

2016

þÿ — ³ μ ã ¯ ± ⁰ ± ¹ ã å ½ ± ¹ ã , · ¼ ± ä ¹ ⁰ ®

þÿ ½ ç · ¼ ç ã í ½ · ã ä ç ½ ä á ± à μ ¶ ¹ ⁰ ì ä

þÿ – ® ½ é ½ ç â , † ½ ½ ±

þÿ á ì³ á ± ¼ ¼ ± " · ¼ ì ã ¹ ± â " ¹ ç ⁻⁰ · ã · â , £ ç ç » ® ÿ ¹ ⁰ ç ½ ç ¼ ¹ ⁰ î ½ • à ¹ ä ä · ¼ î ½ ⁰ ± ¹ " ¹ ç ⁻⁰ ·  
þÿ ± ½ μ à ¹ ä ä ® ¼ ¹ ç • μ ÷ à ç » ¹ â ÷ æ ç ä

---

<http://hdl.handle.net/11728/8844>

Downloaded from HEPHAESTUS Repository, Neapolis University institutional repository



**Neapolis  
University  
Pafos**

**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΝΕΑΠΟΛΙΣ ΠΑΦΟΥ**

**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ –**

**ΓΕΝΙΚΗ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ**

**MASTER IN PUBLIC ADMINISTRATION – MPA**

**ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**ΗΓΕΣΙΑ ΚΑΙ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΣΤΟΝ**

**ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΤΟΜΕΑ**

**της**

**Άννας Ζήνωνος**

**Υπεύθυνος καθηγητής: Γ.Αθανασόπουλος**

**Πάφος, Αύγουστος, 2016**

**Εκπονηθείσα Διπλωματική Εργασία απαραίτητη  
για τη λήψη του Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης**

**Η παρούσα διπλωματική εργασία εγκρίνεται για παράδοση στη Γραμματεία του Τμήματος Μεταπτυχιακών Σπουδών.**

Όνοματεπώνυμο καθηγητή: Γ. Αθανασόπουλος

Υπογραφή καθηγητή: .....

Ημερομηνία: .....

**Δήλωση Αυθεντικότητας:**

Βεβαιώνω ότι η διπλωματική εργασία είναι εξ ολοκλήρου δικό μου έργο και συμφωνώ με τη χρήση των ηλεκτρονικών ακαδημαϊκών μηχανισμών ανίχνευσης παραπτώματος. Δεν έχει υποβληθεί με την ίδια μορφή για την απονομή πτυχίου ή άλλου τίτλου και κανένα μέρος της δεν είναι αντιγραμμένο από έντυπες ή ηλεκτρονικές πηγές, μετάφραση από ξενόγλωσσες πηγές και αναπαραγωγή από εργασίες άλλων ερευνητών ή φοιτητών. Για τη συγγραφή της διπλωματικής μου εργασίας δεν έχω χρησιμοποιήσει ολόκληρο ή μέρος έργου άλλου δημιουργού ή τις ιδέες και αντιλήψεις άλλου δημιουργού, χωρίς να γίνεται αναφορά στην πηγή προέλευσης. Έχω πλήρη επίγνωση των δυνητικά σοβαρών συνεπειών για την υποβολή εργασίας που δεν είναι απόλυτα δική μου.

Όνοματεπώνυμο φοιτητή: Άννα Ζήνωνος

Υπογραφή φοιτητή: .....

Ημερομηνία:

## **Αφιέρωση**

*Στους γονείς μου και στα αδέρφια μου, στον σύζυγο μου Μάριο και τέλος στην μικρή μου κόρη Μαρία!!*

## **ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ**

Με τη διπλωματική αυτή εργασία ολοκληρώνονται οι σπουδές μου στο Πανεπιστήμιο Νεάπολις Πάφου, στο μεταπτυχιακό τμήμα Δημόσιας Διοίκησης. Θα ήθελα λοιπόν, με την αφορμή αυτή, να ευχαριστήσω όλους εκείνους που στάθηκαν δίπλα μου, σε ολόκληρη τη φοιτητική μου πορεία.

Καταρχήν θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένεια μου, που μου έδωσε την δυνατότητα να σπουδάσω, και που πάντα με στήριζε και με στηρίζει στις επιλογές μου, και με συμβουλεύει κατά τέτοιον τρόπο, ώστε οι αποφάσεις που παίρνω να είναι προς όφελός μου, και ταυτόχρονα να με εκφράζουν. Ένα μεγάλο ευχαριστώ οφείλω στον σύζυγο μου που ήταν δίπλα μου αυτά τα δυο χρόνια δίνοντας μου δύναμη για να συνεχίσω μέχρι να πετύχω τον στόχο μου.

Επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους καθηγητές του τμήματός μου, για τις γνώσεις, τις εμπειρίες και τα βιώματα, που με ζήλο, όρεξη και υπομονή μετέδωσαν σε μενα και στους συμφοιτητές μου.

Σε σχέση με την διπλωματική εργασία, θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον καθηγητή μου κ. Γ.Αθανασόπουλο, για την πολύτιμη καθοδήγηση, εμπιστοσύνη και εκτίμηση που μου έδειξε.

Τέλος, ευχαριστώ την εξεταστική επιτροπή που μου κάνει την τιμή να αξιολογήσει την εργασία μου.

## **ΠΕΡΙΛΗΨΗ**

Η παρούσα εργασία ασχολείται με την ηγεσία και τη συναισθηματική νοημοσύνη στον τραπεζικό τομέα. Η εργασία χωρίζεται σε δύο μέρη: το θεωρητικό και το εμπειρικό. Όσον αφορά το θεωρητικό κομμάτι, αυτό ασχολείται με τα ζητήματα τόσο της συναισθηματικής νοημοσύνης όσο και της ηγεσίας. Πιο συγκεκριμένα, αρχικά, γίνεται μια αναφορά στην έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης και αναφέρονται τα θεωρητικά μοντέλα της συναισθηματικής νοημοσύνης. Επίσης, γίνεται μια αναφορά στη συναισθηματική νοημοσύνη στο χώρο εργασίας και τους τρόπους ρύθμισης του συναισθήματος. Στη συνέχεια, αναφέρονται η έννοια και οι μορφές ηγεσίας και ο ρόλος του συναισθήματος κατά την άσκηση ηγεσίας. Έπειτα, πραγματοποιείται συσχετισμός της συναισθηματικής νοημοσύνης με την ηγεσία και της ηγεσίας με την αποτελεσματικότητα και τη διοίκηση αλλαγών. Το δεύτερο μέρος της έρευνας περιλαμβάνει μια πρωτογενή έρευνα που πραγματοποιήθηκε στα πλαίσια της παρούσας εργασίας. Η έρευνα είχε στόχο να διερευνήσει το ρόλο της ηγεσίας και της συναισθηματικής νοημοσύνης στον τραπεζικό τομέα. Από τα αποτελέσματα της έρευνας, συμπεραίνουμε πως οι εργαζόμενοι του τραπεζικού τομέα, γενικά εμφανίζονται ικανοποιημένοι στις περισσότερες πτυχές της δουλειάς τους, γεγονός που αποδεικνύεται από το σύνολο των απαντήσεων που δόθηκαν. Τα αποτελέσματα που προέκυψαν από τη διενέργεια της παρούσας έρευνας είναι ιδιαίτερα ενθαρρυντικά για το περιβάλλον και τις συνθήκες εργασίας του τραπεζικού κλάδου.

## **ABSTRACT**

This assignment deals with leadership and emotional intelligence in the banking sector. It is divided into two parts: the theoretical and the observational / experimental. The theoretical part approaches both the aspects of emotional intelligence and leadership. Firstly, more specifically the definition of emotional intelligence as well as its theoretical models is being mentioned. In addition, there are comments regarding emotional intelligence in the working field and in the ways that emotions are controlled. Continuing, the meaning and the forms of leadership are being mentioned as well as the importance of emotions during the undertaking of leadership. Furthermore, there is a correlation between emotional intelligence and leadership and between leadership, effectiveness and change management. The second part of this survey consists of a preparatory research that took place during this assignment. The aim of this research was to investigate the importance of both leadership and emotional intelligence in the banking sector. Based on the results of this research, we conclude that bankers are in general satisfied in most aspects of their job, a fact that is being confirmed by their answers. The results that came out of this survey are encouraging especially when it comes to the working environment and the working conditions in the banking sector.

## **ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

<b>ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ</b> .....	<b>4</b>
<b>ΠΕΡΙΛΗΨΗ</b> .....	<b>5</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>6</b>
<b>ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ</b> .....	<b>7</b>
<b>ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b> .....	<b>9</b>
<b>ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ</b> .....	<b>12</b>
1.1 Η έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης .....	12
1.2 Θεωρητικά μοντέλα της συναισθηματικής νοημοσύνης .....	15
1.3 Η συναισθηματική νοημοσύνη στο χώρο εργασίας .....	20
1.4 Ρύθμιση του συναισθήματος .....	24
<b>ΗΓΕΣΙΑ</b> .....	<b>277</b>
2.1 Έννοια και μορφές ηγεσίας .....	27
2.2 Ο ρόλος του συναισθήματος κατά την άσκηση ηγεσίας .....	29
2.3 Συναισθηματική νοημοσύνη και ηγεσία.....	31
2.4 Ηγεσία και αποτελεσματικότητα .....	34
2.5 Ηγεσία και διοίκηση αλλαγών.....	36



2.6	Επαγγελματική ικανοποίηση προσωπικού .....	38
2.6.1	Παράγοντες εσωγενούς ικανοποίησης .....	40
2.6.2	Παράγοντες εξωγενούς ικανοποίησης .....	41
2.7	Αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα προσωπικού.....	42
<b>ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ: Ο ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑΣ .....</b>		<b>44</b>
<b>ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ.....</b>		<b>49</b>
4.1	Σκοπός .....	49
4.2	Σχεδιασμός μελέτης.....	50
4.3	Εργαλείο συλλογής.....	50
4.4	Εγκυρότητα και Αξιοπιστία.....	52
4.5	Δεοντολογικά θέματα .....	53
4.6	Διαδικασία συλλογής δεδομένων .....	54
4.7	Στατιστική ανάλυση .....	54
<b>ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ.....</b>		<b>55</b>
<b>ΣΥΖΗΤΗΣΗ-ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....</b>		<b>68</b>
<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....</b>		<b>72</b>
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....</b>		<b>86</b>