

Συναισθηματική Νοημοσύνη, Εργασιακό Άγχος & Επαγγελματική Εξουθένωση

Σωτηρία Ιατρού, Ψυχολόγος, e-mail: iatrousotiria@gmail.com
Κωνσταντίνος Καλοβρέκτης, ΠΔ407 Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας, e-mail: kkalovr@uth.gr
Σπύρος Κούρτης, Εκπαιδευτικός, e-mail: skourtis1985@gmail.com

Περίληψη

Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι από τους σπουδαιότερους παράγοντες για την απόδοση των εργαζομένων. Για την διερεύνηση της συμβολής της απουσίας της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εμφάνιση εργασιακού άγχους και επαγγελματικής εξουθένωσης διενεργήθηκε έρευνα, με ανώνυμο ερωτηματολόγιο, απευθυνόμενο σε 90 εργαζόμενους του νομού Βοιωτίας, κατά κύριο λόγο της βαριάς βιομηχανίας και σε άλλους Ιδιωτικούς φορείς. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε τον Απρίλιο του 2017. Η επεξεργασία και η ανάλυση πραγματοποιήθηκε με SPSS. Συνολικά 80 εργαζόμενοι (89%) συμμετείχαν στην έρευνα. Ήταν κατά κύριο λόγο άνδρες το 60% με μέση ηλικία τα 29-39 έτη. Οι περισσότεροι συμμετέχοντες θεωρούσαν πολύ σημαντικό ο προϊστάμενός τους να έχει αναπτυγμένες ικανότητες συναισθηματικής νοημοσύνης και κυρίως αυτές που αφορούν στην αυτοεπίγνωση και την ενσυναίσθηση (58,8%). Οι περισσότεροι προϊστάμενοι ωστόσο φαίνεται να μην κατέχουν αυτές τις ικανότητες κατά μέσο όρο σε ποσοστό 55,5%. Αντίστοιχα, οι εργαζόμενοι φάνηκε να βιώνουν υψηλά ποσοστά εργασιακού άγχους και επαγγελματικής εξουθένωσης (62,7%). Ο βαθμός εμφάνισης του εργασιακού άγχους και της επαγγελματικής εξουθένωσης στους εργαζόμενους, είναι άμεσα εξαρτημένος από την ύπαρξη ή μη ικανοτήτων συναισθηματικής νοημοσύνης στους ιεραρχικά ανώτερους στο χώρο εργασίας. Κάνοντας ένα βήμα παρακάτω συγκρίναμε τα αποτελέσματά μας με αντίστοιχες έρευνες που αφορούν εκπαιδευτικούς και καταλήξαμε σε παρόμοια αποτελέσματα. Κρίνεται απαραίτητη η αποτελεσματικότερη και εξειδικευμένη εκπαίδευση και η ανάπτυξη των δεξιοτήτων της συναισθηματικής νοημοσύνης των προϊσταμένων και των διευθυντών τόσο στις βιομηχανίες όσο και στην εκπαίδευση.

Λέξεις κλειδιά: Συναισθηματική Νοημοσύνη, Εργασιακό Άγχος, Εκπαίδευση, Συναισθηματικά Ευφυείς Ηγέτες, Επαγγελματική Εξουθένωση

Abstract

Emotional Intelligence is one of the most significant factors as far as job performance is concerned. Our objective was to assess how the default of emotional intelligence contributes to the development of job stress and burnout syndrome. We conducted our research, using anonymous questionnaires addressed to 90 workers from Viotia County, most of them working in heavy industry and in other private sectors. The research was held in April 2017. SPSS was used for data analysis. 80 workers took part in the research (89%). The majority of the participants were men (60%), with a mean age of 29-39 years. Emotional Intelligence was found to be one of the most important factors, as most of the participants seek these abilities and mainly those who compose self-awareness and empathy (58,8%), to their supervisors. Nevertheless, the majority of the supervisors proved not to hold emotional intelligence skills on average 55,5%. Respectively, workers proved to experience job stress and burnout syndrome to a great extent (62,7%). The workers' job stress and burnout syndrome degree is directly dependent from the degree of supervisor's emotional intelligence abilities. Furthermore we compared our results with corresponding surveys involving teachers and ended up with similar results. More efficient and specialized education as well as supervisor's skills development were considered necessary.

Keywords: Emotional Intelligence, Job Stress, Education, Emotionally Intelligent Leaders, Burnout Syndrome

1.Εισαγωγή

Στην παρούσα εργασία γίνεται μια προσπάθεια παρουσίασης της έννοιας της Συναισθηματικής Νοημοσύνης, και ειδικότερα της σπουδαιότητάς της στα ανώτερα ιεραρχικά στρώματα στο χώρο της εργασίας. Εφόσον κατανοήσουμε αυτό τον όρο, στη συνέχεια εστιάζουμε στο να εντοπίσουμε το πώς σχετίζεται με δύο άλλες πολύ σημαντικές έννοιες, το εργασιακό άγχος και την επαγγελματική εξουθένωση, κάτι το οποίο αποτελεί και την «καρδιά» της έρευνάς μας.

Πολυάριθμες έρευνες αποδεικνύουν πως η συναισθηματική νοημοσύνη είναι από τους σπουδαιότερους παράγοντες για την απόδοση των εργαζομένων. Η συναισθηματική νοημοσύνη στο χώρο εργασίας, αποτελεί πρώτη προτεραιότητα για την αύξηση της αποδοτικότητας, την δημιουργία καλού εργασιακού κλίματος, την καλή κοινωνική εικόνα της εταιρίας και την επίτευξη

οικονομικού αποτελέσματος. Επιπλέον, στη σύγχρονη εποχή είναι ευρέως γνωστό και αποδεκτό πως η ευφυΐα, η μόρφωση και η εμπειρία δεν αποτελούν τα εχέγγυα για επαγγελματική εξέλιξη και επιτυχία. Παρατηρώντας γύρω μας, διαπιστώνουμε πως πολλές φορές άτομα με εμφανώς λιγότερες δεξιότητες, τελικά, επιτυγχάνουν και αυτό μας κάνει και αναρωτιόμαστε. Οι προαναφερθείσες συνιστώσες δεν μπορούν, λοιπόν, να προσδιορίσουν με ακρίβεια γιατί ένα άτομο επιτυγχάνει ενώ ένα άλλο όχι.

Η «λύση του μυστηρίου», στις περισσότερες των περιπτώσεων, βρίσκεται σε αυτό που έχει ονομαστεί Συναισθηματική Νοημοσύνη, η οποία καθορίζει τον τρόπο που συμπεριφερόμαστε, χειριζόμαστε πολύπλοκες κοινωνικές σχέσεις και παίρνουμε προσωπικές αποφάσεις.

Αντιλαμβάνομαστε, λοιπόν, την μεγάλη σημασία που η Συναισθηματική Νοημοσύνη μπορεί να διαδραματίσει στη ζωή μας, στην καθημερινότητά μας, στον επαγγελματικό

χώρο ειδικότερα, και πόσο καθοριστική είναι η συμβολή της ώστε να μπορούμε να είμαστε επιτυχημένοι στη δια-Αυτές οι τελευταίες θα λέγαμε ότι εξαρτώνται άμεσα από τη συναισθηματική νοημοσύνη, καθώς η παρουσία ή η απουσία της από τους εργαζόμενους και ιδίως από τα ανώτερα στελέχη (ηγετικά), φαίνεται να σχετίζεται όχι μόνο με την απόδοση των εργαζομένων, όπως πληθώρα ερευνών στη Ελλάδα και το εξωτερικό καταδεικνύει, αλλά και με την εμφάνιση ή μη του εργασιακού άγχους και της επαγγελματικής εξουθένωσης. Το εργασιακό άγχος και η επαγγελματική εξουθένωση αποτελούν από τις μεγαλύτερες προκλήσεις που αντιμετωπίζει η Ευρώπη τη σύγχρονη εποχή. Άλλωστε ένας ηγέτης με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να διαχειριστεί τις παρορμήσεις του, να επιλύει προβλήματα χρησιμοποιώντας το χιούμορ για να αντιμετωπίσει τεταμένες καταστάσεις και να επικοινωνεί με άλλους αποτελεσματικά. Ενώ στο ίδιο μήκος κύματος είναι και η αναφορά των Ferres και Connell (2004) σύμφωνα με την οποία η αύξηση των επιπέδων συναισθηματικής νοημοσύνης των ηγετών είναι πολύ πιθανό να οδηγήσει στην εμφάνιση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος, ξεχωρίζει τα επιτυχημένα άτομα στο χώρο εργασίας καθώς και στην δημιουργία θετικής στάσης των υπαλλήλων απέναντι στην αλλαγή. Σύμφωνα με έρευνες κάτι αντίστοιχο συμβαίνει και στους εργαζόμενους στην εκπαίδευση. Αναλυτικότερα, όπως ισχυρίζονται οι Brotheridge & Grandey (2002), επειδή οι εκπαιδευτικοί αντιμετωπίζουν καθημερινά διαφορετικές προκλήσεις στο περιβάλλον εργασίας τους (φόρτος εργασίας, μαθητές που δημιουργούν προβλήματα, απαιτήσεις από τους διευθυντές, προσδοκίες από τους γονείς), βιώνουν έντονες συναισθηματικές αλληλεπιδράσεις και αντιμετωπίζουν ένα μεγαλύτερο αριθμό από συναισθηματικές πιέσεις, σε σύγκριση με τους περισσότερους άλλους επαγγελματίες. Ως εκ τούτου, η συναισθηματική νοημοσύνη κατέχει σημαίνοντα ρόλο τόσο στους εργαζόμενους στον ιδιωτικό τομέα (π.χ. Εργάτες σε βιομηχανία) όσο και στους εκπαιδευτικούς καθώς κατάρτιση των εκπαιδευτικών πρέπει να λάβει σοβαρά υπόψη τις συναισθηματικές δεξιότητες στην εκπαιδευτική διαδικασία (Hawkey, 2006).

2. Σκοπός

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι να μελετήσουμε την επίδραση της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εμφάνιση εργασιακού άγχους και επαγγελματικής εξουθένωσης. Παράλληλα αποσκοπούμε να εξάγουμε συμπεράσματα και σχετικά με τη φύση του επαγγελματικού αντικείμενου. Πιο συγκεκριμένα, θέλουμε να διερευνήσουμε αν η απουσία της από τους ιεραρχικά ανώτερους στο χώρο εργασίας συμβάλει στην αύξηση του εργασιακού άγχους και στην εμφάνιση επαγγελματικής εξουθένωσης στους υφισταμένους σε επίπεδο βιομηχανίας και σε επίπεδο εκπαίδευσης. Ως εκ τούτου συσχετίζουμε τα αποτελέσματά μας με αντίστοιχα από βιβλιογραφικές έρευνες που διεξήχθησαν σε επίπεδο εκπαιδευτικών σε σχολείο όπως της Saiti (2007:28-32) για την επαγγελματική ικανοποίηση στα σχολεία.

3. Μεθοδολογία έρευνας

Για τη διεξαγωγή της μελέτης πραγματοποιήθηκε συλλογή 90 εργαζομένων του νομού Βοιωτίας, κατά κύριο λόγο της βαριάς βιομηχανίας και άλλων ιδιωτικών φορέων της περιοχής. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε τον Απρίλιο του 2017.

Για την μέτρηση της συναισθηματικής νοημοσύνης των προϊσταμένων, χρησιμοποιήθηκε κλίμακα μέτρησης από "1" έως "5", θεωρώντας το νούμερο ένα ως καθόλου και το πέντε ως πάρα πολύ. Οι εργαζόμενοι, λοιπόν, κλήθηκαν να επιλέξουν την απάντηση που περιγράφει σε τι βαθμό ο προϊστάμενός τους διαθέτει τις ικανότητες συναισθηματικής νοημοσύνης που τους παρατέθηκαν, ερωτήσεις που διαμορφώθηκαν βασισμένες στις ικανότητες των πέντε συνιστωσών του Goleman.

προσωπική μας επικοινωνία, στις διαπροσωπικές και τις επαγγελματικές μας σχέσεις.

Αντίστοιχη κλίμακα μέτρησης χρησιμοποιήθηκε για τη μέτρηση του εργασιακού άγχους και της επαγγελματικής εξουθένωσης, όπου αυτή τη φορά επέλεξαν την απάντηση που περιέγραφε καλύτερα αυτό που οι ίδιοι βιώνουν, αναφορικά πάντα σε συναισθήματα και καταστάσεις που σχετίζονται με το άγχος και την εξουθένωση στο χώρο εργασίας.

Για την επαγγελματική εξουθένωση, λοιπόν, βασιστήκαμε στις τρεις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης, που περιγράφονται στον ορισμό της και σύμφωνα με τα συμπτώματα που περιγράφονται στην κάθε διάσταση δημιουργήσαμε τα αντίστοιχα ερωτήματα.

Ομοίως, στον άξονα του εργασιακού άγχους, μελετώντας τη θεωρία, τα συμπτώματα και πληθώρα ερωτηματολογίων, που για διαφορετικούς λόγους το καθένα μελετούν τον εργασιακό άγχος, δημιουργήσαμε κάνοντας τις απαραίτητες αλλαγές και παρεμβάσεις τα ερωτήματα που ήταν καταλληλότερα για το δικό μας ερωτηματολόγιο, ώστε να επιτύχουμε τη συγκεκριμένη μέτρηση, που επιθυμούσαμε.

4. Αποτελέσματα

Συνολικά 80 εργαζόμενοι (89%) συμμετείχαν στην έρευνα. Ήταν κατά κύριο λόγο άνδρες το 60% και το υπόλοιπο 40% ήταν οι γυναίκες, η μέση ηλικία ήταν τα 29-39 έτη (77,5%). Εξ αυτών το 62,5% ήταν άγαμοι και το 36,3% έγγαμοι, με τους έχοντες παιδιά να αγγίζουν το 31,3%. Όσον αφορά το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων το 85,1% ήταν απόφοιτοι Ανώτερης Εκπαίδευσης και αξίζει να σημειώσουμε πως από αυτούς το 38,8% είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού διπλώματος.

Οι περισσότεροι συμμετέχοντες θεωρούσαν πολύ σημαντικό ο προϊστάμενός τους να έχει αναπτυγμένες ικανότητες συναισθηματικής νοημοσύνης και κυρίως αυτές που αφορούν στην αυτοεπίγνωση και την ενσυναίσθηση (58,8%). Οι περισσότεροι προϊστάμενοι ωστόσο φαίνεται να μην κατέχουν αυτές τις ικανότητες κατά μέσο όρο σε ποσοστό 55,5%. Αντίστοιχα, οι εργαζόμενοι φάνηκε να βιώνουν υψηλά ποσοστά εργασιακού άγχους και επαγγελματικής εξουθένωσης (65,9%)(Πίνακας 1).

Στο πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου τους ζητήθηκε να επιλέξουν τρία χαρακτηριστικά από μια λίστα η οποία περιελάμβανε ικανότητες της συναισθηματικής νοημοσύνης, την εμπειρία καθώς και την ευφυΐα. Οι ικανότητες της συναισθηματικής νοημοσύνης συγκέντρωσαν τα υψηλότερα ποσοστά, με χαρακτηριστικό αυτό της ικανότητας επικοινωνίας με 65% και της ενσυναίσθησης με 58,8%, ενώ η εμπειρία ήταν πιο χαμηλά με 50% και η ευφυΐα με 26,3%(Πίνακας 2).

Όσον αφορά τη μέτρηση της συναισθηματικής νοημοσύνης των προϊσταμένων των συμμετεχόντων, διαπιστώθηκε ότι υπάρχει έλλειμμα στις ικανότητες που την απαρτίζουν, με τα χαμηλότερα ποσοστά να παρατηρούνται στις δεξιότητες του άξονα της αυτοεπίγνωσης (58,8%), της ενσυναίσθησης(62,7%) και των κοινωνικών δεξιοτήτων (54,7%) (Πίνακας 3).

Οι συμμετέχοντες παρουσίασαν αυξημένο βαθμό εργασιακού άγχους, ιδιαίτερα όταν διαπίστωναν πως προσέφεραν πολλά χωρίς αναγνώριση (72,5%) και όταν υπήρχε έλλειψη καινοτομιών στην εργασία (71,2%). Επίσης, το 68,8% δήλωσε μεγάλη κόπωση όταν το πρωί ξυπνούσε και έπρεπε να πάει στη δουλειά και το 65% ότι βιώνει άγχος πέραν του φυσιολογικού.

Αντίστοιχα υψηλά ποσοστά παρατηρήθηκαν και στην επαγγελματική εξουθένωση, με την ψυχική εξάντληση από την εργασία να κυριαρχεί με 65%, την εξουθένωση από την εργασία με 63,3%, τις άσχημες αντιδράσεις σε καταστάσεις που φυσιολογικά δεν θα αντιδρούσαν κατά αυτόν τον τρόπο να αγγίζει το 62,6% (Πίνακας 4).

Πίνακας 1: Δημογραφικά χαρακτηριστικά συμμετεχόντων

Κύρια χαρακτηριστικά συμμετεχόντων	Αριθμός	%
Άνδρας	48	60
Γυναίκα	32	40
Μ.Η.: 29-39	62	77,5
Άγαμος	50	62,5
Άτεκνος	55	68,8
Απόφοιτοι ΑΕΙ	68	85,1
Κάτοχοι Μεταπτυχιακού	31	38,8

Πίνακας 2: Επιθυμητά χαρακτηριστικά προϊσταμένου

Επιθυμητά χαρακτηριστικά προϊσταμένου	Αριθμός	%
Επικοινωνιακή ικανότητα	52	65
Ενσυναίσθηση	47	58,8
Κατανόηση	17	21,3
Αυτογνωσία	17	21,3
Αυτοέλεγχος	16	20
Εμπειρία	40	50
Ευφυΐα	21	26,3

Πίνακας 3: Μέτρηση συναισθηματικής νοημοσύνης προϊσταμένου

Ενότητες Συναισθηματικής Νοημοσύνης	Βαθμός	Αριθμός	%
Αξονας Αυτοεπίγνωσης:			
1. Διαθέτει επίγνωση των συναισθημάτων του;	Ελάχιστα-Καθόλου	48	60,1
2. Διαθέτει την ικανότητα ακριβούς αυτοαξιολόγησης;	Ελάχιστα-Καθόλου	46	57,5
3. Ο προϊστάμενός σας έχει αυτοπεποίθηση;	Αρκετά-Πάρα Πολύ	60	75
Αξονας Αυτορρύθμισης:			
1. Διαθέτει αυτοέλεγχο;	Ελάχιστα-Καθόλου	46	57,5
2. Διαθέτει αξιοπιστία;	Αρκετά-Πάρα Πολύ	35	43,8
3. Διαθέτει ευσυνειδησία;	Αρκετά-Πάρα Πολύ	31	38,8
4. Ο προϊστάμενός σας διαθέτει προσαρμοστικότητα;	Μέτρια	31	38,8
5. Χαρακτηρίζεται από καινοτομία;	Ελάχιστα-Καθόλου	49	62,9
Αξονας Παρακίνησης:			
1. Ο προϊστάμενός σας αναλαμβάνει πρωτοβουλίες;	Μέτρια	32	40
2. Διακρίνεται από αισιοδοξία;	Αρκετά-Πάρα Πολύ	42	52,6
3. Διακρίνεται από δέσμευση;	Αρκετά-Πάρα Πολύ	38	48,1
4. Διακρίνεται από επιθυμία επίτευξης στόχων;	Αρκετά-Πάρα Πολύ	52	65
5. Αναλαμβάνει τις ευθύνες του;	Ελάχιστα-Καθόλου	39	49,4
Αξονας Ενσυναίσθησης:			
1. Ο προϊστάμενός σας σας δείχνει κατανόηση;	Ελάχιστα-Καθόλου	47	58,8
2. Ενισχύει την «ανάπτυξή» σας;	Ελάχιστα-Καθόλου	51	64,6
3. Είναι υποστηρικτικός;	Ελάχιστα-Καθόλου	53	66,3
4. Αναγνωρίζει τις ανάγκες και τα συναισθήματά σας;	Ελάχιστα-Καθόλου	54	67,5
5. Διαχειρίζεται ορθά το διαφορετικό;	Ελάχιστα-Καθόλου	45	56,3
Αξονας Κοινωνικών Δεξιοτήτων:			
1. Ο προϊστάμενός σας διαθέτει ικανότητα επιρροής;	Μέτρια	32	40
2. Διαθέτει ικανότητα ηγεσίας;	Ελάχιστα-Καθόλου	35	44,3
3. Διαθέτει την ικανότητα επικοινωνίας;	Μέτρια	44	55,7
4. Διαθέτει ικανότητα ανάπτυξης σχέσεων;	Μέτρια	45	56,3
5. Διαθέτει ικανότητα ομαδικής συνεργασίας;	Μέτρια	38	47,5
6. Διαθέτει ικανότητα χειρισμού συγκρούσεων;	Ελάχιστα-Καθόλου	48	61,5
7. Διαθέτει ικανότητα χειρισμού των αλλαγών;	Ελάχιστα-Καθόλου	36	58,3

Παρουσιάζεται ο βαθμός άγχους των εργαζομένων πάντα αναφορικά με τον επαγγελματικό χώρο.

Για τη μέτρηση αυτή χρησιμοποιήσαμε κλίμακα από το 1-5, όπου 1=Καθόλου, 2=Ελάχιστα, 3=Μέτρια, 4=Αρκετά και 5=Πάρα Πολύ.

Πίνακας 4: Μέτρηση εργασιακού άγχους και επαγγελματικής εξουθένωσης

Συμπτώματα και καταστάσεις Εργασιακού Άγχους & Επαγγελματικής Εξουθένωσης	Βαθμός	Αριθμός	%
1. Νιώθω ψυχικά εξαντλημένος από τη δουλειά μου	Αρκετά-Πάρα Πολύ	52	65
2. Νιώθω κουρασμένος όταν ξυπνάω το πρωί και πρέπει να πάω για δουλειά	Αρκετά-Πάρα Πολύ	65	68,8
3. Το τελευταίο διάστημα δεν θέλω να πηγαίνω στη δουλειά μου	Αρκετά-Πάρα Πολύ	49	61,3
4. Νιώθω εξουθενωμένος από τη δουλειά μου	Αρκετά-Πάρα Πολύ	50	61,3
5. Νιώθω απογοητευμένος από τη δουλειά μου	Αρκετά-Πάρα Πολύ	52	65
6. Νιώθω άγχος πέραν του φυσιολογικού από τη δουλειά μου	Αρκετά-Πάρα Πολύ	52	65
7. Κάνω λάθη ή απροσεξίες στη δουλειά μου	Μέτρια	34	42,5
8. Τον τελευταίο καιρό εκνευρίζομαι εύκολα	Αρκετά-Πάρα Πολύ	51	64,6
9. Τον τελευταίο καιρό είμαι κακόκεφος/η	Αρκετά-Πάρα Πολύ	51	65,4
10. Άσχημη αντίδραση σε καταστάσεις που φυσιολογικά δε θα με ενοχλούσαν	Αρκετά-Πάρα Πολύ	50	62,6
11. Τελευταία έχω μια συνεχή ανησυχία	Αρκετά-Πάρα Πολύ	50	62,6
12. Παράπονα ακόμη και για μικροπράγματα	Αρκετά-Πάρα Πολύ	49	61,3
13. Τελευταία νιώθω κουρασμένος/η	Αρκετά-Πάρα Πολύ	57	72,1
14. Τελευταία νιώθω ότι είμαι σε ένταση	Αρκετά-Πάρα Πολύ	50	62,6
15. Πιστεύω πως προσφέρω πολλά χωρίς αναγνώριση	Αρκετά-Πάρα Πολύ	58	72,5
16. Νιώθω πως δεν έχω κατανόηση από τους ανωτέρους μου	Αρκετά-Πάρα Πολύ	54	67,5
17. Νιώθω πως δεν λαμβάνω υποστήριξη από τους ανωτέρους μου	Αρκετά-Πάρα Πολύ	54	67,5
18. Νιώθω πως έχουν διαψευστεί οι προσδοκίες μου από την εργασία μου	Αρκετά-Πάρα Πολύ	55	68,8
19. Υπάρχει έλλειψη καινοτομιών και εναλλαγών στην εργασία μου	Αρκετά-Πάρα Πολύ	57	71,2

Όσον αφορά την κατηγορία των εκπαιδευτικών και την συσχέτιση της συναισθηματικής νοημοσύνης με την επαγγελματική ικανοποίηση και το εργασιακό άγχος, ο πίνακας 5 καταδεικνύει ότι η χρήση των συναισθημάτων συσχετίζεται θετικά με την προσωπική επίτευξη, το θετικό συναίσθημα και την επαγγελματική ικανοποίηση των εκπαιδευτικών. Επίσης, η χρήση των συναισθημάτων συσχετίζεται αρνητικά με επαγγελματικό άγχος, την αποπροσωποποίηση και το αρνητικό συναίσθημα των εκπαιδευτικών.

Τα αποτελέσματα αυτά συμφωνούν και με ευρήματα άλλων ερευνών (Cooper & Sawaf, 1997· Wong & Law, 2002), σύμφωνα με τα οποία εργαζόμενοι με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη έχουν υψηλότερα επίπεδα ε-

παγγελματικής ικανοποίησης. Αυτό υποδεικνύει την ανάγκη να καλλιεργηθούν οι συναισθηματικές δεξιότητες των εκπαιδευτικών. Όσον αφορά τον ρόλο των διευθυντών η έρευνα της Saiti (2007) έδειξε ότι ο ρόλος του διευθυντή και η αναγνώριση των προσπαθειών των εκπαιδευτικών σχετίζονται με την εργασία τους και είναι από τους πιο σημαντικούς παράγοντες που επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση.

Πίνακας 5: Η χρήση των συναισθημάτων συσχετίζεται θετικά με την προσωπική επίτευξη, το θετικό συναίσθημα και την επαγγελματική ικανοποίηση των εκπαιδευτικών.

Μεταβλητές (N= 194)	Κατανόηση	Αναγνώριση	Χρήση	Ρύθμιση
Επαγγελματική ικανοποίηση	0,31**	0,37**	0,29**	0,16*
Συναισθηματική Εξουθένωση	-0,07	-0,11**	-0,06	-0,17**
Αποπροσωποποίηση	-0,17**	-0,24**	0,15**	-0,22**
Αρνητικό Συναίσθημα -	-0,14**	-0,25**	-0,21**	-0,33**
Άγχος	-0,13	-0,18**	-0,33**	-0,39**
Θετικό Συναίσθημα	0,26**	0,38**	0,46**	0,43*
Προσωπική Επίτευξη	0,17**	0,33**	0,38**	0,29**

* p < 0,05 ** p < 0,01

5. Συμπεράσματα

Στην προσπάθεια ανάλυσης των απόψεων των συμμετεχόντων για το τι σημαίνει για αυτούς καλός προϊστάμενος, τι χαρακτηριστικά είναι σημαντικό να διαθέτει, αλλά και ποια χαρακτηριστικά έχει ο δικός τους προϊστάμενος, προέκυψαν χρήσιμα συμπεράσματα για την πορεία της έρευνας. Έγινε σαφές, λοιπόν, εξαρχής ότι η συναισθηματική νοημοσύνη είναι υψίστης σημασίας παράγον στον εργασιακό χώρο και στην πορεία διαφάνηκε ο καιρίος ρόλος που διαδραματίζει αναφορικά με την ψυχοσυναισθηματική κατάσταση των εργαζομένων και την λειτουργικότητά τους. Από τις αναλύσεις που πραγματοποιήθηκαν διαπιστώθηκε πως οι πλέον σημαντικοί άξονες της συναισθηματικής νοημοσύνης είναι αυτοί της Αυτοεπίγνωσης, της Ενσυναίσθησης και των Κοινωνικών Δεξιοτήτων. Εκτενέστερα διαφαίνεται ότι, η αυτοεπίγνωση, διευκολύνει τόσο την ενσυναίσθηση, όσο και την αυτοδιαχείριση, ενώ με τη σειρά τους οι δύο αυτές ικανότητες, σε συνδυασμό, συμβάλλουν στον αποτελεσματικό χειρισμό των σχέσεων με τους άλλους (κοινωνική επίγνωση / διαχείριση σχέσεων). Επομένως, η συναισθηματικά ευφυής ηγεσία οικοδομείται πάνω στα θεμέλια της αυτοεπίγνωσης. Συν αυτό από τις απαντήσεις παρατηρήθηκε ότι όταν αυτοί οι άξονες είχαν χαμηλά ποσοστά, δηλαδή όταν ο προϊστάμενος δεν διέθετε επαρκώς αυτές τις δεξιότητες, είχαμε αντίστοιχα αυξημένα ποσοστά στα συμπτώματα του εργασιακού άγχους και του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης. Σε αντίστοιχα ευρήματα κατέληξε και η έρευνα της Βάσιου (2008) όπου αποτελέσματα κατέδειξαν ότι, όσο καλύτερα χειρίζονταν τα συναισθήματα των άλλων οι διευθυντές, τόσο ικανοποιημένοι από την δουλεία τους δήλωναν υφιστάμενοί τους εκπαιδευτικοί. Όλα τα παραπάνω είναι ενδεικτικά της ευρύτερης κατάστασης. Αυτό που παρατηρήθηκε είναι πως υπάρχει μεγάλη ανάγκη εκπαίδευσης και ανάπτυξης των δεξιοτήτων της συναισθηματικής νοημοσύνης, ιδίως στους ιεραρχικά ανώτερους, μια και σε αυτό αφορά η παρούσα έρευνα. Όπως εύστοχα παρατηρεί ο Herkenhoff (2004) οι ηγέτες που θέλουν να καινοτομούν και να οδηγούν τον οργανισμό προς την αλλαγή πρέπει να είναι ταυτόχρονα συναισθηματικά έξυπνοι και έξυπνα συναισθηματικοί. Ωστόσο φαίνεται, οι περισσότεροι που κατέχουν υψηλές θέσεις, να αμελούν διαρκώς αυτή τους την υποχρέωση, με αποτέλεσμα αυτό να οδηγεί στην αύξηση των ποσοστών εργασιακού άγχους στους εργαζομένους, η παρατεταμένη παρουσία του οποίου, σε συνδυασμό με τις ελλείψεις συναισθηματικές δεξιότητες των προϊσταμένων να οδηγούν στην εμφάνιση του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης, με τα γνωστά εξαιρετικά αρνητικά αποτελέσματα τόσο για τον ίδιο τον άνθρωπο όσο και για την επιχείρηση.

Μελετώντας τις απαντήσεις των ερωτώμενων μία προς μία, αποδείχθηκε η σπουδαιότητα της συναισθηματικής νοημοσύνης και από την αντίθετη κατεύθυνση. Αυτό που προσπαθούμε να πούμε είναι πως έως τώρα μιλήσαμε για το τι συμβαίνει όταν απουσιάζει. Αντιθέτως, λοιπόν, όταν ο προϊστάμενος περιγράφηκε με υψηλές τις δεξιότητες

και ικανότητες της συναισθηματικής νοημοσύνης τότε καταγράφηκε και η απουσία συμπτωμάτων εργασιακού άγχους και εξουθένωσης αντίστοιχα. Βλέπουμε, επομένως, η υπόθεση μας να επιβεβαιώνεται από όλες τις απόψεις, και με τη θετική και την αρνητική συσχέτιση.

6. Αναφορές

- Βακόλα Μ., Νικολάου Ι. (2012). Οργανωσιακή Ψυχολογία & Συμπεριφορά. Αθήνα: Rosili.
- Βασιλάκη Ε., Τριλιβά Σ., Μπεζεβέγκης Η., (2001). Το στρες, το άγχος και η αντιμετώπισή τους. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα
- Βάσιου, Α., (2008). << Η επίδραση της συναισθηματικής νοημοσύνης των διευθυντών στο σχολικό κλίμα, την επαγγελματική ικανοποίηση, το συναίσθημα στην εργασία και την επαγγελματική εξουθένωση των εκπαιδευτικών : ανάλυση στοιχείων από δύο επίπεδα>>>. Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας.
- Βάσιου, Α. (2018). Συναισθηματική νοημοσύνη εκπαιδευτικών: ο ρόλος της στο συναίσθημα και στην κινητοποίηση στην εργασία τους. *Επιστημονική Επετηρίδα Παιδαγωγικού Τμήματος Νηπιαγωγών Πανεπιστημίου Ιωαννίνων*, 11(1), 1-47.
doi:http://dx.doi.org/10.12681/jret.11974
- Bradberry T., Greaves J., (2006). Συναισθηματική Νοημοσύνη: το απλό βιβλίο. Αθήνα: Κριτική
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of people work. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
- Connell, J. & Travaglione, T. (2004). Emotional intelligence: a competitive advantage in times of change? *Strategic Change*
- Cooper, R. K., & Sawaf, A. (1997). *Executive EQ: Emotional intelligence in leaders and organizations*. NY: Grosset/ Putnam
- Ferres, N. & Connell, J. (2004). Emotional intelligence in leaders: an antidote for cynicism towards change? *Strategic Change*, 13, 61-71.
- George, J. M. (2000). Emotions and leadership: the role of emotional intelligence. *Human Relations*
- Goleman D., (1998). Η Συναισθηματική Νοημοσύνη/ Γιατί το «EQ» είναι πιο σημαντικό από το «IQ». Αθήνα: Πεδίο
- Goleman D., (1998). Η Συναισθηματική Νοημοσύνη στο Χώρο της Εργασίας. Αθήνα: Πεδίο
- Goleman D., (2002). Ο Νέος Ηγέτης/Η Δύναμη της Συναισθηματικής Νοημοσύνης στη Διοίκηση Οργανισμών. Α' Έκδοση, Αθήνα: Πεδίο Μπρίνια Β.(2008). *Management & Συναισθηματική Νοημοσύνη*. Αθήνα: Αθ. Σταμούλης
- Goleman D., Boyatzis R., McKee A., (2002). Ο νέος ηγέτης - Η δύναμη της συναισθηματικής

- νοημοσύνης στη διοίκηση των οργανισμών, εκδ. Ελληνικά Γράμματα, σελ. 49-51
- Herkenhoff, L. (2004). Culturally tuned emotional intelligence: an effective change management tool? *Strategic Change*, 13, 73-81.
- Hawkey, K. (2006). Emotional intelligence and mentoring in pre-service teacher education: a literature review. *Mentoring and Tutoring*, 14(2), 137–147.
- Maslach, C. (1981). Burnout: A social psychological analysis. In J. W. Jones (Ed.), *The burnout syndrome*. Park Ridge, IL: London House
- Maslach, C. (1993). Burnout: A multidimensional perspective. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. Washington, DC: Taylor & Francis
- Μπρίνια Β. (2008). *Management & Συναισθηματική Νοημοσύνη*. Αθήνα: Αθ. Σταμούλης
- Μπουραντάς, Δ., (2005). *Ηγεσία/Ο δρόμος της διαρκούς επιτυχίας*, Α΄ Έκδοση. Αθήνα: Κριτική
- Τσιάκκίρος Α., (2012). *Το Επαγγελματικό Άγχος των Διευθυντικών Στελεχών/Πηγές που το προκαλούν και τρόποι αποτελεσματικής αντιμετώπισης*. Αθήνα: Ίων
- 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
- Wong, C. S., & Law, S. K. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13, 243-274