



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ & ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ &
ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ

«Σύγχρονη Επιχείρηση: Γλωσσομάθεια
και Συναισθηματική Νοημοσύνη»

“Contemporary Business: Foreign
Language Knowledge and Emotional
Intelligence”

Αμαλία Δημητροπούλου

Πειραιάς,
Νοέμβριος 2017

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΣΤΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΩΝ
ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ

ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΕΚΠΟΝΗΣΗΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
(περιλαμβάνεται ως ξεχωριστή (δευτέρα) σελίδα στο σώμα της διπλωματικής εργασίας)

«Δηλώνω υπεύθυνα ότι η διπλωματική εργασία για τη λήψη του μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών, του Πανεπιστημίου Πειραιώς, στη Λογιστική και Έλεγχο Επιχειρήσεων και Δημοσίων Οργανισμών» με τίτλο «*Σύγκριση Έλεγχου: Οικονομικά και Συναισθηματικά Νοσήρια»* (Comparative Business Control Language Knowledge and Emotions) έχει συγγραφεί από εμένα αποκλειστικά και στο σύνολό της. Δεν έχει υποβληθεί ούτε έχει εγκριθεί στο πλαίσιο κάποιου άλλου μεταπτυχιακού ή προπτυχιακού τίτλου σπουδών, στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό, ούτε είναι εργασία ή τμήμα εργασίας ακαδημαϊκού ή επαγγελματικού χαρακτήρα.

Δηλώνω επίσης υπεύθυνα ότι οι πηγές στις οποίες ανέτρεξα για την εκπόνηση της συγκεκριμένης διπλωματικής εργασίας, αναφέρονται στο σύνολό τους, κάνοντας πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδικτυο. Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιαστικό λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου».

Υπογραφή Μεταπτυχιακού φοιτητή/τριας *Μαρία Δωμοτσούλου*
Όνοματεπώνυμο *Μαρία Δωμοτσούλου*
Ημερομηνία *23/11/2017*

Ευχαριστίες

Θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους όσους συνέβαλαν στην ολοκλήρωση της παρούσας διπλωματικής εργασίας με οποιονδήποτε τρόπο. Πρώτα απ' όλα, θα ήθελα να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή μου κ. Φιλόθεο Νταλιάνη για την πολύτιμη βοήθειά του, την καθοδήγηση και τις συμβουλές του. Επίσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένειά μου και τους φίλους μου για τη βοήθεια και τη στήριξη που μου προσέφεραν και όλους εκείνους τους καθηγητές μου - πανεπιστημιακούς και μη - οι οποίοι με έχουν εμπνεύσει και με έχουν βοηθήσει να εξελιχθώ ως άνθρωπος. Τέλος, ευχαριστώ θερμά όλους όσους συνεισέφεραν στο ερευνητικό μέρος της διπλωματικής εργασίας, συμπληρώνοντας το σχετικό ερωτηματολόγιο.

Περίληψη

Η παρούσα διπλωματική εργασία επιδιώκει να αναδείξει τη σημασία της Γλωσσομάθειας και της Συναισθηματικής Νοημοσύνης για τη σύγχρονη επιχείρηση και να εξετάσει εάν υπάρχει θετική συσχέτιση ανάμεσα στις δύο έννοιες.

Η διπλωματική ξεκινάει με την θεωρητική-εννοιολογική προσέγγιση των δύο εννοιών και αναλύει τους λόγους για τους οποίους οι έννοιες αυτές είναι ιδιαίτερα σημαντικές για τις σημερινές επιχειρήσεις, τόσο η κάθε μια ξεχωριστά, όσο και συνδυαστικά. Επίσης, στο θεωρητικό μέρος της διπλωματικής, διατυπώνεται το συμπέρασμα ότι φαίνεται να υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ του επιπέδου Γλωσσομάθειας και ορισμένων πτυχών της Συναισθηματικής Νοημοσύνης.

Στο ερευνητικό μέρος της εργασίας, διερευνάται η ύπαρξη συσχέτισης του επιπέδου Γλωσσομάθειας και του επιπέδου Συναισθηματικής Νοημοσύνης του ατόμου και γίνεται προσπάθεια διαπίστωσής της σε πρακτικό επίπεδο, μέσω της ανάλυσης των δεδομένων που έχουν συλλεχθεί από τη συμπλήρωση ερωτηματολογίων.

Τα βασικά συμπεράσματα, λοιπόν, στα οποία καταλήγει η εργασία είναι τα εξής:

α) Ο μέσος όρος επιπέδου Συναισθηματικής Νοημοσύνης και η γνώση ξένων γλωσσών συσχετίζονται θετικά (όσον αφορά το δείγμα ατόμων που εξετάστηκε), δηλαδή, τα άτομα που ξέρουν τουλάχιστον μία ξένη γλώσσα έχουν υψηλότερο επίπεδο Συναισθηματικής Νοημοσύνης (κατά μέσο όρο), από εκείνα που δε γνωρίζουν καθόλου ξένες γλώσσες.

β) Υπάρχει ισχυρή θετική συσχέτιση ανάμεσα στη Συναισθηματική Νοημοσύνη και τη Γλωσσομάθεια ενός ατόμου, όταν για τη μέτρηση της Γλωσσομάθειας έχει ληφθεί υπ' όψιν το επίπεδο γλωσσικής επάρκειας του ατόμου στην/στις ξένες γλώσσες που γνωρίζει.

Τα συμπεράσματα αυτά μπορούν να αποδειχθούν ιδιαίτερα χρήσιμα για τον επιχειρησιακό τομέα, καθώς, εάν αξιοποιηθούν καταλλήλως, μπορούν να

καταστήσουν τις επιχειρήσεις ικανές να έχουν μια πληρέστερη εικόνα για το ανθρώπινο δυναμικό τους και, έτσι, να το αξιολογήσουν και να το αξιοποιήσουν πιο αποδοτικά και αποτελεσματικά.

Λέξεις κλειδιά: Γλώσσα, Ξένη Γλώσσα, Γλωσσομάθεια, Γλωσσική Διαχείριση, Συναισθηματική Νοημοσύνη.

Abstract

The certain thesis intends to appoint the importance of Foreign Language Knowledge and Emotional Intelligence for the contemporary business, as well as to examine whether there is any positive correlation between the two concepts.

The thesis begins with the theoretical-conceptual approach of the aforementioned concepts and analyzes the reasons why they are of crucial importance for the contemporary businesses, both as separate concepts as well as a combination. Moreover, in the theoretical part of this paper, is reached the conclusion that there seems to be a positive correlation between the level of Foreign Language Knowledge and specific facets of Emotional Intelligence.

The investigative part of the thesis, examines the existence of any correlation between a person's level of Foreign Language Knowledge and his/her total level of Emotional Intelligence, analysing the data collected through questionnaires.

The main conclusions of the above mentioned process are the following:

- a) The mean level of Emotional Intelligence and the Foreign Language Knowledge are positively correlated (as far as the sample examined is concerned). This means that the people who know at least one foreign language, have a higher (mean) level of Emotional Intelligence than those who do not know any foreign languages.
- b) There is strong positive correlation between a person's Emotional Intelligence and his/her Foreign Language Knowledge when for the measurement of the latter is taken into consideration the level of language proficiency the person has on the foreign language/s he/she knows.

These conclusions can prove to be of great value and importance, if they are appropriately utilized, as they can enable companies to have a better picture of their working force. This way, companies can evaluate and utilize their workforce more efficiently and effectively.

Keywords: Language, Foreign Language, Foreign Language Knowledge, Language Management, Emotional Intelligence.

Περιεχόμενα

Ευχαριστίες	1
Περίληψη	3
Abstract	5
Κεφάλαιο 1: Εισαγωγή	10
Κεφάλαιο 2: Γλωσσομάθεια	12
2.1. Η σημασία της Γλώσσας για τις σύγχρονες επιχειρήσεις	12
2.2. Θεωρητικό πλαίσιο Γλωσσομάθειας	13
2.3. Γλωσσική Διαχείριση (Language Management) στις Πολυεθνικές Επιχειρήσεις	16
2.3.1. Συντονισμός και επικοινωνία	16
2.3.2. Η Γλώσσα ως εργαλείο επικοινωνίας – Γλωσσικό φράγμα	17
2.3.3. Μέτρηση γλωσσικού φράγματος	18
2.3.4. Επιπτώσεις γλωσσικού φράγματος	18
2.3.5. Τρόποι αντιμετώπισης γλωσσικού φράγματος	19
2.3.6. Στέλεχος υπεύθυνο για τα γλωσσικά ζητήματα	19
2.4. Παράγοντες που συσχετίζονται θετικά με τη Γλωσσομάθεια	19
Κεφάλαιο 3: Συναισθηματική Νοημοσύνη	23
3.1. Η έννοια της Συναισθηματικής Νοημοσύνης	23
3.2. Ορισμοί της Συναισθηματικής Νοημοσύνης	24
3.3. Μοντέλα Συναισθηματικής Νοημοσύνης	26
3.3.1. Κατηγορίες των Μοντέλων Συναισθηματικής Νοημοσύνης	27
3.3.2. Επικρατέστερα Μοντέλα Συναισθηματικής Νοημοσύνης	28
3.4. Παράγοντες που επηρεάζουν τη Συναισθηματική Νοημοσύνη	42

3.5. Παράγοντες που επηρεάζει η Συναισθηματική Νοημοσύνη και η σημασία της για την Επιχείρηση	43
3.6. Γιατί είναι σημαντική η Συναισθηματική Νοημοσύνη για τις σύγχρονες επιχειρήσεις;	44
3.7. Γλωσσομάθεια και Συναισθηματική Νοημοσύνη	45
Κεφάλαιο 4: Μεθοδολογία	46
4.1. Δείγμα	46
4.2. Συλλογή δεδομένων	47
4.3. Δομή ερωτηματολογίου	47
4.4. Κλίμακες ερωτηματολογίου	48
Κεφάλαιο 5: Αποτελέσματα Έρευνας	51
5.1. Δημογραφικά στοιχεία	52
5.2. Γλωσσομάθεια	57
5.2.1. «Γνωρίζετε κάποια ξένη γλώσσα;»	57
5.2.2. Αξιολόγηση επιπέδου Γλωσσομάθειας βάσει του Δείκτη Γλωσσομάθειας 1	58
5.2.3. Αξιολόγηση επιπέδου Γλωσσομάθειας βάσει του Δείκτη Γλωσσομάθειας 2	63
5.3. Συναισθηματική Νοημοσύνη	69
5.4. Συσχέτιση Γλωσσομάθειας – Συναισθηματικής Νοημοσύνης	76
Κεφάλαιο 6: Συμπεράσματα – Προτάσεις για μελλοντική έρευνα	79
6.1. Συμπεράσματα	79
6.2. Περιορισμοί	81
6.3. Προτάσεις για μελλοντική έρευνα	83
Βιβλιογραφία	85
Παράρτημα Α	91

Παράρτημα Β	91
Παράρτημα Γ	93

Κεφάλαιο 1: Εισαγωγή

Τα τελευταία χρόνια οι εξελίξεις στον τομέα των επιχειρήσεων είναι ραγδαίες. Οι εξελίξεις αυτές έχουν καταστήσει το σύγχρονο επιχειρησιακό περιβάλλον ιδιαίτερα σύνθετο και πολυπολυτισμικό. Κατά συνέπεια, οι έννοιες της Συναισθηματικής Νοημοσύνης και της Γλωσσομάθειας έχουν αποκτήσει ιδιαίτερη σημασία για τον επιχειρησιακό κόσμο.

Μέχρι τώρα έχουν δημοσιευθεί διάφορες έρευνες, οι οποίες μελετούν τη σχέση της Γλωσσομάθειας και της Συναισθηματικής Νοημοσύνης. Πολλές από αυτές έχουν καταλήξει στο συμπέρασμα ότι το υψηλό επίπεδο Συναισθηματικής Νοημοσύνης έχει θετική επίδραση στην εκμάθηση ξένων γλωσσών (Oz, Demirezen, & Pourfeiz, 2015). Η παρούσα εργασία εξετάζει τη σχέση ανάμεσα στο επίπεδο Γλωσσομάθειας και τη Συναισθηματική Νοημοσύνη, καθώς και τη σημασία των δύο εννοιών και της μεταξύ τους σχέσης για τη σύγχρονη επιχείρηση.

Τα συμπεράσματα που προκύπτουν θα μπορούσαν να αποδειχθούν εξαιρετικά χρήσιμα και ωφέλιμα για τις επιχειρήσεις, καθώς εάν αξιοποιηθούν με τον κατάλληλο τρόπο, μπορούν να τους δώσουν τη δυνατότητα να αποκτήσουν μια πληρέστερη εικόνα για τους ήδη υπάρχοντες και για τους υποψήφιους εργαζομένους τους. Έτσι, οι επιχειρήσεις, θα είναι σε θέση να τους αξιολογήσουν πιο σωστά, να τους τοποθετήσουν σε πιο κατάλληλες θέσεις και να τους εκπαιδεύσουν με περισσότερο αποδοτικούς και αποτελεσματικούς τρόπους.

Η εργασία ξεκινάει αναλύοντας στο δεύτερο κεφάλαιο τη σημασία της Γλώσσας και της Γλωσσομάθειας για τις σύγχρονες επιχειρήσεις, ιδίως τις πολυεθνικές, και παρατίθενται πληροφορίες σχετικά με μια νέα μορφή διοίκησης που έχει ανακύψει και ονομάζεται Γλωσσική Διαχείριση (Language Management), ώστε να γίνει καλύτερα αντιληπτό το γεγονός ότι η Γλώσσα και η Γλωσσομάθεια επηρεάζουν πολύ την αποτελεσματικότητα των σύγχρονων επιχειρήσεων. Τέλος, στο κεφάλαιο αυτό αναφέρονται οι παράγοντες που σχετίζονται με τη Γλωσσομάθεια και αναλύεται η σχέση της Γλωσσομάθειας με τη Συναισθηματική Νοημοσύνη.

Στη συνέχεια, στο τρίτο κεφάλαιο, αναλύεται η έννοια της Συναισθηματικής Νοημοσύνης και παρατίθενται οι βασικοί ορισμοί και τα κυριότερα μοντέλα που έχουν δημιουργηθεί για την έννοια. Επίσης, στο κεφάλαιο αυτό αναφέρονται οι παράγοντες από τους οποίους επηρεάζεται και οι παράγοντες που επηρεάζει η Συναισθηματική Νοημοσύνη. Τέλος, εξετάζεται η σημασία της για τη σύγχρονη επιχείρηση.

Στο τέταρτο κεφάλαιο αναλύεται η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε για την εξαγωγή των αποτελεσμάτων, τα οποία παρουσιάζονται στο πέμπτο κεφάλαιο.

Τέλος, στο έκτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα συμπεράσματα που εξήχθησαν από την εργασία, αναφέρονται οι περιορισμοί που αντιμετωπίστηκαν και παρατίθενται ορισμένες προτάσεις για μελλοντική έρευνα.

Κεφάλαιο 2: Γλωσσομάθεια

2.1. Η σημασία της Γλώσσας για τις σύγχρονες επιχειρήσεις

Τα τελευταία χρόνια οι εξελίξεις στον κόσμο των επιχειρήσεων είναι ραγδαίες. Το φαινόμενο της παγκοσμιοποίησης έχει επηρεάσει ιδιαίτερα τον επιχειρησιακό τομέα, με συνέπεια τη διεθνοποίηση των επιχειρήσεων. Η διεθνοποίηση των επιχειρήσεων είναι μία διαδικασία, κατά την οποία οι επιχειρήσεις αρχίζουν να επεκτείνουν τις δραστηριότητές τους από το εγχώριο επίπεδο στο διεθνές, με τελικό στάδιο αυτό της δημιουργίας πολυεθνικών επιχειρήσεων. Οι σημερινές, λοιπόν, προσανατολισμένες στη διεθνή αγορά επιχειρήσεις, είναι οργανισμοί οι οποίοι έχουν επικοινωνία με το εξωτερικό, έχουν πελάτες και προμηθευτές σε ξένες χώρες, ακολουθούν διεθνή πρότυπα σε διάφορους τομείς – παραδείγματος χάριν, λογιστικά πρότυπα και πρότυπα ποιότητας – και απασχολούν προσωπικό διαφόρων εθνικοτήτων. Επομένως, οι σύγχρονες επιχειρήσεις «μιλούν» περισσότερες από μία γλώσσες. Με άλλα λόγια, η Γλώσσα και η Γλωσσομάθεια, αφορούν πλέον τις επιχειρήσεις περισσότερο από ποτέ.

Για να γίνει περισσότερο αντιληπτή η σημασία της γλώσσας και της Γλωσσομάθειας για τις σύγχρονες επιχειρήσεις, ιδίως τις πολυεθνικές, παρατίθεται στην υποενότητα 2.3. μια ιδιαίτερη μορφή διοίκησης, η Γλωσσική Διαχείριση. Η Γλωσσική Διαχείριση είναι, ουσιαστικά, ο τρόπος με τον οποίο μία πολυεθνική επιχείρηση προσπαθεί να αντιμετωπίσει όσο το δυνατόν πιο αποτελεσματικά τα εμπόδια που προκύπτουν για την ομαλή λειτουργία του οργανισμού, λόγω των διαφορετικών γλωσσών που ομιλούνται στο εύρος του.

Ωστόσο, πριν φτάσουμε σε αυτό το σημείο, στην αμέσως επόμενη υποενότητα 2.2. παρατίθενται βασικοί ορισμοί της έννοιας της Γλωσσομάθειας, καθώς και ορισμένες βασικές έννοιες που σχετίζονται με αυτή, προκειμένου να γίνει καλύτερα κατανοητό το θεωρητικό πλαίσιο προσέγγισης της Γλωσσομάθειας εντός του οποίου κινείται η παρούσα εργασία.

2.2. Θεωρητικό πλαίσιο Γλωσσομάθειας

Όπως διαπιστώνεται από τη βιβλιογραφία (Cenoz, 2013 · Baker, 2011), υπάρχει ένα ευρύ εννοιολογικό πλαίσιο προσέγγισης της έννοιας της Γλωσσομάθειας. Υπάρχουν πολλοί ορισμοί, διαστάσεις και διακρίσεις που αφορούν την έννοια. Προκειμένου να δοθεί μια ευρύτερη εικόνα αυτού του εννοιολογικού πλαισίου, γίνεται σε αυτό το σημείο μια προσπάθεια αναφοράς σημαντικών ορισμών της Γλωσσομάθειας και εννοιών που σχετίζονται με αυτή.

Αρχικά, λοιπόν, παρατίθεται ο εξής ορισμός της Γλωσσομάθειας: «Γλωσσομάθεια είναι η επαρκής γνώση μίας ή περισσότερων ξένων γλωσσών» (Σιλιτζή, 2016, σελ. 29), δηλαδή η γνώση μίας ή περισσότερων γλωσσών πέραν της μητρικής γλώσσας ενός ατόμου. Σύμφωνα με το Μιχάλη Δαμανάκη (2010), ο όρος γλωσσομάθεια «αναφέρεται κυρίως στην κατάκτηση γλωσσικών δεξιοτήτων» (σελ. 10).

Βασικές έννοιες που σχετίζονται με την έννοια της Γλωσσομάθειας είναι η «διγλωσσία» (“bilingualism”) και η «πολυγλωσσία» (“multilingualism”). Σύμφωνα με τον Cenoz (2013) ορισμένες βασικές διαστάσεις της πολυγλωσσίας είναι οι εξής: **α)** ατομική – κοινωνική διάσταση της πολυγλωσσίας, **β)** διάσταση γλωσσικής επάρκειας – διάσταση χρήσης της γλώσσας, **γ)** διάσταση διγλωσσίας (bilingualism) – διάσταση πολυγλωσσίας (multilingualism). Οι διαστάσεις αυτές παρουσιάζονται από τον Cenoz (2013) σε τρία ζεύγη, σε καθένα από τα οποία οι δύο έννοιες είναι αντιπαραβαλλόμενες.

Σε αυτό το σημείο κρίνεται σκόπιμη μια πιο λεπτομερής ανάλυση των τριών προαναφερθέντων ζευγαριών διαστάσεων, η οποία ακολουθεί:

α) Πιο συγκεκριμένα, όσον αφορά στο πρώτο ζεύγος διαστάσεων, παρουσιάζονται οι διαστάσεις της πολυγλωσσίας ως ικανότητα των ατόμων (individual multilingualism) και ως χαρακτηριστικό των κοινωνιών στις οποίες χρησιμοποιούνται διαφορετικές γλώσσες (social multilingualism) (Cenoz, 2013). Επιπλέον, ο Cenoz (2013) αναφέρει ότι κάποιες φορές χρησιμοποιείται ο όρος “plurilingualism” - που στα ελληνικά αποδίδεται επίσης ως «πολυγλωσσία» -

προκειμένου να περιγράψει την ατομική διάσταση της πολυγλωσσίας (“individual multilingualism”), ενώ ο όρος “multilingualism” χρησιμοποιείται για να περιγράψει την κοινωνική διάσταση της πολυγλωσσίας (“social multilingualism”), αντίστοιχα (Council of Europe website (n.d.), όπ.αναφ. στο Cenoz, 2013). Τέλος, ο όρος “plurilingualism” έχει χρησιμοποιηθεί από τους Moore & Gajo (2009) για να τονίσουν την κεντρική θέση του ατόμου στη διαδικασία της επικοινωνίας σε μια συνολική-ολιστική θεώρηση της πολυγλωσσίας.

β) Όσον αφορά στο δεύτερο ζεύγος, γίνεται η διάκριση της πολυγλωσσίας ως προς τη γλωσσική επάρκεια ενός ατόμου στις γλώσσες που γνωρίζει και ως προς τη συχνότητα χρήσης των γλωσσών αυτών.

Σχετικά με τη γλωσσική επάρκεια ενός ατόμου στις γλώσσες που γνωρίζει, σύμφωνα με τους Basseti & Cook (2011), η πλειονότητα των ορισμών της πολυγλωσσίας (multilingualism) χωρίζεται σε δύο ομάδες. Η μία ομάδα θεωρεί απαραίτητη τη μέγιστη γλωσσική επάρκεια του ατόμου σε μια ξένη γλώσσα, προκειμένου το άτομο να θεωρηθεί γνώστης της συγκεκριμένης γλώσσας και, συνεπώς, δίγλωσσο/πολύγλωσσο. Η δεύτερη ομάδα θεωρεί την ελάχιστη γλωσσική επάρκεια αρκετή για το σκοπό αυτό. Σύμφωνα με τον Baker (2011), η άποψη ότι η μέγιστη γλωσσική επάρκεια του ατόμου σε μια ξένη γλώσσα σε επίπεδο αντίστοιχο με αυτό της μητρικής γλώσσας (native) είναι απαραίτητη για να θεωρηθεί το άτομο δίγλωσσο, είναι πολύ ακραία. Από την άλλη πλευρά όμως, η άποψη ότι το άτομο είναι σε ένα αρχικό στάδιο διγλωσσίας ακόμη και όταν διαθέτει ελάχιστες δεξιότητες σε μια γλώσσα, είναι επίσης προβληματική (Baker, 2011). Τέλος, η επικρατούσα άποψη στον τομέα της γλωσσομάθειας σήμερα είναι ότι η κατάκτηση του άριστου επιπέδου (αντίστοιχου με αυτό της μητρικής) δύο ή περισσότερων γλωσσών σε συνδυασμό με την τέλεια ισορροπία μεταξύ των γλωσσών αυτών¹, δεν αποτελεί πλέον προϋπόθεση για να θεωρηθεί ένα άτομο δίγλωσσο/πολύγλωσσο (Skutnabb-Kangas & McCarthy, 2008).

¹ Με την έκφραση ισορροπία μεταξύ των γλωσσών που γνωρίζει ένα άτομο, εννοείται το ίδιο επίπεδο γλωσσικής επάρκειας του ατόμου όσον αφορά στις γλώσσες αυτές. Με άλλα λόγια, ισορροπημένο πολύγλωσσο άτομο θεωρείται αυτό το οποίο έχει τον ίδιο βαθμό επάρκειας σε όλες τις γλώσσες που γνωρίζει (Cenoz, 2013).

Σχετικά με τη συχνότητα χρήσης των γλωσσών που γνωρίζει ένα άτομο, ο Cenoz (2013) αναφέρει ότι αποτελεί συχνά το βασικό χαρακτηριστικό, προκειμένου να θεωρηθεί ένα άτομο ως πολύγλωσσο ή όχι. Σύμφωνα με τους Lüdi & Py (2009, σελ. 158) «κάθε άτομο που χρησιμοποιεί δύο (ή περισσότερες) γλώσσες και είναι ικανό, όποτε χρειάζεται, να μεταβαίνει από τη μία γλώσσα στην άλλη χωρίς ιδιαίτερη δυσκολία, είναι δίγλωσσο (ή πολύγλωσσο)». Επιπλέον, ο Grosjean (2010) τόνισε τη χρήση δύο ή περισσότερων γλωσσών στην καθημερινή ζωή ως το βασικό χαρακτηριστικό, προκειμένου να θεωρηθεί ένα άτομο πολύγλωσσο.

γ) Όσον αφορά στο **τρίτο ζεύγος διαστάσεων** - διγλωσσία (bilingualism) και πολυγλωσσία (multilingualism) - σύμφωνα με τον Cenoz (2013), η διάκριση μεταξύ των δύο διαστάσεων δεν είναι ξεκάθαρη και υπάρχουν τρεις θέσεις σχετικά με τη διάκριση αυτή:

i) «Διγλωσσία ως γενικός όρος». Σύμφωνα με αυτή την προσέγγιση, η διγλωσσία αναφέρεται ως έννοια κυρίως σε δύο γλώσσες, αλλά μπορεί να περιλαμβάνει και περισσότερες γλώσσες (Basseti & Cook, 2011).

ii) «Πολυγλωσσία ως γενικός όρος». Ο όρος πολυγλωσσία χρησιμοποιείται για δύο ή και περισσότερες γλώσσες (Aronin & Singleton). Σύμφωνα με τον Cenoz (2013) αυτή είναι η επικρατούσα θέση σήμερα – ή τουλάχιστον την εποχή που έγραψε το συγκεκριμένο άρθρο.

iii) «Διγλωσσία και Πολυγλωσσία ως διαφορετικοί όροι». Κάποιοι ερευνητές χρησιμοποιούν τον όρο «διγλωσσία» για χρήστες δύο γλωσσών και τον όρο «πολυγλωσσία» για χρήστες τριών και πλέον γλωσσών (De Groot, 2011).

Συμπερασματικά, λοιπόν, βάσει των προαναφερθέντων, η Γλωσσομάθεια είναι μία έννοια που αφορά στη γνώση μίας ή περισσότερων γλωσσών πέραν της μητρικής και σύμφωνα με πληθώρα ορισμών, λαμβάνει υπ' όψιν το επίπεδο γνώσης αυτής/ών των ξένων γλωσσών.

2.3. Γλωσσική Διαχείριση (Language Management) στις Πολυεθνικές Επιχειρήσεις

2.3.1. Συντονισμός και επικοινωνία

Τα τελευταία χρόνια ένα μεγάλο ποσοστό των επιχειρήσεων, ακόμα και των μικρομεσαίων, πρέπει να διαθέτουν προσωπικό ικανό να επικοινωνήσει σε ξένες γλώσσες, ιδίως στην αγγλική που αποτελεί την «κοινή γλώσσα» (lingua franca) του εμπορίου. Σύμφωνα με τους John, Ietto-Gillies, Cox & Grimwade (1997) το 1997, τρεις στις τέσσερις πολυεθνικές επιχειρήσεις διαχειρίζονταν δίκτυα των είκοσι και πλέον διαπόντιων επιχειρήσεων. Τα εν λόγω δίκτυα επιχειρήσεων ποικίλλουν ως προς τη γεωγραφική τους τοποθεσία, τις πολιτιστικές και γλωσσικές τους συνιστώσες. Εξαιτίας αυτού, ο διεθνής συντονισμός τους - προκειμένου να επιτύχουν τόσο σε τοπικό όσο και διεθνές επίπεδο - είναι ένα εξαιρετικά δύσκολο έργο. Ωστόσο, είναι ο μοναδικός τρόπος για να επιτύχουν σε τοπικό και παγκόσμιο επίπεδο. Σύμφωνα με τους Feely & Harzing (2003), ο συντονισμός και η διεθνής επικοινωνία είναι εξαιρετικής σημασίας παράγοντες για την επιτυχία των επιχειρήσεων.

Προκειμένου, λοιπόν, να επιτευχθεί ο διεθνής συντονισμός των επιχειρήσεων που απαρτίζουν έναν πολυεθνικό όμιλο, είναι απαραίτητη η εφαρμογή μιας νέας μορφής διοίκησης, η οποία αφορά στη διαχείριση του γλωσσικού παράγοντα σε επίπεδο επιχείρησης και ομίλου. Η Γλωσσική Διαχείριση είναι, ουσιαστικά, ο τρόπος με τον οποίο ένας πολυεθνικός όμιλος προσπαθεί να αντιμετωπίσει όσο το δυνατόν πιο αποτελεσματικά τα εμπόδια που προκύπτουν για την ομαλή λειτουργία του ομίλου, εξαιτίας των διαφορετικών γλωσσών που ομιλούνται στο εύρος του.

Η σημασία της αποτελεσματικής επικοινωνίας σε παγκόσμιο επίπεδο των επιμέρους επιχειρήσεων που ανήκουν σε έναν πολυεθνικό όμιλο, έχει γενικά τονιστεί στη διεθνή βιβλιογραφία. Κατά τους Spinks & Wells (1997), η γεωγραφική και πολιτισμική απόσταση καθιστούν απαραίτητη την αποτελεσματική επικοινωνία σε διεθνές επίπεδο. Σύμφωνα με τον Victor (1992), είναι πιθανώς προτιμότερο για ένα

άτομο που δραστηριοποιείται στον τομέα των διεθνών επιχειρήσεων, να διαθέτει εξαιρετικές επικοινωνιακές δεξιότητες και μέτριες τεχνικές δεξιότητες, παρά το αντίστροφο. Ο Mead (1990) ανέφερε ότι μερικές από τις συνέπειες της κακής επικοινωνίας είναι η μη αποδοτικότητα, η σπατάλη και η απώλεια κέρδους. Είναι πλέον ευρέως αναγνωρισμένη η σημασία του παράγοντα γλώσσα και της γλωσσικής διαχείρισης ως προαπαιτούμενο για την αποτελεσματική επικοινωνία (Brannen, Piekari & Tietze, 2014 · Refsum Sanden, 2016 · Rogerson-Revell, 2007).

2.3.2. Η Γλώσσα ως εργαλείο επικοινωνίας – Γλωσσικό φράγμα

Βασικό εργαλείο επικοινωνίας εξ ορισμού είναι η γλώσσα. Όπως αναφέρουν οι Van den Born & Peltokorpi (2010): «Η γλώσσα είναι το γενικά αποδεκτό, σύστημα συμβόλων το οποίο μαθαίνεται (επίκτητο), που χρησιμοποιείται για την αναπαράσταση εμπειριών μέσα σε μια γεωγραφική ή πολιτισμική κοινότητα (Samovar, Porter & Jain, 1981), δρα ως μεταφορέας πολιτιστικών αξιών (Agar, 1994)» (σελ. 99). Οι εργαζόμενοι σε μια πολυεθνική αλληλεπιδρούν και μεταφράζουν τα γεγονότα σύμφωνα με το πολιτιστικό τους υπόβαθρο (Von Glinow, Shapiro & Brett, 2004 · Van den Born & Peltokorpi, 2010), καθώς αυτό είναι άρρηκτα συνδεδεμένο με τη μητρική τους γλώσσα, όπως φαίνεται από τον πιο πάνω ορισμό της γλώσσας.

Βάσει όσων έχουν λεχθεί ως τώρα, η γλώσσα αποτελεί παράγοντα εξαιρετικής σημασίας στην επικοινωνία, το συντονισμό και, επομένως, την επιτυχία μιας πολυεθνικής - και όχι μόνο - επιχείρησης. Συνεπώς, οι πολυεθνικές επιχειρήσεις που απασχολούν τόσους εργαζομένους οι οποίοι μιλούν διαφορετικές γλώσσες, πρέπει να βρουν την καταλληλότερη γλώσσα ή τον καταλληλότερο συνδυασμό γλωσσών, που θα επιτρέψει την όσο το δυνατόν πιο απρόσκοπτη και αποτελεσματική επικοινωνία (Marschan-Piekkari, Welch & Welch, 1999). Για να το καταφέρουν αυτό, θα πρέπει αρχικά να αξιολογήσουν το γλωσσικό φράγμα - δηλαδή τα γλωσσικά ζητήματα που ανακύπτουν στο πλαίσιο της πολυεθνικής επιχείρησης - και να μετρήσουν τις επιπτώσεις του. Στη συνέχεια, πρέπει να προσπαθήσουν να βρουν τα καταλληλότερα

μέτρα αντιμετώπισης του γλωσσικού τους φράγματος και να τα εφαρμόσουν (Feely & Harzing, 2003).

2.3.3. Μέτρηση γλωσσικού φράγματος

Ένας τρόπος αξιολόγησης του γλωσσικού φράγματος είναι ο Γλωσσικός Έλεγχος (Linguistic Auditing). Σκοπός της συγκεκριμένης μεθοδολογίας είναι να βοηθήσει στον εντοπισμό των γλωσσικών δυνάμεων και αδυναμιών του οργανισμού, αντιπαραβάλλοντας τις γλωσσικές ανάγκες του με τις υπάρχουσες γλωσσικές ικανότητες των εργαζομένων του (Reeves & Wright, 1996). Επίσης, υπάρχει ένα λιγότερο αξιόπιστο, φθηνότερο και πιο γρήγορο σύστημα γλωσσικού ελέγχου που λέγεται Language Check up και αποτελεί κομμάτι του ευρύτερου Γλωσσικού Ελέγχου (Linguistic Auditing) (Reeves & Feely, 2001).

2.3.4. Επιπτώσεις γλωσσικού φράγματος

Τα γλωσσικά ζητήματα που καλείται να αντιμετωπίσει ένας οργανισμός, τα μέλη του οποίου χρησιμοποιούν περισσότερες από μία γλώσσες για να επικοινωνήσουν, είναι πολύ πιο σύνθετα από την απλή μετάφραση εγγράφων και τη διερμηνεία μιας ομιλίας (Feely & Harzing, 2003). Ο πραγματικός κίνδυνος που απειλεί την επιχείρηση, σύμφωνα με τους Feely & Harzing (2003), είναι αυτός που αφορά στο κομμάτι των σχέσεων. Η μη κατάλληλη Γλωσσική Διαχείριση γεννά δυσπιστία, καχυποψία, προκαλεί τη διάσπαση ομάδων και τη δημιουργία υποομάδων που μιλούν την ίδια γλώσσα. Είναι προφανές ότι αυτός ο κλονισμός των σχέσεων μπορεί να προκαλέσει σοβαρά προβλήματα, οπότε πρέπει να επιλύεται άμεσα. Επιπλέον, ο τρόπος με τον οποίο το προσωπικό ερμηνεύει και αντιλαμβάνεται τις εταιρικές αξίες και, συνεπώς, ο τρόπος με τον οποίο προσαρμόζει τη συμπεριφορά του σχετικά με αυτές, φαίνεται να επηρεάζεται από: τη γλώσσα που επιλέγεται για τη μετάδοσή τους, το επίπεδο γνώσης της γλώσσας αυτής που έχει το προσωπικό, το πολιτιστικό υπόβαθρο του

προσωπικού και τον τρόπο με τον οποίο οι εταιρικές αξίες καθίστανται σαφείς μέσα στο οργανισμό (Bjørge, Madsen Sandvik & Whittaker, 2017).

2.3.5. Τρόποι αντιμετώπισης γλωσσικού φράγματος

Όπως αναφέρθηκε πιο πάνω, το γλωσσικό φράγμα μπορεί να αντιμετωπιστεί, κατά ένα μέρος του, με την υιοθέτηση μίας ή περισσότερων γλωσσών ως εταιρική/ες γλώσσα/ες (Marschan-Piekkari, Welch & Welch, 1999). Με άλλα λόγια, η εκάστοτε πολυεθνική θα πρέπει να εντοπίσει την καταλληλότερη γλώσσα ή τον καταλληλότερο συνδυασμό γλωσσών, που θα επιτρέψει την όσο το δυνατόν πιο απρόσκοπτη και αποτελεσματική επικοινωνία και να τη/τις χρησιμοποιεί ως βασικές γλώσσες επικοινωνίας.

2.3.6. Στέλεχος υπεύθυνο για τα γλωσσικά ζητήματα

Οι Marschan-Piekkari, Welch & Welch (1997, 1999) προτείνουν τη δημιουργία της θέσης του υπεύθυνου για τα γλωσσικά ζητήματα στελέχους - Διαχειριστής Γλωσσικών Θεμάτων (Language Officer). Οι αρμοδιότητες του συγκεκριμένου στελέχους θα πρέπει, όπως αναφέρουν οι προαναφερθέντες συγγραφείς, να είναι: η διαχείριση της γλώσσας ως σημαντικός πόρος μιας επιχείρησης, η ανάπτυξη και ο συντονισμός γλωσσικών πολιτικών, η επίβλεψη της εφαρμογής τους, η βοήθεια στον έλεγχο των γλωσσικών αναγκών που υπάρχουν και που αναμένεται να προκύψουν.

2.4. Παράγοντες που συσχετίζονται θετικά με τη Γλωσσομάθεια

Με βάση τη διεθνή βιβλιογραφία, η εκμάθηση ξένων γλωσσών φαίνεται να σχετίζεται με ορισμένα χαρακτηριστικά του ατόμου, τα οποία επηρεάζουν την επικοινωνία του

με τους άλλους. Στην παρούσα υποενότητα παρατίθενται τα χαρακτηριστικά αυτά, για τα οποία παρατηρείται συσχέτιση με τη Γλωσσομάθεια.

Πιο συγκεκριμένα, οι Dewaele & Wei (2012) καταλήγουν στο συμπέρασμα ότι οι πολύγλωσσοι², ειδικά αυτοί που χρησιμοποιούν πολλές γλώσσες συχνά, έχουν υψηλότερη γνωστική ενσυναίσθηση (cognitive empathy)³, δηλαδή κατανοούν καλύτερα την πνευματική κατάσταση των ατόμων με τα οποία συναναστρέφονται. Κατά συνέπεια, οι πολύγλωσσοι τείνουν να έχουν μεγαλύτερη επιδεξιότητα στις συζητήσεις, καθώς μπορούν να δουν τα γεγονότα από την οπτική του συνομιλητή τους (Dewaele & Wei, 2012). Σύμφωνα με την Cook (2002), οι πολύγλωσσοι διαθέτουν πολλαπλές επιδεξιότητες. Επιπλέον, όπως αναφέρουν οι Dewaele & Wei (2012), τα άτομα που ξέρουν περισσότερες γλώσσες έχουν χαμηλότερα επίπεδα άγχους όταν καλούνται να επικοινωνήσουν σε κάποια ξένη γλώσσα (Foreign Language Anxiety). Γενικότερα, οι πολύγλωσσοι φαίνεται να διαθέτουν μεγαλύτερη εμπειρία στην επικοινωνία, να μπορούν να ξεπερνούν τα επικοινωνιακά εμπόδια και να διακρίνονται από χαμηλότερα επίπεδα άγχους όταν πρέπει να επικοινωνήσουν σε μια ξένη γλώσσα (Dewaele, Petrides & Furnham, 2008).

Οι Barac & Bialystoc (2011) διαπίστωσαν ότι η διγλωσσία σε μικρή ηλικία έχει επίδραση στην εκτελεστική λειτουργία (executive function). Σύμφωνα με τους ίδιους, η εκτελεστική λειτουργία είναι το σύνολο των διαδικασιών που έχουν να κάνουν με την προσοχή, την επιλογή, την αυτοσυγκράτηση, τη μεταβλητότητα και την προσαρμοστικότητα. Επίσης, αναφέρουν ότι οι διαδικασίες αυτές βρίσκονται στο κέντρο της υψηλότερης σκέψης.

² Οι Dewaele & Wei (2012), αναφέρονται στην πολυγλωσσία ως το συνδυασμό υψηλών επιπέδων γλωσσικής επάρκειας σε πολλές ξένες γλώσσες και συχνής χρήσης των γλωσσών αυτών, περιλαμβάνοντας τη συχνή χρήση των ξένων γλωσσών που γνωρίζει το άτομο στον ορισμό της έννοιας της πολυγλωσσίας που χρησιμοποιούν.

³ Όπως αναφέρεται στο άρθρο των Dewaele & Wei (2012), η ενσυναίσθηση είναι δύσκολο να ορισθεί και, με βάση την προσέγγιση των κοινωνικών ψυχολόγων, έχει δύο βασικές πτυχές: α) τη γνωστική ενσυναίσθηση – «την πνευματική/ευφάνταστη κατανόηση της πνευματικής κατάστασης του άλλου» και β) τη συναισθηματική ενσυναίσθηση – «μια συναισθηματική ανταπόκριση ...στις συναισθηματικές ανταποκρίσεις των άλλων».

Σύμφωνα με τον Kharkurin (2008), η διγλωσσία συνδέεται με υψηλότερο επίπεδο αποκλίνουσας σκέψης⁴. Ο Kharkurin αποδίδει αυτή τη σχέση στο γεγονός ότι οι δίγλωσσοι (πολύγλωσσοι) βλέπουν τον κόσμο μέσα από την ένωση δύο εννοιολογικών πρισμάτων και οι εμπειρίες τους είναι πιο εμπλουτισμένες. Η αποκλίνουσα σκέψη αποτελεί βασική συνιστώσα της δημιουργικότητας (Kharkurin, 2008). Επίσης, η διγλωσσία συνδέεται με χαμηλότερο βαθμό πρόωρης εξαγωγής συμπερασμάτων, ο οποίος αποτελεί σημαντικό δείκτη δημιουργικότητας (Kharkurin, 2008). Η διγλωσσία, λοιπόν, φαίνεται να συνδέεται θετικά με τη δημιουργικότητα.

Οι Dewaele & Wei (2012) σε έρευνά τους έχουν βρει θετική συσχέτιση μεταξύ του αριθμού των γλωσσών που γνωρίζει ένα άτομο και του βαθμού ανοχής του ως προς την ασάφεια (Tolerance of Ambiguity). Επίσης, σύμφωνα με τους ίδιους ερευνητές, υπάρχει θετική συσχέτιση του συνολικού βαθμού της άριστης γνώσης που αφορά στο σύνολο των ξένων γλωσσών που γνωρίζει ένα άτομο και του βαθμού ανοχής του ως προς την ασάφεια (Tolerance of Ambiguity).

Κλείνοντας όσον αφορά στο άρθρο των Dewaele & Wei (2012), η Γλωσσομάθεια συσχετίζεται θετικά με ορισμένα χαρακτηριστικά προσωπικότητας, όπως ο βαθμός ανοχής του ατόμου ως προς την ασάφεια (Tolerance of Ambiguity), το επίπεδο άγχους όταν αυτό καλείται να επικοινωνήσει σε κάποια ξένη γλώσσα (Foreign Language Anxiety) - τα οποία αναφέρθηκαν πιο πάνω ξεχωριστά - και ο

⁴ «Αποκλίνουσα σκέψη είναι να παράγουμε μία δέσμη πιθανών λύσεων σε ένα δεδομένο πρόβλημα και ιδιαίτερα σε προβλήματα που δεν έχουν μία και μοναδική απάντηση (π.χ. σκεφτείτε όλες τις πιθανές έννοιες της λέξης «πόντος»). Συγκλίνουσα σκέψη ονομάζεται το είδος αυτό της σκέψης όπου τα άτομα συγκλίνουν προς μία και μόνο παραδεκτή απάντηση ενός προβλήματος, αντί να αποκλίνουν και να ρίχνουν στο τραπέζι όσες περισσότερες μπορούν.» - ΤΕΣΤ ΑΠΟΚΛΙΝΟΥΣΑΣ ΣΚΕΨΗΣ (n.d.). Διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο: https://student.cc.uoc.gr/uploadFiles/192-ΠΙΑΝ111/pasrousiasi_8.ppt (1/11/2017).

Αποκλίνουσα σκέψη, σύμφωνα με την ιστοσελίδα G-PHYSICS, είναι η «ιδιότητα που είναι απαραίτητη για την δημιουργικότητα, η ικανότητα δηλαδή να βλέπεις πολλές διαφορετικές εκφάνσεις σε μια κατάσταση ή σε μια ερώτηση να μπορείς να δεις διαφορετικούς τρόπους ερμηνείας, ή απαντήσεις. Αυτό που λέμε μηδενική κοινή λογική, και είναι καλό στοιχείο, είναι το θεμέλιο για τους ανθρώπους των τεχνών και των επιστημών και όχι μόνο». «Είναι αυτό που είχε παρατηρήσει ο Guilford ότι ορισμένοι άνθρωποι έχουν την τάση να προσπαθούν να βρουν την καλύτερη λύση ανάμεσα από πολλές πιθανές λύσεις (συγκλίνουσα σκέψη), ενώ άλλοι άνθρωποι έχουν την τάση να επινοούν όσο το δυνατόν περισσότερες λύσεις (αποκλίνουσα σκέψη).» - G-PHYSICS (n.d.). Διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο: http://www.g-physics.com/2013/11/blog-post_8.html (1/11/2017).

βαθμός στον οποίο το άτομο είναι ανοιχτό σε νέες εμπειρίες, καταστάσεις και τρόπους σκέψης (Openness/Openmindedness).

Τέλος, η εκμάθηση ξένων γλωσσών συνοδευόμενη από την απόκτηση γνώσεων σχετικά με τον πολιτισμό των χωρών όπου οι γλώσσες αυτές ομιλούνται, αυξάνει τη δεκτικότητα των ατόμων ως προς τις καινούριες-άγνωστες καταστάσεις και αυξάνει τη διαπολιτισμική ανοχή, όπως διαπίστωσαν οι Gojkon-Rajić & Prtljaga (2013).

Κεφάλαιο 3: Συναισθηματική Νοημοσύνη

3.1. Η έννοια της Συναισθηματικής Νοημοσύνης

Η έννοια της Συναισθηματικής Νοημοσύνης έχει γίνει αρκετά γνωστή τα τελευταία χρόνια και έχει απασχολήσει ιδιαίτερα την ακαδημαϊκή κοινότητα, τον κόσμο των επιχειρήσεων και τους ανθρώπους, γενικότερα, ως μονάδες. Η Συναισθηματική Νοημοσύνη αφορά στην ικανότητα ενός ατόμου να αντιλαμβάνεται και να κατανοεί τα δικά του συναισθήματα και τα συναισθήματα των άλλων, και να μπορεί να τα διαχειριστεί με κατάλληλο τρόπο. Η σημασία της συγκεκριμένης έννοιας έγκειται στο γεγονός ότι μπορεί να βοηθήσει τα άτομα να επιτύχουν σε διάφορους τομείς της ζωής τους, περιλαμβανομένου και του επαγγελματικού τομέα - στον οποίο εστιάζει η παρούσα διπλωματική εργασία.

Η Συναισθηματική Νοημοσύνη υπάρχει, ουσιαστικά, από τότε που υπάρχει το ανθρώπινο συναίσθημα. Γενικά, υπάρχουν άτυπα αναφορές σχετικά με τη Συναισθηματική Νοημοσύνη, χωρίς να έχει διατυπωθεί συγκεκριμένη ονομασία και ορισμός για την έννοια, από την αρχαιότητα. Για παράδειγμα, σύμφωνα με τον Αριστοτέλη (Ηθικά Νικομάχεια, 1109α26-29): «Ο καθένας μπορεί να θυμώσει· είναι εύκολο. Αλλά να θυμώσεις με τον σωστό άνθρωπο, στον σωστό βαθμό, για τον σωστό λόγο, τη σωστή στιγμή και με τον σωστό τρόπο, αυτό δεν είναι καθόλου εύκολο.

Παλαιότερα, η προσοχή των ερευνητών και των επιχειρήσεων ήταν στραμμένη στις γνωστικές ικανότητες και την εκπαίδευση που είχε λάβει ένα άτομο, αφού θεωρούσαν ότι αυτές οι «μεταβλητές» ήταν καθοριστικές για την επιτυχία του ατόμου, κυρίως στον ακαδημαϊκό και τον επαγγελματικό τομέα. Οι γνωστικές ικανότητες (cognitive abilities) είναι ικανότητες που σχετίζονται με τον τρόπο με τον οποίο μαθαίνουμε, αποθηκεύουμε πληροφορίες στη μνήμη μας, επιλύουμε προβλήματα και εστιάζουμε την προσοχή μας (ιστότοπος: ΓΝΩΣΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΚΑΙ ΑΛΛΑΓΗ ΤΟΥΣ ΜΕ ΤΗΝ ΗΛΙΚΙΑ, Petrides, 2017). Επομένως, στο παρελθόν θεωρούνταν ιδιαίτερης σημασίας η επίδοση ενός ατόμου σε τεστ τύπου

IQ για την επιτυχία του στον ακαδημαϊκό και τον επαγγελματικό τομέα, αλλά και για τη ζωή του, γενικότερα.

Με την πάροδο των ετών, έχει πραγματοποιηθεί μία μετατόπιση του «βάρους», όσον αφορά στην πρόβλεψη της επιτυχίας ενός ατόμου στην εργασία του και τη ζωή του, γενικότερα, από τις γνωστικές ικανότητες στις δεξιότητες της Συναισθηματικής Νοημοσύνης. Οι γνωστικές ικανότητες πλέον δεν είναι αρκετές για να εγγυηθούν την επιτυχία ενός ατόμου και την άρτια εργασιακή προσφορά του στο επιχειρησιακό περιβάλλον. Σύμφωνα με τον Goleman (2011), η παγκοσμιοποίηση του εργατικού δυναμικού, οι διάφορες καινοτομίες, ο τεχνολογικός εκσυγχρονισμός που επιδιώκουν πλέον οι επιχειρήσεις και η αυξημένη πολυπλοκότητα των σύγχρονων επιχειρήσεων ως προς τη δομή και τη δράση τους, έχουν καταστήσει τη Συναισθηματική Νοημοσύνη εξέχουσας σημασίας παράγοντα στο εργασιακό περιβάλλον. Η Συναισθηματική Νοημοσύνη, λοιπόν, είναι μία έννοια η οποία σήμερα περισσότερο από ποτέ αφορά και απασχολεί τις σύγχρονες επιχειρήσεις.

3.2. Ορισμοί της Συναισθηματικής Νοημοσύνης

Η Συναισθηματική Νοημοσύνη δεν έχει έναν κοινά αποδεκτό ορισμό. Για το λόγο αυτό, σε αυτή την ενότητα παρατίθενται κάποιοι βασικοί ορισμοί της έννοιας, πάνω στους οποίους στηρίζονται τα μοντέλα τα οποία θα αναλυθούν στην επόμενη ενότητα.

Σύμφωνα με τους Petrides, Furnham & Frederickson ο πρώτος επίσημος ορισμός της Συναισθηματικής Νοημοσύνης και, αντίστοιχα, το πρώτο επίσημο μοντέλο της, διατυπώθηκαν από τους Salovey & Mayer το 1990. Οι τελευταίοι όρισαν τη Συναισθηματική Νοημοσύνη ως «το υποσύνολο της κοινωνικής νοημοσύνης που περιλαμβάνει την ικανότητα ενός ατόμου να ανιχνεύει τα δικά του αισθήματα και συναισθήματα, καθώς και αυτά των άλλων, να τα διακρίνει και να χρησιμοποιεί αυτή την πληροφορία για να κατευθύνει τη σκέψη και τις πράξεις του» (Salovey & Mayer, 1990, σελ. 189).

Σύμφωνα με τους Mayer και Salovey (1997, σελ. 10): Η Συναισθηματική Νοημοσύνη περιλαμβάνει «την ικανότητα της αντίληψης, εκτίμησης και έκφρασης του συναισθήματος, την ικανότητα πρόσβασης ή/και δημιουργίας αισθημάτων όταν αυτά διευκολύνουν τη σκέψη, την ικανότητα κατανόησης του συναισθήματος και της συναισθηματικής γνώσης και την ικανότητα διαχείρισης των συναισθημάτων, ώστε να προάγεται η συναισθηματική και διανοητική ανάπτυξη».

Ο Daniel Goleman κατέστησε γνωστή την έννοια της Συναισθηματικής Νοημοσύνης στο ευρύ κοινό με την έκδοση του βιβλίου του “Emotional Intelligence. Why it can matter more than IQ” το 1995. Σύμφωνα με τον Goleman, Συναισθηματική Νοημοσύνη είναι «η ικανότητα ενός ατόμου να κατανοεί τα συναισθήματά του, καθώς και τα συναισθήματα των άλλων, και να τα διαχειρίζεται αποτελεσματικά με έναν τρόπο που βελτιώνει τη ζωή» (“Understanding one’s own feelings, empathy for the feelings of others and the regulation of emotion in a way that enhances life”) (Goleman, 1995, όπ. αναφ. στο Understanding Emotional Intelligence, People Skills, Team FME, σελ. 6)⁵.

Σύμφωνα με τον Reuven Bar-On (2006), «η Συναισθηματική-Κοινωνική Νοημοσύνη αποτελείται από έναν αριθμό ενδοπροσωπικών και διαπροσωπικών ικανοτήτων, δεξιοτήτων και παραγόντων διευκόλυνσης, που συνδυαστικά καθορίζουν την αποτελεσματική ανθρώπινη συμπεριφορά» (σελ.14). Επομένως, ο Bar-On αναφέρεται στην «Συναισθηματική-Κοινωνική Νοημοσύνη» («Emotional-Social Intelligence» - ESI) ως μία έννοια, καθώς το θεωρεί πιο ακριβές, αντί να κάνει διάκριση σε Συναισθηματική Νοημοσύνη και Κοινωνική Νοημοσύνη. Ο Bar-On (2006), λοιπόν, ορίζει την Συναισθηματική-Κοινωνική Νοημοσύνη ως «μια ποικιλία αλληλοσυσχετιζόμενων συναισθηματικών και κοινωνικών ικανοτήτων, δεξιοτήτων και παραγόντων διευκόλυνσης που καθορίζουν πόσο αποτελεσματικά κατανοούμε τον εαυτό μας και εκφραζόμαστε, κατανοούμε τους άλλους και σχετιζόμαστε μαζί τους, και αντιμετωπίζουμε τις καθημερινές απαιτήσεις» (σελ.14).

⁵ Understanding Emotional Intelligence, People Skills, Team FME (n.d.). Διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο: <http://www.free-management-ebooks.com/dldebk-pdf/fme-understanding-emotional-intelligence.pdf> (25/09/2017).

Κατά τον Petrides (2017), η Συναισθηματική Νοημοσύνη είναι «περισσότερο ένα σύνολο συναισθηματικών αντιλήψεων, παρά μια μεταβλητή τύπου-IQ ή μια μεταβλητή ικανότητας» (σελ.2). «Η Συναισθηματική Νοημοσύνη ως Χαρακτηριστικό Προσωπικότητας (“trait EI”) αφορά σε προδιαθέσεις σχετικές με το συναίσθημα και αντιλήψεις του ατόμου για τον εαυτό του (αυτοαντιλήψεις - self-perceptions), που μετρώνται μέσω της αυτοπαρατήρησης, ενώ η Συναισθηματική Νοημοσύνη ως Ικανότητα, αφορά σε γνωστικές ικανότητες σχετικές με το συναίσθημα, που πρέπει να μετρώνται μέσω τεστ μέγιστης απόδοσης» (Petrides, Furnham & Mavroveli, 2007, σελ.151). Σύμφωνα με τον Petrides (2017), ο ορισμός της Συναισθηματικής Νοημοσύνης ως Χαρακτηριστικό Προσωπικότητας (“trait EI”) «είναι αυτή τη στιγμή ο μόνος που αναγνωρίζει την εγγενή υποκειμενικότητα της συναισθηματικής εμπειρίας» (Petrides, 2017, σελ. 2). Με άλλα λόγια, ο τρόπος με τον οποίο βιώνει και αντιλαμβάνεται συναισθηματικά ένα άτομο μια εμπειρία είναι κάτι υποκειμενικό το οποίο δεν μπορεί να μετρηθεί με τελείως αντικειμενικά κριτήρια, όπως αυτά που χρησιμοποιούνται στα τεστ Συναισθηματικής Νοημοσύνης που βασίζονται στη θεώρηση της εν λόγω έννοιας ως ικανότητα, δηλαδή βασίζονται σε Μοντέλα Ικανοτήτων (Petrides, Furnham, Frederickson, 2004).

3.3. Μοντέλα Συναισθηματικής Νοημοσύνης

Όπως αναφέρθηκε στην προηγούμενη ενότητα για τη μελέτη της Συναισθηματικής Νοημοσύνης δεν υπάρχει ένα κοινά αποδεκτό μοντέλο, όπως δεν υπάρχει και ένας κοινά αποδεκτός ορισμός. Έτσι, σε αυτή την ενότητα παρατίθενται τα κυρίαρχα μοντέλα που έχουν επινοηθεί για τη μελέτη της έννοιας και μια σύντομη επεξήγηση σχετικά με τη θεωρητική προσέγγιση που ακολουθούν.

3.3.1. Κατηγορίες των Μοντέλων Συναισθηματικής Νοημοσύνης

Αρχικά, θα πρέπει να αναφερθεί ότι τα μοντέλα της Συναισθηματικής Νοημοσύνης χωρίζονται σε δύο κατηγορίες. Το 2000 οι Caruso, Mayer & Salovey, έκαναν για πρώτη φορά τη διάκριση των μοντέλων Συναισθηματικής Νοημοσύνης σε δύο κατηγορίες, προκειμένου να διαχωρίσουν και να καταστήσουν σαφέστερη την προσέγγιση που ακολουθεί κάθε μοντέλο. Σύμφωνα με τη διάκριση αυτή, τα μοντέλα της Συναισθηματικής Νοημοσύνης χωρίζονται σε: **α)** Μοντέλα Ικανοτήτων (“ability models”) και **β)** Μικτά Μοντέλα (“mixed models”). Τα Μοντέλα Ικανοτήτων, σύμφωνα με τους Caruso, Mayer, & Salovey, αντιμετωπίζουν τη Συναισθηματική Νοημοσύνη ως μια μορφή ευφυΐας στην οποία τα συναισθήματα και η σκέψη αλληλεπιδρούν, ενώ τα Μικτά Μοντέλα στηρίζονται στην προσέγγιση ότι η Συναισθηματική Νοημοσύνη αποτελεί μία μίξη χαρακτηριστικών προσωπικότητας, κλίσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων. Οι ίδιοι θεωρούν ότι τα Μικτά Μοντέλα δεν εστιάζουν ιδιαίτερα ούτε στην έννοια του συναισθήματος ούτε σε αυτή της νοημοσύνης (Caruso, Mayer, & Salovey, 2002).

Το 2000, οι Petrides & Furnham, πρότειναν τη διάκριση στην προσέγγιση της έννοιας της Συναισθηματικής Νοημοσύνης ως διαδικασία επεξεργασίας πληροφοριών (“information-processing EI”) και ως χαρακτηριστικό προσωπικότητας (“trait EI”), ενώ το 2001 κατέληξαν στη διάκριση της Συναισθηματικής Νοημοσύνης ως ικανότητα (“ability EI”) και ως χαρακτηριστικό προσωπικότητας (“trait EI”). Κατά τους Petrides, Furnham & Frederickson (2004), τα μοντέλα χωρίζονται σε: **α)** Μοντέλα τα οποία αντιμετωπίζουν τη Συναισθηματική Νοημοσύνη ως (γνωστική-συναισθηματική) ικανότητα (“ability EI” or “cognitive-emotional ability”) - και **β)** Μοντέλα που αντιμετωπίζουν τη Συναισθηματική Νοημοσύνη ως Χαρακτηριστικό της Προσωπικότητας (“trait EI” or “self-efficacy”).

Ουσιαστικά, λοιπόν, υπάρχει η διάκριση των μοντέλων Συναισθηματικής Νοημοσύνης στις εξής δύο κατηγορίες: **α)** Μοντέλα Ικανοτήτων (“ability models”) και **β)** Μικτά Μοντέλα (“mixed models”) - κατά Caruso, Mayer & Salovey ή **α)** Μοντέλα τα οποία αντιμετωπίζουν τη Συναισθηματική Νοημοσύνη ως (γνωστική-συναισθηματική) ικανότητα (“ability EI” or “cognitive-emotional ability”) - και **β)**

Μοντέλα που αντιμετωπίζουν τη Συναισθηματική Νοημοσύνη ως Χαρακτηριστικό της Προσωπικότητας (“trait EI” or “emotional self-efficacy”) – κατά Petrides, Furnham & Frederickson . Η κάθε κατηγορία στηρίζεται σε διαφορετική θεωρητική προσέγγιση της έννοιας και, επομένως, μελετάει και μετράει τη Συναισθηματική Νοημοσύνη με διαφορετικό τρόπο.

Όσον αφορά στον τρόπο μέτρησης της Συναισθηματικής Νοημοσύνης, τα Μοντέλα Ικανοτήτων (“ability models”) χρησιμοποιούν τη μέθοδο της μέγιστης απόδοσης (maximum-performance), όπως τα τεστ γνωστικών ικανοτήτων. Τα Μικτά Μοντέλα (“mixed models”), από την άλλη πλευρά, όπως και τα Μοντέλα που αντιμετωπίζουν τη Συναισθηματική Νοημοσύνη ως Χαρακτηριστικό Προσωπικότητας (“trait EI”) χρησιμοποιούν τη μέθοδο της αυτοαξιολόγησης (self-assessment), όπως τα ερωτηματολόγια που αφορούν την προσωπικότητα (Petrides, Furnham & Frederickson, 2004).

3.3.2. Επικρατέστερα Μοντέλα Συναισθηματικής Νοημοσύνης

Σύμφωνα με τον Spielberger (2004), τα επικρατέστερα μοντέλα Συναισθηματικής Νοημοσύνης έως τότε (2004) ήταν τα εξής: **1)** Μοντέλο των Mayer, Salovey, Caruso, **2)** Μοντέλο του Goleman και **3)** Μοντέλο του Bar-On. Σύμφωνα με τον Petrides (2017) τα επικρατέστερα Μοντέλα της Συναισθηματικής Νοημοσύνης σήμερα είναι τα τρία προαναφερθέντα και **4)** το Μοντέλο της Συναισθηματικής Νοημοσύνης ως Χαρακτηριστικό Προσωπικότητας που δημιούργησε ο ίδιος.

Στην παρούσα υποενότητα, λοιπόν, παρατίθενται τα μοντέλα που αναφέρθηκαν και τα βασικά τους στοιχεία.

- **Μοντέλο Mayer, Salovey, Caruso**

Οι Mayer και Salovey θέτουν με βάση τον ορισμό τους (1997) τέσσερις διαφορετικές ομάδες ικανοτήτων ή δεξιοτήτων, τις οποίες αναφέρουν ως «διακλαδώσεις» ή «κλάδους/τομείς» (“branches”). Πιο αναλυτικά, οι τέσσερις «τομείς» της

Συναισθηματικής Νοημοσύνης, όπως διατυπώνονται από τους Mayer, Salovey & Caruso (Caruso, Mayer & Salovey, 2002 · Mayer, Salovey, Caruso, 2004), στο μοντέλο τους – το οποίο είναι ένα Μοντέλο Ικανοτήτων, είναι οι εξής:

1) Αναγνώριση Συναισθημάτων (Identifying Emotions).

Περιλαμβάνονται δεξιότητες/ικανότητες όπως: η αναγνώριση συναισθημάτων των άλλων μέσω των εκφράσεων του προσώπου και της στάσης του σώματός τους, η μη λεκτική αντίληψη και έκφραση συναισθήματος στο πρόσωπο, τη φωνή και τα σχετικά κανάλια επικοινωνίας, η ικανότητα έκφρασης των συναισθημάτων με ακρίβεια, η αναγνώριση των συναισθημάτων και η διάκριση των ψεύτικων από τα ειλικρινή συναισθήματα (Caruso, Mayer & Salovey, 2002 · Mayer, Salovey & Caruso, 2004).

2) Χρήση των Συναισθημάτων για Διευκόλυνση της Σκέψης (Emotional Facilitation of Thought (or Using Emotions)).

Τα συναισθήματα μπορούν να βοηθήσουν τη σκέψη. Παραδείγματος χάριν, κάποια συναισθήματα μπορούν να διευκολύνουν την επίλυση προβλημάτων. Η γνώση, επομένως, της σχέσης μεταξύ συναισθημάτων και σκέψης μπορεί να φανεί ιδιαίτερα χρήσιμη και να βοηθήσει ένα άτομο να επιτύχει τους στόχους του χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα συναισθήματα. Περιλαμβάνονται ικανότητες όπως: η ικανότητα της χρήσης των συναισθημάτων για την κατεύθυνση της προσοχής σε συγκεκριμένα γεγονότα, η ικανότητα πρόκλησης συναισθημάτων τα οποία διευκολύνουν τη λήψη αποφάσεων, η ικανότητα της χρήσης των αλλαγών διάθεσης ως μέσο για τη θεώρηση πολλαπλών οπτικών/απόψεων (Caruso, Mayer & Salovey, 2002). Τέλος, σε αυτό τον «τομέα» ανήκει και η ικανότητα αξιοποίησης διαφορετικών συναισθημάτων, προκειμένου να προαχθούν διαφορετικές προσεγγίσεις στην επίλυση προβλημάτων (Caruso, Mayer & Salovey, 2002). Για παράδειγμα, εάν για την επίλυση ενός προβλήματος απαιτούνται δημιουργικές και καινοτόμες ιδέες, θα πρέπει να προαχθεί μια χαρούμενη διάθεση στα άτομα που καλούνται να λύσουν το πρόβλημα, καθώς αυτή βοηθάει στη δημιουργία τέτοιων ιδεών (Caruso, Mayer & Salovey, 2002).

3) Κατανόηση των Συναισθημάτων (Understanding Emotions).

Σε αυτό τον «τομέα» Συναισθηματικής Νοημοσύνης ανήκουν οι ικανότητες/δεξιότητες ενός ατόμου να κατανοεί περίπλοκα συναισθήματα και

συναισθηματικές «αλυσίδες», να κατανοεί πώς η ένταση των συναισθημάτων μεταβάλλεται - δηλαδή πώς ένα συναίσθημα γίνεται πιο ισχυρό και πώς ατονεί, να αναγνωρίζει τις αιτίες των συναισθημάτων και να κατανοεί τις σχέσεις μεταξύ των συναισθημάτων (Caruso, Mayer & Salovey, 2002). Ουσιαστικά, η δεξιότητα κατανόησης των συναισθημάτων εστιάζεται στην ανάλυσή τους, την εκτίμηση της διαχρονικής τους τάσης και την κατανόηση των συνεπειών τους, σύμφωνα με τους Mayer, Salovey & Caruso (2004).

4) Διαχείριση Συναισθημάτων (Managing Emotions).

Οι ικανότητες που ανήκουν σε αυτό τον τομέα είναι: η ικανότητα να έχει κανείς επίγνωση των συναισθημάτων του - τόσο των θετικών όσο και των αρνητικών - να αποφασίζει εάν ένα συναίσθημα είναι ξεκάθαρο ή τυπικό, να επιλύει συναισθηματικά φορτισμένα προβλήματα χωρίς απαραίτητα να καταπιέζει αρνητικά συναισθήματα (Caruso, Mayer & Salovey, 2002). Ο συγκεκριμένος τομέας της Συναισθηματικής Νοημοσύνης, αναγκαστικά επηρεάζεται από ολόκληρη την προσωπικότητα του ατόμου, καθώς το άτομο προσπαθεί να διαχειριστεί τα συναισθήματά του με βάση τους στόχους του, την αυτογνωσία που διαθέτει και την κοινωνική του επίγνωση, δηλαδή τη γνώση και την αντίληψη που έχει για τον περίγυρό του (Mayer, Salovey & Caruso, 2004).

Σύμφωνα με τους δημιουργούς του εν λόγω μοντέλου, η σειρά με την οποία αναφέρονται οι «τομείς» της Συναισθηματικής Νοημοσύνης, αντανακλά την ανάμιξη του συνόλου της προσωπικότητας του ατόμου με τον κάθε «τομέα». Πιο συγκεκριμένα, όπως προαναφέρθηκε στη Διαχείριση Συναισθημάτων εμπλέκεται η προσωπικότητα του ατόμου στο σύνολό της, ενώ στην Αναγνώριση Συναισθημάτων, εμπλέκεται μικρότερο κομμάτι της προσωπικότητας του ατόμου.

- **Μοντέλο Goleman**

Το μοντέλο που έχει διατυπώσει ο Goleman σχετικά με τη Συναισθηματική Νοημοσύνη, ονομάζεται Μοντέλο Συναισθηματικών Ικανοτήτων και είναι Μικτό Μοντέλο. Το μοντέλο αυτό αποτελείται από εικοσιπέντε συναισθηματικές ικανότητες, οι οποίες είναι ταξινομημένες σε πέντε ομάδες. Η κάθε ομάδα στηρίζεται

σε μία βασική διάσταση της Συναισθηματικής Νοημοσύνης (Goleman, 2011, σελ. 52). Οι πέντε αυτές ομάδες-διαστάσεις της Συναισθηματικής Νοημοσύνης είναι οι εξής: αυτοεπίγνωση, αυτορρύθμιση, κίνητρα συμπεριφοράς, ενσυναίσθηση, κοινωνικές δεξιότητες. Οι πρώτες τρεις ομάδες-διαστάσεις αφορούν στην προσωπική ικανότητα του ατόμου, ενώ οι δύο τελευταίες στην κοινωνική του ικανότητα. Για μια πιο αναλυτική παρουσίαση, παρατίθεται πιο κάτω, στον Πίνακα 1, το Μοντέλο των Συναισθηματικών Ικανοτήτων του Goleman.

Ας δούμε, όμως, πρώτα τι ορίζει ο Goleman ως **συναισθηματική ικανότητα**, καθώς και τη σχέση της συναισθηματικής ικανότητας με τη Συναισθηματική Νοημοσύνη, ώστε να γίνει καλύτερα κατανοητό το μοντέλο του.

Σύμφωνα, λοιπόν, με τον Goleman (2011) «ως **συναισθηματική ικανότητα** χαρακτηρίζεται μια εκμαθημένη ικανότητα που βασίζεται στη Συναισθηματική Νοημοσύνη και έχει ως αποτέλεσμα διακεκριμένη επίδοση στην εργασία» (σελ. 51). Κατά τον ίδιο, οι συναισθηματικές ικανότητες-δεξιότητες είναι οι ικανότητες-δεξιότητες που συνδυάζουν γνώση και συναίσθημα.

Όσον αφορά στη σχέση της συναισθηματικής ικανότητας με τη Συναισθηματική Νοημοσύνη, ο Goleman (2011) αναφέρει ότι η Συναισθηματική Νοημοσύνη ενός ατόμου καθορίζει τις δυνατότητές του ως προς την εκμάθηση των δεξιοτήτων που απαρτίζουν τις πέντε διαστάσεις της, ενώ η συναισθηματική ικανότητά του δείχνει τι ποσοστό αυτών των δυνατοτήτων έχει αξιοποιηθεί κατάλληλα και έχει μετατραπεί σε ικανότητες οι οποίες σχετίζονται με την εργασία. Ουσιαστικά, αυτό σημαίνει ότι εάν ένας άνθρωπος διαθέτει υψηλό επίπεδο Συναισθηματικής Νοημοσύνης, έχει μεγάλες δυνατότητες να μάθει τις συναισθηματικές ικανότητες που είναι σημαντικές για την επαγγελματική του απασχόληση, χωρίς όμως να αποτελεί εγγύηση ότι το άτομο τις έχει ήδη μάθει ή θα τις μάθει (Goleman, 2011). Με άλλα λόγια, οι συναισθηματικές ικανότητες μπορούν να βοηθήσουν το άτομο να διακριθεί στην εργασία του, **μόνο εάν αξιοποιηθούν με τον κατάλληλο τρόπο.**

Όσον αφορά στις διαστάσεις της Συναισθηματικής Νοημοσύνης, κατά τον Goleman (2011) ισχύουν τα εξής:

- α) Η κάθε μια **συνεισφέρει με μοναδικό τρόπο** στην εργασιακή επίδοση.
- β) Είναι **αλληλεξαρτώμενες**.
- γ) Είναι **ιεραρχικές**, δηλαδή η σειρά τους είναι αναγκαστικά αυτή με την οποία παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα (Πίνακας 1), καθώς η μία στηρίζεται επάνω στην άλλη,
- δ) Είναι **αναγκαίες, αλλά όχι ικανές** για την διακεκριμένη εργασιακή επίδοση. Με άλλα λόγια, ένα άτομο δε μπορεί να επιδείξει ανώτερη εργασιακή επίδοση εάν δε διαθέτει βασικές συναισθηματικές ικανότητες, αλλά από την άλλη πλευρά, το γεγονός ότι διαθέτει τις ικανότητες αυτές δε σημαίνει ότι η εργασιακή του επίδοση θα είναι εξαιρετική. Αυτό συμβαίνει, επειδή η εργασιακή επίδοση ενός ατόμου είναι συνάρτηση περισσότερων παραγόντων από το εάν διαθέτει συναισθηματικές ικανότητες ή όχι. Τέτοιοι παράγοντες είναι, για παράδειγμα, το εργασιακό περιβάλλον και το ενδιαφέρον του ατόμου για το αντικείμενο εργασίας του.
- ε) Είναι **γενικού τύπου**, δηλαδή σε γενικές γραμμές οι διαστάσεις της Συναισθηματικής Νοημοσύνης είναι σημαντικές για όλους τους τύπους εργασίας. Ωστόσο, όσον αφορά στις επιμέρους συναισθηματικές ικανότητες που απαρτίζουν την κάθε διάσταση, η σημασία-συμβολή της κάθε μιας στη διακεκριμένη εργασιακή επίδοση μεταβάλλεται από εργασία σε εργασία.

ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΩΝ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΩΝ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ

Α. Προσωπική Ικανότητα

Οι ικανότητες αυτές καθορίζουν πόσο καλά χειριζόμαστε τον εαυτό μας.

1) Αυτοεπίγνωση

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

- **Επίγνωση των συναισθημάτων:** Το να αναγνωρίζει κανείς τα συναισθήματά του, τις επιπτώσεις και τα αποτελέσματά τους.
- **Ακριβής αυτοαξιολόγηση:** Το να γνωρίζει κανείς τα ισχυρά σημεία και τα όριά του.
- **Αυτοπεποίθηση:** Η σιγουριά κάποιου για την αξία και τις ικανότητές του.

2) Αυτορρύθμιση

Το να μπορεί κανείς να διαχειρίζεται την εσωτερική του κατάσταση, τις παρορμήσεις του και τα προσωπικά του αποθέματα.

- **Αυτοέλεγχος:** Ο χειρισμός διασπαστικών συναισθημάτων και παρορμήσεων.
- **Αξιοπιστία:** Διατήρηση τιμιότητας και ακεραιότητας.
- **Ευσυνειδησία:** Το να αναλαμβάνει κανείς την ευθύνη για την προσωπική του επίδοση.
- **Προσαρμοστικότητα:** Ευελιξία στο χειρισμό των αλλαγών.
- **Καινοτομία:** Το να αισθάνεται κανείς άνετα και να είναι ανοικτός σε πρωτοποριακές ιδέες, προσεγγίσεις και νέες πληροφορίες.

3) Κίνητρα Συμπεριφοράς

Συναισθηματικές τάσεις που οδηγούν προς την επίτευξη στόχων ή τη διευκολύνουν.

- **Τάση προς επίτευξη:** Προσπάθεια για βελτίωση ή ανταπόκριση σε κάποια δεδομένα τελειότητας.
- **Δέσμευση:** Ευθυγράμμιση με τους στόχους της ομάδας ή του οργανισμού.
- **Πρωτοβουλία:** Ετοιμότητα για δράση μόλις εμφανιστεί η ευκαιρία.
- **Αισιοδοξία:** Επιμονή στην επιδίωξη στόχων παρά τα εμπόδια και τις αναποδιές.

B. Κοινωνική Ικανότητα

Αυτές οι ικανότητες καθορίζουν πόσο καλά χειριζόμαστε σχέσεις.

4) Ενσυναίσθηση

Επίγνωση των συναισθημάτων, των αναγκών και των ανησυχιών των άλλων.

- **Κατανόηση των άλλων:** Κατανόηση των συναισθημάτων και της άποψης των άλλων και ενεργό ενδιαφέρον για τις ανησυχίες τους.
- **Προσανατολισμός στην παροχή υπηρεσιών:** Πρόβλεψη, αναγνώριση των αναγκών των πελατών και ικανοποίησή τους.
- **Ενίσχυση της ανάπτυξης των άλλων:** Αίσθηση του τι έχουν οι άλλοι ανάγκη για να αναπτυχθούν και ενίσχυση των δυνατοτήτων τους.
- **Σωστός χειρισμός της διαφορετικότητας:** Δημιουργία και καλλιέργεια ευκαιριών σε διαφορετικά είδη ανθρώπων.
- **Πολιτική αντίληψη:** Αναγνώριση των συναισθηματικών τάσεων μιας ομάδας και ενδυνάμωση των σχέσεων.

5) Κοινωνικές Δεξιότητες

Ικανότητα να προκαλεί κανείς στους άλλους τις αντιδράσεις που θέλει.

- **Επιρροή:** Άσκηση αποτελεσματικών μεθόδων πειθούς.
- **Επικοινωνία:** Έκφραση σαφών και πειστικών μηνυμάτων.
- **Ηγεσία:** Έμπνευση και καθοδήγηση ομάδων και ανθρώπων.
- **Καταλυτική δράση όσον αφορά την αλλαγή:** Καθιέρωση αλλαγών ή χειρισμός των αλλαγών.
- **Χειρισμός διαφωνιών:** Διαπραγμάτευση και επίλυση διαφωνιών.
- **Καλλιέργεια δεσμών:** Καλλιέργεια λειτουργικών σχέσεων που συμβάλλουν στην επίτευξη στόχων.
- **Σύμπραξη και συνεργασία:** Συνεργασία με άλλους προς επίτευξη κοινών στόχων.
- **Ομαδικές ικανότητες:** Δημιουργία συνοχής στην ομάδα προς επίτευξη συλλογικών στόχων.

Πίνακας 1. Το Μοντέλο των Συναισθηματικών Ικανοτήτων (Goleman, 2011, σελ. 53-54).

- **Μοντέλο Bar – On**

Η ανάπτυξη του μοντέλου «Συναισθηματικής - Κοινωνικής Νοημοσύνης» (του Bar-On - το οποίο είναι ένα Μικτό Μοντέλο - έχει στηριχθεί στον Δείκτη Συναισθηματικής Νοημοσύνης (Emotional Quotient Inventory – EQ-i) που δημιούργησε ο ίδιος το 1997. Το EQ-i έχει πάρει το όνομά του από τον όρο Emotional Quotient - EQ, τον οποίο ευφύρε ο Bar-On το 1985 για να περιγράψει την

προσέγγισή του ως προς την αξιολόγηση της συναισθηματικής και κοινωνικής νοημοσύνης⁶.

Σύμφωνα με το μοντέλο “Συναισθηματικής-Κοινωνικής Νοημοσύνης» («Emotional-Social Intelligence» - ESI) του Bar-On, η συναισθηματικά-κοινωνικά ευφυής συμπεριφορά ενός ατόμου εξαρτάται από τις εξής πέντε βασικές κατηγορίες δεξιοτήτων και τις επιμέρους δεξιότητες που τις αποτελούν (Bar-On, 2006, σελ. 23):

1) Ενδοπροσωπικές δεξιότητες (Intrapersonal competencies and skills):

αφορούν στην αυτοεπίγνωση (επίγνωση του εαυτού) και την αυτοέκφραση του ατόμου.

- Αυτοαναφορά (Self-regard): δεξιότητα ακριβούς αντίληψης, κατανόησης και αποδοχής του εαυτού.
- Συναισθηματική αυτοεπίγνωση (Emotional self-awareness): δεξιότητα του ατόμου να γνωρίζει και να κατανοεί τα συναισθήματά του.
- Διεκδικητικότητα (Assertiveness): δεξιότητα ενός ατόμου να εκφράζει τα συναισθήματά του και γενικότερα να εκφράζεται αποτελεσματικά και εποικοδομητικά.
- Ανεξαρτησία (Independence): δεξιότητα του ατόμου να στηρίζεται στον εαυτό του και να μην εξαρτάται συναισθηματικά από άλλους.
- Αυτοπραγμάτωση (Self-actualization): δεξιότητα του ατόμου να προσπαθεί να επιτύχει τους προσωπικούς του στόχους και να αξιοποιεί πλήρως τις δυνατότητές του (ώστε να φτάσει στον ιδανικό του «εαυτό»).

2) Διαπροσωπικές δεξιότητες (Interpersonal competencies and skills):

αφορούν στην κοινωνική επίγνωση και τις διαπροσωπικές σχέσεις.

- Ενσυναίσθηση (Empathy): δεξιότητα του ατόμου να έχει συναίσθηση και να καταλαβαίνει πώς αισθάνονται οι άλλοι.

⁶Bar-On, R., Ph.D., Biography. (n.d.). Διαθέσιμο στον δικτυακό τόπο: <http://www.eiconsortium.org/members/baron.htm> (27/09/2017).

- Κοινωνική υπευθυνότητα (Social responsibility): δεξιότητα του ατόμου να ταυτίζεται με την κοινωνική ομάδα στην οποία ανήκει και να συνεργάζεται με άλλους.

- Διαπροσωπικές σχέσεις (Interpersonal relationship): δεξιότητα να καθιερώνει αμοιβαία ικανοποιητικές σχέσεις και να σχετίζεται καλά με άλλους.

3) Διαχείριση άγχους (Stress management): αφορά σε δεξιότητες διαχείρισης συναισθημάτων.

- Ανοχή στο άγχος (Stress tolerance): δεξιότητα αποτελεσματικής και εποικοδομητικής διαχείρισης των συναισθημάτων.

- Έλεγχος των παρορμήσεων (Impulse control): δεξιότητα αποτελεσματικού και εποικοδομητικού ελέγχου - πειθαρχίας των συναισθημάτων.

4) Προσαρμοστικότητα (Adaptability): αφορά σε δεξιότητες διαχείρισης της αλλαγής.

- Έλεγχος της πραγματικότητας (Reality-testing): δεξιότητα αντικειμενικής εξακρίβωσης των αισθημάτων και των σκέψεων του ατόμου με την εξωτερική πραγματικότητα.

- Ευελιξία (Flexibility): δεξιότητα προσαρμογής των αισθημάτων και των σκέψεων του ατόμου σε νέες καταστάσεις.

- Επίλυση προβλημάτων (Problem-solving): δεξιότητα αποτελεσματικής επίλυσης προβλημάτων προσωπικής και διαπροσωπικής φύσης.

5) Γενική διάθεση (General mood): αφορά σε δεξιότητες αυτοπαρακίνησης.

- Αισιοδοξία (Optimism): δεξιότητα να είναι κανείς θετικός και να «κοιτάζει τη φωτεινότερη πλευρά της ζωής».

- Χαρά (Happiness): δεξιότητα του ατόμου να αισθάνεται ικανοποιημένο με τον εαυτό του, τους άλλους και τη ζωή, γενικότερα.

- **Μοντέλο της Συναισθηματικής Νοημοσύνης ως Χαρακτηριστικό Προσωπικότητας (“trait EI”) του Petrides**

Το μοντέλο του K.V. Petrides αντιμετωπίζει τη Συναισθηματική Νοημοσύνη ως Χαρακτηριστικό Προσωπικότητας (“trait EI”). Το διακριτό του σημείο από τα λοιπά μοντέλα Συναισθηματικής Νοημοσύνης είναι ότι λαμβάνει υπόψη την «υποκειμενική φύση της συναισθηματικής εμπειρίας» (Petrides, 2017 · Petrides, Furnham & Mavrouli, 2007 · Petrides, Furnham, Frederickson, 2004). Η εγγενής υποκειμενικότητα του τρόπου με τον οποίο τα άτομα αντιλαμβάνονται και βιώνουν τα συναισθήματα, δεν επιτρέπει τη μέτρηση της Συναισθηματικής Νοημοσύνης με πλήρως αντικειμενικά κριτήρια. Σύμφωνα με τους Petrides, Pita & Kokkinaki (2007), η μέτρηση της Συναισθηματικής Νοημοσύνης με βάση τεστ τύπου-IQ, δηλαδή χρησιμοποιώντας κλίμακες που προσπαθούν να αξιολογήσουν τις απαντήσεις των ατόμων με βάση αντικειμενικά κριτήρια, είναι προβληματική. Αντιθέτως, η μέτρηση της Συναισθηματικής Νοημοσύνης βάσει της θεωρητικής της προσέγγισης ως Χαρακτηριστικό της Προσωπικότητας, είναι πιο αξιόπιστη, καθώς «περιλαμβάνει αυτο-αντιλήψεις και προδιαθέσεις, οι οποίες βρίσκονται σε συμφωνία με την υποκειμενική φύση των συναισθημάτων» (Petrides, Pita, Kokkinaki, 2007, σελ. 274).

Το μοντέλο του Πετρίδη, λοιπόν, αποτελείται από δεκαπέντε συστατικά στοιχεία της Συναισθηματικής Νοημοσύνης, τα οποία αποτελούν πλευρές της προσωπικότητας (Petrides, 2017). Τα συστατικά στοιχεία της Συναισθηματικής Νοημοσύνης ως Χαρακτηριστικό Προσωπικότητας (trait EI), σύμφωνα με τον Petrides (2017, σελ. 3, Table 1), παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα (Πίνακας 2).

<p>Ευεξία (Well-being)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Αυτοεκτίμηση (Self-esteem) • Χαρά - ως χαρακτηριστικό της προσωπικότητας (Trait happiness) • Αισιοδοξία - ως χαρακτηριστικό της προσωπικότητας (Trait optimism) <p>Αυτοπειθαρχία (Self-control)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Έλεγχος του συναισθήματος (Emotion control) • Διαχείριση του άγχους (Stress management) • Διαχείριση της παρόρμησης (Impulse 	<p>Τα άτομα που συγκεντρώνουν πολλούς βαθμούς αντιλαμβάνονται τους εαυτούς τους ως ...</p> <p>... Επιτυχημένους και με αυτοπεποίθηση.</p> <p>... Χαρούμενους και ικανοποιημένους με τη ζωή τους.</p> <p>... Έχοντες αυτοπεποίθηση και έχοντες την τάση να «κοιτούν τη φωτεινή πλευρά της ζωής».</p> <p>... Ικανούς να ελέγχουν τα συναισθήματά τους.</p> <p>... Ικανούς να αντέχουν την πίεση και να ελέγχουν το άγχος.</p> <p>.. Ανακλαστικούς και λιγότερο επιρρεπείς ως προς τις ορμές τους.</p>
---	--

<p>control)</p> <p>Συναισθηματικότητα (Emotionality)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Αντίληψη του συναισθήματος (Emotion perception - self and others) ● Έκφραση του συναισθήματος (Emotion expression) ● Σχέσεις (Relationships) ● Ενσυναίσθηση ως χαρακτηριστικό της προσωπικότητας (Trait empathy) <p>Κοινωνικότητα (Sociability)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Κοινωνική επίγνωση (Social awareness) ● Διαχείριση του συναισθήματος (Emotion management - others) 	<p>... Ξεκάθαρους για τα δικά τους αισθήματα και τα αισθήματα των άλλων.</p> <p>... Ικανούς να επικοινωνήσουν τα αισθήματά τους στους άλλους.</p> <p>... Ικανούς να έχουν προσωπικές σχέσεις που τους ικανοποιούν.</p> <p>... Ικανούς να βλέπουν τα πράγματα από την οπτική γωνία του άλλου.</p> <p>... Κοινωνικά δικτυωμένους με εξαιρετικές επικοινωνιακές δεξιότητες.</p> <p>... Ικανούς να επηρεάσουν τα αισθήματα των άλλων.</p>
---	---

<ul style="list-style-type: none"> ● Διεκδικητικότητα (Assertiveness) <p>Ανεξάρτητα στοιχεία (Independent facets)^a</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Προσαρμοστικότητα (Adaptability) ● Αυτο-παρακίνηση (Self-motivation) 	<p>... Ευθείς, ειλικρινείς και πρόθυμους να υπερασπιστούν τα δικαιώματά τους.</p> <p>... Ευπροσάρμοστους και πρόθυμους να προσαρμοστούν σε νέες συνθήκες.</p> <p>... Δυναμικούς και μη έχοντες την τάση να τα παρατάνε όταν προκύπτουν δυσκολίες.</p>
---	---

^a Αυτά τα δύο στοιχεία τροφοδοτούνται απ' ευθείας από το συνολικό πηλίκο της Συναισθηματικής Νοημοσύνης ως Χαρακτηριστικό Προσωπικότητας χωρίς να διέρχονται από κάποιον παράγοντα.

Πίνακας 2. Περιοχή δειγματοληψίας της Συναισθηματικής Νοημοσύνης ως Χαρακτηριστικό Προσωπικότητας σε εφήβους και ενήλικες (Petrides, 2017, σελ. 3, Table 1).

Βασισμένο στο μοντέλο του Petrides είναι το ερωτηματολόγιο TEIQue-SF, το οποίο έχει χρησιμοποιηθεί ως τμήμα του ερωτηματολογίου που δημιουργήθηκε για την εκπόνηση της παρούσας διπλωματικής εργασίας. Πιο συγκεκριμένα, το TEIQue-SF αποτελεί την ερώτηση 7 του ερωτηματολογίου της διπλωματικής, το οποίο παρατίθεται στο Παράρτημα Γ που βρίσκεται στο τέλος της εργασίας. Περισσότερες λεπτομέρειες για το ερωτηματολόγιο υπάρχουν στο Κεφάλαιο 4, το οποίο αναφέρεται στη μεθοδολογία της παρούσας έρευνας.

3.4. Παράγοντες που επηρεάζουν τη Συναισθηματική Νοημοσύνη

Παρά το γεγονός ότι έχουν πραγματοποιηθεί πολλές έρευνες για το τι είναι η Συναισθηματική Νοημοσύνη καθώς και για τους παράγοντες που επηρεάζει, δεν υπάρχει εκτενής βιβλιογραφία σχετικά με τους παράγοντες από τους οποίους αυτή επηρεάζεται. Σύμφωνα με τους Gunkel, Schlaegel & Engle (2014), η έως τότε υπάρχουσα βιβλιογραφία δεν είχε καταφέρει να εντοπίσει τους παράγοντες που επηρεάζουν τη Συναισθηματική Νοημοσύνη, εκτός από την έρευνα των Vernon, Petrides, Bratko, & Schermer (2008).

Οι Vernon, Petrides, Bratko, & Schermer (2008) διαπίστωσαν ότι η Συναισθηματική Νοημοσύνη (ως Χαρακτηριστικό Προσωπικότητας) είναι κληρονομική σε ένα μεγάλο ποσοστό της. Η διαπίστωση αυτή συνεπάγεται δύο βασικά συμπεράσματα: πρώτον, ότι ένας από τους πιο βασικούς παράγοντες διαμόρφωσης της Συναισθηματικής Νοημοσύνης (ως Χαρακτηριστικό Προσωπικότητας) που διαθέτουν οι έφηβοι είναι η Συναισθηματική Νοημοσύνη (ως Χαρακτηριστικό Προσωπικότητας) των γονέων τους και δεύτερον, ότι αυτή η διαπίστωση επιβεβαιώνει την εννοιολογική προσέγγιση της Συναισθηματικής Νοημοσύνης ως Χαρακτηριστικό Προσωπικότητας (Vernon, Petrides, Bratko, & Schermer, 2008).

Οι Gunkel, Schlaegel & Engle (2014) έδειξαν ότι οι πολιτισμικές διαστάσεις επηρεάζουν τη Συναισθηματική Νοημοσύνη (την οποία οι ίδιοι εξετάζουν βασιζόμενοι στην προσέγγιση και το μοντέλο των Salovey & Mayer, 1990). Πιο συγκεκριμένα, κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι τα άτομα που προέρχονται από κουλτούρες που διακρίνονται από σχετικά μεγάλο βαθμό αποστροφής της αβεβαιότητας και σχετικά μεγάλο βαθμό μακροπρόθεσμου προσανατολισμού, εμφανίζουν μεγαλύτερο βαθμό κατανόησης των ιδίων (των δικών τους) συναισθημάτων. Επιπλέον, διαπίστωσαν ότι οι κουλτούρες που χαρακτηρίζονται από σχετικά μεγάλο βαθμό κολεκτιβισμού, αποστροφής της αβεβαιότητας, θηλυπρέπειας και μακροπρόθεσμου προσανατολισμού, εμφανίζουν υψηλότερο βαθμό κατανόησης των συναισθημάτων των άλλων. Τέλος, διαπίστωσαν ότι ο κολεκτιβισμός, η

αποστροφή της αβεβαιότητας, η ανδροπρέπεια και ο μακροχρόνιος προσανατολισμός επηρεάζουν κυρίως τις εξής τρεις διαστάσεις της Συναισθηματικής Νοημοσύνης (όπως τις ορίζουν οι Salovey & Mayer, 1990): την κατανόηση-εκτίμηση των ιδίων συναισθημάτων, την κατανόηση-εκτίμηση των συναισθημάτων των άλλων και τη χρήση του συναισθήματος.

3.5. Παράγοντες που επηρεάζει η Συναισθηματική Νοημοσύνη και η σημασία της για την Επιχείρηση

Η επιτυχία των σημερινών επιχειρήσεων, που λειτουργούν σε ένα άκρως ανταγωνιστικό περιβάλλον, στηρίζεται σε μεγάλο βαθμό στην επιτυχία των ομάδων ατόμων που εργάζονται σε αυτές με σκοπό την επίτευξη των στόχων τους. Επιτυχημένες είναι οι ομάδες που είναι αποτελεσματικές και επιτυγχάνουν συνεργειακά αποτελέσματα. Σύμφωνα με τους Luca & Tarricone (2001), για να είναι αποτελεσματική μια ομάδα πρέπει να απαρτίζεται από άτομα με τεχνικές γνώσεις και υψηλό επίπεδο Συναισθηματικής Νοημοσύνης. Με άλλα λόγια, η υψηλή Συναισθηματική Νοημοσύνη βελτιώνει την ομαδική εργασία (teamwork).

Η ανεπτυγμένη Συναισθηματική Νοημοσύνη μπορεί να βοηθήσει στη δημιουργία επιτυχημένων σχέσεων. Βοηθά τα άτομα να κατανοούν τα δικά τους συναισθήματα και αυτά των άλλων, να ελέγχουν τα συναισθήματά τους και, συνεπώς, να δρουν με το σωστό τρόπο. Ελέγχοντας τα συναισθήματά του ένα άτομο μπορεί να δημιουργεί θετική διάθεση για το ίδιο και για τους άλλους και να καταπολεμά αρνητικά συναισθήματα όπως αυτά που επιφέρει το στρες (Lopes, Grewal, Kadis, Gall & Salovey, 2006). Είναι λογικό, λοιπόν, τα άτομα με υψηλότερο επίπεδο Συναισθηματικής Νοημοσύνης είναι καταλληλότερα για το σχηματισμό ομάδων, καθώς μπορούν να λειτουργήσουν αποτελεσματικά εντός μιας ομάδας και να βοηθήσουν και την ομάδα να λειτουργήσει αποτελεσματικά, βελτιώνοντας την ομαδική εργασία, όπως ειπώθηκε πιο πάνω.

Επιπλέον, σύμφωνα με τους Macaleer & Shannon (2002) «ένα από τα κλειδιά στην καίρια λήψη αποφάσεων είναι μια μεγαλύτερη επίγνωση των συναισθημάτων μας και των συναισθημάτων των άλλων» (σελ. 10). Επομένως, η Συναισθηματική Νοημοσύνη επηρεάζει τη λήψη αποφάσεων. Ένας υψηλός βαθμός Συναισθηματικής Νοημοσύνης επηρεάζει θετικά τη διαδικασία λήψης αποφάσεων.

Τέλος, σύμφωνα με τους Goleman, Boyatzes & McKee (2002), η ηγεσία λειτουργεί στην πιο αποτελεσματική μορφή της, επιτυγχάνοντας απήχηση, όταν ασκείται από ηγέτες που διαθέτουν υψηλό επίπεδο Συναισθηματικής Νοημοσύνης. Με άλλα λόγια, η Συναισθηματική Νοημοσύνη επηρεάζει την ηγεσία. Σύμφωνα με τους Macaleer και Shannon (2002), ο πιο κρίσιμος παράγοντας για την επιτυχημένη απόδοση είναι η Συναισθηματική Νοημοσύνη.

3.6. Γιατί είναι σημαντική η Συναισθηματική Νοημοσύνη για τις σύγχρονες επιχειρήσεις;

Η Συναισθηματική Νοημοσύνη είναι ιδιαίτερα σημαντική για τις σύγχρονες επιχειρήσεις, επειδή, όπως αναφέρουν οι Macaleer και Shannon (2002), ο πιο κρίσιμος παράγοντας για την επιτυχημένη απόδοση είναι η Συναισθηματική Νοημοσύνη. Εάν οι υπεύθυνοι διαχείρισης ανθρωπίνων πόρων αποκτήσουν γνώση σχετικά με τις δυνάμεις και τις αδυναμίες των εργαζομένων σε επίπεδο Συναισθηματικής Νοημοσύνης, θα είναι σε θέση να αξιοποιήσουν με τον καλύτερο τρόπο το προσωπικό, τοποθετώντας τους κατάλληλους ανθρώπους στις κατάλληλες θέσεις, δημιουργώντας αποτελεσματικές ομάδες και επιλέγοντας τα προγράμματα εκπαίδευσης που ανταποκρίνονται στις δυνάμεις και τις αδυναμίες των εργαζομένων, οπότε είναι πιο αποτελεσματικά και αποδοτικά. Η Συναισθηματική Νοημοσύνη, συνεπώς, εάν αξιοποιηθεί κατάλληλα, μπορεί να αποτελέσει κλειδί ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος για κάθε επιχείρηση.

3.7. Γλωσσομάθεια και Συναισθηματική Νοημοσύνη

Από όσα αναφέρθηκαν στην παρούσα εργασία έως τώρα, συμπεραίνουμε ότι οι έννοιες Γλωσσομάθεια και Συναισθηματική Νοημοσύνη σχετίζονται.

Πιο συγκεκριμένα, όπως αναφέρουν οι Oz, Demirezen, & Pourfeiz (2015), υπάρχουν αρκετές έρευνες που αποδεικνύουν ότι η Συναισθηματική Νοημοσύνη έχει έναν κεντρικό ρόλο σε πολλούς τομείς της γλωσσικής επίτευξης και μπορεί να αποτελέσει την κινητήριο δύναμη για την εκμάθηση μιας ξένης γλώσσας. Επιπλέον, σημειώνουν ότι τα άτομα που διαθέτουν υψηλότερα επίπεδα Συναισθηματικής Νοημοσύνης αναμένεται να είναι πιο θετικά ως προς την εκμάθηση μιας δεύτερης γλώσσας (Oz, Demirezen, & Pourfeiz, 2015). Με άλλα λόγια, υψηλά επίπεδα Συναισθηματικής Νοημοσύνης φαίνεται να επηρεάζουν θετικά τη Γλωσσομάθεια.

Όσον αφορά σε όσα αναφέρθηκαν στην ενότητα 2.4, υπάρχει θετική συσχέτιση του επιπέδου Γλωσσομάθειας και διαφόρων χαρακτηριστικών του ατόμου, που επηρεάζουν την επικοινωνία του με τους άλλους, όπως το επίπεδο άγχους όταν το άτομο καλείται να επικοινωνήσει σε κάποια ξένη γλώσσα, η επιδεξιότητα στις συζητήσεις, η γνωστική ενσυναίσθηση, ορισμένες από τις διαδικασίες που απαρτίζουν την εκτελεστική λειτουργία (προσαρμοστικότητα, αυτοσυγκράτηση). Τα χαρακτηριστικά αυτά αποτελούν συστατικά στοιχεία της Συναισθηματικής Νοημοσύνης. Συνεπώς, φαίνεται, σε θεωρητικό πλαίσιο, να υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ του επιπέδου Γλωσσομάθειας και ορισμένων πτυχών της Συναισθηματικής Νοημοσύνης, δηλαδή φαίνεται πως τα υψηλά επίπεδα Γλωσσομάθειας έχουν θετική επίδραση σε κάποια από τα στοιχεία που απαρτίζουν το συνολικό επίπεδο της Συναισθηματικής Νοημοσύνης.

Στο ερευνητικό κομμάτι της εργασίας, δηλαδή μέσω της ανάλυσης των δεδομένων που έχουν συλλεχθεί μέσω των ερωτηματολογίων, επιχειρείται να δοθεί μια απάντηση στο ερώτημα εάν όντως το επίπεδο Γλωσσομάθειας συσχετίζεται θετικά με το επίπεδο Συναισθηματικής Νοημοσύνης ενός ατόμου, εστιάζοντας στον ελλαδικό χώρο, καθώς το δείγμα αποτελείται από άτομα που ζουν στην Ελλάδα.

Κεφάλαιο 4: Μεθοδολογία

Σε αυτό το κεφάλαιο παρουσιάζεται η διαδικασία η οποία ακολουθήθηκε όσον αφορά στην πραγματοποίηση του ερευνητικού τμήματος της παρούσας εργασίας. Αρχικά, γίνεται αναφορά στο δείγμα και τον τρόπο με τον οποίο συλλέχθηκαν τα δεδομένα. Στη συνέχεια, παρουσιάζονται πληροφορίες σχετικά με τη δομή του ερωτηματολογίου και, τέλος, αναλύονται οι κλίμακες και τα εργαλεία που χρησιμοποιήθηκαν για την ανάλυση των δεδομένων που συλλέχθηκαν.

4.1. Δείγμα

Ο πληθυσμός της έρευνας αποτελείται από άτομα ηλικίας άνω των 18 ετών. Το δείγμα της έρευνας επιλέχθηκε με τη μέθοδο της απλής τυχαίας δειγματοληψίας και αποτελείται από 173 άτομα. Από τους συμμετέχοντες οι 110 είναι γυναίκες και οι 63 άνδρες. Ποσοστό 97,7% των συμμετεχόντων, δηλαδή 169 άτομα, γνωρίζουν τουλάχιστον μία ξένη γλώσσα, ενώ μόλις 2,3%, δηλαδή 4 άτομα, απάντησαν ότι δε γνωρίζουν καμία ξένη γλώσσα. Ποσοστό 98,4% των συμμετεχόντων (170 άτομα) είναι από 18 έως 55 ετών, δύο άτομα είναι ηλικίας 56-65 ετών (ποσοστό 1,2%) και ένα άτομο ηλικίας άνω των 65 ετών (ποσοστό 0,6%). Όσον αφορά στην εκπαίδευση των συμμετεχόντων στην έρευνα, ποσοστό 54,9% έχουν σπουδάσει/σπουδάζουν σε ΑΕΙ-ΤΕΙ (σε προπτυχιακό επίπεδο), 28,3% σε μεταπτυχιακό επίπεδο, 8,1% σε ΙΕΚ – επαγγελματικές σχολές, ποσοστό 6,9% έχουν λάβει εκπαίδευση βαθμίδας λυκείου, 1,2% των συμμετεχόντων έχουν σπουδάσει/σπουδάζουν σε διδακτορικό επίπεδο και ποσοστό 0,6%, δηλαδή ένα άτομο, αναφέρει ως εκπαίδευση την οποία έχει λάβει, την παρακολούθηση σεμιναρίων προσωπικής ανάπτυξης. Ποσοστό 47,5% των συμμετεχόντων εργάζεται στον ιδιωτικό τομέα, 13,9% στον δημόσιο τομέα, 11,6% είναι ελεύθεροι επαγγελματίες/αυτοαπασχολούμενοι, 17,9% φοιτητές, 6,9% άνεργοι, 1,2% ασχολούνται με τα οικιακά, 1,2% είναι μαθητές και 1,7% είναι συνταξιούχοι.

Τέλος, όσον αφορά στην εθνικότητα και τη μητρική γλώσσα για το 97,1 % των ατόμων που συμμετείχαν στην έρευνα είναι η ελληνική.

4.2. Συλλογή δεδομένων

Τα δεδομένα συλλέχθηκαν μέσω ερωτηματολογίων αποκλειστικά ηλεκτρονικής μορφής. Οι απαντήσεις ήταν εντελώς ανώνυμες και αυτό είχε γνωστοποιηθεί στους συμμετέχοντες, πρώτου συμπληρώσουν τα ερωτηματολόγια. Επιπλέον, η ανταπόκριση στην έρευνα μέσω της απάντησης στο ερωτηματολόγιο ήταν προαιρετική.

4.3. Δομή ερωτηματολογίου

Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε για τη συλλογή δεδομένων, είναι δομημένο έτσι, ώστε οι ερωτήσεις να εμφανίζονται με βάση τις απαντήσεις που δίνουν τα άτομα που συμμετέχουν στην έρευνα. Πιο συγκεκριμένα, ορισμένες ερωτήσεις που αφορούν στη Γλωσσομάθεια εμφανίζονται μόνο στους συμμετέχοντες που προηγουμένως έχουν απαντήσει ότι γνωρίζουν τουλάχιστον μία ξένη γλώσσα, καθώς αφορούν στις ξένες γλώσσες που γνωρίζουν. Αντίστοιχα, στους συμμετέχοντες που έχουν απαντήσει ότι δε γνωρίζουν ξένες γλώσσες, εμφανίζεται η ερώτηση «Ποιος/ποιοι είναι οι βασικοί λόγοι που σας έχουν εμποδίσει από την εκμάθηση κάποιας ξένης γλώσσας;».

Το ερωτηματολόγιο που δημιουργήθηκε για τους σκοπούς της παρούσας εργασίας, αποτελείται από το ερωτηματολόγιο TEIQue-SF του Petrides, το οποίο έχει χρησιμοποιηθεί για τη μέτρηση του επιπέδου Συναισθηματικής Νοημοσύνης των συμμετεχόντων, και από πρόσθετες ερωτήσεις που επινοήθηκαν στα πλαίσια της εν λόγω έρευνας για τη μέτρηση του επιπέδου Γλωσσομάθειάς των ατόμων. Το TEIQue-SF, αποτελείται από 30 ερωτήσεις και απεικονίζεται στην ερώτηση νούμερο

7 του ερωτηματολογίου που παρουσιάζεται στο Παράρτημα Γ στο τέλος της εργασίας. Οι ερωτήσεις που έχουν προστεθεί είναι 11 για τα άτομα που έχουν απαντήσει ότι γνωρίζουν τουλάχιστον μία ξένη γλώσσα και 9 για όσους συμμετέχοντες έχουν δώσει την αντίθετη απάντηση. Επομένως, συνολικά το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε στην έρευνα αποτελείται από 41 ερωτήσεις για όσους ξέρουν κάποια ξένη γλώσσα και 39 για δεν όσους ξέρουν, ενώ υπάρχει και μία εισαγωγική ερώτηση που αφορά στην επιθυμία ή μη συμμετοχής στην έρευνα. Τέλος, το εν λόγω ερωτηματολόγιο παρατίθεται στο Παράρτημα που βρίσκεται στο τέλος της εργασίας.

4.4. Κλίμακες ερωτηματολογίου

Όσον αφορά στο κομμάτι του ερωτηματολογίου που μελετά τη Συναισθηματική Νοημοσύνη των ατόμων (δηλαδή στο κομμάτι που αποτελείται από το TEIQue-SF), εφαρμόζεται η κλίμακα μέτρησης Likert επτά βαθμών. Η κλίμακα αυτή έχει διαμορφωθεί ως εξής: Διαφωνώ Απόλυτα 1.... 2.... 3.... 4.... 5.... 6.... 7 Συμφωνώ Απόλυτα. Παρουσιάζονται στον συμμετέχοντα 30 ερωτήσεις και αυτός κυκλώνει τον αριθμό που αντανakλά καλύτερα το βαθμό διαφωνίας ή συμφωνίας του με κάθε μια από τις προτάσεις αυτές. Όσο πιο πολύ διαφωνεί με μια πρόταση, τόσο η απάντησή του θα πλησιάζει το «1», ενώ όσο πιο πολύ συμφωνεί, τόσο η απάντησή του θα πλησιάζει το «7». Για τις περισσότερες ερωτήσεις όσο πιο μεγάλος είναι ο αριθμός ο οποίος έχει δοθεί ως απάντηση, σε τόσο μεγαλύτερο επίπεδο Συναισθηματικής Νοημοσύνης αντιστοιχεί. Ωστόσο, ισχύει το αντίστροφο για τις ερωτήσεις 2, 4, 5, 7, 8, 10, 12, 13, 14, 16, 18, 22, 25, 26, 28. Για το λόγο αυτό, έχει πραγματοποιηθεί η αντιστροφή των απαντήσεων για τις συγκεκριμένες ερωτήσεις και έχουν ληφθεί υπόψη στην αξιολόγηση του επιπέδου Συναισθηματικής Νοημοσύνης **μόνο** οι αντεστραμμένες απαντήσεις για τις συγκεκριμένες ερωτήσεις.

Για το κομμάτι του ερωτηματολογίου που μελετά τη Γλωσσομάθεια, τα δεδομένα που δίνονται είναι ποιοτικά. Για το λόγο αυτό, σε μια προσπάθεια

ποσοτικοποίησής τους, δημιουργήθηκαν στα πλαίσια της εργασίας δύο δείκτες Γλωσσομάθειας, ο Δείκτης Γλωσσομάθειας 1 & ο Δείκτης Γλωσσομάθειας 2. Ο Δείκτης Γλωσσομάθειας 1, αξιολογεί το επίπεδο Γλωσσομάθειας με βάση τον αριθμό των ξένων γλωσσών που γνωρίζει το άτομο. Ο Δείκτης Γλωσσομάθειας 1, λοιπόν, είναι ουσιαστικά το άθροισμα των ξένων γλωσσών που γνωρίζει το άτομο, έστω και σε στοιχειώδη βαθμό, και δε λαμβάνει υπόψη του τη γλωσσική επάρκεια του ατόμου σε κάθε ξένη γλώσσα που γνωρίζει. Ο Δείκτης Γλωσσομάθειας 2 λαμβάνει υπόψη του τον αριθμό των ξένων γλωσσών που γνωρίζει το άτομο και το επίπεδο επάρκειάς του σε κάθε μια από αυτές. Ο Δείκτης Γλωσσομάθειας 2 χρησιμοποιεί ως συντελεστές στάθμισης για τα επίπεδα Γλωσσομάθειας A1 έως G2 (βάσει του Κοινού Ευρωπαϊκού Πλαισίου Αναφοράς για τις Γλώσσες – CEFR)⁷ τους αριθμούς 1 έως 6, αντίστοιχα. Συνεπώς, όσο μεγαλύτερο το αποτέλεσμα του Δείκτη Γλωσσομάθειας 2, τόσο μεγαλύτερο το επίπεδο Γλωσσομάθειας του ατόμου. Το ίδιο ισχύει και για τον Δείκτη Γλωσσομάθειας 1.

Προκειμένου να γίνουν καλύτερα κατανοητοί οι παραπάνω δείκτες, παρατίθεται το παρακάτω παράδειγμα:

Έστω ότι ένα άτομο γνωρίζει τρεις ξένες γλώσσες, την πρώτη σε επίπεδο G2, τη δεύτερη σε επίπεδο B1 και την τρίτη σε επίπεδο A1,

όπου, A1: στοιχειώδης γνώση A2: βασική γνώση B1: μέτρια γνώση B2: καλή γνώση G1: πολύ καλή γνώση G2: άριστη γνώση, σύμφωνα με το Κοινό Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Αναφοράς για τις Γλώσσες (CEFR).

Τότε:

- **Δείκτης Γλωσσομάθειας 1 = 1+1+1=3**
(Κάθε γλώσσα μετράει για 1 βαθμό.)

⁷ «Το Κοινό Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Αναφοράς για τις Γλώσσες (CEFR) είναι ένα διεθνές πρότυπο για την περιγραφή των γλωσσικών ικανοτήτων. Χρησιμοποιείται σε όλο τον κόσμο για να περιγράψει τις γλωσσικές δεξιότητες των μαθητών.» όπως αναφέρεται στην ιστοσελίδα <http://www.cambridgeenglish.org/gr/> (27/10/2017).

- **Δείκτης Γλωσσομάθειας 2** = $(1*6) + (1*3) + (1*1) = 10$

(Για κάθε γλώσσα λαμβάνεται υπόψη το επίπεδο γλωσσικής επάρκειας. Έτσι, για την πρώτη γλώσσα το επίπεδο Γ2 αντιστοιχεί σε συντελεστή 6, για τη δεύτερη το επίπεδο Β1 αντιστοιχεί σε συντελεστή 3 και για την τρίτη το επίπεδο Α1 σε συντελεστή 1.)

Κεφάλαιο 5: Αποτελέσματα Έρευνας

Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζονται διαγραμματικά τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την ανάλυση των δεδομένων τα οποία έχουν συλλεχθεί μέσω των ερωτηματολογίων. Για την ανάλυση έχει χρησιμοποιηθεί το μέτρο του μέσου όρου, προκειμένου να βρεθεί το μέσο επίπεδο Συναισθηματικής Νοημοσύνης των συμμετεχόντων και το μέσο επίπεδο της Γλωσσομάθειας των συμμετεχόντων, τόσο με το Δείκτη Γλωσσομάθειας 1, όσο και με το Δείκτη Γλωσσομάθειας 2. Επιπλέον, στο τελευταίο κομμάτι του κεφαλαίου αυτού, παρατίθεται πίνακας συσχέτισης της Συναισθηματική Νοημοσύνη με τη Γλωσσομάθεια βάσει των δύο δεικτών μέτρησής της και αναλύονται τα αποτελέσματά του.

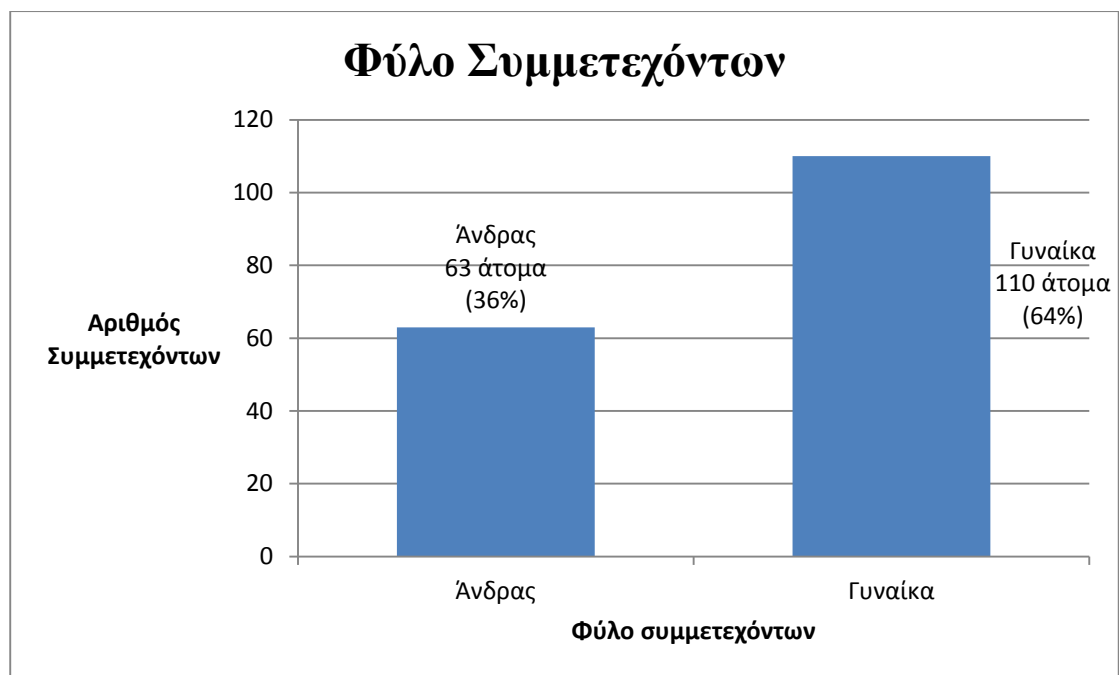
Το μέγιστο επίπεδο Συναισθηματικής Νοημοσύνης που μπορεί να έχει ένα άτομο, με βάση την κλίμακα που έχει χρησιμοποιηθεί για τη μέτρηση της Συναισθηματικής Νοημοσύνης (κλίμακα Likert 7 βαθμών – ερωτηματολόγιο TEIQue-SF), είναι 7 βαθμοί. Ο μέσος όρος επιπέδου Συναισθηματικής Νοημοσύνης που προέκυψε συνολικά, δηλαδή με βάση το σύνολο των ατόμων που συμμετείχαν στην έρευνα είναι 4,9 βαθμοί (με άριστα το 7). Επομένως, ο μέσος συμμετέχων στην έρευνα έχει επίπεδο Συναισθηματικής Νοημοσύνης ίσο με 4,9 βαθμούς (με άριστο επίπεδο τους 7 βαθμούς).

Όσον αφορά στον μέσο όρο επιπέδου Γλωσσομάθειας των συμμετεχόντων, με βάση τον Δείκτη Γλωσσομάθειας 1 είναι 2,64, που σημαίνει ότι ο μέσος συμμετέχων στην έρευνα της παρούσας εργασίας γνωρίζει 2,64 ξένες γλώσσες. Ο μέσος όρος του επιπέδου Γλωσσομάθειας των συμμετεχόντων βάσει του Δείκτη Γλωσσομάθειας 2 ανέρχεται στο βαθμό 8,85. Αυτό σημαίνει ότι ο μέσος συμμετέχων στην έρευνα αυτή έχει επίπεδο Γλωσσομάθειας βάσει του συγκεκριμένου δείκτη ίσο με 8,85. Με άλλα λόγια, ο συνδυασμός του αριθμού των ξένων γλωσσών που γνωρίζει ο μέσος συμμετέχων και της γλωσσικής επάρκειας που διαθέτει σε κάθε μία από αυτές τις ξένες γλώσσες, αντιστοιχεί σε βαθμό 8,85.

Στη συνέχεια, παρουσιάζονται διαγραμματικά τα αποτελέσματα της έρευνας καθώς και κάποιες σύντομες επεξηγήσεις για κάθε διάγραμμα που παρουσιάζεται. Η

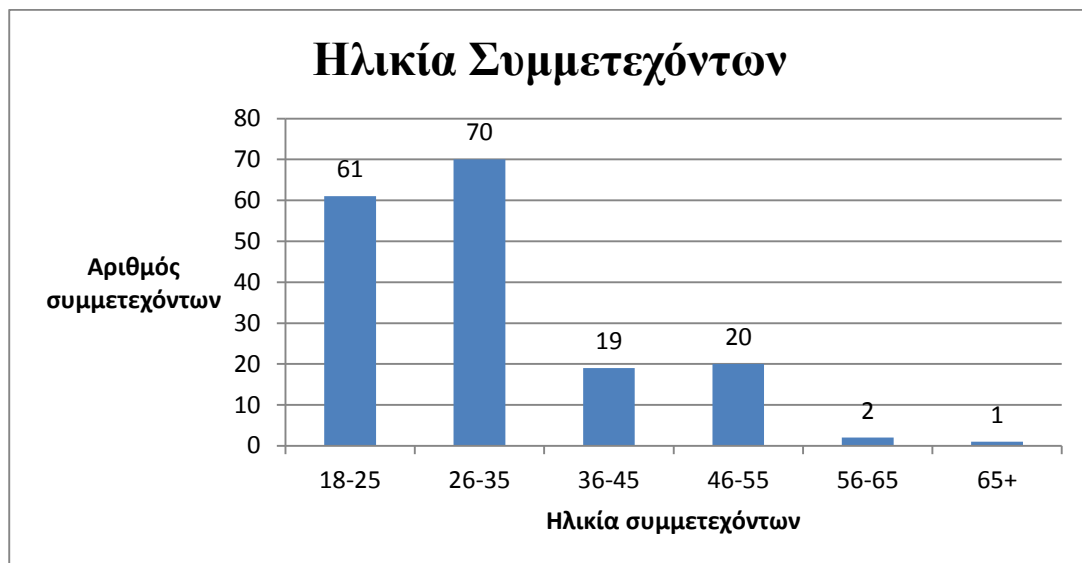
παρουσίαση είναι δομημένη στις εξής ενότητες: 5.1) Δημογραφικά στοιχεία, 5.2) Γλωσσομάθεια, 5.3) Συναισθηματική Νοημοσύνη και 5.4) Συσχέτιση Γλωσσομάθειας – Συναισθηματικής Νοημοσύνης.

5.1. Δημογραφικά στοιχεία



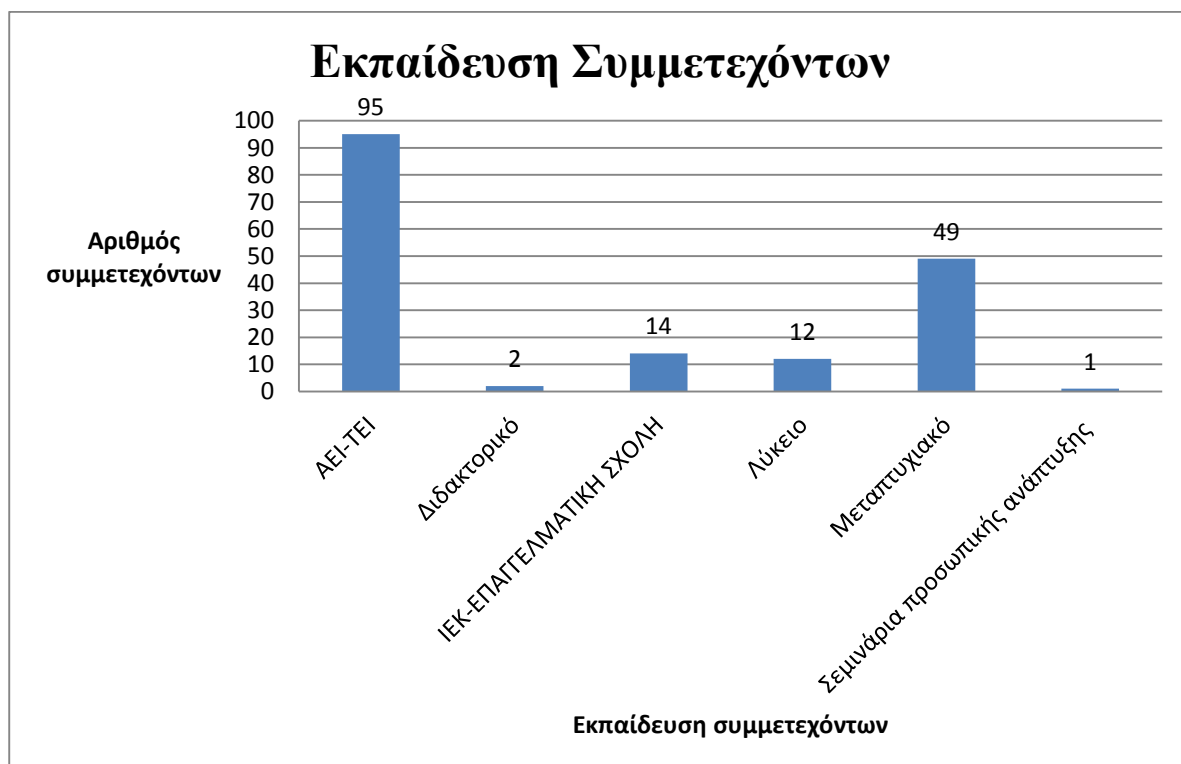
Διάγραμμα 1. Φύλο Συμμετεχόντων.

Όπως φαίνεται στο παραπάνω διάγραμμα, από τα άτομα που συμμετείχαν στην έρευνα τα 110 είναι γυναίκες (ποσοστό 64%) και τα 63 άνδρες (ποσοστό 36%).



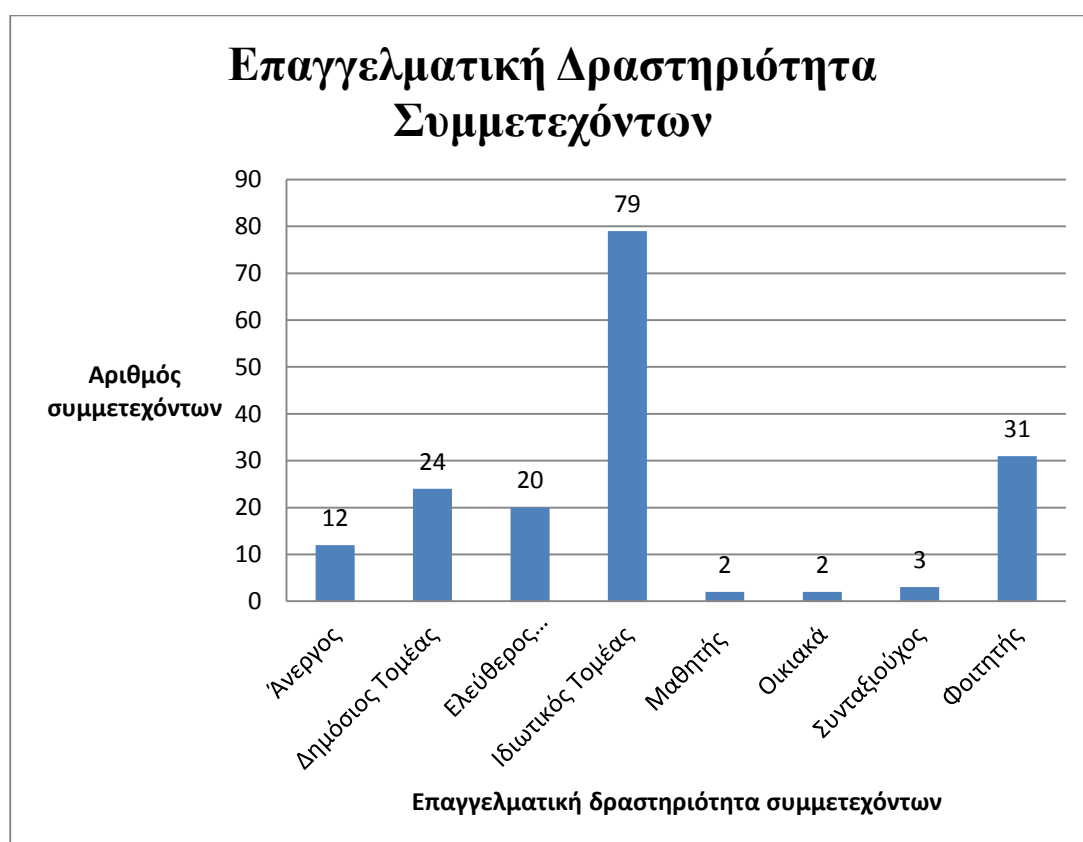
Διάγραμμα 2. Ηλικία Συμμετεχόντων.

Ποσοστό 75,8% των συμμετεχόντων είναι μεταξύ 18-35 ετών, ενώ το υπόλοιπο 24,2% είναι ηλικίας άνω των 36 ετών.



Διάγραμμα 3. Εκπαίδευση Συμμετεχόντων.

Από τα άτομα που έλαβαν μέρος στην έρευνα, τα 95 σπουδάζουν ή έχουν σπουδάσει σε ΑΕΙ-ΤΕΙ, ενώ τα 49 σπουδάζουν ή έχουν σπουδάσει σε μεταπτυχιακό επίπεδο. Από τους υπόλοιπους συμμετέχοντες, οι 14 σπουδάζουν ή έχουν σπουδάσει σε ΙΕΚ ή Επαγγελματική Σχολή και οι 12 έχουν σπουδές επιπέδου λυκείου. Τέλος, 2 από τους συμμετέχοντες έχουν σπουδές διδακτορικού επιπέδου και 1 έχει παρακολουθήσει σεμινάρια προσωπικής ανάπτυξης.



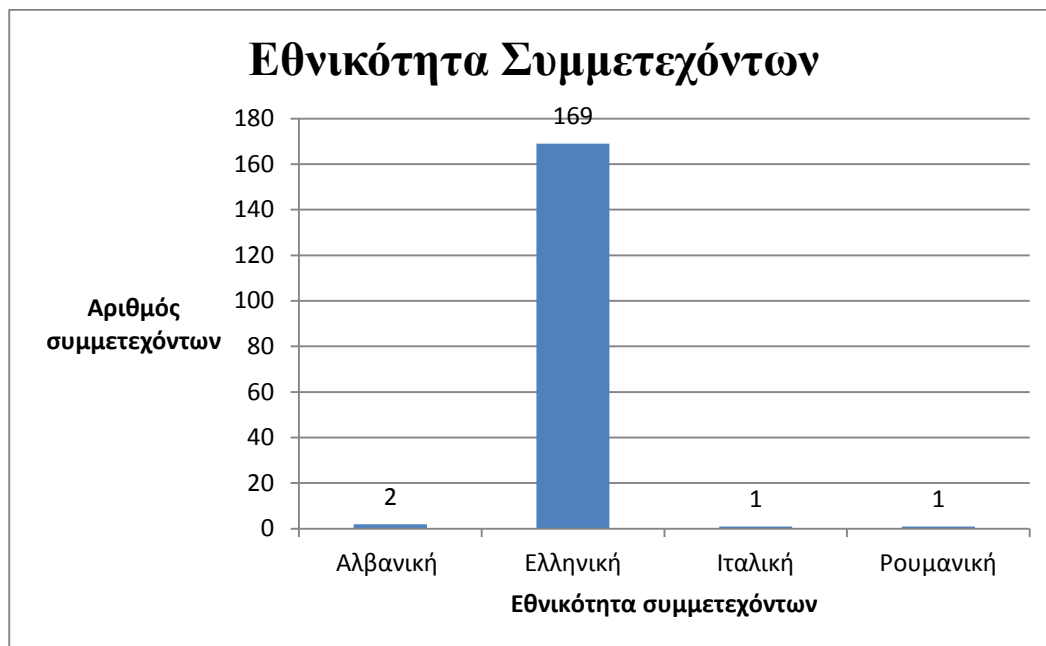
Διάγραμμα 4. Επαγγελματική Δραστηριότητα Συμμετεχόντων.

Οι περισσότεροι από τους συμμετέχοντες στην έρευνα εργάζονται στον ιδιωτικό τομέα (79 άτομα), 31 συμμετέχοντες είναι φοιτητές, 24 εργάζονται στο δημόσιο τομέα και 20 συμμετέχοντες είναι αυτοαπασχολούμενοι. Δεν εργάζονται 12 συμμετέχοντες, 2 απασχολούνται με οικιακές εργασίες, άλλοι 2 είναι μαθητές και 3 έχουν συνταξιοδοτηθεί.



Διάγραμμα 5. Μητρική Γλώσσα Συμμετεχόντων.

Η συντριπτική πλειονότητα των ατόμων που απάντησαν το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε για την έρευνα (168 άτομα), έχουν ως μητρική γλώσσα τα Ελληνικά. Από τους υπόλοιπους συμμετέχοντες, 2 έχουν ως μητρική τα Αλβανικά, 1 τα Αγγλικά, 1 τα Ιταλικά και 1 τα Ρουμάνικα.

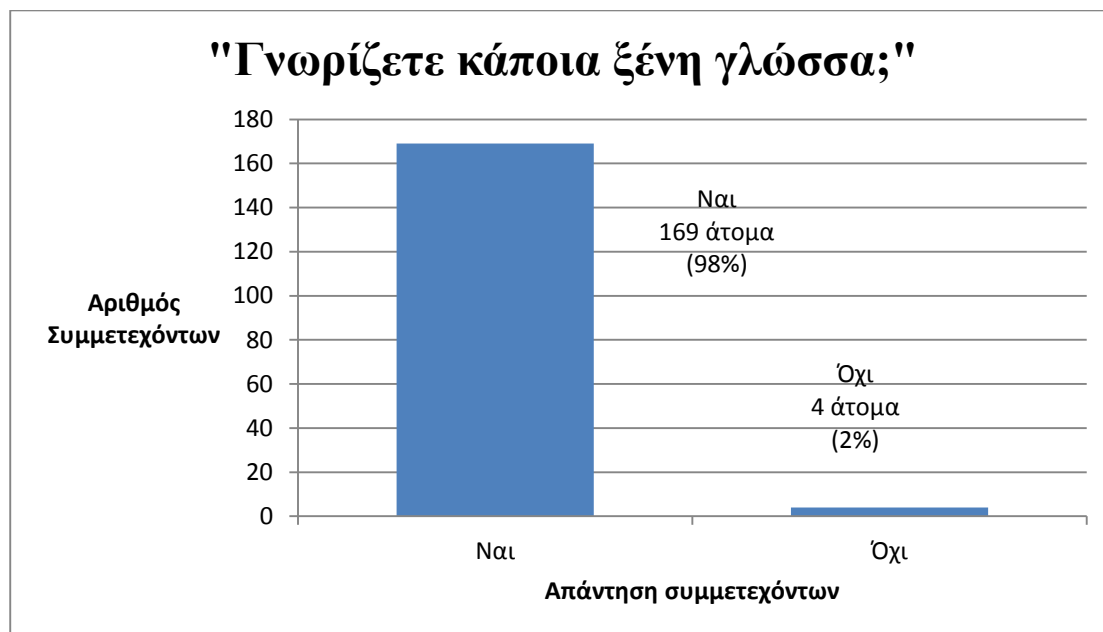


Διάγραμμα 6. Εθνικότητα Συμμετεχόντων.

Τέλος, όσον αφορά στην εθνικότητα των συμμετεχόντων, 169 συμμετέχοντες έχουν Ελληνική εθνικότητα, 2 συμμετέχοντες έχουν Αλβανική εθνικότητα, 1 συμμετέχων είναι Ιταλικής εθνικότητας και άλλος ένας Ρουμανικής.

5.2. Γλωσσομάθεια

5.2.1. «Γνωρίζετε κάποια ξένη γλώσσα;»



Διάγραμμα 7. “Γνωρίζετε κάποια ξένη γλώσσα;”

Το Διάγραμμα 7 μας δείχνει τον αριθμό και το ποσοστό των συμμετεχόντων που γνωρίζουν τουλάχιστον μία ξένη γλώσσα, χωρίς να λαμβάνει υπόψη το επίπεδο γνώσης και γλωσσικών δεξιοτήτων των ατόμων. Η θετική απάντηση στην ερώτηση “Γνωρίζετε κάποια ξένη γλώσσα;” που απεικονίζεται στο διάγραμμα αυτό, είναι η προϋπόθεση για την ύπαρξη της Γλωσσομάθειας, η αξιολόγηση του επιπέδου της οποίας έπεται στην παρούσα ενότητα.

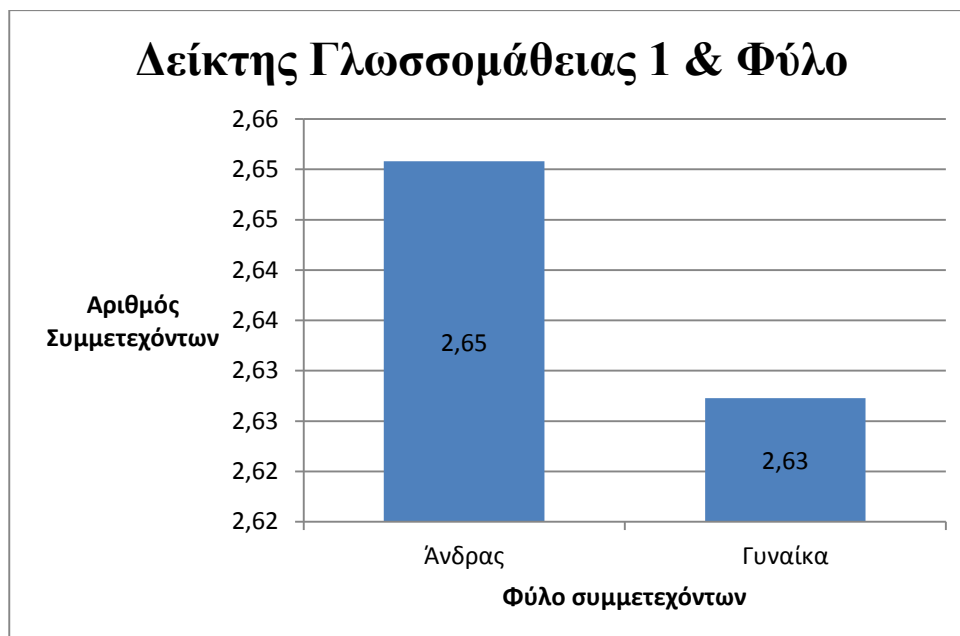
Τα αποτελέσματα που προκύπτουν από τα δεδομένα της έρευνας, δείχνουν ότι η συντριπτική πλειονότητα των συμμετεχόντων που ανέρχεται σε ποσοστό 98% και αντιστοιχεί σε 169 άτομα, γνωρίζουν τουλάχιστον μία ξένη γλώσσα, ενώ ένα πολύ μικρό ποσοστό των συμμετεχόντων 2%, δηλαδή 4 άτομα, δε γνωρίζουν καμία ξένη γλώσσα.

5.2.2. Αξιολόγηση επιπέδου Γλωσσομάθειας βάσει του Δείκτη Γλωσσομάθειας 1

Σε αυτό το σημείο παρατίθενται τα διαγράμματα που συσχετίζουν τον Δείκτη Γλωσσομάθειας 1 των συμμετεχόντων με τα δημογραφικά τους στοιχεία.

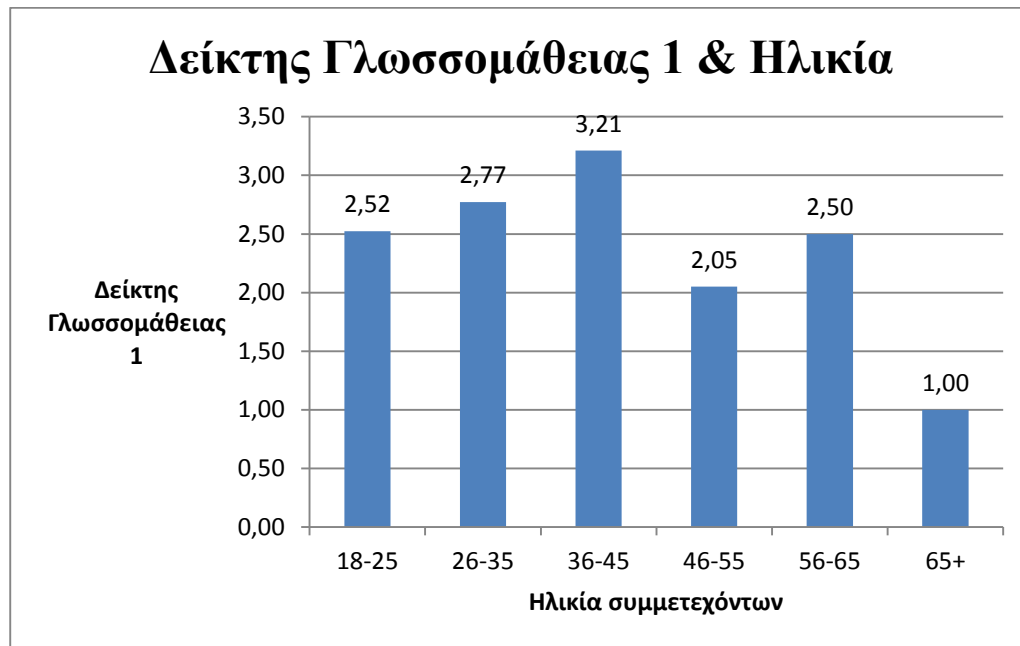
Ο Δείκτης Γλωσσομάθειας 1, αξιολογεί το επίπεδο Γλωσσομάθειας με βάση τον αριθμό των ξένων γλωσσών που γνωρίζει το άτομο. Ο Δείκτης Γλωσσομάθειας 1, λοιπόν, είναι ουσιαστικά το άθροισμα των ξένων γλωσσών που γνωρίζει το άτομο, έστω και σε στοιχειώδη βαθμό, και δε λαμβάνει υπόψη του τη γλωσσική επάρκεια του ατόμου σε κάθε ξένη γλώσσα που γνωρίζει. Όσο μεγαλύτερο το αποτέλεσμα του Δείκτη Γλωσσομάθειας 1, τόσο μεγαλύτερο θεωρείται ότι είναι το επίπεδο Γλωσσομάθειας του ατόμου. Ο μέσος όρος του Δείκτη Γλωσσομάθειας για το δείγμα των συμμετεχόντων που εξετάστηκε, είναι 2,64, που σημαίνει ότι ο μέσος συμμετέχων γνωρίζει 2,64 ξένες γλώσσες.

Τέλος, όσον αφορά στα παρακάτω διαγράμματα διευκρινίζεται ότι παρουσιάζεται ο μέσος όρος του Δείκτη Γλωσσομάθειας 1 των ατόμων που έλαβαν μέρος στην έρευνα.



Διάγραμμα 8. Δείκτης Γλωσσομάθειας 1 & Φύλο.

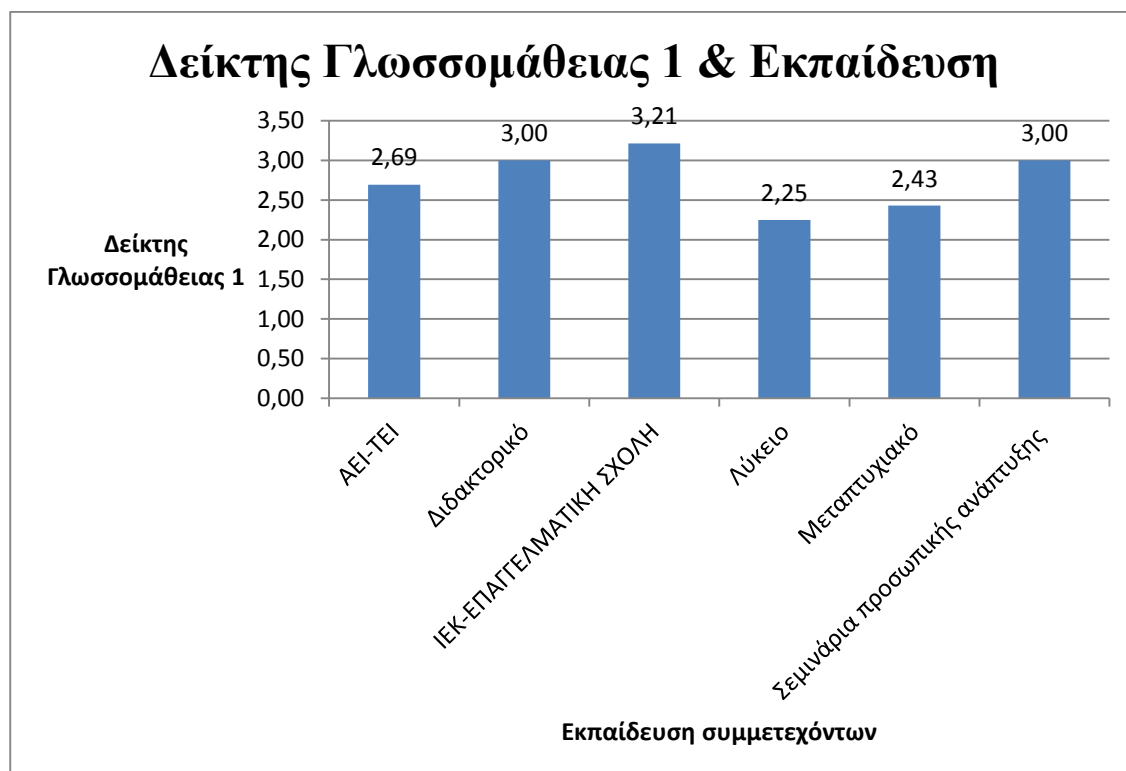
Όπως φαίνεται από το Διάγραμμα 8, οι άνδρες του δείγματος γνωρίζουν κατά μέσο όρο 2,65 ξένες γλώσσες και οι γυναίκες 2,63. Σύμφωνα με το Δείκτη Γλωσσομάθειας 1, λοιπόν, οι γυναίκες εμφανίζουν χαμηλότερο επίπεδο Γλωσσομάθειας (κατά μέσο όρο) από τους άνδρες. Επιπλέον, καθώς ο μέσος όρος του Δείκτη Γλωσσομάθειας για το δείγμα των συμμετεχόντων που εξετάστηκε, είναι 2,64, οι γυναίκες έχουν οριακά χαμηλότερο επίπεδο Γλωσσομάθειας βάσει του Δείκτη Γλωσσομάθειας 1 (κατά μέσο όρο) από το συνολικό μέσο επίπεδο Γλωσσομάθειας βάσει του Δείκτη Γλωσσομάθειας 1 των συμμετεχόντων, ενώ οι άνδρες οριακά πιο υψηλό.



Διάγραμμα 9. Δείκτης Γλωσσομάθειας 1 & Ηλικία.

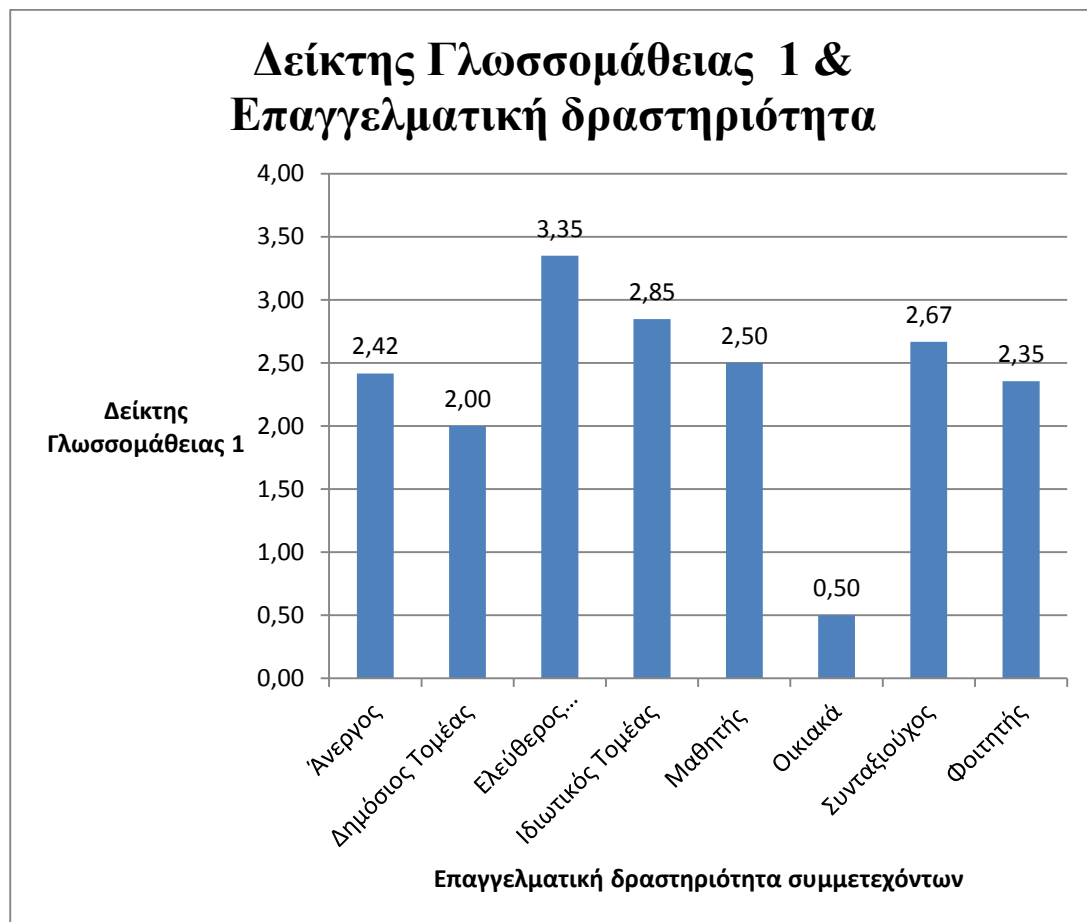
Στο παραπάνω διάγραμμα φαίνεται, ουσιαστικά, πόσες ξένες γλώσσες γνωρίζει κάθε ηλικιακή ομάδα συμμετεχόντων στην έρευνα κατά μέσο όρο. Το πιο υψηλό επίπεδο Γλωσσομάθειας με βάση τον Δείκτη Γλωσσομάθειας 1, το έχει η ηλικιακή ομάδα 36-45 ετών, καθώς γνωρίζει 3,21 ξένες γλώσσες κατά μέσο όρο. Ακολουθούν με τη σειρά οι ηλικιακές ομάδες 26-35 ετών με 2,77 ξένες γλώσσες, 18-25 ετών με 2,52

ξένες γλώσσες, 56-65 ετών με 2,50 ξένες γλώσσες. Τα πιο χαμηλά επίπεδα Γλωσσομάθειας βάσει του Δείκτη Γλωσσομάθειας 1, τα εμφανίζουν οι ηλικίες 46-55 ετών με 2,05 ξένες γλώσσες και άνω των 65 ετών με μία ξένη γλώσσα.



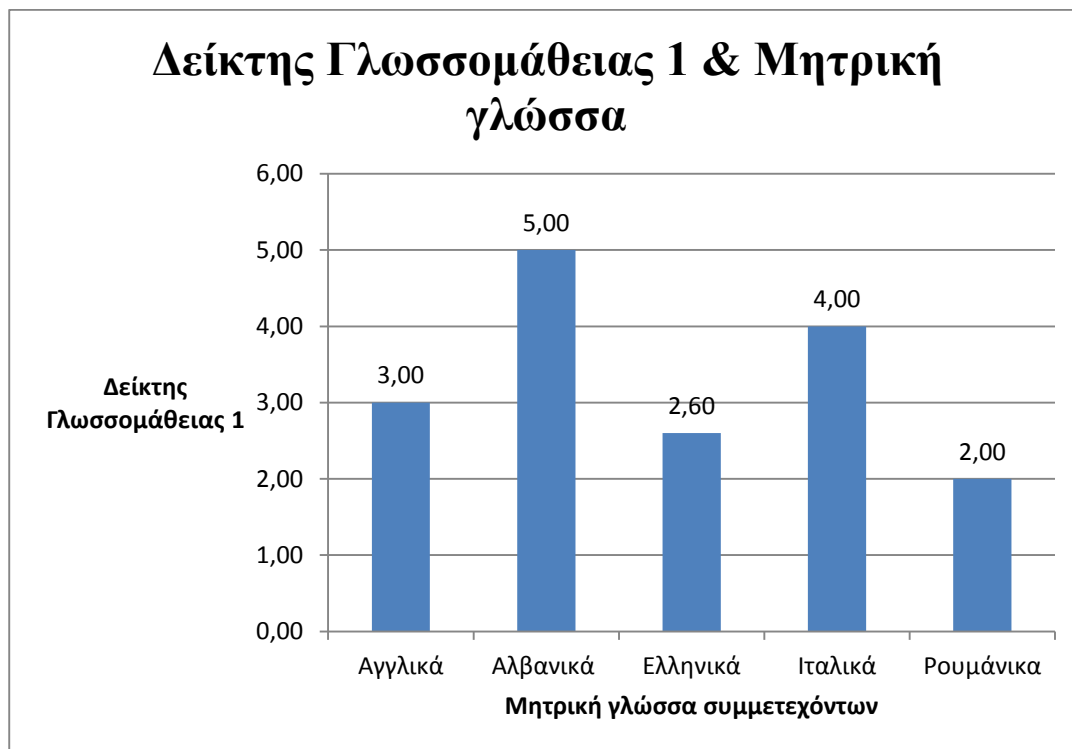
Διάγραμμα 10. Δείκτης Γλωσσομάθειας 1 & Εκπαίδευση.

Με βάση το Δείκτη Γλωσσομάθειας 1, το πιο υψηλό επίπεδο Γλωσσομάθειας (κατά μέσο όρο) αντιστοιχεί στην κατηγορία εκπαίδευσης ΙΕΚ-Επαγγελματική Σχολή (3,21 ξένες γλώσσες), το αμέσως χαμηλότερο (3,00 ξένες γλώσσες) στα σεμινάρια προσωπικής ανάπτυξης και στο διδακτορικό επίπεδο σπουδών και ακολουθούν με τη σειρά οι σπουδές σε ΑΕΙ-ΤΕΙ (2,69 ξένες γλώσσες), οι σπουδές μεταπτυχιακού επιπέδου (2,43 ξένες γλώσσες) και η εκπαίδευση επιπέδου λυκείου (2,25 ξένες γλώσσες).



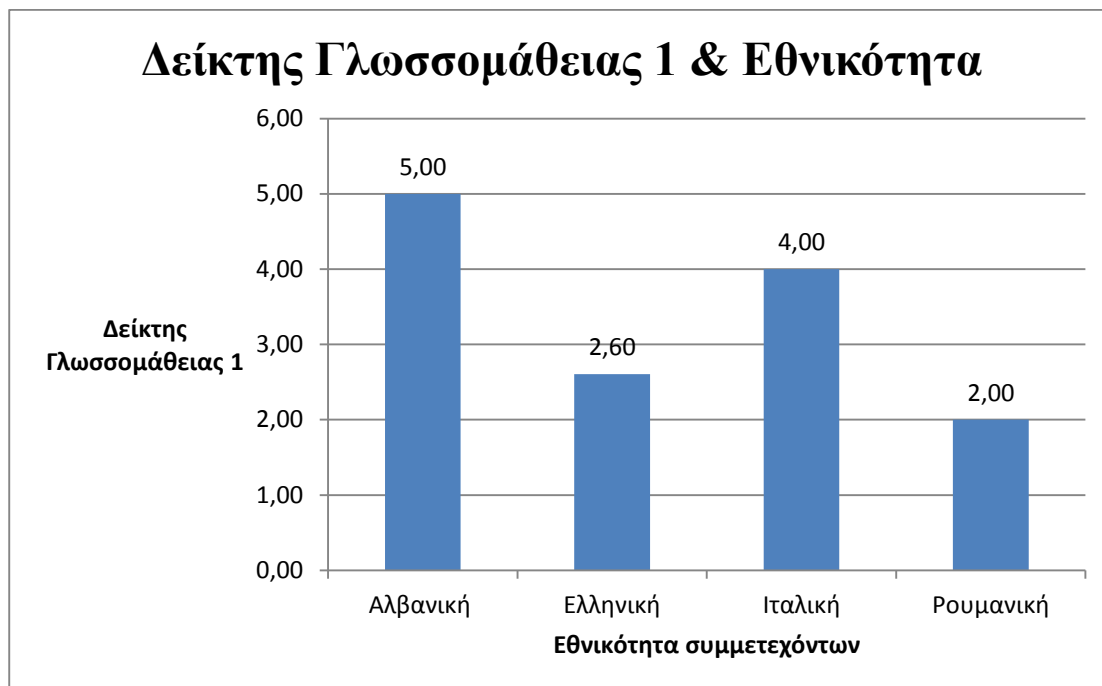
Διάγραμμα 11. Δείκτης Γλωσσομάθειας 1 & Επαγγελματική δραστηριότητα.

Όπως είναι φανερό από το παραπάνω διάγραμμα, από τους συμμετέχοντες οι ελεύθεροι επαγγελματίες/αυτοαπασχολούμενοι παρουσιάζουν το υψηλότερο επίπεδο Γλωσσομάθειας (κατά μέσο όρο), βάσει του Δείκτη Γλωσσομάθειας 1, καθώς γνωρίζουν (κατά μέσο όρο) 3,35 ξένες γλώσσες. Ακολουθούν με τη σειρά οι εργαζόμενοι στον ιδιωτικό τομέα, οι συνταξιούχοι, οι μαθητές, οι άνεργοι, οι φοιτητές, οι εργαζόμενοι στον δημόσιο τομέα και όσοι ασχολούνται με τα οικιακά.



Διάγραμμα 12. Δείκτης Γλωσσομάθειας 1 & Μητρική Γλώσσα.

Από τους συμμετέχοντες, υψηλότερο κατά μέσο όρο επίπεδο Γλωσσομάθειας βάσει του συγκεκριμένου δείκτη, έχουν τα άτομα με μητρική γλώσσα τα Αλβανικά. Ακολουθούν με φθίνουσα σειρά ο συμμετέχων με μητρική τα Ιταλικά, ο συμμετέχων με μητρική τα Αγγλικά, οι συμμετέχοντες με μητρική τα Ελληνικά και ο συμμετέχων με μητρική τα Ρουμάνικα.



Διάγραμμα 13. Δείκτης Γλωσσομάθειας 1 & Εθνικότητα.

Από τους συμμετέχοντες, υψηλότερο μέσο όρο Δείκτη Γλωσσομάθειας 1, έχουν τα άτομα Αλβανικής εθνικότητας, ακολουθούν τα άτομα Ιταλικής, Ελληνικής εθνικότητας και τέλος τα άτομα Ρουμανικής εθνικότητας. Παρατηρείται πάλι η εξαγωγή διαφορετικών συμπερασμάτων για το μέσο επίπεδο Γλωσσομάθειας με βάση τους δύο δείκτες.

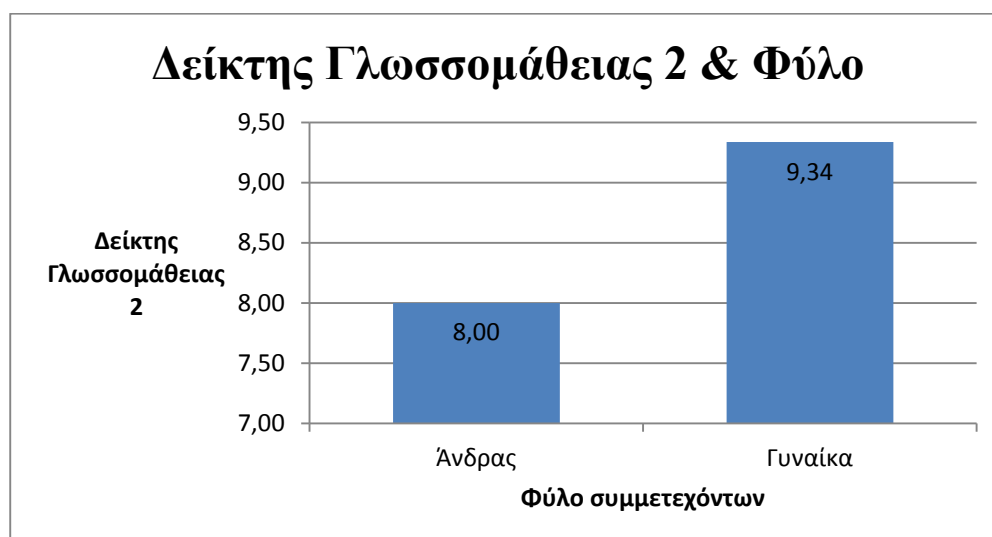
5.2.3. Αξιολόγηση επιπέδου Γλωσσομάθειας βάσει του Δείκτη Γλωσσομάθειας 2

Σε αυτό το σημείο παρατίθενται τα διαγράμματα που συσχετίζουν τον Δείκτη Γλωσσομάθειας 2 των συμμετεχόντων με τα δημογραφικά τους στοιχεία.

Ο Δείκτης Γλωσσομάθειας 2 λαμβάνει υπόψη τον αριθμό των ξένων γλωσσών που γνωρίζει το άτομο και το επίπεδο επάρκειάς του σε κάθε μια από αυτές. Ο Δείκτης Γλωσσομάθειας 2 χρησιμοποιεί ως συντελεστές στάθμισης για τα επίπεδα Γλωσσομάθειας A1 έως Γ2 τους αριθμούς 1 έως 6, αντίστοιχα. Συνεπώς, όσο μεγαλύτερο το αποτέλεσμα του Δείκτη Γλωσσομάθειας 2, τόσο μεγαλύτερο το επίπεδο Γλωσσομάθειας του ατόμου.

Ο μέσος όρος του επιπέδου Γλωσσομάθειας των συμμετεχόντων βάσει του Δείκτη Γλωσσομάθειας 2 ανέρχεται στο βαθμό 8,85. Αυτό σημαίνει ότι ο μέσος συμμετέχων στην έρευνα έχει επίπεδο Γλωσσομάθειας με βάση τον προαναφερθέν δείκτη ίσο με 8,85. Με άλλα λόγια, ο συνδυασμός του αριθμού των ξένων γλωσσών που γνωρίζει ο μέσος συμμετέχων και της γλωσσικής επάρκειας που διαθέτει σε κάθε μία από αυτές τις ξένες γλώσσες, αντιστοιχεί σε βαθμό 8,85.

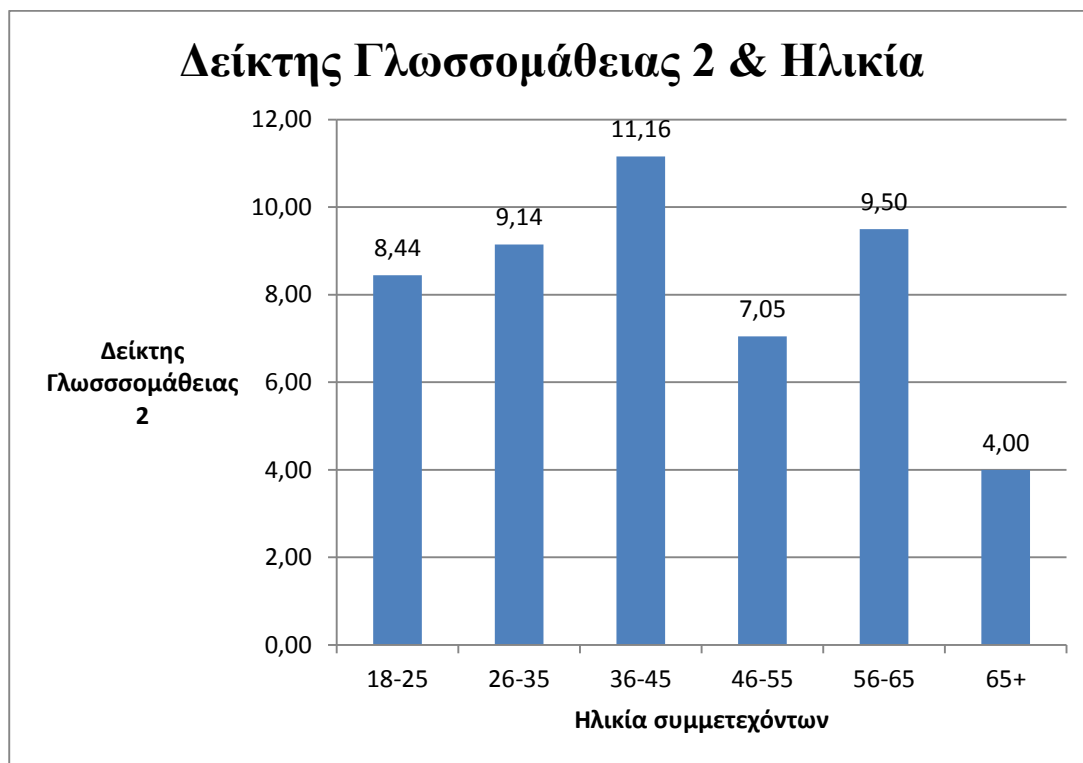
Τέλος, όσον αφορά στα παρακάτω διαγράμματα διευκρινίζεται ότι παρουσιάζεται ο μέσος όρος του Δείκτη Γλωσσομάθειας 2 των ατόμων που έλαβαν μέρος στην έρευνα.



Διάγραμμα 14. Δείκτης Γλωσσομάθειας 2 & Φύλο.

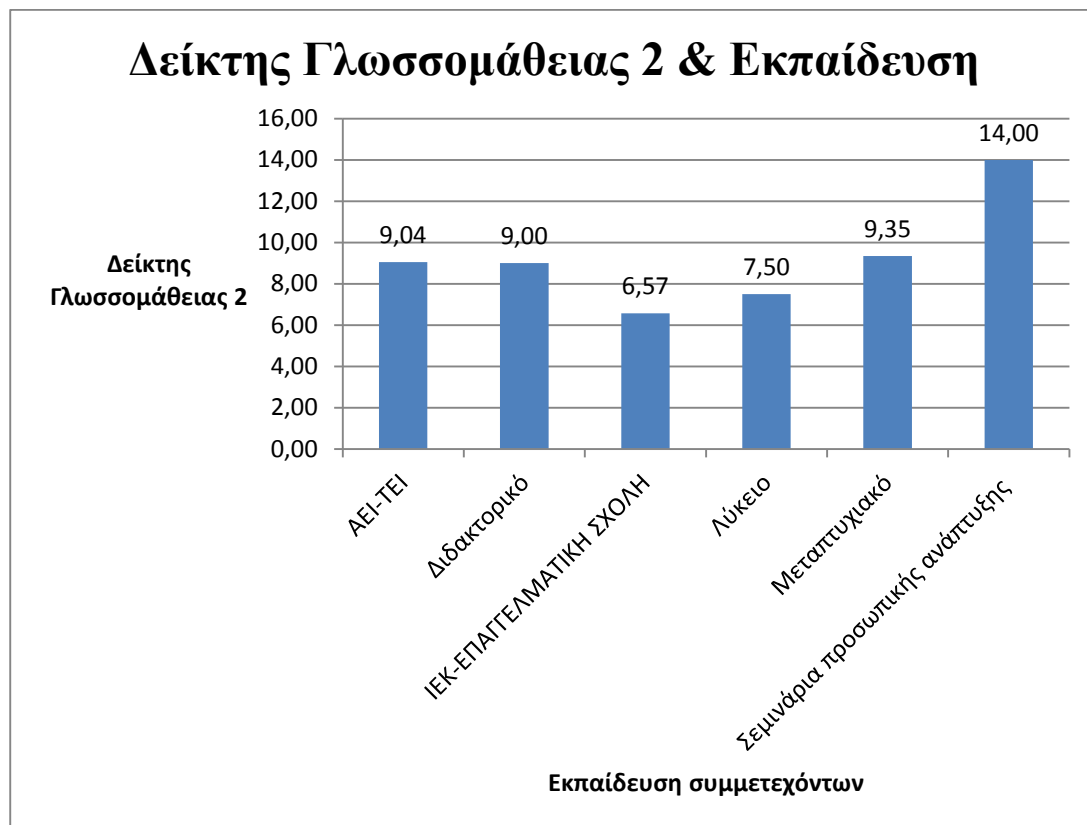
Όπως απεικονίζεται στο παραπάνω διάγραμμα, οι άνδρες συμμετέχοντες στην έρευνα έχουν μέσο όρο επιπέδου Γλωσσομάθειας βάσει του Δείκτη Γλωσσομάθειας 2, ίσο με 8, ενώ οι γυναίκες ίσο με 9,34. Επομένως, οι γυναίκες του δείγματος που εξετάζεται, έχουν υψηλότερο επίπεδο Γλωσσομάθειας με βάση τον Δείκτη Γλωσσομάθειας 2 από τους άνδρες. Επιπλέον, καθώς ο συνολικός μέσος όρος του Δείκτη Γλωσσομάθειας 2 για τους συμμετέχοντες ισούται με το βαθμό 8,85, η διαφορά στο επίπεδο Γλωσσομάθειας των ανδρών βάσει του εν λόγω δείκτη σε σχέση με το αντίστοιχο επίπεδο των γυναικών γίνεται ακόμα πιο σημαντική, αφού το επίπεδο Γλωσσομάθειας

των ανδρών βάσει του Δείκτη Γλωσσομάθειας 2 είναι χαμηλότερο του μέσου επιπέδου Γλωσσομάθειας των συμμετεχόντων (βαθμός 8,85).



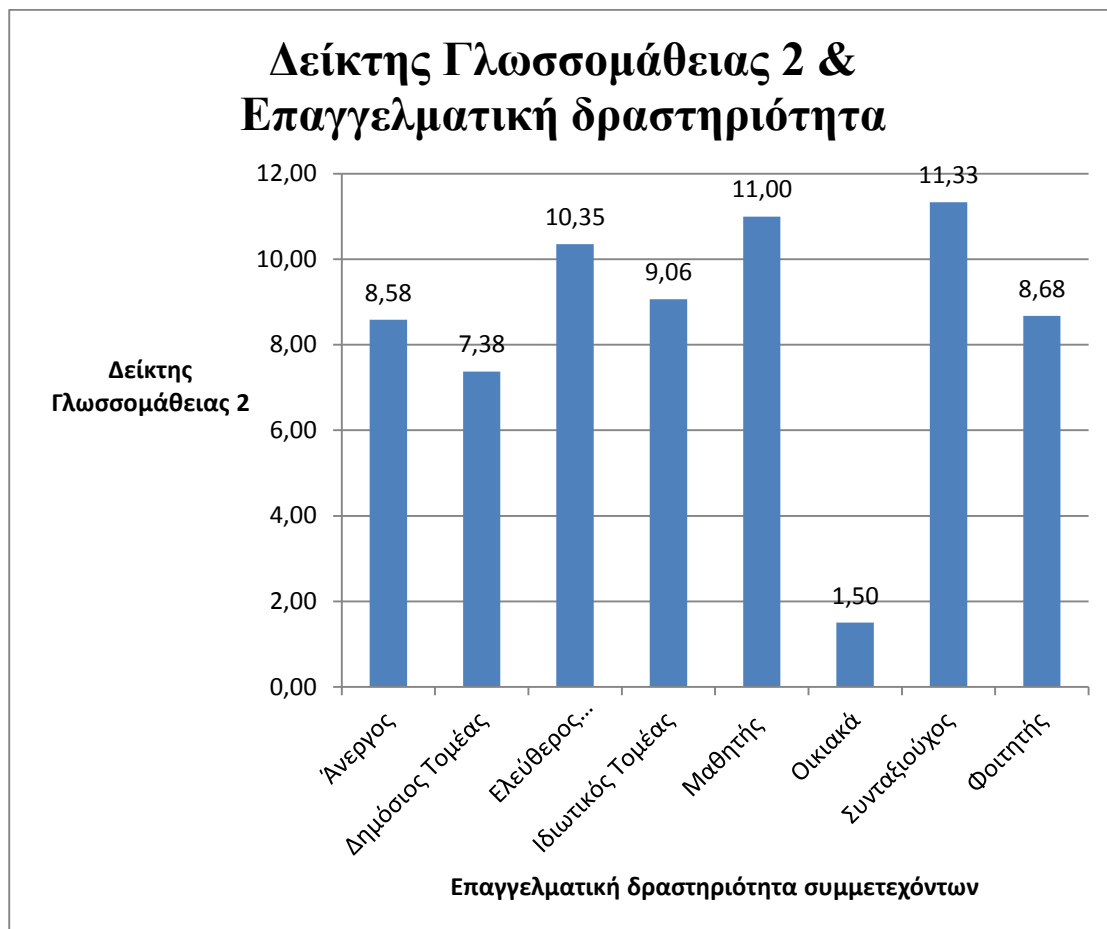
Διάγραμμα 15. Δείκτης Γλωσσομάθειας 2 & Ηλικία.

Σύμφωνα με το Διάγραμμα 15, οι ηλικίες 36-45 ετών, όσον αφορά τους συμμετέχοντες στην έρευνα, εμφανίζουν το υψηλότερο επίπεδο Γλωσσομάθειας βάσει του Δείκτη Γλωσσομάθειας 2 (με βαθμό 11,16). Δεύτερη ως προς το επίπεδο Γλωσσομάθειας βάσει του Δείκτη Γλωσσομάθειας 2 έρχεται η ηλικιακή ομάδα 56-65 ετών (βαθμός 9,50), τρίτη με μικρή διαφορά είναι η ηλικιακή ομάδα 26-35 ετών (βαθμός 9,14). Ακολουθούν οι ηλικίες 18-25 ετών (βαθμός 8,44), 46-55 ετών (βαθμός 7,05) και άνω των 65 ετών (βαθμός 4).



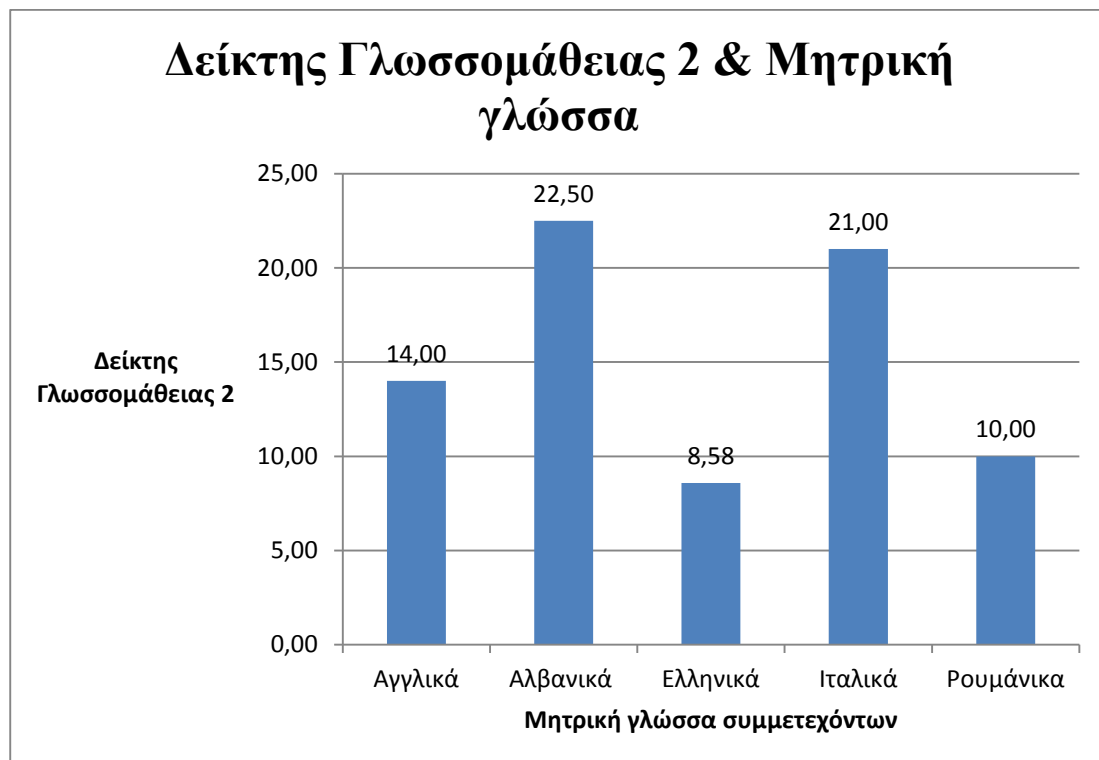
Διάγραμμα 16. Δείκτης Γλωσσομάθειας 2 & Εκπαίδευση.

Στο Διάγραμμα 16 απεικονίζονται τα αποτελέσματα του Δείκτη Γλωσσομάθειας 2 σε σχέση με την εκπαίδευση που έχουν λάβει οι συμμετέχοντες στην έρευνα. Σύμφωνα με αυτά, το υψηλότερο επίπεδο Γλωσσομάθειας με βάση τον Δείκτη Γλωσσομάθειας 2 αντιστοιχεί στην κατηγορία εκπαίδευσης σεμινάρια προσωπικής ανάπτυξης (με βαθμό 14,00), το δεύτερο υψηλότερο επίπεδο Γλωσσομάθειας αντιστοιχεί στην κατηγορία εκπαίδευσης μεταπτυχιακού επιπέδου και το τρίτο στην κατηγορία εκπαίδευσης ΑΕΙ-ΤΕΙ. Ακολουθούν με φθίνουσα σειρά ως προς το επίπεδο Γλωσσομάθειας βάσει του Δείκτη Γλωσσομάθειας 2, οι συμμετέχοντες με σπουδές διδακτορικού επιπέδου, εκείνοι που έχουν λάβει εκπαίδευση επιπέδου λυκείου και τέλος, οι συμμετέχοντες των οποίων η εκπαίδευση ανήκει στην κατηγορία ΙΕΚ-Επαγγελματική Σχολή. Οι δύο τελευταίες κατηγορίες εκπαίδευσης αντιστοιχίζονται με μέσο όρο Δείκτη Γλωσσομάθειας 2, μικρότερο του βαθμού 8,85 που είναι ο συνολικός μέσος όρος Δείκτη Γλωσσομάθειας 2.



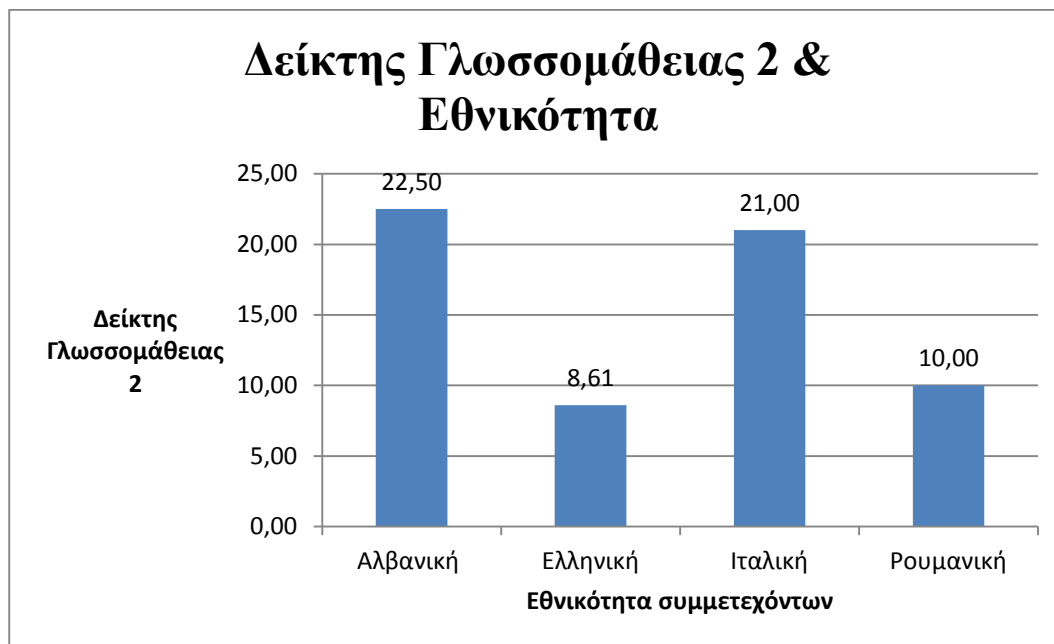
Διάγραμμα 17. Δείκτης Γλωσσομάθειας 2 & Επαγγελματική δραστηριότητα.

Όπως φαίνεται ο υψηλότερος Δείκτης Γλωσσομάθειας 2 (κατά μέσο όρο) αντιστοιχεί στον ένα και μοναδικό συνταξιούχο που συμμετείχε στην έρευνα, με βαθμό 11,33, ενώ ακολουθούν οι μαθητές με μέσο όρο Δείκτη Γλωσσομάθειας 2 ίσο με 11,00 βαθμούς και έρχονται τρίτοι οι ελεύθεροι επαγγελματίες/αυτοαπασχολούμενοι με βαθμό 10,35. Ακολουθούν οι εργαζόμενοι στον ιδιωτικό τομέα με μέσο όρο Δείκτη Γλωσσομάθειας 2 ίσο με 9,06, οι φοιτητές με 8,68, οι άνεργοι με 8,58 και έπονται οι εργαζόμενοι στο δημόσιο τομέα με 7,38 και όσοι ασχολούνται με οικιακές εργασίες με βαθμό 1,50.



Διάγραμμα 18. Δείκτης Γλωσσομάθειας 2 & Μητρική Γλώσσα.

Από τους συμμετέχοντες, τον υψηλότερο μέσο όρο Δείκτη Γλωσσομάθειας 2, δηλαδή το υψηλότερο κατά μέσο όρο επίπεδο Γλωσσομάθειας βάσει του συγκεκριμένου δείκτη, έχουν αυτοί που η μητρική τους γλώσσα είναι τα Αλβανικά (μέσος όρος Δείκτη Γλωσσομάθειας 2 ίσος με 22,50), ακολουθούν ο συμμετέχων με μητρική τα Ιταλικά (21,00), ο συμμετέχων με μητρική τα Αγγλικά (14,00), ο συμμετέχων με μητρική τα Ρουμάνικα (10,00) και τέλος οι συμμετέχοντες με μητρική τα Ελληνικά (8,58).



Διάγραμμα 19. Δείκτης Γλωσσομάθειας 2 & Εθνικότητα.

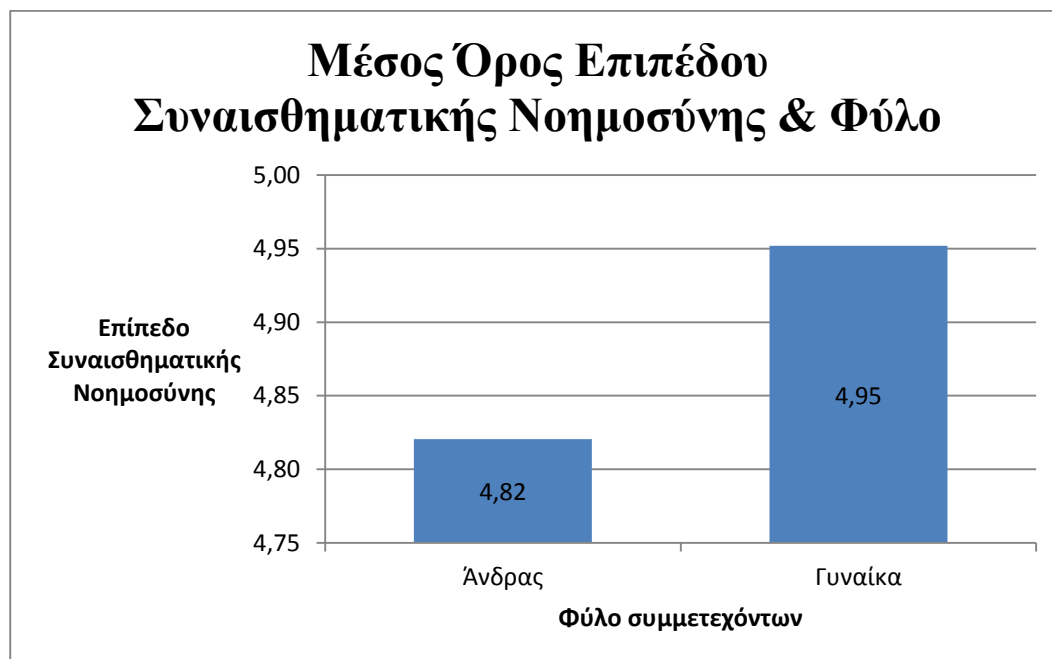
Όσον αφορά στη συσχέτιση μεταξύ Δείκτη Γλωσσομάθειας 2 & Εθνικότητας που έχει γίνει στα πλαίσια της παρούσας εργασίας, διαπιστώνεται ότι από τους συμμετέχοντες, υψηλότερο μέσο όρο Δείκτη Γλωσσομάθειας 2, έχουν τα άτομα Αλβανικής εθνικότητας, ακολουθούν τα άτομα Ιταλικής και Ρουμανικής εθνικότητας και τέλος τα άτομα Ελληνικής εθνικότητας.

Συγκρίνοντας τα συμπεράσματα που προκύπτουν με βάση τους δείκτες επιπέδου Γλωσσομάθειας στις υποενότητες 5.2.2, 5.2.3, γίνεται αντιληπτό ότι οι Δείκτες Γλωσσομάθειας 1 & 2 οδηγούν σε εξαγωγή διαφορετικών συμπερασμάτων όσον αφορά στο επίπεδο Γλωσσομάθειας των ατόμων.

5.3. Συναισθηματική Νοημοσύνη

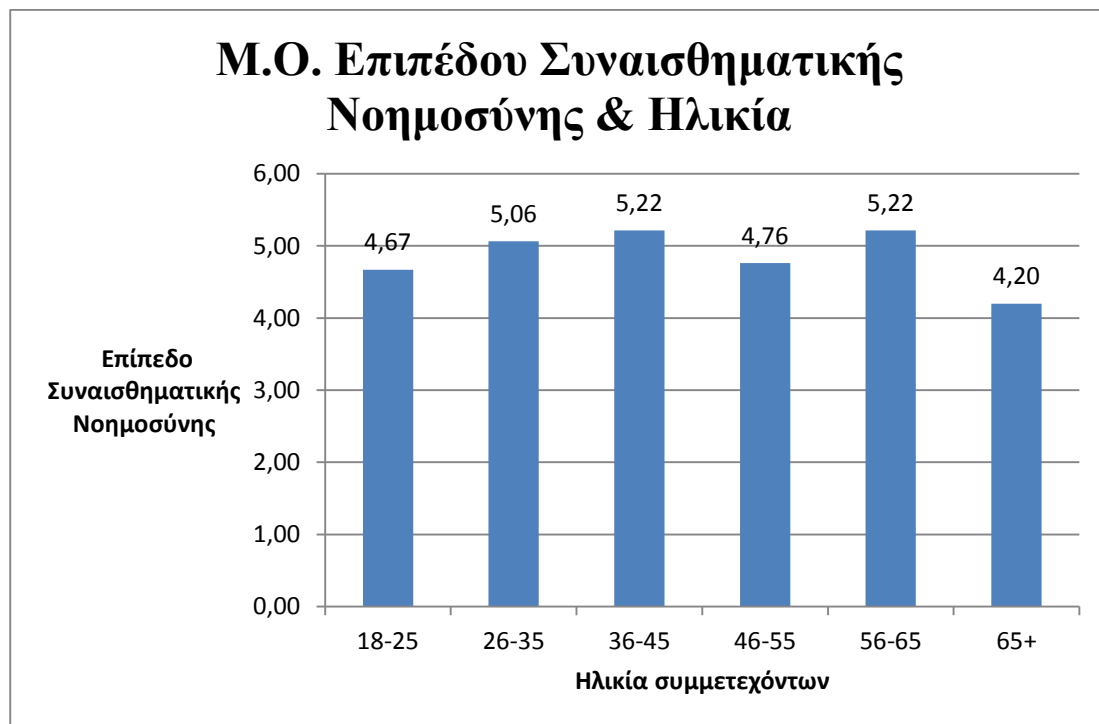
Όπως έχει αναφερθεί στο κεφάλαιο της μεθοδολογίας και στην αρχή του παρόντος κεφαλαίου το επίπεδο Συναισθηματικής Νοημοσύνης έχει υπολογιστεί βάσει της κλίμακας Likert 7 βαθμών, με το μέγιστο επίπεδο Συναισθηματικής Νοημοσύνης να

αντιστοιχεί στο βαθμό 7 και το ελάχιστο στο βαθμό 1. Ο συνολικός μέσος όρος του επιπέδου Συναισθηματικής Νοημοσύνης για όλους τους συμμετέχοντες αντιστοιχεί στο βαθμό **4,90** της κλίμακας Likert 7 βαθμών.



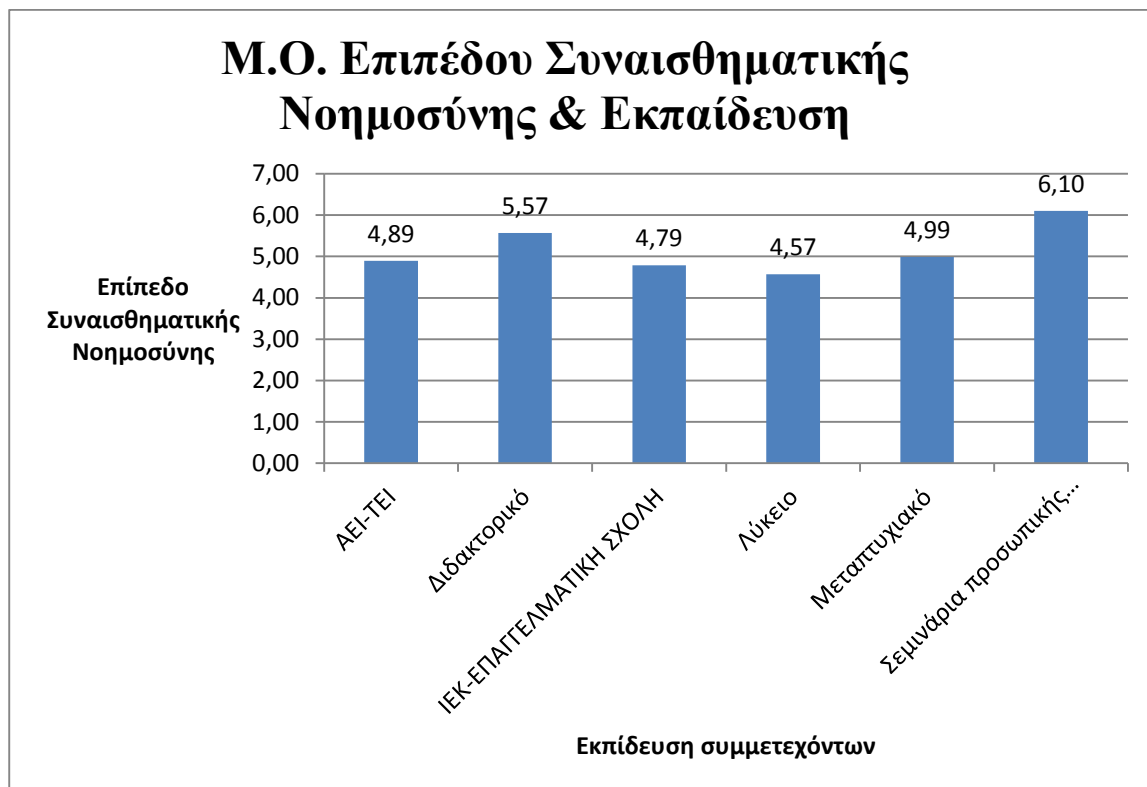
Διάγραμμα 20. Μέσος Όρος Επιπέδου Συναισθηματικής Νοημοσύνης & Φύλο.

Οι άνδρες συμμετέχοντες παρουσιάζουν χαμηλότερο επίπεδο Συναισθηματικής Νοημοσύνης (κατά μέσο όρο) (βαθμός 4,82) από τις γυναίκες (βαθμός 4,95), αλλά και από το συνολικό μέσο όρο του επιπέδου Συναισθηματικής Νοημοσύνης για όλους τους συμμετέχοντες (βαθμός 4,90).



Διάγραμμα 21. Μέσος Όρος Επιπέδου Συναισθηματικής Νοημοσύνης & Ηλικία.

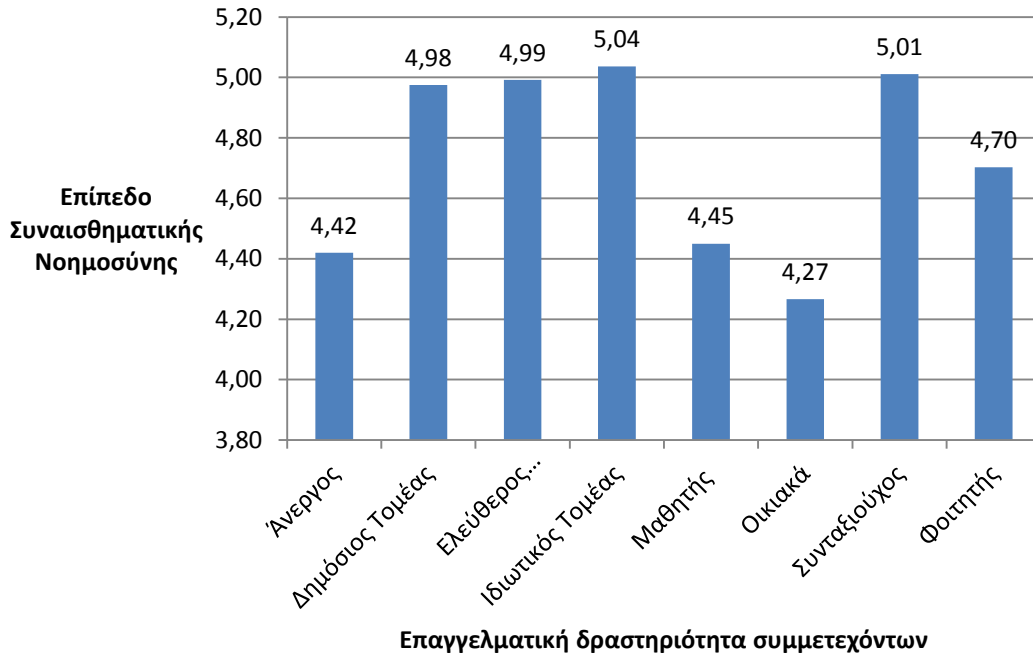
Το υψηλότερο επίπεδο Συναισθηματικής Νοημοσύνης (κατά μέσο όρο) το έχουν οι ηλικίες 56-65 ετών και 36-45 ετών (βαθμός 5,22). Στη συνέχεια, το δεύτερο στη σειρά υψηλότερο επίπεδο Συναισθηματικής Νοημοσύνης (κατά μέσο όρο) αντιστοιχεί στην ηλικιακή ομάδα 26-35 ετών. Επόμενη έρχεται η ηλικιακή ομάδα 46-55 ετών. Ακολουθούν με τη σειρά οι ηλικίες 18-25 και άνω των 65 ετών.



Διάγραμμα 22. Μέσος Όρος Επιπέδου Συναισθηματικής Νοημοσύνης & Εκπαίδευση.

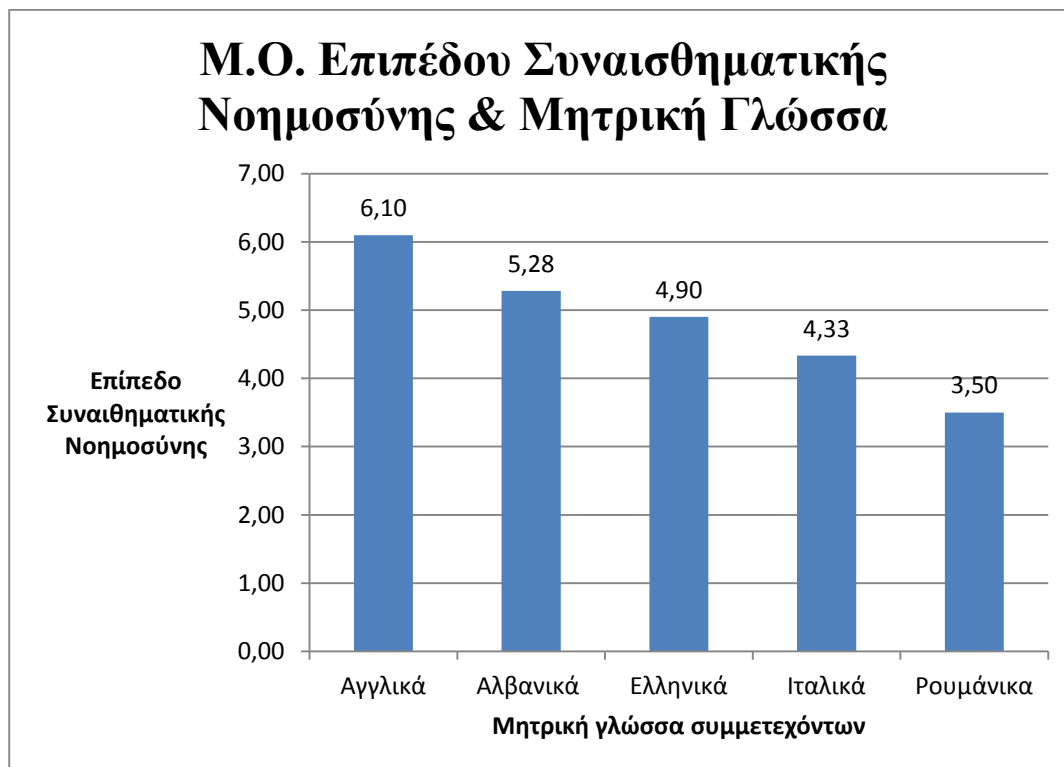
Το υψηλότερο επίπεδο Συναισθηματικής Νοημοσύνης (κατά μέσο όρο) αντιστοιχεί στους συμμετέχοντες που έχουν αναφέρει ως εκπαίδευση, την οποία έχουν λάβει, την παρακολούθηση σεμιναρίων προσωπικής ανάπτυξης και αμέσως μετά ακολουθούν οι συμμετέχοντες με σπουδές διδακτορικού επιπέδου. Οι συμμετέχοντες με σπουδές μεταπτυχιακού επιπέδου έχουν το τρίτο στη σειρά υψηλότερο επίπεδο Συναισθηματικής Νοημοσύνης (κατά μέσο όρο), ενώ εκείνοι με σπουδές σε ΑΕΙ-ΤΕΙ έρχονται στην τέταρτη θέση όσον αφορά το επίπεδο Συναισθηματικής Νοημοσύνης τους (κατά μέσο όρο). Ακολουθούν οι συμμετέχοντες που έχουν λάβει εκπαίδευση από ΙΕΚ ή επαγγελματικές σχολές και τέλος όσοι έχουν λάβει εκπαίδευση επιπέδου λυκείου.

Μ.Ο. Επιπέδου Συναισθηματικής Νοημοσύνης & Επαγγελματική Δραστηριότητα



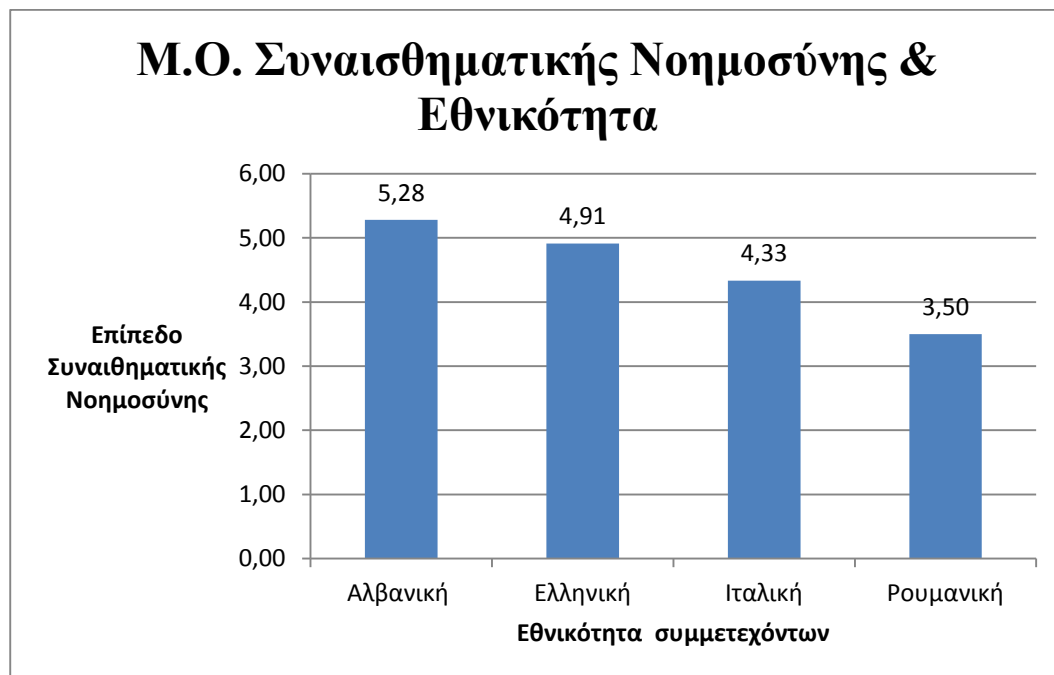
Διάγραμμα 23. Μέσος Όρος Επιπέδου Συναισθηματικής Νοημοσύνης & Επαγγελματική Δραστηριότητα.

Ο υψηλότερος μέσος όρος επιπέδου Συναισθηματικής Νοημοσύνης αντιστοιχεί στους εργαζομένους στον ιδιωτικό τομέα (5,04). Ο δεύτερος υψηλότερος μέσος όρος επιπέδου Συναισθηματικής Νοημοσύνης αντιστοιχεί στον μοναδικό συνταξιούχο του δείγματος της έρευνας (5,01), ο τρίτος στους ελεύθερους επαγγελματίες/αυτοαπασχολούμενους (4,99) και ο τέταρτος στους εργαζομένους στο δημόσιο τομέα. Το επόμενο υψηλότερο επίπεδο Συναισθηματικής Νοημοσύνης (κατά μέσο όρο), το έχει η κατηγορία των φοιτητών (4,70) και μετά με φθίνουσα σειρά οι μαθητές (4,45), οι άνεργοι (4,42) και τέλος, όσοι ασχολούνται με οικιακές εργασίες (4,27).



Διάγραμμα 24. Μέσος Όρος Επιπέδου Συναισθηματικής Νοημοσύνης & Μητρική Γλώσσα.

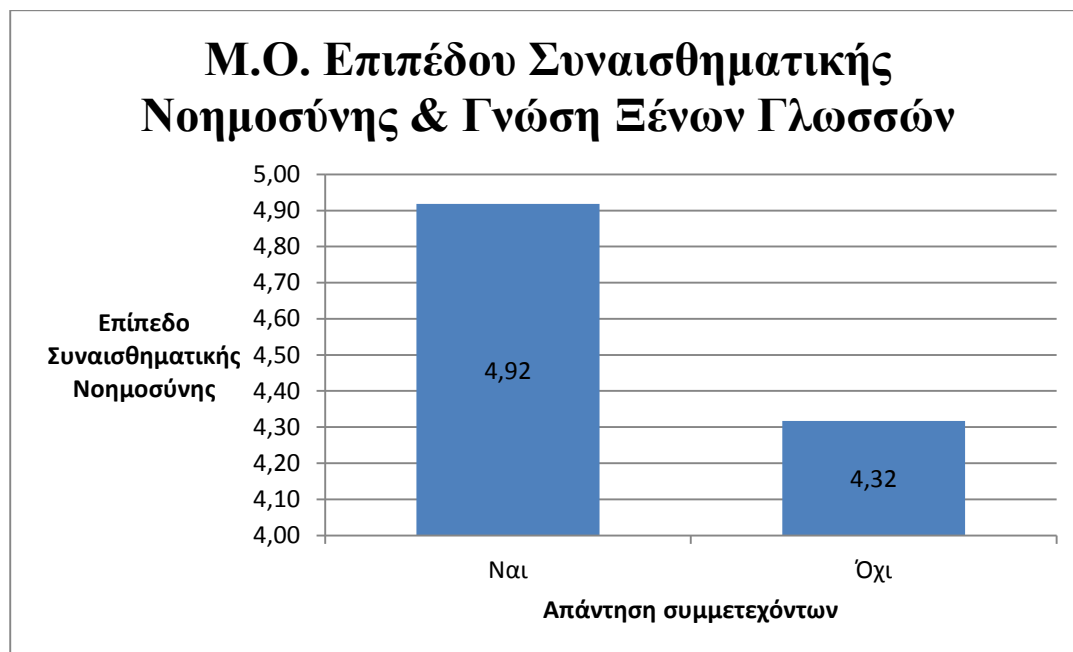
Όπως φαίνεται στο Διάγραμμα 24, το υψηλότερο επίπεδο Συναισθηματικής Νοημοσύνης (κατά μέσο όρο), το έχουν οι συμμετέχοντες με μητρική την Αγγλική γλώσσα (6,10). Το δεύτερο υψηλότερο επίπεδο Συναισθηματικής Νοημοσύνης (κατά μέσο όρο), το έχουν οι συμμετέχοντες με μητρική την Αλβανική γλώσσα (5,28), το τρίτο όσοι έχουν ως μητρική τα Ελληνικά (4,90), το τέταρτο ο συμμετέχων με μητρική τα Ιταλικά (4,33) και το πέμπτο και τελευταίο ο συμμετέχων με μητρική τα Ρουμάνικα (3,50).



Διάγραμμα 25. Μέσος Όρος Επιπέδου Συναισθηματικής Νοημοσύνης & Εθνικότητα.

Το υψηλότερο επίπεδο Συναισθηματικής Νοημοσύνης (κατά μέσο όρο), το έχουν οι συμμετέχοντες Αλβανικής εθνικότητας (5,28). Το δεύτερο υψηλότερο επίπεδο Συναισθηματικής Νοημοσύνης (κατά μέσο όρο) αντιστοιχεί στους συμμετέχοντες Ελληνικής εθνικότητας (4,91). Ακολουθεί ο συμμετέχων Ιταλικής εθνικότητας (4,33) και ο συμμετέχων Ρουμανικής εθνικότητας (3,50).

5.4. Συσχέτιση Γλωσσομάθειας – Συναισθηματικής Νοημοσύνης



Διάγραμμα 26. Μέσος Όρος Επιπέδου Συναισθηματικής Νοημοσύνης & Γνώση Ξένων Γλωσσών.

Το Διάγραμμα 26 απεικονίζει τον μέσο όρο του επιπέδου Συναισθηματικής Νοημοσύνης για τα άτομα που γνωρίζουν τουλάχιστον μία ξένη γλώσσα και για τα άτομα που δε γνωρίζουν καμία ξένη γλώσσα. Σύμφωνα με το διάγραμμα, λοιπόν, τα άτομα που γνωρίζουν τουλάχιστον μία ξένη γλώσσα έχουν μέσο όρο επιπέδου Συναισθηματικής Νοημοσύνης 4,92, ενώ τα άτομα που δε γνωρίζουν καθόλου ξένες γλώσσες έχουν μέσο όρο επιπέδου Συναισθηματικής Νοημοσύνης 4,32. Επομένως, από την ανάλυση των δεδομένων προκύπτει ότι τα άτομα που ξέρουν τουλάχιστον μία ξένη γλώσσα, έχουν υψηλότερο επίπεδο Συναισθηματικής Νοημοσύνης (κατά μέσο όρο), από εκείνα που δε γνωρίζουν καμία ξένη γλώσσα.

Πίνακας Συσχέτισης

Correlation Matrix

		ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ	ΔΕΙΚΤΗΣ ΓΛΩΣΣΟΜΑΘΕΙΑΣ 1	ΔΕΙΚΤΗΣ ΓΛΩΣΣΟΜΑΘΕΙΑΣ 2
ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ	Pearson's r	—	0.102	0.745***
	p-value	—	0.186	< .001
ΔΕΙΚΤΗΣ ΓΛΩΣΣΟΜΑΘΕΙΑΣ 1	Pearson's r	—	—	0.047
	p-value	—	—	0.543
ΔΕΙΚΤΗΣ ΓΛΩΣΣΟΜΑΘΕΙΑΣ 2	Pearson's r	—	—	—
	p-value	—	—	—

Note. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Πίνακας 3. Πίνακας Συσχέτισης επιπέδου Συναισθηματικής Νοημοσύνης και Γλωσσομάθειας.

Ο δειγματικός συντελεστής γραμμικής συσχέτισης r του Pearson δίνει ένα μέτρο του μεγέθους της γραμμικής συσχέτισης μεταξύ δύο μεταβλητών. Παίρνει τιμές στο κλειστό διάστημα $[-1, 1]$. Ο βαθμός γραμμικής συσχέτισης καθορίζεται από την απόλυτη τιμή του r και όχι από το πρόσημο του r . Το πρόσημο του r καθορίζει το είδος, μόνο, της συσχέτισης (θετική ή αρνητική).

Αν $r = \pm 1$ υπάρχει τέλεια γραμμική συσχέτιση. Αν $-0,3 \leq r < 0,3$ δεν υπάρχει γραμμική συσχέτιση. Αυτό, όμως, δεν σημαίνει ότι δεν υπάρχει άλλου είδους συσχέτιση μεταξύ των δύο μεταβλητών. Αν $-0,5 < r \leq -0,3$ ή $0,3 \leq r < 0,5$ υπάρχει ασθενής γραμμική συσχέτιση. Αν $-0,7 < r \leq -0,5$ ή $0,5 \leq r < 0,7$ υπάρχει μέση γραμμική συσχέτιση. Αν $-0,8 < r \leq -0,7$ ή $0,7 \leq r < 0,8$ υπάρχει ισχυρή γραμμική συσχέτιση. Αν $-1 < r \leq -0,8$ ή $0,8 \leq r < 1$ υπάρχει πολύ ισχυρή γραμμική συσχέτιση.

Επομένως, με βάση τον δειγματικό συντελεστή γραμμικής συσχέτισης r του Pearson, φαίνεται από τον Πίνακα 3, ότι η Συναισθηματική Νοημοσύνη συσχετίζεται

θετικά με τη Γλωσσομάθεια, όπως αυτή μετριέται με τον Δείκτη Γλωσσομάθειας 2 και μάλιστα υπάρχει ισχυρή γραμμική συσχέτιση μεταξύ τους ($r = 0.102$). Αντίθετα, η Συναισθηματική Νοημοσύνη δε συσχετίζεται γραμμικά με τη Γλωσσομάθεια, όπως αυτή μετριέται με τον Δείκτη Γλωσσομάθειας 1 ($r = 0.745$), χωρίς αυτό να αποκλείει άλλου είδους συσχέτιση μεταξύ των δύο αυτών μεταβλητών. Επίσης, όπως φαίνεται από τον πιο πάνω πίνακα, δεν υπάρχει γραμμική συσχέτιση μεταξύ των δύο δεικτών Γλωσσομάθειας ($r = 0.047$).

Κεφάλαιο 6: Συμπεράσματα – Προτάσεις για μελλοντική έρευνα

6.1. Συμπεράσματα

Η παρούσα εργασία, όπως έχει ήδη διατυπωθεί, επιδιώκει να αναδείξει τη σημασία της Γλωσσομάθειας και της Συναισθηματικής Νοημοσύνης για τη σύγχρονη επιχείρηση και να εξετάσει εάν υπάρχει θετική συσχέτιση ανάμεσα στο επίπεδο Γλωσσομάθειας και Συναισθηματικής Νοημοσύνης των ατόμων.

Από τα συμπεράσματα που εξήχθησαν στο θεωρητικό μέρος της εργασίας, φαίνεται, σε θεωρητικό επίπεδο, να υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ του επιπέδου Γλωσσομάθειας και ορισμένων πτυχών της Συναισθηματικής Νοημοσύνης, δηλαδή φαίνεται πως τα υψηλά επίπεδα Γλωσσομάθειας έχουν θετική επίδραση σε κάποια από τα στοιχεία που απαρτίζουν το συνολικό επίπεδο της Συναισθηματικής Νοημοσύνης.

Στο ερευνητικό μέρος της εργασίας, δηλαδή μέσω της ανάλυσης των δεδομένων που έχουν συλλεχθεί από τη συμπλήρωση των ερωτηματολογίων, επιχειρήθηκε να δοθεί μια απάντηση στο ερώτημα εάν όντως, σε πρακτικό επίπεδο, το επίπεδο Γλωσσομάθειας συσχετίζεται θετικά με το επίπεδο της Συναισθηματικής Νοημοσύνης ενός ατόμου. Προκειμένου να απαντηθεί το συγκεκριμένο «τελικό» ερώτημα, απαντήθηκαν πρώτα τα εξής ερωτήματα:

- α)** Υπάρχει κάποια σχέση ανάμεσα στο επίπεδο της Συναισθηματικής Νοημοσύνης ενός ατόμου και τον παράγοντα «Γνώση Ξένων Γλωσσών» που αυτό διαθέτει;
- β)** Υπάρχει κάποια σχέση ανάμεσα στο επίπεδο της Συναισθηματικής Νοημοσύνης ενός ατόμου και το επίπεδο Γλωσσομάθειάς του **i)** βάσει του Δείκτη Γλωσσομάθειας 1 και **ii)** βάσει του Δείκτη Γλωσσομάθειας 2;

Από την ανάλυση, λοιπόν, των δεδομένων στο πέμπτο κεφάλαιο, προέκυψαν οι εξής απαντήσεις-συμπεράσματα για τη σχέση της Γλωσσομάθειας και της Συναισθηματικής Νοημοσύνης ενός ατόμου:

α) Ο Μέσος Όρος Επιπέδου Συναισθηματικής Νοημοσύνης και η Γνώση Ξένων Γλωσσών συσχετίζονται θετικά (όσον αφορά το δείγμα ατόμων που εξετάστηκε). Με άλλα λόγια, προέκυψε ότι τα άτομα που ξέρουν τουλάχιστον μία ξένη γλώσσα, έχουν υψηλότερο επίπεδο Συναισθηματικής Νοημοσύνης (κατά μέσο όρο) από εκείνα που δε γνωρίζουν καθόλου ξένες γλώσσες (Διάγραμμα 26).

β) i) Η Συναισθηματική Νοημοσύνη δε συσχετίζεται γραμμικά με τη Γλωσσομάθεια όταν αυτή μετράται με βάση το Δείκτη Γλωσσομάθειας 1, όπως αναφέρθηκε στην προηγούμενη ενότητα, χωρίς αυτό να αποκλείει άλλου είδους συσχέτιση μεταξύ των δύο μεταβλητών. **ii)** Ωστόσο, υπάρχει ισχυρή θετική συσχέτιση ανάμεσα στο επίπεδο της Συναισθηματικής Νοημοσύνης ενός ατόμου και το επίπεδο Γλωσσομάθειάς του, όπως αυτό δίνεται από το Δείκτη Γλωσσομάθειας 2.

Τα παραπάνω συμπεράσματα μπορούν να αποδειχθούν εξαιρετικής σημασίας για τις σύγχρονες επιχειρήσεις που λειτουργούν σε ένα παγκοσμιοποιημένο και πολυπολιτισμικό περιβάλλον. Εάν αξιοποιηθούν με τον κατάλληλο τρόπο, μπορούν να δώσουν στις επιχειρήσεις τη δυνατότητα να αποκτήσουν μια πληρέστερη εικόνα για τους ήδη υπάρχοντες και για τους υποψήφιους εργαζομένους τους και, έτσι, να τους αξιολογήσουν πιο σωστά, να τους τοποθετήσουν σε πιο κατάλληλες θέσεις και να τους εκπαιδεύσουν με περισσότερο αποδοτικούς και αποτελεσματικούς τρόπους.

Πιο συγκεκριμένα, όσον αφορά στην αξιολόγηση των ήδη υπαρχόντων και μελλοντικών υπαλλήλων, τα συμπεράσματα της εργασίας μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να δώσουν στην επιχείρηση τη δυνατότητα απόκτησης μιας πληρέστερης εικόνας των ατόμων αυτών. Για παράδειγμα, έστω ότι έχει δημιουργηθεί μια θέση στην εταιρεία X. Οι υπεύθυνοι προσλήψεων της εταιρείας, που γνωρίζουν τις απαιτήσεις της θέσης, εάν κρίνουν ότι για τη θέση αυτή απαιτείται ένα υψηλό επίπεδο Συναισθηματικής Νοημοσύνης, θα μπορούσαν να εστιάσουν στους υποψήφιους εκείνους που έχουν υψηλότερο επίπεδο Γλωσσομάθειας (για τη μέτρηση του οποίου λαμβάνεται υπόψη το επίπεδο γλωσσικής επάρκειας του ατόμου στην/στις ξένες γλώσσες που γνωρίζει), βασιζόμενοι στα συμπεράσματα της εργασίας. Τα ίδια ισχύουν και για την αξιολόγηση των εργαζομένων μιας επιχείρησης, που μπορεί να γίνεται, παραδείγματος χάριν, προκειμένου να τοποθετηθούν σε μια ομάδα, ένα project ή σε κάποια άλλη θέση.

Όσον αφορά στην εκπαίδευση των εργαζομένων, τα συμπεράσματα της εργασίας μπορούν να δώσουν μια πληρέστερη εικόνα των δυνάμεων και αδυναμιών του ανθρώπινου δυναμικού μιας επιχείρησης σε επίπεδο Γλωσσομάθειας και Συναισθηματικής Νοημοσύνης. Κατά συνέπεια, μπορούν να δημιουργηθούν και να εφαρμοστούν εκπαιδευτικά προγράμματα στοχευμένα και εστιασμένα στις ανάγκες και τις δυνατότητες του προσωπικού της επιχείρησης, τόσο σε γλωσσικό επίπεδο, εάν πρόκειται για προγράμματα γλωσσικής εκπαίδευσης, όσο και σε επίπεδο Συναισθηματικής Νοημοσύνης, το οποίο ουσιαστικά αφορά σε οποιοδήποτε εκπαιδευτικό πρόγραμμα, καθώς έχει άμεση σχέση με την προσωπικότητα των ατόμων. Τα προαναφερθέντα στοχευμένα και εστιασμένα προγράμματα, αναμένεται να είναι πιο αποδοτικά και αποτελεσματικά. Μπορούν να δαπανηθούν λιγότερα χρήματα και χρόνος με ένα στοχευμένο και επιτυχημένο εκπαιδευτικό πρόγραμμα, αντί για περισσότερα λιγότερο επιτυχημένα εκπαιδευτικά προγράμματα, που απαιτούν περισσότερο χρόνο και χρήμα.

Συμπερασματικά, τα συμπεράσματα αυτά, με την κατάλληλη αξιοποίησή τους, μπορούν να αποτελέσουν κλειδί ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος για τις επιχειρήσεις της σημερινής εποχής.

6.2. Περιορισμοί

Ένας από τους βασικούς περιορισμούς κατά τη διεξαγωγή της έρευνας στα πλαίσια της παρούσας εργασίας ήταν ο παράγοντας χρόνος. Παραδείγματος χάριν, το ερωτηματολόγιο έπρεπε να είναι σχετικά εύκολο, απλό και σύντομο, ώστε όσο το δυνατόν περισσότερα άτομα να δεχτούν να το συμπληρώσουν, αρχικά, και να μην το αφήσουν στη μέση, λόγω δυσκολίας ή έλλειψης χρόνου, στη συνέχεια. Αυτό είχε συνέπειες κυρίως ως προς το κομμάτι αξιολόγησης της Γλωσσομάθειας, το οποίο είναι σύνθετο και θα μπορούσε να μελετηθεί σε περισσότερο βάθος, μέσω της άντλησης και ανάλυσης περισσότερων δεδομένων. Πιο συγκεκριμένα, στην παρούσα εργασία το επίπεδο Γλωσσομάθειας αξιολογείται βάσει του αριθμού ξένων γλωσσών

που γνωρίζει ένα άτομο και του βαθμού γλωσσικής επάρκειας σε κάθε μία από τις γλώσσες αυτές. Ωστόσο, θα μπορούσαν να αντληθούν επιπλέον δεδομένα που αφορούν, για παράδειγμα, στη συχνότητα χρήσης των ξένων γλωσσών και να εξαχθούν συμπεράσματα σχετικά με τη σχέση της Γλωσσομάθειας και της συχνότητας χρήσης των ξένων γλωσσών από ένα άτομο.

Πέραν του προαναφερθέντος περιορισμού, μία ακόμη δυσκολία που αντιμετωπίστηκε, είναι το γεγονός ότι η διάκριση μεταξύ μητρικής και ξένων γλωσσών δεν είναι πάντα ιδιαίτερα σαφής. Πιο συγκεκριμένα, ορισμένοι (ευτυχώς ελάχιστοι) συμμετέχοντες στην έρευνα, οι οποίοι δεν έχουν ως μητρική την ελληνική, συμπεριέλαβαν ως ξένη γλώσσα τη μητρική τους, ενώ θεώρησαν την ελληνική ως μητρική. Για τους συμμετέχοντες αυτούς, έγινε διόρθωση στις απαντήσεις, ώστε η μητρική τους γλώσσα να μην αξιολογηθεί ως ξένη και αντ' αυτής να αξιολογηθεί ως ξένη για τα άτομα αυτά η ελληνική γλώσσα, η οποία αντιστοιχίστηκε σε επίπεδο γλωσσικής επάρκειας B2. Επειδή το πραγματικό επίπεδο των εν λόγω συμμετεχόντων στην ελληνική γλώσσα δεν ήταν γνωστό, επιλέχθηκε το μέτριο επίπεδο γλωσσικής επάρκειας B2, προκειμένου να μετριαστεί το τυχόν σφάλμα λόγω της αναγκαστικής μεν, αυθαίρετης ως προς το επίπεδο γλωσσικής επάρκειας δε, διόρθωσης που πραγματοποιήθηκε.

Ένας τελευταίος περιορισμός που συναντήθηκε, αφορά στην εξαγωγή συμπερασμάτων και είναι το γεγονός ότι δε μπορούν να εξαχθούν ασφαλή συμπεράσματα για τη συσχέτιση ορισμένων δημογραφικών στοιχείων που συλλέχθηκαν, με τους μέσους όρους επιπέδου Συναισθηματικής Νοημοσύνης και επιπέδου Γλωσσομάθειας βάσει των Δεικτών Γλωσσομάθειας 1 & 2. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι τα άτομα που ανήκουν σε συγκεκριμένες κατηγορίες δημογραφικών στοιχείων είναι πολύ λίγα, οπότε δεν αποτελούν αντιπροσωπευτικό δείγμα. Για παράδειγμα, ένα μόνο άτομο ανήκει στην ηλικιακή ομάδα άνω των 65 ετών, ένα άτομο έχει ως μητρική τα ρουμάνικα, ένα τα ιταλικά, ένα τα αγγλικά και δύο τα αλβανικά, ενώ κάτι αντίστοιχο ισχύει για κάποιες εθνικότητες και κάποιες κατηγορίες εκπαίδευσης. Συνεπώς, κάποιες κατηγορίες δημογραφικών στοιχείων συγκεντρώνουν πολύ λίγα άτομα, οπότε δε μπορούν να εξαχθούν σχετικά ασφαλή συμπεράσματα για

το μέσο επίπεδο Συναισθηματικής Νοημοσύνης και το μέσο επίπεδο Γλωσσομάθειας βάσει των Δεικτών Γλωσσομάθειας 1 & 2 για τις κατηγορίες αυτές.

6.3. Προτάσεις για μελλοντική έρευνα

Οι έννοιες της Γλωσσομάθειας και της Συναισθηματικής Νοημοσύνης, όπως διαπιστώθηκε στην παρούσα εργασία, είναι πολύ σημαντικές για τις επιχειρήσεις της σύγχρονης εποχής. Επομένως, κρίνεται σκόπιμη η περαιτέρω μελέτη και έρευνα τόσο της κάθε έννοιας ξεχωριστά, όσο και της μεταξύ τους σχέσης.

Θα μπορούσε να μελετηθεί η Γλωσσομάθεια ως προς τα επιμέρους κομμάτια της, όπως είναι αυτό της παραγωγής προφορικού λόγου (speaking), της κατανόησης προφορικού λόγου (listening), της παραγωγής γραπτού κειμένου (writing) και της ανάγνωσης και κατανόησης γραπτού κειμένου (reading) (Baker, 2011). Για παράδειγμα, θα μπορούσε να μελετηθεί εάν κάποιος από τους προαναφερθέντες τομείς γλωσσικών δεξιοτήτων είναι πιο δύσκολο να κατακτηθεί ή να βελτιωθεί. Πέραν αυτού, θα ήταν ιδιαίτερα χρήσιμο να ερευνηθεί εάν υφίσταται σχέση ανάμεσα στη Γλωσσομάθεια και τη συχνότητα χρήσης ξένων γλωσσών από ένα άτομο και εάν υφίσταται, να προσδιοριστεί. Η χρησιμότητα της εν λόγω έρευνας έγκειται στο γεγονός ότι η διαπίστωση της ύπαρξης συσχέτισης μεταξύ του επιπέδου Γλωσσομάθειας και της συχνότητας χρήσης ξένων γλωσσών από ένα άτομο, θα μπορούσε να μας δώσει ένα καλύτερο μέτρο αξιολόγησης του επιπέδου Γλωσσομάθειας των ατόμων. Όσο πιο ακριβείς/βελτιωμένοι δείκτες Γλωσσομάθειας εφαρμόζονται για την αξιολόγηση του επιπέδου Γλωσσομάθειας των ατόμων, τόσο καλύτερη εικόνα των γλωσσικών δυνατοτήτων και αναγκών τους θα μπορεί να έχει η επιχείρηση και κατ'επέκταση, τόσο πιο στοχευμένο, αποτελεσματικό και αποδοτικό θα μπορεί να είναι ένα γλωσσικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα.

Η αποτελεσματικότητα και η αποδοτικότητα τέτοιου είδους εκπαιδευτικών προγραμμάτων θα μπορούσε να ενισχυθεί, επίσης, από τη διαπίστωση συγκεκριμένων σχέσεων-συσχετίσεων, πέρα από τις ήδη υπάρχουσες, μεταξύ διαφόρων πτυχών της

Γλωσσομάθειας και της Συναισθηματικής Νοημοσύνης. Θα μπορούσαν με την κατάλληλη αξιοποίηση των συσχετίσεων αυτών να δημιουργηθούν νέες πιο στοχευμένες, αποδοτικές και αποτελεσματικές μέθοδοι βελτίωσης του επιπέδου Γλωσσομάθειας των ατόμων ανάλογα με το επίπεδο Συναισθηματικής Νοημοσύνης τους ή μέσω της αύξησης του επιπέδου Συναισθηματικής Νοημοσύνης τους.

Βιβλιογραφία

- Αριστοτέλης, *Ηθικά Νικομάχεια*, 1109α26-29.
- Aronin, L., & Singleton, D. (2008). Multilingualism as a new linguistic dispensation. *International Journal of Multilingualism*, 5, 1–16.
- Baker, C. (2011). *Foundations of bilingual education and bilingualism*. Clevedon, UK: Multilingual Matters.
- Bar-on, R., (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18, 13-25.
- Barac, R., & Bialystok, E. (2011). Research timeline: Cognitive development of bilingual children. *Language Teaching*, 44, 36-54.
- Bassetti, B., & Cook, V. (2011). Language and cognition: The second language user. In V. J. Cook & B. Bassetti (Eds.), *Language and bilingual cognition* (pp. 143–190). Oxford, UK: Psychology Press.
- Bjørge, A.K., Madsen Sandvik, A., & Whittaker, S. (2017). The recontextualisation of values in the multilingual workplace, *Corporate Communications: An International Journal*, 22 (3),401-416.
- Brannen, M.Y., Piekkari, R. and Tietze, S. (2014), “The multifaceted role of language in international business: unpacking the forms, functions and features of a critical challenge to MNC theory and performance”, *Journal of International Business Studies*, 45 (5), 495-507.
- Caruso, D. R., Mayer, J. D., & Salovey, P. (2002). Relation of an ability measure of emotional intelligence to personality. *Journal of personality assessment*, 79(2), 306-320.
- Cenoz, J. (2013). Defining Multilingualism. *Annual Review of Applied Linguistics*, 33, 3-18.
- Cook, V. (2002). Introduction: Background of the L2 user. In V. Cook (Ed.), *Portraits of the L2 user* (pp. 1-28). Clevedon: Multilingual Matters.
- De Groot, A. M. B. (2011). *Language and cognition in bilinguals and multilinguals: An introduction*. New York, NY: Psychology Press.

- Dewaele, J.-M., Petrides, K.V., & Furnham, A. (2008). *The effects of trait emotional intelligence and sociobiographical variables on communicative anxiety and foreign language anxiety among adult multilinguals: A review and empirical investigation. Language Learning, 58(4), 911-960.*
- Dewaele, J.-M., & Wei, L. (2012). Multilingualism, empathy and multicompetence, *International Journal of Multilingualism, 9(4), 352-366.*
- Feely, A.J., & Harzing, Anne-Wil. (2003). Language management in multinational companies. *Cross Cultural Management: An International Journal, 10 (2), 37-52.*
- Gojkov-Rajić, A., & Prtljaga, J. (2013). Foreign language learning as a factor of intercultural tolerance. *Procedia - Social and Behavioral Sciences, 93, 809 – 813.*
- Goleman, D., Boyatzes, R., & McKee, A. (2002). *Primal leadership.* Boston: Harvard Business School Press.
- Goleman, D. (Επιμ.) (2011). *Η Συναισθηματική Νοημοσύνη στο Χώρο της Εργασίας.* Αθήνα: ΠΕΔΙΟ.
- Grosjean, F. (2010). *Bilingual: Life and reality.* Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Gunkel, M., Schlaegel, C., & Engle, R. L. (2014). Culture and a Cascading Model of Emotional Intelligence: An Exploratory Analysis. In Verbeke, A., Van Tulder, R. & Lundan, S. (Eds.) *Multinational Enterprises, Markets and Institutional Diversity, Volume 9,* (pp. 229-257), Howard House, Wagon Lane, Bingley, UK: Emerald Group Publishing Limited.
- John, R., Ietto-Gillies, G., Cox, H., & Grimwade, N. (1997). *Global Business Strategy.* London:International Thomson Press.
- Kharkhurin, A.V. (2008). The effect of linguistic proficiency, age of second language acquisition, and length of exposure to a new cultural environment on bilinguals' divergent thinking. *Bilingualism: Language and Cognition, 11(2), 225-243.*

- Lopes, P. N., Grewal, D., Kadis, J., Gall, M., & Salovey P. (2006). Evidence that emotional intelligence is related to job performance and affect and attitudes at work. *Psicothema*. 18, supl., 132-138.
- Luca, J., & Tarricone, P. (2001). Does emotional intelligence affect successful teamwork? In *Meeting at the crossroads*. Proceedings of the 18th Annual Conference of the Australasian Society for Computers in Learning in Tertiary Education. 367-376.
- Lüdi, G., & Py, B. (2009). To be or not to be . . . a plurilingual speaker. *International Journal of Multilingualism*, 6, 154–167.
- Macaleer, W. D., & Shannon J. B. (2002). Emotional Intelligence: How Does It Affect Leadership? *Wiley Periodicals, Inc.*, 9-19.
- Marschan, R., Welch, D.E. & Welch, L.S. (1997). ‘Language: The Forgotten Factor in Multinational Management’. *European Management Journal*, 15(5), 591-8.
- Marschan-Piekkari, R., Welch, D. & Welch, L. (1999). Adopting a common corporate language: IHRM implications, *The International Journal of Human Resource Management*, 10 (3), 337-390.
- Mayer, J.D., Caruso, R. D., & Salovey, P. (1999). Emotional Intelligence Meets Traditional Standards for an Intelligence. *Intelligence*. 27 (4), 267-298. Elsevier.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators* (pp. 3–31). New York: Basic.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2000). Models of emotional intelligence. In R. J. Sternberg (Ed.), *Handbook of intelligence* (pp. 396–420). Cambridge, England: Cambridge University Press.
- Mayer, J. D., Salovey, P. & Caruso, D. R. (2004). Emotional Intelligence: Theory, Findings and Implications. *Psychological Inquiry*, 15(3), 197-215.
- Mead, R. (1990). *Cross-cultural management communication*. New York: Wiley.

- Moore, D., & Gajo, L. (2009). Introduction: French voices on plurilingualism and pluriculturalism: Theory, significance, and perspectives. *International Journal of Multilingualism*, 6, 137–153.
- Oz, H., Demirezen, M., & Pourfeiz, J. (2015). Emotional Intelligence and Attitudes Towards Foreign Language Learning: Pursuit of Relevance and Implication. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 186, 416 – 423.
- Petrides, K. V., & Furnham, A. (2001). Trait emotional intelligence: Psychometric Investigation with Reference to Established Trait Taxonomies. *European Journal of Personality*, 15, 425-448.
- Petrides, K.V., Furnham, A., & Frederickson, N. (2004), Emotional Intelligence. *The Psychologist*, 17, 574-577.
- Petrides, K. V., Furnham, A. & Mavroveli, S. (2007). Trait emotional intelligence: Moving forward in the field of EI. In G. Matthews, M. Zeidner, & R. Roberts, R. (Eds.). *Emotional intelligence: Knowns and unknowns* (Series in Affective Science). Oxford: Oxford University Press.
- Petrides, K. V., Pita, R., & Kokkinaki, F. (2007). The location of trait emotional intelligence in personality factor space. *British Journal of Psychology*, 98, 273-289.
- Petrides, K.V. (2017). *Intelligence, Emotional*. In Reference Module in Neuroscience and Biobehavioral Psychology. Elsevier.
- Reeves, N., & Feely, A. (2001) “Suspected Language Problems - Your Company Needs a Language Check-up.” *Aston Business School Doctoral Working Paper, New Series 37*.
- Reeves, N., & Wright, C. (1996). *Linguistic Auditing*. Clevedon/Philadelphia/Adelaide: Multilingual Matters Ltd.
- Refsum Sanden, G. (2016). Language: the sharpest tool in the business strategy toolbox. *Corporate Communications: An International Journal*, 21 (3), 274-288.
- Rogerson-Revell, P. (2007). Using English for International Business: A European case study. *English for Specific Purposes*, 26, 103–120.

- Salovey, P. & Mayer, J.D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9 (3), 185-211.
- Skutnabb-Kangas, T., & McCarty, T. (2008). Key concepts in bilingual education: Ideological, historical, epistemological, and empirical foundations. In J. Cummins & N. Hornberger (Eds.), *Encyclopedia of language and education: Bilingual education* (2nd ed., Vol. 5, pp. 3–17). New York, NY: Springer.
- Spielberger, C. (Ed.) (2004). *Encyclopedia of Applied Psychology*. Oxford; Boston: Elsevier Academic Press.
- Spinks, N., & Wells, B. (1997) “Intercultural Communication: A key element in global strategies.” *Career Development International*, 2 (6), 287-292.
- Van den Born, F. & Peltokorpi, V. (2010). LANGUAGE POLICIES AND COMMUNICATION IN MULTINATIONAL COMPANIES Alignment With Strategic Orientation and Human Resource Management Practices. *Journal of Business Communication*, 47 (2), 97-118.
- Vernon, P. A., Petrides, K. V., Bratko, D., & Schermer, J. A. (2008). A behavioral genetic study of trait emotional intelligence. *Emotion*, 8, 635-642.
- Victor, D. (1992). *International Business Communication*. New York: Harper Collins.
- Von Glinow, M. A., Shapiro, D. L., & Brett, J. M. (2004). Can we talk, and should we? Managing emotional conflict in multicultural teams. *Academy of Management Review*, 29, 578-592.

Ηλεκτρονικές πηγές

- Bar-On, R., Ph.D., Biography. (n.d.). Διαθέσιμο στον δικτυακό τόπο: <http://www.eiconsortium.org/members/baron.htm> (27/09/2017).
- ΓΝΩΣΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΚΑΙ ΑΛΛΑΓΗ ΤΟΥΣ ΜΕ ΤΗΝ ΗΛΙΚΙΑ (n.d.). Διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο:

http://www.eemeg.gr/uploads/files/PRESENTATIONS/2_%CE%A3%CE%BF%CF%8D%CE%BB%CE%B7%CF%82.pdf (10/08/2017).

- Δαμανάκης Μ. (2010). Αποτίμηση της μέχρι το 2010 ελληνόγλωσσης εκπαίδευσης στο εξωτερικό και οι προοπτικές της. Έκθεση. Β' έκδοση συμπληρωμένη. ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΡΗΤΗΣ, Ε.ΔΙΑ.Μ.ΜΕ. ΡΕΘΥΜΝΟ,ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2010. Διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο: <http://hdl.handle.net/10795/1530> (05/09/2017).
- G-PHYSICS (n.d). Διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο: http://www.g-physics.com/2013/11/blog-post_8.html (1/11/2017).
- Νεοφύτου, Λ., & Κουτσελίνη, Μ. (n.d.). ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ: ΕΠΙΣΤΗΜΟΛΟΓΙΚΕΣ ΑΜΦΙΣΦΙΤΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ. Διαθέσιμο στο διαδικτυακό τόπο: http://www.pek.org.cy/Proceedings_2006/10.%20Kefalaio%2010%20Ekpaideftiki%20erevna/10.1.%20L.%20Neofytou%20&%20M.%20Koutselini.pdfhttp://www.pek.org.cy/Proceedings_2006/10.%20Kefalaio%2010%20Ekpaideftiki%20erevna/10.1.%20L.%20Neofytou%20&%20M.%20Koutselini.pdf (01/09/2017).
- Σιλιτζή Β. (2016). Αναλυτικά Προγράμματα για την Ελληνική ως 2η/Ξένη Γλώσσα. Μια Βιβλιογραφική Διερεύνηση. Διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο: <http://dspace.uowm.gr/xmlui/bitstream/handle/123456789/146/Silitzi.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (05/09/2017).
- ΤΕΣΤ ΑΠΟΚΛΙΝΟΥΣΑΣ ΣΚΕΨΗΣ (n.d.). Διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο: https://student.cc.uoc.gr/uploadFiles/192-ΠΑΙΝ111/pasrousiasi_8.ppt (1/11/2017).
- Understanding Emotional Intelligence, People Skills, Team FME (n.d.). Διαθέσιμο στον διαδικτυακό τόπο: <http://www.free-management-ebooks.com/dldebk-pdf/fme-understanding-emotional-intelligence.pdf> (25/09/2017).

Παράρτημα Α

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1. Το Μοντέλο των Συναισθηματικών Ικανοτήτων (Goleman, 2011, σελ. 53-54). σελ. 33

Πίνακας 2. Περιοχή δειγματοληψίας της Συναισθηματικής Νοημοσύνης ως Χαρακτηριστικό Προσωπικότητας σε εφήβους και ενήλικες (Petrides, 2017, σελ. 3, Table 1). σελ. 37

Πίνακας 3. Πίνακας Συσχέτισης επιπέδου Συναισθηματικής Νοημοσύνης και Γλωσσομάθειας. σελ. 77

Παράρτημα Β

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Διάγραμμα 1. Φύλο Συμμετεχόντων.	σελ. 52
Διάγραμμα 2. Ηλικία Συμμετεχόντων.	σελ. 53
Διάγραμμα 3. Εκπαίδευση Συμμετεχόντων.	σελ. 53
Διάγραμμα 4. Επαγγελματική Δραστηριότητα Συμμετεχόντων.	σελ. 54
Διάγραμμα 5. Μητρική Γλώσσα Συμμετεχόντων.	σελ. 55
Διάγραμμα 6. Εθνικότητα Συμμετεχόντων.	σελ. 56
Διάγραμμα 7. “Γνωρίζετε κάποια ξένη γλώσσα;”	σελ. 57
Διάγραμμα 8. Δείκτης Γλωσσομάθειας 1 & Φύλο.	σελ. 58
Διάγραμμα 9. Δείκτης Γλωσσομάθειας 1 & Ηλικία.	σελ. 59
Διάγραμμα 10. Δείκτης Γλωσσομάθειας 1 & Εκπαίδευση.	σελ. 60

Διάγραμμα 11. Δείκτης Γλωσσομάθειας 1 & Επαγγελματική δραστηριότητα.	σελ. 61
Διάγραμμα 12. Δείκτης Γλωσσομάθειας 1 & Μητρική Γλώσσα.	σελ. 62
Διάγραμμα 13. Δείκτης Γλωσσομάθειας 1 & Εθνικότητα.	σελ. 63
Διάγραμμα 14. Δείκτης Γλωσσομάθειας 2 & Φύλο.	σελ. 64
Διάγραμμα 15. Δείκτης Γλωσσομάθειας 2 & Ηλικία.	σελ.65
Διάγραμμα 16. Δείκτης Γλωσσομάθειας 2 & Εκπαίδευση.	σελ.66
Διάγραμμα 17. Δείκτης Γλωσσομάθειας 2 & Επαγγελματική δραστηριότητα.	σελ. 67
Διάγραμμα 18. Δείκτης Γλωσσομάθειας 2 & Μητρική Γλώσσα.	σελ. 68
Διάγραμμα 19. Δείκτης Γλωσσομάθειας 2 & Εθνικότητα.	σελ. 69
Διάγραμμα 20. Μέσος Όρος Επιπέδου Συναισθηματικής Νοημοσύνης & Φύλο.	σελ. 70
Διάγραμμα 21. Μέσος Όρος Επιπέδου Συναισθηματικής Νοημοσύνης & Ηλικία.	σελ. 71
Διάγραμμα 22. Μέσος Όρος Επιπέδου Συναισθηματικής Νοημοσύνης & Εκπαίδευση.	σελ. 72
Διάγραμμα 23. Μέσος Όρος Επιπέδου Συναισθηματικής Νοημοσύνης & Επαγγελματική Δραστηριότητα.	σελ. 73
Διάγραμμα 24. Μέσος Όρος Επιπέδου Συναισθηματικής Νοημοσύνης & Μητρική Γλώσσα.	σελ. 74
Διάγραμμα 25. Μέσος Όρος Επιπέδου Συναισθηματικής Νοημοσύνης & Εθνικότητα.	σελ. 75
Διάγραμμα 26. Μέσος Όρος Επιπέδου Συναισθηματικής Νοημοσύνης & Γνώση Ξένων Γλωσσών.	σελ. 76

Παράρτημα Γ

1/11/2017

Ερωτηματολόγιο Διπλωματικής Εργασίας (Α. Δημητροπούλου)

Ερωτηματολόγιο Διπλωματικής Εργασίας (Α. Δημητροπούλου)

Το ερωτηματολόγιο αυτό έχει αναπτυχθεί στα πλαίσια διπλωματικής εργασίας του προγράμματος μεταπτυχιακών σπουδών "Λογιστική και Έλεγχος Επιχειρήσεων και Δημοσίων Οργανισμών" του τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Πειραιώς. Απαντώντας στο ερωτηματολόγιο συμβάλλετε σημαντικά στο ερευνητικό κομμάτι της διπλωματικής εργασίας. Η συμπλήρωση είναι εντελώς ανώνυμη και θα σας πάρει λίγα μόνο λεπτά (γύρω στα δέκα λεπτά).

Για οποιαδήποτε διευκρίνιση, απορία, καθώς και για να ενημερωθείτε - εφόσον το επιθυμείτε - για τα αποτελέσματα της έρευνας, όταν αυτή ολοκληρωθεί, μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μου στα εξής email: amalia.dim@yahoo.gr ή amalia.dimitroπούλου92@gmail.com.

Σας ευχαριστούμε πολύ εκ των προτέρων για το χρόνο και τη συμμετοχή σας.

Αμαλία Δημητροπούλου
Επιβλέπων Καθηγητής: κ. Φιλόθεος Νταλιάνης

* Απαιτείται

1. Θα θέλατε να συμμετάσχετε στην έρευνα; *

Να επισμαίνεται μόνο μία έλλειψη.

ΝΑΙ

Όχι, ευχαριστώ Σημειώστε να συμπληρώνετε αυτή τη φόρμα.

2. Γνωρίζετε κάποια ξένη γλώσσα; *

Να επισμαίνεται μόνο μία έλλειψη.

Ναι

Παράβλεψη και μετάβαση στην ερώτηση 3.

Όχι

Παράβλεψη και μετάβαση στην ερώτηση 3.

Γνώση Ξένων Γλωσσών

3. Σημειώστε το επίπεδο γνώσης σας σε κάθε μία από τις ξένες γλώσσες που αναγράφονται στον παρακάτω πίνακα. *

A1: στοιχειώδης γνώση A2: βασική γνώση B1: μέτρια γνώση B2: καλή γνώση Γ1: πολύ καλή γνώση Γ2: άριστη γνώση Για τις ξένες γλώσσες που ΔΕ γνωρίζετε, παρακαλώ επιλέξτε το κυκλάκι που αντιστοιχεί στην απάντηση "ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ".

Να επισμαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

	A1	A2	B1	B2	Γ1	Γ2	ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΩ
ΑΓΓΛΙΚΑ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ΓΑΛΛΙΚΑ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ΙΣΠΑΝΙΚΑ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ΓΕΡΜΑΝΙΚΑ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ΙΤΑΛΙΚΑ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ΚΙΝΕΖΙΚΑ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ΡΩΣΙΚΑ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Αν γνωρίζετε και κάποια άλλη γλώσσα που δεν αναγράφεται παραπάνω, παρακαλώ αναφέρατε ποια είναι και το αντίστοιχο επίπεδο γνώσης της.

Π.χ. Σουηδικά-Γ1

5. Ποιοί/ποιοι ήταν οι βασικοί λόγοι που σας ώθησαν στην εκμάθηση των ξένων γλωσσών που γνωρίζετε; *

Επιλέξτε όλα όσα ισχύουν.

- Σας ενδιέφερε ο πολιτισμός της χώρας όπου ομιλείται η ξένη γλώσσα
- Θέλατε να επισκεφθείτε τη χώρα στην οποία ομιλείται η ξένη γλώσσα
- Επαγγελματικοί λόγοι
- Θέλατε να ζήσετε στη χώρα όπου ομιλείται η ξένη γλώσσα
- Είχατε φίλους που γνώριζαν/μιλούσαν αυτή την ξένη γλώσσα
- Η συγκεκριμένη ξένη γλώσσα ήταν προαπαιτούμενη για τις σπουδές σας
- Την επιλέξατε ως μια νέα ευχάριστη δραστηριότητα (χόμπι)
- Άλλα: _____

Παράβλεψη και μετάβαση στην ερώτηση 7.

Εκμάθηση Ξένης Γλώσσας

6. Ποιοί/ποιοι είναι οι βασικοί λόγοι που σας έχουν εμποδίσει από την εκμάθηση κάποιας ξένης γλώσσας; *

Επιλέξτε όλα όσα ισχύουν.

- Έλλειψη χρόνου
- Οικονομικοί λόγοι
- Δεν θέλω να μάθω κάποια ξένη γλώσσα
- Δε μου πέρασε από το μυαλό να ασχοληθώ με την εκμάθηση κάποιας ξένης γλώσσας
- Δε μου φαίνεται ενδιαφέρουσα δραστηριότητα
- Φόβος ότι δε θα τα πάω καλά
- Άλλα: _____

Επιλέξτε το βαθμό στον οποίο συμφωνείτε ή διαφωνείτε με την κάθε πρόταση.

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

7. Διαφωνώ Απόλυτα 1... 2... 3... 4... 5... 6... 7 Συμφωνώ Απόλυτα *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη ανά σειρά.

	1	2	3	4	5	6	7
Δε δυσκολεύομαι καθόλου να εκφράσω τα συναισθήματά μου με λόγια.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Συχνά το βρίσκω δύσκολο να δω τα πράγματα από την οπτική γωνία των άλλων.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Γενικά είμαι ένα ιδιαίτερα δραστήριο άτομο με στόχους.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Συνήθως μου είναι δύσκολο να ελέγξω τα συναισθήματά μου.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Γενικά δε βρίσκω τη ζωή διασκεδαστική.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Μπορώ να χειριστώ αποτελεσματικά τους άλλους ανθρώπους.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Έχω την τάση να αλλάζω γνώμη συχνά.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Γενικά δυσκολεύομαι να κατανοήσω τι ακριβώς νιώθω.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Πιστεύω πως έχω πολλά χαρίσματα.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Συχνά δυσκολεύομαι να υπερασπισθώ τα δικαιώματά μου.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Συνήθως μπορώ να επηρεάσω τα συναισθήματα των άλλων ανθρώπων.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Γενικά είμαι απαισιόδοξος άνθρωπος.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Οι κοντινοί μου άνθρωποι παραπονιούνται ότι δεν τους συμπεριφέρομαι σωστά.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Συνήθως δυσκολεύομαι να προσαρμόζω τη ζωή μου ανάλογα με τις περιστάσεις.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Γενικά, είμαι ικανός να αντιμετωπίσω το άγχος.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Συχνά δυσκολεύομαι να δείχνω στοργή στους κοντινούς μου ανθρώπους.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Συνήθως μπορώ να "μπω στη θέση του άλλου" και να καταλάβω τα συναισθήματά του.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Δεν έχω αρκετά κίνητρα στη ζωή μου.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Συνήθως μπορώ να βρω τρόπους να ελέγξω τα συναισθήματά μου όταν το θέλω.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Σε γενικές γραμμές, είμαι ευχαριστημένος από τη ζωή μου.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Θα περιέγραφα τον εαυτό μου ως καλό διαπραγματευτή.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Συχνά ανακατεύομαι σε καταστάσεις και αργότερα το μετανιώνω.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Συχνά, σταματώ αυτό που κάνω και συγκεντρώνομαι σε αυτό που νιώθω.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Αισθάνομαι καλά με τον εαυτό μου.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Έχω την τάση να υποχωρώ ακόμα και όταν γνωρίζω πως έχω δίκιο.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1	2	3	4	5	6	7
Πιστεύω πως δεν έχω καθόλου επιρροή στα συναισθήματα των άλλων.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Πιστεύω ότι γενικά τα πράγματα θα εξελιχθούν καλά στη ζωή μου.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Δυσκολεύομαι να δεθώ πολύ ακόμη και με όσους βρίσκονται πολύ κοντά μου.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Γενικά, μπορώ να προσαρμόζομαι σε καινούρια περιβάλλοντα και καταστάσεις.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Οι άλλοι με θαυμάζουν γιατί είμαι "άντετος".	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Παράβλεψη και μετάβαση στην ερώτηση 8.

Δημογραφικά Στοιχεία

8. 1. Φύλο *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Άνδρας
 Γυναίκα

9. 2. Ηλικία *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- 18-25
 26-35
 36-45
 46-55
 56-65
 65+

10. 3. Εκπαίδευση: *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Δημοτικό
 Γυμνάσιο
 Λύκειο
 ΙΕΚ-ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΣΧΟΛΗ
 ΑΕΙ-ΤΕΙ
 Μεταπτυχιακό
 Διδακτορικό
 Άλλα: _____

11. 4. Οικογενειακή κατάσταση:

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Άγαμος/η
- Παντρεμένος/η
- Διαζευγμένος/η
- Χήρος/α
- Άλλα: _____

12. 6. Επαγγελματική δραστηριότητα: *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Δημόσιος Τομέας
- Ιδιωτικός Τομέας
- Ελεύθερος Επαγγελματίας/Αυτοαπασχολούμενος
- Οικιακά
- Συνταξιοδότης
- Φοιτητής
- Άνεργος
- Άλλα: _____

13. 8. Μητρική Γλώσσα: *

Παρακαλώ αναγράψτε τη μητρική σας γλώσσα, εφόσον δεν είναι τα Ελληνικά.
Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Ελληνικά
- Άλλα: _____

14. 7. Εθνικότητα: *

Παρακαλώ αναγράψτε την εθνικότητά σας, εφόσον δεν είναι η Ελληνική.
Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Ελληνική
- Άλλα: _____