις συνθήκες εργασίας. *Εκπαίδευση, Δια Βίου Μάθηση, Έρευνα και Τεχνολογική Ανάπτυξη, Καινοτομία και Οικονομία*, 1, 152-162.
- Γρέβιας, Δ. (1993). *Κοινωνικές Αξίες, Εργασία και Επαγγελματικός Προσανατολισμός*. Πρακτικά του Διεθνούς Συνεδρίου της ΕΛ.Ε.ΣΥ.Π.
- Γρηγορίου, Σ., Ζήση, Β., Τάχιας, Φ., Γκιλύανα, Μ., & Μπουγιέση, Μ. (2012). Συναισθηματική Νοημοσύνη, Ηλικία και Φυσική Δραστηριότητα: Ανασκόπηση Σύγχρονης Βιβλιογραφίας. *Inquiries in Sport & Physical Education*, 10, 17-29.
- Δημητρόπουλος Ε. (1998). *Οι εκπαιδευτικοί και το επάγγελμα τους. Συμβολή στην ανάπτυξη μιας επαγγελματικής ψυχολογίας του Έλληνα εκπαιδευτικού*. Γρηγόρη.
- Ηλιοφώτου Μ., Γεωργίου Μ., Σωκράτους Μ. (2014). Επαγγελματική Ικανοποίηση Εκπαιδευτικών. Θεωρία και Σύγχρονη Έρευνα. Αθήνα: Ίων.
- Κάντας, Α. (1998). *Οργανωτική-Βιομηχανική Ψυχολογία, Τόμος 1^{ος}*. Ελληνικά Γράμματα.
- Καρανικόλα, Μ. Ν.Κ. (2006). *Αυτοεκτίμηση και Επαγγελματική ικανοποίηση των Ελλήνων νοσηλευτών*. [Αδημοσίευτη Διδακτορική Διατριβή]. Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Ελλάδα.
- Καφέτσιος, Κ. (2003). Ενεργά μοντέλα δεσμού ενηλίκων και ψυχική υγεία: Επισκόπηση της περιοχής και προτάσεις για κλινική εφαρμογή και έρευνα.

- Καφέτσιος, Κ., & Πετράτου, Α. (2005). Ικανότητες συναισθηματικής νοημοσύνης, κοινωνική στήριξη και ποιότητα ζωής. *ΕΛΕΥΘΕΡΝΑ*, 2, 129-149.
- Κοζιώρη, Κ. Β., & Αλεξανδρόπουλος, Γ. (2020). Η επίδραση του σχολικού κλίματος στην επαγγελματική ικανοποίηση των εκπαιδευτικών πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης. *Έρευνα στην Εκπαίδευση*, 9(1), 35-57.
- Κουστέλιος, Α. & Κουστέλιου, Ι. (2001). Η επαγγελματική ικανοποίηση και η επαγγελματική εξουθένωση στην εκπαίδευση. *Ψυχολογία* (1), 30-39.
- Λαμπράκη, Μ., Βλασιάδης, Κ., Πατεράκης, Γ., & Φιλαλήτης, Α. (2016). Προσδοκίες και ικανοποίηση του νοσηλευτικού προσωπικού από την εργασία του σε ένα δημόσιο γενικό νοσοκομείο. *Archives of Hellenic Medicine/Arheia Ellenikes Iatrikes*, 33(4).
- Μαδιανός, ΜΓ. (2013) Οικονομική κρίση, ψυχική υγεία και ψυχιατρική περίθαλψη: Τι απέγινε η «Μεταρρύθμιση» στην Ελλάδα; *Ψυχιατρική*, 24, 15-16 21.
- Μαδιανός, ΜΓ. 2013. Οικονομική κρίση, ψυχική υγεία και ψυχιατρική περίθαλψη: Τι απέγινε η «Μεταρρύθμιση» στην Ελλάδα; *Ψυχιατρική*, 24(1), 15–16.
- Μαρκάκη, Α. (2008). Η επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων σε Δομές Ψυχοκοινωνικής Αποκατάστασης. [Μεταπτυχιακή Διπλωματική εργασία] Πειραιάς: Πανεπιστήμιο Πειραιώς.
- Μπελλάλη, Θ., Κοντοδημόπουλος, Ν., Καλαφάτη, Μ., & Νιάκας, Δ. (2007). Λέξεις-κλειδιά: Επαγγελματική εξουθένωση, νοσηλευτές, ποιότητα ζωής, SF-36, Ερωτηματολόγιο καταγραφής, επαγγελματικής εξουθένωσης της Maslach ΑΡΧΕΙΑ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΙΑΤΡΙΚΗΣ, 24 (Συμπλήρωμα), 75-84, -Ερευνητική εργασία.
- Παπαγεωργίου, Δ., Μπολιουδάκη, Ε., Παπαλά, Ε., Πρίφτη, Σ., Καγιαλάρη, Μ. (2011). Μελέτη παραγόντων σχετιζόμενων με την ανάπτυξη της συναισθηματικής νοημοσύνης του νοσηλευτικού προσωπικού. *Hellenic Journal of Nursing*, URI: <http://hdl.handle.net/11400/6287>.
- Παππά, Ε. Α., Αναγνωστόπουλος, Φ., & Νιάκας, Δ. (2008). Επαγγελματική εξουθένωση ιατρικού και νοσηλευτικού προσωπικού και οι επιπτώσεις της στο επίπεδο των παρεχομένων υπηρεσιών υγείας. *Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής*, 25(1), 94-101.

- Παππά, ΕΑ., Αναγνωστόπουλος, Φ., Νιάκας, Δ. (2008). Επαγγελματική εξουθένωση ιατρικού και νοσηλευτικού προσωπικού και οι επιπτώσεις της στο επίπεδο των παρεχομένων υπηρεσιών υγείας. *Αρχαία Ελληνικής Ιατρικής*, 25(1), 94-101.
- Πλατσίδου, Μ. (2004). *Συναισθηματική νοημοσύνη: Σύγχρονες προσεγγίσεις μιας παλιάς έννοιας*. Επιστήμες της Αγωγής, 1, 27-39.
- Πλατσίδου, Μ. (2005). Διερεύνηση της συναισθηματικής νοημοσύνης εφήβων με τη μέθοδο των αυτοαναφορών και της αντικειμενικής επίδοσης. *Παιδαγωγική επιθεώρηση*, 40, 166-181.
- Πλατσίδου, Μ. (2010). *Η Συναισθηματική Νοημοσύνη: Θεωρητικά Μοντέλα, Τρόποι Μέτρησης και Εφαρμογές στην Εκπαίδευση και στην Εργασία*. Πολιτεία.
- Τάσση, Χ., Παπασπύρου, Α., Σούλης, Σ. Γ., & Γεωργίου, Α. (2014). Η συναισθηματική νοημοσύνη ως παράγοντας αυτοαποτελεσματικότητας νηπιαγωγών ειδικής αγωγής και εκπαίδευσης. *Ερευνώντας τον κόσμο του παιδιού*, 13, 514-522.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

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

Διαφωνώ Απόλυτα	1	2	3	4	5	6	7	Συμφωνώ Απόλυτα
1. Δε δυσκολεύομαι καθόλου να εκφράσω τα συναισθήματά μου με λόγια.	1	2	3	4	5	6	7	
2. Συχνά το βρίσκω δύσκολο να δω τα πράγματα από την οπτική γωνία των άλλων.	1	2	3	4	5	6	7	
3. Γενικά είμαι ένα ιδιαίτερα δραστήριο άτομο με στόχους.	1	2	3	4	5	6	7	
4. Συνήθως μου είναι δύσκολο να ελέγξω τα συναισθήματά μου.	1	2	3	4	5	6	7	
5. Γενικά δε βρίσκω τη ζωή διασκεδαστική.	1	2	3	4	5	6	7	
6. Μπορώ να χειριστώ αποτελεσματικά τους άλλους ανθρώπους.	1	2	3	4	5	6	7	
7. Έχω την τάση να αλλάζω γνώμη συχνά.	1	2	3	4	5	6	7	
8. Γενικά δυσκολεύομαι να κατανοήσω τι ακριβώς νιώθω.	1	2	3	4	5	6	7	
9. Πιστεύω πως έχω πολλά χαρίσματα.	1	2	3	4	5	6	7	
10. Συχνά δυσκολεύομαι να υπερασπισθώ τα δικαιώματά μου.	1	2	3	4	5	6	7	
11. Συνήθως μπορώ να επηρεάσω τα συναισθήματα των άλλων ανθρώπων.	1	2	3	4	5	6	7	
12. Γενικά είμαι απαισιόδοξος άνθρωπος.	1	2	3	4	5	6	7	
13. Οι κοντινοί μου άνθρωποι παραπονιούνται ότι δεν τους συμπεριφέρομαι σωστά.	1	2	3	4	5	6	7	
14. Συνήθως δυσκολεύομαι να προσαρμόζω τη ζωή μου ανάλογα με τις περιστάσεις.	1	2	3	4	5	6	7	
15. Γενικά, είμαι ικανός να αντιμετωπίσω το άγχος.	1	2	3	4	5	6	7	
16. Συχνά δυσκολεύομαι να δείχνω στοργή στους κοντινούς μου ανθρώπους.	1	2	3	4	5	6	7	
17. Συνήθως μπορώ να «μπω στη θέση του άλλου» και να καταλάβω τα συναισθήματά του.	1	2	3	4	5	6	7	
18. Δεν έχω αρκετά κίνητρα στη ζωή μου.	1	2	3	4	5	6	7	
19. Συνήθως μπορώ να βρω τρόπους να ελέγξω τα συναισθήματά μου όταν το θέλω.	1	2	3	4	5	6	7	
20. Σε γενικές γραμμές, είμαι ευχαριστημένος από τη ζωή μου.	1	2	3	4	5	6	7	
21. Θα περιέγραφα τον εαυτό μου ως καλό διαπραγματευτή.	1	2	3	4	5	6	7	
22. Συχνά ανακατεύομαι σε καταστάσεις και αργότερα το μετανιώνω.	1	2	3	4	5	6	7	
23. Συχνά, σταματώ αυτό που κάνω και συγκεντρώνομαι σε αυτό που νιώθω.	1	2	3	4	5	6	7	
24. Αισθάνομαι καλά με τον εαυτό μου.	1	2	3	4	5	6	7	
25. Έχω την τάση να υποχωρώ ακόμη και όταν γνωρίζω πως έχω δίκιο.	1	2	3	4	5	6	7	
26. Πιστεύω πως δεν έχω καθόλου επιρροή στα συναισθήματα των άλλων.	1	2	3	4	5	6	7	
27. Πιστεύω ότι γενικά τα πράγματα θα εξελιχθούν καλά στη ζωή μου.	1	2	3	4	5	6	7	
28. Δυσκολεύομαι να δεθώ πολύ ακόμη και με όσους βρίσκονται πολύ κοντά μου.	1	2	3	4	5	6	7	
29. Γενικά, μπορώ να προσαρμόζομαι σε καινούρια περιβάλλοντα και καταστάσεις.	1	2	3	4	5	6	7	
30. Οι άλλοι με θαυμάζουν γιατί είμαι «άνετος».	1	2	3	4	5	6	7	

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β

α. Κυκλώστε έναν αριθμό σύμφωνα με το βαθμό (1 – 6) στον οποίο η καθεμιά από τις παρακάτω δηλώσεις σας αντιπροσωπεύει ή ισχύει για σας:

1. Αισθάνομαι ότι η αμοιβή μου είναι δίκαιη για τη δουλειά που προσφέρω.

Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ αρκετά	Διαφωνώ λίγο	Συμφωνώ λίγο	Συμφωνώ αρκετά	Συμφωνώ πολύ
1	2	3	4	5	6

2. Υπάρχουν λίγες πιθανότητες για προαγωγή στην εργασία μου.

Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ αρκετά	Διαφωνώ λίγο	Συμφωνώ λίγο	Συμφωνώ αρκετά	Συμφωνώ πολύ
1	2	3	4	5	6

3. Ο/Η προϊστάμενός/η μου είναι αρκετά ικανός στη δουλειά του/της.

Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ αρκετά	Διαφωνώ λίγο	Συμφωνώ λίγο	Συμφωνώ αρκετά	Συμφωνώ πολύ
1	2	3	4	5	6

4. Δεν είμαι ικανοποιημένος/η από τα προνόμια που μου προσφέρει η εργασία μου.

Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ αρκετά	Διαφωνώ λίγο	Συμφωνώ λίγο	Συμφωνώ αρκετά	Συμφωνώ πολύ
1	2	3	4	5	6

5. Όταν κάνω τη δουλειά μου σωστά, αποκομίζω την αναγνώριση που θα έπρεπε.

Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ αρκετά	Διαφωνώ λίγο	Συμφωνώ λίγο	Συμφωνώ αρκετά	Συμφωνώ πολύ
1	2	3	4	5	6

6. Πολλοί από τους κανόνες και τις διαδικασίες που ακολουθεί ο οργανισμός στον οποίο απασχολούμαι έχουν ως αποτέλεσμα να κάνουν τη δουλειά μου πιο **δύσκολη**.

Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ αρκετά	Διαφωνώ λίγο	Συμφωνώ λίγο	Συμφωνώ αρκετά	Συμφωνώ πολύ
1	2	3	4	5	6

ΣΝ και ΕΙ
των εργαζομένων στην Ειδική Αγωγή και σε δομές Ψυχικής Υγείας

7. Σε γενικές γραμμές συμπεριθύ τους συναδέλφους μου.
- | | | | | | |
|----------------|------------------|----------------|----------------|------------------|----------------|
| Διαφορικό πολύ | Διαφορικό αρκετά | Διαφορικό λίγο | Συμφωνικό λίγο | Συμφωνικό αρκετά | Συμφωνικό πολύ |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
8. Μερικές φορές αισθάνομαι ότι η εργασία μου δεν έχει νόημα.
- | | | | | | |
|----------------|------------------|----------------|----------------|------------------|----------------|
| Διαφορικό πολύ | Διαφορικό αρκετά | Διαφορικό λίγο | Συμφωνικό λίγο | Συμφωνικό αρκετά | Συμφωνικό πολύ |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
1. Η επικοινωνία στον οργανισμό στον οποίο απασχολούμαι κομμάτις πει ικανοποιητικά επίπεδα.
- | | | | | | |
|----------------|------------------|----------------|----------------|------------------|----------------|
| Διαφορικό πολύ | Διαφορικό αρκετά | Διαφορικό λίγο | Συμφωνικό λίγο | Συμφωνικό αρκετά | Συμφωνικό πολύ |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
2. Οι απήσεις είναι μακρές και δεν είναι συχνές.
- | | | | | | |
|----------------|------------------|----------------|----------------|------------------|----------------|
| Διαφορικό πολύ | Διαφορικό αρκετά | Διαφορικό λίγο | Συμφωνικό λίγο | Συμφωνικό αρκετά | Συμφωνικό πολύ |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
11. Εκείνοι που διακπεριμένουν καλά τα καθήκοντά τους έχουν αρκετά καλές πιθανότητες να πάρουν προαγωγή.
- | | | | | | |
|----------------|------------------|----------------|----------------|------------------|----------------|
| Διαφορικό πολύ | Διαφορικό αρκετά | Διαφορικό λίγο | Συμφωνικό λίγο | Συμφωνικό αρκετά | Συμφωνικό πολύ |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
12. Ο/Η προσητάμενος/η είναι άδικος/η μαζί μου.
- | | | | | | |
|----------------|------------------|----------------|----------------|------------------|----------------|
| Διαφορικό πολύ | Διαφορικό αρκετά | Διαφορικό λίγο | Συμφωνικό λίγο | Συμφωνικό αρκετά | Συμφωνικό πολύ |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
13. Τα προνόμια που αποκομίζω από την εργασία μου, είναι τόσο καλά όσο και αυτά που αποκομίζω οι υπάλληλοι άλλων δημόσιων υπηρεσιών.
- | | | | | | |
|----------------|------------------|----------------|----------------|------------------|----------------|
| Διαφορικό πολύ | Διαφορικό αρκετά | Διαφορικό λίγο | Συμφωνικό λίγο | Συμφωνικό αρκετά | Συμφωνικό πολύ |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
14. Δεν αισθάνομαι ότι η δουλειά που κάνω εκτιμάται όπως πρέπει.
- | | | | | | |
|----------------|------------------|----------------|----------------|------------------|----------------|
| Διαφορικό πολύ | Διαφορικό αρκετά | Διαφορικό λίγο | Συμφωνικό λίγο | Συμφωνικό αρκετά | Συμφωνικό πολύ |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

ΣΝ και ΕΙ
των εργαζομένων στην Ειδική Αγωγή και σε δομές Ψυχικής Υγείας

15. Οι προσπάθειές μου για να κάνω σωστή δουλειά **σπιννίως** «μπλοκάρουνται» από τη γραφειοκρατία.
- | | | | | | |
|-------------------|---------------------|-------------------|-------------------|---------------------|-------------------|
| Διαφορικό
πολύ | Διαφορικό
αρκετά | Διαφορικό
λίγο | Συμφωνικό
λίγο | Συμφωνικό
αρκετά | Συμφωνικό
πολύ |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
16. Πιστεύω ότι πρέπει να δουλέω περισσότερο στη δουλειά μου εξαιτίας της ανικανότητας των συναδέλφων μου.
- | | | | | | |
|-------------------|---------------------|-------------------|-------------------|---------------------|-------------------|
| Διαφορικό
πολύ | Διαφορικό
αρκετά | Διαφορικό
λίγο | Συμφωνικό
λίγο | Συμφωνικό
αρκετά | Συμφωνικό
πολύ |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
17. Μου αρέσει να κάνω αυτά που πρέπει να κάνω στη δουλειά μου.
- | | | | | | |
|-------------------|---------------------|-------------------|-------------------|---------------------|-------------------|
| Διαφορικό
πολύ | Διαφορικό
αρκετά | Διαφορικό
λίγο | Συμφωνικό
λίγο | Συμφωνικό
αρκετά | Συμφωνικό
πολύ |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
18. Οι στόχοι που ανά διαστήματα θέτει ο οργανισμός στον οποίο εργάζομαι **δεν** μου είναι σαφείς.
- | | | | | | |
|-------------------|---------------------|-------------------|-------------------|---------------------|-------------------|
| Διαφορικό
πολύ | Διαφορικό
αρκετά | Διαφορικό
λίγο | Συμφωνικό
λίγο | Συμφωνικό
αρκετά | Συμφωνικό
πολύ |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
19. Αισθάνομαι ότι **δεν** εκτιμούν ιδιαίτερα τη δουλειά μου όταν εκδότημαι το μισθό που μου δίνουν.
- | | | | | | |
|-------------------|---------------------|-------------------|-------------------|---------------------|-------------------|
| Διαφορικό
πολύ | Διαφορικό
αρκετά | Διαφορικό
λίγο | Συμφωνικό
λίγο | Συμφωνικό
αρκετά | Συμφωνικό
πολύ |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
20. Οι άνθρωποι που δουλεύουν εδώ μπορούν να αντεγερθούν τόσο γρήγορα, όσο και αν δουλεύουν οπουδήποτε αλλού.
- | | | | | | |
|-------------------|---------------------|-------------------|-------------------|---------------------|-------------------|
| Διαφορικό
πολύ | Διαφορικό
αρκετά | Διαφορικό
λίγο | Συμφωνικό
λίγο | Συμφωνικό
αρκετά | Συμφωνικό
πολύ |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
21. Ο/Η προϊστάμενος/η δείχνει **ελάχιστο** ενδιαφέρον όσον αφορά τα συναισθήματα των υφισταμένων του/της (υπαλλήλων του/της).
- | | | | | | |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Διαφορικό | Διαφορικό | Διαφορικό | Συμφωνικό | Συμφωνικό | Συμφωνικό |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|

ΣΝ και ΕΙ
των εργαζομένων στην Ειδική Αγωγή και σε δομές Ψυχικής Υγείας

πολύ αρκετά λίγο λίγο αρκετά πολύ
1 2 3 4 5 6

22. Τα προνόμια που μας προσφέρει η εργασία μας είναι **ικανοποιητικά**.

Διαφορικό Διαφορικό Διαφορικό Συμφωνώ Συμφωνώ Συμφωνώ
πολύ αρκετά λίγο λίγο αρκετά πολύ
1 2 3 4 5 6

23. Οι πιθανότητες για να ανταμειφθεί **ηθικά** κάποιος που εργάζεται εδώ είναι λίγες.

Διαφορικό Διαφορικό Διαφορικό Συμφωνώ Συμφωνώ Συμφωνώ
πολύ αρκετά λίγο λίγο αρκετά πολύ
1 2 3 4 5 6

1. Έχω **πολύ μεγάλο** φόρτο εργασίας.

Διαφορικό Διαφορικό Διαφορικό Συμφωνώ Συμφωνώ Συμφωνώ
πολύ αρκετά λίγο λίγο αρκετά πολύ
1 2 3 4 5 6

2. Περνάω καλά με τους συναδέλφους μου.

Διαφορικό Διαφορικό Διαφορικό Συμφωνώ Συμφωνώ Συμφωνώ
πολύ αρκετά λίγο λίγο αρκετά πολύ
1 2 3 4 5 6

3. Συχνά αισθάνομαι ότι **δεν** γνωρίζω τι ακριβώς συμβαίνει στην υπηρεσία μου.

Διαφορικό Διαφορικό Διαφορικό Συμφωνώ Συμφωνώ Συμφωνώ
πολύ αρκετά λίγο λίγο αρκετά πολύ
1 2 3 4 5 6

4. Αισθάνομαι **περήφανος** που κάνω αυτή τη δουλειά.

Διαφορικό Διαφορικό Διαφορικό Συμφωνώ Συμφωνώ Συμφωνώ
πολύ αρκετά λίγο λίγο αρκετά πολύ
1 2 3 4 5 6

28. Αισθάνομαι **ικανοποιημένος/η** με τις προοπτικές που υπάρχουν για αύξηση του μισθού μου.

Διαφορικό Διαφορικό Διαφορικό Συμφωνώ Συμφωνώ Συμφωνώ
πολύ αρκετά λίγο λίγο αρκετά πολύ
1 2 3 4 5 6

ΣΝ και ΕΙ
των εργαζομένων στην Ειδική Αγωγή και σε δομές Ψυχικής Υγείας

29. Υπάρχουν προνόμια που **δεν** έχουμε ενώ τα δικαιούμαστε.

Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ αρκετά	Διαφωνώ λίγο	Συμφωνώ λίγο	Συμφωνώ αρκετά	Συμφωνώ πολύ
1	2	3	4	5	6

30. Συμπαθώ τον προϊστάμενό μου.

Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ αρκετά	Διαφωνώ λίγο	Συμφωνώ λίγο	Συμφωνώ αρκετά	Συμφωνώ πολύ
1	2	3	4	5	6

31. Στη δουλειά μου, έχω πάρα πολύ μεγάλο όγκο γραφικής εργασίας.

Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ αρκετά	Διαφωνώ λίγο	Συμφωνώ λίγο	Συμφωνώ αρκετά	Συμφωνώ πολύ
1	2	3	4	5	6

32. Δεν πιστεύω ότι οι προσπάθειές μου αναγνωρίζονται στο βαθμό που θα έπρεπε.

Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ αρκετά	Διαφωνώ λίγο	Συμφωνώ λίγο	Συμφωνώ αρκετά	Συμφωνώ πολύ
1	2	3	4	5	6

33. Είμαι ικανοποιημένος/η από τις προοπτικές που υπάρχουν για μία πιθανή προαγωγή μου.

Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ αρκετά	Διαφωνώ λίγο	Συμφωνώ λίγο	Συμφωνώ αρκετά	Συμφωνώ πολύ
1	2	3	4	5	6

34. Υπάρχουν αρκετοί διαπληκτισμοί και συγκρούσεις στη δουλειά μου.

Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ αρκετά	Διαφωνώ λίγο	Συμφωνώ λίγο	Συμφωνώ αρκετά	Συμφωνώ πολύ
1	2	3	4	5	6

1. Η δουλειά μου είναι ευχάριστη.

Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ αρκετά	Διαφωνώ λίγο	Συμφωνώ λίγο	Συμφωνώ αρκετά	Συμφωνώ πολύ
1	2	3	4	5	6

ΣΝ και ΕΙ
των εργαζομένων στην Ειδική Αγωγή και σε δομές Ψυχικής Υγείας

2. Τις δουλειές που μου αναθέτουν δεν μου τις εξηγούν πλήρως.

Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ αρκετά	Διαφωνώ λίγο	Συμφωνώ λίγο	Συμφωνώ αρκετά	Συμφωνώ πολύ
1	2	3	4	5	6

ΤΕΛΟΣ

Σας ευχαριστώ για τη συνεργασία σας!