

2019

pÿ — ã å ½ ± ¹ ã , · ¼ ± ä ¹ ⁰ ® ½ ç · ¼ ç ã í ½  
 pÿ ã å ¼ ² ç » ® ä · â ã ä · ´ ¹ ± ç µ ⁻ á ¹ ã ·  
 pÿ ã å ³ ⁰ á ç í ã µ é ½ ± à ì ä ç å â  
 pÿ µ ⁰ à ± ¹ ´ µ å ä ¹ ⁰ ç í â ã ä ¹ â ã ç ç » ¹ ⁰ -  
 pÿ ¼ ç ½ ¬ ´ µ â ä · â ´ µ å ä µ á ç ² ¬ , ¼ ¹ ± â  
 pÿ µ ⁰ à ± ⁻ ´ µ å ã · â ä · â š í à á ç å

pÿ § ± á ± » ± ¼ à ⁻ ´ ç å , ì » ±

pÿ á ì ³ á ± ¼ ¼ ± " · ¼ ì ã ¹ ± â " ¹ ç ⁻ ⁰ · ä · â , £ ç ç » ® ÿ ¹ ⁰ ç ½ ç ¼ ¹ ⁰ í ½ · à ¹ ä ä · ¼ í ½ ⁰ ± ¹ " ¹ ç ⁻ ⁰ ·

pÿ ± ½ µ à ¹ ä ä ® ¼ ¹ ç · µ ¬ à ç » ¹ â ¬ æ ç å



**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ  
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

**Διπλωματική εργασία**

**Η συναισθηματική νοημοσύνη και η συμβολή της στη διαχείριση συγκρούσεων από τους εκπαιδευτικούς στις σχολικές μονάδες της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης της Κύπρου**

Της

**Πόλας Χαραλαμπίδου**

**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

**ΕΤΟΣ 2019**





**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ  
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

**Διπλωματική εργασία**

**Η συναισθηματική νοημοσύνη και η συμβολή της στη διαχείριση συγκρούσεων από τους εκπαιδευτικούς στις σχολικές μονάδες της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης της Κύπρου**

Της

**Πόλας Χαραλαμπίδου**

Υποβληθείσα στη Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης  
σε μερική εκπλήρωση των απαιτήσεων για την απόκτηση  
του Μεταπτυχιακού Τίτλου στη Δημόσια Διοίκηση

Μάιος 2019

Πόλα Χαραλαμπίδου 2019

**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ  
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

**Διπλωματική Εργασία**

**Η συναισθηματική νοημοσύνη και η συμβολή της στη διαχείριση  
συγκρούσεων από τους εκπαιδευτικούς στις σχολικές μονάδες της  
δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης της Κύπρου**

Επιβλέπουσα καθηγήτρια: Αναστασία Αθανασούλα Ρέππα

Κοσμήτορας Σχολής Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης: Σπύρος Βλιάμος

## Περίληψη

Στις μέρες μας η Συναισθηματική Νοημοσύνη κρίνεται ιδιαίτερα σημαντική για το επάγγελμα του εκπαιδευτικού. Παρ' όλα αυτά, δεν έχει διερευνηθεί επαρκώς ο ρόλος της στη διαχείριση των ενδοσχολικών συγκρουσιακών επεισοδίων από τους εκπαιδευτικούς, τόσο στις σχολικές μονάδες δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης της Ελλάδας όσο και της Κύπρου.

Η παρούσα εργασία προσέγγισε σε θεωρητικό και σε ερευνητικό επίπεδο, τη συναισθηματική νοημοσύνη των εκπαιδευτικών που εργάζονται στα δημόσια σχολεία της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης της Κύπρου καθώς και τις τεχνικές διαχείρισης ενδοσχολικών συγκρούσεων. Ακολούθως διερεύνησε την συσχέτιση ανάμεσα στο βαθμό συναισθηματικής νοημοσύνης τους με την επιλογή της τεχνικής για την αποτελεσματική αντιμετώπιση ενός συγκρουσιακού επεισοδίου.

Η εμφάνιση συγκρούσεων ανάμεσα στο ανθρώπινο δυναμικό των σχολικών μονάδων είναι ένα αναπόφευκτο και σύνηθες φαινόμενο, για την επιτυχή διαχείριση των οποίων βαρύνουσα σημασία έχουν τα συναισθήματα καθώς και οι τεχνικές που επιλέγονται για τη διαχείριση τους. Σύμφωνα με την επιστημονική βιβλιογραφία οι ενδοσχολικές συγκρούσεις διακρίνονται σε διάφορα είδη, προκαλούνται από ποικίλα αίτια, ακολουθούν στάδια ανάπτυξης και αντιμετωπίζονται με τις τεχνικές της αποφυγής, της κυριαρχίας, της συνεργασίας, του συμβιβασμού και της εξομάλυνση. Ο ρόλος της συναισθηματικής νοημοσύνης, ανεξαρτήτως θεωρητικής της προσέγγισης, κρίνεται από τους ερευνητές ως καθοριστικός, τόσο στη διαδικασία κατανόησης διαχείρισης και ρύθμισης των προσωπικών συναισθημάτων και των συναισθημάτων των άλλων κατά την εξέλιξη της σύγκρουσης, όσο και στην επιλογή κατάλληλης τεχνικής διαχείρισης των συγκρούσεων ώστε οι συνέπειες τους για τα εμπλεκόμενα μέρη και τη σχολική μονάδα να είναι θετικές και όχι αρνητικές.

Αρχικά στην παρούσα έρευνα, μέσω ερωτηματολογίων αυτοαναφοράς, έγινε εκτίμηση του βαθμού συναισθηματικής νοημοσύνης των εκπαιδευτικών, μελετήθηκε η συχνότητα, η ένταση και οι λόγοι που οδηγούν σε ενδοσχολικές συγκρούσεις και τέλος αξιολογήθηκαν οι τεχνικές διαχείρισης που επιλέγονται από τους εκπαιδευτικούς για την αντιμετώπιση των διαφωνιών τους. Στη συνέχεια έγινε συσχέτιση του βαθμού συναισθηματικής νοημοσύνης των εκπαιδευτικών με την επιλογή τεχνικής για διαχείριση των συγκρουσιακών επεισοδίων.

Μέσα από την στατιστική ανάλυση των δεδομένων που συγκεντρώθηκαν, διαπιστώθηκε ο υψηλός βαθμός συναισθηματικής νοημοσύνης των εκπαιδευτικών, με τις γυναίκες να υπερτερούν των ανδρών. Επίσης διαπιστώθηκε ότι οι εκπαιδευτικοί θεωρούν τις συγκρούσεις ένα συχνό φαινόμενο στο σχολικό περιβάλλον, τις οποίες χαρακτηρίζουν ως ήπιες και υποστηρίζουν πως συχνότερη αιτία συγκρούσεων είναι η κακή επικοινωνία. Επιπρόσθετα, η έρευνα κατέδειξε την τεχνική της συνεργασίας ως την πρώτη επιλογή της πλειοψηφίας των εκπαιδευτικών για την διαχείριση και εξομάλυνση των ενδοσχολικών συγκρούσεων. Ακόμη διαφάνηκε ότι οι μεγαλύτεροι σε ηλικία εκπαιδευτικοί και οι πιο έμπειροι, με περισσότερα χρόνια υπηρεσίας, παρουσιάζουν υψηλότερο βαθμό συναισθηματικής νοημοσύνης σε σχέση με τους νεότερους και τους λιγότερο έμπειρους εκπαιδευτικούς. Αναφορικά με την επιλογή τεχνικής διαχείρισης συγκρούσεων, διαπιστώθηκε ότι η ηλικία και τα έτη υπηρεσίας των εκπαιδευτικών, επηρεάζουν τον τρόπο που επιλέγουν να διαχειριστούν τις ενδοσχολικές συγκρούσεις. Τέλος σύμφωνα με τα ερευνητικά δεδομένα διαπιστώθηκε θετική συσχέτιση ανάμεσα στη συναισθηματική νοημοσύνη και την τεχνική της συνεργασίας.

### **Λέξεις – Κλειδιά**

Συναισθηματική νοημοσύνη, συγκρούσεις, δευτεροβάθμια εκπαίδευση, τεχνικές διαχείρισης



## **Abstract**

Nowadays, Emotional Intelligence has become ever more crucial and relevant to the teaching profession. Nonetheless, its role in in-school conflict incident management involving educators has not been sufficiently investigated, either in Greek or Cypriot secondary schools.

This dissertation examined the emotional intelligence of educators appointed in Cypriot public secondary schools as well as in-school conflict management techniques, both on a theoretical level and research-wise. Subsequently, it explored the correlation between the degree of emotional intelligence of educators and their choice of technique for effectively handling a conflict incident.

The occurrence of conflict among members of the school workforce is neither avoidable nor rare a phenomenon. Thus, emotions as well as the techniques employed to manage such outbreaks are of the utmost importance in order to successfully resolve them. According to scientific literature, in-school conflicts are distinguished in different types, are caused by various factors, follow certain development stages and are managed with such techniques as avoidance, domination, collaboration, compromise and smoothing. Irrespective of its theoretical approach, the impact of emotional intelligence is deemed as decisive by researchers both in terms of the process of understanding, managing and normalising the emotions of others during the conflict, and the choice of a suitable conflict management technique so that the consequences for the parties involved and the school alike are not adverse but, rather, advantageous.

Firstly, this dissertation, through self-referencing questionnaires, provided an assessment of the emotional intelligence of educators, studied the frequency, intensity and the causes leading to in-school conflicts and, finally, evaluated the management techniques employed by educators to settle their differences. Furthermore, a link between the degree of emotional intelligence of educators and the choice of conflict management technique was established.

Through the statistical analysis of the data gathered, the high degree of emotional intelligence in educators has been ascertained, with women outclassing men. Moreover, it was established that educators view conflict as a frequent phenomenon in the school environment, which they describe as mild and support that its most common cause is poor communication. In addition, the study has shown that the technique of cooperation is the first choice for the majority of educators dealing with in-school conflict management and resolution. Furthermore, it was revealed that older, more experienced educators were more emotionally intelligent than younger, less seasoned ones. Regarding the choice of conflict management technique, it was determined that an educator's age and years of service affect the manner in which they opt to handle in-school conflicts. Finally, according to the research data, there was positive correlation between emotional intelligence and the technique of collaboration.

### **Keywords**

Emotional Intelligence, Conflict, Secondary Education, Management Techniques