



ΑΛΕΞΑΝΔΡΕΙΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΕΜΠΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

*ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ
ΣΤΗΝ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΟΝ
ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΚΛΑΔΟ .*

ΦΟΙΤΗΤΡΙΕΣ:

Cacali Brunilda

Μόνε Αικατερίνη

ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ:

Μπόγκα Αικατερίνη

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ 2012

*ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ ΣΤΗΝ
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ
ΣΤΟΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΚΛΑΔΟ*

Ευχαριστίες

Θερμές ευχαριστίες οφείλουμε στην επιβλέπουσα καθηγήτρια της Πτυχιακής Εργασίας , την κ. Μπογκα Αικατερίνη , τόσο για την πολύτιμη βοήθεια και καθοδήγηση της κατά τη συγγραφή της εργασίας μας και για το όραμα που ενέπνευσε ,για τη συγκεκριμένη εργασία.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Περίληψη	7
Εισαγωγή	8

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 *Τραπεζικό Σύστημα*

1.1 Τραπεζικός Κλάδος στην Ελλάδα	9
1.2 Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος	15
1.3 Alpha Bank	21
1.4 Αγροτική Τράπεζα Ελλάδος	24

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 *Ανασκόπηση Βιβλιογραφίας*

2. ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ	28
2.1 Θεωρίες και ορισμοί της Συναισθηματικής Νοημοσύνης	28
2.2 Θεωρητικά μοντέλα της Συναισθηματικής Νοημοσύνης	34
2.3 Διαφορές EQ ,IQ	43
2.4 Η μέτρηση της Συναισθηματικής Νοημοσύνης	45
2.5 Συναισθηματική Νοημοσύνη στο χώρο εργασίας	47
2.6 Συναισθηματική Νοημοσύνη Υπάλληλων του Τραπεζικού Κλάδου	54
2.7 Η έννοια της Επαγγελματικής Ικανοποίησης.....	55

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 *Συγκέντρωση Πρωτογενών Στοιχείων*

3. Μεθοδολογία	58
3.1 Εργαλεία έρευνας	59
3.2 Στατιστική μέθοδος	60
3.3 Σχολιασμός Ερωτηματολογίου.....	61

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

Αποτελέσματα

4.1 Πίνακας Burt.....	65
4.2 Ερμηνεία της κύριας διαγωνίου του πίνακα BURT	66
4.3 Ερμηνεία εκτός της κύριας διαγωνίου του πίνακα BURT	71
4.4 Ιστόγραμμα Χαρακτηριστικών ριζών	75
4.5 Πρώτος Παραγοντικός άξονας	77
4.6 Δεύτερος Παραγοντικός Άξονας.....	78
4.7 Τρίτος Παραγοντικός Άξονας.....	79
4.8 Τέταρτος Παραγοντικός Άξονας	80
4.9 Παραγοντικό Επίπεδο 1*2	81
4.10 Παραγοντικό Επίπεδο 1*3	83
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	85
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	87
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	93

Κατάλογος Πινάκων	
Πινάκας 1.	Πινάκας Burt σελ.65
Πινάκας 2.	Ιστόγραμμα χαρακτηριστικών ριζών σελ. 75

Κατάλογος Διαγραμμάτων	
Εικόνα 1.	Πρώτος Παραγοντικός Άξονας σελ. 77
Εικόνα 2.	Δεύτερος Παραγοντικός Άξονας σελ. 78
Εικόνα 3.	Τρίτος Παραγοντικός Άξονας σελ. 79
Εικόνα 4.	Τέταρτος Παραγοντικός Άξονας σελ. 80
Εικόνα 5.	Παραγοντικό Επίπεδο 1*2 σελ. 81
Εικόνα 6.	Παραγοντικό Επίπεδο 1*3 σελ. 83

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα εργασία αφορά την επίδραση της Συναισθηματικής Νοημοσύνης στην ικανοποίηση των εργαζομένων στον Τραπεζικό Κλάδο. Βασικές ενότητες είναι δύο .Στην πρώτη ενότητα έχουμε συγκέντρωση καταγραφή , αξιολόγηση και ανάλυση δευτερογενών στοιχείων δηλαδή στοιχείων που υπάρχουν έτοιμα και αναζητήσαμε από διάφορες πηγές ,που αναφέρονται στον Τραπεζικό Κλάδο , στην Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος, στην Alpha Bank, στην Αγροτική Τράπεζα της Ελλάδος, στην έννοια και στην εξέλιξη της Συναισθηματικής Νοημοσύνης . Στην δεύτερη ενότητα έχουμε συγκέντρωση πρωτογενών στοιχείων με την μέθοδο της Δημοσκόπησης δηλαδή με την συμπλήρωση των ερωτηματολογίων στην περιοχή της Θεσσαλονίκης .Η μέθοδος δειγματοληψίας που επιλέξαμε είναι δειγματοληψία κατά περιοχές.

Το δείγμα της ερευνάς, 100 τραπεζικοί υπάλληλοι :

1. Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (40)
2. Alpha Bank (30)
3. Αγροτική Τράπεζα της Ελλάδος (30).

Η στατιστική επεξεργασία των απαντήσεων πραγματοποιήθηκε με τη χρήση του υπολογιστικού προγράμματος στατιστικής ανάλυσης MAD και Microsoft Office Excel. Τα βασικά συμπεράσματα της έρευνας είναι: Οι γυναίκες εργαζόμενες είχαν υψηλότερο επίπεδο "Συναισθηματικής Νοημοσύνης" σε σχέση με τους άντρες. Επίσης, ότι η ηλικία έχει αντίστροφη πορεία με το επίπεδο της "Συναισθηματικής Νοημοσύνης", σε αντίθεση με την εκπαίδευση που όσο αυξάνεται, αυξάνεται και η "Συναισθηματική Νοημοσύνη".

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η Συναισθηματική Νοημοσύνη είναι σχετικά πρόσφατη έννοια , αλλά έχει σημαντικές εφαρμογές στην επιλογή προσωπικού και τη διαχείριση της απόδοσης των εργαζομένων.

Συμφώνα, με το Goleman (1995),ο Όρος ”Συναισθηματική Νοημοσύνη ” περιλαμβάνει την ικανότητα του ατόμου να αναγνωρίζει τα συναισθήματα του ,να ελέγχει τις παρορμήσεις του ,να χρησιμοποιήσει τη λογική ,να παραμένει ήρεμο και αισιόδοξο όταν έρχεται αντιμέτωπο με τις αντιξοότητες της ζωής και να μπορεί να ακούει με προσοχή τους άλλους .

Η Συναισθηματική Νοημοσύνη έχει θετικές συνέπειες στην ηγεσία και στην ομαδική εργασία .Οι managers με Συναισθηματική Νοημοσύνη μπορούν να κατανοούν το συναισθηματικό κλίμα στις επιχειρήσεις .

Συμφώνα ,με έρευνες που έχουν γίνει τα τελευταία χρόνια ,έδειξαν ότι το υψηλό επίπεδο Συναισθηματικής Νοημοσύνης είναι ένας σημαντικός παράγοντας που ξεχωρίζει τα επιτυχημένα άτομα στο χώρο εργασίας .

Την τελευταία δεκαετία ο Ελληνικός Τραπεζικός Κλάδος λειτουργώντας δυναμικά μέσα στα πλαίσια της ελληνικής οικονομίας ανέπτυξε πρωταγωνιστικό ρόλο και συνεχίζει να πρωτοπορεί όχι μονό σε θέματα κερδοφορίας και ταχύτητας ανάπτυξης αλλά και στην προσπάθεια υπερβάσης των εθνικών συνόρων και ταχύτητας ανάπτυξη και διεξόδου σε αγορές άλλων εθνών (INE-ΟΤΟΕ,2007).

Ο σκοπός της εργασία είναι να εξετάζει την Επίδραση της Συναισθηματικής Νοημοσύνης στην Ικανοποίηση των εργαζομένων της Εθνικής Τράπεζας , της Alpha Bank και της Αγροτικής Τράπεζας.

1.ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

1.1 Δομή και λειτουργία του τραπεζικού συστήματος

Τα τελευταία χρόνια , το ελληνικό τραπεζικό σύστημα δεν προβεί σε επενδύσεις προϊόντων υψηλού κίνδυνου παρά την επικριτική ατμόσφαιρα που επικρατεί .Πριν από το ξέσπασμα της μεγάλης κρίσης ,είχαν επιδείξει συγκράτηση και ολιγάρκεια στις επενδύσεις ,η προσοχή επικεντρώθηκε στην ανάπτυξη των συνολικών τραπεζικών εργασιών και δεν επεκτάθηκε σε κινήσεις με μεγάλο ρίσκο.(Καραμουζης ,2009)

Όπως έχει επισημανθεί και στην προηγούμενη μελέτη της ΕΕΤ λόγο της τραπεζικής αγοράς ,της ελεύθερης κυκλοφορίας ανθρώπων ,επιχειρήσεων και κεφαλαίων και των δυνατοτήτων που παρέχει η σύγχρονη τεχνολογία επικλινών ,οι έλληνες μπορούν σήμερα να αναζητούν και να επιλέγουν χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες από έναν πολύ μεγάλο αριθμό επιχειρήσεων .

Το τραπεζικό σύστημα αποτελείται από:

- Την κεντρική τράπεζα –εκδοτική τράπεζα
- Τις εμπορικές τράπεζες
- Τους Ειδικούς πιστωτικούς οργανισμούς

Ο τραπεζικός κλάδος σε ολόκληρο τον κόσμο γίνεται ολοένα και πιο ανταγωνισμός .Επίσης , το προϊόν και η υπηρεσίες που προσφέρει θα μπορούσαμε να πούμε ότι θεωρούνται ομογενείς .Κατά συνέπεια ,υπάρχει μια αυξανόμενη ανάγκη για τις τράπεζες να διαφοροποιήσουν από τους ανταγωνιστές τους και αυτό μπορεί να επιτευχθεί αναπτύσσοντας μακροχρόνιες σχέσεις με τους πελάτες τους και ειδικότερα με τους πελάτες «κλειδιά»(Heffernan et al.,2008).

Συμφώνα με πιο πρόσφατες δημοσιεύσεις:

Περιέχουν πινάκες και καταλόγους τα όποια παρουσιάζουν μια συνολική εικόνα για τα τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες που προσφέρονται σήμερα στην Ελλάδα από 467 ,έναντι 462το προηγούμενο έτος .Τους οργανισμούς αυτούς Η ΤτΕ ταξινομεί ως εξής :

- 62 πιστωτικά ιδρύματα με έδρα η υποκαταστήματα στην Ελλάδα
- 351 πιστωτικά ιδρύματα με έδρα σε άλλο κράτος μέλος του Ευρωπαϊκού οικονομικού χώρου (ΕΟΧ),που παρέχουν στην Ελλάδα υπηρεσίες χωρείς επιτόπου παρούσα τους
- 54 λοιπές εταιρίες του χρηματοπιστωτικού συστήματος . Πιστωτικά ιδρύματα με έδρα στην Ελλάδα



Συμφωνά με τα στοιχεία της ΤτΕ στην Ελλάδα δραστηριοποιούνται :

- 34 πιστωτικά ιδρύματα (18 εμπορικές και 16 συνεταιρικές τράπεζες) που έχουν καταστατική έδρα στην Ελλάδα .
- 22 υποκαταστήματα πιστωτικών ιδρυμάτων που έχουν έδρα σε άλλο κράτος μέλος της ευρωπαϊκής ένωσης.
- 5 υποκαταστήματα πιστωτικών ιδρυμάτων που έχουν έδρα εκτός ευρωπαϊκής ένωσης και εποπτεύονται από την τράπεζα της Ελλάδος.

Πιστωτικά ιδρύματα που παρέχουν στην Ελλάδα υπηρεσίες εξ αποστάσεως

Στην Ελλάδα παρέχουν μόνιμη εμπορική παρουσία ,τραπεζικές υπηρεσίες (πληρωμών η χρηματοδότησης) προς ελληνικά φυσικά η νομικά πρόσωπα ,επίσης παρέχουν 351 πιστωτικά ιδρύματα . τα πιστωτικά ιδρύματα εποπτεύονται από τις αρμόδιες αρχές της χώρας καταγωγής και ,κατά τα προβλεπόμενα από τον ν.3601/2007, έχουν απλώς έχουν απλώς γνωστοποιήσει στην Τράπεζα της Ελλάδος <<ενδιαφέρον παροχής υπηρεσιών χωρείς εγκατάσταση >>.

Η κατανομή τους ανάλογα με την χώρα προελεύσεις :

Χωρά προέλευσης	Αριθμός ιδρυμάτων	Χωρά προσέλευσης	Αριθμός ιδρυμάτων
Αυστρία	28(27)	Κύπρος	7(5)
Βέλγιο	6(5)	Λιχτενστάιν	3(3)
Γαλλία	40(38)	Λουξεμβούργο	33(34)
Γερμανία	46(43)	Μάλτα	7(5)
Γιβραλτάρ	6(5)	Νορβηγία	2(2)
Δανία	4(5)	Ολλανδία	26(25)
Εσθονία	1(1)	Ουγγαρία	2(2)
Ηνωμένο Βασίλειο	79(75)	Πολωνία	1(1)
Ιρλανδία	30(29)	Πορτογαλία	3(3)
Ισλανδία	1(1)	Σουηδία	3(4)
Ισπανία	6(6)	Τσεχία	1(1)
Ιταλία	9(8)	Φιλανδία	7(6)
		Σύνολο	351(334)

Πηγή : Τράπεζα της Ελλάδος , Πινάκες Εποπτευμένων Ιδρυμάτων , Μάιος 2011

Στο χρονικό διάστημα Απρίλιος 2010 –Μάιος 2011 ο αριθμός των πιστωτικών ιδρυμάτων αυτής κατηγορίας αυξήθηκε κατά 5% , με σημαντικότερη συμβολή στην ανωτέρω αύξηση να παρουσιάζουν τα πιστωτικά ιδρύματα από Ηνωμένο Βασίλειο ,Γερμανία και Γαλλία.

Εταιρίες του χρηματοπιστωτικό συστήματος

Επιπλέον, στην Ελλάδα λειτουργούν άλλες 54 εταιρίες του χρηματοπιστωτικού συστήματος ,οι οποίες εξειδικεύονται στην παροχή συγκεκριμένων χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών .Η κατανομή τους ,ανά κατηγορία επιχειρήσεων ,έχει ως εξής :

Εταιρίες	Αριθμός Εταιρειών
Ανταλλακτήρια Συναλλάγματος	10 (13)
Εταιρίες Χρηματοδοτικής Μίσθωσης	12(12)
Εταιρίες Πρακτορείας Επιχειρηματικών Απαιτήσεων	5(5)
Εταιρίες Παροχής Πιστώσεων	4 (4)
Ιδρύματα Ηλεκτρονικού χρήματος (χωρίς εγκατάσταση)	11(10)
Χρηματοδοτικά Ιδρύματα (χωρίς εγκατάσταση)	2 (2)

Ιδρύματα πληρωμών	7 (11)
Αντιπρόσωποι Ιδρυμάτων Πληρωμών	3
Σύνολο	54 (57)

Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδος, Πινάκες Εποπτευμένων Ιδρυμάτων, Μάιος 2011.

Με εξαίρεση τα ανταλλακτήρια συναλλάγματος των εταιριών λοιπόν κατηγορών παρουσιάστηκε αμετάβλητος ως προς τους απολύτους αριθμούς των δραστηριοποιημένων εταιριών. Το γεγονός αυτό αποδεικνύει το έντονο ενδιαφέρον διεθνών χρηματοπιστωτικών οργανισμών για την ελληνική αγορά και τον έντονο μεταξύ τους ανταγωνισμό στην παροχή εξειδικευμένων χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών.



1. Ιστορική ανάδρομη της εθνικής τράπεζας

Η Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος ιδρύθηκε το 1841 ως εμπορική τράπεζα και μέχρι την ίδρυση της Τράπεζας της Ελλάδος που έγινε το 1928 είχε το εκδοτικό προνόμιο. Έχει την μεγαλύτερη και ισχυρότερη παρουσία στον Ελλαδικό χώρο και με το δυναμικό προφίλ της στη Νοτιοανατολική Ευρώπη και την Ανατολική Μεσόγειο έχει καταφέρει και ηγείται του μεγαλύτερου και ισχυρότερου Ομίλου χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στην Ελλάδα.

Εισήχθη στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών το 1880, ενώ από τον Οκτώβριο του 1999, η μετοχή της Τράπεζας διαπραγματεύεται στο Χρηματιστήριο της Νέας

Υόρκης. Με 160 πλέον χρόνια επιτυχούς λειτουργίας στον οικονομικό βίο της χώρας, η Τράπεζα έχει εξελιχθεί σε ένα σύγχρονο και ολοκληρωμένο όμιλο εταιρειών παροχής χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, καλύπτοντας έτσι τις συνεχώς διευρυνόμενες ανάγκες των πελατών της. Στο πλαίσιο αυτό, η Εθνική Τράπεζα ίδρυσε το 1891 την Ελληνική Εταιρεία Γενικών Ασφαλίσεων «Η Εθνική» και το 1927 την Εθνική Κτηματική Τράπεζα.

Ο Όμιλος της Εθνικής Τράπεζας προσφέρει ένα ευρύ φάσμα χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών ανταποκρίνονται στις συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες τόσο επιχειρήσεων όσο και ιδιωτών, όπως επενδυτικές εργασίες, χρηματιστηριακές συναλλαγές, ασφάλειες, διαχείριση στοιχείων ενεργητικού - παθητικού, εργασίες χρηματοδοτικής μίσθωσης (leasing) όπως επίσης και υπηρεσίες διαχείρισης επιχειρηματικών απαιτήσεων (factoring). Με το πληρέστατο δίκτυό της που αριθμεί 574 καταστήματα και 1.481 ATMs, καλύπτει ολόκληρη τη γεωγραφική έκταση της Ελλάδας.

***Η τρέχουσα δυναμική της επιχείρησης**

Με επιβεβαιωμένη την ηγετική της θέση στην ελληνική τραπεζική αγορά και με στόχο την πλήρη κάλυψη των πελατών της καθώς και την αύξηση της κερδοφορίας της, η Εθνική Τράπεζα μεριμνά για το διαρκή εκσυγχρονισμό των διαδικασιών της, επενδύοντας στη νέα τεχνολογία. Πιο συγκεκριμένα

παρατηρείται ότι τα τελευταία χρόνια η Εθνική Τράπεζα έχει καταφέρει να αναπτύξει εναλλακτικά δίκτυα πώλησης των προϊόντων της, όπως οι υπηρεσίες Mobile και Internet Banking. Σήμερα, μετά τις πρόσφατες εξαγορές στο χώρο της ΝΑ Ευρώπης και Ανατολικής Μεσογείου, το Δίκτυο της Τράπεζας στο εξωτερικό περιλαμβάνει 1.184 μονάδες.

Οι λογαριασμοί καταθέσεων ξεπερνούν τα εννέα εκατομμύρια και οι λογαριασμοί χορηγήσεων το ενάμιση εκατομμύριο, στοιχείο που κάνει ολοφάνερο το γεγονός αποτελούν της εμπιστοσύνης του κοινού της και που αποτελεί και την κινητήρια δύναμη της τράπεζας.

Μια από τις θεμελιώδεις αξίες και από τις σημαντικότερες αρχές λειτουργίας της Εθνικής Τράπεζας σε όλη τη διάρκεια της ιστορικής της διαδρομής, αποτελεί η συνεισφορά στην πρόοδο και στην ευημερία της ελληνικής κοινωνίας. Αυτό ο προσανατολισμός είναι ιδιαίτερα σημαντικός αφού καθορίζει σε μεγάλο βαθμό τη μακροπρόθεσμη και βιώσιμη επιχειρηματική δράση και επιτυχία της Τράπεζας. Αποτέλεσμα της υιοθέτησης αυτών των αρχών είναι η ανάπτυξη μιας εταιρικής κουλτούρας από την οποία απορρέει η πρόθεση της Τράπεζας να λειτουργεί με υπευθυνότητα σε όλους τους τομείς που αποτελούν σημαντικούς άξονες ανάπτυξης και περιλαμβάνουν την Αγορά, τους μετόχους, τους εργαζόμενους, την Κοινωνία και το Περιβάλλον .Αξίζει να σημειωθεί ότι η Εθνική Τράπεζα απέσπασε 2 βραβεία στο διαγωνισμό Marketing Excellence Awards που

πραγματοποιήθηκε για δεύτερη φορά στην Ελλάδα από το Ελληνικό Ινστιτούτο Μάρκετινγκ της Ελληνικής Εταιρείας Διοικήσεως Επιχειρήσεων με την επιστημονική συνεργασία της Ελληνικής Ακαδημίας Μάρκετινγκ. Συγκεκριμένα, βραβεύτηκε για το προϊόν "MyCash" στην κατηγορία "Ανάπτυξη Νέων Υπηρεσιών" και για την εφαρμογή Νέου Μοντέλου Καταστημάτων Δικτύου στην κατηγορία "Διαχείριση Σχέσεων με πελάτες".

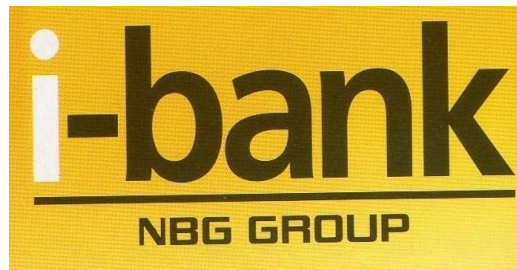
*Προϊόντα και υπηρεσίες



- Καταθέσεις
- Κάρτες
- Επενδυτικά προϊόντα
- Στεγαστικά δάνεια
- Ασφάλειες
- Διαχείριση στοιχείων ενεργητικού - παθητικού, εργασίες χρηματοδοτικής μίσθωσης (leasing)
- Υπηρεσίες διαχείρισης επιχειρηματικών απαιτήσεων (factoring).

- Η υποδοχή των πελατών και ο εντοπισμός των αναγκών του

- Η προώθηση προϊόντων και παροχή συγκεκριμένων υπηρεσιών
- Ενημέρωση και εκπαίδευση τους στη χρήση των εναλλακτικών τρόπων συναλλαγής
- Αξιολόγηση των οικονομικών δεδομένων του πελάτη και την σχέση του με την τράπεζα
- Συμβουλεύει και προτείνει προϊόντα και υπηρεσίες που προσφέρει η τράπεζα και για την ακολουθούμενη τιμολογιακή πολιτική
- Παρακολούθηση και διασφάλιση του χαρτοφυλακίου των πελατών
- Διασφαλίζει την παροχή υπηρεσιών υψηλού επιπέδου



*Το εργασιακό περιβάλλον

Η ΕΤΕ λειτουργεί μέσα σε ένα πλαίσιο εταιρικής διακυβέρνησης που ανταποκρίνεται όχι μόνο στις απαιτήσεις του Ελληνικού νόμου αλλά και σε βέλτιστες διεθνείς πρακτικές.

Σημαντική μέριμνα για την Εθνική Τράπεζα είναι οι εργαζόμενοι, οι οποίοι αποτελούν το σημαντικότερο μέσο για την σωστή ανάπτυξης τη Τράπεζας και για το λόγο αυτό επενδύει συστηματικά στην εύρεση, επιλογή, εκπαίδευση, αξιολόγηση, διατήρηση και εξέλιξη του εργασιακού δυναμικού της.

Η Τράπεζα μεριμνά ώστε το ανθρώπινο δυναμικό να λειτουργεί και καθημερινά να κάνει πράξη τις Αξίες και Αρχές του “Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας”, ώστε όλες οι ενέργειες να διέπονται από τις σχετικές αρχές εταιρικής συμπεριφοράς:

- Νομιμότητα
- Προτεραιότητα στους πελάτες
- Ποιότητα πρωσικού
- Προσφορά στο κοινωνικό σύνολο
- Σεβασμός στο περιβάλλον

ALPHA BANK



1.Ιστορία της ALPHA BANK

Η Alpha Bank έχει μια επιχειρηματική δραστηριότητα, η οποία υπερβαίνει τα 130 έτη παρουσίας στην οικονομική ζωή της χώρας. Οι ρίζες της Τραπέζης ευρίσκονται στον Εμπορικό Οίκο Ι.Φ. Κωστοπούλου, ο οποίος, λίγο καιρό μετά την ίδρυσή του το 1879 στην Καλαμάτα, ανέπτυξε και τραπεζικές δραστηριότητες. Σταθμός αυτής της πορείας υπήρξε το έτος 1916, όταν ο

Ιωάννης Φ. Κωστόπουλος, με τη συνεργασία της Λαϊκής Τραπέζης, δημιούργησε, με έδρα πάντοτε την Καλαμάτα, την Τράπεζα Ι.Φ. Κωστοπούλου με τη μορφή της Ετερόρρυθμης Εταιρίας, η οποία δύο έτη αργότερα, το 1918, έδωσε τη θέση της στην Τράπεζα Καλαμών, που λειτουργούσε πλέον ως Ανώνυμη Εταιρία.

Σήμερα η Alpha Bank και οι θυγατρικές της Εταιρίες αποτελούν έναν σύγχρονο Όμιλο επιχειρήσεων του χρηματοπιστωτικού τομέα, ο οποίος προσφέρει χρηματοοικονομικές υπηρεσίες σε ιδιώτες και επιχειρήσεις στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, εξυπηρετώντας περίπου 4 εκατ. Πελάτες. Εκτός Ελλάδος η Τράπεζα δραστηριοποιείται στις αγορές της Ρουμανίας, Σερβίας, Βουλγαρίας, Π.Γ.Δ.Μ., Αλβανίας, Κύπρου και Ουκρανίας, ενώ έχει παρουσία και στο Λονδίνο.

***Το εργασιακό περιβάλλον**

Αναγνωρίζοντας τη συμβολή των ανθρώπων στη συνεχή του ανάπτυξη, ο Όμιλος της **ALPHA BANK** επενδύει καθημερινά στους εργαζομένους του και φροντίζει για την ενίσχυση ενός εργασιακού περιβάλλοντος, το οποίο:

- παρέχει ίσες ευκαιρίες ανεξαρτήτως φύλου, ηλικίας, θρησκείας, εθνικότητας και φυσικής ικανότητας σχεδιάζει και υλοποιεί δράσεις, συστήματα ανάπτυξης και κινήτρων, με στόχο την προσέλκυση,
- επιλογή και περαιτέρω αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού του, με βάση τις αναπτυξιακές ανάγκες του στην Ελλάδα και στο εξωτερικό

- παρέχει ευκαιρίες και ερεθίσματα για επαγγελματική ανάπτυξη και εξέλιξη, επικοινωνώντας "ανοιχτά" ανάγκες στελέχωσης και καλύπτοντας τις κατά προτεραιότητα με εσωτερική στελέχωση
- επενδύει στην εκπαίδευση και ανάπτυξη των ανθρώπων του, αξιοποιώντας σύγχρονες μεθόδους και εξειδικευμένα εργαλεία
- παρέχει ανταγωνιστικές αμοιβές και παροχές
- επικοινωνεί "ανοιχτά" αξιοποιώντας, πέρα από την καθημερινή επαφή, ποικίλα εργαλεία και τρόπους ενημέρωσης και αμφίδρομης επικοινωνίας
- παρέχει προγράμματα υποστήριξης και ενεργητικής διαχείρισης της υγείας-ευεξίας των εργαζομένων

- αντιμετωπίζει με σεβασμό τον άνθρωπο, ενστερνιζόμενος τις αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε. και προωθώντας τις βασικές αρχές του, σχετικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα, τα δικαιώματα εργασίας, την προστασία του περιβάλλοντος και την καταπολέμηση της διαφθοράς

- Οι παραπάνω αρχές διέπουν τις πολιτικές και πρακτικές διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού. Με αυτόν τον τρόπο διασφαλίζεται ότι δεν υπάρχει περιθώριο για δημιουργία διακρίσεων, ενώ η διαφορετικότητα αναγνωρίζεται και προωθείται.

Η δέσμευσή μας στη διασφάλιση και προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων

Η **ALPHA BANK** έχοντας ενστερνιστεί τις αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε. για την υπεράσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και εφαρμόζοντας την αρχή των ίσων ευκαιριών σε όλες τις δράσεις της, αντιτίθεται σε οποιαδήποτε διάκριση, άνιση συμπεριφορά και παραβίαση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΕΛΛΑΔΟΣ



1.3 Ιστορία της τράπεζας

Η ATEbank (πρώην Αγροτική Τράπεζα της Ελλάδος) είναι ο κατ' εξοχήν χρηματοπιστωτικός φορέας που ασκεί αποκλειστικά την αγροτική πίστη στην Ελλάδα. Ιδρύθηκε το 1929, με έδρα την Αθήνα, ως "αυτόνομος τραπεζικός οργανισμός κοινωφελούς χαρακτήρος".

Τον Ιούλιο του 1929, περίπου 100 χρόνια από την ανακήρυξη του ελληνικού κράτους, ο τότε Υπουργός Γεωργίας Κ. Σπυρίδης (του κόμματος των

Φιλελευθέρων) εισήγαγε στη Βουλή των Ελλήνων σχέδιο νόμου περί ιδρύσεως ιδιαίτερης τράπεζας για την κάλυψη των αναγκών αλλά και τον συντονισμό και αύξηση της ελληνικής αγροτικής παραγωγής. Η πρόταση εκείνη της τότε κυβέρνησης έγινε δεκτή κατά πανηγυρικό τρόπο και ψηφίσθηκε απ' όλα τα τότε κόμματα της αντιπολίτευσης, ανεπιφύλακτα. Έτσι το νομοσχέδιο εκείνο έγινε ο Νόμος 4432 του 1929 με τον οποίο και ιδρύθηκε η ΑΤΕ ως κοινωφελής οργανισμός, δηλαδή χωρίς μετόχους και χωρίς κερδοσκοπικό χαρακτήρα.

Σημειώνεται όμως ότι προσπάθειες σύστασης Αγροτικής Τράπεζας είχαν καταβάλει και όλες οι προηγούμενες κυβερνήσεις και ειδικότερα η κυβέρνηση συνασπισμού που είχε καταρτίσει σχέδιο σύμβασης οργάνωσης με την Εθνική Τράπεζα. Η τελευταία σύμβαση λήφθηκε ως βάση από την κυβέρνηση των Φιλελευθέρων για τη σύσταση ανεξάρτητης και αυτόνομης τράπεζας.

**Η τρέχουσα δυναμική της επιχείρησης*

Να μετατραπεί σε έναν ευέλικτο και ανταγωνιστικό χρηματοοικονομικό με ισχυρή θέση στο νέο διαρκώς εξελισσόμενο περιβάλλον.

Να προσφέρει σύγχρονα, υψηλής ποιότητας χρηματοπιστωτικά προϊόντα και υπηρεσίες στο μισθωτό, τον ελεύθερο επαγγελματία, τον μικρό και μεσαίο επιχειρηματία, τον αγρότη, το νέο και το συνταξιούχο.

Να λειτουργεί με τις υψηλότερες προδιαγραφές εταιρικής διακυβέρνησης και κοινωνικής ευθύνης παρέχοντας, ταυτόχρονα, αξιοκρατικό και φιλικό περιβάλλον εργασίας στο ανθρώπινο δυναμικό της. 2004 – 2006 ΙΣΧΥΡΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΕΙΚΟΝΑΣ ΚΑΙ ΘΕΣΗΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ

Η Τράπεζα βελτίωσε την ανταγωνιστικότητα και την αποτελεσματικότητα του Δικτύου της, πέτυχε σημαντικούς ρυθμούς ανάπτυξης.

Το Νοέμβριο 2005 έγινε η εισαγωγή της μετοχής της ATEbank στο δείκτη FTSE/Athex20 των επιχειρήσεων μεγάλης κεφαλαιοποίησης, προχώρησε στην ανανέωση της εταιρικής ταυτότητάς της με μετασχηματισμό της εικόνας των καταστημάτων και των ATMs και επεκτάθηκε στα Βαλκάνια.

**Προϊόντα και υπηρεσίες*

- 1.Χορήγηση δανείων σε γεωργούς, κτηνοτρόφους, αλιείς, γεωργικούς συνεταιρισμούς και σε νομικά και φυσικά πρόσωπα γεωργικών επιχειρήσεων, καθώς και για την εκτέλεση έργων κοινής ωφελείας.
- 2.Η προμήθεια και διάθεση στους παραπάνω εργαλείων, μηχανημάτων, λιπασμάτων, γεωργικών φαρμάκων κλπ.
- 3.Η διευκόλυνση των παραπάνω σε θέματα συγκέντρωσης, αποθήκευσης, επεξεργασίας και πώλησης των προϊόντων στην αγορά (εσωτερικού-εξωτερικού).
- 4.Η ενίσχυση και διάδοση των τελειότερων μεθόδων καλλιέργειας, κτηνοτροφίας και αλιείας, με παράλληλη τόνωση της αποταμίευσης καθώς και η οργάνωση διοίκησης υπηρεσιών ή οργανισμών αγροτικής ασφάλειας ή ανασφάλειας προϊόντων, καλλιεργειών, ζώων, μέσων, οικημάτων και εγκαταστάσεων.

5. Η συστηματοποίηση της εμπορίας των γεωργικών προϊόντων.
6. Η τόνωση του συνεργατικού πνεύματος με προπαγάνδα και διαπαιδαγώγηση των αγροτικών κοινωνιών, καθώς και ο έλεγχος των γεωργικών συνεταιρισμών επί παντός βαθμού και φύσης.
7. Η διάδοση και η ενίσχυση οικοτεχνιών στις καθαρά γεωργικές οικογένειες για επικερδή απασχόληση στις νεκρές γεωργικές περιόδους.
8. Και τέλος η προστασία της αλιείας, των πάσης φύσεως δασικών επιχειρήσεων ή εκμετάλλευσης με παροχές δανείων ή πιστώσεων.

**Το εργασιακό περιβάλλον*

Η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού με τη δέσμευση της Ανώτατης Διοίκησης έχει θεσμοθετήσει την Πολιτική Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, για όλο τον Όμιλο, καθώς και την απαραίτητη διαδικασία γνωστοποίησης σχετικών περιστατικών και υποβολής παραπόνων. Επιπλέον, έχουν δρομολογηθεί συγκεκριμένες ενέργειες για τη διάχυση της πολιτικής ανθρωπίνων δικαιωμάτων σε όλο το ανθρώπινο δυναμικό του Ομίλου σε Ελλάδα και εξωτερικό. Παράλληλα, στόχος μας είναι η ενεργητική συμβολή στην καταπολέμηση φαινομένων παιδικής ή/και υποχρεωτικής/εξαναγκαστικής εργασίας, επιλέγοντας προσεκτικά και αξιολογώντας όλο το φάσμα των συνεργατών και προμηθευτών.

2.Ανασκόπηση βιβλιογραφίας

2.1 Θεωρείς και ορισμοί της Συναισθηματικής Νοημοσύνης

Αν και ο όρος συναισθηματική νοημοσύνη οφείλει την ραγδαία εξάπλωσή του στον Goleman ο οποίος αρχικά το 1995 με το βιβλίο του "Emotional Intelligence" και στη συνέχεια το 1998 με το βιβλίο του "Working with Emotional Intelligence" έκανε γνωστό τον όρο στο ευρύ κοινό, δεν είναι αυτός που ασχολήθηκε πρώτος με τη μελέτη των διαφόρων ειδών νοημοσύνης.

Η συναισθηματική νοημοσύνη αποτέλεσε και αποτελεί θέμα πολλών συζητήσεων, κυρίως ως προς το αν συνιστά μια ανεξάρτητη μορφή νοημοσύνης ή ένα συνδυασμό από χαρακτηριστικά της προσωπικότητας. Η έννοια αυτή προέκυψε από την ανάγκη εύρεσης μετρήσιμων τάσεων και ικανοτήτων, οι οποίες σε συνεργασία με τον δείκτη νοημοσύνης IQ θα αποτελούσαν σημαντικούς προβλεπτικούς παράγοντες της επαγγελματικής και προσωπικής επιτυχίας.

Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι :

Ικανότητα ενός ατόμου να αντιλαμβάνεται, τα συναισθήματα του και τα συναισθήματα των άλλων, να τα διαχωρίζει και να τα χρησιμοποιεί ως πηγή ενέργειας, πληροφορίας και επιρροής τόσο του εαυτού του όσο και των άλλων ανθρώπων γύρω του.

Mayer & Salovey

Οι Mayer και Salovey όρισαν την συναισθηματική νοημοσύνη ως την ικανότητα του ατόμου να αναγνωρίζει , να αξιολογεί και να διακρίνει συναισθήματα, τα οποία αφορούν το ίδιο αλλά και τους ανθρώπους γύρω του την Ικανότητα να κατανοεί τα συναισθήματά του και την Ικανότητα να ρυθμίζει τα συναισθήματα του έτσι ώστε να προάγει την συναισθηματική του ανάπτυξη .

Η θεωρία τους αποτελείται από τέσσερις κλάδους :

1. Αντίληψη αξιολόγηση και έκφραση συναισθημάτων . Περιλαμβάνει την ικανότητα του ατόμου να αναγνωρίζει όχι μόνο τα δικά του συναισθήματα , αλλά και τα συναισθήματα των άλλων .Επίσης , σχετίζεται με την ικανότητα του ατόμου να αξιολογεί τα συναισθήματα του, αλλά και να τα εκφράζει με ακρίβεια
2. Κατανόηση των συναισθημάτων από πλευρά του ατόμου .
3. Ανάλυση-συναισθημάτων.
4. Ρύθμιση συναισθημάτων για την προαγωγή της συναισθηματικής ανάπτυξης .

Οι Mayer και Salovey ήταν οι πρώτοι που εισήγαγαν επίσημα τον όρο της συναισθηματικής νοημοσύνης , θεωρώντας ότι μπορεί να συμβάλλει στην επιτυχημένη διευθέτηση προσωπικών και επαγγελματικών ζητημάτων .

Διέκριναν τρεις γνωστικές διαδικασίες που σχετίζονται με τον συγκεκριμένο όρο:

1. Εμπάθεια .Αναφέρεται στην ευαισθησία του ατόμου απέναντι στα συναισθηματικά σήματα των γύρων του .

2. Αυτοεπίγνωση Αναφέρεται στην ικανότητα του ατόμου να γνωρίζει την εσωτερική κατάσταση και κατά συνέπεια στην δυνατότητα του να ελέγχει μη λεκτικές συμπεριφορές, τόσο δικές του όσο και των άλλων .

3. Αυτορρύθμιση .Αναφέρεται στην ικανότητα του ατόμου να διαχειρίζεται την εσωτερική του κατάσταση και να παράγει θετική ενέργεια στους σημαντικούς τομείς της ζωής του. Αυτή η ικανότητα επιτρέπει στο άτομο να προάγει τη δημιουργικότητα ,της κοινωνικές του σχέσεις και να διατηρεί τα κίνητρά του .

Οι ίδιοι ερευνητές όρισαν την συναισθηματική νοημοσύνη ως την ικανότητα του ατόμου να αντιλαμβάνεται την πραγματικότητα έτσι ώστε να αναγνωρίζει και να ρυθμίζει της συναισθηματικές του αντιδράσεις.

Με την έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης ασχολήθηκε και ο **Gardner**, ο οποίος έκανε λόγο για την ενδο προσωπική και την διαπροσωπική νοημοσύνη . Η πρώτη αναφέρεται στην ικανότητα του ατόμου να έχει πρόσβαση στα συναισθήματά του και η δεύτερη αναφέρεται στη σωστή αντίληψη των συναισθημάτων και των επιθυμιών των άλλων.

Οι **Bar –On & Parker** όρισαν την συναισθηματική νοημοσύνη ως μια πολυπαραγοντική σειρά από αλληλοσχετιζόμενες συναισθηματικές , προσωπικές και κοινωνικές δεξιότητες που επηρεάζουν την συνολική ικανότητα του ατόμου να ανταποκρίνεται ενεργητικά και αποτελεσματικά στις απαιτήσεις και της πιέσεις .Σύμφωνα με τους ίδιους αυτές οι δεξιότητες περιλαμβάνουν την ακριβή αυτοεκτίμηση την ενσυναίσθηση, την δυνατότητα δημιουργίας και διατήρησης στενών διαπροσωπικών σχέσεων ,τον έλεγχο των συναισθημάτων, την δυνατότητα αποτελεσματικής διαχείρισης της αλλαγής και των

προβλημάτων και τέλος την νομιμοποίηση από την πλευρά του ατόμου των σκέψεων και των συναισθημάτων του.

Λόγος για την συναισθηματική νοημοσύνη είχε γίνει από το 1920 όταν ο **E.L.Thorndike** μίλησε για την πιθανότητα ύπαρξης μιας μορφής νοημοσύνης που ονόμασε κοινωνική νοημοσύνη η οποία διακρίνεται από την ακαδημαϊκή νοημοσύνη .Όρισε την κοινωνική νοημοσύνη ως την ικανότητα του ατόμου να αντιλαμβάνεται την εσωτερική του κατάσταση τα κίνητρα του και την συμπεριφορά του καθώς και αυτά των άλλων και να δρα με βάση αυτές τις πληροφορίες

Οι **Davies ,Stankov & Roberts** όρισαν την συναισθηματική νοημοσύνη ως μια ομάδα ικανοτήτων ,που περιλαμβάνει τις ακόλουθες διαστάσεις :

- Εκτίμηση και έκφραση των συναισθημάτων του. Σχετίζεται με την ικανότητα του ατόμου να κατανοεί τα συναισθήματά του και να τα εκφράζει.
- Εκτίμηση και αναγνώριση των συναισθημάτων των άλλων. Σχετίζεται με την ικανότητα του ατόμου να αντιλαμβάνεται και να κατανοεί τα συναισθήματα των ανθρώπων γύρω του.
- Αυτορρύθμιση των συναισθημάτων .Σχετίζεται με την ικανότητα του ατόμου να ρυθμίζει τα συναισθήματά του και κατά συνέπεια να αναρρώνει γρήγορα από την συναισθηματική του ένταση .

- Χρησιμοποίηση συναισθημάτων για τη βελτίωση της απόδοσης .Σχετίζεται με την ικανότητα του ατόμου να διατηρεί θετικά συναισθήματα και να τα χρησιμοποιεί για τη βελτίωση της απόδοσής του.

Οι **Petrides & Furnham** πρότειναν ότι οι υπάρχουσες θεωρήσεις για την συναισθηματική νοημοσύνη μπορούν να κατηγοριοποιηθούν σε δυο διαφορετικές έννοιες την συναισθηματική νοημοσύνη που σχετίζεται με τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας και την συναισθηματική νοημοσύνη που σχετίζεται με τις ικανότητες .

Ο **Goleman** (1998,2000) , όρισε την συναισθηματική νοημοσύνη ως την ικανότητα ενός ατόμου να αναγνωρίζει τα συ αισθήματα του και τα συναισθήματα των άλλων ,να τα χειρίζεται αποτελεσματικά και να δημιουργεί κίνητρα για τον εαυτό του.

Ο **Goleman** υποστηρίζει ότι η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να είναι υπεύθυνη για έως και το 80% της επιτυχίας στην ζωή του ατόμου και για έως και το 67% της επαγγελματικής επιτυχίας .

Τα άτομα που μπορούν να καταλάβουν τα συναισθήματά τους μπορούν να αναγνωρίσουν τις αντιδράσεις τους με μεγαλύτερη ακρίβεια και έτσι να προσαρμοστούν πιο εύκολα στις μεταβαλλόμενες συνθήκες. Οι συναισθηματικά νοήμονες άνθρωποι έχουν μεγαλύτερη αυτοεπίγνωση αναφορικά με τα δυνατά και αδύναμα σημεία τους και για αυτόν ακριβώς τον λόγο έχουν μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση ,αισιοδοξία ,ευελιξία και καινοτόμο συμπεριφορά. Από την άλλη ,χαμηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης είναι υπεύθυνα για την εμφάνιση ασφάλειας και μειωμένης δυνατότητας προσαρμογής .

Τα χαμηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης συνεπάγονται μια πληθώρα αρνητικών συναισθημάτων όπως φόβο ,θύμο και εχθρικότατα .Σχετίζονται με μειωμένη ενέργεια με μειωμένη διάθεση για συνεργασία με απάθεια .Επίσης ,πολλές έρευες έχουν καταλήξει στο συμπέρασμα ότι η μειωμένη συναισθηματική νοημοσύνη συνδέεται με υψηλά επίπεδα καπνίσματος κατανάλωσης αλκοόλ και κοινωνικής απομόνωσης.

Έρευνες δείχνουν ότι άτομα που μπορούν να ελέγχουν τα συναισθήματά τους είναι περισσότερο υγιή γιατί μπορούν να αντιληφθούν επακριβώς την συναισθηματική τους κατάσταση ,γνωρίζουν πότε και πώς να εκφράσουν τα συναισθήματα τους και μπορούν να ρυθμίσουν αποτελεσματικά την διάθεση τους.

Γενικά τα άτομα με μεγάλη συναισθηματική νοημοσύνη έχουν την ικανότητα να επιμένουν και να παρακινούν τον εαυτό τους και τους άλλους σε δύσκολες καταστάσεις να ελέγχουν τα συναισθήματα τους και τους άλλους καθώς και να αναπτύσσουν υψηλά επίπεδα ενσυναίσθησης .Επιπλέον , δείχνουν μεγαλύτερη προθυμία για συνεργασία και υιοθετούν ηθική στάση απέναντι εργασία τους .

Βέβαια πάνω στην έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης έχουν ασκηθεί και κάποιες αρνητικές κριτικές .Ο Locke επιτίθεται στην συναισθηματική νοημοσύνη ως θεωρητική έννοια ,υποστηρίζοντας ότι δεν έχει οριστεί επακριβώς και δεν έχει τύχει μιας ικανοποιητικής πρακτικής εφαρμογής Άλλοι υποστηρίζουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη δεν είναι τίποτα άλλο παρά ένας επανορισμός της κοινωνικής νοημοσύνης καθώς και ότι δεν υπάρχουν σημαντικές ικανότητες που να συνδέονται με το συναίσθημα .

Τόσο οι άνδρες όσο και οι γυναίκες φαίνεται να έχουν το ίδιο επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης αλλά υπερτερούν σε διαφορετικά χαρακτηριστικά αυτής. Οι άνδρες έχουν περισσότερη αυτοπεποίθηση αισιοδοξία και μπορούν να χειριστούν το άγχος καλύτερα από

τις γυναίκες. Ενώ οι γυναίκες γνωρίζουν καλύτερα τα συναισθήματά τους και δείχνουν μεγαλύτερη ενσυναίσθηση.

2.2 Θεωρητικά μοντέλα της Συναισθηματικής Νοημοσύνης

Σήμερα υπάρχουν τρία μοντέλα συναισθηματικής νοημοσύνης. Το πρώτο βασίζεται στην εργασία του Bar – On ο οποίος πρότεινε ένα μοντέλο για την περιγραφή των ικανοτήτων οι οποίες χαρακτηρίζουν τη συναισθηματική νοημοσύνη αποτελούμενο από πέντε κατηγορίες. Σύμφωνα λοιπόν με το μοντέλο αυτό η συναισθηματική νοημοσύνη είναι μια σύνθετη έννοια και ορίζεται ως μια σειρά από μη γνωστικές δυνατότητες ικανότητες και δεξιότητες που επηρεάζουν την ικανότητα του ατόμου να αντιμετωπίζει με επιτυχία τις περιβαλλοντικές απαιτήσεις και πιέσεις. (Bar –On ,1997) .

Το μοντέλο του αποτελείται από πέντε κατηγορίες ικανοτήτων καθεμιά από τις οποίες περιλαμβάνει έναν αριθμό ειδικών δεξιοτήτων :

- Οι ενδοπροσωπικές ικανότητες ,περιλαμβάνουν τη συναισθηματική αυτοεπίγνωση ,τη διεκδικητική συμπεριφορά τον αυτοσεβασμό ,την εμπιστοσύνη στις προσωπικές δυνατότητες και την ανεξαρτησία .

- Οι διαπροσωπικές ικανότητες περιλαμβάνουν την συναίσθηση τις διαπροσωπικές σχέσεις και την κοινωνική υπευθυνότητα.
- Η ικανότητα προσαρμογής ,αναφέρεται στην ανοχή στο άγχος και τον έλεγχο των παρορμήσεων .
- Η διαχείριση του άγχους ,περιλαμβάνει τις δεξιότητες για λύση προβλημάτων ,έλεγχο της πραγματικότητας και ευελιξία .
- Η γενική διάθεση αναφέρεται στην ευτυχία και την αισιοδοξία .

(Πλατσίδου , 2001) .

Το δεύτερο μοντέλο παρουσιάστηκε από τους Salovey & Mayer

Οι δύο ψυχολόγοι όρισαν τη συναισθηματική νοημοσύνη ως το τμήμα εκείνο της κοινωνικής νοημοσύνης το οποίο περιλαμβάνει την ικανότητα του ατόμου αφού πρώτα παρακολουθεί τόσο τα προσωπικά του συναισθήματα και τις συγκινησιακές του καταστάσεις όσο και αυτά των συνανθρώπων του να μπορεί να τα διακρίνει και να μπορεί να χρησιμοποιεί τις πληροφορίες αυτές προκειμένου να κατευθύνει τις σκέψεις και τις πράξεις των άλλων από τέσσερις βασικές διαστάσεις.(Mayer&Salobey,1993)

1. Αυτοεκτίμηση και έκφραση των συναισθημάτων (self emotional appraisal SEA) .Σχετίζεται με την ικανότητα του ατόμου να αντιλαμβάνεται τα βαθύτερα συναισθήματα του κα να μπορεί να τα εκφράζει με φυσικό τρόπο .Τα άτομα τα οποία παρουσιάζουν υψηλή ικανότητα στην περιοχή αυτή μπορούν να νιώθουν και να έχουν καλύτερη γνώση των συναισθημάτων τους από άλλους ανθρώπους .

2. Αξιολόγηση και αναγνώριση των συναισθημάτων των άλλων (Others emotional appraisal OEA). Σχετίζεται με την ικανότητα των ανθρώπων να αντιλαμβάνονται και να καταλαβαίνουν τα συναισθήματα των ανθρώπων γύρω τους .τα άτομα τα οποία έχουν ανεπτυγμένη την ικανότητα αυτή μπορούν να διαβάζουν το μυαλό των άλλων ανθρώπων αλλά και να γίνουν πολύ περισσότερο ευαίσθητοι σε ότι αφορά στα συναισθήματα και τις συγκινησιακές καταστάσεις των άλλων.

3. Αυτορρύθμιση (Regulation of Emotion ROE). Σχετίζεται με την ικανότητα του ατόμου να χειρίζεται τα συναισθήματα του και να καθίσταται έτσι ικανό να ανταπεξέρχεται γρηγορότερα από ψυχολογικές καταστάσεις που του δημιουργούν έντονο στρες .

4. Χρησιμοποίηση των συναισθημάτων (use of emotion UOE). Σχετίζεται με την ικανότητα των ατόμων να χρησιμοποιούν τα συναισθήματά τους κατευθύνοντας τα προς εποικοδομητικές δραστηριότητες και προσωπική απόδοση .

(Humphrey ,2002).

Το τρίτο μοντέλο χαρακτηρίζεται ως μικτό ή μοντέλο απόδοσης και ανήκει στον Daniel Goleman

.Περιλαμβάνοντας ένα μίγμα στοιχείων από τα δύο παραπάνω μοντέλο αποτελεί σήμερα ο πλέον γνωστό μοντέλο καταφέροντας να καταστήσει κατανοητό τον τρόπο με τον οποίο μπορεί να γίνει δυνατή η αναγνώριση τόσο των δικών μας συναισθημάτων όσο και των συναισθημάτων των άλλων και δια μέσου της αναγνώρισης αυτής να επιτυγχάνεται ο σωστός χειρισμός τους . Το

μοντέλο περιγράφει τις πέντε διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης και τις είκοσι πέντε συναισθηματικές ικανότητες χωρισμένες σε δυο βασικούς άξονες ,τις προσωπικές και τις κοινωνικές ικανότητες .

Η συναισθηματική νοημοσύνη βρήκε ένα και περισσότερο αναπτυξιακό μοντέλο στο πρόσωπο του **Daniel Goleman** (1998,2000), ο οποίος όρισε την συναισθηματική νοημοσύνη ως την ικανότητα ενός ατόμου να αναγνωρίζει τα συναισθήματα του και τα συναισθήματα των άλλων να τα χειρίζεται αποτελεσματικά και να δημιουργεί κίνητρα για τον εαυτό του.

Συναισθηματική νοημοσύνη και η σχετικές δεξιότητες

- i. ΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ :** Είναι αυτές που καθορίζουν ποσό καλά χειριζόμαστε τον εαυτό μας .

ΑΥΤΟΕΠΙΓΝΩΣΗ: Το να γνωρίζει δηλαδή κανείς την εσωτερική του κατάσταση τις προτιμήσεις του, τα προσωπικά του αποθέματα και να έχει επαφή με τη διαίσθησή του .

Περιλαμβάνει:

Συναισθηματική αυτοεπίγνωση : Η κατανόηση που διαθέτει ένα άτομο σχετικά αφενός με τα συναισθήματά του , αφετέρου για της δεξιότητές του, τις δυνατότητες , τα όρια .τις αξίες και τα κίνητρά του. Ο άνθρωπος που χαρακτηρίζεται από αυτοεπίγνωση είναι ρεαλιστής , μπορεί να ισορροπεί στην λεπτή γραμμή του και του είμαι απαισιόδοξος με το να γνωρίζει κάθε φορά προς τα πού κατευθύνεται και γιατί. Με άλλα λόγια ,θέτει ειλικρινείς και ξεκάθαρους στόχους με αποτέλεσμα να είναι πιο κοντά στην πραγματοποίησή τους .Το ουσιαστικότερο χαρακτηριστικό όμως της αυτοεπίγνωσης ,είναι η τάση αυτοσεβασμού και περισυλλογής.(**Ashkanasy,N.M.&Daus ,C.S,2003**)

Ακριβής αυτοαξιολόγηση : Το να γνωρίζει κανείς τα ισχυρά σημεία και τα όριά του. Η γνώση ενός ατόμου σχετικά με τις αδυναμίες του και τα δυνατά του στοιχεία αντίστοιχα .

Αυτοπεποίθηση :Τη σιγουριά κάποιου για την αξία και τις ικανότητές του .
Δηλαδή η σταθερή αίσθηση που έχει ένα άτομο για την αξία και τις δυνατότητές του.

ii. ΑΥΤΥΡΡΥΘΜΙΣΗ: Το να μπορεί δηλαδή κανείς να διαχειρίζεται την εσωτερική του κατάσταση τις παρορμήσεις και τα προσωπικά του αποθέματα.

Περιλαμβάνει:

Αυτοέλεγχος : Η ικανότητα ενός ατόμου για αυτοέλεγχο , πηγάζει από την αυτοεπίγνωση. Αν κάποιος δεν γνωρίζει τα συναισθήματα του δεν μπορεί να προχωρήσει και στην προώθηση η συγκράτησή τους ανάλογα με την περίσταση .Ο αυτοέλεγχος συγκεκριμένα αφορά την δυνατότητα διατήρησης ψυχραιμίας και ενθουσιασμού παράλληλα με την καταστολή βίαιων και αρνητικών συναισθημάτων. Το χειρισμό δηλαδή των διασπαστικών συναισθημάτων και παρορμήσεων .

Την Αξιοπιστία : Τη διατήρηση δηλαδή τιμιότητας και ακεραιότητας .

Την Ευσυνειδησία :Το να αναλαμβάνει κανείς την ευθύνη για την προσωπική του επίδοση.

Την Προσαρμοστικότητα : Την ευελιξία δηλαδή στο χειρισμό των αλλαγών . Η δυνατότητα προσαρμογής στις μεταβαλλόμενες συνθήκες η στο ξεπέρασμα εμποδίων.

Την Καινοτομία : Το να αισθάνεται δηλαδή κανείς άνετα και να είναι ανοικτός σε πρωτοποριακές ιδέες προσεγγίσεις και νέες πληροφορίες .

iii. ΚΙΝΗΤΡΑ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ : Τάσεις που οδηγούν προς την επίτευξη στόχων ή τη διευκολύνουν.

Περιλαμβάνει:

Επίτευξη :. Το εσωτερικό κίνητρο για τη βελτίωση της απόδοσης ενός ατόμου. Την προσπάθεια δηλαδή για βελτίωση ή ανταπόκριση σε κάποια δεδομένα τελειότητας.

Τη Δέσμευση : Την ευθυγράμμιση με τους στόχους της ομάδας ή του οργανισμού .

Πρωτοβουλία : Η ετοιμότητα για δράση και για αξιοποίηση των ευκαιριών.

Αισιοδοξία: Η ικανότητα να βλέπουμε την θετική σκοπιά των πραγμάτων.

***ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ** :Είναι αυτές που καθορίζουν πόσο καλά χειριζόμαστε τις σχέσεις μας .*

iv. ΕΝΣΥΥΝΑΙΣΘΗΣΗ : Η ικανότητα ενός ατόμου να αντιλαμβάνεται τα συναισθήματα των άλλων , να τα κατανοεί και να δείχνει ενεργά το ενδιαφέρον του για τις ανησυχίες τους.

Την κατανόηση των άλλων :Δηλαδή την κατανόηση των συναισθημάτων και της άποψης των άλλων καθώς και ενεργό ενδιαφέρον για τις ανησυχίες τους.

Τον Προσανατολισμό στην Παροχή Υπηρεσιών : Δηλαδή την πρόβλεψη ,την αναγνώριση των αναγκών των πελατών και την ικανοποίησή τους.

Την Ενίσχυση της Ανάπτυξης των άλλων : Την αίσθηση δηλαδή του τι έχουν οι άλλοι ανάγκη για να αναπτυχθούν και την ενίσχυση των δυνατοτήτων τους.

Το σωστό χειρισμό της διαφορετικότητας : Τη δημιουργία και καλλιέργεια ευκαιριών σε διαφορετικά είδη ανθρώπων .

Την Πολιτική Αντίληψη : Την αναγνώριση των συναισθηματικών τάσεων μας ομάδας και την ενδυνάμωση των σχέσεων .

V. ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ : Την ικανότητα να προκαλεί κανείς στους άλλους τις αντιδράσεις που θέλει. Περιλαμβάνει:

Επιρροή : Η δυνατότητα ενός ατόμου να εφαρμόζει ένα ευρύ φάσμα τακτικών πειθούς.

Επικοινωνία : Την έκφραση σαφών και πειστικών μηνυμάτων.

Έμπνευση : Η ικανότητα ενός ατόμου να καθοδηγεί και να κινητοποιεί τους άλλους προς προδιαγεγραμμένο όραμα.

Διαχείριση συγκρούσεων : Η ικανότητα για επίλυση συγκρούσεων με ομαλό τρόπο.

Καταλύτης αλλαγών : Η ικανότητα για ανάληψη πρωτοβουλιών και καθοδήγηση προς νέες κατευθύνσεις.

Οργανωτική επίγνωση : Η ικανότητα για αντίληψη των τρεχόντων ζητημάτων των δικτύων κέντρων λήψης αποφάσεων και των στρατηγικών ενός οργανισμού .

Εξυπηρέτηση. Η ικανότητα ενός ατόμου να αναγνωρίζει και να καλύπτει τις ανάγκες υφισταμένων και πελατών.

Συνεργασία και ομαδική δουλειά : Τη συνεργασία με άλλους προς επίτευξη κοινών στόχων και τις ομαδικές ικανότητες τη δημιουργία δηλαδή συνοχής στην ομάδα προς επίτευξη των συλλογικών στόχων (**Goleman 1998**).

Ο Goleman εξελίσσοντας το παραπάνω μοντέλο , κατέληξε σε ένα πιο ευέλικτο , με τέσσερις διαστάσεις αντί για πέντε και δεκαοκτώ συναισθηματικές δεξιότητες αντί των αρχικών εικοσιπέντε (**Goleman,Boytzis,McKee,2002**).

Οι τέσσερις αυτές διαστάσεις είναι :

- ❖ Η Αυτό-επίγνωση (Self-awareness)
- ❖ Η Αυτορρύθμιση (Self – regulation)
- ❖ Η Κοινωνική Επίγνωση (Social Awareness)
- ❖ Η Διαχείριση Σχέσεων (Relationship Management)

Η διαφορά μεταξύ του μοντέλου του Goleman και των άλλων δυο μοντέλων εστιάζεται στο γεγονός ότι ο Goleman αντιμετωπίζει τη συναισθηματική νοημοσύνη ως έννοια η οποία έχει άμεση σχέση με την απόδοση των ανθρώπων στην εργασία και τη ζωή ,σε αντίθεση με τα άλλα δυο μοντέλα τα οποία εξετάζουν τη συναισθηματική νοημοσύνη από πλευρά της επίδραση που έχει στην συνολική προσωπικότητα του ανθρώπου η την επίδρασή της στη συνολική νοημοσύνη του .(**Πλατσίδου,1997**).

Τα 5 "συστατικά" της Συναισθηματικής Νοημοσύνης



2.3 Διαφορές EQ ,IQ

Σε αντίθεση με τη γνωστική νοημοσύνη (το γνωστό μα IQ) που αναπτύσσεται ιδιαίτερα τα πρώτα χρόνια της ζωής κάποιου ,η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να βελτιωθεί με διάφορα προγράμματα εκπαίδευσης .Γι αυτό το λόγο και δεδομένου του καθοριστικού ρόλου που μπορεί να διαδραματίσει στο εσωτερικό μιας επιχείρησης και σχετίζεται με την ανάπτυξη της αποτελεσματικότητας της ομαδικής εργασίας ,τη διαχείριση των ικανοτήτων και των συναισθημάτων, την ανάπτυξη και τη βελτίωση της απόδοσης των εργαζομένων ,τη πρόβλεψη με μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα των προσδοκιών των πελατών και γενικότερα την ύπαρξη καλών επιλογών ,πολλές εταιρείες πραγματοποιούν σεμινάρια και ημερίδες και επιδιώκουν την περαιτέρω ενδο επιχειρησιακή κατάρτιση.

Ας προσπαθήσουμε λοιπόν και εμείς να αντιληφθούμε τη μεγάλη σημασία που η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να διαδραματίσει στην καθημερινότητα μας, ας της δώσουμε τη δέουσα προσοχή και ας αρχίσουμε να λειτουργούμε με μεγαλύτερη συναίσθηση . Εξάλλου αν δεν μπορέσουμε να μπούμε στη θέση του συνομιλητή μας και να αντιληφθούμε τα θέματα από τη δική του σκοπιά δεν μπορούμε να είμαστε επιτυχημένοι στη διαπροσωπική επικοινωνία στις διαπροσωπικές και στις επαγγελματικές μας σχέσεις .(Legge & Mumford,1978)

Σε αυτό το σημείο οφείλουμε να επισημάνουμε ότι διανοητική νοημοσύνη (IQ) και η συναισθηματική νοημοσύνη. (EQ) είναι δυο διακριτές και ξεχωριστές ικανότητες του ανθρώπου .Ωστόσο συνδέονται μεταξύ τους καθώς η μία συμπληρώνει την άλλη .

- Η διαφορές μεταξύ (IQ) και (EQ) μπορούν να συνοψιστούν στα παρακάτω.

- Ο δείκτης (IQ) αφορά αριθμητικό κομμάτι ,ενώ ο δείκτης (EQ) σχετίζεται με τα συναισθήματα .
- Η διανοητική νοημοσύνη (IQ) είναι κάτι προκαθορισμένο από τη γέννηση του ανθρώπου που εξελίσσεται μέχρι κα ποια ηλικία και σταματά ,ενώ η συναισθηματική νοημοσύνη (EQ) είναι κάτι το οποίο μπορεί να αναπτυχθεί σε οποιαδήποτε ηλικία .
- Το (IQ) ελέγχει τη λογική ,ενώ το (EQ) τα συναισθήματά μας τόσο απέναντι στον ίδιο μας εαυτό όσο και απέναντι στους άλλους.
- Το (IQ) επηρεάζει ελάχιστα τις σχέσεις μας με τους άλλους ενώ το (EQ) παίζει καθοριστικό ρόλο στις σχέσεις μας με τους άλλους.
- Το (IQ) είναι απαραίτητο για τη διεκπεραίωση κάθε μορφής εργασίας , ενώ το (EQ) είναι απαραίτητο για τη διαχείριση κάθε μορφής σχέσης.



2.4 Η μέτρηση της συναισθηματικής νοημοσύνης

Η ανάπτυξη των θεωρητικών μοντέλων της συναισθηματικής νοημοσύνης είχε ως αποτέλεσμα και την παράλληλη εμφάνιση αντίστοιχων μοντέλων για τη μέτρηση της .Από το 1990 και μετά όταν και εμφανίστηκε η πρώτη κλίμακα μέτρησης της συναισθηματικής νοημοσύνης (Mayer, DiPaolo, & Salovey , 1990) , μέχρι και σήμερα έχει δημοσιευτεί ένα πλήθος από σχετικές μετρήσεις τόσο σε επιστημονικά περιοδικά όσο και σε πολλά άλλα έντυπα με ποικίλο περιεχόμενο (Bar –On & R,2001).

Αυτό που στην ουσία διαφοροποιεί τα διάφορα μοντέλα μεταξύ τους με αποτέλεσμα να τα κατατάσσει σε δύο μεγάλες κατηγορίες, είναι η διάκριση που επιχειρείτε ανάμεσα στη συναισθηματική νοημοσύνη όταν αυτή εκλαμβάνεται ως γνωστική ικανότητα η όταν θεωρείται ως ένας σύνδεσμος από μη γνωστικές ικανότητες των ατόμων . Στην πρώτη περίπτωση μέσα κυρίως από ερωτηματολόγια αυτοαναφορών καλούνται οι εξεταζόμενοι να απαντήσουν με βάση τις προσωπικές τους εκτιμήσεις

Μεταξύ των πλέον γνωστών τεστ τα οποία μετράνε τη συναισθηματική νοημοσύνη όταν αυτή εκλαμβάνεται ως γνωστική ικανότητα συγκαταλέγεται MEIS (Multifactor Emotional Intelligence Scale) των Mayer et al99.(1999).το οποίο μετά από μια σειρά δοκιμών και βελτιώσεων εξελίχθηκε στο MSCEIT (Mayer ,Salovey, Caruso Emotional Intelligence Test) (Mayer ,Salovey, & Caruso ,2002, 2004). Στο τεστ αυτό ,ο εξεταζόμενος καλείται να παράγει λύσεις σε προβλήματα ή να δώσει απαντήσεις σε ερωτήσεις που αφορούν για παράδειγμα στην αναγνώριση συναισθημάτων σε φωτογραφίες προσώπων η ιστορίες στην εμπειρία διαφόρων συναισθημάτων κλπ. Στη συνέχεια η λύση ή η απάντηση βαθμολογείται ανάλογα με το πόσο σωστή είναι όπως συμβαίνει και στα γνωστικά τεστ Πλατσίδου ,2010 . Αλλά τεστ της ίδιας κατηγορίας είναι το

EARS (Emotional Accuracy Research Scale) FINEIRT (Freudenthaler Neubauer Emotional Intelligence Performance Test).

Στα οποία τόσο ο βαθμός συνοχής όσο και η αξιοπιστία εμφανίζουν διακυμάνσεις .

Ο αριθμός των Test τα οποία μετράνε τη συναισθηματική νοημοσύνη όταν αυτή εκλαμβάνεται ως χαρακτηριστικό της προσωπικότητας είναι σημαντικά μεγαλύτερος και μεταξύ των πιο δημοφιλών συγκαταλέγεται το EQ-I (Emotional Quotient Inventory) Bar-On το EIS(Emotional Intelligence Scale)Schutte et al. (1998),το SPTB (Sjoberg Personality Test Battery), το WEIP (Workgroup Emotional Intelligence Profile) το EISRS (Emotional Intelligence Selg Regulation Scale), το WLEIS (Wong & Law Emotional Intelligence Scale).

Το τελευταίο είναι ένα ερωτηματολόγιο αυτοαναφορών το οποίο δημιουργήθηκε από τους Wong & Law το 2002 ,εξετάζει τη συναισθηματική νοημοσύνη ως χαρακτηριστικό γνώρισμα της προσωπικότητας .

Το WLEIS έχει χρησιμοποιηθεί σε διάφορα εργασιακά περιβάλλοντα και όπως έδειξαν τα ευρήματα έχει πολύ καλά αποτελέσματα .Έχει μεταφραστεί στα ελληνικά από τον Κωνσταντίνο Καφέτσιο , Επίκουρο Καθηγητή Κοινωνικής και Οργανωτικής Ψυχολογίας του Πανεπιστημίου Κρήτης και χρησιμοποιήθηκε για τη μέτρηση της αντιληπτής συναισθηματικής νοημοσύνης 523 ελλήνων δασκάλων και καθηγητών με αποτελέσματα τα οποία επιβεβαίωσαν ότι και στην ελληνική γλώσσα οι 4 υποκατηγορίες του , μετρούν τις διαστάσει της συναισθηματικής νοημοσύνης με υψηλή εσωτερική συνοχή ($\alpha = 0,90$) (Πλατσίδου, 2010) .

2.5 Συναισθηματική Νοημοσύνη στο χώρο εργασίας

Το ενδιαφέρον του εργασιακού και επιχειρηματικού κόσμου για τη συναισθηματική νοημοσύνη εκδηλώθηκε σχεδόν από τη πρώτη στιγμή που εμφανίστηκε αυτή η έννοια και διατηρείται μέχρι σήμερα . Αυτό οφείλεται στη διαρκή αναζήτηση που υπάρχει στους χώρους αυτούς για την εύρεση νέων τρόπων που μπορεί να οδηγήσουν στη βελτίωση των εργασιακών σχέσεων και της εργασιακής απόδοσης .(Bolton,2005)

Η κυκλοφορία του πρώτου βιβλίου του Goleman σχετικά με τη συναισθηματική νοημοσύνη το οποίο αφιέρωνε ένα μικρό κεφάλαιο με τη περιγραφή των συνεπειών της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασία και τη ζωή ενός οργανισμού , αποτέλεσε στην ουσία την αφετηρία για την συσχέτιση της έννοιας της συναισθηματικής νοημοσύνης με το χώρο εργασίας και της επαγγελματικής επιτυχίας .

Το τεράστιο ενδιαφέρον που επέδειξε η επιχειρηματική κοινότητα για το θέμα στα χρόνια που ακολούθησαν ,οδήγησε πολλούς ερευνητές στο να ασχοληθούν πιο εξειδικευμένα με τις συνέπειες των συναισθηματικών δεξιοτήτων στην απόδοση στην εργασία μετατρέποντας το ενδιαφέρον αυτό σήμερα σε μια μικρή βιομηχανία η οποία αναλύει τις πραγματικές ικανότητες που κάνουν τους ανθρώπους επιτυχημένους σε εργασίες και οργανισμούς κάθε είδους ,με εκπληκτικά ευρήματα.

Η συναισθηματική νοημοσύνη φαίνεται να σχετίζεται με μια σειρά θετικών συνεπειών και χρήσιμων πρακτικών εφαρμογών στο χώρο της εργασίας , συμβάλλοντας με τον τρόπο αυτό στην εργασιακή πρόοδο και την προσωπική επιτυχία των ατόμων . Η αποτελεσματική συνεργασία στα πλαίσια μιας ομάδας (Chiva, & Alegre, 2008) ,η λήψη ορθών αποφάσεων (Gardner,1993) και η καλύτερη αντιμετώπιση του εργασιακού άγχους και αποτελούν μερικές μόνο από τις παραπάνω συνέπειες .

Για να επιτύχει κανείς στα περισσότερα επαγγέλματα , χρειάζεται να διαθέτει σε μεγάλο βαθμό , εκτός από τη σχετική γνώση και κατάρτιση , συναισθηματικές και κοινωνικές ικανότητες και χαρακτηριστικά όπως αυτά που περιγράφουν οι διάφορες θεωρίες της συναισθηματικής νοημοσύνης : ευελιξία ,επιμονή ,ενσυναίσθηση , ικανότητα επικοινωνίας, ικανότητα αντιμετώπισης δυσκολιών και προβλημάτων , ικανότητα και συνεργασία κ.α. (Πλατσίδου ,2010).

Αναλύσεις που έγιναν από δεκάδες διαφορετικούς ειδικούς σε εκατοντάδες επιχειρήσεις ,κυβερνητικούς φορείς και εταιρίες μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα ανά τον κόσμο κατέληξαν , ανεξάρτητα η μια από την άλλη σε συμπεράσματα τα οποία καταδεικνύουν όλο την ύψιστη όση της συναισθηματικής νοημοσύνης στη διακεκριμένη επίδοση στην εργασία , σχεδόν σε κάθε είδος εργασίας (Gross,1999).



Μεταξύ των εργασιακών ικανοτήτων που συνδέονται στενά με τη εργασιακή απόδοση και την επαγγελματική επιτυχία οι πλέον σημαντικές θεωρούνται η πρωτοβουλία , η συναισθήση , η αξιοπιστία η αυτοπεποίθηση ,η αισιοδοξία και η επιθυμία για επίτευξη .

Στο χώρο εργασίας οι συνεργάτες επικοινωνούν ανταλλάσσοντας σύντομα e-mails με τα οποία προσπαθούν να πείσουν τον αποδέκτη του μηνύματος να διεκπεραιώσει την δουλειά που επιθυμούν , χωρίς περαιτέρω διευκρινίσεις και μπερδέματα Κάθε εργαζόμενος αφιερώνει περισσότερο χρόνο στον υπολογιστή του παρά σε οποιοδήποτε μέλος της ομάδας του, ακόμα και στις περιπτώσεις που η άμεση επικοινωνία θα αποδεικνυόταν πολύ πιο αποτελεσματική για την εκπλήρωση ενός εργασιακού στόχου .Οι χαρακτήρες ποικίλλουν και το γεγονός αυτό φαίνεται εκ πρώτης όψεως να δυσχεραίνει την ομαλή συνεργασία . Βέβαια η κατανόηση των αισθημάτων και της στάση του άλλου είναι έργο δύσκολο και απαιτεί πολλά περισσότερα από υψηλό δείκτη νοημοσύνης.

Καθίσταται λοιπόν φανερό με όσα αναφέρθηκαν , πως η συναισθηματική νοημοσύνη είναι από τα σημαντικότερα χαρακτηριστικά που πρέπει να διαθέτει κάποιος για να είναι αποτελεσματικός μέσα αλλά και έξω από το χώρο εργασίας του . Μελέτες έχουν αποδείξει ότι η συναισθηματική νοημοσύνη είναι ουσιώδες συστατικό της επιτυχίας και μέσα στην επιχείρηση καθώς επιτρέπει την ανάπτυξη ενός χαλαρού επαγγελματικού δικτύου το οποίο στην περίπτωση κατά την οποία το επικαλεστεί ο ενδιαφερόμενος , ενεργοποιείται και τον εξυπηρετεί σε σαφώς συντομότερο χρόνο από όσο θα απαιτούσε ένα τυπικό δίκτυο συνεργατών .Έτσι επιτυγχάνεται ευελιξία και ταχύτητα στην επίλυση ενός προβλήματος .

Άλλωστε είναι αλήθεια ότι οι άνθρωποι προσπαθούν περισσότερο όταν επιστρατεύουν και τα δύο υπό συζήτηση στοιχεία ,το συναίσθημα και τη λογική .Και αυτό , διότι γνωρίζουν ότι δεν προσπαθούν απλά για κάποιον που τους ανάθεσε μια εργασία αλλά για κάποιον που πράγματι επιθυμούν να εξυπηρετήσουν .Κατά συνέπεια οι στόχοι τους διαμορφώνονται έτσι ώστε να μην περιλαμβάνουν απλώς την εύρεση κάποιας λύσης αλλά της βέλτιστης λύσης που θα ικανοποιήσει πλήρως τον αιτούντα . Όταν για την εκπλήρωση των στόχων επιστρατεύεται η λογική αλλά και η αγάπη ή ακόμα και το πάθος η

επιτυχία είναι μονόδρομος .Δεν πρέπει να ξεχνάμε ότι η υπό την κλασική έννοια νοημοσύνη (IQ) και η συναισθηματική νοημοσύνη (EQ) δεν είναι έννοιες αλληλοαπκλειόμενες , αλλά αλληλοσυμπληρούμενες .

Ο Dr Goleman μέσα από συνεχείς έρευνες έχει αποδείξει ότι το 80% της αποτελεσματικότητας των διοικητικών στελεχών οφείλεται στην ικανότητα συναισθηματικής νοημοσύνης που διαθέτουν .Με αλλά λόγια το επίπεδο του IQ συνεισφέρει όχι περισσότερο από 20% στην ικανότητα του ατόμου να λειτουργεί αποτελεσματικά και επιτυχημένα στο πλαίσιο της επιχείρησης . Ένας εργαζόμενος με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να διαχειριστεί τις παρορμήσεις του να επικοινωνεί με άλλους αποτελεσματικά να διαχειρίζεται την αλλαγή να επιλύει προβλήματα και να χρησιμοποιεί το χιούμορ για να αντιμετωπίσει τεταμένες καταστάσεις .Αυτοί οι εργαζόμενοι έχουν επίσης ενσυναίσθηση , παραμένουν αισιόδοξοι παρά τις αντιξοότητες και είναι προικισμένοι να πείθουν σε πωλήσεις και περιπτώσεις διευθέτησης παραπόνων πελατών .

Για πολλά χρόνια στο χώρο των επιχειρήσεων ο όρος συναίσθημα είχε αποκτήσει μια αρνητική χροιά καθώς η εκδήλωση συναισθημάτων από ένα στέλεχος θεωρούνταν ως σημάδι αδυναμίας. Στη σημερινή όμως εποχή το συναίσθημα πλέον κρίνεται ως σημαντική πηγή πληροφοριών που αν χρησιμοποιηθεί κατάλληλα μπορεί να οδηγήσει σε θετικά αποτελέσματα τόσο όσο αφορά επιχειρησιακούς στόχους όσο και τις διαπροσωπικές σχέσεις ανάμεσα στο προσωπικό μιας εταιρείας.(Hood,1991) Σε προσιτές έρευνες εξάλλου αποδείχθηκε ότι οι εταιρείες αναζητούν στους μελλοντικούς εργαζόμενους στοιχεία όπως :

- Η λεκτική επικοινωνία
- Η προσαρμοστικότητα
- Η διαχείριση δύσκολών καταστάσεων

- Η σωστή διαχείριση του εαυτού τους και των συναισθημάτων τους
- Η αυτοπεποίθηση
- Τα κίνητρα
- Οι φιλοδοξίες
- Οι ηγετικές ικανότητες
- Ικανότητες που σχετίζονται με την αυτοεπίγνωση , τον αυτοέλεγχο , την ανάληψη πρωτοβουλιών ,την επικοινωνία και τη συνεργασία .

Η συναισθηματική νοημοσύνη (**Goleman 2000**) είναι η νοημοσύνη της καρδιάς και αποτελεί έναν από τους κυριότερους παράγοντες στην αποτελεσματική λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία .

Η συναισθηματική νοημοσύνη διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στο χώρο της εργασίας είτε μιλάμε για τους εργαζόμενους είτε για τα στελέχη μιας εταιρείας. Αποτελέσματα ερευνών εξάλλου δείχνουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη σε έναν στελεχό είναι πολύ σημαντική για την δημιουργία ενός ευχάριστου εργασιακού κλίματος που δραστηριοποιεί τους εργαζόμενους και τους ενθαρρύνει να αποδώσουν τα μέγιστα των δυνατοτήτων τους γεγονός που σχετίζεται άμεσα με τον μακροπρόθεσμο επιχειρησιακό στόχο των περισσότερων εταιρειών που είναι η αύξηση των κερδών τους και η μέγιστη απόδοση των εργαζομένων τους .

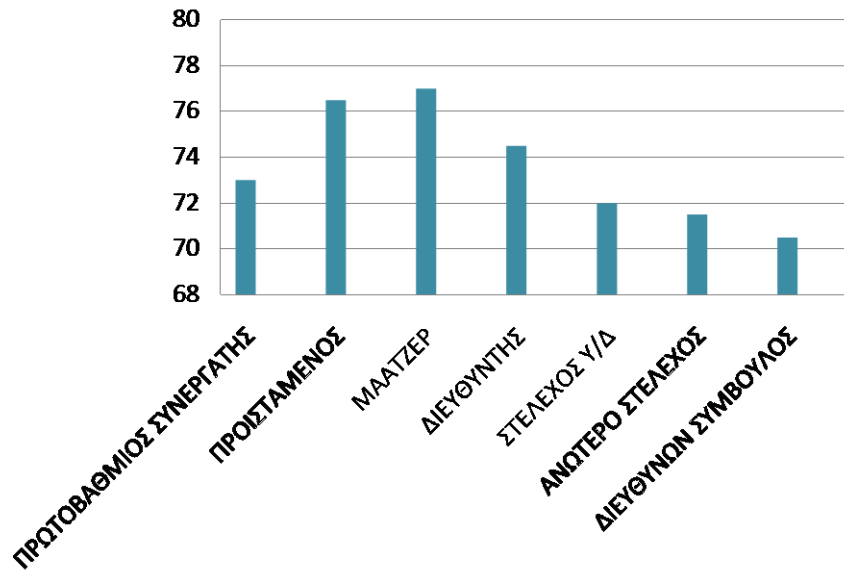
Πιο συγκεκριμένα τα οφέλη που μπορεί να αποκομίσει κάποιος από την συναισθηματική νοημοσύνη και πως αυτά μπορούν τον βοηθήσουν στην εργασία του είναι τα εξής:

- Κατανοεί τα συναισθήματα και τα κίνητρα των άλλων
- Κατανοεί τις ανάγκες και τις απαιτήσεις των πελατών του
- Θέτει κίνητρα στον εαυτό του

- Μπορεί να ελέγχει τα συναισθήματά του
- Αποκτάει ικανότητα πειθούς και επικοινωνίας
- Κάνει σωστή ιεράρχηση στόχων και αναγκών
- Παίρνει πρωτοβουλίες
- Μπορεί να συνεργάζεται με άλλους για την επίτευξη ενός στόχου
- Μπορεί να εργάζεται υπό πίεση

Η συναισθηματική νοημοσύνη στο χώρο εργασίας αποτελεί πρώτη προτεραιότητα για την αύξηση της αποδοτικότητας την δημιουργία καλού εργασιακού περιβάλλοντος , την καλή κοινωνική εικόνα της εταιρίας και την επίτευξη οικονομικού αποτελέσματος . Η συναισθηματική νοημοσύνη βασίζεται στην εύρεση την αναγνώριση και την αξιοποίηση των συναισθημάτων . Είναι δεδομένο όμως ότι η ανάπτυξη της συναισθηματικής νοημοσύνης των στελεχών παράλληλα με την όποια εκπαίδευση των επιχειρηματιών θα πρέπει να συμβαδίζει με την ανάπτυξη της συναισθηματικής νοημοσύνης ολόκληρης της επιχείρησης για να υπάρχει ολοκληρωμένο αποτέλεσμα . Αν κάποτε θεωρούσαμε ότι ικανός άνθρωπος ήταν εκείνος που είχε υψηλό δείκτη ευφυΐας (IQ) σήμερα η ύπαρξη του συναισθήματος (EQ) παίζει καθοριστικό ρόλο στη ανάδειξη των ικανοτήτων .

ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΕΡΑΡΧΙΑ



Το παραπάνω διάγραμμα αναπαριστά τα συμπεράσματα μας για τη μέση βαθμολογία συναισθηματικής νοημοσύνης στις διαφορές βαθμίδες της ιεραρχίας . Η απότομη πτώση από τις διευθυντικές θέσεις και πάνω αποκαλύπτει το μεγάλο έλλειμμα συναισθηματικής νοημοσύνης που υπάρχει στους εργασιακούς χώρους στα ανώτερα στελέχη . Για κάθε θέση που αναφέρεται στον παραπάνω πίνακα , η συναισθηματική νοημοσύνη έχει μεγαλύτερη επίδραση στην εργασιακή επίδοση από οποιαδήποτε άλλη δεξιότητα.

2.6 Συναισθηματική Νοημοσύνη Υπαλλήλων του Τραπεζικού

Κλάδου

Ο τραπεζικός κλάδος σε ολόκληρο τον κόσμο γίνεται ολοένα και πιο ανταγωνιστικός .Επίσης το προϊόν και οι υπηρεσίες που προσφέρει θα μπορούμε να πούμε ότι θεωρούνται ομοιογενή .Κατά συνέπεια υπάρχει μια αυξανόμενη ανάγκη για της τράπεζες να διαφοροποιηθούν από τους ανταγωνιστές τους και αυτό μπορεί να επιτευχθεί αναπτύσσοντας μακροχρόνιες σχέσεις με τους πελάτες τους (Heffernan et al, 2008).

Σύμφωνα με τους Heffernan et al, 2008 ,η ικανότητα ενός ανθρώπου να διαχειρίζεται αποτελεσματικά τα συναισθήματα του εαυτού του και των άλλων θα μπορούσε να βοηθήσει στην διαδικασία ανάπτυξης αυτών των σχέσεων και για αυτόν τον λόγο μελέτησαν την επίδραση της συναισθηματικής νοημοσύνης και την εμπιστοσύνη στην χρηματοοικονομική απόδοση των στελεχών που είναι υπεύθυνοι για την ανάπτυξη σχέσεων με τους πελάτες του τραπεζικού κλάδου έχοντας ως δείγμα μια μεγάλη παγκόσμια τράπεζα στην Αυστραλία Τα αποτελέσματα της έρευνας τους έδειξαν ότι υπήρχε σημαντική θετική συσχέτιση της συναισθηματικής νοημοσύνης αυτών των στελεχών και της χρηματοοικονομικής τους επίδοσης και ότι όσο υψηλότερη ήταν συναισθηματική νοημοσύνη του στελέχους τόσο μεγαλύτερη ήταν και η κερδοφορία της επιχείρησης.

Σύμφωνα με την (Jawahar,2011), ο κλάδος των τραπεζών έδινε πάντοτε έμφαση στην υψηλή ποιότητα υπηρεσιών καθώς αποτελεί τον μοναδικό παράγοντά στον τραπεζικό κλάδο που μπορεί να διασφαλίσει την επιχειρηματική επιτυχία.

Οι Rahim &Malik (2010), υποστηρίζουν ότι σε ένα χρηματοοικονομικό οργανισμό όπως οι τράπεζες ,ο πιο σημαντικός στόχος τους είναι να αυξηθεί απόδοση των εργαζομένων γιατί αυξάνεται και η οργανωσιακή απόδοση. Για αυτόν τον λόγο μελέτησαν την επίπτωση των δημογραφικών παραγόντων (ηλικία ,εκπαίδευση, φύλο ,οικογενειακή κατάσταση) στο επίπεδο της συναισθηματικής νοημοσύνης που οδηγεί σε οργανωσιακή επίδοση σε άντρες και γυναίκες υπάλληλους σε τράπεζες του Πακιστάν .

2.7 Η έννοια της εργασιακής ικανοποίησης και η διαχρονική της εξέλιξη

Η εργασιακή ικανοποίηση αποτελεί ένα από τα βασικότερα θέματα μελέτης της οργανωτικής /βιομηχανικής ψυχολογίας αφού σχετίζεται όχι μόνο με την ψυχική υγεία του εργατικού δυναμικού αλλά με το ενδιαφέρον των ίδιων των επιχειρήσεων για έχουν υψηλή αποδοτικότητα και ανθρώπινο δυναμικό ικανοποιημένο και αφοσιωμένο στο πνεύμα και στην φιλοσοφία της επιχείρησης .

Έτσι το μεγαλύτερο μέρος της ερευνάς σχετικά με την εργασιακή ικανοποίηση πραγματοποιήθηκε από ψυχολόγους που ενδιαφέρονταν για την λειτουργία των επιχειρήσεων .

Ο Όρος” *Εργασιακή Ικανοποίηση* “με απλά λόγια το πώς αισθάνονται οι εργαζομένη για την εργασία του ,καθώς και για τις διαφορές διαστάσεις οι οποίες σχετίζονται με αυτήν .Αναλύει σε ποια έκταση η εργασία αρέσει ή δεν αρέσει στους ανθρώπους ,γεγονός που δεν εξαρτάτε μόνο από την φύση της εργασίας αλλά και από τις προσδοκίες τις οποίες τα άτομα τρέφουν για αυτά που μπορεί να τους προσφέρει(**Spector,2007**).

Πρόκειται για μια από τις συχνότερες μελετημένες μεταβλητές στην ερευνά της οργανωτικής συμπεριφοράς και αποτελεί κεντρικό θέμα ενδιαφέροντος στην ερευνά που διεξάγεται από τις επιχειρήσεις και αφορά τους εργαζόμενους τους (**Spector,1997**).

Σύμφωνα μια άλλη προσέγγιση ,η εργασιακή ικανοποίηση αναφέρεται στα θετικά και στα αρνητικά συναισθήματα ,στάσεις ή συμπεριφορές των ατόμων που σχετίζονται με την εργασία .

Εξαρτάται από διάφορους παράγοντες που σχετίζονται με την εργασία καταλαμβάνοντας ένα μεγάλο εύρος περιπτώσεις που μπορεί να περιλαμβάνονται πολλά και ποικίλα θέματα ,από την απλή ικανοποίηση που προέρχεται από μια διακεκριμένη θέση παρκαρίσματος του αυτοκίνητου στο χώρο στάθμευσης του προσωπικού της εταιρίας μέχρι και το αίσθημα της ολοκλήρωσης που μπορεί να αισθάνεται ένα εργαζόμενος από την εκπλήρωση των καθημερινών των εργασιών υπηρεσιών (Schultz&Schultz,1998).

Ένας, από τους πληρέστερους ορισμούς για την εργασιακή ικανοποίηση διατυπώθηκε από τον Locke ο οποίος υποστήριξε ότι, πρόκειται για μια συναισθηματική απόκριση προς το συγκεκριμένο έργο που πηγάζει από την εκτίμηση ότι αυτό παρέχει πλήρωση ή επιτρέπει την πλήρωση των εργασιών αξιών του άτομου ενώ αντίθετα η επαγγελματική δυσαρέσκεια πηγάζει από τη ματαίωση των εργασιών αξιών του άτομου. (Κάντας ,1998).

Οι πρώτες συστηματικές προσπάθειες για τη μελέτη της ξεκινούν από τη δεκαετία του '30 όταν διατυπώνεται για πρώτη φορά η υπόθεση ότι η εργασιακή ικανοποίηση είναι αυτή που προσφέρει στον εργαζόμενο υψηλότερα κίνητρα και μέσω αυτών οδηγεί σε αυξημένη παραγωγικότητα .

Μετά τον Β'ΠΠ και ιδιαίτερα στις αρχές της δεκαετίας του '60 η εργασία αποκτά άλλο νόημα και η ικανοποίηση στην εργασία είναι πια μια ψυχολογική αναγκαιότητα .

Έτσι ,το επιστημονικό ενδιαφέρον για την εργασιακή ικανοποίηση αυξάνεται κατακόρυφα με αποτελέσματα δημοσίευση ενός μεγάλου αριθμού ορθών μέχρι και τα τέλη της δεκαετίας του '70.

Κίνητρα για την εργασιακή ικανοποίηση

Με τον όρο λοιπόν ,«Κίνητρα Εργασίας » εννοούμε τις συνθήκες που επηρεάζουν τη διέγερση ,την κατεύθυνση και τη διατήρηση των συμπεριφορών που σχετίζονται με τα εργασιακά περιβάλλοντα(McCormick & Ilgen,1985) ενώ με

τον όρο” υποκίνηση” εννοούμε «*τη συναισθηματική εκείνη κατάσταση η οποία κινεί ή παρακινεί ένα άτομο να ενεργήσει κατά ένα ορισμένο τρόπο*»(Ξηροτύρη – Κουφίδου ,2001).

Επιπλέον ,καθώς είναι δύσκολο να προβληθεί εξ αρχής ποια είναι τα κίνητρα τα οποία κινητοποιούν τον κάθε εργαζόμενο ,η νέα τάση στοχεύει στα να καταστήσει την κάθε εργασία ,ενδιαφέρουσα ή μη, ικανή από μονή της να κινητοποιεί τα άτομα που της ασκούν (Hezberg,Mausner &Snyderman,2005)

Έτσι οι έρευνες έδειξαν ότι υπάρχει αμοιβαίο συμφέρον μεταξύ εργατικού δυναμικού και εργοδοτών σε τέτοιο μάλιστα επίπεδο ώστε οι επιχειρήσεις να συμπεριφέρονται με δικαιοσύνη και αμεροληψία απέναντι στους εργαζόμενους τους προσδοκώντας απλά να κάνουν το ίδιο και οι ίδιοι εργαζόμενοι απέναντι στη επιχείρηση (Herzberg,Maysner & Snyderman ,2005).

Για την περιγραφή του όρου «motivation» έχει προταθεί ένας μεγάλος αριθμός θεωριών οι οποίες μπορούν να χωριστούν σε δυο μεγάλες κατηγορίες ,τις οντολογικές ή θεωρίες περιεχόμενου (content theories) και τις μηχανιστικές ή θεωρίες διαδικασίας (process theories).

Οι πρώτες ασχολούνται με τη σημασία της εργασίας αυτής καθαυτής ,των ευκαιριών προσωπικής βελτίωσης ,των προκλήσεων άλλα και των ευθυνών ενώ οι δεύτερες δεν εστιάζουν τόσο στην εργασία όσο και στις νοητικές διαδικασίες που χρησιμοποιούμε για να πάρουμε αποφάσεις και να κάνουμε τις επιλογές μας σχετικά με αυτήν (Schultz & Schultz, 1998).

Στην πρώτη κατηγορία ανήκουν οι θεωρίες του Maslow,Herzberg,McGregor,και McClelland ενώ στη δεύτερη οι θεωρίες των Vroom και Locke.

3.ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

- **Μονάδα πληθυσμού** :Μονάδα πληθυσμού της έρευνας είναι άνδρες και γυναίκες . Υπάλληλη της Εθνικής Τράπεζας , της Alpha Bank ,και της Αγροτικής Τράπεζας .
- **Περιοχή έρευνας** :Περιοχή της έρευνας είναι το κέντρο της Θεσσαλονίκης.
- **Μονάδα δειγματοληψίας** :Μονάδα δειγματοληψίας είναι εκατό άτομα ηλικίας 25 έως 60.
- **Χρόνος διεξαγωγής έρευνας**: Χρόνος διεξαγωγής έρευνας είναι Μάιος 2012
- **Μέθοδος δειγματοληψίας**: Ως μέθοδο δειγματοληψίας χρησιμοποιήσαμε την δειγματοληψία κατά περιοχές .

Η μέθοδος αυτή περιλαμβάνει τα ακόλουθα στάδια.

1. Καταρτίζουμε έναν κατάλογο N_A όλων των περιοχών .
2. Επιλέγουμε ένα τυχαίο δείγμα n_A από τον πληθυσμό N_A .

3. Καταρτίζουμε κατάλογο , N_B των υπάλληλων που περιλαμβάνονται στο n_A .
4. Επιλέγουμε ένα τυχαίο δείγμα n_B υπάλληλων από τον N_B .

Η δειγματοληψία έγινε με ερωτηματολόγιο στα καταστήματα που υπάρχουν σε αυτές της περιοχές . Βεβαία υπήρξε μεγάλη άρνηση απάντησης του ερωτηματολογίου οπότε προχωρήσαμε σε άλλα καταστήματα έτσι ώστε να συμπληρωθεί ικανός αριθμός για την έρευνά μας.

Εργαλεία έρευνας

Για την πραγματοποίηση της έρευνας έπρεπε να χρησιμοποιηθεί ένα εργαλείο το οποίο να μπορεί να μετρήσει ταυτόχρονα και τα 2 διαφορετικά αντικείμενα που αυτή περιλάμβανε . Για το σκοπό αυτό συντάχθηκε ένα ερωτηματολόγιο το οποίο αποτελείούνταν από 2 μέρη όπως παρακάτω:

Το πρώτο μέρος αφορούσε στη μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης και για το σκοπό αυτό επιλέχθηκαν 5 ερωτήσεις .

Ο λόγος που οδήγησε στην επιλογή αυτή ήταν το γεγονός ότι το συγκεκριμένο τμήμα μετράει τις συναισθηματικές αντιδράσεις των εργαζομένων σε 5 υποκλίμακες της εργασιακής ικανοποίησης που έχουν να κάνουν με την εργασιακή ασφάλεια ,το επίπεδο των αμοιβών ,τις κοινωνικές σχέσεις που αναπτύσσονται κατά τη διάρκεια της εργασίας ,της σχέσεις με τους προϊστάμενους και τέλος της δυνατότητας και τις προοπτικές για προσωπική ανάπτυξη και εξέλιξη.

Το δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου αφορούσε στη μέτρηση της συναισθηματικής νοημοσύνης .Το ερωτηματολόγιο αυτό έχει χρησιμοποιηθεί σε διάφορα εργασιακά περιβάλλοντα μεταξύ των οποίων συγκαταλέγεται και ο τραπεζικός κλάδος , με πολύ καλά αποτελέσματα .

Η απάντηση στις 10 συνολικά ερωτήσεις του ερωτηματολογίου που συντάχθηκε γινόταν με τη χρήση μιας πενταβαθμιας κλίμακας Likert με επιλογές που κυμαίνονταν από το Πολύ δυσανεσθιμένος/η έως Πολύ ικανοποιημένος /η για το ΜΕΡΟΣ Α΄ που αφορούσε στην εργασιακή ικανοποίηση και με επιλογές από Συμφωνώ απόλυτα μέχρι το Διαφωνώ απόλυτα για το ΜΕΡΟΣ Β΄ που αφορούσε την συναισθηματική νοημοσύνη.

Τέλος για να διερευνηθεί η πιθανή σύνδεση των 2 αντικειμένων της έρευνας με τα δημογραφικά στοιχεία στο ερωτηματολόγιο προστέθηκαν και 6 επιπλέον ερωτήσεις που αφορούσαν στο φύλο ,στην ηλικία, την μόρφωση ,την οικογενειακή κατάσταση ,την τράπεζα που εργάζεται ο κάθε υπάλληλος και φράσεις επίθετα που περιγράφουν τον χαρακτήρα που πιστεύουν ότι τους χαρακτηρίζουν παρά πολύ.

Τελική μορφή του ερωτηματολογίου όπως αυτό διανεμήθηκε στους τραπεζικούς υπάλληλους στα καταστήματα της Εθνικής Τράπεζας της Alpha Bank ,Αγροτικής Τράπεζας είναι αυτή που φαίνεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ .

Στατιστική μέθοδος

Η στατιστική επεξεργασία των ερωτηματολογίων πραγματοποιήθηκε με τη χρήση του υπολογιστικού προγράμματος στατιστικής ανάλυσης MAD και Microsoft Office Excel .

ΣΧΟΛΙΑΣΜΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

Το δείγμα της έρευνας αποτελείται από $n = 100$ άτομα και περιλαμβάνει 16 (δεκαέξι) ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής συμπεριλαμβανομένων και ερωτήσεων κλίμακας Likert και αφορούν τη συναισθηματική νοημοσύνη.

Το ερωτηματολόγιο έχει κωδικοποιηθεί ως εξής:

- Η πρώτη ερώτηση αφορά το φύλο και αντιστοιχεί σε μια ποσοτική. Της δόθηκε η ένδειξη FYL.
- Η δεύτερη ερώτηση αφορά την ηλικία και αντιστοιχεί σε μια ποσοτική. Της δόθηκε η ένδειξη HLI.
- Η τρίτη ερώτηση αφορά το επίπεδο μόρφωσης και αντιστοιχεί σε μια ποιοτική. Της δόθηκε η ένδειξη MORF
- Η τέταρτη ερώτηση αφορά την οικογενειακή κατάσταση των υπάλληλων. Της δόθηκε η ένδειξη ΟΙΚΟ.
- Η πέμπτη ερώτηση αφορά τον χώρο εργασίας και αντιστοιχεί σε μια ποιοτική. Της δόθηκε η ένδειξη TRA
- Η έκτη ερώτηση αφορά την ικανοποίηση από τον μισθό που λαμβάνουν οι υπάλληλοι των τραπεζών . Της δόθηκε η ένδειξη MISTH.

- Η έβδομη ερώτηση αφορά την ικανοποίηση από τον βαθμό προσωπικής ανάπτυξης που έχουν κάνοντας την δουλειά τους και αντιστοιχεί σε μια ποιοτική. Της δόθηκε η ένδειξη BATH.
- Η όγδοη ερώτηση αφορά την ικανοποίηση από τους ανθρώπους που συναναστρέφονται τον και αντιστοιχεί σε μια ποιοτική. Της δόθηκε η ένδειξη ANTH.
- Η ένατη ερώτηση αφορά την ικανοποίηση από την ευκαιρία να βοηθήσουν άλλους ανθρώπους κατά τη διάρκεια της εργασίας και αντιστοιχεί σε μια ποσοτική. Της δόθηκε η ένδειξη BOI
- Η δέκατη ερώτηση αφορά την ικανοποίηση από την υποστήριξη που λαμβάνουν από τον /την προϊστάμενο /η τους και αντιστοιχεί σε μια ποιοτική. Της δόθηκε η ένδειξη PROI
- Η ενδέκατη ερώτηση αφορά το αν έχουν μια καλή κατανόηση των συναισθημάτων τους και αντιστοιχεί σε μια ποιοτική. Της δόθηκε η ένδειξη KATA.
- Η δωδέκατη ερώτηση αφορά το αν θεωρούν τον εαυτό τους ικανό να διατηρήσουν την ψυχραιμία τους σε δύσκολες στιγμές και αντιστοιχεί σε μια ποιοτική .Της δόθηκε η ένδειξη PSIK.
- Η δέκατη τρίτη ερώτηση αφορά το αν μπορούν να παρακινούν τον εαυτό τους για να τα καταφέρουν και αντιστοιχεί σε μια ποιοτική. Της δόθηκε η ένδειξη EAYT.
- Η δέκατη τέταρτη ερώτηση αφορά το αν έχουν συχνή επικοινωνία με τους συνάδελφους και αντιστοιχεί σε μια ποιοτική. Της δόθηκε η ένδειξη EPIX.

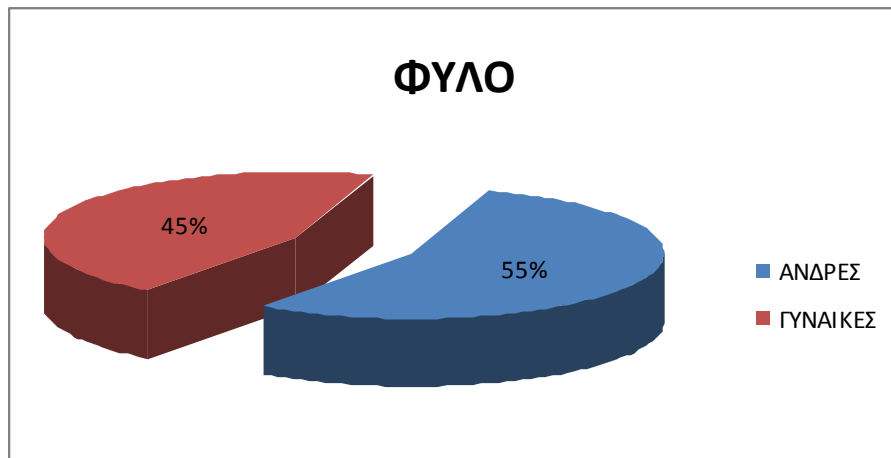
- Η δέκατη πέμπτη ερώτηση αφορά το αν προσπαθούν να πετύχουν τους στόχους που θέτουν για τον εαυτό τους και αντιστοιχεί σε μια ποιοτική. Της δόθηκε η ένδειξη STOX.
- Η δέκατη έκτη ερώτηση αφορά φράσεις επίθετα που περιγράφουν τον χαρακτήρα τους ,που πιστεύουν ότι τους χαρακτηρίζουν. Της δόθηκε η ένδειξη EPITH.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

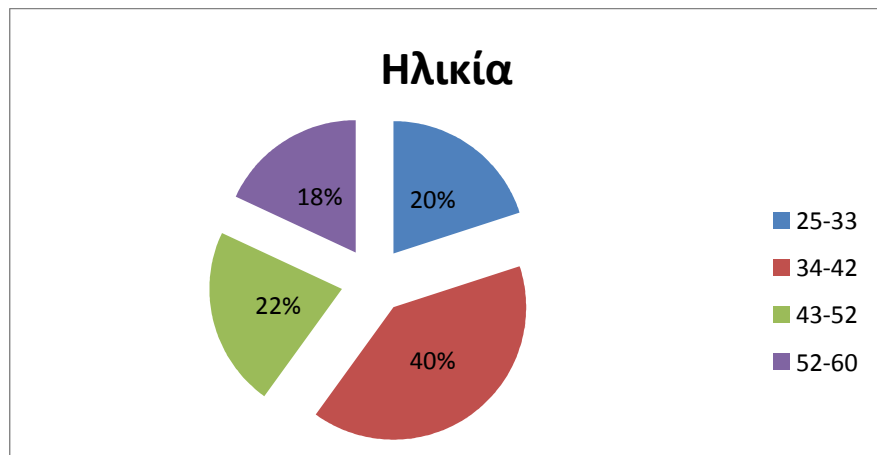
Ερμηνεία της κύριας διαγωνίου του πίνακα BURT

Από την κύρια διαγώνιο του πίνακα Burt διαπιστώνεται ότι:

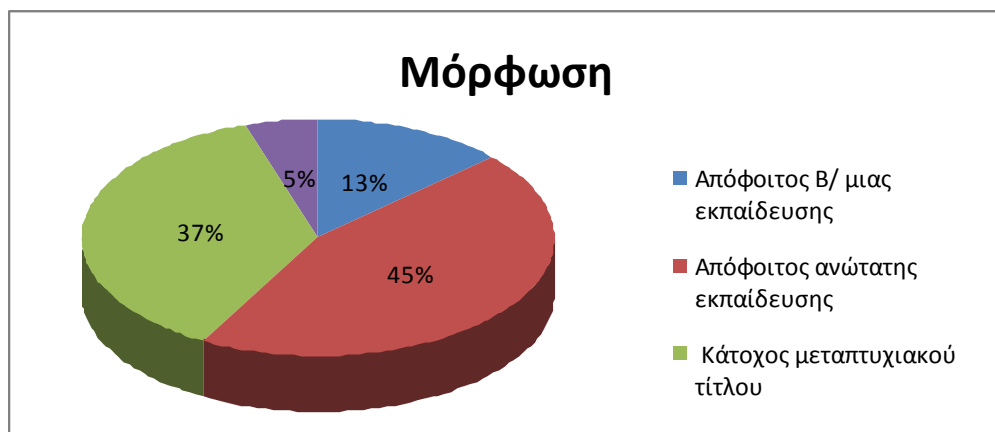
- Οι 55 από τους εκατό ερωτηθέντες είναι άντρες (FYL1) και οι 45 είναι γυναίκες (FYL2).



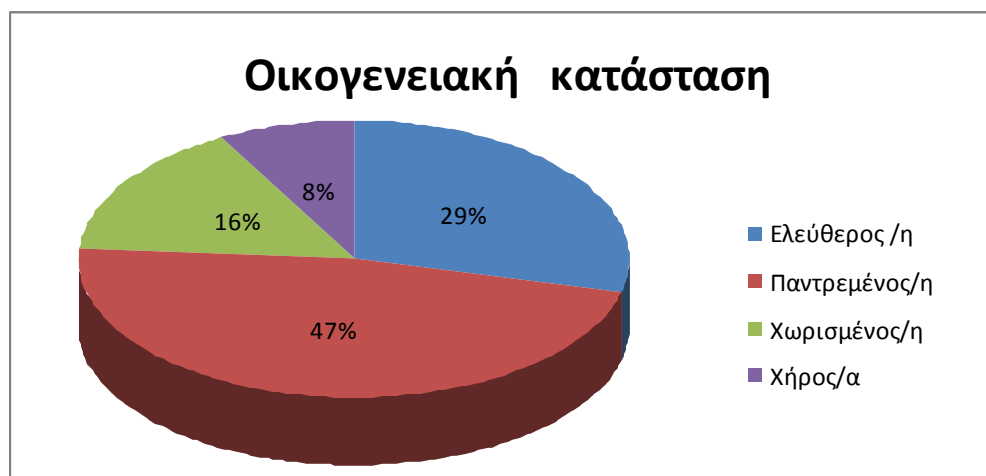
- Οι 20 από τους εκατό ερωτηθέντες είναι ηλικίας από 25-33 (HLI1), οι 40 είναι από 34-42 (HLI2) οι 22 είναι ηλικίας από 43-51 (HLI3) και οι 18 είναι ηλικίας από 52-60 (HLI4).



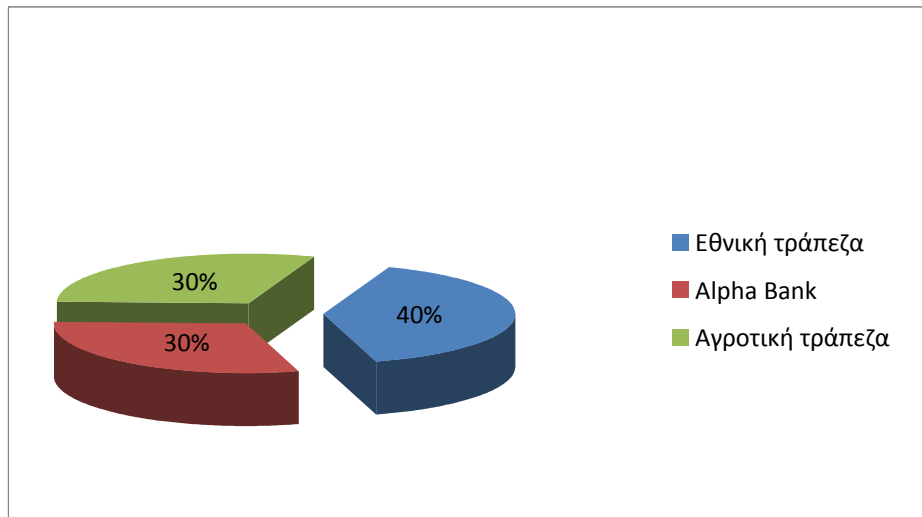
- Οι 13 από τους εκατό ερωτηθέντες είναι απόφοιτοι Β/ μιας εκπαίδευσης (MORF1), οι 45 είναι απόφοιτοι ανώτατης εκπαίδευσης (MORF2), οι 37 είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου (MORF3), και οι 5 είναι κάτοχοι διδακτορικού τίτλου (MORF4).



- Από τους εκατό ερωτηθέντες, οι 29 είναι ελεύθεροι (ΟΙΚG1), οι 47 είναι παντρεμένοι (ΟΙΚGG2) οι 16 είναι χωρισμένοι (ΟΙΚG3) και 8 χήρους (ΟΙΚG4).



- Οι 40 από τους εκατό ερωτηθέντες είναι εργαζόμενοι στην Εθνική τράπεζα (TRA1), οι 30 είναι εργαζόμενοι στην Alpha Bank (TRA2) , και οι 30 είναι εργαζόμενοι στην Αγροτική τράπεζα (TRA3).



- Από τους εκατό ερωτηθέντες, οι 11 απαντούν ότι είναι πολύ δυσαρεστημένοι από το μισθό που λαμβάνουν (MIS1), οι 11 απαντούν ότι είναι δυσαρεστημένη από το μισθό που λαμβάνουν MIS2) οι 34 απαντούν ότι είναι ούτε δυσαρεστημένη ούτε ικανοποιημένοι από το μισθό που λαμβάνουν (MIS3) οι 27 απαντούν ότι είναι ικανοποιημένοι από το μισθό που λαμβάνουν (MIS4) και 17 άτομα απαντούν ότι είναι πολύ ικανοποιημένοι από το μισθό που λαμβάνουν (MIS5).
- Από τους εκατό ερωτηθέντες, οι 5 απαντούν ότι είναι πολύ δυσαρεστημένοι από τον βαθμό προσωπικής ανάπτυξης που έχουν κάνοντας τη δουλειά τους (BATH1), οι 21 απαντούν ότι είναι δυσαρεστημένη από τον βαθμό προσωπικής ανάπτυξης που έχουν κάνοντας τη δουλειά τους (BATH2) οι 38 απαντούν ότι είναι ούτε δυσαρεστημένη ούτε ικανοποιημένοι από τον βαθμό προσωπικής ανάπτυξης που έχουν κάνοντας τη δουλειά τους (BATH3) οι 21 απαντούν

ότι είναι ικανοποιημένοι από τον βαθμό προσωπικής ανάπτυξης που έχουν κάνοντας τη δουλειά τους (BATH4) και 15 άτομα απαντούν ότι είναι πολύ ικανοποιημένοι από τον βαθμό προσωπικής ανάπτυξης που έχουν κάνοντας τη δουλειά τους (BATH5).

- Από τους εκατό ερωτηθέντες, οι 20 απαντούν ότι είναι πολύ δυσαρεστημένοι από τους ανθρώπους που συναναστρέφονται (ANTH1), οι 9 απαντούν ότι είναι δυσαρεστημένη από τους ανθρώπους που συναναστρέφονται (ANTH2) οι 46 απαντούν ότι είναι ούτε δυσαρεστημένη ούτε ικανοποιημένοι από τους ανθρώπους που συναναστρέφονται (ANTH3) οι 19 απαντούν ότι είναι ικανοποιημένοι από τους ανθρώπους που συναναστρέφονται (ANTH4) και 6 άτομα απαντούν ότι είναι πολύ ικανοποιημένοι από τους ανθρώπους που συναναστρέφονται(ANTH5).
- Από τους εκατό ερωτηθέντες, οι 14 απαντούν ότι είναι πολύ δυσαρεστημένοι από την ευκαιρία να βοηθήσουν άλλους ανθρώπους κατά τη διάρκεια της εργασίας τους (BOITH1), οι 20 απαντούν ότι είναι δυσαρεστημένη από την ευκαιρία να βοηθήσουν άλλους ανθρώπους κατά τη διάρκεια της εργασίας τους (BOITH2) οι 39 απαντούν ότι είναι ούτε δυσαρεστημένη ούτε ικανοποιημένοι από την ευκαιρία να βοηθήσουν άλλους ανθρώπους κατά τη διάρκεια της εργασίας τους (BOITH3) οι 16 απαντούν ότι είναι ικανοποιημένοι από την ευκαιρία να βοηθήσουν άλλους ανθρώπους κατά τη διάρκεια της εργασίας τους (BOITH4) και 11

άτομα απαντούν ότι είναι πολύ ικανοποιημένοι από την ευκαιρία να βοηθήσουν άλλους ανθρώπους κατά τη διάρκεια της εργασίας τους (BOITH5).

- Από τους εκατό ερωτηθέντες, οι 16 απαντούν ότι είναι πολύ δυσαρεστημένοι από την υποστήριξη που λαμβάνουν από τον /την προϊστάμενο /η τους (PRO1), οι 15 απαντούν ότι είναι δυσαρεστημένη από την υποστήριξη που λαμβάνουν από τον /την προϊστάμενο /η τους (PRO2) οι 31 απαντούν ότι είναι ούτε δυσαρεστημένη ούτε ικανοποιημένοι από την υποστήριξη που λαμβάνουν από τον /την προϊστάμενο /η τους (PRO3) οι 24 απαντούν ότι είναι ικανοποιημένοι από την υποστήριξη που λαμβάνουν από τον /την προϊστάμενο /η τους (PRO4) και 5 άτομα απαντούν ότι είναι πολύ ικανοποιημένοι από την υποστήριξη που λαμβάνουν από τον /την προϊστάμενο /η τους (PRO5).

Ερμηνεία εκτός της κύριας διαγωνίου του πίνακα BURT

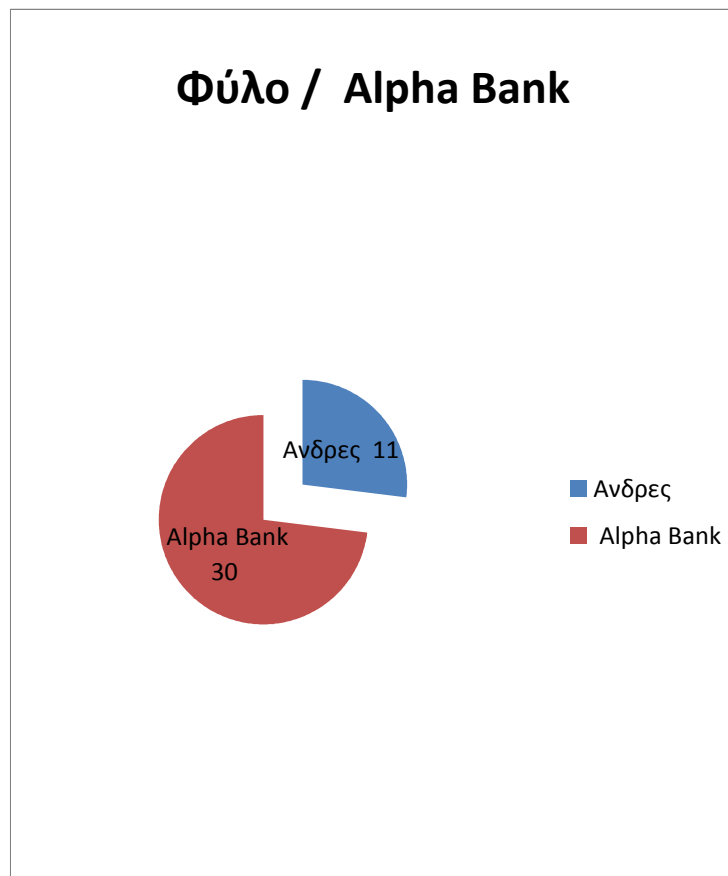
Εκτός της κύριας διαγωνίου επιλέχθηκαν τρία (3) σημεία προς περαιτέρω ανάλυση:

Ερμηνεία σημείων κατά γραμμές:

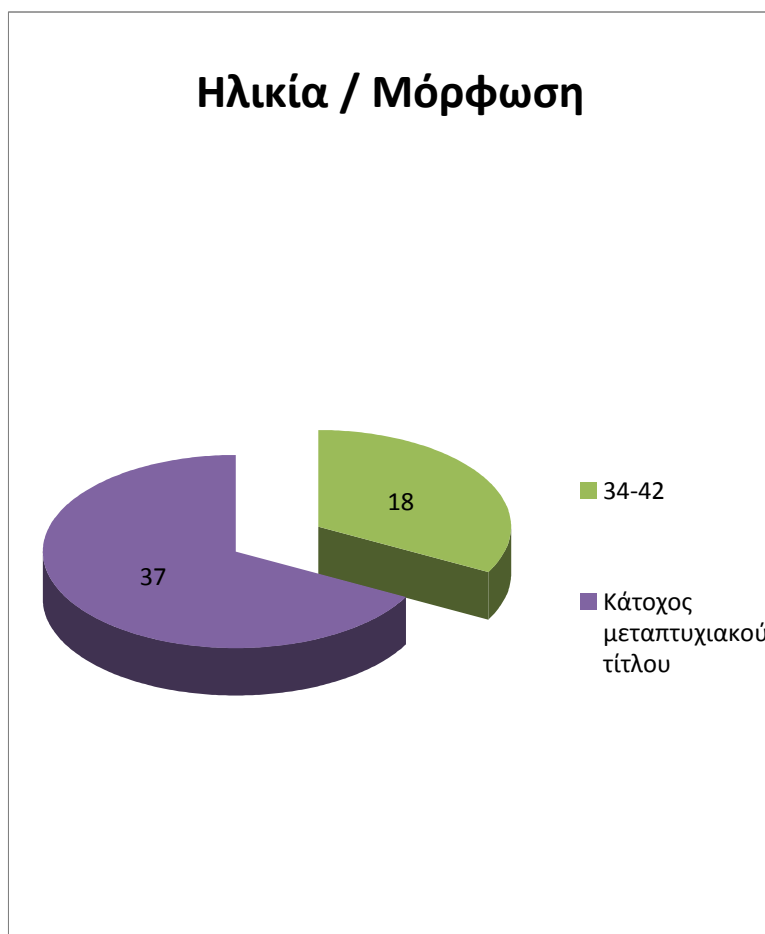
- ο 40%, οι 18 από τους 45 που είναι γυναίκες, εργάζονται στην Εθνική τράπεζα. (FYL2, TRA1), σημείο 26.
- Το 62,5%, δηλαδή οι 25 από τους 40 ηλικίας 34-42, είναι παντρεμένοι.(HLI2,ΟΙΚG2).
- Το 25,45%, οι 14 από τους 55 που είναι άνδρες είναι ικανοποιημένοι από τον μισθό που λαμβάνουν από την εργασία τους (FYL1, MIS4).

Ερμηνεία σημείων κατά γραμμές:

- Το 36,6 %, οι 11 από τους 30 που εργάζονται στην είναι άνδρες Alpha Bank(TRA2, FYL1).



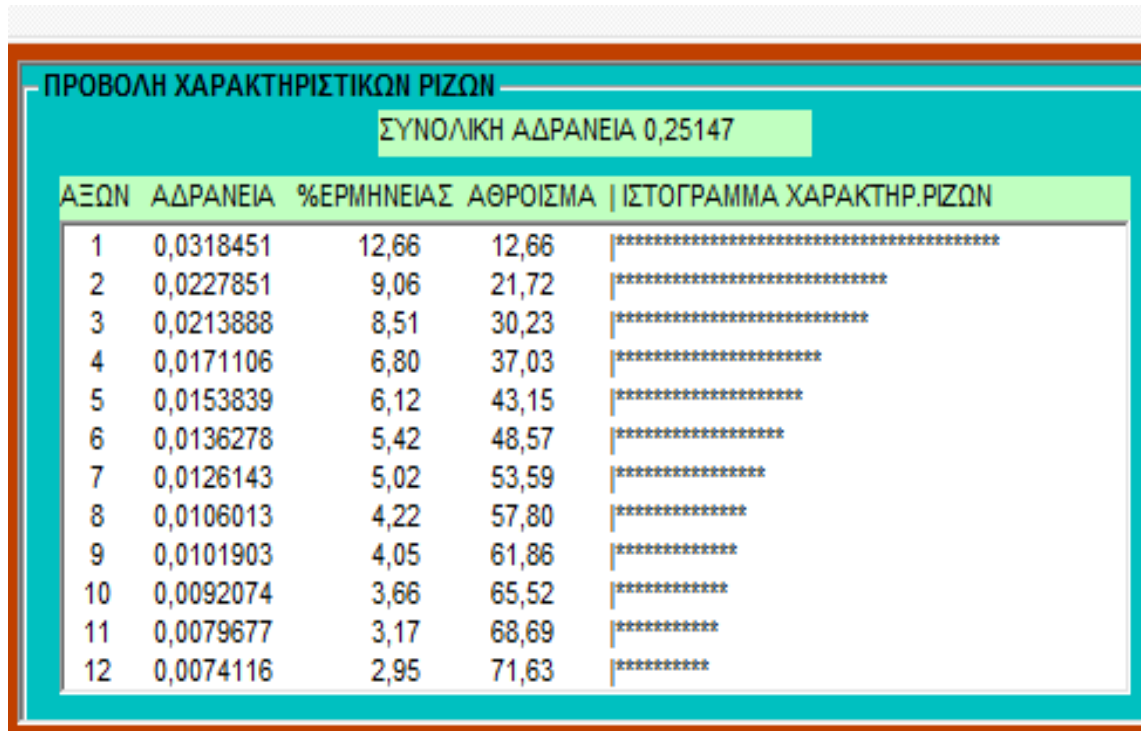
- 48,64 %, οι 18 από τους 37 που απάντησαν ότι είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου είναι ηλικίας από 34-42 (MORF3, ΗΛΙ2).



- Οι υπάλληλοι στην Αγροτική Τράπεζα είναι πολύ ικανοποιημένοι από το μισθό του ,σε σχέση με τις άλλες τράπεζες .



Ιστόγραμμα χαρακτηριστικών ριζών



Πίνακας . Ιστόγραμμα Χαρακτηριστικών Ριζών. Πηγή: M.A.D

Σύμφωνα με το Ιστόγραμμα Χαρακτηριστικών ριζών, το οποίο δίνει τα ποσοστά ερμηνείας για κάθε άξονα, παρατηρούμε ότι το ποσοστό σημαντικότητας του πρώτου 1^{ου} άξονα είναι 12,66%, του δεύτερου 9,06%, του τρίτου 8,51% και του τέταρτου 6,80%. Το σύνολο της πληροφορίας που συγκεντρώνουν οι τέσσερις πρώτοι άξονες είναι 37,3%.

Το ποσοστό ερμηνείας της ολικής αδράνειας που ερμηνεύεται πάνω στον πρώτο παραγοντικό άξονα υπολογίζεται ως εξής:

Ποσοστό ολικής αδράνειας 1ου άξονα : $0,0318451/0,25147=0,1266*100=12,66$

Ποσοστό ολικής αδράνειας 2ου άξονα : $0,0227851/0,25147=0,0906*100=9,06$

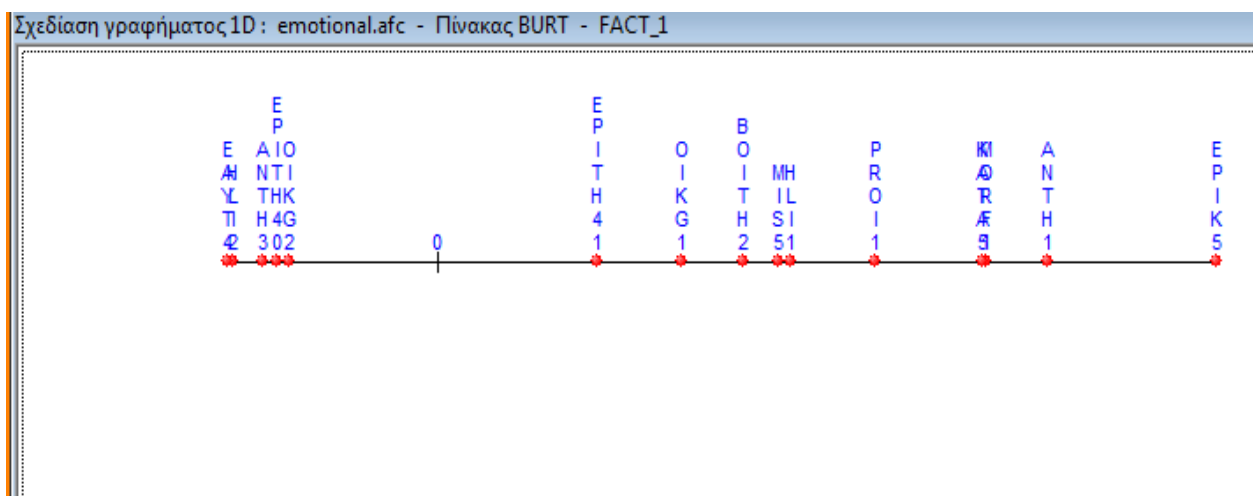
Ποσοστό ολικής αδράνειας 3ου άξονα : $0,0213888/0,25147=0,0851*100=8,51$

Ποσοστό ολικής αδράνειας 4ου άξονα : $0,0171106/0,25147=0,0680*100=6,80$

Με βάση την αθροιστική συχνότητα, οι τέσσερις πρώτοι παραγοντικοί άξονες ερμηνεύουν το 37,3% της ολικής πληροφορίας που αντλείται από την συγκεκριμένη έρευνα. Το ποσοστό αυτό κρίνεται καλό. Έτσι οι ιδιότητες των μεταβλητών που συμβάλλουν στη δημιουργία των παραγοντικών αξόνων ενώ ταυτόχρονα προσδίδουν τα χαρακτηριστικά με τα οποία ο ειδικός ερμηνεύει τους άξονες, επιλέγονται χρησιμοποιώντας δύο κριτήρια:

- Κριτήριο COR: κάθε σημείο (ιδιότητα) πρέπει να έχει ποιότητα αναπαράστασης (COR) μεγαλύτερη του 200 δηλ. $COR \geq 200$
- Κριτήριο CTR: Κάθε σημείο (ιδιότητα) συμβάλλει στη δημιουργία του άξονα με μια τιμή του δείκτη CTR που προκύπτει από τη σχέση: $CTR \geq 1000 /$ σύνολο διαβαθμίσεων. Για τη συγκεκριμένη περίπτωση το CTR των σημείων που συμβάλλουν στη δημιουργία του άξονα υπολογίζεται όπως παρακάτω: $CTR \geq 1000/84=11,9=12$

Πρώτος παραγοντικός άξονας



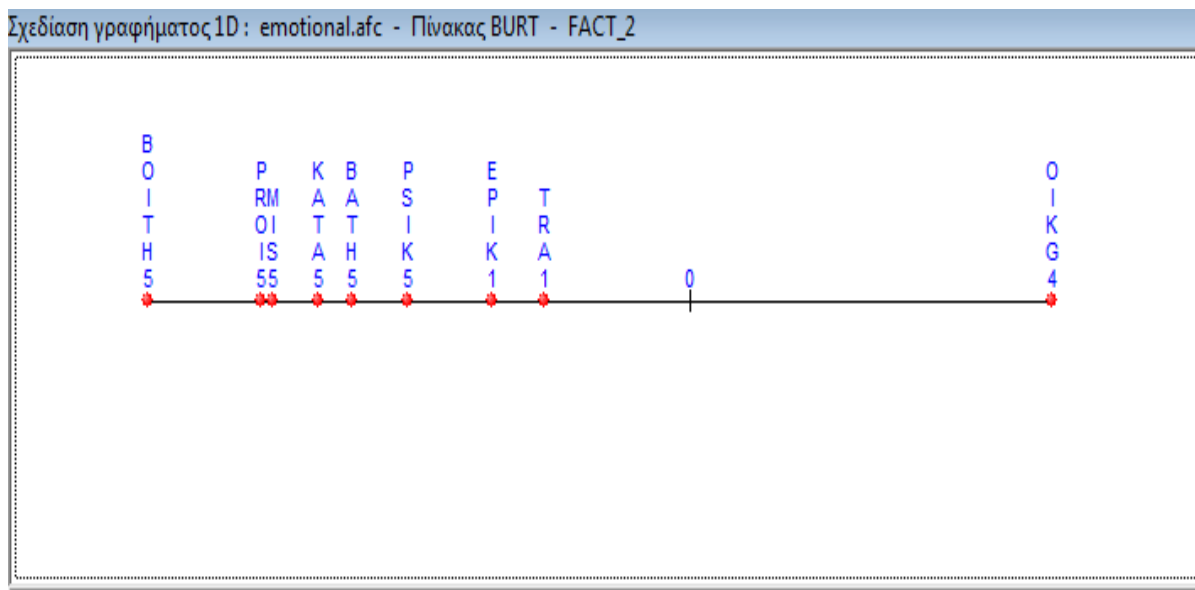
Εικόνα 1. Ο πρώτος παραγοντικός άξονας

Επί του πρώτου παραγοντικού άξονα παρατηρούμε την αντιπαράθεση μεταξύ των στοιχείων και χαρακτηριστικών μεταξύ των ομάδων αριστερά και δεξιά του μηδενός.

Στα δεξιά του μηδενός η ομάδα που αποτελείται από (EPITH41, OIKG1, BOHTH2, MIS5, HLI1, PROI1, ANTH1, EPIK5, KATA5, MORF1) είναι τα άτομα ηλικίας από 25-33 ετών, ελεύθεροι, και οι απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, που είναι αγχώδης που δεν έχουν καλή κατανόηση των συναισθημάτων τους, που είναι πολύ δυσαρεστημένη από τους ανθρώπους που συναναστρέφονται και τον/την προϊστάμενο/η τους.

Αριστερά του μηδενός, η ομάδα που αποτελείται από (EAYT4, HLI2, EPITH40, OIKG2) είναι τα άτομα ηλικίας 34-42, οι παντρεμένοι που θεωρούν τον εαυτό τους ικανό να διατηρήσουν την ψυχραιμία σε δύσκολες στιγμές και είναι αγχώδης.

Δεύτερος παραγοντικός άξονας



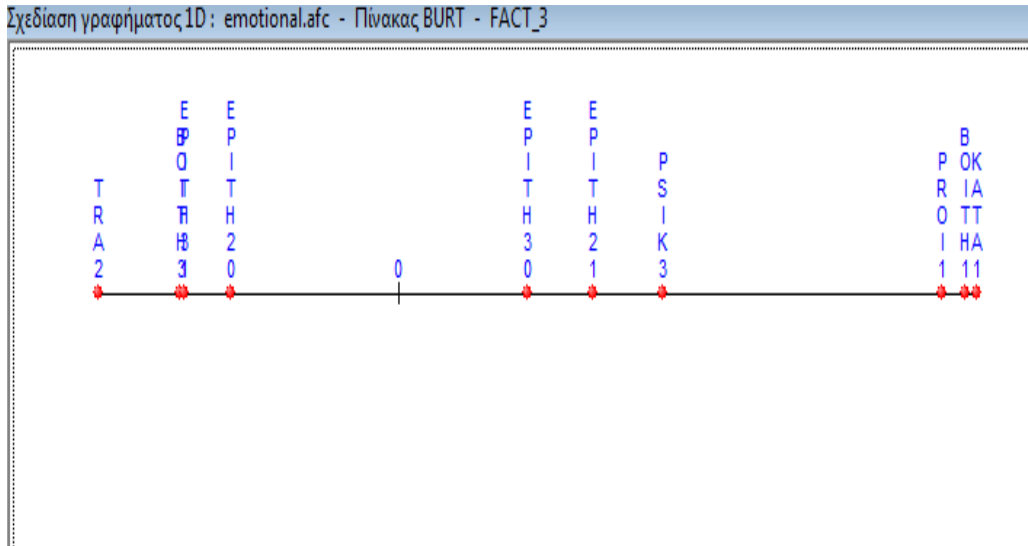
Εικόνα 2. Ο δεύτερος παραγοντικός άξονας

Επί του δεύτερου παραγοντικού άξονα παρατηρούμε αριστερά μια μεγάλη ομάδα που αποτελείται από (BOITH5,PROI5,MIS5,KATA5,BATH5,PSIK5,EPIK1,TRA1). Δηλαδή αυτοί που εργάζονται στην Εθνική Τράπεζα, που έχουν συχνή επικοινωνία με τους συναδέλφους τους ,που έχουν καλή κατανόηση των συναισθημάτων τους ,που είναι ικανοποιημένοι από τον μισθό που λαμβάνουν από τον/την προϊστάμενο/η τους από την ευκαιρία να βοηθήσουν τους συναδέλφους τους και από τον βαθμό προσωπικής ανάπτυξης που έχουν κάνοντας την δουλειά τους .

Ενώ δεξιά του μηδενός βρίσκεται η ομάδα που αποτελείται από το (OIKG4) , από τους χήρους.

Παρατηρούμε ότι στον δεύτερο παραγοντικό άξονα η ηλικία δεν παίζει σημαντικό ρόλο.

Τρίτος παραγοντικός άξονας

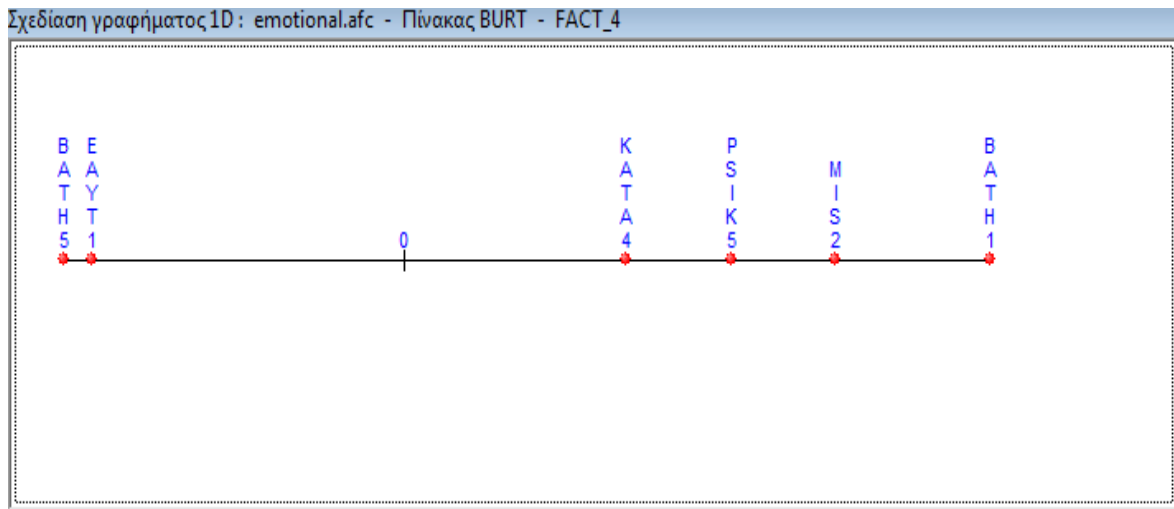


Εικόνα 3. Ο τρίτος παραγοντικός άξονας

Επί του τρίτου παραγοντικού άξονα παρατηρούμε αριστερά μια ομάδα που αποτελείται από: (TRA2,BOITH3,EPITH31,EPITH20). Η ομάδα αυτή αποτελείται από άτομα που εργάζονται στην Alpha Bank ,που είναι μέτρια ικανοποιημένοι από την ευκαιρία να βοηθήσουν τους συναδέλφους τους κατά τη διάρκεια της εργασίας τους ,που είναι δραστήριοι και όχι οργανωτικοί .

Ενώ δεξιά του μηδενός βρίσκεται η ομάδα που αποτελείται από: (EPITH30,EPITH21,PSIK3,PROI1,BOITH1,KATA1). Δηλαδή αποτελείται από άτομα που είναι οργανωτικοί που δεν είναι δραστήρια ,που έχουν μια καλή κατανόηση των συναισθημάτων τους , που είναι ικανοποιημένοι από την ευκαιρία να βοηθήσουν τους συναδέλφους κατά την διάρκεια της εργασίας τους και από τον/την προϊστάμενο/η τους

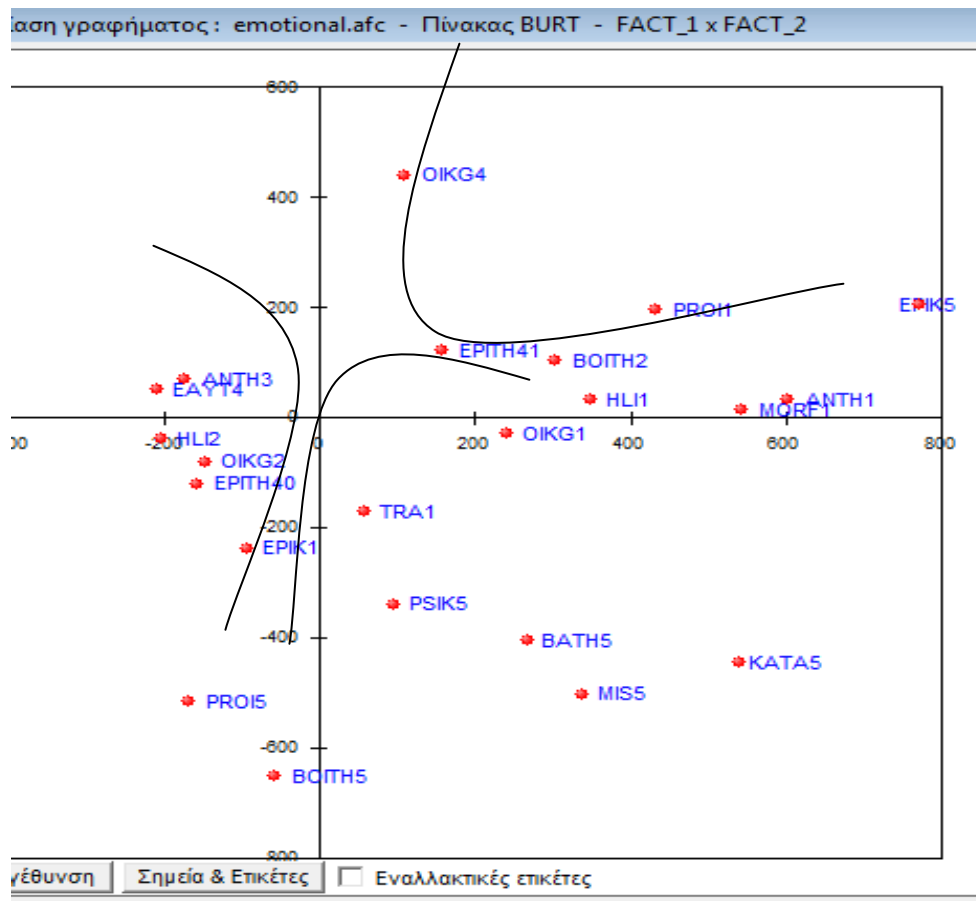
Τέταρτος παραγοντικός άξονας



Εικόνα 4. Ο τέταρτος παραγοντικός άξονας

Επί του τέταρτου παραγοντικού άξονα παρατηρούμε αριστερά μια ομάδα που αποτελείται από:(BATH5,EAYT1). Δηλαδή, αποτελείται από αυτούς που είναι ικανοποιημένοι από τον βαθμό προσωπικής ανάπτυξης που έχουν κάνοντας τη δουλειά τους , και που παρακινούν τον εαυτό τους για να τα καταφέρουν. Ενώ δεξιά του μηδενός βρίσκεται η ομάδα που αποτελείται από: (KATA4,PSIK5,MIS2,BATH1). Η ομάδα αυτή αποτελείται από άτομα που έχουν καλή κατανόηση των συναισθημάτων τους, που θεωρούν τον εαυτό τους ικανό να διατηρήσουν την ψυχραιμία σε δύσκολες στιγμές, που είναι δυσαρεστημένη από τον μισθό που λαμβάνουν ,και πολύ δυσαρεστημένοι από τον βαθμό προσωπικής ανάπτυξης που έχουν κάνοντάς την δουλειά τους.

Παραγοντικό επίπεδο 1*2



Εικόνα 5. Παραγοντικό επίπεδο 1*2

Στο παραγοντικό επίπεδο 1*2 προβάλλονται τα σημαντικότερα στοιχεία του πρώτου Fact1 και του δεύτερου Fact2 παραγοντικού άξονα. Το παραγοντικό επίπεδο αυτό ερμηνεύει αθροιστικά το 21,72% της ολικής αδράνειας του φαινομένου που αναλύεται. Εξετάζοντας τα συμπεράσματα των αξόνων σχηματίζονται 3 ομάδες σημείων.

Ομάδα 1. ANTH3,EAYT4,HLI2,ΟΙΚG2,ΕΡΙΤΗ40,ΕΡΙΚ1,ΠΡΟΙ5.

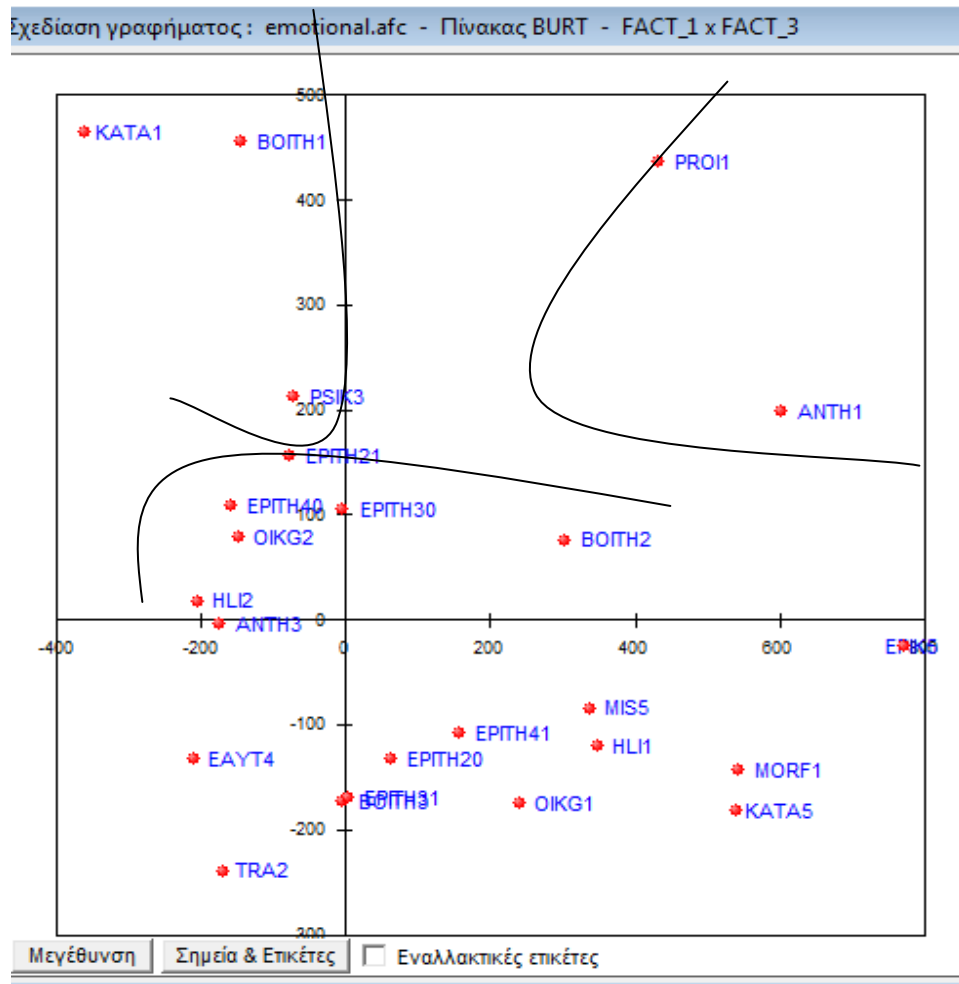
*Ομάδα 2.*ΤΡΑ1,ΨΙΚ5,ΒΑΤΗ5,ΜΙΣ5,ΚΑΤΑ5.

*Ομάδα 3.*ΟΙΚG4,ΕΡΙΤΗ41,ΒΟΙΤΗ2,ΗΛΙ1,ΟΙΚG1,ΜΟΡF1,ΑΝΤΗ1,ΕΡΙΚ5.

Στην ομάδα 1 ανήκουν τα άτομα που έχουν ηλικία 34-42 που είναι παντρεμένοι που είναι μέτρια ικανοποιημένοι από τους ανθρώπους που συναναστρέφονται, που είναι πολύ ικανοποιημένοι από τον /τη προϊστάμενο/η τους που παρακινούν τον εαυτό τους για να τα καταφέρει ,που επικοινωνούν συχνά με τους συναδέλφους τους και είναι αγχώδης.

Στην ομάδα 2 ανήκουν τα άτομα που εργάζονται στην Εθνική Τράπεζα που είναι ικανοποιημένοι από τον μισθό που λαμβάνουν από τον βαθμό προσωπικής ανάπτυξης που έχουν κάνοντας την δουλεία τους, που έχουν καλή κατανόηση των συναισθημάτων τους, και που μπορούν να διατηρήσουν την ψυχραιμία σε δύσκολες στιγμές. Στην ομάδα 3 ανήκουν τα άτομα που έχουν ηλικία 25-33, που είναι ελεύθερα, που είναι απόφοιτοι Β/ μιας εκπαίδευσης ,που είναι δυσαρεστημένοι από τους ανθρώπους που συναναστρέφονται ,επικοινωνούν με τους συνάδελφους τους και είναι αγχώδης.

Παραγοντικό επίπεδο 1*3



Εικόνα 6. Παραγοντικό επίπεδο 1*3

Στο παραγοντικό επίπεδο 1*3 προβάλλονται τα σημαντικότερα σημεία του πρώτου και τρίτου παραγοντικού άξονα και ερμηνεύει αθροιστικά το 21,17 % της ολικής αδράνειας του φαινομένου που αναλύεται. Εξετάζοντας συμπεράσματα των παραγοντικών αξόνων 1 & 3 στο παραγοντικό επίπεδο 1*3, σχηματίζονται 2 διαφορετικές ομάδες σημείων:

Ομάδα 1. PSIK3,EPITH21,EPITH40,ΟΙΚG2,ΗΛΙ2,ΑΝΤΗ3.

Ομάδα 2. ΕΑΥΤ4,ΤΡΑ2,ΕΡΙΤΗ31,ΒΟΙΤΗ3,ΕΡΙΤΗ20,ΕΡΙΤΗ41,ΟΙΚG1,ΗΛΙ1,ΜΙS5
,ΜΟRΦ1,ΚΑΤΑ5.

Ομάδα 3. ΕΡΙΤΗ30,ΒΟΙΤΗ2,ΑΝΤΗ1,ΡΟΙ1.

Στην ομάδα 1 ανήκουν τα άτομα που είναι παντρεμένοι που έχουν ηλικία 34-42 που είναι μετρία ικανοποιημένοι από τους ανθρώπους που συναναστρέφονται, δεν θεωρούν και πολύ ικανό τον εαυτό τους να διατηρήσουν την ψυχραιμία σε δύσκολες στιγμές που είναι δεν δραστήρια ,είναι αγχώδης.

Στην ομάδα 2, ανήκουν άτομα που εργάζονται στην Alpha Bank ,που είναι ελεύθερα έχουν ηλικία 25-33, απόφοιτοι Β/ μιας εκπαίδευσης που είναι ικανοποιημένοι από τον μισθό που λαμβάνουν ,που έχουν καλή κατανόηση των συναισθημάτων τους, που παρακινούν τον εαυτό τους για να τα καταφέρει .

Στην ομάδα 3, ανήκουν άτομα που είναι οργανωτικοί που είναι δυσαρεστημένοι από την ευκαιρία να βοηθήσουν τους άλλους ανθρώπους κατά τη διάρκεια της εργασίας τους .

Συμπεράσματα

Από τα αποτελέσματα της ερευνάς προέκυψε ότι :

Από τους(100) ερωτηθέντες ,οι 45% είναι γυναίκες και οι 55% είναι άντρες .

Από την ερευνά προέκυψε ότι γυναίκες εργαζόμενες είχαν υψηλότερο επίπεδο Συναισθηματικής Νοημοσύνης σε σχέση με τους άντρες και ότι ,η ηλικία έχει αντίστροφη πορεία με το επίπεδο της Συναισθηματικής Νοημοσύνης σε αντίθεση με την εκπαίδευση που όσο αυξάνεται ,αυξάνεται και η Συναισθηματική Νοημοσύνη .Επίσης βγήκε ότι η οικογενειακή κατάσταση δεν επηρεάζει τα επίπεδα της Συναισθηματικής Νοημοσύνης των υπαλλήλων και ότι όσο πιο ικανοποιημένοι είναι οι εργαζόμενοι τόσο σε καλύτερη θέση θα είναι να αποδώσουν στην επιχείρηση.

Από τους εκατό ερωτηθέντες, οι 29% απαντούν ότι είναι πολύ δυσαρεστημένοι από τους ανθρώπους που συναναστρέφονται , οι 46% απαντούν ότι είναι ούτε δυσαρεστημένη ούτε / ικανοποιημένοι από τους ανθρώπους που συναναστρέφονται οι 25% απαντούν ότι είναι ικανοποιημένοι από τους ανθρώπους που συναναστρέφονται.

Από τα αποτελέσματα παρατηρούμε ότι:

Οι υπάλληλοι της Εθνικής Τράπεζας είναι πολύ ικανοποιημένη από το βαθμό προσωπικής ανάπτυξης στην δουλεία .

Στην Αγροτική Τράπεζα παρατηρούμε ότι οι υπάλληλοι είναι πολύ ικανοποιημένη από το μισθό τους .

Ενώ ,οι υπάλληλοι στην ALPHA BANK εκφράζουν ότι είναι ικανοποιημένοι από την υποστήριξη που λαμβάνουν από τον προϊστάμενο .

Τέλος, θα πρέπει να επισημάνουμε ότι και στις τρεις ΤΡΑΠΕΖΕΣ οι υπάλληλοι πιστεύουν ότι Συναισθηματική Νοημοσύνη αποτελεί ένας σημαντικός παράγοντας για τον τραπεζικό κλάδο και τραπεζική υπάλληλοι μπορούν να αποδώσουν καλύτερα για να διασφαλίσουν την επιτυχία . Αυτό οφείλεται και στην υψηλή ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών , στην αξιοπιστία στην ασφάλεια και στην ικανοποίηση των πελατών.

ΞΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ / ΑΡΘΡΟΓΡΑΦΙΑ

- **Abraham ,R** “The role of job control as a moderator dissonance and emotional intelligence-outcome relationships ”The journal of Psychology ,Vol .134,No.2 pp.169-184.
- **Ashkanasy ,N. M. & Daus ,C.S,(2003)** Will the Real Emotional Intelligence, Please Stand Up? On Deconstructing the Emotional Intelligence “Debate, The Industrial –Orgatizional Psychologist ,Vol,41,No.2,pp.69-72
- **Bar –On ,R.,(2001)**Emotional intelligence and self –actualization .In J.Ciarrochi,J .P.Forgas , J.D. Mayer (Eds.)Emotional intelligence in everyday life :A scientific inquiry,pp.82-97,Philadelphia ,PA: Psychology Press
- **Bolton ,S.(2005),**Emotion Management in the Workplace, Palgrave Macmillan ,New York, NY.
- **Brundin ,E.,Patzelt, H.,Shepherd,D.A.(2008),**”Managers” emotion displays and employees willingness to act entrepreneurially”, Journal of Business Venturing ,Vol.23,No .2,pp. 221-243.
- **Carameli ,A.and Josman ,Z.E.(2006),** “The relationship among emotional intelligence ,task performance and organizational citizenship behaviors’ ”Human Performance,Vol.19,No.4,pp.403-419.

- **Chiva ,R.and Alegre ,J.(2008),**”Emotional intelligence and job satisfaction :the role of organization learning capability ” ,Personal Review,Vol.37,No.6, pp.680-701.
- **Daniel Goleman ,Richard Boyatzis ,Annie McKee,<<O νέος ηγέτης –Η δύναμη της συναισθηματική νοημοσύνης στη διοίκηση των οργανισμών >>,εκδ. Ελληνικής Γραμματα ,Αθηνά 2002.**
- **Daniel Goleman ,**Η συναισθηματική νοημοσύνη –Γιατί το “EQ”είναι πιο σημαντικό από το “IQ” , εκ. Ελληνικά Γράμματα ,Αθηνά 1998.
- **Gardner ,H .(1983),**Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligence ,New York: Basic Books .
- **Gardner ,H .(1993),**Multiple Intelligence :The Theory in Practice ,New York :Basic Books .
- **Gardner ,H.(2000),**Intelligence Reframed :Multiple Intelligence for the 21st Century ,New York :Basic Books.
- **Goleman ,D. (1995),**Emotional Intelligence ,New York: Bantam Books.
- **Goleman ,D .(1996),**Emotional Intelligence :Why it Can matter More than I.Q., London: Bloomsbury Publishing .
- **Goleman ,D. Boyatzis ,R. and McKee,A.(2002),**Primal Leadership , USA: Harvard Business School Press.

- **Gross ,J.J.**(1999), “Emotion regulation :Past, present ,future”, *Cognition &Emotion* ,13,551-573.
- **Gross ,J.J.**(2002),*Emotional regulation : Affective ,cognitive and social consequences .Psychophysiology*, Vol.39,281-291.
- **Hezberg, F.,Mausner,B.& Snyderman B.B.**(2005),*The Motivation to Work* .Transaction Publishers .New Brunswick. USA
- **Hood C.**(1991) “A Public Management for All Seasons ?”, *Public Administration* ,Vol .69,pp.3-19
- **Humphrey ,R.H.**(2002) “The many faces of leadership”, *The Leadership Quarterly*,Vol.13,493-504.
- **Jawahar , P.D.** (2011), A Study of Emotional Intelligence as a Predictor of Job Satisfaction .Eight AIMS International Conference on Management,2220-2225.
- **Judge ,T.A.,Bono ,J.E.,Locke ,E.A.**(2000), “ Personality and job satisfaction :The mediating role of job characteristics ”,*Jornal of Applied Psychology*,Vol.85 ,237- 249.
- **Legge ,K. ,&Mumford ,E .**(1978).*Designing organizations for satisfaction and efficiency*. Farnborough ,UK: Gower

- **Kaura ,P.(2001)**, “Enormity of Emotional Intelligence in Indian Banking Sector” *APJRBM*,Vol.2,No1,161-171.Sri Krishna International Research& Educational Consortium
- **Mayer ,J.D. & Salovey ,P,(1993)**. “The intelligence of emotional intelligence “*Intelligence* ,17,433-442.
- **Schultz,D. & Schultz S.E.(1998)**,*Psychology and Work Today :An Introduction to Industrial and Organizational Psychology* .Prentice - Hall,Inc .New Jersey ,USA.
- **Spector ,P.E.(1997)**,*Job satisfaction : application, assessment ,causes and consequences* .SAGE Publications ,Inc,. London
- **Spector ,P.E.(2007)**,*Industrial and Organizational Psychology :Research and Practice* ,5th edition, John Wiley & Sons ,Inc., NJ.

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- **Ιορδανογλου, Δ.(2008)** ,Παραδόσεις Μαθημάτων <<Ηγεσία και Συναισθηματική Νοημοσύνη >>,ΠΑΝΤΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ, Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών .
- **Καφέτσιος ,Κ.(2003)**, Ικανότητες Συναισθηματικής Νοημοσύνης :Θεωρία και Εφαρμογή στο εργασιακό περιβάλλον "",Ελληνική Ακαδημία Διοικήσεις Επιχειρήσεων ,2,σελ16-25.
- **Κάντας ,Α.(1998)**,Οργανωτική –Βιομηχανική Ψυχολογία :Μέρος 1^{ος} Κίνητρα Επαγγελματική Ικανοποίηση – Ηγεσία .Ελληνικά Γράμματα .Αθήνα .
- **Ξηροτύρη –Κουφίδου ,Σ.(2001)**, Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων : Η πρόκληση του 21^{ου} αιώνα στο εργασιακό περιβάλλον .Εκδ. ΑΝΙΚΟΥΛΑ ,Θεσσαλονίκη.
- **Πλατσίδου ,Μ.(2004)**, Συναισθηματική Νοημοσύνη : Σύγχρονες Προσεγγίσεις μιας Παλαιάς Εννοίας ,Επιστήμες της Αγωγής ,1, σελ27-39
- **Πλατσίδου ,Μ.(2010)**,Συναισθηματική Νοημοσύνη : Θεωρητικά μοντέλα ,τρόποι μετρήσεις και εφαρμογές στην εκπαίδευση και στην εργασία .Αθηνά : Gutenberg ,Ψυχολογία σελ,100-112

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ

Ελληνική Ένωση Τραπεζών(2010) ,Το ελληνικό τραπεζικό σύστημα το 2009,Ιουνιος 2010,σελ.15επ..Η μελέτη είναι διαθέσιμη σε ηλεκτρονική μορφή :[http://www.hba.gr/Main/Ereunes –meletes](http://www.hba.gr/Main/Ereunes-meletes)

Ελληνική Ένωση Τραπεζών “ Διάρθρωση του ελληνικό τραπεζικό συστήματος : Δίκτυο τραπεζών και απασχολούμενο προσωπικό . Διαθέσιμο στο : [http://62.1.43.74/4Statistika /UplPDFs/banknet09.pdf](http://62.1.43.74/4Statistika/UplPDFs/banknet09.pdf)

Ιωακείμογλου ,Η .(2009),Μισθοί, κέρδη και απασχόληση στις τράπεζες :Μια εμπορική ανάλυση , ΙΝΕ/ΟΤΟΕ-Ινστιτουτο εργασίας ΟΤΟΕ.Οκτωβριος 2009. Διαθέσιμο στο :[http://www.ine.otoe.gr/Upldocs/ekdoseis/asfalistiko/book-ioakeimoglou small.pdf](http://www.ine.otoe.gr/Upldocs/ekdoseis/asfalistiko/book-ioakeimoglou_small.pdf)

Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος , Ιστορική ανάδρομη <http://www.nbg.gr/wps/portal!/ut/p/c1.04>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΑΛΕΞΑΝΔΡΕΙΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ
ΣΧΟΛΗ: ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ: ΕΜΠΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΑΠΟΤΥΠΩΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ
ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ ΤΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΤΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΥ ΚΛΑΔΟΥ

1. Φύλο:

1. Άνδρας

2. Γυναίκα

2. Ηλικία

1. 25- 33

2. 34- 42

3. 43-51

4. 52- 60

3. Μόρφωση

1. Απόφοιτος Β/ μιας εκπαίδευσης

2. Απόφοιτος ανώτατης εκπαίδευσης

3. Κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου

4. Κάτοχος διδακτορικού τίτλου

4. Οικογενειακή κατάσταση

1. Ελεύθερος /η

2. Παντρεμένος/η

3. Χωρισμένος/η

4. Χήρος/α

5. Είστε εργαζόμενος /η της ;

1. Εθνικής τράπεζας

2. Alpha Bank

3. Αγροτικής τράπεζας

ΜΕΡΟΣ Α΄ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ		Πολύ Ικανοποιημένος /η	Ικανοποιημένος /η	Ούτε Δυσανεστημένος /η ούτε Ικανοποιημένος /η	Δυσανεστημένος /η	Πολύ Δυσανεστημένος /η
Πόσο ικανοποιημένος /ες είστε από αυτή την πτυχή της εργασίας σας						
6	Από το μισθό που λαμβάνω	5	4	3	2	1
7	Από τον βαθμό προσωπικής ανάπτυξης που έχω κάνοντας τη δουλειά μου	5	4	3	2	1
8	Από τους ανθρώπους που συναναστρέφομαι	5	4	3	2	1
9	Από την ευκαιρία να βοηθάω άλλους ανθρώπους κατά τη διάρκεια της εργασίας μου	5	4	3	2	1
10	Από την υποστήριξη που λαμβάνω από τον /την προϊστάμενο /η μου	5	4	3	2	1

ΜΕΡΟΣ Β΄ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ		Συμφωνώ πέρα πολύ	Συμφωνώ	Ούτε συμφωνώ / ούτε διαφωνώ	Διαφωνώ	Διαφωνώ πέρα πολύ
11	Έχω μια καλή κατανόηση των συναισθημάτων μου	5	4	3	2	1
12	Θεωρώ τον εαυτό μου ικανό να διατηρήσει τη ψυχραιμία του σε δύσκολες στιγμές	5	4	3	2	1
13	Πάντα παρακινώ τον εαυτό μου για να καταφέρει	5	4	3	2	1
14	Δεν έχω συχνή επικοινωνία με τους συναδέλφους μου	5	4	3	2	1
15	Πάντα προσπαθώ να πετυχω τους στόχους που θέτω για τον εαυτό μου	5	4	3	2	1

16 . Σας παρακαλούμε να σημειώσετε ποιες φράσεις/ επίθετα που περιγράφουν , τον χαρακτήρα σας , πιστεύετε ότι σας χαρακτηρίζουν παρά πολύ;

1. Κοινωνικός /η
2. Δραστήριος /α
3. Οργανωτικός/ή
4. Αγχώδης
5. Υπεύθυνος/η

