
**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΕΙΡΑΙΩΣ**



**ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ
ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ**

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ και ΔΙΟΙΚΗΣΗ της ΥΓΕΙΑΣ»**

**ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΥΜΟΣΥΝΗ ΚΑΙ
ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΣΤΟ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟ
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ**

ΛΙΩΡΗ ΣΩΤΗΡΙΑ

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Οικονομικής Επιστήμης
του Πανεπιστημίου Πειραιώς για την απόκτηση
Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης στα Οικονομικά και Διοίκηση της Υγείας.

Πειραιάς, 2020

**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΕΙΡΑΙΩΣ**



**ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ
ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ**

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ και ΔΙΟΙΚΗΣΗ της ΥΓΕΙΑΣ»**

**ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΥΜΟΣΥΝΗ ΚΑΙ
ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΣΤΟ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟ
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ**

ΛΙΩΡΗ ΣΩΤΗΡΙΑ, Α.Μ.: ΔΥ/1731

Επιβλέπουσα: Κοτταρίδη Κωνσταντίνα / Καθηγήτρια/ Τμήμα Οικονομικής
Επιστήμης

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Οικονομικής Επιστήμης
του Πανεπιστημίου Πειραιώς για την απόκτηση
Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης στα Οικονομικά και Διοίκηση της Υγείας.

Πειραιάς, 2020

UNIVERSITY of PIRAEUS



**DEPARTMENT of
ECONOMICS**

M.Sc. in Health Economics and Management

**EMOTIONAL INTELLIGENCE AND EFFECTIVENESS
TO THE NURSING STAFF**

LIORI SOTIRIA

Master Thesis submitted to the Department of Economics
of the University of Piraeus in partial fulfillment of the requirements
for the degree of M.Sc. in Health Economics and Management
Piraeus, Greece, 2020

Στην οικογένειά μου

ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΣΤΟ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Σημαντικοί Όροι: Συναισθηματική Νοημοσύνη, ενσυναίσθηση, αποδοτικότητα, νοσηλευτικό προσωπικό

Περίληψη

Το αντικείμενο της εργασίας ήταν το να εξετάσει την περίπτωση της σύνδεσης της συναισθηματικής νοημοσύνης με την απόδοση των νοσηλευτών. Η έρευνα ήταν ποσοτική και έγινε σε δείγμα 98 νοσηλευτών σε μαιευτήριο στην Αθήνα. Κατά μέσο όρο, το δείγμα είχε θετική και σύμφωνη απάντηση στη διάσταση της συναισθηματικής νοημοσύνης του νοσηλευτικού προσωπικού, ενώ το ίδιο συνέβαινε και με τη διάσταση της αξιολόγησης της απόδοσης του νοσηλευτικού προσωπικού που ήταν θετική. Οι δύο διαστάσεις είχαν μια στατιστικά σημαντική και χαμηλή θετική σχέση μεταξύ τους, εύρημα που σημαίνει ότι όταν αυξάνεται η συναισθηματική νοημοσύνη, αυξάνεται και η αξιολόγηση της απόδοσης και αντίστροφα, κατά έναν χαμηλό βαθμό που προσδιορίζεται από το μέγεθος του δείκτη συσχέτισής τους ($r_{ho}=0,26$). Σε κάθε περίπτωση, είναι σημαντικό να μπορεί η διοίκηση μιας μονάδας υγείας να περιορίσει την συναισθηματική φόρτιση των νοσηλευτών. Με τον τρόπο αυτό μπορεί να μεγιστοποιηθεί η εργασιακή απόδοση των νοσηλευτών

EMOTIONAL INTELLIGENCE AND EFFECTIVENESS TO THE NURSING STAFF

Keywords: Emotional Intelligence, empathy, effectiveness, nursing staff

Abstract

The object of the work was to examine the case of linking emotional intelligence to nurses' performance. The research was quantitative and was done on a sample of 98 nurses in a maternity hospital in Athens. On average, the sample had a positive and consistent response to the dimension of emotional intelligence of the nursing staff, while the same was true with the dimension of the evaluation of the performance of the nursing staff which was positive. The two dimensions had a statistically significant and low positive relationship with each other, a finding that means that when emotional intelligence increases, performance appraisal increases and vice versa, to a low degree determined by the size of their correlation index ($\rho = 0,26$). In any case, it is important that the management of a health unit be able to limit the emotional charge of nurses. In this way the working efficiency of the nurses can be maximized.

Περιεχόμενα

Περίληψη.....	ix
Abstract.....	x
Κατάλογος Πινάκων.....	xiii
Κατάλογος Διαγραμμάτων.....	xv
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	1
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Η γνωριμία με το συναίσθημα.....	3
1.1 Ορισμός του συναισθήματος.....	3
1.2 Ποιο είναι το συναίσθημα.....	4
1.3 Πηγές των συναισθημάτων.....	5
1.4 Οι κυριότερες θεωρίες οι οποίες πραγματεύονται το συναίσθημα.....	6
1.5 Συναίσθημα και επικοινωνία.....	8
1.6 Λογική και συναίσθημα.....	8
Σύνοψη.....	9
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Η Συναισθηματική Νοημοσύνη στην εργασία γενικότερα.....	11
2.1 Ορισμός της Συναισθηματικής Νοημοσύνης (Σ. Ν.).....	11
2.2 Η ανάδυση του όρου.....	13
2.3 Η μελέτη του συναισθήματος και οι γενικότερες θεωρίες.....	16
2.4 Συναισθηματική Νοημοσύνη και επικοινωνία ανάλογα με τα χαρακτηριστικά του ατόμου.....	18
2.5 Η Συναισθηματική Νοημοσύνη στους οργανισμούς και την ηγεσία.....	20
2.6 Συναισθηματική Νοημοσύνη και εργασία.....	22
2.7 Συναισθηματική Νοημοσύνη και απόδοση.....	23
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Η Συναισθηματική Νοημοσύνη στη νοσηλευτική.....	27
3.1 Η Συναισθηματική Νοημοσύνη στο νοσηλευτικό προσωπικό.....	27
3.2 Η Συναισθηματική Νοημοσύνη στην ηγεσία των νοσηλευτών.....	30

3.3 Η έννοια της αποτελεσματικότητας στις μονάδες υγείας.....	34
3.4 Η Συναισθηματική Νοημοσύνη στους νοσηλευτές και η επίδραση της στην αποδοτικότητα του - Εμπειρικά δεδομένα.....	35
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Μεθοδολογία.....	43
4.1 Η στρατηγική της έρευνας.....	43
4.2 Το ερωτηματολόγιο.....	43
4.3 Το δείγμα.....	45
4.4 Η αξιοπιστία.....	49
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: Αποτελέσματα.....	59
5.1 Δημογραφικά στοιχεία.....	59
5.2 Κυρίως ερωτήματα.....	61
5.2.1 Συναισθηματική Νοημοσύνη του νοσηλευτικού προσωπικού.....	61
5.2.2 Αξιολόγηση απόδοσης του νοσηλευτικού προσωπικού.....	64
5.3 Διαστάσεις Συναισθηματικής Νοημοσύνης και αξιολόγηση απόδοσης.....	68
5.4. Σχέση συναισθηματικής νοημοσύνης και αξιολόγησης απόδοσης.....	68
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: Συμπεράσματα και προτάσεις	73
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	76
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: Το ερωτηματολόγιο	83

Κατάλογος Πινάκων

4.1 Φύλο.....	45
4.2 Ηλικία.....	45
4.3 Προϋπηρεσία.....	46
4.4 Τμήμα.....	47
4.5 Οικογενειακή Κατάσταση.....	48
4.6 Εκπαίδευση.....	48
4.7 Επεξεργασία υποθέσεων.....	49
4.8 Αξιοπιστία στατιστικών στοιχείων.....	49
4.9 Στατιστικά στοιχεία.....	50
4.10 Συνοπτικά στατιστικά στοιχεία.....	53
4.11 Σύνολο στατιστικών στοιχείων.....	53
4.12 Στατιστικές κλίμακες.....	56
4.13 Στατιστικά στοιχεία αξιοπιστίας.....	56
5.1 Δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων.....	60
5.2 Ερωτήματα Συναισθηματικής Νοημοσύνης.....	62
5.3 Ερωτήματα αξιολόγησης απόδοσης νοσηλευτικού προσωπικού.....	65
5.4 Διαστάσεις Συναισθηματικής Νοημοσύνης και απόδοσης νοσηλευτικού προσωπικού.....	68
5.5 Έλεγχος κανονικότητας Kolomogorov - Smirnov.....	69
5.6 Συσχέτιση Συναισθηματικής Νοημοσύνης και αξιολόγησης απόδοσης νοσηλευτικού προσωπικού.....	70
5.7 Στατιστική σημαντικότητα μοντέλου γραμμικής παλινδρόμησης.....	71
5.8 Περίληψη μοντέλου γραμμικής παλινδρόμησης.....	71
5.9 Η Συναισθηματική Νοημοσύνη ως προβλεπτική μεταβλητή της αξιολόγησης απόδοσης νοσηλευτικού προσωπικού.....	72

Κατάλογος Διαγραμμάτων

4.1 Φύλο.....	45
4.2 Ηλικία.....	46
4.3 Προϋπηρεσία.....	47
4.4 Τμήμα.....	47
4.5 Οικογενειακή κατάσταση.....	48
4.6 Εκπαίδευση.....	49
5.1 Κατανομή απαντήσεων ερωτήματος 11.....	63
5.2 Κατανομή απαντήσεων ερωτήματος 14.....	63
5.3 Κατανομή απαντήσεων ερωτήματος 7.....	63
5.4 Κατανομή απαντήσεων ερωτήματος 9.....	63
5.5 Κατανομή απαντήσεων ερωτήματος 1.....	66
5.6 Κατανομή απαντήσεων ερωτήματος 2.....	66
5.7 Κατανομή απαντήσεων ερωτήματος 3.....	66
5.8 Κατανομή απαντήσεων ερωτήματος 4.....	66
5.9 Κατανομή απαντήσεων ερωτήματος 5.....	67
5.10 Κατανομή απαντήσεων ερωτήματος 12.....	67
5.11 Κατανομή απαντήσεων ερωτήματος 11.....	67

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στο σύγχρονο περιβάλλον εργασίας, οι νοσηλευτές έχουν να αντιμετωπίσουν ένα ιδιαίτερα δύσκολο περιβάλλον. Αρχικά, θα πρέπει να αναφερθεί ότι οι νοσηλευτές είναι μια επαγγελματική κατηγορία που έχει να αντιμετωπίσει την καθημερινότητα της λειτουργίας των μονάδων υγείας και να παρέχει συνεχώς την φροντίδα στους ασθενείς. Αυτό συνεπάγεται το ότι οι νοσηλευτές έχουν να αντιμετωπίσουν δύο βασικές προκλήσεις στον χώρο της εργασίας τους. Η πρώτη είναι οι δυσκολίες που έχει ένα δημόσιο σύστημα υγείας, όπως οι δύσκολες βάρδιες, οι χαμηλές αποδοχές που δεν ανταποκρίνονται στην επιστημονική επάρκεια των νοσηλευτών, οι συνεχείς αλλαγές και η απαξίωση του Δημόσιου Συστήματος Υγείας καθώς και το γεγονός ότι η δημόσια υγεία είναι σε μια συνεχή διαδικασία αμφισβήτησης. Η δεύτερη πρόκληση είναι το γεγονός ότι οι νοσηλευτές έχουν να αντιμετωπίσουν έντονα συναισθήματα όπως πόνου και αγωνίας για την εξέλιξη μιας ασθένειας (Smith et al, 2009).

Όλα τα παραπάνω ασκούν μια έντονη συναισθηματική πίεση προς τους νοσηλευτές. Όντως, οι νοσηλευτές έχουν να βιώσουν ένα περιβάλλον όπου δημιουργούνται μέσα τους έντονα συναισθήματα, όπως έντονα είναι και τα συναισθήματα που λαμβάνουν από την αλληλεπίδραση με τους υπόλοιπους ασθενείς αλλά και το περιβάλλον των ασθενών (McQueen, 2004). Σχετικές έρευνες, όπως αυτή των Efkarpidis et al (2012) και Christidou et al (2018), αναφέρονται στο ότι οι Έλληνες νοσηλευτές έχουν βιώσει μια έντονη συναισθηματική πίεση λόγω της οικονομικής κρίσης και των μέτρων λιτότητας που έχουν επιβαρύνει το Δημόσιο Σύστημα Υγείας. Γενικότερα, οι νοσηλευτές φέρεται να έχουν υψηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης (Christidou et al, 2018), γεγονός που τους επιτρέπει να έχουν ένα ικανοποιητικό επίπεδο απόδοσης καθώς και να είναι σε θέση να αντιμετωπίσουν τις ιδιαίτερες προκλήσεις που έχει το συγκεκριμένο επάγγελμα όπως είναι το burnout (Vlachou et al, 2016).

Λαμβάνοντας τα παραπάνω υπόψη, η παρούσα εργασία θα εξετάσει την σχέση της συναισθηματικής νοημοσύνης και της απόδοσης στους νοσηλευτές στα ελληνικά νοσοκομεία. Το αντικείμενο της εργασίας θεωρείται ότι είναι ιδιαίτερα επίκαιρο και λόγω του ότι οι νοσηλευτές έχουν να λειτουργήσουν σε ένα πολύ επιβαρυσμένο κλίμα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Η ΓΝΩΡΙΜΙΑ ΜΕ ΤΟ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑ

1.1 Ορισμός του συναισθήματος

Το συναίσθημα σχετίζεται με την ψυχική διάθεση του ατόμου και τα ερεθίσματα τα οποία λαμβάνει από το περιβάλλον του. Η ρίζα της λέξης συναίσθημα, που έρχεται από τα λατινικά και ιδιαίτερα από το ρήμα *motere*, σημαίνει ότι το άτομο έχει διάθεση για δράση και για κίνηση. Είναι επίσης ψυχική διέγερση που οφείλεται σε μία σειρά παραγόντων και προκαλεί φυσιολογικές αντιδράσεις με συναισθήματα τα οποία προκαλούνται όπως για παράδειγμα ο φόβος, η χαρά και η λύπη (Χιωτάκης, Χωραφάς 1994; Μπαμπινιώτης, 1995).

Υπάρχουν διάφορες θεωρίες για τα αίτια και την φύση των συναισθημάτων. Μία πρώτη θεωρία υποστηρίζει ότι τα συναισθήματα είναι ένα φυσιολογικό φαινόμενο που προκύπτει λόγω εξωτερικών ερεθισμάτων όπως για παράδειγμα συμβαίνει με τα ζώα. Τα ζώα λοιπόν νιώθουν φόβο και έτσι συμβαίνει και με τους ανθρώπους. Ωστόσο η συγκεκριμένη άποψη κλονίστηκε από μεταγενέστερες έρευνες όπου ασθενείς που είχαν υποστεί χειρουργική αφαίρεση αδένων και μυών, ανέφεραν ότι παρόλα αυτά ένιωθαν συναισθήματα (Owen Hargie, 1995).

Το συναίσθημα λοιπόν προκαλεί συγκινησιακές καταστάσεις οι οποίες μπορεί να είναι ευάρεστες ή δυσάρεστες όπως για παράδειγμα, η λύπη και η οργή είναι συναισθήματα τα οποία προκαλούνται από απλά αισθήματα. Το αίσθημα λοιπόν είναι το βασικό ψυχικό φαινόμενο το οποίο προκαλεί την επίδραση στα αισθητήρια όργανα του ατόμου και έχει σχέση με τα φαινόμενα του αντικειμενικού κόσμου.

Το συναίσθημα συνδέεται με την δραστηριότητα του ατόμου όπου το άτομο μπορεί να βιώνει αποτυχία ή επιτυχία και αντίστοιχα να νιώθει ευάρεστα η δυσάρεστα. Επίσης το συναίσθημα είναι η ικανότητα που έχει το άτομο να νιώθει ότι υπάρχει γύρω του μία συγκεκριμένη πραγματικότητα που αντιλαμβάνεται καθώς και η ικανότητα του να μαντεύει τι μπορεί να συμβεί στο μέλλον (Adler,1977, Rosen 1998).

1.2 Ποια είναι τα συναισθήματα

Η παλαιότερη ψυχολογία διέκρινε τα συναισθήματα συνήθως σε ανώτερα και κατώτερα. Τα κατώτερα ορίζονται με τον άνθρωπο – σώμα και τα ανώτερα με τον «πνευματικό άνθρωπο» Κατά τον Γάλλο Ριμπώ έχουμε και συναισθήματα ως απλές κινήσεις της ψυχής, όπως π.χ. την αγωνία, το θυμό κτλ Ο Χόλφερ διακρίνει τα συναισθήματα με βάση τα ψυχικά φαινόμενα ή τις λειτουργίες τους σε:

- συναισθήματα παραστάσεων
- συναισθήματα κρίσης
- συναισθήματα φαντασίας τα οποία παρουσιάζονται σε έργα τέχνης, στο θέατρο κτλ
- συναισθήματα επιθυμιών τα οποία έχουν σχέση με τις ορμές.

Ο M. Doucal διακρίνει τα συναισθήματα σε απλά ή βασικά, σε σύνθετα που προέρχονται από από τα άλλα δύο ή τρία συναισθήματα όπως θαυμασμός περιφρόνηση κτλ και σε παράγωγα ή παράγωγες κινήσεις της ψυχής. Οι ανωτέρω διακρίσεις δεν είναι ικανοποιητικές γιατί το κάθε συναίσθημα αναφέρεται σε ότι ονομάζουμε προσωπικότητα. Μάλιστα, πολλά συναισθήματα, τα οποία ονομάζονται ανώτερα, είναι άγνωστα σε μερικούς ανθρώπους. Ο Smirnoff μάλιστα τα κατατάσσει στα ανώτερα συναισθήματα τα ηθικά, τα καλαισθητα και τα πνευματικά και τονίζει το κοινωνικό χαρακτήρα των συναισθημάτων (Nesse R, 1990).

Μάλιστα από τα συναισθήματα θα πάρει ο άνθρωπος θέση αρνητική ή θετική για τους γύρω του. Ο Philip Lers διακρίνει τα συναισθήματα σε :

- 1) αισθησιακά όπως η ηδονή, η ευχαρίστηση, η όσφρηση, η γεύση, κτλ.
- 2) παρορμητικά, τα οποία τα σχετίζει με τις ορμές και τα διακρίνει σε βιολογικά (αγωνία, φόβος) και κοινωνικά (φθόνος, ζήλεια κλπ)
- 3) Συναισθήματα προσωπικότητας. Στα συναισθήματα προσωπικότητας συγκαταλέγονται μικρότερα συναισθήματα όπως θρησκευτικά, ηθικά, αισθητικά, λογικά, συμπάθειας ή αντιπάθειας, ευπρέπειας και αξιοπρέπειας.

Ο Roharer διακρίνει τα συναισθήματα ως εξής: 1) Αισθησιακά (πόνος, γεύση κλπ) 2) παρορμητικά (ευαρέσκεια, δυσαρέσκεια κλπ) 3) συναισθήματα προσωπικότητας όπως θρησκευτικά ηθικά και καλλιτεχνικά.

Κατά τον Krech, 1976 τα συναισθήματα χωρίζονται σε έξι ομάδες:

- 1) Τα πρωτογενή συναισθήματα τα οποία παρουσιάζονται κυρίως στην αρχική ζωή και εξέλιξη του ατόμου. Όπως π.χ. χαρά, φόβος, θυμό
- 2) Τα συναισθήματα τα οποία σχετίζονται με τα κριτήρια όπως πόνος και αηδία.
- 3) Τα συναισθήματα τα οποία σχετίζονται με την αυτοεκτίμηση όπως υπερηφάνεια και ντροπή.
- 4) τα συναισθήματα τα οποία αναφέρονται στη σχέση με άλλους ανθρώπους όπως π.χ. αγάπη, μίσος και ζήλιες.
- 5) Στα συναισθήματα θετικής εκτίμησης στα οποία αναφέρεται το χιούμορ ο θαυμασμός και ο σεβασμός.
- 6) Οι συναισθηματικές καταστάσεις μονιμότερης διάρκειας όπως πχ λύπη στεναχώρια κλπ.

1.3 Πηγές των συναισθημάτων

Το συναίσθημα το οποίο επιδρά στον οργανισμό θεωρείται ως η σύνθεση όλων των επιδράσεων της συγκίνησης. Με βάση την προσέγγιση του James Lange, ο άνθρωπος αντιλαμβάνεται την πραγματικότητα με βάση τις αισθήσεις του λαμβάνοντας μία συγκεκριμένη διέγερση. Καθώς αντιδρά σε αυτή, βιώνει μία οργανική και σωματική μετατροπή όπως για παράδειγμα ο ιδρώτας ή ο φόβος. Σύμφωνα λοιπόν με τη θεωρία αυτή, το συναίσθημα είναι μία εμπειρία και μία αντίδραση στις φυσιολογικές αλλαγές της καθημερινότητας. Το άτομο λοιπόν για παράδειγμα μπορεί να είναι λυπημένο γιατί κλαίει κάτι το οποίο αποτελεί μία φυσιολογική αντίδραση του ανθρώπου. Σύμφωνα με τη θεωρία του Cannon Bard, μία συναισθηματική εμπειρία δεν εξαρτάται από την συναισθηματική έκφραση που νιώθει το άτομο αλλά με βάση τις διεργασίες που γίνονται στην διατομή του νωτιαίου μυελού. Με βάση τον Φρόιντ, τα συναισθήματά δείχνουν μία κατάσταση έντασης και οι εκφράσεις τους εκτονώνουν την ένταση αυτή είτε προς τα μέσα είτε προς τα έξω. Οι ψυχικές διεργασίες που καθορίζουν τα συναισθήματα είναι ασυνείδητες και όλες αυτές οι ασυνείδητες πλευρές σχετίζονται με τις ενδορμητικές επενδύσεις του ατόμου και τις αναπαραστάσεις των αντικειμένων που το άτομο έχει δομήσει με βάση την ψυχική του ενέργεια. Από την άλλη με βάση τον Jerome Singer, τα συναισθήματα προέρχονται από την γνωστική επεξεργασία κάθε φυσιολογικής αντίδρασης και για να εξηγηθούν οι διαφορές στην αντίληψη των συναισθημάτων το άτομο καλείται να

αντλήσει πληροφορίες από την κατάσταση και το περιβάλλον όπου ζει και όπου θα χρησιμοποιήσει για να προσδιορίσει ποιοτικά το συναίσθημα.

1.4 Οι κυριότερες θεωρίες οι οποίες πραγματεύονται τα συναισθήματα

Ο Παρμενίδης υποστήριξε ότι ο πραγματικός κόσμος βασίζεται στις αντιθέσεις όπως για παράδειγμα η ύπαρξη και η ανυπαρξία, ο ορατός και ο αόρατος κόσμος, το σκοτάδι και το φως, το θερμό και το ψυχρό. Ο ίδιος μάλιστα ανέφερε ότι υπάρχει μία συνεχής φωτιά που εξουσιάζει τα πάντα και κυβερνά τον κόσμο ελέγχοντας τα φυσικά φαινόμενα (Roback 1992).

Ο Ηράκλειτος ο Εφέσιος υποστήριξε ότι η ανθρώπινη ψυχή είναι η πηγή των συναισθημάτων και για τον ίδιο ή πραγματικότητα τόσο του μικρόκοσμου όσο και του μακρόκοσμου βασίζεται στην διαρκή κίνηση και την μεταβολή. Για το λόγο αυτό την παρομοίαζε με ένα ποτάμι το οποίο παρόλο που παραμένει ίδιο, επιτρέπει στο νερό να κυλάει και να αλλάζει την κοίτη συνεχώς. Προκειμένου να διατυπώσει καλύτερα αυτή την μεταβολή υποστήριξε ότι τα βασικά στοιχεία είναι ο χρόνος και η φωτιά. Ο χρόνος είναι το ψυχικό στοιχείο που συνδέεται με τις μεταβολές των πραγμάτων και η φωτιά είναι φυσική και υπάρχει παντού όπου υπάρχει κίνηση της ύλης (Kirk, Raven, Schofield, 2006; Roback,1982).

Ο Εμπεδοκλής γράφοντας δύο φιλοσοφικά έργα, το «περί φύσεως» και τους «καθαρμούς», ανέφερε ότι η ψυχή του ανθρώπου είναι μία ανυπόστατη οντότητα η οποία δεν εξαρτάται από το σώμα. Για τον ίδιο υπήρχαν τέσσερα στοιχεία, το νερό, η γή, ο αέρας και η φωτιά τα οποία εξηγούν τα φυσικά φαινόμενα και τις διαδικασίες. Ο διαχωρισμός και η ένωση τους καθορίζουν τις δυνάμεις που αναπτύσσονται στον κόσμο καθώς και την φιλότητα και το μίσος. Ο ίδιος περιέγραφε το κοσμικό γίνεσθαι ως μία συνεχή διάνυση μίας κυκλικής πορείας χωρίς αρχή και τέλος. Στην πορεία αυτή, τα βασικά χαρακτηριστικά ήταν ο θεϊκός σφαίρος και η χαοτική δίνη τα οποία ορίζουν τον κόσμο. Σύμφωνα με τη θεωρία του, ο άνθρωπος έχει περιορισμένη ικανότητα αντίληψης και συνεπώς μπορεί να γνωρίσει τον κόσμο μόνο μέσω των αισθήσεων του.

Ο Ιπποκράτης στη συνέχεια ανέπτυξε μία συστηματική άποψη για την σχέση της ψυχής μεταξύ σωματικών και ψυχικών χαρακτηριστικών ενώ την θέση του ολοκλήρωσε ο Γαληνός ο οποίος παρουσίασε τον αιματώδη, τον φλεγματικό, τον

μελαγχολικό και τον χολερικό άνθρωπο (Kirk, Raven, Schofield, 2006; Roback,1982).

Ο Αριστοτέλης τοποθέτησε την ψυχή στο κέντρο της σκέψης, στην καρδιά την οποία θεωρεί ως το όργανο που παράγει θερμότητα. Με την παρατήρηση του στο βιβλίο «περί ψυχής» ανέφερε ότι τα φυτά έχουν θρεπτική ψυχή, τα ζώα κινητική και αισθησιακή και ο άνθρωπος λογική.

Ο Πλάτωνας υποστήριζε ότι η ψυχή έχει δεσμευτεί στο σώμα και επιστρέφει στον κόσμο των ιδεών μέσω του θανάτου. Ο ίδιος μελέτησε τα συναισθήματά μέσω της σύλληψης της ψυχής. Η διαίρεση της ψυχής για πρώτη φορά έγινε από τον Πλάτωνα με τον λογιστικό νου να εξισώνεται με το κεφάλι λόγω της έλλογης λειτουργίας, κάτι που σήμερα απεικονίζεται με τον φλοιό του εγκεφάλου που ελέγχει την γνώση, την νόηση και το συλλογισμό του. Η ψυχή για τον Πλάτωνα ήταν ενεργή συγκίνηση και η ζωηρότητα που βρίσκεται στο στήθος ενώ η τρίτη φάση της ψυχής συνδέεται με το κατώτερο μέρος της κοιλιάς και εκπροσωπεί τα επιδημικά ένστικτα του ατόμου (Kirk, Raven, Schofield, 2006; Roback,1982).

Ο Καρτέσιος επίσης συνέβαλε στην εξέταση των συναισθημάτων αναλύοντας τις συγκινήσεις, προωθώντας την θεωρία της αλληλεπίδρασης μεταξύ σώματος και ψυχής και διακρίνοντας τον άνθρωπο από το ζώο δίνοντας ψυχή στον πρώτο και βλέποντας το δεύτερο ως αυτόματο.

Ο Σπινόζα περιέγραψε την χαρά και την θλίψη ως επιθυμίες και βασικές συγκινήσεις οι οποίες με την προσθήκη ιδεών δημιουργούν συγκεκριμένα συναισθήματα. Ο Leibniz εισήγαγε την ιδέα του ασυνείδητου ενώ κάποιοι επιστήμονες, όπως ο Γερμανός Φέχνερ, στα έργα τους αντιμετώπισαν τον άνθρωπο ως οργανικό σύστημα το οποίο με συγκεκριμένα πειράματα λειτουργεί φυσιολογικά ως προς τα ψυχικά φαινόμενα. Ο Φρόντ παρατηρώντας ασθενείς που παρουσίαζαν συμπτώματα νευρώσεων, ερμήνευσε τις συμπεριφορές τους με βάση το περιεχόμενο του υποσυνείδητου, δηλαδή τα ξεχασμένα γεγονότα και τις εμπειρίες.

Ο Ellis υποστήριξε την ιδιότητα μεταξύ συναισθημάτων και διεργασιών σκέψεων και στο μοντέλο του θεώρησε ως παράλογες τις πεποιθήσεις που προκαλούν φόβο ή ανησυχία και τα οποία ο άνθρωπος δεν μπορεί να ελέγξει. Ο ίδιος υποστήριξε ότι οι συναισθηματικές καταστάσεις οδηγούν σε αλλαγές στην γνώση του ατόμου έτσι ώστε ένα πολύ θυμωμένο άτομο να μην μπορεί να σκεφτεί καθαρά (Roback, 1982)

Ο Izard θεώρησε ότι οι βασικές συνιστώσες του συναισθήματος είναι τρεις, η άμεση συνειδητή εμπειρία, η αίσθηση του συναισθήματος και οι συμπεριφορές που χρησιμοποιούνται για να εκφράσουν και να μεταβιβάσουν τα συναισθήματα. Μάλιστα ο ίδιος υποστήριξε ότι τα νευροφυσιολογικά συστήματα και τα υποσυστήματα του σώματος συμμετέχουν στις συναισθηματικές καταστάσεις (Leemig, Marlan, Madden, 2009).

Ο Levy ανέφερε ότι στη γλώσσα της Ταϊτής δεν υπάρχει λέξη που να αναφέρει την έννοια του αισθήματος ενοχής. Επιπλέον οι παράγοντες που προκαλούν τα συναισθήματά διαφοροποιούνται από πολιτισμό σε πολιτισμό με αποτέλεσμα σε κάποιες κοινωνίες να καλλιεργείται περισσότερο το άγχος.

Σύμφωνα με τους Startton και Hayes (1999) τα συναισθήματά ορίζονται ως μία εμπειρία η οποία προσλαμβάνει θετική ή αρνητική αξία για το κάθε άτομο ενώ τα τελευταία χρόνια υπάρχει έντονος προβληματισμός μεταξύ των ερευνητών ως προς το τι είναι το συναίσθημα και σε τι διαφέρει από τα αισθήματα και τις διαθέσεις (Frida 2000). Κάποιοι ερευνητές μάλιστα έχουν συμβάλει στην έννοια του συναισθήματος με έναν αδιαφοροποίητο τρόπο διερευνώντας συναισθήματα όπως ο ενθουσιασμός και η διέγερση που προκαλούν αλλαγές στην συμπεριφορά (Leemig, Marlan, Madden, 2009).

1.5 Συναίσθημα και Επικοινωνία

Το συναίσθημα έχει ξεκινήσει να υπάρχει λόγω της επικοινωνίας καθώς είναι αδύνατο να αποκτήσει ένα άτομο ψυχική επαφή εάν δεν συναισθανθεί την κατάσταση στην οποία βρίσκεται. Μία ιδιαίτερα καλή τεχνική διαμόρφωση του συναισθήματος συναντάται στο θέατρο όπου τα βιώματα έχουν σχέση με το συναίσθημα. Έτσι το συναίσθημα φαίνεται σε όλες τις εκδηλώσεις της ζωής του ανθρώπου και το φέρσιμό του μεταβιβάζεται με μία εντύπωση καθαρά συναισθηματική όπου το άτομο λαμβάνει τις αντίστοιχες αποφάσεις με βάση τα συναισθήματα τα οποία έχει.

1.6 Λογική και συναίσθημα

Τα συναισθήματα και οι πληροφορίες αλλά και η αντίληψη του ατόμου βασίζονται στην αντικειμενική πραγματικότητα του κόσμου που μας επιβάλλεται. Τα συναισθήματα είναι σε συνάρτηση με τα αισθητήρια όργανα και την γνώση που το άτομο έχει έτσι ώστε να υπάρχει ένα συγκεκριμένο αισθησιακό αποτέλεσμα. Η

λογική από την άλλη είναι μία λειτουργία της οποίας το έργο είναι η ανακάλυψη των σχέσεων και των συναφειών των αντικειμένων αλλά και των ιδιοτήτων των συναφειών αυτών. Έτσι η λογική οδηγεί σε μία ορθολογική αντιμετώπιση του περιβάλλοντος και των καταστάσεων και είναι μία λειτουργία η οποία εξελίσσεται από υποτυπώδεις μορφές σε αφηρημένες και σύνθετες έννοιες. Πρέπει λοιπόν πάντα να ακολουθείται ο ενδιάμεσος δρόμος ανάμεσα στην ολοκληρωτική απόκρυψη του συναισθηματικού κόσμου και την εκρηκτική ανεξέλεγκτη εκδήλωση των συναισθημάτων και να πειθαρχούμε στα συναισθήματά μας και όχι να τα εξοστρακίζουμε.

Σύνοψη

Στο πρώτο κεφάλαιο είδαμε τον ορισμό του συναισθήματος ως την ψυχική διέγερση η οποία προκαλείται από τις επιδράσεις του περιβάλλοντος. Στη συνέχεια διακρίναμε τα συναισθήματα σε κατηγορίες με βάση τα ψυχικά φαινόμενα ή τις λειτουργίες τους, σε απλά και βασικά, σε βιολογικά και κοινωνικά και τις ομάδες των συναισθημάτων του Krech. Προχωρήσαμε σε μια σύντομη διερεύνηση των πηγών των συναισθημάτων και κατά τον James Lange, τον Cannon Bard, τον Φρόντ και τους Stanley Schachter). Στο τέταρτο υποκεφάλαιο αναφέραμε τις κυριότερες θεωρίες που πραγματεύονται τα συναισθήματα από την αρχαιότητα μέχρι σήμερα και αφού προσεγγίσαμε την έννοια του συναισθήματος και της επικοινωνίας κλείσαμε με την σύγκριση λογικής και συναισθήματος και την κατάληξη της αρμονικής συνύπαρξης με το συναίσθημα.

Τα συναισθήματα και ο ρόλος που διαδραματίζουν στη ζωή του ανθρώπου δεν είναι κάτι καινούριο. Όπως είδαμε και από την ιστορική αναδρομή στις θεωρίες που ασχολούνται με την έννοια των συναισθημάτων η ενασχόληση αυτή ξεκινάει από την αρχαιότητα. Η μελέτη των συναισθημάτων, προήλθε από την προσπάθεια να κατανοήσει ο άνθρωπος τις σκέψεις, τις επιθυμίες, τα κίνητρα, του πόθους και τις αναμνήσεις.

Το συναίσθημα είναι τόσο δυνατό το οποίο τις περισσότερες φορές καθοδηγεί την ζωή του κάθε ανθρώπου. Τόσο η καθημερινή επικοινωνία όσο και το περιβάλλον που ζει ο κάθε άνθρωπος επηρεάζουν και πολλές φορές καθορίζουν την συμπεριφορά του ανθρώπου. Προκειμένου ο άνθρωπος να ζήσει μια πιο ισορροπημένη και όσο το

δυνατόν καλύτερη ζωή πρέπει να «παντρέψει» την λογική με το συναίσθημα ώστε να διεξάγει ένα όσο το δυνατό ευτυχέστερο βίο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Η ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΓΕΝΙΚΟΤΕΡΑ

2.1 Ο ορισμός της Συναισθηματική Νοημοσύνης (Σ.Ν.)

Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι ένα πεδίο έρευνας και αναζήτησης το οποίο απασχολεί ιδιαίτερα τους επιστήμονες τα τελευταία 20 χρόνια. Η συναισθηματική νοημοσύνη έχει εισαχθεί το 1990 εμπεριέχοντας δεξιότητες επεξεργασίας πληροφοριών συναισθηματικής φύσης. Το βασικότερο στοιχείο ως προς την γένεση του συγκεκριμένου όρου προέρχεται από τον Goleman (1998) όπου παρουσιάζεται η συναισθηματική νοημοσύνη και ο λόγος για τον οποίο έχει ιδιαίτερη σημασία, είναι το γεγονός ότι το άτομο επιδιώκει την ανάπτυξη της προσωπικότητάς του σε αντιπαράθεση με την γενική νοημοσύνη η οποία κατισχύει τα τελευταία χρόνια στο πεδίο της ψυχολογικής έρευνας δίνοντας δείγματα γραφής σε σχέση με την ικανότητα της να λειτουργήσει ως βασικός παράγοντας πρόβλεψης της επιτυχίας του ατόμου (Antonakis et al., 2009).

Ο ορισμός για την συναισθηματική νοημοσύνη διαφοροποιείται ανάλογα με την τοποθέτηση του κάθε θεωρητικού και την ένταξη της θεωρίας εντός ενός μοντέλου για την συναισθηματική νοημοσύνη. Πολλοί ορισμοί ανάλογα με τον κάθε ερευνητή ορίζουν την σχέση μεταξύ της συναισθηματικής και της κοινωνικής νοημοσύνης. Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι η ικανότητα αντίληψης και εκτίμησης των συναισθημάτων με έναν τρόπο ο οποίος είναι ακριβής και προσαρμοστικός. Είναι η ικανότητα του ατόμου να κατανοεί τα συναισθήματα και την γνώση για αυτά αλλά και να αποκτά πρόσβαση στα συναισθήματά διευκολύνοντας τις γνωστικές λειτουργίες και τις λειτουργίες προσαρμογής καθώς και η ικανότητα να ρυθμίζει τα συναισθήματα στον εαυτό του και στους άλλους (Peter, 2010).

Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι ουσιαστικά η ικανότητα επεξεργασίας πληροφοριών από συναισθήματα τα οποία προέρχονται μέσα από την δράση σε περιστάσεις που απαιτούν την ενεργοποίηση του ατόμου. Η κοινωνική ευφυΐα συσχετίζεται με την συναισθηματική νοημοσύνη και γι' αυτό το λόγο συχνά χρησιμοποιείται ενοποιητικά. Η συναισθηματική νοημοσύνη διαχωρίζεται από τις γνωστικές δεξιότητες και ορίζεται ως η συναισθηματική κοινωνική νοημοσύνη. Πρόκειται για μία διαθεματική περιοχή από συσχετιζόμενες συναισθηματικές και

κοινωνικές δεξιότητες καθορίζουν τα αποτελέσματα του ατόμου εκφράζοντας και κατανοώντας τους άλλους όταν το άτομο ανταποκρίνεται στις καθημερινές του ανάγκες. Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι μία πληροφορία συναισθηματικής φύσης η οποία αναφέρεται στο άτομο και τους άλλους έτσι ώστε το άτομο να οδηγείται σε αποτελεσματική επίδοση. Γενικά η συναισθηματική νοημοσύνη σύμφωνα με τον Goleman, είναι η ικανότητα που έχει το άτομο να δημιουργεί κίνητρα (Rosete & Ciarrochi, 2005).

Η συναισθηματική νοημοσύνη η οποία αποτελεί μία μορφή ευφυΐας θα πρέπει να πληρεί συγκεκριμένα κριτήρια. Οι βασικοί θεωρητικοί της συναισθηματικής νοημοσύνης παρουσιάζουν τα κριτήρια εκείνα τα οποία αποδεικνύουν ότι τα μοντέλα τους αποτελούν μοντέλα ευφυΐας. Τα μοντέλα αυτά βασίζονται σε διαφορετικές παραδοχές ως προς το τι είναι η ευφυΐα. Από την βιβλιογραφία όμως δεν μπορούμε να ισχυριστούμε ότι τα στοιχεία αυτά τα οποία παρουσιάζονται ως κριτήρια για ένα μοντέλο δεν ελέγχονται από το άλλο. Γενικά τα μικτά μοντέλα και το μοντέλο των δεξιοτήτων προσπαθούν να δείξουν εκείνες τις συσχετίσεις που αφορούν νευρο-ενδοκρινικές λειτουργίες και έχουν σχέση με την συναισθηματική νοημοσύνη και άλλες μορφές ευφυΐας, επιχειρώντας να καταδείξουν τις συγκλίσεις και τις διαφοροποιήσεις. Την ίδια στιγμή πραγματοποιούνται έρευνες για δύο κατηγορίες μοντέλων έτσι ώστε να φανεί η αυξητική τάση που παρουσιάζει η συναισθηματική νοημοσύνη σε σχέση με την ηλικία, με σκοπό να αποδειχθεί η σχέση της με την επιτυχία και την ευζωία (Sánchez-Álvarez et al., 2016).

Για το λόγο αυτό έχουν ήδη δημιουργηθεί παρεμβατικά προγράμματα που δίνουν βάση στη συναισθηματική νοημοσύνη όσο και στο μοντέλο δεξιοτήτων προκειμένου να κατοχυρωθεί η σημασία και η αξία που έχει η συναισθηματική νοημοσύνη για την βελτίωση των συνθηκών ζωής του ανθρώπου. Η διαφορά που υπάρχει είναι το γεγονός ότι δίνεται έμφαση η οποία αποδίδεται από το μοντέλο των δεξιοτήτων στην αλληλεπίδραση που υπάρχει μεταξύ συναισθημάτων και νόησης σε αντίθεση με τα μικτά μοντέλα, που εστιάζουν στα ξεχωριστά δομικά χαρακτηριστικά που έχει η προσωπικότητα.

Μία αντικειμενική θέση κριτηρίων έτσι ώστε να γίνει επιστημονική τεκμηρίωση είναι εκείνη στην οποία η θεωρία για την συναισθηματική νοημοσύνη αξιολογείται με βάση συγκεκριμένα κριτήρια. Μια θεωρία μπορεί να εδραιωθεί ως ένας επιστημονικός κλάδος πληρώντας τα ακόλουθα κριτήρια:

1. Να διασαφηνίζει το τι είναι η συναισθηματική νοημοσύνη, δηλαδή εάν υπάρχει συμφωνία στον τρόπο με τον οποίο οι ειδικοί καθορίζουν την έννοια.
2. Να έχει ψυχομετρική τεκμηρίωση καθώς οι θεωρίες που μετρούν την συναισθηματική νοημοσύνη πρέπει να βρίσκονται σε έλεγχο για την διαπίστωση της εγκυρότητας και της αξιοπιστίας όπως γίνεται με τα άλλα ψυχομετρικά τεστ.
3. Τα κριτήρια πρέπει να τοποθετούνται εντός της σφαίρας του πεδίου των ατομικών διαφορών δεδομένου ότι υπάρχουν κι άλλα μοντέλα με τα οποία μετρώνται και περιγράφονται οι δεξιότητες και τα άλλα στοιχεία της προσωπικότητας, έτσι ώστε να γίνεται διαχωρισμός από τα άλλα θεωρητικά μοντέλα.
4. Να υπάρχει συνοχή στην ψυχολογική θεωρία καθώς η συναισθηματική νοημοσύνη η οποία διέπει την ανθρώπινη συμπεριφορά θα πρέπει να παρέχει στοιχεία για την συσχέτιση της με τη ζωή και το ρόλο που διαδραματίζει στην επιτυχία ή την αποτυχία.
5. Να έχει πρακτική συσχέτιση καθώς θα πρέπει να προσαρμόζεται στην πραγματικότητα και να συνδέεται με πρακτικές συνεπαγωγές προκειμένου να εφαρμοστεί και στην κλινική ψυχολογία αλλά και στην πράξη (Serrat, 2017).

2.2 Η ανάδυση του όρου

Η συναισθηματική νοημοσύνη ως έννοια αναδύθηκε έτσι ώστε να αντιπαρατεθεί στην γενική νοημοσύνη στον κλάδο της ψυχολογίας. Έχει συσχετιστεί με το πεδίο της ψυχολογικής έρευνας τα τελευταία χρόνια και έχει δείξει την σημασία που έχει ως έννοια καθώς με βάση την ίδια τη ΣΝ, το άτομο είναι ικανό να λειτουργεί με βάση το συναίσθημα του στην ακαδημαϊκή και επαγγελματική επιτυχία. Πρόκειται για μία έννοια που καθοδηγεί το άτομο και έχει περιγραφεί έτσι ώστε να κατανοηθεί η ανθρώπινη νοημοσύνη ως σύνολο (Carmeli, 2003). Για το λόγο αυτό έχουν προκύψει ποικίλες έννοιες και επιστημονικές έννοιες που αποτέλεσαν τη βάση πάνω στις οποίες η συναισθηματική νοημοσύνη δομήθηκε κι αυτές δεν είναι άλλες από την κοινωνική νοημοσύνη, την αλεξιθυμία, την κοινωνική συναίσθηση, την επίγνωση και την ρέουσα ευφυΐα. Συνολικά για την συναισθηματική νοημοσύνη έχουν προκύψει τρία μοντέλα τα οποία είναι τα ακόλουθα.

1. το μοντέλο των Salovey – Mayer που περιγράφει την συναισθηματική νοημοσύνη ως την ικανότητα αντίληψης και κατανόησης του συναισθήματος που έχει ως στόχο να διευκολύνει την σκέψη

2. το μοντέλο του Goleman το οποίο ορίζει την συναισθηματική νοημοσύνη ως μία σειρά ικανοτήτων και δεξιοτήτων που καθοδηγούν την αποτελεσματική συμπεριφορά
3. το μοντέλο του Bar-On που θεωρεί ότι η συναισθηματική νοημοσύνη είναι μία σύζευξη κοινωνικών και συναισθηματικών δεξιοτήτων και ικανοτήτων που επηρεάζουν την εξυπνάδα που έχει το άτομο (Zeidner et al, 2012).

Στην πρώτη περίπτωση η ΣΝ ορίζεται ως ένα σύνολο δεξιοτήτων που απηχτεί τις δεξιότητες εκείνες που σχετίζονται με το γνωστικό σύστημα του ατόμου. Σε αυτό το πλαίσιο η συναισθηματική νοημοσύνη ορίζεται ως το αποτέλεσμα της προσαρμοστικής αλληλεπίδρασης μεταξύ συναισθημάτων και νοημοσύνης και ως εκούτου δίνει στο άτομο την ικανότητα να επεξεργαστεί και να χειριστεί πληροφορίες συναισθηματικής φύσης. Στο πλαίσιο αυτό η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να μετρηθεί με βάση αντικειμενικά δοκίμια με ορθές και λανθασμένες απαντήσεις. Τα άλλα δύο μοντέλα είναι δύο μικτά μοντέλα στα οποία η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελείται από χαρακτηριστικά της προσωπικότητας και του χαρακτήρα του ατόμου και μπορεί να μετρηθεί με τεστ αυτό αναφοράς.

Η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να χαρακτηριστεί με διάφορους ορισμούς τους οποίους έχουν προσδιορίσει θεωρητικοί της ψυχολογίας στα πλαίσια της ένταξης της συναισθηματικής νοημοσύνης στην κατηγορία ενός μοντέλου δεξιοτήτων που περιγράφει συγκεκριμένα χαρακτηριστικά του ανθρώπου. Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι σε άμεση σχέση με την κοινωνική νοημοσύνη και ιδιαίτερα με βάση την πρώτη θεωρία, η ίδια θεωρείται ως ένα σύνολο δεξιοτήτων που καθορίζουν την διακύμανση της ακρίβειας τον τρόπο με τον οποίο το άτομο αντιλαμβάνεται τα συναισθήματα του (Lopes et al, 2006).

Η συναισθηματική νοημοσύνη δηλαδή είναι η ικανότητα της αντίληψης και της εκτίμησης του ατόμου, της έκφρασης των συναισθημάτων του, έτσι ώστε να δημιουργηθεί για τον ίδιο μία προσαρμογή που του επιτρέπει να κατανοήσει τα συναισθήματά του και να τα γνωρίσει, ενώ μπορεί να αποκτήσει πρόσβαση σε αυτά διευκολύνοντας τις ίδιες τις γνωστικές του λειτουργίες προκειμένου να ρυθμίσει τα συναισθήματά του στον εαυτό του και στους άλλους (Carmeli, 2003).

Συνεπώς η συναισθηματική νοημοσύνη είναι η ικανότητα του ατόμου να επεξεργαστεί πληροφορίες οι οποίες προέρχονται από τα συναισθήματά του και τις οποίες χρησιμοποιεί αργότερα για να καθορίσει την δράση του ανάλογα με τις περιστάσεις οι οποίες απαιτούν ενεργοποίηση του γνωστικού συστήματος. Το άτομο

λοιπόν αρχικά θα αναγνωρίσει και θα εκφράσει τα συναισθήματά του, θα τα αφομοιώσει και θα τα διαχειριστεί, θα τα αναλύσει και θα τα χρησιμοποιήσει (Ryback, 2012).

Η κοινωνική ευφυΐα σχετίζεται με την συναισθηματική νοημοσύνη και γι αυτό κάποιες φορές πρέπει να τα χειριζόμαστε ενοποιητικά. Ωστόσο η συναισθηματική νοημοσύνη διαχωρίζεται από τις γνωστικές δεξιότητες και για το λόγο αυτό θα πρέπει να οριστεί η συναισθηματική κοινωνική νοημοσύνη ως μία περιοχή που αποτελείται από συσχετιζόμενες συναισθηματικές και κοινωνικές ικανότητες και δεξιότητες που μας επιτρέπουν να κατανοούμε τον εαυτό μας και τους άλλους και να συσχετιζόμαστε μαζί τους ανταποκρινόμενοι στις καθημερινές μας ανάγκες. Η συναισθηματική νοημοσύνη σύμφωνα με τον Goleman είναι μία ικανότητα – δεξιότητα η οποία δίνει τη δυνατότητα στο άτομο να αναγνωρίσει και να κατανοήσει, προκειμένου να χρησιμοποιήσει μία πληροφορία συναισθηματικής φύσης, έτσι ώστε να οδηγηθεί σε μία εξαιρετική επίδοση. Για το λόγο αυτό, στον όρο συναισθηματική νοημοσύνη πρέπει να περιλαμβάνεται και η ικανότητα αυτοελέγχου και η επιμονή καθώς και η ικανότητα του ατόμου να δημιουργεί κίνητρα για τον εαυτό του (Ryback, 2012).

Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι μία μορφή ευφυΐας και για το λόγο αυτό θα πρέπει να πληρεί συγκεκριμένα κριτήρια. Οι κυρίαρχοι θεωρητικοί της συναισθηματικής νοημοσύνης παραθέτουν κάποια κριτήρια για να δείξουν ότι η βάση της είναι στα μοντέλα ευφυΐας. Τα μοντέλα αυτά έχουν δομηθεί στη βάση διαφορετικών παραδοχών ως προς το τι σημαίνει η ευφυΐα, και από την ανασκόπηση της βιβλιογραφίας που έχει γίνει ως τώρα τα στοιχεία που παρατίθενται ως κριτήρια θα πρέπει να ικανοποιούν όλες τις παραμέτρους της ευφυΐας (Zeidner et al, 2012).

Η συναισθηματική νοημοσύνη σχετίζεται και με άλλες μορφές ευφυΐας κάτι το οποίο καταδεικνύει ότι υπάρχουν συγκλίσεις με αυτές. Ωστόσο διενεργούνται ακόμα έρευνες για να δείξουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη παρουσιάζει μία αυξητική τάση σε σχέση με την ηλικία αλλά και την επιτυχία και την ευζωΐα. Η διαφορά η οποία υπάρχει ωστόσο είναι η έμφαση που αποδίδεται στο μοντέλο των δεξιοτήτων ως προς την αλληλεπίδραση των συναισθημάτων και της νόησης σε αντίθεση με την έμφαση που δίνεται στα μικτά μοντέλα και η οποία εστιάζει στα ξεχωριστά δομικά τους χαρακτηριστικά της προσωπικότητας (McQueen, 2004).

Ωστόσο πρέπει να τεθούν πιο αντικειμενικά κριτήρια για να τεκμηριωθεί η έννοια της συναισθηματικής ευφυΐας και για το λόγο αυτό οι θεωρητικοί Matthews, Zeidner

& Roberts (2005) επιχείρησαν να την αξιολογήσουν με βάση συγκεκριμένα κριτήρια. Η θεωρία πάνω στην οποία η συναισθηματική νοημοσύνη εδραιώνεται τονίζει ότι θα πρέπει να χρησιμοποιούνται τεστ τα οποία θα την μετρούν για την διαπίστωση της εγκυρότητας και της αξιοπιστίας των αποτελεσμάτων της, ενώ η ίδια θα πρέπει να τοποθετηθεί εντός της σφαίρας του πεδίου των ατομικών διαφορών. Έτσι η συναισθηματική νοημοσύνη μεταβάλλεται ανάλογα με τις συνθήκες της πραγματικότητας και συνδέεται με πρακτικές συνεπαγωγές που έχουν σχέση με το εργασιακό περιβάλλον στο οποίο το άτομο λειτουργεί. Με βάση αυτά λοιπόν φαίνεται ότι η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί δύσκολα να αξιολογηθεί και η αξιολόγηση της έγκειται στους βασικούς ορισμούς της, εκ των οποίων ο επικρατέστερος είναι η σχέση που έχει με την έννοια της κοινωνικής νοημοσύνης καθώς χρειάζεται ένας ενοποιητικός χειρισμός για την κατανόηση του συνολικού πεδίου της προσωπικότητας του ατόμου (Corcoran & Tormey, 2012).

2.3 Η μελέτη του συναισθήματος και οι γνωστότερες θεωρίες

Το συναίσθημα έχει μελετηθεί αρκετές φορές από διάφορες επιστήμες, είτε μέσα σε συγκεκριμένα κοινωνικοπολιτισμικά πλαίσια είτε ως ιδιωτικό φαινόμενο. Αυτό φαίνεται ότι οδήγησε σε μία σειρά αντίστοιχων προσεγγίσεων όπου το συναίσθημα αρχικά θεωρήθηκε ως μία συγκινησιακή αντίδραση που οδηγεί το άτομο σε συγκεκριμένους τρόπους δράσης ανάλογα με τις συνθήκες που επικρατούν στη ζωή του, ενώ αργότερα λόγω της ύπαρξης πολλών συναισθημάτων θεωρήθηκε ως ο τρόπος ο οποίος επιτρέπει στο άτομο να λειτουργήσει ομαλά εντός του κοινωνικού συνόλου. Φαίνεται λοιπόν ότι είναι σημαντικό να τεθούν οι βάσεις που αναγνωρίζουν την σημασία του συναισθήματος ήδη από μικρή ηλικία του ατόμου έτσι ώστε το άτομο στη συνέχεια να αναπτύξει ψυχική ανθεκτικότητα.

Όπως αναφέρουν οι Goleman & Vayatzis (2017), το συναίσθημα είναι οτιδήποτε νιώθει το άτομο αξιολογώντας μία κατάσταση με έναν συγκεκριμένο τρόπο κάτι το οποίο τον οδηγεί σε μία συγκεκριμένη συμπεριφορά. Το συναίσθημα αποτελείται από μία σειρά αντιδράσεων μικρής διάρκειας που βιώνει το άτομο, οι οποίες θεωρούνται ως μία συναισθηματική εμπειρία που έχει συγκεκριμένα γνωρίσματα τα οποία είναι άλλοτε παροδικά κι άλλοτε μόνιμα.

Έτσι γεννήθηκε η έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης, η οποία αρχικά ερμηνεύτηκε ως κοινωνική νοημοσύνη και χαρακτηρίστηκε ως η ικανότητα του

ατόμου να κατανοεί και να χειρίζεται τις καταστάσεις, έτσι ώστε να μπορεί να αντιδράσει στις διαπροσωπικές σχέσεις. Αργότερα προτάθηκε το μοντέλο των πολλαπλών ευφυιών το οποίο αποτέλεσε ένα μοντέλο λογικό-μαθηματικής και γλωσσικής εξήγησης της νοημοσύνης σύμφωνα με το οποίο η νοημοσύνη δεν περιορίζεται στην απόδοση αλλά εκφράζεται και με μία σειρά άλλων δεξιοτήτων διαφορετικών πεδίων δράσης (Ackley, 2016).

Σήμερα ένα από τα πιο γνωστά μοντέλα της συναισθηματικής νοημοσύνης είναι το μοντέλο συναισθηματικής επάρκειας του Daniel Goleman. Σύμφωνα με τον ίδιο, η συναισθηματική νοημοσύνη βασίζεται στην αναγνώριση των συναισθημάτων και των παρορμήσεων αλλά και του άγχους καθώς και άλλων αισθήσεων, όπως η αισιοδοξία και η ηρεμία, η ενσυναίσθηση και η παρακίνηση με σκοπό την επίτευξη στόχων. Η συναισθηματική νοημοσύνη διδάσκεται και καλλιεργείται σε όλη τη διάρκεια των ηλικιών έτσι ώστε το άτομο να αποκτήσει τις κατάλληλες δεξιότητες που θα του επιτρέψουν να αλλάξει συνολικά την καθημερινότητά του. Σύμφωνα με το μοντέλο συναισθηματικής επάρκειας υπάρχουν πέντε τομείς γενικών ικανοτήτων και 25 συναισθηματικές ικανότητες (Goleman & Boyatzis, 2017).

Με βάση έρευνες που έχουν γίνει έως σήμερα φαίνεται ότι η συναισθηματική νοημοσύνη αναπτύσσεται σε όλη τη διάρκεια της ζωής του ατόμου όπου το άτομο δέχεται θετική επίδραση από τις εμπειρίες που βιώνει οι οποίες το οδηγούν στην κοινωνική και συναισθηματική ανάπτυξη. Έτσι το άτομο καλείται να κατανοήσει τα συναισθήματά του και να ρυθμίσει αντίστοιχα τις συμπεριφορές του και στην προσωπική αλλά και στην κοινωνική και επαγγελματική του ζωή, ξεκινώντας ήδη από τα πρώτα χρόνια της ζωής του και συνεχίζοντας καθ' όλη τη διάρκεια του βίου του. Διαπιστώνεται λοιπόν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη επηρεάζει τη ζωή του ατόμου καθ' όλη τη διάρκεια της και μπορεί να συμβάλει σε μεγάλο βαθμό στον τρόπο με τον οποίο η ζωή του ατόμου θα εξελιχθεί και την πορεία που θα ακολουθήσει (Ackley, 2016).

Μία άλλη σημαντική θεωρία είναι η θεωρία του συναισθήματος των Ortony, Clore and Collins (Clore, 2016) στην οποία το συναίσθημα αναγνωρίζεται ως μία γνωστική αξιολόγηση όπου το άτομο βιώνει και εστιάζει σε μία δεδομένη κατάσταση. Έτσι το συναίσθημα είναι μία θετική ή αρνητική αντίδραση του ατόμου απέναντι σε μία κατάσταση και ουσιαστικά αντιπροσωπεύει την αντίδραση που το άτομο έχει ανάλογα με τις αντιλήψεις του για τον κόσμο. Το άτομο λοιπόν μπορεί να είναι

ικανοποιημένο, ευχαριστημένο ή δυσαρεστημένο με το αποτέλεσμα μίας κατάστασης, όπως για παράδειγμα συμβαίνει στην εργασία του και να δέχεται ή να απορρίπτει τις ενέργειες τις δικές του ή τις ενέργειες των άλλων καθώς και να συμπαθεί ή να αντιπαθεί του αντικείμενα του περιβάλλοντος του.

Για να γίνει ωστόσο αυτό, θα πρέπει να υπάρχει μία γνωστική αξιολόγηση του περιβάλλοντος κάτι το οποίο σημαίνει ότι το άτομο θα πρέπει να εξετάσει προσεκτικά τις καταστάσεις τις οποίες βιώνει. Το σημαντικό στη συγκεκριμένη θεωρία είναι το γεγονός ότι το συναίσθημα διερευνάται μέσα από μία επεξεργασία στην οποία το άτομο εμπλέκεται. Κατά πρώτο λόγο συνεπώς έχει ιδιαίτερη σημασία η ίδια η επεξεργασία των αντιδράσεων λόγω των ατομικών διαφορών της συμπεριφοράς του κάθε ατόμου. Επίσης σήμερα υπάρχουν αρκετά ευρήματα τα οποία επικυρώνουν συγκεκριμένη θεωρία καθώς έχουν επικαιροποιηθεί αρκετά μοντέλα αξιολόγησής των συναισθημάτων, όπως για παράδειγμα το μοντέλο OCC το οποίο χρησιμοποιεί το φυσικό γεγονός ή τη συναισθηματική κατάσταση για να εξετάσει τις αντιδράσεις του ατόμου απέναντι σε αυτή. Έτσι, με βάση ερωτηματολόγια τα οποία έχουν πραγματοποιηθεί πάνω στο συγκεκριμένο μοντέλο, φάνηκε ότι τα συναισθήματα τα οποία έχουν βιώσει άτομα από έρευνες, όπως για παράδειγμα η έρευνα της Levine (2018) βίωσαν αρνητικά συναισθήματα όπως για παράδειγμα συναισθήματα θλίψης λόγω των στόχων και των πεποιθήσεων που είχαν σε προσωπικό επίπεδο, ενώ άλλα άτομα τα οποία βίωσαν χαρά ήταν άτομα τα οποία σε προσωπικό επίπεδο διατηρούσαν ελπίδες. Οι εκτιμήσεις με βάση τα συναισθήματά λοιπόν των ατόμων, φαίνεται ότι έχουν άμεση σχέση με την πεποίθηση που διατηρεί το άτομο για μία συγκεκριμένη κατάσταση και όχι απαραίτητα με το αποτέλεσμα της.

2.4 Συναισθηματική νοημοσύνη και επικοινωνία ανάλογα με τα χαρακτηριστικά του ατόμου

Η συναισθηματική ικανότητα του κάθε ατόμου είναι σημαντική καθώς το άτομο μπορεί να επικοινωνήσει πιο εύκολα με τον ηγέτη ο οποίος επίσης έχει συναισθηματικές ικανότητες που μπορούν να περιορίσουν τις εντάσεις και την επιθετικότητα. Έτσι η ομάδα μπορεί να οδηγηθεί στις σωστές αποφάσεις με ενδιαφέρον για το κοινό πρόβλημα το οποίο πρέπει να αντιμετωπιστεί. Φαίνεται λοιπόν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη μετράται ανάλογα με τις ανάγκες που ο οργανισμός έχει και πρέπει να αξιοποιούνται όλες οι δυνατότητες των ατόμων από τα

οποία η ομάδα αποτελείται. Διαπιστώνεται λοιπόν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη επιδρά θετικά και στις επιδόσεις που έχουν οι ίδιοι οι εργαζόμενοι αλλά και περιορίζει την επαγγελματική εξουθένωση και οδηγεί σε περαιτέρω επιτυχία στην επαγγελματική ζωή αλλά και γενικότερα στην εργασιακή συμπεριφορά ωστόσο δεν αρκεί μόνο αυτό για να υπάρχουν θετικές επιδράσεις σε έναν χώρο εργασίας (Miao et al, 2017).

Ως προς τους παράγοντες οι οποίοι έχουν σχέση με την συναισθηματική νοημοσύνη, ο πρώτος παράγοντάς είναι η ηλικία. Η συναισθηματική νοημοσύνη ωστόσο σχετίζεται και με την νοημοσύνη και το φύλο αλλά και την εκπαίδευση και το επίπεδο ιεραρχίας. Με βάση πρόσφατα αποτελέσματα ερευνών φαίνεται ότι υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και ηλικίας ενώ ως προς το φύλο δίστανται οι απόψεις καθώς οι γυναίκες συχνά εμφανίζουν μεγαλύτερες κοινωνικές δεξιότητες. Το γεγονός ότι οι γυναίκες παρουσιάζουν υψηλότερη συναισθηματική νοημοσύνη πιθανολογείται ότι οφείλεται στον κοινωνικό ρόλο που έχει η γυναίκα ως μητέρα.

Η συναισθηματική νοημοσύνη επίσης έχει θετική συσχέτιση με την εκπαίδευση ενώ σχετίζεται θετικά και με το επίπεδο ιεραρχίας σε έναν οργανισμό. Έτσι η ηγεσία καλείται και πρέπει να έχει υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη καθώς από την ίδια απαιτούνται υψηλές κοινωνικές δεξιότητες προκειμένου να αντιμετωπιστούν τα προβλήματα που εμφανίζονται σε όλα τα επίπεδα του οργανισμού. Έτσι οι ηγέτες αναπτύσσουν αποτελεσματικότερες δεξιότητες κατανόησης για τις ανάγκες του προσωπικού αλλά και του οργανισμού και για το λόγο αυτό ρυθμίζουν αντίστοιχα και την συμπεριφορά τους (Faria et al, 2019).

Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι μία έννοια για την οποία έχει εκδηλωθεί ενδιαφέρον ερευνητικά τα τελευταία χρόνια. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι έχουν γίνει πολλές έρευνες στον τομέα της ψυχολογίας οι οποίες αναδεικνύουν τον τρόπο με τον οποίο το άτομο αλληλεπιδρά με το κοινωνικό σύνολο το οποίο το περιβάλλει. Για το λόγο αυτό έχουν υπάρξει αρκετές προσεγγίσεις για την κατανόηση και την έκφραση των συναισθημάτων που ένα άτομο βιώνει. Το πρώτο στοιχείο στο οποίο επικεντρώνονται οι έρευνες είναι ο δείκτης νοημοσύνης IQ για τον οποίο πολλοί ορισμοί έχουν ήδη δοθεί λόγω της πολυπλοκότητας και της ιδιαιτερότητας της ίδιας της φύσης της και του τρόπου με τον οποίο η νοημοσύνη αξιολογείται (Faria et al, 2019).

Πρόκειται ουσιαστικά για την ικανότητα που έχει το άτομο να ερμηνεύει την πραγματικότητα γύρω του, που ουσιαστικά αποτελεί μία πραγμάτωση της δυνατότητας που έχει να ερμηνεύει την πραγματικότητα γύρω του με τον ορθό λόγο, προκειμένου να μπορεί να την κατανοήσει και για την αναλύσει. Η νοημοσύνη αναδεικνύει την ευελιξία που έχει το άτομο να προσαρμοστεί σε νέες καταστάσεις ενώ συνδέεται και με τις υπόλοιπες λειτουργίες του. Ο δείκτης νοημοσύνης ο οποίος μέτρα κατά προσέγγιση την ευφυΐα που έχει το άτομο σε σχέση με τους άλλους ανθρώπους, δείχνει ότι με τη βοήθεια του μπορούν να ερμηνευτούν λογικό-μαθηματικές ικανότητες και γλωσσικές δεξιότητες οι οποίες εξηγούν τις πραγματολογικές και κοινωνικές δεξιότητες που έχει το άτομο (Goleman & Boyatzis, 2017).

Ωστόσο πρέπει να ειπωθεί ότι μέχρι τις αρχές της δεκαετίας του 1990 όπως προαναφέρθηκε, δεν εξηγείτο κάποιο άλλο είδος νοημοσύνης πέρα από την γλωσσική και την λογικό – μαθηματική. Η συναισθηματική νοημοσύνη λοιπόν ορίστηκε σχετικά πρόσφατα ενώ κάποιες έμμεσες αναφορές υπήρχαν πριν από το 1990 χωρίς παράλα αυτά να έχει γίνει ενδελεχής έρευνα. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι το συναίσθημα δεν μπορεί εύκολα να οριστεί καθώς πρόκειται για μία πολυδιάστατη και πολύπλοκη έννοια. Αυτό συχνά οδηγεί τους ερευνητές σε συγκρούσεις μεταξύ τους ως προς το πώς ορίζεται το συναίσθημα παρόλο το γεγονός ότι ως έννοια υπάρχει από την αρχαιότητα.

2.5 Η Συναισθηματική Νοημοσύνη στους οργανισμούς και την ηγεσία

Τα στελέχη στο εργασιακό περιβάλλον σήμερα αντιλαμβάνονται την σημασία που έχει ο ηγετικός τους ρόλος σε σχέση με αυτό το οποίο υπήρχε έως τώρα, με αποτέλεσμα να έχει κάνει την εμφάνισή της η συναισθηματική νοημοσύνη. Είναι γεγονός ότι παλαιότερα στο εργασιακό περιβάλλον επικρατούσε η λογική περισσότερο από το συναίσθημα, και ο ανταγωνισμός περισσότερο από την συνεργατικότητα και την ατομική επιτυχία, σε σχέση με την ομαδική εργασία η οποία επικρατεί σήμερα. Οι προσεγγίσεις αυτές έχουν ανατραπεί από την εισαγωγή και την εφαρμογή της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασία (Cooper & Sawaf, 1998). Έτσι ο ηγέτης μίας ομάδας ανθρώπων σε όλες τις περιόδους της ιστορίας είναι αυτός στον οποίο το άτομο στρέφεται για σιγουριά και ασφάλεια καθώς ο ίδιος είναι ο συναισθηματικός καθοδηγητής της ομάδας. Όταν μία ομάδα σε ένα χώρο εργασίας

έχει συναισθήματα δυναμικά και έντονα, τότε προκύπτουν συναισθηματικές ικανότητες και ευαισθησίες οι οποίες δεν είναι εμπόδιο αλλά από την άλλη, οδηγούν στην αύξηση της παραγωγικότητας και της εργασιακής ικανοποίησης. Τα συναισθήματά δημιουργούν μία σειρά συνεπειών όταν πρόκειται να υλοποιηθεί ένα έργο η μία αποστολή. Ο ηγέτης λειτουργεί ως ένα σήμα το οποίο καταδεικνύει την προσοχή που είναι αναγκαία όταν πρόκειται για μία μελετημένη σκέψη. Έτσι πρέπει να υπάρχει σταθερότητα και σοβαρότητα τα οποία συμβάλλουν στην αποτελεσματικότητα ανάλογα με την περίπτωση, η οποία εμπεριέχει κινδύνους ενώ από την άλλη η υπερβολική αισιοδοξία μπορεί να οδηγήσει σε παρανοήσεις. Ο ρόλος της συναισθηματικής νοημοσύνης στην ηγεσία έχει γίνει περισσότερο γνωστός στα ηγετικά στελέχη, ιδιαίτερα όταν ξεκίνησαν να δημοσιεύονται τα πρώτα βιβλία του Goleman. Τα στελέχη τα οποία θεωρούνται τα πιο αποδοτικά στις εταιρείες δεν ξεχωρίζουν για τις τεχνικές γνώσεις που έχουν αλλά για τις ικανότητες ως προς την ευρεία έννοια της επικοινωνίας, προκειμένου να χειρίζονται τις ανάγκες των ανθρώπων και να δημιουργούν ένα όραμα αλλά κι άλλες δεξιότητες, οι οποίες ενώνονται κάτω από τη στέγη της συναισθηματικής νοημοσύνης (George, 2000). Έτσι η ηγεσία με το όραμα και την δημιουργικότητα της παρακινεί και εμπνέει τους εργαζόμενους προκειμένου να διαχειριστεί την αλλαγή. Σε σχέση με τα χαρακτηριστικά τα οποία μπορεί να είναι έμφυτα ή επίκτητα, υπάρχει έντονη ασυμφωνία μεταξύ των θεωρητικών. Έτσι η ικανότητα επικοινωνίας, η αυτοπεποίθηση, η αυτογνωσία και ο ενθουσιασμός αλλά και η προσαρμοστικότητα του ηγέτη θα πρέπει να είναι μερικά από τα χαρακτηριστικά της συναισθηματικής νοημοσύνης τα οποία συμβάλλουν στην αποτελεσματικότητα της επιχείρησης (Kerr et al., 2006).

Η ηγεσία πρέπει να επιδιώκει την ανάπτυξη των εργαζομένων και να επικεντρώνεται σε εκείνες τις αξίες που είναι αποδεκτές από τους άλλους εργαζόμενους προωθώντας ένα κοινό όραμα και έναν κοινό σκοπό. Το ηγετικό στέλεχος θα πρέπει να έχει εκείνες τις ικανότητες οι οποίες προάγουν την ομαδικότητα και την επικοινωνία έτσι ώστε να μπορούν να επιτευχθούν αλλαγές και να επιλυθούν τα προβλήματα με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Ένας ηγέτης θα πρέπει να διαθέτει την ικανότητα αναγνώρισης και των δικών του συναισθημάτων αλλά και των συναισθημάτων των άλλων εργαζομένων ενώ παράλληλα θα πρέπει να είναι

ικανός να διοικεί με επιτυχία και να διαβάξει τα συναισθήματά των υφιστάμενων του (Melita Prati et al., 2003).

Παράλληλα θα πρέπει να κερδίζει την εμπιστοσύνη τους και να βελτιώνει την απόδοση και την αποτελεσματικότητα του οργανισμού. Επιπλέον, ο ηγέτης θα πρέπει να μπορεί να επηρεάσει τη συμπεριφορά των εργαζομένων κατά τρόπο που να τους κινητοποιεί και να τους εμπνέει, κάτι το οποίο εξαρτάται άμεσα από την συναισθηματική του νοημοσύνη. Ο ηγέτης είναι συναισθηματικά νοήμων καθώς πρέπει να κινητοποιεί τους υφισταμένους του και να τους εμπνέει αφοσίωση και εμπιστοσύνη έτσι ώστε να μπορούν να επιτύχουν τον στόχο που έχει θέσει ο οργανισμός. Παράλληλα θα πρέπει να μπορεί να επιτύχει να πραγματοποιήσει αύξηση της προσωπικής του ικανοποίησης μέσα από την εργασία που οι ίδιοι οι εργαζόμενοι πραγματοποιούν. Τα συναισθήματα είναι ιδιαίτερα σημαντικά για την διαδικασία της ηγεσίας και η συναισθηματική νοημοσύνη συμβάλλει σε μία ηγεσία αποτελεσματική. Ως προς την συμπεριφορά που έχει ένας επιτυχημένος ηγέτης σε σχέση με την συναισθηματική νοημοσύνη, θα πρέπει αρχικά να προωθεί και να υπηρετεί συλλογικούς στόχους και σκοπούς, να εμπνέει εκτίμηση ως προς τους υφισταμένους του και να τους δίνει την εντύπωση ότι κάνουν σημαντική δουλειά, να δημιουργεί και να διατηρεί αισιοδοξία στην ομάδα, να ενθαρρύνει την ευελιξία και να διατηρεί την ταυτότητα του οργανισμού τον οποίο υπηρετεί (Sánchez-Álvarez et al., 2016).

2.6 Συναισθηματική Νοημοσύνη και εργασία

Είναι γεγονός ότι τα άτομα τα οποία παρουσιάζουν ευφυΐα και συναισθηματική νοημοσύνη υψηλού επιπέδου έχουν τη δυνατότητα να αντιληφθούν τα προβλήματα με μεγαλύτερη ευκολία σε ένα χώρο εργασίας καθώς μπορούν να ανταπεξέλθουν σε πιο δύσκολα καθήκοντα και παράλληλα να είναι περισσότερο παραγωγικοί. Είναι δεδομένο ότι οι συναισθηματικές δεξιότητες είναι σημαντικές για την εργασία καθώς επιτρέπουν στο άτομο να προσαρμοστεί, έτσι ώστε να αντιμετωπίσει τα προβλήματα και τις κρίσεις που μπορεί να εμφανίζονται στο χώρο εργασίας του και παράλληλα να πραγματοποιήσει αυτό-διαχείριση και να επικοινωνήσει αποτελεσματικά με την ηγεσία όταν προκύπτουν διαφωνίες. Οι δεξιότητες αυτές λειτουργούν προς όφελος του ατόμου αλλά και της επιχείρησης ή του οργανισμού καθώς αυξάνεται η παραγωγικότητα και ως εκ τούτου το άτομο που έχει υψηλή συναισθηματική

νοημοσύνη θεωρείται πολύτιμο για τον εργοδότη κάτι που σημαίνει ότι αποτελεί ένα από τα πιο σημαντικά άτομα του χώρου εργασίας (Weisinger, 2006).

Με βάση τις θεωρητικές προτάσεις που έχουν αναπτυχθεί ως σήμερα, η συναισθηματική νοημοσύνη πρέπει να υπολογίζεται σε μεγάλο βαθμό σε ένα χώρο εργασίας. Ο τρόπος με τον οποίο η ίδια αξιολογείται θα πρέπει να γίνεται σε ομαδικό επίπεδο καθώς στις ομάδες, υπάρχει ανομοιογένεια ανάμεσα στις αξίες και τις ιδεολογίες αλλά και τις προσωπικές δεξιότητες μεταξύ των ατόμων κάτι το οποίο δείχνει ότι πρέπει να συνυπολογίζεται η διαφορετικότητα του κάθε ατόμου. Έτσι θα πρέπει σε ένα χώρο εργασίας να κατανοούνται οι διαφορετικές πτυχές της συναισθηματικής νοημοσύνης του καθενός σε σχέση με τα ατομικά του χαρακτηριστικά. Την ίδια στιγμή η διαφορετικότητα αντανάκλα την συνεξάρτηση των συναισθημάτων του κάθε ατόμου μέσα σε μία ομάδα (Malik et al, 2019).

Ένα υψηλό επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης δε σημαίνει ότι το άτομο έχει αποκτήσει τις κατάλληλες δεξιότητες που θεωρούνται σημαίνουσες σε ένα χώρο εργασίας. Η εισαγωγή της συναισθηματικής νοημοσύνης ωστόσο στο χώρο της νοσηλευτικής, βοηθά τους εργαζόμενους να συνεργαστούν αποτελεσματικά μεταξύ τους και να έχουν κίνητρα και να προσπαθούν περισσότερο να αυξήσουν την παραγωγικότητα τους.

2.7 Συναισθηματική Νοημοσύνη και απόδοση

Η συναισθηματική νοημοσύνη έχει άμεση σχέση με την επιτυχία. Πρέπει λοιπόν να διερευνηθεί ο τρόπος με τον οποίο η συναισθηματική νοημοσύνη επηρεάζει τη ζωή και την απόδοση των ανθρώπων, αλλά και τις ελλείψεις που παρουσιάζονται όταν αυτή μπορεί να μην υπάρχει. Η συναισθηματική νοημοσύνη στις επιχειρήσεις έχει γίνει δημοφιλής και δίνει συνεχώς έδαφος προκειμένου να υπάρχει περαιτέρω έρευνα. Οι περισσότερες εταιρείες προσπαθούν να αυξήσουν την συναισθηματική νοημοσύνη των υπαλλήλων τους έτσι ώστε να βελτιώσουν τις πωλήσεις και την εξυπηρέτηση των πελατών τους. Έτσι τίθενται θέματα όπως η οικονομική αξία και ο τρόπος με τον οποίο το προσωπικό επιλέγεται βάσει της συναισθηματικής νοημοσύνης (Palmer et al, 2001).

Υπάρχει λοιπόν σχέση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης και της αυξημένης απόδοσης κάτι το οποίο φαίνεται πλέον στις επιχειρήσεις, κυρίως στον τομέα των υπηρεσιών. Η θωρία της συναισθηματικής νοημοσύνης μπορεί να εξηγηθεί

όταν κατανοηθεί το κοινωνικό περιεχόμενο στο οποίο η θεωρία έχει παρουσιαστεί αρχικά. Η συναισθηματική νοημοσύνη αρχικά περιγραφόταν ενάντια στην νοημοσύνη και την σύνδεση της με την δομική της τάξη το οποίο έχει τροφοδοτηθεί από το βιβλίο *The bell and curve* (1994) όπου γινόταν αναφορά στην νοημοσύνη και την κοινωνική κινητικότητα κάτι το οποίο υιοθετήθηκε από πολλούς Αμερικανούς, αν και κατηγορείτο για ελιτισμό. Στη συνέχεια οι αρχές του βιβλίου κατηγορήθηκαν ότι χρησιμοποιούν ελαττωματικά δεδομένα έτσι ώστε να στηρίξουν τις σύγχρονες πολιτικές. Πλέον υποστηρίζεται ότι οι επιτυχίες στη ζωή βασίζονται στον τρόπο με τον οποίο ο άνθρωπος διαχειρίζεται τα συναισθήματά του και τα συναισθήματά των άλλων και όχι στο ποσό έξυπνος η νοήμων είναι (Kerr et al., 2006).

Η συγκεκριμένη αξιολόγηση της ικανότητας η οποία περιγράφεται συχνά ως παράλογη, καθώς δεν έχει σοβαρές αποδείξεις, έχει ενδυναμώσει την αντίληψη ότι το να είσαι φιλικός και ζεστός είναι ένα σημαντικό κομμάτι της επιτυχίας σε μία περίοδο όπου τα συναισθήματά στο χώρο εργασίας έχουν αρχίσει να κερδίζουν έδαφος. Έτσι τα τελευταία χρόνια πολλοί ερευνητές ασχολούνται με την κατανόηση της συναισθηματικής νοημοσύνης η οποία με ένα συνεχώς αυξανόμενο αριθμό επιδρά στην συμπεριφορά στην εργασία προκειμένου το άγχος να μπορεί να διαχειριστεί (George, 2000).

Είναι γεγονός ότι οι επιχειρήσεις σήμερα διαρκώς εξελίσσονται και για το λόγο αυτό συχνά γίνεται αναφορά στην οργανωσιακή ή την εταιρική νοημοσύνη. Σε αυτή περιλαμβάνονται όλες εκείνες οι διαδικασίες που έχουν ως στόχο την επιτυχία των επιχειρήσεων, ενώ στην διαδικασία αυτή η αναγνώριση των συναισθημάτων και η έμφαση στην μέτρηση των επικοινωνιακών δεξιοτήτων των υπαλλήλων είναι το βασικότερο στοιχείο της διοίκησης αυτών (Rosete & Ciarrochi, 2005). Αν και πολλές επιχειρήσεις σήμερα βασίζονται στο μοντέλο των Ford και Taylor, και τα αποτελέσματά τους μπορεί να είναι βραχυπρόθεσμα, μακροπρόθεσμα δίνουν βάση στην συναισθηματική νοημοσύνη προκειμένου να αντιμετωπίσουν τα σημαντικότερα προβλήματα τα οποία επηρεάζουν την ευημερία τους (Serrat, 2017). Έτσι οι επιχειρήσεις σήμερα πρέπει να απορρίψουν το γεγονός ότι η λογική είναι αυτή η οποία θα προσφέρει λύσεις στα προβλήματα και θα προτείνει νέες ιδέες προκειμένου να επιλυθούν οι διάφορες καταστάσεις. Γίνεται λοιπόν προσπάθεια στις περισσότερες εργασίες πλέον να δίνεται σημασία στα θέματα ανάλυσης και ποσοτικοποίησης τα οποία μπορούν να αντιμετωπιστούν ενώ παράλληλα πρέπει να δοθεί βάση στο

συναίσθημα του υπαλλήλου ο οποίος ολοκληρώνει την κάθε εργασία (Joseph et al., 2015).

Όταν λοιπόν το άτομο στον επαγγελματικό του χώρο δεν συμπεριφέρεται με βάση την συναισθηματική του νοημοσύνη, αυτό μπορεί να έχει μεγάλο κόστος όπως για παράδειγμα χαμηλό ηθικό και σκληρές διαμάχες, ενώ τα συναισθήματα δίνουν θετική ενέργεια. Η συναισθηματική νοημοσύνη λοιπόν ως προς την απόδοση δίνει τη δυνατότητα καινοτομίας και δημιουργικότητας, επιτυχούς αναδιοργάνωσης και βελτίωσης των διαδικασιών, αυξημένης παραγωγής και ικανοποίησης των πελατών αλλά και επιτυχούς καριέρας. Αυτό μπορεί να οδηγήσει σε αύξηση των κερδών, μείωση του στρες και θετικό εργασιακό κλίμα (Antonakis et al., 2009).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Η ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΣΤΗ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗ

3.1 Η Συναισθηματική Νοημοσύνη στον νοσηλευτικό τομέα

Όπως προαναφέρθηκε, η συναισθηματική νοημοσύνη έγκειται στην αντίληψη, την αφομοίωση και την κατανόηση έτσι ώστε να υπάρχει περαιτέρω διαχείριση των συναισθημάτων. Η συναισθηματική νοημοσύνη έχει συνδεθεί με την απόδοση και την αποτελεσματικότητα της ηγεσίας και την διατήρηση μίας θέσης εργασίας, καθώς και την ικανοποίηση από την εργασία. Επιπλέον προλαμβάνει την επαγγελματική εξουθένωση και τις συγκρούσεις στον εργασιακό χώρο κάτι το οποίο σημαίνει ότι η ανάγκη ενός συναισθηματικά ευφυή ηγέτη στα επαγγέλματα υγείας είναι πολύ σημαντική για την νοσηλευτική φροντίδα (Corcoran & Tormey, 2012).

Αυτό καταδεικνύει την σημασία που έχει η ηγεσία σε ένα οποιοδήποτε περιβάλλον, αλλά ιδιαίτερα στο περιβάλλον της νοσηλευτικής όπου η απόδοση συνδέεται με την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών για τους ασθενείς. Η συναισθηματική νοημοσύνη η οποία περιγράφεται από τις ικανότητες και τις δεξιότητες που σχετίζονται με την αντίληψη, την κατανόηση και την διαχείριση των συναισθημάτων, έχει ιδιαίτερη σημασία για τους νοσηλευτές και τους γιατρούς των οποίων το έργο περιλαμβάνει συναισθηματική φόρτιση. Η συναισθηματική αυτή εργασία πρέπει να λαμβάνει πάντα υπόψη την συγκράτηση των συναισθημάτων έτσι ώστε το άτομο τελικά να προβάλλει προς τα έξω μία ήρεμη και με ενδιαφέρον συμπεριφορά προς τον ασθενή (McQueen, 2004).

Όσοι ασκούν την νοσηλευτική διοίκηση λοιπόν έχουν άμεσο αντίκτυπο στους ασθενείς και για το λόγο αυτό το ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό καθώς και οι διεπιστημονικές ομάδες φροντίδας θα πρέπει να δίνουν ιδιαίτερη βάση στην συναισθηματική τους νοημοσύνη έτσι ώστε να οδηγούν την νοσηλευτική υγεία σε αλλαγές. Για να είναι αποτελεσματική η νοσηλευτική περίθαλψη, θα πρέπει όσοι είναι υπεύθυνοι για την διαχείριση της υγείας να έχουν τις απαραίτητες δεξιότητες ηγεσίας αλλά και τις διαπροσωπικές δεξιότητες που έχουν ιδιαίτερη σημασία για την επίτευξη του νοσηλευτικού σκοπού (Ryback, 2012).

Έτσι ο ηγέτης σε ένα νοσοκομείο θα πρέπει να εμπνέει και να κινητοποιεί αλλά και να δημιουργεί ένα θετικό εργασιακό κλίμα στο οποίο υπάρχει η αίσθηση της

αξίας και της σπουδαιότητας του κάθε εργαζομένου έτσι ώστε να επιτυγχάνονται οι σκοποί του νοσοκομείου. Τα διάφορα στυλ ηγεσίας τα οποία έχουν άμεση σχέση με την ικανοποίησή του προσωπικού και την απόδοση της εργασίας παίζουν στην συγκεκριμένη διαδικασία ιδιαίτερο ρόλο. Υπάρχουν εκτεταμένες μελέτες για την συναισθηματική νοημοσύνη που υποστηρίζουν ότι οι συναισθηματικές και ψυχολογικές δεξιότητες του ηγέτη επηρεάζουν την οργάνωση του νοσοκομείου αλλά και την ίδια την παραγωγικότητα κάτι που δείχνει ότι η διάγνωση των συναισθημάτων είναι πολύ σημαντική για το κοινωνικό περιβάλλον του νοσοκομείου (Lopes et al, 2006).

Γενικά, οι άνθρωποι βιώνουν διάφορα συναισθήματα, ωστόσο υπάρχουν διαφορές ως προς τον τρόπο έκφρασης τους και την έκταση της έκφρασης των προσωπικών πληροφοριών που εκδηλώνονται. Η συναισθηματική επάρκεια και η συναισθηματική νοημοσύνη είναι δύο βασικά στοιχεία τα οποία περιγράφουν την έκφραση των συναισθημάτων. Ιδιαίτερα ωστόσο η συναισθηματική νοημοσύνη χρησιμοποιείται για να περιγράψει αυτά τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του κάθε ατόμου. Η νοημοσύνη θα πρέπει να πληρεί αυστηρά εννοιολογικά και συσχετιστικά κριτήρια, έτσι ώστε να θεωρείται ως «συναισθηματική» και να εμπίπτει στο πεδίο των συναισθημάτων. Θα πρέπει να αντανακλά την πνευματική απόδοση και όχι απλά τους προτιμότερους σκοπούς συμπεριφοράς και τα επιτεύγματα του ατόμου. Έτσι τα κριτήρια αυτά θα πρέπει να αναφέρονται στην νοημοσύνη η οποία αναπτύσσεται με την ηλικία και την εμπειρία (Kafetsios et al, 2008).

Η συναισθηματική νοημοσύνη η οποία συνδέεται με την κοινωνική νοημοσύνη, είναι διακριτή στο χώρο των ακαδημαϊκών καθώς θεωρείται ένα κλειδί για την επιτυχία της καθημερινότητας του ατόμου. Υπό την ευρεία έννοια σχετίζεται με την γνώση και τις ικανότητες που είναι αναγκαίες για την αποτελεσματική αντιμετώπιση των συναισθημάτων που ρυθμίζουν τις συμπεριφορές του ατόμου. Συνδέεται και με ενδοπροσωπικά αλλά και με διαπροσωπικά οφέλη και για το λόγο αυτό δεδομένου ότι σχετίζεται και με την ψυχική και σωματική υγεία, συμβάλλει στην απόδοση της εργασίας αλλά και την βελτίωση των κοινωνικών αλληλεπιδράσεων. Η συνειδητοποίηση και η διαχείριση των συναισθημάτων από το άτομο είναι πρωταρχικής σημασίας καθώς το άτομο μέσα από την συναισθηματική νοημοσύνη αποκτά την ικανότητα να χρησιμοποιήσει τα συναισθήματά του για να επιλύσει προβλήματα και να διαχειριστεί τις καταστάσεις τις οποίες συναντά καθημερινά. Η

συναισθηματική νοημοσύνη είναι το υποσύνολο της κοινωνικής νοημοσύνης που περιλαμβάνει την ικανότητα παρακολούθησης των συναισθημάτων του ατόμου και των άλλων και επιτρέπει την χρήση των πληροφοριών για την καθοδήγηση της σκέψης και των ενεργειών του ατόμου.

Έτσι, το άτομο καλείται να επικεντρώνεται στην αναγνώριση και την χρήση των συναισθημάτων του προκειμένου να μπορεί να επιλύσει τα προβλήματα του και να ρυθμίσει τις συμπεριφορές του. Η συναισθηματική νοημοσύνη ωστόσο δεν είναι μόνο αυτό καθώς αποτελεί μία πολυπαραγοντική σειρά αλληλένδετων συναισθημάτων και κοινωνικών ικανοτήτων που επηρεάζουν συνολικά την ζωή του ατόμου το οποίο κατανοεί και διαχειρίζεται τα συναισθήματά του και προσαρμόζεται στην αλλαγή, επιλύοντας προβλήματα προσωπικής και διαπροσωπικής φύσης. Είναι επίσης ένας σημαντικός παράγοντας μέτρησης των επιδόσεων του ατόμου για την επαγγελματική του ζωή, ο οποίος αυξάνει την επιτυχία του εργαζομένου και βελτιώνεται η οργανωτική του επικοινωνία και η αλληλεπίδραση του με τον υπόλοιπο οργανισμό (McQueen, 2004).

Η συναισθηματική νοημοσύνη διακρίνεται σε τέσσερις τομείς: την αντίληψη των συναισθημάτων, τη δυνατότητα προσέγγισης τους, την επικοινωνία των συναισθημάτων, την κατανόηση και διαχείριση τους. Αυτές οι κατηγορίες αλληλοσυμπληρώνονται έτσι ώστε να δημιουργείται ένας μοναδικός παράγοντας συναισθηματικής νοημοσύνης ο οποίος αποδίδει τα μέγιστα στην ζωή του ατόμου (Johnson et al, 2009).

Στην υγειονομική περίθαλψη η συναισθηματική νοημοσύνη είναι πολύ σημαντική, καθώς η περίθαλψη αλλάζει και χρειάζονται νέοι τρόποι για την καθοδήγηση του ίδιου του οργανισμού. Το σύστημα περίθαλψης πρέπει πλέον να είναι ανανεωμένο και να επικεντρώνεται στις σχέσεις και τις υπηρεσίες που παρέχει. Αυτό σημαίνει ότι οι ηγέτες της νοσηλευτικής φροντίδας θα πρέπει να έχουν την ευθύνη, να είναι και δημοκρατικοί αλλά και ανθρωποκεντρικοί στην άσκηση της εξουσίας, να περιλαμβάνεται στις ευθύνες τους και στις αρμοδιότητες τους κάλυψη των αναγκών του προσωπικού, αλλά και η παροχή βοήθειας και η υποστήριξη τους για την ανάπτυξη καλύτερων επικοινωνιακών δεξιοτήτων. Συνεπώς, ο ηγέτης στην νοσηλευτική φροντίδα θα πρέπει να είναι συναισθηματικά ευφυής και να εμπλέκει συναισθηματικά κίνητρα, τα οποία θα συμβάλλουν στην επίτευξη των κατάλληλων στόχων στο νοσηλευτικό ίδρυμα (McQueen, 2004).

3.2 Η Συναισθηματική Νοημοσύνη στην ηγεσία των νοσηλευτών

Οι ηγέτες στα νοσοκομεία καλούνται να συνδέσουν την σκέψη με τα συναισθήματα τους και να παρακολουθήσουν τον τρόπο με τον οποίο οι νοσηλευτές εκφράζουν και οι ίδιοι τα συναισθήματα τους μέσα από την μη λεκτική επικοινωνία τους, αναπτύσσοντας την ικανότητα ενσυναίσθησης τους για να αντιμετωπίσουν τις μοναδικές προκλήσεις τις οποίες συναντά κάθε νοσοκομείο. Ένας ηγέτης μπορεί να αποκτήσει τις προαναφερθείσες δεξιότητες μέσα από την διαδικασία της μάθησης, κάτι το οποίο θα του επιτρέψει και να διατηρήσει την ηγετική του θέση, αλλά και ταυτόχρονα να κατανοήσει το προσωπικό για μεγάλες χρονικές περιόδους. Οι ηγέτες των νοσηλευτών πρέπει να αναπτύξουν σε μεγάλο βαθμό την συναισθηματική τους νοημοσύνη καθώς θα πρέπει να κατανοήσουν πόσο η ίδια είναι σημαντική για την ευημερία και την σταθερότητα ενός νοσοκομείου, και ταυτόχρονα να προωθήσουν ένα υγιές κλίμα στο οποίο θα ανταλλάσσονται πληροφορίες και θα λαμβάνονται οι κατάλληλες αποφάσεις με τη βοήθεια της πλήρους κατανόησης προς τις ανάγκες του προσωπικού (McQueen, 2004).

Την ίδια στιγμή ο ηγέτης θα πρέπει να παρακινεί και τον εαυτό του αλλά και τους υφισταμένους του έτσι ώστε να προβληματίζονται ως προς την ευαισθητοποίηση και την μάθηση, ενισχύοντας τις δεξιότητες αυτό-ηγεσίας και ταυτόχρονα ανακαλύπτοντας τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία που οι ίδιοι έχουν ως άνθρωποι. Με αυτό τον τρόπο μπορεί να προωθηθεί η γνώση και η καινοτομία και να δημιουργηθούν θεραπευτικές εργασιακές σχέσεις οι οποίες είναι πολύ σημαντικές, έτσι ώστε να προωθείται η γνώση και να δημιουργείται μία υγιής νοσηλευτική πρακτική. Ένας συναισθηματικά ευφυής ηγέτης χαρακτηρίζεται από την ικανότητα του να ενθαρρύνει τους άλλους και ταυτόχρονα να τους παρακινεί να προσπαθούν, ενθουσιάζοντας τους για την νοσηλευτική πράξη, δημιουργώντας τους πάθος για αριστεία και καλώντας τους να χρησιμοποιήσουν το σύνολο των δεξιοτήτων τους, έτσι ώστε να αφοσιωθούν πλήρως στο χώρο εργασίας τους. Έτσι ο συναισθηματικά ευφυής ηγέτης μπορεί πλέον αναπτύσσοντας την συναισθηματική του νοημοσύνη να χρησιμοποιήσει τις ικανότητες διαχείρισης της καθημερινότητας του νοσηλευτικού προσωπικού και να ελέγξει τις συγκρούσεις και την μεταφορά ενσυναίσθησης εντός των κύκλων του προσωπικού. Έτσι ουσιαστικά ο ηγέτης μπορεί να ελέγξει ένα ιδιαίτερα αγχωτικό κλινικό περιβάλλον και να παρακινήσει το προσωπικό (Park & Park, 2018).

Η συναισθηματική νοημοσύνη στην νοσηλευτική πράξη έχει ιδιαίτερα οφέλη. Είναι σημαντική και για το ίδιο το νοσηλευτικό προσωπικό αλλά και για την ηγεσία του καθώς αρχικά βιβλιογραφικά έχει συσχετιστεί με την λήψη των κατάλληλων κλινικών αποφάσεων και τις σωστές επαγγελματικές σχέσεις μεταξύ του προσωπικού, ενώ σχετίζεται και με την ορθή χρήση της γνώσης στο ίδιο το κλινικό περιβάλλον. Έχει διαπιστωθεί επίσης ότι η συναισθηματική νοημοσύνη είναι σημαντική στους νοσηλευτές οι οποίοι πρέπει να δείξουν κατανόηση και συμπόνια για τους ασθενείς κάτι που σημαίνει ότι στην ηγεσία όταν υπάρχει υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη, η ίδια η απόδοση του προσωπικού μπορεί να επηρεαστεί θετικά. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα τελικά να δημιουργούνται θετικές σχέσεις μεταξύ των μελών της ομάδας αλλά και μεταξύ της ηγεσίας και των νοσηλευτών και να αναπτύσσεται ενθουσιασμός, ο οποίος παρακινεί τους νοσηλευτές προκειμένου να παρέχουν υψηλής ποιότητας φροντίδα στους ασθενείς (Quoidbach & Hansenne, 2009).

Παράλληλα ο εργαζόμενος ο οποίος έχει υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη, παρουσιάζει μειωμένη πρόθεση απόσυρσης από έναν χώρο εργασίας και μπορεί να κατανοήσει τα θετικά χαρακτηριστικά της εργασιακής πραγματικότητας διαμορφώνοντας μία θετική αντίληψη για το εργασιακό περιβάλλον στο οποίο ζει και ρυθμίζοντας τα συναισθήματά του με καλύτερο τρόπο. Στην νοσηλευτική πράξη ο νοσηλευτής είναι πιο δύσκολο να εγκαταλείψει το επάγγελμα του όταν ρυθμίζει τα συναισθήματά του. Υπάρχουν επίσης αρκετές μελέτες οι οποίες υποστηρίζουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη συνδέεται με την κοινωνική υποστήριξη η οποία θεωρείται ένας βασικός παράγοντας για την εργασιακή δέσμευση. Την ίδια στιγμή και η συναισθηματική νοημοσύνη αλλά και η κοινωνική υποστήριξη επηρεάζουν την δημιουργικότητα των εργαζομένων καθώς οι εργαζόμενοι που έχουν υψηλότερη συναισθηματική νοημοσύνη έχουν περισσότερες δημιουργικές ιδέες και αυτό συμβάλλει στη βελτίωση της απόδοσης τους. Υπάρχουν ωστόσο κι άλλα θετικά χαρακτηριστικά της συναισθηματικής νοημοσύνης καθώς η ίδια έχει βρεθεί ότι ασκεί θετική επίδραση στις υπηρεσίες που παρέχονται προς τον πολίτη και η συγκεκριμένη σχέση είναι λογική δεδομένου ότι ο νοσηλευτής αντιλαμβάνεται τα συναισθήματα του πολίτη και μπορεί να αναπτύξει ενσυναίσθηση απέναντι στο πρόβλημα του, κάτι το οποίο δημιουργεί τις προϋποθέσεις για την εμφάνιση ενός κλίματος εξυπηρέτησης (Park & Park, 2018).

Υπάρχουν επίσης και επιπλέον ερευνητικά δεδομένα τα οποία συνδέουν την συναισθηματική νοημοσύνη με την διαχείριση του άγχους καθώς η συναισθηματική νοημοσύνη επιτρέπει στο άτομο να διαχειριστεί τα προβλήματα του και να χρησιμοποιήσει δεξιότητες επίλυσης όταν συναντά δυσκολίες κάτι το οποίο συμβάλλει στην ευημερία και την καλή του ψυχική υγεία. Έτσι για παράδειγμα όταν ένα άτομο έχει υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη, θα δώσει περισσότερη βάση στην ευεξία του ενώ ένα άτομο με χαμηλή συναισθηματική νοημοσύνη θα δώσει περισσότερη βάση στο πρόβλημα με αποτέλεσμα να αναπτύσσει ψυχοπιεστικούς παράγοντες και να βιώνει περισσότερο άγχος (Codier et al, 2008).

Επίσης ένας νοσηλευτής βιώνει λιγότερα συμπτώματα επαγγελματικής εξουθένωσης καθώς όταν έχει υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να ελέγξει περισσότερο το άγχος του και το χρόνο που δαπανά να σκέφτεται τις δυσκολίες της δουλειάς του. Από τα προαναφερθέντα φαίνεται ότι οι εργαζόμενοι που έχουν υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη μπορούν να εκφράσουν με καλύτερο τρόπο τα συναισθήματά τους και να αναγνωρίσουν και τα βαθύτερα αισθήματα των άλλων με τους οποίους αλληλεπιδρούν, έτσι ώστε να καταλαμβάνονται από λιγότερο άγχος και να έχουν περισσότερη κατανόηση (Smith et al, 2009).

Ένα ακόμα χαρακτηριστικό το οποίο παίζει σπουδαίο ρόλο στην νοσηλευτική πράξη είναι το γεγονός ότι η συναισθηματική νοημοσύνη συνδέεται με την επαγγελματική ικανοποίηση των νοσηλευτών. Η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να αποτελέσει βασικό παράγοντα πρόβλεψης των αποτελεσμάτων ενός νοσοκομείου συμπεριλαμβανομένης της ικανοποίησης από την εργασία.

Έτσι με βάση τη θεωρία της συναισθηματικής νοημοσύνης, ένα άτομο το οποίο κατανοεί και αναγνωρίζει τα συναισθήματα του μπορεί να ελέγξει τις αρνητικές σκέψεις του και τα συναισθήματα απογοήτευσης του με αποτέλεσμα να έχει και καλύτερες σχέσεις με τους άλλους εργαζόμενους αλλά και με την διοίκηση. Αυτό σημαίνει ότι ο εργαζόμενος παρουσιάζει και μεγαλύτερη οργανωτική δέσμευση αλλά και καλύτερη απόδοση στην εργασία του ενώ είναι και περισσότερο ικανοποιημένος από αυτή. Με την επαγγελματική ικανοποίηση λοιπόν το άτομο συνειδητοποιεί ότι η προσωπική του αξιολόγηση είναι σημαντική για την εργασία του και μέσα από τον ρόλο που ίδιος ο εργαζόμενος ως νοσηλευτής έχει στην παροχή υγειονομικής περίθαλψης, μπορεί να συμβάλει στην βελτίωση των υπηρεσιών προς τον πολίτη (McQueen, 2004).

Έτσι φαίνεται ότι η συναισθηματική νοημοσύνη σχετίζεται θετικά με την επαγγελματική ικανοποίηση η οποία παίζει σπουδαίο ρόλο στην εργασιακή ζωή των νοσηλευτών και είναι βασικός παράγοντας που επιδρά στον τρόπο με τον οποίο παρέχονται οι υπηρεσίες προς τους πολίτες, κάτι που σημαίνει ότι και ο πολίτης νιώθει ότι έχει αίσθημα αξίας αλλά και ο νοσηλευτής έχει νόημα και ευτυχία στο χώρο εργασίας του. Επιπλέον ο νοσηλευτής ο οποίος έχει επαγγελματική ικανοποίηση παρουσιάζει και αυξημένη ηθική αλλά και οργανωσιακή δέσμευση όπως προαναφέρθηκε κάτι το οποίο επηρεάζει θετικά την αντιμετώπιση προς τους ασθενείς αλλά και την ίδια την ποιότητα της φροντίδας που παρέχεται (Quoidbach & Hansenne, 2009).

Αν και δεν υπάρχει πλήρης ορισμός για την επαγγελματική ικανοποίηση του νοσηλευτή, είναι γεγονός ότι κάποιοι παράγοντες που συμβάλλουν σε αυτή είναι το καλό περιβάλλον αλλά και η οργανωσιακή δέσμευση, καθώς και οι καλές σχέσεις με την διοίκηση και το προσωπικό. Οι παράγοντες διακρίνονται σε ενδοπροσωπικούς και διαπροσωπικούς και σε αυτούς παίζουν σπουδαίο ρόλο οι υπεύθυνοι διαχείρισης του ίδιου του νοσηλευτικού προσωπικού. Έτσι η ηγεσία όταν τα αντιμετωπίζει τα ζητήματα και τις προκλήσεις που έχουν οι ίδιοι οι νοσηλευτές από την εργασία τους, δημιουργεί μία θετική διαπροσωπική σχέση με αυτούς, με αποτέλεσμα και να νιώθουν ικανοποιημένοι αλλά και να έχουν εμπιστοσύνη στον ηγέτη του προσωπικού (Codier et al, 2008).

Ως προς την σχέση της συναισθηματικής και της επαγγελματικής ικανοποίησης, ένα άτομο το οποίο έχει υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη νιώθει περισσότερο ικανοποιημένο από την εργασία του καθώς εκτιμά την ρύθμιση των συναισθημάτων του και μπορεί να τα ελέγξει σε σχέση με ένα άτομο το οποίο έχει χαμηλή συναισθηματική νοημοσύνη. Η επαγγελματική ικανοποίηση στο νοσηλευτικό προσωπικό έχει άμεση σχέση με την εσωτερική ικανοποίηση από την εργασία κάτι το οποίο σημαίνει ότι ο εργαζόμενος που είναι ικανοποιημένος από την εργασία του, έχει περισσότερη εσωτερική ισορροπία με τα συναισθήματα του.

Φαίνεται λοιπόν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη έχει σπουδαίο ρόλο για την νοσηλευτική πράξη καθώς αφενός αποφέρει θετικό αντίκτυπο στον νοσηλευτικό οργανισμό αλλά και τους ασθενείς, καθώς και στον ίδιο τον νοσηλευτή. Η συναισθηματική νοημοσύνη για την νοσηλευτική ηγεσία μπορεί να συμβάλλει στη δημιουργία ενός φιλικού κλίματος όπου ο νοσηλευτής θα μπορέσει να εμπιστευτεί

τον ηγέτη και να βρει σε αυτόν υποστήριξη, αλλά και ο ηγέτης να έχει θετική επίδραση και στον κάθε νοσηλευτή ξεχωριστά, αλλά και στην ομάδα χωρίς να χρειάζονται περαιτέρω αλλαγές στο σύνολο του προσωπικού, αλλά με συνεννόηση με τον κάθε εργαζόμενο προσωπικά. Η σημαντική συμβολή λοιπόν που η συναισθηματική νοημοσύνη έχει για τους νοσηλευτές δείχνει ότι η ηγεσία πρέπει να δώσει ιδιαίτερη βάση σε αυτή κυρίως για την νοσηλευτική εκπαίδευση. Ωστόσο, δεν χρειάζεται μόνο εκπαίδευση, αλλά και ανάπτυξη που θα συμβάλλει στην επίδραση που έχει ο συναισθηματικά ευφυής ηγέτης απέναντι στους νοσηλευτές και θα τους προσφέρει περαιτέρω επαγγελματική ικανοποίηση (Smith et al, 2009).

3.3 Η έννοια της αποτελεσματικότητας στις μονάδες υγείας

Θα πρέπει να αναφερθεί ότι έννοιες όπως η αποτελεσματικότητα και η αποδοτικότητα έχουν μπει τα τελευταία χρόνια στο λεξιλόγιο όσων σχετίζονται με τον χώρο της υγείας και γενικότερα με την διοίκηση των μονάδων υγείας. Θα πρέπει να επισημανθεί ότι όταν αναφερόμαστε στην έννοια της αποτελεσματικότητας στις μονάδες υγείας, δεν μπορεί να οριστεί με μια καθαρά οικονομοτεχνική προσέγγιση. Πιο συγκεκριμένα, η αποτελεσματικότητα στον κόσμο των επιχειρήσεων συχνά αναφέρεται ως η ικανότητα των οργανισμών να παράγουν αγαθά και υπηρεσίες με υψηλή κερδοφορία. Εν τέλει, στις περισσότερες επιχειρήσεις αυτός είναι και ο στόχος. Μέσα σε αυτό το πλαίσιο, η αποτελεσματικότητα μπορεί να οριστεί και γενικότερα η ικανότητα ικανοποίησης των στόχων που έχει θέσει ο οργανισμός που ως επί το πλείστον συνδέονται με την θέληση του να έχει υψηλή ανάπτυξη στις αγορές καθώς και κερδοφορία. Αυτό είναι κάτι που δεν πρέπει να μας προκαλεί έκπληξη. Η κερδοφορία είναι όντως ένας στόχος που σχετίζεται με την θέληση των οργανισμών να παράγουν κέρδος και αξία για το κοινό τους και ιδιαίτερα για τους μετόχους τους. Οπότε, και η αποτελεσματικότητα κρίνεται ως προς την ικανότητα τους να ικανοποιήσουν τους στόχους που έχει θέσει η ανώτερη διοίκηση, αλλά και σύμφωνα με τις προσδοκίες των μετόχων τους (Mullins, 2007).

Ως προς τον χώρο της υγείας, οι οργανισμοί σε αυτό τον χώρο έχουν ένα ιδιαίτερα σημαντικό ρόλο που είναι της προσφοράς υγειονομικού έργου με στόχο την βελτίωση του επιπέδου ζωής των πολιτών αλλά και την διαχείριση των ασθενών ως προς το επίπεδο της υγείας και την ποιότητα ζωής τους. Οπότε, σε αυτή την περίπτωση αναφερόμαστε στο ότι ένας βασικός σκοπός λειτουργίας των μονάδων υγείας είναι να

προσφέρουν όντως ένα πολύ σοβαρό υγειονομικό έργο που έχει επιπτώσεις στην υγεία των πολιτών και ιδιαίτερα των χρηστών των συστημάτων υγείας. Σε αυτή την περίπτωση αναφερόμαστε στο ότι οι μονάδες υγείας έχουν ένα κοινωνικό ρόλο και σκοπό. Όπως, για παράδειγμα, η εκπαίδευση έχει ως αντικείμενο την παραγωγή γνωστικού και εκπαιδευτικού έργου και πάνω σε αυτό ορίζεται η αποτελεσματικότητά της. Οπότε, παρομοίως και ο χώρος της υγείας αφορά την παραγωγή υγειονομικού έργου (Chang et al, 2007).

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι το παραπάνω είναι μια πτυχή της λειτουργίας του συστήματος υγείας. Η άλλη είναι η ανάγκη για μια λειτουργία των μονάδων υγείας που θα γίνει με σύνεση και σεβασμό για την χρήση των πόρων. Όπως είναι κατανοητό, η λειτουργία ενός συστήματος υγείας αφορά την χρήση πολλών πόρων, οικονομικών αλλά και ανθρώπινων πόρων καθώς και τεχνικών και άλλων πόρων. Για τον λόγο αυτό θα πρέπει ένα σύστημα υγείας, είτε είναι μια μονάδα υγείας είτε είναι ένα δίκτυο μονάδων υγείας, να είναι σε θέση να μπορεί να προσφέρει υγειονομικό έργο με την ορθή χρήση των σχετικών πόρων (Chang et al, 2007).

Σε κάθε περίπτωση, θα πρέπει να αναφερθεί ότι σίγουρα ένα σύστημα υγείας μπορεί να έχει ελλείμματα. Δεν μπορεί να αναφερόμαστε σε όρους ιδιωτικών επιχειρήσεων. Όμως, όταν αναφερόμαστε σε ένα δημόσιο σύστημα υγείας, τότε μπορούμε να μιλάμε για οφέλη και μάλιστα οφέλη κοινωνικά, υγειονομικά καθώς και οικονομικά σε βάθος χρόνου. Αυτό σημαίνει ότι ένα σύστημα υγείας δεν πρέπει να θεωρείται αποτελεσματικό ως προς το να παράγει κέρδος ή έστω να έχει μια ισόρροπη κατάσταση, αλλά να μπορεί να θεωρείται μια «επένδυση» με κοινωνικό πρόσημο. Οπότε, η αποτελεσματικότητά ενός συστήματος υγείας μπορεί να συσχετιστεί με την συνεισφορά του στο κοινωνικό σύνολο. Για παράδειγμα, η βελτίωση του επιπέδου υγείας μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα το να αναβαθμιστεί η ποιότητα ζωής, άρα εκεί κρίνεται και η αποτελεσματικότητά μιας μονάδας υγείας, σε συνδυασμό με την ορθή και χρηστή χρήση των πόρων (Kringos et al, 2015; Kovner, 1985)

3.4 Η Συναισθηματική Νοημοσύνη στους νοσηλευτές και η επίδραση της στην αποδοτικότητά τους – Εμπειρικά δεδομένα

Από τα προαναφερθέντα διαπιστώνεται ότι είναι σημαντικό οι νοσηλευτές να βιώνουν μία εκπαιδευτική πρακτική στην οποία εκπαιδεύονται παράλληλα και στην

συναισθηματική τους νοημοσύνη πέρα από τα κλασικά τους καθήκοντα. Από τη μία πλευρά, η φύση της εργασίας των νοσηλευτών κρύβει πτυχές όπως το γεγονός ότι το υπόβαθρο τους συναισθηματικά είναι αρκετά επιφορτισμένο και από την άλλη συχνά δεν δίνεται ιδιαίτερη βάση στα συναισθήματά τους στην καθημερινότητά τους λόγω των ταχέων αναγκών που υπάρχουν στα νοσοκομεία (Smith et al, 2009).

Η νοσηλευτική εργασία είναι μία εργασία η οποία θεωρείται συναισθηματικά συνθέτη και είναι ουσιαστικά μία συναισθηματική εργασία η οποία απαιτεί ενσυναίσθηση. Λόγω του γεγονότος ότι οι νοσηλευτές έρχονται σε επαφή με μη υγιείς ανθρώπους οι οποίοι τους έχουν ανάγκη, πρέπει να γνωρίζουν καλά πώς να χειρίζονται τα δικά τους συναισθήματα αλλά και τα συναισθήματα των ασθενών και των συγγενών τους. Έτσι η συναισθηματική κατάσταση την οποία έχει ο άρρωστος ασθενής θα πρέπει να τον κάνει να κατανοεί ότι παρόλο το γεγονός ότι δεν είναι άτρωτος, το πρόβλημα υγείας του μπορεί να αντιμετωπιστεί με τον κατάλληλο χειρισμό. Επιπλέον ο νοσηλευτής δένεται με τον ασθενή ιδιαίτερα όταν υπάρχει κακή εξέλιξη της υγείας του κάτι το οποίο θα πρέπει να οδηγεί τον νοσηλευτή σε προσεκτικό χειρισμό συναισθημάτων του για να μην νιώσει αρνητικά ο ασθενής (Kooker et al, 2007).

Οι περισσότεροι νοσηλευτές γνωρίζουν πώς να χειρίζονται τα συναισθήματά τους αλλά και τα συναισθήματα των ασθενών. Ωστόσο πολλοί νοσηλευτές παρουσιάζουν φαινόμενα άγχους και συναισθηματικής εξάντλησης λόγω της έλλειψης εμπειρίας ιδιαίτερα όταν είναι νέοι που δεν γνωρίζουν πώς να διαχειριστούν την απογοήτευση. Μάλιστα, έχει αποδειχθεί ότι οι νοσηλευτές που καλύπτουν τα πραγματικά τους αισθήματα εξαντλούνται περισσότερο σε σχέση με τους νοσηλευτές οι οποίοι τα εκφράζουν. Συνεπώς φαίνεται ότι ο νοσηλευτής θα πρέπει να συνειδητοποιεί ότι υπάρχουν συναισθηματικές απαιτήσεις στο επάγγελμα του και για το λόγο αυτό η ηγεσία θα πρέπει να λειτουργήσει ως καθοδηγητής για όσους ξεκινούν να εργάζονται ως νοσηλευτές (Karimi et al, 2014).

Από την άλλη πλευρά, οι νοσηλευτές θα πρέπει να είναι σε θέση να διαχωρίσουν τα συναισθήματά τους και παρόλο το γεγονός ότι δένονται με τον ασθενή, να κρατούν μία απόσταση κατανοώντας τις ίδιες ανάγκες του ασθενή για να μπορούν να ανταπεξέλθουν απέναντι του με ενσυναίσθηση, πραγματική φροντίδα και ενδιαφέρον.

Επιπλέον οι νοσηλευτές καλούνται να λειτουργούν σε ένα περιβάλλον στο οποίο συχνά επικρατούν συγκρούσεις κάτι το οποίο απαιτεί υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη, έτσι ώστε να μπορούν οι συγκρούσεις να επιλύονται και οι ίδιοι να μπορούν να διαχειριστούν το αυξανόμενο εργασιακό φορτίο, με πολλούς ασθενείς να είναι σε κρίσιμη κατάσταση σε καθημερινή βάση. Συνεπώς είναι κρίσιμο ο νοσηλευτής να μπορεί να διαχειριστεί καταστάσεις έντονου στρες και συγκρούσεων και σε αυτό, σπουδαίος είναι ο ρόλος της ηγεσίας η οποία μπορεί να συμβάλει στην διαχείριση των αντίξωων συνθηκών (Kooker et al, 2007).

Η συναισθηματική νοημοσύνη λοιπόν στην νοσηλευτική πρακτική είναι ιδιαίτερα σημαντική καθώς επιτρέπει στον ίδιο τον νοσηλευτή και να συνδεθεί με τον ασθενή αλλά και να επικοινωνήσει με τους συναδέλφους του ενώ σημαντικός είναι και ο ρόλος της για την επικοινωνία με την διοίκηση του νοσοκομείου αλλά και την επίλυση των συγκρούσεων. Για να κατανοηθεί το πόσο σημαντικό είναι να υπάρχει συναισθηματική νοημοσύνη, αρκεί να τονιστεί ότι η συναισθηματική νοημοσύνη αυξάνει σε μεγάλο βαθμό την απόδοση του προσωπικού καθώς ένα υγιές εργασιακό κλίμα μπορεί να συμβάλει τα μέγιστα και στην εργασιακή ικανοποίηση του προσωπικού αλλά και στην βελτίωση της παραγωγικότητας του (Landa & López-Zafra, 2010).

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι από τα εμπειρικά δεδομένα τα οποία υπάρχουν έως σήμερα, φαίνεται ότι η συναισθηματική νοημοσύνη είναι μία απαραίτητη ικανότητα η οποία διακρίνει τα στελέχη του νοσηλευτικού προσωπικού, τα οποία παρουσιάζουν εξαιρετικές επιδόσεις στο εργασιακό τους περιβάλλον και συμβάλλουν θετικά στις κρίσιμες αποφάσεις.

Έτσι μία πρώτη μελέτη είναι η μελέτη των Goleman et al, (2000) η οποία δείχνει ότι η επιτυχία στην εργασία συνδέεται, σε μεγάλο ποσοστό άνω του 80 %, με την συναισθηματική νοημοσύνη και σε μικρότερο ποσοστό ,δηλαδή περίπου σε 20 % στις γνώσεις και τον δείκτη ευφυΐας. Αυτό σημαίνει ότι σύμφωνα με την έρευνα του, οι δεξιότητες οι οποίες συνδέονται με την συναισθηματική νοημοσύνη είναι μεγάλης σπουδαιότητας κυρίως για τα υψηλά επίπεδα ιεραρχίας. Μάλιστα από την έρευνα του διαπιστώνεται ότι στα ανώτερα κλιμάκια των οργανισμών οι δεξιότητες είναι πολύ σημαντικές, και σε αυτές η συναισθηματική νοημοσύνη παίζει ρόλο όσο η βαθμίδα της ιεραρχίας ανεβαίνει και το άτομο συναναστρέφεται με περισσότερους

υφισταμένους τους οποίους καλείται να ελέγξει και να οργανώσει, παρακολουθώντας ταυτόχρονα το είδος και την ποιότητα της εργασίας τους.

Από την εμπειρική μελέτη της Φραγκούλη (2009) φαίνεται ότι ένα μεγάλο ποσοστό Ελλήνων εργαζομένων της τάξεως του 85% έχουν εικόνα της σημασίας της συναισθηματικής νοημοσύνης και του ρόλου που η ίδια παίζει για την απόδοση στην εργασία, και γι αυτό το 95% συμφωνεί ότι η συναισθηματική νοημοσύνη συμβάλει θετικά στην διαχείριση του προσωπικού. Ένα πολύ μικρότερο ποσοστό της τάξης του 33 % από την έρευνα της φαίνεται ότι δεν πιστεύει ότι παίζει κάποιο ρόλο. Από την ίδια έρευνα μάλιστα οι εργαζόμενοι του ιδιωτικού τομέα υποστηρίζουν την υπόθεση ότι υπάρχει άμεση σχέση μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και αύξησης της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας.

Από την μελέτη των Γορανίτης & Σίσκου (2010) διαπιστώνεται ότι όταν πρόκειται να εμπλακεί στην παροχή υπηρεσιών ο τομέας υγείας, το συγκεκριμένο θέμα της συναισθηματικής νοημοσύνης είναι ιδιαίτερα σημαντικό καθώς παρουσιάζει ιδιαιτερότητες που δεν υπάρχουν σε άλλους τομείς εργασίας. Έτσι, δεδομένου ότι στους νοσηλευτές η συναισθηματική νοημοσύνη έχει μελετηθεί ελάχιστα, ιδιαίτερα στα δημόσια αλλά και στα ιδιωτικά θεραπευτήρια, από τις λίγες έρευνες που έχουν γίνει διαπιστώνεται ότι η νοσηλευτική διοίκηση υποστηρίζει και ενθαρρύνει ιδιαίτερα τους εργαζόμενους που επιδεικνύουν συναισθηματική νοημοσύνη στην διάρκεια της εργασίας τους καθώς με αυτή μπορεί να αναπτυχθεί μία αμοιβαία σχέση εμπιστοσύνης. Έτσι δημιουργείται ένα θετικό περιβάλλον το οποίο είναι υγιές για όσους εργάζονται σε αυτό και έχει θετικό αντίκτυπο και στους ίδιους τους νοσηλευτές αλλά και στους ασθενείς.

Επιπλέον σύμφωνα με την έρευνα της Carmeli (2003), η συναισθηματική νοημοσύνη η οποία επίσης μετράται με τον συναισθηματικό δείκτη νοημοσύνης συμβάλει στις επιδόσεις της ομάδας και την καλή σχέση των μελών μεταξύ τους. Έτσι η ομάδα που επιδεικνύει ομαδικές συναισθηματικές ικανότητες είναι μία ομάδα που ξεχωρίζει καθώς υπάρχει η διαπροσωπική κατανόηση, η οποία ταυτίζεται με την υγιή ψυχική κατάσταση όλων των ατόμων της ομάδας τα οποία επιδεικνύουν κίνητρα για προαγωγή της εργασίας τους αλλά και συνεργασία και ενιαία προσπάθεια, προκειμένου να επιτύχουν έναν κοινό σκοπό. Η ίδια ομάδα μάλιστα η οποία επιδεικνύει συναισθηματική νοημοσύνη απέναντι στα προβλήματα στην

νοσηλευτική, είναι μία ομάδα η οποία είναι έγκαιρα προετοιμασμένη και μπορεί με αυτοπεποίθηση να αντιμετωπίσει ότι πρόβλημα εμφανιστεί.

Από άλλες έρευνες οι οποίες έχουν γίνει στον τομέα της συναισθηματικής νοημοσύνης όπως για παράδειγμα στην έρευνα των Rajah et al, (2011) διαπιστώνεται ότι υπάρχουν αρνητικές συναισθηματικές επιπτώσεις στους οργανισμούς όταν οι αντιδράσεις των ηγετών δεν είναι οι κατάλληλες, ενώ από την άλλη η δυνατότητα ενός ηγέτη να ελέγχει τα συναισθήματά του μπορεί να λειτουργήσει θετικά στον οργανισμό καθώς συμβάλλει στη μείωση του στρες και των προβλημάτων υγείας των εργαζομένων. Αυτό τελικά έχει ως αποτέλεσμα να αυξάνεται η αποδοτικότητα των εργαζομένων καθώς η συναισθηματικότητα στο χώρο της ηγεσίας επιτρέπει στον ηγέτη να κατανοήσει τα προβλήματα τα οποία αντιμετωπίζει το προσωπικό και να συμβαδίσει με τις ανάγκες του παράλληλα με την εργασία. Ταυτόχρονα, ο ηγέτης μπορεί να ενεργοποιήσει μέσα από την κατανόηση και την συναισθηματική νοημοσύνη στα μέλη της ομάδας του και αυτό έχει ως αποτέλεσμα, όπως φαίνεται, την καλύτερη συνεργασία. Από την άλλη μέσα από την έρευνα τους αναδεικνύεται το γεγονός ότι ο ηγέτης βιώνει δυσφορία και υπερένταση αλλά και κόπωση, αυτό μπορεί να μεταδοθεί στους εργαζόμενους ακόμη και όταν δεν υπάρχει πρόθεση, με αποτέλεσμα γενικότερα να δημιουργείται ένα αρνητικό κλίμα λόγω της προσωπικής επιλογής από πλευράς της ηγεσίας. Μπορούμε να πούμε στο συγκεκριμένο σημείο ότι ένα είδος ηγεσίας το οποίο λειτουργεί θετικά ως προς το θέμα της συναισθηματικής νοημοσύνης είναι η μετασχηματιστική ηγεσία, η οποία κάνει τον ηγέτη να κατανοεί τα προβλήματα των εργαζομένων και ταυτόχρονα επιτρέπει στους εργαζόμενους να επικοινωνήσουν άμεσα με τον ίδιο τον ηγέτη, εκφράζοντας τα παράπονα και τους προβληματισμούς τους.

Από την μελέτη των Gilkey et al, (2010) φαίνεται ότι η συναισθηματική νοημοσύνη παίζει πολύ σπουδαίο ρόλο για την λήψη αποφάσεων και αυτό αναδεικνύεται μέσα από την έρευνα τους με τη χρήση τεχνικής Fmri δηλαδή λειτουργικής απεικόνισης μαγνητικού συντονισμού από όπου διαπιστώθηκε ότι οι managers οι οποίοι αποδίδουν καλύτερα στην στρατηγική που επιλέγουν είναι εκείνοι οι οποίοι έχουν συναίσθημα και φαντασία και δεν υποπίπτουν σε διοικητικά διλήμματα. Οι managers αυτοί όπως φαίνεται από την έρευνα τους, είναι εκείνοι που χρησιμοποιούν τμήματα του εγκεφάλου που έχουν σχέση με το συναίσθημα και την διαίσθηση αλλά και το ένστικτο. Η συγκεκριμένη έρευνα έχει ενισχύσει σε μεγάλο

βαθμό το ενδιαφέρον των ερευνητών και των ακαδημαϊκών για την μελέτη των συναισθημάτων στην ηγεσία ιδιαίτερα όταν πρόκειται για την συναισθηματική νοημοσύνη καθώς αυτή έχει συνδεθεί άμεσα με την απόδοση ιδιαίτερα στο νοσηλευτικό προσωπικό, παρά το γεγονός ότι οι έρευνες στο νοσηλευτικό προσωπικό έως σήμερα είναι πάρα πολύ περιορισμένες.

Από την έρευνα των Akerjordet & Severinsson, (2004) διαπιστώνεται ότι η συναισθηματική νοημοσύνη στο νοσηλευτικό προσωπικό είναι ιδιαίτερα σημαντική καθώς μπορεί να δημιουργήσει σημαντικές σχέσεις με τον ίδιο τον ασθενή. Επιπλέον οι νοσηλευτές που έχουν υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη βοηθούν τους ασθενείς οι οποίοι παρουσιάζουν ψυχιατρικά προβλήματα όπως κατάθλιψη και ψυχώσεις αλλά συμβάλουν και σε μεγάλο βαθμό στην μείωση της επιθετικότητας τους και τις τάσεις βίας προς τους άλλους αλλά και προς τον ίδιο τον εαυτό τους. Συνεπώς, από την έρευνα τους διαπιστώνεται ότι η συναισθηματική νοημοσύνη παίζει σπουδαίο ρόλο στην καθημερινή λειτουργία των νοσηλευτών ιδιαίτερα όταν πρόκειται για νοσηλευτές που συνδέονται με ασθενείς που πάσχουν από ψυχιατρικές διαταραχές και τους επιτρέπει να αντιμετωπίσουν τις δυσκολίες της καθημερινότητας που εμφανίζονται λόγω του φόρτου αλλά και του είδους της εργασίας τους, διατηρώντας ταυτόχρονα την επαγγελματική τους ικανοποίηση αλλά και την απόδοσή τους απέναντι στους ασθενείς αλλά και ως νοσηλευτές συνολικά.

Μάλιστα από την ίδια έρευνα φαίνεται ότι οι ασθενείς που πάσχουν από ψυχιατρικές διαταραχές είναι ασθενείς οι οποίοι έχουν ιδιαίτερα αυξημένες ανάγκες σε συναισθηματικό επίπεδο κάτι το οποίο δείχνει ότι σε συμφωνία με την μελέτη των Kaur et al, (2013), αναδεικνύεται η σημαντικότητα της συναισθηματικής αντίληψης των νοσηλευτών και της ψυχικής σύνδεσης τους με τους ασθενείς που πάσχουν από ψυχιατρικές διαταραχές, κάτι το οποίο τελικά οδηγεί σε βελτιωμένη ποιότητα νοσηλευτικής φροντίδας και απόδοση.

Από τα προαναφερθέντα φαίνεται ότι οι νοσηλευτές οι οποίοι έχουν υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη είναι άνθρωποι οι οποίοι μπορούν να κατανοήσουν τα προβλήματα και τις δυσκολίες τις οποίες αντιμετωπίζουν οι ασθενείς που πάσχουν από ψυχιατρικές διαταραχές και για το λόγο αυτό, το γεγονός ότι έχουν υψηλή απόδοση στην εργασία τους είναι αποτέλεσμα της προσωπικής τους ενσυναίσθησης και της προσπάθειας τους να διατηρήσουν σε υψηλό επίπεδο την ανθρωπιά τους. Μάλιστα μπορεί να διαπιστωθεί επίσης ότι είναι άτομα τα οποία ενδιαφέρονται να

επικοινωνήσουν με την ηγεσία του νοσοκομείου και να την κάνουν να καταλάβει την σημασία του προβλήματος που έχει ο κάθε ασθενής, ιδιαίτερα όταν πρόκειται για έναν ασθενή που αντιμετωπίζει ψυχιατρικά προβλήματα, κάτι το οποίο αποδεικνύει ότι οι εργαζόμενοι έχουν υψηλό αίσθημα ευθύνης. Πρόκειται λοιπόν για ανθρώπους οι οποίοι κατανοούν την σοβαρότητα μίας κατάστασης ιδιαίτερα όταν πρόκειται για ένα ψυχιατρικό πρόβλημα και αυτό τους επιτρέπει να αντιμετωπίσουν καθημερινά τις δυσκολίες της εργασίας τους και γενικότερα την δυσκολία που έχει η εργασία στον τομέα της ψυχικής υγείας καθώς τα άτομα τα οποία εργάζονται σε αυτό φέρουν όλο το συναισθηματικό φορτίο των ασθενών. Διαπιστώνεται λοιπόν ότι η επικοινωνία του νοσηλευτή με τον ασθενή ο οποίος αντιμετωπίζει ψυχιατρικά προβλήματα είναι πολύ σημαντική καθώς ο ασθενής νιώθει ότι ο νοσηλευτής τον καταλαβαίνει και μπορεί να επικοινωνήσει μαζί του το πρόβλημα του, παρέχοντας του φροντίδα.

Από την έρευνα των Kantek & Kavla_ (2007) η οποία έχει ως στόχο τον προσδιορισμό της οργανωσιακής συμπεριφοράς και των συγκρούσεων στα νοσηλευτικά ιδρύματα, φαίνεται ότι παίζει σπουδαίο ρόλο η αποτελεσματική διαχείριση των συγκρούσεων στα νοσοκομεία καθώς οι συγκρούσεις δημιουργούν ανθυγιεινές συνθήκες εργασίας και παιχνίδια εξουσίας ενώ παράλληλα οι ασθενείς οδηγούνται σε μη ικανοποίηση από την παροχή υπηρεσιών που λαμβάνονται και ταυτόχρονα μειώνεται η ποιότητα της φροντίδας που παρέχεται προς τον ασθενή. Από τα προαναφερθέντα φαίνεται ότι είναι σημαντικό να υπάρχει από πλευράς των νοσηλευτών συναισθηματική επικοινωνία και με την ηγεσία του νοσηλευτικού ιδρύματος αλλά και με τους άλλους εργαζόμενους έτσι ώστε να παραβλέπονται και να αντιμετωπίζονται οι συγκρούσεις, προκειμένου τελικά ο ασθενής να λαμβάνει την κατάλληλη φροντίδα. Σε αντίθετη περίπτωση, το νοσηλευτικό προσωπικό αποδίδει μικρότερο ποσοστό των δυνατοτήτων του σε σχέση με αυτό το οποίο θα απέδιδε εάν είχε υψηλότερη συναισθηματική νοημοσύνη και κατανόηση προς τα προβλήματα τα οποία υπάρχουν μέσα σε ένα νοσηλευτικό ίδρυμα, και αυτό δείχνει ότι είναι σημαντική η συναισθηματική νοημοσύνη και αυτή συνδέεται άμεσα με την επίλυση των συγκρούσεων και την υψηλότερη απόδοση στα νοσηλευτικά ιδρύματα.

Τέλος, από την έρευνα των Dawn & Theodore (2009) οι οποίοι εξέτασαν τις διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης διαπιστώνεται ότι η αντίληψη των νοσηλευτών και η κατανόηση ως προς την κατάσταση που βιώνει ο ασθενής είναι πολύ σημαντικά για να αντιμετωπίσουν την καθημερινότητα τους με παροχή

ποιοτικής φροντίδας προς τους ασθενείς στα νοσηλευτικά ιδρύματα. Έτσι όπως αναφέρουν οι ίδιοι, η παροχή συναισθηματικής φροντίδας τους επιτρέπει να αντιμετωπίζουν τις ανάγκες που εμφανίζονται στα νοσηλευτικά ιδρύματα όπου δημιουργούνται στρες και κόπωση, τα οποία αντιμετωπίζουν μέσα σε ένα πλαίσιο θετικής συμπεριφοράς, ιδιαίτερα όταν πρόκειται να δημιουργηθούν συγκρούσεις. Έτσι αυτό έχει ως αποτέλεσμα όπως φαίνεται να δημιουργείται ένα θετικό νοσηλευτικό περιβάλλον το οποίο τελικά λειτουργεί υπέρ της απόδοσης των ίδιων των εργαζομένων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

4.1 Η στρατηγική της έρευνας

Η έρευνα αφορά την σύνδεση δύο μεταβλητών. Η μια είναι η συναισθηματική νοημοσύνη και η άλλη είναι η απόδοση των νοσηλευτών που εργάζονται στα δημόσια νοσοκομεία. Για τον λόγο αυτό αναφερόμαστε σε μια εργασία που είναι καθαρά ποσοτική μελέτη. Ο λόγος της επιλογής αυτής είναι διότι η μελέτη της σχέσης ανάμεσα σε δύο μεταβλητές μπορεί να γίνει με την στατιστική μελέτη (Bryman, 2017). Άρα αναφερόμαστε σε μια ποσοτική έρευνα.

4.2 Το ερωτηματολόγιο

Το ερωτηματολόγιο είναι το βασικό εργαλείο συλλογής των πρωτογενών δεδομένων σε μια ποσοτική έρευνα. Σε ότι αφορά την υπάρχουσα έρευνα, το ερωτηματολόγιο αποτελείται από κλειστού τύπου ερωτήματα, ενώ το βασικό μέρος που θα μετράει την απόδοση και την συναισθηματική νοημοσύνη θα αποτελείται από κλειστού τύπου απαντήσεις σε κλίμακα likert.

Ο λόγος επιλογής αυτών των ερωτήσεων είναι γιατί διευκολύνουν την διαδικασία της συμπλήρωσης και της ανάλυσης των δεδομένων. Επίσης, με την χρήση της κλίμακας likert μπορεί να καταγραφούν τα επίπεδα συμφωνίας με τις δηλώσεις κάτι που μας βοηθά να καταλάβουμε τις αντιλήψεις των ερωτώμενων για το ζήτημα, όπως και βοηθά στις στατιστικές συσχετίσεις (Bacon-Shone, 2015).

Ως προ το περιεχόμενο, υπάρχουν δύο βασικές ομάδες ερωτήσεων. Η πρώτη είναι αυτή που αφορά την συναισθηματική νοημοσύνη και είναι η οι παρακάτω δηλώσεις που αξιολογούνται σε πεντάβαθμη κλίμακα λικερτ:

1.	Δεν θυμώνω όταν μου επιτίθενται λεκτικά.
2.	Μπορώ εύκολα να νιώσω τι νιώθουν οι άλλοι.
3.	Αντιδρώ συναισθηματικά στα συναισθήματα των άλλων.
4.	Μπορώ να μεταφέρω τα συναισθήματά μου στους άλλους.
5.	Μπορώ να συντονίζω εύκολα ομάδες ανθρώπων.
6.	Ενθαρρύνω και εμπνέω τους άλλους.

7.	Συνεργάζομαι εύκολα με ανθρώπους που έχουν διαφορετικές απόψεις και αξίες από τις δικές μου.
8.	Νιώθω καλά με τον εαυτό μου.
9.	Γνωρίζω τις πτυχές του χαρακτήρα μου που χρειάζονται σμίλεψη.
10.	Μπορώ να βρω λύσεις ακόμα κι όταν βρίσκομαι υπό σύγχυση.
11.	Μπορώ να βγαίνω γρήγορα από μία κατάσταση κακής διάθεσης.
12.	Εκφράζω τον θυμό μου εποικοδομητικά.
13.	Μπορώ να υπομένω μη ευχάριστες καταστάσεις ή καθήκοντα.
14.	Δεν χάνω τη συγκέντρωσή μου όταν οι άλλοι με αποσπούν.
15.	Διατηρώ μία αισιόδοξη στάση ακόμα και σε πολύ αντίξοες συνθήκες.

Στην συνέχεια έχουμε την αξιολόγηση που έχει το προσωπικό για την απόδοση του που είναι η παρακάτω:

1.	Η αξιολόγηση του προϊσταμένου μου για την απόδοσή μου είναι καλή.
2.	Τις περισσότερες φορές αποδίδω καλύτερα στη δουλειά μου γιατί λειτουργώ με το συναίσθημα.
3.	Είμαι ικανοποιημένος/-η από την απόδοσή μου στην εργασία μου.
4.	Δέχομαι παρατηρήσεις από τον προϊστάμενο μου για την απόδοσή μου στην εργασία μου.
5.	Κατανοώ αυτές τις παρατηρήσεις και αποδίδω καλύτερα.
6.	Αποδίδω καλύτερα στην εργασία μου σε συνθήκες πίεσης.
7.	Αποδίδω καλύτερα στην εργασία μου όταν στην διεκπεραίωση της συμβάλλουν οι συνάδελφοί μου.
8.	Η απόδοσή μου επηρεάζεται από εξωτερικούς παράγοντες.
9.	Τα συναισθήματά μου επηρεάζουν την απόδοσή μου.
10.	Η απόδοση μου επηρεάζεται από το φόρτο εργασίας.
11.	Αποδίδω καλύτερα σε σχέση με το Μ.Ο. των συναδέλφων μου.
12.	Οι συνάδελφοί μου θεωρούν ότι ανταποκρίνομαι πολύ καλά στην εργασία μου.
13.	Η αξιολόγησή μου γίνεται πάντα από τον/την προϊστάμενο/-η μου.
14.	Είμαι ικανοποιημένος/-η από την αξιολόγησή μου.

Θα πρέπει να αναφερθεί ότι υπάρχουν επιπλέον ερωτήσεις για το δημογραφικό και το υπηρεσιακό προφίλ των ερωτώμενων.

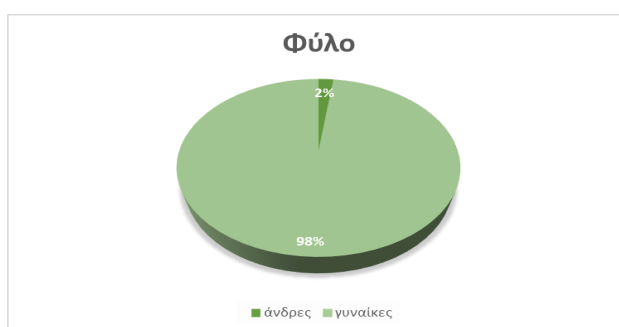
4.3 Το δείγμα

Το δείγμα της εργασίας ήταν 98 νοσηλεύτριες/τριες. Η προσέγγιση έγινε μέσω της διανομής του ερωτηματολογίου σε διαπροσωπική επίπεδο και ψηφιακή καταγραφή των απαντήσεων, ενώ η έρευνα έγινε σε μαιευτική κλινική.

Ως προς την φύση του δείγματος έχουμε τα παρακάτω δεδομένα:

Πίνακας 4.1

Φύλο		
	Frequency	Percent
άνδρες	2	2.0
γυναίκες	96	98.0
Σύνολο	98	100.0



Διάγραμμα 4.1

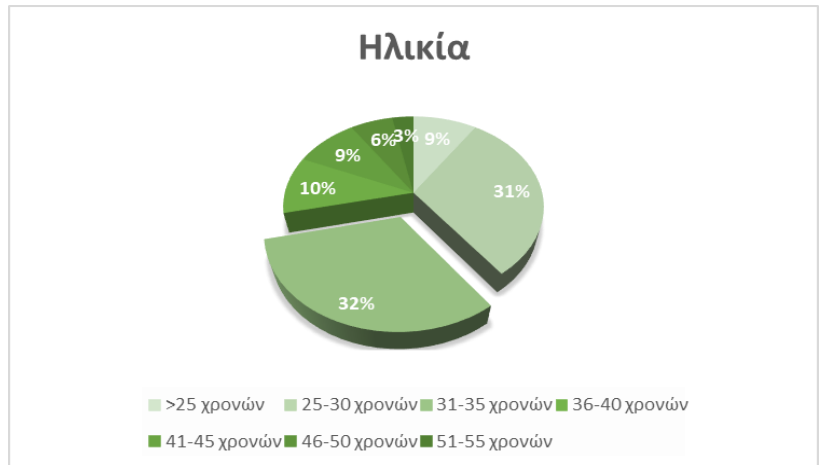
Φύλο

Από τους 99 συμμετέχοντες, οι 97 ήταν νοσηλεύτριες και οι 2 ήταν νοσηλευτές

Πίνακας 4.2

Ηλικία				
	Frequency	Percent	Valid Percent	
	>24	9	9.1	9.2
	25-30	30	30.3	30.6
	31-35	31	31.3	31.6
Valid	36-40	9	10.1	10.2
	41-45	9	9.1	9.2
	46-50	6	6.1	6.1
	51-55	3	3.0	3.1
	Σύνολο	98	99.0	100.0
Missing		1	1.0	
Total		99	100.0	

Σε ότι αφορά την ηλικία, η πλειονότητα ήταν από 25 ως και 35 ετών, που είναι σχεδόν το 62% του δείγματος. Οι υπόλοιπες ηλικιακές ομάδες είχαν ισχνή παρουσία.



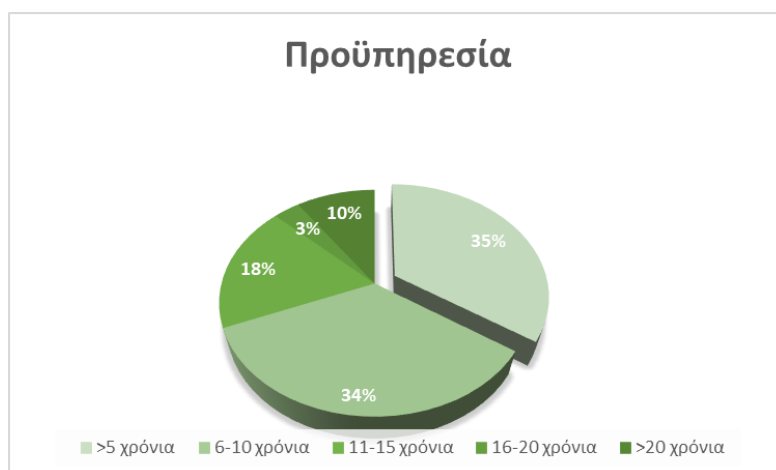
Διάγραμμα 4.2

Ηλικία

Πίνακας 4.3
Προϋπηρεσία

		Frequency	Percent	Έγκυρα Percent
Valid	>5	32	32.3	34.4
	6-10	32	32.3	34.4
	11-15	17	17.2	18.3
	16-20	2	3.0	3.2
	>20	9	9.1	9.7
	Σύνολο	92	93.9	100.0
Αναπάντητα		6	6.1	
Σύνολο		98	100.0	

Το γεγονός ότι το δείγμα ήταν μικρό ηλικιακά είχε ως αποτέλεσμα η σχετική εργασιακή εμπειρία τους να είναι περιορισμένη, δηλαδή το 64% έχει ως και 10 χρόνια εργασιακής εμπειρίας.

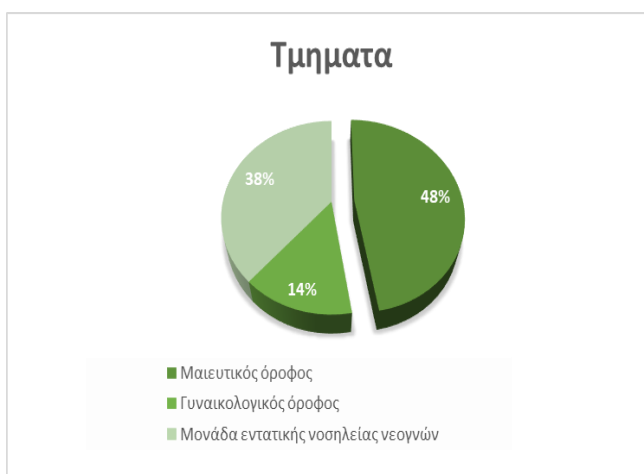


Διάγραμμα 4.3
Προϋπηρεσία

Πίνακας 4.4

Τμήμα

Τμήμα	Percent
Μαιευτικός όροφος	47.5
Γυναικολογικός όροφος	14.1
Μονάδα εντατικής νοσηλείας νεογνών (MENN)	38.4
Total	100.0



Διάγραμμα 4.4
Τμήμα

Ως προς το τμήμα που εργάζονται, η πλειονότητα (47,5%) είναι στον μαιευτικό όροφο ενώ το 38,4% είναι MENN.

Πίνακας 4.5
Οικογενειακή Κατάσταση

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	άγαμοι	63	63.6	64.3
	έγγαμοι	35	35.4	35.7
	Total	98	99.0	100.0
Missing		1	1.0	
Total		99	100.0	



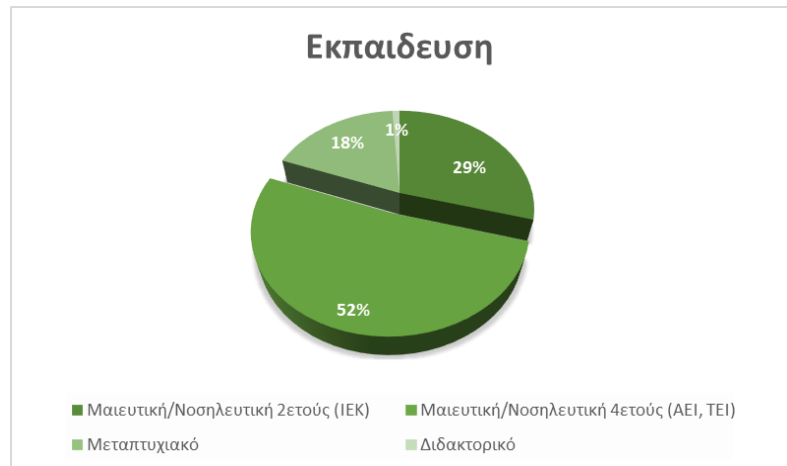
Διάγραμμα 4.5
Οικογενειακή Κατάσταση

Σε ότι αφορά την οικογενειακή κατάσταση, το 63,6% δήλωσε ότι είναι άγαμοι, ενώ το 35,45% ότι είναι έγγαμοι.

Πίνακας 4.6
Εκπαίδευση

		Frequency	Percent
Valid	Σχολή Μαιευτικής/Νοσηλευτικής 2ετούς (IEK)	29	29.3
	Σχολή Μαιευτικής/Νοσηλευτικής 4ετούς (ΑΕΙ, ΤΕΙ)	50	51.5
	Μεταπτυχιακό	18	18.2
	Διδακτορικό	1	1.0
Total		98	100.0

Τέλος, σε ότι αφορά το μορφωτικό επίπεδο, το 29,3% είναι απόφοιτοι ΙΕΚ, το 51,5% είναι απόφοιτοι πανεπιστημίου, 18 άτομα έχουν μεταπτυχιακό ενώ υπήρχε και ένα άτομο με διδακτορικό.



Διάγραμμα 4.6
Εκπαίδευση

4.4 Η αξιοπιστία

Τέλος, σημαντικό στοιχείο ήταν να εξεταστεί η αξιοπιστία του ερευνητικού εργαλείου. Αυτό έγινε με τον έλεγχο Alpha Cronbach:

Πίνακας 4.7
Επεξεργασία υποθέσεων

		N	%
Cases	Valid	97	98.0
	Excluded ^a	2	2.0
	Total	98	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Πίνακας 4.8
Αξιοπιστία στατιστικών στοιχείων

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.781	.827	31

Πίνακας 4.9

Στατιστικά στοιχεία

	Mean	Std. Deviation	N
Συναισθηματική νοημοσύνη:			
1. Δεν θυμώνω όταν μου επιτίθενται λεκτικά	2.7216	1.15237	97
2. Μπορώ εύκολα να νιώσω τι νιώθουν οι άλλοι	3.8144	.76825	97
3. Αντιδρώ συναισθηματικά στα συναισθήματα των άλλων	3.4330	.88867	97
4. Μπορώ να μεταφέρω τα συναισθήματά μου στους άλλους	3.4330	.91181	97
5. Μπορώ να συντονίζω εύκολα ομάδες ανθρώπων	3.8041	.75883	97
6. Ενθαρρύνω και εμπνέω τους άλλους	3.9897	.68457	97
7. Συνεργάζομαι εύκολα με ανθρώπους που έχουν διαφορετικές απόψεις και αξίες από τις δικές μου	3.9485	.71255	97
8. Νιώθω καλά με τον εαυτό μου	4.1546	.82083	97
9. Γνωρίζω τις πτυχές του χαρακτήρα μου που χρειάζονται σμίλευση	4.2474	.64600	97
10. Μπορώ να βρω λύσεις ακόμα κι όταν βρίσκομαι υπό σύγχυση	3.7320	.79733	97
11. Μπορώ να βγαίνω γρήγορα από μία κατάσταση κακής διάθεσης	3.4124	.91004	97

12. Εκφράζω τον θυμό μου επικοινωνητικά	3.2990	1.00172	97
13. Μπορώ να υπομένω μη ευχάριστες καταστάσεις ή καθήκοντα	3.9175	.77285	97
14. Δεν χάνω τη συγκέντρωσή μου όταν οι άλλοι με αποσπούν	3.6186	.94034	97
15. Διατηρώ μία αισιόδοξη στάση ακόμα και σε πολύ αντίξοες συνθήκες	3.9588	.76264	97
Αξιολόγηση απόδοσης νοσηλευτικού προσωπικού: 1. Η αξιολόγηση του προϊσταμένου μου για την απόδοσή μου είναι καλή	4.1134	.65949	97
2. Τις περισσότερες φορές αποδίδω καλύτερα στη δουλειά μου γιατί λειτουργώ με το συναίσθημα	3.4639	.85467	97
3. Είμαι ικανοποιημένος/-η από την απόδοσή μου στην εργασία μου	4.2577	.61709	97
4. Δέχομαι παρατηρήσεις από τον προϊστάμενο μου για την απόδοσή μου στην εργασία μου	3.8969	.94079	97
5. Κατανοώ αυτές τις παρατηρήσεις και αποδίδω καλύτερα	4.0722	.64948	97

6. Αποδίδω καλύτερα στην εργασία μου σε συνθήκες πίεσης	3.0206	1.07992	97
7. Αποδίδω καλύτερα στην εργασία μου όταν στην διεκπεραίωση της συμβάλλουν οι συνάδελφοί μου	3.9588	.88879	97
8. Η απόδοσή μου επηρεάζεται από εξωτερικούς παράγοντες	2.8454	1.10246	97
9. Τα συναισθήματά μου επηρεάζουν την απόδοσή μου	2.9485	1.11216	97
10. Η απόδοση μου επηρεάζεται από το φόρτο εργασίας	3.1340	1.20441	97
11. Αποδίδω καλύτερα σε σχέση με το Μ.Ο. των συναδέλφων μου	3.5361	.82993	97
12. Οι συνάδελφοί μου θεωρούν ότι ανταποκρίνομαι πολύ καλά στην εργασία μου	3.8866	.59295	97
13. Η αξιολόγησή μου γίνεται πάντα από τον/την προϊστάμενο/-η μου	4.3093	.72688	97
14. Είμαι ικανοποιημένος/-η από την αξιολόγησή μου	4.0825	.78621	97
Αξιολόγηση απόδοσης νοσηλευτικού προσωπικού	3.6804	.35923	97
Συναισθηματική νοημοσύνη	3.6990	.38922	97

Πίνακας 4.10**Συνοπτικά στατιστικά στοιχεία**

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Minimum / Maximum	Variance	N of Items
Item Means	3.690	2.722	4.309	1.588	1.583	.186	31

Πίνακας 4.11**Σύνολο στατιστικών στοιχείων**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Συναισθηματική νοημοσύνη: 1. Δεν θυμώνω όταν μου επιτίθενται λεκτικά	111.6680	83.850	.216	.	.781
2. Μπορώ εύκολα να νιώσω τι νιώθουν οι άλλοι	110.5753	85.927	.226	.	.778
3. Αντιδρώ συναισθηματικά στα συναισθήματα των άλλων	110.9567	89.547	-.036	.	.791
4. Μπορώ να μεταφέρω τα συναισθήματά μου στους άλλους	110.9567	86.005	.171	.	.781
5. Μπορώ να συντονίζω εύκολα ομάδες ανθρώπων	110.5856	83.535	.405	.	.770
6. Ενθαρρύνω και εμπνέω τους άλλους	110.4000	84.279	.396	.	.772

7. Συνεργάζομαι εύκολα με ανθρώπους που έχουν διαφορετικές απόψεις και αξίες από τις δικές μου	110.4412	83.361	.450	.	.769
8. Νιώθω καλά με τον εαυτό μου	110.2351	83.377	.379	.	.771
9. Γνωρίζω τις πτυχές του χαρακτήρα μου που χρειάζονται σμίλεψη	110.1423	86.863	.203	.	.779
10. Μπορώ να βρω λύσεις ακόμα κι όταν βρίσκομαι υπό σύγχυση	110.6577	82.286	.471	.	.767
11. Μπορώ να βγαίνω γρήγορα από μία κατάσταση κακής διάθεσης	110.9773	80.803	.495	.	.765
12. Εκφράζω τον θυμό μου εποικοδομητικά	111.0907	81.554	.396	.	.770
13. Μπορώ να υπομένω μη ευχάριστες καταστάσεις ή καθήκοντα	110.4722	84.073	.357	.	.772
14. Δεν χάνω τη συγκέντρωσή μου όταν οι άλλοι με αποσπούν	110.7711	83.654	.302	.	.775
15. Διατηρώ μία αισιόδοξη στάση ακόμα και σε πολύ αντίξοες συνθήκες	110.4309	84.286	.347	.	.773
Αξιολόγηση απόδοσης νοσηλευτικού προσωπικού:					
1. Η αξιολόγηση του προϊσταμένου μου για την απόδοσή μου είναι καλή	110.2763	84.532	.393	.	.772

2. Τις περισσότερες φορές αποδίδω καλύτερα στη δουλειά μου γιατί λειτουργώ με το συναίσθημα	110.9258	87.282	.108	.	.784
3. Είμαι ικανοποιημένος/-η από την απόδοσή μου στην εργασία μου	110.1320	85.241	.361	.	.773
4. Δέχομαι παρατηρήσεις από τον προϊστάμενο μου για την απόδοσή μου στην εργασία μου	110.4928	82.435	.375	.	.771
5. Κατανοώ αυτές τις παρατηρήσεις και αποδίδω καλύτερα	110.3175	85.722	.298	.	.775
6. Αποδίδω καλύτερα στην εργασία μου σε συνθήκες πίεσης	111.3691	78.852	.506	.	.763
7. Αποδίδω καλύτερα στην εργασία μου όταν στην διεκπεραίωση της συμβάλλουν οι συνάδελφοί μου	110.4309	85.431	.214	.	.779
8. Η απόδοσή μου επηρεάζεται από εξωτερικούς παράγοντες	111.5443	86.538	.096	.	.787
9. Τα συναισθήματά μου επηρεάζουν την απόδοσή μου	111.4412	87.203	.062	.	.789
10. Η απόδοση μου επηρεάζεται από το φόρτο εργασίας	111.2557	90.631	-.103	.	.801

11. Αποδίδω καλύτερα σε σχέση με το Μ.Ο. των συναδέλφων μου	110.8536	84.035	.329	.	.773
12. Οι συνάδελφοί μου θεωρούν ότι ανταποκρίνομαι πολύ καλά στην εργασία μου	110.5031	84.931	.407	.	.772
13. Η αξιολόγησή μου γίνεται πάντα από τον/την προϊστάμενο/-η μου	110.0804	84.652	.340	.	.773
14. Είμαι ικανοποιημένος/-η από την αξιολόγησή μου	110.3072	84.977	.285	.	.775
Αξιολόγηση απόδοσης νοσηλευτικού προσωπικού	110.7093	84.526	.768	.	.768
Συναισθηματική νοημοσύνη	110.6907	83.664	.831	.	.766

Πίνακας 4.12
Στατιστικές κλίμακες

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
114.3897	89.730	9.47257	31

Πίνακας 4.13
Στατιστικά στοιχεία
αξιοπιστίας

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.748	15

Η γενικότερη εικόνα είναι ότι τόσο οι δηλώσεις σε μεμονωμένο επίπεδο όσο και ομαδοποιημένες έχουν Alpha Cronbach πάνω από το 0,75. Αυτό σημαίνει ότι το εξερευνητικό εργαλείο έχει υψηλό επίπεδο αξιοπιστίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το παρόν κεφάλαιο παρουσιάζει τα αποτελέσματα της μελέτης σχετικά με τη συναισθηματική νοημοσύνη και την αξιολόγηση της απόδοσης του νοσηλευτικού προσωπικού και τη μεταξύ τους σχέση σε δείγμα 99 νοσηλευτριών και μαιευτήρων. Αρχικά παρουσιάζονται τα δημογραφικά στοιχεία του δείγματος. Στη συνέχεια αναλύονται οι απαντήσεις του δείγματος στα κυρίως ερωτήματα της μελέτης. Τέλος, εξετάζεται η συσχέτιση ανάμεσα στη συναισθηματική νοημοσύνη και την αξιολόγηση απόδοσης του νοσηλευτικού προσωπικού, καθώς και κατά πόσο η συναισθηματική νοημοσύνη ως ανεξάρτητη μεταβλητή, μπορεί από μόνη της να προβλέψει την εξαρτημένη μεταβλητή της απόδοσης του προσωπικού.

5.1. Δημογραφικά στοιχεία

Σχεδόν όλοι οι συμμετέχοντες της έρευνας ήταν γυναίκες (98%). Οι περισσότεροι συμμετέχοντες είχαν ηλικία από 25 έως 35 ετών (62,2%), το 25,5% ήταν από 36 έως 55 ετών, και το 9,2% ήταν κάτω από 25 ετών. Η προϋπηρεσία για τους περισσότερους συμμετέχοντες του δείγματος ήταν μέχρι 10 χρόνια (68,8%). Ειδικότερα, το 34,4% είχε προϋπηρεσία μέχρι 5 χρόνια και άλλο ένα 34,4% είχε προϋπηρεσία από 6 έως 10 χρόνια. Το 18,3% είχε προϋπηρεσία από 11 ως 15 χρόνια, και το υπολειπόμενο 12,9% είχε πάνω από 15 χρόνια προϋπηρεσίας. Το 47,5% του δείγματος απασχολούταν στον μαιευτικό όροφο, και το 38,4% στη μονάδα εντατικής νοσηλείας νεογνών (MENN). Το υπολειπόμενο 14,1% απασχολούταν στον γυναικολογικό όροφο. Οι περισσότερες συμμετέχουσες ήταν ανύπαντρες (64,3%), με το 35,7% να είναι παντρεμένες. Σε ό,τι αφορά το εκπαιδευτικό τους επίπεδο, η οριακή πλειοψηφία του δείγματος (51,5%) είχε πτυχίο μαιευτικής/νοσηλευτικής 4ετούς διάρκειας (ΑΕΙ, ΤΕΙ). Το 29,3% είχε πτυχίο μαιευτικής/νοσηλευτικής 2ετούς διάρκειας (ΙΕΚ), και το 18,2% διέθετε μεταπτυχιακό τίτλο. Μία συμμετέχουσα διέθετε διδακτορικό τίτλο (1%).

Ο Πίνακας 5.1 της ακόλουθης σελίδας παρουσιάζει τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων.

Πίνακας 5.1
Δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων

		Συχνότητα	Ποσοστό
Φύλο	Άνδρες	2	2,0
	Γυναίκες	97	98,0
	Σύνολο	99	100,0
Ηλικία	>25 χρονών	9	9,2
	25-30 χρονών	30	30,6
	31-35 χρονών	31	31,6
	36-40 χρονών	10	10,2
	41-45 χρονών	9	9,2
	46-50 χρονών	6	6,1
	51-55 χρονών	3	3,1
	Σύνολο	98	100,0
Προϋπηρεσία	>5 χρόνια	32	34,4
	6-10 χρόνια	32	34,4
	11-15 χρόνια	17	18,3
	16-20 χρόνια	3	3,2
	>20 χρόνια	9	9,7
	Σύνολο	93	100,0
Τμήμα	Μαιευτικός όροφος	47	47,5
	Γυναικολογικός όροφος	14	14,1
	Μονάδα εντατικής νοσηλείας νεογνών	38	38,4
	Σύνολο	99	100,0
Οικογένεια	Άγαμοι	63	64,3
	Έγγαμοι	35	35,7
	Σύνολο	98	100,0
Εκπαίδευση	Μαιευτική/Νοσηλευτική 2ετούς (IEK)	29	29,3
	Μαιευτική/Νοσηλευτική 4ετούς (ΑΕΙ, ΤΕΙ)	51	51,5

Μεταπτυχιακό	18	18,2
Διδακτορικό	1	1,0
Σύνολο	99	100,0

5.2. Κυρίως ερωτήματα

Στα κυρίως ερωτήματα της μελέτης βρέθηκαν τα εξής.

5.2.1. Συναισθηματική νοημοσύνη του νοσηλευτικού προσωπικού

Στα ερωτήματα της συναισθηματικής νοημοσύνης του νοσηλευτικού προσωπικού, όλες οι απαντήσεις ήταν έγκυρες (N=99), εκτός από το ερώτημα 4 στο οποίο οι έγκυρες απαντήσεις ήταν N=98. Σε όλα τα ερωτήματα, η μέγιστη τιμή απάντησης ήταν 5 («συμφωνώ απόλυτα») και η ελάχιστη τιμή ήταν 1 («διαφωνώ απόλυτα»), εκτός από τα ερωτήματα 2, 5, 6, 7, 9 και 13, όπου η ελάχιστη τιμή απάντησης ήταν 2 («διαφωνώ»).

Κατά μέσο όρο, οι συμμετέχουσες συμφωνούσαν ότι γνωρίζουν τις πτυχές του χαρακτήρα τους που χρειάζονται σμίλευση (M.O.=4,24), ένιωθαν καλά με τον εαυτό τους (M.O.=4,14), ενθάρρυναν και ενέπνεαν τους άλλους (M.O.=3,98), διατηρούσαν μία αισιόδοξη στάση ακόμα και σε πολύ αντίξοες συνθήκες (M.O.=3,94), συνεργάζονταν εύκολα με ανθρώπους που έχουν διαφορετικές απόψεις και αξίες από τις δικές τους (M.O.=3,93), μπορούσαν να υπομένουν μη ευχάριστες καταστάσεις ή καθήκοντα (M.O.=3,90), μπορούσαν εύκολα να νιώσουν τι νιώθουν οι άλλοι (M.O.=3,81), να συντονίζουν εύκολα ομάδες ανθρώπων (M.O.=3,79) και να βρίσκουν λύσεις ακόμα κι όταν βρίσκονται υπό σύγχυση (M.O.=3,72), και τέλος συμφωνούσαν ότι δεν έχαναν τη συγκέντρωσή τους όταν οι άλλοι τους αποσπούν (M.O.=3,60). Στα υπόλοιπα ερωτήματα, οι μέσες απαντήσεις του δείγματος ήταν ουδέτερες («ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ»).

Πίνακας 5. 2
Ερωτήματα συναισθηματικής νοημοσύνης

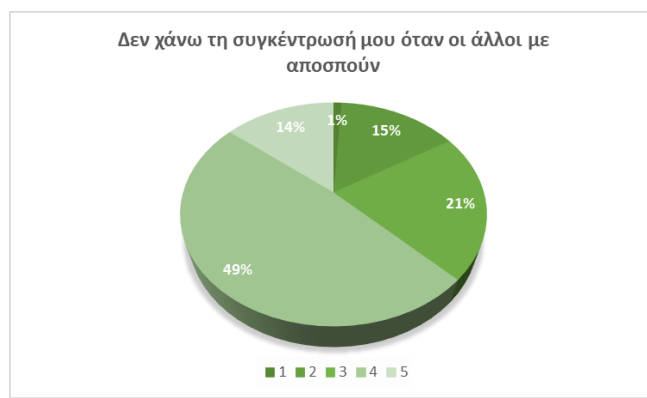
	Μέσος όρος	Τυπ. απόκλιση
9. Γνωρίζω τις πτυχές του χαρακτήρα μου που χρειάζονται σμίλευση	4,24	0,640
8. Νιώθω καλά με τον εαυτό μου	4,14	0,821
6. Ενθαρρύνω και εμπνέω τους άλλους	3,98	0,685
15. Διατηρώ μία αισιόδοξη στάση ακόμα και σε πολύ αντίξοες συνθήκες	3,94	0,767
7. Συνεργάζομαι εύκολα με ανθρώπους που έχουν διαφορετικές απόψεις και αξίες από τις δικές μου	3,93	0,732
13. Μπορώ να υπομένω μη ευχάριστες καταστάσεις ή καθήκοντα	3,90	0,789
2. Μπορώ εύκολα να νιώσω τι νιώθουν οι άλλοι	3,81	0,765
5. Μπορώ να συντονίζω εύκολα ομάδες ανθρώπων	3,79	0,773
10. Μπορώ να βρω λύσεις ακόμα κι όταν βρίσκομαι υπό σύγχυση	3,72	0,796
14. Δεν χάνω τη συγκέντρωσή μου όταν οι άλλοι με αποσπούν	3,60	0,947
4. Μπορώ να μεταφέρω τα συναισθήματά μου στους άλλους	3,44	0,909
3. Αντιδρώ συναισθηματικά στα συναισθήματα των άλλων	3,43	0,883
11. Μπορώ να βγαίνω γρήγορα από μία κατάσταση κακής διάθεσης	3,40	0,914
12. Εκφράζω τον θυμό μου εποικοδομητικά	3,28	1,000
1. Δεν θυμώνω όταν μου επιτίθενται λεκτικά	2,71	1,154



Διάγραμμα 5.1

Κατανομή απαντήσεων ερωτήματος 11

Οι περισσότεροι από τους συμμετέχοντες δηλώνουν ότι είναι σε θέση να βγαίνουν γρήγορα από μία κατάσταση κακής διάθεσης (45%).



Διάγραμμα 5.2

Κατανομή απαντήσεων ερωτήματος 14

Το 49% δηλώνει ότι δεν χάνει τη συγκέντρωσή του όταν οι άλλοι το αποσπούν, ενώ το 21% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί.



Διάγραμμα 5.3

Κατανομή απαντήσεων ερωτήματος 7

Σχεδόν το 60% των συμμετεχόντων μπορεί να συνεργαστεί με ανθρώπους που έχουν διαφορετικές απόψεις με τις δικές του, ενώ μόλις το 4% δηλώνει ότι δεν μπορεί.



Διάγραμμα 5.4

Κατανομή απαντήσεων ερωτήματος 9

Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων γνωρίζει τις πτυχές του χαρακτήρα του που χρειάζονται σμίλευση, ενώ ελάχιστοι δηλώνουν ότι δεν γνωρίζουν (3%).

(*Για τις παραπάνω ερωτήσεις οι συμμετέχοντες έπρεπε να απαντήσουν στο ερωτηματολόγιο, επιλέγοντας έναν αριθμό από το 1-5, όπου 1= Διαφωνώ απόλυτα,

2= Διαφωνώ, 3= Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ, 4= Συμφωνώ, 5= Συμφωνώ απόλυτα.)

5.2.2 Αξιολόγηση απόδοσης του νοσηλευτικού προσωπικού

Στα ερωτήματα της αξιολόγησης απόδοσης του νοσηλευτικού προσωπικού, οι έγκυρες απαντήσεις ήταν N=98. Σε όλα τα ερωτήματα η μέγιστη τιμή απάντησης ήταν 5 («συμφωνώ απόλυτα»). Η ελάχιστη τιμή απάντησης ήταν 1 («διαφωνώ απόλυτα»), εκτός από τα ερωτήματα 1, 2, 5, 12, 13 και 14, στα οποία η ελάχιστη τιμή απάντησης ήταν 2 («διαφωνώ»), καθώς και το ερώτημα 3, στο οποίο η ελάχιστη τιμή απάντησης ήταν 3 («ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ»).

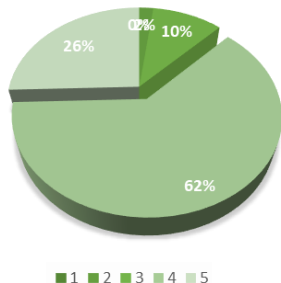
Κατά μέσο όρο, οι συμμετέχουσες συμφωνούσαν ότι η αξιολόγησή τους γίνεται πάντα από την προϊσταμένη ή τον προϊστάμενό τους (M.O.=4,32), ότι είναι ικανοποιημένες από την απόδοσή τους στην εργασία τους (M.O.=4,26), ότι η αξιολόγηση του προϊσταμένου τους για την απόδοσή τους είναι καλή (M.O.=4,11), ότι είναι ικανοποιημένες από την αξιολόγησή τους (M.O.=4,09), ότι κατανοούν τις παρατηρήσεις του προϊσταμένου τους και αποδίδουν καλύτερα (M.O.=4,08), ότι αποδίδουν καλύτερα στην εργασία τους όταν στην διεκπεραίωση της συμβάλλουν οι συνάδελφοί τους (M.O.=3,96), ότι δέχονται παρατηρήσεις από τον προϊστάμενο τους για την απόδοσή τους στην εργασία τους (M.O.=3,91), ότι οι συνάδελφοί τους θεωρούν πως ανταποκρίνονται πολύ καλά στην εργασία τους (M.O.=3,88), και τέλος ότι αποδίδουν καλύτερα σε σχέση με το μέσο όρο των συναδέλφων τους (M.O.=3,53). Στα υπόλοιπα ερωτήματα, οι μέσες απαντήσεις του δείγματος κατατάσσονται στην ουδέτερη απάντηση («ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ»).

Πίνακας 5.3

Ερωτήματα αξιολόγησης απόδοσης νοσηλευτικού προσωπικού

	Μέσος όρος	Τυπ. απόκλιση
13. Η αξιολόγησή μου γίνεται πάντα από τον/την προϊστάμενο/-η μου	4,32	0,726
3. Είμαι ικανοποιημένος/-η από την απόδοσή μου στην εργασία μου	4,26	0,614
1. Η αξιολόγηση του προϊσταμένου μου για την απόδοσή μου είναι καλή	4,11	0,656
14. Είμαι ικανοποιημένος/-η από την αξιολόγησή μου	4,09	0,788
5. Κατανοώ αυτές τις παρατηρήσεις και αποδίδω καλύτερα	4,08	0,653
7. Αποδίδω καλύτερα στην εργασία μου όταν στην διεκπεραίωση της συμβάλλουν οι συνάδελφοί μου	3,96	0,884
4. Δέχομαι παρατηρήσεις από τον προϊστάμενο μου για την απόδοσή μου	3,91	0,943
12. Οι συνάδελφοι θεωρούν ότι ανταποκρίνομαι πολύ καλά στην εργασία	3,88	0,597
11. Αποδίδω καλύτερα σε σχέση με το μέσο όρο των συναδέλφων μου	3,53	0,827
2. Τις περισσότερες φορές αποδίδω καλύτερα γιατί λειτουργώ με συναίσθημα	3,46	0,852
10. Η απόδοσή μου επηρεάζεται από το φόρτο εργασίας	3,13	1,198
6. Αποδίδω καλύτερα στην εργασία μου σε συνθήκες πίεσης	3,03	1,079
9. Τα συναισθήματά μου επηρεάζουν την απόδοσή μου	2,95	1,106
8. Η απόδοσή μου επηρεάζεται από εξωτερικούς παράγοντες	2,86	1,103

Η αξιολόγηση του προϊστάμενός μου για την απόδοσή μου είναι καλή

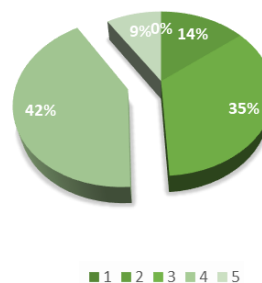


Διάγραμμα 5.5

Κατανομή απαντήσεων ερωτήματος 1

Οι περισσότεροι από τους συμμετέχοντες συμφωνούν με την αξιολόγηση του προϊστάμενός τους, με ποσοστό 62%.

Τις περισσότερες φορές αποδίδω καλύτερα γιατί λειτουργώ με συναίσθημα

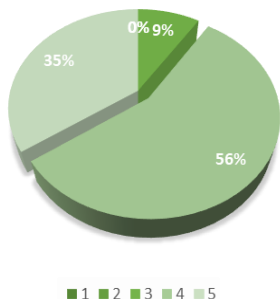


Διάγραμμα 5.6

Κατανομή απαντήσεων ερωτήματος 2

Το 42% φαίνεται να αποδίδει καλύτερα όταν λειτουργεί με το συναίσθημα, το 35% ούτε συμφωνεί, ούτε διαφωνεί και μόλις το 14% φαίνεται να μη σχετίζεται η απόδοσή του με το συναίσθημά του.

Είμαι ικανοποιημένος/-η από την απόδοσή μου στην εργασία μου

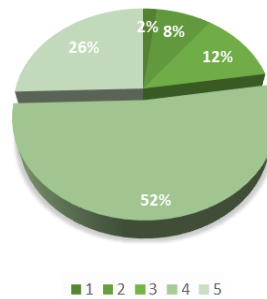


Διάγραμμα 5.7

Κατανομή απαντήσεων ερωτήματος 3

Οι περισσότεροι είναι ικανοποιημένοι από την απόδοσή τους στην εργασία τους (58%), και μόλις το 9% δηλώνει ότι δεν είναι.

Δέχομαι παρατηρήσεις από τον προϊστάμενο μου για την απόδοσή μου

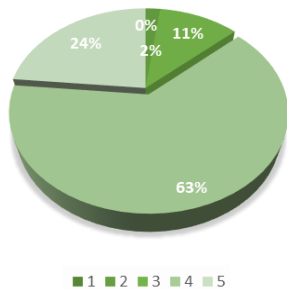


Διάγραμμα 5.8

Κατανομή απαντήσεων ερωτήματος 4

Το 52% φαίνεται να δέχεται τις παρατηρήσεις του προϊστάμενός και υπάρχει ένα πολύ μικρό ποσοστό που δηλώνει ότι δεν τις δέχεται καθόλου (2%).

Κατανοώ αυτές τις παρατηρήσεις και αποδίδω καλύτερα

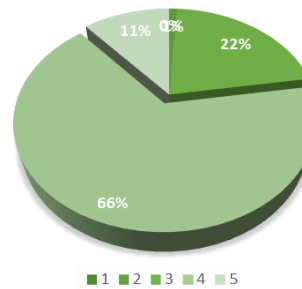


Διάγραμμα 5.9

Κατανομή απαντήσεων ερωτήματος 5

Αυτό επαληθεύεται αφού το 63% κατανοεί αυτές τις παρατηρήσεις και αποδίδει καλύτερα.

Οι συνάδελφοι θεωρούν ότι ανταποκρίνομαι πολύ καλά στην εργασία

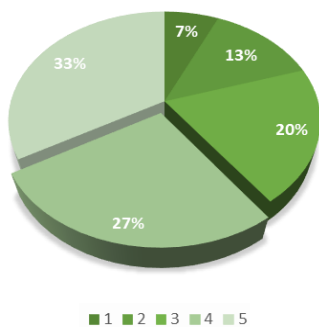


Διάγραμμα 5.10

Κατανομή απαντήσεων ερωτήματος 12

Οι περισσότεροι συμμετέχοντες (66%) θεωρούν ότι οι συνάδελφοί τους αναγνωρίζουν την εργασία τους, ενώ υπάρχει κι ένα 22% που ούτε συμφωνεί, ούτε διαφωνεί..

Τα συναισθήματά μου επηρεάζουν την απόδοσή μου



Διάγραμμα 5.11

Κατανομή απαντήσεων ερωτήματος 9

Το 60% των συμμετεχόντων δήλωσε ότι η απόδοσή τους επηρεάζεται από το συναίσθημά τους, και μόνο το 7% φάνηκε να μην επηρεάζεται καθόλου.

(*Για τις παραπάνω ερωτήσεις οι συμμετέχοντες έπρεπε να απαντήσουν στο ερωτηματολόγιο, επιλέγοντας έναν αριθμό από το 1-5, όπου 1= Διαφωνώ απόλυτα, 2= Διαφωνώ, 3= Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ, 4= Συμφωνώ, 5= Συμφωνώ απόλυτα.)

5.3. Διαστάσεις συναισθηματικής νοημοσύνης και αξιολόγησης απόδοσης

Στη συνέχεια πραγματοποιήθηκε έλεγχος αξιοπιστίας Cronbach για τα ερωτήματα της συναισθηματικής νοημοσύνης και της αξιολόγησης απόδοσης του νοσηλευτικού προσωπικού. Τα αποτελέσματα του ελέγχου έδειξαν ότι τα ερωτήματα της συναισθηματικής νοημοσύνης του νοσηλευτικού προσωπικού είχαν υψηλή και αποδεκτή αξιοπιστία με $\alpha=0,75$ (15 ερωτήματα). Στην περίπτωση της αξιολόγησης απόδοσης του νοσηλευτικού προσωπικού, η αξιοπιστία Cronbach ήταν χαμηλότερη ($\alpha=0,61$) ωστόσο ικανοποιούσε ένα κατώτατο όριο αξιοπιστίας $\alpha>0,6$. Με βάση τον έλεγχο αξιοπιστίας, υπολογίστηκαν οι διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης και της απόδοσης του νοσηλευτικού προσωπικού. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον Πίνακα 5.4. Όπως φαίνεται στον πίνακα, ο μέσος όρος της συναισθηματικής νοημοσύνης ήταν $M.O.=3,69$, που δείχνει μια θετική, σύμφωνη στάση απέναντι στη συναισθηματική νοημοσύνη. Ο μέσος όρος της αξιολόγησης της απόδοσης του νοσηλευτικού προσωπικού ήταν $M.O.=3,68$, που επίσης δείχνει μία θετική στάση απέναντι στην αξιολόγηση της απόδοσης τους.

Πίνακας 5.4.

Διαστάσεις συναισθηματικής νοημοσύνης και απόδοσης νοσηλευτικού προσωπικού

	N	Αξιοπιστία Cronbach	Σύνολο ερωτημάτων	Μέσος όρος	Τυπ. απόκλιση
Συναισθηματική νοημοσύνη	98	0,748	15	3,69	0,399
Αξιολόγηση απόδοσης νοσηλευτικού προσωπικού	98	0,612	14	3,68	0,358

5.4. Σχέση συναισθηματικής νοημοσύνης και αξιολόγησης απόδοσης

Εν συνεχεία, εξετάστηκε η σχέση ανάμεσα στη συναισθηματική νοημοσύνη και την αξιολόγηση της απόδοσης του νοσηλευτικού προσωπικού. Αρχικά πραγματοποιήθηκε έλεγχος κανονικότητας Kolmogorov-Smirnov προκειμένου να βρεθεί κατά πόσο τα δεδομένα για τις δύο διαστάσεις ακολουθούν την κανονική κατανομή. Τα αποτελέσματα, που παρουσιάζονται στον Πίνακα 5.5, έδειξαν ότι η αξιολόγηση απόδοσης νοσηλευτικού προσωπική ακολουθούσε την κανονική κατανομή ($p=0,200$

με βάση τη διόρθωση στατιστικής σημαντικότητας Lilliefors), ενώ τα δεδομένα της συναισθηματικής νοημοσύνης οριακά απέκλιναν στατιστικά σημαντικά από την κανονικότητα ($p=0,114$).

Πίνακας 5.5.

Έλεγχος κανονικότητας Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov		
	Δείκτης	df	p
Αξιολόγηση απόδοσης νοσηλευτικού προσωπικού	0,071	97	0,200*
Συναισθηματική νοημοσύνη	0,082	97	0,114

* Με βάση τη διόρθωση στατιστικής σημαντικότητας Lilliefors

Δεδομένης της οριακής μη-κανονικότητας των δεδομένων στην συναισθηματική νοημοσύνη, επιλέχθηκε η χρήση του μη-παραμετρικού ελέγχου συσχέτισης Spearman rho. Ο Πίνακας 5.6 παρουσιάζει το αποτέλεσμα αυτού του ελέγχου. Στον ίδιο πίνακα παρατίθενται επίσης τα αποτελέσματα του παραμετρικού ελέγχου Pearson r. Υπήρχε μία στατιστικά σημαντική και θετική συσχέτιση, μικρού μεγέθους, ανάμεσα στη συναισθηματική νοημοσύνη και την αξιολόγηση της απόδοσης του νοσηλευτικού προσωπικού ($r_{ho}=0,26$, $p=0,01$). Το αποτέλεσμα για τον παραμετρικό έλεγχο Pearson ήταν παρόμοιο, με το δείκτη συσχέτισης να έχει μεγαλύτερο μέγεθος αλλά τη σχέση μεταξύ των δύο μεταβλητών να παραμένει μικρού μεγέθους ($r=0,33$, $p=0,001$).

Πίνακας 5.6

Συσχέτιση συναισθηματικής νοημοσύνης και αξιολόγησης απόδοσης νοσηλευτικού προσωπικού

Συναισθηματική νοημοσύνη			
Αξιολόγηση απόδοσης νοσηλευτικού προσωπικού	Pearson r		0,326*
	p (2-tailed)		0,001
	N		97
<hr/>			
	Spearman rho		0,261*
	p (2-tailed)		0,010
	N		97

* Οι συσχετίσεις είναι στατιστικά σημαντικές στο επίπεδο $p < 0,01$

Τέλος, πραγματοποιήθηκε γραμμική παλινδρόμηση προκειμένου να εξεταστεί κατά πόσο η συναισθηματική νοημοσύνη, ως ανεξάρτητη μεταβλητή, μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να προβλέψει την αξιολόγηση απόδοσης του νοσηλευτικού προσωπικού, ως εξαρτημένη μεταβλητή. Με βάση τα μεμονωμένα ερωτήματα του ερωτηματολογίου (υποκεφάλαιο 4.2), πραγματοποιήθηκαν έλεγχοι αξιοπιστίας Cronbach για τα ερωτήματα της αξιολόγησης απόδοσης και της συναισθηματικής νοημοσύνης ξεχωριστά (υποκεφάλαιο 4.3). Τα αποτελέσματα του ελέγχου αξιοπιστίας ήταν υψηλά και επαρκή και ακολουθώντας τα θετικά αποτελέσματα, αθροίστηκαν οι απαντήσεις των συμμετεχόντων στα ερωτήματα της αξιολόγησης απόδοσης και της συναισθηματικής νοημοσύνης ξεχωριστά και διαιρέθηκαν με το σύνολο των ερωτημάτων έτσι ώστε να υπολογιστούν οι δείκτες ή οι διαστάσεις της αξιολόγησης απόδοσης και της συναισθηματικής νοημοσύνης (υποκεφάλαιο 4.3). Κατόπιν, στην γραμμική παλινδρόμηση που πραγματοποιήθηκε, η συναισθηματική νοημοσύνη χρησιμοποιήθηκε ως ανεξάρτητη μεταβλητή (παράγοντας πρόβλεψης ή συμμεταβλητή, coefficient), ενώ η αξιολόγησης απόδοσης ήταν η εξαρτημένη μεταβλητή. Το ζητούμενο ήταν να ελεγχθεί κατά πόσο η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να προβλέψει την αξιολόγηση απόδοσης του προσωπικού και αν ναι, σε τί βαθμό. Συνεπώς, υπήρχε μία ανεξάρτητη μεταβλητή (συναισθηματική νοημοσύνη) και μία εξαρτημένη μεταβλητή (αξιολόγησης απόδοσης).

Πρέπει να σημειωθεί ότι το μοντέλο απλής γραμμικής παλινδρόμησης που έχει χρησιμοποιηθεί αποτελεί μία μονομεταβλητή γραμμική παλινδρόμηση (univariate regression), η οποία δεν λαμβάνει υπόψη άλλες μεταβλητές οι οποίες δυνητικά μπορούν να ερμηνεύσουν ένα ποσοστό της παρατηρούμενης διακύμανσης στην εξαρτημένη μεταβλητή της απόδοσης. Μέσα από την τρέχουσα ανάλυση, εξετάζεται ο βαθμός στον οποίο η ανεξάρτητη μεταβλητή της συναισθηματικής νοημοσύνης, από μόνη της, μπορεί να εξηγήσει την απόδοση.

Το μοντέλο της γραμμικής παλινδρόμησης ήταν στατιστικά σημαντικό (Πίνακας 5.7), εύρημα που συνιστά ότι τα δεδομένα είναι κατάλληλα για χρήση στην γραμμική παλινδρόμηση ($F=11,33$, $df=1$, $p=0,001$).

Πίνακας 5.7

Στατιστική σημαντικότητα μοντέλου γραμμικής παλινδρόμησης

Μοντέλο		Άθροισμα		Μέσο		
		τετραγώνων	df	τετράγωνο	F	p
1	Παλινδρόμηση	1,321	1	1,321	11,334	0,001
	Υπόλοιπο	11,068	95	0,117		
	Σύνολο	12,389	96			

Ο δείκτης παλινδρόμησης του μοντέλου είχε, όπως είδαμε και στον Πίνακα 5.6, μικρό μέγεθος ($R=0,33$), και το ποσοστό της διακύμανσης στην αξιολόγηση επίδοσης που εξηγούταν από τη συναισθηματική νοημοσύνη ήταν υπαρκτό αλλά μικρό με 10,7% (R^2). Ο Πίνακας 5.8 παρουσιάζει τα σχετικά αποτελέσματα.

Πίνακας 5.8

Περίληψη μοντέλου γραμμικής παλινδρόμησης

Μοντέλο	R	R^2	Προσαρμοσμένο	Τυπικό σφάλμα
			R^2	εκτίμησης
1	0,326	0,107	0,097	0,341

Στον Πίνακα 5. 9 παρουσιάζεται η προβλεπτική ισχύς της συναισθηματικής νοημοσύνης ως προς την αξιολόγηση της απόδοσης του νοσηλευτικού προσωπικού. Η συναισθηματική νοημοσύνη του νοσηλευτικού προσωπικού αποτελούσε

στατιστικά σημαντικό παράγοντα πρόβλεψης της αξιολόγησης απόδοσης του νοσηλευτικού προσωπικού ($t=3,37$, $p=0,001$), όπου για μία μονάδα αύξησης της συναισθηματικής νοημοσύνης παρατηρείται αύξηση κατά 0,3 μονάδες στην αξιολόγηση απόδοσης. Η εξίσωση που προκύπτει για το μοντέλο πρόβλεψης της αξιολόγησης απόδοσης είναι το εξής:

$$\text{Αξιολόγηση απόδοσης} = 2,566 + 0,301 * \text{Συναισθηματική νοημοσύνη}$$

Πίνακας 5.9

Η συναισθηματική νοημοσύνη ως προβλεπτική μεταβλητή της αξιολόγησης απόδοσης νοσηλευτικού προσωπικού

Μοντέλο		Μη-τυποποιημένοι παράγοντες		Τυποποιημένοι παράγοντες		t	p
		B	Τυπ. σφάλμα	Beta			
1	(Σταθερά)	2,566	0,333			7,708	0,000
	Συναισθηματική νοημοσύνη	0,301	0,090	0,326		3,367	0,001

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Το βασικό ζητούμενο ήταν να διερευνηθεί η σχέση που υπάρχει ανάμεσα στην απόδοση και στην συναισθηματική νοημοσύνη των νοσηλευτών. Για να γίνει αυτό έγινε ποσοτική έρευνα σε δείγμα νοσηλευτών για να εξαχθούν τα σχετικά συμπεράσματα.

Πιο συγκεκριμένα, η παρούσα έρευνα εξέτασε το επίπεδο της συναισθηματικής νοημοσύνης και την αξιολόγηση της απόδοσης του νοσηλευτικού προσωπικού με βάση τις αυτοαναφορές 98 νοσηλευτριών και μαιών, σχεδόν όλες ήταν γυναίκες (98%), κατά κύριο λόγο ηλικίας 25 έως 35 ετών (62%), με προϋπηρεσία μέχρι 10 χρόνια για το 69% του δείγματος. Με βάση τον έλεγχο αξιοπιστίας που πραγματοποιήθηκε, από τα ερωτήματα του ερωτηματολογίου υπολογίστηκαν οι διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης και αξιολόγησης απόδοσης. Κατά μέσο όρο, το δείγμα είχε θετική και σύμφωνη απάντηση στη διάσταση της συναισθηματικής νοημοσύνης του νοσηλευτικού προσωπικού, ενώ το ίδιο συνέβαινε και με τη διάσταση της αξιολόγησης της απόδοσης του νοσηλευτικού προσωπικού που ήταν θετική. Οι δύο διαστάσεις είχαν μια στατιστικά σημαντική και χαμηλή θετική σχέση μεταξύ τους, εύρημα που σημαίνει ότι όταν αυξάνεται η συναισθηματική νοημοσύνη, αυξάνεται και η αξιολόγηση της απόδοσης και αντίστροφα, κατά έναν χαμηλό βαθμό που προσδιορίζεται από το μέγεθος του δείκτη συσχέτισής τους ($r_{ho}=0,26$).

Τέλος, η μονομεταβλητή γραμμική παλινδρόμηση που πραγματοποιήθηκε έδειξε πως η συναισθηματική νοημοσύνη του νοσηλευτικού προσωπικού αποτελούσε μία στατιστικά σημαντική προβλεπτική μεταβλητή της αξιολόγησης της απόδοσης του νοσηλευτικού προσωπικού. Συγκεκριμένα, μία αύξηση μίας μονάδας στην συναισθηματική νοημοσύνη αντιστοιχεί σε μία αύξηση κατά 0,3 μονάδες στην αξιολόγηση απόδοσης του νοσηλευτικού προσωπικού. Αν και η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελούσε προβλεπτικό παράγοντα της αξιολόγησης απόδοσης, εντούτοις πρέπει να σημειωθεί ότι το ποσοστό της παρατηρούμενης διακύμανσης στη διαμόρφωση της αξιολόγησης επίδοσης του νοσηλευτικού προσωπικού που μπορούσε να ερμηνευτεί από τη συναισθηματική νοημοσύνη του νοσηλευτικού προσωπικού ήταν αρκετά χαμηλό (10,7%). Το εύρημα αυτό συνιστά ότι πρέπει να

περιλαμβάνονται και άλλοι παράγοντες οι οποίοι να συνδράμουν στην ερμηνεία της διακύμανσης των αποτελεσμάτων σχετικά με την απόδοση του νοσηλευτικού προσωπικού.

Η γενικότερη εικόνα είναι ότι η συναισθηματική νοημοσύνη του νοσηλευτικού προσωπικού αποτελούσε μία στατιστικά σημαντική προβλεπτική μεταβλητή της αξιολόγησης της απόδοσης του νοσηλευτικού προσωπικού, άρα μπορεί να επηρεάζει ως ένα βαθμό την εικόνα που έχουν οι νοσηλευτές για την απόδοσή τους. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι σχετικές έρευνες δείχνουν ότι υπάρχει μια σαφής σχέση σε αυτές τις μεταβλητές και σε ένα μεγάλο βαθμό έχει βοηθήσει το νοσηλευτικό προσωπικό να αντιμετωπίσει τις επιπτώσεις της κρίσης (Vlachou et al, 2016), όπως και το γεγονός ότι οι απαιτήσεις- προσδοκίες των ασθενών έχουν αυξηθεί, καθώς και τη συναισθηματική φόρτιση που δέχονται (Christidou et al, 2018; Efkarpidis et al, 2012). Με βάση τα παραπάνω, γίνεται κατανοητό το ότι οι νοσηλευτές έχουν υψηλά ή και μέτρια επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης που τους επιτρέπουν να διαχειριστούν όλο αυτό τον συναισθηματικό φόρτο εργασίας αλλά και να είναι αποδοτικοί. Οπότε αναφερόμαστε στο γεγονός ότι αν και οι νοσηλευτές έχουν υψηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης, σίγουρα αυτό δεν σημαίνει ότι μπορεί να είναι πάντα εκτεθειμένοι σε καταστάσεις που τους επιβαρύνουν συναισθηματικά, ακόμα και αν μπορούν να τις αντιμετωπίσουν. Έτσι λοιπόν, θα πρέπει οι διοικήσεις των μονάδων υγείας να εστιάσουν στον περιορισμό των παραγόντων – όπως πίεση από την εργασία ή συχνή αλληλεπίδραση με τους ασθενείς – που επιβαρύνουν συναισθηματικά. Με τον τρόπο αυτό θα μπορέσουν οι νοσηλευτές να μην είναι συναισθηματικά επιβαρυνόμενοι και να μπορεί να είναι όσο πιο αποδοτικοί γίνεται. Επίσης, θα πρέπει να αναφερθεί ότι για μελλοντική έρευνα θα ήταν χρήσιμο το να εξεταστεί η σχέση με την αυτό-αποτελεσματικότητα και την αυτό-πεποίθηση που φαίνεται ότι είναι 2 παράγοντες που μπορεί να επιδρούν στην σχέση απόδοσης και συναισθηματικής νοημοσύνης.

Είναι φανερό λοιπόν, ότι ένας οργανισμός υγείας για να μπορέσει να πετύχει την καλύτερη απόδοση ως προς το νοσηλευτικό προσωπικό του θα πρέπει να εστιάσει στη συναισθηματική νοημοσύνη. Για να γίνει αυτό, θα πρέπει αρχικά η ηγεσία του συγκεκριμένου οργανισμού να υιοθετήσει την κουλτούρα της συναισθηματικής νοημοσύνης και να λειτουργεί σύμφωνα με αυτήν. Με αυτόν τον τρόπο, θα υπάρξει βελτίωση των αποτελεσμάτων υγείας και αύξηση της δημοσιονομικής ισχύος του

οργανισμού. Όμως η κουλτούρα της συναισθηματικής νοημοσύνης θα πρέπει να υιοθετηθεί και από τον νοσηλευτικό προσωπικό, καθότι όπως αποδείχθηκε υπάρχει θετική σχέση μεταξύ ΣΝ και απόδοσης. Ως εκ τούτου, η εκτίμηση της ΣΝ θα πρέπει να περιλαμβάνεται στη διαδικασία πρόσληψης του νοσηλευτικού προσωπικού και να αποτελεί κριτήριο επιλογής των υποψηφίων.

Για έναν ιδιωτικό οργανισμό υγείας βασικός στόχος είναι η καλύτερη απόδοση του νοσηλευτικού προσωπικού μέσω της οποίας αποφέρονται κέρδη στην επιχείρηση, ενώ συγχρόνως παρέχεται η μέγιστη ποιότητα φροντίδας στους ασθενείς. Για να επιτευχθεί ο στόχος αυτός στο μέγιστο, θα πρέπει το νοσηλευτικό προσωπικό του εκάστοτε οργανισμού υγείας να μυηθεί στην κουλτούρα της ΣΝ μέσω σεμιναρίων και συνεχούς εκπαίδευσης.

Βιβλιογραφία

- Ackley, D. (2016). Emotional intelligence: A practical review of models, measures, and applications. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 68(4), 269.
- Akerjordet, K., & Severinsson, E.(2004). Emotional intelligence in mental health nurses talking about practice. *International Journal of Mental Health Nursing*,13(3), 164–170.
- Alder B (2005) *Κίνητρα συναισθήματα και αξίες*, Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα.
- Antonakis, J., Ashkanasy, N. M., & Dasborough, M. T. (2009). Does leadership need emotional intelligence?. *The leadership quarterly*, 20(2), 247-261.
- Boyatzis, R. E., Goleman, D., & Rhee, K. (2000). Clustering competence in emotional intelligence: Insights from the Emotional Competence Inventory (ECI). *Handbook of emotional intelligence*, 99(6), 343-362.
- Carmeli, A. (2003). The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes. *Journal of managerial Psychology*.
- Carmeli, A. (2003). The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes. *Journal of managerial Psychology*, 18(8).
- Chang, H. C., Chang, Y. C., Lee, S. M., Chen, M. F., Huang, M. C., Peng, C. L., & Yan, C. Y. (2007). The effectiveness of hospital-based diabetes case management: an example from a northern Taiwan regional hospital. *The journal of nursing research: JNR*, 15(4), 296-309.
- Christidou, A., Plageras, P., Fradelos, E. C., Tsaras, K., Papagiannis, D., & Papathanasiou, I. V. (2018). Emotional Intelligence and Caring Behaviors of Mental Health Nurses in Greece. *Mental Health: Global Challenges Journal*, 1(1), 19-19.
- Clore, G. L. (2016). 71 The Nature of Emotion and the Impact of Affect. *Scientists Making a Difference: One Hundred Eminent Behavioral and Brain Scientists Talk about their Most Important Contributions*, 336.
- Codier, E., Kooker, B. M., & Shoultz, J. (2008). Measuring the emotional intelligence of clinical staff nurses: an approach for improving the clinical care environment. *Nursing administration quarterly*, 32(1), 8-14.

- Cooper, R. K., & Sawaf, A. (1998). *Executive EQ: Emotional intelligence in leadership and organizations*. Penguin.
- Corcoran, R. P., & Tormey, R. (2012). Assessing emotional intelligence and its impact in caring professions: The value of a mixed-methods approach in emotional intelligence work with teachers. *Emotional intelligence: New perspectives and applications*, 215-238.
- Dawn F, Theodore S. (2009). The heart of the art: emotional intelligence in nurse education. *Nurs Inq.* 11(2):91e8.
- Efkarpidis, A., Efkarpidis, P., & Zyga, S. (2012). A study of the emotional intelligence of employees at a district hospital of Greece. *International Journal of Caring Sciences*, 5(1), 36-42.
- Faria, N., Ramalhal, T., & Bernardes Lucas, P. (2019). Scoping review: the emotional intelligence of nurses in the clinical care environment. *Annals of Medicine*, 51(sup1), 206-206.
- George, J. M. (2000). Emotions and leadership: The role of emotional intelligence. *Human relations*, 53(8), 1027-1055.
- Gilkey, R., Caceda, R., & Kilts, C. (2010). When emotional reasoning triumphs over IQ. *Harvard Business Review*, 88(9), 27.
- Goleman D. (1998) *Συναισθηματική Νοημοσύνη. Γιατί το EQ: είναι πιο σημαντικό από το IQ?*, Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα.
- Goleman, D. (2006). *Κοινωνική Νοημοσύνη. Η νέα επιστήμη των ανθρωπίνων σχέσεων*. Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα.
- Goleman, D., & Boyatzis, R. (2017). Emotional intelligence has 12 elements. Which do you need to work on. *Harvard Business Review*, 84(2), 1-5.
- Hargie, O. (1995). *Δεξιότητες Επικοινωνίας*. Αθήνα: Sextant :19-35.
- Johnson, S. J., Batey, M., & Holdsworth, L. (2009). Personality and health: The mediating role of trait emotional intelligence and work locus of control. *Personality and Individual Differences*, 47(5), 470-475.
- Joseph, D. L., Jin, J., Newman, D. A., & O'Boyle, E. H. (2015). Why does self-reported emotional intelligence predict job performance? A meta-analytic investigation of mixed EI. *Journal of Applied Psychology*, 100(2), 298.

- Kafetsios, K., & Zampetakis, L. A. (2008). Emotional intelligence and job satisfaction: Testing the mediatory role of positive and negative affect at work. *Personality and individual differences*, 44(3), 712-722.
- Kantek F, Kavla_I. (2007). Nurse enurse manager conflict how do nurse managers manage it? *Health Care Manag.* 26(2):147e51.
- Karimi, L., Leggat, S. G., Donohue, L., Farrell, G., & Couper, G. E. (2014). Emotional rescue: The role of emotional intelligence and emotional labour on well- being and job- stress among community nurses. *Journal of advanced nursing*, 70(1), 176-186.
- Kaur, D., Sambasivan, M.,& Kumar, N.(2013). Effect of spiritual intelligence, emotional intelligence, psychological ownership and burnout on caring behaviour of nurses:A cross-sectional study. *Journal of clinical nursing*, 22 (21-22), 3192-3202.
- Kerr, R., Garvin, J., Heaton, N., & Boyle, E. (2006). Emotional intelligence and leadership effectiveness. *Leadership & Organization Development Journal*, 27(4), 265-279.
- Kirk,G.S., Raven, J.E., Schofield (1988). *Οι προσωκρατικοί Φιλόσοφοι*, Μορφωτικό Ίδρυμα Εθνικής Τραπέζης, Αθήνα.
- Kooker, B. M., Shoultz, J., & Codier, E. E. (2007). Identifying emotional intelligence in professional nursing practice. *Journal of professional Nursing*, 23(1), 30-36.
- Kovner, A. R. (1985). Improving the effectiveness of hospital governing boards. *Frontiers of health services management*, 2(1), 4-33.
- Kringos, D. S., Sunol, R., Wagner, C., Mannion, R., Michel, P., Klazinga, N. S., ... & DUQuE Consortium. (2015). The influence of context on the effectiveness of hospital quality improvement strategies: a review of systematic reviews. *BMC health services research*, 15(1), 277.
- Landa, J. M. A., & López-Zafra, E. (2010). The impact of emotional intelligence on nursing: An overview. *Psychology*, 1(1), 50.
- Levine, D. S. (2018). *Introduction to neural and cognitive modeling*. Routledge.

- 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*(Suplemento), 132-138.
- Malik, M., Haider, Z., & Hussain, A. (2019). Perceived Emotional Intelligence, Work Life Balance and Job Satisfaction among Healthcare Professionals in Pakistan. *Int. J. Pharm. Res. Allied Sci, 8*, 80-86.
- McQueen, A. C. (2004). Emotional intelligence in nursing work. *Journal of advanced nursing, 47*(1), 101-108.
- McQueen, A. C. (2004). Emotional intelligence in nursing work. *Journal of advanced nursing, 47*(1), 101-108.
- Melita Prati, L., Douglas, C., Ferris, G. R., Ammeter, A. P., & Buckley, M. R. (2003). Emotional intelligence, leadership effectiveness, and team outcomes. *The International Journal of Organizational Analysis, 11*(1), 21-40.
- Miao, C., Humphrey, R. H., & Qian, S. (2017). A meta- analysis of emotional intelligence and work attitudes. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 90*(2), 177-202.
- Mullins, L. J. (2007). *Management and organisational behaviour*. Pearson education.
- Palmer, B., Walls, M., Burgess, Z., & Stough, C. (2001). Emotional intelligence and effective leadership. *Leadership & Organization Development Journal, 22*(1), 5-10.
- Park, S. H., & Park, M. J. (2018). The effects of emotional intelligence, nursing work environment on nursing work performance in clinical nurses. *Journal of Digital Convergence, 16*(4), 175-184.
- Peter, P. C. (2010). Emotional intelligence. *Wiley International Encyclopedia of Marketing*. Wiley.
- Quidbach, J., & Hansenne, M. (2009). The impact of trait emotional intelligence on nursing team performance and cohesiveness. *Journal of Professional nursing, 25*(1), 23-29.
- Rajah, R., Song, Z., & Arvey, R. (2011). Emotionality and leadership :Taking stock of the past decade of research. *The Leadership Quarterly, 22*, 1107-1119.

- Roback, A(1992). *Ιστορία της Ψυχολογίας*, Εκδόσεις Βάνιας, Θεσσαλονίκη.
- Rosete, D., & Ciarrochi, J. (2005). Emotional intelligence and its relationship to workplace performance outcomes of leadership effectiveness. *Leadership & Organization Development Journal*, 26(5), 388-399.
- Ryback, D. (2012). *Putting emotional intelligence to work*. Routledge.
- Sánchez-Álvarez, N., Extremera, N., & Fernández-Berrocal, P. (2016). The relation between emotional intelligence and subjective well-being: A meta-analytic investigation. *The Journal of Positive Psychology*, 11(3), 276-285.
- Serrat, O. (2017). Understanding and developing emotional intelligence. In *Knowledge solutions* (pp. 329-339). Springer, Singapore.
- Smith, K. B., Profetto-McGrath, J., & Cummings, G. G. (2009). Emotional intelligence and nursing: An integrative literature review. *International journal of nursing studies*, 46(12), 1624-1636.
- Smith, K. B., Profetto-McGrath, J., & Cummings, G. G. (2009). Emotional intelligence and nursing: An integrative literature review. *International journal of nursing studies*, 46(12), 1624-1636.
- Vlachou, E. M., Damigos, D., Lyrakos, G., Chanopoulos, K., Kosmidis, G., & Karavis, M. (2016). The relationship between burnout syndrome and emotional intelligence in healthcare professionals. *Health Science Journal*, 10(5), 1.
- Weisinger, H. (2006). *Emotional intelligence at work*. John Wiley & Sons.
- Zeidner, M., Matthews, G., & Roberts, R. D. (2012). *What we know about emotional intelligence: How it affects learning, work, relationships, and our mental health*. MIT press.
- Γορανίτης, Η., Σίσκου, Ο. (2010). Ο ρόλος της συναισθηματικής νοημοσύνης των επαγγελματιών στο χώρο της υγείας. *Νοσηλεία και Έρευνα*, 28: 29-35
- Μπαμπινιώτης, Γ. (2005). *Λεξικό της Νέας Ελληνικής Γλώσσας*, Κέντρο Λεξικολογίας σ. 1694, Αθήνα.
- Παπαδόπουλος, Ν.Γ. (2003). *Ψυχολογία*. Σύγχρονη Πειραματική, Εκδόσεις Αυτοέκδοση, Αθήνα.
- Φραγκούλη, Ε. (2009). Σύγχρονος ηγέτης και συναισθηματική νοημοσύνη: ποια η σχέση της αποτελεσματικότητας/παραγωγικότητας του ηγέτη και της

συναισθηματικής νοημοσύνης του. Διοικητική Ενημέρωση, αρ. Τεύχους 51, Οκτ-Δεκ 2009.

- Χιωτάκης ,Γ., Χωραφάς, Ε. (1994). *Φιλοσοφικό και Κοινωνιολογικό Λεξικό*. Εκδόσεις Καπόπουλος, Αθήνα.



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών
Σπουδών

ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ



**ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΣΤΟ
ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ**

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

- **ΦΥΛΟ:** Άνδρας
Γυναίκα
- **ΗΛΙΚΙΑ:** ≤ 24 , 25-30 , 31-35 , 36-40 , 41-45 , 46-50 , 51-55 ,
56-60 , ≥61
- **ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ:** Έγγαμος, -η
Άγαμος, -η
- **ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ:** Σχολή Μαιευτικής / Νοσηλευτικής 2ετούς
(ΙΕΚ)
Σχολή Μαιευτικής/ Νοσηλευτικής 4ετούς
(ΑΕΙ,ΤΕΙ)
Μεταπτυχιακό
Διδακτορικό
Κατέχετε κάποιο άλλο πτυχίο εκτός Μαιευτικής /
Νοσηλευτικής;.....
- **ΕΤΗ ΠΡΟΫΠΥΡΕΣΙΑΣ:** έως 5 , 6-10 , 11-15 , 16-20 , 20 και άνω

ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ

		1 Διαφωνώ απόλυτα	2 Διαφωνώ	3 Ούτε συμφωνώ Ούτε διαφωνώ	4 Συμφωνώ	5 Συμφωνώ απόλυτα
1.	Δεν θυμώνω όταν μου επιτίθενται λεκτικά.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Μπορώ εύκολα να νιώσω τι νιώθουν οι άλλοι.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Αντιδρώ συναισθηματικά στα συναισθήματα των άλλων.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Μπορώ να μεταφέρω τα συναισθήματά μου στους άλλους.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Μπορώ να συντονίζω εύκολα ομάδες ανθρώπων.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Ενθαρρύνω και εμπνέω τους άλλους.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	Συνεργάζομαι					

	εύκολα με <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	ανθρώπους που έχουν διαφορετικές απόψεις και αξίες από τις δικές μου.
8.	Νιώθω καλά με <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	τον εαυτό μου.
9.	Γνωρίζω τις <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	πτυχές του χαρακτήρα μου που χρειάζονται σμίλευση.
10.	Μπορώ να βρω <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	λύσεις ακόμα κι όταν βρίσκομαι υπό σύγχυση.
11.	Μπορώ να <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	βγαίνω γρήγορα από μία κατάσταση κακής διάθεσης.
12.	Εκφράζω τον <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	θυμό μου επικοινωνητικά.
13.	Μπορώ να <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	υπομένω μη ευχάριστες καταστάσεις ή καθήκοντα.
14.	Δεν χάνω τη <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

	συγκέντρωσή μου όταν οι άλλοι με αποσπούν.
15.	Διατηρώ μία <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> αισιόδοξη στάση ακόμα και σε πολύ αντίξοες συνθήκες.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

		1 Διαφωνώ απόλυτα	2 Διαφωνώ	3 Ούτε συμφωνώ Ούτε διαφωνώ	4 Συμφωνώ	5 Συμφωνώ απόλυτα
1.	Η αξιολόγηση του προϊσταμένου μου για την απόδοσή μου είναι καλή.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Τις περισσότερες φορές αποδίδω καλύτερα στη δουλειά μου γιατί λειτουργώ με το συναίσθημα.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Είμαι					

	ικανοποιημένος/- η από την απόδοσή μου στην εργασία μου.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Δέχομαι παρατηρήσεις από τον προϊστάμενο μου για την απόδοσή μου στην εργασία μου.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Κατανόώ αυτές τις παρατηρήσεις και αποδίδω καλύτερα.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Αποδίδω καλύτερα στην εργασία μου σε συνθήκες πίεσης.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	Αποδίδω καλύτερα στην εργασία μου όταν στην διεκπεραίωση της συμβάλλουν οι συνάδελφοί μου.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	Η απόδοσή μου επηρεάζεται από εξωτερικούς παράγοντες.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	Τα συναισθήματά					

	μου επηρεάζουν την απόδοσή μου.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	Η απόδοση μου επηρεάζεται από το φόρτο εργασίας.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.	Αποδίδω καλύτερα σε σχέση με το Μ.Ο. των συναδέλφων μου.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.	Οι συνάδελφοί μου θεωρούν ότι ανταποκρίνομαι πολύ καλά στην εργασία μου.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.	Η αξιολόγησή μου γίνεται πάντα από τον/την προϊστάμενο/-η μου.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.	Είμαι ικανοποιημένος/- η από την αξιολόγησή μου.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Οδηγίες: Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο. Παρακαλώ σημειώστε το αντίστοιχο τετράγωνο. Οι αριθμοί ερμηνεύουν την ένταση της απάντησης.

Ονομάζομαι Λιώρη Σωτηρία και εργάζομαι ως μαία στη MENN (Μονάδα Εντατικής Νοσηλείας Νεογνών). Κάνω το μεταπτυχιακό μου «Οικονομικά και Διοίκηση Υγείας» στο Πανεπιστήμιο Πειραιά.

Έχοντας παρατηρήσει στις συζητήσεις μεταξύ συναδέλφων, σε ένα περιστατικό το επικρατές θέμα δεν είναι τόσο η πραγματική αντιμετώπισή του όσο τα συναισθήματα που πηγάζουν κατά την άσκηση των καθηκόντων μας.

Με το ερωτηματολόγιο που ακολουθεί θέλουμε να αναδείξουμε το κατά πόσο η Συναισθηματική Νοημοσύνη (**EQ**) επηρεάζει την απόδοσή μας στην εργασιακή ρουτίνα.

Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων.