Πανεπιστήμιο Νεάπολις Πάφου

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΤΙΤΛΟΣ:Συναισθηματική Νοημοσύνη και ηγεσία: η επίδρασή τους στα αποτελέσματα των παρεχομένων υπηρεσιών υγείας

ΦΟΙΤΗΤΡΙΑ:**ΘΕΟΔΩΡΑ ΑΝΤΩΝΙΟΥ**

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ:**Δρ.ΚΑΛΛΙΟΠΗ ΠΑΝΑΓΙΩΤΟΠΟΥΛΟΥ**

Σεπτέμβριος 2016



«Σοφός δεν είναι όποιος δε θυμώνει. Σοφός είναι όποιος θυμώνει με το σωστό άτομο, τη σωστή στιγμή και στο σωστό βαθμό.»

Αριστοτέλης

Ευχαριστίες

Η παρούσα διπλωματική εργασία εκπονήθηκε στα πλαίσια μεταπτυχιακού προγράμματος δημόσιας διοίκησης υγείας και θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους όσους συνέβαλαν για την πραγματοποίησή της.
Ιδιαίτερες ευχαριστίεςστην επιβλέπουσα καθηγήτρια μου κ. Καλλιόπη Παναγιωτοπούλουγια την αμέριστη κατανόηση και βοήθεια που τόσο απλόχερα μου πρόσφερε και
Ένα μεγάλο ευχαριστώ από καρδιάςστην οικογένεια μου για την σημαντική βοήθεια τους σε όλα τα επίπεδα όπως επίσης καις στους φίλους μου για την ηθική υποστήριξηκαι όχι μόνο!!

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Σελ.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

ABSTRACT

ΕΙΣΑΓΩΓΗ **1-4**

ΜΕΡΟΣ 1 **4**

1.1. Εισαγωγή στην έννοια της νοημοσύνης **4-6**

1.2.Συναισθηματική νοημοσύνη-Εννοιολογική προσέγγιση-

Ιστορική αναδρομή **6-10**

1.3.Ορισμοί συναισθηματικής νοημοσύνης **10-17**

1.4.Συναισθηματική νοημοσύνη νοητική νοημοσύνη **17-19**

1.5.Θεωρητικά μοντέλα μέτρησης της συναισθηματικής νοημοσύνης **19**

1.6.Θεωρητικές προσεγγίσεις με γνώμονα τον ορισμό της

συναισθηματικής νοημοσύνης **19-20**

1.7 .Θεωρητικές προσεγγίσεις με γνώμονα ψυχομετρικές μεθόδους για την μέτρηση της συναισθηματικής νοημοσύνη **20-21**

1.7.1.Το μοντέλο της συναισθηματικής-κοινωνικής του ReuvenBar-on **21-22**

1.7.2.Το μοντέλο της συναισθηματικής επάρκειας τουDanielGoleman **22**

1.7.3.Μοντέλο τουCooper **22-23**

1.8.Το μονοπάτι στον εγκέφαλο **23-25**

1.9 Συναισθηματική νοημοσύνη και νοσηλευτική **25-30**

ΜΕΡΟΣ 2 **30**

2.1 Ηγεσία –Ηγέτης **30-31**

2.2 Ορισμός ηγεσίας-Εννοιολογική προσέγγιση **31-35**

2.3 Ηγετικά στυλ **35-37**

2.4 Αρχές ηγεσίας **37-38**

2.5 Ηγεσία και συναισθηματική νοημοσύνη **38-45**

ΜΕΡΟΣ 3 **45**

Επίδραση συναισθηματικής νοημοσύνης και ηγεσίας στην παροχή υπηρεσιών υγεία **45-47**

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ- ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ **47-50**

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ **51**

Ελληνική βιβλιογραφία **51-53**

Ξενόγλωσση βιβλιογραφία **53-56**

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Τα τελευταία χρόνια, ολοένα και περισσότεροι ερευνητές και επιχειρήσεις, στρέφουν την προσοχή τους στη συναισθηματική νοημοσύνη. Αυτό οφείλεται σε μία πλειάδα ερευνών, οι οποίες καταδεικνύουν ότι για την επαγγελματική, κοινωνική αλλά και προσωπική καταξίωση ενός ατόμου, δε διαδραματίζει τόσο σπουδαίο ρόλο η ευφυΐα του, όπως πιστεύονταν παλαιότερα, αλλά η ανεπτυγμένη ή μη, συναισθηματική νοημοσύνη που διαθέτει. Ως αποτέλεσμα, το νέο αυτό είδος νοημοσύνης, κερδίζει συνεχώς έδαφος σε σχέση με τις παραδοσιακές απόψεις, καθώς αρκετοί ερευνητές εργάζονται συστηματικά στη δημιουργία μεθόδων μέτρησης και ανάπτυξης της. Η παρούσα έρευνα, αναλύει σε βάθος τις έρευνες που έχουν εκπονηθεί έως τώρα, όπως είναι οι θεωρίες των Mayer*et. al*., (2000), Bar-On, (2000), Goleman, (2000) και Cooper, (1996, 1997), επιχειρώντας να εκμαιεύσουμε από αυτές σημαντικές γνώσεις, οι οποίες θα μας οδηγήσουν σε ορθά συμπεράσματα.

Διαφαίνεται ότι η συναισθηματική νοημοσύνη στον ηγέτη είναι καίρια για τη δημιουργία ενός γόνιμου εργασιακού κλίματος που δραστηριοποιεί τους εργαζόμενους και τους ενθαρρύνει να δώσουν τον καλύτερό τους εαυτό. Αυτός ο ενθουσιασμός και η επιπλέον προσπάθεια επιφέρουν μακροπρόθεσμα αυξημένη επιχειρησιακή απόδοση. Η ποιότητα παροχής υπηρεσιών υγείας αυξάνεται και τα αποτελέσματα ικανοποίησης μεγιστοποιούνται και όσον αφορά τους αποδέκτες της φροντίδας που είναι οι ασθενείς αλλά και όσον αφορά τους επαγγελματίες υγείας και την ικανοποίηση που απολαμβάνουν από την άσκηση των καθηκόντων τους.

Σκοπός-Μεθοδολογία-Υλικό:Η παρούσα μελέτη σκοπό έχει να παρέχει μια σύνθετη γνώση της διαφορετικότητας των θεωριών, των μέτρων, των δειγμάτων και του πλαισίου που έχουν χρησιμοποιηθεί από ερευνητικές μελέτες σχετικά με την συναισθηματική νοημοσύνη και την ηγεσία όπως και την συσχέτιση τους με την παροχή υπηρεσιών υγείας. Η έρευνα για την συγκέντρωση του σχετικού υλικού θα γίνει μέσω βιβλιογραφικήςανασκόπησης στις ηλεκτρονικές βάσεις

δεδομένων**(**Scholar,Google,Medline,WHO,PUBMED) καλύπτοντας μια χρονική περίοδο από το 1998-2014 και θα παρουσιαστεί με περιγραφική μέθοδο.

Λέξεις κλειδιά: Συναισθηματική Νοημοσύνη (ΣΝ), Ηγεσία-Ηγέτης , Υγεία.

ABSTRACT

In recent years, many researchers and companies are turning their attention to emotional intelligence. This is due to a plurality of studies that show that the professional, social and personal recognitionof an individual, does not play such an important role in intelligence, as previously believed, but developed or not, emotional intelligence available. As a result, this new kind of intelligence, has gained compared to traditional ways, as many researchers working systematically create measurement and methods of developing. This research analyzes in depth investigations have been carried out so far, such as the theories of Mayer et. al., (2000), Bar-On, (2000), Goleman, (2000) and Cooper, (1996, 1997), attempting to elicit from these important knowledge that will lead us to proper conclusions.

It suggests that the emotional intelligence of leader is critical to creating a productive work climate that motivates employees and encourages them to give their best. This enthusiasm and effort result in additional long-term increased operational efficiency. The quality of health care is increasing and the satisfaction and maximizeε results with regard to the care recipients are patients but also with regard to health professionals and the satisfaction enjoyed by the performance of their duties.

Purpose-Methodology-Material:This study aims to provide an advanced knowledge of theories diversity measures, Sample and the framework used by research studies on emotional intelligence and leadership as well as their correlation with the health services. Research on the concentration of the material will be through literature review in electronic databases (Scholar, Google, Medline, WHO, PUBMED), covering a period from 1998 to 2014 and will be presented with descriptive method.

Keywords: Emotional Intelligence (IN), Leadership-Leader, Health.