

2016

þÿ — ã å ½ ± ¹ ã , · ¼ ± ä ¹ ⁰ ® ½ ç · ¼ ç ã í ½  
þÿ ç î á ç à ± á ç ç ® â å à · á µ ã ¹ î ½ å ³ µ

þÿ ™ é ¬ ½ ½ ç å , † ³ µ » ç â

þÿ á ì ³ á ± ¼ ¼ ± " · ¼ ì ã ¹ ± â " ¹ ç ⁻ ⁰ · ã · â , £ ç ç » ® ÿ ¹ ⁰ ç ½ ç ¼ ¹ ⁰ î ½ · à ¹ ã ä · ¼ î ½ ⁰ ± ¹ " ¹ ç ⁻ ⁰ ·  
þÿ ± ½ µ à ¹ ã ä ® ¼ ¹ ç · µ ¬ à ç » ¹ â ¬ æ ç å

---

<http://hdl.handle.net/11728/8821>

Downloaded from HEPHAESTUS Repository, Neapolis University institutional repository



**ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ**

**Διπλωματική Εργασία**

**Η ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ**

**Όνοματεπώνυμο Φοιτητή: Ιωάννου Άγγελος**

**Επιβλέπων καθηγητής: Δρ. Παναγιωτοπούλου Καλλιόπη**

**Πάφος, 2016**

## **ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ**

Η παρούσα διπλωματική εργασία εκπονήθηκε στα πλαίσια του μεταπτυχιακού προγράμματος στη Δημόσια Διοίκηση με εξειδίκευση στη Διοίκηση Μονάδων Υγείας το 2016. Θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους όσους συνέβαλαν στην πραγματοποίησή της και ιδιαίτερα την καθηγήτριά μου Κυρία Παναγιωτοπούλου Καλλιόπη για την καθοδήγησή της.

<b>ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ</b>	<b>σελ.</b>
ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	iv
ABSTRACT.....	vi
1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	1
2. ΣΚΟΠΟΣ.....	2
3. ΜΕΘΟΔΟΣ ΚΑΙ ΥΛΙΚΟ.....	2
4. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ.....	3
4.1 Επιστήμη του εγκεφάλου, συναισθήματα και νευροεπιστήμη.....	3
4.2 Τα συναισθήματα: ορισμός, ιδιότητες, ταξινόμηση.....	5
4.3 Δείκτης ευφυΐας και συναισθηματική νοημοσύνη.....	7
4.4 Συναισθηματική νοημοσύνη.....	8
4.4.1 Ορισμός και εννοιολογική προσέγγιση.....	8
4.4.2 Θεωρίες.....	11
4.4.3 Μοντέλα μέτρησης της συναισθηματικής νοημοσύνης.....	14
4.5 Η συναισθηματική νοημοσύνη στο χώρο εργασίας.....	17
4.5.1 Συναισθηματική νοημοσύνη και ηγεσία.....	18
4.6 Η συναισθηματική νοημοσύνη στο χώρο της υγείας.....	20
4.6.1 Ο συναισθηματικά νοήμων νοσηλευτής.....	22
4.6.2 Ανασκόπηση ερευνητικών άρθρων.....	23
4.6.3 Νοσηλευτική εκπαίδευση και συναισθηματική νοημοσύνη.....	28
5. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	30
6. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ.....	32
7. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	33

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

**Εισαγωγή:** Η συναισθηματική νοημοσύνη (EQ) στο χώρο της υγείας είναι ένα πεδίο που παρουσιάζει ιδιαίτερο ενδιαφέρον. Οι ψυχοφθόρες συνθήκες εργασίας που επικρατούν κάνουν επιτακτική την ανάγκη ανάπτυξης συναισθηματικών δεξιοτήτων. Η συναισθηματική νοημοσύνη έχει επίσης συνδεθεί με την ηγεσία, καλύτερες επιδόσεις και βελτιωμένα αποτελέσματα φροντίδας στους ασθενείς.

**Σκοπός:** Σκοπός της παρούσας ανασκόπησης είναι η (α) η εννοιολογική προσέγγιση της συναισθηματικής νοημοσύνης, (β) η ανάδειξη της σπουδαιότητάς της στον εργασιακό χώρο σε σχέση με την ηγεσία (γ) η προβολή των θετικών επιπτώσεων στο χώρο παροχής υπηρεσιών υγείας και (δ) η παρουσίαση των θετικών επιδράσεων στους νοσηλευτές, στην άσκηση της νοσηλευτικής πρακτικής και στα αποτελέσματα φροντίδας.

**Υλικό και μέθοδος:** Η ανασκόπηση της βιβλιογραφίας αυτής περιέλαβε ερευνητικά, ανασκοπικά άρθρα και μελέτες, που δημοσιεύτηκαν κατά την περίοδο 2000-2016, χρησιμοποιώντας τις βάσεις δεδομένων Medline και Google Scholar με λέξεις ευρετηρίου «συναισθηματική νοημοσύνη», «συναισθήματα», «επαγγελματίες υγείας», «νοσηλευτές», «διοίκηση», «εργασία» και «ηγεσία».

**Αποτελέσματα:** Η συναισθηματική νοημοσύνη αναφέρεται ως ένας τύπος νοημοσύνης καθώς αρχικά ορίστηκε ως ικανότητα έκφρασης, αντίληψης και ρύθμισης του συναισθήματος. Οι θεωρίες που έχουν διατυπωθεί για την ερμηνεία της, την αντιμετωπίζουν ως μια σύνθετη έννοια που σχετίζεται με μια σειρά θετικών ενεργειών και πρακτικών εφαρμογών στο χώρο της εργασίας, συμβάλλοντας με αυτό τον τρόπο στην αποτελεσματικότητα των οργανισμών και στην προσωπική επιτυχία των ατόμων. Οι επαγγελματίες υγείας, και συγκεκριμένα οι νοσηλευτές, κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους θα πρέπει να μπορούν να επιδείξουν τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα της συναισθηματικής νοημοσύνης προκειμένου να ανταποκριθούν με ενσυναίσθηση, φροντίδα και πραγματικό ενδιαφέρον στις ανάγκες του ασθενή. Οι ικανότητες και οι γνώσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης στους νοσηλευτές μπορεί να κάνουν τη διαφορά στην επαγγελματική τους πρακτική. Η εφαρμογή της θεωρίας της συναισθηματικής νοημοσύνης στην πράξη μπορεί να συμβάλει στην αναβάθμιση και αποτελεσματικότητα του επαγγέλματος, αλλά και

στην τόνωση της αυτοπεποίθησης των νοσηλευτών αν και οι έρευνες σε αυτό τον τομέα βρίσκονται ακόμα σε αρχικό στάδιο.

**Συμπεράσματα:** Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι ιδιαίτερα σημαντική στους οργανισμούς παροχής υγείας, αφού μπορεί να συσχετιστεί με την ενίσχυση κάθε ρόλου στις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας. Η συσχέτισή της με την άσκηση ηγεσίας στο χώρο παροχής υπηρεσιών υγείας είναι ιδιαίτερα σημαντική καθώς συνδέεται με καλύτερα αποτελέσματα σε επίπεδο διοίκησης και σε κλινικό επίπεδο. Εν κατακλείδι η αναγνώριση των συναισθημάτων και κατ' επέκταση η ικανοποίηση των αναγκών των ασθενών επιτυγχάνεται μόνο μέσα από την ικανότητα του επαγγελματία υγείας να αναγνωρίζει και να διαχειρίζεται τα δικά του συναισθήματα και ανάγκες.

## **ABSTRACT**

**Introduction:** Emotional Intelligence (EQ) in the area of healthcare is a field of particular interest. The stressful working conditions create an urgent need for the staff, to develop emotional skills. Emotional Intelligence has also been linked with leadership, better performance and improved results in patient care.

**Purpose:** The purpose of the current review is a) the conceptual approach of emotional Intelligence, b) highlighting its importance in the workplace in relation to leadership, c) to promote the positive effects in the field of health care services and d) the presentation of the positive effects on nurses, within nursing practice and on the results of nursing care.

**Material and method:** The literature review included research and retrospective articles and studies published during the period of 2000-2016, using the data bases Medline and Google Scholar. Key words used were: “emotional Intelligence”, “emotions”, “health professionals”, “nurses”, “leadership”, “work” and “management”.

**Results:** Emotional Intelligence is referred as a skill of expression, perception and emotion regulation. Theories that have been formulated for its interpretation face a complex concept that is associated with a series of positive actions and practical applications in the workplace such as personal and organizational success and effectiveness. Healthcare professionals, and particularly nurses, must be able to show features of emotional Intelligence during the execution of their duties in order to respond with empathy, care and real interest to the patient’s needs. The skills and knowledge of emotional Intelligence in nurses can make a difference in their professional practice. The application of the theory of emotional Intelligence in practice can contribute to the upgrade and effectiveness of the profession but also to boost the confidence of nurses, even though researches in this field are still in their early stages.

**Conclusions:** Emotional Intelligence is particularly important for the organizations of healthcare since it can be associated to the strengthening of each professional role in the healthcare services. Its correlation with leadership application in the healthcare field is particularly important as it’s associated with better results on a management

level but also on a clinical level. In conclusion, the recognition of emotions and therefore the satisfaction of patients needs is achieved only through the ability of the health professionals to recognize and manage their own feelings and needs.