

## Συναίσθημα στο χώρο εργασίας και ρύθμιση συναισθήματος στις διεπιστημονικές ομάδες των ΚΕΔΔΥ. Ο διαμεσολαβητικός ρόλος της Συναισθηματικής Νοημοσύνης

Τσουβέλας Γιώργος<sup>1</sup>, Κουλιεράκης Γιώργος<sup>2</sup>

1. Ψυχολόγος, PhD, Ακαδημαϊκός Υπότροφος Τμήματος Νοσηλευτικής, Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής
2. Αναπληρωτής Καθηγητής Ψυχολογίας της Υγείας, Τμήμα Πολιτικών Δημόσιας Υγείας, Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής

DOI: 10.5281/zenodo.4642679

### ΠΕΡΙΛΗΨΗ

**Εισαγωγή:** Η μελέτη του συναισθήματος στο χώρο εργασίας συνιστά ένα νέο πεδίο έρευνας, το οποίο προσδιορίζεται, κυρίως, από τη θεωρία της Συναισθηματικής Νοημοσύνης (ΣΝ) και αυτή της ρύθμισης του συναισθήματος. Η διαχείριση συναισθημάτων στο χώρο εργασίας είναι κρίσιμη, ιδιαίτερα σε περιβάλλοντα όπου απαιτείται ομαδική και διεπιστημονική συνεργασία, όπως στα Κέντρα Διαφοροδιάγνωσης Διάγνωσης και Υποστήριξης (ΚΕΔΔΥ).

**Σκοπός:** Η παρούσα μελέτη διερευνά τη σχέση ανάμεσα στη ρύθμιση των συναισθημάτων, τη ΣΝ και το συναίσθημα στο χώρο εργασίας.

**Υλικό και μέθοδος:** Πραγματοποιήθηκε ποσοτική συγχρονική μελέτη σε 197 εργαζόμενους (153, 77,7% ήταν γυναίκες), μέσης ηλικίας 39,5 ετών, σε 34 ΚΕΔΔΥ της επικράτειας. Για τη συλλογή των δεδομένων χρησιμοποιήθηκαν έντυπα ανώνυμα ερωτηματολόγια, ειδικότερα κλίμακες Συναισθημάτων στην Εργασία, Συναισθηματικής Νοημοσύνης και Ρύθμισης Συναισθήματος που συμπληρώθηκαν εθελοντικά από τους εργαζόμενους. Διενεργήθησαν έλεγχοι διμεταβλητής συσχέτισης (Pearson's *r*), χρησιμοποιήθηκε το *t* κριτήριο για σύγκριση ανεξάρτητων δειγμάτων και δημιουργήθηκαν δύο μοντέλα δομικών εξισώσεων.

**Αποτελέσματα:** Το θετικό συναίσθημα στο χώρο εργασίας συσχετίστηκε θετικά με τη στρατηγική της γνωστικής επανεκτίμησης και την ΣΝ. Το αρνητικό συναίσθημα συσχετίστηκε θετικά με την συναισθηματική καταστολή και αρνητικά με την ΣΝ. Η ΣΝ προέκυψε να διαμεσολαβεί πλήρως τη σχέση ανάμεσα στη γνωστική επανεκτίμηση και το θετικό συναίσθημα. Οι κοινωνικο-δημογραφικοί δείκτες δεν συσχετίστηκαν με τις διαστάσεις του συναισθήματος (θετικό και αρνητικό).

**Συμπεράσματα:** Η γνωστική επανεκτίμηση αποτελεί προσαρμοστική στρατηγική ρύθμισης συναισθήματος στο χώρο εργασίας. Αναδεικνύεται η ανάγκη να δημιουργηθούν προγράμματα προαγωγής συναισθηματικών δεξιοτήτων στο εργασιακό περιβάλλον, με στόχο την βελτίωση της ικανοποίησης από την εργασία και την ενίσχυση των υπαλλήλων να διαχειρίζονται συγκρούσεις και δυσκολίες στο εργασιακό πλαίσιο.

**Λέξεις Κλειδιά:** Συναίσθημα στο χώρο εργασίας, ρύθμιση συναισθήματος, συναισθηματική νοημοσύνη, ΚΕΔΔΥ, διεπιστημονικές ομάδες.

**Υπεύθυνος αλληλογραφίας:** Γεώργιος Τσουβέλας, Ναυάρχου Βότση 7, ΤΚ: 10445, Αθήνα, E-mail: [tsouvelasgiorgos@gmail.com](mailto:tsouvelasgiorgos@gmail.com)

## Workplace affect and emotional regulation in interdisciplinary teams of the Differential Diagnosis Centers and Support for Special Educational Needs (KEDDY). The mediator role of Emotional Intelligence

Tsouvelas George<sup>1</sup>, Koulierakis George<sup>2</sup>

1. Psychologist, PhD, Adjunct Lecturer of Health Psychology, Department of Nursing, University of West Attica
2. Associate Professor of Health Psychology, Department Public Health Policy, University of West Attica

DOI: 10.5281/zenodo.4642679

### ABSTRACT

**Introduction:** The study of workplace affect constitutes a new paradigm of research, which is mainly determined by the theory of Emotional Intelligence (EI) and the theory of emotion regulation. Emotional management at workplace is crucial especially in environments where interdisciplinary collaboration and teamwork is needed, such as the Diagnostic and Support Centers for Diagnosis for Special Education (KEDDY).



**Aim:** The present study investigates the relationship between strategies of emotion regulation, EI and workplace affect.

**Material and Method:** A quantitative cross-sectional study was conducted among 197 employees (153, 77,7% were women), with a mean age of 39,5 years, derived from 34 KEDDY of the country. Data was collected using printed anonymous questionnaires, namely scales of workplace affect, EI and emotion regulation, which were voluntarily completed by the participants. Correlation checks (Pearson's  $r$ ) were performed, the  $t$  criterion was used to compare independent samples, while two structural equation models were used.

**Results:** Positive workplace affect was positively correlated with the cognitive reappraisal strategy and EI. Negative workplace affect was positively correlated with emotional suppression and negatively with EI. According to structural equation models, EI fully mediated the relationship between cognitive reappraisal and positive workplace affect. Socio-demographic factors did not correlate with dimensions of workplace affect (positive and negative).

**Conclusions:** Cognitive reassessment constitutes an adaptive workplace emotion regulation strategy. This study highlights the usefulness of developing emotional skills programs in the workplace, aiming to improve work satisfaction and empower employees to manage workplace conflicts and difficulties.

**Keywords:** Workplace affect, strategies emotional regulation, emotional intelligence, KEDDY, interdisciplinary work teams.

**Corresponding Author:** Georgios Tsouvelas, 7Str. Navarchou Votsi, GR-10445, Athens, Greece, E-mail: [tsouvelasgiorgos@gmail.com](mailto:tsouvelasgiorgos@gmail.com)

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Σύμφωνα με τον Ο. Γιωτάκο,<sup>1</sup> τα συναισθήματα αποτελούν θεμελιώδη στοιχεία της ανθρώπινης συμπεριφοράς, καθώς είναι παρόντα διαρκώς, μέσα μας, στις εκδηλώσεις μας και στην επικοινωνία. Τα συναισθήματα βοηθούν στον καθορισμό προτεραιοτήτων στις διαπροσωπικές σχέσεις και δένουν τους ανθρώπους σε κοινωνικές ομάδες.<sup>1</sup> Τα τελευταία χρόνια αποτυπώνεται ένα συνεχώς αυξανόμενο ενδιαφέρον για την μελέτη του συναισθήματος στο χώρο εργασίας,<sup>2</sup> και δη του ρόλου της διάθεσης και των συναισθημάτων των εργαζομένων στην παραγωγική τους κινητοποίηση.<sup>3</sup> Η μελέτη του συναισθήματος στο χώρο εργασίας αποτελεί αντικείμενο τόσο της Ψυχολογίας της Υγείας<sup>4</sup> όσο και της Οργανωσιακής συμπεριφοράς.<sup>5</sup>

*Το συναίσθημα στο χώρο εργασίας*

Σύμφωνα με τους Ashkanasy et al.,<sup>6</sup> η μελέτη του συναισθήματος στο χώρο εργασίας συνιστά ένα νέο πεδίο έρευνας, το οποίο προσδιορίζεται κυρίως, μέσα από δύο θεμελιώδεις έννοιες, τη θεωρία της Συναισθηματικής Νοημοσύνης και τη θεωρία της ρύθμισης του συναισθήματος.<sup>7</sup> Ωστόσο, δεν υπάρχουν αρκετές εμπειρικές μελέτες που να αποτυπώνουν με ποιο τρόπο η ρύθμιση του συναισθήματος και η Συναισθηματική Νοημοσύνη συνδέονται και αλληλοεπιδρούν με τα θετικά και τα αρνητικά συναισθήματα στο χώρο εργασίας.<sup>8-10</sup>

Το θετικό και το αρνητικό συναίσθημα στο χώρο εργασίας αποτελούν θεμελιώδεις έννοιες αναφορικά με το βίωμα στον εργασιακό χώρο. Ειδικότερα, το συναίσθημα στο χώρο της εργασίας αποτελεί προβλεπτικό παράγοντα για τη δέσμευση στο οργανωτικό πλαίσιο,<sup>11</sup> την παραγωγικότητα των

εργαζομένων,<sup>12</sup> καθώς και την εργασιακή ικανοποίηση.<sup>13</sup>

Ως συναίσθημα στο χώρο εργασίας ορίζεται μια «υποκειμενική συναισθηματική κατάσταση» που συμπεριλαμβάνει τη διάθεση (συγκινησιακές καταστάσεις χρονικής διάρκειας), το γενικό συναίσθημα (διυποκειμενική παρατήρηση), αλλά και το άμεσο υποκειμενικό συναίσθημα.<sup>9,14-16</sup> Το συναίσθημα στο χώρο εργασίας μπορεί να δεχτεί επιρροές από εξωγενείς μεταβλητές, από οργανωτικούς παράγοντες και από δια- και ενδο-προσωπικούς παράγοντες.<sup>2</sup>

#### *Συναισθηματική Νοημοσύνη*

Η Συναισθηματική Νοημοσύνη (ΣΝ) είναι μια πολυδιάστατη έννοια και αντιπροσωπεύει το βαθμό στον οποίο ένα άτομο κατανοεί, επεξεργάζεται και χρησιμοποιεί πληροφορίες μιας συναισθηματικής κατάστασης σε διαπροσωπικό και ενδοπροσωπικό επίπεδο.<sup>17</sup> Σύμφωνα με τον ορισμό των Mayer και Salovey,<sup>17</sup> η Συναισθηματική Νοημοσύνη είναι «η ικανότητα αντίληψης, αξιολόγησης και έκφρασης του συναισθήματος, επακριβώς και λειτουργικά· η ικανότητα κατανόησης του συναισθήματος και της συναισθηματικής γνώσης· η ικανότητα πρόσβασης σε, και προξένησης / δημιουργίας συναισθήματος για τη διευκόλυνση της σκέψης και η ικανότητα ρύθμισης του συναισθήματος με τρόπους που υποβοηθούν την σκέψη».

Οι Mayer et al.,<sup>18</sup> θεωρούν ότι η ΣΝ λειτουργεί μέσω γνωστικών και συναισθηματικών

συστημάτων, κατά ένα ενιαίο τρόπο, και υποδιαιρείται σε τέσσερις συνιστώσες, οι οποίες περιλαμβάνουν τις ικανότητες: (α) συναισθηματικής αντίληψης, (β) χρήσης συναισθήματος, (γ) κατανόησης συναισθήματος και (δ) διαχείρισης συναισθήματος, ώστε να προωθηθεί η συναισθηματική και διανοητική ανάπτυξη.

Σύμφωνα με τους Wong και Law,<sup>19</sup> προκειμένου το άτομο να ρυθμίσει τα συναισθήματά του, πρέπει να έχει καλή κατανόηση και πρόσβαση στα δικά του συναισθήματα (κατανόηση αυτο-συναισθήματος). Επίσης, δεδομένου ότι οι συναισθηματικές μας αντιδράσεις ενεργοποιούνται από συναισθήματα άλλων ατόμων, η ικανότητα κατανόησης των δικών μας συναισθημάτων είναι αλληλεξαρτώμενη από την επίγνωση των συναισθημάτων των άλλων (κατανόηση των συναισθημάτων των άλλων). Οι ανώτερης τάξης συναισθηματικές ικανότητες είναι το πώς βιώνει και ρυθμίζει κάποιος αυτά τα συναισθήματα (ρύθμιση συναισθήματος) και πώς τα εκφράζει (χρήση συναισθήματος).<sup>19</sup>

#### *Στρατηγικές ρύθμισης του συναισθήματος*

Η ρύθμιση του συναισθήματος ορίζεται ως οι συνειδητές και ασυνείδητες προσπάθειες ενός ατόμου να αυξήσει, να διατηρήσει ή να μειώσει πτυχές του συναισθήματος.<sup>20</sup> Ειδικότερα, η ρύθμιση του συναισθήματος αναφέρεται στις διεργασίες που χρησιμοποιεί το άτομο για να επηρεάσει τα συναισθήματα

που βιώνει ή δεν βιώνει, στις συνθήκες υπό τις οποίες βιώνει ένα συγκεκριμένο συναίσθημα, αλλά και στο βαθμό που το εκφράζει.<sup>20,21</sup>

Σύμφωνα με τους Haver, Akerjordet και Figures,<sup>22</sup> η ρύθμιση του συναισθήματος αποτελεί μια θεμελιώδη ικανότητα που συνδέεται με αποτελεσματικές ικανότητες ηγεσίας και ασκεί καταλυτική επιρροή στο πως οι άνθρωποι διαχειρίζονται τα αρνητικά τους συναισθήματα, προκειμένου να μειώσουν αντίξοες συνέπειες. Κατά τη διαδικασία της ρύθμισης του συναισθήματος λαμβάνουν χώρα οι στρατηγικές της συναισθηματικής καταστολής και της γνωστικής επανεκτίμησης του συναισθήματος. Η γνωστική επανεκτίμηση, απορρέει από στρατηγικές εστίασης σε προηγούμενα και αφορά στην αλλαγή του τρόπου σκέψης για μια κατάσταση, με σκοπό τον κατευνασμό του συναισθηματικού αντικτύπου της στο άτομο.<sup>23</sup> Η συναισθηματική καταστολή απορρέει από στρατηγικές εστίασης στην αντίδραση και αφορά στην αναστολή των εξωτερικών (συμπεριφορικών) ενδείξεων του συναισθήματος.<sup>24</sup> Η συναισθηματική καταστολή ασκεί εν γένει αρνητική επίδραση στην κοινωνική αλληλεπίδραση και την υγεία, ενώ η γνωστική επανεκτίμηση έχει συνδεθεί με θετικές γνωστικές, συναισθηματικές και κοινωνικές συνέπειες.<sup>25-29</sup> Η συναισθηματική καταστολή και η γνωστική επανεκτίμηση, ως

στρατηγικές ρύθμισης του συναισθήματος, σχετίζονται με τη ΣΝ, όμως είναι διακριτές, ως έννοιες, από τις στρατηγικές αντιμετώπισης καταστάσεων στρες.<sup>28</sup>

Όπως επισημαίνουν οι Niedenthal, Krauth-Gruber και Ric,<sup>21</sup> «η ρύθμιση του συναισθήματος παρωθείται από προσωπικά, ηδονικά και κοινωνικά κίνητρα που σχετίζονται με την επιθυμία το ατόμου να αποφύγει ανεπιθύμητες επιπτώσεις στον εαυτό του, στους άλλους και να συμμορφωθεί με τους κανόνες του συναισθήματος που εξαρτώνται από το πολιτισμικό πλαίσιο, το φύλο, τους κοινωνικούς κανόνες και το ανάλογο επάγγελμα».

Σύμφωνα με ευρήματα μελετών στο χώρο της ψυχολογίας της υγείας, η ρύθμιση του συναισθήματος σχετίζεται με την ενεργοποίηση του καρδιαγγειακού συστήματος,<sup>24,30</sup> το στρες, τη συναισθηματική εξουθένωση,<sup>31</sup> και σωματικά συμπτώματα όπως ο πονοκέφαλος.<sup>32</sup>

*Κέντρα Διαφοροδιάγνωσης, Διάγνωσης και Υποστήριξης*

Τα Κέντρα Διαφοροδιάγνωσης, Διάγνωσης και Υποστήριξης (ΚΕΔΔΥ) αποτελούν αποκεντρωμένες δημόσιες υπηρεσίες που βρίσκονται στις έδρες των τέως Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων. Σκοπός τους είναι η προσφορά υπηρεσιών διάγνωσης, αξιολόγησης και υποστήριξης μαθητών με αναπηρίες και ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες, υπηρεσίες αξιολόγησης και κατεύθυνσης των

γονέων και της σχολικής μονάδας αναφορικά με την ένταξη των παιδιών σε ανάλογα εκπαιδευτικά πλαίσια, καθώς και εξατομικευμένης υποστήριξης (τάξη ένταξης, παράλληλη στήριξη), όπου χρειάζεται, πληροφόρησης και ευαισθητοποίησης των εκπαιδευτικών, των γονέων και της κοινωνίας. Τα ΚΕΔΔΥ ξεκίνησαν ως Κέντρα Διάγνωσης Αξιολόγησης και Υποστήριξης (ΚΔΑΥ) (Ν. 2817/2000), τα οποία μετονομάστηκαν σε ΚΕΔΔΥ (Ν. 3699/2008) και στη συνέχεια, μετονομάστηκαν σε Κέντρα Εκπαιδευτικής και Συμβουλευτικής Υποστήριξης (Ν. 4547/2018). Την περίοδο υλοποίησης της παρούσας έρευνας, στην επικράτεια υπήρχαν 58 ΚΕΔΔΥ, από τα οποία, 6 ήταν στην περιοχή της Αττικής, 2 στη Θεσσαλονίκη και 50 στην πρωτεύουσα κάθε νομού.

Τα ΚΕΔΔΥ στελεχώνονται από ειδικούς παιδαγωγούς και από ειδικό επιστημονικό προσωπικό που περιλαμβάνει παιδοψυχιάτρους, σχολικούς ψυχολόγους, κοινωνικούς λειτουργούς, νοσηλευτές, λογοθεραπευτές, εργοθεραπευτές, φυσιοθεραπευτές, καθώς και επαγγελματίες εξειδικευμένους στην νοηματική γλώσσα και τον επαγγελματικό προσανατολισμό ατόμων με αναπηρία. Σε κάθε ΚΕΔΔΥ υπάρχει ένας προϊστάμενος της διεπιστημονικής ομάδας, ενώ το μοντέλο ιεραρχίας μεταξύ των υφισταμένων είναι κυρίως οριζόντιο. Σύμφωνα με αυτό, κάθε ειδικός, διατυπώνει

τις προτάσεις του/της ύστερα από την αξιολόγηση, και αποτυπώνεται η διάγνωση και ένα εξατομικευμένο πλάνο παρέμβασης για τον κάθε μαθητή.

Δεδομένης της απουσίας αντίστοιχων μελετών στην Ελλάδα αναφορικά με τα συναισθήματα σε προσωπικό που εργάζεται στο χώρο της ειδικής αγωγής, η παρούσα μελέτη είναι η πρώτη που επιχειρεί να διερευνήσει διαστάσεις συναισθήματος στο χώρο εργασίας σε διεπιστημονικές ομάδες ειδικής αγωγής.

## **ΣΚΟΠΟΣ**

Μέσα από την παρούσα μελέτη, διερευνήθηκε η σχέση ανάμεσα στη ρύθμιση του συναισθήματος, τη ΣΝ και τα βιούμενα συναισθήματα στο χώρο εργασίας, σε εργαζομένους των ΚΕΔΔΥ. Αναμένεται ότι το θετικό συναίσθημα στο χώρο εργασίας θα συσχετίζεται θετικά με τη ΣΝ και τη στρατηγική της γνωστικής επανεκτίμησης και αρνητικά με την εκφραστική καταστολή. Επιπλέον, ότι το αρνητικό συναίσθημα στο χώρο εργασίας θα συσχετίζεται αρνητικά με την ΣΝ και θετικά με την στρατηγική της εκφραστικής καταστολής. Επόμενες ερευνητικές υποθέσεις είναι ότι η ΣΝ θα διαμεσολαβεί α) τη σχέση ανάμεσα στη γνωστική επανεκτίμηση και το θετικό συναίσθημα στο χώρο εργασίας και β) τη σχέση ανάμεσα στην εκφραστική καταστολή και το αρνητικό συναίσθημα στο χώρο

εργασίας. Συνεπώς, πρωτοτυπία της παρούσας μελέτης είναι ότι επιχειρείται η αποτύπωση του πώς αποκρυσταλλωμένες στρατηγικές ρύθμισης του συναισθήματος (ανώτερης τάξης συναισθηματικές ικανότητες) επιδρούν στο βιούμενο συναίσθημα στο χώρο εργασίας, ύστερα από τη διαμεσολάβηση της Συναισθηματικής Νοημοσύνης. Τέλος, διερευνητικό ερώτημα της παρούσας μελέτης είναι αν οι κοινωνικο-δημογραφικοί παράγοντες, που μελετήθηκαν, συσχετίζονται με το συναίσθημα στο χώρο εργασίας.

## ΥΛΙΚΟ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΣ

### *Σχεδιασμός της μελέτης*

Διεξήχθη μια συγχρονική ποσοτική μελέτη, όπου χρησιμοποιήθηκε η δειγματοληψία ευκολίας, με πληθυσμό-αναφοράς τους εργαζόμενους σε ΚΕΔΔΥ και στόχο το δείγμα να περιλαμβάνει εργαζόμενους από τα περισσότερα ΚΕΔΔΥ της επικράτειας. Η συμμετοχή στην έρευνα ήταν εθελοντική, με διασφάλιση της ανωνυμίας των συμμετεχόντων.

### *Εργαλεία μέτρησης*

Για την καταγραφή των θετικών και αρνητικών συναισθημάτων, χρησιμοποιήθηκε η κλίμακα Συναισθημάτων στην Εργασία, των Brief et al.<sup>36</sup> Η κλίμακα αποτελείται από 17 προτάσεις/συναισθήματα, η αξιολόγηση των οποίων γίνεται με 5-βάθμια κλίμακα τύπου Likert και από τις οποίες εξάγονται 2 δείκτες,

ένας για το θετικό συναίσθημα και ένας για το αρνητικό συναίσθημα στην εργασία. Ειδικότερα, οι συμμετέχοντες αξιολογούσαν σε πιο βαθμό βίωσαν (1=καθόλου έως 5=πάρα πολύ) κάθε ένα από τα 17 προτάσεις/συναισθήματα της κλίμακας κατά τη διάρκεια της προηγούμενης εβδομάδας στην εργασία τους.

Οι δείκτες εσωτερικής συνέπειας Cronbach alpha, στη μελέτη των Brief, et al.,<sup>33</sup> κυμαίνονται από 0,89 έως 0,78. Στην παρούσα μελέτη, βρέθηκαν ικανοποιητικοί δείκτες αξιοπιστίας: 0,76 και 0,68, αντίστοιχα, για τις κλίμακες των θετικών και αρνητικών συναισθημάτων.

Για την μέτρηση της Συναισθηματικής Νοημοσύνης χρησιμοποιήθηκε το σχετικό αυτο-αναφορικό μέσο μέτρησης των Wong και Law.<sup>19</sup> Η κλίμακα αποτελείται από τέσσερις δείκτες, αντίστοιχους με της ΣΝ, σύμφωνα με τον ορισμό των Mayer και Salovey<sup>17</sup>: «κατανόηση του αυτο-συναισθήματος» (ΚΑΣ), «κατανόηση των συναισθημάτων των άλλων» (ΚΣΑ), «χρήση συναισθήματος» (ΧΣ), και «ρύθμιση συναισθήματος» (ΡΣ). Οι υψηλότερες τιμές στη ΣΝ και τους δείκτες της δείχνουν σε ποιο βαθμό έχει αναπτύξει το άτομο τις αντίστοιχες ικανότητες. Η κλίμακα της Συναισθηματικής Νοημοσύνης εμφάνισε ικανοποιητικούς δείκτες εσωτερικής συνέπειας (Cronbach's α), τόσο στη βιβλιογραφία<sup>19</sup> όσο και στην παρούσα

μελέτη. Ειδικότερα, οι δείκτες εσωτερικής συνέπειας για τις τέσσερις διαστάσεις, όπως παρουσιάζονται στη βιβλιογραφία ήταν:<sup>19</sup> ΚΑΣ: 0,83, ΚΣΑ: 0,77, ΡΘ: 0,83, ΧΣ: 0,79 και στην παρούσα μελέτη οι δείκτες ήταν: ΚΑΣ: 0,82, ΚΣΑ: 0,75, ΡΣ: 0,77, ΧΣ: 0,79, ΣΝ: 0,87.

Για την αποτύπωση της ρύθμισης συναισθήματος χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο ρύθμισης συναισθήματος των Gross και John,<sup>27</sup> το οποίο μετρά ατομικές διαφορές στη ρύθμιση του συναισθήματος και αναπτύχθηκε για να μετρηθεί η τάση του ατόμου να υιοθετεί τις δύο βασικές στρατηγικές ρύθμισης συναισθήματος: την επαναξιολόγηση και τη συναισθηματική καταστολή. Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από δέκα προτάσεις και εμφάνισε στην παρούσα έρευνα ικανοποιητικούς δείκτες εσωτερικής συνέπειας, τόσο για την γνωστική επανεκτίμηση ( $\alpha = 0,89$ ) όσο και για τη συναισθηματική καταστολή ( $\alpha = 0,73$ ).

#### *Συμμετέχοντες*

Στη μελέτη συμμετείχαν 197 εργαζόμενοι από 34 ΚΕΔΔΥ (Αττικής, Θεσσαλονίκης, Αιτωλοακαρνανίας, Άργους, Αρκαδίας, Άρτας, Αχαΐας, Γρεβενών, Ζακύνθου, Ηγουμενίτσας, Ηλείας, Ιωαννίνων, Καβάλας, Καρδίτσας, Καστοριάς, Κέρκυρας, Κεφαλονιάς, Κοζάνης, Λακωνίας, Λάρισας, Λευκάδας, Μεσσηνίας, Πρέβεζας, Ρεθύμνου, Ροδόπης, Σύρου, Τρικάλων, Χανίων, Χίου). Αναφορικά με το φύλο, 44 (22,3%) ήταν άντρες και 153

(77,7%) γυναίκες, με μέση ηλικία 39,47 (SD = 8,50) έτη. Αναφορικά με την προϋπηρεσία, οι συμμετέχοντες είχαν εμπειρία από 0 έως 34 έτη με μέσο όρο προϋπηρεσίας τα 11,36 (SD = 8,93) έτη. Περισσότερα στοιχεία αναφορικά με τα κοινωνικο-δημογραφικά στοιχεία του δείγματος παρατίθενται στον πίνακα 1.

#### **ΗΘΙΚΗ ΚΑΙ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑ**

Το πρωτόκολλο της παρούσας έρευνας υποβλήθηκε και εγκρίθηκε από την Επιτροπή Βιοηθικής και Ερευνητικής Δεοντολογίας της Εθνικής Σχολής Δημόσιας Υγείας. Στη συνέχεια, ζητήθηκε γραπτή άδεια από τους προϊσταμένους των ΚΕΔΔΥ, ενώ παράλληλα, κάθε συμμετέχων/-ουσα λάμβανε ένα ενημερωτικό σημείωμα, στη σύνταξη του οποίου ακολουθήθηκαν οι αρχές του Institutional Guide DHEW Policy για τη διασφάλιση της συνειδητής συγκατάθεσης: παρέχονταν μια περιγραφική εξήγηση της διαδικασίας συμπλήρωσης και του σκοπού της έρευνας, περιγραφή του μέσου χρόνου συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου, γίνονταν αναφορά σε οφέλη που αναμένονταν να προκύψουν από τη διενέργεια της μελέτης και παρέχονταν τα προσωπικά στοιχεία τόσο των ερευνητών όσο και του Πανεπιστημιακού Ιδρύματος. Δεν δόθηκε κάποιο οικονομικό κίνητρο για την συμμετοχή στη μελέτη και η συμπλήρωση έλαβε χώρα παρουσία του ερευνητή προκειμένου να διασφαλιστεί η προστασία

των προσωπικών δεδομένων και η ανωνυμία των συμμετεχόντων κατά τη συλλογή των ερωτηματολογίων.

## ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ

Οι στατιστικές αναλύσεις υλοποιήθηκαν με τα στατιστικά πακέτα IBM SPSS 23 και AMOS 20. Διενεργήθηκαν έλεγχοι διμεταβλητής συσχέτισης με το κριτήριο Pearson's  $r$  για τη διερεύνηση συσχέτισης μεταξύ των στρατηγικών ρύθμισης συναισθήματος, της ΣΝ και του συναισθήματος στο χώρο εργασίας, αλλά και μεταξύ των δύο διαστάσεων του συναισθήματος στο χώρο εργασίας με κοινωνικο-δημογραφικούς δείκτες (ηλικία, γενική προϋπηρεσία, προϋπηρεσία στο συγκεκριμένο πλαίσιο, αριθμός παιδιών και επίπεδο εξειδίκευσης). Επιπλέον, χρησιμοποιήθηκε το  $t$  κριτήριο ανεξάρτητων δειγμάτων για να ελεγχθεί η ύπαρξη διαφορών σε κοινωνικο-δημογραφικούς δείκτες (φύλο, οικογενειακή κατάσταση, προϊστάμενοι και υφιστάμενοι, κατάσταση απασχόλησης) ως προς τις διαστάσεις του συναισθήματος στο χώρο εργασίας. Τέλος, δημιουργήθηκαν δύο μοντέλα δομικών εξισώσεων προκειμένου να εξετάσουμε α) τη διαμεσολάβηση της ΣΝ στη σχέση μεταξύ της συναισθηματικής καταστολής και του αρνητικού συναισθήματος στο χώρο εργασίας και β) τη διαμεσολάβηση της ΣΝ στη σχέση μεταξύ της γνωστικής επανεκτίμησης και του θετικού

συναισθήματος στο χώρο εργασίας. Για τη διενέργεια αναλύσεων στα μοντέλα δομικών εξισώσεων υλοποιήθηκε αντικατάσταση απουσών τιμών με τον αλγόριθμο EM και στη συνέχεια διενεργήθηκαν οι αναλύσεις με τη μέθοδο της μέγιστης πιθανοφάνειας. Για την εκτίμηση της στατιστικής σημαντικότητας στα μοντέλα δομικών εξισώσεων χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος Bootstrap με αναγωγή σε 2000 δείγματα.

## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Στην ενότητα αυτή, αρχικά, παρουσιάζονται οι δείκτες συσχέτισης μεταξύ των στρατηγικών ρύθμισης συναισθήματος, της ΣΝ και του συναισθήματος στο χώρο εργασίας. Στη συνέχεια, παρουσιάζονται τα δύο μοντέλα δομικών εξισώσεων, στα οποία ελέγχθηκε η διαμεσολάβηση της ΣΝ στη σχέση μεταξύ ρύθμισης συναισθήματος και διαστάσεων συναισθήματος στο χώρο εργασίας. Τέλος, παρουσιάζονται οι στατιστικοί έλεγχοι που αφορούν την επίδραση κοινωνικο-δημογραφικών παραγόντων στο συναίσθημα στο χώρο εργασίας.

*Συσχέτιση στρατηγικών ρύθμισης συναισθήματος, ΣΝ και συναισθήματος*

Στον πίνακα 2 παρουσιάζονται οι δείκτες συσχέτισης Pearson's  $r$  ανάμεσα στις διαστάσεις του συναισθήματος στο χώρο εργασίας (θετικό, αρνητικό), τη ΣΝ και τις στρατηγικές ρύθμισης του συναισθήματος.



Όπως φαίνεται, τα θετικά συναισθήματα συσχετίστηκαν στατιστικώς σημαντικά με την ΣΝ  $r(196) = 0,35, p < 0,001$  και τη στρατηγική της γνωστικής επανεκτίμησης  $r(196) = 0,28, p < 0,001$ . Όσο περισσότερο οι συμμετέχοντες ανέφεραν ότι βίωναν στο χώρο εργασίας τους θετικά συναισθήματα, τόσο έτειναν να εμφανίζουν υψηλή ΣΝ και χρησιμοποιούσαν τη γνωστική επανεκτίμηση. Τα αρνητικά συναισθήματα συσχετίστηκαν αρνητικά και στατιστικώς σημαντικά με την ΣΝ  $r(196) = -0,15, p = 0,032$  και αρνητικά και στατιστικώς σημαντικά με τη στρατηγική της εκφραστικής καταστολής  $r(196) = 0,20, p = 0,006$ . Όσο περισσότερο οι συμμετέχοντες ανέφεραν αρνητικό συναίσθημα στο χώρο εργασίας τόσο έτειναν να εμφανίζουν χαμηλά επίπεδα στη ΣΝ και να χρησιμοποιούν πιο συχνά της στρατηγική της εκφραστικής καταστολής.

#### *Διαμεσολάβηση ΣΝ στη σχέση στρατηγικών ρύθμισης συναισθήματος και συναισθήματος*

Στο Σχήμα 1 παρουσιάζονται τα δύο μοντέλα έμμεσης σχέσης, με το οποία ελέγχθηκε αν η σχέση ανάμεσα στη συναισθηματική καταστολή και το αρνητικό συναίσθημα και η σχέση ανάμεσα στη γνωστική επανεκτίμηση και το θετικό συναίσθημα στο χώρο εργασίας διαμεσολαβείται από τη λανθάνουσα μεταβλητή της ΣΝ. Όπως φαίνεται στο Σχήμα, η συναισθηματική καταστολή, ενώ κατάφερε να προβλέψει τα αρνητικά συναισθήματα στο χώρο εργασίας ( $R^2 = 0,10, S.E.=0,03, C.R.=$

$3,22, p = 0,001$ ), δεν κατάφερε να προβλέψει τη ΣΝ ( $R^2 = 0,04, S.E.=0,04, C.R.= 1,16, p = 0,246$ ), επομένως δεν προχωρήσαμε σε αξιολόγηση του μοντέλου διαμεσολάβησης. Επιπλέον, μέσα από το μοντέλο προέκυψε πλήρης διαμεσολάβηση της ΣΝ στη σχέση γνωστικής επανεκτίμησης και θετικού συναισθήματος στο χώρο εργασίας. Ο δείκτης της άμεσης επίδρασης ήταν  $0,01, p = 0,906$ , ενώ ο δείκτης της έμμεσης επίδρασης ήταν  $0,27, p = 0,001$ , αναδεικνύοντας πλήρη διαμεσολάβηση. Το μοντέλο εμφάνισε ικανοποιητικούς δείκτες καλής εφαρμογής:  $CMIN = 7,12, DF = 7, p = 0,417, CMIN/DF = 1,017, CFI = 1,000, TLI = 0,999, RMSEA = 0,009 (LO=0,001, HI=0,089), SRMR = 0,03$ .

#### *Συναίσθημα στο χώρο εργασίας και κοινωνικο-δημογραφικοί δείκτες*

Στον πίνακα 3 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα των ελέγχων με το  $t$  κριτήριο, προκειμένου να ελεγχθεί η επίδραση κοινωνικο-δημογραφικών παραγόντων (φύλο, οικογενειακή κατάσταση, προϊστάμενοι και υφιστάμενοι, κατάσταση απασχόλησης) ως προς το συναίσθημα στο χώρο εργασίας. Για κανένα δείκτη δεν προέκυψαν συστηματικές διαφορές ανάμεσα στις δύο ομάδες ως προς το συναίσθημα στο χώρο εργασίας.

Προκειμένου να αξιολογηθεί η ύπαρξη συσχέτισης ανάμεσα στην ηλικία των συμμετεχόντων, τη γενική προϋπηρεσία, την προϋπηρεσία στο συγκεκριμένο πλαίσιο, τον

αριθμό παιδιών και το επίπεδο εξειδίκευσης, χρησιμοποιήθηκε ο δείκτης Pearson's *r*. Όπως φαίνεται στον πίνακα 4, δεν προέκυψαν στατιστικώς σημαντικές συσχετίσεις ανάμεσα στις διαστάσεις του συναισθήματος στο χώρο εργασίας και τους παράγοντες ηλικία, προϋπηρεσία, προϋπηρεσία στην παρούσα θέση και αριθμός παιδιών στην οικογένεια.

## ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Παρά το γεγονός ότι υπάρχουν περιορισμένες μελέτες στη βιβλιογραφία που έχουν αποτυπώσει τη συστηματική συσχέτιση του συναισθήματος στο χώρο εργασίας σε συνάρτηση με την ΣΝ και τις στρατηγικές ρύθμισης του συναισθήματος,<sup>8,9,34,35</sup> καινοτομία της παρούσας μελέτης αποτελεί το ότι η διερευνήθηκε ο διαμεσολαβητικός ρόλος της ΣΝ στη σχέση μεταξύ στρατηγικών ρύθμισης συναισθήματος και προσλαμβανόμενου συναισθήματος στο χώρο εργασίας.

Όπως έχουν δείξει και προηγούμενες μελέτες, η μεγαλύτερη χρήση της γνωστικής επανεκτίμησης και η χαμηλότερη χρήση της συναισθηματικής καταστολής συνδέονται με περισσότερο θετικά αποτελέσματα σε τομείς όπως το συναίσθημα, η κοινωνική λειτουργικότητα και η ευεξία.<sup>28,36-39</sup> Συνεπώς, τα ευρήματα της παρούσας έρευνας είναι σε συμφωνία με τη διεθνή βιβλιογραφία. Καινοτομία της παρούσας μελέτης είναι ότι

αποτελεί μία από τις λίγες μελέτες της διεθνούς βιβλιογραφίας που έχει χρησιμοποιηθεί το μοντέλο των Gross και John<sup>28</sup> σε οργανωτικά πλαίσια. Τα ευρήματά μας, ήρθαν σε συμφωνία τόσο με τη θεωρία όσο και με εμπειρικά ευρήματα άλλων μελετών.<sup>9,38</sup> Όπως προκύπτει και από τη θεωρητική τοποθέτηση του Gross,<sup>26</sup> η στρατηγική της γνωστικής επανεκτίμησης αποτελεί μια προσαρμοστική στρατηγική ρύθμισης του συναισθήματος που οδηγεί σε υψηλότερα επίπεδα θετικού συναισθήματος στο χώρο εργασίας. Αντίστοιχα, η στρατηγική της συναισθηματικής καταστολής συνδέεται με περισσότερο αρνητικό συναίσθημα στο χώρο εργασίας. Τα ευρήματα έρχονται επίσης σε συμφωνία και με ευρύτερες θεωρητικές τοποθετήσεις για τις στρατηγικές αντιμετώπισης του άγχους που αναφέρονται σε στρατηγικές εστιασμένες στην προσέγγιση και στην αποφυγή<sup>40</sup> όσο και με θεωρίες από το χώρο της ψυχοθεραπείας αναφορικά με την ανάπτυξης της ικανότητας της γνωσιακής αναδόμησης σε ψυχοθεραπευτικά πλαίσια.<sup>41,42</sup> Αναφορικά με την σύνδεση της ΣΝ με την γνωστική επανεκτίμηση αντίστοιχα ευρήματα εντοπίζουμε και στη διεθνή βιβλιογραφία.<sup>9,37</sup>

Αναφορικά με το διαμεσολαβητικό ρόλο της ΣΝ στη σχέση ανάμεσα στις στρατηγικές ρύθμισης συναισθήματος και στο προσλαμβανόμενο συναίσθημα στο χώρο εργασίας, βρέθηκε, ότι - όπως αναμένονταν -

η ΣΝ αποτελεί μια εξωγενή μεταβλητή που διαμεσολαβεί πλήρως την σχέση ανάμεσα στην γνωστική επανεκτίμηση και το θετικό συναίσθημα στο χώρο εργασίας, αναδεικνύοντας έτσι τον προστατευτικό ρόλο της ΣΝ στην σχέση ανάμεσα στη λειτουργική χρήση της ρύθμισης του συναισθήματος και στην ευεξία στο χώρο εργασίας. Όπως επισημαίνουν οι Śmieja και Kobylíńska,<sup>43</sup> η άμεση τροποποίηση της ακολουθίας των συναισθημάτων απαιτεί επαρκώς ανεπτυγμένες δεξιότητες πρόσληψης, έκφρασης, κατανόησης και ρύθμισης συναισθηματικών ικανοτήτων που αποτελούν τις διαστάσεις της ΣΝ. Θα αναμέναμε αντίστοιχη διαμεσολάβηση της ΣΝ στη σχέση της συναισθηματικής καταστολής και του αρνητικού συναισθήματος στο χώρο εργασίας, χωρίς ωστόσο να προκύψει αντίστοιχο εύρημα. Όπως επισημαίνουν και οι Megias-Robles et al.,<sup>37</sup> τα άτομα με υψηλή ΣΝ αναμένεται να χρησιμοποιούν περισσότερο προσαρμοστικές στρατηγικές (π.χ. γνωστική επανεκτίμηση) από το να προσπαθούν απλώς να καταστείλουν τις συναισθηματικές τους αντιδράσεις. Ωστόσο, ούτε η γνωστική επανεκτίμηση δεν είναι εξ' ορισμού, σε κάθε συνθήκη, λειτουργική στρατηγική, ούτε και η συναισθηματική καταστολή μη λειτουργική, αλλά αξιολογούνται πάντα σε συνάρτηση με το πλαίσιο. Επόμενες μελέτες θα μπορούσαν να εξετάσουν τη λειτουργία των στρατηγικών

ρύθμισης του συναισθήματος σε συνάρτηση με παράγοντες πλαισίου αλλά και μέσα από περισσότερο ευαίσθητες και επαναλαμβανόμενες μετρήσεις αναφορικά με την χρήση των συγκεκριμένων στρατηγικών. Ως προς τους κοινωνικο-δημογραφικούς παράγοντες, δεν προέκυψε κάποιος δείκτης να επιδρά στο συναίσθημα στο χώρο εργασίας. Προηγούμενη μελέτη των Kafetsios και Loumakou<sup>9</sup> σε δείγμα εκπαιδευτικών, εντόπισε περισσότερο θετικό και λιγότερο αρνητικό συναίσθημα στο χώρο εργασίας στους ηλικιακά μεγαλύτερους συμμετέχοντες. Στην παρούσα μελέτη δεν προέκυψαν αντίστοιχα ευρήματα αναφορικά με την προϋπηρεσία γενικά, αλλά και ειδικά στο συγκεκριμένο εργασιακό πλαίσιο (ΚΕΔΔΥ). Συμπεριλαμβάνοντας τα ευρήματα από όλους τους κοινωνικο-δημογραφικούς δείκτες, θα υποστηρίζαμε ότι το προσλαμβανόμενο συναίσθημα στο χώρο εργασίας, φαίνεται να προσδιορίζεται κυρίως από ενδοατομικούς παράγοντες.

Η παρούσα μελέτη εμφανίζει κάποιους περιορισμούς αναφορικά με την επιλογή του δείγματος, καθώς το δείγμα είναι συμπτωματικό. Στην παρούσα συγχρονική μελέτη επιχειρήθηκε η αποτύπωση συσχετίσεων μεταξύ των μεταβλητών, συνεπώς δεν θα ήταν ασφαλές να ερμηνευτεί η φύση της σχέσης των μεταβλητών ως αιτιακή. Θα είναι χρήσιμο στο μέλλον να διεξαχθούν διαχρονικές μελέτες που θα

μπορούσαν με μεγαλύτερη βεβαιότητα να αποτυπώσουν αιτιώδεις σχέσεις. Επόμενες έρευνες θα ήταν σκόπιμο, επίσης, να εξετάσουν τη ρύθμιση του συναισθήματος μέσα από μετρήσεις προδιάθεσης (trait) αλλά και κατάστασης (state) όπως στην μελέτη των Grandey, Dickter και Sin.<sup>44</sup> Ειδικότερα, τόσο οι στρατηγικές ρύθμισης του συναισθήματος, όσο και το προσλαμβανόμενο συναίσθημα στο χώρο της εργασίας θα μπορούσαν να αξιολογηθούν μέσα από καταγραφές ημερολογίων, ενώ παράλληλα θα ήταν χρήσιμο να διερευνηθεί αν τα αποτελέσματα της παρούσας μελέτης μπορούν να γενικευτούν σε ομάδες εργαζομένων από άλλα εργασιακά πλαίσια. Σε πρακτικό επίπεδο, όπως επισημαίνουν και οι Megias-Robles et al.,<sup>37</sup> θα ήταν χρήσιμο να καταρτιστούν και να αξιολογηθούν προγράμματα παρέμβασης που θα έχουν ως στόχο μέσα από την βιωματική εκπαίδευση σε συναισθηματικές δεξιότητες, την προαγωγή της ψυχικής υγείας στο εργασιακό περιβάλλον, την ικανοποίηση από τη ζωή και την ενίσχυση των υπαλλήλων να διαχειρίζονται συγκρούσεις και δυσκολίες στο εργασιακό πλαίσιο.

Συμπερασματικά, τα μέλη της διεπιστημονικής ομάδας στα ΚΕΔΔΥ που εμφάνιζαν υψηλότερο θετικό συναίσθημα στο χώρο εργασίας παρουσίασαν υψηλότερες τιμές στη ΣΝ και χρησιμοποιούσαν συστηματικά πιο συχνά τη στρατηγική της

γνωστικής επανεκτίμησης για να ρυθμίζουν το συναίσθημά τους. Επιβεβαιώθηκε ότι η γνωστική επανεκτίμηση αποτελεί προσαρμοστική στρατηγική ρύθμισης συναισθήματος στο χώρο εργασίας. Αντίθετα, οι εργαζόμενοι που εμφάνιζαν περισσότερο αρνητικό συναίσθημα στο χώρο εργασίας είχαν χαμηλότερη ΣΝ και χρησιμοποιούσαν πιο συχνά τη συναισθηματική καταστολή. Τέλος, η ΣΝ ασκεί καθοριστικό ρόλο στη σχέση ανάμεσα στη γνωστική επανεκτίμηση και το θετικό συναίσθημα στο χώρο εργασίας, ενώ δεν προέκυψε να διαμεσολαβεί τη σχέση ανάμεσα στη συναισθηματική καταστολή και το αρνητικό συναίσθημα. Ενδεχομένως, τόσο προδιαθεσικοί όσο και καταστασιακοί παράγοντες να παρεμβαίνουν στη σχέση της συναισθηματικής καταστολής με το αρνητικό συναίσθημα στο χώρο εργασίας.

## Ευχαριστίες

Ο πρώτος συγγραφέας υποστηρίχθηκε οικονομικά από τον κληροδότημα «Αφών Ζωσιμά» για τις μεταπτυχιακές του σπουδές στη Διοίκηση Υπηρεσιών Υγείας. Θερμές ευχαριστίες στον Καθηγητή του τμήματος Κινηματογράφου της Σχολής Καλών Τεχνών κ. Κωνσταντίνο Καφέτσιο για την παραχώρηση των εξής κλιμάκων: Wong Law Emotional Intelligence Scale, Emotion Regulation Questionnaire και Job Affect Scale στην ελληνική γλώσσα.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Giotakos O. Emotional brain. 1st ed. Parisianou Publications Athens, 2019.
2. Brief AP, Weiss HM. Organizational behaviour: affect in the workplace, Annual Review of Psychology 2002; 53:279–307.
3. Erez A, Isen AM. The influence of positive affect on the components of expectancy motivation. Journal of Applied Psychology 2002; 87(6):1055–67.
4. Karademas EC. Health psychology: Theory and clinical practice. 1st ed. Tipothito Publications Athens, 2005.
5. Barsade SG, Brief AP, Spataro SE. The affective revolution in organizational behaviour: the emergence of a paradigm. In: Greenberg, J. editor. Organizational Behaviour The State of the Science, 2nd ed. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates; 2003. 3–51 p.
6. Ashkanasy NM, Härtel CEJ, Zerbe W. Emotions in the Workplace: Research, Theory and Practice. Westport CT: Quorum; 2000.
7. Ashkanasy NM, Härtel CEJ, Daus CS. Advances in organizational behavior: diversity and emotions. Journal of Management 2002; 28:307–38.
8. Côté S, Miners CTH, Moon S. Emotional intelligence and wise emotion regulation in the workplace. In Zerbe WJ, Ashkanasy NM, editors. Research on Emotion in Organizations, Oxford, UK: Elsevier; 2006. 1–24 p.
9. Kafetsios K, Loumakou M. A comparative evaluation of the effects of trait emotional intelligence and emotion regulation on affect at work and job satisfaction. International Journal of Work Organisation and Emotion. 2007; 2(1):71–87.
10. van Rooy DL, Viswesvaran C. Emotional intelligence: A meta-analytic investigation of predictive validity and nomological net. Journal of Vocational Behavior 2004; 65(1):71–95.
11. Cropanzano R, James K, Konovsky MA. Dispositional affectivity as a predictor of work attitudes and job performance. Journal of Organizational Behavior 1993; 14(6):595–606.
12. Iverson RD, Deery SJ. Understanding the “personological” basis of employee withdrawal: The influence of affective disposition on employee tardiness, early departure, and absenteeism. Journal of Applied Psychology 2001; 86(5):856–66.
13. Weiss HM. Deconstructing job satisfaction: separating evaluations, beliefs and affective experiences’, Human Resource Management Review 2002; 12(2):173–194.
14. Oulis P. Handbook of Clinical Psychopathology. 2nd ed. BETA Medical Publishers Ltd Athens, 2010.



15. Russell JA, Carroll JM. On the bipolarity of positive and negative affect. *Psychological Bulletin* 1999; 125(1):3-30.
16. Frijda N. *The Emotions*. Cambridge: Cambridge University Press; 1986
17. Mayer JD, Salovey P. What is emotional intelligence? In: Salovey P, Sluyter d, editors. *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators*. New York, NY: Basic Books; 1997. 3-31 p.
18. Mayer JD, Caruso DR, Salovey P. Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence* 1999; 27(4):267-98.
19. Wong C-S, Law KS. The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude. *The Leadership Quarterly* 2002;13(3):243-74.
20. Gross JJ. Emotion and emotion regulation. In: Pervin LA, John OP, editors. *Handbook of Personality: Theory and Research*, 2nd ed. New York: Guilford Press; 1999. 525-552 p.
21. Niedenthal PM, Krauth-Gruber S, Ric F. *Psychology of Emotion: Interpersonal, Experiential, and Cognitive Approaches*. 1st ed. Topos Publications Athens, 2011..
22. Haver A, Akerjordet K, Furunes T. Emotion regulation and its implications for leadership. *Journal of Leadership & Organizational Studies* 2013; 20(3):287-303.
23. Lazarus RS, Alfert E. Short-circuiting of threat by experimentally altering cognitive appraisal. *The Journal of Abnormal and Social Psychology* 1964; 69(2):195-205.
24. Gross JJ, Levenson RW. Emotional suppression: Physiology, self-report, and expressive behavior. *Journal of Personality and Social Psychology* 1993; 64(6):970-86.
25. Augustine AA, Hemenover SH. On the relative effectiveness of affect regulation strategies: A meta-analysis. *Cognition and Emotion* 2009; 23(6):1181-220.
26. Gross JJ. The Emerging Field of Emotion Regulation: An Integrative Review. *Review of General Psychology* 1998; 2(3):271-99.
27. Gross JJ, John OP. Individual differences in two emotion regulation processes: Implications for affect, relationships, and well-being. *Journal of Personality and Social Psychology* 2003; 85(2):348-62.
28. John OP, Gross JJ. Healthy and unhealthy emotion regulation: personality processes, individual differences, and life span development. *Journal of Personality* 2004; 72(6):1301-34.
29. Larsen RJ, Prizmic Z. Affect regulation. In: Vohs KD, Baumeister RF, editors. *Handbook of self-regulation: Research, theory, and applications*. New York: Guilford Press; 2004. 40-61 p.

30. Gross JJ, Levenson RW. Hiding feelings: The acute effects of inhibiting negative and positive emotion. *Journal of Abnormal Psychology* 1997; 106(1):95–103.
31. Pugliesi K. The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motivation and Emotion* 1999; 23(2):125–154.
32. Schaubroeck J, Jones JR. Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms. *Journal of Organizational Behavior* 2000; 21(2):163–183.
33. Brief AP, Burke MJ, George JM, Robinson BS, Webster J. Should negative affectivity remain an unmeasured variable in the study of job stress? *Journal of Applied Psychology* 1988; 73(2):193–8.
34. Grandey AA. Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology* 2000; 5(1):95–110.
35. Nikolaou I, Tsaousis I. Emotional intelligence in the workplace: Exploring its effects on occupational stress and organizational commitment. *The International Journal of Organizational Analysis* 2002; 10(4):327–42.
36. Cabello R, Salguero JM, Fernandez-Berrocal P, Gross JJ. A Spanish adaptation of the emotion regulation questionnaire. *Eur J Psychol Assess.* 2013; 29(4):234–240.
37. Megías-Robles A, Gutiérrez-Cobo MJ, Gómez-Leal R, Cabello R, Gross JJ, Fernández-Berrocal P. Emotionally intelligent people reappraise rather than suppress their emotions. Kavushansky A, editor. *PLOS ONE* 2019; 14(8):e0220688.
38. Liu Y, Prati LM, Perrewé PL, Brymer RA. Individual Differences in Emotion Regulation, Emotional Experiences at Work, and Work-related Outcomes: A Two-Study Investigation. *Journal of Applied Social Psychology* 2010; 40(6):1515–38.
39. Urry HL, Gross JJ. Emotion regulation in older age. *Curr Dir Psychol Sci.* 2010; 19(6):352–357.
40. Herman MA, McHale SM. Coping with parental negativity: links with parental warmth and child adjustment. *Journal of Applied Developmental Psychology* 1993; 14(1):121–36.
41. Beck AT. Cognitive therapy of depression: New perspectives. In: Clayton PJ, Barnett JE, editors. *Treatment of depression: Old controversies and new approaches.* New York: Raven Press; 1983. p. 265–290.
42. Samoilov A, Goldfried MR. Role of emotion in cognitive-behavior therapy. *Clinical Psychology: Science and Practice* 2000; 7:373–385.



43. Śmieja M, Kobylińska D. Emotional intelligence and emotion regulation strategies. *Studia Psychologiczne (Psychological Studies)*. 2011; 49(5):55–64.
44. Grandey AA, Dickter DN, Sin H-P. The customer is not always right: customer aggression and emotion regulation of service employees. *Journal of Organizational Behavior* 2004; 25(3):397–418.



## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

**ΠΙΝΑΚΑΣ 1.** Κοινωνικο-δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος

Χαρακτηριστικό	F	%
Φύλο		
Άντρες	44	22,3
Γυναίκες	153	77,7
Επαγγελματική ομάδα		
Εκπαιδευτικοί	49	24,9
Ψυχολόγοι	49	24,9
Κοινωνικοί λειτουργοί	44	22,3
Ειδικοί παιδαγωγοί	27	13,7
Λογοθεραπευτές	7	3,6
Άλλοι επαγγελματίες*	21	10,7
* στην κατηγορία άλλοι επαγγελματίες εντάσσονται οι ειδικότητες σχολικοί νοσηλευτές, εργοθεραπευτές, φυσιοθεραπευτές, παιδοψυχίατροι		
Οικογενειακή κατάσταση		
Άγαμοι/-ες	81	41,1
Έγγαμοι/-ες	107	54,3
Διαζευγμένοι/-ες	9	4,6
Επίπεδο εξειδίκευσης		
Χωρίς μεταπτυχιακή ειδίκευση	82	41,6
Πρόγραμμα μετεκπαίδευσης (διδασκαλείο)	27	13,7
Μεταπτυχιακή ειδίκευση	78	39,6
Διδακτορικό	10	5,1
Καθεστώς απασχόλησης		
Μόνιμοι	143	73,7
Συμβασιούχοι πλήρους ωραρίου (αναπληρωτές)	49	24,9
Ωρομίσθιοι	2	1

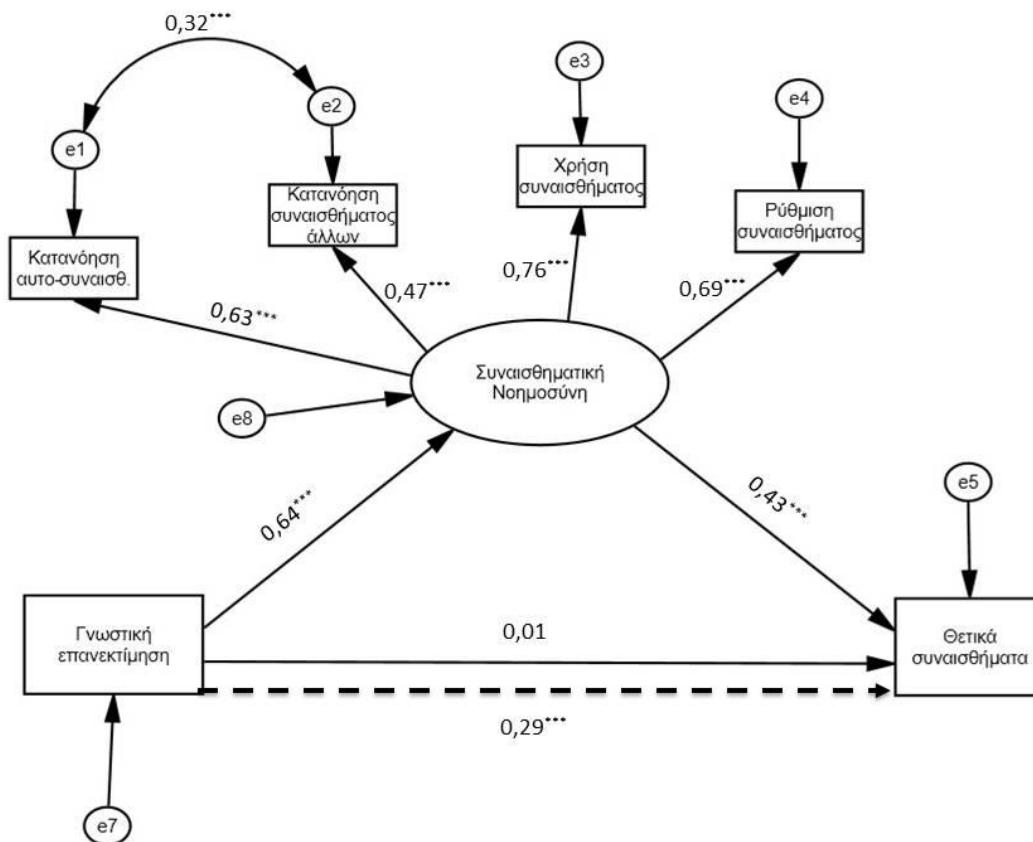
Σημείωση: Οι τιμές εκφράζονται ως valid n (%)

**ΠΙΝΑΚΑΣ 2.** Δείκτες συσχέτισης (Pearson's  $r$ ) μεταξύ των διαστάσεων του συναισθήματος στο χώρο εργασίας, της Συναισθηματικής Νοημοσύνης και των στρατηγικών ρύθμισης του συναισθήματος

Pearson $r$	$M (SD)$	1.	2.	3.	4.	5.
1. Θετικά συναισθήματα	3,29 (0,55)	--				
2. Αρνητικά συναισθήματα	1,64 (0,50)	-0,31***	--			
3. Συναισθηματική Νοημοσύνη	5,41 (0,66)	0,35***	-0,15*	--		
4. Γνωστική επανεκτίμηση	5,22 (1,14)	0,29***	-0,12	0,54***	--	
5. Εκφραστική καταστολή	3,12 (1,19)	-0,07	0,20**	0,10	0,06	--

Σημείωση: \*  $p < 0,05$ , \*\*  $p < 0,01$ , \*\*\*  $p < 0,001$

**ΣΧΗΜΑ 1.** Μοντέλο δομικών εξισώσεων για την πρόβλεψη του θετικού συναισθήματος στο χώρο εργασίας από την γνωστική επανεκτίμηση, ύστερα από διαμεσολάβηση της ΣΝ.



**ΠΙΝΑΚΑΣ 3.** Μέσοι όροι, τυπικές αποκλίσεις, *t* κριτήριο ανεξάρτητων δειγμάτων και μέγεθος τη επίδρασης (Cohen's *d*) ως προς το συναίσθημα στο χώρο εργασίας

	Θετικό συναίσθημα				Αρνητικό συναίσθημα			
	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>t</i>	<i>d</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>t</i>	<i>d</i>
Άντρες	3,30	0,55	0,11	0,16	1,56	0,44	-1,25	0,23
Γυναίκες	3,29	0,56			1,67	0,52		
Παντρεμένοι/-ες	3,28	0,57	0,26	0,04	1,59	0,50	1,41	0,20
Ανύπαντροι/-ες	3,30	0,52			1,69	0,49		
Υφιστάμενοι/-ες	3,30	0,54	0,39	0,08	1,63	0,49	-0,65	0,13
Προϊστάμενοι/-ες	3,25	0,64			1,70	0,59		
Αναπληρωτές/-τριες	3,26	0,55	-0,48	0,09	1,64	0,51	-0,26	0,04
Μόνιμοι/-ες	3,31	0,53			1,66	0,50		

Σημείωση: \*  $p < 0,05$ , \*\* $p < 0,01$ , \*\*\* $p < 0,001$ .

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.** Δείκτες συσχέτισης Pearson's *r* ανάμεσα στην ηλικία, την προϋπηρεσία, την προϋπηρεσία στο συγκεκριμένο πλαίσιο και τον αριθμό παιδιών στην οικογένεια ως προς το συναίσθημα στο χώρο εργασίας

Pearson's <i>r</i>	Θετικά συναισθήματα	Αρνητικά συναισθήματα
Ηλικία	0,01	-0,09
Προϋπηρεσία	-0,04	-0,06
Προϋπηρεσία ΚΕΔΔΥ	-0,09	-0,01
Αριθμός παιδιών	-0,09	-0,01

Σημείωση: \*  $p < 0,05$ , \*\* $p < 0,01$ , \*\*\* $p < 0,001$