
**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΕΙΡΑΙΩΣ**



**ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ
ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ**

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

**Η ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΗΣ
ΥΓΕΙΑΣ ΩΣ ΜΟΧΛΟΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Ροζαλία Πετράτου

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

Πειραιάς, 2026

**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΕΙΡΑΙΩΣ**



**ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ
ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ**

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

**Η συναισθηματική νοημοσύνη στον τομέα της υγείας ως μοχλός
βελτίωσης των υπηρεσιών**

Ροζαλία Πετράτου, Α.Μ.: ΟΔΥ/2429

Επιβλέπων: Σωτήριος Καρκαλάκος, Καθηγητής, Πρόεδρος Τμήματος Οικονομικής
Επιστήμης, ΠΑΠΕΙ

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Οικονομικής Επιστήμης
του Πανεπιστημίου Πειραιώς για την απόκτηση
Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης στα Οικονομικά και Διοίκηση της Υγείας.
Πειραιάς, 2026

**UNIVERSITY of
PIRAEUS**



**DEPARTMENT of
ECONOMICS**

M.Sc. in Health Economics and Management

**Emotional intelligence in the health sector as a factor of
improving services**

Rozalia Petratou

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, 2026

ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΕΚΠΟΝΗΣΗΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

«Δηλώνω υπεύθυνα ότι το έργο που εκπονήθηκε και παρουσιάζεται στην υποβαλλόμενη διπλωματική εργασία, έχει γραφτεί από εμένα αποκλειστικά στο σύνολό της. Δεν έχει υποβληθεί ούτε έχει εγκριθεί στο πλαίσιο κάποιου άλλου μεταπτυχιακού προγράμματος ή προπτυχιακού τίτλου σπουδών, ούτε είναι εργασία ή τμήμα εργασίας ακαδημαϊκού ή επαγγελματικού χαρακτήρα.

Δηλώνω επίσης ότι αναφέρονται καταλλήλως στο σύνολό τους οι πηγές στις οποίες ανέτρεξα για την εκπόνηση της συγκεκριμένης εργασίας. Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου».

Ονοματεπώνυμο

ΠΕΤΡΑΤΟΥ ΡΟΖΑΛΙΑ

Υπογραφή Μεταπτυχιακού Φοιτητή

.....
.....

Ευχαριστίες

Με την ολοκλήρωση της διπλωματικής μου εργασίας, πλησιάζει το τέλος μιας σημαντικής ακαδημαϊκής αλλά και προσωπικής διαδρομής που με οδήγησε στην εξερεύνηση νέων εμπειριών. Θα ήθελα αρχικά να ευχαριστήσω θερμά τον επιβλέποντα καθηγητή μου κύριο Σωτήριο Καρκαλάκο για την καθοδήγηση, την υποστήριξη αλλά κυρίως για την εμπιστοσύνη που μου έδειξε σε όλη τη διάρκεια της εκπόνησης της εργασίας μου. Ευχαριστώ όλους τους καθηγητές του προγράμματος για τις γνώσεις και τα εφόδια που μας προσέφεραν.

Ιδιαίτερες ευχαριστίες οφείλω και στους συναδέλφους μου, οι οποίοι συνέβαλαν με την βοήθεια τους στην ολοκλήρωση αυτής της εργασίας και ορισμένοι υπήρξαν και πηγή έμπνευσης για την ιδέα αυτής της διπλωματικής. Τέλος θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά την οικογένεια μου για την αγάπη, την συνεχή στήριξη και υπομονή σε κάθε μου προσπάθεια. Η σταθερή ενθάρρυνσή τους ήταν το στήριγμα που χρειαζόμουν σε όλη την διάρκεια των σπουδών μου.

Περιεχόμενα

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ	11
1.1 Πλαίσιο της έρευνας	11
1.2 Η σημασία της συναισθηματικής νοημοσύνης στον τομέα της υγείας.....	11
1.3 Ερευνητικό Προβλημα και Υπόβαθρο	12
1.4 Σκοπός και στόχοι της πτυχιακής εργασίας.	13
1.5 Ερευνητικά ερωτήματα.	13
1.6 Δομή της πτυχιακής εργασίας	14
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ	15
2.1 Έννοια και ορισμοί της συναισθηματικής νοημοσύνης	15
2.2 Μοντέλα συναισθηματικής νοημοσύνης	17
2.2.1 Μοντέλο ικανότητας (Ability Model)	17
2.2.2 Μικτά μοντέλα συναισθηματικής νοημοσύνης	20
2.3 Διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης.....	22
2.4 Ανάπτυξη και εκπαίδευση συναισθηματικής νοημοσύνης.	25
2.5 Κριτική αποτίμηση της θεωρίας της συναισθηματικής νοημοσύνης	27
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ	30
3.1 Ιδιαιτερότητες του εργασιακού περιβάλλοντος υγείας	30
3.2 Συναισθηματική νοημοσύνη και επαγγελματίες υγείας.	32
3.3 Συναισθηματική νοημοσύνη και επικοινωνία με ασθενείς	34
3.4 Ενσυναίσθηση, άγχος και διαχείριση συγκρούσεων	37
3.5 Συναισθηματική νοημοσύνη και ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας.	39
3.6 Επιπτώσεις στη συνεργασία και την ομαδικότητα	42
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ	46
4.1 Διεθνείς εμπειρικές μελέτες για τη συναισθηματική νοημοσύνη στην υγεία.....	46
4.2 Σχέση συναισθηματικής νοημοσύνης και ποιότητας φροντίδας	48
4.3 Συναισθηματική νοημοσύνη και επαγγελματική ικανοποίηση	51
4.4 Κενά , περιορισμοί της υπάρχουσας βιβλιογραφίας, και ανάγκη για περαιτέρω έρευνα.	54
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ	57
5.1 Σκοπός της έρευνας	57
5.2 Δείγμα της έρευνας.....	57
5.3 Ερευνητικό εργαλείο.	57
5.4 Συλλογή δεδομένων.	58

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	60
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: ΣΥΖΗΤΗΣΗ	79
7.1 Ερμηνεία των βασικών ευρημάτων	79
7.2 Σύγκριση με προηγούμενες μελέτες	82
7.3 Θεωρητικές και πρακτικές προεκτάσεις	85
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	89
8.1 Βασικά συμπεράσματα της έρευνας	89
8.2 Περιορισμοί της έρευνας.	91
8.3 Προτάσεις για μελλοντική έρευνα	92
8.4 Προτάσεις για τον χώρο της υγείας.	94
Πηγές.	96

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1	60
Πίνακας 2	61
Πίνακας 3	62
Πίνακας 4	64
Πίνακας 5	65
Πίνακας 6	66
Πίνακας 7	67
Πίνακας 8	68
Πίνακας 9	69
Πίνακας 10	70
Πίνακας 11	72
Πίνακας 12	73
Πίνακας 13	75
Πίνακας 14	75
Πίνακας 15	76
Πίνακας 16	77

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Γράφημα 1	60
Γράφημα 2	61
Γράφημα 3	63
Γράφημα 4	64
Γράφημα 5	65
Γράφημα 6	66
Γράφημα 7	67
Γράφημα 8	68
Γράφημα 9	69
Γράφημα 10	71
Γράφημα 11	72
Γράφημα 12	74
Γράφημα 13	75

Η συναισθηματική νοημοσύνη στον τομέα της υγείας ως μοχλός βελτίωσης των υπηρεσιών

Περίληψη

Η παρούσα διπλωματική εργασία εξετάζει τη συναισθηματική νοημοσύνη των επαγγελματιών υγείας και τη σχέση της με την αντιλαμβανόμενη ποιότητα των υπηρεσιών υγείας. Η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί σημαντική δεξιότητα για τους επαγγελματίες υγείας, καθώς συμβάλλει στην αποτελεσματική επικοινωνία, στη διαχείριση των συναισθημάτων και στην ανάπτυξη σχέσεων εμπιστοσύνης με τους ασθενείς. Σκοπός της έρευνας ήταν η διερεύνηση του επιπέδου συναισθηματικής νοημοσύνης των επαγγελματιών υγείας και η εξέταση της σχέσης της με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας. Για τη διεξαγωγή της έρευνας χρησιμοποιήθηκε ποσοτική μεθοδολογία και συλλέχθηκαν δεδομένα μέσω δομημένου ερωτηματολογίου από δείγμα 54 επαγγελματιών υγείας. Το ερευνητικό εργαλείο περιλάμβανε δημογραφικές ερωτήσεις, την κλίμακα συναισθηματικής νοημοσύνης των Wong και Law και ερωτηματολόγιο που αξιολογεί την ικανοποίηση από τις υπηρεσίες πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας. Η ανάλυση των δεδομένων πραγματοποιήθηκε με τη χρήση του στατιστικού προγράμματος SPSS. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι επαγγελματίες υγείας παρουσιάζουν σχετικά υψηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης, ιδιαίτερα στις διαστάσεις της κατανόησης και της χρήσης των συναισθημάτων. Παράλληλα, διαπιστώθηκε ότι η συναισθηματική νοημοσύνη συνδέεται θετικά με την αντίληψη των επαγγελματιών σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών υγείας. Τα ευρήματα υπογραμμίζουν τη σημασία της ανάπτυξης συναισθηματικών δεξιοτήτων για τη βελτίωση της ποιότητας της φροντίδας και της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών υγείας.

Λέξεις-κλειδιά: συναισθηματική νοημοσύνη, επαγγελματίες υγείας, ποιότητα υπηρεσιών υγείας, επικοινωνία, ενσυναίσθηση, φροντίδα ασθενών.

Emotional intelligence in the health sector as a factor of improving services

Abstract

This undergraduate thesis examines the emotional intelligence of healthcare professionals and its relationship with the perceived quality of healthcare services. Emotional intelligence is considered a crucial skill for healthcare professionals, as it contributes to effective communication, emotional regulation, and the development of trustful relationships with patients. The main objective of this study was to investigate the level of emotional intelligence among healthcare professionals and to explore its relationship with the quality of healthcare services provided. A quantitative research design was employed, and data were collected through a structured questionnaire administered to a sample of 54 healthcare professionals. The research instrument included demographic questions, the Wong and Law Emotional Intelligence Scale, and a questionnaire assessing satisfaction with primary healthcare services. Data analysis was conducted using the SPSS statistical software. The findings revealed that healthcare professionals demonstrate relatively high levels of emotional intelligence, particularly in the dimensions related to understanding and using emotions. Furthermore, emotional intelligence was found to be positively associated with healthcare professionals' perceptions of service quality. The results highlight the importance of developing emotional skills in order to enhance the quality of care and improve the effectiveness of healthcare services.

Keywords: emotional intelligence, healthcare professionals, healthcare service quality, communication, empathy, patient care.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 Πλαίσιο της έρευνας

Τα τελευταία χρόνια, ο τομέας της υγείας βρίσκεται αντιμέτωπος με σημαντικές προκλήσεις που σχετίζονται τόσο με την αυξανόμενη ζήτηση υπηρεσιών υγείας όσο και με την ανάγκη παροχής ποιοτικής και ανθρωποκεντρικής φροντίδας. Η τεχνολογική πρόοδος, η γήρανση του πληθυσμού, η αύξηση των χρόνιων νοσημάτων και οι υψηλές απαιτήσεις των ασθενών δημιουργούν ένα ιδιαίτερα απαιτητικό εργασιακό περιβάλλον για τους επαγγελματίες υγείας. Σε αυτό το πλαίσιο, η αποτελεσματική επικοινωνία, η συνεργασία και η κατανόηση των συναισθηματικών αναγκών των ασθενών αποτελούν κρίσιμους παράγοντες για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Παράλληλα, η καθημερινή επαφή των επαγγελματιών υγείας με καταστάσεις έντονου στρες, ανθρώπινου πόνου και αβεβαιότητας καθιστά απαραίτητη την ανάπτυξη δεξιοτήτων που δεν περιορίζονται αποκλειστικά στις τεχνικές ή επιστημονικές γνώσεις. Στο πλαίσιο αυτό, η συναισθηματική νοημοσύνη αναδεικνύεται ως ένας σημαντικός παράγοντας που επηρεάζει τόσο την επαγγελματική αποτελεσματικότητα όσο και την ποιότητα των διαπροσωπικών σχέσεων στον χώρο της υγείας. Η ικανότητα των επαγγελματιών να αναγνωρίζουν, να κατανοούν και να διαχειρίζονται τα συναισθήματα τόσο των ίδιων όσο και των ασθενών συμβάλλει ουσιαστικά στη δημιουργία ενός περιβάλλοντος εμπιστοσύνης, συνεργασίας και αποτελεσματικής φροντίδας.

Η παρούσα έρευνα εντάσσεται σε αυτό το επιστημονικό πλαίσιο και επιδιώκει να διερευνήσει τον ρόλο της συναισθηματικής νοημοσύνης στον τομέα της υγείας, καθώς και τη σχέση της με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

1.2 Η σημασία της συναισθηματικής νοημοσύνης στον τομέα της υγείας

Η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα πεδία μελέτης της σύγχρονης ψυχολογίας και διοίκησης οργανισμών. Ο όρος αναφέρεται στην ικανότητα του ατόμου να αναγνωρίζει, να κατανοεί, να διαχειρίζεται και να αξιοποιεί τα συναισθήματα τόσο του ίδιου όσο και των άλλων. Στον τομέα της υγείας, η συναισθηματική νοημοσύνη αποκτά ιδιαίτερη σημασία, καθώς η παροχή φροντίδας συνδέεται άμεσα με τη

διαπροσωπική επικοινωνία, την ενσυναίσθηση και τη συναισθηματική υποστήριξη των ασθενών.

Οι επαγγελματίες υγείας καλούνται καθημερινά να αντιμετωπίσουν σύνθετες καταστάσεις που περιλαμβάνουν ασθενείς με διαφορετικές ανάγκες, συναισθηματικές αντιδράσεις και προσδοκίες. Η ικανότητα κατανόησης των συναισθημάτων των ασθενών και των οικογενειών τους μπορεί να συμβάλει σημαντικά στη βελτίωση της επικοινωνίας και στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης μεταξύ ασθενών και επαγγελματιών υγείας. Επιπλέον, η συναισθηματική νοημοσύνη συνδέεται με την καλύτερη διαχείριση του εργασιακού άγχους, τη μείωση της επαγγελματικής εξουθένωσης και την ενίσχυση της συνεργασίας μεταξύ των μελών της υγειονομικής ομάδας.

Συνεπώς, η καλλιέργεια της συναισθηματικής νοημοσύνης μπορεί να συμβάλει όχι μόνο στη βελτίωση της επαγγελματικής απόδοσης των εργαζομένων στον χώρο της υγείας, αλλά και στην αναβάθμιση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται στους ασθενείς.

1.3 Ερευνητικό Προβλημα και Υπόβαθρο

Παρά την αυξανόμενη αναγνώριση της σημασίας της συναισθηματικής νοημοσύνης στον χώρο της υγείας, εξακολουθούν να υπάρχουν σημαντικά ερευνητικά ερωτήματα σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο η συναισθηματική νοημοσύνη επηρεάζει την ποιότητα των υπηρεσιών υγείας. Πολλές μελέτες έχουν αναδείξει ότι οι επαγγελματίες με υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης παρουσιάζουν καλύτερες επικοινωνιακές δεξιότητες, μεγαλύτερη ενσυναίσθηση και υψηλότερη ικανοποίηση από την εργασία τους. Ωστόσο, η διερεύνηση της σχέσης μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και ποιότητας φροντίδας εξακολουθεί να αποτελεί αντικείμενο επιστημονικής συζήτησης.

Επιπλέον, το σύγχρονο υγειονομικό περιβάλλον χαρακτηρίζεται από αυξημένες απαιτήσεις και έντονο εργασιακό φόρτο, γεγονός που μπορεί να επηρεάσει την ψυχολογική ευημερία των επαγγελματιών υγείας. Η έλλειψη συναισθηματικών δεξιοτήτων μπορεί να οδηγήσει σε δυσκολίες στην επικοινωνία με τους ασθενείς, συγκρούσεις μεταξύ των μελών της ομάδας και μειωμένη ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών. Για τον λόγο αυτό, η διερεύνηση της συναισθηματικής νοημοσύνης στον χώρο της υγείας θεωρείται ιδιαίτερα σημαντική τόσο σε θεωρητικό όσο και σε πρακτικό επίπεδο.

Η παρούσα έρευνα επιχειρεί να συμβάλει στην κατανόηση της σχέσης μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης των επαγγελματιών υγείας και της αντιλαμβανόμενης ποιότητας των υπηρεσιών υγείας, εξετάζοντας ταυτόχρονα τις διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης που σχετίζονται με τη λειτουργία των επαγγελματιών στον εργασιακό τους χώρο.

1.4 Σκοπός και στόχοι της πτυχιακής εργασίας

Βασικός σκοπός της παρούσας πτυχιακής εργασίας είναι η διερεύνηση του επιπέδου της συναισθηματικής νοημοσύνης των επαγγελματιών υγείας και η εξέταση της σχέσης της με την αντιλαμβανόμενη ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας.

Ειδικότερα, η έρευνα επιδιώκει να εξετάσει τον βαθμό στον οποίο οι επαγγελματίες υγείας διαθέτουν δεξιότητες που σχετίζονται με την αναγνώριση, κατανόηση και διαχείριση των συναισθημάτων, καθώς και τον τρόπο με τον οποίο αυτές οι δεξιότητες επηρεάζουν την επαγγελματική τους λειτουργία. Παράλληλα, στόχος της εργασίας είναι να διερευνηθεί η σχέση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης και της αντίληψης των επαγγελματιών υγείας σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται στους ασθενείς.

1.5 Ερευνητικά ερωτήματα

Με βάση τους παραπάνω στόχους, η παρούσα έρευνα επιδιώκει να απαντήσει στα ακόλουθα ερευνητικά ερωτήματα:

1. Ποιο είναι το επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης των επαγγελματιών υγείας;
2. Ποιο είναι το επίπεδο αντιλαμβανόμενης ποιότητας των υπηρεσιών υγείας σύμφωνα με τους επαγγελματίες υγείας;
3. Ποια είναι η σχέση μεταξύ του επιπέδου συναισθηματικής νοημοσύνης των επαγγελματιών υγείας και της αντίληψής τους για την ποιότητα των υπηρεσιών υγείας;
4. Επηρεάζει η επαγγελματική ιδιότητα στον χώρο της υγείας το επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης και την αντίληψη για την ποιότητα των υπηρεσιών;

1.6 Δομή της πτυχιακής εργασίας

Η παρούσα πτυχιακή εργασία οργανώνεται σε επιμέρους κεφάλαια που παρουσιάζουν συστηματικά το θεωρητικό και ερευνητικό μέρος της μελέτης.

Στο πρώτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η εισαγωγή της εργασίας, το πλαίσιο της έρευνας, η σημασία της συναισθηματικής νοημοσύνης στον τομέα της υγείας, καθώς και ο σκοπός και τα ερευνητικά ερωτήματα της μελέτης.

Το δεύτερο κεφάλαιο αναφέρεται στο θεωρητικό πλαίσιο της συναισθηματικής νοημοσύνης και περιλαμβάνει τους βασικούς ορισμούς, τα θεωρητικά μοντέλα, τις βασικές διαστάσεις της έννοιας καθώς και ζητήματα που σχετίζονται με την ανάπτυξη και την εκπαίδευσή της.

Στο τρίτο κεφάλαιο εξετάζεται η εφαρμογή της συναισθηματικής νοημοσύνης στον τομέα της υγείας και αναλύεται ο ρόλος της στις σχέσεις μεταξύ επαγγελματιών υγείας και ασθενών, στη συνεργασία των ομάδων υγείας και στη διαχείριση του εργασιακού άγχους.

Το τέταρτο κεφάλαιο περιλαμβάνει την ανασκόπηση της διεθνούς βιβλιογραφίας σχετικά με τη συναισθηματική νοημοσύνη και τη σχέση της με την ποιότητα των υπηρεσιών υγείας.

Στη συνέχεια παρουσιάζεται η μεθοδολογία της έρευνας, όπου περιγράφονται το δείγμα, τα ερευνητικά εργαλεία και οι μέθοδοι ανάλυσης των δεδομένων. Ακολουθεί η παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας, ενώ στα τελευταία κεφάλαια συζητούνται τα ευρήματα της μελέτης και παρουσιάζονται τα βασικά συμπεράσματα και οι προτάσεις για μελλοντική έρευνα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ

2.1 Έννοια και ορισμοί της συναισθηματικής νοημοσύνης

Η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί ένα από τα πλέον συζητημένα και ταυτόχρονα θεωρητικά σύνθετα κατασκευάσματα της σύγχρονης ψυχολογίας και των κοινωνικών επιστημών. Η έννοιά της αναδύθηκε ως απάντηση στους περιορισμούς των παραδοσιακών γνωστικών προσεγγίσεων της νοημοσύνης, οι οποίες επικεντρώνονταν αποκλειστικά σε λογικομαθηματικές και γλωσσικές ικανότητες, αδυνατώντας να εξηγήσουν επαρκώς την ανθρώπινη προσαρμοστικότητα, τη διαπροσωπική αποτελεσματικότητα και την επιτυχή λειτουργία σε σύνθετα κοινωνικά περιβάλλοντα. Στο πλαίσιο αυτό, η συναισθηματική νοημοσύνη νοείται ως ένα πολυδιάστατο σύνολο ικανοτήτων, δεξιοτήτων και τάσεων που σχετίζονται με την αναγνώριση, κατανόηση, ρύθμιση και αξιοποίηση των συναισθημάτων, τόσο σε ατομικό όσο και σε διαπροσωπικό επίπεδο (Robinson, 2024).

Σε σύγχρονες θεωρητικές προσεγγίσεις, η συναισθηματική νοημοσύνη ορίζεται ως η ικανότητα του ατόμου να αντιλαμβάνεται με ακρίβεια τα συναισθήματα, να τα ενσωματώνει στη γνωστική επεξεργασία, να τα ρυθμίζει αποτελεσματικά και να τα χρησιμοποιεί προσαρμοστικά για την επίτευξη στόχων. Ο ορισμός αυτός υπογραμμίζει ότι τα συναισθήματα δεν αποτελούν εμπόδιο στη λογική σκέψη, αλλά κρίσιμη πηγή πληροφορίας για τη λήψη αποφάσεων και τη συμπεριφορική προσαρμογή (Schlegel & Mortillaro, 2019). Η σύγχρονη βιβλιογραφία συγκλίνει στην άποψη ότι η συναισθηματική νοημοσύνη δεν ταυτίζεται με σταθερά χαρακτηριστικά προσωπικότητας, αλλά περιλαμβάνει δυναμικές δεξιότητες που μπορούν να καλλιεργηθούν και να ενισχυθούν μέσω εμπειρίας και εκπαίδευσης (Cihan & Dilekmen, 2024).

Ιδιαίτερη σημασία έχει η διάκριση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης ως ικανότητας και της συναισθηματικής νοημοσύνης ως χαρακτηριστικού (trait). Η πρώτη προσέγγιση αντιμετωπίζει τη συναισθηματική νοημοσύνη ως σύνολο γνωστικών ικανοτήτων που μπορούν να μετρηθούν αντικειμενικά, μέσω δοκιμασιών επίλυσης συναισθηματικών προβλημάτων, ενώ η δεύτερη επικεντρώνεται στις αυτοαντιλήψεις και στις σταθερές συναισθηματικές τάσεις του ατόμου (Van Rens et al., 2024). Η συνύπαρξη αυτών των προσεγγίσεων έχει εμπλουτίσει το θεωρητικό πεδίο, αλλά ταυτόχρονα έχει δημιουργήσει

εννοιολογικές ασάφειες, οι οποίες καθιστούν αναγκαία την προσεκτική θεωρητική οριοθέτηση του όρου.

Η σημασία της συναισθηματικής νοημοσύνης καθίσταται ιδιαίτερα εμφανής μέσα από εμπειρικά ευρήματα που τεκμηριώνουν τη συσχέτισή της με κρίσιμους δείκτες ψυχοκοινωνικής λειτουργικότητας. Μετα-αναλυτικά δεδομένα δείχνουν ότι υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης συνδέονται συστηματικά με βελτιωμένη ακαδημαϊκή επίδοση, αυξημένη επαγγελματική αποτελεσματικότητα και υψηλότερα επίπεδα υποκειμενικής ευημερίας (MacCann et al., 2020). Η σύνδεση αυτή υποστηρίζει την άποψη ότι η συναισθηματική νοημοσύνη λειτουργεί ως μηχανισμός διαμεσολάβησης μεταξύ γνωστικών ικανοτήτων και πραγματικής επίδοσης σε απαιτητικά περιβάλλοντα.

Επιπλέον, η σύγχρονη έρευνα αναδεικνύει τον ρόλο της συναισθηματικής νοημοσύνης στη ρύθμιση του συναισθήματος, τονίζοντας ότι τα συναισθηματικά ευφυή άτομα τείνουν να χρησιμοποιούν πιο προσαρμοστικές στρατηγικές, όπως η γνωστική επαναξιολόγηση, αντί της συναισθηματικής καταστολής. Η διαφοροποίηση αυτή έχει άμεσες συνέπειες στη ψυχική υγεία, στη διαχείριση του άγχους και στη διαπροσωπική επικοινωνία (Megías-Robles et al., 2019). Κατά συνέπεια, η συναισθηματική νοημοσύνη δεν αφορά μόνο την κατανόηση του συναισθήματος, αλλά και τη λειτουργική του ενσωμάτωση στην καθημερινή δράση.

Στο πλαίσιο των οργανισμών και των επαγγελματικών περιβαλλόντων, η συναισθηματική νοημοσύνη αποκτά ιδιαίτερη βαρύτητα, καθώς σχετίζεται με τη συνεργασία, την ηγεσία και τη συλλογική απόδοση. Σύγχρονες ανασκοπήσεις καταδεικνύουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη των εργαζομένων και των ηγετών επηρεάζει θετικά τη δυναμική των ομάδων, τη διαχείριση συγκρούσεων και την εργασιακή ικανοποίηση (Coronado-Maldonado et al., 2023). Παράλληλα, η εφαρμογή μικτών μοντέλων συναισθηματικής νοημοσύνης επιτρέπει τη σύνδεση συναισθηματικών δεξιοτήτων με συμπεριφορικά και οργανωσιακά αποτελέσματα, ενισχύοντας τη χρησιμότητα του εννοιολογικού πλαισίου στην πράξη (Odamé, 2025).

Ιδιαίτερα σημαντική είναι η συζήτηση γύρω από την εκπαιδευσιμότητα της συναισθηματικής νοημοσύνης. Μετα-αναλύσεις και εμπειρικές μελέτες καταδεικνύουν ότι

στοχευμένες παρεμβάσεις μπορούν να οδηγήσουν σε μετρήσιμες βελτιώσεις στις συναισθηματικές δεξιότητες, με θετικές επιδράσεις τόσο σε ατομικό όσο και σε οργανωσιακό επίπεδο (Hodzic et al., 2018). Τα ευρήματα αυτά ενισχύουν την αντίληψη της συναισθηματικής νοημοσύνης ως δυναμικού και αναπτυσσόμενου κατασκευάσματος, και όχι ως έμφυτου χαρακτηριστικού. Ειδικά στον τομέα της υγείας και της εκπαίδευσης, η ενίσχυση της συναισθηματικής νοημοσύνης αναγνωρίζεται πλέον ως κρίσιμος παράγοντας βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και της επαγγελματικής ανθεκτικότητας (Powell et al., 2024).

Η συναισθηματική νοημοσύνη συνιστά ένα πολυσύνθετο θεωρητικό πλαίσιο που γεφυρώνει το συναίσθημα με τη νόηση και τη συμπεριφορά. Η εννοιολογική της εξέλιξη αντανακλά τη μετατόπιση της επιστημονικής σκέψης προς μια πιο ολιστική κατανόηση της ανθρώπινης λειτουργίας, όπου τα συναισθήματα αντιμετωπίζονται ως αναπόσπαστο στοιχείο της αποτελεσματικής προσαρμογής. Η σαφής θεωρητική οριοθέτηση της έννοιας αποτελεί αναγκαία προϋπόθεση για την περαιτέρω ανάλυση των μοντέλων, των διαστάσεων και των εφαρμογών της συναισθηματικής νοημοσύνης, τα οποία θα αναπτυχθούν στις επόμενες ενότητες του κεφαλαίου.

2.2 Μοντέλα συναισθηματικής νοημοσύνης

2.2.1 Μοντέλο ικανότητας (Ability Model)

Το Μοντέλο Ικανότητας της συναισθηματικής νοημοσύνης (Ability Model) αποτελεί ένα από τα πλέον θεωρητικά αυστηρά και επιστημονικά τεκμηριωμένα πλαίσια κατανόησης του φαινομένου. Σε αντίθεση με μικτές ή χαρακτηριστικές προσεγγίσεις, το Ability Model αντιμετωπίζει τη συναισθηματική νοημοσύνη ως ένα σύνολο καθαρά γνωστικών ικανοτήτων, οι οποίες σχετίζονται με την επεξεργασία συναισθηματικής πληροφορίας και μπορούν να αξιολογηθούν μέσω αντικειμενικών δοκιμασιών απόδοσης. Η θεμελιώδης παραδοχή του μοντέλου είναι ότι τα συναισθήματα αποτελούν μορφές πληροφορίας που, όταν γίνονται ορθά αντιληπτές και επεξεργασμένες, ενισχύουν τη σκέψη, τη λήψη αποφάσεων και τη συμπεριφορική προσαρμογή (Robinson, 2024).

Στο πλαίσιο του Ability Model, η συναισθηματική νοημοσύνη ορίζεται ως η ικανότητα του ατόμου να αντιλαμβάνεται, να χρησιμοποιεί, να κατανοεί και να ρυθμίζει τα

συναισθήματα με τρόπο που προάγει την προσαρμοστική λειτουργία. Οι τέσσερις αυτές ικανότητες συγκροτούν μια ιεραρχική δομή, στην οποία οι βασικότερες συναισθηματικές δεξιότητες υποστηρίζουν τις πιο σύνθετες μορφές συναισθηματικής επεξεργασίας. Η αντίληψη των συναισθημάτων αποτελεί το θεμέλιο της δομής, καθώς χωρίς ακριβή αναγνώριση των συναισθηματικών σημάτων, τόσο στον εαυτό όσο και στους άλλους, καθίσταται αδύνατη η αποτελεσματική συναισθηματική ρύθμιση (Schlegel & Mortillaro, 2019).

Ιδιαίτερη έμφαση στο Ability Model δίνεται στη διάκριση μεταξύ συναισθηματικής γνώσης και συναισθηματικής ικανότητας. Το μοντέλο δεν εστιάζει στο τι πιστεύει το άτομο ότι μπορεί να κάνει συναισθηματικά, αλλά στο τι είναι πραγματικά ικανό να κάνει όταν καλείται να επιλύσει συναισθηματικά προβλήματα. Η διάκριση αυτή έχει κρίσιμη θεωρητική σημασία, καθώς αποσυνδέει τη συναισθηματική νοημοσύνη από υποκειμενικές αυτοαναφορές και τη μεταφέρει στο πεδίο της μετρήσιμης γνωστικής λειτουργίας. Όπως υπογραμμίζει ο Robinson (2024), το Ability Model επιχειρεί να τοποθετήσει τη συναισθηματική νοημοσύνη στο ίδιο επιστημονικό επίπεδο με άλλες μορφές νοημοσύνης, όπως η λογική ή η χωρική.

Η εμπειρική στήριξη του Ability Model ενισχύεται από μελέτες που χρησιμοποιούν αντικειμενικά εργαλεία μέτρησης, όπως δοκιμασίες αναγνώρισης συναισθημάτων ή αξιολόγησης της καταλληλότητας συναισθηματικών αντιδράσεων. Το Geneva Emotional Competence Test (GECe), για παράδειγμα, αποτελεί ένα χαρακτηριστικό εργαλείο που βασίζεται στη λογική του Ability Model και αξιολογεί την ικανότητα επεξεργασίας συναισθηματικών πληροφοριών σε εργασιακά πλαίσια (Schlegel & Mortillaro, 2019). Η χρήση τέτοιων εργαλείων επιτρέπει τη συστηματική διερεύνηση της συναισθηματικής νοημοσύνης ως γνωστικής ικανότητας και ενισχύει τη θεωρητική εγκυρότητα του μοντέλου.

Σε επίπεδο λειτουργικών αποτελεσμάτων, η συναισθηματική νοημοσύνη, όπως ορίζεται από το Ability Model, έχει συσχετιστεί με πληθώρα θετικών εκβάσεων. Μετα-αναλυτικά δεδομένα δείχνουν ότι οι συναισθηματικές ικανότητες σχετίζονται με βελτιωμένη ακαδημαϊκή επίδοση, αποτελεσματικότερη επαγγελματική συμπεριφορά και αυξημένη προσαρμοστικότητα σε απαιτητικά περιβάλλοντα (MacCann et al., 2020). Οι συσχετίσεις αυτές υποδηλώνουν ότι η ικανότητα επεξεργασίας συναισθηματικών πληροφοριών

λειτουργεί συμπληρωματικά προς τη γενική νοημοσύνη, προσφέροντας ένα πρόσθετο πλεονέκτημα σε καταστάσεις που απαιτούν κοινωνική αλληλεπίδραση και συναισθηματική ευελιξία.

Ένα από τα ισχυρότερα θεωρητικά επιχειρήματα υπέρ του Ability Model είναι η συμβολή του στη γεφύρωση του χάσματος μεταξύ συναισθήματος και νόησης. Αντί να αντιμετωπίζει τα συναισθήματα ως παρεμβολή στη λογική σκέψη, το μοντέλο αναδεικνύει τον λειτουργικό τους ρόλο στη γνωστική επεξεργασία. Έρευνες δείχνουν ότι τα συναισθηματικά ευφυή άτομα είναι πιο πιθανό να χρησιμοποιούν στρατηγικές γνωστικής επαναξιολόγησης, επιτρέποντας τη ρύθμιση της συναισθηματικής έντασης και τη βελτιστοποίηση της λήψης αποφάσεων (Megías-Robles et al., 2019). Η παρατήρηση αυτή ενισχύει τη θεωρητική θέση ότι τα συναισθήματα, όταν επεξεργάζονται επαρκώς, μπορούν να ενισχύσουν την ορθολογική σκέψη αντί να την υπονομεύσουν.

Ωστόσο, το Ability Model δεν στερείται κριτικής. Ένα από τα βασικά σημεία αμφισβήτησης αφορά τη δυσκολία ορισμού «σωστών» απαντήσεων σε συναισθηματικά προβλήματα, δεδομένου ότι οι συναισθηματικές αντιδράσεις επηρεάζονται από πολιτισμικά και κοινωνικά συμφραζόμενα. Παρά τις μεθοδολογικές βελτιώσεις των τελευταίων ετών, η αντικειμενική μέτρηση της συναισθηματικής νοημοσύνης παραμένει πρόκληση (Coronado-Maldonado et al., 2023). Παρ' όλα αυτά, το Ability Model εξακολουθεί να θεωρείται το πιο θεωρητικά συνεκτικό πλαίσιο, καθώς διατηρεί σαφή εννοιολογικά όρια και αποφεύγει την ενσωμάτωση ετερογενών ψυχολογικών κατασκευασμάτων.

Το Μοντέλο Ικανότητας προσφέρει ένα ισχυρό θεωρητικό υπόβαθρο για την κατανόηση της συναισθηματικής νοημοσύνης ως μορφής νοημοσύνης με γνωστική βάση. Η έμφαση στην αντικειμενική αξιολόγηση, η σαφής διάκριση από χαρακτηριστικά προσωπικότητας και η σύνδεση με μετρήσιμα λειτουργικά αποτελέσματα καθιστούν το Ability Model θεμέλιο λίθο της σύγχρονης θεωρίας της συναισθηματικής νοημοσύνης. Η κατανόηση του μοντέλου αυτού είναι απαραίτητη για την ερμηνεία των διαφορών μεταξύ των προσεγγίσεων της συναισθηματικής νοημοσύνης και για τη μετέπειτα ανάλυση των μικτών και χαρακτηριστικών μοντέλων που θα εξεταστούν στη συνέχεια του κεφαλαίου.

2.2.2 Μικτά μοντέλα συναισθηματικής νοημοσύνης

Τα μικτά μοντέλα συναισθηματικής νοημοσύνης αναπτύχθηκαν ως απόπειρα υπέρβασης των περιορισμών των καθαρά γνωστικών προσεγγίσεων και ως απάντηση στην ανάγκη σύνδεσης της συναισθηματικής νοημοσύνης με ευρύτερα ψυχοκοινωνικά και επαγγελματικά αποτελέσματα. Σε αντίθεση με το μοντέλο ικανότητας, το οποίο ορίζει τη συναισθηματική νοημοσύνη ως σύνολο μετρήσιμων γνωστικών δεξιοτήτων επεξεργασίας συναισθηματικών πληροφοριών, τα μικτά μοντέλα υιοθετούν έναν πιο διευρυμένο και πολυπαραγοντικό ορισμό. Σε αυτό το πλαίσιο, η συναισθηματική νοημοσύνη νοείται ως σύνθεση γνωστικών ικανοτήτων, σταθερών χαρακτηριστικών προσωπικότητας, κινήτρων, στάσεων και κοινωνικών δεξιοτήτων, οι οποίες επηρεάζουν τον τρόπο με τον οποίο το άτομο αντιλαμβάνεται, ρυθμίζει και αξιοποιεί τα συναισθήματα στον εαυτό του και στους άλλους (Coronado-Maldonado et al., 2023).

Η βασική φιλοσοφική παραδοχή των μικτών μοντέλων είναι ότι η αποτελεσματική συναισθηματική λειτουργία δεν μπορεί να απομονωθεί από το ευρύτερο ψυχολογικό προφίλ του ατόμου. Έννοιες όπως η ενσυναίσθηση, η αυτοπαρακίνηση, η συναισθηματική αυτορρύθμιση και οι κοινωνικές δεξιότητες αντιμετωπίζονται ως αλληλένδετες διαστάσεις, οι οποίες συνδιαμορφώνουν τη συμπεριφορά σε ακαδημαϊκά, οργανωσιακά και επαγγελματικά περιβάλλοντα. Η προσέγγιση αυτή έχει αποδειχθεί ιδιαίτερα ελκυστική για εφαρμοσμένα πεδία, όπως η εκπαίδευση, η διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού και ο τομέας της υγείας, όπου η πρόβλεψη της απόδοσης και της ποιότητας αλληλεπίδρασης θεωρείται κρίσιμη (Odame, 2025).

Κεντρική μορφή στη διαμόρφωση των μικτών μοντέλων αποτελεί η προσέγγιση που αποδίδεται στον Goleman, σύμφωνα με την οποία η συναισθηματική νοημοσύνη οργανώνεται γύρω από διαστάσεις όπως η αυτοεπίγνωση, η αυτορρύθμιση, η παρακίνηση, η ενσυναίσθηση και οι κοινωνικές δεξιότητες. Αν και το συγκεκριμένο μοντέλο έχει δεχθεί εκτενή κριτική για θεωρητική ασάφεια και εννοιολογική επικάλυψη με παραδοσιακά χαρακτηριστικά προσωπικότητας, η επιρροή του παραμένει ισχυρή στη σύγχρονη βιβλιογραφία, κυρίως λόγω της πρακτικής του χρησιμότητας. Σύγχρονες ανασκοπικές μελέτες καταδεικνύουν ότι τα μικτά μοντέλα συνδέονται σταθερά με δείκτες επαγγελματικής

αποτελεσματικότητας, ηγεσίας και ομαδικής συνεργασίας, ακόμη και όταν ελέγχονται γνωστικοί και δημογραφικοί παράγοντες (Coronado-Maldonado et al., 2023).

Παράλληλα, τα μικτά μοντέλα έχουν συμβάλει καθοριστικά στη μελέτη της εκπαιδευσιμότητας της συναισθηματικής νοημοσύνης. Σε αντίθεση με τις αυστηρά γνωστικές προσεγγίσεις, τα μικτά μοντέλα υποστηρίζουν ότι σημαντικές πτυχές της συναισθηματικής νοημοσύνης μπορούν να καλλιεργηθούν μέσω στοχευμένων παρεμβάσεων. Εμπειρικά δεδομένα από παρεμβατικές μελέτες στην εκπαίδευση δείχνουν ότι προγράμματα ανάπτυξης συναισθηματικών και κοινωνικών δεξιοτήτων οδηγούν σε βελτιώσεις τόσο στη συναισθηματική αυτορρύθμιση όσο και στη διαπροσωπική αποτελεσματικότητα των συμμετεχόντων (Cihan & Dilekmen, 2024). Τα ευρήματα αυτά ενισχύουν τη θέση ότι η συναισθηματική νοημοσύνη, όπως ορίζεται στα μικτά μοντέλα, αποτελεί δυναμική και αναπτυσσόμενη ικανότητα.

Στον χώρο της ανώτατης εκπαίδευσης και της επαγγελματικής κατάρτισης, τα μικτά μοντέλα έχουν αξιοποιηθεί για την ερμηνεία της σχέσης μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης, υποκειμενικής ευημερίας και ακαδημαϊκής ή επαγγελματικής επιτυχίας. Σύγχρονες μελέτες καταδεικνύουν ότι οι διαστάσεις που περιλαμβάνουν στοιχεία προσωπικότητας και κοινωνικής λειτουργικότητας παρουσιάζουν ισχυρές συσχετίσεις με δείκτες ψυχολογικής προσαρμογής και ικανοποίησης, γεγονός που επιβεβαιώνει τη χρησιμότητα των μικτών μοντέλων σε πολυπαραγοντικά περιβάλλοντα (Caballero-García & Sánchez-Ruiz, 2025). Παράλληλα, μετα-αναλυτικά δεδομένα υποδεικνύουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη, ανεξαρτήτως θεωρητικού μοντέλου, συνδέεται με ακαδημαϊκή επίδοση, με τα μικτά μοντέλα να παρουσιάζουν συχνά υψηλότερη προβλεπτική ισχύ λόγω της ευρύτερης εννοιολογικής τους βάσης (MacCann et al., 2020).

Ωστόσο, η διεύρυνση του εννοιολογικού πεδίου των μικτών μοντέλων συνοδεύεται και από σημαντικές θεωρητικές προκλήσεις. Η συχνή επικάλυψη με καθιερωμένες διαστάσεις προσωπικότητας, όπως η εξωστρέφεια ή η συναισθηματική σταθερότητα, έχει οδηγήσει σε αμφισβητήσεις σχετικά με τη διακριτή εγκυρότητα της συναισθηματικής νοημοσύνης ως αυτόνομης κατασκευής. Σύγχρονες θεωρητικές αναλύσεις επισημαίνουν ότι, χωρίς σαφή εννοιολογικά όρια, τα μικτά μοντέλα κινδυνεύουν να μετατραπούν σε ευρείες περιγραφικές ομπρέλες, μειώνοντας τη θεωρητική ακρίβεια και τη μετρητική αξιοπιστία

(Robinson, 2024). Η κριτική αυτή έχει οδηγήσει σε πρόσφατες προσπάθειες αναθεώρησης και εξορθολογισμού των μικτών προσεγγίσεων, με στόχο την ενίσχυση της θεωρητικής τους συνοχής.

Ιδιαίτερη σημασία αποκτούν τα μικτά μοντέλα στον τομέα της υγείας, όπου η συναισθηματική νοημοσύνη συνδέεται άμεσα με την ποιότητα φροντίδας, την επικοινωνία επαγγελματία-ασθενούς και τη διαχείριση επαγγελματικού στρες. Συστηματικές ανασκοπήσεις και μετα-αναλύσεις καταδεικνύουν ότι παρεμβάσεις βασισμένες σε μικτά μοντέλα οδηγούν σε μετρήσιμες βελτιώσεις στην επαγγελματική ευεξία και στη συναισθηματική ανθεκτικότητα του υγειονομικού προσωπικού (Powell et al., 2024). Τα ευρήματα αυτά ενισχύουν την πρακτική αξία των μικτών μοντέλων, παρά τις θεωρητικές τους αδυναμίες.

2.3 Διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης

Η ανάλυση των διαστάσεων της συναισθηματικής νοημοσύνης αποτελεί κρίσιμο βήμα για την κατανόηση του τρόπου με τον οποίο το εν λόγω κατασκεύασμα οργανώνεται θεωρητικά και αποτυπώνεται εμπειρικά. Παρά τις διαφοροποιήσεις μεταξύ των επιμέρους θεωρητικών προσεγγίσεων, η σύγχρονη βιβλιογραφία συγκλίνει στην άποψη ότι η συναισθηματική νοημοσύνη δεν αποτελεί μονοδιάστατη ικανότητα, αλλά ένα σύνθετο πλέγμα αλληλένδετων διαστάσεων που αφορούν την αντίληψη, την επεξεργασία και τη ρύθμιση των συναισθημάτων. Οι διαστάσεις αυτές λειτουργούν συμπληρωματικά και καθορίζουν την αποτελεσματικότητα της συναισθηματικής λειτουργίας σε ατομικό, διαπροσωπικό και οργανωσιακό επίπεδο (Robinson, 2024).

Στο πλαίσιο των προσεγγίσεων που εστιάζουν στη συναισθηματική νοημοσύνη ως ικανότητα, οι διαστάσεις οργανώνονται γύρω από τέσσερις βασικούς άξονες: την αντίληψη των συναισθημάτων, τη χρήση των συναισθημάτων για τη διευκόλυνση της σκέψης, την κατανόηση των συναισθημάτων και τη ρύθμιση των συναισθημάτων. Η αντίληψη των συναισθημάτων συνιστά τη θεμελιώδη διάσταση, καθώς αφορά την ικανότητα αναγνώρισης συναισθηματικών σημάτων στον εαυτό και στους άλλους μέσω λεκτικών και μη λεκτικών ενδείξεων. Χωρίς ακριβή συναισθηματική αντίληψη, οι ανώτερες μορφές συναισθηματικής επεξεργασίας καθίστανται ανεπαρκείς ή δυσλειτουργικές (Schlegel & Mortillaro, 2019).

Η δεύτερη διάσταση, που αφορά τη χρήση των συναισθημάτων στη γνωστική επεξεργασία, υπογραμμίζει τον λειτουργικό ρόλο του συναισθήματος στη σκέψη και στη λήψη αποφάσεων. Τα συναισθήματα δεν αντιμετωπίζονται ως παρεμβατικός παράγοντας, αλλά ως πηγή πληροφορίας που μπορεί να ενισχύσει τη δημιουργικότητα, την προσοχή και την ικανότητα επίλυσης προβλημάτων. Η διάσταση αυτή αναδεικνύει τη δυναμική σχέση μεταξύ συναισθήματος και νόησης και διαφοροποιεί τη συναισθηματική νοημοσύνη από παραδοσιακές γνωστικές προσεγγίσεις της νοημοσύνης (MacCann et al., 2020).

Η κατανόηση των συναισθημάτων αποτελεί την τρίτη διάσταση και αφορά την ικανότητα ερμηνείας των συναισθηματικών καταστάσεων, της αιτιολογίας τους και της δυναμικής τους εξέλιξης. Η διάσταση αυτή περιλαμβάνει τη γνώση των σύνθετων συναισθηματικών καταστάσεων, των μικτών συναισθημάτων και των μεταβάσεων από τη μία συναισθηματική κατάσταση στην άλλη. Η θεωρητική και εμπειρική έρευνα δείχνει ότι η βαθύτερη κατανόηση των συναισθημάτων συνδέεται με αυξημένη ψυχολογική προσαρμοστικότητα και αποτελεσματικότερη κοινωνική αλληλεπίδραση (Robinson, 2024).

Η τέταρτη και πιο σύνθετη διάσταση αφορά τη ρύθμιση των συναισθημάτων, τόσο σε ατομικό όσο και σε διαπροσωπικό επίπεδο. Η συναισθηματική ρύθμιση περιλαμβάνει την ικανότητα διαχείρισης της έντασης, της διάρκειας και της έκφρασης των συναισθημάτων με τρόπο που προάγει την προσαρμογή και την επίτευξη στόχων. Έρευνες έχουν καταδείξει ότι άτομα με υψηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης τείνουν να υιοθετούν προσαρμοστικές στρατηγικές ρύθμισης, όπως η γνωστική επαναξιολόγηση, αντί της συναισθηματικής καταστολής, με θετικές συνέπειες για την ψυχική υγεία και τη διαπροσωπική λειτουργικότητα (Megías-Robles et al., 2019).

Στις μικτές προσεγγίσεις, οι διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης διευρύνονται ώστε να περιλαμβάνουν στοιχεία προσωπικότητας και κοινωνικής λειτουργικότητας. Διαστάσεις όπως η αυτοεπίγνωση, η αυτοπαρακίνηση, η ενσυναίσθηση και οι κοινωνικές δεξιότητες θεωρούνται αναπόσπαστα στοιχεία της συναισθηματικής νοημοσύνης. Η αυτοεπίγνωση αναφέρεται στη συνειδητή κατανόηση των εσωτερικών συναισθηματικών καταστάσεων και των επιδράσεών τους στη συμπεριφορά, ενώ η αυτοπαρακίνηση σχετίζεται με την ικανότητα διατήρησης της προσπάθειας και της επιμονής

σε συνθήκες δυσκολίας (Odamé, 2025). Οι διαστάσεις αυτές έχουν αποδειχθεί ιδιαίτερα σημαντικές για την πρόβλεψη επαγγελματικών και οργανωσιακών εκβάσεων.

Η ενσυναίσθηση, ως κεντρική διάσταση των μικτών μοντέλων, αφορά την ικανότητα κατανόησης και ανταπόκρισης στα συναισθήματα των άλλων. Στο πλαίσιο της υγειονομικής περίθαλψης και της εκπαίδευσης, η ενσυναίσθηση συνδέεται άμεσα με την ποιότητα της επικοινωνίας, την εμπιστοσύνη και την αποτελεσματικότητα της φροντίδας. Σύγχρονες ανασκοπήσεις επιβεβαιώνουν ότι η ενσυναίσθηση λειτουργεί ως κρίσιμος μεσολαβητικός παράγοντας μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και ποιοτικών δεικτών υπηρεσιών (Powell et al., 2024).

Παράλληλα, οι κοινωνικές δεξιότητες, όπως η συνεργασία, η διαχείριση συγκρούσεων και η αποτελεσματική επικοινωνία, θεωρούνται διαστάσεις που εκφράζουν τη λειτουργική εφαρμογή της συναισθηματικής νοημοσύνης στο κοινωνικό περιβάλλον. Μελέτες δείχνουν ότι οι διαστάσεις αυτές σχετίζονται με τη δυναμική των ομάδων, την ηγεσία και τη συλλογική απόδοση, ενισχύοντας τη σημασία της συναισθηματικής νοημοσύνης σε οργανωσιακά πλαίσια (Coronado-Maldonado et al., 2023).

Η σύγχρονη έρευνα υπογραμμίζει ότι οι διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης δεν λειτουργούν ανεξάρτητα, αλλά συγκροτούν ένα δυναμικό και αλληλοεξαρτώμενο σύστημα. Η ανάπτυξη μίας διάστασης, όπως η συναισθηματική επίγνωση, μπορεί να ενισχύσει έμμεσα άλλες, όπως η συναισθηματική ρύθμιση και η ενσυναίσθηση. Η εκπαιδευσιμότητα των επιμέρους διαστάσεων έχει τεκμηριωθεί εμπειρικά, γεγονός που ενισχύει την αντίληψη της συναισθηματικής νοημοσύνης ως αναπτυσσόμενης ικανότητας και όχι ως στατικού χαρακτηριστικού (Cihan & Dilekmen, 2024).

Οι διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης αποτυπώνουν την πολυπλοκότητα του κατασκευάσματος και εξηγούν τη διευρυμένη εφαρμογή του σε ποικίλα επιστημονικά και επαγγελματικά πεδία. Η κατανόηση των διαστάσεων αυτών αποτελεί αναγκασία προϋπόθεση για τη θεωρητική εμβάθυνση, τη μεθοδολογική ακρίβεια και την αποτελεσματική αξιοποίηση της συναισθηματικής νοημοσύνης στην πράξη.

2.4 Ανάπτυξη και εκπαίδευση συναισθηματικής νοημοσύνης

Η ανάπτυξη και η εκπαίδευση της συναισθηματικής νοημοσύνης αποτελούν κεντρικό άξονα της σύγχρονης θεωρητικής και εφαρμοσμένης έρευνας, καθώς συνδέονται άμεσα με την υπόθεση ότι οι συναισθηματικές δεξιότητες δεν είναι αποκλειστικά έμφυτες, αλλά μπορούν να καλλιεργηθούν συστηματικά μέσω στοχευμένων παρεμβάσεων. Η προσέγγιση αυτή διαφοροποιείται από παλαιότερες αντιλήψεις που αντιμετώπιζαν τη συναισθηματική λειτουργία ως σταθερό χαρακτηριστικό της προσωπικότητας και ευθυγραμμίζεται με τη σύγχρονη θεώρηση της συναισθηματικής νοημοσύνης ως δυναμικού και αναπτυσσόμενου κατασκευάσματος (Robinson, 2024). Στο πλαίσιο αυτό, η εκπαίδευση στη συναισθηματική νοημοσύνη αποκτά ιδιαίτερη σημασία τόσο στην εκπαίδευση όσο και στην επαγγελματική κατάρτιση, ιδίως σε πεδία υψηλής συναισθηματικής απαίτησης.

Θεωρητικά, η δυνατότητα ανάπτυξης της συναισθηματικής νοημοσύνης θεμελιώνεται στην αντίληψη ότι οι βασικές της διαστάσεις, όπως η συναισθηματική επίγνωση, η κατανόηση των συναισθημάτων και η συναισθηματική ρύθμιση, βασίζονται σε δεξιότητες που μπορούν να διδαχθούν και να ενισχυθούν μέσω αναστοχασμού, πρακτικής και ανατροφοδότησης. Οι προσεγγίσεις αυτές αντλούν στοιχεία τόσο από τα μοντέλα ικανότητας όσο και από τα μικτά μοντέλα, επιτρέποντας τη σχεδίαση παρεμβάσεων που συνδυάζουν γνωστική κατανόηση, βιωματική μάθηση και κοινωνική αλληλεπίδραση (Coronado-Maldonado et al., 2023). Η θεωρητική αυτή σύνθεση έχει συμβάλει στη δημιουργία εκπαιδευτικών προγραμμάτων με σαφή μαθησιακά αποτελέσματα και μετρήσιμους δείκτες αποτελεσματικότητας.

Εμπειρικά, η αποτελεσματικότητα των παρεμβάσεων εκπαίδευσης στη συναισθηματική νοημοσύνη έχει τεκμηριωθεί μέσω μετα-αναλυτικών και παρεμβατικών μελετών. Μετα-αναλύσεις δείχνουν ότι προγράμματα εκπαίδευσης στη συναισθηματική νοημοσύνη οδηγούν σε στατιστικά σημαντικές βελτιώσεις σε δείκτες συναισθηματικών δεξιοτήτων, κοινωνικής προσαρμογής και επαγγελματικής λειτουργικότητας (Hodzic et al., 2018). Τα αποτελέσματα αυτά υποστηρίζουν την άποψη ότι η συναισθηματική νοημοσύνη δεν αποτελεί σταθερό γνώρισμα, αλλά δεξιότητα που ανταποκρίνεται στη συστηματική εκπαίδευση, ιδίως όταν οι παρεμβάσεις είναι δομημένες και προσαρμοσμένες στο πλαίσιο εφαρμογής.

Στον χώρο της εκπαίδευσης, η ανάπτυξη της συναισθηματικής νοημοσύνης έχει συνδεθεί με τη βελτίωση της μαθησιακής εμπειρίας, της ψυχολογικής ευημερίας και της ακαδημαϊκής επίδοσης. Σύγχρονες μελέτες σε προγράμματα εκπαίδευσης εκπαιδευτικών δείχνουν ότι η ενίσχυση της συναισθηματικής επίγνωσης και της συναισθηματικής ρύθμισης οδηγεί σε πιο αποτελεσματική διαχείριση της τάξης και σε θετικότερο μαθησιακό κλίμα (Cihan & Dilekmen, 2024). Παράλληλα, δεδομένα από τον χώρο της ανώτατης εκπαίδευσης καταδεικνύουν ότι φοιτητές με υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης εμφανίζουν αυξημένη υποκειμενική ευημερία και καλύτερη προσαρμογή στις ακαδημαϊκές απαιτήσεις (Caballero-García & Sánchez-Ruiz, 2025).

Σε οργανωσιακό επίπεδο, η εκπαίδευση στη συναισθηματική νοημοσύνη έχει αποκτήσει ιδιαίτερη σημασία στο πλαίσιο της ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού. Τα προγράμματα αυτά στοχεύουν στην ενίσχυση δεξιοτήτων όπως η διαχείριση άγχους, η αποτελεσματική επικοινωνία και η συνεργασία, οι οποίες θεωρούνται κρίσιμες για την επαγγελματική απόδοση και τη βιωσιμότητα των οργανισμών. Έρευνες δείχνουν ότι οι παρεμβάσεις που βασίζονται σε μικτά μοντέλα συναισθηματικής νοημοσύνης συνδέονται με βελτιώσεις στην εργασιακή ικανοποίηση, στη δέσμευση των εργαζομένων και στη δυναμική των ομάδων (Odame, 2025). Η εφαρμοσμένη αυτή διάσταση ενισχύει την πρακτική αξία της εκπαίδευσης στη συναισθηματική νοημοσύνη.

Ιδιαίτερη βαρύτητα αποκτά η ανάπτυξη της συναισθηματικής νοημοσύνης στον τομέα της υγείας, όπου οι επαγγελματίες καλούνται να διαχειριστούν υψηλά επίπεδα συναισθηματικής φόρτισης, χρόνιου άγχους και διαπροσωπικών απαιτήσεων. Συστηματικές ανασκοπήσεις και μετα-αναλύσεις καταδεικνύουν ότι προγράμματα εκπαίδευσης στη συναισθηματική νοημοσύνη για επαγγελματίες υγείας οδηγούν σε βελτιώσεις στην επαγγελματική ευεξία, στη συναισθηματική ανθεκτικότητα και στην ποιότητα της επικοινωνίας με τους ασθενείς (Powell et al., 2024). Τα ευρήματα αυτά είναι ιδιαίτερα σημαντικά για τη χάραξη πολιτικών συνεχούς επαγγελματικής ανάπτυξης στον χώρο της υγειονομικής περίθαλψης.

Παρά τα θετικά ευρήματα, η εκπαίδευση στη συναισθηματική νοημοσύνη δεν στερείται περιορισμών και θεωρητικών προκλήσεων. Ένα από τα βασικά ζητήματα αφορά τη διαφοροποίηση μεταξύ βραχυπρόθεσμων βελτιώσεων και μακροπρόθεσμης διατήρησης

των δεξιοτήτων. Ορισμένες μελέτες επισημαίνουν ότι τα αποτελέσματα των παρεμβάσεων ενδέχεται να εξασθενούν με την πάροδο του χρόνου, εάν δεν συνοδεύονται από συνεχή υποστήριξη και αναστοχαστική πρακτική (Hodzic et al., 2018). Επιπλέον, η ετερογένεια των θεωρητικών μοντέλων και των εργαλείων μέτρησης δυσχεραίνει τη συγκρισιμότητα των αποτελεσμάτων και απαιτεί μεγαλύτερη μεθοδολογική ακρίβεια.

2.5 Κριτική αποτίμηση της θεωρίας της συναισθηματικής νοημοσύνης

Η θεωρία της συναισθηματικής νοημοσύνης έχει συμβάλει καθοριστικά στη διεύρυνση της κατανόησης της ανθρώπινης λειτουργίας, ενσωματώνοντας το συναίσθημα στο πεδίο της νοημοσύνης και της προσαρμοστικής συμπεριφοράς. Παρά τη μεγάλη απήχηση και την εκτεταμένη εφαρμογή της σε ποικίλα επιστημονικά και επαγγελματικά πεδία, η συναισθηματική νοημοσύνη έχει αποτελέσει αντικείμενο έντονης θεωρητικής και μεθοδολογικής κριτικής. Η κριτική αυτή δεν αποδυναμώνει κατ' ανάγκην τη σημασία του κατασκευάσματος, αλλά αναδεικνύει την ανάγκη για εννοιολογική σαφήνεια, θεωρητική συνοχή και επιστημονική αυστηρότητα (Robinson, 2024).

Ένα από τα βασικότερα σημεία κριτικής αφορά την εννοιολογική ασάφεια του όρου «συναισθηματική νοημοσύνη». Η ύπαρξη πολλαπλών θεωρητικών προσεγγίσεων, όπως το μοντέλο ικανότητας, τα μικτά μοντέλα και τα μοντέλα χαρακτηριστικών, έχει οδηγήσει σε μια ευρεία και συχνά ετερογενή χρήση του όρου. Ως αποτέλεσμα, η συναισθηματική νοημοσύνη άλλοτε ορίζεται ως γνωστική ικανότητα και άλλοτε ως σύνολο προσωπικών και κοινωνικών χαρακτηριστικών, γεγονός που δυσχεραίνει τη σαφή οριοθέτησή της από συγγενή ψυχολογικά κατασκευάσματα, όπως η προσωπικότητα, η κοινωνική νοημοσύνη ή η συναισθηματική ρύθμιση (Coronado-Maldonado et al., 2023). Η εννοιολογική αυτή πολυμορφία έχει οδηγήσει ορισμένους ερευνητές να αμφισβητούν εάν η συναισθηματική νοημοσύνη συνιστά πράγματι αυτόνομη μορφή νοημοσύνης ή εάν αποτελεί ανασύνθεση ήδη γνωστών εννοιών.

Σημαντική κριτική έχει ασκηθεί και στο επίπεδο της μέτρησης της συναισθηματικής νοημοσύνης. Τα εργαλεία αυτοαναφοράς, τα οποία χρησιμοποιούνται ευρέως ιδίως στο πλαίσιο των μικτών και χαρακτηριστικών μοντέλων, έχουν κατηγορηθεί για περιορισμένη εγκυρότητα, καθώς επηρεάζονται από κοινωνικά επιθυμητές απαντήσεις και από την αυτοαντίληψη των συμμετεχόντων. Η αδυναμία διάκρισης μεταξύ πραγματικής

συναισθηματικής ικανότητας και υποκειμενικής εκτίμησης των δεξιοτήτων συνιστά σοβαρό μεθοδολογικό ζήτημα (MacCann et al., 2020). Αν και τα τεστ απόδοσης που προτείνονται από το μοντέλο ικανότητας επιχειρούν να αντιμετωπίσουν το πρόβλημα αυτό, έχουν επίσης δεχθεί κριτική, κυρίως ως προς τον καθορισμό «ορθών» απαντήσεων σε συναισθηματικά φορτισμένες καταστάσεις, οι οποίες συχνά εξαρτώνται από πολιτισμικά και κοινωνικά συμφραζόμενα.

Ένα ακόμη σημείο κριτικής αφορά τη διακριτή εγκυρότητα της συναισθηματικής νοημοσύνης σε σχέση με άλλες ψυχολογικές μεταβλητές. Πολλές εμπειρικές μελέτες δείχνουν ότι οι συσχετίσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης με δείκτες απόδοσης ή ευημερίας μειώνονται σημαντικά όταν ελέγχονται μεταβλητές όπως η γενική νοημοσύνη και τα βασικά χαρακτηριστικά προσωπικότητας. Το εύρημα αυτό έχει οδηγήσει σε ερωτήματα σχετικά με το κατά πόσο η συναισθηματική νοημοσύνη προσφέρει ουσιαστικά πρόσθετη ερμηνευτική αξία ή εάν λειτουργεί κυρίως ως ενδιάμεσος δείκτης ήδη γνωστών ψυχολογικών παραγόντων (Robinson, 2024).

Παράλληλα, η ευρεία διάδοση της έννοιας της συναισθηματικής νοημοσύνης εκτός ακαδημαϊκού πλαισίου έχει συμβάλει στη θεωρητική της αποδυνάμωση. Η απλουστευμένη και συχνά εμπορική χρήση του όρου σε προγράμματα αυτοβελτίωσης, ηγεσίας και διοίκησης έχει οδηγήσει σε υπεραπλουστευμένες ερμηνείες, απομακρύνοντας τη θεωρία από τις επιστημονικές της βάσεις. Η τάση αυτή έχει ενισχύσει τη σύγχυση μεταξύ επιστημονικής γνώσης και δημοφιλούς ψυχολογίας, καθιστώντας αναγκαία τη σαφή διάκριση μεταξύ εμπειρικά τεκμηριωμένων ευρημάτων και μη ελεγμένων πρακτικών εφαρμογών (Odom, 2025).

Ωστόσο, παρά τις παραπάνω αδυναμίες, η θεωρία της συναισθηματικής νοημοσύνης διαθέτει σημαντικά πλεονεκτήματα που δικαιολογούν τη συνεχιζόμενη ερευνητική ενασχόληση. Η ενσωμάτωση του συναισθήματος στο πεδίο της νοημοσύνης έχει επιτρέψει μια πιο ολιστική κατανόηση της ανθρώπινης συμπεριφοράς, ιδίως σε σύνθετα κοινωνικά και επαγγελματικά περιβάλλοντα. Μετα-αναλυτικά δεδομένα καταδεικνύουν ότι, παρά τις μεθοδολογικές διαφοροποιήσεις, η συναισθηματική νοημοσύνη παρουσιάζει σταθερές συσχετίσεις με ακαδημαϊκή επίδοση, επαγγελματική αποτελεσματικότητα και ψυχολογική ευημερία (MacCann et al., 2020). Τα ευρήματα αυτά υποδηλώνουν ότι το κατασκεύασμα

διαθέτει πρακτική και θεωρητική αξία, υπό την προϋπόθεση ότι ορίζεται και μετράται με σαφήνεια.

Ιδιαίτερα στον τομέα της εκπαίδευσης και της υγείας, η θεωρία της συναισθηματικής νοημοσύνης έχει αποδειχθεί χρήσιμη για τον σχεδιασμό παρεμβάσεων που στοχεύουν στη βελτίωση της επικοινωνίας, της συνεργασίας και της επαγγελματικής ανθεκτικότητας. Συστηματικές ανασκοπήσεις δείχνουν ότι παρεμβάσεις βασισμένες σε σαφώς ορισμένες διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης μπορούν να οδηγήσουν σε μετρήσιμες βελτιώσεις στη συναισθηματική λειτουργία και στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών (Powell et al., 2024). Τα δεδομένα αυτά ενισχύουν την άποψη ότι η αξία της θεωρίας έγκειται λιγότερο στη γενίκευση του όρου και περισσότερο στη στοχευμένη εφαρμογή συγκεκριμένων συναισθηματικών δεξιοτήτων.

Η κριτική αποτίμηση της θεωρίας της συναισθηματικής νοημοσύνης αναδεικνύει τόσο τις θεωρητικές της αδυναμίες όσο και τη συμβολή της στη σύγχρονη ψυχολογική σκέψη. Η εννοιολογική πολυμορφία, τα μεθοδολογικά ζητήματα και η επικάλυψη με άλλα κατασκευάσματα αποτελούν υπαρκτές προκλήσεις που απαιτούν συνεχή επιστημονικό αναστοχασμό. Παρά ταύτα, η συναισθηματική νοημοσύνη παραμένει ένα γόνιμο θεωρητικό πλαίσιο, ιδίως όταν προσεγγίζεται με αυστηρά επιστημονικά κριτήρια και ενσωματώνεται σε σαφώς καθορισμένα ερευνητικά και εφαρμοσμένα συμφραζόμενα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ

3.1 Ιδιαιτερότητες του εργασιακού περιβάλλοντος υγείας

Το εργασιακό περιβάλλον στον τομέα της υγείας χαρακτηρίζεται από μια μοναδική συνύπαρξη υψηλών γνωστικών απαιτήσεων, έντονων συναισθηματικών φορτίσεων και αυξημένων ηθικών ευθυνών. Οι επαγγελματίες υγείας καλούνται να λαμβάνουν κρίσιμες αποφάσεις υπό συνθήκες χρονικής πίεσης, αβεβαιότητας και συχνά περιορισμένων πόρων, ενώ ταυτόχρονα έρχονται καθημερινά αντιμέτωποι με τον ανθρώπινο πόνο, την ασθένεια και τον θάνατο. Οι ιδιαιτερότητες αυτές διαφοροποιούν ριζικά το εργασιακό περιβάλλον της υγείας από άλλα επαγγελματικά πλαίσια και καθιστούν τη συναισθηματική νοημοσύνη καθοριστικό παράγοντα επαγγελματικής επάρκειας και ψυχολογικής ανθεκτικότητας (Powell et al., 2024).

Ένα βασικό χαρακτηριστικό του περιβάλλοντος υγείας είναι η συνεχής συναισθηματική έκθεση. Οι επαγγελματίες υγείας, και ιδίως το νοσηλευτικό προσωπικό και όσοι εργάζονται σε μονάδες εντατικής θεραπείας ή κρίσιμης φροντίδας, βιώνουν επαναλαμβανόμενη συναισθηματική επιβάρυνση, η οποία σχετίζεται με την επαφή με ασθενείς σε κατάσταση έντονου άγχους, φόβου ή θυμού. Η συναισθηματική αυτή έκθεση δεν περιορίζεται σε μεμονωμένα περιστατικά, αλλά αποτελεί διαρκές στοιχείο της καθημερινής εργασιακής πραγματικότητας, αυξάνοντας τον κίνδυνο επαγγελματικής εξουθένωσης και συναισθηματικής αποστασιοποίησης (Lampreia-Raposo et al., 2023). Στο πλαίσιο αυτό, η ικανότητα αναγνώρισης και ρύθμισης των συναισθημάτων αποκτά ιδιαίτερη σημασία για τη διατήρηση της επαγγελματικής λειτουργικότητας.

Παράλληλα, το εργασιακό περιβάλλον υγείας χαρακτηρίζεται από υψηλό επίπεδο διαπροσωπικής πολυπλοκότητας. Η παροχή φροντίδας προϋποθέτει συνεχή αλληλεπίδραση όχι μόνο με ασθενείς, αλλά και με συγγενείς, συναδέλφους διαφορετικών ειδικοτήτων και διοικητικό προσωπικό. Οι διαπροσωπικές αυτές σχέσεις συχνά διαμορφώνονται σε συνθήκες συναισθηματικής έντασης και ανισορροπίας ισχύος, γεγονός που αυξάνει την πιθανότητα συγκρούσεων και παρεξηγήσεων. Έρευνες δείχνουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη λειτουργεί ως προστατευτικός παράγοντας σε τέτοιες συνθήκες, διευκολύνοντας τη

διαχείριση συγκρούσεων και την αποτελεσματική επικοινωνία εντός των υγειονομικών ομάδων (Aseery et al., 2023· Assi & Eshah, 2023).

Ιδιαίτερη πρόκληση του περιβάλλοντος υγείας αποτελεί επίσης η ηθική διάσταση της εργασίας. Οι επαγγελματίες υγείας καλούνται συχνά να ισορροπήσουν ανάμεσα σε αντικρουόμενες αξίες, όπως η αυτονομία του ασθενούς, η επαγγελματική ευθύνη και οι οργανωσιακοί περιορισμοί. Η διαχείριση ηθικών διλημμάτων συνοδεύεται από έντονη συναισθηματική φόρτιση, η οποία μπορεί να επηρεάσει την ποιότητα της επικοινωνίας και τη λήψη αποφάσεων. Σύγχρονες μελέτες καταδεικνύουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη διαμεσολαβεί τη σχέση μεταξύ ηθικής ευαισθησίας και επικοινωνιακής επάρκειας, ιδίως σε καταστάσεις όπου οι ασθενείς εκφράζουν θυμό ή έντονη συναισθηματική δυσφορία (Guo et al., 2024).

Επιπλέον, το εργασιακό περιβάλλον υγείας χαρακτηρίζεται από υψηλά επίπεδα εργασιακού στρες, τα οποία συνδέονται τόσο με τις αντικειμενικές απαιτήσεις της εργασίας όσο και με τις συναισθηματικές προσδοκίες που συνοδεύουν τον ρόλο του επαγγελματία υγείας. Η ανάγκη διατήρησης επαγγελματισμού και συναισθηματικού ελέγχου, ακόμη και σε εξαιρετικά πιεστικές συνθήκες, δημιουργεί ένα πλαίσιο στο οποίο η ανεπαρκής συναισθηματική διαχείριση μπορεί να οδηγήσει σε δυσλειτουργικές στρατηγικές αντιμετώπισης. Έρευνες σε μονάδες εντατικής θεραπείας δείχνουν ότι οι επαγγελματίες με υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης υιοθετούν πιο προσαρμοστικές στρατηγικές αντιμετώπισης του στρες, μειώνοντας τον κίνδυνο ψυχολογικής εξουθένωσης (Jawabreh, 2024).

Το περιβάλλον υγείας είναι επίσης έντονα ομαδοκεντρικό, καθώς η παροχή φροντίδας βασίζεται στη συνεργασία πολυεπιστημονικών ομάδων. Η αποτελεσματική ομαδική λειτουργία προϋποθέτει αμοιβαία εμπιστοσύνη, σαφή επικοινωνία και συναισθηματική κατανόηση μεταξύ των μελών. Μελέτες σε φοιτητές και επαγγελματίες υγείας δείχνουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη συνδέεται θετικά με τις στάσεις απέναντι στη συνεργασία και με την ποιότητα της ομαδικής αλληλεπίδρασης, γεγονός που καθιστά τη συγκεκριμένη δεξιότητα κρίσιμη ήδη από τα πρώτα στάδια της επαγγελματικής εκπαίδευσης (Yildirim & Çatal, 2024· McNulty & Politis, 2023).

Τέλος, οι οργανωσιακές συνθήκες στον χώρο της υγείας, όπως η έλλειψη προσωπικού, οι αυξημένες βάρδιες και οι περιορισμοί πόρων, εντείνουν τις συναισθηματικές απαιτήσεις της εργασίας. Σε αυτό το πλαίσιο, η συναισθηματική νοημοσύνη δεν λειτουργεί μόνο ως ατομικό χαρακτηριστικό, αλλά ως κρίσιμος πόρος για τη βιωσιμότητα των οργανισμών υγείας. Συστηματικές ανασκοπήσεις και μετα-αναλύσεις καταδεικνύουν ότι παρεμβάσεις ενίσχυσης της συναισθηματικής νοημοσύνης στο υγειονομικό προσωπικό συμβάλλουν στη βελτίωση της επαγγελματικής ευεξίας, της δέσμευσης και της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, υπογραμμίζοντας τον στρατηγικό ρόλο της συναισθηματικής νοημοσύνης στο ιδιαίτερα απαιτητικό εργασιακό περιβάλλον της υγείας (Powell et al., 2024).

Οι ιδιαιτερότητες του εργασιακού περιβάλλοντος υγείας αναδεικνύουν τη συναισθηματική νοημοσύνη ως θεμελιώδη παράγοντα προσαρμογής, επαγγελματικής αποτελεσματικότητας και ποιότητας φροντίδας. Η κατανόηση αυτών των ιδιαιτεροτήτων αποτελεί αναγκαία βάση για την εμβάθυνση στη σχέση μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και επαγγελματιών υγείας, η οποία θα αναλυθεί στις επόμενες ενότητες του κεφαλαίου.

3.2 Συναισθηματική νοημοσύνη και επαγγελματίες υγείας

Η συναισθηματική νοημοσύνη αναδεικνύεται ολοένα και περισσότερο ως κρίσιμος παράγοντας επαγγελματικής επάρκειας στον τομέα της υγείας, όπου η κλινική γνώση και η τεχνική δεξιότητα συνυπάρχουν με έντονες συναισθηματικές απαιτήσεις. Οι επαγγελματίες υγείας καλούνται να διαχειριστούν σύνθετες ανθρώπινες καταστάσεις, να επικοινωνήσουν αποτελεσματικά με ασθενείς και οικογένειες και να συνεργαστούν εντός πολυεπιστημονικών ομάδων, υπό συνθήκες υψηλής πίεσης και χρονικών περιορισμών. Στο πλαίσιο αυτό, η συναισθηματική νοημοσύνη λειτουργεί ως ρυθμιστικός μηχανισμός που ενισχύει την προσαρμοστικότητα, τη λήψη αποφάσεων και τη διαπροσωπική αποτελεσματικότητα (Powell et al., 2024).

Εμπειρικά δεδομένα υποστηρίζουν ότι τα επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης των επαγγελματιών υγείας συνδέονται άμεσα με κρίσιμες εκβάσεις της επαγγελματικής πρακτικής. Μελέτες σε νοσηλευτές και νοσηλευόμενους επαγγελματίες δείχνουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη επηρεάζει θετικά την κλινική ικανότητα, ιδίως σε καταστάσεις

που απαιτούν γρήγορη αξιολόγηση, αποτελεσματική επικοινωνία και συντονισμό ενεργειών (Dou et al., 2022). Η ικανότητα αναγνώρισης και ρύθμισης των συναισθημάτων επιτρέπει στους επαγγελματίες να διατηρούν ψυχραιμία, να αποφεύγουν παρορμητικές αντιδράσεις και να προσαρμόζουν τη συμπεριφορά τους στις ανάγκες του εκάστοτε ασθενούς.

Ιδιαίτερη σημασία έχει η σχέση μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και επαγγελματικής απόδοσης. Διατομεακές μελέτες καταδεικνύουν ότι οι νοσηλευτές με υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης εμφανίζουν αυξημένη εργασιακή δέσμευση, βελτιωμένη απόδοση και υψηλότερη ικανοποίηση από την εργασία τους (Turjuman & Alilgani, 2023). Η σχέση αυτή είναι ιδιαίτερα σημαντική σε περιβάλλοντα με αυξημένες απαιτήσεις, όπου η συναισθηματική κόπωση και το επαγγελματικό στρες μπορούν να επηρεάσουν αρνητικά τόσο την απόδοση όσο και την ποιότητα της παρεχόμενης φροντίδας.

Παράλληλα, η συναισθηματική νοημοσύνη συνδέεται με την ικανότητα διαχείρισης στρεσογόνων καταστάσεων και με την υιοθέτηση προσαρμοστικών στρατηγικών αντιμετώπισης. Έρευνες σε μονάδες εντατικής θεραπείας δείχνουν ότι οι επαγγελματίες με υψηλότερη συναισθηματική νοημοσύνη τείνουν να χρησιμοποιούν λειτουργικές στρατηγικές αντιμετώπισης του άγχους, μειώνοντας την πιθανότητα επαγγελματικής εξουθένωσης και ψυχολογικής επιβάρυνσης (Jawabreh, 2024). Η ικανότητα αυτή είναι καθοριστική για τη διατήρηση της ψυχικής ανθεκτικότητας σε ένα περιβάλλον όπου το συναισθηματικό φορτίο είναι συνεχές και συσσωρευτικό.

Η συναισθηματική νοημοσύνη των επαγγελματιών υγείας διαδραματίζει επίσης σημαντικό ρόλο στη διαχείριση συγκρούσεων και στην οργανωσιακή λειτουργία. Στον χώρο της υγείας, οι συγκρούσεις μπορεί να προκύψουν τόσο σε διαπροσωπικό επίπεδο όσο και σε επίπεδο ομάδας ή διοίκησης, συχνά ως αποτέλεσμα επικοινωνιακών αστοχιών, ηθικών διλημάτων ή οργανωσιακών περιορισμών. Μελέτες σε προϊσταμένους νοσηλευτές καταδεικνύουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη συνδέεται με πιο συνεργατικές και εποικοδομητικές στρατηγικές διαχείρισης συγκρούσεων, ενισχύοντας το θετικό εργασιακό κλίμα και τη συνοχή των ομάδων (Aseery et al., 2023· Assi & Eshah, 2023).

Επιπλέον, η συναισθηματική νοημοσύνη επηρεάζει ουσιαστικά την ποιότητα της επικοινωνίας με τους ασθενείς, η οποία αποτελεί βασικό πυλώνα της παροχής φροντίδας. Η ικανότητα κατανόησης των συναισθηματικών αναγκών του ασθενούς και της κατάστασης των συγγενών του διευκολύνει την οικοδόμηση σχέσεων εμπιστοσύνης και τη συμμόρφωση στη θεραπεία. Σύγχρονες μελέτες δείχνουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη λειτουργεί ως διαμεσολαβητικός παράγοντας μεταξύ ηθικής ευαισθησίας και επικοινωνιακής αποτελεσματικότητας, ιδίως σε περιπτώσεις όπου οι ασθενείς εκδηλώνουν έντονα αρνητικά συναισθήματα (Guo et al., 2024). Η διαπίστωση αυτή υπογραμμίζει τη σημασία της συναισθηματικής επάρκειας όχι μόνο για την επαγγελματική ευεξία, αλλά και για την ποιότητα της φροντίδας.

Στο επίπεδο της εκπαίδευσης και της επαγγελματικής προετοιμασίας, η συναισθηματική νοημοσύνη αναγνωρίζεται ως δεξιότητα που μπορεί και πρέπει να καλλιεργηθεί ήδη από τα πρώτα στάδια της εκπαίδευσης των επαγγελματιών υγείας. Έρευνες σε φοιτητές νοσηλευτικής δείχνουν ότι τα επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης σχετίζονται με θετικές στάσεις απέναντι στη συνεργασία και την ομαδική εργασία, προετοιμάζοντας το έδαφος για αποτελεσματική επαγγελματική ένταξη (Yildirim & Catal, 2024). Παράλληλα, η ενσωμάτωση της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εκπαίδευση υγείας ενισχύει τις διαπροσωπικές δεξιότητες και τη διεπιστημονική συνεργασία (McNulty & Politis, 2023).

Η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί θεμελιώδη παράγοντα για τους επαγγελματίες υγείας, επηρεάζοντας την κλινική επάρκεια, την ψυχολογική ανθεκτικότητα, την επικοινωνία και τη συνεργασία. Τα εμπειρικά ευρήματα συγκλίνουν στην άποψη ότι η ενίσχυση της συναισθηματικής νοημοσύνης δεν αποτελεί απλώς συμπληρωματική δεξιότητα, αλλά βασικό στοιχείο της επαγγελματικής ταυτότητας στον τομέα της υγείας. Η κατανόηση της σχέσης αυτής δημιουργεί τις προϋποθέσεις για τη διερεύνηση της επίδρασης της συναισθηματικής νοημοσύνης στην επικοινωνία με τους ασθενείς, η οποία θα αναλυθεί στην επόμενη ενότητα.

3.3 Συναισθηματική νοημοσύνη και επικοινωνία με ασθενείς

Η επικοινωνία με τους ασθενείς αποτελεί θεμελιώδη διάσταση της παροχής φροντίδας υγείας και συνιστά βασικό μηχανισμό μέσω του οποίου μεταφέρονται

πληροφορίες, οικοδομείται εμπιστοσύνη και διαμορφώνονται θεραπευτικές σχέσεις. Σε αυτό το πλαίσιο, η συναισθηματική νοημοσύνη αναδεικνύεται ως κρίσιμος προσδιοριστικός παράγοντας της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας της επικοινωνίας, καθώς επιτρέπει στους επαγγελματίες υγείας να αναγνωρίζουν, να κατανοούν και να ρυθμίζουν τόσο τα δικά τους συναισθήματα όσο και εκείνα των ασθενών. Η επικοινωνιακή διαδικασία στον χώρο της υγείας δεν περιορίζεται στη μετάδοση κλινικών πληροφοριών, αλλά εμπεριέχει έντονα συναισθηματικά στοιχεία, τα οποία επηρεάζουν τη συμμόρφωση στη θεραπεία, την ικανοποίηση των ασθενών και τα συνολικά θεραπευτικά αποτελέσματα (Powell et al., 2024).

Οι ασθενείς συχνά προσέρχονται στο σύστημα υγείας βιώνοντας φόβο, άγχος, αβεβαιότητα ή θυμό, συναισθήματα που ενδέχεται να ενταθούν από την έλλειψη κατανόησης, την αίσθηση απώλειας ελέγχου ή τις προηγούμενες αρνητικές εμπειρίες. Σε τέτοιες συνθήκες, η επικοινωνία αποκτά έντονα διαπροσωπικό και συναισθηματικό χαρακτήρα, απαιτώντας από τον επαγγελματία υγείας υψηλό επίπεδο ενσυναίσθησης, συναισθηματικής επίγνωσης και ρύθμισης. Έρευνες καταδεικνύουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη των επαγγελματιών υγείας σχετίζεται θετικά με την ικανότητά τους να αποκωδικοποιούν τις συναισθηματικές ενδείξεις των ασθενών και να ανταποκρίνονται με τρόπο που μειώνει την ένταση και ενισχύει το αίσθημα ασφάλειας (Lampreia-Raposo et al., 2023).

Η ενσυναίσθηση αποτελεί κεντρικό στοιχείο της επικοινωνίας με τους ασθενείς και συνδέεται άμεσα με τη συναισθηματική νοημοσύνη. Η ικανότητα κατανόησης της συναισθηματικής κατάστασης του ασθενούς, χωρίς απώλεια επαγγελματικής αντικειμενικότητας, επιτρέπει τη δημιουργία θεραπευτικής συμμαχίας και ενισχύει την αμοιβαία εμπιστοσύνη. Μελέτες στον χώρο της υγειονομικής εκπαίδευσης δείχνουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη συνδέεται με ανεπτυγμένες δεξιότητες ενσυναίσθησης και διαπροσωπικής επικοινωνίας, οι οποίες θεωρούνται απαραίτητες για τη διεπιστημονική συνεργασία και την ποιοτική φροντίδα (McNulty & Politis, 2023). Η ενσυναίσθηση, όταν υποστηρίζεται από συναισθηματική αυτορρύθμιση, επιτρέπει στους επαγγελματίες να παραμένουν παρόντες και υποστηρικτικοί, ακόμη και σε συναισθηματικά φορτισμένες καταστάσεις.

Ιδιαίτερη πρόκληση για την επικοινωνία με ασθενείς αποτελούν οι περιπτώσεις όπου εκδηλώνονται έντονα αρνητικά συναισθήματα, όπως θυμός ή επιθετικότητα. Σε αυτές τις συνθήκες, η συναισθηματική νοημοσύνη λειτουργεί ως μηχανισμός διαμεσολάβησης μεταξύ της ηθικής ευαισθησίας του επαγγελματία και της επικοινωνιακής του αποτελεσματικότητας. Εμπειρικά δεδομένα δείχνουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη των νοσηλευτών διαμεσολαβεί τη σχέση μεταξύ ηθικής ευαισθησίας και ικανότητας επικοινωνίας με θυμωμένους ασθενείς, μειώνοντας την πιθανότητα κλιμάκωσης της σύγκρουσης και ενισχύοντας την αίσθηση σεβασμού και κατανόησης (Guo et al., 2024). Η δυνατότητα αυτή είναι καθοριστική για τη διατήρηση της θεραπευτικής σχέσης και την αποφυγή επικοινωνιακών ρήξεων.

Η συναισθηματική αυτορρύθμιση των επαγγελματιών υγείας αποτελεί επίσης κρίσιμο στοιχείο της επικοινωνίας. Η ικανότητα διαχείρισης προσωπικών συναισθηματικών αντιδράσεων, όπως το άγχος ή η απογοήτευση, επιτρέπει την παροχή συνεπούς και ποιοτικής επικοινωνίας ακόμη και σε απαιτητικές συνθήκες. Έρευνες σε περιβάλλοντα εντατικής θεραπείας δείχνουν ότι οι επαγγελματίες με υψηλότερη συναισθηματική νοημοσύνη υιοθετούν πιο λειτουργικές στρατηγικές αντιμετώπισης του στρες, γεγονός που αντανακλάται στη βελτιωμένη επικοινωνία με ασθενείς και συγγενείς (Jawabreh, 2024). Η συναισθηματική σταθερότητα και η ψυχραιμία αποτελούν προϋποθέσεις για την παροχή σαφών και κατανοητών πληροφοριών, ιδίως σε κρίσιμες στιγμές.

Η επικοινωνία με ασθενείς δεν επηρεάζει μόνο την άμεση θεραπευτική διαδικασία, αλλά και ευρύτερους δείκτες ποιότητας φροντίδας. Συστηματικές ανασκοπήσεις καταδεικνύουν ότι η ενίσχυση της συναισθηματικής νοημοσύνης στο υγειονομικό προσωπικό σχετίζεται με αυξημένη ικανοποίηση των ασθενών, καλύτερη συμμόρφωση στη θεραπεία και μειωμένο αριθμό παραπόνων (Powell et al., 2024). Τα ευρήματα αυτά υπογραμμίζουν ότι η επικοινωνία, όταν υποστηρίζεται από υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη, λειτουργεί ως καταλύτης για την αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας.

Σημαντική είναι επίσης η διάσταση της πολιτισμικής και κοινωνικής ποικιλομορφίας στην επικοινωνία με ασθενείς. Οι επαγγελματίες υγείας καλούνται να επικοινωνήσουν με άτομα διαφορετικών πολιτισμικών υποβάθρων, αξιών και προσδοκιών, γεγονός που αυξάνει

την πολυπλοκότητα της επικοινωνιακής διαδικασίας. Η συναισθηματική νοημοσύνη συμβάλλει στην ευαισθητοποίηση απέναντι στις διαφορετικές συναισθηματικές εκφράσεις και στην προσαρμογή της επικοινωνίας στις ανάγκες του κάθε ασθενούς, μειώνοντας τον κίνδυνο παρεξηγήσεων και ενισχύοντας την πολιτισμικά επαρκή φροντίδα (McNulty & Politis, 2023).

Η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί βασικό θεμέλιο της αποτελεσματικής επικοινωνίας με τους ασθενείς. Μέσω της ενσυναίσθησης, της συναισθηματικής επίγνωσης και της αυτορρύθμισης, οι επαγγελματίες υγείας μπορούν να ανταποκρίνονται με ευαισθησία και επαγγελματισμό στις σύνθετες συναισθηματικές ανάγκες των ασθενών. Η ενίσχυση της συναισθηματικής νοημοσύνης δεν βελτιώνει μόνο την επικοινωνιακή διαδικασία, αλλά συμβάλλει ουσιαστικά στη βελτίωση της ποιότητας φροντίδας και της συνολικής εμπειρίας του ασθενούς, δημιουργώντας τις προϋποθέσεις για μια πιο ανθρωποκεντρική και αποτελεσματική υγειονομική πρακτική.

3.4 Ενσυναίσθηση, άγχος και διαχείριση συγκρούσεων

Η ενσυναίσθηση, το άγχος και η διαχείριση συγκρούσεων συνιστούν αλληλένδετες διαστάσεις της επαγγελματικής λειτουργίας στον τομέα της υγείας και συνδέονται άρρηκτα με τη συναισθηματική νοημοσύνη. Το υγειονομικό περιβάλλον χαρακτηρίζεται από υψηλή συναισθηματική ένταση, συχνές ηθικές προκλήσεις και έντονες διαπροσωπικές αλληλεπιδράσεις, οι οποίες δημιουργούν πρόσφορο έδαφος για την εμφάνιση άγχους και συγκρούσεων. Στο πλαίσιο αυτό, η ενσυναίσθηση και η ικανότητα αποτελεσματικής διαχείρισης των συναισθημάτων αναδεικνύονται ως κρίσιμοι μηχανισμοί προστασίας τόσο της ψυχικής ευεξίας των επαγγελματιών υγείας όσο και της ποιότητας της παρεχόμενης φροντίδας (Powell et al., 2024).

Η ενσυναίσθηση ορίζεται ως η ικανότητα κατανόησης και συναισθηματικής ανταπόκρισης στις εμπειρίες των άλλων, χωρίς απώλεια επαγγελματικής αντικειμενικότητας. Στον χώρο της υγείας, η ενσυναίσθηση δεν αποτελεί απλώς επιθυμητό χαρακτηριστικό, αλλά βασική επαγγελματική δεξιότητα, καθώς επηρεάζει άμεσα τη σχέση επαγγελματία–ασθενούς, τη συνεργασία εντός της ομάδας και τη διαχείριση κρίσιμων καταστάσεων. Μελέτες δείχνουν ότι οι επαγγελματίες υγείας με υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης επιδεικνύουν αυξημένη ενσυναίσθηση, γεγονός που διευκολύνει την

επικοινωνία και μειώνει την πιθανότητα κλιμάκωσης συγκρουσιακών αλληλεπιδράσεων (Lampreia-Raposo et al., 2023).

Ωστόσο, η ενσυναίσθηση στον τομέα της υγείας συνοδεύεται από τον κίνδυνο συναισθηματικής υπερφόρτισης. Η συνεχής έκθεση στον πόνο, την αγωνία και τη δυσφορία των ασθενών μπορεί να οδηγήσει σε αυξημένα επίπεδα άγχους και σε φαινόμενα συναισθηματικής εξουθένωσης, ιδιαίτερα όταν οι επαγγελματίες δεν διαθέτουν επαρκείς δεξιότητες συναισθηματικής ρύθμισης. Έρευνες σε μονάδες εντατικής θεραπείας καταδεικνύουν ότι το άγχος αποτελεί διαρκές στοιχείο της καθημερινής εργασιακής εμπειρίας και ότι η συναισθηματική νοημοσύνη λειτουργεί ως παράγοντας που μετριάξει τις αρνητικές επιπτώσεις του στρες μέσω της υιοθέτησης προσαρμοστικών στρατηγικών αντιμετώπισης (Jawabreh, 2024).

Η διαχείριση του άγχους συνδέεται άμεσα με την ικανότητα συναισθηματικής αυτορρύθμισης, η οποία επιτρέπει στους επαγγελματίες υγείας να αναγνωρίζουν τα όριά τους και να διατηρούν λειτουργικά επίπεδα συναισθηματικής εμπλοκής. Η συναισθηματική νοημοσύνη διευκολύνει τη διαφοροποίηση μεταξύ επαγγελματικής ενσυναίσθησης και συναισθηματικής ταύτισης, μειώνοντας τον κίνδυνο επαγγελματικής εξουθένωσης. Μελέτες δείχνουν ότι οι επαγγελματίες με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη εμφανίζουν χαμηλότερα επίπεδα άγχους και μεγαλύτερη ψυχολογική ανθεκτικότητα, ακόμη και σε περιβάλλοντα υψηλής συναισθηματικής απαίτησης (Turjuman & Alilgyani, 2023).

Οι συγκρούσεις αποτελούν αναπόσπαστο στοιχείο του εργασιακού περιβάλλοντος υγείας, δεδομένης της πολυπλοκότητας των ρόλων, της ιεραρχικής δομής και των συχνά αντικρουόμενων απαιτήσεων. Οι συγκρούσεις μπορεί να προκύψουν μεταξύ επαγγελματιών υγείας, μεταξύ προσωπικού και διοίκησης ή ακόμη και μεταξύ επαγγελματιών και ασθενών. Η συναισθηματική νοημοσύνη επηρεάζει καθοριστικά τον τρόπο με τον οποίο οι συγκρούσεις γίνονται αντιληπτές και διαχειρίζονται. Έρευνες σε διοικητικά στελέχη νοσηλευτικών μονάδων καταδεικνύουν ότι η υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη συνδέεται με συνεργατικές και εποικοδομητικές στρατηγικές διαχείρισης συγκρούσεων, όπως η επίλυση προβλημάτων και ο διάλογος, σε αντίθεση με αποφυγικές ή ανταγωνιστικές προσεγγίσεις (Aseery et al., 2023· Assi & Eshah, 2023).

Ιδιαίτερη σημασία αποκτά η διαχείριση συγκρούσεων σε καταστάσεις όπου οι ασθενείς εκδηλώνουν έντονα αρνητικά συναισθήματα, όπως θυμό ή επιθετικότητα. Σε αυτές τις περιπτώσεις, η ενσυναίσθηση και η συναισθηματική αυτορρύθμιση λειτουργούν ως βασικοί μηχανισμοί αποσυμπίεσης της έντασης. Εμπειρικά δεδομένα δείχνουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη διαμεσολαβεί τη σχέση μεταξύ ηθικής ευαισθησίας και επικοινωνιακής αποτελεσματικότητας, επιτρέποντας στους επαγγελματίες να αντιμετωπίζουν συγκρουσιακές καταστάσεις με σεβασμό και επαγγελματισμό (Guo et al., 2024). Η ικανότητα αυτή συμβάλλει όχι μόνο στη διατήρηση της θεραπευτικής σχέσης, αλλά και στην προστασία της ψυχικής υγείας του επαγγελματία.

Η εκπαίδευση στη συναισθηματική νοημοσύνη αναδεικνύεται ως βασική στρατηγική για την ενίσχυση της ενσυναίσθησης, τη μείωση του άγχους και τη βελτίωση της διαχείρισης συγκρούσεων. Συστηματικές ανασκοπήσεις δείχνουν ότι παρεμβάσεις που στοχεύουν στην ανάπτυξη συναισθηματικών δεξιοτήτων στο υγειονομικό προσωπικό οδηγούν σε μετρήσιμες βελτιώσεις στην επαγγελματική ευεξία και στη λειτουργία των ομάδων (Powell et al., 2024). Η ενσωμάτωση τέτοιων παρεμβάσεων στην εκπαίδευση και τη συνεχιζόμενη επαγγελματική ανάπτυξη μπορεί να συμβάλει στη δημιουργία πιο ανθεκτικών και συνεργατικών εργασιακών περιβαλλόντων.

3.5 Συναισθηματική νοημοσύνη και ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας

Η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας αποτελεί πολυδιάστατο και σύνθετο κατασκεύασμα, το οποίο δεν περιορίζεται σε δείκτες κλινικής αποτελεσματικότητας ή οργανωσιακής αποδοτικότητας, αλλά εκτείνεται στην εμπειρία του ασθενούς, στη διαπροσωπική επικοινωνία, στην ασφάλεια, καθώς και στη βιωσιμότητα του ανθρώπινου δυναμικού. Στο πλαίσιο αυτό, η συναισθηματική νοημοσύνη αναδεικνύεται ως κρίσιμος παράγοντας που διαμεσολαβεί μεταξύ των ατομικών δεξιοτήτων των επαγγελματιών υγείας και της συνολικής ποιότητας της φροντίδας που λαμβάνουν οι ασθενείς. Η σύγχρονη βιβλιογραφία συγκλίνει στην άποψη ότι η ποιότητα των υπηρεσιών υγείας δεν μπορεί να διασφαλιστεί αποκλειστικά μέσω τεχνικών ή γνωστικών δεξιοτήτων, αλλά απαιτεί υψηλό επίπεδο συναισθηματικής επίγνωσης, ρύθμισης και ενσυναίσθησης εκ μέρους των επαγγελματιών (Powell et al., 2024).

Η συναισθηματική νοημοσύνη επηρεάζει άμεσα την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω της επίδρασής της στην κλινική ικανότητα και στη λήψη αποφάσεων. Σε περιβάλλοντα υψηλής πίεσης, όπως τα νοσοκομεία και οι μονάδες εντατικής θεραπείας, οι επαγγελματίες υγείας καλούνται να διαχειριστούν σύνθετες κλινικές καταστάσεις υπό συνθήκες έντονου συναισθηματικού φορτίου. Εμπειρικά δεδομένα δείχνουν ότι υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης συνδέονται με βελτιωμένη κλινική επάρκεια, καθώς επιτρέπουν την αποτελεσματική διαχείριση του άγχους και τη διατήρηση της γνωστικής ευελιξίας σε απαιτητικές συνθήκες (Dou et al., 2022). Η ικανότητα αυτή συμβάλλει στη μείωση λαθών, στη βελτίωση της κλινικής κρίσης και, κατ' επέκταση, στην ενίσχυση της ασφάλειας των ασθενών, η οποία αποτελεί θεμελιώδη διάσταση της ποιότητας των υπηρεσιών υγείας.

Παράλληλα, η συναισθηματική νοημοσύνη διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στη διαμόρφωση της εμπειρίας του ασθενούς, η οποία αναγνωρίζεται πλέον ως κεντρικός δείκτης ποιότητας. Η επικοινωνία, η ενσυναίσθηση και η συναισθηματική ανταπόκριση των επαγγελματιών υγείας επηρεάζουν άμεσα την αντίληψη των ασθενών για τη φροντίδα που λαμβάνουν, ανεξαρτήτως του αντικειμενικού θεραπευτικού αποτελέσματος. Έρευνες καταδεικνύουν ότι οι επαγγελματίες με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη είναι περισσότερο ικανοί να αναγνωρίζουν τις συναισθηματικές ανάγκες των ασθενών, να προσαρμόζουν τον επικοινωνιακό τους λόγο και να οικοδομούν σχέσεις εμπιστοσύνης, ενισχύοντας τη συμμόρφωση στη θεραπεία και τη συνολική ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες (Lampreia-Raposo et al., 2023).

Η σημασία της συναισθηματικής νοημοσύνης για την ποιότητα των υπηρεσιών υγείας καθίσταται ιδιαίτερα εμφανής σε καταστάσεις έντονης συναισθηματικής έντασης, όπως η διαχείριση θυμωμένων ή αγχωμένων ασθενών. Σε αυτές τις περιπτώσεις, η ανεπαρκής συναισθηματική διαχείριση μπορεί να οδηγήσει σε επικοινωνιακές αστοχίες, συγκρούσεις και υποβάθμιση της ποιότητας φροντίδας. Σύγχρονες μελέτες δείχνουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη λειτουργεί ως διαμεσολαβητικός μηχανισμός μεταξύ ηθικής ευαισθησίας και επικοινωνιακής ικανότητας, επιτρέποντας στους επαγγελματίες να ανταποκρίνονται με τρόπο που αποφορτίζει τη συναισθηματική ένταση και διατηρεί την ποιότητα της αλληλεπίδρασης (Guo et al., 2024). Η αποτελεσματική διαχείριση τέτοιων

καταστάσεων συμβάλλει στη διατήρηση της θεραπευτικής σχέσης και στη συνολική αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών.

Σε οργανωσιακό επίπεδο, η συναισθηματική νοημοσύνη επηρεάζει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω της επίδρασής της στην εργασιακή απόδοση, τη δέσμευση και τη συνεργασία του προσωπικού. Μελέτες σε νοσηλευτικό προσωπικό δείχνουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη συνδέεται θετικά με την εργασιακή απόδοση και τη δέσμευση, παράγοντες που σχετίζονται άμεσα με τη συνέχεια και τη σταθερότητα της φροντίδας (Turjuman & Alilgyani, 2023). Η αυξημένη δέσμευση των επαγγελματιών υγείας μειώνει την πιθανότητα επαγγελματικής εξουθένωσης και αποχώρησης από το επάγγελμα, διασφαλίζοντας τη βιωσιμότητα των υπηρεσιών και τη διατήρηση της ποιότητας σε βάθος χρόνου.

Ιδιαίτερη σημασία έχει επίσης ο ρόλος της συναισθηματικής νοημοσύνης στη διαχείριση συγκρούσεων εντός των οργανισμών υγείας. Οι συγκρούσεις μεταξύ επαγγελματιών ή μεταξύ διοίκησης και προσωπικού μπορούν να επηρεάσουν αρνητικά το εργασιακό κλίμα και, έμμεσα, την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Έρευνες σε νοσηλευτές-μάντζερ καταδεικνύουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη συνδέεται με πιο συνεργατικές και επικοινωνιακές στρατηγικές διαχείρισης συγκρούσεων, οι οποίες προάγουν την ομαδική συνοχή και τη λειτουργική αποδοτικότητα (Aseery et al., 2023· Assi & Eshah, 2023). Η αποτελεσματική διαχείριση των συγκρούσεων δημιουργεί ένα υποστηρικτικό εργασιακό περιβάλλον, το οποίο αντανάκλαται θετικά στην ποιότητα της φροντίδας που παρέχεται στους ασθενείς.

Η συναισθηματική νοημοσύνη συνδέεται επίσης με την ικανότητα των επαγγελματιών υγείας να αντιμετωπίζουν το εργασιακό στρες και να υιοθετούν προσαρμοστικές στρατηγικές αντιμετώπισης. Σε περιβάλλοντα υψηλής συναισθηματικής απαίτησης, όπως οι μονάδες εντατικής θεραπείας, η ανεπαρκής διαχείριση του άγχους μπορεί να οδηγήσει σε συναισθηματική αποστασιοποίηση και μείωση της ποιότητας φροντίδας. Εμπειρικά δεδομένα δείχνουν ότι οι επαγγελματίες με υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης εμφανίζουν πιο λειτουργικές στρατηγικές αντιμετώπισης, γεγονός που συμβάλλει στη διατήρηση της επαγγελματικής τους επάρκειας και της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών (Jawabreh, 2024).

Τέλος, η σημασία της συναισθηματικής νοημοσύνης για την ποιότητα των υπηρεσιών υγείας ενισχύεται από τα ευρήματα παρεμβατικών μελετών. Συστηματικές ανασκοπήσεις και μετα-αναλύσεις καταδεικνύουν ότι προγράμματα εκπαίδευσης στη συναισθηματική νοημοσύνη για το υγειονομικό προσωπικό οδηγούν σε βελτιώσεις όχι μόνο σε ατομικές δεξιότητες, αλλά και σε οργανωσιακούς δείκτες ποιότητας, όπως η επικοινωνία, η επαγγελματική ευεξία και η συνολική αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών (Powell et al., 2024). Τα ευρήματα αυτά υποστηρίζουν την άποψη ότι η συναισθηματική νοημοσύνη δεν αποτελεί απλώς ατομικό χαρακτηριστικό, αλλά στρατηγικό πόρο για τα συστήματα υγείας.

Συνοψίζοντας, η συναισθηματική νοημοσύνη συνιστά κρίσιμο και πολυεπίπεδο παράγοντα ποιότητας στον τομέα της υγείας, επηρεάζοντας την κλινική επάρκεια, την εμπειρία του ασθενούς, τη συνεργασία των επαγγελματιών και τη βιωσιμότητα των οργανισμών. Η ενσωμάτωσή της στον σχεδιασμό πολιτικών, στην εκπαίδευση και στη συνεχή επαγγελματική ανάπτυξη αποτελεί αναγκαία προϋπόθεση για τη συστηματική βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας.

3.6 Επιπτώσεις στη συνεργασία και την ομαδικότητα

Η συνεργασία και η ομαδικότητα αποτελούν θεμελιώδεις προϋποθέσεις για την αποτελεσματική λειτουργία των σύγχρονων συστημάτων υγείας, καθώς η παροχή φροντίδας βασίζεται ολοένα και περισσότερο στη διεπιστημονική και διατομεακή αλληλεπίδραση επαγγελματιών με διαφορετικά γνωστικά αντικείμενα, ρόλους και ευθύνες. Στο πλαίσιο αυτό, η συναισθηματική νοημοσύνη αναδεικνύεται ως κρίσιμος παράγοντας που επηρεάζει άμεσα τη δυναμική των ομάδων υγείας, τη λειτουργική συνοχή και την ποιότητα της συνεργασίας. Η βιβλιογραφία τεκμηριώνει ότι η αποτελεσματική ομαδική εργασία δεν εξαρτάται αποκλειστικά από τη σαφή κατανομή ρόλων ή την τεχνική επάρκεια των μελών, αλλά προϋποθέτει υψηλό επίπεδο συναισθηματικής επίγνωσης, ενσυναίσθησης και ικανότητας διαχείρισης διαπροσωπικών αλληλεπιδράσεων (McNulty & Politis, 2023).

Η συναισθηματική νοημοσύνη συμβάλλει καθοριστικά στη διαμόρφωση θετικού ψυχοκοινωνικού κλίματος εντός των ομάδων υγείας, το οποίο αποτελεί βασικό υπόβαθρο για τη συνεργασία. Οι επαγγελματίες με υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης είναι περισσότερο ικανοί να αναγνωρίζουν τα συναισθήματα των συναδέλφων τους, να κατανοούν τις ανάγκες και τις προτεραιότητές τους και να προσαρμόζουν τη συμπεριφορά

τους με τρόπο που ενισχύει την αμοιβαία εμπιστοσύνη. Η εμπιστοσύνη αυτή λειτουργεί ως καταλύτης για την ανοιχτή επικοινωνία, τη διαμοίραση πληροφοριών και τη συλλογική λήψη αποφάσεων, στοιχεία που θεωρούνται κρίσιμα για την ασφάλεια και την αποτελεσματικότητα της φροντίδας (Powell et al., 2024).

Σε περιβάλλοντα υγείας, όπου η εργασία οργανώνεται γύρω από πολυεπιστημονικές ομάδες, η συναισθηματική νοημοσύνη διευκολύνει τη γεφύρωση γνωστικών και επαγγελματικών διαφορών. Η διαφορετικότητα των επαγγελματικών ρόλων, αν και αποτελεί πηγή πλούτου γνώσεων και δεξιοτήτων, μπορεί να οδηγήσει σε παρεξηγήσεις, συγκρούσεις και λειτουργικές δυσχέρειες όταν δεν υποστηρίζεται από αποτελεσματικές διαπροσωπικές δεξιότητες. Έρευνες δείχνουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη συνδέεται με αυξημένη ικανότητα συνεργασίας και με θετικότερες στάσεις απέναντι στην ομαδική εργασία, τόσο σε φοιτητές όσο και σε επαγγελματίες υγείας, γεγονός που υπογραμμίζει τη σημασία της ήδη από τα πρώτα στάδια της επαγγελματικής κοινωνικοποίησης (Yildirim & Catal, 2024).

Η διαχείριση συγκρούσεων αποτελεί μία από τις πιο κρίσιμες πτυχές της ομαδικής λειτουργίας στον χώρο της υγείας και συνδέεται άμεσα με τη συναισθηματική νοημοσύνη. Οι συγκρούσεις είναι αναπόφευκτες σε περιβάλλοντα υψηλής πίεσης, όπου οι επαγγελματίες καλούνται να λαμβάνουν κρίσιμες αποφάσεις υπό χρονικούς και οργανωσιακούς περιορισμούς. Ωστόσο, η ποιότητα της συνεργασίας δεν εξαρτάται από την απουσία συγκρούσεων, αλλά από τον τρόπο με τον οποίο αυτές διαχειρίζονται. Εμπειρικά δεδομένα καταδεικνύουν ότι οι επαγγελματίες και οι προϊστάμενοι με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη τείνουν να υιοθετούν πιο συνεργατικές και εποικοδομητικές στρατηγικές διαχείρισης συγκρούσεων, αποφεύγοντας ανταγωνιστικά ή αποσυρτικά μοτίβα συμπεριφοράς που υπονομεύουν την ομαδική συνοχή (Aseery et al., 2023· Assi & Eshah, 2023).

Η συναισθηματική νοημοσύνη επηρεάζει επίσης την ποιότητα της επικοινωνίας εντός των ομάδων υγείας, η οποία αποτελεί βασικό μηχανισμό συντονισμού και συνεργασίας. Η σαφής, ανοιχτή και συναισθηματικά ευαίσθητη επικοινωνία μειώνει τον κίνδυνο λαθών, ενισχύει τη συλλογική κατανόηση των στόχων και διευκολύνει τη λήψη αποφάσεων. Μελέτες δείχνουν ότι η ενσυναίσθηση και η συναισθηματική αυτορρύθμιση, ως βασικές διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης, συνδέονται με ανεπτυγμένες διαπροσωπικές δεξιότητες

και αποτελεσματική διεπιστημονική συνεργασία, ιδίως σε εκπαιδευτικά και κλινικά περιβάλλοντα υγείας (McNulty & Politis, 2023). Η επικοινωνιακή αυτή επάρκεια ενισχύει την αίσθηση κοινής ευθύνης και προσανατολισμού προς τον ασθενή.

Ιδιαίτερη σημασία αποκτά η συναισθηματική νοημοσύνη σε ομάδες που λειτουργούν υπό συνθήκες αυξημένου στρες, όπως οι μονάδες εντατικής θεραπείας. Σε τέτοια περιβάλλοντα, η συναισθηματική κόπωση και η ψυχολογική επιβάρυνση μπορούν να επηρεάσουν αρνητικά τη συνεργασία, οδηγώντας σε αποστασιοποίηση ή συγκρουσιακές συμπεριφορές. Έρευνες δείχνουν ότι οι επαγγελματίες με υψηλότερη συναισθηματική νοημοσύνη υιοθετούν πιο προσαρμοστικές στρατηγικές αντιμετώπισης του στρες, γεγονός που τους επιτρέπει να διατηρούν λειτουργικές διαπροσωπικές σχέσεις και να συμβάλλουν θετικά στη συνοχή της ομάδας (Jawabreh, 2024). Η ατομική αυτή ανθεκτικότητα μεταφράζεται σε συλλογικό όφελος για την ομάδα.

Σε οργανωσιακό επίπεδο, η συναισθηματική νοημοσύνη των μελών και ιδίως των ηγετικών στελεχών επηρεάζει τη συνολική αποτελεσματικότητα των ομάδων υγείας. Η ηγεσία που βασίζεται στη συναισθηματική νοημοσύνη προάγει τη συμμετοχικότητα, την ψυχολογική ασφάλεια και την αίσθηση αναγνώρισης, στοιχεία που ενισχύουν τη δέσμευση και τη συνεργατική συμπεριφορά. Μελέτες σε νοσηλευτικό προσωπικό καταδεικνύουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη συνδέεται με υψηλότερα επίπεδα εργασιακής δέσμευσης και απόδοσης, παράγοντες που λειτουργούν ενισχυτικά για τη σταθερότητα και τη λειτουργικότητα των ομάδων (Turjuman & Alilgyani, 2023). Η οργανωσιακή αυτή διάσταση καθιστά τη συναισθηματική νοημοσύνη στρατηγικό πόρο για τη βελτίωση της ομαδικής εργασίας.

Η σημασία της συναισθηματικής νοημοσύνης για τη συνεργασία και την ομαδικότητα επιβεβαιώνεται και από παρεμβατικά δεδομένα. Συστηματικές ανασκοπήσεις και μετα-ανалύσεις δείχνουν ότι προγράμματα εκπαίδευσης στη συναισθηματική νοημοσύνη οδηγούν σε βελτιώσεις στις διαπροσωπικές σχέσεις, στην επικοινωνία και στη λειτουργική συνοχή των ομάδων υγείας (Powell et al., 2024). Οι παρεμβάσεις αυτές συμβάλλουν στη δημιουργία κουλτούρας συνεργασίας και συνεχούς μάθησης, η οποία αποτελεί βασικό στοιχείο των σύγχρονων, ανθεκτικών συστημάτων υγείας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ

4.1 Διεθνείς εμπειρικές μελέτες για τη συναισθηματική νοημοσύνη στην υγεία

Η διερεύνηση της συναισθηματικής νοημοσύνης (ΣΝ) στον τομέα της υγείας έχει αποτελέσει αντικείμενο αυξανόμενου ερευνητικού ενδιαφέροντος τις τελευταίες δεκαετίες, με έμφαση στην επίδρασή της στην ποιότητα φροντίδας, την επαγγελματική ευεξία και τη λειτουργικότητα των οργανισμών υγείας. Η ΣΝ δεν αντιμετωπίζεται πλέον απλώς ως μία επιθυμητή ατομική ιδιότητα, αλλά ως κρίσιμος δείκτης επαγγελματικής επάρκειας, ικανός να προβλέψει αποτελέσματα τόσο στο μικρο- όσο και στο μακρο-επίπεδο της υγειονομικής πρακτικής. Οι διεθνείς εμπειρικές μελέτες τεκμηριώνουν ευρέως τη συσχέτιση της ΣΝ με μια σειρά κρίσιμων μεταβλητών, μέσα από ποσοτικές, ποιοτικές και μικτές μεθοδολογικές προσεγγίσεις.

Σε επίπεδο εθνικών πλαισίων, οι ερευνητικές προσπάθειες αντανakλούν μια γεωγραφικά και πολιτισμικά ποικιλόμορφη δυναμική. Στην Ιορδανία, η μελέτη των Elheet et al. (2025) ανέδειξε ότι οι ιατροί διαφορετικών ειδικοτήτων παρουσίαζαν διαφοροποιήσεις στα επίπεδα ΣΝ, ενώ η υψηλότερη ΣΝ συσχετιζόταν στατιστικώς σημαντικά με υψηλότερη επαγγελματική ικανοποίηση και μειωμένα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης. Το εύρημα αυτό είναι ευθυγραμμισμένο με τη μελέτη των El Naggar et al. (2025), η οποία σε νοσοκομειακό δείγμα κατέδειξε ότι η ΣΝ λειτουργεί ως προστατευτικός παράγοντας έναντι της επαγγελματικής κόπωσης, ιδίως σε συνθήκες αυξημένου φόρτου εργασίας και συναισθηματικής επιβάρυνσης. Αυτές οι μελέτες καταδεικνύουν τη διατομεακή σημασία της ΣΝ, ακόμη και μεταξύ επαγγελματιών υψηλής εξειδίκευσης.

Ανάλογα ευρήματα αναδεικνύονται και σε ασιατικά συμφραζόμενα. Η μελέτη των Li et al. (2021) στην Κίνα ανέδειξε τη θετική επίδραση της ΣΝ στην εργασιακή ευεξία νοσηλευτών, μέσω του διαμεσολαβητικού ρόλου της ικανοποίησης από την επικοινωνία. Η στατιστικώς σημαντική σύνδεση των συναισθηματικών δεξιοτήτων με την αποτελεσματικότητα της διαπροσωπικής επικοινωνίας ενισχύει την υπόθεση ότι η ΣΝ επηρεάζει πολλαπλά επίπεδα επαγγελματικής λειτουργίας, από την ενδοπροσωπική προσαρμογή έως την εξωτερική συμπεριφορά. Στο ίδιο μήκος κύματος, η εργασία των Mehralian et al. (2025) μέσω διαρθρωτικής μοντελοποίησης επιβεβαίωσε ότι η ΣΝ επηρεάζει

την επαγγελματική απόδοση νοσηλευτών, με τη διαμεσολάβηση της κλινικής τους επάρκειας, αναδεικνύοντας την αλληλεπίδραση γνωστικών και συναισθηματικών δεξιοτήτων στην επαγγελματική αποτελεσματικότητα.

Από την πλευρά της ευρωπαϊκής εμπειρίας, η ποιοτική μελέτη των Litendahl et al. (2025) στη Φινλανδία εστίασε στη χρήση της ΣΝ στο πλαίσιο της τηλεϊατρικής και της εξ αποστάσεως συμβουλευτικής, όπου οι επαγγελματίες κλήθηκαν να διαχειριστούν συναισθηματικά φορτισμένες αλληλεπιδράσεις χωρίς τη σωματική παρουσία του ασθενούς. Τα ευρήματα κατέδειξαν την κεντρικότητα της ΣΝ για την αποτελεσματική συναισθηματική αποκωδικοποίηση σε περιβάλλοντα με περιορισμένη μη-λεκτική πληροφορία. Επιπλέον, η έρευνα των Georgousoroulou et al. (2025) στην Ελλάδα ανέδειξε ότι η ΣΝ, σε συνδυασμό με μια υποστηρικτική οργανωσιακή κουλτούρα, προβλέπει την επαγγελματική ικανοποίηση του προσωπικού υγείας, ενισχύοντας την αντίληψη ότι η ΣΝ είναι δομικό στοιχείο της οργανωσιακής υγείας.

Σε διεθνές επίπεδο, οι συστηματικές ανασκοπήσεις και μετα-αναλύσεις επιβεβαιώνουν τη θεωρητική και εμπειρική σταθερότητα της ΣΝ ως μεταβλητής υψηλής σημασίας. Η εκτεταμένη μετα-ανάλυση των Powell et al. (2024) τεκμηρίωσε ότι προγράμματα εκπαίδευσης στη ΣΝ έχουν σημαντική επίδραση στην επαγγελματική επάρκεια, στην εργασιακή δέσμευση και στη βελτίωση της παρεχόμενης φροντίδας. Παρότι επισημαίνονται μεθοδολογικά κενά (π.χ. ετερογένεια δειγμάτων, έλλειψη μακροπρόθεσμων μετρήσεων), η συνολική εικόνα υποστηρίζει έντονα την αξία της ΣΝ ως εκπαιδευσιμής και μετρήσιμης ικανότητας. Αντίστοιχα, η ανασκόπηση του Chanda et al. (2025) εστιάζει στη συστηματική ενσωμάτωση της ΣΝ στα προγράμματα σπουδών ιατρικών και νοσηλευτικών σχολών, καταδεικνύοντας τόσο την ανάγκη για θεσμική κατοχύρωση της ΣΝ στην εκπαίδευση, όσο και το υφιστάμενο έλλειμμα ενιαίας παιδαγωγικής στρατηγικής.

Επιπλέον, η μελέτη των Soriano-Vázquez et al. (2023) στην Περουβιανή νοσηλευτική κοινότητα ανέδειξε τη ΣΝ ως σημαντικό προγνωστικό παράγοντα επαγγελματικής ικανοποίησης, με τη διαχείριση συγκρούσεων να διαμεσολαβεί τη συσχέτιση αυτή. Η πολυμεταβλητή αυτή προσέγγιση τονίζει τη λειτουργικότητα της ΣΝ ως δυναμικής διεργασίας, η οποία διαμορφώνει όχι μόνο ατομικά συναισθήματα, αλλά και διαπροσωπικές και οργανωσιακές σχέσεις. Αντίστοιχα, η έρευνα των Ferrer Goodwin et al. (2025) στη

Μεγάλη Βρετανία ανέδειξε ότι η ΣΝ, σε συνδυασμό με την προσωπική αυτοφροντίδα και τις εργασιακές συνθήκες, εξηγεί σημαντικό μέρος της διαφοροποίησης στην επαγγελματική ποιότητα ζωής, υπογραμμίζοντας το πολυπαραγοντικό της υπόστασης.

Τέλος, η συμβολή της ΣΝ στην επαγγελματική ανάπτυξη αναδεικνύεται και από την εργασία των Chatzidimitriou et al. (2025), οι οποίοι επιβεβαιώνουν ότι η στοχευμένη ενίσχυση της ΣΝ συνδέεται με βελτιωμένες δεξιότητες ηγεσίας και αυξημένη ικανότητα για συνεργατική φροντίδα. Οι ερευνητές επισημαίνουν την ανάγκη ενσωμάτωσης της ΣΝ όχι μόνο σε επίπεδο εκπαιδευτικών παρεμβάσεων, αλλά και σε επίπεδο οργανωσιακής στρατηγικής.

Συνοψίζοντας, η διεθνής βιβλιογραφία τεκμηριώνει με σαφήνεια την καθοριστική επίδραση της συναισθηματικής νοημοσύνης στην επαγγελματική λειτουργικότητα των παρόχων υγείας, στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, στην εργασιακή ικανοποίηση και στην ψυχοκοινωνική ανθεκτικότητα. Παρά τις μεθοδολογικές ετερογένειες, οι εμπειρικές μελέτες από Ευρώπη, Ασία, Αμερική και Μέση Ανατολή καταλήγουν σε συνεπείς διαπιστώσεις, επιβεβαιώνοντας τη διατομεακή και διαπολιτισμική σημασία της ΣΝ ως μοχλού αναβάθμισης του υγειονομικού πεδίου. Η συνέχιση και εμβάθυνση των εμπειρικών μελετών αποτελεί κρίσιμη παράμετρο για τη συστηματική ενσωμάτωση της ΣΝ στην πολιτική υγείας και την επαγγελματική εκπαίδευση.

4.2 Σχέση συναισθηματικής νοημοσύνης και ποιότητας φροντίδας

Η συναισθηματική νοημοσύνη (ΣΝ), ως ικανότητα αναγνώρισης, κατανόησης, διαχείρισης και έκφρασης συναισθημάτων, συνιστά πλέον διεθνώς αναγνωρισμένο προσδιοριστικό παράγοντα της ποιότητας φροντίδας στον τομέα της υγείας. Η ποιότητα φροντίδας, όπως ορίζεται από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας, περιλαμβάνει την ασφάλεια, την αποτελεσματικότητα, την επικέντρωση στον ασθενή, την επικοινωνία και τη συμπονετική προσέγγιση. Όλα τα παραπάνω στοιχεία είναι άρρηκτα συνδεδεμένα με τις βασικές διαστάσεις της ΣΝ, οι οποίες επιτρέπουν στους επαγγελματίες υγείας να παρέχουν φροντίδα που ανταποκρίνεται στις συναισθηματικές, κοινωνικές και ψυχολογικές ανάγκες του ασθενούς. Οι εμπειρικές μελέτες των τελευταίων ετών επιβεβαιώνουν τη θετική και στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ ΣΝ και δεικτών ποιότητας φροντίδας, τόσο σε αντικειμενικά όσο και σε υποκειμενικά επίπεδα αξιολόγησης.

Η μελέτη των Khademi et al. (2021), η οποία πραγματοποιήθηκε σε γενικά νοσοκομεία του Ιράν, τεκμηριώνει εμπειρικά τη θετική συσχέτιση μεταξύ των επιπέδων ΣΝ των νοσηλευτών και της αντιλαμβανόμενης ποιότητας νοσηλευτικής φροντίδας. Οι ερευνητές υπογραμμίζουν ότι οι νοσηλευτές με υψηλότερα επίπεδα ΣΝ ανταποκρίνονταν πιο αποτελεσματικά στις συναισθηματικές ανάγκες των ασθενών, διαχειρίζονταν με μεγαλύτερη επιτυχία αγχωτικές καταστάσεις και επέδειξαν υψηλότερη επάρκεια στην επικοινωνία, χαρακτηριστικά που μεταφράζονται απευθείας σε βελτιωμένη ποιότητα φροντίδας (Khademi et al., 2021). Η αξιοπιστία των ευρημάτων ενισχύεται από τη χρήση ποικίλων εργαλείων μέτρησης, συμπεριλαμβανομένων των αξιολογήσεων από τρίτους και των αυτοαναφορών.

Επιπρόσθετα, η μελέτη των Mehralian et al. (2025) αξιοποίησε ένα διαρθρωτικό μοντέλο εξίσωσης προκειμένου να εξετάσει τη μεσολάβηση της κλινικής επάρκειας στη σχέση μεταξύ ΣΝ και επαγγελματικής απόδοσης. Τα αποτελέσματα επιβεβαίωσαν την ύπαρξη ισχυρής έμμεσης σχέσης, αποδεικνύοντας ότι η ΣΝ δεν επηρεάζει απλώς την προσωπική ευημερία των νοσηλευτών, αλλά βελτιώνει ουσιαστικά και τις πρακτικές παροχής φροντίδας μέσω της αύξησης της επαγγελματικής ικανότητας. Η ενίσχυση της κλινικής επάρκειας συνεπάγεται πιο ακριβή λήψη αποφάσεων, βελτιωμένη κρίση σε κρίσιμες καταστάσεις και ικανότητα διαχείρισης συγκρουσιακών περιστατικών με ανθρώπινο και ταυτόχρονα λειτουργικό τρόπο.

Σε εκπαιδευτικό πλαίσιο, η συστηματική ανασκόπηση των Chanda et al. (2025) επεσήμανε την έλλειψη ενιαίας παιδαγωγικής προσέγγισης στην ενσωμάτωση της ΣΝ στα προγράμματα σπουδών ιατρικής και νοσηλευτικής, παρά την αυξανόμενη ένδειξη ότι οι συναισθηματικές δεξιότητες είναι κρίσιμες για την ποιότητα της φροντίδας. Η ίδια ανασκόπηση προτείνει την καθιέρωση μετρήσιμων και εφαρμοσμένων μονάδων ΣΝ ως αναπόσπαστο μέρος των δεξιοτήτων φροντίδας, ενισχύοντας την τεκμηριωμένη άποψη ότι η ΣΝ δεν είναι απλώς "μαλακή δεξιότητα", αλλά δομικό στοιχείο της επαγγελματικής πρακτικής.

Η ποιοτική συμβολή της ΣΝ στην κλινική πρακτική αναδεικνύεται και στη μελέτη των Litendahl et al. (2025), η οποία εξετάζει τη χρήση της ΣΝ σε συνθήκες απομακρυσμένης συμβουλευτικής (telehealth). Οι συμμετέχοντες επαγγελματίες υγείας ανέφεραν ότι η

ικανότητα αποκωδικοποίησης των συναισθημάτων του ασθενούς –παρά την απουσία φυσικής παρουσίας και μη λεκτικής επικοινωνίας– ενίσχυσε την ποιότητα της παρεχόμενης φροντίδας. Η διαπίστωση αυτή έχει ιδιαίτερη σημασία για το νέο τοπίο της μεταπανδημικής υγείας, όπου οι απομακρυσμένες υπηρεσίες έχουν αποκτήσει κεντρική θέση.

Η ενσυναίσθηση και η συναισθηματική ρύθμιση, βασικές συνιστώσες της ΣΝ, αποτελούν δομικά στοιχεία της επικεντρωμένης στον ασθενή φροντίδας. Η ανασκόπηση των Powell et al. (2024) επιβεβαιώνει ότι προγράμματα εκπαίδευσης στη ΣΝ οδηγούν σε σημαντικές βελτιώσεις στην ποιότητα επικοινωνίας με ασθενείς, στην αποτελεσματικότητα της φροντίδας και στην εργασιακή συνοχή των ομάδων. Οι συγγραφείς επισημαίνουν, ωστόσο, την ανάγκη για μελέτες με ισχυρότερο πειραματικό σχεδιασμό και μακροχρόνια παρακολούθηση, ώστε να τεκμηριωθούν σε βάθος οι αιτιακές σχέσεις μεταξύ ΣΝ και δεικτών ποιότητας.

Ειδικότερη μνεία αξίζει η συμβολή της ΣΝ στην ασφάλεια του ασθενούς. Παρόλο που η έννοια της ποιότητας φροντίδας συχνά συνδέεται με υποκειμενικούς δείκτες (όπως η ικανοποίηση του ασθενούς), η ΣΝ επηρεάζει και αντικειμενικές διαστάσεις της φροντίδας, όπως είναι η συμμόρφωση με τα πρωτόκολλα, η αποφυγή λαθών και η ταχεία αναγνώριση επιπλοκών. Στη μελέτη των El Nagggar et al. (2025), για παράδειγμα, επισημαίνεται ότι οι επαγγελματίες με υψηλότερα επίπεδα ΣΝ εμφάνιζαν μειωμένα ποσοστά επαγγελματικής κόπωσης, η οποία έχει συσχετιστεί θετικά με την αυξημένη πιθανότητα ιατρικών λαθών και απρόσεκτης συμπεριφοράς. Κατ’ αυτόν τον τρόπο, η ΣΝ συμβάλλει έμμεσα αλλά ουσιαστικά στην ενίσχυση της ασφάλειας.

Αναφορικά με τη φροντίδα τελικού σταδίου και τις συνθήκες ψυχοκοινωνικής επιβάρυνσης των ασθενών, η ΣΝ έχει αναδειχθεί ως βασικό εργαλείο για την παροχή ανθρωποκεντρικής υποστήριξης. Η δυνατότητα των επαγγελματιών να ανταποκριθούν συναισθηματικά και ηθικά σε κρίσιμες καταστάσεις, χωρίς να επιβαρύνονται ψυχικά, ενισχύει την ποιότητα της εμπειρίας του ασθενούς. Η εργασία των Chatzidimitriou et al. (2025) επιβεβαιώνει την ανάγκη ανάπτυξης τέτοιων δεξιοτήτων, τονίζοντας την αξία της ΣΝ ως συνιστώσας ηγετικής και διαμεσολαβητικής ικανότητας.

Η σωρευτική βιβλιογραφία επιβεβαιώνει τη θεμελιώδη σχέση μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και ποιότητας φροντίδας στον χώρο της υγείας. Η ΣΝ λειτουργεί ως πολλαπλασιαστής επαγγελματικής ικανότητας, ενισχύοντας την επικοινωνία, τη διαχείριση κρίσεων, την ενσυναίσθηση, και εν τέλει την ασφάλεια και ικανοποίηση του ασθενούς. Αν και υπάρχουν ερευνητικά κενά και ανάγκη για μεθοδολογικά αυστηρότερες μελέτες, τα υφιστάμενα ευρήματα συνηγορούν υπέρ της θεσμικής ενσωμάτωσης της ΣΝ στην επαγγελματική εκπαίδευση και την κλινική πρακτική, με απώτερο στόχο την αναβάθμιση της ποιότητας των υπηρεσιών υγείας.

4.3 Συναισθηματική νοημοσύνη και επαγγελματική ικανοποίηση

Η επαγγελματική ικανοποίηση αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους δείκτες της ψυχοκοινωνικής ευημερίας των επαγγελματιών υγείας και σχετίζεται άμεσα με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, τη διατήρηση θετικού εργασιακού κλίματος και τη μακροχρόνια δέσμευση στον επαγγελματικό ρόλο. Η συναισθηματική νοημοσύνη (ΣΝ), ως ικανότητα κατανόησης, ρύθμισης και αποτελεσματικής αξιοποίησης των συναισθημάτων στο προσωπικό και διαπροσωπικό επίπεδο, έχει συσχετιστεί ισχυρά με την επαγγελματική ικανοποίηση σε ένα ευρύ φάσμα ιατρονοσηλευτικών και διοικητικών ρόλων στον χώρο της υγείας. Η επιστημονική τεκμηρίωση της εν λόγω σχέσης εμπλουτίζεται συνεχώς από εμπειρικά δεδομένα που προέρχονται από διεθνή περιβάλλοντα, ποσοτικές και ποιοτικές μελέτες, καθώς και μικτές μεθοδολογικές προσεγγίσεις.

Η μελέτη των Soriano-Vázquez, Cajachagua Castro και Morales-García (2023), που πραγματοποιήθηκε σε δείγμα νοσηλευτών στο Περού, ανέδειξε τη ΣΝ ως σημαντικό προβλεπτικό παράγοντα της επαγγελματικής ικανοποίησης. Επιπλέον, οι ερευνητές ανέλυσαν τον διαμεσολαβητικό ρόλο της διαχείρισης συγκρούσεων, καταδεικνύοντας ότι η ΣΝ επιδρά θετικά στην ικανότητα αποτελεσματικής επίλυσης επαγγελματικών διαφωνιών, γεγονός που με τη σειρά του ενισχύει την ικανοποίηση από την εργασία. Η συσχέτιση αυτή αποδεικνύει την πολυεπίπεδη λειτουργία της ΣΝ, η οποία δεν περιορίζεται στην προσωπική ενδοσκόπηση, αλλά διαμορφώνει την ποιότητα των εργασιακών σχέσεων, που αποτελούν κρίσιμο πυλώνα της ψυχολογικής ασφάλειας και της επαγγελματικής πληρότητας.

Ανάλογα ευρήματα προκύπτουν και από τη μελέτη των Georgousoroulou et al. (2025) στην Ελλάδα, η οποία επικεντρώνεται στη σύνδεση της ΣΝ με την οργανωσιακή κουλτούρα

και την επαγγελματική ικανοποίηση. Οι συγγραφείς διαπιστώνουν ότι σε οργανισμούς όπου κυριαρχεί μια θετική, υποστηρικτική και αξιακά καθοδηγούμενη κουλτούρα, η ΣΝ ενισχύει περαιτέρω τα επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης. Αντιθέτως, σε εργασιακά περιβάλλοντα με τοξική ή καταπιεστική διοικητική δομή, η επίδραση της ΣΝ τείνει να μειώνεται ή και να αναιρείται. Το εύρημα αυτό υπογραμμίζει τη διαλεκτική σχέση μεταξύ ατομικών δεξιοτήτων και δομικών χαρακτηριστικών του επαγγελματικού πλαισίου, αναδεικνύοντας τη σημασία της οργανωσιακής υποστήριξης για την πλήρη αξιοποίηση της ΣΝ.

Από την πλευρά των ιατρών, η έρευνα του Elheet et al. (2025) καταγράφει σημαντικές διαφορές στα επίπεδα ΣΝ μεταξύ ιατρικών ειδικοτήτων, με τους ιατρούς με υψηλότερα επίπεδα ΣΝ να αναφέρουν σημαντικά υψηλότερη επαγγελματική ικανοποίηση. Το εύρημα αυτό υποδηλώνει ότι η ΣΝ ενδεχομένως να διαδραματίζει διαφοροποιημένο ρόλο ανάλογα με τα χαρακτηριστικά του επαγγελματικού ρόλου, την εγγενή φύση των κλινικών αλληλεπιδράσεων και τις προσδοκίες που συνοδεύουν κάθε ειδικότητα. Επίσης, αναδεικνύει την αναγκαιότητα εξατομικευμένης ανάπτυξης συναισθηματικών δεξιοτήτων ανά επαγγελματική κατηγορία στον τομέα της υγείας.

Η μελέτη των Ferrer Goodwin et al. (2025), η οποία αξιοποίησε ανάλυση διαμεσολάβησης σε δείγμα επαγγελματιών υγείας στο Ηνωμένο Βασίλειο, επιβεβαίωσε ότι η ΣΝ σχετίζεται με βελτιωμένη ποιότητα επαγγελματικής ζωής. Οι ερευνητές διαπίστωσαν ότι η ΣΝ, σε συνδυασμό με την αυτοφροντίδα και τις ευνοϊκές εργασιακές συνθήκες, συνεισφέρει θετικά στην επαγγελματική ικανοποίηση. Το πολυπαραγοντικό αυτό μοντέλο υποστηρίζει την αντίληψη ότι η ΣΝ δεν λειτουργεί μεμονωμένα, αλλά σε συνέργεια με άλλες προσωπικές και περιβαλλοντικές παραμέτρους. Σημαντική είναι επίσης η επισήμανση ότι η αυτοφροντίδα, ως συμπεριφορική προέκταση της ΣΝ, ενισχύει την ανθεκτικότητα απέναντι σε στρεσογόνες καταστάσεις, με αποτέλεσμα τη βελτιωμένη διαχείριση του επαγγελματικού φορτίου.

Σε συμπληρωματική κατεύθυνση κινείται και η μελέτη των Turjuman και Alilgyani (2023), οι οποίοι παρατήρησαν ότι η ΣΝ συνδέεται θετικά με την εργασιακή δέσμευση, την επαγγελματική απόδοση και τη συναισθηματική αφοσίωση στο νοσηλευτικό επάγγελμα. Η εργασιακή δέσμευση θεωρείται ενδιάμεσος δείκτης επαγγελματικής ικανοποίησης και

προσδιορίζεται από την αίσθηση νοήματος, της ενεργητικής συμμετοχής και της συναισθηματικής σύνδεσης με την εργασία. Η ΣΝ, ως σύνολο γνωστικών και συναισθηματικών δεξιοτήτων, συμβάλλει στην ενεργή πρόσληψη των προκλήσεων της υγειονομικής φροντίδας ως ευκαιρίες για προσωπική ανάπτυξη, και όχι απλώς ως ψυχολογική επιβάρυνση.

Εξίσου σημαντικά είναι τα ευρήματα της μελέτης των El Naggar et al. (2025), η οποία επισημαίνει τη σύνδεση μεταξύ ΣΝ και μειωμένων επιπέδων επαγγελματικής εξουθένωσης. Η επαγγελματική εξουθένωση συνιστά ένα φαινόμενο με σοβαρές επιπτώσεις στην ψυχική υγεία των επαγγελματιών και την ποιότητα των υπηρεσιών, και η πρόληψή της αποτελεί προτεραιότητα σε συστήματα υγείας παγκοσμίως. Η ΣΝ αναδεικνύεται ως ψυχοπροστατευτικός παράγοντας, ο οποίος λειτουργεί προληπτικά απέναντι στη συναισθηματική εξάντληση, ενισχύοντας την ικανότητα διαχείρισης απαιτητικών συναισθηματικά περιστατικών και ενθαρρύνοντας την προσαρμοστική επαναξιολόγηση δύσκολων καταστάσεων.

Η επαγγελματική ικανοποίηση δεν αποτελεί μόνο παράμετρο ατομικής ευημερίας, αλλά έχει και οργανωσιακές συνέπειες. Υψηλά επίπεδα ικανοποίησης συνδέονται με μειωμένο κύκλο προσωπικού, αυξημένη δέσμευση και καλύτερη ποιότητα φροντίδας. Ως εκ τούτου, η ανάπτυξη και ενίσχυση της ΣΝ εντός του οργανωσιακού πλαισίου αποκτά στρατηγική σημασία. Η ανασκόπηση των Chanda et al. (2025) υπογραμμίζει την ανάγκη για καθολική ενσωμάτωση της ΣΝ στα προγράμματα εκπαίδευσης και επαγγελματικής ανάπτυξης, με στόχο την πρόληψη επαγγελματικής φθοράς και την ενίσχυση του κινήτρου για συνεχή βελτίωση.

Η συναισθηματική νοημοσύνη αναδεικνύεται ως θεμελιώδης παράγοντας επαγγελματικής ικανοποίησης στον τομέα της υγείας, επηρεάζοντας την ψυχολογική ευημερία, την εργασιακή αφοσίωση και τη διαχείριση των στρεσογόνων ερεθισμάτων της κλινικής πράξης. Τα ευρήματα της διεθνούς βιβλιογραφίας συγκλίνουν στην ανάγκη ενίσχυσης των συναισθηματικών δεξιοτήτων των επαγγελματιών υγείας, τόσο μέσω στοχευμένων παρεμβάσεων όσο και μέσα από τη θεσμική αναγνώριση της ΣΝ ως κριτήριο ποιοτικής επαγγελματικής λειτουργίας. Η επαγγελματική ικανοποίηση δεν πρέπει να

θεωρείται παρεπόμενο της φροντίδας, αλλά βασικός δείκτης βιωσιμότητας και ποιότητας των συστημάτων υγείας.

4.4 Κενά , περιορισμοί της υπάρχουσας βιβλιογραφίας, και ανάγκη για περαιτέρω έρευνα

Παρά την πλούσια βιβλιογραφική παραγωγή και την αυξανόμενη επιστημονική προσοχή που έχει συγκεντρώσει η συναισθηματική νοημοσύνη (ΣΝ) στον τομέα της υγείας, σημαντικά μεθοδολογικά, θεωρητικά και εφαρμοστικά κενά εξακολουθούν να χαρακτηρίζουν την υφιστάμενη γνώση. Ταυτόχρονα, η αναγνώριση της ΣΝ ως κρίσιμου παράγοντα για την επαγγελματική λειτουργικότητα, την ποιότητα φροντίδας και την εργασιακή ευεξία καθιστά επιτακτική την ανάγκη για περαιτέρω εμπειρική και θεωρητική διερεύνηση.

Ένα από τα σημαντικότερα μεθοδολογικά ζητήματα που επισημαίνονται στις πρόσφατες συστηματικές ανασκοπήσεις αφορά τη σχεδόν αποκλειστική χρήση διατομεακών σχεδιασμών, οι οποίοι δεν επιτρέπουν την εξαγωγή αιτιακών συμπερασμάτων. Η πλειονότητα των μελετών βασίζεται σε αυτοαναφορικά ερωτηματολόγια, τα οποία είναι επιρρεπή σε κοινωνικά επιθυμητές απαντήσεις και παρουσιάζουν περιορισμένη αξιοπιστία ως προς την αντικειμενική αποτύπωση της ΣΝ. Σύμφωνα με τη συστηματική ανασκόπηση των Chanda et al. (2025), το 82% των μελετών που εξετάζουν τη ΣΝ σε υγειονομικό προσωπικό βασίζεται σε στατικά δεδομένα χωρίς προοπτική ή μακροχρόνια παρακολούθηση. Το γεγονός αυτό περιορίζει την ερμηνευτική ισχύ των ευρημάτων και υπονομεύει την αναγνώριση της ΣΝ ως δυναμικής και εκπαιδεύσιμης ικανότητας που εξελίσσεται με τον χρόνο και την εμπειρία.

Ένα ακόμη σημαντικό περιοριστικό στοιχείο εντοπίζεται στην ετερογένεια των εργαλείων μέτρησης. Οι ερευνητές χρησιμοποιούν διαφορετικά ψυχομετρικά εργαλεία, με διαφοροποιημένο θεωρητικό υπόβαθρο (π.χ. μοντέλα ικανοτήτων, μοντέλα γνωστικών δεξιοτήτων ή μικτά μοντέλα), γεγονός που καθιστά δύσκολη τη σύγκριση των αποτελεσμάτων και τη σύνθεση ασφαλών συμπερασμάτων. Η μελέτη των Maghfouri et al. (2023) τεκμηριώνει τη μεθοδολογική ασυνέπεια στα εργαλεία αξιολόγησης της ΣΝ στην εκπαίδευση των επαγγελματιών υγείας και προτείνει την ανάπτυξη ενιαίων, σταθμισμένων μεθόδων μέτρησης προσαρμοσμένων στο κλινικό πλαίσιο. Αυτή η απουσία συμφωνίας ως

προς την εννοιολόγηση και την ποσοτικοποίηση της ΣΝ υπονομεύει τη δυνατότητα εδραίωσής της ως σταθερού ερευνητικού και εκπαιδευτικού παραμέτρου.

Περαιτέρω, η γεωγραφική και πληθυσμιακή περιοριστικότητα των υφιστάμενων μελετών εγείρει σημαντικά ερωτήματα ως προς τη γενικευσιμότητα των ευρημάτων. Η πλειονότητα των μελετών εστιάζει σε νοσηλευτικό προσωπικό, συχνά εντός ενός μόνο νοσοκομείου ή περιοχής, αφήνοντας ανεξερεύνητες σημαντικές κατηγορίες επαγγελματιών όπως οι γιατροί, οι διοικητικοί υπάλληλοι, οι φροντιστές σε δομές ψυχικής υγείας ή οι φοιτητές υγειονομικών σχολών. Η έρευνα των Elheet et al. (2025) αποτελεί μία από τις λίγες εξαιρέσεις που εστιάζουν σε ιατρούς διαφορετικών ειδικοτήτων, αναδεικνύοντας σημαντικές διαφοροποιήσεις στην έκφραση και τη λειτουργικότητα της ΣΝ. Ωστόσο, τέτοιες πολυφωνικές προσεγγίσεις παραμένουν η εξαίρεση και όχι ο κανόνας.

Επίσης, ελάχιστες μελέτες εξετάζουν τις πολιτισμικές διαφοροποιήσεις στη ΣΝ και την επίδρασή τους στην υγειονομική πρακτική. Η ΣΝ, ως κατασκευή βαθιά συνυφασμένη με πολιτισμικά πρότυπα συναισθηματικής έκφρασης και κοινωνικής συμπεριφοράς, δεν μπορεί να νοηθεί με τον ίδιο τρόπο σε διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα. Παρά την ανάγκη για διαπολιτισμική εγκυρότητα, οι περισσότερες μελέτες περιορίζονται σε δυτικά ή ασιατικά περιβάλλοντα χωρίς επαρκή σύγκριση ή προσαρμογή εργαλείων μέτρησης. Το γεγονός αυτό καθιστά προβληματική την εξαγωγή καθολικών συμπερασμάτων για τη λειτουργία της ΣΝ στην παγκόσμια υγειονομική κοινότητα.

Ένα ακόμη κρίσιμο κενό αφορά την αξιολόγηση των επιπτώσεων της ΣΝ σε αντικειμενικά κλινικά αποτελέσματα. Οι περισσότερες μελέτες εξετάζουν την επίδραση της ΣΝ σε υποκειμενικές παραμέτρους, όπως η ικανοποίηση, η αντίληψη της ποιότητας φροντίδας ή η επαγγελματική εξουθένωση. Αντιθέτως, η διερεύνηση της σχέσης ΣΝ με δείκτες όπως η θνησιμότητα, τα ιατρικά λάθη, ο χρόνος ανάρρωσης ή η συμμόρφωση στη θεραπεία παραμένει περιορισμένη. Η σύνδεση της ΣΝ με ποσοτικά, κλινικά αποτελέσματα θα προσέφερε ισχυρή απόδειξη της συμβολής της στην αποτελεσματικότητα των συστημάτων υγείας.

Οι παραπάνω περιορισμοί καθιστούν εμφανή την ανάγκη για μια νέα γενιά ερευνών, οι οποίες θα προσεγγίζουν τη ΣΝ ως ένα δυναμικό, πολυπαραγοντικό και εννοιολογικά

σύνθετο φαινόμενο. Στο πλαίσιο αυτό, είναι απαραίτητη η υιοθέτηση διαχρονικών και πειραματικών σχεδιασμών, που θα επιτρέπουν την αξιολόγηση των αιτιακών σχέσεων μεταξύ ΣΝ και επαγγελματικής απόδοσης, της ποιότητας φροντίδας και της ψυχολογικής ευεξίας των επαγγελματιών υγείας. Η μετα-ανάλυση των Powell et al. (2024) επισημαίνει την ανάγκη για αξιολόγηση των αποτελεσμάτων των εκπαιδευτικών παρεμβάσεων στη ΣΝ όχι μόνο άμεσα, αλλά και μακροπρόθεσμα, με σκοπό τη μέτρηση της διατηρησιμότητας των αποτελεσμάτων και της επίδρασής τους στο οργανωσιακό περιβάλλον.

Πέραν της μεθοδολογικής ενίσχυσης, απαιτείται και εννοιολογική εμβάθυνση, προκειμένου να καθοριστεί με ακρίβεια τι ακριβώς μετράται υπό τον όρο "συναισθηματική νοημοσύνη". Η εννοιακή ρευστότητα και η πολλαπλότητα μοντέλων (ικανότητας, χαρακτηριστικών, μικτών) δημιουργεί ασάφεια ως προς τη στόχευση των παρεμβάσεων και τη συγκρισιμότητα των ερευνών. Η επιστημονική κοινότητα καλείται να προχωρήσει σε μια ενοποίηση ορισμών και αξιολογητικών πλαισίων, που θα επιτρέψει την παραγωγή συγκρίσιμων και κλινικά εφαρμόσιμων γνώσεων.

Τέλος, είναι απαραίτητη η ανάπτυξη προσαρμοσμένων παρεμβάσεων ανάπτυξης ΣΝ, εστιασμένων στις ιδιαιτερότητες του κάθε επαγγελματικού ρόλου και του οργανωσιακού πλαισίου. Η ανασκόπηση των Chatzidimitriou et al. (2025) τονίζει την ανάγκη σχεδιασμού εκπαιδευτικών προγραμμάτων που ενσωματώνουν τη ΣΝ στις δεξιότητες ηγεσίας, την αντιμετώπιση κρίσεων και την ηθική λήψη αποφάσεων, ιδιαίτερα σε συνθήκες έντονου συναισθηματικού φορτίου, όπως η εντατική ή η ψυχιατρική φροντίδα.

Αν και η υπάρχουσα βιβλιογραφία έχει προσφέρει σημαντικές γνώσεις για τη σχέση της συναισθηματικής νοημοσύνης με κρίσιμες παραμέτρους της υγειονομικής φροντίδας, υφίστανται ακόμη σοβαρά επιστημολογικά, μεθοδολογικά και εφαρμοστικά κενά. Η αντιμετώπισή τους απαιτεί ένα πολυεπίπεδο και διεπιστημονικό ερευνητικό εγχείρημα, που θα συνδυάζει την αυστηρότητα της επιστημονικής μεθόδου με την ευελιξία της κλινικής πρακτικής, δημιουργώντας έτσι τις προϋποθέσεις για την πλήρη ενσωμάτωση της ΣΝ στον σύγχρονο σχεδιασμό των συστημάτων υγείας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

5.1 Σκοπός της έρευνας

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι να διερευνηθεί η συναισθηματική νοημοσύνη στον τομέα υγείας και η επιρροή της ως προς την ποιότητα και την πιθανή βελτίωση των υπηρεσιών που προσφέρονται. Επιπλέον, διερευνάται και το κατά πόσο η ιδιότητα στον χώρο της υγείας, επηρεάζει τόσο το επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης όσο και τις απόψεις των επαγγελματιών υγείας για την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρονται. Τα ερευνητικά ερωτήματα διατυπώνονται ως εξής:

- Ποιο είναι το επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης των επαγγελματιών υγείας;
- Ποιο είναι το επίπεδο αντιλαμβανόμενης ποιότητας των υπηρεσιών υγείας που προσφέρονται σύμφωνα με τους εκπαιδευτικούς;
- Ποια είναι η σχέση του επιπέδου συναισθηματικής νοημοσύνης των επαγγελματιών υγείας και των απόψεων τους αναφορικά με την ποιότητα υπηρεσιών;
- Η ιδιότητα των επαγγελματιών υγείας επηρεάζει το επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης και την αντιλαμβανόμενη ποιότητα των υπηρεσιών;

5.2 Δείγμα της έρευνας

Το δείγμα της έρευνας περιλαμβάνει συνολικά 54 επαγγελματίες υγείας, οι οποίοι είναι άνω των 18 ετών και έχουν άμεση πρόσβαση σε ηλεκτρονικό υπολογιστή για την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου. Αναλυτικότερα, η πλειοψηφία των ερωτώμενων αναφέρουν πως είναι γυναίκες, 26 με 35 ετών, εργάζονται ως νοσηλεύτές ή παραϊατρικό προσωπικό και έχουν έως 5 έτη προϋπηρεσίας. Για την επιλογή του δείγματος επιλέχθηκαν οι άμεσα διαθέσιμοι συμμετέχοντες που επέδειξαν ενδιαφέρον για την έρευνα, επομένως χρησιμοποιήθηκε η βολική δειγματοληψία.

5.3 Ερευνητικό εργαλείο

Για την διερεύνηση των σκοπών της έρευνας και την απάντηση των ερευνητικών ερωτημάτων, χρησιμοποιήθηκε ένα ερωτηματολόγιο 3 ενότητων. Η πρώτη ενότητα περιλαμβάνει 4 ερωτήσεις κλειστού τύπου, οι οποίες μελετούν τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των ερωτώμενων.

Η δεύτερη ενότητα απαρτίζεται από την «Κλίμακα Συναισθηματικής Νοημοσύνης» των Wang και Law (2002), η οποία διερευνά την συναισθηματική νοημοσύνη των επαγγελματιών υγείας. Πιο συγκεκριμένα μέσα από 16 δηλώσεις τύπου Likert μελετάται η ικανότητα των ερωτώμενων για έκφραση ατομικών συναισθημάτων, την κατανόηση των συναισθημάτων των άλλων, την χρήση των συναισθημάτων και την διαχείριση αυτών. Οι δηλώσεις δέχονται τιμές από το 1-Διαφωνώ απόλυτα έως και το 7-Συμφωνώ απόλυτα, με αύξηση του μέσου όρου να συνεπάγεται με υψηλότερο επίπεδο συμφωνίας ως προς την εκάστοτε δήλωση. Παράλληλα, για κάθε μια από τις υποκλίμακες, δημιουργήθηκε μια μεταβλητή-score η οποία απαρτίζεται από τον μέσο όρο των δηλώσεων που σχετίζονται με την κάθε υποκλίμακα και επίσης δέχονται τιμές από το 1 έως το 7, με υψηλότερο μέσο όρο να συνεπάγεται με υψηλότερο επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης. Τέλος, η αξιοπιστία της κλίμακας διερευνήθηκε με την χρήση του δείκτη Cronbach's Alpha να αγγίζει την τιμή $\alpha=0.893$.

Η τρίτη ενότητα εμπεριέχει το «Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Ασθενών από τις Υπηρεσίες Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας (ΠΦΥ)», ένα εργαλείο που αναπτύχθηκε για την διερεύνηση της ικανοποίησης των ασθενών από την ιατρική φροντίδα, την νοσηλευτική φροντίδα και από τις διοικητικές υπηρεσίες. Στην παρούσα έρευνα χρησιμοποιήθηκαν 24 δηλώσεις τύπου Likert οι οποίες δέχονται τιμές από το 1-Καθόλου έως και το 5-Πάρα πολύ, με αύξηση του μέσου όρου να συνεπάγεται με υψηλότερο επίπεδο ικανοποίησης. Επιπλέον, για να αντιπροσωπευθούν οι 3 υποκλίμακες, δημιουργήθηκε ένας μέσος όρος για την κάθε υποκλίμακα από τις δηλώσεις που την αντιπροσωπεύουν που επίσης δέχονται τιμές από το 1 έως το 5, με υψηλότερο επίπεδο να συνεπάγεται με υψηλότερο επίπεδο ικανοποίησης από τον εκάστοτε τομέα. Ακόμη, η αξιοπιστία της κλίμακας φτάνει το $\alpha=0.961$, βάσει του Cronbach's Alpha.

5.4 Συλλογή δεδομένων

Ο διαμοιρασμός του ερωτηματολογίου πραγματοποιήθηκε διαδικτυακά με την δημιουργία κατάλληλου Google form. Το αρχείο περιέχει το ερευνητικό εργαλείο και ενημερωτικό-εισαγωγικό σημείωμα το οποίο ενημερώνει τους συμμετέχοντες για τους σκοπούς της έρευνας και την ανώνυμη και εθελοντική συμμετοχή τους. Επιπλέον, αναφέρει τον εκτιμώμενο χρόνο συμπλήρωσης του ερευνητικού εργαλείου και ενθαρρύνει τους ερωτώμενους να απαντήσουν με ειλικρίνεια όλες τις ερωτήσεις.

Ανάλυση δεδομένων

Η ανάλυση των δεδομένων πραγματοποιήθηκε με την χρήση του προγράμματος SPSS v.25, ενώ χρησιμοποιήθηκε βοηθητικά και το πρόγραμμα Microsoft Excel. Πιο αναλυτικά, υπολογίσθηκαν ποσοστά και συχνότητες, καθώς και μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις για την παρουσίαση όλων των μεταβλητών του ερωτηματολογίου. Παράλληλα, για την μελέτη των ερευνητικών ερωτημάτων χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής συσχέτισης Spearman, καθώς και ο έλεγχος Kruskal-Wallis. Τα παραπάνω, παρουσιάζονται μέσα από κατάλληλα διαμορφωμένους πίνακες και γραφήματα από τα προγράμματα που προαναφέρθηκαν και επεξεργάστηκαν από την ερευνήτρια.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

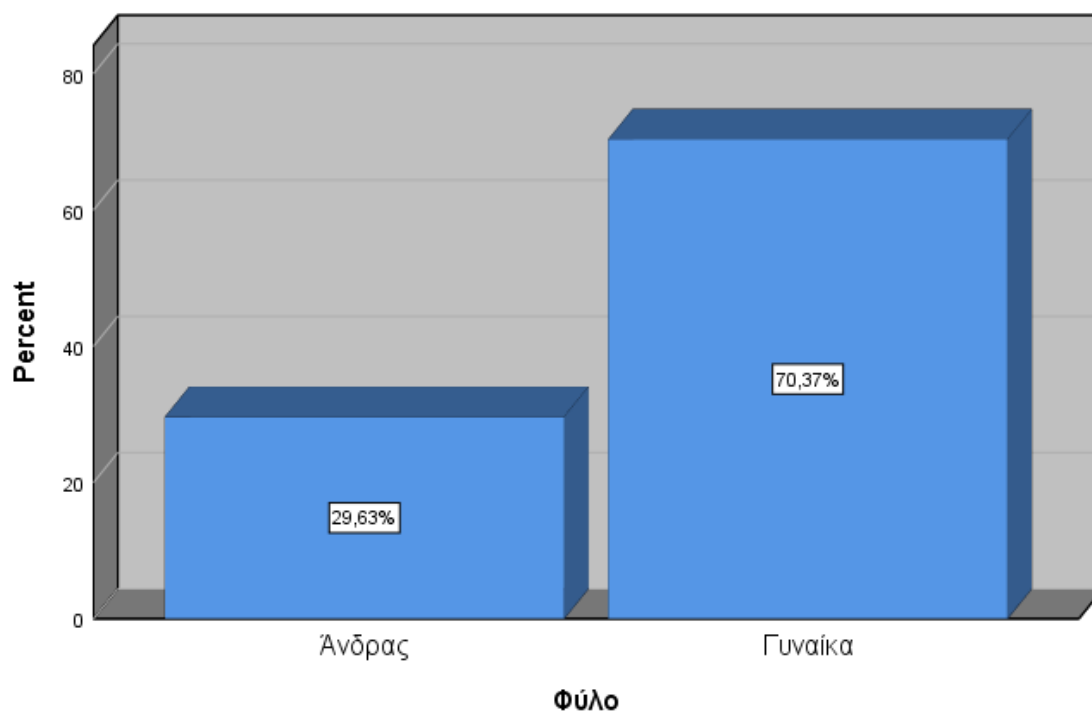
Στην ενότητα που ακολουθεί, μελετώνται τα αποτελέσματα της έρευνας, καθώς και τα ερευνητικά ερωτήματα που έχουν τεθεί.

Στον Πίνακα 1 και το Γράφημα 1 αναλύεται το φύλο του δείγματος. Είναι εμφανές πως το 70,4% είναι γυναίκες, ενώ το 29,6% αποτελούν οι άνδρες.

Πίνακας 1. Φύλο

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Άνδρας	16	29,6	29,6	29,6
	Γυναίκα	38	70,4	70,4	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Γράφημα 1. Φύλο

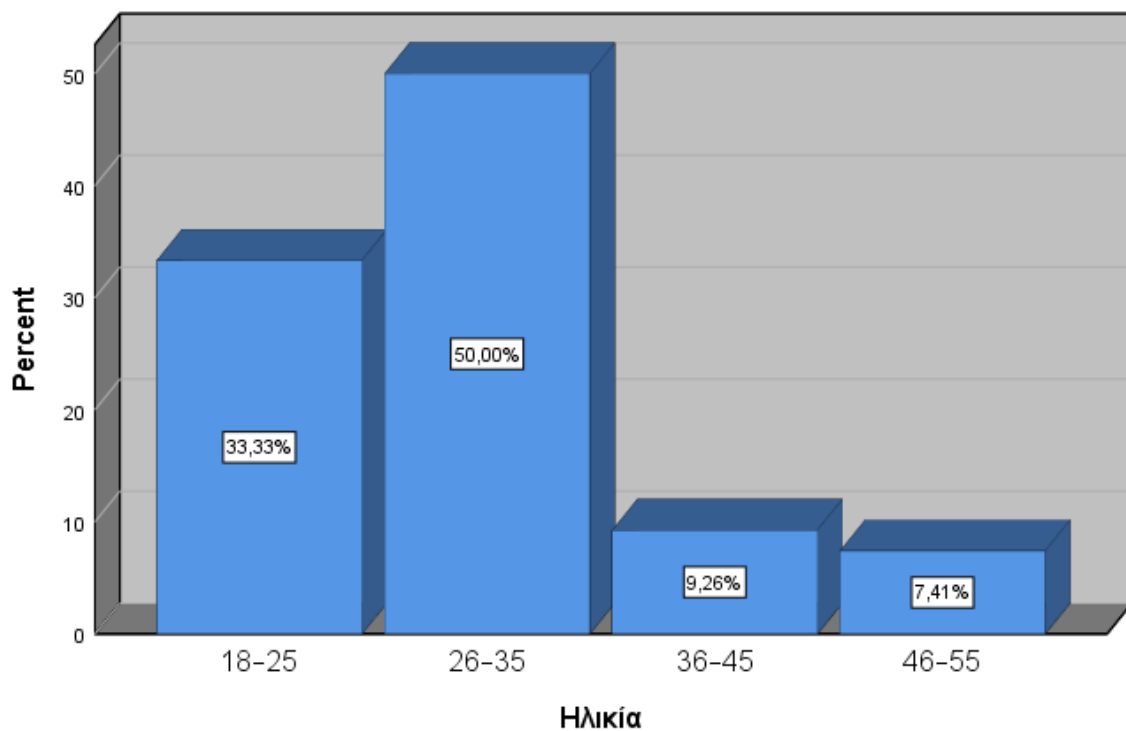


Συνεχίζοντας, στον Πίνακα 2 και το Γράφημα 2 αναλύεται η ηλικία του δείγματος. Παρατηρείται ότι το 50% αυτών είναι 26 με 35 ετών και το 33,3% είναι 18 με 25 ετών. Παράλληλα, το 9,3% είναι 36 με 45 ετών και το 7,4% είναι 46 με 55 ετών.

Πίνακας 2. Ηλικία

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18–25	18	33,3	33,3	33,3
	26–35	27	50,0	50,0	83,3
	36–45	5	9,3	9,3	92,6
	46–55	4	7,4	7,4	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Γράφημα 2. Ηλικία

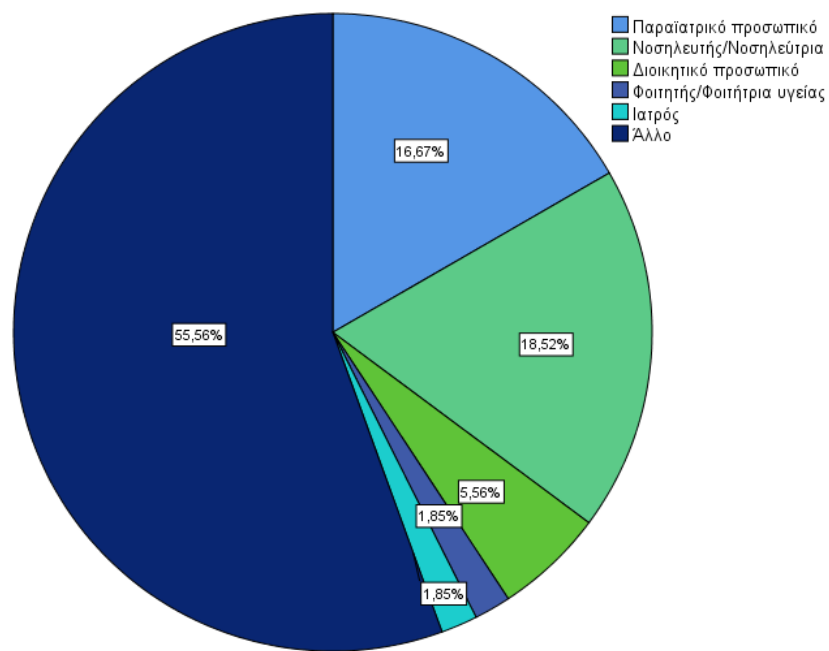


Στον Πίνακα 3 και το αντίστοιχο Γράφημα 3 αναλύεται η ιδιότητα των ερωτώμενων στον χώρο της υγείας. Παρατηρείται πως το 55,6% επέλεξε την απάντηση άλλο, το 18,5% νοσηλευτές και το 16,7% παραϊατρικό προσωπικό. Παράλληλα, το διοικητικό προσωπικό αγγίζει το 5,6%, το 1,9% απαρτίζεται από φοιτητές υγείας και το 1,9% από γιατρούς.

Πίνακας 3. Ιδιότητα στον χώρο της υγείας

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Παραϊατρικό προσωπικό	9	16,7	16,7	16,7
	Νοσηλευτής/Νοσηλεύτρια	10	18,5	18,5	35,2
	Διοικητικό προσωπικό	3	5,6	5,6	40,7
	Φοιτητής/Φοιτήτρια υγείας	1	1,9	1,9	42,6
	Γιατρός	1	1,9	1,9	44,4
	Άλλο	30	55,6	55,6	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Γράφημα 3. Ιδιότητα στον χώρο της υγείας

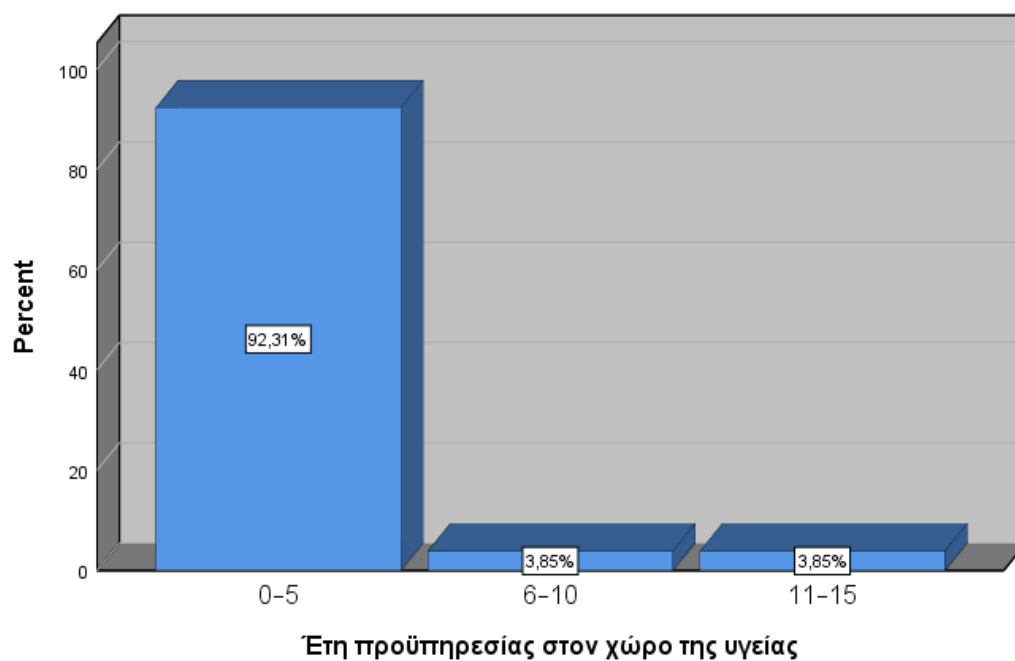


Ο Πίνακας 4 και το Γράφημα 4 μελετούν τα έτη προϋπηρεσίας των ατόμων στον χώρο της υγείας. Έως 5 έτη αναφέρει το 92,3% του δείγματος, ενώ από 6 έως 10 έτη και 11 έως 15 έτη αναφέρεται το 3,8% αντίστοιχα.

Πίνακας 4. Έτη προϋπηρεσίας στον χώρο της υγείας

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0-5	48	88,9	92,3	92,3
	6-10	2	3,7	3,8	96,2
	11-15	2	3,7	3,8	100,0
	Total	52	96,3	100,0	
Missing	999,00	2	3,7		
Total		54	100,0		

Γράφημα 4. Έτη προϋπηρεσίας στον χώρο της υγείας

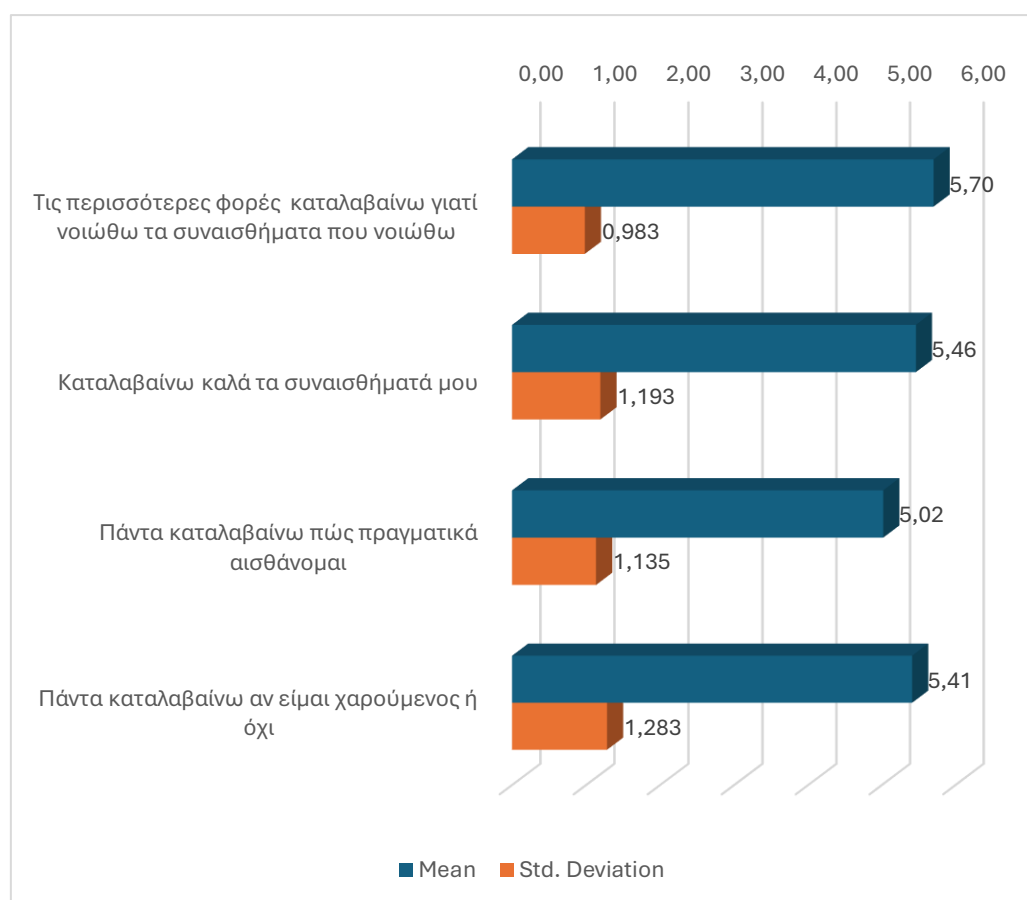


Στον Πίνακα 5 και το Γράφημα 5 ακολουθούν διερευνώνται οι ικανότητες των ερωτώμενων για την έκφραση των συναισθημάτων τους. Όπως φαίνεται οι συμμετέχοντες σε υψηλότερο βαθμό συμφωνούν ότι τις περισσότερες φορές καταλαβαίνουν γιατί νιώθουν τα συναισθήματα που αισθάνονται (5,70). Ωστόσο λιγότερο συμφωνούν ότι πάντα καταλαβαίνουν πώς πραγματικά αισθάνονται (5,02).

Πίνακας 5. Ικανότητα έκφρασης των ατομικών συναισθημάτων

	Mean	Std. Deviation
Τις περισσότερες φορές καταλαβαίνω γιατί νοιώθω τα συναισθήματα που νοιώθω	5.70	0.983
Καταλαβαίνω καλά τα συναισθήματά μου	5.46	1.193
Πάντα καταλαβαίνω πώς πραγματικά αισθάνομαι	5.02	1.135
Πάντα καταλαβαίνω αν είμαι χαρούμενος ή όχι	5.41	1.283

Γράφημα 5. Ικανότητα έκφρασης των ατομικών συναισθημάτων

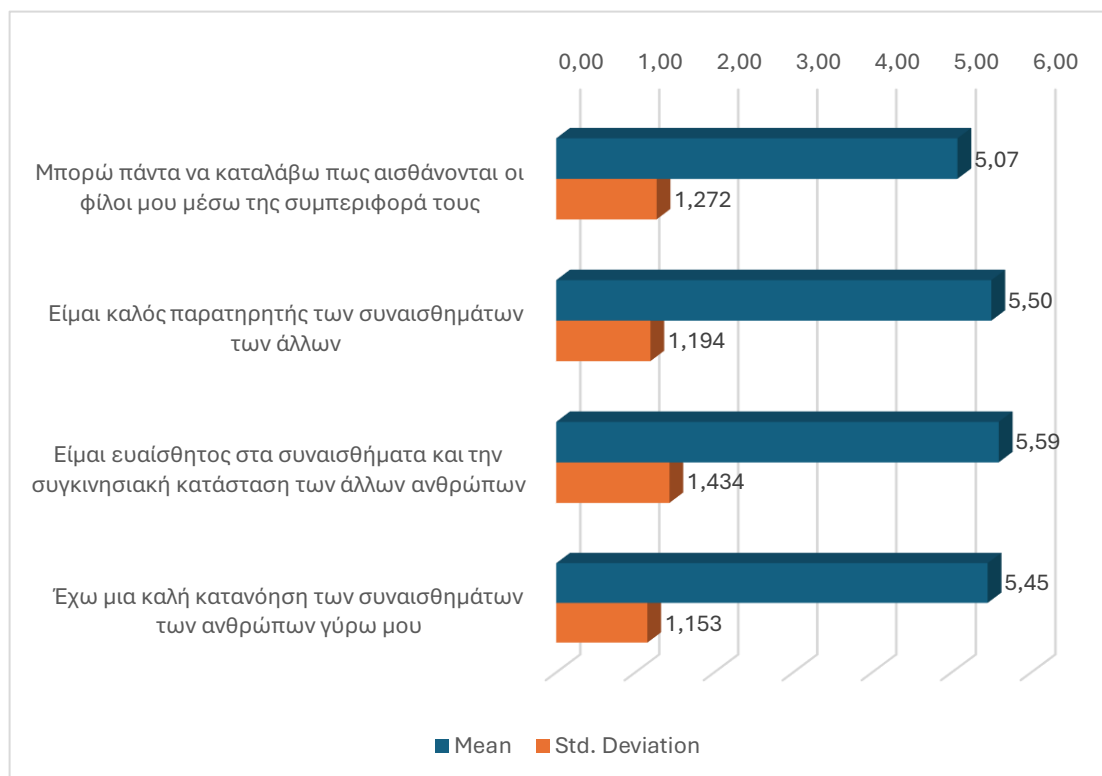


Ο Πίνακας 6 και το Γράφημα 6 εμπεριέχουν τις δηλώσεις που σχετίζονται με την κατανόηση των συναισθημάτων των άλλων. Παρατηρείται πως σε υψηλότερο βαθμό οι συμμετέχοντες συμφωνούν ότι είναι ευαίσθητοι στα συναισθήματα και τη συγκινησιακή κατάσταση των άλλων ανθρώπων (5,59). Λιγότερο ωστόσο συμφωνούν ότι μπορούν πάντα να καταλάβουν πώς αισθάνονται οι φίλοι τους μέσω της συμπεριφοράς τους (5,07).

Πίνακας 6. Κατανόηση των συναισθημάτων των άλλων

	Mean	Std. Deviation
Μπορώ πάντα να καταλάβω πως αισθάνονται οι φίλοι μου μέσω της συμπεριφορά τους	5.07	1.272
Είμαι καλός παρατηρητής των συναισθημάτων των άλλων	5.50	1.194
Είμαι ευαίσθητος στα συναισθήματα και την συγκινησιακή κατάσταση των άλλων ανθρώπων	5.59	1.434
Έχω μια καλή κατανόηση των συναισθημάτων των ανθρώπων γύρω μου	5.45	1.153

Γράφημα 6. Κατανόηση των συναισθημάτων των άλλων

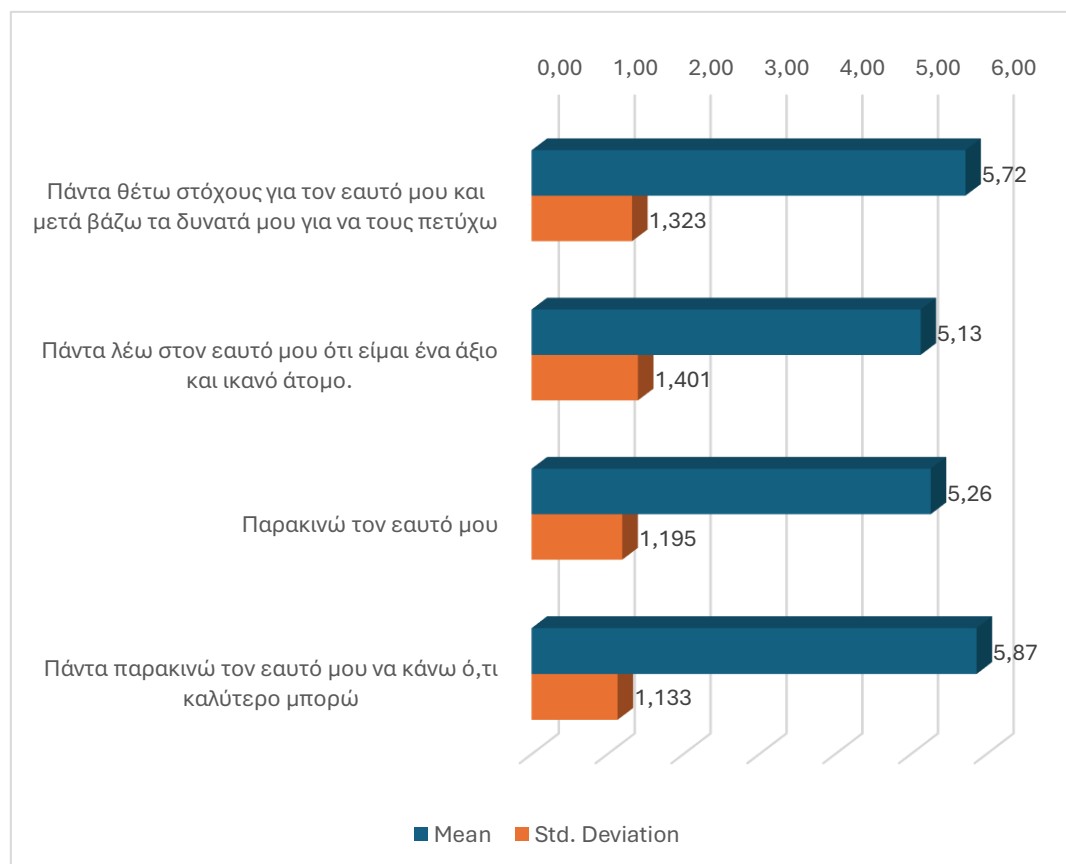


Πίνακας 7 και το Γράφημα 7 μελετούν τη χρήση των συναισθημάτων από τη μεριά των ερωτώμενων. Ειδικότερα σε υψηλότερο βαθμό οι συμμετέχοντες συμφωνούν ότι πάντα παρακινούν τον εαυτό τους να κάνουν ό,τι καλύτερο μπορούν (5,87). Ταυτόχρονα λιγότερο αναφέρεται ότι πάντα λένε στον εαυτό τους ότι είναι ένα άξιο και ικανό άτομο (5,13).

Πίνακας 7. Χρήση των συναισθημάτων

	Mean	Std. Deviation
Πάντα θέτω στόχους για τον εαυτό μου και μετά βάζω τα δυνατά μου για να τους πετύχω	5.72	1.323
Πάντα λέω στον εαυτό μου ότι είμαι ένα άξιο και ικανό άτομο.	5.13	1.401
Παρακινώ τον εαυτό μου	5.26	1.195
Πάντα παρακινώ τον εαυτό μου να κάνω ό,τι καλύτερο μπορώ	5.87	1.133

Γράφημα 7. Χρήση των συναισθημάτων

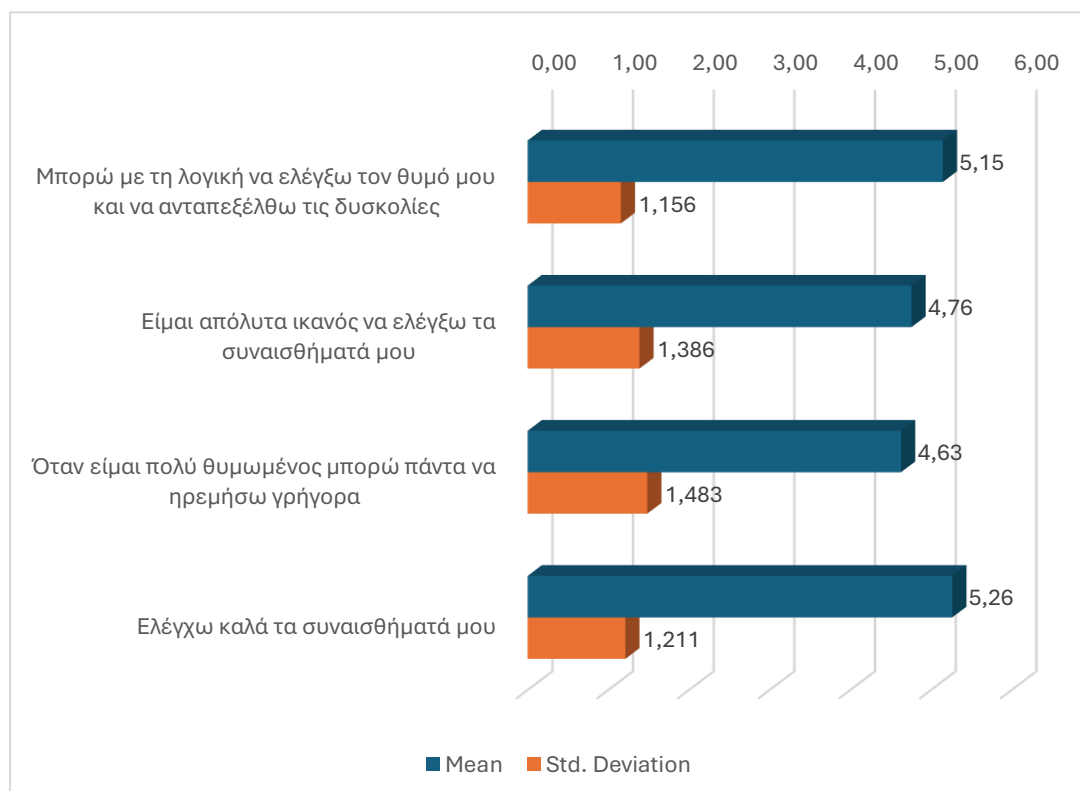


Στον Πίνακα 8 και το Γράφημα 8 μελετάται η διαχείριση των συναισθημάτων όπως πραγματοποιείται από τους συμμετέχοντες της έρευνας. Σε υψηλότερο βαθμό οι συμμετέχοντες αναφέρουν ότι ελέγχουν καλά τα συναισθήματά τους (5,26). Παράλληλα αναφέρεται ότι όταν είναι πολύ θυμωμένοι μπορούν πάντα να ηρεμήσουν γρήγορα (4,63).

Πίνακας 8. Διαχείριση των συναισθημάτων

	Mean	Std. Deviation
Μπορώ με τη λογική να ελέγξω τον θυμό μου και να ανταπεξέλθω τις δυσκολίες	5.15	1.156
Είμαι απόλυτα ικανός να ελέγξω τα συναισθήματά μου	4.76	1.386
Όταν είμαι πολύ θυμωμένος μπορώ πάντα να ηρεμήσω γρήγορα	4.63	1.483
Ελέγχω καλά τα συναισθήματά μου	5.26	1.211

Γράφημα 8. Διαχείριση των συναισθημάτων

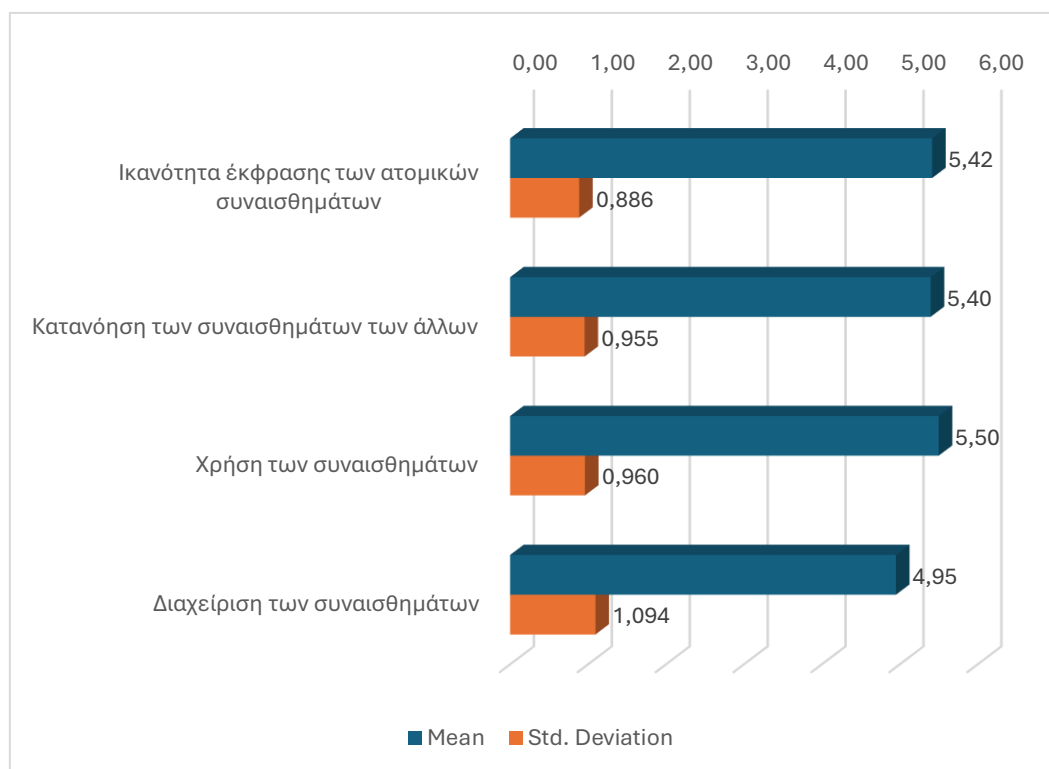


Παράλληλα στον Πίνακα 9 και το Γράφημα 9 παρατίθενται οι μεταβλητές score που υπολογίστηκαν βάσει του μέσου όρου των παραπάνω ομάδων για να διερευνηθεί εις βάθος το επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης των ερωτώμενων. Όπως φαίνεται υψηλότερο είναι το επίπεδο χρήσης των συναισθημάτων (5,50). Ακολουθεί το επίπεδο ικανότητας έκφρασης των ατομικών συναισθημάτων (5,42) και η κατανόηση των συναισθημάτων των άλλων (5,40). Ωστόσο χαμηλότερο είναι το επίπεδο διαχείρισης των συναισθημάτων (4,95). Τα παραπάνω, απαντούν και στο πρώτο ερευνητικό ερώτημα που τέθηκε.

Πίνακας 9. Μεταβλητές-scores συναισθηματικής νοημοσύνης

	Mean	Std. Deviation
Ικανότητα έκφρασης των ατομικών συναισθημάτων	5.42	0.886
Κατανόηση των συναισθημάτων των άλλων	5.40	0.955
Χρήση των συναισθημάτων	5.50	0.960
Διαχείριση των συναισθημάτων	4.95	1.094

Γράφημα 9. Μεταβλητές-scores συναισθηματικής νοημοσύνης

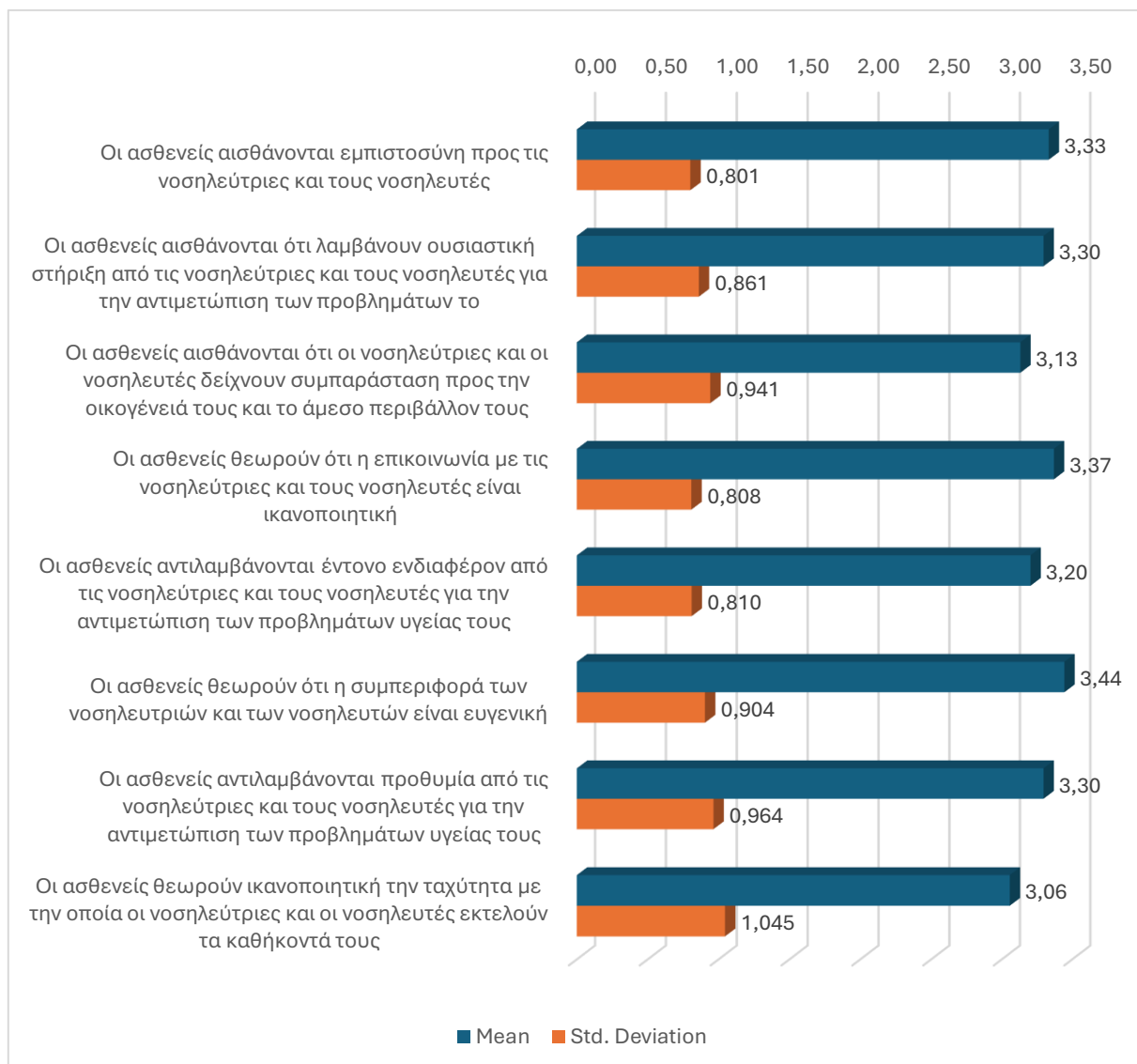


Ο Πίνακας 10 και το Γράφημα 10 μελετούν το επίπεδο ικανοποίησης των ασθενών από τη νοσηλευτική φροντίδα βάσει της άποψης των ερωτώμενων. Σε υψηλότερο επίπεδο οι συμμετέχοντες θεωρούν ότι η συμπεριφορά των νοσηλευτών είναι ευγενική (3,44). Ταυτόχρονα σε μέτριο βαθμό αναφέρεται ότι οι ασθενείς θεωρούν ικανοποιητική την ταχύτητα με την οποία οι νοσηλευτές εκτελούν τα καθήκοντά τους (3,06).

Πίνακας 10. Ικανοποίηση ασθενών από τη νοσηλευτική φροντίδα

	Mean	Std. Deviation
Οι ασθενείς αισθάνονται εμπιστοσύνη προς τις νοσηλεύτριες και τους νοσηλευτές	3.33	0.801
Οι ασθενείς αισθάνονται ότι λαμβάνουν ουσιαστική στήριξη από τις νοσηλεύτριες και τους νοσηλευτές για την αντιμετώπιση των προβλημάτων το	3.30	0.861
Οι ασθενείς αισθάνονται ότι οι νοσηλεύτριες και οι νοσηλευτές δείχνουν συμπαράσταση προς την οικογένειά τους και το άμεσο περιβάλλον τους	3.13	0.941
Οι ασθενείς θεωρούν ότι η επικοινωνία με τις νοσηλεύτριες και τους νοσηλευτές είναι ικανοποιητική	3.37	0.808
Οι ασθενείς αντιλαμβάνονται έντονο ενδιαφέρον από τις νοσηλεύτριες και τους νοσηλευτές για την αντιμετώπιση των προβλημάτων υγείας τους	3.20	0.810
Οι ασθενείς θεωρούν ότι η συμπεριφορά των νοσηλευτριών και των νοσηλευτών είναι ευγενική	3.44	0.904
Οι ασθενείς αντιλαμβάνονται προθυμία από τις νοσηλεύτριες και τους νοσηλευτές για την αντιμετώπιση των προβλημάτων υγείας τους	3.30	0.964
Οι ασθενείς θεωρούν ικανοποιητική την ταχύτητα με την οποία οι νοσηλεύτριες και οι νοσηλευτές εκτελούν τα καθήκοντά τους	3.06	1.045

Γράφημα 10. Ικανοποίηση ασθενών από τη νοσηλευτική φροντίδα

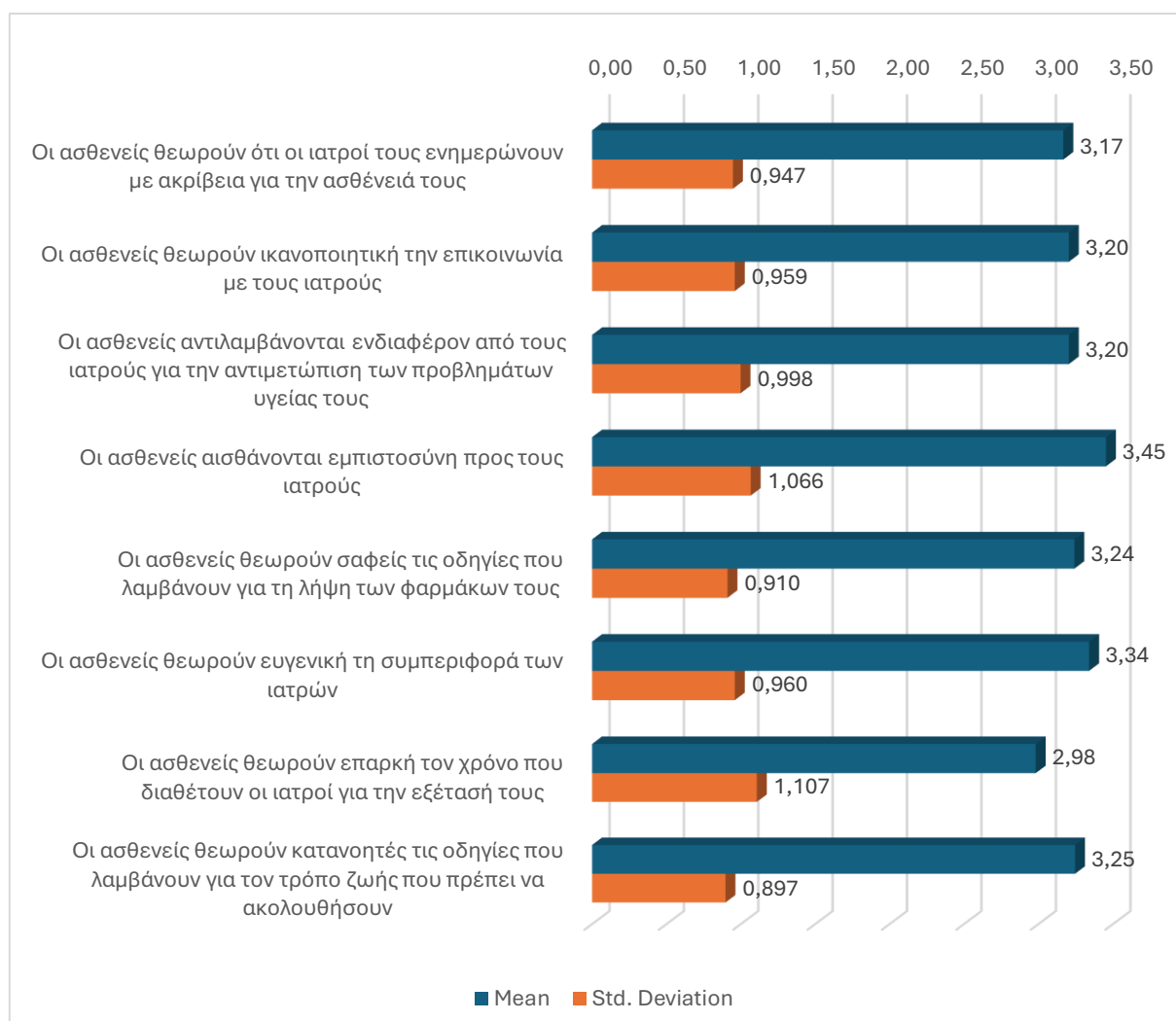


Ο Πίνακας 11 και το Γράφημα 11 επικεντρώνονται στην ικανοποίηση των ασθενών από την ιατρική φροντίδα. Είναι εμφανές πως σε υψηλότερο επίπεδο οι συμμετέχοντες θεωρούν ότι οι ασθενείς αισθάνονται εμπιστοσύνη προς τους ιατρούς (3,45), καθώς και ότι θεωρούν ευγενική τη συμπεριφορά των ιατρών (3,34). Ωστόσο φαίνεται πως χαμηλότερη είναι η στάση τους αναφορικά με το ότι οι ασθενείς θεωρούν επαρκή τον χρόνο που διαθέτουν οι ιατροί για την εξέτασή τους (2,98).

Πίνακας 11. Ικανοποίηση ασθενών από την ιατρική φροντίδα

	Mean	Std. Deviation
Οι ασθενείς θεωρούν ότι οι ιατροί τους ενημερώνουν με ακρίβεια για την ασθένειά τους	3.17	0.947
Οι ασθενείς θεωρούν ικανοποιητική την επικοινωνία με τους ιατρούς	3.20	0.959
Οι ασθενείς αντιλαμβάνονται ενδιαφέρον από τους ιατρούς για την αντιμετώπιση των προβλημάτων υγείας τους	3.20	0.998
Οι ασθενείς αισθάνονται εμπιστοσύνη προς τους ιατρούς	3.45	1.066
Οι ασθενείς θεωρούν σαφείς τις οδηγίες που λαμβάνουν για τη λήψη των φαρμάκων τους	3.24	0.910
Οι ασθενείς θεωρούν ευγενική τη συμπεριφορά των ιατρών	3.34	0.960
Οι ασθενείς θεωρούν επαρκή τον χρόνο που διαθέτουν οι ιατροί για την εξέτάσή τους	2.98	1.107
Οι ασθενείς θεωρούν κατανοητές τις οδηγίες που λαμβάνουν για τον τρόπο ζωής που πρέπει να ακολουθήσουν	3.25	0.897

Γράφημα 11. Ικανοποίηση ασθενών από την ιατρική φροντίδα

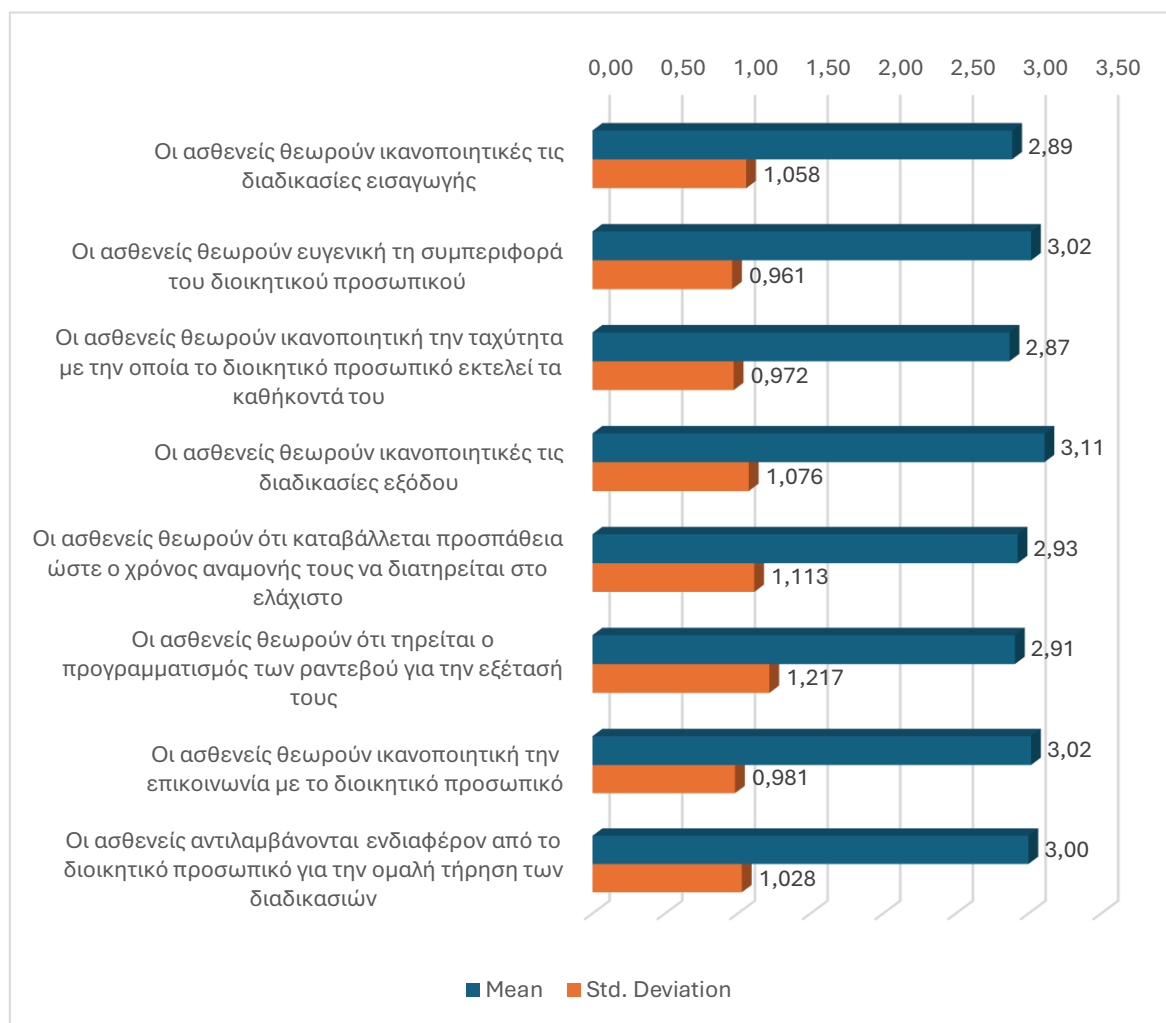


Στον Πίνακα 12 και το Γράφημα 12 μελετάται η ικανοποίηση των ασθενών από τις διοικητικές υπηρεσίες του τομέα υγείας. Όπως φαίνεται σε υψηλότερο βαθμό οι συμμετέχοντες υποστηρίζουν ότι οι ασθενείς θεωρούν ικανοποιητικές τις διαδικασίες εξόδου (3,11). Ωστόσο σε μικρότερο επίπεδο αναφέρεται ότι οι ασθενείς θεωρούν ικανοποιητική την ταχύτητα με την οποία το διοικητικό προσωπικό εκτελεί τα καθήκοντά του (2,87).

Πίνακας 12. Ικανοποίηση ασθενών από τις διοικητικές υπηρεσίες

	Mean	Std. Deviation
Οι ασθενείς θεωρούν ικανοποιητικές τις διαδικασίες εισαγωγής	2.89	1.058
Οι ασθενείς θεωρούν ευγενική τη συμπεριφορά του διοικητικού προσωπικού	3.02	0.961
Οι ασθενείς θεωρούν ικανοποιητική την ταχύτητα με την οποία το διοικητικό προσωπικό εκτελεί τα καθήκοντά του	2.87	0.972
Οι ασθενείς θεωρούν ικανοποιητικές τις διαδικασίες εξόδου	3.11	1.076
Οι ασθενείς θεωρούν ότι καταβάλλεται προσπάθεια ώστε ο χρόνος αναμονής τους να διατηρείται στο ελάχιστο	2.93	1.113
Οι ασθενείς θεωρούν ότι τηρείται ο προγραμματισμός των ραντεβού για την εξέτασή τους	2.91	1.217
Οι ασθενείς θεωρούν ικανοποιητική την επικοινωνία με το διοικητικό προσωπικό	3.02	0.981
Οι ασθενείς αντιλαμβάνονται ενδιαφέρον από το διοικητικό προσωπικό για την ομαλή τήρηση των διαδικασιών	3.00	1.028

Γράφημα 12. Ικανοποίηση ασθενών από τις διοικητικές υπηρεσίες

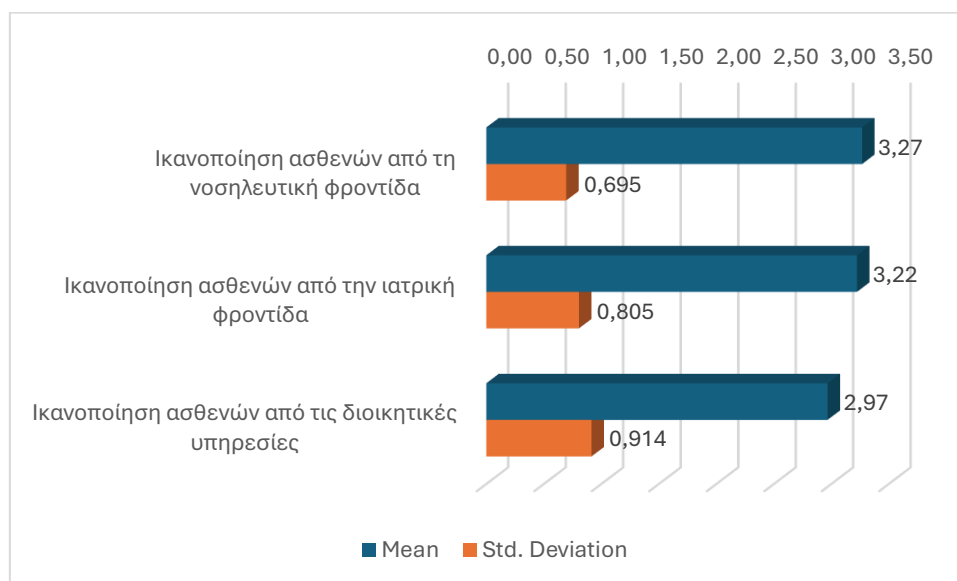


Ο Πίνακας 13 και το Γράφημα 13 επικεντρώνονται στις μεταβλητές score της ποιότητας των υπηρεσιών σύμφωνα με τις απόψεις των ερωτώμενων, διερευνώντας με τον τρόπο αυτό το δεύτερο ερευνητικό ερώτημα. Όπως φαίνεται σε μέτριο επίπεδο οι συμμετέχοντες θεωρούν ότι κατατάσσεται η ικανοποίηση των ασθενών από τη νοσηλευτική φροντίδα (3,27) και από την ιατρική φροντίδα (3,22), ενώ μέτρια θεωρούν την ικανοποίηση των ασθενών από τις διοικητικές υπηρεσίες (2,97).

Πίνακας 13. Μεταβλητές-scores ποιότητας υπηρεσιών

	Mean	Std. Deviation
Ικανοποίηση ασθενών από τη νοσηλευτική φροντίδα	3.27	0.695
Ικανοποίηση ασθενών από την ιατρική φροντίδα	3.22	0.805
Ικανοποίηση ασθενών από τις διοικητικές υπηρεσίες	2.97	0.914

Γράφημα 13. Μεταβλητές-scores ποιότητας υπηρεσιών



Μελετώντας το τρίτο ερευνητικό ερώτημα χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής συσχέτισης Spearman ώστε να διερευνηθεί η σχέση ανάμεσα στη συναισθηματική νοημοσύνη και την αντιλαμβανόμενη ποιότητα υπηρεσιών των ερωτώμενων. Ωστόσο φαίνεται ότι δεν υπάρχει καμία στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ($p>0,05$).

Πίνακας 14. Συσχετίσεις Spearman

		Ικανότητα έκφρασης των ατομικών συναισθημάτων	Κατανόηση των συναισθημάτων των άλλων	Χρήση των συναισθημάτων	Διαχείριση των συναισθημάτων
Ικανοποίηση	Correlation	0.195	0.179	0.016	0.127

ασθενών από τη νοσηλευτική ή φροντίδα	Coefficient t Sig. (2- tailed) N	0.157 54	0.194 54	0.909 54	0.359 54
Ικανοποίη ση ασθενών από την ιατρική φροντίδα	Correlation Coefficient t Sig. (2- tailed) N	0.255 0.063 54	0.177 0.201 54	0.113 0.417 54	0.175 0.204 54
Ικανοποίη ση ασθενών από τις διοικητικές υπηρεσίες	Correlation Coefficient t Sig. (2- tailed) N	0.148 0.284 54	0.177 0.200 54	0.177 0.201 54	0.150 0.278 54

Συνεχίζοντας με το τέταρτο ερευνητικό ερώτημα χρησιμοποιήθηκε ο έλεγχος Kruskal-Wallis τα αποτελέσματα του οποίου παρουσιάζονται στον Πίνακα 15. Όπως φαίνεται υφίσταται μία στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση ως προς την ιδιότητα των ερωτώμενων στον χώρο υγείας ($H(5)=11.197$, $p=0.048$). Πιο συγκεκριμένα στον Πίνακα 16 παρατηρείται ότι οι ιατροί και οι νοσηλευτές σε υψηλότερο επίπεδο υποστηρίζουν ότι οι ασθενείς είναι ικανοποιημένοι από την ιατρική φροντίδα που λαμβάνουν, με τους φοιτητές και τις φοιτήτριες υγείας να συμφωνούν σε χαμηλότερο επίπεδο.

Πίνακας 15. Έλεγχος Kruskal-Wallis ως προς την ιδιότητα στον χώρο υγείας

	Kruskal-Wallis H	df	Asymp. Sig.
Ικανότητα έκφρασης των ατομικών συναισθημάτων	8.685	5	0.122
Κατανόηση των συναισθημάτων των άλλων	3.432	5	0.634
Χρήση των συναισθημάτων	6.729	5	0.242
Διαχείριση των συναισθημάτων	1.996	5	0.850
Ικανοποίηση ασθενών από τη νοσηλευτική φροντίδα	3.098	5	0.685
Ικανοποίηση ασθενών από την ιατρική φροντίδα	11.197	5	0.048

Ικανοποίηση ασθενών από τις διοικητικές υπηρεσίες	9.859	5	0.079
---	-------	---	-------

Πίνακας 16. Μέσοι όροι ως προς την ιδιότητα στον χώρο υγείας

	N	Mean Rank
Παραϊατρικό προσωπικό	9	23.56
Νοσηλεύτης/Νοσηλεύτρια	10	40.35
Διοικητικό προσωπικό	3	29.33
Φοιτητής/Φοιτήτρια υγείας	1	11.00
Ιατρός	1	46.00
Άλλο	30	24.15
Total	54	

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι να μελετηθεί η σχέση ανάμεσα στη συναισθηματική νοημοσύνη στον τομέα της υγείας και την ποιότητα των υπηρεσιών. Πιο συγκεκριμένα το δείγμα της έρευνας απαρτίζεται από 54 επαγγελματίες υγείας, με την πλειοψηφία τους να είναι γυναίκες. Παράλληλα πιο συχνά οι συμμετέχοντες αναφέρουν ότι είναι 26 με 35 ετών, ότι εργάζονται ως νοσηλεύτές ή παραϊατρικό προσωπικό και αναφέρουν έως 5 έτη προϋπηρεσίας στον χώρο της υγείας.

Μέσα από την έρευνα αναδείχθηκε πως σε υψηλότερο βαθμό οι συμμετέχοντες συμφωνούν ότι τις περισσότερες φορές καταλαβαίνουν γιατί νιώθουν τα συναισθήματα που αισθάνονται, καθώς και ότι είναι ευαίσθητοι στα συναισθήματα και τη συγκινησιακή κατάσταση των άλλων. Παράλληλα συμφωνούν σε υψηλότερο βαθμό ότι πάντα παρακινούν τον εαυτό τους να κάνουν ό,τι καλύτερο μπορούν και ότι ελέγχουν καλά τα συναισθήματά τους. Διερευνώντας το πρώτο ερευνητικό ερώτημα έγινε σαφές ότι σε υψηλότερο επίπεδο οι συμμετέχοντες χρησιμοποιούν τα συναισθήματά τους, ενώ λιγότερο διαχειρίζονται τα συναισθήματά τους.

Παράλληλα είναι εμφανές πως σε υψηλότερο επίπεδο οι συμμετέχοντες υποστηρίζουν ότι η συμπεριφορά των νοσηλευτών είναι ευγενική, αλλά και ότι οι ασθενείς αισθάνονται εμπιστοσύνη προς τους γιατρούς. Ταυτόχρονα υποστηρίζουν περισσότερο ότι οι ασθενείς θεωρούν ικανοποιητικές τις διαδικασίες εξόδου. Συνολικά φαίνεται πως σε

μέτριο επίπεδο κατατάσσεται κατά τους συμμετέχοντες η ικανοποίηση των ασθενών από τη νοσηλευτική φροντίδα και την ιατρική φροντίδα, ενώ μέτρια θεωρούν την ικανοποίηση των ασθενών από τις διοικητικές υπηρεσίες, δίνοντας απάντηση και στο δεύτερο ερευνητικό ερώτημα.

Συνεχίζοντας με το τρίτο ερευνητικό ερώτημα έγινε σαφές πως το επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης δεν συνδέεται με στατιστικά σημαντικό τρόπο με το επίπεδο αντιλαμβανόμενης ποιότητας των υπηρεσιών από την μεριά των επαγγελματιών υγείας. Παράλληλα, στο τέταρτο και τελευταίο ερευνητικό ερώτημα αναδείχθηκε ότι οι ιατροί και οι νοσηλευτές σε υψηλότερο βαθμό υποστηρίζουν ότι οι ασθενείς είναι ικανοποιημένοι από την ιατρική φροντίδα την οποία λαμβάνουν, ενώ οι φοιτητές και οι φοιτήτριες υγείας συμφωνούν σε χαμηλότερο βαθμό.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: ΣΥΖΗΤΗΣΗ

7.1 Ερμηνεία των βασικών ευρημάτων

Η παρούσα έρευνα είχε ως βασικό σκοπό τη διερεύνηση του επιπέδου της συναισθηματικής νοημοσύνης των επαγγελματιών υγείας και τη μελέτη της σχέσης της με την αντιλαμβανόμενη ποιότητα των υπηρεσιών υγείας. Τα ευρήματα της μελέτης αναδεικνύουν ότι οι συμμετέχοντες εμφανίζουν σχετικά υψηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης, ιδιαίτερα στις διαστάσεις της κατανόησης και της χρήσης των συναισθημάτων, ενώ σε χαμηλότερα επίπεδα καταγράφεται η διάσταση της διαχείρισης των συναισθημάτων. Η εικόνα αυτή συνάδει με τα πορίσματα της σύγχρονης βιβλιογραφίας, η οποία επισημαίνει ότι οι επαγγελματίες υγείας, λόγω της φύσης της εργασίας τους, αναπτύσσουν σε σημαντικό βαθμό δεξιότητες συναισθηματικής κατανόησης και ενσυναίσθησης, χωρίς ωστόσο να επιτυγχάνουν πάντα την αποτελεσματική ρύθμιση των έντονων συναισθηματικών καταστάσεων που βιώνουν στον εργασιακό χώρο (Lampreia-Raposo et al., 2023).

Η διαπίστωση ότι οι επαγγελματίες υγείας παρουσιάζουν υψηλότερα επίπεδα σε διαστάσεις όπως η κατανόηση των συναισθημάτων των άλλων μπορεί να ερμηνευθεί με βάση τη συνεχή επαφή τους με ασθενείς και οικογένειες που βιώνουν καταστάσεις άγχους, φόβου ή αβεβαιότητας. Σε τέτοια περιβάλλοντα, η ικανότητα ενσυναίσθησης και αναγνώρισης των συναισθηματικών αναγκών των ασθενών αποτελεί βασικό στοιχείο της αποτελεσματικής φροντίδας (McNulty & Politis, 2023). Παράλληλα, η ανάπτυξη δεξιοτήτων κατανόησης των συναισθημάτων έχει συνδεθεί με βελτιωμένες επικοινωνιακές ικανότητες και μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα στην αλληλεπίδραση με ασθενείς που εμφανίζουν έντονα συναισθηματικές αντιδράσεις, όπως θυμό ή φόβο (Guo et al., 2024).

Ένα ακόμη σημαντικό εύρημα της παρούσας έρευνας αφορά τη σχετικά χαμηλότερη επίδοση στη διάσταση της διαχείρισης των συναισθημάτων. Το εύρημα αυτό μπορεί να συνδεθεί με τις υψηλές ψυχολογικές απαιτήσεις που χαρακτηρίζουν τον χώρο της υγείας. Η καθημερινή έκθεση των επαγγελματιών υγείας σε πιεστικές συνθήκες, επείγοντα περιστατικά και συναισθηματικά φορτισμένες καταστάσεις μπορεί να δυσχεραίνει τη διατήρηση αποτελεσματικών στρατηγικών συναισθηματικής ρύθμισης. Η διεθνής βιβλιογραφία επιβεβαιώνει ότι η ανεπαρκής διαχείριση συναισθημάτων συνδέεται συχνά με

αυξημένα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης και ψυχολογικής επιβάρυνσης μεταξύ των επαγγελματιών υγείας (El Naggar et al., 2025).

Η ερμηνεία των αποτελεσμάτων της παρούσας έρευνας υποδηλώνει επίσης ότι η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί σημαντικό παράγοντα για την επαγγελματική λειτουργία στον τομέα της υγείας. Μελέτες έχουν δείξει ότι υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης σχετίζονται με μεγαλύτερη επαγγελματική απόδοση, καλύτερη συνεργασία μεταξύ των μελών της υγειονομικής ομάδας και αποτελεσματικότερη διαχείριση των εργασιακών προκλήσεων (Mehralian et al., 2025). Επιπλέον, η συναισθηματική νοημοσύνη φαίνεται να συμβάλλει σημαντικά στη βελτίωση της κλινικής ικανότητας των επαγγελματιών υγείας, καθώς διευκολύνει τη λήψη αποφάσεων, την κατανόηση των αναγκών των ασθενών και την προσαρμογή σε σύνθετα επαγγελματικά περιβάλλοντα (Dou et al., 2022).

Παράλληλα, τα αποτελέσματα της έρευνας υποδεικνύουν ότι οι επαγγελματίες υγείας αντιλαμβάνονται την ποιότητα των υπηρεσιών υγείας σε μέτρια προς ικανοποιητικά επίπεδα. Η διαπίστωση αυτή μπορεί να ερμηνευθεί λαμβάνοντας υπόψη τις οργανωσιακές και λειτουργικές προκλήσεις που χαρακτηρίζουν πολλά συστήματα υγείας, όπως ο αυξημένος φόρτος εργασίας, η έλλειψη ανθρώπινων πόρων και οι πιέσεις χρόνου. Σύμφωνα με προηγούμενες μελέτες, οι συνθήκες αυτές μπορούν να επηρεάσουν αρνητικά τόσο την εμπειρία των ασθενών όσο και την αντίληψη των επαγγελματιών για την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουν (Khademi et al., 2021).

Η διερεύνηση της σχέσης μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και ποιότητας υπηρεσιών υγείας αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα σημεία της παρούσας μελέτης. Τα ευρήματα υποστηρίζουν την άποψη ότι οι επαγγελματίες με υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης τείνουν να αξιολογούν θετικότερα την ποιότητα των υπηρεσιών υγείας. Η σχέση αυτή μπορεί να εξηγηθεί από το γεγονός ότι τα άτομα με ανεπτυγμένες συναισθηματικές δεξιότητες παρουσιάζουν μεγαλύτερη ικανότητα διαχείρισης συγκρούσεων, αποτελεσματικότερη επικοινωνία και υψηλότερη επαγγελματική ικανοποίηση (Soriano-Vázquez et al., 2023).

Η βιβλιογραφία υποστηρίζει ότι η συναισθηματική νοημοσύνη επηρεάζει σημαντικά τον τρόπο με τον οποίο οι επαγγελματίες υγείας αντιμετωπίζουν τις διαπροσωπικές

προκλήσεις στον εργασιακό χώρο. Ειδικότερα, μελέτες που έχουν πραγματοποιηθεί σε νοσηλευτές και προϊσταμένους νοσηλευτικών μονάδων δείχνουν ότι τα υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης συνδέονται με πιο αποτελεσματικές στρατηγικές διαχείρισης συγκρούσεων και καλύτερη λειτουργία των ομάδων υγείας (Aseery et al., 2023· Assi & Eshah, 2023). Οι επαγγελματίες με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη είναι περισσότερο ικανοί να αναγνωρίζουν τα συναισθήματα των συναδέλφων τους, να διαχειρίζονται τις εντάσεις στον χώρο εργασίας και να προάγουν ένα κλίμα συνεργασίας και εμπιστοσύνης.

Επιπλέον, η συναισθηματική νοημοσύνη έχει αποδειχθεί ότι συνδέεται στενά με σημαντικές εργασιακές εκβάσεις, όπως η επαγγελματική ικανοποίηση και η ευημερία των εργαζομένων. Έρευνες έχουν δείξει ότι οι επαγγελματίες υγείας με υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης εμφανίζουν μεγαλύτερη εργασιακή δέσμευση και καλύτερη ποιότητα επαγγελματικής ζωής (Ferrer Goodwin et al., 2025). Παράλληλα, η συναισθηματική νοημοσύνη λειτουργεί ως προστατευτικός παράγοντας απέναντι στο εργασιακό άγχος και την επαγγελματική εξουθένωση, συμβάλλοντας στην ενίσχυση της ψυχολογικής ανθεκτικότητας των εργαζομένων (Jawabreh, 2024).

Ένα ακόμη στοιχείο που προκύπτει από την ερμηνεία των ευρημάτων της παρούσας έρευνας αφορά τον ρόλο της εκπαίδευσης στη συναισθηματική νοημοσύνη. Η διεθνής βιβλιογραφία υποστηρίζει ότι οι συναισθηματικές δεξιότητες μπορούν να αναπτυχθούν μέσω στοχευμένων εκπαιδευτικών προγραμμάτων και επαγγελματικής κατάρτισης (Hodzic et al., 2018). Στον τομέα της υγείας, η ενσωμάτωση της εκπαίδευσης στη συναισθηματική νοημοσύνη στα προγράμματα σπουδών και στη συνεχιζόμενη επαγγελματική εκπαίδευση μπορεί να συμβάλει σημαντικά στη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών υγείας (Chanda et al., 2025).

Παράλληλα, σύγχρονες έρευνες επισημαίνουν ότι η ανάπτυξη της συναισθηματικής νοημοσύνης αποτελεί σημαντικό στοιχείο της επαγγελματικής ανάπτυξης των νοσηλευτών και άλλων επαγγελματιών υγείας, καθώς συμβάλλει στην ενίσχυση της ενσυναίσθησης, της συνεργασίας και της αποτελεσματικής επικοινωνίας (Chatzidimitriou et al., 2025). Η ενίσχυση αυτών των δεξιοτήτων μπορεί να οδηγήσει σε βελτίωση της εμπειρίας των ασθενών, καθώς και σε υψηλότερα επίπεδα ποιότητας φροντίδας.

Συνολικά, τα αποτελέσματα της παρούσας μελέτης επιβεβαιώνουν τη σημαντική συμβολή της συναισθηματικής νοημοσύνης στη λειτουργία των επαγγελματιών υγείας και στην ποιότητα των υπηρεσιών υγείας. Η ανάπτυξη και η ενίσχυση των συναισθηματικών δεξιοτήτων των επαγγελματιών υγείας φαίνεται να αποτελεί έναν σημαντικό παράγοντα για τη βελτίωση της επικοινωνίας με τους ασθενείς, τη διαχείριση των επαγγελματικών προκλήσεων και τη συνολική αναβάθμιση της παρεχόμενης φροντίδας.

7.2 Σύγκριση με προηγούμενες μελέτες

Η σύγκριση των αποτελεσμάτων της παρούσας έρευνας με τα ευρήματα προηγούμενων εμπειρικών μελετών συμβάλλει στην πληρέστερη κατανόηση του ρόλου της συναισθηματικής νοημοσύνης στον τομέα της υγείας. Η διεθνής βιβλιογραφία έχει αναδείξει τη συναισθηματική νοημοσύνη ως έναν σημαντικό παράγοντα που επηρεάζει τόσο την επαγγελματική απόδοση των επαγγελματιών υγείας όσο και την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται στους ασθενείς. Τα αποτελέσματα της παρούσας μελέτης βρίσκονται σε γενικές γραμμές σε συμφωνία με τα ευρήματα προηγούμενων ερευνών, επιβεβαιώνοντας τη σημαντική συμβολή των συναισθηματικών δεξιοτήτων στην αποτελεσματική λειτουργία των επαγγελματιών υγείας.

Αρχικά, το εύρημα ότι οι συμμετέχοντες εμφανίζουν σχετικά υψηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης είναι σύμφωνο με τα αποτελέσματα προηγούμενων μελετών που έχουν πραγματοποιηθεί σε επαγγελματίες υγείας. Συγκεκριμένα, έρευνα των Razghandi et al. (2025) έδειξε ότι τόσο οι νοσηλευτές όσο και οι φοιτητές νοσηλευτικής παρουσιάζουν ικανοποιητικά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης, γεγονός που αποδίδεται στην ιδιαίτερη φύση του επαγγέλματος, η οποία απαιτεί υψηλό βαθμό ενσυναίσθησης, κατανόησης των συναισθημάτων των άλλων και αποτελεσματικής διαπροσωπικής επικοινωνίας. Παρόμοια ευρήματα παρουσιάζονται και σε έρευνα των Elheet et al. (2025), η οποία κατέδειξε ότι οι ιατροί εμφανίζουν σημαντικά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης, τα οποία επηρεάζουν θετικά την επικοινωνία με τους ασθενείς και τη συνολική ποιότητα της παρεχόμενης φροντίδας.

Παράλληλα, η παρούσα μελέτη ανέδειξε ότι οι επαγγελματίες υγείας παρουσιάζουν υψηλότερες επιδόσεις σε διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης που σχετίζονται με την κατανόηση των συναισθημάτων των άλλων και τη χρήση των συναισθημάτων. Το εύρημα

αυτό επιβεβαιώνεται και από τη διεθνή βιβλιογραφία, σύμφωνα με την οποία η ενσυναίσθηση και η ικανότητα κατανόησης των συναισθηματικών καταστάσεων των ασθενών αποτελούν βασικά στοιχεία της αποτελεσματικής παροχής υγειονομικής φροντίδας (McNulty & Politis, 2023). Επιπλέον, η ικανότητα αναγνώρισης και κατανόησης των συναισθημάτων των ασθενών συνδέεται άμεσα με την ανάπτυξη σχέσεων εμπιστοσύνης μεταξύ ασθενών και επαγγελματιών υγείας, γεγονός που ενισχύει τη συμμόρφωση των ασθενών στις θεραπευτικές οδηγίες και βελτιώνει τα αποτελέσματα της φροντίδας (Guo et al., 2024).

Ωστόσο, τα ευρήματα της παρούσας έρευνας δείχνουν ότι η διάσταση της διαχείρισης των συναισθημάτων εμφανίζει σχετικά χαμηλότερα επίπεδα σε σύγκριση με τις υπόλοιπες διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης. Το αποτέλεσμα αυτό είναι σύμφωνο με τα ευρήματα άλλων ερευνών που έχουν διερευνήσει τις συναισθηματικές δεξιότητες των επαγγελματιών υγείας. Για παράδειγμα, η μελέτη των Jawabreh (2024) ανέδειξε ότι οι νοσηλευτές, ιδιαίτερα σε μονάδες υψηλής έντασης όπως οι μονάδες εντατικής θεραπείας, συχνά αντιμετωπίζουν δυσκολίες στη διαχείριση έντονων συναισθηματικών καταστάσεων λόγω του αυξημένου εργασιακού άγχους και της ψυχολογικής πίεσης που χαρακτηρίζει το επαγγελματικό τους περιβάλλον. Παρόμοια συμπεράσματα προκύπτουν και από τη μελέτη των El Naggar et al. (2025), η οποία υπογραμμίζει ότι η ανεπαρκής συναισθηματική ρύθμιση μπορεί να συνδέεται με αυξημένα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης στους επαγγελματίες υγείας.

Ένα ακόμη σημαντικό σημείο σύγκρισης αφορά τη σχέση μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και επαγγελματικής απόδοσης. Τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας υποστηρίζουν ότι οι επαγγελματίες υγείας με υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης εμφανίζουν θετικότερη αντίληψη για την ποιότητα των υπηρεσιών υγείας. Το εύρημα αυτό βρίσκεται σε συμφωνία με τη μελέτη των Turjuman και Alilayani (2023), οι οποίοι διαπίστωσαν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη συνδέεται θετικά με την εργασιακή δέσμευση και την επαγγελματική απόδοση των νοσηλευτών. Επιπλέον, έρευνα των Mehralian et al. (2025) έδειξε ότι η συναισθηματική νοημοσύνη επηρεάζει την εργασιακή απόδοση των νοσηλευτών μέσω της ενίσχυσης της κλινικής τους επάρκειας και της αποτελεσματικότερης διαχείρισης των επαγγελματικών απαιτήσεων.

Παράλληλα, τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας είναι συνεπή με τα ευρήματα ερευνών που εξετάσει τη σχέση της συναισθηματικής νοημοσύνης με τη συνεργασία και τη λειτουργία των ομάδων υγείας. Σύμφωνα με τη μελέτη των Coronado-Maldonado et al. (2023), η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί βασικό παράγοντα για την ανάπτυξη αποτελεσματικής ηγεσίας και συνεργασίας στις ομάδες εργασίας. Οι επαγγελματίες με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη είναι περισσότερο ικανοί να διαχειρίζονται συγκρούσεις, να κατανοούν τις ανάγκες των συναδέλφων τους και να συμβάλλουν στη δημιουργία ενός θετικού εργασιακού κλίματος.

Η σχέση μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και διαχείρισης συγκρούσεων αποτελεί επίσης ένα σημαντικό πεδίο έρευνας στον χώρο της υγείας. Μελέτες των Aseery et al. (2023) και Assi και Eshah (2023) έχουν δείξει ότι οι νοσηλευτές και οι προϊστάμενοι νοσηλευτικών μονάδων με υψηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης χρησιμοποιούν πιο αποτελεσματικές στρατηγικές διαχείρισης συγκρούσεων, γεγονός που συμβάλλει στη βελτίωση της συνεργασίας μεταξύ των μελών της ομάδας υγείας. Τα ευρήματα αυτά υποστηρίζουν την άποψη ότι η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να λειτουργήσει ως σημαντικός παράγοντας για τη διατήρηση ενός υγιούς και συνεργατικού εργασιακού περιβάλλοντος.

Επιπλέον, η βιβλιογραφία επισημαίνει ότι η συναισθηματική νοημοσύνη σχετίζεται στενά με την επαγγελματική ευημερία των εργαζομένων στον χώρο της υγείας. Έρευνα των Ferrer Goodwin et al. (2025) έδειξε ότι η συναισθηματική νοημοσύνη συνδέεται θετικά με την ποιότητα επαγγελματικής ζωής των εργαζομένων στην υγεία, καθώς συμβάλλει στην αποτελεσματική διαχείριση του άγχους και στην ενίσχυση της ψυχολογικής ανθεκτικότητας. Παρόμοια ευρήματα παρουσιάζονται και στη μελέτη των Georgousoroulou et al. (2025), σύμφωνα με την οποία η συναισθηματική νοημοσύνη συμβάλλει στην αύξηση της εργασιακής ικανοποίησης των επαγγελματιών υγείας και στη βελτίωση της οργανωσιακής κουλτούρας των υγειονομικών οργανισμών.

Τέλος, σημαντική είναι και η σύγκριση των αποτελεσμάτων της παρούσας έρευνας με μελέτες που εξετάζουν τον ρόλο της εκπαίδευσης στη συναισθηματική νοημοσύνη. Σύμφωνα με μετα-ανάλυση των Hodzic et al. (2018), τα προγράμματα εκπαίδευσης στη συναισθηματική νοημοσύνη μπορούν να οδηγήσουν σε σημαντική βελτίωση των συναισθηματικών δεξιοτήτων των επαγγελματιών. Παράλληλα, πρόσφατες συστηματικές

ανασκοπήσεις υπογραμμίζουν τη σημασία της ενσωμάτωσης της εκπαίδευσης στη συναισθηματική νοημοσύνη στα προγράμματα σπουδών των επαγγελματιών υγείας, καθώς μπορεί να συμβάλει στη βελτίωση της ποιότητας της φροντίδας και της επαγγελματικής ανάπτυξης των εργαζομένων (Chanda et al., 2025).

Συνολικά, η σύγκριση των ευρημάτων της παρούσας έρευνας με τα αποτελέσματα προηγούμενων μελετών επιβεβαιώνει τον σημαντικό ρόλο της συναισθηματικής νοημοσύνης στον τομέα της υγείας. Τα ευρήματα αυτά ενισχύουν την άποψη ότι η ανάπτυξη συναισθηματικών δεξιοτήτων αποτελεί κρίσιμο παράγοντα για την αποτελεσματική λειτουργία των επαγγελματιών υγείας και για τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας.

7.3 Θεωρητικές και πρακτικές προεκτάσεις

Τα ευρήματα της παρούσας έρευνας παρουσιάζουν σημαντικές θεωρητικές και πρακτικές προεκτάσεις για την κατανόηση του ρόλου της συναισθηματικής νοημοσύνης στον τομέα της υγείας. Η διερεύνηση της σχέσης μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας συμβάλλει στην ενίσχυση του θεωρητικού πλαισίου που υποστηρίζει ότι οι συναισθηματικές δεξιότητες αποτελούν κρίσιμο παράγοντα για την αποτελεσματική λειτουργία των επαγγελματιών υγείας. Παράλληλα, τα αποτελέσματα της μελέτης παρέχουν πρακτικές κατευθύνσεις για τη βελτίωση της επαγγελματικής εκπαίδευσης, της διοίκησης των υγειονομικών οργανισμών και της συνολικής ποιότητας της φροντίδας των ασθενών.

Σε θεωρητικό επίπεδο, τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας ενισχύουν τη σύγχρονη επιστημονική άποψη ότι η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί ένα πολυδιάστατο κατασκεύασμα που συνδέεται στενά με την επαγγελματική αποτελεσματικότητα και την ποιότητα των διαπροσωπικών σχέσεων στον εργασιακό χώρο. Η συναισθηματική νοημοσύνη περιλαμβάνει ένα σύνολο γνωστικών και συναισθηματικών δεξιοτήτων που επιτρέπουν στα άτομα να αναγνωρίζουν, να κατανοούν και να ρυθμίζουν τα συναισθήματα τόσο του εαυτού τους όσο και των άλλων (Robinson, 2024). Η επιβεβαίωση της σημασίας αυτών των δεξιοτήτων στον χώρο της υγείας συμβάλλει στην περαιτέρω ανάπτυξη θεωρητικών μοντέλων που εξετάζουν τη σχέση μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης, επαγγελματικής συμπεριφοράς και οργανωσιακών αποτελεσμάτων.

Παράλληλα, τα ευρήματα της παρούσας μελέτης υποστηρίζουν την άποψη ότι η συναισθηματική νοημοσύνη λειτουργεί ως ένας σημαντικός μηχανισμός που επηρεάζει τη δυναμική των επαγγελματικών ομάδων στον χώρο της υγείας. Σύμφωνα με προηγούμενες μελέτες, οι επαγγελματίες υγείας με υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης παρουσιάζουν μεγαλύτερη ικανότητα συνεργασίας, καλύτερη διαχείριση συγκρούσεων και πιο αποτελεσματική επικοινωνία με τους συναδέλφους τους (Coronado-Maldonado et al., 2023). Η διαπίστωση αυτή ενισχύει τη θεωρητική θέση ότι η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί βασικό παράγοντα για τη δημιουργία αποτελεσματικών ομάδων εργασίας και για τη βελτίωση της οργανωσιακής λειτουργίας των υγειονομικών οργανισμών.

Επιπλέον, τα αποτελέσματα της έρευνας επιβεβαιώνουν τη σημασία της συναισθηματικής νοημοσύνης ως παράγοντα που επηρεάζει την επαγγελματική απόδοση και την ποιότητα της φροντίδας των ασθενών. Προηγούμενες έρευνες έχουν δείξει ότι οι επαγγελματίες υγείας με υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης εμφανίζουν μεγαλύτερη κλινική αποτελεσματικότητα, βελτιωμένες επικοινωνιακές δεξιότητες και υψηλότερη ποιότητα παρεχόμενης φροντίδας (Dou et al., 2022). Παράλληλα, η συναισθηματική νοημοσύνη έχει συνδεθεί με την ικανότητα των επαγγελματιών υγείας να ανταποκρίνονται αποτελεσματικά στις συναισθηματικές ανάγκες των ασθενών, γεγονός που συμβάλλει στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης και στη βελτίωση της εμπειρίας των ασθενών από τις υπηρεσίες υγείας (Guo et al., 2024).

Από θεωρητική σκοπιά, η παρούσα έρευνα συμβάλλει επίσης στη διεύρυνση της κατανόησης της σχέσης μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και επαγγελματικής ευημερίας. Πολλές μελέτες έχουν δείξει ότι η συναισθηματική νοημοσύνη λειτουργεί ως προστατευτικός παράγοντας απέναντι στο εργασιακό άγχος και στην επαγγελματική εξουθένωση των επαγγελματιών υγείας (El Naggar et al., 2025). Η ικανότητα των επαγγελματιών να αναγνωρίζουν και να διαχειρίζονται τα συναισθήματά τους μπορεί να συμβάλει στη μείωση των αρνητικών επιπτώσεων του στρες και στη βελτίωση της ψυχολογικής τους ευημερίας. Η σύνδεση αυτή ενισχύει τη θεωρητική προσέγγιση που αντιμετωπίζει τη συναισθηματική νοημοσύνη ως σημαντικό παράγοντα για τη βιωσιμότητα των επαγγελματιών υγείας σε απαιτητικά εργασιακά περιβάλλοντα.

Πέρα από τις θεωρητικές της προεκτάσεις, η παρούσα έρευνα παρουσιάζει σημαντικές πρακτικές εφαρμογές για την εκπαίδευση και τη διοίκηση των επαγγελματιών

υγείας. Ένα από τα σημαντικότερα πρακτικά συμπεράσματα αφορά την ανάγκη ενίσχυσης της εκπαίδευσης στη συναισθηματική νοημοσύνη στο πλαίσιο της επαγγελματικής κατάρτισης των επαγγελματιών υγείας. Σύμφωνα με πρόσφατες συστηματικές ανασκοπήσεις, τα προγράμματα εκπαίδευσης στη συναισθηματική νοημοσύνη μπορούν να οδηγήσουν σε σημαντική βελτίωση των συναισθηματικών δεξιοτήτων των επαγγελματιών και να ενισχύσουν την αποτελεσματικότητα της επαγγελματικής τους πρακτικής (Powell et al., 2024).

Η ενσωμάτωση της εκπαίδευσης στη συναισθηματική νοημοσύνη στα προγράμματα σπουδών των επαγγελματιών υγείας μπορεί να συμβάλει σημαντικά στη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών υγείας. Σύμφωνα με μελέτες που έχουν εξετάσει τα προγράμματα εκπαίδευσης των επαγγελματιών υγείας, η ανάπτυξη συναισθηματικών δεξιοτήτων μπορεί να ενισχύσει την ενσυναίσθηση, την επικοινωνία και την ικανότητα διαχείρισης δύσκολων καταστάσεων στην καθημερινή επαγγελματική πρακτική (Chanda et al., 2025). Επιπλέον, η ανάπτυξη της συναισθηματικής νοημοσύνης μπορεί να συμβάλει στην επαγγελματική ανάπτυξη των νοσηλευτών και άλλων επαγγελματιών υγείας, καθώς ενισχύει την αυτογνωσία, τη συνεργασία και την αποτελεσματική διαχείριση των επαγγελματικών προκλήσεων (Chatzidimitriou et al., 2025).

Ένα ακόμη σημαντικό πρακτικό συμπέρασμα αφορά τη σημασία της συναισθηματικής νοημοσύνης για τη διοίκηση των υγειονομικών οργανισμών. Οι διοικητικές δομές των οργανισμών υγείας μπορούν να αξιοποιήσουν τη συναισθηματική νοημοσύνη ως εργαλείο για τη βελτίωση της οργανωσιακής κουλτούρας και της συνεργασίας μεταξύ των εργαζομένων. Έρευνες έχουν δείξει ότι οι οργανισμοί που προωθούν την ανάπτυξη συναισθηματικών δεξιοτήτων μεταξύ των εργαζομένων παρουσιάζουν υψηλότερα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης και καλύτερη λειτουργία των ομάδων εργασίας (Georgousoroulou et al., 2025).

Παράλληλα, η ενίσχυση της συναισθηματικής νοημοσύνης μπορεί να συμβάλει στη βελτίωση της διαχείρισης συγκρούσεων στον εργασιακό χώρο. Μελέτες έχουν δείξει ότι οι επαγγελματίες υγείας με υψηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης χρησιμοποιούν πιο αποτελεσματικές στρατηγικές επίλυσης συγκρούσεων και συμβάλλουν στη δημιουργία ενός πιο συνεργατικού εργασιακού περιβάλλοντος (Aseery et al., 2023· Assi & Eshah, 2023). Η ανάπτυξη αυτών των δεξιοτήτων μπορεί να συμβάλει στη μείωση των εντάσεων μεταξύ των

μελών της υγειονομικής ομάδας και στη βελτίωση της συνολικής λειτουργίας των οργανισμών υγείας.

Τέλος, η ενίσχυση της συναισθηματικής νοημοσύνης μπορεί να έχει θετικές επιπτώσεις και στην εμπειρία των ασθενών από τις υπηρεσίες υγείας. Οι επαγγελματίες υγείας που διαθέτουν ανεπτυγμένες συναισθηματικές δεξιότητες είναι περισσότερο ικανοί να κατανοούν τις ανάγκες των ασθενών, να επικοινωνούν αποτελεσματικά και να παρέχουν φροντίδα που ανταποκρίνεται όχι μόνο στις ιατρικές αλλά και στις συναισθηματικές ανάγκες των ασθενών. Η προσέγγιση αυτή συμβάλλει στην ενίσχυση της ανθρωποκεντρικής φροντίδας και στη συνολική βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών υγείας.

Συνολικά, τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας υπογραμμίζουν τη σημασία της συναισθηματικής νοημοσύνης τόσο σε θεωρητικό όσο και σε πρακτικό επίπεδο. Η ανάπτυξη και η ενίσχυση των συναισθηματικών δεξιοτήτων των επαγγελματιών υγείας μπορεί να αποτελέσει σημαντικό εργαλείο για τη βελτίωση της ποιότητας της φροντίδας, την ενίσχυση της συνεργασίας μεταξύ των επαγγελματιών και τη δημιουργία ενός πιο αποτελεσματικού και ανθρωποκεντρικού συστήματος υγείας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

8.1 Βασικά συμπεράσματα της έρευνας

Η παρούσα έρευνα είχε ως βασικό σκοπό τη διερεύνηση του επιπέδου της συναισθηματικής νοημοσύνης των επαγγελματιών υγείας και τη μελέτη της σχέσης της με την αντιλαμβανόμενη ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας. Τα αποτελέσματα της μελέτης αναδεικνύουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί έναν ιδιαίτερα σημαντικό παράγοντα για την αποτελεσματική λειτουργία των επαγγελματιών υγείας και τη συνολική ποιότητα της φροντίδας που παρέχεται στους ασθενείς. Η διερεύνηση των επιμέρους διαστάσεων της συναισθηματικής νοημοσύνης κατέδειξε ότι οι συμμετέχοντες παρουσιάζουν ικανοποιητικά επίπεδα συναισθηματικών δεξιοτήτων, ιδιαίτερα όσον αφορά την κατανόηση και τη χρήση των συναισθημάτων.

Τα ευρήματα της έρευνας υποδεικνύουν ότι οι επαγγελματίες υγείας διαθέτουν σε σημαντικό βαθμό την ικανότητα να αναγνωρίζουν και να κατανοούν τόσο τα δικά τους συναισθήματα όσο και τα συναισθήματα των άλλων. Η ικανότητα αυτή αποτελεί κρίσιμο στοιχείο για την αποτελεσματική επικοινωνία με τους ασθενείς και τους συναδέλφους, καθώς επιτρέπει την ανάπτυξη σχέσεων εμπιστοσύνης και συνεργασίας. Η κατανόηση των συναισθημάτων των ασθενών συμβάλλει στη δημιουργία ενός περιβάλλοντος φροντίδας που λαμβάνει υπόψη όχι μόνο τις σωματικές αλλά και τις ψυχολογικές ανάγκες των ασθενών, γεγονός που αποτελεί βασικό χαρακτηριστικό της σύγχρονης ανθρωποκεντρικής προσέγγισης στην υγειονομική περίθαλψη.

Παράλληλα, η διάσταση της χρήσης των συναισθημάτων εμφανίζεται ιδιαίτερα ανεπτυγμένη μεταξύ των συμμετεχόντων, γεγονός που υποδηλώνει ότι οι επαγγελματίες υγείας αξιοποιούν τα συναισθήματά τους ως πηγή κινήτρου και ως μέσο βελτίωσης της επαγγελματικής τους λειτουργίας. Η ικανότητα αυτή συνδέεται με την ενίσχυση της επαγγελματικής προσπάθειας, την ανάπτυξη θετικών στάσεων απέναντι στην εργασία και την αποτελεσματική διαχείριση των απαιτήσεων του επαγγελματικού περιβάλλοντος.

Ωστόσο, ένα από τα βασικά συμπεράσματα της έρευνας αφορά το γεγονός ότι η διάσταση της διαχείρισης των συναισθημάτων εμφανίζει χαμηλότερα επίπεδα σε σύγκριση με τις υπόλοιπες διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης. Η διαπίστωση αυτή μπορεί να ερμηνευθεί λαμβάνοντας υπόψη τις ιδιαίτερα απαιτητικές συνθήκες που χαρακτηρίζουν

το εργασιακό περιβάλλον στον τομέα της υγείας. Οι επαγγελματίες υγείας καλούνται συχνά να αντιμετωπίσουν καταστάσεις υψηλού στρες, πίεσης χρόνου και έντονης συναισθηματικής φόρτισης, γεγονός που μπορεί να δυσχεραίνει τη διατήρηση αποτελεσματικών στρατηγικών συναισθηματικής ρύθμισης.

Η δυσκολία στη διαχείριση των συναισθημάτων δεν αποτελεί απαραίτητα ένδειξη έλλειψης συναισθηματικών δεξιοτήτων, αλλά μπορεί να αντικατοπτρίζει τη σύνθετη φύση των επαγγελματικών προκλήσεων που αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι στον χώρο της υγείας. Η συνεχής έκθεση σε καταστάσεις ασθένειας, ανθρώπινου πόνου και αβεβαιότητας δημιουργεί ένα ιδιαίτερα απαιτητικό ψυχολογικό περιβάλλον, στο οποίο η αποτελεσματική διαχείριση των συναισθημάτων αποτελεί μια συνεχώς εξελισσόμενη διαδικασία.

Ένα ακόμη σημαντικό συμπέρασμα της έρευνας αφορά την αντίληψη των επαγγελματιών υγείας σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών υγείας. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι οι συμμετέχοντες αξιολογούν την ποιότητα των υπηρεσιών σε μέτρια προς ικανοποιητικά επίπεδα. Η αξιολόγηση αυτή πιθανόν αντικατοπτρίζει τις οργανωσιακές και λειτουργικές προκλήσεις που αντιμετωπίζουν τα σύγχρονα συστήματα υγείας, όπως ο αυξημένος φόρτος εργασίας, οι περιορισμένοι πόροι και οι αυξανόμενες απαιτήσεις των ασθενών.

Η σύνδεση μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και ποιότητας υπηρεσιών υγείας αποτελεί ένα από τα πιο σημαντικά ευρήματα της παρούσας μελέτης. Οι επαγγελματίες που εμφανίζουν υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης τείνουν να αντιλαμβάνονται πιο θετικά την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται. Το εύρημα αυτό υποδηλώνει ότι οι συναισθηματικές δεξιότητες μπορούν να λειτουργήσουν ως σημαντικός παράγοντας ενίσχυσης της επαγγελματικής αποτελεσματικότητας και της ποιότητας της φροντίδας.

Η συναισθηματική νοημοσύνη φαίνεται να επηρεάζει τον τρόπο με τον οποίο οι επαγγελματίες υγείας διαχειρίζονται τις διαπροσωπικές σχέσεις στον εργασιακό χώρο, επικοινωνούν με τους ασθενείς και ανταποκρίνονται στις προκλήσεις της καθημερινής επαγγελματικής πρακτικής. Η ανάπτυξη αυτών των δεξιοτήτων μπορεί να συμβάλει στη δημιουργία ενός πιο συνεργατικού και υποστηρικτικού εργασιακού περιβάλλοντος, το οποίο με τη σειρά του επηρεάζει θετικά την ποιότητα των υπηρεσιών υγείας.

Συνολικά, τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας επιβεβαιώνουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί έναν σημαντικό παράγοντα για τη βελτίωση της επαγγελματικής λειτουργίας των επαγγελματιών υγείας και την αναβάθμιση της ποιότητας των υπηρεσιών υγείας. Η καλλιέργεια και η ενίσχυση των συναισθηματικών δεξιοτήτων μπορεί να συμβάλει ουσιαστικά στη δημιουργία ενός πιο αποτελεσματικού και ανθρωποκεντρικού συστήματος υγείας.

8.2 Περιορισμοί της έρευνας

Παρά τη συμβολή της παρούσας έρευνας στην κατανόηση της σχέσης μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και ποιότητας των υπηρεσιών υγείας, είναι σημαντικό να αναγνωριστούν ορισμένοι περιορισμοί που ενδέχεται να επηρεάζουν την ερμηνεία και τη γενίκευση των αποτελεσμάτων.

Ένας από τους βασικότερους περιορισμούς της έρευνας αφορά το μέγεθος και τον τρόπο επιλογής του δείγματος. Η έρευνα βασίστηκε σε ένα σχετικά περιορισμένο δείγμα επαγγελματιών υγείας, το οποίο επιλέχθηκε μέσω βολικής δειγματοληψίας. Η συγκεκριμένη μέθοδος επιλογής δείγματος μπορεί να περιορίσει τη δυνατότητα γενίκευσης των αποτελεσμάτων στον ευρύτερο πληθυσμό των επαγγελματιών υγείας, καθώς δεν εξασφαλίζει την πλήρη αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος.

Ένας ακόμη σημαντικός περιορισμός αφορά τη χρήση ερωτηματολογίων αυτοαναφοράς για τη συλλογή των δεδομένων. Τα εργαλεία αυτοαναφοράς βασίζονται στην υποκειμενική αντίληψη των συμμετεχόντων και ενδέχεται να επηρεάζονται από παράγοντες όπως η κοινωνικά επιθυμητή συμπεριφορά ή η προσωπική ερμηνεία των ερωτήσεων. Ως αποτέλεσμα, υπάρχει πιθανότητα οι απαντήσεις των συμμετεχόντων να μην αποτυπώνουν πλήρως την πραγματική τους συμπεριφορά ή τα πραγματικά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης.

Επιπλέον, η διατομεακή φύση της έρευνας αποτελεί έναν ακόμη περιορισμό. Η συλλογή των δεδομένων πραγματοποιήθηκε σε μία συγκεκριμένη χρονική στιγμή, γεγονός που δεν επιτρέπει τη διερεύνηση πιθανών μεταβολών στη συναισθηματική νοημοσύνη των επαγγελματιών υγείας με την πάροδο του χρόνου. Μελλοντικές έρευνες θα μπορούσαν να υιοθετήσουν διαχρονικό σχεδιασμό, προκειμένου να εξετάσουν την εξέλιξη των

συναισθηματικών δεξιοτήτων και τη σχέση τους με την επαγγελματική εμπειρία και τις εργασιακές συνθήκες.

Τέλος, ένας ακόμη περιορισμός αφορά το γεγονός ότι η έρευνα επικεντρώθηκε κυρίως στις αντιλήψεις των επαγγελματιών υγείας σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών υγείας και όχι στις αντιλήψεις των ίδιων των ασθενών. Η συμπερίληψη της οπτικής των ασθενών θα μπορούσε να προσφέρει μια πιο ολοκληρωμένη εικόνα σχετικά με τη σχέση μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης των επαγγελματιών υγείας και ποιότητας της παρεχόμενης φροντίδας.

Παρά τους παραπάνω περιορισμούς, η παρούσα έρευνα παρέχει χρήσιμα συμπεράσματα για τον ρόλο της συναισθηματικής νοημοσύνης στον τομέα της υγείας και αναδεικνύει τη σημασία της ανάπτυξης συναισθηματικών δεξιοτήτων για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών υγείας. Η περαιτέρω διερεύνηση του θέματος μπορεί να συμβάλει στην ανάπτυξη πιο ολοκληρωμένων στρατηγικών για την ενίσχυση της επαγγελματικής αποτελεσματικότητας και της ποιότητας της φροντίδας των ασθενών.

8.3 Προτάσεις για μελλοντική έρευνα

Η παρούσα μελέτη συνέβαλε στην κατανόηση της σχέσης μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και ποιότητας των υπηρεσιών υγείας, ωστόσο παράλληλα αναδεικνύει την ανάγκη για περαιτέρω ερευνητική διερεύνηση του συγκεκριμένου πεδίου. Η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί ένα πολυδιάστατο ψυχολογικό κατασκεύασμα, το οποίο επηρεάζεται από ποικίλους ατομικούς, οργανωσιακούς και κοινωνικούς παράγοντες. Για τον λόγο αυτό, η μελλοντική έρευνα θα μπορούσε να επεκτείνει τη μελέτη της συναισθηματικής νοημοσύνης στον τομέα της υγείας, αξιοποιώντας διαφορετικές μεθοδολογικές προσεγγίσεις και εστιάζοντας σε νέες ερευνητικές διαστάσεις.

Αρχικά, σημαντική προοπτική για μελλοντική έρευνα αποτελεί η διεξαγωγή μελετών με μεγαλύτερα και περισσότερο αντιπροσωπευτικά δείγματα επαγγελματιών υγείας. Η χρήση ευρύτερων δειγμάτων που να περιλαμβάνουν διαφορετικές ειδικότητες, επίπεδα επαγγελματικής εμπειρίας και γεωγραφικές περιοχές θα μπορούσε να συμβάλει στην εξαγωγή πιο γενικεύσιμων συμπερασμάτων σχετικά με τη σχέση μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και ποιότητας υπηρεσιών υγείας. Παράλληλα, η σύγκριση διαφορετικών επαγγελματικών ομάδων στον χώρο της υγείας, όπως ιατρών, νοσηλευτών, διοικητικού

προσωπικού και άλλων επαγγελματιών, θα μπορούσε να αναδείξει πιθανές διαφοροποιήσεις στον τρόπο με τον οποίο εκδηλώνεται και αξιοποιείται η συναισθηματική νοημοσύνη στο επαγγελματικό περιβάλλον.

Μια ακόμη σημαντική κατεύθυνση για μελλοντική έρευνα αφορά τη διερεύνηση της σχέσης μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και άλλων ψυχολογικών και οργανωσιακών μεταβλητών. Για παράδειγμα, θα μπορούσε να εξεταστεί η σχέση της συναισθηματικής νοημοσύνης με την επαγγελματική εξουθένωση, την εργασιακή ικανοποίηση, την οργανωσιακή δέσμευση και την επαγγελματική ευημερία των εργαζομένων στον χώρο της υγείας. Η διερεύνηση αυτών των σχέσεων θα μπορούσε να συμβάλει στην καλύτερη κατανόηση των μηχανισμών μέσω των οποίων η συναισθηματική νοημοσύνη επηρεάζει την επαγγελματική λειτουργία των επαγγελματιών υγείας.

Παράλληλα, ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει η μελέτη της συναισθηματικής νοημοσύνης σε συνδυασμό με τις συνθήκες εργασίας και την οργανωσιακή κουλτούρα των υγειονομικών οργανισμών. Μελλοντικές έρευνες θα μπορούσαν να εξετάσουν τον τρόπο με τον οποίο το εργασιακό περιβάλλον, οι διοικητικές πρακτικές και το επίπεδο υποστήριξης των εργαζομένων επηρεάζουν την ανάπτυξη και την αξιοποίηση των συναισθηματικών δεξιοτήτων. Η κατανόηση αυτών των παραγόντων θα μπορούσε να συμβάλει στη διαμόρφωση πιο αποτελεσματικών στρατηγικών διοίκησης και ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού στον χώρο της υγείας.

Επιπλέον, μια σημαντική κατεύθυνση για μελλοντική έρευνα αποτελεί η εφαρμογή ποιοτικών ερευνητικών προσεγγίσεων για τη μελέτη της συναισθηματικής νοημοσύνης στον χώρο της υγείας. Η χρήση συνεντεύξεων, ομάδων εστίασης ή παρατηρησιακών μεθόδων θα μπορούσε να προσφέρει βαθύτερη κατανόηση των εμπειριών των επαγγελματιών υγείας και του τρόπου με τον οποίο αντιλαμβάνονται και διαχειρίζονται τα συναισθήματά τους στην καθημερινή επαγγελματική πρακτική. Η ποιοτική προσέγγιση μπορεί να αναδείξει πτυχές της συναισθηματικής εμπειρίας των επαγγελματιών που δεν είναι εύκολο να αποτυπωθούν μέσω ποσοτικών εργαλείων.

Ακόμη, ιδιαίτερα σημαντική θα μπορούσε να είναι η διερεύνηση της αποτελεσματικότητας παρεμβάσεων εκπαίδευσης στη συναισθηματική νοημοσύνη. Μελλοντικές μελέτες θα μπορούσαν να εξετάσουν τον αντίκτυπο εκπαιδευτικών

προγραμμάτων που στοχεύουν στην ανάπτυξη συναισθηματικών δεξιοτήτων μεταξύ των επαγγελματιών υγείας. Η αξιολόγηση τέτοιων προγραμμάτων θα μπορούσε να συμβάλει στον εντοπισμό των πιο αποτελεσματικών μεθόδων εκπαίδευσης και να προσφέρει χρήσιμες κατευθύνσεις για την ενίσχυση της επαγγελματικής κατάρτισης στον τομέα της υγείας.

Τέλος, σημαντικό πεδίο μελλοντικής έρευνας αποτελεί η διερεύνηση της σχέσης μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης των επαγγελματιών υγείας και της εμπειρίας των ασθενών από τις υπηρεσίες υγείας. Η ενσωμάτωση της οπτικής των ασθενών σε σχετικές έρευνες θα μπορούσε να προσφέρει μια πιο ολοκληρωμένη εικόνα σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο οι συναισθηματικές δεξιότητες των επαγγελματιών επηρεάζουν την ποιότητα της παρεχόμενης φροντίδας.

8.4 Προτάσεις για τον χώρο της υγείας

Τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας αναδεικνύουν τη σημασία της συναισθηματικής νοημοσύνης για τη βελτίωση της επαγγελματικής λειτουργίας των επαγγελματιών υγείας και της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται στους ασθενείς. Με βάση τα ευρήματα της μελέτης, μπορούν να διατυπωθούν ορισμένες προτάσεις που αφορούν τη βελτίωση της λειτουργίας των υγειονομικών οργανισμών και την ενίσχυση της ποιότητας της φροντίδας.

Μία από τις σημαντικότερες προτάσεις αφορά την ενσωμάτωση της εκπαίδευσης στη συναισθηματική νοημοσύνη στα προγράμματα σπουδών των επαγγελματιών υγείας. Η ανάπτυξη συναισθηματικών δεξιοτήτων κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης μπορεί να συμβάλει στην καλύτερη προετοιμασία των μελλοντικών επαγγελματιών για τις συναισθηματικές και διαπροσωπικές απαιτήσεις του επαγγέλματος. Η εκπαίδευση αυτή θα μπορούσε να περιλαμβάνει δραστηριότητες που ενισχύουν την αυτογνωσία, την ενσυναίσθηση, την επικοινωνία και τη διαχείριση συγκρούσεων.

Παράλληλα, είναι σημαντικό οι υγειονομικοί οργανισμοί να ενθαρρύνουν τη συνεχή επαγγελματική ανάπτυξη των εργαζομένων τους μέσω προγραμμάτων κατάρτισης που εστιάζουν στην ανάπτυξη συναισθηματικών και κοινωνικών δεξιοτήτων. Η διοργάνωση σεμιναρίων, εργαστηρίων και προγραμμάτων επιμόρφωσης μπορεί να συμβάλει στη βελτίωση της επικοινωνίας μεταξύ των επαγγελματιών υγείας και στην ενίσχυση της συνεργασίας μεταξύ των μελών της υγειονομικής ομάδας.

Επιπλέον, οι διοικητικές δομές των οργανισμών υγείας μπορούν να διαδραματίσουν σημαντικό ρόλο στη δημιουργία ενός υποστηρικτικού εργασιακού περιβάλλοντος που προάγει την ανάπτυξη της συναισθηματικής νοημοσύνης. Η ενίσχυση της ανοιχτής επικοινωνίας, η ενθάρρυνση της συνεργασίας και η προώθηση ενός θετικού οργανωσιακού κλίματος μπορούν να συμβάλουν στη βελτίωση της εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων και στη μείωση του εργασιακού άγχους.

Ιδιαίτερη σημασία έχει επίσης η ανάπτυξη μηχανισμών υποστήριξης των επαγγελματιών υγείας για τη διαχείριση του εργασιακού στρες και των συναισθηματικών απαιτήσεων της εργασίας τους. Η παροχή ψυχολογικής υποστήριξης, η δημιουργία ομάδων συζήτησης και η εφαρμογή προγραμμάτων ενίσχυσης της ψυχικής ανθεκτικότητας μπορούν να συμβάλουν στη βελτίωση της ευημερίας των εργαζομένων και στη διατήρηση υψηλού επιπέδου επαγγελματικής απόδοσης.

Τέλος, η ενίσχυση της συναισθηματικής νοημοσύνης στον χώρο της υγείας μπορεί να συμβάλει σημαντικά στη βελτίωση της εμπειρίας των ασθενών από τις υπηρεσίες υγείας. Οι επαγγελματίες υγείας που διαθέτουν ανεπτυγμένες συναισθηματικές δεξιότητες είναι περισσότερο ικανοί να κατανοούν τις ανάγκες των ασθενών, να επικοινωνούν αποτελεσματικά και να παρέχουν φροντίδα που ανταποκρίνεται τόσο στις ιατρικές όσο και στις ψυχολογικές ανάγκες τους. Η ανάπτυξη αυτών των δεξιοτήτων μπορεί να οδηγήσει στη δημιουργία ενός πιο ανθρωποκεντρικού συστήματος υγείας, το οποίο δίνει έμφαση στην ποιότητα της φροντίδας και στην εμπειρία των ασθενών.

Α. Δημογραφικά Στοιχεία

1. **Φύλο:**
 - ☐ Άνδρας
 - ☐ Γυναίκα
 - ☐ Άλλο
 - ☐ Δεν επιθυμώ να απαντήσω
2. **Ηλικία:**
 - ☐ 18–25
 - ☐ 26–35
 - ☐ 36–45
 - ☐ 46–55
 - ☐ 56+
3. **Ιδιότητα στον χώρο της υγείας:**
 - ☐ Νοσηλεύτης/Νοσηλεύτρια
 - ☐ Ιατρός
 - ☐ Διοικητικό προσωπικό
 - ☐ Παραϊατρικό προσωπικό
 - ☐ Φοιτητής/Φοιτήτρια υγείας
 - ☐ Άλλο
4. **Έτη προϋπηρεσίας στον χώρο της υγείας:**
 - ☐ 0–5
 - ☐ 6–10
 - ☐ 11–15
 - ☐ 16–20
 - ☐ 21+

Β. Συναισθηματική Νοημοσύνη

**Κλίμακα Συναισθηματικής Νοημοσύνης των Wang&Law
(Wong & Law Emotional Intelligence Scale-WEILS, 2002)**

5. Διαβάστε προσεκτικά την κάθε πρόταση και στη συνέχεια να δηλώσετε το κατά **πόσο συμφωνείτε** με κάθε πρόταση.

	1=Διαφωνώ απόλυτα	2	3	4	5	6	7=Συμφωνώ απόλυτα
1. Τις περισσότερες φορές καταλαβαίνω γιατί νοιώθω τα συναισθήματα που νοιώθω							
2. Μπορώ πάντα να καταλάβω πως αισθάνονται οι φίλοι μου μέσω της συμπεριφορά τους							
3. Πάντα θέτω στόχους για τον εαυτό μου και μετά βάζω τα δυνατά μου για να							

τους πετύχω							
4. Μπορώ με τη λογική να ελέγξω τον θυμό μου και να αντεπεξέλθω τις δυσκολίες							
5. Καταλαβαίνω καλά τα συναισθήματά μου							
6. Είμαι καλός παρατηρητής των συναισθημάτων των άλλων							
7. Πάντα 'λέω στον εαυτό μου' ότι είμαι ένα άξιο και ικανό άτομο.							
8. Είμαι απόλυτα ικανός να ελέγξω τα συναισθήματά μου							
9. Πάντα καταλαβαίνω πώς πραγματικά αισθάνομαι							
10. Είμαι ευαίσθητος στα συναισθήματα και την συγκινησιακή κατάσταση των άλλων ανθρώπων							
11. Παρακινώ τον εαυτό μου							
12. Όταν είμαι πολύ θυμωμένος μπορώ πάντα να ηρεμήσω γρήγορα							
13. Πάντα καταλαβαίνω αν είμαι χαρούμενος ή όχι							
14. Έχω μια καλή κατανόηση των συναισθημάτων των ανθρώπων γύρω μου							
15. Πάντα παρακινώ τον εαυτό μου να κάνω ό,τι καλύτερο μπορώ							
16. Ελέγχω καλά τα συναισθήματά μου							

Γ. Ικανοποίηση ασθενών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες

6. Διαβάστε προσεκτικά την κάθε πρόταση και στη συνέχεια να δηλώσετε το κατά **πόσο** **ικανοποιημένοι είναι οι ασθενείς από τις διάφορες υπηρεσίες.**

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
Ικανοποίηση ασθενών από τη νοσηλευτική φροντίδα					
Οι ασθενείς αισθάνονται εμπιστοσύνη προς τις νοσηλεύτριες και τους νοσηλευτές					
Οι ασθενείς αισθάνονται ότι λαμβάνουν ουσιαστική στήριξη από τις νοσηλεύτριες και τους νοσηλευτές για την αντιμετώπιση των προβλημάτων τους					
Οι ασθενείς αισθάνονται ότι οι νοσηλεύτριες και οι νοσηλευτές δείχνουν συμπαράσταση προς την οικογένειά τους και το άμεσο περιβάλλον τους					

Οι ασθενείς θεωρούν ότι η επικοινωνία με τις νοσηλεύτριες και τους νοσηλευτές είναι ικανοποιητική					
Οι ασθενείς αντιλαμβάνονται έντονο ενδιαφέρον από τις νοσηλεύτριες και τους νοσηλευτές για την αντιμετώπιση των προβλημάτων υγείας τους					
Οι ασθενείς θεωρούν ότι η συμπεριφορά των νοσηλευτριών και των νοσηλευτών είναι ευγενική					
Οι ασθενείς αντιλαμβάνονται προθυμία από τις νοσηλεύτριες και τους νοσηλευτές για την αντιμετώπιση των προβλημάτων υγείας τους					
Οι ασθενείς θεωρούν ικανοποιητική την ταχύτητα με την οποία οι νοσηλεύτριες και οι νοσηλευτές εκτελούν τα καθήκοντά τους					
Ικανοποίηση ασθενών από την ιατρική φροντίδα					
Οι ασθενείς θεωρούν ότι οι ιατροί τους ενημερώνουν με ακρίβεια για την ασθένειά τους					
Οι ασθενείς θεωρούν ικανοποιητική την επικοινωνία με τους ιατρούς					
Οι ασθενείς αντιλαμβάνονται ενδιαφέρον από τους ιατρούς για την αντιμετώπιση των προβλημάτων υγείας τους					
Οι ασθενείς αισθάνονται εμπιστοσύνη προς τους ιατρούς					
Οι ασθενείς θεωρούν σαφείς τις οδηγίες που λαμβάνουν για τη λήψη των φαρμάκων τους					
Οι ασθενείς θεωρούν ευγενική τη συμπεριφορά των ιατρών					
Οι ασθενείς θεωρούν επαρκή τον χρόνο που διαθέτουν οι ιατροί για την εξέτασή τους					
Οι ασθενείς θεωρούν κατανοητές τις οδηγίες που λαμβάνουν για τον τρόπο ζωής που πρέπει να ακολουθήσουν					
Ικανοποίηση ασθενών από τις διοικητικές υπηρεσίες					
Οι ασθενείς θεωρούν ικανοποιητικές τις διαδικασίες εισαγωγής					
Οι ασθενείς θεωρούν ευγενική τη συμπεριφορά του διοικητικού προσωπικού					
Οι ασθενείς θεωρούν ικανοποιητική την ταχύτητα με την οποία το διοικητικό προσωπικό εκτελεί τα καθήκοντά του					
Οι ασθενείς θεωρούν ικανοποιητικές τις διαδικασίες εξόδου					
Οι ασθενείς θεωρούν ότι καταβάλλεται προσπάθεια ώστε ο χρόνος αναμονής τους να διατηρείται στο ελάχιστο					
Οι ασθενείς θεωρούν ότι τηρείται ο προγραμματισμός των ραντεβού για την εξέτασή					

τους					
Οι ασθενείς θεωρούν ικανοποιητική την επικοινωνία με το διοικητικό προσωπικό					
Οι ασθενείς αντιλαμβάνονται ενδιαφέρον από το διοικητικό προσωπικό για την ομαλή τήρηση των διαδικασιών					

Πηγές

- Aseery, M., Mahran, S., & Felemban, O. (2023). The relationship between emotional intelligence and conflict management strategies from the nurse managers' perspective. *Cureus*, 15(3), e35669. <https://doi.org/10.7759/cureus.35669>
- Assi, M. D., & Eshah, N. F. (2023). Emotional intelligence and conflict resolution styles among nurse managers: A cross-sectional study. *British Journal of Healthcare Management*. <https://doi.org/10.12968/bjhc.2021.0108>
- Caballero-García, P., & Sánchez-Ruiz, S. (2025). Emotional intelligence and its relationship with subjective well-being and academic achievement in university students. *Journal of Intelligence*, 13(4), Article 42. <https://doi.org/10.3390/jintelligence13040042>
- Chanda, V., Buchireddy, S., Sawant, A., Yarrabolu, S., & Bhalala, U. (2025). Systematic review of healthcare curriculum for training in emotional intelligence within physicians, residents, and medical students. *Journal of Medical Education and Curricular Development*, 12, Article 23821205251380030. <https://doi.org/10.1177/23821205251380030>
- Chatzidimitriou, E., Triantari, S., & Zervas, I. (2025). Emotional intelligence in the professional development of nurses: From training to the improvement of healthcare quality. *Nursing Reports*, 15(8), 275. <https://doi.org/10.3390/nursrep15080275>
- Cihan, M. Ö., & Dilekmen, M. (2024). Emotional intelligence training for pre-service primary school teachers: A mixed methods research. *Frontiers in Psychology*, 15, 1326082. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1326082>
- Coronado-Maldonado, I., Benítez-Márquez, M. D., & Fernández-Martínez, E. (2023). Emotional intelligence, leadership, and work teams: A hybrid literature review. *Heliyon*, 9(10), e20356. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e20356>
- Dou, S., Li, J., Wang, X., & Xu, Y. (2022). Influence of emotional intelligence on the clinical ability of nursing interns: A structural equation model. *BMC Nursing*, 21(1), 149. <https://doi.org/10.1186/s12912-022-00933-y>

- El Naggar, M. A., Al-Mutairi, S. M., Al Saidan, A. A., Al-Rashedi, O. S., Al-Mutairi, T. A., Al-Ruwaili, O. S., Al-Mutairi, B. Z., Al-Mutairi, N. M., & Alrashedi, A. S. (2025). Emotional intelligence and burnout in healthcare professionals: A hospital-based study. *Healthcare*, 13(15), 1840. <https://doi.org/10.3390/healthcare13151840>
- Elheet, A. M., Alaqtash, R., Alhayek, A. M., Al-Na'seh, M. H., Albashtawi, Y., Almohtasib, S., Al Rafai, M. E., & Jaber, R. M. (2025). Emotional intelligence among physicians of different specialties in Jordan. *Cureus*, 17(8), e90897. <https://doi.org/10.7759/cureus.90897>
- Ferrer Goodwin, L., Wallymahmed, A., Triandafilidis, Z., & Barker, D. (2025). Professional quality of life is related to emotional intelligence, self-care, and work conditions in healthcare workers: Findings from a moderated mediation analysis. *BMC Health Services Research*, 25, 1381. <https://doi.org/10.1186/s12913-025-13437-7>
- Georgousopoulou, V., Amanatidou, M., Vlotinou, P., Lahana, E., Tsiakiri, A., Koutelekos, I., Koutra, E., & Manomenidis, G. (2025). The role of organizational culture and emotional intelligence: Enhancing healthcare professionals' job satisfaction. *Social Sciences*, 14(5), 286. <https://doi.org/10.3390/socsci14050286>
- Guo, S. Y., Wang, X. K., Zhang, Z. X., Zhang, Q. J., Pan, X., & Li, C. X. (2024). The mediating effect of nurses' emotional intelligence in the relationship between moral sensitivity and communication ability with angry patients. *Journal of Nursing Management*, 2024, Article 6614034. <https://doi.org/10.1155/2024/6614034>
- Hodzic, S., Scharfen, J., Ripoll, P., Holling, H., & Zenasni, F. (2018). How efficient are emotional intelligence trainings? A meta-analysis. *Emotion Review*, 10(2), 138–148. <https://doi.org/10.1177/1754073917708613>
- Hollis, R. H., Theiss, L. M., Gullick, A. A., Richman, J. S., Morris, M. S., Grams, J. M., Porterfield, J. R., & Chu, D. I. (2017). Emotional intelligence in surgery is associated with resident job satisfaction. *Journal of Surgical Research*, 209(1), 178–183. <https://doi.org/10.1016/j.jss.2016.10.015>

- Jawabreh, N. (2024). The relationship between emotional intelligence and coping behaviors among nurses in the intensive care unit. *SAGE Open Nursing*, 10, 23779608241242853. <https://doi.org/10.1177/23779608241242853>
- Khademi, E., Abdi, M., Saeidi, M., Piri, S., & Mohammadian, R. (2021). Emotional intelligence and quality of nursing care: A need for continuous professional development. *Iranian Journal of Nursing and Midwifery Research*, 26(4), 361–367. https://doi.org/10.4103/ijnmr.IJNMR_268_19
- Lampreia-Raposo, C., Gaspar, V., & Marques, M. I. (2023). Critical care nurses' emotional intelligence: A scoping review. *Enfermería Clínica (English Edition)*, 33(1), 68–71. <https://doi.org/10.1016/j.enfcle.2022.04.005>
- Li, X., Fang, X., Wang, L., Geng, X., & Chang, H. (2021). Relationship between emotional intelligence and job well-being in Chinese registered nurses: Mediating effect of communication satisfaction. *Nursing Open*, 8(4), 1778–1787. <https://doi.org/10.1002/nop2.820>
- Litendahl, M., Kaihlaniemi, J., Autio, O., Kähkönen, O., & Oikarinen, A. (2025). Healthcare professionals' perceptions of emotional intelligence in remote counselling—A descriptive qualitative study. *Nursing Open*, 12(4), e70218. <https://doi.org/10.1002/nop2.70218>
- MacCann, C., Jiang, Y., Brown, L. E. R., Double, K. S., Bucich, M., & Minbashian, A. (2020). Emotional intelligence predicts academic performance: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 146(2), 150–186. <https://doi.org/10.1037/bul0000219>
- Maghfouri, M., Dastjerdi, R., Fazlzadeh, A., & Taherpour, M. (2023). Emotional intelligence evaluation tools used in allied health professions training: A systematic review. *BMC Medical Education*, 23, 509. <https://doi.org/10.1186/s12909-023-04626-x>
- McNulty, J. P., & Politis, Y. (2023). Empathy, emotional intelligence and interprofessional skills in healthcare education. *Journal of Medical Imaging and Radiation Sciences*, 54(2), 238–246. <https://doi.org/10.1016/j.jmir.2023.02.014>

- Megías-Robles, A., Gutiérrez-Cobo, M. J., Gómez-Leal, R., Cabello, R., Gross, J. J., & Fernández-Berrocal, P. (2019). Emotionally intelligent people reappraise rather than suppress their emotions. *PLOS ONE*, 14(8), e0220688. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0220688>
- Mehralian, G., Bordbar, S., Bahmaei, J., & Yusefi, A. R. (2025). Examining the impact of emotional intelligence on job performance with the mediating role of clinical competence in nurses: A structural equation approach. *BMC Nursing*, 24, 384. <https://doi.org/10.1186/s12912-025-03002-2>
- Odame, C. (2025). The relationship between emotional intelligence and workplace outcomes: Application of mixed models. *SAGE Open*, 15(2). <https://doi.org/10.1177/21582440251365507>
- Powell, C., Brown, T., Yap, Y., Hallam, K., Takac, M., Quinlivan, T., Xenos, S., & Karimi, L. (2024). Emotional intelligence training among the healthcare workforce: A systematic review and meta-analysis. *Frontiers in Psychology*, 15, 1437035. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1437035>
- Powell, C., Brown, T., Yap, Y., Hallam, K., Takac, M., Quinlivan, T., Xenos, S., & Karimi, L. (2024). Emotional intelligence training among the healthcare workforce: A systematic review and meta-analysis. *Frontiers in Psychology*, 15, 1437035. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1437035>
- Razghandi, R., Lines, L., Smadi, O., & Gulyani, A. (2025). Emotional intelligence and its relationship with demographic characteristics among nurses and nursing students: A cross-sectional study. *Nursing Open*, 12(10), e70332. <https://doi.org/10.1002/nop2.70332>
- Robinson, M. D. (2024). Ability-related emotional intelligence: An introduction. *Journal of Intelligence*, 12(5), 51. <https://doi.org/10.3390/jintelligence12050051>
- Schlegel, K., & Mortillaro, M. (2019). The Geneva Emotional Competence Test (GECe): An ability measure of workplace emotional intelligence. *Journal of Applied Psychology*, 104(4), 559–580. <https://doi.org/10.1037/apl0000365>

- Soriano-Vázquez, I., Cajachagua Castro, M., & Morales-García, W. C. (2023). Emotional intelligence as a predictor of job satisfaction: The mediating role of conflict management in nurses. *Frontiers in Public Health*, 11, 1249020. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2023.1249020>
- Turjuman, F., & Alilyyani, B. (2023). Emotional intelligence among nurses and its relationship with their performance and work engagement: A cross-sectional study. *Journal of Nursing Management*, 2023, Article 5543299. <https://doi.org/10.1155/2023/5543299>
- Turjuman, F., & Alilyyani, B. (2023). Emotional intelligence among nurses and its relationship with their performance and work engagement: A cross-sectional study. *Journal of Nursing Management*, 2023, Article 5543299. <https://doi.org/10.1155/2023/5543299>
- Van Rens, S. M., Henning, C. T., Crane, A. G., & Parker, J. D. A. (2024). Trait emotional intelligence revisited: Development and validation of a short measure for personal intelligence. *Personality and Individual Differences*, 224, 112641. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2024.112641>
- Yıldırım, N., & Çatal, E. (2024). Determination of emotional intelligence levels and teamwork attitudes of nursing students: A descriptive-correlational study. *Archives of Psychiatric Nursing*, 51, 48–53. <https://doi.org/10.1016/j.apnu.2024.04.004>