



**ΑΝΟΙΚΤΟ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΚΥΠΡΟΥ**

ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

«ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΜΟΝΑΔΩΝ ΥΓΕΙΑΣ»

ΔΙΑΤΡΙΒΗ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΜΑΣΤΕΡ

**" Η συναισθηματική νοημοσύνη /
ενσυναίσθηση ως επωφελή χαρακτηριστικά
στον τρόπο διοίκησης των Διευθυντικών στελεχών
στις Υπηρεσίες Υγείας"**

Ευμορφία Παπαγεωργίου

Επιβλέπων Καθηγητής

Φώτιος Κίτσιος

Ιούνιος 2018

Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου

Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών

Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης

Μεταπτυχιακή Διατριβή

**" Η συναισθηματική νοημοσύνη /
ενσυναίσθηση ως επωφελή χαρακτηριστικά στον τρόπο
διοίκησης των Διευθυντικών στελεχών στις Υπηρεσίες
Υγείας"**

Ευμορφία Παπαγεωργίου

**Επιβλέπων Καθηγητής
Επίκουρος Καθηγητής Φώτιος Κίτσιος**

Η παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή υποβλήθηκε προς μερική εκπλήρωση των απαιτήσεων για απόκτηση μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στην **Διοίκηση Μονάδων Υγείας** από τη **Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης** του **Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου**

Ιούνιος 2018

Πίνακας Περιεχομένων

Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου	i
Πίνακας Περιεχομένων	ii
Συντομογραφίες	vi
List of Abbreviations	vi
Ευχαριστίες - Αφιερώσεις	viii
Περίληψη	1
Summary	2
Κεφάλαιο 1	3
1.Εισαγωγή	3
1.1 Καταγραφή προβλήματος	4
1.2 Σημασία και αναγκαιότητα της μελέτης	5
1.3 Σκοποί και στόχοι	6
Κεφάλαιο 2	9
2.Βιβλιογραφική ανασκόπηση	9
2.1 Ιστορική αναδρομή	9
2.1.1 Το μοντέλο Salovey & Mayer (1990)	10
2.1.2 Goleman - Bar-On	11
2.1.3 Μοντέλα μέτρησης της συναισθηματικής νοημοσύνης	12
2.2 Θεωρητικό πλαίσιο	19
2.2.1 Ηγεσία και συναισθηματική νοημοσύνη	19
2.3 Διασαφηνίσεις – προσδιορισμός και διατύπωση της ενσυναίσθησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης	23
2.3.1 Νοημοσύνη – κοινωνική νοημοσύνη – συναισθήματα	23
2.3.2 Ενσυναίσθηση	23
2.3.3 Συναισθηματική Νοημοσύνη	26
2.5 Συναισθηματική νοημοσύνη και Τομέας Υγείας	28

Κεφάλαιο 3.....	31
3.Μεθοδολογία της έρευνας	31
3.1 Σκοπός - Στόχοι	31
3.2 Ερευνητικά ερωτήματα.....	31
3.3 Σχεδιασμός Ερωτηματολογίου.....	32
3.4 Πληθυσμός - Δείγμα.....	35
3.5 Μέθοδος ανάλυσης αποτελεσμάτων.....	36
3.5.1 Ηθικές προεκτάσεις.....	36
Κεφάλαιο 4	38
4. Αποτελέσματα	38
4.1 Δημογραφικά και επαγγελματικά χαρακτηριστικά.....	38
4.2 Ανάλυση αξιοπιστίας εργαλείου.....	39
4.3 Περιγραφική Στατιστική.....	40
4.4 Συμπερασματική στατιστική.....	46
Κεφάλαιο 5.....	55
5Εισηγήσεις.....	55
5.1 Συζήτηση	55
5.2 Περιορισμοί της μελέτης	59
5.3 Εισηγήσεις - προτάσεις	60
Βιβλιογραφία	62
Ξενόγλωσση	62
Ελληνόγλωσση.....	70
Μεταφρασμένη Βιβλιογραφία.....	72
Δικτυογραφίες.....	72
Παράρτημα	1
Ερωτηματολόγιο.....	1
Εγκρίσεις.....	6

Πίνακες

- Πίνακας 1:** Μέθοδοι – εργαλεία μέτρησης συναισθηματικής νοημοσύνης ως προσωπικής ικανότητας24
- Πίνακας 2:** Μέθοδοι – εργαλεία μέτρησης συναισθηματικής νοημοσύνης ως γνώρισμα της προσωπικότητας25-26
- Πίνακας 3:** Δημογραφικά και επαγγελματικά χαρακτηριστικά δείγματος35
- Πίνακας 4:** Αποτελέσματα ανάλυσης αξιοπιστίας για την συνολική διάσταση της συναισθηματικής νοημοσύνης και τις υπο-διαστάσεις της36
- Πίνακας 5:** Περιγραφικά αποτελέσματα για τις ερωτήσεις που αφορούν την διάσταση της αντίληψη των συναισθημάτων (1=Διαφωνώ Απόλυτα, 5=Συμφωνώ Απόλυτα).....38
- Πίνακας 6:** Περιγραφικά αποτελέσματα για τις ερωτήσεις που αφορούν την διάσταση της διαχείρισης-αξιολόγησης των συναισθημάτων του εαυτού (1=Διαφωνώ Απόλυτα, 5=Συμφωνώ Απόλυτα).....39
- Πίνακας 7:** Περιγραφικά αποτελέσματα για τις ερωτήσεις που αφορούν την διάσταση της διαχείρισης-αξιολόγησης των συναισθημάτων των άλλων (1=Διαφωνώ Απόλυτα, 5=Συμφωνώ Απόλυτα).....40
- Πίνακας 8:** Περιγραφικά αποτελέσματα για τις ερωτήσεις που αφορούν την διάσταση της χρήση των συναισθημάτων (1=Διαφωνώ Απόλυτα, 5=Συμφωνώ Απόλυτα).....41
- Πίνακας 9:** Περιγραφικά αποτελέσματα για τις ερωτήσεις που αφορούν την συνολική διάσταση της συναισθηματικής νοημοσύνης και τις 4 υπο-διαστάσεις της (1=Διαφωνώ Απόλυτα, 5=Συμφωνώ Απόλυτα).....42
- Πίνακας 10:** Αποτελέσματα ελέγχου t-test για την διαφοροποίηση της συναισθηματικής νοημοσύνης ως προς το φύλο.....43
- Πίνακας 11:** Αποτελέσματα ελέγχου ANOVA για την διαφοροποίηση της συναισθηματικής νοημοσύνης ως προς την ηλικία.....45
- Πίνακας 12:** Αποτελέσματα ελέγχου ANOVA για την διαφοροποίηση της συναισθηματικής νοημοσύνης ως προς το μορφωτικό επίπεδο.....47
- Πίνακας 13:** Αποτελέσματα ελέγχου ANOVA για την διαφοροποίηση της συναισθηματικής νοημοσύνης ως προς τα έτη προϋπηρεσίας.....49

Γραφήματα

Γράφημα 1: Διαγραμματική απεικόνιση των 4 διαστάσεων την συναισθηματικής νοημοσύνης ως προς το φύλο.....44

Γράφημα 2: Διαγραμματική απεικόνιση των 4 διαστάσεων την συναισθηματικής νοημοσύνης ως προς την ηλικία.....46

Γράφημα 3: Διαγραμματική απεικόνιση των 4 διαστάσεων την συναισθηματικής νοημοσύνης ως προς το επίπεδο εκπαίδευσης.....48

Γράφημα 4: Διαγραμματική απεικόνιση των 4 διαστάσεων την συναισθηματικής νοημοσύνης ως προς τα έτη προϋπηρεσίας.....50

Συντομογραφίες

ΓΚΠΔ	Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων
ΕΣΥ	Εθνικό Σύστημα Υγείας
ΙΕΚ	Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης
ΤΕΠ	Τμήματα Επείγοντων Περιστατικών

List of Abbreviations

AES	Assessing Emotions Scale
GDPR	General Data Protection Regulation
HRQoL	Health-Related Quality of Life
EARS	Emotional Accuracy Research Scale
ECI	Emotional Competency Inventory
EI	Emotional Intelligent
EI-IPIP	Emotional Intelligence IPIP Scales
EIS	Emotional Intelligence Scale
EISC	Emotional Intelligence Scale for Children
EISRS	Emotional Intelligence Self-Regulation Scale
EQ-I	Bar-On Emotional Quotient Inventory
DHEIQ	Dulewicz & Higgs Emotional Intelligence Questionnaire
FNEIPT	Freudenthaler & Neubauer Emotional Intelligence Performance Test
LEIQ	Lioussine Emotional Intelligence Questionnaire
MEIS	Mayer Emotional Intelligent Scale
MSCEIT	Mayer Salovey Caruso Emotional Intelligence Test
SEIS	Schutte Emotional Intelligent Scale
SF-36	Short Form (Health Survey)

SPTP	Sjoberg Personality Test Battery
SSRI	Schutte Self – Report Inventory
TEII	Tapia (or Trait) Emotional Intelligence Inventory
TEIQ	Trait Emotional Intelligence Questionnaire
TMMS	Trait Meta Mod Scale
WEIP	Workgroup Emotional Intelligence Profile
WLEIS	Wong & Low Emotional Intelligence Test
Wp SUEIT	Work-place Swinburne University Emotional Intelligence Test

Ευχαριστίες - Αφιερώσεις

Αυτή η εργασία / διατριβή αφιερώνεται κυρίως στον επιβλέποντα καθηγητή μου κ. Φώτιο Κίτσιο, Επίκουρο Καθηγητή του Πανεπιστημίου Μακεδονίας που με ενέπνευσε να τολμήσω και να περατώσω την παρούσα διατριβή μου, για την αμέριστη και άμεση υποστήριξη, την ενθάρρυνση, την καθοδήγηση, την ενσυναίσθηση / συναισθηματική νοημοσύνη, που μου επέδειξε.

Οφείλω να ευχαριστήσω και τους ΣΕΠ του ΑΠΚΥ, που συνέβαλαν, ο καθένας ξεχωριστά στην διεύρυνση των πνευματικών μου οριζώντων, κατά τη φοίτηση μου στο Πρόγραμμα Διοίκησης Μονάδων Υγείας.

Αφιερώνεται επίσης με αγάπη, εκτίμηση και ευγνωμοσύνη στους/στις αγαπημένους/ες μου συναδέλφους των Νοσοκομείων της Θεσσαλίας (Αλεξία Ταμουρίδου, Αντωνία Μπιτσάκη, Έφη Κωτούλα, Μαρία Τσιαμούρα, Κατερίνα Παλιογιάννη), καθώς και όσους/ες συνέβαλλαν με τον τρόπο τους και στα πέντε Νοσοκομεία για την ανεκτίμητη βοήθειά τους στην επίπονη προσπάθεια διανομής και συλλογής του ερευνητικού ερωτηματολογίου της διατριβής.

Στους φίλους μου Ελένη και Σωτήρη Σταμάτη και τον παντοτινό μου φίλο ιατρό και συμφοιτητή μου Ζαχαρία.

Τέλος, στην οικογένειά μου, τους συνοδοιπόρους της ζωής μου για την ολόθερμη στήριξη και ενθάρρυνση, όταν τα αποθέματα του κουράγιου μου στέρευαν.

Περίληψη

Τα τελευταία χρόνια, πλήθος ερευνών εστιάζονται στο ζήτημα της ενσυναίσθησης / συναισθηματικής νοημοσύνης, ως ένα από κύρια στοιχεία της αποτελεσματικής ηγεσίας. Θεωρείται πλέον αναγκαιότητα και υποχρεωτικό προσόν ενός στελέχους, ιδιαίτερα στον ευαίσθητο τομέα των Υπηρεσιών Υγείας, να μπορεί να κατανοεί συναισθηματικά το έμψυχο δυναμικό που διοικεί, να παίρνει το καλύτερο από αυτό, να επιλύει προβλήματα, χωρίς να δημιουργεί νέα και, γενικά να χειρίζεται με τον καλύτερο δυνατό τρόπο ανθρώπους, καταστάσεις και υποδομή.

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να διερευνηθούν τα επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης των στελεχών που κατέχουν θέσεις ευθύνης (επικεφαλής τμημάτων, προϊστάμενοι/ες, Διευθυντές/τριες, Διοικητές/τριες) στον τομέα της υγείας. Επιπλέον, στοχεύει στη διερεύνηση της ενσυναίσθησης / συναισθηματικής νοημοσύνης σε σχέση με το φύλο, την ηλικία, το επίπεδο εκπαίδευσης και τη διοικητική εμπειρία των στελεχών.

Η έρευνα βασίστηκε σε ποσοτική έρευνα με χρήση κατάλληλου δομημένου ερωτηματολογίου Αξιολόγησης Κλίμακας Συναισθηματικής Νοημοσύνης (AES – SEIS), το οποίο διερευνά τις πτυχές της συναισθηματικής νοημοσύνης, όπως την εκτίμηση, την έκφραση, τη ρύθμιση και τη χρήση των συναισθημάτων-συναισθηματικής νοημοσύνης στην επίλυση προβλημάτων.

Από την ανάλυση των δεδομένων προέκυψε ότι τα στελέχη που κατέχουν θέσεις ευθύνης στον τομέα της υγείας, εκφράζουν μεγάλο βαθμό αντίληψη των συναισθημάτων, διαχείριση - αξιολόγηση των συναισθημάτων του εαυτού και των άλλων και χρήση των συναισθημάτων. Επιπλέον, από την ανάλυση των δεδομένων ως προς το φύλο, την ηλικία, το επίπεδο εκπαίδευσης και της διοικητικής εμπειρίας των στελεχών προέκυψε ότι οι γυναίκες εκφράζουν υψηλότερη συναισθηματική νοημοσύνη από τους άντρες ενώ εκφράζουν και υψηλότερη διαχείριση-αξιολόγηση των συναισθημάτων του εαυτού σε σύγκριση με τους άντρες. Αντίθετα, από την ανάλυση των δεδομένων δεν προέκυψε σχέση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης με την ηλικία, το επίπεδο εκπαίδευσης και την διοικητική εμπειρία των στελεχών.

Λέξεις – Κλειδιά: Ενσυναίσθηση, Συναισθηματική Νοημοσύνη, Επιτελικά στελέχη, Οργανισμοί Υπηρεσιών Υγείας

Summary

In recent years, a number of surveys have focused on the issue of empathy / emotional intelligence as one of the main elements of effective leadership. It is now considered a necessary and mandatory qualification of a staff member, especially in the sensitive area of Health Services, the ability of understanding emotionally the personnel that he/she is responsible for; to get the best out of it; to solve problems, without creating new; and generally dealing people, situations and infrastructure with as best as possible.

The purpose of this project is to investigate the levels of emotional intelligence of executives holding positions of responsibility (heads of departments, directors, governors, managers) in the health sector. In addition, it aims at exploring the relationship between empathy / Intelligence Emotional (IE) and the following parameters: gender, age, level of education and management experience.

The research was based on quantitative research using a well-structured Estimated Emotional Intelligence Scale (AES - SEIS) questionnaire which explores the aspects of emotional intelligence such as assessment, expression, regulation, and appropriation of emotion / intelligence emotional in order to solve problems.

Data analysis showed that executives holding positions of responsibility in the health sector express a great sense of emotions, of management and of evaluation both of there and others' feelings, as well as of use of emotions. In addition, data analysis on gender, age, level of education, and management experience of executives revealed that women express higher Intelligence Emotional Intelligence than men while expressing higher management-assessment of self-feelings compared to men. In contrast, data analysis did not reveal a relationship between Intelligence Emotional and age, education level, and management experience of executives.

Keywords: Empathy, Intelligence Emotional, Executive Staff, Health Service Organizations

Κεφάλαιο 1.

1. Εισαγωγή

Η ικανότητα αναγνώρισης των συναισθημάτων των άλλων (“ενσυναίσθηση”), η ικανότητα ικανοποιητικής διαχείρισης των διαπροσωπικών σχέσεων καθώς και η εύστοχη επικοινωνία αποτελούν σημαντικούς παράγοντες για επιτυχημένη επαγγελματική πορεία (Goleman, 1998). Η “συναισθηματική νοημοσύνη”, η ικανότητα δηλαδή των ατόμων να συνδυάζουν συναίσθημα με νοημοσύνη, προκειμένου να επιλύουν προβλήματα ή να λαμβάνουν αποφάσεις έρχεται σε αντίθεση με τη “γνωστική νοημοσύνη”, η οποία αναφέρεται στις πρακτικές ικανότητες και δεξιότητες που έχουν αποκτηθεί μέσω της εκπαίδευσης (Μπρίνια, 2008). Έτσι, η καλλιέργεια αυτής της μη γνωστικής νοημοσύνης, έχει ως αποτέλεσμα να επηρεάζει την ικανότητα ενός ανθρώπου στην αντιμετώπιση καταστάσεων, παρέχοντας διακεκριμένη επίδοση στο χώρο της εργασίας (Goleman, 1998 ; Crowne, Young, Goldman, Patterson, Krouse & Proenca, 2017).

Οι Καραδήμας & Καραδήμα (2014), επισημαίνουν ότι ο χειρισμός των συναισθημάτων του εαυτού όσο και των άλλων, μπορεί να αποφέρει σημαντικό αποτέλεσμα σε ομαδικές εργασίες. Για τον παραπάνω λόγο, στελέχη επιχειρήσεων και οργανισμών θεωρούν ότι το θετικό κλίμα που μπορεί να δημιουργηθεί στους εργαζόμενους, είναι δυνατό να οδηγήσει σε αύξηση παραγωγικότητας. Εξάλλου, το μεγαλύτερο κεφάλαιο κάθε παραγωγικής μονάδας (και των Μονάδων Υγείας), είναι το ανθρώπινο δυναμικό τους. Με αυτό τον τρόπο είναι δυνατή η παροχή ποιοτικών υπηρεσιών υγείας σε αυτούς που τις χρειάζονται περισσότερο, δηλαδή στους ασθενείς, σύμφωνα με μελέτη των Crowne et al. (2017). Επίσης είναι χαρακτηριστικές οι έρευνες των Lindebaum & Cartwright, 2010 ; O’ Boyle, Humphrey, Pollack, Hawver, & Story, (2011) ; Vyas (2015) ; Wilderom, Hur, Wiersma, Van der Berg & Lee, (2015), ότι η χρήση της ενσυναίσθησης/συναισθηματικής νοημοσύνης, ως βασικό στοιχείο των ηγετικών/επιτελικών στελεχών, αλλά και των μεσαίων και κατώτερων, που δραστηριοποιούνται στον τομέα παροχής υπηρεσιών υγείας, προσδιορίζονται και θεωρούνται ως χαρακτηριστικές και μετασχηματιστικές.

Δεδομένου ότι στο χώρο της εργασίας συμβαίνουν όλο και μεγαλύτερες αλλαγές και οι απαιτήσεις αυξάνονται, οι γνωστικές, συναισθηματικές και σωματικές ικανότητες θεωρούνται ολοένα και πιο σημαντικές. Το ζητούμενο είναι να μπορεί να υπάρξει

ανταπόκριση σε ολοένα και πιο πολύπλοκες διαδικασίες λήψης αποφάσεων, με τη χρήση της αυτογνωσίας, της συναισθηματικής αυτορρύθμισης, της ενσυναίσθησης, σε κάθε είδους διαπροσωπικές σχέσεις (Singh, 2008).

Η Feather (2009) και η Prufeta (2017) αναφέρονται στις ηγεσίες οργανισμών παροχής υπηρεσιών υγείας και θεωρούν ότι η ενίσχυση της αυτογνωσίας, η κοινωνική ευαισθητοποίηση και οι κοινωνικές δεξιότητες, που οξύνονται με την συναισθηματική νοημοσύνη, είναι ένδειξη ηγετικού ρόλου, που παρακινεί τους άλλους να προσφέρουν ποιοτικές υπηρεσίες υγείας. Αυτό θεωρείται ιδιαίτερα σημαντικό, επειδή στον τομέα της υγείας, το προσωπικό μπορεί να βοηθηθεί με την εμπνευσμένη ηγεσία και να οδηγηθεί στην ανάπτυξη κοινών αξιών, οράματος, προσδοκιών, αλλά και βελτίωση των στρατηγικών στόχων του οργανισμού που εργάζονται. Αυτό απαιτεί τόσο την προσωπική συνείδηση όσο και την προσωπική κατανόηση σε συμπεριφορές, πεποιθήσεις και υποθέσεις. Περιλαμβάνει επίσης την ανάπτυξη δεξιοτήτων που οδηγεί σε ομαδική δυναμική, οικοδόμηση εμπιστοσύνης με αποτελεσματικές επικοινωνιακές δεξιότητες. Με τον τρόπο αυτό παρατηρείται αύξηση της ευαισθητοποίησης και των καλύτερων δεξιοτήτων στον τρόπο με τον οποίο ένα άτομο συνυπάρχει με άλλους, προβάλλοντας μια συνειδητότητα της μεταβαλλόμενης αξίας. (Δαλακούρα, 2011 ; Roberts, Hacker & Beigel, 2010).

Για την επίτευξη αυτών, έρευνα (Abraham, 2006), διαπίστωσε ότι θεωρείται απαραίτητη η κατάρτιση στις δεξιότητες που σχετίζονται με τη συναισθηματική νοημοσύνη, προετοιμάζοντας τα στελέχη για επιτυχημένη καριέρα και εκπλήρωση των στόχων. Η μελέτη αυτή επικεντρώθηκε στην συλλογή δεδομένων σχετικά με τη μέτρηση της συναισθηματικής νοημοσύνης σε στελέχη όλων των βαθμίδων που κατέχουν θέσεις ευθύνης (επικεφαλής τμημάτων, προϊστάμενοι/ες, Διευθυντές/τριες, Διοικητές/τριες). Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι τα διοικητικά στελέχη στον τομέα της υγείας, εκφράζουν μεγάλο βαθμό αντίληψη των συναισθημάτων, διαχείριση-αξιολόγηση των συναισθημάτων του εαυτού και των άλλων, καθώς και χρήση των συναισθημάτων.

1.1 Καταγραφή προβλήματος

Η δυναμική, το ανταγωνιστικό περιβάλλον και οι προκλήσεις της νέας χιλιετίας, σε όλους τους τομείς της ανθρώπινης δραστηριότητας και ειδικότερα στον τομέα των υπηρεσιών υγείας γίνονται ολοένα και πιο έντονες. Πέρα από την ανάγκη για συνεργασία και αλλαγές στους κλάδους, τομείς και οργανισμούς παροχής υπηρεσιών υγείας, θεωρείται ως επιτακτική μια νέα ικανότητα των ηγετικών/επιτελικών στελεχών. Η ικανότητα αυτή εμφορείται από την

ανάγκη έμπνευσης και εμπλοκής όλου του ανθρώπινου στελεχιακού δυναμικού, δημιουργώντας μια συλλογική προσπάθεια εμπλοκής και ικανοποίησης, με στόχο τις μελλοντικά εξελισσόμενες αλλαγές. Ιδιαίτερο ρόλο μπορεί να διαδραματίσει η δεξιότητα ή ικανότητα της συναισθηματικής νοημοσύνης (Singh, 2008 ; Vyas, 2015).

Στους εργασιακούς χώρους, θεωρείται ότι τα στελέχη και ιδιαίτερα τα επιτελικά, χρειάζονται κάτι παραπάνω από τις παραδοσιακές γνωστικές ικανότητες και αυτό που επιζητείται είναι η δεξιότητα / ικανότητα της ενσυναίσθησης / συναισθηματικής νοημοσύνης, με σκοπό τον περιορισμό των αρνητικών συναισθημάτων και την εστίαση στα θετικά συναισθήματα, που οδηγούν στον καθορισμό της επιτυχίας (Goleman, 1995 ; Singh, 2008). Ο Goleman (1998), επικεντρώθηκε περισσότερο στην ανάγκη χρήσης από τα στελέχη, της ενσυναίσθησης/ συναισθηματικής νοημοσύνης στον εργασιακό χώρο, γιατί οποιαδήποτε εργασία απαιτεί ανθρώπινους πόρους και για την ορθή αντιμετώπιση αυτών θεωρείται ότι είναι αναγκαία η ενσυναίσθηση/ συναισθηματική νοημοσύνη.

1.2 Σημασία και αναγκαιότητα της μελέτης

Στη διεθνή και στην ελληνική βιβλιογραφία, υπάρχουν αρκετές έρευνες, τουλάχιστον την τελευταία εικοσαετία, που εστιάζουν στο ζήτημα της ενσυναίσθησης / συναισθηματικής νοημοσύνης, στην αποτελεσματική ηγεσία, την εργασιακή απόδοση, την ορθολογική διαχείριση και αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού, αλλά και την εργασιακή υγεία, τόσο στον ευρύτερο τομέα, όσο και στον τομέα των υπηρεσιών υγείας (Abraham, 2006). Ο Goleman (1998) υποστηρίζει ότι η ικανότητα αναγνώρισης των συναισθημάτων των άλλων («ενσυναίσθηση»), η ικανότητα ικανοποιητικής διαχείρισης των διαπροσωπικών μας σχέσεων καθώς και η εύστοχη επικοινωνία αποτελούν σημαντικούς παράγοντες για επιτυχημένη επαγγελματική πορεία. Επίσης, η καλλιέργεια της συναισθηματικής νοημοσύνης έχει ως αποτέλεσμα διακεκριμένη επίδοση στο χώρο της εργασίας. Θεωρείται αναγκαιότητα και υποχρεωτικό προσόν ενός επιτελικού - διευθυντικού στελέχους, αλλά και ενός μεσαίου ή κατώτερου, ιδιαίτερα στον ευαίσθητο τομέα των Υπηρεσιών Υγείας, να μπορεί να καταλαβαίνει συναισθηματικά τους ανθρώπους που διοικεί, να παίρνει το καλύτερο από αυτούς, να επιλύει προβλήματα, χωρίς να δημιουργεί νέα και, γενικά να χειρίζεται με τον καλύτερο δυνατό τρόπο ανθρώπους, καταστάσεις και υποδομή (Abraham, 2006 ; Gourzoulidis, Kontodimopoulos, Kastanioti, Bellali, Goumas, Voudigaris & Polyzos, 2015 ; Prufeta, 2017).

Στην βιβλιογραφία, τόσο στη διεθνή, όσο και στην Ελληνική, δεν φαίνεται να υπάρχουν επαρκείς μελέτες που να αξιολογούν την ικανότητα / δεξιότητα της συναισθηματικής

νοημοσύνης στους επαγγελματίες υγείας και ιδιαίτερα σε στελέχη που κατέχουν θέσεις ευθύνης (επιτελικά - διευθυντικά) των οργανισμών παροχής υπηρεσιών υγείας (Feather, 2009 ; Gourzoulidis et al. 2015). Οι Feather (2009) ; Spano-Szekely, Quinn Griffin, Clavelle & Fitzpatrick (2016) ; Tyczkowski, Vandenhouten, Reilly & Kubsch (2015), που ασχολήθηκαν με το θέμα της ηγεσίας, αναφέρθηκαν αποκλειστικά στο νοσηλευτικό τομέα. Για το λόγο αυτό θεωρείται ιδιαίτερης σημασίας η έρευνα της παρούσας διατριβής που πραγματοποιήθηκε σε στελέχη που κατέχουν θέσεις ευθύνης (επιτελικά - διευθυντικά), αλλά και κατώτερα, μεσαία και ανώτερα πέντε οργανισμών παροχής υπηρεσιών υγείας σε γεωγραφική περιφέρεια της ελληνικής επικράτειας.

1.3 Σκοποί και στόχοι

Πρόσφατες έρευνες των Crowne et al. (2017) ; Gourzoulidis et al. (2015) ; Lindebaum & Cartwright, 2010 ; Spano-Szekely et al. (2016) ; Tyczkowski et al. (2015), αλλά και λίγο παλιότερη της Feather (2009) σε στελέχη μονάδων Υγείας στην Ελλάδα και ΗΠΑ, έδειξαν ότι θεωρείται ιδιαίτερα θετική και αναγκαία η εκπαίδευση των ανθρώπων, που επιθυμούν επιτελικές - ηγετικές θέσεις στον χώρο της υγείας, σε δεξιότητες που προάγουν την συναισθηματική νοημοσύνη και την ενσυναίσθηση. Αυτές θεωρούνται ως αναγκαιότητα για τη βελτίωση της διαχείρισης της ηγεσίας, ως κριτήριο για την ανάληψή της σε μονάδες Υγείας, αλλά και ως απαραίτητο συστατικό για την ενίσχυση και της νοσηλευτικής ικανότητας και γενικότερα στην παροχή ποιοτικών υπηρεσιών υγείας. Η Feather (2009), υποστηρίζει εξάλλου ότι η δεξιότητα της συναισθηματικής νοημοσύνης παρέχει ένα θεωρητικό πλαίσιο, ως μέσο, για μέτρηση αποτελεσματικών ηγετικών συμπεριφορών και ικανοτήτων των στελεχών του τομέα υγείας.

Έρευνα των Gourzoulidis et al. (2015), που πραγματοποιήθηκε σε ανώτερα – επιτελικά στελέχη Οργανισμών Υγείας στην Ελλάδα, οδήγησε στην αξιολόγηση των συναισθημάτων (με βάση την κλίμακα AES), εστιάζοντας σε παράγοντες που μετρούν τη συναισθηματική νοημοσύνη (Emotional Intelligence) του AES (εκτίμηση, αισιοδοξία / ρύθμιση συναισθημάτων και χρήση των συναισθημάτων). Επιπλέον, καταγράφει μια αξιοσημείωτη διαφορά ανάμεσα στα φύλα, ως προς τον τρόπο που επιδρά η συναισθηματική νοημοσύνη σε στελέχη οργανισμών υγείας, καταλήγοντας στην ανάγκη περαιτέρω διερεύνησης. Διαφορά στις αξιολογήσεις ανάμεσα στα φύλα είχαν επισημάνει έρευνες των Kafetsios, Nezlek & Vassiliou (2011) ; Kun, Balazs, Kapitany, Urban & Demetrovics (2010) ; Schutte Malouff, Hall, Haggerty, Cooper, Golden & Dornheim (1998) ; Schutte, Malouff & Bhullar (2009). Οι Mandell & Pherwani (2003), εντόπισαν αλληλεπίδραση στη μεταβλητή του φύλου σε

συνάρτηση με τη συναισθηματική νοημοσύνη, ανάμεσα σε διευθυντικά στελέχη, αλλά όχι ιδιαίτερα σημαντικές διαφορές στη μετασχηματιστική ηγεσία, ανάμεσα σε άνδρες και γυναίκες.

Η Πλατσίδου (2005), επισημαίνει ότι τα τελευταία χρόνια έχει αυξηθεί σημαντικά η διερεύνηση της έννοιας της συναισθηματικής νοημοσύνης σε σχέση με ατομικούς παράγοντες (φύλο, ηλικία, περιβάλλον, εκπαίδευση) και με τομείς της ανθρώπινης δραστηριότητας. Οι Lam & Kirby (2010) και ο Mallery (2008), επισημαίνουν ότι πιθανώς η συναισθηματική νοημοσύνη να συνδέεται με τα ακαδημαϊκά επιτεύγματα. Οι Lam & Kirby (2010), μέτρησαν τη συναισθηματική νοημοσύνη με τη κλίμακα συναισθηματικής νοημοσύνης πολλαπλών παραγόντων (MEIS - Mayer, Salovey, & Caruso (1997, ό.α. Lam & Kirby, 2010) και διαπίστωσαν ότι η συνολική συναισθηματική νοημοσύνη και οι υποδιαστάσεις της μπορούσαν να ερμηνεύσουν με ένα μοναδικό τρόπο την ατομική επίδοση που βασίζεται στην γνωστική λειτουργία πέρα από το επίπεδο που αποδίδεται στη γενική νοημοσύνη.

Σκοπός της διατριβής είναι να ερευνηθεί η σχέση της συναισθηματικής νοημοσύνης ως προς τη μεταβλητή του φύλου, διερευνώντας επίσης και τη σχέση της ηλικίας, της εκπαίδευσης και της διοικητικής εμπειρίας, στελεχών (όλων των βαθμίδων) στο τομέα της υγείας, για να συσχετιστεί η αυτοαντίληψη της συναισθηματικής νοημοσύνης με τη χρήση ερωτηματολογίου, ώστε να εξεταστεί η σχέση ανάμεσα στις πτυχές της συναισθηματικής νοημοσύνης, όπως η εκτίμηση και η έκφραση συναισθημάτων, η ρύθμιση των συναισθημάτων και η χρήση των συναισθημάτων στην επίλυση προβλημάτων. Το δείγμα της παρούσας έρευνας επικεντρώνεται σε στελέχη όλων των βαθμίδων (επικεφαλής τμημάτων, προϊστάμενοι/ες, Διευθυντές/τριες, Διοικητές/τριες), που υπηρετούν στο Εθνικό Σύστημα Υγείας της Ελλάδας (ΕΣΥ), σε συγκεκριμένη γεωγραφική περιφέρεια της Ελλάδας.

Η παρούσα ερευνητική μελέτη – διατριβή δομήθηκε σε πέντε ενότητες-κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η καταγραφή του ερευνητικού προβλήματος, σχετικά με τη χρήση της δεξιότητα / ικανότητας της ενσυναίσθησης / συναισθηματικής νοημοσύνης από επιτελικά – διευθυντικά στελέχη σε οργανισμούς παροχής υπηρεσιών υγείας. Στη συνέχεια αναλύεται η σημασία και η αναγκαιότητα της έρευνας, καθώς και οι επιδιωκόμενοι σκοποί και στόχοι της διατριβής. Στο δεύτερο κεφάλαιο γίνεται η βιβλιογραφική ανασκόπηση (θεωρητική τεκμηρίωση) με την αναζήτηση πρωτογενών, κυρίως, πηγών (άρθρα, δημοσιεύσεις), όπου παρατίθενται ευρήματα προηγούμενων ερευνητικών προσπαθειών, κυρίως από το εξωτερικό. Εδώ γίνεται μια ιστορική αναδρομή και παρουσιάζονται οι απόψεις σχετικά με τη σχέση της

ηγεσίας και της ενσυναίσθησης / συναισθηματικής νοημοσύνης. Το τρίτο κεφάλαιο εστιάζει στο σχεδιασμό της έρευνας, παρουσιάζοντας τη μεθοδολογία της. Στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η ανάλυση των δεδομένων της έρευνας, που έγινε με τη χρήση ερωτηματολογίου (SEIS - AES) και γίνεται σύγκριση με προηγούμενα παρεμφερή δεδομένα και σχολιασμός – ποιοτική ανάλυση αυτών. Τέλος, στο τελευταίο (πέμπτο) κεφάλαιο παρατίθενται τα σημαντικότερα ερευνητικά συμπεράσματα, αλλά και οι περιορισμοί – δυσκολίες που προέκυψαν από την έρευνα. Η διατριβή ολοκληρώνεται με τη συζήτηση του θέματος και τη διατύπωση πιθανών μελλοντικών διερευνητικών προτάσεων.

2. Βιβλιογραφική ανασκόπηση

*“The emotional intelligent person does not mindlessly seek pleasure,
but rather attends to emotion in the path toward growth”*

*«Ο συναισθηματικά ευφυής άνθρωπος δεν αναζητά ανόητα την ευχαρίστηση,
αλλά μάλλον ακολουθεί το συναίσθημα στο μονοπάτι προς την ανάπτυξη»*

(Salovey P. & Mayer J.D. ό.α. Tsirigotis & Luczak, 2015)

Τα ανθρώπινα συναισθήματα δεν είναι εύκολο να ερμηνευτούν. Είναι δυνατό όμως να κατανοηθεί η εκδήλωσή τους, μέσα από την ικανότητα ανάγνωσης των μη λεκτικών στοιχείων της επικοινωνίας (ερμηνεία του φωνητικού τόνου, των χειρονομιών, της έκφρασης του προσώπου κλπ) (Goleman, 1998:149). Είναι γνωστό ότι σε κάθε ανθρώπινη επαφή μεταδίδονται συναισθηματικά σήματα, τα οποία επηρεάζουν τον περίγυρο. Η κοινωνική επάρκεια συνεπάγεται καλύτερο έλεγχο των σημάτων που στέλνουμε και λαμβάνουμε. Η έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης περιλαμβάνει τον χειρισμό αυτής της ανταλλαγής (Goleman, 1998:172).

2.1 Ιστορική αναδρομή

Ανατρέχοντας στην αρχαία και νεώτερη ιστορία, οι στωικοί φιλόσοφοι, θεωρούσαν το συναίσθημα ως κάτι το επικίνδυνο για τους ανθρώπους, επειδή μπορούσε να οδηγήσει σε ανεξέλεγκτες καταστάσεις. Στη δυτική φιλοσοφική προοπτική, την καλλιιεργημένη με τις αρχές του Διαφωτισμού, η έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης θεωρείται ως κατώτερη από τη λογική, η οποία θεωρείται ως η μόνη που μπορεί να καθοδηγήσει ορθά τον άνθρωπο. Αντίθετα, η κίνηση του Ρομαντισμού του 18^{ου} αιώνα, εκτίμησε ιδιαίτερα το συναίσθημα, θεωρώντας ότι μπορεί να προσφέρει ένα τρόπο κατανόησης του κόσμου και του ανθρώπου, που θεωρείται ότι είναι απροσπέλαστος στη λογική (Matthews, Zeidner & Roberts, 2009).

Η έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης (Intelligent Emotional – IE) περιγράφει ανθρώπους που χαρακτηρίζονται από ένα είδος νοημοσύνης που αφορά τα συναισθήματα και τον τρόπο ερμηνείας τους, γεγονός που διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην προσωπική (βοηθώντας και προωθώντας την διανοητική τους εξέλιξη), αλλά και στην επαγγελματική ζωή των ανθρώπων (Δαλακούρα, 2011 ; Καραδήμας & Καραδήμα, 2015 ; Mayer, Caruso & Salovey 2016 ; Salovey & Mayer, 1990).

Η ‘πατρότητα’ του όρου, θεωρείται ότι ανήκε στον David McClelland, το 1975, που ήταν ίσως ο πρώτος που πρότεινε την έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης, ως μια ομάδα ικανοτήτων (ενσυναίσθηση, αυτοπειθαρχία, πρωτοβουλία), που κάνουν τους ανθρώπους που τις έχουν να διακρίνονται στον εργασιακό χώρο επιδεικνύοντας προσαρμοστικότητα, επιρροή, αυτοπεποίθηση και ηγετικές ικανότητες (Δαλακούρα, 2011 ; Mallery, 2008 ; Mayer, Caruso & Salovey, 2016).

Στις αρχές της δεκαετίας του ’90, οι Salovey & Mayer (1990) πρότειναν την ύπαρξη μιας νέας, διαφορετικής νοημοσύνης, διαφορετικής από τη γνωσιακή ευφυΐα, της συναισθηματικής νοημοσύνης, θεωρώντας ότι είναι η ικανότητα να μπορεί κάποιος να αναγνωρίζει και να διαχειρίζεται, όχι μόνο τα συναισθήματά του, αλλά και αυτά των άλλων. Με τον τρόπο αυτό, ενισχύουν τη χρησιμότητά τους σε διαπροσωπικούς και εργασιακούς τομείς της ζωής, αναφερόμενοι στον Thronrdike, ο οποίος πρώτος το 1920, έθεσε την ιδέα της κοινωνικής νοημοσύνης, η οποία περιελάμβανε το πλέγμα όλων των ικανοτήτων και δεξιοτήτων, που βοηθούν στην κατανόηση των συναισθημάτων των άλλων και στην ορθή διαχείριση αυτών (Δαλακούρα, 2011 ; Feather, 2009 ; Mallery, 2008 ; Mayer, Caruso & Salovey 2016 ; Τριανταφυλλίδη, 2015).

2.1.1 Το μοντέλο Salovey & Mayer (1990)

Οι Salovey & Mayer (1990), πρότειναν ένα ολοκληρωμένο θεωρητικό μοντέλο σύμφωνα με το οποίο η ικανότητα / δεξιότητα της συναισθηματικής νοημοσύνης είναι δυνατό να οδηγεί στην κατανόηση του περιεχομένου των συναισθημάτων, οδηγώντας στην επίλυση προβλημάτων σχέσεων μεταξύ των ανθρώπων (Πλατσίδου, 2005). Το μοντέλο τους περιελάμβανε πέντε κύριες δεξιότητες, τις οποίες διέθεταν οι άνθρωποι με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη:

- (α). την δυνατότητα αντίληψης των συναισθημάτων
- (β). την ικανότητα διαχείρισης των συναισθημάτων
- (γ). τη δυνατότητα αντίληψης των συναισθημάτων των άλλων
- (δ). την ικανότητα συναισθηματικής σύνδεσης με τους άλλους και
- (ε). τη χρήση των συναισθημάτων τους στην ανάπτυξη και την παρακίνηση (Δαλακούρα, 2011 ; Καραδήμας & Καραδήμα, 2015 ; Mayer, Caruso & Salovey, 2016 ; Salovey & Mayer, 1990).

Το 2016, οι Mayer, Caruso & Salovey, σε μια αναθεωρητική προσπάθεια του μοντέλου που πρότειναν οι δύο εξ αυτών (Salovey & Mayer, 1990), περιγράφουν ένα σύνολο επτά (07) αρχών, σχετικών με τη συναισθηματική νοημοσύνη:

- (1). Η συναισθηματική νοημοσύνη θεωρείται ως ψυχική ικανότητα, εφόσον έχει σκοπό την κατανόηση των εννοιών και των διαφορών μεταξύ των εννοιών,
- (2). Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι καλύτερα να λογίζεται ως ικανότητα,
- (3). Η ευφυής επίλυση προβλημάτων δεν θεωρείται ότι συνάδει και με την ευφυή συμπεριφορά, γιατί η προσωπικότητα ενός ατόμου περιλαμβάνει τα κίνητρα, τα συναισθήματα, την κοινωνική συμπεριφορά, την αυτογνωσία, τον αυτοέλεγχο, τα οποία όλα αυτά συμβάλλουν στη συνεκτικότητα της συμπεριφοράς, εκτός από τη νοημοσύνη,
- (4). Τα tests μέτρησης της συναισθηματικής νοημοσύνης, πρέπει να καθορίζουν ως προϋπόθεση τη μέτρηση των ανθρώπινων ψυχικών ικανοτήτων,
- (5). Τα έγκυρα αποτελέσματα των tests, αντιπροσωπεύουν μια αλληλεπίδραση μεταξύ των νοητικών ικανοτήτων ενός ανθρώπου και των προβλημάτων που πρέπει να επιλυθούν,
- (6). Η συναισθηματική νοημοσύνη νοείται ως ‘ευρεία’ νοημοσύνη και
- (7). Η συναισθηματική νοημοσύνη, ως μέρος της ‘ευρείας’ νοημοσύνης, εστιάζεται στην επεξεργασία πληροφοριών.

Οι ίδιοι (2016), επισημαίνουν ότι οι παραπάνω αρχές νοηματοδοτούνται όταν λαμβάνονται υπόψη τα συναισθηματικά, ατομικά και κοινωνικά κριτήρια της νοημοσύνης συνολικά, χωρίς διακρίσεις και επικαλύψεις. Σε κάθε περίπτωση, η κατανόηση της συναισθηματικής νοημοσύνης, εξαρτάται από την ανάπτυξη των εργαλείων μέτρησής της (Mayer, Caruso & Salovey, 2016).

2.1.2 Goleman - Bar-On

Ο Goleman (1998), στον οποίο οφείλεται η δημοφιλία του όρου ‘συναισθηματική νοημοσύνη, ύστερα από τη δημοσίευση του βιβλίου του (Kun et al, 2010), έθεσε ένα πλαίσιο για την κατανόηση της έννοιας της συναισθηματικής νοημοσύνης, το οποίο αντικατοπτρίζει τον τρόπο με τον οποίο το δυναμικό ενός ατόμου ενεργεί για τον έλεγχο των δεξιοτήτων, της αυτογνωσίας, της αυτοδιαχείρισης, της κοινωνικής ευαισθητοποίησης - συνειδητοποίησης και της διαχείρισης των σχέσεων με τους άλλους.

Ο Goleman (1998), ως γνωρίσματα συναισθηματικής ευφυΐας, προτείνει πέντε συναισθηματικές δεξιότητες: **(α)**. την αυτοεπίγνωση, **(β)**. τον αυτοέλεγχο, **(γ)**. τα κίνητρα, **(δ)**. την ενσυναίσθηση και **(ε)**. τις κοινωνικές δεξιότητες (πρβλ. Δαλακούρα, 2011).

Το 2000, ο Bar-On, έχοντας ως στόχο την κατανόηση της συναισθηματικής νοημοσύνης, ως σύνολο ψυχικών ικανοτήτων και γνώσεων, που αποκτά ο άνθρωπος με την κοινωνική αλληλεπίδραση, δημιουργεί ένα μοντέλο μέτρησης, το οποίο υπογραμμίζει τη σημασία της συναισθηματικής έκφρασης και της συναισθηματικής νοημοσύνης. Αυτό το μοντέλο μέτρησης, ακολουθώντας και την τυπολογία του Goleman (1998), μπορεί να συμπεριλαμβάνει ένα ή περισσότερα από τα ακόλουθα στοιχεία:

- (α) την ικανότητα να αναγνωρίζει, να κατανοεί και να εκφράζει συναισθήματα (αυτογνωσία),
- (β) την ικανότητα κατανόησης του τρόπου με τον οποίο οι άλλοι αισθάνονται και συνάπτουν διαπροσωπικές σχέσεις,
- (γ) την ικανότητα διαχείρισης και ελέγχου των συναισθημάτων μέσω της προσαρμοστικότητας,
- (δ) την ικανότητα διαχείρισης της αλλαγής, προσαρμογής και επίλυσης προβλημάτων με προσωπικό και διαπροσωπικό χαρακτήρα και
- (ε) την ικανότητα παραγωγής θετικής επίδρασης με την παροχή κινήτρων, συνδέοντάς τα με την καλή πνευματική και ψυχική υγεία.

Σύμφωνα με αυτό το μοντέλο, η συναισθηματική - κοινωνική νοημοσύνη είναι ένα διασταυρούμενο τμήμα των αλληλένδετων συναισθηματικών και κοινωνικών ικανοτήτων, δεξιοτήτων και διευκολυντών, που μπορούν να καθορίσουν πόσο αποτελεσματικά γίνεται κατανοητή η έκφραση του εαυτού, αλλά και των άλλων, επικοινωνώντας και κατανοώντας τις, ώστε να αντιμετωπίζονται οι καθημερινές απαιτήσεις (Bar-On, 2000 ; Δαλακούρα, 2011; Καραδήμας & Καραδήμα, 2014 ; Mallery, 2008).

2.1.3 Μοντέλα μέτρησης της συναισθηματικής νοημοσύνης

Τα τελευταία τριάντα χρόνια, μετά την ‘ανακάλυψη’ του ρόλου της συναισθηματικής νοημοσύνης στην προσωπική και εργασιακή ζωή των ανθρώπων, διάφοροι ερευνητές ανέπτυξαν διαφορετικούς τρόπους μέτρησης της συναισθηματικής νοημοσύνης, μέσω κλιμάκων αξιολόγησης ή και αυτο-αξιολόγησης του εαυτού και των άλλων (Καραδήμας & Καραδήμα, 2014). Η έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης, όπως αναφέρεται από τον Furnham (2012), παρουσιάζει δυσκολίες με τη μέτρησή της, επειδή οι συναισθηματικές εμπειρίες θεωρούνται εγγενώς υποκειμενικές, με αποτέλεσμα να στερούνται της αντικειμενικότητας που απαιτείται για την πραγματοποίηση μιας ισχυρής, έγκυρης και αξιόπιστης μέτρησής της. Σε κάθε περίπτωση, για την μέτρηση της συναισθηματικής νοημοσύνης ως μια προσωπική ικανότητα, μέσω της αυτοεπίγνωσης, του αυτοελέγχου, των κινήτρων, της ενσυναίσθησης και της κοινωνικοποίησης (Καραδήμας & Καραδήμα, 2014), είναι σε χρήση οι παρακάτω μέθοδοι:

Πίνακας 1:

Μέθοδοι – εργαλεία μέτρησης συναισθηματικής νοημοσύνης ως προσωπικής ικανότητας

A/A	ΜΕΘΟΔΟΙ – ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
1	EARS (Emotional Accuracy Research Scale)	Κλίμακα ερευνητικής συναισθηματικής ακρίβειας (EARS), ένα μέτρο μέτρησης και απόδοσης της συναισθηματικής νοημοσύνης που έχει το πλεονέκτημα ότι είναι σχετικά πρακτική στη διαχείριση. Είναι πολύ σύντομη, διαθέτει οκτώ στοιχεία και δεν χρησιμοποιείται ευρέως (Geher et al, 2001).
2	EISC (Emotional Intelligence Scale for Children)	Κλίμακα συναισθηματικής νοημοσύνης κατάλληλα διαμορφωμένη για τα παιδιά (EISC, αναπτύχθηκε από τον Sullivan (1999) με τη χρήση μοντέλου ικανότητας. Ωστόσο, η εσωτερική συνοχή μεταξύ των υποκλίμακων του EISC κυμαινόταν από χαμηλά έως μέτρια (Coskun et al. 2016).
3	FNEIPT (Freudenthaler & Neubauer Emotional Intelligence Performance Test)	Κλίμακα των Freudenthaler & Neubauer (2003) που εστιάζει περισσότερο στη διαχείριση των συναισθημάτων του εαυτού, με αυτοαναφορές στην ενδοπροσωπική συναισθηματική νοημοσύνη, καθώς και στη διαχείριση των συναισθημάτων των άλλων. Χρησιμοποιεί 69 αναφορές για τη διαχείριση των συναισθημάτων του εαυτού και 64 για τη διαχείριση των συναισθημάτων των άλλων (Perez, Petrides & Furnham, 2005).
4	MEIS (Multifactor Emotional Intelligence Scale)	Εργαλείο που βασίζεται στους Mayer, Salovey & Caruso (2002). Μετρά τη συναισθηματική ακρίβεια πολλαπλών παραγόντων με κλίμακα έρευνας (Conte, 2005 ; Lam & Kirby, 2010 ; Matthews, Zeidner & Roberts, 2009).
5	MSCEIT (Mayer – Salovey – Caruso Emotional Intelligence	Εργαλείο που αναπτύχθηκε από τους Mayer, Salovey & Caruso (2002). Μετρά τη συναισθηματική

Scale)	νοημοσύνη ως μια "πραγματική" νοημοσύνη ή ικανότητα, βασισμένη στους τέσσερεις κλάδους του μοντέλου τους. Παρέχει εξαιρετικά αξιόπιστες μετρήσεις της συνολικής συναισθηματικής νοημοσύνης Περιλαμβάνει 141 στοιχεία. (Conte, 2005; Daus & Ashkanasy, 2005 ; Feather, 2009 ; Mallery, 2008 ; Matthews, Zeidner & Roberts, 2009; Maul, 2012 ; Prufeta, 2017 ; Salovey & Grewal, 2005).
--------	---

Για την προσέγγιση μέτρησης της συναισθηματικής νοημοσύνης ως ένα ιδιαίτερα χαρακτηριστικό γνώρισμα της προσωπικότητας του ανθρώπου, μέσω των ενδο-προσωπικών και δια-προσωπικών ικανοτήτων, της προσαρμοστικότητας, της αγγόλυσης και της δραστηριοποίησης – κινητοποίησης (Καραδήμας & Καραδήμα, 2014), αναφέρονται οι παρακάτω μέθοδοι – εργαλεία:

Πίνακας 2:

Μέθοδοι – εργαλεία μέτρησης συναισθηματικής νοημοσύνης ως γνώρισμα της προσωπικότητας

A/A	ΜΕΘΟΔΟΙ – ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
1	AES (Assessing Emotions Scale)	Κλίμακα μέτρησης συναισθηματικής νοημοσύνης, βασισμένη στην SEIS (Schutte et al, 1998), που περιέχει τις τρεις αρχές των Salovey & Mayer (1990). Θεωρείται ότι έχει εσωτερική συνοχή και έγκυρη διακριτική ισχύ. Περιλαμβάνει 33 στοιχεία (Gourzoulidis et al, 2015 ; Jonker & Vosloo, 2008 ; Kun et al. 2010 ; Schutte, Malouff & Bhullar, 2009 ; Tsirigotis, 2015 ; Tsirigotis & Luczak, 2015).
2	ECI (Emotional Competency Inventory)	Κλίμακα μέτρησης συναισθηματικής ικανότητας που σχεδιάστηκε από τους Goleman & Voyatzis (Feather, 2009). Σχετίζεται ευρέως με την συναισθηματική νοημοσύνη. Είναι προσανατολισμένη για κοινωνικές δεξιότητες, χωρίς συσχέτισμό με την κριτική σκέψη και με την αναλυτική συλλογιστική (Jonker &

		Vosloo, 2008). Υπάρχει σε εκδόσεις με 110 και με 73 στοιχεία. Η ECI αποτελείται από 20 διαστάσεις (αποκαλούμενες ικανότητες) που οργανώνονται σε τέσσερα σύνολα: "αυτογνωσία", "αυτοδιαχείριση", "κοινωνική" ευαισθητοποίηση "και" κοινωνικές δεξιότητες " (Coladonato & Manning, 2017 ; Feather, 2009 ; Perez, Petrides & Furnham, 2005).
3	EI-IPIP (Emotional Intelligence IPIP Scales)	Υλοποιήθηκε από τους Hendriks, 1997 και Hendriks, Hofstee, & de Raad, 2002 (https://ipip.ori.org). Το EI-IPIP εμφανίζεται στον ιστότοπο της International Personality Pool Pool (http://www.ipip.org). Περιλαμβάνει 68 στοιχεία που οργανώνονται σε επτά συνιστώσες: "Θετική εκφραστικότητα", "αρνητική εκφραστικότητα", "παρακολούθηση συναισθημάτων", "συναισθηματική λήψη αποφάσεων", "ανταποκρινόμενη χαρά", "απόκριση κινδύνου", και "Ενσυναίσθηση" (Perez, Petrides & Furnham, 2005 ; Tatar et al. 2015).
4	EIS (Emotional Intelligence Scale)	Κλίμακα μέτρησης συναισθηματικής νοημοσύνης, βασισμένη στην SEIS (Schutte et al, 1998). Το EIS περιλαμβάνει 85 στοιχεία που απαντούνται σε 17 υποκλίμακες. Έχει μια δομή τριών παραγόντων που περιλαμβάνει την "ενσυναίσθηση", την "αυτονομία" και τον "συναισθηματικό έλεγχο". Σχετίζεται με τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας, αλλά όχι με την γνωστική ικανότητα (Perez, Petrides & Furnham, 2005).
5	EISRS (Emotional Intelligence Self-Regulation Scale)	Κλίμακα μέτρησης που βασίζεται στο μοντέλο αυτοελέγχου της EI της Martinez-Pons, το οποίο προσπαθεί να ενσωματώσει την κοινωνική-γνωστική θεωρία της Bandura με την βασισμένη στο εννοιολογικό μοντέλο των Salovey & Mayer (1990). Το EISRS αποτελείται από 52 αντικείμενα, και 4 διαστάσεις: "Κίνητρο", "ρύθμιση στόχων", "χρήση στρατηγικής" και "αυτοαξιολόγηση της στρατηγικής

		(Perez, Petrides & Furnham, 2005).
6	EQ-I (Bar-On Emotional Quotient Inventory)	Το EQ-i είναι ένα από τα πιο ευρέως χρησιμοποιούμενα μέτρα του χαρακτηριστικού της συναισθηματικής νοημοσύνης στη βιβλιογραφία. Αναπτύχθηκε από τον Reuven Bar-On (2005) ως εργαλείο μέτρησης συναισθηματικής - κοινωνικής νοημοσύνης. Περιλαμβάνει και την ικανότητα αντιμετώπισης καταστάσεων ως στοιχείο της προσωπικότητας. Περιέχει 133 στοιχεία και περιλαμβάνει 5 παράγοντες μέτρησης της συναισθηματικής νοημοσύνης: "ενδοπροσωπικούς", "διαπροσωπικούς", "προσαρμογή", "διαχείριση άγχους" και "γενική διάθεση" (Bar-On, 2000 ; Coladonato & Manning, 2017 ; Crowne et al. 2017; Feather, 2009 ; Perez, Petrides & Furnham, 2005; Mallery, 2008 ; Tyczkowski et al.2015).
7	DHEIQ (Dulewicz & Higgs Emotional Intelligence Questionnaire)	Κλίμακα μέτρησης συναισθηματικής νοημοσύνης, βασισμένη στο βιβλίο του D. Goleman (1998). <i>‘Η Συναισθηματική Νοημοσύνη. Γιατί το «EQ» είναι πιο σημαντικό από το «IQ»’</i> . Περιλαμβάνει 69 στοιχεία διαρθρωμένα σε επτά κατευθύνσεις. Η κλίμακα δεν χρησιμοποιείται σε επιστημονική έρευνα και υπάρχουν λίγα στοιχεία για τη εγκυρότητα και την αξιοπιστία της (Dulewicz & Higgs, 2000).
8	LEIQ (Lioussine Emotional Intelligence Questionnaire)	Κλίμακα μέτρησης συναισθηματικής νοημοσύνης από Lioussine (2003 ό.α. Vosloo, 2005), παρουσιάζοντας μέτριο συσχετισμό με τις πέντε υποδιαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης. Η εγκυρότητα και η αξιοπιστία της δεν αναφέρεται (Perez, Petrides & Furnham, 2005).
9	SEIS (Schutte Emotional Intelligence Scale)	Θεωρείται ένα από τα πιο δημοφιλή μέτρα μέτρησης της συναισθηματικής νοημοσύνης (Geher et al, 2001). Δημιουργήθηκε από τους Schutte et al (1998) και βασίζεται σε τμήματα του εννοιολογικού μοντέλου των Salovey & Mayer (1990). Περιλαμβάνει 33

		στοιχεία (Chan & Hamamura, 2016 ; Gourzoulidis et al, 2015 ; Jonker & Vosloo, 2008 ; Schutte, Malouff & Bhullar, 2009 ; Schutte, Malouff & Thorsteinsson, 2013 ; Vyas, 2015).
10	SPTP (Sjoberg Personality Test Battery)	Μοντέλο μέτρησης των διαφορετικών όψεων και πτυχών της προσωπικότητας και της συναισθηματικής νοημοσύνης, που αναπτύχθηκε από τον Sjöberg ό.α. Perez, Petrides & Furnham, 2005) το 2001. Σε πλήρη ανάπτυξη περιλαμβάνει 789 στοιχεία. Περιλαμβάνει επτά χαρακτηριστικά που ερμηνεύτηκαν ως διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης: “εσωστρέφεια”, “ενσυναίσθηση”, “συναισθηματική αναστολή”, “μακιαβελλιανισμός”, “αλεξιθυμία”, “αυτορρύθμιση” και “εξωτερική απόδοση” (Perez, Petrides & Furnham, 2005).
11	SSRI (Schutte Self – Report Inventory)	Κλίμακα μέτρησης συναισθηματικής νοημοσύνης, βασισμένη στην SEIS (Schutte et al, 1998). Περιλαμβάνει 33 στοιχεία.
12	TEII (Tapia (or Trait) Emotional Intelligence Inventory)	Αναπτύχθηκε από τον Tapia (2001 ό. α. Perez, Petrides & Furnham, 2005) και επισημαίνει τη θεωρητική σύγχυση που διαπερνά το πεδίο με σκοπό να λειτουργήσει το μοντέλο που βασίζεται στους Salovey & Mayer (1990). Το μοντέλο περιλαμβάνει 41 στοιχεία και επιχειρεί να συσχετίσει περισσότερο τις αντιλήψεις παρά τις γνωστικές ικανότητες που σχετίζονται με τα συναισθήματα, σε τέσσερα πεδία: “ενσυναίσθηση”, “χρήση συναισθημάτων”, “επισημάνση σχέσεων” και “αυτορρύθμιση” συναισθημάτων (Perez, Petrides & Furnham, 2005).
13	TEIQ (Trait Emotional Intelligence Questionnaire)	Αναπτύχθηκε από τους Petrides & Furnham (2003 ό.α. Matthews et al. 2009). Συγκρίνει την αλληλεπίδραση της σκέψης και των συναισθημάτων, επιδιώκοντας την πρόβλεψη δεικτών ευημερίας. Περιλαμβάνει 30 στοιχεία , δύο για καθεμία από τις 15 κλίμακες χαρακτηριστικών της συναισθηματικής νοημοσύνης

		(Perez, Petrides & Furnham, 2005 ; Spano-Szekely et al. 2016; Tsaousis & Nikolaou, 2005).
14	TMMS (Trait Meta Mod Scale)	Κλίμακα που αναπτύχθηκε από τους Salovey, Mayer, Goldman, Turvey & Palfai, 1995 ό.α. Matthews et al. 2009). Στοχεύει στην αξιολόγηση πτυχών της συναισθηματικής νοημοσύνης, που χαρακτηρίζονται ως ‘ικανότητες’.
15	WEIP (Workgroup Emotional Intelligence Profile)	Το μοντέλο αυτό μετρά τα ατομικά χαρακτηριστικά (προφίλ) μιας ομάδας εργασίας. Περιλαμβάνει 27 στοιχεία δομημένα σε δύο ευρείες διαστάσεις σχέσεων, τις ενδοπροσωπικές και τις διαπροσωπικές. Χρησιμοποιείται σε ομάδες εργασίες μετρώντας τη συναισθηματική νοημοσύνη της ομάδας και του κάθε μέλους της, συγκρίνοντας τα αποτελέσματα (Perez, Petrides & Furnham, 2005).
16	WLEIS (Wong & Low Emotional Intelligence Test)	Εργαλείο που αναπτύχθηκε από τους Wong & Low (2002 ό.α. Kafetsios, Nezlek & Vassiliou, 2011) για τη μέτρηση της συναισθηματικής νοημοσύνης και της ικανοποίησης σε εργασιακούς χώρους και στην εκπαίδευση. Περιέχει 16 στοιχεία που ομαδοποιούνται σε τέσσερις υποκλίμακες (“αυτοσυγκράτηση – αξιολόγηση”, “εκτίμηση συναισθημάτων άλλων”, “χρήση συναισθημάτων” και “ρύθμιση συναισθημάτων”) (Trivellas, Gerogiannis & Svarna, 2013).
17	Work-place SUEIT (Work-place Swinburne University Emotional Intelligence Test)	Ένα ακόμη εργαλείο, που αναπτύχθηκε από το Swinburne University της Μελβούρνης και περιλαμβάνει 64 στοιχεία. Περιέχει πέντε εμπειρικά καθορισμένες υποκλίμακες: “συναισθηματική αναγνώριση και έκφραση”, “κατανόηση συναισθημάτων”, “άμεση συναισθηματική αντίληψη”, “διαχείριση συναισθημάτων” και “έλεγχος συναισθημάτων” (Perez, Petrides & Furnham, 2005).

2.2 Θεωρητικό πλαίσιο

2.2.1 Ηγεσία και συναισθηματική νοημοσύνη

Ως ηγέτης θεωρείται, κατά τον Μπουραντά (2002), το πρόσωπο εκείνο που έχει τοποθετηθεί από κάποια αρχή και έχει ως έργο τη διοίκηση και την οργάνωση ιδρύματος ή οργανισμού, προς εκπλήρωση του σκοπού του. Η έννοια της ηγεσίας εμπεριέχεται και σε όσα πρόσωπα προΐστανται (προϊστάμενοι) σε κάποιο τομέα (διεύθυνση, υπηρεσία, γραφείο) ή σε κάποια άλλη διοικητική θέση. Η ηγεσία μπορεί να διακρίνεται από χαρακτηριστικά, όπως το όραμα, η δημιουργικότητα, η έμπνευση, η πρόκληση, αλλά και η ικανότητα διαχείρισης της αλλαγής (Δαλακούρα, 2011).

Ηγεσία, θεωρείται επίσης η ικανότητα επηρεασμού μιας ομάδας ανθρώπων, ώστε να οδηγείται στην επίτευξη των στόχων που τέθηκαν. Η διοίκηση, θεωρείται ως μια μορφή ηγεσίας, επειδή χαρακτηρίζεται από την επιρροή και την αλληλεπίδραση, για την επίτευξη των στόχων μιας ομάδας ή ενός οργανισμού. Οι δεξιότητες που σχετίζονται με το συναισθηματικό κόσμο των ηγετικών στελεχών (ενσυναίσθηση, συναισθηματική νοημοσύνη), επηρεάζουν τα συναισθήματα των εργαζομένων πολυεπίπεδα, συνδέοντάς τα με την απόδοση στην εργασία (Kafetsios, Nezelek & Vassiliou, 2011). Βασικά ηγετικά χαρακτηριστικά θεωρούνται οι ικανότητες για διαπροσωπική επικοινωνία, η ορθή πληροφόρηση και η λήψη αποφάσεων. Η ηγεσία απαιτεί εφαρμογή της συναισθηματικής νοημοσύνης έμπρακτα, καθώς βασικό γνώρισμα ενός ηγετικού στελέχους είναι η πρόκληση ενθουσιασμού, αισιοδοξίας και πάθους στην εργασία, καθώς και η καλλιέργεια ομαδικού κλίματος και εμπέδωση κουλτούρας συνεργασίας και εμπιστοσύνης. Αυτού του είδους τα γνώρισμα, θα πρέπει να συμπεριλαμβάνουν και την εμπύχωση, την παρακίνηση και την ορθή καθοδήγηση (Ανδρουλλή, 2015 ; Δαλακούρα, 2011 ; Daus & Ashkanasy, 2005 ; Ραφτόπουλος, 2009 ; Τριανταφυλλίδη, 2015).

Η έννοια του ηγέτη κατά τους Feather, 2009 ; Goleman, 1998:176-177 ; Prufeta, 2017, εμπεριέχει τέσσερεις ξεχωριστές ικανότητες, που αναγνωρίζονται ως σημαντικά συστατικά της διαπροσωπικής επικοινωνίας-νοημοσύνης:

(α). Η οργάνωση των ομάδων: Αυτή θεωρείται ως ουσιαστική ηγετική δεξιότητα και αποσκοπεί στην έναρξη και στο συντονισμό μιας ομάδας ανθρώπων.

(β). Διαπραγμάτευση λύσεων: Θεωρείται ως ιδιαίτερο χάρισμα (ταλέντο), καθώς προλαμβάνει διαπληκτισμούς ή μπορεί να κατευνάσει άλλους. Είναι ιδιαίτερα σημαντική δεξιότητα σε διαπραγματεύσεις, διαιτησία ή σε διαμεσολάβηση.

(γ). Προσωπικές σχέσεις: Η ενσυναίσθηση διαδραματίζει σημαντικό ρόλο σε αυτές, μέσω της επαφής, γιατί απλουστεύεται η επικοινωνία (ιδιαίτερα η διαπροσωπική), αναγνωρίζονται συναισθήματα ή τυχόν προβλήματα και ακολουθούνται οι σωστές αντιδράσεις.

(δ). Κοινωνική ανάλυση: Είναι η ικανότητα να διαγιγνώσκονται και να γίνονται αντιληπτά τα συναισθήματα, τα κίνητρα και οι συναισθηματικές καταστάσεις. Η γνώση αυτή μπορεί να οδηγήσει σε άνετη εξοικείωση ή σε καλύτερη αίσθηση επαφής (Feather, 2009 ; Goleman, 1998:176-177 ; Prufeta, 2017).

Όλες αυτές οι δεξιότητες, μαζί, συνθέτουν τον λεγόμενο χαρισματικό άνθρωπο. Η ικανότητα της κοινωνικής νοημοσύνης προσδιορίζεται από οξύνοια, αντίληψη των συναισθημάτων, ηγετικά και οργανωτικά προσόντα και ευχέρεια διευθέτησης διαφορών, που αναφέρονται στον κοινωνικό και επαγγελματικό βίο (Feather, 2009 ; Judge, Colbert & Ilies, 2004). Είναι ηγετικά προσόντα, με τα οποία είναι δυνατό να εκφραστεί το συλλογικό αίσθημα και να καθοδηγηθεί μια ομάδα προς τους στόχους της. Στους Kafetsios, Nezlek & Vasileiou (2011), αναφέρεται η άποψη πως τα ηγετικά στελέχη με υψηλούς δείκτες ενσυναίσθησης / συναισθηματικής νοημοσύνης, αλληλεπιδρώντας συμβάλουν στα θετικά αποτελέσματα των υφισταμένων τους, με χαμηλότερο δείκτη συναισθηματικής νοημοσύνης, όσον αφορά τη στάση τους απέναντι στην εργασία. Με τον τρόπο αυτό επιβεβαιώνεται, κατά κάποιο τρόπο, η άποψη των Schutte, Malouff & Thorsteinsson (2013) ότι η συναισθηματική νοημοσύνη που αρχικά θεωρούνταν ατομικό χαρακτηριστικό, μπορεί σε ορισμένες περιπτώσεις να εκφραστεί με επιτυχία σε συλλογικά χαρακτηριστικά ομάδας.

Ένα ακόμη σημαντικό χαρακτηριστικό είναι η δυνατότητα αυτοελέγχου και εναρμόνισης στους τρόπους και στις αντιδράσεις των άλλων (Goleman, 1998:177), γιατί ηγεσία δε σημαίνει κυριαρχία, αλλά θεωρείται ότι είναι η τέχνη που οδηγεί, μέσω της πειθούς, σε ένα κοινό στόχο και το ποθητό αποτέλεσμα (Δαλακούρα, 2011; Goleman, 1998:216). Οι Wilderom et al. (2005), υποθέτουν, ότι ένα συναισθηματικά ευφυές επιτελικό - διευθυντικό στέλεχος, δεν θεωρείται ορθό να αγνοεί το συναίσθημα, αλλά πρέπει να μπορεί να οικοδομεί συνεκτικές σχέσεις στον εργασιακό χώρο, οι οποίες ενισχύουν την παραγωγικότητα του προσωπικού, η οποία, με τη σειρά της ενισχύει και την αντικειμενική απόδοση της επιχείρησης, οργανισμού ή μονάδας παροχής υπηρεσιών υγείας.

Οι Dulewicz & Higgs (2000), με βάση τα παραπάνω θεώρησαν ότι ένα ηγετικό στέλεχος θα πρέπει να διακρίνεται για:

(α). Αυτοέλεγχος, με τη συνειδητοποίηση των συναισθημάτων του και της ικανότητας να τα αναγνωρίζει και να τα διαχειρίζονται.

(β). Συναισθηματική ανθεκτικότητα, δηλαδή για την ικανότητα να εκτελεί σωστά και σταθερά την εργασία, ακόμη και όταν βρίσκεται υπό πίεση.

(γ). Κίνητρο, ώστε να επιδιώκει και να επιτυγχάνει βραχυπρόθεσμους και μακροπρόθεσμους στόχους.

(δ). Διαπροσωπική ευαισθησία, δηλαδή να έχει την ικανότητα να γνωρίζει τις ανάγκες και τα συναισθήματα των άλλων και να τα χρησιμοποιεί αποτελεσματικά. Ωστε να αλληλεπιδράσουν καταλήγοντας σε επιτυχείς αποφάσεις

(ε). Επίδραση, δηλαδή να διαθέτει την ικανότητα να πείθει τους άλλους να αλλάξουν την άποψή τους σε ένα πρόβλημα, ζήτημα ή απόφαση.

(ς). Διαίσθηση, η οποία γίνεται αντιληπτή με την ικανότητα χρήσης της διορατικότητας και της αλληλεπίδρασης για την επίτευξη και εφαρμογή αποφάσεων όταν αντιμετωπίζει διαφορούμενες ή ελλιπείς πληροφορίες.

(ζ). Συνείδηση και ακεραιότητα, δηλαδή για την ικανότητα να επιδεικνύει δέσμευση σε μια πορεία δράσης και να ενεργεί με συνέπεια και σε συμφωνία με κατανοητές δεοντολογικές απαιτήσεις.

Σύμφωνα, λοιπόν με τα παραπάνω, είναι κατανοητό ότι ο τρόπος με τον οποίο, τα ηγετικά στελέχη, επεξεργάζονται τις πληροφορίες, καθώς και η προσωπικότητά τους, σχετίζονται με την αποτελεσματικότητα την οποία επιδεικνύουν στην άσκηση της ηγεσίας τους. Η επεξεργασία αυτή, χρησιμοποιεί, αλληλεπιδραστικά, δύο αμφίδρομα συστήματα, τη λογική (αναλυτική σκέψη) και το βίωμα (συναίσθημα), γεγονός που επηρεάζει τον τρόπο με τον οποίο ερμηνεύονται οι αποφάσεις, η συμπεριφορά και τρόπος αντίληψης του άλλου (Cerni, Curtis & Colmar, 2014).

Έρευνες των Dulewicz & Higgs (2000) και O' Boyle et al. (2011) έχουν δείξει ότι στελέχη που χρησιμοποιούν τη συναισθηματική νοημοσύνη, διαθέτουν συναισθηματική σταθερότητα στην απόδοσή τους, είναι δεκτικά και ευπροσάρμοστα σε μεταβολές, διαχειρίζονται αρτιότερα πιεστικές καταστάσεις και εκμεταλλεύονται ευκολότερα τα πλεονεκτήματα, αλλά

και τα μειονεκτήματά τους, γεγονός που συσχετίζεται έντονα με την ατομική πρόοδο και επιτυχία, αλλά και με την έννοια της εμπνευσμένης ηγεσίας. Η Δαλακούρα (2011), επισημαίνει ότι όλα τα στελέχη (όλων των βαθμίδων) διαθέτουν τα τεχνικά και ακαδημαϊκά χαρακτηριστικά, αναλογικά με τη θέση που κατέχουν. Η ειδοποιός διαφορά θεωρείται ότι είναι η ικανότητα / δεξιότητα της συναισθηματικής νοημοσύνης. Οι Scott-Ladd & Chan (2004) και ο Tririgotis (2015), παρατήρησαν ότι στελέχη που δεν φαίνεται να διαθέτουν υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη, παρουσιάζουν αρνητική ψυχολογική διάθεση, μειωμένη προσαρμοστικότητα σε αλλαγές, λόγω συναισθημάτων ανασφάλειας ή και αδυναμία συνεργασίας με άλλους (πρβλ. Καραδήμας & Καραδήμα, 2014).

Οι Spano-Szekely et al. (2016) και Tyczkowski et al. (2015), θεωρούν ότι οι δεξιότητες που απαιτούνται στη σημερινή εποχή, ως απαραίτητα προσόντα της ηγεσίας στις μονάδες υπηρεσιών υγείας, αφορούν την εφαρμογή της συναισθηματικής νοημοσύνης στη διοίκηση. Η μελέτη τους έδειξε ότι η χρήση της συναισθηματικής νοημοσύνης αποτελεί δείκτη θετικής σχέσης της μετασχηματιστικής ηγεσίας. Συσχετίστηκε με υγιείς εργασιακές σχέσεις, σεβασμό, διάρκεια και αποτελεσματικότητα στην αρτιότερη διαχείριση, υποστήριξη, ανατροφοδότηση και καθοδήγηση του προσωπικού, σε περιβάλλοντα μονάδων παροχής υπηρεσιών υγείας (Cerni, Curtis and Colmar, 2014). Οι Gourzoulidis et al. (2015), επισημαίνουν ότι για τα στελέχη των οργανισμών παροχής υπηρεσιών υγείας έχει ιδιαίτερη σημασία το χαρακτηριστικό της συναισθηματικής νοημοσύνης, αφού συνδέεται με το σύνολο των ενδοπροσωπικών και διαπροσωπικών δεξιοτήτων, την αυτογνωσία, την αυτορρύθμιση, την κοινωνική ευαισθητοποίηση και τις κοινωνικές δεξιότητες. Τα άτομα με υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης τείνουν να έχουν πιο θετικά χαρακτηριστικά και να θεωρούνται πιο επιτυχημένα στον εργασιακό και προσωπικό βίο (Kun et al. 2010). Πάντως, σημαντικό στοιχείο ήταν και η ανάδειξη της σχέσης ανάμεσα στην αναγκαιότητα εκπαίδευσης των στελεχών και του προσωπικού στη χρήση της δεξιότητας της συναισθηματικής νοημοσύνης (Spano-Szekely et al., 2016) ; Schutte, Malouff & Thorsteinsson, 2013 ; Tyczkowski et al., 2015).

Οι Coladonato & Manning (2017), αλλά και οι Schutte, Malouff & Thorsteinsson, (2013) αποδέχονται ότι οι συναισθηματικά ευφυείς ηγεσίες των μονάδων υπηρεσιών υγείας, μπορούν να βοηθήσουν τους οργανισμούς τους στη δημιουργία ενός υποστηρικτικού εργασιακού περιβάλλοντος, μέσω των ενδοεπαγγελματικών ομαδικών κινήτρων και τη δημιουργία καινοτομικών μεθόδων που προάγουν την εμπιστοσύνη, δημιουργώντας αποδοτικότερες συνθήκες εργασιακής ικανοποίησης, με άμεσο αντίκτυπο στην ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών υγείας.

Οι Abraham (2006) και Prufeta (2017), θεωρούν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη πρέπει να θεωρείται ένα από τα αξιολογούμενα προσόντα των ηγετικών - επιτελικών στελεχών των οργανισμών υπηρεσιών υγείας. Εξίσου σημαντικό στοιχείο θεωρείται η συνεχής εκπαίδευση και υποστήριξη τόσο των στελεχών, όλων των βαθμίδων, όπως και του προσωπικού, ιδιαίτερα των μεγαλύτερων σε ηλικία εργαζομένων ενός νοσηλευτικού ιδρύματος. Είναι χαρακτηριστική η άποψη των Καραδήμα & Καραδήμα (2014), ότι κάθε Οργανισμός ή επιχείρηση «θα πρέπει να εναρμονιστεί με την ορθή εφαρμογή της συναισθηματικής νοημοσύνης, σε όλα τα επίπεδα».

2.3 Διασαφηνίσεις – προσδιορισμός και διατύπωση της ενσυναίσθησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης

2.3.1 Νοημοσύνη – κοινωνική νοημοσύνη - συναισθήματα

Ως νοημοσύνη θεωρείται η ψυχική ικανότητα της σκέψης και του στοχασμού. Είναι η ευφυΐα. Ο βαθμός της ευφυΐας αντανακλά στην ανεξαρτησία της σκέψης, η οποία δίνει το μέτρο της πρωτοτυπίας της σκέψης, στην ευρύτητα, η οποία θεωρείται η ικανότητα να επιδίδεται δημιουργικά σε πολλούς τομείς της πνευματικής ζωής και της καθημερινής πραγματικότητας, αλλά και η βαθύτητά της, η δυνατότητα, δηλαδή, να εισχωρεί κάποιος στην ουσία των πραγμάτων και να ανακαλύπτει τις εσωτερικές σχέσεις τους (Κωσταράς, 2008:165).

Η έννοια της κοινωνικής νοημοσύνης συνεπάγεται τη δημιουργία μοναδικών γνωστικών δομών και αναφέρεται στην κατανόηση του εαυτού, των άλλων και της κοινωνικής κατάστασης, δηλαδή, στην αποκωδικοποίηση των κοινωνικών πληροφοριών. Χαρακτηρίζεται από δεξιότητες, όπως η ανάγνωση μη λεκτικών σημείων επικοινωνίας και η εξαγωγή συμπερασμάτων από την συμπεριφορά των άλλων (Kaukiainen, Björkqvist, Lagerspetz, Österman, Salmivalli, Rothberg & Ahlbom, 1999). Έτσι, οι συναισθηματικά ευφυείς άνθρωποι θεωρείται ότι μπορούν να διαχειριστούν τα συναισθήματά τους αποτελεσματικότερα και, ως εκ τούτου, θα πρέπει να είναι σε θέση να αντιμετωπίσουν καλύτερα τις προκλήσεις της ζωής (Brackett & Salovey, 2006).

2.3.2 Ενσυναίσθηση

Ο άνθρωπος, ως «κοινωνικό όν» είναι σε θέση να επικοινωνεί με άλλους ανθρώπους σε κάθε στάδιο της ζωής. Ωστόσο, η διαπροσωπική επικοινωνία μπορεί να δημιουργεί προβλήματα, που έρχονται στο προσκήνιο. Οι διαπροσωπικές σχέσεις σταδιακά γίνονται πιο περίπλοκες σε συνδυασμό με την αστικοποίηση, την τεχνολογική πρόοδο, τις αλλαγές στη βιομηχανία και

την περίπλοκη δομή της κοινότητας Ως εκ τούτου, θεωρείται ως σημαντικό στοιχείο της υγιούς επικοινωνίας, η ικανότητα της συναίσθησης, της αντίληψης και της κατανόησης του άλλου. Αυτό θεωρείται ότι είναι η έννοια της ενσυναίσθησης (Totan, Doğan & Sarmaz, 2012).

Η ενσυναίσθηση < εν + συναίσθηση > (μεταφραστικό δάνειο από την Einfühlung), είναι ένας όρος που δημιουργήθηκε από τους Hermann Lotze και Robert Vischer για να δημιουργήσουν τη γερμανική λέξη Einfühlung (αίσθηση σε) και το οποίο μεταφράστηκε στα αγγλικά ως empathy από τον Edward B. Titchener. Ετυμολογικά προέρχεται από το εν + πάθος (Βικιλεξικό). Η αγγλική λέξη προέρχεται από την ελληνική λέξη ‘εμπάθεια’ (= φυσική αγάπη, πάθος, μεροληψία), που σημαίνει αντίληψη των αντιδράσεων των άλλων ανθρώπων και είσοδος στον προσωπικό τους κόσμο (Rasoal, Jungert, Hau & Andersson, 2011 ; Totan, Doğan & Sarmaz, 2012).

Ο Rogers (όπ. αναφ. από τους Totan, Doğan & Sarmaz, 2012) δίνει έμφαση σε δύο διαστάσεις της ενσυναίσθησης: **(α)** τις γνωστικές και **(β)** τις συναισθηματικές. Η γνωστική διάσταση της ενσυναίσθησης είναι προσανατολισμένη στη σκέψη και στην κατανόηση καλύπτοντας μια διαδικασία που βασίζεται στη γνώση. Σε αυτή τη διάσταση, ένα άτομο κατανοεί (πνευματικά) την κατάσταση ή τα συναισθήματα και τις ιδέες των άλλων. Η συναισθηματική ενσυναίσθηση ορίζεται ως μια διαδικασία συναισθηματικής κατανόησης των άλλων ατόμων και καταλήγει (κατά περίπτωση) σε ανταλλαγή αυτών των συναισθημάτων. (Hobart & Fahlberg, 1965 ; Rice, 2016 ; Totan, Doğan & Sarmaz, 2012).

Η έννοια της ενσυναίσθησης, θεωρείται ανεξάρτητη από την ακαδημαϊκή νοημοσύνη (Goleman, 1998:150) και είναι μια πολύ απαιτητική διαδικασία. Θεωρείται και είναι ένα περίπλοκο και πολυδιάστατο φαινόμενο (Yu & Kirk, 2008). Συνδυάζει μια, όσο αυτό είναι δυνατό, αντικειμενική εικόνα του εαυτού μας, το ενδιαφέρον για τους άλλους ανθρώπους, τη δυνατότητα παροχής υποστήριξης, αλλά και την πνευματική δεξιότητα να μπορεί να μπαίνει στη θέση του άλλου (Prekop, 2005:128 ; Smajdor, Stöckl, & Salter, 2011). Η Wender (2014), επισημαίνει ότι η ενσυναίσθηση δεν είναι ένα αίσθημα, αλλά, περισσότερο μια πρακτική ευαισθητοποίησης. Οι Kaukiainen et al. (1999), την ορίζουν, ως συνειδητοποίηση των σκέψεων, των συναισθημάτων και των προθέσεων ενός άλλου προσώπου και ως την ικανότητα ή την τάση να αναγνωρίζει τα συναισθήματα και να συμπάσχει ταυτόχρονα με το άλλο πρόσωπο.

Η ικανότητα της ενσυναίσθησης επιτρέπει το ακριβές ‘διάβασμα’ των ανθρώπων για την αποφυγή στερεοτύπων που μπορούν να οδηγήσουν σε αγχωτικές ή άλλες δυσάρεστες

καταστάσεις. Αυτή η ικανότητα προσδίδει στους ανθρώπους μια έξυπνη επίγνωση των συναισθημάτων, των ανησυχιών και των αναγκών των άλλων, ερμηνεύοντας τη μη λεκτική γλώσσα, όπως ο τόνος της φωνής ή η έκφραση προσώπου. Η ενσυναίσθηση απαιτεί την αυτο-ευαισθητοποίηση για την κατανόηση των συναισθημάτων και των ανησυχιών των άλλων και πηγάζει από την συνειδητοποίηση των δικών μας συναισθημάτων. Αυτή η ευαισθησία προς τους άλλους θεωρείται ζωτικής σημασίας, ιδιαίτερα για την καλύτερη αποδοτικότητα στον εργασιακό τομέα, κάθε φορά που εστιάζεται στην αλληλεπίδραση με τους ανθρώπους. (Δαλακούρα, 2011 ; Mayer, Caruso & Salovey, 2016). Οι Rasoal et al. (2011) και Fairbairn (2005), τονίζουν την ηθική και δεοντολογική διάσταση της ενσυναίσθησης, θεωρώντας την ως ένα κατεξοχήν ανθρωποκεντρικό χαρακτηριστικό, καθώς και ένα θεμελιώδες, αγωνιώδες γνώρισμα για βοήθεια. Επιπρόσθετα, ο Fairbairn (2005), θεωρεί την ενσυναίσθηση ως ένα παιχνίδι ρόλων, στο οποίο δίνεται η ευκαιρία να κατανοηθούν τα αισθήματα του άλλου και να γίνει βιωματική προσέγγιση.

Η ενσυναίσθηση θεωρείται ως απαραίτητο στοιχείο των εργαζομένων στον τομέα των υπηρεσιών Υγείας και Πρόνοιας (Yu & Kirk, 2008), σε τέτοιο σημείο που να προτείνεται η διδασκαλία της σε φοιτητές του αντίστοιχου τομέα (Ηνωμένο Βασίλειο) (Smajdor, Stöckl, & Salter, 2011). Η Rice (2016) θεωρεί ότι είναι απαραίτητο οι επαγγελματίες των υπηρεσιών υγείας και γενικά όσοι ασχολούνται με υπηρεσίες φροντίδας, να έχουν αυτήν την ‘συναρπαστική’ ικανότητα, την ενσυναίσθηση, ώστε να μπορούν να συναισθάνονται τους ασθενείς τους. Κατά την Κισιώτη (2017), θεωρείται ως πλεονέκτημα και προσόν ταυτόχρονα στο εργασιακό πεδίο. Έρευνα των Coladonato & Manning (2017), έδειξε ότι η ενσυναίσθηση θεωρείται ως απαραίτητο ηγετικό προσόν, στα στελέχη των υπηρεσιών υγείας, οδηγώντας στην ανάπτυξη του προσωπικού και στην παροχή ποιοτικών υπηρεσιών υγείας (Fairbairn, 2005). Μελέτη των Yu & Kirk (2008) σε ερευνητικές προσπάθειες σχετικά με το ρόλο της ενσυναίσθησης στους τομείς της Υγείας και περίθαλψης, έδειξε ότι αποτελεί μια χρήσιμη δεξιότητα για τους εργαζόμενους και τα στελέχη των Υπηρεσιών Υγείας, αλλά δεν έδειξε στατιστικά σημαντική διαφορά στα επίπεδα ενσυναίσθησης, με την επισήμανση για περαιτέρω διερεύνηση.

Τέλος, είναι χαρακτηριστική η αντίληψη που παρατίθεται από την Τριανταφυλλίδη (2015), σύμφωνα με την οποία η ανάπτυξη της ενσυναίσθησης φαίνεται να λειτουργεί και ως ένα ‘ τρίτο μάτι ’ στραμμένο προς τον εαυτό. Στην προσπάθεια της ταύτισης με τον άλλο, που πραγματοποιείται μέσω της ενσυναίσθησης, τελικά ανακαλύπτεται ή αποκαλύπτεται ο έλεγχος του εαυτού.

2.3.3 Συναισθηματική Νοημοσύνη

Η Συναισθηματική νοημοσύνη - Intelligent Emotional (IE) ή αλλιώς συναισθηματικό πηλίκο, είναι η ικανότητα των ατόμων να αναγνωρίζουν τα δικά τους, καθώς και τα συναισθήματα των άλλων, να κάνουν διάκριση μεταξύ διαφορετικών συναισθημάτων, να τα ονομάζουν κατάλληλα, καθώς και να χρησιμοποιούν τη συναισθηματική πληροφορία ως οδηγό σκέψης και συμπεριφοράς ([Βικιπαίδεια](#)). Η συναισθηματική νοημοσύνη επικεντρώνεται στους τομείς των συναισθημάτων και της νοημοσύνης, θεωρώντας τα συναισθήματα ως μια σημαντική ομάδα ψυχολογικών διεργασιών που επηρεάζουν την όλη ψυχολογική ζωή και λειτουργία του ανθρώπου (Tsirigotis, 2015). Θεωρούνται επίσης και ως πηγές χρήσιμης πληροφόρησης, οι οποίες μπορούν να βοηθήσουν κάποιον άνθρωπο να νοηματοδοτείται και να πλοηγείται, 'διαβάζοντας' το κοινωνικό περιβάλλον του, γεγονός που ενδείκνυται στην αντιμετώπιση των καθημερινών απαιτήσεων, διάγοντας πιο αποτελεσματική προσωπική και κοινωνική ζωή. (Bar-On, Tranel, Denburg & Bechara, 2003 ; Salovey & Grewal, 2005).

Το 'κατασκεύασμα' της συναισθηματικής νοημοσύνης θεωρείται ως διεπιστημονικό, επειδή έχει εξερευνηθεί και εφαρμοστεί σε πολλούς τομείς, συμπεριλαμβανομένης της ψυχολογίας, της ψυχιατρικής, των επιχειρήσεων (κάθε είδους), της εκπαίδευσης, της ιατρικής (γενικά παροχής υπηρεσιών υγείας), της αθλητικής επιστήμης και της επιστήμης των υπολογιστών (Schutte, Malouff & Thorsteinsson, 2013).

Οι Mayer, Caruso & Salovey (1999), υπογραμμίζουν ότι ως συναισθηματική νοημοσύνη θεωρείται ένα σύνολο αλληλένδετων δεξιοτήτων που επιτρέπει στους ανθρώπους να επεξεργάζονται σχετικές συναισθηματικές πληροφορίες αποτελεσματικά και με ακρίβεια. Οι ίδιοι (2000), επισημαίνουν συμπληρωματικά, ότι η έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης περιλαμβάνει την ικανότητα εκλογίκευσης των συναισθημάτων. Είναι πλέον αντιληπτό ότι οι άνθρωποι δύναται να διαφέρουν στη συναισθηματική νοημοσύνη διαφορετικών συναισθημάτων ή να μπορούν, κάποια άτομα, να αξιοποιούν τη συναισθηματική νοημοσύνη σε κοινωνικές ή άλλες καταστάσεις, δρώντας αποτρεπτικά ή προφυλάσσοντας τον εαυτό τους από δύσκολες καταστάσεις (Καραδήμας & Καραδήμα, 2014). Οι Taute, Huhmann, & Thakur (2010) επισημαίνουν τη χρησιμότητα του συναισθήματος ως πληροφορία για μια πειστική επικοινωνία, αλλά και ως ένα μέτρο ατομικής ικανότητας που χρησιμεύει στην διαχείριση και επεξεργασία των συναισθηματικών πληροφοριών, που οδηγούν στην βελτιστοποίηση των αποφάσεων.

Το ενδιαφέρον για τη συναισθηματική νοημοσύνη έχει αυξηθεί σημαντικά τα τελευταία χρόνια και πολλοί είναι εκείνοι που είναι αρκετά αισιόδοξοι για τη σημασία της σε

εργασιακούς χώρους, οργανισμούς και μονάδες παροχής υπηρεσιών υγείας (Conte, 2005; O' Boyle et al., 2011), θεωρώντας ότι εργαζόμενοι με δεξιότητες που σχετίζονται με τη συναισθηματική νοημοσύνη, εμφανίζονται περισσότερο ικανοποιημένοι από την εργασία τους (Kafetsios, Nezlek & Vassiliou, 2011 ; Tsaousis & Nikolaou, 2005). Στους αντίποδες, αρκετοί επίσης είναι και εκείνοι που θέτουν κρίσιμα ερωτήματα σχετικά με την έννοια, τη θεωρία και τον τρόπο μέτρησης της συναισθηματικής νοημοσύνης (Conte, 2005).

Οι Daus & Ashkanas (2005), επισημαίνουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη κυριαρχείται από ευκαιριακούς «ακαδημαϊκά προσανατολισμένους συμβούλους» οι οποίοι έχουν συγκεντρώσει μεγάλη φήμη και περιουσία με βάση μια ιδέα που είναι άθλια επιστήμη στην καλύτερη περίπτωση. Οι ίδιοι θεωρούν ότι η μέτρηση της συναισθηματικής νοημοσύνης βασίζεται σε ασταθή, ψυχομετρικά και ελλιπή μέσα, τα οποία δεν έχουν καταδείξει τις κατάλληλες διακρίσεις και προβλέψεις για να δικαιολογούν τη χρήση τους και καταλήγουν ότι υπάρχουν αδύναμες εμπειρικές ενδείξεις ότι η συναισθηματική νοημοσύνη δεν σχετίζεται με οτιδήποτε έχει σημασία στην οργανωσιακή συμπεριφορά (τη δική μας ή των άλλων). Έρευνα των O' Boyle et al. (2011) και Furnham & Rosen (2016), επιβεβαιώνει τη χρησιμότητα της συναισθηματικής νοημοσύνης, αλλά επισημαίνει και την πιθανότητα επιβλαβών συμπεριφορών σε διαφορετικές καταστάσεις, όπου η διαπροσωπική επαγρύπνηση και ευαισθησία μπορεί να κάνει κάποιους ανθρώπους πιο συναισθηματικά ευφυείς από την άποψη των δεξιοτήτων παρατήρησης / ευαισθητοποίησης τους. Οι Matthews, Zeidner & Roberts (2009) υπογράμμισαν κάποια προβληματικά, κατά την άποψή τους, ζητήματα της συναισθηματικής νοημοσύνης όπως:

- (α). την έλλειψη σαφήνειας της έννοιας,
- (β). την έλλειψη ενός «χρυσού προτύπου» για τη μέτρησή της,
- (γ). την επικάλυψή της με υπάρχοντα κατασκευάσματα,
- (δ). την έλλειψη θεωρητικής κατανόησης,
- (ε). περιορισμούς στην εγκυρότητα των κριτηρίων,
- (ς). μια αβέβαιη πρακτική συνάφεια και
- (ζ). πολιτιστικές επιρροές στη συναισθηματική νοημοσύνη.

Οι τομείς της ενσυναίσθησης και της κοινωνικής νοημοσύνης δεν είναι εντελώς ανεξάρτητοι ο ένας από τον άλλο και σαφώς αλληλεπικαλύπτονται σε κάποιο βαθμό. Η ενσυναίσθηση

χαρακτηρίζεται από ευαισθησία στα συναισθήματα των άλλων, ενώ η κοινωνική νοημοσύνη, από την άλλη πλευρά, μπορεί να έχει εφαρμογή και χωρίς συναισθήματα (Kaukiainen et al., 1999). Ο Fairbairn (2005) κάνει σαφή διάκριση μεταξύ της ενσυναίσθησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης, επισημαίνοντας την ανώτερη ηθική διάσταση της ενσυναίσθησης. Οι Tsirigotis & Luczak (2015), υποστηρίζουν, με βάση έρευνά τους, ότι τα άτομα με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη, δείχνουν περισσότερη ενσυναίσθηση στις σχέσεις τους με τους άλλους.

Σε κάθε περίπτωση, η εκδήλωση της ενσυναίσθησης / συναισθηματικής νοημοσύνης συμβάλλει στο συντονισμό των κοινωνικών και εργασιακών αλληλεπιδράσεων, προσδίδει θετική επιρροή, προδιαθέτει τους ανθρώπους να έρθουν σε επαφή με τα συναισθήματα του εαυτού και των άλλων και, προωθώντας την κατασκευή προσωπικών και κοινωνικών πόρων, δημιουργούν ευνοϊκές συνθήκες για την ψυχολογική, κοινωνική, ακόμη και σωματική ευημερία του ανθρώπου και θεωρούνται ως πηγή ανθρώπινης δύναμης (Kafetsios, Nezelek & Vasileiou, 2011 ; Tsaousis & Nikolaou, 2005 ; Tsirigotis & Luczak, 2015). Γι' αυτό, η συναισθηματική νοημοσύνη συνδέεται με την άμεση λειτουργία, ενώ η γνωστική νοημοσύνη συσχετίζεται με τη μακροπρόθεσμη στρατηγική ικανότητα (Tsirigotis, 2015).

2.5 Συναισθηματική νοημοσύνη και Τομέας Υγείας

Οι δεξιότητες της ενσυναίσθησης / συναισθηματικής νοημοσύνης που απαιτούνται από τις ηγεσίες, αλλά και από το στελεχιακό δυναμικό όλων των βαθμίδων (κατώτερο, μεσαίο, ανώτερο) στο σύγχρονο ευμετάβλητο και απρόβλεπτο περιβάλλον παροχής υπηρεσιών υγείας, θεωρούνται ιδιαίτερα σημαντικές και απαιτούν προσαρμοστικότητα σε όλους τους τομείς (Spano-Szekely et al. 2016).

Έρευνα των Gourzoulidis et al. (2015), που πραγματοποιήθηκε στην Ελλάδα και είχε ως πληθυσμό – στόχο διευθυντές οργανισμών Υγείας, συνέλλεξε δεδομένα από εκατόν είκοσι (120) γενικούς διευθυντές ελληνικών δημοσίων νοσηλευτικών ιδρυμάτων (άνδρες και γυναίκες), οι οποίοι ολοκλήρωσαν ερωτηματολόγιο για τη μέτρηση της συναισθηματικής νοημοσύνης με την κλίμακα AES, σε συνδυασμό με την εξέταση του αποτελέσματος του HRQOL, μέσω του SF-36. Στα αποτελέσματα είναι αξιοσημείωτη η διαφορά στην εκτίμηση, ρύθμιση και αξιολόγηση των συναισθημάτων από τις γυναίκες στελέχη έναντι των ανδρών, με τη μεγαλύτερη διαφορά να εντοπίζεται στην εκτίμηση/αξιολόγηση των συναισθημάτων., εκτιμώντας καλύτερη κρίση και αξιολόγηση των δικών τους συναισθημάτων, αλλά και των άλλων, κατανοώντας καλύτερα τους μη λεκτικούς τρόπους επικοινωνίας. Έρευνα των Schutte

et al. (1998) και των Kafetsios, Nezlek & Vasileiou (2011), επιβεβαιώνει τη διαφορά ανάμεσα στα φύλα, αν και δεν διενεργήθηκε στον τομέα της υγείας.

Οι Coladonato & Manning (2016) ; Crowne et al. (2017) ; Feather (2009) ; Kafetsios, Nezlek & Vasileiou (2011) ; Prufeta (2017) ; Spano-Szekely et al. (2016) ; Tyczkowski et al. (2015), διερεύνησαν την δεξιότητα / ικανότητα της συναισθηματικής νοημοσύνης σε επιτελικά – διευθυντικά στελέχη και προσπάθησαν να την συσχετίσουν με την αποτελεσματική ηγεσία, με την καλύτερη διαχείριση του νοσηλευτικού προσωπικού, ώστε να οδηγήσει σε θετικά αποτελεσματικότερες και ποιοτικότερες υπηρεσίες υγείας, αλλά και να εξετάσουν τη σχέση εκπαίδευσης της ηγεσίας και του προσωπικού.

Ειδικότερα οι Prufeta (2017) ; Spano-Szekely et al. (2016), κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι τα στελέχη πρέπει να εκπαιδεύονται στη χρήση της ενσυναίσθησης / συναισθηματικής νοημοσύνης και να πρωτοστατούν στην εκπαίδευση του προσωπικού και ιδιαίτερα των μεγαλύτερων στην ηλικία - εμπειρότερων αυτού. Οι Feather (2009) ; Spano-Szekely et al. (2016) και Tyczkowski et al. (2015) επισημαίνουν την αναγκαιότητα χρήσης από τα επιτελικά στελέχη, της ενσυναίσθησης / συναισθηματικής νοημοσύνης, για την καλύτερη εργασιακή απόδοση με το λιγότερο δυνατό άγχος, και αυξημένο επίπεδο ικανοποίησης των εργαζομένων. Η έννοια της ικανοποίησης κατά τους Coladonato & Manning (2016), περιλαμβάνει ένα αίσθημα αξίας και ευτυχίας στον χώρο εργασίας, που μεταφράζεται σε ποιοτικότερη περίθαλψη, θέτοντας και τον προβληματισμό εκπαίδευσης των στελεχών από το πανεπιστήμιο, για τη δημιουργία θετικού εργασιακού κλίματος του προσωπικού και αναβαθμισμένης παροχής περίθαλψης στους ασθενείς. Συνεχίζοντας, στο ίδιο μοτίβο, οι Coladonato & Manning (2017), υποστηρίζουν ότι οι ηγεσίες, και ειδικά στο νοσηλευτικό τομέα, με τη χρήση της ικανότητας – δεξιότητας της συναισθηματικής νοημοσύνης, μπορούν να δημιουργήσουν συγκριτικό εργασιακό πλεονέκτημα με ορθολογική χρήση χρόνου και πόρων, παροχή αυξημένων κινήτρων, χρήση καινοτομικών μεθόδων, ώστε να απολαύουν της εμπιστοσύνης των εργαζομένων. Αξιοσημείωτη είναι η θέση των Tyczkowski et al. (2015) ότι η συναισθηματική νοημοσύνη θεωρείται αξιοσημείωτος παράγοντας των ηγετικών στελεχών, οδηγώντας σε μια επιτυχημένη ηγεσία.

Επιπλέον, οι Spano-Szekely et al. (2016) και οι Freshwater & Stickley (2004), υποστηρίζουν, ότι τα στελέχη του τομέα παροχής υπηρεσιών υγείας, χωρίς την κατάλληλη εκπαίδευση, δεν θα μπορούν να ανταποκριθούν θετικά στο ρόλο τους, σε ένα ουσιαστικά μεταβαλλόμενο σύστημα υγειονομικής περίθαλψης, προτείνοντας την ανάπτυξη ενός εκπαιδευτικού μοντέλου για να ενταχθεί η διδασκαλία της συναισθηματικής νοημοσύνης, (ως επίκτητη δεξιότητα) στην νοσηλευτική εκπαίδευση. Για το ίδιο θέμα (αναγκαιότητα εκπαίδευσης των

επαγγελματιών υγείας και των στελεχών της, όχι μόνο στη δια-επαγγελματική συνεργασία, αλλά και στην ενδο-επαγγελματική), αναφέρεται έρευνα των Crowne et al. (2017) και των Tyczkowski et al. (2015), θεωρώντας το θέμα ως δείγμα καλής εφαρμογής της μετασχηματιστικής ηγεσίας στον εν λόγω χώρο.

Άρθρο των Lindebaum & Cartwright (2010), αλλά και έρευνα του Vyas (2015), αναφέρονται στην αναγνώριση της συναισθηματικής νοημοσύνης, ως αποδεκτό, και βασικό προσόν των ηγετικών στελεχών που δραστηριοποιούνται στον Τομέα της Υγείας, το οποίο αποτελεί στοιχείο μετασχηματιστικής ηγεσίας. Επίσης, για το θέμα της σχέσης ηγεσίας – συναισθηματικής νοημοσύνης, έρευνα που πραγματοποιήθηκε στην Ελλάδα από τους Kafetsios, Nezlek & Vasiliou (2011), οδήγησε στην κατανόηση του ρόλου των συναισθημάτων στις κοινωνικές αλληλεπιδράσεις, στον εργασιακό τομέα και ιδιαίτερα στις σχέσεις διοικητικών στελεχών και εργαζομένων.

Τέλος, έρευνες των Tsirigotis (2015) και Tsirigotis & Luczak (2015), στον τομέα της ψυχικής υγείας, έδειξαν ότι η χαμηλή συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να έχει αρνητικές συσχετίσεις, αλλά και ότι η συναισθηματική νοημοσύνη διαδραματίζει σημαντικό θετικό ρόλο στη ζωή των ανθρώπων.

3. Μεθοδολογία της έρευνας

3.1 Σκοπός – Στόχοι

Ανατρέχοντας στην επισκόπηση της διεθνούς κυρίως βιβλιογραφίας παρατηρείται ένα ιδιαίτερα αυξημένο ενδιαφέρον για την ενσυναίσθηση και τη συναισθηματική νοημοσύνη σε ποικίλους τομείς και εκφάνσεις της ανθρώπινης δραστηριότητας. Εξετάζοντας πιο διεξοδικά την βιβλιογραφία, παρατηρείται ότι στην Ελλάδα δεν υπάρχουν επαρκή δείγματα για το θέμα, αλλά ούτε σε μεγάλο βαθμό και στο εξωτερικό, που να αξιολογούν, με τη χρήση εργαλείου αξιολόγησης τη συναισθηματική νοημοσύνη ή το ρόλο των συναισθημάτων στους επαγγελματίες υγείας και ιδιαίτερα σε επιτελικά και άλλα στελέχη που κατέχουν θέσεις ευθύνης στο Εθνικό Σύστημα Υγείας (Ε.Σ.Υ.).

Οι πιθανές συσχετίσεις σε μεταβλητές που αφορούν το φύλο, την εκπαίδευση, την υπηρεσιακή κατάσταση και την εμπειρία, διερευνώνται μέσω ερωτηματολογίου, σε συγκεκριμένη ομάδα - στόχο, που περιλαμβάνει στελέχη που κατέχουν θέσεις ευθύνης (επικεφαλής τμημάτων, προϊστάμενους/ες, Διευθυντές/τριες, Διοικητές/τριες). Η ομάδα – στόχος κατανέμεται σε τέσσερις Οργανισμούς παροχής δευτεροβάθμιας φροντίδας Υγείας (Γενικά Νοσοκομεία) και σε ένα Οργανισμό τριτοβάθμιας φροντίδας Υγείας (Πανεπιστημιακό Νοσοκομείο), που βρίσκονται σε συγκεκριμένη Ελληνική γεωγραφική περιφέρεια.

Τελικός στόχος της όλης ερευνητικής διαδικασίας είναι να διαφωτιστούν τα στοιχεία που έχουν εντοπιστεί και αναλυθεί στη βιβλιογραφία (δευτερογενής έρευνα), διερευνώντας και καταγράφοντας την ικανότητα / δεξιότητα της ενσυναίσθησης / συναισθηματική νοημοσύνης, σε επιτελικά στελέχη του ΕΣΥ, στις σημερινές απαιτητικές εργασιακές συνθήκες.

3.2 Ερευνητικά ερωτήματα

Η διατριβή εστιάζει στον ανθρώπινο παράγοντα και προβλέπεται να δομηθεί γύρω από τα εξής ερευνητικά ερωτήματα:

A. Ποιο είναι το επίπεδο της ενσυναίσθησης / συναισθηματικής νοημοσύνης των στελεχών (ανδρών και γυναικών) που κατέχουν θέσεις ευθύνης (επικεφαλής τμημάτων, προϊστάμενοι/ες, Διευθυντές/τριες, Διοικητές/τριες) σε Οργανισμούς του Τομέα των Υπηρεσιών Υγείας (Νοσηλευτικά Ιδρύματα), ώστε να αξιοποιηθεί στην αποδοτικότερη και πιο εύρυθμη λειτουργία του τομέα ευθύνης τους; (Chan, Sit & Lau, 2014 ; Coladonato & Manning, 2017 ; Feather, 2009 ; Gourzoulidis et al, 2015 ; Lindebaum & Cartwright, 2010 ; Tsirigotis & Luczak, 2015).

B. Με ποιόν τρόπο το φύλο (Cavallo, 2006 ; Gourzoulidis et al, 2015 ; Kafetsios, Nezlek & Vassiliou, 2011 ; Mandell & Pherwani, 2003 ; Tsirigotis, 2015), η ηλικία, η εκπαίδευση (Crowne et al, 2017 ; Prufeta, 2017 ; Schutte, Malouff & Thorsteinsson, 2013) και η διοικητική εμπειρία (Crowne et al, 2017 ; Prufeta, 2017) ως μεταβλητές, σχετίζονται με την ενσυναίσθηση / συναισθηματική νοημοσύνη των διοικήσεων σε τομείς των μονάδων υπηρεσιών υγείας (Abraham, 2006 ; Crowne et al, 2017 ; Spano-Szekely, 2016 ; Tyczkowski et al, 2015).

3.3 Σχεδιασμός Ερωτηματολογίου

Η επιστημονική μελέτη για τη συναισθηματική νοημοσύνη τα τελευταία χρόνια αναπτύχθηκε αρκετά και οι ερευνητές αναζητούσαν το κατάλληλο εργαλείο μέτρησης (Jonker & Vosloo, 2008). Η μεθοδολογία συλλογής των δεδομένων πραγματοποιήθηκε με τη χρήση ενός ανώνυμου και αυτοσυμπληρούμενου ερωτηματολογίου, το οποίο μεταφράστηκε από τη συγγραφέα, με τη χρήση της Κλίμακας Συναισθηματικής Νοημοσύνης Schutte (Schutte Emotional Intelligence Scale - SEIS) (Schutte et al. 1998). Το 2009, οι Schutte, Malouff & Bhullar, χρησιμοποίησαν τον όρο Αξιολόγηση Κλίμακας Συναισθημάτων (Assessing Emotions Scale - AES) σε μεταγενέστερη της αρχικής δημοσίευση και καθιερώθηκε σε νεώτερες μελέτες ως κλίμακα AES (Chan & Hamamura, 2016 ; Kun et al. (2010) ; Gourzoulidis et al, 2015 ; Jonker & Vosloo, 2008 ; Tsirigotis, 2015 ; Tsirigotis & Luczak, 2015). Η κλίμακα έχει σκοπό να αξιολογήσει τον τρόπο με τον οποίο εκτιμούν αντιλαμβάνονται, κατανοούν, εκφράζουν και αξιοποιούν τα επιτελικά – διευθυντικά στελέχη που υπηρετούν στο ΕΣΥ, τα συναισθήματα τα δικά τους και των άλλων ανθρώπων που έρχονται σε διαπροσωπική επαφή στον εργασιακό τους χώρο. Προσπαθεί επίσης, να εντοπίσει και να καταγράψει την εκτίμηση, την αντίληψη, την κατανόηση, την έκφραση και την αξιοποίηση των μη λεκτικών τρόπων επικοινωνίας, αλλά και τη συναισθηματική διάθεση (αλεξιθυμία, αισιοδοξία, απαισιοδοξία, παρορμητικότητα, καταθλιπτική διάθεση κλπ) που

απορρέουν από αυτούς (Gourzoulidis et al, 2015 ; Jonker & Vosloo, 2008 ; Schutte et al, 1998).

Η κλίμακα AES, και αυτό είναι ένα από τα μεγαλύτερα της πλεονεκτήματα (Kun et al, 2010), διερευνά τις πτυχές της συναισθηματικής νοημοσύνης, βασίζεται στην εννοιολογική βάση του μοντέλου των Mayer, Caruso & Salovey (1999), το οποίο εστιάζει στην εκτίμηση και στην έκφραση των συναισθημάτων, στη ρύθμιση των συναισθημάτων και στη χρήση τους για την αξιολόγηση και την επίλυση τυχόν προβλημάτων (Gourzoulidis et al, 2015 ; Schutte et al. 1998). Η προσέγγιση αυτή, κατά τους Jonker & Vosloo (2008), Kun et al (2010), βασίζεται σε τεχνικές αυτοαναφοράς (ερωτηματολόγια) και υποδηλώνει ότι η συναισθηματική νοημοσύνη θεωρείται κυρίως ως διάθεση, δηλαδή ένα σύμπλεγμα χαρακτηριστικών, γνωστικών, προσωπικότητας, κινήτρων και συναισθημάτων. Οι Schutte et al. (1998), θεωρούν ότι η κλίμακα SEIS / AES, δείχνει καλή εσωτερική αξιοπιστία, παράγει σταθερά αποτελέσματα στο χρόνο και θεωρείται ένα έγκυρο εργαλείο μέτρησης της συναισθηματικής νοημοσύνης, στη βάση των Salovey & Mayer (1990).

Η κλίμακα SEIS – AES, στην πιο πλήρη και πιο συχνά χρησιμοποιούμενη, από τους ερευνητές έκδοση (Schutte, Malouff & Bhullar, 2009), περιλαμβάνει 33 δηλώσεις αυτοαναφοράς (ερωτήσεις), που εστιάζουν στην τυπική συναισθηματική νοημοσύνη. Από τους ερωτηθέντες, απαιτείται να αξιολογήσουν το βαθμό στον οποίο συμφωνούν ή διαφωνούν, για κάθε δήλωση-ερώτηση σε κλίμακα πέντε σημείων (1 = Διαφωνώ απόλυτα έως 5 = Συμφωνώ απόλυτα). Οι συμμετέχοντες απαντούν σε μια κλίμακα Likert που αξιολογεί μαθηματικά τη συναισθηματική νοημοσύνη. Οι βαθμολογίες υπολογίζονται με τα αντικείμενα αντίστροφης κωδικοποίησης 5, 28 και 33, και στη συνέχεια με το άθροισμα όλων των στοιχείων. Οι βαθμολογίες μπορούν να κυμανθούν από το 33 έως το 165, με τις υψηλότερες βαθμολογίες να δείχνουν μεγαλύτερα χαρακτηριστικά συναισθηματικής νοημοσύνης (Schutte, Malouff & Bhullar, 2009).

Το ερωτηματολόγιο αριθμούσε τριάντα τρεις (33) ερωτήσεις/δηλώσεις και αποτελούνταν από δύο μέρη: το πρώτο μέρος κατέγραφε τα δημογραφικά και επαγγελματικά χαρακτηριστικά του δείγματος και το δεύτερο την κλίμακα (Assessing Emotions Scale - AES) που αξιολογούσε μαθηματικά τις πτυχές της συναισθηματικής νοημοσύνης, όπως την εκτίμηση, την έκφραση, τη ρύθμιση και τη χρήση των συναισθημάτων-συναισθηματικής νοημοσύνης στην επίλυση προβλημάτων στον εαυτό και στους άλλους (Jonker & Vosloo, 2008; Schutte et al, 1998).

Τα 33 στοιχεία- ερωτήματα αυτοαναφοράς της AES, μπορούν να κατανεμηθούν σε τέσσερις άξονες:

(α). αντίληψη των συναισθημάτων: ορίζεται ως η ικανότητα αντίληψης και εντοπισμού των συναισθημάτων του εαυτού και των άλλων, καθώς και άλλων ερεθισμάτων συμπεριλαμβανομένων των φωνών, των ιστοριών, της μουσικής και των έργων τέχνης,

(β). διαχείριση - αξιολόγηση των συναισθημάτων του εαυτού: ορίζεται ως η ικανότητα να παράγουν, να χρησιμοποιούν και να αισθάνονται συναισθήματα ως απαραίτητες διαδικασίες με σκοπό να επικοινωνούν τα συναισθήματα, ή να τα χρησιμοποιούν σε άλλες γνωστικές διαδικασίες,

(γ). διαχείριση - αξιολόγηση των συναισθημάτων των άλλων: περιλαμβάνονται οι κοινωνικές δεξιότητες. Οι Kun et al, (2009), επισημαίνουν ότι ο τρίτος άξονας θα μπορούσε να μετονομαστεί, για την πληρέστερη κατανόηση ως 'ενδοσωματική και διαπροσωπική χρήση των συναισθημάτων'. Τα άτομα που θεωρούνται ως πιο έμπειρα στην κατανόηση των συναισθημάτων έχουν ιδιαίτερα πλούσιο συναισθηματικό λεξιλόγιο και μπορούν να εκτιμήσουν τις σχέσεις μεταξύ των όρων περιγράφοντας διαφορετικές καταστάσεις συναισθήματος και

(δ). χρήση και διαχείριση των συναισθημάτων: κατά τη διαχείριση των συναισθημάτων οι άνθρωποι πρέπει να είναι σε θέση να παρακολουθούν, να κάνουν διακρίσεις, και να επισημαίνουν με ακρίβεια τα συναισθήματά τους, πιστεύοντας ότι μπορούν να βελτιωθούν ή να τροποποιήσουν αυτά τα συναισθήματα, χρησιμοποιώντας στρατηγικές που θα κάνουν να διαφοροποιούν τα συναισθήματά τους και να αξιολογούν την αποτελεσματικότητα αυτών των στρατηγικών (Brackett & Salovey, 2006 ; Mayer, Caruso & Salovey, 1999 ; Schutte et al, 1998 ; Schutte, Malouff & Bhullar, 2009).

Αναλυτικά, τα στοιχεία – ερωτήματα, που περιλαμβάνονται στους τέσσερις άξονες κατά τους Ciarrochi, Chan, & Bajgar (2001) ; Schutte, Malouff & Bhullar (2009) έχουν ως εξής:

(α). Η αντίληψη των συναισθημάτων περιλαμβάνει τα στοιχεία – ερωτήματα: 5, 9, 15, 18, 19, 22, 25, 29, 32, 33,

(β). διαχείριση - αξιολόγηση των συναισθημάτων του εαυτού περιλαμβάνει τα στοιχεία - ερωτήματα: 2, 3, 10, 12, 14, 21, 23, 28, 31

(γ). η διαχείριση - αξιολόγηση των συναισθημάτων των άλλων (κοινωνικές δεξιότητες) περιλαμβάνει τα στοιχεία – ερωτήματα: 1, 4, 11, 13, 16, 24, 26, 30 και

(δ). η χρήση των συναισθημάτων περιλαμβάνει τα στοιχεία – ερωτήματα: 6, 7, 8, 17, 20, 27. Όλα τα 33 στοιχεία - ερωτήματα περιλαμβάνονται σε μία από αυτές τις τέσσερις επιμέρους κλίμακες (Schutte, Malouff & Bhullar, 2009).

Το ερωτηματολόγιο, όπως μεταφράστηκε, εκτυπώθηκε και διανεμήθηκε στον πληθυσμό – στόχο για συμπλήρωση, παρατίθεται στο Παράρτημα της διατριβής. Η Κλίμακα AES είναι σταθμισμένη σε ελληνικό πληθυσμιακό δείγμα και έχει ληφθεί άδεια χρήσης της ερευνητικής εργασίας και των δεδομένων, που ενδιαφέρουν και την εν λόγω έρευνα, από τον συγγραφέα σχετικής εργασίας. (Gourzoulidis et al, 2015). Τα πρωτογενή δεδομένα της μελέτης αυτής συγκεντρώθηκαν μέσω του παραπάνω ερωτηματολογίου που απαντήθηκε από ανώτερα, μεσαία και κατώτερα στελέχη, που κατέχουν θέσεις ευθύνης (επικεφαλής τμήματος, προϊστάμενος/η, Διευθυντής/τρια, Διοικητής/τρια) σε τομείς Οργανισμών Παροχής Υπηρεσιών Υγείας. Αυτή η μελέτη είναι μια κοινωνική έρευνα που χρησιμοποιεί εμπειρικές μεθόδους και εμπειρικές δηλώσεις. Επιπλέον, συλλέγονται και αξιοποιούνται τα ποσοτικά στοιχεία που συνθέτουν αριθμητικά δεδομένα και αναλύονται χρησιμοποιώντας μαθηματικές μεθόδους σε συγκεκριμένες στατιστικές κατηγορίες.

3.4 Πληθυσμός – Δείγμα

Ο πληθυσμός –δείγμα, έπρεπε να πληροί τα εξής κριτήρια:

(α). να είναι ενεργό εργασιακά στέλεχος που να κατέχει θέση ευθύνης (επικεφαλής τμήματος, προϊστάμενος/η, Διευθυντής/τρια, Διοικητής/τρια) σε ένα από τους πέντε Οργανισμούς παροχής υπηρεσιών υγείας της συγκεκριμένης γεωγραφικής Περιφέρειας της Ελλάδας,

(β). να βρίσκεται σε ηλικία που προσδιορίζεται μέχρι το όριο συνταξιοδότησης,

(γ). να έχει λάβει εκπαίδευση ανάλογη με τη θέση την οποία κατέχει και

(δ). δεν υπήρχε κανένας περιορισμός ως προς το φύλο.

Η περίοδος δειγματοληψίας προσδιορίζεται τον Μάιο του 2018 από πέντε Δημόσιους Οργανισμούς παροχής Υπηρεσιών Υγείας, που ανήκουν στο Εθνικό Σύστημα Υγείας (Ε.Σ.Υ.) (τέσσερα (04) Γενικά Νοσοκομεία και ένα (01) Πανεπιστημιακό Γενικό Νοσοκομείο), συγκεκριμένης γεωγραφικής περιφέρειας του Ελλαδικού χώρου. Ο πληθυσμός-στόχος ήταν στελέχη που κατέχουν θέσεις ευθύνης (επικεφαλής τμήματος, προϊστάμενος/η, Διευθυντής/τρια, Διοικητής/τρια) που εργάζονται - υπηρετούν σε τομείς των υπηρεσιών Υγείας.

Δημιουργήθηκαν και μοιράστηκαν σε έντυπη μορφή διακόσια εξήντα επτά (267) ερωτηματολόγια, σε στελέχη που κατέχουν θέσεις ευθύνης (επικεφαλής τμήματος, προϊστάμενος/η, Διευθυντής/τρια, Διοικητής/τρια) στους πέντε (05) Δημόσιους Οργανισμούς παροχής υπηρεσιών Υγείας, που προαναφέρθηκαν, τα οποία και ενημερώθηκαν προφορικά και διεξοδικά, δίνοντας τη συναίνεσή τους. Μέσω της διαδικτυακής εφαρμογής Google Forms, εστάλησαν σε εκατόν δώδεκα (112) διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mails) Διευθυντικών στελεχών και των πέντε (05) Δημόσιων Οργανισμών παροχής υπηρεσιών υγείας το ερωτηματολόγιο, με την απαραίτητη τεκμηρίωση. Το μέγεθος του δείγματος της μελέτης θεωρήθηκε επαρκές και τα αποτελέσματα μπορούν να παρέχουν πληροφόρηση με εφαρμογή σε μεγαλύτερο δείγμα.

Το ποσοστό ανταπόκρισης των ερωτηματολογίων που στάλθηκαν ηλεκτρονικά, μέσω της διαδικτυακής εφαρμογής Google Forms ήταν εκατόν δώδεκα (112) και απαντήθηκαν επτά (07), δηλαδή ποσοστό (6,25%). Από τα 267 έντυπα ερωτηματολόγια, που μοιράστηκαν σε επιτελικά στελέχη και των πέντε (05) Δημόσιων Οργανισμών παροχής υπηρεσιών υγείας του ΕΣΥ, απαντήθηκαν τα 154, δηλαδή ποσοστό 57,7%. Στο σύνολο, από τα 379 ερωτηματολόγια που δόθηκαν, σε έντυπη και σε ηλεκτρονική μορφή, απαντήθηκαν 161, δηλαδή ποσοστό 42,5%.

3.5 Μέθοδος ανάλυσης αποτελεσμάτων

Ως μέθοδοι ανάλυσης των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε η περιγραφική μέθοδος, καθώς και η στατιστική μέθοδος εξαγωγής συμπερασμάτων, με βάση το κριτήριο X^2 , το οποίο είναι γνωστό ως κριτήριο ελέγχου ανεξαρτησίας. Η διαδικασία υλοποιήθηκε με στατιστικό έλεγχο ο οποίος βασίζεται στη χρήση της στατιστικής κατανομής X^2 σε επίπεδο σημαντικότητας (Εμβλωτής, Κατσής & Σιδερίδης, 2006 ; Tsirigotis, 2015).

3.5.1 Ηθικές προεκτάσεις

Για τη διεξαγωγή της ερευνητικής διαδικασίας, τηρήθηκαν οι διαδικασίες, σύμφωνα με τις αρχές της δεοντολογίας. Υποβλήθηκαν αιτήσεις στις Επιστημονικές Επιτροπές και τα Διοικητικά Συμβούλια και των πέντε (05) Οργανισμών παροχής υπηρεσιών υγείας της ελληνικής περιφέρειας, στην οποία πραγματοποιήθηκε η ερευνητική διαδικασία και έχουν ληφθεί οι απαραίτητες εγκρίσεις διεξαγωγής της έρευνας. Τα στελέχη (άνωτερα, μεσαία και κατώτερα) που έλαβαν μέρος στην ερευνητική διαδικασία, συναίνεσαν σιωπηρά στην συμπλήρωση του ανώνυμου ερωτηματολογίου.

Τα έγγραφα των εγκρίσεων διεξαγωγής της έρευνας, με τη χρήση ερωτηματολογίου σε στελέχη (επικεφαλής τμήματος, προϊστάμενος/η, Διευθυντής/τρια, Διοικητής/τρια) των Οργανισμών παροχής υπηρεσιών υγείας, παρατίθενται στο Παράρτημα της παρούσης Διατριβής.

Επίσης έχει ζητηθεί από συγγραφέα επιστημονικής μελέτης, άδεια χρήσης της εργασίας και των δεδομένων της, η οποία και δόθηκε. Και αυτό το έγγραφο παρατίθεται στο Παράρτημα. Τέλος, σύμφωνα με το άρθρο των Schutte et al. (1998), οι συγγραφείς της εργασίας και συντάκτες της κλίμακας SEIS / AES, επιτρέπουν την ελεύθερη χρήση της για ερευνητικούς και κλινικούς σκοπούς.

4. Αποτελέσματα

4.1 Δημογραφικά και επαγγελματικά χαρακτηριστικά

Στον **Πίνακα 1** παρουσιάζονται τα δημογραφικά και επαγγελματικά χαρακτηριστικά του δείγματος των 161 συμμετεχόντων. Οι 128 (79.5%) από τους 161 συμμετέχοντες στο δείγμα ήταν γυναίκες ενώ οι 33 (20.5%) από τους 161 συμμετέχοντες στο δείγμα ήταν άντρες. Όσον αφορά την ηλικιακή κατανομή τους παρατηρήθηκε ότι το 47.8% (n=77) ήταν ηλικίας 46 έως 55 ετών και το 34.8% (n=56) ήταν ηλικίας 36 έως 45 ετών. Μικρότερη συμμετοχή εμφανίστηκε από άτομα στις ηλικιακές ομάδες 18 έως 25 ετών (n=8, 5%), 26 έως 35 ετών (n=6, 3.7%) και 56 ετών και άνω 18 (n=14, 8.7%).

Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων ήταν απόφοιτοι Τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (n=97, 60.2%) ενώ ένα σημαντικό ποσοστό του δείγματος ήταν απόφοιτοι Μεταπτυχιακών ή Διδακτορικών σπουδών (n=33, 20.5%). Μικρότερη συμμετοχή παρατηρήθηκε από αποφοίτους Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (n=22, 13.7%) και αποφοίτους ΙΕΚ ή Τεχνικών Σχολών (n=9 5.6%). Τέλος, αναφορικά με τα έτη εμπειρίας σε διοικητικές θέσεις προέκυψε ότι το 37.9% (n=61) είχαν εμπειρία σε διοικητική θέση από 1 έως 5 έτη, το 23.6% (n=38) είχαν εμπειρία σε διοικητική θέση από 16 έως 25 έτη, το 16.1% (n=26) είχαν εμπειρία σε διοικητική θέση από 6 έως 15 έτη και το 18% (n=29) είχαν εμπειρία σε διοικητική θέση από 26 έως 35 έτη. Επίσης, μόλις 7 (4.3%) άτομα είχαν εμπειρία σε διοικητική θέση πάνω από 36 έτη.

Πίνακας 2:

Δημογραφικά και επαγγελματικά χαρακτηριστικά δείγματος

		n	%
Φύλο	Άντρας	33	20.5%
	Γυναίκα	128	79.5%
Ηλικία	18-25	8	5.0%
	26-35	6	3.7%
	36-45	56	34.8%
	46-55	77	47.8%
	56 και άνω	14	8.7%
Εκπαίδευση	Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση	22	13.7%
	IEK - Τεχνική Σχολή	9	5.6%
	Τριτοβάθμια Εκπαίδευση	97	60.2%
	Μεταπτυχιακές - Διδακτορικές σπουδές	33	20.5%
Έτη υπηρεσίας σε διοικητικές θέσεις	1-5	61	37.9%
	6-15	26	16.1%
	16-25	38	23.6%
	26-35	29	18.0%
	36 και άνω	7	4.3%

4.2 Ανάλυση αξιοπιστίας εργαλείου

Η επόμενη ενότητα αποτελεσμάτων αφορά την ανάλυση αξιοπιστίας του εργαλείου που χρησιμοποιήθηκε στην έρευνα. Για το σκοπό αυτό χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής αξιοπιστίας alpha του Cronbach. Συντελεστής άνω του 0.7 υποδεικνύει ικανοποιητική αξιοπιστία. Τα αποτελέσματα δίνονται αναλυτικά στον **Πίνακα 2** τόσο για την συνολική κλίμακα της συναισθηματικής νοημοσύνης όσο και για τις 4 υπο-διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης. Από τα αποτελέσματα προκύπτει ότι το εργαλείο στο σύνολο

του εμφανίζει πολύ υψηλή αξιοπιστία ($\alpha = 0.901$) ενώ και οι 4 υπο-διαστάσεις του παρουσιάζουν ικανοποιητική αξιοπιστία με τιμές του alpha να κυμαίνονται από 0.733 έως 0.756. Συγκεντρωτικά, με βάση τα παραπάνω, θεωρείται ότι η αξιοπιστία του εργαλείου κρίνεται ικανοποιητική.

Πίνακας 2:

Αποτελέσματα ανάλυσης αξιοπιστίας για την συνολική διάσταση της συναισθηματικής νοημοσύνης και τις υπο-διαστάσεις της

Κλίμακα	Αριθμός ερωτήσεων	alpha Cronbach
Συναισθηματική νοημοσύνη	33	0.901
1. Αντίληψη των συναισθημάτων	10	0.744
2. Διαχείριση - αξιολόγηση των συναισθημάτων του εαυτού	9	0.756
3. Διαχείριση - αξιολόγηση των συναισθημάτων των άλλων	8	0.733
4. Χρήση των συναισθημάτων	6	0.735

4.3 Περιγραφική Στατιστική

Στην τρίτη ενότητα των αποτελεσμάτων παρουσιάζονται τα περιγραφικά αποτελέσματα σχετικά με την συναισθηματική νοημοσύνη τόσο ως προς κάθε ερώτηση όσο και ως προς το σύνολο της συναισθηματικής νοημοσύνης. Τα αποτελέσματα, για λόγους ευκολίας στην παρουσίαση, παρουσιάζονται ανά διάσταση της συναισθηματικής νοημοσύνης. Για την παρουσίαση των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε η μέση τιμή και η τυπική απόκλιση καθώς οι ερωτήσεις των εργαλείου αποτυπώθηκαν σε 5βάθμια κλίμακα Likert. Με την μέση τιμή σε ερωτήσεις τύπου Likert μπορεί να αποτυπωθεί η τάση των συμμετεχόντων στο να συμφωνήσουν ή να διαφωνήσουν με μια άποψη.

Στον **Πίνακα 3** δίνονται τα αποτελέσματα σχετικά με τις ερωτήσεις που αφορούν την διάσταση της αντίληψη των συναισθημάτων. Από τις απαντήσεις των συμμετεχόντων προέκυψε ότι αυτοί συμφωνούν σε πολύ μεγάλο βαθμό με το ότι έχουν επίγνωση των συναισθημάτων τους καθώς τα βιώνουν ($MT=4.32$, $TA=0.73$) και με το ότι είναι σε θέση να

καταλάβουν πως αισθάνονται οι άλλοι άνθρωποι από τον τόνο της φωνής τους (MT=4.19, TA=0.89). Επιπλέον, συμφωνούν με το ότι παρατηρώντας τις εκφράσεις του προσώπου των άλλων, είναι σε θέση να αναγνωρίζουν τα συναισθήματα που βιώνουν οι άνθρωποι (MT=4.09, TA=0.94), αναγνωρίζουν εύκολα τα συναισθήματά τους, καθώς τα βιώνουν (MT=4.07, TA=0.81) καθώς και ότι γνωρίζουν τα μη λεκτικά μηνύματα που στέλνουν στους άλλους (MT=3.94, TA=0.94). Επιπλέον, σε κάποιο βαθμό συμφωνούν με το ότι γνωρίζουν γιατί τα συναισθήματά τους αλλάζουν (MT=3.93, TA=0.91) και με το ότι αναγνωρίζουν τα μη λεκτικά μηνύματα που στέλνουν οι άλλοι άνθρωποι (MT=3.88, TA=0.88). Τέλος, προκύπτει ότι εκφράζουν ουδετερότητα σχετικά με το ότι είναι δύσκολο για αυτούς να καταλάβουν γιατί οι άνθρωποι αισθάνονται όπως αισθάνονται (MT=2.93, TA=1.24) ενώ τείνουν να διαφωνήσουν με το ότι είναι δύσκολο να κατανοήσουν τα μη λεκτικά μηνύματα των άλλων (MT=2.76, TA=1.28).

Πίνακας 3:

Περιγραφικά αποτελέσματα για τις ερωτήσεις που αφορούν την διάσταση της αντίληψη των συναισθημάτων (1=Διαφωνώ Απόλυτα, 5=Συμφωνώ Απόλυτα)

	Μέση Τιμή (MT)	Τυπική Απόκλιση (TA)
5. Θεωρώ δύσκολο να κατανοήσω τα μη λεκτικά μηνύματα των άλλων	2.76	1.28
9. Έχω επίγνωση των συναισθημάτων μου καθώς τα βιώνω	4.32	.73
15. Γνωρίζω τα μη λεκτικά μηνύματα που στέλνω στους άλλους	3.94	.94
18. Παρατηρώντας τις εκφράσεις του προσώπου των άλλων, αναγνωρίζω τα συναισθήματα που βιώνουν οι άνθρωποι	4.09	.84
19. Γνωρίζω γιατί τα συναισθήματά μου αλλάζουν	3.93	.91
22. Αναγνωρίζω εύκολα τα συναισθήματά μου, καθώς τα βιώνω	4.07	.81
25. Αναγνωρίζω τα μη λεκτικά μηνύματα που στέλνουν οι άλλοι άνθρωποι	3.88	.88

29. Καταλαβαίνω τι αισθάνονται οι άλλοι άνθρωποι, απλά κοιτάζοντάς τους	3.60	.95
32. Μπορώ να καταλάβω πως αισθάνονται οι άλλοι άνθρωποι από τον τόνο της φωνής τους	4.19	.89
33. Είναι δύσκολο για μένα να καταλάβω γιατί οι άνθρωποι αισθάνονται όπως αισθάνονται	2.93	1.24

Στον **Πίνακα 4** δίνονται τα αποτελέσματα σχετικά με τις ερωτήσεις που αφορούν την διάσταση της διαχείρισης-αξιολόγησης των συναισθημάτων του εαυτού. Από τις απαντήσεις των συμμετεχόντων προέκυψε ότι αυτοί συμφωνούν σε μεγάλο βαθμό με την αναζήτηση δραστηριοτήτων που τους κάνουν ευτυχισμένους (MT=4.22, TA=0.89) και με το ότι χρησιμοποιούν την καλή διάθεση για να συνεχίσουν να προσπαθούν, όταν αντιμετωπίζουν εμπόδια (MT=4.19, TA=0.85). Παρόμοια, οι συμμετέχοντες συμφωνούν με το ότι περιμένουν ότι θα καταφέρουν να επιτύχουν τα περισσότερα πράγματα που προσπαθούν (MT=4.17, TA=0.84), με το ότι ενθαρρύνουν τον εαυτό τους, οραματιζόμενοι ένα καλό αποτέλεσμα στα καθήκοντα που αναλαμβάνουν (MT=4.12, TA=0.85) καθώς και στο ότι περιμένουν να τους συμβούν καλά πράγματα (MT=3.97, TA=0.91). Επιπλέον, σε κάποιο βαθμό συμφωνούν με το ότι όταν αντιμετωπίζουν δυσκολίες και εμπόδια, θυμούνται τον τρόπο που τα αντιμετώπιζαν παλιότερα (MT=3.75, TA=1.07), με το ότι όταν βιώνουν ένα θετικό συναίσθημα, γνωρίζουν πως να το κάνουν να διαρκέσει (MT=3.66, TA=0.99) και με το ότι έχουν τον έλεγχο των συναισθημάτων τους (MT=3.61, TA=0.96). Τέλος, προκύπτει ότι διαφωνούν με το ότι όταν αντιμετωπίζουν μια πρόκληση, παραιτούνται, γιατί πιστεύουν ότι θα αποτύχουν (MT=2.76, TA=1.28).

Πίνακας 4:

Περιγραφικά αποτελέσματα για τις ερωτήσεις που αφορούν την διάσταση της διαχείρισης-αξιολόγησης των συναισθημάτων του εαυτού (1=Διαφωνώ Απόλυτα, 5=Συμφωνώ Απόλυτα)

	Μέση Τιμή (MT)	Τυπική Απόκλιση (TA)
2. Όταν αντιμετωπίζω δυσκολίες και εμπόδια, θυμάμαι τον τρόπο που τα αντιμετώπισα παλιότερα	3.75	1.07
3. Περιμένω ότι θα καταφέρω να επιτύχω τα περισσότερα πράγματα που προσπαθώ	4.17	.84
10. Περιμένω να μου συμβούν καλά πράγματα	3.97	.91
12. Όταν βιώνω ένα θετικό συναίσθημα, γνωρίζω πως να το κάνω να διαρκέσει	3.66	.99
14. Αναζητώ δραστηριότητες που με κάνουν ευτυχισμένο/η	4.22	.89
21. Έχω τον έλεγχο των συναισθημάτων μου	3.61	.96
23. Ενθαρρύνω τον εαυτό μου, οραματιζόμενος ένα καλό αποτέλεσμα στα καθήκοντα που αναλαμβάνω	4.12	.85
28. Όταν αντιμετωπίζω μια πρόκληση, παραιτούμαι, γιατί πιστεύω ότι θα αποτύχω	2.21	1.29
31. Χρησιμοποιώ την καλή διάθεση για να συνεχίσω να προσπαθώ, όταν αντιμετωπίζω εμπόδια	4.19	.85

Στον Πίνακα 5 δίνονται τα αποτελέσματα σχετικά με τις ερωτήσεις που αφορούν την διάσταση της διαχείρισης - αξιολόγησης των συναισθημάτων των άλλων. Από τις απαντήσεις των συμμετεχόντων προέκυψε ότι αυτοί συμφωνούν σε μεγάλο βαθμό με το ότι συγχαίρουν τους άλλους όταν κάνουν κάτι καλό (MT=4.63, TA=0.57) και με το ότι πιστεύουν ότι άλλοι άνθρωποι τους θεωρούν άξιους εμπιστοσύνης (MT=4.30, TA=0.74). Παρόμοια, οι συμμετέχοντες συμφωνούν με το ότι βοηθούν τους άλλους ανθρώπους να αισθανθούν καλύτερα, όταν είναι στενοχωρημένοι (MT=4.24, TA=0.81), με το ότι καταλαβαίνουν πότε πρέπει να μιλήσουν για τα προσωπικά τους προβλήματα στους άλλους (MT=4.14, TA=1.04). Επιπλέον, σε κάποιο βαθμό συμφωνούν με το ότι τους αρέσει να μοιράζονται τα συναισθήματά τους με άλλους (MT=3.72 TA=1.14) και με το ότι διοργανώνουν εκδηλώσεις

που απολαμβάνουν άλλοι (MT=3.53 TA=1.18). Τέλος, προκύπτει ότι εκφράζουν ουδετερότητα με το ότι παρουσιάζουν τον εαυτό τους με τρόπους που να εντυπωσιάζει τους άλλους (MT=3.00, TA=1.20).

Πίνακας 5:

Περιγραφικά αποτελέσματα για τις ερωτήσεις που αφορούν την διάσταση της διαχείρισης-αξιολόγησης των συναισθημάτων των άλλων (1=Διαφωνώ Απόλυτα, 5=Συμφωνώ Απόλυτα)

	Μέση Τιμή (MT)	Τυπική Απόκλιση (TA)
1. Καταλαβαίνω πότε πρέπει να μιλήσω για τα προσωπικά μου προβλήματα στους άλλους	4.14	1.04
4. Οι άλλοι άνθρωποι με θεωρούν άξιο εμπιστοσύνης	4.30	.74
11. Μου αρέσει να μοιράζομαι τα συναισθήματά μου με άλλους	3.72	1.14
13. Διοργανώνω εκδηλώσεις που απολαμβάνουν άλλοι	3.53	1.18
16. Παρουσιάζω τον εαυτό μου με τρόπους που να εντυπωσιάζει τους άλλους	3.00	1.20
24. Συγχαίρω τους άλλους όταν κάνουν κάτι καλό	4.63	.57
26. Όταν ένα άλλο πρόσωπο μου διηγείται ένα σημαντικό γεγονός της ζωής του, αισθάνομαι σχεδόν σα να έχω βιώσει κι εγώ αυτό το γεγονός	3.51	1.08
30. Βοηθώ τους άλλους ανθρώπους να αισθανθούν καλύτερα, όταν είναι στενοχωρημένοι	4.24	.81

Στον **Πίνακα 6** δίνονται τα αποτελέσματα σχετικά με ερωτήσεις που αφορούν την διάσταση της χρήση των συναισθημάτων. Από τις απαντήσεις των συμμετεχόντων προέκυψε ότι αυτοί συμφωνούν σε μεγάλο βαθμό με το ότι μερικά από τα σημαντικότερα γεγονότα της ζωής τους, τους οδήγησαν να επανεκτιμήσουν τι είναι σημαντικό και τι όχι (MT=4.53, TA=0.76) και με το ότι τα συναισθήματα είναι ένα από τα πράγματα που κάνουν τη ζωή τους να αξίζει (MT=4.47 TA=0.77). Παρόμοια, οι συμμετέχοντες συμφωνούν αρκετά με το ότι όταν έχουν θετική διάθεση, η επίλυση προβλημάτων είναι εύκολη για αυτούς (MT=4.24, TA=0.79), με

το ότι όταν έχουν θετική διάθεση, μπορούν να ανακαλύψουν νέες ιδέες (MT=4.23, TA=0.67) και με το ότι όταν αλλάζει η διάθεσή τους, βλέπουν νέες δυνατότητες (MT=4.06, TA=0.94). Επιπλέον, σε κάποιο βαθμό συμφωνούν με το ότι όταν αισθάνονται μια αλλαγή στα συναισθήματα, έχουν την τάση να ανακαλύπτουν νέες ιδέες (MT=3.51, TA=0.94).

Πίνακας 6: Περιγραφικά αποτελέσματα για τις ερωτήσεις που αφορούν την διάσταση της χρήση των συναισθημάτων (1=Διαφωνώ Απόλυτα, 5=Συμφωνώ Απόλυτα)

	Μέση Τιμή (MT)	Τυπική Απόκλιση (TA)
6. Μερικά από τα σημαντικότερα γεγονότα της ζωής μου, με οδήγησαν να επανεκτιμήσω τι είναι σημαντικό και τι όχι	4.53	.76
7. Όταν αλλάζει η διάθεσή μου, βλέπω νέες δυνατότητες	4.06	.94
8. Τα συναισθήματα είναι ένα από τα πράγματα που κάνουν τη ζωή μου να αξίζει	4.47	.77
17. Όταν έχω θετική διάθεση, η επίλυση προβλημάτων είναι εύκολη για μένα	4.24	.79
20. Όταν έχω θετική διάθεση, μπορώ να ανακαλύψω νέες ιδέες	4.23	.67
27. Όταν αισθάνομαι μια αλλαγή στα συναισθήματα, έχω την τάση να ανακαλύπτω νέες ιδέες	3.51	.94

Από τις ερωτήσεις που απαρτίζουν την κάθε διάσταση της συναισθηματικής νοημοσύνης υπολογίστηκε ένα σκορ το οποίο εκφράζει και το επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης στον αντίστοιχο τομέα. Το συνολικό σκορ της συναισθηματικής νοημοσύνης μπορεί να πάρει τιμές από 33 έως 165, το σκορ της αντίληψης των συναισθημάτων μπορεί να πάρει τιμές από 10 έως 50, το σκορ της διαχείρισης-αξιολόγησης των συναισθημάτων του εαυτού μπορεί να πάρει τιμές από 9 έως 45, το σκορ της διαχείρισης-αξιολόγησης των συναισθημάτων των άλλων μπορεί να πάρει τιμές από 8 έως 40 και το σκορ της χρήσης συναισθημάτων μπορεί να πάρει τιμές από 6 έως 30. Τα αποτελέσματα ανά κλίμακα δίνονται στον **Πίνακα 7**. Από την ανάλυση των δεδομένων προέκυψε ότι η μέση τιμή της συνολικής κλίμακας της συναισθηματικής νοημοσύνης είναι ίσο με 129.93 (TA=15.29) που μας δείχνει ότι στο

σύνολο των συμμετεχόντων υπάρχει μεγάλου βαθμού συναισθηματικής νοημοσύνη αν αναλογιστεί κανείς ότι η μέγιστη τιμή που μπορεί να πάρει η κλίμακα είναι 165. Επιπλέον, παρατηρήθηκε ότι η μέση τιμή της αντίληψης των συναισθημάτων είναι ίση με 38.33 (TA=5.29), η μέση τιμή της διαχείρισης-αξιολόγησης των συναισθημάτων του εαυτού είναι ίση με 31.1 (TA=4.7), η μέση τιμή της διαχείρισης-αξιολόγησης των συναισθημάτων των άλλων είναι ίση με 35.48 (TA=5.09) και η μέση τιμή της χρήση των συναισθημάτων είναι ίση με 25.04 (TA=3.21). Τα αποτελέσματα αυτά μας δείχνουν ότι οι συμμετέχοντες εκφράζουν μεγάλου βαθμού αντίληψη των συναισθημάτων, διαχείριση-αξιολόγηση των συναισθημάτων του εαυτού και των άλλων και χρήση των συναισθημάτων.

Πίνακας 7: Περιγραφικά αποτελέσματα για τις ερωτήσεις που αφορούν την συνολική διάσταση της συναισθηματικής νοημοσύνης και τις 4 υπο-διαστάσεις της (1=Διαφωνώ Απόλυτα, 5=Συμφωνώ Απόλυτα)

	Μέση Τιμή (MT)	Τυπική Απόκλιση (TA)
1. Συναισθηματική νοημοσύνη	129.93	15.29
2. Αντίληψη των συναισθημάτων	38.33	5.29
3. Διαχείριση - αξιολόγηση των συναισθημάτων του εαυτού	31.1	4.7
4. Διαχείριση - αξιολόγηση των συναισθημάτων των άλλων	35.48	5.09
5. Χρήση των συναισθημάτων	25.04	3.21

4.4 Συμπερασματική στατιστική

Στην τελευταία ενότητα του κεφαλαίου παρουσιάζονται τα αποτελέσματα σχετικά με την διαφοροποίηση της συναισθηματικής νοημοσύνης ως προς το φύλο, την ηλικία, τα έτη προϋπηρεσίας και το επίπεδο εκπαίδευσης. Για το σκοπό αυτό χρησιμοποιήθηκαν οι έλεγχοι t-test για 2 ανεξάρτητα δείγματα (για το φύλο) και η ανάλυση διακύμανσης, ANOVA (για την ηλικία, τα έτη προϋπηρεσίας και το επίπεδο εκπαίδευσης).

Στον **Πίνακα 8** δίνονται τα αποτελέσματα που αφορούν την διερεύνηση για την διαφοροποίηση της συναισθηματικής νοημοσύνης ως προς το φύλο. Από την ανάλυση προέκυψε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ αντρών και γυναικών στην

συνολική συναισθηματική νοημοσύνη ($p=0.011<0.05$) και στις διαστάσεις που αφορούν την αντίληψη των συναισθημάτων ($p=0.032<0.05$) και την διαχείριση-αξιολόγηση των συναισθημάτων του εαυτού ($p=0.001<0.05$). Ενώ οι άντρες και οι γυναίκες εκφράζουν ισοδύναμη διαχείριση-αξιολόγηση των συναισθημάτων των άλλων ($p=0.148>0.05$) και ισοδύναμη χρήση των συναισθημάτων ($p=0.123>0.05$).

Αναλυτικότερα, παρατηρούμε ότι οι γυναίκες (MT=131.48, TA=14.8) εκφράζουν υψηλότερη συναισθηματική νοημοσύνη από τους άντρες (MT=123.91, TA=15.9). Παρόμοια, οι γυναίκες (MT=38.78, TA=5.1) εκφράζουν διαχείριση-αξιολόγηση των συναισθημάτων του εαυτού σε σύγκριση με τους άντρες (MT=36.58, TA=5.72).

Πίνακας 8: Αποτελέσματα ελέγχου t-test για την διαφοροποίηση της συναισθηματικής νοημοσύνης ως προς το φύλο

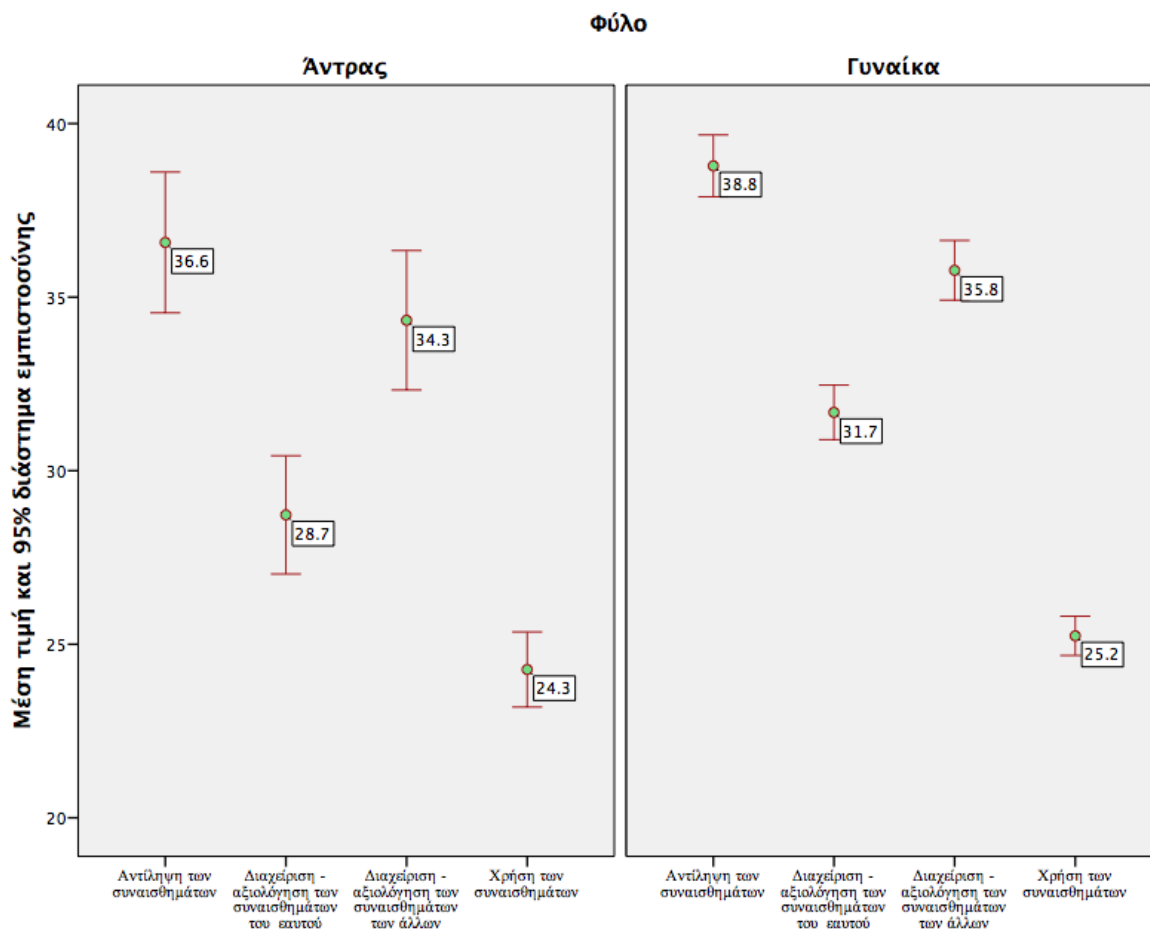
	Φύλο				p
	Άντρας		Γυναίκα		
	MT	TA	MT	TA	
1. Συναισθηματική νοημοσύνη	123.91	15.89	131.48	14.80	0.011*
2. Αντίληψη των συναισθημάτων	36.58	5.72	38.78	5.10	0.032*
3. Διαχείριση - αξιολόγηση των συναισθημάτων του εαυτού	28.7	4.8	31.7	4.5	0.001*
4. Διαχείριση - αξιολόγηση των συναισθημάτων των άλλων	34.33	5.67	35.77	4.91	0.148
5. Χρήση των συναισθημάτων	24.27	3.05	25.24	3.24	0.123

(MT) μέση τιμή

(TA) τυπική απόκλιση

Επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας: p value <0.05

Τα αποτελέσματα του Πίνακα 8 δίνονται και σε διαγραμματική μορφή στο Γράφημα 1.



Γράφημα 2: Διαγραμματική απεικόνιση των 4 υπο-διαστάσεων της συναισθηματικής νοημοσύνης ως προς το φύλο

Στον Πίνακα 9 δίνονται τα αποτελέσματα που αφορούν την διερεύνηση για την διαφοροποίηση της συναισθηματικής νοημοσύνης ως προς την ηλικία. Από την ανάλυση προέκυψε ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ διαφορετικών ηλικιακών ομάδων στην συνολική συναισθηματική νοημοσύνη ($p=0.900>0.05$) και στις υπο-διαστάσεις που αφορούν την αντίληψη των συναισθημάτων ($p=0.783>0.05$), την διαχείριση - αξιολόγηση των συναισθημάτων του εαυτού ($p=0.687>0.05$), την διαχείριση - αξιολόγηση των συναισθημάτων των άλλων ($p=0.879>0.05$) και στη χρήση των συναισθημάτων ($p=0.966>0.05$). Ουσιαστικά τα αποτελέσματα της ερευνάς μας δεν επιβεβαιώνουν ότι η ηλικία των ατόμων επιδρά στην συναισθηματική νοημοσύνη τους.

Πίνακας 9:

Αποτελέσματα ελέγχου ANOVA για την διαφοροποίηση της συναισθηματικής νοημοσύνης ως προς την ηλικία

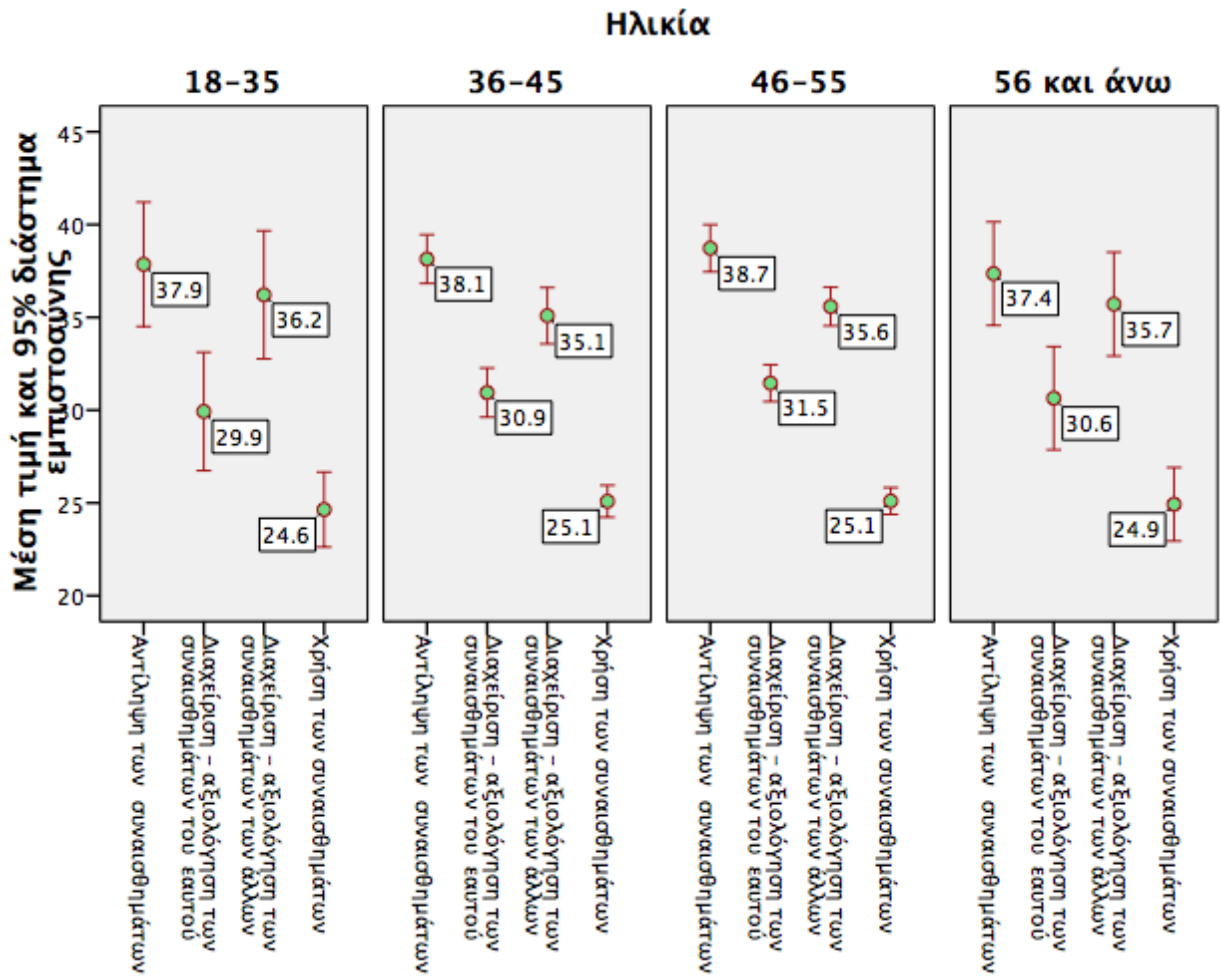
		Ηλικία				p
		18-35	36-45	46-55	56 και άνω	
Συναισθηματική νοημοσύνη	MT	128.64	129.27	130.8	128.64	0.900
	TA	16.89	15.76	14.81	15.78	
Αντίληψη των συναισθημάτων	MT	37.86	38.14	38.73	37.36	0.783
	TA	5.80	4.90	5.60	4.83	
Διαχείριση - αξιολόγηση των συναισθημάτων του εαυτού	MT	29.9	30.9	31.5	30.6	0.687
	TA	5.5	4.9	4.4	4.8	
Διαχείριση - αξιολόγηση των συναισθημάτων των άλλων	MT	36.21	35.09	35.58	35.71	0.879
	TA	5.98	5.66	4.58	4.84	
Χρήση των συναισθημάτων	MT	24.64	25.09	25.10	24.93	0.966
	TA	3.50	3.22	3.18	3.43	

(MT) μέση τιμή

(TA) τυπική απόκλιση

Επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας: p value <0.05

Τα αποτελέσματα του Πίνακα 9 δίνονται και σε διαγραμματική μορφή στο Γράφημα 2.



Γράφημα 2. Διαγραμματική απεικόνιση των 4 υπο-διαστάσεων της συναισθηματικής νοημοσύνης ως προς την ηλικία

Στον **Πίνακα 10** δίνονται τα αποτελέσματα που αφορούν την διερεύνηση για την διαφοροποίηση της συναισθηματικής νοημοσύνης ως προς το επίπεδο μόρφωσης. Από την ανάλυση προέκυψε ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ διαφορετικών επιπέδων μόρφωσης στην συνολική συναισθηματική νοημοσύνη ($p=0.598>0.05$) και στις υπο-διαστάσεις που αφορούν την αντίληψη των συναισθημάτων ($p=0.483>0.05$), την διαχείριση-αξιολόγηση των συναισθημάτων του εαυτού ($p=0.758>0.05$), την διαχείριση -αξιολόγηση των συναισθημάτων των άλλων ($p=0.539>0.05$) και στη χρήση των συναισθημάτων ($p=0.840>0.05$). Ουσιαστικά τα αποτελέσματα της ερευνάς μας δεν επιβεβαιώνουν ότι το μορφωτικό επίπεδο των ατόμων επιδρά στην συναισθηματική νοημοσύνη τους.

Πίνακας 10:

Αποτελέσματα ελέγχου ANOVA για την διαφοροποίηση της συναισθηματικής νοημοσύνης ως προς το μορφωτικό επίπεδο

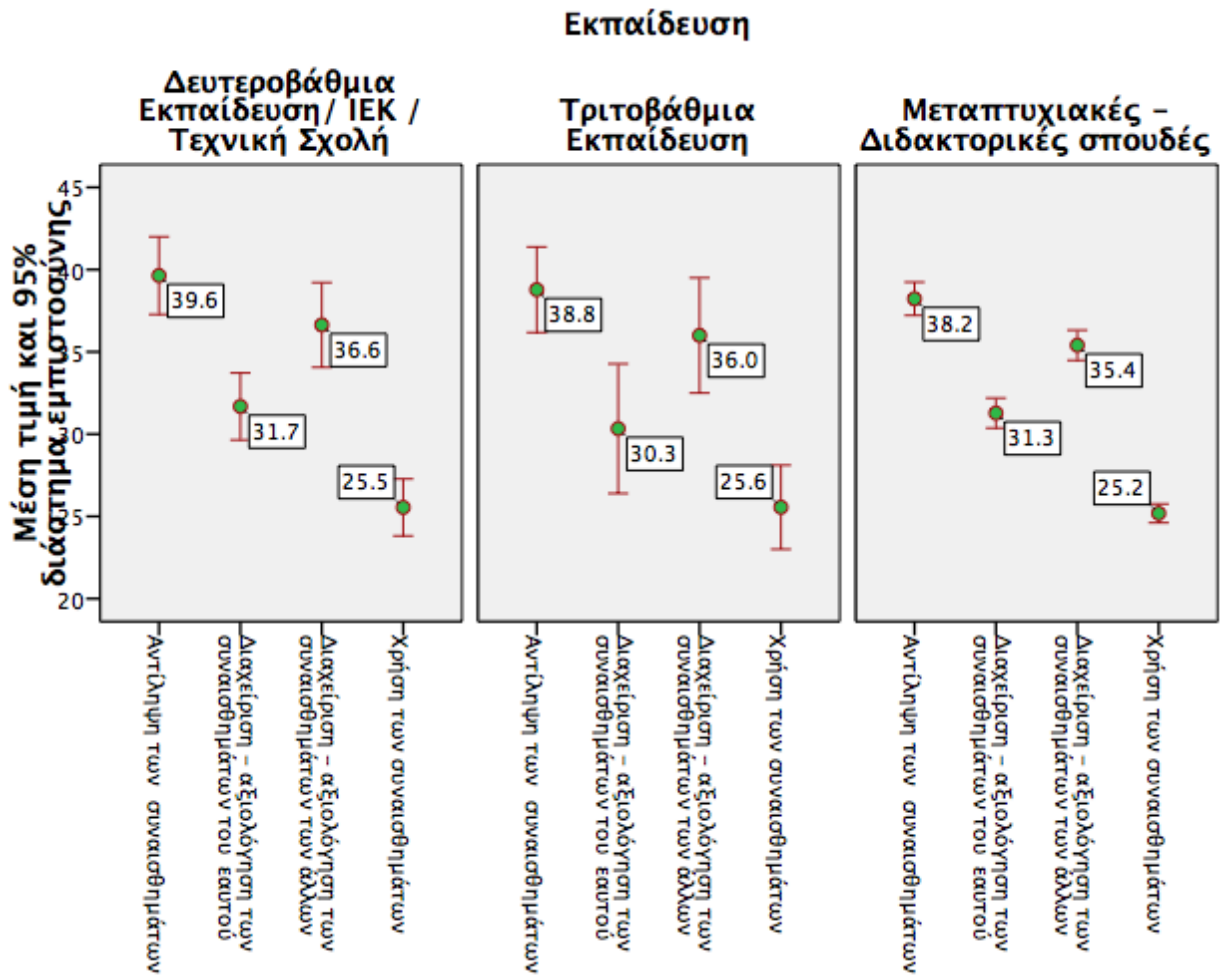
		Επίπεδο εκπαίδευσης			p
		Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση / ΙΕΚ / Τεχνική Σχολή	Τριτοβάθμια Εκπαίδευση	Μεταπτυχιακές - Διδακτορικές σπουδές	
Συναισθηματική νοημοσύνη	MT	128.13	132.50	132.69	0.598
	TA	14.54	11.83	14.04	
Αντίληψη των συναισθημάτων	MT	38.75	38.85	38.81	0.483
	TA	5.32	5.10	5.14	
Διαχείριση - αξιολόγηση των συναισθημάτων του εαυτού	MT	30.5	30.9	32.4	0.758
	TA	4.2	4.0	4.4	
Διαχείριση - αξιολόγηση των συναισθημάτων των άλλων	MT	34.36	36.96	36.25	0.539
	TA	5.19	3.33	4.53	
Χρήση των συναισθημάτων	MT	24.54	25.81	25.22	0.840
	TA	3.27	2.50	2.77	

(MT) μέση τιμή

(TA) τυπική απόκλιση

Επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας: p value <0.05

Τα αποτελέσματα του Πίνακα 10 δίνονται και σε διαγραμματική μορφή στο Γράφημα 3.



Γράφημα 3: Διαγραμματική απεικόνιση των 4 υπο-διαστάσεων της συναισθηματικής νοημοσύνης ως προς το επίπεδο εκπαίδευσης

Τέλος, στον **Πίνακα 10** δίνονται τα αποτελέσματα που αφορούν την διερεύνηση για την διαφοροποίηση της συναισθηματικής νοημοσύνης ως προς τα έτη προϋπηρεσίας. Από την ανάλυση προέκυψε ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ διαφορετικών επιπέδων ετών προϋπηρεσίας στην συνολική συναισθηματική νοημοσύνη ($p=0.375>0.05$) και στις υπο-διαστάσεις που αφορούν την αντίληψη των συναισθημάτων ($p=0.269>0.05$), την διαχείριση-αξιολόγηση των συναισθημάτων του εαυτού ($p=0.259>0.05$), την διαχείριση - αξιολόγηση των συναισθημάτων των άλλων ($p=0.112>0.05$) και στη χρήση των συναισθημάτων ($p=0.376>0.05$). Ουσιαστικά τα αποτελέσματα της ερευνάς μας δεν επιβεβαιώνουν ότι τα έτη προϋπηρεσίας των ατόμων έχουν επίδραση στην συναισθηματική νοημοσύνη τους.

Πίνακας 11:

Αποτελέσματα ελέγχου ANOVA για την διαφοροποίηση της συναισθηματικής νοημοσύνης ως προς τα έτη προϋπηρεσίας

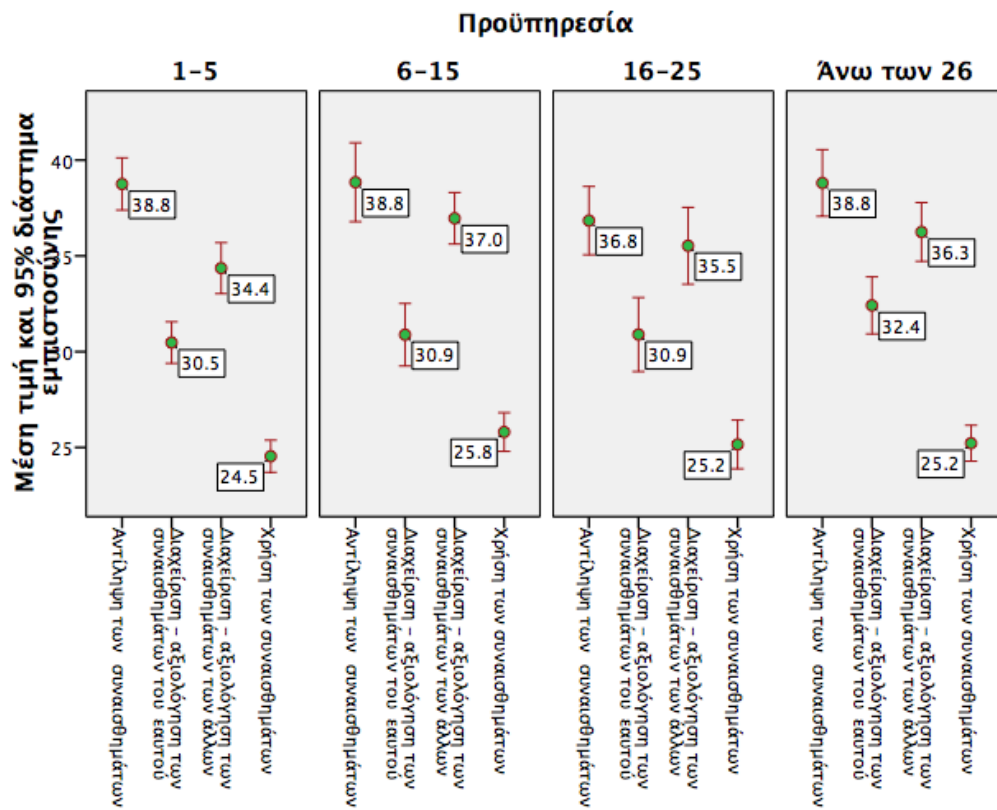
		Προϋπηρεσία				p
		1-5	6-15	16-25	26 και άνω	
Συναισθηματική νοημοσύνη	MT	128.13	132.50	128.4	132.69	0.375
	TA	14.54	11.83	19.16	14.04	
Αντίληψη των συναισθημάτων	MT	38.75	38.85	36.84	38.81	0.269
	TA	5.32	5.10	5.43	5.14	
Διαχείριση - αξιολόγηση των συναισθημάτων του εαυτού	MT	30.5	30.9	30.9	32.4	0.259
	TA	4.2	4.0	5.9	4.4	
Διαχείριση - αξιολόγηση των συναισθημάτων των άλλων	MT	34.36	36.96	35.53	36.25	0.112
	TA	5.19	3.33	6.10	4.53	
Χρήση των συναισθημάτων	MT	24.54	25.81	25.16	25.22	0.376
	TA	3.27	2.50	3.87	2.77	

(MT) μέση τιμή

(TA) τυπική απόκλιση

Επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας: p value <0.05

Τα αποτελέσματα του Πίνακα 11 δίνονται και σε διαγραμματική μορφή στο Γράφημα 4.



Γράφημα 4: Διαγραμματική απεικόνιση των 4 διαστάσεων της συναισθηματικής νοημοσύνης ως προς τα έτη προϋπηρεσίας

5 Εισηγήσεις

5.1 Συζήτηση

Σκοπός της παρούσας εργασίας ήταν να διερευνηθούν τα επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης των στελεχών στον τομέα της υγείας. Επιπλέον, στόχος ήταν να διερευνηθεί κατά πόσο η συναισθηματική νοημοσύνη σχετίζεται με το φύλο, την ηλικία, το επίπεδο εκπαίδευσης και της διοικητικής εμπειρίας των στελεχών. Η έρευνα βασίστηκε σε ποσοτική έρευνα με χρήση κατάλληλου δομημένου ερωτηματολογίου. Η ερευνητική διαδικασία της διατριβής, για τη μέτρηση της ενσυναίσθησης / συναισθηματικής νοημοσύνης, πραγματοποιήθηκε σε στελέχη (ανώτερα, μεσαία και κατώτερα), ανεξαρτήτου φύλου, που κατέχουν θέσεις ευθύνης (επικεφαλής τμημάτων, προϊστάμενοι/ες, Διευθυντές/τριες, Διοικητές/τριες) και υπηρετούν σε πέντε Οργανισμούς παροχής υπηρεσιών υγείας (τέσσερα Γενικά Νοσοκομεία και ένα Πανεπιστημιακό Γενικό Νοσοκομείο) συγκεκριμένης γεωγραφικής περιφέρειας της ελληνικής επικράτειας.

Τα συμμετέχοντα στελέχη στο δείγμα ήταν 161 και οι 128 (79.5%) ήταν γυναίκες ενώ οι 33 (20.5%) από τους 161 συμμετέχοντες στο δείγμα ήταν άντρες. Όσον αφορά την ηλικιακή κατανομή τους παρατηρήθηκε ότι το 47.8% (n=77) ήταν ηλικίας 46 έως 55 ετών και το 34.8% (n=56) ήταν ηλικίας 36 έως 45 ετών. Μικρότερη συμμετοχή εμφανίστηκε από άτομα στις ηλικιακές ομάδες 18 έως 25 ετών (n=8, 5%), 26 έως 35 ετών (n=6, 3.7%) και άνω 18 (n=14, 8.7%). Αντίστοιχη έρευνα των Gourzoulidis et al (2015), σε στελέχη – γενικούς διευθυντές νοσοκομείων του ΕΣΥ, είχε 120 συμμετέχοντες με τους άνδρες (80) να υπερτερούν έναντι των γυναικών (40). Το εύρος της ηλικιακής κατανομής ήταν μεγαλύτερο στο δείγμα της διατριβής, όχι όμως και στο επίπεδο σπουδών (100% απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης έναντι 60%) στο δείγμα της έρευνας των Gourzoulidis et al (2015). Το δείγμα της έρευνας της διατριβής είχε ως δείγμα αναφοράς ποικίλο στελεχιακό δυναμικό (ανώτερο, μεσαίο και κατώτερο), με διαφορετικό εκπαιδευτικό υπόβαθρο, που υπηρετεί σε τομείς στους Δευτεροβάθμιους και Τριτοβάθμιους Οργανισμούς Παροχής Υπηρεσιών Υγείας, στους οποίους πραγματοποιήθηκε η έρευνα.

Ο βαθμός αξιοπιστίας της έρευνας με τη χρήση του συντελεστή αξιοπιστίας alpha του Cronbach, χαρακτηρίζεται υψηλός (0,901), έδειξε ταυτόσημος τόσο με την έρευνα των

Gourzoulidis et al (2015) (0,89), όσο και τους Schutte et al (1998) (0,90), δείχνοντας ότι η χρήση της Κλίμακας Συναισθηματικής Νοημοσύνης Schutte (Schutte Emotional Intelligent Scale - SEIS) (1998), γνωστή σε νεότερες μελέτες και ως εργαλείο Αξιολόγησης Κλίμακας Συναισθημάτων (Assessing Emotions Scale - AES) (Chan & Hamamura, 2016 ; Gourzoulidis et al, 2015 ; Jonker & Vosloo, 2008 ; Tsirigotis, 2015), παρουσιάζει υψηλούς δείκτες αξιοπιστίας. Σχετικά με τις 4 υπο-διαστάσεις του εργαλείου της έρευνας: **(1)** αντίληψη των συναισθημάτων, **(2)** διαχείριση - αξιολόγηση των συναισθημάτων του εαυτού, **(3)** διαχείριση - αξιολόγηση των συναισθημάτων των άλλων και **(4)** χρήση των συναισθημάτων, αυτές παρουσιάζουν ικανοποιητική αξιοπιστία με τιμές του alpha να κυμαίνονται αντίστοιχα σε: 0.744, 0.756, 0.733 και 0.735. Έρευνα των Schutte et al (1998), με τη χρήση του ίδιου ερευνητικού εργαλείου, έδειξε στο δείγμα αντίστοιχα 0.58, 0.52, 0.58 και 0.66, με την επισήμανση ότι το δείγμα δεν αναφερόταν στις υπηρεσίες υγείας. Συγκεντρωτικά, με βάση τα παραπάνω, θεωρείται ότι η αξιοπιστία του εργαλείου κρίνεται αρκούντως ικανοποιητική, γεγονός που επιβεβαιώνεται και από τους Gourzoulidis et al, 2015; Schutte et al, 1998 ; Schutte, Malouff & Bhullar, 2009.

Απαντώντας στο πρώτο ερευνητικό ερώτημα της διατριβής σχετικά με το επίπεδο της ενσυναίσθησης / συναισθηματικής νοημοσύνης των στελεχών (ανδρών και γυναικών) που κατέχουν θέσεις ευθύνης (επικεφαλής τμημάτων, προϊστάμενοι/ες, Διευθυντές/τριες, Διοικητές/τριες) σε Οργανισμούς του Τομέα των Υπηρεσιών Υγείας (Νοσηλευτικά Ιδρύματα), για την αποδοτικότερη και πιο εύρυθμη λειτουργία του τομέα ευθύνης τους, η ανάλυση των δεδομένων έδειξε για τα ανώτερα, μεσαία και κατώτερα διοικητικά στελέχη στον τομέα της υγείας, ότι εκφράζουν μεγάλο βαθμό αντίληψη των συναισθημάτων, διαχείριση-αξιολόγηση των συναισθημάτων του εαυτού και των άλλων, καθώς και χρήση των συναισθημάτων. Ειδικότερα, η μέση τιμή της συνολικής κλίμακας της συναισθηματικής νοημοσύνης είναι ίση με 129,93 (TA=15,29), αν αναλογιστεί κανείς ότι η μέγιστη τιμή που μπορεί να πάρει η κλίμακα είναι 165. Η τιμή αυτή μας επιβεβαιώνει την παραπάνω ανάλυση.

Η υψηλή τιμή της ενσυναίσθησης / συναισθηματικής νοημοσύνης επιβεβαιώνει έρευνα των Chan, Sit & Lau (2014) που έδειξε το σημαντικό ρόλο που διαδραματίζει η υψηλή συναισθηματική δεξιότητα στην ανάπτυξη της προσωπικότητας και στην διαχείριση των κρίσεων στο εργασιακό περιβάλλον, όπως επίσης και των Coladonato & Manning (2017), που υποστήριξαν ότι, όσο μεγαλύτερη είναι η δεξιότητα της ενσυναίσθησης / συναισθηματικής νοημοσύνης, τότε αυτό θεωρείται δείκτης εμπνευσμένης ηγεσίας στις μονάδες παροχής υπηρεσιών υγείας και μπορεί να οδηγήσει σε ποιοτική αναβάθμιση των παρεχομένων υπηρεσιών υγείας. Επίσης, οι Feather (2009) ; Lindebaum & Cartwright (2010);

Tsirigotis & Luczak (2015) επισημαίνουν την επιστημονική βάση της συναισθηματικής νοημοσύνης, στην ανάπτυξη των επιτελικών, αλλά και των μεσαίων και κατώτερων στελεχών, ως προς την αναγνώριση των συναισθημάτων του εαυτού και των άλλων, αλλά και στην δεξιότητα ανάγνωσης και κατανόησης των μη λεκτικών μορφών επικοινωνίας.

Με βάση το δεύτερο ερευνητικό ερώτημα σχετικά με ποιο τρόπο, το φύλο η ηλικία, η εκπαίδευση και η διοικητική εμπειρία ως μεταβλητές, σχετίζονται με την ενσυναίσθηση / συναισθηματική νοημοσύνη των διοικήσεων σε τομείς των μονάδων υπηρεσιών υγείας, από την ανάλυση προέκυψε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ αντρών και γυναικών στην συνολική συναισθηματική νοημοσύνη ($p=0.011<0.05$). Παρόμοια ευρήματα αναφέρονται και στους Cavallo (2006) ; Gourzoulidis et al (2015) ; Kafetsios, Nezlek & Vassiliou (2011) ; Mandell & Pherwani (2003) ; Tsaousis & Nikolaou, 2005 ; Tsirigotis, 2015). Η έρευνα των Schutte et al. (1998), έδειξε επίσης ότι το εύρημα αυτό, υποδηλώνει ότι οι γυναίκες θεωρούνται πιο έμπειρες στη συναισθηματική έκφραση σε σχέση με τους άνδρες.

Επίσης ιδιαίτερα αξιοσημείωτη είναι η διαφορά που προκύπτει στις διαστάσεις που αφορούν τις γυναίκες στην αντίληψη των συναισθημάτων ($p=0.032<0.05$), αλλά και στην διαχείριση - αξιολόγηση των συναισθημάτων του εαυτού ($p=0.001<0.05$). Από την άλλη πλευρά, οι άντρες και οι γυναίκες εκφράζουν ισοδύναμη διαχείριση-αξιολόγηση των συναισθημάτων των άλλων ($p=0.148>0.05$) και ισοδύναμη χρήση των συναισθημάτων ($p=0.123>0.05$). Τα παραπάνω ευρήματα επιβεβαιώνουν έρευνες των Jonker & Vosloo (2008) ; Roothman, Kirsten & Wissing (2003) ; Tsaousis & Nikolaou (2005), γεγονός που θα μπορούσε να δώσει μια εξήγηση για τα υψηλότερα επίπεδα κατανόησης των συναισθημάτων των άλλων ανθρώπων από τις γυναίκες. Σε τελική ανάλυση, παρατηρείται ότι η αναφερόμενη διαφορά μεταξύ των φύλων στη συναισθηματική ευαισθησία (ενσυναίσθηση / συναισθηματική νοημοσύνη), εάν θεωρείται ως έγκυρο στοιχείο, τονίζει ακόμη περισσότερο την σημασία των συναισθηματικών πτυχών στους εργασιακούς χώρους (πρβλ. Kafetsios, Nezlek & Vassiliou, 2011).

Σχετικά με την ηλικία, από την ανάλυση προέκυψε ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ διαφορετικών ηλικιακών ομάδων στην συνολική συναισθηματική νοημοσύνη ($p=0.900>0.05$), γεγονός που επιβεβαιώνεται και από τους Schutte, Mallouff & Bhullar (2009) και Kun et al (2010). Το ίδιο ερευνητικό εύρημα εντοπίζεται και στις υπο-διαστάσεις που αφορούν την αντίληψη των συναισθημάτων ($p=0.783>0.05$), την διαχείριση-αξιολόγηση των συναισθημάτων του εαυτού ($p=0.687>0.05$), την διαχείριση-αξιολόγηση των

συναισθημάτων των άλλων ($p=0.879>0.05$) και στη χρήση των συναισθημάτων ($p=0.966>0.05$).

Αναφορικά με την διερεύνηση του επιπέδου της εκπαίδευσης / μόρφωσης (ακαδημαϊκό επίπεδο) για την διαφοροποίηση της συναισθηματικής νοημοσύνης ως προς το επίπεδο μόρφωσης, από την ανάλυση προέκυψε ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ διαφορετικών επιπέδων μόρφωσης στην συνολική συναισθηματική νοημοσύνη ($p=0.598>0.05$) και στις υπο-διαστάσεις που αφορούν την αντίληψη των συναισθημάτων ($p=0.483>0.05$), την διαχείριση-αξιολόγηση των συναισθημάτων του εαυτού ($p=0.758>0.05$), την διαχείριση-αξιολόγηση των συναισθημάτων των άλλων ($p=0.539>0.05$) και στη χρήση των συναισθημάτων ($p=0.840>0.05$).

Τέλος, σχετικά με τη σχέση διοικητικής εμπειρίας - συναισθηματικής νοημοσύνης, από την ανάλυση προέκυψε ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ διαφορετικών επιπέδων ετών διοικητικής προϋπηρεσίας στην συνολική συναισθηματική νοημοσύνη ($p=0.375>0.05$) και στις υπο-διαστάσεις που αφορούν την αντίληψη των συναισθημάτων ($p=0.269>0.05$), την διαχείριση-αξιολόγηση των συναισθημάτων του εαυτού ($p=0.259>0.05$), την διαχείριση - αξιολόγηση των συναισθημάτων των άλλων ($p=0.112>0.05$) και στη χρήση των συναισθημάτων ($p=0.376>0.05$).

Ουσιαστικά τα αποτελέσματα της έρευνας δεν επιβεβαιώνουν ότι η ηλικία, το επίπεδο εκπαίδευσης / μόρφωσης και τα έτη διοικητικής προϋπηρεσίας των ατόμων έχουν αξιοσημείωτη θετική ή αρνητική επίδραση στα επίπεδα ενσυναίσθησης / συναισθηματικής νοημοσύνης τους. Το ίδιο επιβεβαιώνουν και οι Crowne et al (2017) ; Prufeta (2017) ; Schutte, Malouff & Bhullar, 2009 ; Schutte, Malouff & Thorsteinsson (2013), επισημαίνοντας εμφατικά την ανάγκη εκπαίδευσης (Abraham, 2006) όχι μόνο των στελεχών, αλλά και όλων των εργαζομένων στις δεξιότητες της ενσυναίσθησης / συναισθηματικής νοημοσύνης, με απώτερο στόχο την παροχή ποιοτικότερων υπηρεσιών στον τομέα των οργανισμών υγείας. Σε αντιδιαστολή με τα παραπάνω αποτελέσματα, έρευνα των Tyczkowski et al. (2015), κατέδειξε ότι στελέχη στον τομέα της υγείας επέδειξαν αυξημένη αποτελεσματικότητα συναισθηματικής νοημοσύνης, ως απόρροια προηγούμενης εκπαίδευσης / κατάρτισης, επιβεβαιώνοντας στον τομέα αυτό την αναγκαιότητα της εκπαίδευσης.

Η οικοδόμηση μέσω της διαδικασίας εκπαίδευσης, ενός ικανού επιπέδου συναισθηματικής νοημοσύνης, πέρα από επιθυμία και ισχυρή προσπάθεια, θα πρέπει να περιλαμβάνει κίνητρα, εκτεταμένη πρακτική και ανατροφοδότηση (Goleman, 1998 ; πρβλ. Feather, 2009). Τέλος, αξίζει να αναφερθεί ότι το ερευνητικό εύρημα της διατριβής, δεν επιβεβαιώνει τις διαφορές

που αφορούν το επίπεδο εκπαίδευσης και αναφέρονται σε σχετικά άρθρα (Lam & Kirby, 2002 ; Mallery, 2008).

5.2 Περιορισμοί της μελέτης

Η ερευνητική μελέτη πραγματοποιήθηκε σε πέντε διαφορετικούς οργανισμούς παροχής υπηρεσιών υγείας του ΕΣΥ, που εδρεύουν σε συγκεκριμένη γεωγραφική περιφέρεια, αλλά απέχουν αρκετά (χιλιομετρικά) από τον τόπο διαμονής. Ο μεγαλύτερος περιορισμός της έρευνας ήταν ο χρόνος. Η πίεση του χρόνου ήταν εμφανής στην καθυστέρηση έκδοσης των εγκρίσεων διεξαγωγής της έρευνας με τη χρήση ερωτηματολογίου σε στελέχη, από τα Διοικητικά Συμβούλια και τα Επιστημονικά συμβούλια των Νοσηλευτικών Οργανισμών, αλλά και στην αποστολή, διανομή, συμπλήρωση και συλλογή των έντυπων ερωτηματολογίων. Η προσπάθεια που έγινε να σταλούν, μέσω ηλεκτρονικής φόρμας, δυστυχώς δεν απέδωσε τα αναμενόμενα αποτελέσματα.

Μία από τις αιτίες, πιθανολογείται ότι ήταν η έναρξη ισχύος του Ευρωπαϊκού Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων (GDPR- ΓΚΠΔ). Ο κανονισμός τέθηκε σε εφαρμογή στις 25 Μαΐου 2018, με νέους κανόνες ως προς το πώς διαχειρίζονται οι οργανισμοί και οι εταιρίες τα δεδομένα των πολιτών. Έτσι κάποιοι νοσηλευτικοί οργανισμοί δεν απέστειλαν, ύστερα από αίτηση, διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου των στελεχών, επικαλούμενοι το νέο κανονισμό. Μια άλλη αιτία, η οποία και φάνηκε στα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου, ήταν και ότι ο πληθυσμός – στόχος, αποτελούνταν από στελέχη μεγαλύτερης ηλικίας, τα οποία φαίνεται ότι δείχνουν κάποια αρνητική διάθεση χρήσης των ηλεκτρονικών - ψηφιακών μέσων, επιβεβαιώνοντας με αυτό τον τρόπο και το ψηφιακό χάσμα που υπάρχει ανάμεσα στις γενιές.

Ένας άλλος επίσης σημαντικός περιορισμός της ερευνητικής μελέτης ήταν η μικρή παρουσία μελετών που αφορούσαν το συγκεκριμένο θέμα της διατριβής στον ελληνικό χώρο. Για την ενσυναίσθηση / συναισθηματική νοημοσύνη, υπάρχουν πλήθος ερευνών, που έγιναν στην Ελλάδα, αλλά δεν ήταν συμβατές με τα ερευνητικά ερωτήματα της διατριβής.

Θα μπορούσαμε να επισημάνουμε, ως περιορισμό στην ερευνητική διαδικασία, το γεγονός ότι τα δεδομένα συλλέχτηκαν, μέσω μιας ενιαίας έρευνας σε ένα συγκεκριμένο χρονικό σημείο.

Σε κάθε περίπτωση, παρά τους όποιους περιορισμούς, θεωρούμε ότι η παρούσα μελέτη μπορεί να συμβάλλει, στο βαθμό που της αναλογεί, στην κατανόηση, έλεγχο και διαχείριση των συναισθημάτων του εαυτού και των άλλων, των κατώτερων, μεσαίων και ανώτερων –

επιτελικών στελεχών που υπηρετούν στον Τομέα της Υγείας, όσον αφορά καλύτερες εργασιακές σχέσεις, καλύτερη και αποδοτικότερη οργάνωση της εργασίας.

5.3 Εισηγήσεις - προτάσεις

Η παραπάνω μελέτη δείχνει ότι η ενσυναίσθηση / συναισθηματική νοημοσύνη διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στον επαγγελματικό βίο των στελεχών που κατέχουν θέσεις ευθύνης (επικεφαλής τμημάτων, προϊστάμενοι/ες, Διευθυντές/τριες, Διοικητές/τριες) και υπηρετούν στους πέντε Οργανισμούς παροχής υπηρεσιών υγείας της γεωγραφικής περιφέρειας του Ελλαδικού χώρου. Είναι χαρακτηριστική η υπεροχή του γυναικείου φύλου στην συνολική συναισθηματική νοημοσύνη, αλλά και ειδικότερα στην την αντίληψη των συναισθημάτων και στην διαχείριση - αξιολόγηση των συναισθημάτων του εαυτού, έναντι του αντρικού.

Σίγουρα, η διατριβή μπορεί να συμβάλλει στο αυξανόμενο σώμα της βιβλιογραφίας για την συναισθηματική νοημοσύνη των στελεχών των υπηρεσιών υγείας και να προσφέρει την απαραίτητη τεκμηρίωση για μελλοντικές μελέτες, ιδιαίτερα στην ελληνική επικράτεια. Αυτό μπορεί να πραγματοποιηθεί διερευνώντας τόσο τις μεταβλητές της παρούσης έρευνας, όσο και άλλες επιπρόσθετες μεταβλητές (διερεύνηση της σχέσης συναισθηματικής νοημοσύνης με το πληθυσμιακό κριτήριο της έδρας του νοσηλευτικού οργανισμού, διερεύνηση της σχέσης ηγετικών στελεχών ή και εργαζομένων στην επαφή με ασθενείς και συνοδούς στα Τμήματα Επειγόντων Περιστατικών (ΤΕΠ) ή σε άλλα τμήματα των νοσηλευτικών οργανισμών, στη βάση της ενσυναίσθησης / συναισθηματικής νοημοσύνης).

Μια μελλοντική έρευνα θα μπορούσε, επίσης, να ερευνήσει το πώς τα στελέχη (κατώτερα, μεσαία και ανώτερα) σε Υπηρεσίες Υγείας, με υψηλότερο ή και χαμηλότερο δείκτη συναισθηματικής νοημοσύνης, μπορούν να αντιμετωπίζουν καταστάσεις σύγκρουσης εργασιακών συμφερόντων ή ακόμη και πως βιώνουν αλλαγές (ακούσιες μετακινήσεις, προαγωγές, υποβιβασμούς κλπ) στον επαγγελματικό τους βίο.

Επειδή όπως προαναφέρθηκε τα δεδομένα συλλέχτηκαν, μέσω μιας ενιαίας έρευνας, σε ένα συγκεκριμένο χρονικό σημείο, θα μπορούσε, η έρευνα να επαναληφθεί σε ένα άλλο χρονικό σημείο, στον ίδιο τόπο, χρησιμοποιώντας τον ίδιο πληθυσμό – στόχο, με το ίδιο ερευνητικό εργαλείο, ώστε να γίνει μια συγκριτική μελέτη των στοιχείων των δύο ερευνών στην πορεία του χρόνου, με την προοπτική εξαγωγής αξιοσημείωτων συμπερασμάτων.

Επίσης θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί μια διαφορετική μέθοδος ανάλυσης των δεδομένων (από αυτές που βρίσκονται ήδη σε χρήση, σύμφωνα με τη βιβλιογραφία) ή θα μπορούσε να διεξαχθεί παράλληλη έρευνα (με τις ίδιες ή διαφορετικές μεταβλητές) σε συνεργασία με

νοσηλευτικούς οργανισμούς άλλων χωρών και να εξαχθούν χρήσιμα και συγκρίσιμα αποτελέσματα.

Βιβλιογραφία

Ξενόγλωσση

Abraham, A. (2006). 'The need for the integration of emotional intelligence skills in business education'. *The Business Renaissance Quarterly*, 1(3): pp. 65-80.

Bar-On, R., (2000). 'Emotional and social intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory'. In R. Bar-On & J.D.A. Parker (Eds.). *The Handbook of Emotional Intelligence*: pp. 363-388. San Francisco: Jossey-Bass. URL: http://www.eiconsortium.org/pdf/baron_model_of_emotional_social_intelligence.pdf, accessed 05-16-2018.

Bar-On, R., Tranel, D., Denburg, N.L. and Bechara, A. (2003), "Exploring the neurological substrate of emotional and social intelligence", *Brain: A Journal of Neurology*, Vol. 126 No. 8: pp. 1790-1800.

Cavallo K., Brienza D. (2006). *Emotional Competence and Leadership Excellence at Johnson & Johnson: The Emotional Intelligence and Leadership Study*, in: Consortium for Research on Emotional Intelligent in Organizations. URL: http://www.eiconsortium.org/pdf/jj_ei_study.pdf, accessed 05-14-2018.

Cerni, T. Curtis, G. and Colmar S. (2014). 'Cognitive-Experiential Leadership Model: How Leaders' Information-Processing Systems Can Influence Leadership Styles, Influencing Tactics, Conflict Management, and Organizational Outcomes'. *Journal of Leadership Studies*, Volume 8, Number 3, 2014, University of Phoenix, DOI:10.1002/jls.21335.

Chan J., Hamamura T. (2016). 'Emotional Intelligence, Pain Knowledge, and Attitudes of Nursing Students in Hong Kong'. *Pain management Nursing*, Vol. 17, No 2 (April), 2016: pp 159-168.

Cherry, M. A. (2011). "Health Care Leadership: Emotional Intelligence Competencies of Hospitalist Leaders" (2011). *Ed.D. Dissertations*. Paper 20.

Ciarrochi, J., Chan, A.Y.C., & Bajgar, J. (2001). 'Measuring emotional intelligence in Adolescents'. *Personality and Individual Differences*, 31: pp. 1105-1119.

Coladonato A. & Manning M.L. (2017). 'Nurse leader emotional intelligence How does it affect clinical nurse job satisfaction?'. *Nursing Management*, September 2017.

Conte J. (2005). “A Review and Critique of Emotional Intelligence Measures”. *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 26, and No. 4 (Jun., 2005): pp. 433-440, Published by: Wiley. URL: <http://www.jstor.org/stable/4093838>, accessed: 02-03-2018.

Coskun K., Oksuz Y., Yilmaz B. (2016). ‘Ten Years Emotional Intelligence Scale (TYEIS): Its Development, Validity and Reliability’. *International Journal of Assessment Tools in Education*: Vol. 4, Issue 2, (2017): pp. 122-133.

Crowne A., Young T., Goldman B., Patterson B. Krouse A., Proenca J. (2017). ‘Leading nurses: emotional intelligence and leadership development effectiveness’, *Leadership in Health Services*, Vol. 30 Issue: 3: pp. 217-232.

Daus C. and Ashkanasy N. (2005). ‘The Case for the Ability-Based Model of Emotional Intelligence in Organizational Behavior’. *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 26, No. 4 (Jun., 2005): pp. 453-466. Published by: Wiley. URL: <http://www.jstor.org/stable/4093840>, accessed: 04-03-2018.

Deepa R. & Krishnaveni R. Dr. (2008). ‘Concepts and Measures of Emotional Intelligence – A Research Perspective’. *Journal of Contemporary Research in Management*, April - June 2008.

Dulewicz, S.V.D. & Higgs, M.J. (2000). ‘Emotional Intelligence: a review and evaluation study’, *Journal of Managerial Psychology*, 15 (4): pp. 341–368.

Fairbairn G. (2005). ‘Storytelling, ethics and empathy’, *Ethical Space: The International Journal of Communication Ethics*. Vol 2 No 3 2005, from: <https://www.researchgate.net/publication/270893393>, accessed: 01-04-2018.

Feather R. (2009). ‘Emotional intelligence in relation to nursing leadership: does it matter?’ *Journal of Nursing Management* 17: pp. 376–382.

Fernandez C. Peterson P. Holmström S. & Connolly A.M. (2012). ‘Developing Emotional Intelligence for Healthcare Leaders’. *Emotional Intelligence - New Perspectives and Applications*. Edited by Annamaria Di Fabio, *IntechOpen*. DOI: 10.5772/31940. Available from: <https://www.intechopen.com/books/emotional-intelligence-new-perspectives-and-applications/developing-emotional-intelligence-for-healthcare-leaders>, accessed: 05-05-2018.

Freshwater, D. & Stickley, T. (2004). 'The heart of the art: emotional intelligence in nurse education'. *Nursing Inquiry*, 11 (2): pp. 91- 98.

Furnham A. (2012). 'Emotional Intelligence'. *Emotional Intelligence – New Perspectives and Applications*. Edited by Annamaria Di Fabio, *IntechOpen*, DOI: 10.5772/31079. Available from: <https://www.intechopen.com/books/emotional-intelligence-new-perspectives-and-applications/emotional-intelligence>, accessed: 05-03-2018.

Furnham A. & Rosen A. (2016). 'The Dark Side of Emotional Intelligence'. *Psychology*, 2016, 7: pp. 326-334.

Geher G., Warner R., Brown A. (2001). 'Predictive validity of the emotional accuracy research scale'. *Intelligence* 29 (2001): pp. 373–388

Goleman, D. (2001). 'An EI-Based Theory of Performance'. In C. Cherniss, & D. Goleman (Eds.). *The Emotionally Intelligent Workplace*: pp. 27-44. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Gourzoulidis G., Kontodimopoulos N., Kastanioti C., Bellali T., Goumas K., Voudigaris D. & Polyzos N. (2015). 'Do Self-Perceptions of Emotional Intelligence Predict Health-Related Quality of Life? A Case Study in Hospital Managers in Greece'. *Global Journal of Health Science*; Vol. 7, No. 1; 2015.

Jonker C, Vosloo C. (2008). 'The psychometric properties of the Schutte Emotional Intelligence Scale: empirical research'. *SA Journal of Industrial Psychology, Volume 34*, Issue 2, Jan 2008: pp. 21 – 30.

Judge T., Colbert A. & Ilies R. (2004). 'Intelligence and leadership: a quantitative review and test of theoretical propositions'. *Journal of Applied Psychology* 89 (3): pp. 542–552.

Higgs M.J. (2002). 'Do Leaders need Emotional Intelligence? A study of the Relationship between Emotional Intelligence and Leadership of Change'. *International Journal of Organisational Behaviour*, 5(6): pp. 195-212.

Higgs M.J. Dulewicz V. (2016). *Leading with Emotional Intelligence Effective Change Implementation in Today's Complex Context*. Palgrave Macmillan. URL: <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007%2F978-3-319-32637-5.pdf>, accessed: 05-29-2018.

Hobart, C. and Fahlberg, N. (1965). 'The Measurement of Empathy'. *American Journal of Sociology*, Vol. 70, No. 5 (Mar., 1965): pp. 595-603, Published by: The University of Chicago Press. URL: <http://www.jstor.org/stable/2774979>, accessed: 03-03-2018.

Kafetsios K. Nezlek J. Vassiliou A. (2011). 'A Multilevel Analysis of Relationships Between Leaders' and Subordinates' Emotional Intelligence and Emotional Outcomes'. *Journal of Applied Social Psychology*, 2011, 41, 5: pp. 1121–1144. Wiley Periodicals, URL: <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2011.00750.x>, accessed: 03-08-2018.

Kaukiainen, A. Björkqvist, K. Lagerspetz, K. Österman, K. Salmivalli, C. Rothberg, S. Ahlbom, A. (1999). 'The Relationships between Social Intelligence, Empathy, and Three Types of Aggression'. *Aggressive Behavior*, Volume 25: pp. 81–89 (1999). Wiley-Liss, Inc. URL: [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1098-2337\(1999\)25:2<81::AID-AB1>3.0.CO;2-M](https://doi.org/10.1002/(SICI)1098-2337(1999)25:2<81::AID-AB1>3.0.CO;2-M). Accessed: 02-28-2018.

Kossoff, L. (2018). *Why Management is a Career and Leadership is a Calling*, from: <https://www.thebalance.com/management-4073997>, accessed: 03-08-2018.

Kun B. Balazs H. Kapitany M. Urban P. and Demetrovics Z. (2010). 'Confirmation of the three-factor model of the Assessing Emotions Scale (AES): Verification of the theoretical starting point'. *Behavior Research Methods* 2010, 42 (2): pp. 596-606.

Lam T. L. & Kirby L. S. (2010) 'Is Emotional Intelligence an Advantage? An Exploration of the Impact of Emotional and General Intelligence on Individual Performance', *The Journal of Social Psychology*, 142:1: pp. 133-143, DOI: 10.1080/00224540209603891

Lindebaum, D., & Cartwright, S. (2010). 'A critical examination of the relationship between emotional intelligence and transformational leadership'. *Journal of Management Studies*, 47 (7), 1: pp. 317-1, 342.

Mallery B. (2008). *What is Emotional Intelligence? 2 Theories and Measures*. From: <http://positivepsychology.org.uk>, Published: 2008-11-13. URL: <http://positivepsychology.org.uk/emotional-intelligence-mayer-salovey-theory/>, accessed: 03-18-2018.

Mandell B. & Pherwani S. (2003). 'Relationship between Emotional Intelligence and Transformational Leadership Style: A Gender Comparison'. *Journal of Business and Psychology*, Vol. 17, No. 3 (Mar., 2003): pp. 387-404.

Matthews G., Zeidner M., Roberts R.D. (2011). 'Emotional intelligence: A promise unfulfilled?'. *Japanese Psychological Research*, Volume 54, Issue 2, May 2012: pp. 105-127.

Maul A. (2012). 'The Validity of the Mayer – Salovey - Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT) as a Measure of Emotional Intelligence'. *Emotion Review* Vol. 4, No. 4 (October 2012) pp. 394 – 402.

Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (1999). 'Emotional intelligence meets traditional standards for intelligence'. *Intelligence*, 27: pp. 267-298.

Mayer, J. D., Caruso, D., & Salovey, P. (2000). 'Selecting a measure of emotional intelligence: the case for ability scales'. In R. Bar-On, & J. D. Parker (Eds.), *Handbook of emotional intelligence*: pp. 320-342. New York: Jossey-Bass.

Mayer J., Caruso D. & Salovey P. (2016). 'The Ability Model of Emotional Intelligence: Principles and Updates'. *Emotion Review* 1–11 © the Author(s) 2016. DOI: 10.1177/1754073916639667er.sagepub.com, accessed: 05-02-2018.

Nikolaou I. & Tsaousis I. (2002). 'Emotional Intelligence in the Workplace: Exploring its Effects on Occupational Stress and Organizational Commitment'. *The International Journal of Organizational Analysis* 2002, Vol. 10, No. 4: pp. 327-342.

O' Boyle, E. Humphrey, Pollack J. Hawver T. and Story T. (2011). "The relation between emotional intelligence and job performance: A meta-analysis". *Journal of Organizational Behavior*: pp. 788–818 (2011). Published online 29 June 2010 in Wiley Online Library (wileyonlinelibrary.com) DOI: 10.1002/job.714, accessed 03-10-2018.

Perez C.J., Petrides K. & Furnham A. (2005). 'Measuring Trait Emotional Intelligence', in Ralf Schulze and Richard D. Roberts (Eds: *Emotional Intelligence an International Handbook*, Germany: Hogrefe & Huber Publishers: pp. 181-202.

Petrides, K. V., Furnham, A., & Mavroveli, S. (2007). 'Trait emotional intelligence: Moving forward in the field of EI'. In G. Matthews, M. Zeidner, & R. Roberts (Eds.), *Emotional intelligence: Knowns and unknowns*. Oxford: Oxford University Press.

Prufeta P. (2017). 'Emotional Intelligence of Nurse Managers An Exploratory Study'. *Journal of Nursing Administration* Volume 47, Number 3: pp. 134-139.

Rasoal, C. Jungert, T. Hau, S. Andersson G. (2011). "Development of a Swedish Version of the Scale of Ethnocultural Empathy", *Psychology 2011. Vol.2, No.6*: pp. 568-573, DOI:10.4236/psych.2011.26087.

Rice K. (2016). *The Impact of Gender on Empathy*. MSW Candidate, University of New England. URL: <http://www.une.edu/pdfs/impact-gender-empathy>, accessed: 03-15-2018.

Roberts, T., Hacker, S., & Beigel, D. (2010). 'How a leading medical lab accrediting organization has achieved breakthrough improvement with transformational leadership'. *Global Business and Organizational Excellence*, 29(4): pp. 23-39.

Roothman, B., Kirsten, D.K. & Wissing, M.P. (2003). 'Gender differences in aspects of psychological well-being'. *South African Journal of Psychology*, 33(4): pp. 212–218.

Salovey P. and Grewal D. (2005). "The Science of Emotional Intelligence". *Current Directions in Psychological Science*, Vol. 14, No. 6 (Dec., 2005): pp. 281-285. Published by: Sage Publications, Inc. on behalf of Association for Psychological Science. URL: <http://www.jstor.org/stable/20183048>, accessed: 03-04-2018.

Salovey P. and Mayer J.D. (1990). 'Emotional intelligence'. *Cognition and Personality Vol 9*: pp. 185-211.

Scott-Ladd, B., & Chan, C. C. A., (2004). 'Emotional intelligence and participation in decision-making: strategies for promoting organizational learning and change'. *Strategic Change*. Vol. 13: pp. 95-105.

Schutte N., Malouff J., Hall L., Haggerty D., Cooper J., Golden C., Dornheim L. (1998). 'Development and validation of a measure of emotional intelligence'. *Personality and Individual Differences 25* (1988): pp. 167-177.

Schutte N., Malouff J. and Bhullar N. (2009). "The Assessing Emotions Scale". To appear in: *The Assessment of Emotional Intelligence*. C. Stough, D. Saklofske & J. Parker (Eds.), to be published in 2008 by Springer Publishing. DOI: 10.1007/978-0-387-88370-0_7, accessed: 05-29-2018.

Schutte N., Malouff J. & Thorsteinsson E. (2013). 'Increasing Emotional Intelligence through Training: Current Status and Future Directions'. *The International Journal of Emotional Education* Volume 5, Number 1, April 2013: pp. 56-72.

Singh K. (2008). "Emotional Intelligence & Work Place Effectiveness". *Indian Journal of Industrial Relations*, Vol. 44, No. 2 (Oct., 2008), pp. 292-302. Published by: Shri Ram Centre for Industrial Relations and Human Resources. URL: <http://www.jstor.org/stable/27768197>, accessed: 03-03-2018.

Smajdor, A. Stöckl, A. and Salter, C. (2011). "The limits of empathy: problems in medical education and practice". *Journal of Medical Ethics*, Vol. 37, No. 6 (June 2011): pp. 380-383. Published by: BMJ. URL: <http://www.jstor.org/stable/23034748>, accessed: 01-03-2018.

Spano-Szekely L., Quinn Griffin M., Clavelle J., Fitzpatrick J. (2016). 'Emotional Intelligence and Transformational Leadership in Nurse Managers'. *The Journal of Nursing Administration (JONA)* Volume 46, Number 2: pp 101-108.

Taute H. Huhmann, B. and Thakur R. (2010). "Emotional Information Management: Concept Development and Measurement in Public Service Announcements". *Psychology & Marketing*, Vol. 27(5): pp. 417–444 (May 2010). Published online in Wiley Inter Science (www.interscience.wiley.com), Wiley Periodicals, Inc. DOI: 10.1002/mar.20337, accessed: 02-28-2018.

Tatar, Arkun & Saltukoglu, Gaye & Tok, Serdar & Tekin Bender, Merih. (2015). 'Adaptation of Emotional Intelligence IPIP Scales (EI-IPIP) into Turkish and examination of its psychometric properties'. *Anatolian Journal of Psychiatry*. DOI: 17. 1. 10.5455/apd.189925, accessed: 03-23-2018.

Totan, T., Doğan, T., & Sapmaz, F. (2012). 'The Toronto Empathy Questionnaire: Evaluation of psychometric properties among Turkish university students'. *Egitim Arastirmaları-Eurasian Journal of Educational Research*, 46: pp. 179-198.

Trivellas P., Gerogiannis V., Svarna S. (2013). 'Exploring workplace implications of Emotional Intelligence (WLEIS) in hospitals: Job satisfaction and turnover Intentions'. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 73 (2013): pp. 701 – 709.

Tsaousis, I., & Nikolaou, I. (2005). 'Exploring the relationship of emotional intelligence with physical and psychological health functioning'. *Stress and Health*, 21: pp. 77-86. DOI: <http://dx.doi.org/10.1002/smi.1042>, accessed: 03-03-2018.

Tsirigotis K. (2015). 'Indirect Self-Destructiveness and Emotional Intelligent'. *Psychiatr Q* (2016) 87: pp. 253-263.

Tsirigotis K., Luczak J. (2015). 'Gender Differentiation of Relationships between Manifestations of Indirect Self-Destructiveness and Dimensions of Emotional Intelligence'. *Psychiatr Q* (2016) 87: pp. 387-400.

Tyczkowski B., Vandenhouten C., Reilly J., Kubsch S. (2015). 'Emotional Intelligence (EI) and Nursing Leadership Styles Among Nurse Managers'. *Nurs Admin Q* Vol. 39, No. 2: pp. 172–180.

Yu, J. & Kirk M. (2008) 'Measurement of empathy in nursing research: systematic review'. *Journal of Advanced Nursing* 64(5): pp. 440–454. Blackwell Publishing Ltd. URL: DOI: 10.1111/j.1365-648.2008.04831.x, accessed: 03-03-2018.

Vosloo C. (2005). *A Psychometric Evaluation of a Measure of Emotional Intelligence for University Students*. Magister Artium Thesis in Industrial Psychology at the North-West University, Potchefstroom Campus. URL: http://dspace.nwu.ac.za/bitstream/handle/10394/940/vosloo_cristel.pdf;sequence=1, accessed 06-01-2018.

Vyas E. (2015). 'The Relationship between Healthcare Leaders' Emotional Intelligence, Leader Performance Outcomes, and Employee Work Engagement during Transformational Change'. URL: http://www.6seconds.org/wp-content/uploads/2016/03/Six-Seconds-Article-Vyas_EI-and-Work-Engagement_Final-Version-03.08.16.pdf, accessed 05-12-2018.

Wender E. (2014). "The Practice of Empathy". *The English Journal*, Vol. 103, No. 6 (July 2014): pp. 33-37, Published by: National Council of Teachers of English. URL: <http://www.jstor.org/stable/24484377>, accessed: 03-03-2018.

Wilderom, C. Hur, Y. Wiersma, U. Van der Berg, P. and Lee, J. (2005). "From manager's emotional intelligence to objective store performance: Through store cohesiveness and sales-directed employee behavior". *Journal of Organizational Behavior, J. Organiz. Behav.* 36: pp. 825–844 (2015). Published online 25 March 2015 in Wiley Online Library (wileyonlinelibrary.com) DOI: 10.1002/job.2006, accessed: 02-25-2018.

Ελληνόγλωσση

Αλιβασάκη Ε. (2013). *Συναισθηματική Νοημοσύνη - Απαραίτητο Στοιχείο Αποτελεσματικής Ηγεσίας στις Επιχειρήσεις*. Διατριβή υποβληθείσα στη Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης, στο Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα «Διοίκηση Επιχειρήσεων», του ΑΠΚΥ, Αθήνα. Διαθέσιμη στο Ψηφιακό Αποθετήριο ΑΠΚΥ: <https://kypseli.ouc.ac.cy/handle/11128/1213>, προσβάσιμο στις 13-03-2018.

Ανδρουλλή Τσαμπίκα – Καλομοίρα (2015). *Ο Ρόλος της Ενδυναμωτικής Ηγεσίας στη Διαμόρφωση της Στάσης και της Συμπεριφοράς των Εργαζομένων*, Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο ΕΑΠ, Τμήμα Διοίκησης Μονάδων Υγείας, Κως, διαθέσιμο στο: <https://apothesis.eap.gr/handle/repo/29312>, προσβάσιμο στις 13-03-2018.

Εμβλωτής Α., Κατσίης Α., Σιδερίδης Γ. (2006). *Στατιστική Μεθοδολογία Εκπαιδευτικής Έρευνας*. Ιωάννινα. URL: http://www.actuar.aegean.gr/notes/Embalotis%20et%20al_%20Stat_Notes.pdf, προσβάσιμο στις 05-07-2018.

Δαλακούρα Α. (2011). *Συναισθηματική Νοημοσύνη*. Module: Leadership and Professional Development. URL: http://www.icbs.gr/innet/UsersFiles/students/tutor_notes/postgraduate/Stage_2/Dalakoura/2011-2012/LPD/Emotional%20Intelligence.pdf, προσβάσιμο στις 02-04-2018.

Καραδήμας Θ. & Καραδήμα Π. (2014). 'Η συναισθηματική νοημοσύνη ως αυθύπαρκτη έννοια και η χρησιμότητά της στο σύγχρονο άνθρωπο και τις επιχειρήσεις'. *E-Journal of Science & technology (e-JST)*. issue/τεύχος: 5, volume/τόμος: 9, year/έτος: 2014.

Κισιώτη Χ. (2017). *Διερεύνηση της σχέσης ανάμεσα στην ενσυναίσθηση και στην ποιότητα επαγγελματικής ζωής σε εργαζόμενους ειδικής αγωγής*. Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στη Σχολή Κοινωνικών Επιστημών – Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Διοίκησης Μονάδων Υγείας του ΕΑΠ, Θεσσαλονίκη, διαθέσιμη στο: <https://apothesis.eap.gr/handle/repo/34658>, προσβάσιμο στις 13-03-2018.

Κωσταράς Γ. (2008). *Σύγχρονη Ψυχολογία*. Αθήναι.

Μπουραντάς Δ.. (2002). *Μάνατζμεντ*, Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.

Μπρίνια, Β. (2008). *Management και συναισθηματική νοημοσύνη* Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη Α.Ε.

Πλατσίδου Μ. (2005). 'Διερεύνηση της συναισθηματικής νοημοσύνης εφήβων με τη μέθοδο των αυτοαναφορών και της αντικειμενικής επίδοσης'. *Παιδαγωγική επιθεώρηση*, 40: σσ.166-181.

Πούλη Π. (2015). *Διερεύνηση της σχέσης ανάμεσα στη συναισθηματική νοημοσύνη, την ποιότητα επαγγελματικής ζωής και την ικανοποίηση των επαγγελματιών Υγείας του Γενικού Νοσοκομείου Καλαμάτας*. Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στη Σχολή Κοινωνικών Επιστημών – Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Διοίκηση Μονάδων Υγείας του ΕΑΠ, Πάτρα, διαθέσιμο στο: <https://apothesis.eap.gr/handle/repo/11219?offset=230>, προσβάσιμο στις 13-03-2018.

Ραφτόπουλος Β. (2009). *Τα Θέλω και τα Μπορώ της Ποιότητας στις Υπηρεσίες Φροντίδας Υγείας*. Αυτοέκδοση: Λευκωσία.

Τερζίδης Κ. (2004). *Μάνατζμεντ Στρατηγική Προσέγγιση*. Σύγχρονη Εκδοτική: Αθήνα.

Τσολάκης Ν. (2015). *Η επίδραση της συναισθηματικής νοημοσύνης και της ενσυναίσθησης στην επαγγελματική ικανοποίηση του ιατρονοσηλευτικού προσωπικού*. Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στη Σχολή Κοινωνικών Επιστημών – Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Διοίκηση Μονάδων Υγείας του ΕΑΠ, Πάτρα, διαθέσιμη στο: <https://apothesis.eap.gr/handle/repo/11219>, προσβάσιμο στις 13-03-2018.

Τζωρτζάκης Κ. & Τζωρτζάκη Α. (2002). *Οργάνωση και Διοίκηση. Μάνατζμεντ νέες Ιδέες & τεχνικές στον 21ο αιώνα*, Rosili, Αθήνα.

Τριανταφυλλίδη Ι. (2015). *Συναισθηματική Νοημοσύνη στο χώρο εργασίας: Περιορισμοί και Οφέλη για τα στελέχη του Δημόσιου Τομέα*. Μεταπτυχιακή Εργασία, υποβληθείσα στο Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης & Αυτοδιοίκησης (ΕΚΔΔΑ). Αθήνα. Διαθέσιμη στο: www.ekdd.gr/ekdda/files/ergasies_esdd/23/034/1885.pdf, προσβάσιμο στις 12-03-2018.

Χυτήρης Λ. & Λουκάς Α. (2015). *Διοίκηση και Ποιότητα Υπηρεσιών*. ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ - Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο, Αθήνα. Διαθέσιμο στο: https://repository.kallipos.gr/bitstream/11419/4981/1/00_master_document-KOY.pdf, προσβάσιμο στις 18-03-2018.

Χυτήρης Λ. (2001). *Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων*. Εκδοτικός Οίκος «Interbooks»: Αθήνα.

Μεταφρασμένη Βιβλιογραφία

Goleman D. (1998). *Η Συναισθηματική Νοημοσύνη. Γιατί το «EQ» είναι πιο σημαντικό από το «IQ»*. Μτφρ. Άννα Παπασταύρου, Ελληνικά Γράμματα: Αθήνα.

Goleman D (2006). *Κοινωνική νοημοσύνη*. Μτφρ. Χρύσα Ξενάκη. Ελληνικά Γράμματα: Αθήνα.

Γκολνστάϊν Τ. (2003). *Η επιχείρηση χωρίς δεσμά. Η διαχείριση της διαρκούς αλλαγής*. Μτφρ. Αναστασία Λαδά, επιστ. επιμ. Δρ Γεώργιος Φλώρος. Καστανιώτης: Αθήνα.

Montana J. P. & Charnov H. B. (2002). *Μάνατζμεντ*, Κλειδάριθμος: Αθήνα.

Prekop J. (2005). *Η Ευφυΐα της Καρδιάς. Κατανοώντας τα συναισθήματα που βιώνει ο άλλος*. Μτφρ. Αιμιλία Σαλβάνου, Θυμάρι: Αθήνα.

Δικτυογραφίες

International Personality Item Pool (IPIP), URL: <https://ipip.ori.org/>, accessed: 21-06-2018.

Ενσυναίσθηση, λήμμα διαθέσιμο στο διαδικτυακό τόπο: <https://el.wiktionary.org/wiki/%CE%B5%CE%BD%CF%83%CF%85%CE%BD%CE%B1%CE%AF%CF%83%CE%B8%CE%B7%CF%83%CE%B7>, προσβάσιμο στις 11-03-2018.

Οι 23 πιο κοινές ερωτήσεις μιας συνέντευξης (2011). Άρθρο διαθέσιμο στο διαδικτυακό τόπο Daily Article: <http://dailyarticle.gr/2011/09/08/>, προσβάσιμο στις 10-02-2015.

Συναισθηματική Νοημοσύνη: λήμμα διαθέσιμο στο διαδικτυακό τόπο: https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A3%CF%85%CE%BD%CE%B1%CE%B9%CF%83%CE%B8%CE%B7%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AE_%CE%BD%CE%BF%CE%B7%CE%BC%CE%BF%CF%83%CF%8D%CE%BD%CE%B7, προσβάσιμο στις 11-03-2018.

Ερωτηματολόγιο

Μέτρηση της Συναισθηματικής Νοημοσύνης σε στελέχη Υπηρεσιών Υγείας

Η έρευνα γίνεται στα πλαίσια εκπόνησης πτυχιακής εργασίας, με σκοπό τη μελέτη της συναισθηματικής νοημοσύνης σε στελέχη υπηρεσιών υγείας.

Θα σας παρακαλούσαμε να αφιερώσετε λίγο από τον πολύτιμο χρόνο σας για τη συμπλήρωση του παρόντος ερωτηματολογίου το οποίο σχεδιάστηκε με τέτοιο τρόπο, ώστε να μη διαρκεί περισσότερο από 5 λεπτά.

Η έρευνα είναι εμπιστευτική και θα χρησιμοποιηθεί μόνο για ερευνητικούς σκοπούς, καθώς επίσης η συμμετοχή σας είναι εθελοντική και ανώνυμη. Η παρούσα έρευνα δεν έχει ανατεθεί ούτε χρηματοδοτείται από κάποιον ιδιωτικό ή δημόσιο φορέα.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε πληροφορία ή διευκρίνηση.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για το χρόνο σας

Με εκτίμηση

Ευμορφία Παπαγεωργίου (evmorfia.papageorgiou@st.ouc.ac.cy - eumorfiaap@gmail.com)

Φοιτήτρια Τμήματος Διοίκησης Μονάδων Υγείας Α.Π.ΚΥ.

Δημογραφικά Στοιχεία

Φύλο *

Άνδρας
Γυναίκα

Ηλικία *

18-25
26-35
36-45
46-55
56 και άνω

Εκπαίδευση *

Πρωτοβάθμια εκπαίδευση
Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση
ΙΕΚ - Τεχνική Σχολή
Τριτοβάθμια Εκπαίδευση
Μεταπτυχιακές - Διδακτορικές σπουδές

Έτη υπηρεσίας σε διοικητικές θέσεις *

1 - 5
6 - 15
16 - 25
26 - 35
36 και άνω

Ερωτηματολόγιο Αξιολόγησης Κλίμακας Συναισθημάτων (Assessing Emotions Scale - AES)

Παρακαλώ να επιλέξετε το βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας στις παρακάτω προτάσεις. Ο βαθμός << 1 >> σημαίνει πως διαφωνείτε απόλυτα ενώ ο βαθμός << 5 >> πως συμφωνείτε απόλυτα.

1. Καταλαβαίνω πότε πρέπει να μιλήσω για τα προσωπικά μου προβλήματα στους άλλους *

Διαφωνώ απόλυτα

Συμφωνώ απόλυτα

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. Όταν αντιμετωπίζω δυσκολίες και εμπόδια, θυμάμαι τον τρόπο που τα αντιμετώπισα παλιότερα*

Διαφωνώ απόλυτα

Συμφωνώ απόλυτα

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. Περιμένω ότι θα καταφέρω να επιτύχω τα περισσότερα πράγματα που προσπαθώ *

Διαφωνώ απόλυτα

Συμφωνώ απόλυτα

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Οι άλλοι άνθρωποι με θεωρούν άξιο εμπιστοσύνης *

Διαφωνώ απόλυτα

Συμφωνώ απόλυτα

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. Θεωρώ δύσκολο να κατανοήσω τα μη λεκτικά μηνύματα των άλλων *

Διαφωνώ απόλυτα

Συμφωνώ απόλυτα

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6. Μερικά από τα σημαντικότερα γεγονότα της ζωής μου, με οδήγησαν να επανεκτιμήσω τι είναι σημαντικό και τι όχι *

Διαφωνώ απόλυτα

Συμφωνώ απόλυτα

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

7. Όταν αλλάζει η διάθεσή μου, βλέπω νέες δυνατότητες *

Διαφωνώ απόλυτα

Συμφωνώ απόλυτα

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

8. Τα συναισθήματα είναι ένα από τα πράγματα που κάνουν τη ζωή μου να αξίζει *

Διαφωνώ απόλυτα

Συμφωνώ απόλυτα

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

9. Έχω επίγνωση των συναισθημάτων μου καθώς τα βιώνω *

Διαφωνώ απόλυτα

Συμφωνώ απόλυτα

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

10. Περιμένω να μου συμβούν καλά πράγματα *

Διαφωνώ απόλυτα

Συμφωνώ απόλυτα

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

11. Μου αρέσει να μοιράζομαι τα συναισθήματά μου με άλλους *

Διαφωνώ απόλυτα

Συμφωνώ απόλυτα

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

12. Όταν βιώνω ένα θετικό συναίσθημα, γνωρίζω πως να το κάνω να διαρκέσει *

Διαφωνώ απόλυτα

Συμφωνώ απόλυτα

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

13. Διοργανώνω εκδηλώσεις που απολαμβάνουν άλλοι *

Διαφωνώ απόλυτα

Συμφωνώ απόλυτα

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

14. Αναζητώ δραστηριότητες που με κάνουν ευτυχισμένο/η *

Διαφωνώ απόλυτα

Συμφωνώ απόλυτα

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

15. Γνωρίζω τα μη λεκτικά μηνύματα που στέλνω στους άλλους *

Διαφωνώ απόλυτα

Συμφωνώ απόλυτα

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

16. Παρουσιάζω τον εαυτό μου με τρόπους που να εντυπωσιάζει τους άλλους *

Διαφωνώ απόλυτα

Συμφωνώ απόλυτα

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

17. Όταν έχω θετική διάθεση, η επίλυση προβλημάτων είναι εύκολη για μένα *

Διαφωνώ απόλυτα

Συμφωνώ απόλυτα

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

18. Παρατηρώντας τις εκφράσεις του προσώπου των άλλων, αναγνωρίζω τα συναισθήματα που βιώνουν οι άνθρωποι *

Διαφωνώ απόλυτα

Συμφωνώ απόλυτα

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

19. Γνωρίζω γιατί τα συναισθήματά μου αλλάζουν *

Διαφωνώ απόλυτα

Συμφωνώ απόλυτα

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

20. Όταν έχω θετική διάθεση, μπορώ να ανακαλύψω νέες ιδέες *

Διαφωνώ απόλυτα

Συμφωνώ απόλυτα

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

21. Έχω τον έλεγχο των συναισθημάτων μου *

Διαφωνώ απόλυτα

Συμφωνώ απόλυτα

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

22. Αναγνωρίζω εύκολα τα συναισθήματά μου, καθώς τα βιώνω *

Διαφωνώ απόλυτα

Συμφωνώ απόλυτα

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

23. Ενθαρρύνω τον εαυτό μου, οραματιζόμενος ένα καλό αποτέλεσμα στα καθήκοντα που αναλαμβάνω *

Διαφωνώ απόλυτα

Συμφωνώ απόλυτα

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

24. Συγχαίρω τους άλλους όταν κάνουν κάτι καλό *

Διαφωνώ απόλυτα

Συμφωνώ απόλυτα

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

25. Αναγνωρίζω τα μη λεκτικά μηνύματα που στέλνουν οι άλλοι άνθρωποι *

Διαφωνώ απόλυτα

Συμφωνώ απόλυτα

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

26. Όταν ένα άλλο πρόσωπο μου διηγείται ένα σημαντικό γεγονός της ζωής του, αισθάνομαι σχεδόν σα να έχω βιώσει κι εγώ αυτό το γεγονός *

Διαφωνώ απόλυτα

Συμφωνώ απόλυτα

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

27. Όταν αισθάνομαι μια αλλαγή στα συναισθήματα, έχω την τάση να ανακαλύπτω νέες ιδέες *

Διαφωνώ απόλυτα

Συμφωνώ απόλυτα

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

28. Όταν αντιμετωπίζω μια πρόκληση, παραιτούμαι, γιατί πιστεύω ότι θα αποτύχω *

Διαφωνώ απόλυτα

Συμφωνώ απόλυτα

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

29. Καταλαβαίνω τι αισθάνονται οι άλλοι άνθρωποι, απλά κοιτάζοντάς τους *

Διαφωνώ απόλυτα

Συμφωνώ απόλυτα

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

30. Βοηθώ τους άλλους ανθρώπους να αισθανθούν καλύτερα, όταν είναι στενοχωρημένοι *

Διαφωνώ απόλυτα

Συμφωνώ απόλυτα

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

31. Χρησιμοποιώ την καλή διάθεση για να συνεχίσω να προσπαθώ, όταν αντιμετωπίζω εμπόδια *

Διαφωνώ απόλυτα

Συμφωνώ απόλυτα

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

32. Μπορώ να καταλάβω πως αισθάνονται οι άλλοι άνθρωποι από τον τόνο της φωνής τους *

Διαφωνώ απόλυτα

Συμφωνώ απόλυτα

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

33. Είναι δύσκολο για μένα να καταλάβω γιατί οι άνθρωποι αισθάνονται όπως αισθάνονται *

Διαφωνώ απόλυτα

Συμφωνώ απόλυτα

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Εγκρίσεις

Παροχή έγκρισης χρήσης ερευνητικών δεδομένων άρθρου

Gmail - Παροχή έγκρισης

https://mail.google.com/mail/u/1/?ui=2&ik=397675e5ee&jsver=R__Qg...



ΕΥΜΟΡΦΙΑ ΠΑΠΑΓΕΩΡΓΙΟΥ <eumorfiaap@gmail.com>

Παροχή έγκρισης

3 μηνύματα

ΕΥΜΟΡΦΙΑ ΠΑΠΑΓΕΩΡΓΙΟΥ <eumorfiaap@gmail.com>
Προς: geo_gourzoulidis@hotmail.com

10 Μαΐου 2018 - 7:05 μ.μ.

Αξιότιμε κ Γουρζουλίδη

Ονομάζομαι Ευμορφία Παπαγεωργίου και κάνω τη μεταπτυχιακή μου διατριβή στο ΑΠΚΥ, στη Διοίκηση Μονάδων Υγείας.
Επειδή έχω ως βασικό στοιχείο την εργασία σας (Gourzoulidis G., Kontodimopoulos N., Kastanioti C., Bellali T., Goumas K., Voudigaris D. & Polyzos N. (2015). 'Do Self-Perceptions of Emotional Intelligence Predict Health-Related Quality of Life? A Case Study in Hospital Managers in Greece'. *Global Journal of Health Science; Vol. 7, No. 1; 2015*), σας ζητώ να μου επιτρέψετε την αναφορά μου στο άρθρο σας και στο ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήσατε.
Περιμένω το συντομότερο την απάντησή σας.

Με εκτίμηση

--

Ευμορφία Παπαγεωργίου
Χειριστών Ιατρικών Μηχανημάτων Ε.Σ.Υ.
Bachelor degree: Studies in Hellenic Culture, O.U.C.
Postgraduate student: Healthcare Management, O.U.C.
Κιν. Τηλέφωνο: +306947157606
Τηλ. Οικίας - Φάξ: +302431072574

George Gourzoulidis <geo_gourzoulidis@hotmail.com>
Προς: ΕΥΜΟΡΦΙΑ ΠΑΠΑΓΕΩΡΓΙΟΥ <eumorfiaap@gmail.com>

14 Μαΐου 2018 - 12:34 μ.μ.

Καλημέρα,

Βεβαίως και σας επιτρέψω να χρησιμοποιήσετε ως αναφορά το άρθρο μας !

Καλή συνέχεια,

Με εκτίμηση,
Γουρζουλίδης Γιώργος

Gourzoulidis George, MSc

Health Economics & Outcomes Research Associate,

EVROSTON LP, Athens, Greece.

Research Fellow at Department of Health Services Organization & Management,

National School of Public Health, Athens, Greece.

Γ.Ν. Καρδίτσας: Έγκριση διεξαγωγής έρευνας



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ
5^η Υγειονομική Περιφέρεια
Θεσσαλίας και Στερεάς Ελλάδας
ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ

Α Π Ο Σ Π Α Σ Μ Α Α Π Ο Φ Α Σ Η Σ

Από το πρακτικό 36/18-05-2018 Συνεδρίασης Διοικητικού Συμβουλίου
Γενικού Νοσοκομείου Καρδίτσας

Αριθμός Απόφασης 676

ΠΕΡΙΛΗΨΗ: Λήψη απόφασης σχετικά με **έγκριση εκπόνησης έρευνας με τη χρήση ερωτηματολογίου στην κα Ευμορφία Παπαγεωργίου.**

Στην Καρδίτσα και στο γραφείο του Διοικητή του Γενικού Νοσοκομείου Καρδίτσας, σήμερα την 18^η του μηνός Μαΐου ημέρα Παρασκευή της εβδομάδος και ώρα 09:00 π.μ., συνήλθε σε **τακτική** συνεδρίαση το Διοικητικό Συμβούλιο του Γενικού Νοσοκομείου Καρδίτσας, ύστερα από την πρόσκληση του κ. Προέδρου με Αριθμό Ημερήσιας Διάταξης 36 που επιδόθηκε νόμιμα και εμπρόθεσμα σε όλα τα μέλη.

Αφού διαπιστώθηκε ότι υπάρχει νόμιμη απαρτία, γιατί σε σύνολο 5 μελών βρέθηκαν παρόντα 5 ήτοι:

ΠΑΡΟΝΤΑ

1. Βαρελάς Βάιος
2. Τσιρογιάννη Αλίκη
3. Βελεσιώτης Μιλτιάδης
4. Αθανασίου Κων/νος
5. Τσιώλης Σωτήριος

ΑΠΟΝΤΑ

άρχισε η συνεδρίαση νόμιμα.

Στην συνέχεια της συνεδρίασης ο κος Πρόεδρος αναφερόμενος στο 30^ο θέμα της εκτός Ημερήσιας Διάταξης σχετικά με **έγκριση εκπόνησης έρευνας με τη χρήση ερωτηματολογίου στην κα Ευμορφία Παπαγεωργίου**, έθεσε υπόψη των μελών το αριθμ. πρωτ. 1979/18-05-2018 έγγραφο της Ιατρικής Υπηρεσίας, το οποίο έχει ως εξής:

“Θέτω υπόψη σας:

1. Το αριθμ πρωτ 8313/14-5-2018 έγγραφο της κας Ευμορφίας Παπαγεωργίου, Μεταπτυχιακής Φοιτήτριας σχετικά με «Έγκριση εκπόνησης έρευνας στο πλαίσιο μεταπτυχιακών σπουδών (ερωτηματολόγιο)»
2. Τη βεβαίωση Φοίτησης στο Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών «Διοίκηση Μονάδων Υγείας»
3. Τη Βεβαίωση διατριβής της κας Ευμορφίας Παπαγεωργίου από τον επιβλέποντα Μέλους ΣΕΠ ΑΠΚυ, Επίκουρο Καθηγητή ΠΑΜΑΚ, κ. Φώτη Χ. Κίτσιο
4. Το ερωτηματολόγιο της μελέτης
5. Το απόσπασμα από το πρακτικό της 12^{ης}/17-05-2018 Έκτακτης Συνεδρίασης του Ε.Σ. του Γ.Ν.Καρδίτσας (θέμα 3^ο)

ΕΙΣΗΓΟΥΜΑΙ

1. Την **έγκριση του αιτήματος της κας Ευμορφίας Παπαγεωργίου, Μεταπτυχιακής Φοιτήτριας του προγράμματος Διοίκησης Μονάδων Υγείας της Σχολής Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου (Α.Π.ΚΥ) με τη χρήση ερωτηματολογίου, στα στελέχη που κατέχουν θέση ευθύνης στο Γ.Ν.Καρδίτσας, στα πλαίσια των μεταπτυχιακών της σπουδών, με την προϋπόθεση ότι η συμμετοχή του προσωπικού του Νοσοκομείου μας θα είναι εθελοντική, τα ερωτηματολόγια θα είναι ανώνυμα, τα δεδομένα θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά και μόνο για τις ανάγκες της έρευνας της και θα τηρηθεί εμπιστευτικότητα στη διαχείριση των συγκεντρωθέντων δεδομένων. Παρακαλώ για δικές σας ενέργειες.”**

Τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου αφού έλαβαν υπ' όψιν τους όλα τα παραπάνω και μετά από διαλογική συζήτηση,

Αποφασίζουν ομόφωνα

1. Εγκρίνουν το αίτημα της κας Ευμορφίας Παπαγεωργίου, Μεταπτυχιακής Φοιτήτριας του προγράμματος Διοίκησης Μονάδων Υγείας της Σχολής Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου (Α.Π.ΚΥ) με τη χρήση ερωτηματολογίου, στα στελέχη που κατέχουν θέση ευθύνης στο Γ.Ν.Καρδίτσα, στα πλαίσια των μεταπτυχιακών της σπουδών, με την προϋπόθεση ότι η συμμετοχή του προσωπικού του Νοσοκομείου μας θα είναι εθελοντική, τα ερωτηματολόγια θα είναι ανώνυμα, τα δεδομένα θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά και μόνο για τις ανάγκες της έρευνας της και θα τηρηθεί εμπιστευτικότητα στη διαχείριση των συγκεντρωθέντων δεδομένων.
2. Επικυρώνουν την απόφαση την ίδια ημέρα.

**Η απόφαση αυτή πήρε Αύξοντα Αριθμό 676
Συντάχθηκε και υπογράφηκε νόμιμα**

Η Γραμματέας

A. Αντωνίου

Ο Πρόεδρος

B. Βαρελάς

Τα μέλη

**A. Τσιρογιάννη
M. Βελεσιώτης
K. Αθανασίου
Σ. Τσιώλης**

Ακριβές απόσπασμα
Καρδίτσα

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΟΥ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ ΤΟΥ ΓΕΝΙΚΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ

Π.Γ.Ν. Λάρισας: Έγκριση διεξαγωγής έρευνας



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ
5η Υγειονομική Περιφέρεια
Θεσσαλίας & Στερεάς Ελλάδας

Λάρισα: 17-05-18

Αριθ. Πρωτ. 23838

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ
ΛΑΡΙΣΑΣ - ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΛΑΡΙΣΑΣ
«ΚΟΥΤΛΙΜΠΑΝΕΙΟ & ΤΡΙΑΝΤΑΦΥΛΛΕΙΟ»
ΟΡΓΑΝΙΚΗ ΜΟΝΑΔΑ ΤΗΣ ΕΔΡΑΣ ΛΑΡΙΣΑ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ
Ταχ. Δ/ση: περιοχή Μεζούρλο,
ΤΘ 1425, ΤΚ 41110, Λάρισα
Γραμματεία Επιστημονικού Συμβουλίου
Πληροφορίες: Καραγγέλη Μαρία
Τηλέφωνο: 2413502764
Fax: 2410670248
e-mail: epistimoniko@gmail.com

κ. Ευμορφία Παπαγεωργίου,

ΠΡΟΣ: φοιτήτρια του Μεταπτυχιακού Προγράμματος
Σπουδών «Διοίκηση Μονάδων Υγείας» του
Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου

Θέμα: Διαβίβαση απόφασης του Επιστημονικού Συμβουλίου.

Σχετ.: Η από 14-05-18 αίτησή σας.

Σας διαβιβάζουμε την αριθ. ΕΗΔ1/10⁹⁵/17-05-2018 απόφαση του Επιστημονικού Συμβουλίου, με θέμα: «Έγκριση διεξαγωγής έρευνας στο πλαίσιο μεταπτυχιακής διατριβής», για τις δικές σας ενέργειες.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε περαιτέρω διευκρίνιση.

Ο ΑΝΑΠΛΗΡΩΤΗΣ ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΟΥ Ε.Σ.

Καθηγητής Ε. ΖΑΚΥΝΘΙΝΟΣ

ΑΠΟΣΠΑΣΜΑ ΠΡΑΚΤΙΚΟΥ
της 10^{ης} /17-05-2018 Τακτικής Συνεδρίασης του Επιστημονικού Συμβουλίου
του ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΟΥ ΓΕΝΙΚΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΛΑΡΙΣΑΣ – ΓΕΝΙΚΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΛΑΡΙΣΑΣ
«ΚΟΥΤΛΙΜΠΑΝΕΙΟ & ΤΡΙΑΝΤΑΦΥΛΛΕΙΟ» ΟΡΓΑΝΙΚΗ ΜΟΝΑΔΑ ΤΗΣ ΕΔΡΑΣ ΛΑΡΙΣΑ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ

Στη Λάρισα σήμερα **17 Μαΐου 2018**, ημέρα της εβδομάδας **Πέμπτη** και ώρα **13:00 μ.μ.**, στο Γραφείο του Επιστημονικού Συμβουλίου του ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΟΥ ΓΕΝΙΚΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΛΑΡΙΣΑΣ – ΓΕΝΙΚΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΛΑΡΙΣΑΣ «ΚΟΥΤΛΙΜΠΑΝΕΙΟ & ΤΡΙΑΝΤΑΦΥΛΛΕΙΟ» ΟΡΓΑΝΙΚΗ ΜΟΝΑΔΑ ΤΗΣ ΕΔΡΑΣ ΛΑΡΙΣΑ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ, μετά την αριθ. πρωτ. 23850/14-05-18 πρόσκληση του Προέδρου του Επιστημονικού Συμβουλίου του ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΟΥ ΓΕΝΙΚΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΛΑΡΙΣΑΣ – ΓΕΝΙΚΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΛΑΡΙΣΑΣ «ΚΟΥΤΛΙΜΠΑΝΕΙΟ & ΤΡΙΑΝΤΑΦΥΛΛΕΙΟ» ΟΡΓΑΝΙΚΗ ΜΟΝΑΔΑ ΤΗΣ ΕΔΡΑΣ ΛΑΡΙΣΑ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ, συνήλθε σε τακτική συνεδρίαση το Επιστημονικό Συμβούλιο, το οποίο συγκροτήθηκε βάσει της αριθ. Α372/24-04-2018 απόφασης του Διοικητή του ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΟΥ ΓΕΝΙΚΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΛΑΡΙΣΑΣ – ΓΕΝΙΚΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΛΑΡΙΣΑΣ «ΚΟΥΤΛΙΜΠΑΝΕΙΟ & ΤΡΙΑΝΤΑΦΥΛΛΕΙΟ» ΟΡΓΑΝΙΚΗ ΜΟΝΑΔΑ ΤΗΣ ΕΔΡΑΣ ΛΑΡΙΣΑ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ, για να συζητήσει επί θεμάτων της Ημερήσιας Διάταξης.

Παρόντα κατά τη συνεδρίαση είναι τα ακόλουθα μέλη του Επιστημονικού Συμβουλίου:

1.	Ζακυνθινός Επαμεινώνδας	Καθ. Διευθυντής ΜΕΘ	Αναπληρωτής του Προέδρου (για τα θέματα 1-5, 7-20, 22-26)
2.	Τεπετές Κων/νος	Καθ. Διευθυντής Χειρουργικής Κλινικής	Πρόεδρος (για τα θέματα 6,21)
3.	Βαρυτιμίδης Σωκράτης	Καθ. Ορθοπεδικής Κλινικής	Αναπληρωματικό μέλος
4.	Σκουλαρίγκης Ιωάννης	Καθ. Καρδιολογικής Κλινικής	Τακτικό μέλος
5.	Τσικρίκα Αλεξάνδρα	Επιμελήτρια Α' Ακτινοδιαγνωστικής	Τακτικό μέλος
6.	Τζιαστούδη Ειρήνη	Επιμελήτρια Β' Παθολογικής Ανατομικής	Τακτικό μέλος
7.	Ανυφαντής Γεώργιος Σπυρίδων	Επ. Καθ. Εμβρυολογίας	Τακτικό μέλος
8.	Σολδάτου Ευγενία	ΤΕ Ιατρικών Εργαστηρίων	Τακτικό μέλος
9.	Μπατζαλέξης Κων/νος	Ειδικευόμενη Ιατρός Αγγειοχειρουργικής Κλινικής	Αναπληρωματικό μέλος
10.	Μαλίτα Αικατερίνη	ΠΕ Νοσηλεύτριας	Τακτικό μέλος

Τα τακτικά μέλη κ. Αναγνωστόπουλος Β. και κ. Αληφακιώτη Δ. απουσίαζαν λόγω κωλύματος και κλήθηκαν προς αναπλήρωση οι κ. Βαρυτιμίδης και κ. Μπατζαλέξης αντίστοιχα.

Στη συνεδρίαση παρέστη ως Γραμματέας του Συμβουλίου η Καραγγέλη Μαρία, ΔΕ Διοικητικών-Γραμματέων.

Αφού διαπιστώθηκε απαρτία ο Πρόεδρος κηρύσσει την έναρξη της συνεδρίασης και θέτει προς συζήτηση τα παρακάτω θέματα της Ημερήσιας Διάταξης:

ΘΕΜΑ ΕΗΔ 1^ο:

Κατάθεση προς έγκριση του με αριθ. πρωτ 23838/14-05-18 εγγράφου με θέμα: «Έγκριση διεξαγωγής έρευνας στο πλαίσιο μεταπτυχιακής διατριβής», από την Ευμορφία Παπαγεωργίου, φοιτήτρια του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών «Διοίκηση Μονάδων Υγείας» του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου

Τίθεται υπόψη του Επιστημονικού Συμβουλίου προς έγκριση το εν λόγω θέμα, με το ακόλουθο περιεχόμενο:

Αγαπητοί μου

Παρακαλώ να προωθήσετε στο Επιστημονικό Συμβούλιο το αίτημά μου για έγκριση εκπόνησης έρευνας, μέσω ερωτηματολογίου, στο πλαίσιο των μεταπτυχιακών σπουδών μου στη ΔΜΥ του ΑΠΚΥ.

Τα μέλη του Ε.Σ., λαμβάνοντας υπόψη τα ακόλουθα:

1. τα όσα αναφέρονται στο ανωτέρω έγγραφο καθώς και τα συνημμένα σε αυτό κατατεθέντα στοιχεία
2. το ότι όπως προκύπτει από την επιστολή, δε θα επιβαρυνθεί το Νοσοκομείο οικονομικά,

μετά από διαλογική συζήτηση

Ομόφωνα, γνωμοδοτούν

1. θετικά για την έγκριση του θέματος «Έγκριση διεξαγωγής έρευνας στο πλαίσιο μεταπτυχιακής διατριβής», όπως κατατέθηκε με το αριθ. πρωτ. 23838/14-05-18 έγγραφο από την Ευμορφία Παπαγεωργίου, φοιτήτρια του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών «Διοίκηση Μονάδων Υγείας» του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου.
2. θετικά για την έγκριση όλων των σχετικών με την εν λόγω μελέτη κατατεθέντων στοιχείων, ήτοι:
 - α. βεβαίωση σπουδών
 - β. Βεβαίωση από τον επιβλέποντα καθηγητή
 - γ. ερωτηματολόγιο

Αυθιμερόν επικύρωση της παρούσης.

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΟΥ Ε.Σ.

Ο ΑΝΑΠΛΗΡΩΤΗΣ ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΟΥ Ε.Σ.

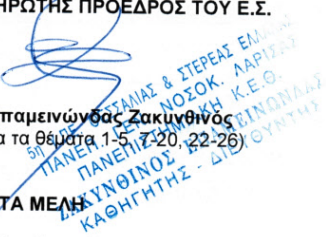
Κων/νος Τεπετές
(για τα θέματα 6,21)

Επαμεινώνδας Ζακινθίνος
(για τα θέματα 1-5, 7-20, 22-26)

ΤΑ ΜΕΛΗ

- Βαρυτιμίδης Σωκράτης
- Σκουλαρίγκης Ιωάννης
- Τσικρίκα Αλεξάνδρα
- Τζιαστούδη Ειρήνη
- Ανυφαντής Γεώργιος Σπυριδών
- Σολδάτου Ευγενία
- Μπατζαλέξης Κων/νος
- Μαλίτα Αικατερίνη

Ακριβές Απόσπασμα Πρακτικού
 της 10^{ης} /17-05-2018
 Τακτικής Συνεδρίασης Ε.Σ.
 Λάρισα, 17-05-2018
 Η Γραμματέας του Ε.Σ.
 Καραγγέλη Μαρία



Γ.Ν. Λάρισας: Έγκριση διεξαγωγής έρευνας



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ
5^η Υγειονομική Περιφέρεια
Θεσσαλίας & Στερέας Ελλάδας
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΛΑΡΙΣΑΣ
ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΛΑΡΙΣΑΣ
«ΚΟΥΤΛΙΜΠΑΝΕΙΟ & ΤΡΙΑΝΤΑΦΥΛΛΕΙΟ»
ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΗ ΟΡΓΑΝΙΚΗ ΜΟΝΑΔΑ ΛΑΡΙΣΑΣ
«ΚΟΥΤΛΙΜΠΑΝΕΙΟ & ΤΡΙΑΝΤΑΦΥΛΛΕΙΟ»

ΑΠΟΣΠΑΣΜΑ ΠΡΑΚΤΙΚΩΝ 4^{ης}/ 24.05.2018 Τακτικής Συνεδρίασης του Επιστημονικού Συμβουλίου Της Αποκεντρωμένης Οργανικής Μονάδας Λάρισας «ΚΟΥΤΛΙΜΠΑΝΕΙΟ & ΤΡΙΑΝΤΑΦΥΛΛΕΙΟ»

Στη Λάρισα, σήμερα 24 Μαΐου, ημέρα Πέμπτη και ώρα 13:30, παραβρέθηκαν στην αίθουσα του Διοικητικού Συμβουλίου τα μέλη του Επιστημονικού Συμβουλίου της Αποκεντρωμένης Οργανικής Μονάδας Λάρισας «ΚΟΥΤΛΙΜΠΑΝΕΙΟ & ΤΡΙΑΝΤΑΦΥΛΛΕΙΟ», σε τακτική συνεδρίαση,

Στην Συνεδρίαση παραβρέθηκαν οι εξής:
Αθανάσιος Αθανασιάδης – Πρόεδρος
Αποστολίνης Γεώργιος – Τακτικό Μέλος
Φαφούλα Αθανασία – Τακτικό Μέλος
Καραγεώργος Λάμπρος – Τακτικό Μέλος
Παπαχατζή Μαρία – Τακτικό Μέλος
Από την Συνεδρίαση απουσίαζαν οι εξής:
Γκουντής Αθανάσιος – Τακτικό Μέλος
Ζαφειριδής Τηλέμαχος – Τακτικό Μέλος
Σκριάπας Κωνσταντίνος – Τακτικό Μέλος

Στη συνεδρίαση παρέστη ως Γραμματέας η Τσούτσα Στέλλα

Αφού διαπιστώθηκε απαρτία, ο Πρόεδρος κηρύσσει την έναρξη της Συνεδρίασης και θέτει προς συζήτηση τα παρακάτω θέματα Ημερήσιας και Εκτός Ημερήσιας Διάταξης:
Θέμα 27^ο: Διανομή ερωτηματολογίου από την Παπαγεωργίου Ευμορφία για τη διπλωματική της εργασία σε Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών με θέμα: "η συναισθηματική νοημοσύνη/ενσυναίσθηση ως επωφελή χαρακτηριστικά στον τρόπο διοίκησης των Διευθυντικών στελεχών στις Υπηρεσίες Υγείας», στο πλαίσιο Διπλωματικής εργασίας του ΜΠΣ του προγράμματος Διοίκησης Μονάδων Υγείας της Σχολής Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου..
Μετά από συζήτηση και σχετική ενημέρωση, το Επιστημονικό Συμβούλιο εγκρίνει την διανομή ερωτηματολογίου στο χώρο του Νοσοκομείου Π.Γ.Ν.Λ. – ΓΝ.Λ. Αποκεντρωμένη Οργανική Μονάδα έδρας Λάρισας «Κουτλιμπάνειο & Τριανταφύλλειο»

Η ανωτέρω απόφαση επικυρώνεται αυθημερόν

Ο Πρόεδρος
Αθανάσιος Αθανασιάδης

Ακριβές Αντίγραφο Πρακτικού
Τακτικής Συνεδρίασης Ε.Σ.
Η Γραμματέας του Ε.Σ.

Τσούτσα Στέλλα
[Signature]

Τα Μέλη
Παπαχατζή Μαρία
Φαφούλα Αθανασία
Παπαχατζή Μαρία
Καραγεώργος Λάμπρος

Γ.Ν. Βόλου (Αχιλλοπούλειο): Έγκριση διεξαγωγής έρευνας

5η Υ. Π.Ε.
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ & ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ
ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΒΟΛΟΥ
«ΑΧΙΛΛΟΠΟΥΛΕΙΟ»
ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ

ΔΙΟΣΗΛΙΣΜΑ
ΑΠΟ ΤΟ ΠΡΑΚΤΙΚΟ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ του Ε.Σ. ΑΡ. 7/23-05-2018

Στο Γενικό Νοσοκομείο Βόλου, σήμερα 23 Μαΐου 2018, ημέρα Τετάρτη και ώρα 12:00 μ. συνήλθε σε Τακτική Συνεδρίαση στην αίθουσα της Βιβλιοθήκης το Ε.Σ., μετά από την υπ.αριθμ' 135/18-05-2018 πρόσκληση του Προέδρου του.

Παρέστησαν τα παρακάτω Μέλη του Ε.Σ.

1. Λιούπης Αθανάσιος, Συντ.Δ/ντης Χειρουργικής, ως Πρόεδρος
2. Καραθάνου Αντιγόνη Δ/ντρια Αναισθησιολογίας ΜΕΘ, ως Μέλος
3. Κουτρούμπας Γεώργιος, Επιμελητής Α', ως Μέλος
4. Πενθερουδάκη Αλεξάνδρα, Επιμελήτρια Β', ως Μέλος
5. Κατσαρός Ηλίας, ειδικευόμενος Χειρουργικής, ως Μέλος
6. Κουκουβίνη Ευτυχία, ΠΕ Ψυχολόγων, ως Μέλος
7. Κουκούλη Δέσποινα, ΤΕ Φυσικοθεραπευτών, ως Μέλος
8. Χαρανά Αικατερίνη, Δ/ντρια Νοσηλευτικής Υπηρεσίας, ως Μέλος

Στη Συνεδρίαση παρέστη η Γραμματέας του Ε.Σ., κ. Κατσιγιάννη Κλεοπάτρα.

ΘΕΜΑΤΑ ΗΜΕΡΗΣΙΑΣ ΔΙΑΤΑΞΗΣ

.....
ΘΕΜΑ 16ο: Αίτηση της Ευμορφίας Παπαγεωργίου, μεταπτυχιακής φοιτήτριας του προγράμματος Διοίκηση Μονάδων Υγείας του Πανεπιστημίου Κύπρου, με την οποία αιτείται τη διανομή ερωτηματολογίων στα στελέχη που κατέχουν θέση ευθύνης στο Νοσοκομείο μας, στο πλαίσιο εκπόνησης της διπλωματικής της εργασίας. (επισυνάπτεται ερωτηματολόγιο)

Το Ε.Σ. λαμβάνοντας υπόψη την υπ' αριθμ. 11415/14-05-2018 αίτηση της Ευμορφίας Παπαγεωργίου, μεταπτυχιακής φοιτήτριας του προγράμματος Διοίκηση Μονάδων Υγείας του Πανεπιστημίου Κύπρου, με την οποία αιτείται διανομή ερωτηματολογίων στα στελέχη που κατέχουν θέση ευθύνης στο Νοσοκομείο μας, στο πλαίσιο εκπόνησης της διπλωματικής της εργασίας, γνωμοδοτεί ομόφωνα για τη χορήγηση άδειας διανομής του ανωτέρω ερωτηματολογίου, στα στελέχη που κατέχουν θέση ευθύνης στο Νοσοκομείο μας.

.....
Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ
ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ ΛΙΟΥΠΗΣ

ΤΑ ΜΕΛΗ
ΚΑΡΑΘΑΝΟΥ ΑΝΤΙΓΟΝΗ
ΚΟΥΤΡΟΥΜΠΙΑΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ
ΠΕΝΘΕΡΟΥΔΑΚΗ ΑΛΕΞΑΝΔΡΑ
ΚΑΤΣΑΡΟΣ ΗΛΙΑΣ
ΚΟΥΚΟΥΒΙΝΗ ΜΕΥΤΥΧΙΑ
ΚΟΥΚΟΥΛΗ ΔΕΣΠΟΙΝΑ
ΧΑΡΑΝΑ ΑΙΚΑΤΕΡΙΝΗ

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ

Η ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ ΤΟΥ Ε.Σ.

ΚΛΕΟΠΑΤΡΑ ΚΑΤΣΙΓΙΑΝΝΗ

Υ.Π.Ε ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ
ΓΕΝ. ΝΟΣ.Κ. ΒΟΛΟΥ «ΑΧΙΛΛΟΠΟΥΛΕΙΟ»
ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ
5η Υγειονομική Περιφέρεια
Θεσσαλίας & Στερεάς Ελλάδας

ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΒΟΛΟΥ «ΑΧΙΛΛΟΠΟΥΛΕΙΟ»

Ταχ. Δ/ση: Πολυμέρη 134
Τμήμα: Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού
Πληροφορίες: Γ. Σόφη
Τηλέφωνο: 2421351125
E-mail: prosopikou@ghv.gr
Fax: 2421036870

5η ΥΠΕ
ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΒΟΛΟΥ
ΑΡ.ΠΡΩΤ.: 11415
ΗΜ/ΝΙΑ: 20/06/2018



ΠΡΟΣ: Ευμορφία Παπαγεωργίου
Αθανασίου Μικρού 18
42100 ΤΡΙΚΑΛΑ

Θέμα: «Αποστολή Αποσπάσματος Πρακτικών του Διοικητικού Συμβουλίου του Νοσοκομείου»

Σας αποστέλλουμε αντίγραφο Αποσπάσματος Πρακτικών της 20^{ης} Τακτικής Συνεδρίασης (θ.2^ο) του Διοικητικού Συμβουλίου του Γενικού Νοσοκομείου Βόλου «ΑΧΙΛΛΟΠΟΥΛΕΙΟ», που αφορά την έγκριση του αιτήματός σας για άδεια διανομής ερωτηματολογίων σε στελέχη που κατέχουν θέση ευθύνης στο Νοσοκομείο μας, στο πλαίσιο εκπόνησης της διπλωματικής εργασίας σας.



Η Δ/ΝΤΡΙΑ ΔΙΟΙΚ/ΚΗΣ-ΟΙΚ/ΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

ΜΙΧΑΗΛΟΥΛΑ ΚΑΡΤΟΥ

ΣΥΝΗΜΜΕΝΑ: Φύλλα δύο (2)

ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΝΟΜΗ:

Τμήμα Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού

ΑΠΟΣΠΑΣΜΑ ΠΡΑΚΤΙΚΩΝ
Της 20^{ης} Τακτικής Συνεδρίασης του Διοικητικού Συμβουλίου του
Γενικού Νοσοκομείου Βόλου «ΑΧΙΛΛΟΠΟΥΛΕΙΟ»

Στο Γενικό Νοσοκομείο Βόλου «ΑΧΙΛΛΟΠΟΥΛΕΙΟ» σήμερα 15/6/2018 ημέρα της εβδομάδας **Παρασκευή**, συνήλθαν σε Τακτική Συνεδρίαση στην Αίθουσα Συνεδριάσεων του Διοικητικού Συμβουλίου του Νοσοκομείου τα παρακάτω μέλη του Συμβουλίου, μετά την αριθμ.πρωτ. 13851/13-6-2018 πρόσκληση του Προέδρου του ΔΣ:

1. Δραμητινός Ματθαίος, Πρόεδρος Δ.Σ.
2. Αποστολίδης Χαρίλαος, Αντιπρόεδρος Δ.Σ.
3. Ρούμπος Νικόλαος, Μέλος Δ.Σ.
4. Τζινόπουλος Βασίλειος, Αν.Μέλος Δ.Σ
5. Μπαρλαμπάνη Βασιλική, Μέλος Δ.Σ.
6. Σεμιλιέτωφ Μιχαήλ, Αν. Μέλος Δ.Σ.

Στη Συνεδρίαση μετείχε η κ. Τσεκούρα Ιφιγένεια, Γραμματέας του Συμβουλίου, και παρίσταται η Προϊσταμένη του Τμήματος Οικονομικού κ. Λαμπρινή Γιαννακού για τα Οικονομικά θέματα.

Ο κ.Ταταριώτης Γεώργιος, (Τακτικό Μέλος),δεν παρέστη στη συνεδρίαση λόγω ανειλημμένων υποχρεώσεων αν και νομίμως προσκλήθηκε από τη Γραμματεία του Συμβουλίου και ως εκ τούτου κλήθηκε και παρέστησε ο κ.Τζινόπουλος Βασίλειος (Αναπλ. Μέλος).

Ο κ.Μαλινδρέος Παύλος, (Τακτικό Μέλος), δεν παρέστη στη συνεδρίαση λόγω ανειλημμένων υποχρεώσεων αν και νομίμως προσκλήθηκε από τη Γραμματεία του Συμβουλίου και ως εκ τούτου κλήθηκε και δεν παρέστη λόγω αδειας ο κ Λύτρας Δημήτριος (Αναπλ. Μέλος).

Η κ.Αναγνωστάκη Μαρία (Τακτικό Μέλος), δεν παρέστη στη συνεδρίαση λόγω κανονικής αδειας αν και νομίμως προσκλήθηκε από τη Γραμματεία του Συμβουλίου και ως εκ τούτου κλήθηκε και παρέστησε ο κ Σεμιλιέτωφ Μιχαήλ (Αναπλ. Μέλος)

Το Συμβούλιο μετά τη διαπίστωση της νόμιμης απαρτίας υπό την Προεδρία του Προέδρου του Διοικητικού Συμβουλίου κ. Δραμητινού Ματθαίου, αποφάσισε τα παρακάτω σύμφωνα με τα θέματα της Ημερήσιας Διάταξης που περιλαμβάνονται στην πρόσκληση:

ΘΕΜΑ 2 «Έγκριση αιτήματος της Ευμορφίας Παπαγεωργίου, Μεταπτυχιακής Φοιτήτριας του προγράμματος Διοίκηση Μονάδων Υγείας του Πανεπιστημίου Κύπρου, με την οποία αιτείται τη διανομή ερωτηματολογίων στα στελέχη που κατέχουν θέση ευθύνης στο Νοσοκομείο μας, στο πλαίσιο εκπόνησης της διπλωματικής της εργασίας. (επισυνάπτεται ερωτηματολόγιο).

Τίθεται υπόψη του Δ.Σ η αριθμ. πρωτ.13873/13-6-2018 εισήγηση της Διοικητικής- Οικονομικής Υπηρεσίας η οποία αναφέρει τα εξής :

Θέτουμε υπόψη σας τα ακόλουθα :

Τίθενται υπόψη:

1. Η υπ' αριθμ. 11415/14-05-2018 αίτηση της Ευμορφίας Παπαγεωργίου, μεταπτυχιακής φοιτήτριας του προγράμματος Διοίκηση Μονάδων Υγείας του Πανεπιστημίου Κύπρου, με την οποία αιτήθηκε τη χορήγηση άδειας για τη διανομή ερωτηματολογίων στα στελέχη που κατέχουν θέση ευθύνης στο Νοσοκομείο μας, στο πλαίσιο εκπόνησης της διπλωματικής της εργασίας με θέμα «*Η συναισθηματική νοημοσύνη/ένσυναίσθηση ως επωφελή χαρακτηριστικά στον τρόπο διοίκησης των Διευθυντικών Στελεχών στις Υπηρεσίες Υγείας*», με τα συνημμένα δικαιολογητικά ήτοι **α)** βεβαίωση φοίτησης στο Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Διοίκησης Μονάδων Υγείας του Πανεπιστημίου Κύπρου, **β)** βεβαίωση του επιβλέποντος καθηγητή και **γ)** αντίγραφο του ερευνητικού ερωτηματολογίου.
2. Η υπ' αριθμ. 7/23-05-2018 (θέμα 16ο), απόφαση του Επιστημονικού Συμβουλίου του Γ.Ν.Βόλου «Αχιλλοπούλειο», με θετική γνωμοδότηση (ομόφωνη) για το ανωτέρω αίτημα της Παπαγεωργίου Ευμορφίας.

Κατόπιν των ανωτέρω παρακαλούμε για τη λήψη σχετικής απόφασης όσον αφορά την έγκριση ή μη άδειας διανομής ερωτηματολογίων στα στελέχη που κατέχουν θέση ευθύνης στο Νοσοκομείο μας, στο πλαίσιο εκπόνησης της διπλωματικής εργασίας της Μεταπτυχιακής Φοιτήτριας του προγράμματος Διοίκηση Μονάδων Υγείας του Πανεπιστημίου Κύπρου, Παπαγεωργίου Ευμορφία

Το Δ.Σ του Νοσοκομείου αφού έλαβε υπόψη τα παραπάνω και μετά από διαλογική συζήτηση

Α Π Ο Φ Α Σ Ι Ζ Ε Ι ομόφωνα

Την έγκριση του αιτήματος της Ευμορφίας Παπαγεωργίου, Μεταπτυχιακής Φοιτήτριας του προγράμματος Διοίκηση Μονάδων Υγείας του Πανεπιστημίου Κύπρου για άδεια διανομής ερωτηματολογίων, στα στελέχη που κατέχουν θέση ευθύνης στο Γ.Ν.Βόλου «Αχιλλοπούλειο», στο πλαίσιο εκπόνησης της διπλωματικής εργασίας της.

Επικυρώνει την Απόφαση σήμερα

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΟΥ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ

ΜΑΤΘΑΙΟΣ ΑΡΑΜΗΤΙΝΟΣ

Τα Μέλη

1. Αποστολίδης Χαρίλαος, Αντιπρόεδρος Δ.Σ
2. Ρούμπος Νικόλαος, Μέλος Δ.Σ
3. Τζινόπουλος Βασίλειος, Αν. Μέλος Δ.Σ
4. Μπαρλαμπάνη Βασίλική, Μέλος Δ.Σ
5. Σεμιλιέτωφ Μιχαήλ, Αν Μέλος Δ.Σ.

Η Γραμματέας του Συμβουλίου

Τσεκούρα Ιφιγένεια

10-6-18

Γ.Ν. Τρικάλων: Έγκριση διεξαγωγής έρευνας

ΑΠΟΣΠΑΣΜΑ ΠΡΑΚΤΙΚΩΝ

Της υπ' αριθμ. **19ης/31-5-2018** Συνεδρίασης του Διοικητικού Συμβουλίου του Γενικού Νοσοκομείου Τρικάλων

Στα Τρίκαλα σήμερα την **31 Μαΐου 2018** ημέρα της εβδομάδας Πέμπτη και ώρα **12:30 μ.μ.** στην αίθουσα συνεδριάσεων του Γενικού Νοσοκομείου Τρικάλων, μετά την αριθμ. πρωτ. **16922/29-5-2018** πρόσκληση του προέδρου του Διοικητικού Συμβουλίου του Γ.Ν. Τρικάλων, συνήλθαν σε **τακτική συνεδρίαση** το διοικητικό συμβούλιο αποτελούμενο από τον Πρόεδρο του Δ.Σ. κ. Παρθένη Δημήτριο, τον κ. Στάλια Θεοδόσιο, Αναπληρωτή Αντιπρόεδρο του Δ.Σ., τον κ. Μυλωνά Στέφανο, τακτικό μέλος, την κ. Κόσουβα Σταυρούλα, τακτικό μέλος και της κ. Γκαγκαμάνου Αθανασία, Γραμματέως του Δ.Σ. Το Συμβούλιο μετά τη διαπίστωση της νόμιμης απαρτίας υπό την Προεδρία του προέδρου του Διοικητικού Συμβουλίου κ. Παρθένη Δημητρίου, αποφάσισε τα παρακάτω σύμφωνα με τα θέματα της Ημερήσιας Διάταξης που περιλαμβάνονται στην πρόσκληση:

ΑΠΟΦΑΣΗ 460

ΘΕΜΑ 26^ο: Αίτηση διανομής ερωτηματολογίου για εκπόνησης έρευνας στα πλαίσια του Μεταπτυχιακών σπουδών «Διοίκηση Μονάδων Υγείας»

Το Διοικητικό Συμβούλιο του Γ.Ν. Τρικάλων έχοντας υπ' όψη:

1. Την αριθμ. πρωτ. 15377/14-5-2018 αίτηση της κ. Ευμορφίας Παπαγεωργίου σχετική με έγκριση διανομής ερωτηματολογίου , στο πλαίσιο εκπόνησης έρευνας για το μεταπτυχιακό πρόγραμμα σπουδών με θέμα: «Διοίκηση Μονάδων Υγείας».
2. Την αριθμ. 16209/22-5-2018 γνωμοδότηση του Επιστημονικού Συμβουλίου με θέμα: «Έγγραφο με Αριθμ.Πρωτ. 15377/14-5-18 σχετικά με Αίτημα της Ευμορφίας Παπαγεωργίου για προώθηση στο Δ.Σ. ερωτηματολογίου για εκπόνηση Έρευνας στα πλαίσια Μεταπτυχιακών Σπουδών», ήτοι:
«Την προώθηση του Αιτήματος της Ευμορφίας Παπαγεωργίου στο Διοικητικό Συμβούλιο του Γ.Ν.Τρικάλων»

Το Δ.Σ. του Νοσοκομείου , αφού έλαβε υπόψη τα παραπάνω και μετά από διαλογική συζήτηση

Αποφασίζει ομόφωνα

Κάνει δεκτό το αίτημα της κ. **Παπαγεωργίου Ευμορφίας** για διανομή ερωτηματολογίων, προκειμένου να εκπονήσει μελέτη με θέμα: "Η συναισθηματική νοημοσύνη /ενσυναίσθηση ως επωφελή χαρακτηριστικά στον τρόπο διοίκησης των Διευθυντικών στελεχών στις Υπηρεσίες Υγείας", στο πλαίσιο υλοποίησης των Μεταπτυχιακών σπουδών.

Η ανωτέρω απόφαση επικυρώνεται αυθημερόν

.....
Ο Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου

Δρ Δημήτριος Γεωργίου Παρθένης

Τα μέλη

Στάλιας Θεοδόσιος
Μυλωνάς Στέφανος
Κόσυβα Σταυρούλα

Η γραμματέας του Συμβουλίου



Γκαγκαμάνου Αθανασία

