

2016

þý £ Å ½ ± 1 Ã , · ¼ ± Ä 1 0 ® • ç · ¼ ç Ã Í ½ · 0 ±  
þý — 3 µ Ã - ± : ¶ É Ä 1 0 - Â 1 0 ± ½ ì Ä · Ä µ Â 3  
þý Ä ç Å Â µ À ± 3 3 µ » ¼ ± Ä - µ Â Å 3 µ - ± Â

þý § Á Å Ã ¬ ½ , ç Å , § Á Í Ã É

þý Á ì 3 Á ± ¼ ¼ ± " · ¼ ì Ã 1 ± Â " 1 ç - 0 · Ä · Â , £ Ç ç » ® Ý 1 0 ç ½ ç ¼ 1 0 Í ½ • Ä 1 Ã Ä · ¼ Í ½ 0 ± 1 " 1 ç - 0 ·  
þý ± ½ µ À 1 Ã Ä ® ¼ 1 ç • µ ¬ À ç » 1 Â ¬ Æ ç Å

---

<http://hdl.handle.net/11728/8828>

Downloaded from HEPHAESTUS Repository, Neapolis University institutional repository

**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΝΕΑΠΟΛΙΣ ΠΑΦΟΥ**

**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ –  
ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΜΟΝΑΔΩΝ ΥΓΕΙΑΣ**

**ΔΙΑΤΡΙΒΗ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ**

*Συναισθηματική Νοημοσύνη και Ηγεσία: ζωτικές ικανότητες  
για τους επαγγελματίες υγείας*

**Χρύσω Χρυσάνθου**

Επιβλέπουσα καθηγήτρια: Δρ Παναγιωτοπούλου Καλλιόπη

**ΠΑΦΟΣ 2016**

**Copyright © 2016**

Η παρούσα διπλωματική εργασία εκπονήθηκε στα πλαίσια του μεταπτυχιακού προγράμματος Δημόσιας διοίκησης – Διοίκησης Μονάδων Υγείας του Πανεπιστημίου Νεάπολις Πάφου. Η έγκριση της δεν υποδηλώνει απαραίτητως και την αποδοχή των απόψεων του συγγραφέα εκ μέρους του Πανεπιστημίου Νεάπολις Πάφου.

## Ευχαριστίες

Εκτιμώ ιδιαίτερα την υποστήριξη που έλαβα από την καθηγήτρια μου, την καθοδήγηση της σε όλα τα στάδια της μελέτης μου και της έρευνας για τη συγγραφή της. Κατάφερε όχι μόνο να μου υποδείξει τον σωστό τρόπο, αλλά κυρίως να κάνει την πρώτη φάση της συλλογής δεδομένων ακόμη πιο ενδιαφέρουσα, έτσι ώστε να αποβάλλω κι εγώ το άγχος μου.

Από καρδιάς ένα μεγάλο ευχαριστώ στον άντρα μου, Σωτήρη και τα παιδιά μου Γιώργο και Δημήτρη, για την πίστη σε μένα και την ενθάρρυνση που πάντα μου δείχνουν για να ακολουθήσω τα όνειρά μου. Με έχουν βοηθήσει με όποιο τρόπο μπορούσαν κατά τη διάρκεια αυτής δύσκολης περιόδου, ειδικά μάλιστα καθώς ο χρόνος που τους αφιέρωνα αυτό το διάστημα ήταν ιδιαίτερα περιορισμένος.

## Περίληψη

Εισαγωγή: Η ηγεσία ουσιαστικά θεωρείται μια προσανατολισμένη στους ανθρώπους ικανότητα που απαιτεί ορισμένους τύπους συμπεριφοράς και ικανότητες. Ένας σημαντικός προγνωστικός παράγοντας της επιτυχημένης ηγεσίας είναι το επίπεδο της συναισθηματικής νοημοσύνης (ΣΝ). Η σχέση μεταξύ του φροντιστή και του ασθενούς παίζει πολύ σημαντικό ρόλο και η συναισθηματική νοημοσύνη ενός ατόμου το βοηθά να εντοπίζει τις συναισθηματικές ανάγκες και απαιτήσεις του ασθενούς και βοηθά στη δημιουργία ενός περιβάλλοντος στο οποίο μπορεί να παρασχεθεί πιο αποτελεσματική φροντίδα

Σκοπός: α) η εννοιολογική προσέγγιση της συναισθηματικής νοημοσύνης και ανάδειξη του ρόλου και της επίδρασής της στο περιβάλλον υγειονομικής περίθαλψης και β) ο καθορισμός των ηγετικών ικανοτήτων και η ανάδειξη της συναισθηματικής νοημοσύνης ως σημαντικής ηγετικής ικανότητας για την επίτευξη βελτιωμένων ατομικών και οργανωσιακών αποτελεσμάτων παροχής υπηρεσιών υγείας.

Υλικό και μέθοδος: διενεργήθηκε εκτεταμένη έρευνα για τα σχετικά ερευνητικά άρθρα στις ακαδημαϊκές βάσεις δεδομένων: Academic Search Premier, ERIC, PsycARTICLES, PubMed, PsycINFO για την περίοδο από το 1995 και 2015 και θα παρουσιαστεί με περιγραφική μέθοδο.

Αποτελέσματα: Οι άνθρωποι έχουν ανάγκη από ηγέτες που έχουν την ικανότητα να διαχειρίζονται οργανισμούς υγειονομικής περίθαλψης υπό συνθήκες αβεβαιότητας. Ένας ηγέτης της υγειονομικής περίθαλψης με ΣΝ θα έχει την ικανότητα να ενισχύσει τον οργανισμό κατά τη διάρκεια αυτών των δύσκολων καιρών και να αντιμετωπίσει με επιτυχία τις ανάγκες των ασθενών. Ο ηγέτης – νοσηλευτής κατά την ανάπτυξη των σχέσεων με τους ιατρούς μπορεί να κερδίσει την υποστήριξή τους, και να επιτύχει τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας της περίθαλψης και του κόστους. Οι ηγέτες της υγειονομικής περίθαλψης μπορεί να μην συνειδητοποιούν πόσο πολλές εργασίες που σχετίζονται με δεξιότητες της καθημερινής ρουτίνας τους προέρχονται από τα συστατικά της ΣΝ.

Συμπεράσματα: η αυξημένη συναισθηματική νοημοσύνη μεταξύ νοσηλευτών θα μπορούσε όχι μόνο να οδηγήσει σε ένα σύστημα υγείας με υψηλότερο ήθος, αλλά και

στην ενίσχυση της υγείας και της ευημερίας για τους ασθενείς και τους ίδιους τους επαγγελματίες. Οι μελέτες που απαιτούνται για την περαιτέρω αντιμετώπιση καθενός από τα θέματα που προέκυψαν στην παρούσα αναθεώρηση αφορούν κυρίως στη μεγαλύτερη προσοχή στην κατάρτιση και την τυποποίηση της μέτρησης της ΣΝ σε νοσηλευτές.

Λέξεις κλειδιά: συναισθηματική νοημοσύνη, ηγεσία, νοσηλευτική, υγειονομική περίθαλψη

## **Abstract**

**Introduction:** Leadership is basically considered a people-oriented ability that requires certain types of behavior and abilities. An important predictor of successful leadership is the level of emotional intelligence (EI). The relationship between the caregiver and the patient plays a very important role and the emotional intelligence of a person helps to identify the emotional needs and requirements of the patient and helps to create an environment in which they can provide more effective care

**Purpose:** a) the conceptual approach of emotional intelligence and enhancement of the role and impact of the health care environment and b) the definition of leadership and the emergence of emotional intelligence as a significant leadership capacity to attain improved individual and organizational service results health.

**Material and methods:** extensive research conducted for relevant research articles in academic databases: Academic Search Premier, ERIC, PsycARTICLES, PubMed, PsycINFO for the period between 1995 and 2015 and will be presented with descriptive method.

**Results:** People need leaders who have the ability to manage healthcare organizations under uncertainty. A health care leader with EI will have the ability to strengthen the organization during these difficult times and to cope with the needs of patients. The leader - nurse in developing relations with physicians can gain their support, and to achieve efficiencies of care and costs. Leaders of healthcare may not realize how many work-related skills of their daily routine from the EI components.

**Conclusions:** increased emotional intelligence among nurses could not only lead to a health system with higher morals, and enhancing the health and well-being for patients and professionals themselves. The studies are needed to further address each of the issues raised in this review relate mainly to greater attention to training and standardization of the measurement of EI in nurses.

**Keywords:** emotional intelligence, leadership, nursing, healthcare