



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΥΓΕΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΥΓΕΙΑΣ

ΠΜΣ ΗΓΕΣΙΑ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ & ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΑΞΙΑΣ ΣΤΗΝ
ΥΓΕΙΑ

Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία

ΘΕΜΑ: «Μελέτη ανασκόπησης για την σχέση της συναισθηματικής νοημοσύνης και εργασιακής ικανοποίησης στο νοσηλευτικό προσωπικό των ελληνικών νοσοκομείων»

Συγγραφέας:

Γεώργιος- Πάρις Τυπάλδος

ΑΜ: 20036

Επιβλέπουσα:

Αγγελική Λιαργκοβινού

Αθήνα, Ιούνιος 2022



UNIVERSITY OF WEST ATTICA

SCHOOL OF PUBLIC HEALTH

DEPARTMENT OF PUBLIC HEALTH POLICIES

**MSc IN LEADERSHIP, INNOVATION &
VALUE BASED HEALTH POLICIES**

Diploma Thesis

«Review study on the relationship between emotional intelligence and job satisfaction in the nursing staff of Greek hospitals»

Student name and surname:

Georgios-Paris Typaldos

Registration Number: 20036

Supervisor name and surname:

Angeliki Liarigkovinou

Athens, June 2022



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΥΓΕΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΥΓΕΙΑΣ

ΠΜΣ ΗΓΕΣΙΑ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ & ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΑΞΙΑΣ
ΣΤΗΝΥΓΕΙΑ

Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία με θέμα:
«Μελέτη ανασκόπησης για την σχέση της συναισθηματικής
νοημοσύνης και εργασιακής ικανοποίησης στο νοσηλευτικό
προσωπικό των ελληνικών νοσοκομείων»

Μέλη Εξεταστικής Επιτροπής συμπεριλαμβανομένου και του Εισηγητή
ΑΓΓΕΛΙΚΗ ΛΙΑΡΙΓΚΟΒΙΝΟΥ

:

Η μεταπτυχιακή διπλωματική εργασία εξετάστηκε επιτυχώς από την κάτωθι Εξεταστική Επιτροπή

A/a	ΟΝΟΜΑ ΕΠΩΝΥΜΟ	ΒΑΘΜΙΑΔΑ/ΙΔΙΟΤΗΤΑ	ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ
	ΑΓΓΕΛΙΚΗ ΛΙΑΡΙΓΚΟΒΙΝΟΥ	ΕΔΙΠ Α	
	ΝΙΚΟΛΑΟΣ ΜΑΝΙΑΔΑΚΗΣ	ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ	
	ΘΕΟΔΩΡΟΣ ΦΟΥΣΚΑΣ	ΕΠΙΚΟΥΡΟΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ	

ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ο/η κάτωθι υπογεγραμμένος/η Γεώργιος-Πάρις Τυπάλδος-Χαλβατζάς του Χαραλάμπους, με αριθμό μητρώου 20036 φοιτητής του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών *Ηγεσία, Καινοτομία & Πολιτικές Αξίες στην Υγεία* του Τμήματος Πολιτικών Δημόσιας Υγείας της Σχολής Δημόσιας Υγείας του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής, δηλώνω ότι:

«Είμαι συγγραφέας αυτής της μεταπτυχιακής εργασίας και ότι κάθε βοήθεια την οποία είχα για την προετοιμασία της, είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην εργασία. Επίσης, οι όποιες πηγές από τις οποίες έκανα χρήση δεδομένων, ιδεών ή λέξεων, είτε ακριβώς είτε παραφρασμένες, αναφέρονται στο σύνολό τους, με πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο. Επίσης, βεβαιώνω ότι αυτή η εργασία έχει συγγραφεί από μένα αποκλειστικά και αποτελεί προϊόν πνευματικής ιδιοκτησίας τόσο δικής μου, όσο και του Ιδρύματος.

Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου».

Ο Δηλών



Ψηφιακή Υπογραφή Επιβλέποντα

Λιαριγκοβινού Αγγελική/ ΕΔΙΠ Α

ΑΘΗΝΑ 2022

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Ο υγειονομικός κλάδος αποτελεί έναν εργασιακό χώρο ιδιαίτερος πολύπλοκο, καθώς επιφορτίζεται καθημερινά με προκύπτοντα καθήκοντα, όπου οι ιθύνοντες και οι εργαζόμενοι λειτουργούν ως μεγίστης βαρύτητας παράγοντες προκειμένου να παρέχονται με ποιοτικό και αποτελεσματικό τρόπο οι προσφερόμενες υπηρεσίες. Η συναισθηματική νοημοσύνη και η εργασιακή ικανοποίηση αποτελούν δύο μεταβλητές, οι οποίες επηρεάζουν τις υπηρεσίες που δύναται να προσφέρει μία μονάδα υγείας, αλλά και τα άτομα που εργάζονται σε αυτή. Αξιοσημείωτη είναι η συσχέτιση των δύο αυτών παραγόντων προκειμένου να επιτυγχάνεται η παραγωγικότητα και αποδοτικότητα των επαγγελματιών υγείας. Οι αχχογόνες επαγγελματικές συνθήκες καθιστούν απαραίτητη την κατανόηση και αποδοχή των συναισθημάτων και την εκδήλωση συναισθηματικών δεξιοτήτων στοχεύοντας σε ένα εργασιακό περιβάλλον ευχάριστο από το οποίο ο νοσηλευτής δύναται να αντλήσει ικανοποίηση. Σκοπός της εν λόγω μελέτης είναι η αποτύπωση της σχέσης και της αλληλεπίδρασης μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και εργασιακής ικανοποίησης στο νοσηλευτικό προσωπικό, διερευνώντας την υπάρχουσα βιβλιογραφία, - μελέτες που διεξήχθησαν στον ελληνικό χώρο τα τελευταία 12 έτη. Επιπρόσθετα, η εν λόγω μελέτη διερευνά τους παράγοντες εκείνους, οι οποίοι σχετίζονται με την ικανοποίηση που προκύπτει από την εργασία του νοσηλευτικού προσωπικού στα ελληνικά δημόσια νοσοκομεία και παρουσιάζει τις ερευνητικές προσεγγίσεις σχετικές με τη συναισθηματική νοημοσύνη στον κλάδο της υγείας.

Λέξεις κλειδιά: συναισθηματική νοημοσύνη, εργασιακή ικανοποίηση, νοσηλευτής/τρια, μονάδες υγείας, ενσυναίσθηση, ελληνικά δημόσια νοσοκομεία, ανασκόπηση ερευνών

ABSTRACT

The health sector is a particularly complex workplace, as it is charged with daily tasks, where the decision-makers and employees act as the most important factors in order to provide the offered services in a qualitative and effective way. Emotional intelligence and job satisfaction are two variables that affect both the services that a health facility can offer and the people working in it. The correlation between these two factors in order to achieve the productivity and efficiency of health professionals is noteworthy. Stressful working conditions make understanding and accept emotions and displaying emotional skills a necessity, aiming for a pleasant working environment from which nurses can derive satisfaction. The aim of this study is to establish the relationship and interaction between emotional intelligence and job satisfaction in nursing staff, by exploring the existing literature, - studies conducted in Greece in the last 12 years. In addition, this study explores those factors that are related to job satisfaction among nursing staff in Greek public hospitals and presents the research approaches related to emotional intelligence in the health sector.

Keywords: emotional intelligence, job satisfaction, nurse, nursing, health care units, empathy, Greek public hospitals, study review

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ	6
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	8
A. ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ	
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ: Η προβληματική της μελέτης.....	9
1.1. Η διατύπωση του προβλήματος.....	9
1.2. Σκοπός και στόχοι της μελέτης.....	10
1.3. Αναγκαιότητα-σημαντικότητα της μελέτης/Αναμενόμενα αποτελέσματα.....	10
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ: Συναισθηματική νοημοσύνη και υγεία.....	12
2.1. Εννοιολογικές οριοθετήσεις συναισθηματικής νοημοσύνης-ενσυναίσθησης	12
2.2. Θεωρητικά μοντέλα/εργαλεία της συναισθηματικής νοημοσύνης.....	14
2.3. Μικτά εργαλεία μέτρησης της συναισθηματικής νοημοσύνης	17
2.4. Η ενσυναίσθηση στον εργασιακό χώρο.....	18
2.5. Ύπαρξη συναισθηματικής νοημοσύνης στον Νοσηλευτικό κλάδο.....	21
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ: Εργασιακή ικανοποίηση και ανθρώπινο δυναμικό στον υγειονομικό κλάδο.....	26
3.1. Εννοιολογικές οριοθετήσεις της εργασιακής ικανοποίησης.....	26
3.2. Εργαλεία μέτρησης της ικανοποίησης από τον εργασιακό χώρο.....	28
3.3. Παράγοντες επιρροής της εργασιακής ικανοποίησης.....	30
3.4. Εργασιακή πληρότητα στον νοσηλευτικό κλάδο.....	33
3.5. Κίνητρα και συμπεριφορές στον εργασιακό χώρο και τρόποι βελτίωσης της επαγγελματικής ικανοποίησης.....	35
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ: Ο κλάδος της Νοσηλευτικής στην Ελλάδα.....	38
4.1. Η αξία της Νοσηλευτικής ως επάγγελμα.....	38

4.2. Η Νοσηλευτική ευθύνη και δεοντολογία.....	40
4.3 Το νοσηλευτικό επάγγελμα την περίοδο της οικονομικής κρίσης.....	42
4.4. Ψυχική υγεία και εργαζόμενοι νοσηλευτές.....	44
4.5. Ανθρώπινο δυναμικό στα νοσοκομεία και το μέλλον του κλάδου στην Ελλάδα.....	46
B. ΑΝΑΣΚΟΠΙΚΟ ΜΕΡΟΣ	
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ: Μεθοδολογία.....	49
5.1. Μεθοδολογικό εργαλείο.....	49
5.2. Πηγές.....	50
5.3. Μέθοδος ανάλυσης.....	50
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΚΤΟ: Ανασκόπηση Βιβλιογραφίας.....	52
6.1. Ανασκόπηση ερευνητικών μελετών αναφορικά με την συναισθηματική νοημοσύνη και εργασιακή ικανοποίηση των νοσηλευτών στα ελληνικά νοσοκομεία.....	52
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΒΔΟΜΟ: Συζήτηση-Συμπεράσματα-Προτάσεις.....	67
7.1. Συζήτηση.....	67
7.2. Συμπεράσματα.....	67
7.3. Προτάσεις	69
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	71

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Ο κλάδος της υγείας με τις ιδιομορφίες και τα προβλήματά του αποτελεί έναν ιδιάζοντα χώρο, δεδομένου ότι έχει υπ' ευθύνη του τη διαχείριση τόσο των ίδιων των εργαζομένων, όσο και των ασθενών, οι οποίοι δημιουργούν περισσότερο στρες στο προσωπικό, καθώς σε εκείνους εναποθέτονται όλες οι ελπίδες τους. Η αποδοτικότητα και η ικανοποίηση ενός εργαζομένου – στην προκειμένη περίπτωση ενός νοσηλευτή, καθορίζεται από την οργανωσιακή κουλτούρα που χαρακτηρίζει την μονάδα υγείας στην οποία ασκεί τα καθήκοντά του. Ο τρόπος λειτουργίας ενός νοσοκομείου σχετίζεται με τους τυπικούς και άτυπους κανόνες που έχουν θεσπιστεί για την ομαλή λειτουργία του και επιδρά καθοριστικά στην ψυχολογία του νοσηλευτή. Η εργασιακή ικανοποίηση αποτελεί μία από τις βασικότερες έννοιες που χαρακτηρίζουν την οργανωσιακή συμπεριφορά ενός εργαζομένου και αναφέρεται στο κατά πόσο ένα άτομο ικανοποιείται από το να ασκεί τα καθήκοντά του στον εκάστοτε επαγγελματικό χώρο.

Σε μία περίοδο έντονης οικονομικής κρίσης και διαφόρων δυσκολιών (covid19), την οποία διανύουμε, οι managers και οι επιχειρηματίες είναι απαραίτητο να φροντίζουν ούτως ώστε το προσωπικό τους να παραμένει ικανοποιημένο και συγχρόνως ανεπηρέαστο από προβλήματα οικονομικής και κοινωνικής φύσης, στοχεύοντας στην βέλτιστη αποδοτικότητα του κάθε εργαζομένου. Παλαιότερα, σε έρευνες παραγόντων αναφορικά με την επιρροή της ανθρώπινης συμπεριφοράς στο εσωτερικό περιβάλλον του εργασιακού χώρου, δεν δινόταν ιδιαίτερη σημασία στην καταγραφή των συναισθημάτων. Ωστόσο, τα τελευταία χρόνια επιχειρείται η ανάδειξη μίας νέας φιλοσοφίας κατά την οποία τα συναισθήματα είναι άμεσα συνδεδεμένα με την επαγγελματική συμπεριφορά του εργαζομένου. Προκειμένου να υλοποιηθεί η καινούργια αυτή θεωρία, δόθηκε έμφαση στη συναισθηματική νοημοσύνη, η οποία αποτελεί βασικό ζήτημα μελέτης σε όλους τους τομείς, όπως και σε αυτόν της υγείας. Όλα τα παραπάνω αποτέλεσαν την κινητήριο σκέψη για την συγγραφή της παρούσας διπλωματικής εργασίας, η οποία διερευνά τους παράγοντες που σχετίζονται με την επαγγελματική ικανοποίηση του νοσηλευτικού προσωπικού στα ελληνικά

νοσοκομεία, τις ερευνητικές προσεγγίσεις που σχετίζονται με την συναισθηματική νοημοσύνη στον κλάδο της υγείας και την παρουσίαση των συμπερασμάτων των ερευνών αναφορικά με τις απόψεις του νοσηλευτικού προσωπικού των ελληνικών δημόσιων νοσοκομείων που σχετίζονται με τη συναισθηματική νοημοσύνη και εργασιακή ικανοποίηση στο χώρο εργασίας τους.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η παρούσα εργασία αναδεικνύει την ανάγκη ύπαρξης συναισθηματικής νοημοσύνης και εργασιακής ικανοποίησης στις μονάδες υγείας προκειμένου μέσα από τις αντιξοότητες που χαρακτηρίζουν το νοσηλευτικό επάγγελμα, ο εργαζόμενος να είναι σε θέση να ανταπεξέρχεται με αξιοπρέπεια και επαγγελματισμό. Αναλυτικότερα, έγινε χρήση της ποιοτικής προσέγγισης για την έρευνα διεξάγοντας βιβλιογραφική ανασκόπηση. Βάσει των ευρημάτων διαπιστώνεται υψηλή συγκέντρωση συναισθηματικής νοημοσύνης στους νοσηλευτές και μέτρια ποσοστά εργασιακής ικανοποίησης.

Στο πρώτο κεφάλαιο γίνεται καταγραφή της προβληματικής της μελέτης, των αναμενόμενων αποτελεσμάτων και παρουσιάζεται η αναγκαιότητα διερεύνησης του εν λόγω θέματος.

Στο δεύτερο κεφάλαιο αναλύεται ο όρος “συναισθηματική νοημοσύνη” και επισημαίνονται τα θεωρητικά μοντέλα και τα μοντέλα μέτρησης που διέπουν τον όρο στον νοσηλευτικό κλάδο.

Στο τρίτο κεφάλαιο δίνεται έμφαση στον όρο “εργασιακή ικανοποίηση” και παρουσιάζονται τα εργαλεία μέτρησης, οι παράγοντες και τα κίνητρα που την επηρεάζουν στις μονάδες υγείας.

Στο τέταρτο κεφάλαιο επισημαίνεται η αξία της νοσηλευτικής ως επάγγελμα και καταγράφονται η νοσηλευτική ευθύνη, δεοντολογία, αλλά και το μέλλον του κλάδου στην Ελλάδα.

Στο πέμπτο κεφάλαιο, που αποτελεί την αρχή του ερευνητικού μέρους, αναφέρεται η μεθοδολογία της μελέτης και αναλυτικότερα καταγράφονται ο σκοπός και οι στόχοι, το μεθοδολογικό εργαλείο, οι πηγές που χρησιμοποιήθηκαν και η μέθοδος ανάλυσης.

Στο έκτο κεφάλαιο αποτυπώνονται οι έρευνες που διεξήχθησαν στην Ελλάδα τα τελευταία 12 έτη και αφορούν στην συναισθηματική νοημοσύνη και εργασιακή ικανοποίηση των νοσηλευτών στα δημόσια ελληνικά νοσοκομεία.

Στο έβδομο και τελευταίο κεφάλαιο επιχειρείται η αποτύπωση των συμπερασμάτων, αλλά και προτάσεων, οι οποίες δύνανται να λειτουργήσουν ως ερέθισμα για επιπρόσθετη και πιο ενδελεχή έρευνα.

A. ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ: Η προβληματική της μελέτης

1.1. Η διατύπωση του προβλήματος

Σε κάθε επαγγελματικό κλάδο, η ικανότητα ελέγχου των έντονων συναισθημάτων επιδρά πάντοτε τόσο στην εργασιακή, όσο και στην κοινωνική επιτυχία ή αποτυχία (Goleman, 1995; 1998). Ο τρόπος συμπεριφοράς ενός εργαζομένου κατέχει ιδιαίτερη σημασία για τα άτομα και τις ομάδες που συναναστρέφεται, ενώ η εκδήλωση θετικών συναισθημάτων προωθούν την επίτευξη των επιθυμητών στόχων (Gardner & Stough, 2003). Από την άλλη μεριά, με την εκδήλωση αρνητικών συναισθημάτων όπως η έχθρα, η οργή, το άγχος, αυξάνονται τα ενδεχόμενα παρέκκλισης από την επίτευξη των επιθυμητών στόχων (Kibeom & Allen, 2002).

Σύμφωνα με τους Kinman & Grant (2011), η συναισθηματική νοημοσύνη (Emotional Intelligence) αποτελεί τη βασική δεξιότητα ενίσχυσης της ανθεκτικότητας και της ψυχολογικής ενθάρρυνσης στους επαγγελματίες υγείας. Αναλυτικότερα, αφορά στην κατανόηση και τη διαχείριση των συναισθημάτων όλων των υπαλλήλων, σκοπεύοντας στη ανάπτυξη ενός σχεδίου δράσης που θα βελτιώσει τον τρόπο συνεργασίας του ανθρωπίνου δυναμικού στα νοσοκομεία, αλλά και των πελατών, στην προκειμένη περίπτωση των ασθενών. Η συναισθηματική νοημοσύνη έχει την ικανότητα να συνδέει τη γνώση και τη λογική με τα συναισθήματα ούτως ώστε να αναπτύσσονται ομαλά οι ανθρώπινες αλληλεπιδράσεις. Ο έλεγχος των συναισθημάτων, η προσεκτική ακρόαση, η αυτεπίγνωση, η αποφυγή συγκρούσεων και η ένταξη σε μία ομάδα αποτελούν βασικά χαρακτηριστικά της E.I. (Goleman, 2000). Επιπρόσθετα, η ικανότητα ενός εργαζομένου να λειτουργεί με συναισθηματική νοημοσύνη δεν αποτελεί ένα έμφυτο ταλέντο, αλλά αντιθέτως είναι ένα επίκτητο χαρακτηριστικό που επιδέχεται εκπαίδευσης.

Συγχρόνως, μελέτες παγκοσμίου επιπέδου απέδειξαν ότι η εργασιακή ικανοποίηση είναι άμεσα συνδεδεμένη με παράγοντες όπως το φύλο, η ηλικία, το επίπεδο μόρφωσης, η επαγγελματική κατάρτιση και προϋπηρεσία, η οργανωσιακή

κουλτούρα, επαγγελματική και μισθολογική ανέλιξη και γενικότερα οτιδήποτε απαρτίζει ένα τρέχον «High Performance Work System» (Miljković, 2007).

Η επαγγελματική ικανοποίηση πέρα από τη φύση της εργασίας, εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό και από τις προσδοκίες και τους αναμενόμενους στόχους ενός υπαλλήλου σε σχέση με αυτή.

Συνεπώς, λαμβάνοντας υπόψη τον σύνθετο ρόλο των νοσηλευτών στην Ελλάδα, καθώς επιφορτίζονται καθημερινά με καθήκοντα τόσο νοσηλευτικά, όσο και διοικητικά παρουσιάστηκε η ανάγκη για μία συνολική παρουσίαση μελετών που διερεύνησαν την σχέση της συναισθηματικής νοημοσύνης με την εργασιακή ικανοποίηση στα νοσοκομεία της Ελλάδας.

1.2. Σκοπός και στόχοι της μελέτης

Σκοπός της εν λόγω μελέτης είναι η αποτύπωση της σχέσης και της αλληλεπίδρασης μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και εργασιακής ικανοποίησης στο νοσηλευτικό προσωπικό, διερευνώντας την υπάρχουσα βιβλιογραφία, - μελέτες που διεξήχθησαν στον ελληνικό χώρο.

Ως επιμέρους στόχοι τίθενται:

- η διερεύνηση των παραγόντων που σχετίζονται με την επαγγελματική ικανοποίηση του νοσηλευτικού προσωπικού στα ελληνικά νοσοκομεία,
- η παρουσίαση των ερευνητικών προσεγγίσεων σχετικές με τη συναισθηματική νοημοσύνη στον κλάδο της υγείας,
- η καταγραφή των συμπερασμάτων των ερευνών αναφορικά με τις απόψεις του νοσηλευτικού προσωπικού των ελληνικών νοσοκομείων που σχετίζονται με τη συναισθηματική νοημοσύνη και εργασιακή ικανοποίηση στο χώρο εργασίας τους,
- η δημιουργία ερεθισμάτων μέσω των εξαγόμενων συμπερασμάτων, ούτως ώστε να λειτουργήσουν ως εφαλτήριο για μελλοντικούς ερευνητές όπου θα μελετήσουν το εν λόγω θέμα.

1.3. Αναγκαιότητα-σημαντικότητα της μελέτης/Αναμενόμενα αποτελέσματα

Καθώς η συναισθηματική νοημοσύνη και η εργασιακή ικανοποίηση είναι δύο μεταβλητές που αφορούν ιδιαιτέρως τον υγειονομικό κλάδο, στην Ελλάδα έχουν διεξαχθεί διάφορες έρευνες που μελετούν την σχέση τους σε δημόσια νοσοκομεία αναφοράς. Κρίνεται λοιπόν, αναγκαίο να καταγραφούν και να παρουσιαστούν οι έρευνες αυτές, οι οποίες είναι ποσοτικής προσέγγισης εξαιτίας των μοντέλων μέτρησης που τις χαρακτηρίζουν, με σκοπό την πιο ολοκληρωμένη και στοχευόμενη κατανόηση της σχέσης τους στον ελληνικό νοσηλευτικό χώρο.

Από τη συγκεκριμένη μελέτη, αναμένεται να επιτευχθούν οι σκοποί και οι στόχοι που τίθενται αρχικώς. Συνεπώς, αναμένεται ο εντοπισμός ερευνών και η παράθεση των εξαγόμενων συμπερασμάτων αυτών, όπου θα αναφέρονται στη σχέση της συναισθηματικής νοημοσύνης και επαγγελματικής ικανοποίησης του νοσηλευτικού προσωπικού στην Ελλάδα. Πιο συγκεκριμένα, αναμένεται να αποτυπωθούν τα επίπεδα της συναισθηματικής νοημοσύνης και εργασιακής ικανοποίησης των νοσηλευτών που εργάζονται σε ελληνικά νοσοκομεία, όπως αυτά παρουσιάστηκαν σε έρευνες που διεξήχθησαν την τελευταία δεκαετία. Συγχρόνως, αναμένεται να αποσαφηνιστεί η συσχέτιση μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και κοινωνικοδημογραφικών παραγόντων, από τα συμπεράσματα των μελετηθείσων ερευνών, όπως το φύλο, η ηλικία, τα έτη προϋπηρεσίας, η οικογενειακή κατάσταση κ.λπ.. Το ίδιο αναμένεται να συμβεί και για την μεταβλητή της εργασιακής ικανοποίησης. Επιπρόσθετα, αναμένεται η καταγραφή των ερευνητικών προσεγγίσεων σχετικές με τη συναισθηματική νοημοσύνη και την ικανοποίηση στον εργασιακό χώρο στον κλάδο της υγείας και η δημιουργία ερεθισμάτων στοχεύοντας στην βελτίωση της ικανοποίησης του νοσηλευτικού προσωπικού στις μονάδες υγείας και στη συστηματικότερη μελέτη του εν λόγω θέματος.

Παράλληλα, δύναται να αποσαφηνιστεί ο τρόπος που η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να ωφελήσει στην άσκηση των καθηκόντων του νοσηλευτικού προσωπικού στη χώρα μας και να εφαρμοστεί στους χώρους υγειονομικής περίθαλψης. Αναμενόμενο αποτέλεσμα της παρούσας διπλωματικής αποτελεί και η αποτύπωση της χρησιμότητας της συναισθηματικής νοημοσύνης στα ελληνικά νοσοκομεία και η εφαρμογή της σε περιβάλλοντα υγειονομικής περίθαλψης. Τέλος, αναμένεται να παρουσιαστεί η συμβολή του παράγοντα της συναισθηματικής νοημοσύνης στην βελτίωση της επαγγελματικής ικανοποίησης των νοσηλευτών που ασκούν τα καθήκοντά τους σε νοσοκομεία της Ελλάδας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ: Συναισθηματική νοημοσύνη και υγεία

2.1. Εννοιολογικές οριοθετήσεις συναισθηματικής νοημοσύνης-ενσυναίσθησης

Η έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης (ΣΝ) αναγνωρίζεται συνεχώς στις μέρες μας και εκτιμάται η αξία της, καθώς όλο και περισσότεροι ερευνητές την εντάσσουν στα πεδία μελέτης τους, τα οποία επεκτείνονται πέρα από τον κλάδο της εκπαίδευσης και στον χώρο της εργασίας, της οικογένειας και της υγείας (Freshman & Rubino, 2002).

Η συναισθηματική νοημοσύνη (EQ), είναι μία ανθρώπινη ικανότητα επίκτητη που επιδέχεται πρόοδο και βελτίωση, σε αντίθεση με τη διανοητική νοημοσύνη (IQ) που είναι μία έμφυτη και προκαθορισμένη λειτουργία του ανθρώπου. Συνεπώς, η ύπαρξη της ΣΝ στον χώρο εργασίας δύναται να διαδραματίσει καθοριστικό ρόλο, όπου θα αφορά στην βελτίωση της αποτελεσματικότητας της συνεργασίας, την πρόοδο της αποδοτικότητας των υπαλλήλων και την ανάπτυξη ελέγχου των δεξιοτήτων και συναισθημάτων. Είναι σημαντική η επισήμανση της διακριτής διαφοράς μεταξύ γνωστικής και συναισθηματικής νοημοσύνης ως δύο ξεχωριστές ανθρώπινες λειτουργίες, οι οποίες όμως, είναι άμεσα συνδεδεμένες μεταξύ τους και αλληλοσυμπληρώνονται.

Συνοπτικά, ο δείκτης IQ αφορά στη σχέση μας με τους αριθμούς, δεν επηρεάζει τις προσωπικές μας σχέσεις και είναι αναγκαίος ώστε ένα άτομο να φέρει εις πέρας κάθε μορφή εργασίας ενώ, ο δείκτης EQ αφορά στη σχέση μας με τα συναισθήματα και τη διαχείριση αυτών, είναι βασικός παράγοντας στην αλληλεπίδρασή μας με τον άλλους και είναι αναγκαίος για οποιαδήποτε μορφή σχέσης.

Σύμφωνα με τον Goleman (1998), ο όρος της συναισθηματικής νοημοσύνης αποτελεί την ικανότητα του ανθρώπου να αποδέχεται και να κατανοεί τα συναισθήματά του, τα συναισθήματα των συνανθρώπων του και να παράγει ερεθίσματα ώστε να διαχειρίζεται ομαλά τα συναισθήματα και τις διαπροσωπικές του σχέσεις. Συγχρόνως, δύναται να οριστεί ως η δεξιότητα ενός ατόμου που αντιλαμβάνεται, αξιολογεί, διαχειρίζεται και εκφράζει όσα αισθάνεται (Mayer & Salovey, 1997). Ο Thorndike το 1920 ασχολήθηκε για πρώτη φορά με τη διαμόρφωση της ΣΝ, ο οποίος εισήγαγε την έννοια της «κοινωνικής νοημοσύνης» που σχετιζόταν με την δεξιότητα του ατόμου

να καταφέρνει να συναναστρέφεται με τον περίγυρό του. Στη συνέχεια, ο Abraham Maslow (1954), περιέγραψε τον τρόπο που τα άτομα δύναται να διαμορφώσουν συναισθηματική ευρωστία. Ωστόσο, για πρώτη φορά σε ακαδημαϊκό επίπεδο, η ΣΝ αναφέρθηκε το 1973 σε μελέτη του McClelland, ο οποίος συμπέρανε ότι ένα σύνολο ιδιαίτερων δεξιοτήτων, μεταξύ αυτών, ο αυτοέλεγχος, η αυτενέργεια και η ενσυναίσθηση έκαναν τους πιο επιτυχημένους υπαλλήλους να ξεχωρίζουν από εκείνους που απέδιδαν τα μέγιστα, παρότι η διεύθυνση ήταν ευχαριστημένη.

Οι Salovey & Mayer (1990), δημοσίευσαν την πρώτη πλήρη μελέτη στη ΣΝ, στην οποία αποτυπώθηκε ότι η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί την ικανότητα του ατόμου να ελέγχει και να αρμονίζει τα συναισθήματά του, καθώς και των άλλων και να τα εφαρμόζει ως εγχειρίδιο για περισυλλογή και δράση. Κατά τη διάρκεια της δεκαετίας του '90, προκειμένου να εξελιχθεί η πρόβλεψη της επιτυχίας στον επαγγελματικό τομέα, αναπτύχθηκε ιδιαίτερο ενδιαφέρον για την προώθηση της ΣΝ και καταγράφηκαν διάφορες αναφορές σχετικές με την σπουδαιότητά της.

Καθώς περνούν τα χρόνια, οι μελετητές αποδεχόμενοι την ύπαρξη της έννοιας της συναισθηματικής νοημοσύνης στρέφουν την προσοχή τους στην έρευνα αυτής. Και ενώ η συναισθηματική νοημοσύνη συνδέεται και εμπεριέχεται στον δαιδαλώδη κόσμο των συναισθημάτων που είναι σχεδόν ακατόρθωτο να αποδοθεί ένας ακριβής ορισμός, οι περισσότεροι από αυτούς παρουσιάζουν ομοιότητες, ωστόσο διαφοροποιούνται αναφορικά με την οπτική γωνία του εκάστοτε μελετητή.

Σύμφωνα με τους Caruso & Wolfe (2001), η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί ανθρώπινη δεξιότητα σύμφωνα με την οποία ένα άτομο αντιλαμβάνεται και οριοθετεί τα δικά του συναισθήματα, όσο και των ατόμων που συναναστρέφεται και με αυτόν τον τρόπο καταφέρνει να διαχειριστεί τις επιπτώσεις των έντονων συναισθημάτων, είτε θετικών, είτε αρνητικών.

Ο Bar-On (2000), στη δική του προσέγγιση διευκρίνισε ότι η συναισθηματική νοημοσύνη είναι αποτέλεσμα μίας μίξης των ψυχικών γνώσεων και δεξιοτήτων που απορρέουν από την αλληλεπίδραση του ανθρώπου μέσα στο κοινωνικό περιβάλλον με συνανθρώπους του. Μέσω αυτού του συμπεράσματος, αποδείχτηκε ότι η ΣΝ αποτελεί βασικό στοιχείο της προσωπικότητας του κάθε ατόμου, η οποία είναι άμεσα εξαρτημένη από τα πιστεύω και τη συμπεριφορά των ανθρώπων που συναναστρέφεται (Petrides & Furnham, 2001).

Ιδιαίτερος σημαντική ήταν και η μελέτη των Cooper & Orioli (2005), οι οποίοι κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί το σήμα κατατεθέν της ικανότητας του ανθρώπου να νιώθει και να αποδέχεται με θετικό πάντοτε αντίκτυπο για τον ίδιο την σπουδαιότητα της ύπαρξης των συναισθημάτων.

Οι Sparrow & Knight (2006), από τη διεξαγωγή της μελέτης τους παρατήρησαν ότι μέσω της συναισθηματικής νοημοσύνης το άτομο με σκοπό να λάβει τις κατάλληλες αποφάσεις, παρατηρεί και αφογκράζεται πέρα από τα δικά του συναισθήματα και των άλλων ατόμων που σχετίζεται την εκάστοτε φορά.

Συμπερασματικά, οι συναισθηματικές δεξιότητες αποτελούν απαραίτητα φυσιολογικά χαρακτηριστικά ενός ατόμου μέσα σε έναν επαγγελματικό χώρο για την προσωπική και εργασιακή συμμετοχή του ως παραγωγικού εργαζομένου. Η εργασία στον υγειονομικό κλάδο απαιτεί την ικανότητα ενσυναίσθησης, καθώς οι επαγγελματίες υγείας επιφορτίζονται καθημερινά με έντονα συναισθηματικά γνωρίσματα (Smith, 1992). Ο έλεγχος των συναισθημάτων αποτελεί σπουδαίο προσόν, καθώς η άμεση και συνεχής επαφή με τους ασθενείς δεν αφήνει περιθώρια παρέκκλισης. Συνεπώς, η διαχείριση των συναισθημάτων δύναται να ασκεί άμεση επιρροή στην εργασία και τη συμπεριφορά τους ως προς τους συναδέλφους και τους ασθενείς.

2.2. Θεωρητικά μοντέλα/εργαλεία της συναισθηματικής νοημοσύνης

Ανατρέχοντας στη βιβλιογραφία διαπιστώνεται ότι προκειμένου να ερμηνευθεί η έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης δημιουργήθηκαν κάποια ειδικά θεωρητικά μοντέλα. Σύμφωνα με τον Mayer, τα θεωρητικά μοντέλα συναισθηματικής νοημοσύνης διαφέρουν ως προς τον τρόπο μέτρησης που χρησιμοποιούν και χωρίζονται σε μικτά μοντέλα και μοντέλα ικανότητας (Πλατσίδου 2004). Τα τελευταία χρόνια έχουν επικρατήσει στον επιστημονικό χώρο τα εξής τρία θεωρητικά μοντέλα που αναλύουν τη συναισθηματική νοημοσύνη:

1. Το θεωρητικό μοντέλο των Mayer & Salovey (1997),
2. Το θεωρητικό μοντέλο του Bar-On (1997),
3. Το θεωρητικό μοντέλο του Goleman (1995).

Το θεωρητικό μοντέλο των Mayer & Salovey (1997), θεωρείται ένα μοντέλο ικανότητας και παρόλο που περιέχει την νοημοσύνη διαπροσωπικής και ενδοπροσωπικής μορφής του Gardner (Πλατσίδου, 2004), συγχρόνως, στοχεύει στην

αλληλεπίδραση των συναισθηματικών και διανοητικών ικανοτήτων και αναλυτικότερα στη συνείδηση, την ενσωμάτωση, τη διορατικότητα και τον έλεγχο των συναισθημάτων του ανθρώπου. Πιο συγκεκριμένα, περιλαμβάνονται τέσσερις πτυχές που ερμηνεύουν την έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης:

A. Ο αυτοσεβασμός και η εκδήλωση των συναισθημάτων (Self Emotional Appraisal, SEA). Πρόκειται για την ικανότητα του ατόμου να ερμηνεύει και να εκφράζει τα συναισθήματά του και να αντιλαμβάνεται τα συναισθήματα των άλλων.

B. Η αξιολόγηση και κατανόηση των συναισθημάτων των άλλων (Others' Emotional Appraisal, OEA). Πρόκειται για την ικανότητα κατά την οποία το άτομο ελέγχει τα συναισθήματά του με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι σε θέση να λειτουργεί με προσαρμοστικότητα στον εκάστοτε περιβάλλοντα χώρο που εκτίθεται.

Γ. Η Αυτορρύθμιση (Regulation of Emotional, ROE). Στο τρίτο σημείο η συναισθηματική νοημοσύνη περιλαμβάνεται ως μία έννοια ανώτερης αντίληψης (μετά-αντίληψης) των συναισθημάτων, όπου σύμφωνα με αυτή το άτομο έχει την ικανότητα να αντιλαμβάνεται και να κατανοεί τις διαφοροποιήσεις των συναισθημάτων, την προέλευση τους, τους τρόπους εξέλιξής τους και γενικότερα τη λειτουργία τους.

Δ. Η εποικοδομητική χρήση των συναισθημάτων (Use of Emotional, UOE). Στο τέταρτο και τελευταίο σημείο, η συναισθηματική νοημοσύνη εμπεριέχεται στην δεξιότητα του ανθρώπου να δημιουργεί καινούργιες στρατηγικές όπως η πειθώ και η έμπνευση με σκοπό να είναι σε θέση να ελέγχει τα συναισθήματα που τον διακατέχουν στοχεύοντας στην εκπλήρωση της προσωπικής του ευημερίας, καθώς και του συνόλου

Το θεωρητικό μοντέλο του Bar-on (1997), περιλαμβάνει τον όρο συναισθηματική νοημοσύνη κοινωνικής φύσης, βάσει του οποίου η κάθε δεξιότητα και ικανότητα του ατόμου, προσδιορίζει το πόσο επιδέξια αντιλαμβανόμαστε και εκδηλώνουμε τους εαυτούς μας, τους γύρω μας και συνδεόμαστε μαζί τους και φέρουμε εις πέρας τις υποχρεώσεις της καθημερινότητας. Η συναισθηματική νοημοσύνη κοινωνικής φύσης περιέχει πέντε δεξιότητες που η καθεμία αναλογεί σε μία από τις ανωτέρω πτυχές κοινωνικών και συναισθηματικών ικανοτήτων.

- Ενδο-προσωπικές δεξιότητες (intrapersonalskills), πρόκειται για την ατομική συναισθηματική αυτογνωσία, την εκδήλωση των συναισθημάτων και την αίσθηση της πληρότητας.

- Διαπροσωπικές δεξιότητες (interpersonalskills), πρόκειται για την ενσυναίσθηση, τη δυνατότητα του ανθρώπου να κατανοεί και να αποδέχεται τις ανάγκες και τα συναισθήματα των άλλων, καθώς και τη δεξιότητα να δημιουργεί δεσμούς που στηρίζονται στην αμοιβαιότητα και τη σύμπραξη.
- Η προσαρμοστικότητα (adaptability), πρόκειται για την ικανότητα του ατόμου να ελέγχει με αποτελεσματικό τρόπο τις παρορμήσεις του και να παρουσιάζει προσαρμοστικότητα στις οποιεσδήποτε συνθήκες.
- Ο περιορισμός του στρες (stressmanagement), πρόκειται για την επίλυση προβληματικών καταστάσεων.
- Η γενική διάθεση (general mood), πρόκειται για την ευημερία και την αισιοδοξία.

Το θεωρητικό μοντέλο του Goleman (1995), κατορθώνει να καταστήσει σαφή τον τρόπο με το οποίο επιτυγχάνεται ο σωστός χειρισμός των συναισθημάτων. Το εν λόγω μοντέλο παρουσιάζει τις κοινωνικές και προσωπικές δεξιότητες που ορίζουν το πόσο καλά αντιλαμβάνεται και χειρίζεται ο άνθρωπος τον εαυτό του. Αναλυτικότερα:

- Η αυτογνωσία (self-awareness): το να ελέγχει κάποιος την εσωτερική του κατάσταση, τις επιθυμίες του, την προσωπική του αντοχή και να έχει επαφή με το ένστικτό του.
- Η αυτορρύθμιση (self-regulation): η αλλαγή της συμπεριφοράς του ατόμου προκειμένου να πετύχει τον στόχο του.
- Τα κίνητρα συμπεριφοράς (motivation): συναισθηματικές εντάσεις που προωθούν και εξυπηρετούν την επίτευξη των στόχων.
- Η ενσυναίσθηση (empathy): η δεξιότητα κατανόησης και αποδοχής της συμπεριφοράς και των κινήτρων ενός άλλου ανθρώπου.
- Οι κοινωνικές δεξιότητες (socialskills): η δεξιότητα κάποιου να πετυχαίνει στους άλλους τις αντιδράσεις που επιθυμεί.

Αυτό που διαχωρίζει το μοντέλο του Goleman από αυτά των Bar-on και Mayer & Salovey είναι ότι ενώ ο Bar-on αναγνωρίζει τη συναισθηματική νοημοσύνη ως μία θεωρία συμπεριφοράς και οι Mayer & Salovey την αντιλαμβάνονται ως μία θεωρία νοημοσύνης, ο Goleman αντίθετα την αναγνωρίζει ως μία θεωρία απόδοσης μέσω της οποίας το άτομο επιδέχεται βελτίωση και εκμάθηση.

Αναφορικά με τον επαγγελματικό τομέα, κατά τον Goleman, ο εκάστοτε υπάλληλος μίας επιχείρησης θα πρέπει να αναζητά την αυτοαξιολόγηση, που αποτελεί βασικό χαρακτηριστικό των ικανών εργαζομένων. Επιπρόσθετα, οι υπάλληλοι ενός οργανισμού πρέπει να παρουσιάζουν αξιοπιστία και προσαρμοστικότητα στις εξελίξεις και να δρουν με βάση την επίτευξη των τιθέμενων στόχων.

2.3. Μικτά εργαλεία μέτρησης της συναισθηματικής νοημοσύνης

Με την εξέλιξη των θεωρητικών μοντέλων της συναισθηματικής νοημοσύνης, δημιουργήθηκαν ειδικά ερωτηματολόγια προκειμένου να προβαίνουν οι επιστήμονες στη μέτρησή της. Καθώς η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί μία έννοια που προσφάτως ανακαλύφθηκε και άρχισε να μελετάται, παρουσιάζεται μία δυσκολία στη μέτρηση της, ωστόσο έχουν γίνει τα τελευταία χρόνια αξιόλογες προσπάθειες. Η πρώτη κλίμακα μέτρησης εμφανίστηκε το 1990 από τους Mayer, DiPaolo & Salovey. Η διάκριση των μοντέλων μέτρησης βρίσκεται στη διαφοροποίηση που επιχειρείται μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης όταν αυτή παρουσιάζεται ως διανοητική δεξιότητα και όταν αυτή λαμβάνεται ως ένας συνδυασμός από μη διανοητικές δεξιότητες. Όσον αφορά στην πρώτη περίπτωση, τα άτομα που συμμετέχουν στα ερωτηματολόγια καλούνται να απαντήσουν με γνώμονα τα πεπραγμένα τους, ενώ στην δεύτερη περίπτωση οι ερωτηθέντες απαντούν βάσει των προσωπικών πεποιθήσεων τους σε ερωτηματολόγια αυτοαναφορών.

Τα εργαλεία μέτρησης που μετρούν τη συναισθηματική νοημοσύνη ως διανοητική δεξιότητα είναι τα ακόλουθα: το MEIS (Multifactor Emotional Intelligence Scale) των Mayer, Caruso & Salovey (1999), το οποίο ύστερα από βελτιώσεις μετονομάστηκε σε MSCEIT (Mayer, Salovey & Caruso, Emotional Intelligence Test) (Mayer, Salovey & Caruso 2002, 2004). Σύμφωνα με το εν λόγω τεστ, οι ερωτηθέντες απαντούν ή λύνουν ζητήματα σχετικά με την κατανόηση συναισθημάτων σε εικόνες ανθρώπων. Ακολούθως, οι απαντήσεις τους βαθμολογούνται όπως συμβαίνει συνήθως στα γνωστικά τεστ (Πλατσίδου, 2010). Αντίστοιχα τεστ είναι το EARS (Emotional Accuracy Research Scale) και το FNEIRT (Freudenthaler & Neubauer Emotional Intelligence Performance Test), όπου παρουσιάζονται διακυμάνσεις στους δείκτες αξιοπιστίας και συνοχής.

Τα εργαλεία μέτρησης που υπάρχουν αναφορικά με τη συναισθηματική νοημοσύνη ως στοιχείο της προσωπικότητας, είναι πολύ περισσότερα, ενώ τα πιο δημοφιλή είναι:

το EIS (Emotional Intelligence Scale) των Schutteetal, το EQ-I (Emotional Quotient Inventory) του Bar-On, το EISRS (Emotional Intelligence Self- Regulation Scale), το SPTB (Sjoberg Personality Test Battery), το WEIP (Workgroup Emotional Intelligence Profile), και το WLEIS (Wong & Law Emotional Intelligence Scale).

Υπάρχουν κάποια τεστ που χρησιμοποιούνται λιγότερο και μετρούν προσωπικές απόψεις συναισθημάτων όπως το Style in the perception of Affect, ο χάρτης της ενσυναίσθησης (Cooper & Sawaf, 1997) και το EQ Index, ένα τεστ που μετρά τις προσωπικές απόψεις των εργαζομένων για τις κοινωνικές ικανότητες των προϊσταμένων τους.

Ορισμένα από τα ενεργά εργαλεία μέτρησης, έχουν σχεδιαστεί ώστε η χρήση τους να γίνεται αμιγώς σε εργασιακά περιβάλλοντα. Το κάθε συγκεκριμένο μοντέλο συναισθηματικής νοημοσύνης αντανακλάται από την επιλογή του εκάστοτε εργαλείου μέτρησης που χρησιμοποιείται και επομένως παρουσιάζει και παρόμοιες επιπτώσεις στον επαγγελματικό τομέα βάσει των στοιχείων που απορρέουν αναφορικά με τη συναισθηματική νοημοσύνη (Petrides & Furnham, 2001).

Τέλος, αναφορικά με την αξιοπιστία και την ενεργή χρήση των εργαλείων μέτρησης, διαφαίνεται ότι η ΣΝ σχετίζεται απολύτως με την δεξιότητα αντίληψης των συναισθηματικών δεδομένων της ακοής και της όρασης (Davies, Stankov & Roberts, 1998). Εντούτοις, κάποιες μελέτες όπως αυτή των Petrides & Furnham (2000), συμπέραναν τη συσχέτιση μεταξύ των μοντέλων συναισθηματικής νοημοσύνης και της ικανότητας, γεγονός που παραπέμπει στην υπερίσχυση της εγκυρότητας της συναισθηματικής νοημοσύνης απέναντι στην παραδοσιακή γνωστική νοημοσύνη και τα τεστ προσωπικοτήτων.

2.4. Η ενσυναίσθηση στον εργασιακό χώρο

Παρόλο που κάποια χρόνια πριν, η εκδήλωση συναισθημάτων μέσα στον χώρο εργασίας θεωρείτο μειονέκτημα, σημάδι αδυναμίας και αρνητικής επιρροής σε αποφάσεις κρίσεων, η ενσυναίσθηση αποτελεί απαραίτητη δεξιότητα ενός εργαζομένου και είναι αυτή που τον ξεχωρίζει θετικά από τους υπόλοιπους υπαλλήλους. Ο Goleman (2000), υποστήριξε ότι η επαγγελματική επιτυχία σχετίζεται μόνο κατά 20% με τον δείκτη ευφυΐας του ατόμου και ότι τον σπουδαιότερο ρόλο τον κατέχει σε ποσοστό 80% η συναισθηματική νοημοσύνη. Ύστερα από μελέτες, οι ερευνητές κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι οι ικανότητες που στηρίζονται στην

ενσυναίσθηση και κατ' επέκταση στη συναισθηματική νοημοσύνη είναι αντίστοιχης σημαντικότητας με τη βαθμίδα ιεραρχίας. Όσο λοιπόν, ανελίσσεται κάποιος στις ανώτερες βαθμίδες ενός οργανισμού ή μιας επιχείρησης, τόσο πιο σπουδαίο ρόλο κατέχουν οι ικανότητες ενσυναίσθησης που διαθέτει, καθώς όσο μεγαλύτερο είναι το ιεραρχικό κλιμάκιο στο οποίο εργάζεται κάποιος, με τόσο περισσότερους υπαλλήλους αλληλεπιδρά καθημερινά, είναι υπεύθυνος για την οργάνωσή τους, για τον έλεγχο της ποιότητας της εργασίας τους.

Σε έρευνα που διεξήχθη στην Ελλάδα, σε δείγμα υπαλλήλων στον δημόσιο και ιδιωτικό τομέα αναφορικά με τη συναισθηματική νοημοσύνη, απεδείχθη ότι το 95.7% των υπαλλήλων στον ιδιωτικό τομέα και το 85% των εργαζομένων στο δημόσιο θεωρούν την ενσυναίσθηση δεξιότητα υψηλής σημασίας στον χώρο εργασίας. Πιο συγκεκριμένα, το συνολικό ποσοστό των ιδιωτικών υπαλλήλων ανέφερε ότι η ενσυναίσθηση συνεισφέρει στη σωστή οργάνωση και διαχείριση του προσωπικού, ενώ μόνο το 40% των δημοσίων υπαλλήλων συμφώνησε στην ίδια ερώτηση. Ενώ αναφορικά με τη σύνδεση συναισθηματικής νοημοσύνης και αύξησης της αποτελεσματικότητας, το 82% των ιδιωτικών υπαλλήλων συμφώνησε ότι συμβαίνει, ενώ μόνο το 31% των δημοσίων υπαλλήλων έδωσε αντίστοιχη απάντηση (Φραγκούλη, 2009).

Σε έρευνά τους οι Williams & Sternberg, υποστήριξαν ότι οι εξαιρετικές επιδόσεις μίας ομάδας και οι ομαλές σχέσεις μεταξύ των μελών της, απορρέουν από τον ομαδικό δείκτη ενσυναίσθησης που κυριαρχεί σε αυτά τα άτομα. Οι συναισθηματικές δεξιότητες που οδηγούν μία ομάδα στην επιτυχία είναι η διαπροσωπική αποδοχή και κατανόηση, η ενσυναίσθηση, αμοιβαία προσπάθεια, η θετική συνεργασία, η καλοπροαίρετη επικοινωνία και η έγκαιρη οργάνωση και προετοιμασία.

Σύμφωνα με τον Cherniss (2000), κατάλληλος χώρος βελτίωσης των δεξιοτήτων που αφορούν στη συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί η εργασία. Αυτό συμβαίνει για τέσσερις βασικούς λόγους: ο χώρος εργασίας είναι ιδιαίτερος σημαντικός για προσωπική πρόοδο μετά το οικογενειακό περιβάλλον, οι ικανότητες της ενσυναίσθησης κατέχουν σπουδαίο ρόλο στην εργασιακή επιτυχία όλων των επαγγελματικών θέσεων, οι εργαζόμενοι δύνανται να εκπαιδευτούν συναισθηματικά μέσω της θέσπισης μέτρων και κινήτρων από τους εργοδότες και τέλος, υπάρχουν άτομα που βρίσκονται στην αγορά εργασίας χωρίς ιδιαίτερες γνωστικές δεξιότητες, ικανές για εργασιακή υπεροχή και επιτυχημένη εργασία.

Καθώς περνούν τα χρόνια, οι επιχειρήσεις και οι οργανισμοί ενδιαφέρονται να χρησιμοποιούν την ενσυναίσθηση, στην πρόοδο, προσέλκυση και αξιολόγηση των υπαλλήλων. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί ένα εγχειρίδιο που δημοσιεύθηκε στην Αμερική από την Κοινωνία της Εκπαίδευσης και ανάπτυξης το 2000 για τους τρόπους με τους οποίους ένας οργανισμός είτε δημόσιος, είτε ιδιωτικός δύναται να στηρίζει και να προωθεί τους υπαλλήλους του προς μία κατεύθυνση ανάπτυξης του EQ (Cherniss & Adler, 2000).

Σύμφωνα με τους Mayer, Caruso & Salovey (2000), οι άνθρωποι με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη είναι εργαζόμενοι που ξέρουν να αντιλαμβάνονται και να διαχειρίζονται κατάλληλα τα συναισθήματα των πελατών, των συναδέλφων και των προϊσταμένων τους. Πιο συγκεκριμένα, ένας υπάλληλος με αναπτυγμένη συναισθηματική νοημοσύνη δύναται να μην παραπονεθεί για τυχόν δύσκολες συνθήκες εργασίας, στην περίπτωση που αντιληφθεί ότι ο προϊστάμενός του βρίσκεται σε κατάσταση έντασης, ή δύναται να παράσχει βοήθεια ή εμπύχωση εάν αντιληφθεί ότι ένας συνάδελφός του είναι εξουθενωμένος. Η ύπαρξη ενσυναίσθησης στο χώρο εργασίας σχετίζεται άμεσα με την υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη, συνεπώς οι εργαζόμενοι που διακατέχονται από αναπτυγμένο EQ, ενστερνίζονται την πολιτική του οργανισμού, στον οποίο ασκούν τα καθήκοντά τους σε βαθμό που η επιχείρηση να ευεργετείται από τις πράξεις τους (Abraham, 2000).

Στοχεύοντας σε μια επιτυχημένη καριέρα, πολλοί είναι οι εργαζόμενοι που επηρεάζονται από τις δυσκολίες που προκύπτουν, γεγονός που τους προσδίδει μία δυσλειτουργική συμπεριφορά μέσω των αρνητικών συναισθημάτων. Τα άτομα με αναπτυγμένη ενσυναίσθηση δύνανται να αντιλαμβάνονται τις στιγμές που πρέπει να διαχειριστούν και να ελαττώσουν κάθε είδους τροχοπέδη και να προάγουν την καριέρα τους ομαλότερα από άτομα με χαμηλή συναισθηματική νοημοσύνη. Συνήθως τέτοιες καταστάσεις λαμβάνουν χώρα σε απαιτητικά και σύνθετα περιβάλλοντα εργασίας που αυξάνουν τα επίπεδα άγχους του προσωπικού. Η ύπαρξη συναισθηματικής νοημοσύνης βοηθά τον εργαζόμενο να καταστέλλει το μη δημιουργικό στρες και να μετριάξει τις αρνητικές απόρροιες που σχετίζονται με την επαγγελματική του συμπεριφορά (Day & Carroll, 2004).

Εν κατακλείδι, μέσω των εμπειρικών ευρημάτων καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι η ενσυναίσθηση και εν γένει η συναισθηματική νοημοσύνη - μέσα από μία σειρά παραγόντων όπως η κατανόηση, η εκδήλωση και ο έλεγχος συναισθημάτων και η

αντίληψη – επιδρούν με θετικό τρόπο στην επίδοση του ανθρώπινου δυναμικού των οργανισμών, στην ανάπτυξη των επιχειρήσεων και στην επιτυχημένη επαγγελματική ζωή. Συνεπώς, κρίνεται απαραίτητη η ύπαρξη υψηλού EQ στον εργασιακό χώρο, ωστόσο η συναισθηματική νοημοσύνη από μόνη της δεν αρκεί προκειμένου να υφίστανται οι ανωτέρω εποικοδομητικές επιδράσεις. Η διανοητική νοημοσύνη, η προϋπηρεσία, η συνεχής επιμόρφωση, η προσωπικότητα και η εξειδικευμένη κατάρτιση κάθε υπαλλήλου, διαμορφώνουν και συνηγορούν κατά περίπτωση στην επαγγελματική του συμπεριφορά, στην οποία συμπεριφορά, η ΣΝ κατέχει τον σημαίνοντα ρόλο.

2.5. Ύπαρξη συναισθηματικής νοημοσύνης στον Νοσηλευτικό κλάδο

Ο χώρος παροχής υπηρεσιών υγείας σε σχέση με την ύπαρξη συναισθηματικής νοημοσύνης αποτελεί έναν τομέα ιδιαίτερου ενδιαφέροντος, καθώς στον εν λόγω κλάδο παρουσιάζονται ιδιομορφίες που δεν συναντώνται αλλού. Η συναισθηματική νοημοσύνη δύναται να χαρακτηριστεί ως η υποστηρικτική βάση της νοσηλευτικής, η οποία ενισχύει τη διαμόρφωση ενός υγιούς εργασιακού περιβάλλοντος, στο οποίο καλλιεργούνται δεσμοί αμοιβαίας εμπιστοσύνης. Ένας υγιής επαγγελματικός χώρος απαλλαγμένος από αρνητικά συναισθήματα, επιδρά θετικά τόσο στους συναδέλφους νοσηλευτές, όσο και στους ασθενείς (Γορανίτης & Σίσκου, 2010).

Αν και υπάρχει πληθώρα θεωρήσεων που αφορούν στη συναισθηματική νοημοσύνη, οι μελέτες που επικεντρώνονται στο επάγγελμα του νοσηλευτή αναδύουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον και περαιτέρω ανάπτυξη (Matthews, Zeidner & Roberts, 2002). Οι εργαζόμενοι στο χώρο της υγείας και συγκεκριμένα οι νοσηλευτές που βρίσκονται μόνιμα στην πρώτη γραμμή φροντίδας, διαπλάθουν σχέσεις σε ιδιαίτερος φορτισμένες συναισθηματικές καταστάσεις και φροντίζουν να τις διατηρούν ενόσω καλούνται να ασκήσουν τα καθήκοντά τους, τη στιγμή που το συναίσθημα κατέχει κυρίαρχο ρόλο στα περιβάλλοντα παραγωγής φροντίδας. Οι κώδικες πρακτικής δεοντολογίας και η πρακτική ηθική συνδέονται με τις κλινικές αποφάσεις που λαμβάνονται μέσα σε ευμετάβλητα και χαοτικά περιβάλλοντα. Η εκδήλωση κάθε είδους συναισθήματος επηρεάζει τις εργασιακές σχέσεις, επιδρά στις αποφάσεις για την υγεία των ασθενών και επενεργεί τόσο σε ενδοπροσωπικό επίπεδο, όσο και στις διαπροσωπικές σχέσεις (Mark, 2005; Mann, 2005).

Σύμφωνα με τον Carper (2004), το επάγγελμα του νοσηλευτή εμπεριέχει τέσσερα επίπεδα αντίληψης: την εμπειρική αντίληψη (νοσηλευτική θεωρητική επιστήμη), την αισθητική αντίληψη (τέχνη πρακτικής νοσηλευτικής), την ηθική και την προσωπική αντίληψη. Ορισμένοι επιστήμονες διαπιστώνουν ότι το βασικό στοιχείο της νοσηλευτικής είναι η συναισθηματική νοημοσύνη (Freshwater & Stickley, 2004). Η εργασιακή ζωή των νοσηλευτών σχετίζεται καθημερινά με τα ανθρώπινα συναισθήματα, είτε αυτά είναι αρνητικά όπως η θλίψη, ο πόνος, η δυσφορία, είτε αυτά είναι θετικά όπως η ελπίδα και η ανακούφιση. Συνεπώς, προκειμένου να λαμβάνουν ικανοποίηση από την εργασία τους και να αισθάνονται επιτυχημένοι επαγγελματίες απαιτείται να εξελιχθούν συναισθηματικά και να αποκτήσουν συναισθηματική δεξιότητα (Freshwater & Stickley, 2004; McQueen, 2004). Έταιροι μελετητές επισημαίνουν πως ικανότητες όπως η αποδοχή, ο έλεγχος και η κατανόηση των συναισθημάτων αποτελούν απαραίτητες προτεραιότητες για την άσκηση της νοσηλευτικής πρακτικής, καθώς αποτελεί ένα επάγγελμα το οποίο πρέπει να χαρακτηρίζεται από ευαισθησία μεταξύ των σχέσεων που προκύπτουν (Chabeli, 2006; Gooch, 2006; Reeves, 2005; Strickland, 2000; Wasyiko & Stickley, 2003).

Ο Eriksson (1997), επισημαίνει ότι η ουσιαστική νοσηλευτική είναι άμεσα συνδεδεμένη με τις βασικές ανάγκες του ανθρώπου αναφορικά με τις δοκιμασίες υγείας και ασθένειας που καλείται να διαχειριστεί. Αναμένεται από τους νοσηλευτές να λειτουργούν με επαγγελματική ευαισθησία προκειμένου να αντιλαμβάνονται τις αντοχές του εκάστοτε ασθενή, ενώ συγχρόνως έχουν την ηθική υποχρέωση να διαφοροποιούν υπεύθυνα τα δικά τους συναισθήματα με εκείνα των ασθενών τους. Αναπόσπαστο κομμάτι της κλινικής νοσηλευτικής πρέπει να αποτελεί η ενσυναίσθηση που μέσω αυτής ο νοσηλευτής ως επαγγελματίας προσπαθεί να αναγνωρίσει τη σημασία της ανάγκης του ασθενούς (Freshwater & Stickley, 2004). Μία από τις πτυχές της συναισθηματικής νοημοσύνης που αναφέρθηκαν ανωτέρω, η αυτογνωσία, παρέχει στους νοσηλευτές τη δυνατότητα αποτελεσματικής σύνδεσης των συναισθημάτων τους με τις σκέψεις και τις πράξεις τους (Jordan & Troth, 2002). Συνεπώς, η συναισθηματική νοημοσύνη στους νοσηλευτές αποτελεί μία απαραίτητη δεξιότητα ούτως ώστε να λαμβάνονται αποφάσεις και να δημιουργούνται επιλογές βασισμένες στα συναισθήματα, καθώς συλλαμβάνονται και ερμηνεύονται με βάση τη συνείδηση (Akerjordet & Severinsson, 2004).

Βασική απαίτηση της νοσηλευτικής επιστήμης είναι η ικανότητα συνειδητοποίησης και παραγωγικής επικοινωνίας των νοσηλευτών, με σκοπό την έμφαση στις ανθρώπινες σχέσεις (Freshwater & Stickley, 2004). Σε κάθε κλινική πράξη, η συναισθηματική νοημοσύνη διαδραματίζει βασικό παράγοντα αντίληψης της ενσυναίσθησης και της ηθικής διάστασης. Η δεξιότητα της ενσυναίσθησης είναι μία αξισημείωτη πηγή για την αποδοχή μίας δεδομένης κατάστασης βάσει του εργασιακού προβληματισμού και της ηθικής κρίσης που συνδέονται με τη λήψη καίριων αποφάσεων (Nortvedt, 1996). Η συναισθηματική νοημοσύνη αναφέρεται τόσο στην προσωπική δεξιότητα του ανθρώπου, όσο και στην κοινωνική ικανότητα, όπου τα βιώματα αυτοελέγχου, ευθύνης και υποχρέωσης είναι μία μέθοδος ύπαρξης γενικότερα στον κόσμο (Akerjordet & Severinsson, 2004).

Παράλληλα, η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί βασικό παράγοντα για την αναγνώριση της σχέσης μεταξύ ψυχικής υγείας και άγχους και επισημαίνεται ως δεξιότητα επίλυσης ζητημάτων με συναισθηματικές και γνωστικές λειτουργίες (Ciarrochi et al., 2002; Jordan & Troth 2002). Οι εύστροφοι άνθρωποι δύνανται συναισθηματικά να παρουσιάζουν μία ευαλωτότητα σε δυσμενείς μεταβολές του άγχους (Ciarrochi & Anderson, 2002). Όσοι ασθενείς επεσήμαναν ότι κατέχουν μικρή εξειδίκευση στον έλεγχο των συναισθημάτων τους, ήταν απρόθυμοι να αιτηθούν βοήθεια από συγγενικά πρόσωπα, κοινωνικό περίγυρο και επαγγελματίες ψυχικής υγείας για προβλήματα συναισθηματικής φύσης (Ciarrochi & Deane, 2001). Η διαδικασία επιμόρφωσης και συμβουλευτικής των ασθενών σε ικανότητες ελέγχου συναισθημάτων, όπως η δεξιότητα της συναισθηματικής νοημοσύνης απαιτούνται για την ανάπτυξη στενών δεσμών με επαγγελματίες νοσηλευτές, γεγονός που ενδυναμώνει την ταχύτερη θεραπεία/ίαση (Ciarrochi & Deane, 2001; Molter, 2003).

Η ύπαρξη της συναισθηματικής νοημοσύνης στον νοσηλευτικό κλάδο, επιδρά θετικά στην προαγωγή της υγείας και στην ποιότητα της επαγγελματικής ζωής του εργαζόμενου νοσηλευτή. Πιο αναλυτικά, η συναισθηματική νοημοσύνη επιτρέπει στον νοσηλευτή να αντιμετωπίζει ομαλότερα το άγχος, συνεισφέροντας με αυτόν τον τρόπο στην συντήρηση της σωματικής υγείας, της ψυχικής υγείας και της προόδου του ως επαγγελματία (Pau et al. 2004). Επομένως, γίνεται σαφές ότι η καλή συναισθηματική υγεία συνδέεται με την δεξιότητα του εργαζόμενου να συντοαίξει και να διαορφώνει συνειδητά τα συνισθήματα και να εκδηλώνει επιθυμίες που συμφωνούν με τις βασικές του πεποιθήσεις και τις προσωπικές του αξίες. Οι

άνθρωποι που εκδηλώνουν υψηλά ποσοστά συναισθηματικής νοημοσύνης διαρθρώνουν πιο ατόφιους και πλήρεις προσωπικούς στόχους (Spence, Oades & Caruti, 2004). Συνεπώς, οι εργαζόμενοι νοσηλευτές με υψηλά ποσοστά συναισθηματικής νοημοσύνης, στα πλαίσια της κλινικής νοσηλευτικής, χρησιμοποιούν πιο διακεκριμένες στρατηγικές αντιμετώπισης προβλημάτων, οι οποίες συνδράμουν στην αποτελεσματικότερη προσέγγιση των δικών τους πόρων (Pau et al., 2004).

Μέσα από διάφορους τρόπους, η συναισθηματική νοημοσύνη δύναται να χαρακτηριστεί ως μία προσαρμοστική δεξιότητα που επιφέρει ευχάριστη συναισθηματική και ψυχική διάθεση (Spence et al., 2004). Προκειμένου να εξελιχθεί η θετική λειτουργία του νου, παρά τις εκάστοτε περιβαλλοντικές απαιτήσεις, η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί μία οντολογική δεξιότητα που χαρακτηρίζει τα ανθρώπινα όντα (Cummings, Hayduk & Estabrooks, 2005). Οι εργαζόμενοι που ασκούσαν τα καθήκοντά τους υπό την ηγεσία αποτελεσματικών, υποστηρικτικών και επιεικών διευθυντών και προϊσταμένων, επεσήμαναν χαμηλότερη συναισθηματική κόπωση και λιγότερα ψυχοσωματικά συμπτώματα, καλύτερη συνεργασία με τους ιατρούς, συναισθηματική και ψυχική υγεία, περισσότερη επαγγελματική ικανοποίηση και ελάχιστες αποτυχίες (Cummings, Hayduk & Estabrooks, 2005).

Οι εργαζόμενοι νοσηλευτές συνεισφέρουν έμπρακτα στην υγειονομική περίθαλψη βελτιώνοντας συγχρόνως τους εαυτούς τους, ενισχύοντας τους ασθενείς τους και υποστηρίζοντας τους συναδέλφους τους (Meleis, 1998). Σχετικές βιβλιογραφικές αναφορές καταστούν σαφές ότι οι άνθρωποι με αυξημένο ποσοστό συναισθηματικής νοημοσύνης έχουν πιο υγιείς σωματικά και ψυχικά επαγγελματικές ζωές με κύρια χαρακτηριστικά την ευτυχία και την παραγωγικότητα. Επομένως, η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί μία ανθρώπινη δεξιότητα, η οποία προωθεί τη θετική στάση ζωής, την αυξημένη προσαρμοστικότητα, βελτιώνει τις σχέσεις και προσανατολίζει το κάθε άτομο στις θετικές αξίες (Tischler, Biberman & McKeage, 2002). Σύμφωνα λοιπόν με τα ανωτέρω, φαίνεται ότι οι συναισθηματικές ικανότητες είναι άκρως επιθυμητές και περιζήτητες, καθώς για το νοσηλευτικό επάγγελμα αποτελούν πλεονέκτημα πολύτιμης αξίας (Goleman, 1998).

Χρησιμοποιώντας τη μέθοδο της μετασχηματιστικής μάθησης, δίνοντας βαρύτητα τόσο στις ορθολογικές, όσο και στις συναισθηματικές λειτουργίες ανάπτυξης, η συναισθηματική νοημοσύνη δύναται να ενσωματωθεί ρεαλιστικά και κατάλληλα

στην εκπαίδευση του νοσηλευτικού προσωπικού των νοσοκομείων (Freshwater & Stickley, 2004). Από τα συλλεχθέντα ευρήματα διεπιστημονικών μελετών, προκύπτει ότι η συναισθηματική νοημοσύνη είναι ένα ισχυρό πλεονέκτημα για την προώθηση της γνώσης που συνδέεται με μία αξιοσημείωτη πτυχή του νοσηλευτικού κλάδου (Monti & Tingen, 1999; Freshwater & Stickley, 2004). Μέσω της συναισθηματικής νοημοσύνης προωθείται και αναπτύσσεται η επαγγελματική ταυτότητα του εργαζομένου που στηρίζεται σε διαφορετικούς κλάδους της γνώσης, όπως η ψυχολογία, η ιατρική και η νοσηλευτική. Εναθαρρύνεται η ανεύρεση μίας βαθύτερης αντίληψης της ταυτότητας ενός ανθρώπου που εργάζεται ως νοσηλεύτης. Από διάφορα επιστημονικά στοιχεία, συμπερένεται ότι η συναισθηματική νοημοσύνη διαθέτει σύμφυτες δυνατότητες για περαιτέρω ανάπτυξη και βελτίωση μέσω αναστοχασμού και αυξημένης επίγνωσης με σκοπό την ανάπτυξη της συναισθηματικής και πνευματικής προόδου (Akerjordet & Severinsson, 2004). Ο άνθρωπος που διαθέτει συναισθηματική νοημοσύνη διέπεται από μία ζωή που αντιλαμβάνεται την ατομικότητά του και την ανθρωπιά, προσφέρει φερέγγυες συμβουλές, καθοδηγεί τους συνανθρώπους του και παρίσταται ενεργά σε αποφάσεις και ενέργειες συλλογικότητας (Adams, 1998). Συνεπώς, η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να χαρακτηριστεί ως ο θεμέλιος λίθος των δεξιοτητών εκείνων που απαιτούνται για να προωθείται η καλή ζωή στην κοινωνία και να αναπτύσσονται οι αμοιβαίες σχέσεις (Cherniss, 2002).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ: Εργασιακή ικανοποίηση και ανθρώπινο δυναμικό στον υγειονομικό κλάδο

3.1. Εννοιολογικές οριοθετήσεις της εργασιακής ικανοποίησης

Είναι γνωστό ότι για την επαγγελματική ικανοποίηση δεν υπάρχει ένας ξεκάθαρος ορισμός, καθώς αρκετοί ερευνητές έχουν προσπαθήσει να δώσουν μια αποδεκτή ερμηνεία με ποικίλους και διάφορους τρόπους. Η γνώμη που επικρατεί προκειμένου να οριοθετηθεί η εργασιακή ικανοποίηση βρίσκεται στη στάση που έχει ο κάθε εργαζόμενος απέναντι στη συγκεκριμένη επαγγελματική θέση. Πιο αναλυτικά, ο Horrock (1935), επεσήμανε ότι η ικανοποίηση από την εργασία αποτελεί έναν συνδυασμό ψυχολογικής (προσωπική αντίληψη) και περιβαλλοντικής (εξωγενείς παράγοντες) κατάστασης. Κατά τη διάρκεια της δεκαετίας του 1950, οι μελέτες συσχετίζουν την έννοια της εργασιακής ικανοποίησης με την παρότρυνση και την ύπαρξη κινήτρων. Η παρότρυνση είναι άμεσα συνδεδεμένη με τις ανάγκες του ατόμου ψυχικές και σωματικές και εκδηλώνεται ως αφετηρία που ασκεί επιρροή στη συμπεριφορά και στη στάση του καθενός μέσα στον εργασιακό του χώρο. Ο Locke (1976), οριοθέτησε την επαγγελματική ικανοποίηση ως μία αίσια απόκριση συναισθηματικής φύσης προς ένα συγκεκριμένο έργο που έχει τελεσφορήσει και προέρχεται από την έμπρακτη εκτίμηση ότι αυτό επιτεύχθηκε επάξια και ανταποκρίνεται στις εργασιακές αξίες του ανθρώπου.

Έπειτα από δύο δεκαετίες, ο Spector (1997), αναφέρει σε μελέτη του ότι η ικανοποίηση των εργαζομένων οριοθετείται μέχρι το σημείο εκείνο που τα άτομα αισθάνονται ευχαρίστηση κατά τη διάρκεια της επαγγελματικής τους πορείας. Ορισμένοι μελέτητες όπως ο Warr (1987) και ο Landy (1989), αντιμετωπίζουν την εργασιακή ικανοποίηση ως μία μεταβαλλόμενη έννοια, καθώς είναι συγκεχυμένη η πλήρης προσέγγισή της στον επαγγελματικό χώρο. Γι' αυτό το λόγο και ο Κάντας (1998), συμπεραίνει ότι η επίτευξη της επαγγελματικής ικανοποίησης δεν είναι μόνιμη, αλλά συνεχώς ευάλωτη, καθώς τα στοιχεία που την προσδιορίζουν συνεχώς τροποποιούνται και ανά πάσα στιγμή μπορεί να διαφοροποιηθεί. Συγχρόνως, αξίζει να παρατεθεί και η οπτική των Rollinson et al, (1998), όπου σημειώνουν ότι η

ικανοποίηση που επέρχεται μέσω του επαγγέλματος, αντανακλάται συναισθηματικά στα άτομα και αποτελεί τη συναισθηματική αντενέργειά τους στην εργασία, καθώς συγκρίνουν τα πραγματικά αποτελέσματα με τα ζητούμενα.

Σύμφωνα με τον Κάντα (1998), η επαγγελματική ικανοποίηση δεν είναι μία μεμονωμένη έννοια, αλλά έγκειται σε ποικίλα στοιχεία και δύναται να διαχωριστεί σε εξωγενή ικανοποίηση και εσωγενή. Η εσωγενής ικανοποίηση σχετίζεται με την άσκηση της εργασίας, επομένως με το περιεχόμενο και τις πτυχές της, όπως είναι η ανεξαρτησία στον τρόπο διενέργειας, η ύπαρξη επιλογών, το μέγεθος της ευθύνης, η πληθώρα δραστηριοτήτων, η εφαρμογή δεξιοτήτων και η επίβλεψη. Από την άλλη μεριά, η εξωγενής ικανοποίηση σχετίζεται με τον τρόπο δομείται πρακτικά η εργασία και αφορά στις εργασιακές συνθήκες, τα ωράρια εργασίας, τις απολαβές και την παρεχόμενη ασφάλεια.

Οι Cranny et al (1992), υποστήριξαν ότι η επαγγελματική ικανοποίηση αποτελεί μία θετική συναισθηματική κατάσταση ενός εργαζομένου που προκύπτει μέσω της δουλειάς του, αναστοχαζόμενος τις αναμενόμενες αρχικές προσδοκίες του με τα τελικά αποκτιθέντα αποτελέσματα. Συνεπώς, ένας επαγγελματίας με μέτριες προσδοκίες τείνει να απολαμβάνει περισσότερη ευχαρίστηση από την εργασία του, από έναν υπάλληλο που διαθέτει υψηλές προσδοκίες από το επάγγελμά του. Όσο οι προσδοκίες επιτελούνται, τότε κυριαρχεί η ικανοποίηση. Ομοίως, ο Robbins (1984), θεωρεί πως όλη η ουσία της εργασιακής ικανοποίησης βρίσκεται στις αποδοχές που λαμβάνουν οι εργαζόμενοι και σε αυτές που θεωρούν ότι θα έπρεπε να λαμβάνουν. Σύμφωνα με τον Dawis (2004), υπάρχουν δύο βασικές πτυχές στον όρο της ικανοποίησης: η πρώτη είναι η διανοητική, δηλαδή η γνώση ότι οι επιθυμίες του ατόμου έχουν εκπληρωθεί, και η δεύτερη είναι η συναισθηματική, δηλαδή το αίσθημα που συνοδεύει τη διανοητική λειτουργία. Στο ίδιο πλαίσιο εντάσσει και ο Purohit (2004), την εργασιακή ικανοποίηση, όπου θεωρεί ότι αποτελεί μία υποομάδα συμπεριφορών που παρουσιάζουν οι εργαζόμενοι μίας επιχείρησης. Πιο συγκεκριμένα, αφορά στον τρόπο αντιμετώπισης και αποδοχής συγκεκριμένων παραγόντων, όπως είναι ο μισθός, εργασιακές συνθήκες και η επαγγελματική ασφάλεια.

Το εν λόγω θέμα μελετάται σε κλάδους της κοινωνιολογίας και της διοίκησης επιχειρήσεων, καθώς η εργασιακή ικανοποίηση είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με τη υψηλή ή χαμηλή αποδοτικότητα του προσωπικού ενός οργανισμού και γενικότερα με

το ποσοστό παραγωγικότητας του (Κάντας, 1998). Το μέγεθος της ικανοποίησης ενός υπαλλήλου από την εργασία του ή τον επαγγελματικό του χώρο, διαδραματίζει τον βασικότερο παράγοντα της συναισθηματικής κατάστασής του σε κοινωνικό και οικογενειακό επίπεδο, καθώς και της ψυχικής υγείας των δικών του ανθρώπων αλλά και του εαυτού του (Κάντας, 1998).

3.2. Εργαλεία μέτρησης της ικανοποίησης από τον εργασιακό χώρο

Προκειμένου οι ερευνητές να είναι σε θέση να υπολογίσουν το μέγεθος της εργασιακής ικανοποίησης του ανθρώπινου δυναμικού, ανέπτυξαν δύο τρόπους μέτρησης. Στον πρώτο τρόπο, η επαγγελματική ικανοποίηση αντιμετωπίζεται ως μία αδιαίρετη ομάδα χαρακτηριστικών που σχετίζονται με την ικανοποίηση, την οποία εκδηλώνει ο εργαζόμενος από τις υπηρεσίες που παρέχει. Στον δεύτερο τρόπο, η επαγγελματική ικανοποίηση αντιμετωπίζεται ως ένα σύνολο χαρακτηριστικών που σχετίζονται με το επάγγελμα, αλλά αφορούν διάφορες μορφές της εργασίας, οι οποίες δύνανται να υπολογισθούν μεταξύ τους ανεξάρτητα.

Χρήση της συνολικής εγγύτητας που αφορά στον πρώτο τρόπο, συμβαίνει ότι επιθυμούμε να αποτυπώσουμε καθολικά την αίσθηση που λαμβάνουν οι εργαζόμενοι, δηλαδή αν είναι ευχαριστημένοι ή όχι γενικά από το επάγγελμά τους. Στην αντίπερα όχθη, η επιμέρους προσέγγιση είναι σε θέση να υπολογίζει τις πτυχές της εργασίας που παρέχουν στους υπαλλήλους είτε ικανοποίηση, είτε δυσφορία. Επομένως, ο δεύτερος τρόπος μέτρησης της επαγγελματικής ικανοποίησης χρησιμοποιείται από οργανισμούς και επιχειρήσεις που επιθυμούν να ανακαλύψουν σημεία του επαγγέλματος, τα οποία επιφέρουν δυσφορία στους εργαζομένους, με απότερο σκοπό να τα τροποποιήσουν, ενώ συγχρόνως παρέχεται και μία πιο ουσιαστική εικόνα αναφορικά με την εργασιακή ευχαρίστηση.

Τα ερωτηματολόγια και η συνέντευξη αποτελούν τις δύο πιο διαδεδομένες μεθόδους μέτρησης της επαγγελματικής ικανοποίησης. Λόγω της ανωνυμίας που προσφέρεται στους εργαζομένους, τα ερωτηματολόγια υπερτερούν της συνέντευξης. Και ενώ η συνέντευξη ως μέθοδος προσφέρει ευθύτητα και συνήθως πιο ουσιαστική καταγραφή των πεποιθήσεων των εργαζομένων, η διεξαγωγή της απαιτεί πολύ χρόνο και συγχρόνως συνοδεύεται από τον κίνδυνο της μη αποτύπωσης των αληθινών αντιλήψεων λόγω του άγχους για πιθανές συνέπειες από τον διευθυντή/προϊστάμενο (Riggio, 1990). Αντιθέτως, τα ερωτηματολόγια βρίσκονται σε πλεονεκτική θέση,

καθώς δύνανται να καταγράψουν τις αντιλήψεις των υπαλλήλων για ορισμένες διαστάσεις του επαγγέλματος σε πολύ σύντομο χρόνο και με αξιόπιστη ευρύτητα απαντήσεων ανάλογα με τη χρήση της εκάστοτε κλίμακας.

Τα ερωτηματολόγια γενικής χρήσης κατά κανόνα είναι αποτέλεσμα ερευνητικών μελετών και για αυτό το λόγο δύνανται να διαφοροποιηθούν σε ελάχιστο βαθμό, ωστόσο εναρμονίζονται αβίαστα σε οποιονδήποτε επαγγελματικό χώρο. Με τη συνεχή χρήση των ερωτηματολογίων μέσα στα χρόνια, η αξιοπιστία τους βελτιώνεται διαρκώς και εξελίσσονται οι διαστάσεις της εργασίας που δύνανται να μελετηθούν.

Τα πιο γνωστά και αποδεκτά ερωτηματολόγια που υπολογίζουν το μέγεθος της εργασιακής ικανοποίησης και αφορούν στην καθολική προσέγγιση είναι το Jobin General Scale (JIG, et al. 1989), και το Michigan Organizational Assessment Questionnaire (Cammann, Fichman, Jenkins & Klesh, 1979), ενώ τα ερωτηματολόγια που αφορούν στην επιμέρους προσέγγιση της επαγγελματικής ικανοποίησης και αξίζει να αναφερθούν είναι το Minnessota Satisfaction Questionnaire (MSQ, Weiss, Dawis, England & Lofquist, 1967), το Job Satisfaction Survey (JSS, Spector, 1985), το Job Descriptive Index (JDI Smith, Kendall, & Hulin, 1969), και το Job Diagnostic Survey (JDS, Hackman & Oldham, 1975).

Αναλυτικότερα:

A. Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)

Πρόκειται για ένα ερωτηματολόγιο που προσφέρεται σε δύο εκδόσεις, τη σύντομη που αποτελείται από 20 ερωτήσεις και την εκτεταμένη που αποτελείται από 100 ερωτήματα, ενώ και οι δύο ερευνούν 20 ξεχωριστές πτυχές επαγγελματικής ικανοποίησης. Το ερωτηματολόγιο εντοπίζει τόσο το μέγεθος της ικανοποίησης που λαμβάνεται από χαρακτηριστικά που έχουν ελάχιστη σχέση με το ίδιο το επάγγελμα καθεαυτό, όπως οι απολαβές (εξωγενής ικανοποίηση), όσο και από χαρακτηριστικά που είναι άμεσα συνδεδεμένα με το εκάστοτε επάγγελμα, όπως η παραγωγική πορεία, η ελευθερία κινήσεων και η υπευθυνότητα (εσωγενής ικανοποίηση). Οι συμμετέχοντες διαλέγουν την πρόταση, η οποία τους εκφράζει από μία κλίμακα 5 διαφορετικών επιλογών. Το εν λόγω ερωτηματολόγιο χαρακτηρίζεται ως ένα χρήσιμο και αξιόπιστο ερευνητικό εργαλείο μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης, καθώς διερευνά με εξονυχιστικό τρόπο τις πεποιθήσεις των ερωτηθέντων.

B. Job Satisfaction Survey (JSS)

Σε αυτό το ερωτηματολόγιο εμπεριέχονται 9 πτυχές της εργασίας που διαμορφώνουν την ικανοποίηση με την κάθε μία από αυτές να περιέχει 4 ερωτήσεις, όπου ο ερωτώμενος σε μία κλίμακα 6 επιλογών, καλείται να αποφασίσει κατά πόσο συμφωνεί ή διαφωνεί με το θέμα των συγκεκριμένων φράσεων. Οι πτυχές αυτές σχετίζονται με την ικανοποίηση, η οποία αφορά τις απολαβές, την ιεραρχική εξέλιξη, τις συναδελφικές σχέσεις και τις σχέσεις με τους ανωτέρους, την επικοινωνία, τις αρχές και τις ρυθμίσεις που διέπουν την επιχείρηση ή τον οργανισμό, τη φύση του επαγγέλματος, καθώς και τις τυχόν επιπρόσθετες αποδοχές (μπόνους).

Γ. Job Descriptive Index (JDI)

Αυτό το ερωτηματολόγιο είναι το πιο ευρέως γνωστό εργαλείο μέτρησης της επαγγελματικής ικανοποίησης. Διέπεται από 5 πτυχές της εργασίας (απολαβές, ιεραρχική εξέλιξη, συναδελφικές σχέσεις κ.λπ.) με 72 ερωτήσεις κλειστού τύπου, τις οποίες ο ερωτώμενος καλείται να αποκριθεί με ναι/όχι/δεν γνωρίζω.

Δ. Job Diagnostic Survey (JDS)

Πρόκειται για ένα ερωτηματολόγιο που δημιουργήθηκε προκειμένου να ερευνά τον αντίκτυπο που επιφέρουν στους υπαλλήλους τα χαρακτηριστικά του κάθε επαγγέλματος. Συγκεκριμένα, υπολογίζει πτυχές που σχετίζονται με την συλλογική ενεργοποίηση, τη φύση του επαγγέλματος και την συμπεριφορά και μελετά καταστάσεις συναισθηματικής και ψυχολογικής φύσης που ο υπάλληλος βιώνει ασκώντας τα εργασιακά του καθήκοντα (Spector, 1997). Το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο εμπεριέχει 80 ερωτήματα τα οποία χωρίζονται σε 8 επιμέρους ομάδες.

3.3. Παράγοντες επιρροής της εργασιακής ικανοποίησης

Σύμφωνα με τον Spector (2008), υπάρχει πληθώρα βιβλιογραφίας με μελέτες που αναφέρονται στους παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση. Ορισμένες από αυτές συμπεραίνουν άμεση σχέση του περιβάλλοντος με την ικανοποίηση, ενώ κάποιες δίνουν έμφαση στην προσωπικότητα και συγκεκριμένα υποστηρίζουν ότι υπάρχουν συγκεκριμένοι χαρακτήρες ατόμων που έχουν την έμφυτη προδιάθεση είτε να αγαπούν, είτε όχι το επάγγελμά τους και τέλος υπάρχουν ορισμένες μελέτες που επισημαίνουν ότι περιβάλλον, προσωπικότητα και επαγγελματική ικανοποίηση αλληλεπιδρούν.

Οι περιβαλλοντικοί παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση είναι τα χαρακτηριστικά του επαγγέλματος (job characteristics), οι απολαβές και η αμεροληψία στον χώρο εργασίας (Spector, 1997).

Συνεπώς, οι παράγοντες επιρροής της εργασιακής ικανοποίησης είναι:

- A) η δυσαρέσκεια και η αλλοτρίωση,
- B) η επιστημονική γνώση,
- Γ) η σπουδαιότητα του επαγγέλματος,
- Δ) ο έλεγχος, η επίβλεψη του επαγγέλματος,
- Ε) η καλή επαγγελματική ψυχοσωματική κατάσταση,
- ΣΤ) η έλλειψη αρμονίας και η ασυμβατότητα ρόλων.

Στις περισσότερες μελέτες, αναφορικά με τον παράγοντα ηλικία, διαπιστώνεται ότι οι νεαρότεροι εργαζόμενοι αντλούν πολύ λιγότερη ικανοποίηση από τους μεγαλύτερους ηλικιακά συναδέλφους τους. Πολύ πιθανόν αυτό να έχει σχέση με την προϋπηρεσία και τον χρόνο που έχει περάσει ο κάθε υπάλληλος στον εργασιακό του χώρο και συνεπώς έχει προσαρμοστεί αναλόγως (Τσουνής & Σαράφης, 2016).

Επιπρόσθετα, σημαντικό παράγοντα της εργασιακής ικανοποίησης αποτελεί και το επαγγελματικό στρες (Lu, While & Barriball, 2007). Και πιο συγκεκριμένα, στους νοσηλευτές παρουσιάζονται χαμηλά επίπεδα ικανοποίησης από την εργασία, τα οποία συνδέονται με τα υψηλά επίπεδα άγχους που αναφέρουν (Lu, Zhao & While, 2019).

Έπειτα από μελέτη των Moustaka et al. (2009), επισημάνθηκε ότι τα υψηλά ποσοστά άγχους συνδέονται άμεσα με την εργασιακή ικανοποίηση. Στο ίδιο πνεύμα και ο Huber (1994), συμπέρανε ότι το στρες των νοσηλευτών που προέκυπτε από τα καθήκοντά τους στην εργασία κατείχε αρνητική επίπτωση στην σωματική και ψυχική τους υγεία, καθώς και στην εργασιακή τους ικανοποίηση.

Τα γνωρίσματα του κάθε επαγγέλματος εμπεριέχονται στο περιεχόμενο του εργασιακού καθήκοντολογίου. Σύμφωνα με τους Hackman & Oldham (1975), τα επαγγελματικά αυτά γνωρίσματα είναι:

- A) Η πληθώρα των ικανοτήτων που χρειάζονται για την πραγματοποίηση μιας εργασίας.
- B) Η ιδιότητα των υποχρεώσεων, δηλαδή εάν ο υπάλληλος εκτελεί ολόκληρο το σχέδιο εργασίας ή ένα κομμάτι αυτής.
- Γ) Η σπουδαιότητα των υποχρεώσεων, δηλαδή η επίδραση που ασκεί ο υπάλληλος με την εργασία του στους συναδέλφους του.

Δ) Η ανεξαρτησία, δηλαδή η αυτονομία του υπαλλήλου να ασκεί τα καθήκοντά του με τον τρόπο που εκείνος θεωρεί αποδοτικότερο.

Ε) Η ανάδραση, δηλαδή το μέγεθος στο οποίο είναι εμφανές στους υπαλλήλους ότι πράττουν σωστά τις υποχρεώσεις που τους ανατίθενται.

Σύμφωνα με τα ανωτέρω λοιπόν, η μεγάλη περιπλοκότητα δύναται να προκαλέσει επαγγελματική ικανοποίηση, ενώ η χαμηλή περιπλοκότητα επιφέρει δυσφορία και αναποτελεσματικότητα. Η εν λόγω θεωρία βασίζεται στην πεποίθηση ότι οι υπάλληλοι παρακινούνται από τη μύχια ικανοποίηση που αισθάνονται ασκώντας ενεργητικά τα επαγγελματικά τους καθήκοντα. Η επίγνωση της σημασίας του επαγγέλματος προκύπτει από τον συνδυασμό των ικανοτήτων των υπαλλήλων, της ιδιότητας των υποχρεώσεων και της σπουδαιότητας αυτών. Η ανεξαρτησία επιφέρει ανάληψη ευθύνης και η ανάδραση δύναται να οδηγήσει σε κινήσεις διόρθωσης εφόσον χρειάζεται, καθώς επιφέρει τη γνώση των εποτελεσμάτων.

Οι εργαζόμενοι που αναζητούν το ενδιαφέρον και την πρόκληση στον επαγγελματικό τους τομέα, είναι πιο πλήρεις και παραγωγικοί εάν ακούν πολύπλοκα καθήκοντα. Αυτοί οι υπάλληλοι συνήθως δεν επιζητούν χειρωνακτικές εργασίες, αλλά αντιθέτως επιθυμούν εργασίες που απαιτούν υψηλό βαθμό περιπλοκότητας, όπως οι διοικητικές (Spector, 1997). Πληθώρα μελετών αποδεικνύει ότι όσο πιο ευρία είναι η φύση του επαγγέλματος, τόσο περισσότερη είναι και η ικανοποίηση που αντλούν οι υπάλληλοι από την εργασία τους (Johns, 1996). Η φύση ενός επαγγέλματος αναφέρεται σε μία πληθώρα επιμέρους πτυχών, οι οποίες δρουν ως ουσιαστικοί παράγοντες της εργασιακής ικανοποίησης.

Σύμφωνα με τον Spector (1997), το μέγεθος των απολαβών δεν σχετίζεται σε υψηλό ποσοστό με την επαγγελματική ικανοποίηση. Το καίριο ζήτημα είναι η παροχή ενός δίκαιου συστήματος προσδιορισμών των απολαβών, που θα διέπεται από διαφάνεια και εν γένει ενός αμερόληπτου περιβάλλοντος εργασίας, αναφορικά με το σύστημα ανέλιξης και ανταμοιβών. Ο μισθός καθεαυτός δεν αποτελεί κινητήριο δύναμη για την επαγγελματική ικανοποίηση, οι υπάλληλοι όμως επιζητούν να εργάζονται σε χώρους όπου τα συστήματα ανταμοιβών και ανέλιξης διέπονται από δικαιοσύνη και πρότυπα ισότιμα για όλους (Johns, 1996).

Κατά τον Spector (1997), οι πέντε τύποι υπαλλήλων που παρουσιάζουν διαφορετική συμπεριφορά αναφορικά με την ικανοποίηση από την εργασία είναι:

A) Ο ευεπίφορος στο θυμό, ο οποίος διέπεται από μία αρνητική συμπεριφορά και εξαιτίας αυτής της προσωπικότητας εμπλέκεται σε φορτικές καταστάσεις, βιώνει δυσάρεστες εμπειρίες στον χώρο που εργάζεται και συνεπώς εκδηλώνει ελάχιστη έως και καθόλου επαγγελματική ικανοποίηση.

B) Ο κοινωνικός, ο οποίος προδιαθέτει τον εαυτό του σε αισιόδοξα συναισθήματα, έχει περισσότερες παρέες και συναναστρέφεται ιδιαίτερω κοινωνικά και ως εκ τούτου δεν του είναι ευκολο να βιώσει ευχαρίστηση από την εργασία του.

Γ) Ο δεκτικός σε νέες εμπειρίες, ο οποίος είναι έτοιμος να αντιμετωπίσει και θετικές και αρνητικές καταστάσεις, ωστόσο αυτός ο τρόπος αντιμετώπισης δεν σχετίζεται ιδιαίτερω με την εργασιακή ικανοποίηση.

Δ) Ο ευέλικτος ο οποίος προσπαθώντας να επιφέρει διαπροσωπική οικειότητα, παρουσιάζει υψηλότερα ποσοστά ευημερίας, ωστόσο η εργασιακή ικανοποίηση σχετίζεται μεν θετικά, αλλά όχι σε μεγάλο ποσοστό.

Ε) Ο έντιμος και επιμελής υπάλληλος, η συμπεριφορά του οποίου σχετίζεται άρρηκτα με την ικανοποίηση από την εργασία.

3.4. Εργασιακή πληρότητα στον νοσηλευτικό κλάδο

Σύμφωνα με τους Zangaro & Soeken (2007), η επαγγελματική ικανοποίηση του προσωπικού που εργάζεται στον νοσηλευτικό κλάδο, έχει υπάρξει αντικείμενο έρευνας πολλών μελετών, καθώς το επάγγελμα των νοσηλευτών λειτουργούσε ανέκαθεν ως πρόκληση για τους οργανισμούς ιατρικής περίθαλψης, είτε δημόσιους, είτε ιδιωτικούς, αναφορικά με τις ιδιαίτερες ανάγκες που διαθέτει, το αυξημένο κόστος εργασίας και τις αξιοσημείωτες ελλείψεις που παρουσιάζει. Συγκεκριμένα, στις περισσότερες έρευνες έγινε προσπάθεια εντοπισμού των παραγόντων εκείνων που δύνανται να διαμορφώσουν την επαγγελματική ικανοποίηση του νοσηλευτή ως υπαλλήλου, να αξιολογήσουν την ποιότητα της επαγγελματικής πληρότητας στα νοσοκομεία και να αναλύσουν την επιρροή της στην παραγωγικότητα και αποδοτικότητα των οργανισμών υγειονομικής περίθαλψης (Burnard et al., 1999).

Ο Nahm (1940), ύστερα από μελέτη συμπέρανε ότι η εργασιακή ικανοποίηση είναι άμεσα συνδεδεμένη με το ωράριο εργασίας, την συνεργασία, το ενδιαφέρον για ενασχόληση, τις ευκαιρίες ιεραρχικής εξέλιξης, την οικογενειακή κατάσταση και τις επαγγελματικές σχέσεις με συναδέλφους και ανωτέρους. Ωστόσο, κάποιες δεκαετίες αργότερα, οι Hayes & Bonnet (2010), έπειτα από βιβλιογραφική ανασκόπηση

μελετών σχετικές με την εργασιακή ικανοποίηση των νοσηλευτών, κατέληξαν στο γεγονός ότι το εν λόγω ζήτημα αποτελεί ένα φαινόμενο εξαρτώμενο από πολλούς και σύνθετους παράγοντες.

Συγχρόνως, οι Murrells et al., (2008), διαπίστωσαν ότι η εργασιακή ικανοποίηση λειτουργεί ως καίριο στοιχείο στην καθημερινή ζωή του νοσηλευτικού προσωπικού και διακρίνεται από δυναμισμό, καθώς επιφέρει απόρροιας στην αξία και στο επίπεδο της περίθαλψης και την παροχή ασφάλειας των ασθενών, στο ποσοστό αποδοτικότητας των νοσοκομείων, στην αποτελεσματική θωράκιση του νοσηλευτικού προσωπικού και τέλος την επίτευξη των στόχων οργάνωσης. Επιπρόσθετες μελέτες υποστηρίζουν ότι η εργασιακή ικανοποίηση στον νοσηλευτικό κλάδο επηρεάζει και επηρεάζεται ιδιαιτέρως από τις σχέσεις διαπροσωπικού χαρακτήρα των νοσηλευτών, από το επίπεδο ποιότητας της φροντίδας που παρέχεται στον υγειονομικό οργανισμό και από τον τρόπο συντονισμού του νοσηλευτικού επαγγέλματος (Utriainen & Kyngas, 2011). Εξάλλου, οι Weisman & Nathanson (1985), μελετώντας νοσηλευτές που εργάζονταν σε νοσοκομεία των ΗΠΑ, διαπίστωσαν ότι το ποσοστό της εργασιακής ικανοποίησης του νοσηλευτικού προσωπικού λειτουργούσε ως κινητήριο δύναμη για το καθολικό ποσοστό ικανοποίησης των ατόμων που συσχετιζόνταν με οποιονδήποτε τρόπο με την υγεία και αποτελούσαν χρήστες του υγειονομικού κλάδου.

Επιπλέον, στον ελληνικό χώρο, η Χαραλαμπίδου (1996), αναπτύσσοντας μελέτη αναφορικά με την εργασιακή ικανοποίηση του νοσηλευτικού προσωπικού, συμπέρανε ότι οι χρηματικές απολαβές, η επαγγελματική ανέλιξη, το συγκεκριμένο και σαφές ωράριο, οι συνεπείς βάρδιες, αλλά και η ανταμοιβή ή επιβράβευση από τους ανωτέρους, λειτουργούν ως καθοριστικοί παράγοντες για την εκδήλωση επαγγελματικής πληρότητας. Έπειτα από δέκα έτη, η Πουζουκίδου και συν. (2007), μελετώντας την εργασιακή ικανοποίηση του μόνιμου νοσηλευτικού και παραϊατρικού προσωπικού, το οποίο εργαζόταν σε δημόσια ιδρύματα υγειονομικής περίθαλψης, διαπίστωσαν ότι το 51,1% των εργαζομένων αισθάνονταν δυσαρέσκεια από την άσκηση των καθηκόντων τους λόγω του γεγονότος ότι πίστευαν πως δεν αναγνωριζόταν η προσφορά τους αλλά και επειδή οι συνθήκες στις οποίες καλούνταν να εργαστούν ήταν ιδιαιτέρως πιεστικές. Ο Καρανικόλας (2006), υποστηρίζει ότι η εργασιακή ικανοποίηση συνδέεται άρρηκτα με τα στοιχεία της προσωπικότητας των νοσηλευτών και την ψυχοσύνθεσή τους γενικότερα. Αναλυτικότερα, τα

αποτελέσματα της μελέτης τους απέδειξαν ενίσχυση μεταξύ επαγγελματικής ταυτότητας, αυτοσεβασμού και εργασιακής ικανοποίησης στους νοσηλευτές.

Εν κατακλείδι, είναι απαραίτητο οι επαγγελματίες νοσηλευτές να παρακινηθούν μέσω κινήτρων από την ηγεσία των οργανισμών, στους οποίους εργάζονται, με σκοπό τη δημιουργία ουσιαστικής προσφοράς και παραγωγικότητας στοχεύοντας στην εξάλειψη της μείωσης του ανθρωπίνου δυναμικού (Kudo et al., 2007). Εξάλλου, οι Lambrou, Kontodimopoulos & Niakas, (2010), επισημαίνουν ότι μόνο μέσω της επίγνωσης των παραγόντων που δημιουργούν κίνητρα στους εργαζομένους, καθώς και των παραγόντων που προκαλούν εκδήλωση της εργασιακής ικανοποίησης, η ηγεσία θα είναι ικανή να υλοποιεί τις στρατηγικές που ορίζει και να βελτιώνονται εν γένει οι φορείς ιατρικής περίθαλψης.

3.5. Κίνητρα και συμπεριφορές στον εργασιακό χώρο και τρόποι βελτίωσης της επαγγελματικής ικανοποίησης

Είναι σκόπιμο να αναφερθεί ότι αποτελεί σφάλμα να ταυτίζουμε τα κίνητρα με τα είδη συμπεριφοράς που εκδηλώνονται στους χώρους εργασίας. Πιο συγκεκριμένα, όσοι υποστηρίζουν τη θεωρία των ανθρώπινων δεσμών συνήθως αναφέρονται στον όρο “εργασιακή ικανοποίηση”, ταυτίζοντάς τον με τα “κίνητρα”, ωστόσο οι δύο αυτές έννοιες θα έπρεπε να διαχωρίζεται με ξεκάθαρο τρόπο.

Αναλυτικότερα, τα εργασιακά κίνητρα οριοθετούνται αναφορικά με την πορεία, τον δυναμισμό, το πείσμα και την αποφασιστικότητα που χαρακτηρίζουν την ιδιοσυγκρασία ενός εργαζομένου στο χώρο που ασκεί τα καθήκοντά του. Αναφέροντας τον όρο κίνητρα, υποδηλώνουμε τα δεδομένα που διαμορφώνουν την ενεργοποίηση, την πορεία, τη συντήρηση και υποστήριξη των συμπεριφορών που εκδηλώνονται στο επαγγελματικό περιβάλλον από τους υπαλλήλους (Mc Cormick & Pgen, 1985), ενώ ο όρος της παρακίνησης αποτελεί μία κατάσταση συναισθηματικής φύσης η οποία λειτουργεί τονωτικά προκειμένου ο εργαζόμενος να δράσει με έναν συγκεκριμένο και αναμενόμενο τρόπο (Ξηροτύρη-Κουφίδου, 2001). Αντιθέτως, οι συμπεριφορές στον επαγγελματικό χώρο χαρακτηρίζονται από τα συναισθήματα και τις υποκειμενικές στάσεις που κρατούν οι υπάλληλοι στα άτομα που αλληλεπιδρούν και αναφέρονται αποκλειστικά και μόνο σε καταστάσεις και πράγματα εργασιακού χαρακτήρα. Συνεπώς, υπάρχουν δύο διαφορετικές έννοιες που ωστόσο αλληλεπιδρούν, η επαγγελματική συμπεριφορά και τα επαγγελματικά κίνητρα.

Στον αντίποδα, είναι πολύπλοκη η πρόβλεψη εξαρχής των κινήτρων εκείνων που ενεργοποιούν τον κάθε υπάλληλο, η σύγχρονη στάση στοχεύει στο να το καθίσταται το είδος της εργασίας ενδιαφέρον και άξιο περαιτέρω προσοχής, προκειμένου τα άτομα που την ασκούν να κινητοποιούνται με δική τους βούληση (Herzberg, Mausner & Snyderman, 1993). Συνεπώς, η ουσιαστική ιδέα των κινήτρων δεν αποτελεί την παρακίνηση κάποιου να πράξει κάτι συγκεκριμένο, αλλά τη δημιουργία ανάλογων περιστάσεων που θα προτρέψουν κάποιον να θέλει να πράξει κάτι με τη θέλησή του.

Υπάρχει πληθώρα βιβλιογραφίας στον επιστημονικό χώρο που αναφέρεται στις συμπεριφορές των επαγγελματιών στους εργασιακούς χώρους.

Συμπερασματικά, η εργασιακή ικανοποίηση περιγράφεται και παρουσιάζεται ως μία συνολική στάση διαθέσεων που υπάλληλοι κρατούν στην εργασία τους, ή ως μία έμφυτη τάση ψυχολογική και συναισθηματική που περικλείει περαιτέρω και επιμέρους τάσεις και συμπεριφορές για διάφορες πτυχές του εργασιακού κλάδου (Παρασκευόπουλος, 1998).

Η νεότερη θεώρηση του εν λόγω θέματος συσχετίζει τις δύο ανωτέρω πτυχές και επισημαίνει ότι η εργασιακή ικανοποίηση έγκειται σε επιμέρους στοιχεία διαφόρων ειδών και διαμορφώνεται από μία ενιαία στάση και συμπεριφορά του κάθε εργαζόμενου ατόμου. Στην προκειμένη περίπτωση, είναι συγκεχυμένο το γεγονός του καθορισμού των στοιχείων εκείνων που παρουσιάζουν ομοιομορφία για τα περισσότερα επαγγελματικά περιβάλλοντα και των οποίων σχετίζονται με την ικανοποίηση που επέρχεται από την εργασία.

Αναφορικά με τη βελτίωση της επαγγελματικής ικανοποίησης είναι απαραίτητο να αποτυπωθεί ότι η διοίκηση κάθε οργανισμού είναι απαραίτητο να αξιολογεί την ικανοποίηση των υφισταμένων της σκοπεύοντας στη διαμόρφωση των κατάλληλων εργασιακών συνθηκών. Η δημιουργία ενός θετικού συναδελφικού κλίματος σύμφωνα με τον Laschinger et al.(1999), αποτελεί ουσιαστικό βήμα προς την ικανοποίηση και εργασιακή πληρότητα. Το εν λόγω βήμα σχετίζεται με τον εποικοδομητικό διάλογο ανάμεσα στην ηγεσία και τους εργαζομένους, με στόχο να κατανοηθούν οι ανάγκες του προσωπικού. Επιπρόσθετα, η εργασιακή ικανοποίηση επέρχεται όταν η διοίκηση των οργανισμών αναγνωρίζει και αποδεικνύει στους υπαλλήλους της την παραγωγικότητα και την αξία τους με διάφορα προγράμματα ανταμοιβής (Tanner & Bellack, 2001). Σύμφωνα με τους Liu et al. (2006), οι βασικοί τρόποι προώθησης της ικανοποίησης από την εργασία περιλαμβάνουν:

Θετικά συναισθήματα: Η διάθεση των εργαζομένων ενισχύεται αδιάλειπτα με την αναζήτηση νέων γνώσεων και ιδεών, τη φιλομάθεια και το αίσθημα ορθότητας. Οι εργαζόμενοι βιώνουν θετικά συναισθήματα όταν επιβραβεύονται για τα τους κόπους τους και αναγνωρίζονται οι επιτυχίες τους.

Άρτιες σχέσεις: Μέσω των θετικών σχέσεων που δημιουργούνται στον εργασιακό τομέα, η παραγωγικότητα αυξάνεται, οι υπάλληλοι διαχειρίζονται αποτελεσματικότερα το άγχος τους και επιθυμούν να παραμείνουν στη συγκεκριμένη εργασία. Η δόμηση άρτιων επαγγελματικών δεσμών βρίσκεται σε πράξεις προσφοράς, ενθάρρυνσης και κοινωνικοποίησης.

Νόημα: Οι υπάλληλοι που βρίσκουν νόημα στο επάγγελμά τους, βιώνουν πληρότητα και ικανοποίηση, εκδηλώνουν μεγάλα ποσοστά ευημερίας, επάρκειας και καλής ψυχοσωματικής υγείας.

Επιτεύγματα: Οι εργαζόμενοι πρέπει να ασκούν τα καθήκοντα τους λειτουργώντας με το αίσθημα του σκοπού και των κινήτρων. Προκειμένου αυτό να πετύχει, είναι απαραίτητη η σύνδεση των επιτευγμάτων με τις αξίες και τις δυνατότητες των υπαλλήλων. Συνεπώς, και θα αποδίδουν πιο αποτελεσματικά και θα απολαμβάνουν ευχαρίστηση από το επάγγελμά τους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ: Ο κλάδος της Νοσηλευτικής στην Ελλάδα

4.1. Η αξία της Νοσηλευτικής ως επάγγελμα

Το επάγγελμα του νοσηλευτή έχει καταστεί απαραίτητο στη σύγχρονη εποχή, καθώς τα περιστατικά χρόνιων παθήσεων αυξάνονται συνεχώς και το προσδόκιμο ζωής μεγαλώνει, γεγονός που το καθιστά ένα από τα δέκα πιο περιζήτητα επαγγέλματα παγκοσμίως με σταδιακή αύξηση θέσεων εργασίας. Ένας καλός επαγγελματίας νοσηλευτής διακρίνεται από ευρεία εκπαίδευση, επιμόρφωση και μεγάλης κλίμακας εμπειρία και προϋπηρεσία. Στην εποχή που διανύουμε το νοσηλευτικό επάγγελμα απαιτεί περισσότερη επαγγελματική εξειδίκευση και γίνεται σαφής η ανάγκη για περαιτέρω μελέτη και ευρυμάθεια.

Ορισμένα στοιχεία που χαρακτηρίζουν έναν επαγγελματία νοσηλευτή αποτελούν:

- Η φιλομάθεια, η παρατήρηση και η υπευθυνότητα στη γνώση του αντικειμένου,
- Η ανεκτικότητα, η ευελιξία και η υπομονή με συναδέλφους, ανωτέρους, ασθενείς και συγγενείς αυτών,
- Η ευρύτητα σκέψης, η αμεροληψία και ο εντοπισμός άμεσων λύσεων σε έκτακτα περιστατικά που προκύπτουν,
- Η αποτελεσματικότητα και η καλή σχέση με την τεχνολογία,
- Ο έλεγχος του στρες υπό συνθήκες πρωτόγνωρες και απαιτητικές,
- Η προσαρμοστικότητα εξαιτίας των αυξημένων ελλείψεων προσωπικού και υλικοτεχνικής υποδομής στα ιδρύματα υγειονομικής περίθαλψης

Διαφαίνεται ξεκάθαρα ότι ο νοσηλευτής αποτελεί έναν εργαζόμενο που προσφέρει περίθαλψη, φροντίδα και ελπίδα στους ασθενείς και για αυτό το λόγο ξεχωρίζει από υπαλλήλους που δουλεύουν σε διαφορετικούς κλάδους, καθώς το ενδιαφέρον είναι διάχυτο στην καθημερινότητα τους. Κάθε κλάδος της νοσηλευτικής προσφέρει ξεχωριστή ικανοποίηση και διαφέρει από υπάλληλο σε υπάλληλο, ωστόσο η παροχή νοσηλευτικής περίθαλψης δημιουργεί αυξημένη φόρτιση στο νοσηλευτικό προσωπικό που συνήθως το καθορισμένο ωράριο εργασίας τους είναι πολύ μεγαλύτερο από το τυπικό ωράριο ενός εργαζομένου σε άλλο επαγγελματικό περιβάλλον. Στη νοσηλευτική επιστήμη τα περιθώρια για σφάλματα είναι μηδαμινά

και οι νοσηλευτές οφείλουν να επιδεικνύουν ιδιαίτερη προσοχή με τους ασθενείς που φροντίζουν προκειμένου να μη βρεθούν αντιμέτωποι με δικαστικές διαμάχες. Επιπρόσθετα, οι νοσηλευτές οφείλουν να είναι σε θέση να αποφασίζουν ενεργά και να εφαρμόζουν φαρμακευτικές αγωγές με υπευθυνότητα και πλήρη αρμοδιότητα. Είναι πολύ πιθανό, οι νοσηλευτές να αναπτύξουν φαινόμενα εργασιακής κόπωσης εξαιτίας του στρες και της κούρασης που βιώνουν συνήθως από το ελλιπές ανθρώπινο δυναμικό, τις εκτεταμένες βάρδιες και τις χαμηλές απολαβές. Σύμφωνα με μελέτες, οι νοσηλευτές που περιθάλπουν ασθενείς με βαριά και ανίατα νοσήματα παρουσιάζουν ψυχοσωματική εξάντληση, καθώς αφιερώνουν την καθημερινότητα και εν γένει ένα μεγάλο κομμάτι της ζωής τους στην φροντίδα τους (Cuche, 2001).

Ουσιαστικό μέλημα κάθε επαγγελματία νοσηλευτή καθώς προσφέρει τις υπηρεσίες του είναι να καλύπτει απόλυτα τις εκάστοτε ανάγκες των ασθενών του. Προκειμένου να παρέχονται στον ασθενή η σωστή πρόληψη, διάγνωση, θεραπεία και αποκατάσταση του προβλήματος που αντιμετωπίζει, ο νοσηλευτής οφείλει να χρησιμοποιεί με ακρίβεια διευρυμένες επαγγελματικές και επιστημονικές γνώσεις, ικανότητες καθώς και την πείρα που έχει αποκτήσει εξακολουθώντας κάθε φορά να κατέχει την αυτονομία του επιστήμονα και επαγγελματία.

Η Νοσηλευτική του σύγχρονου κόσμου προσεγγίζεται αξιολογικά με τον ίδιο τρόπο που ανέφεραν τα γραπτά Florence Nightingale έως και τις μέρες μας. Συνεπώς, συνεχίζουν να υφίστανται οι ίδιες αξίες, τις οποίες ο κλάδος οφείλει να διέπει:

- Αίσθηση σεβασμού στην αξία, ανεξαρτησία και προσωπικότητα κάθε ανθρώπου,
- Αίσθηση σεβασμού στη διασφάλιση των δικαιωμάτων του ασθενή που περιθάλπουν,
- Ευγνωμοσύνη και εκτίμηση για τη ζωή,
- Ευαισθησία, συμπόνια και αμέριστη προσοχή στους αρρώστους που νοσηλεύονται,
- Αδιάσπαστη και χωρίς διάκριση παροχή υπηρεσίας στον νοσηλευόμενο,
- Άσκηση αρμοδιοτήτων με σκοπό την συντονισμένη και ανθρωπιστική περίθαλψη με σκοπό το εξατομικευμένο σχέδιο θεραπείας,
- Συνεισφορά του νοσηλευτικού προσωπικού στην πρόοδο και ευημερία της κοινωνίας με την ανάπτυξη και εξέλιξη της δημόσιας υγείας και της διαβίωσης,

- Επίτευξη και άσκηση της Νοσηλευτικής ως επιστήμη μέσω της βαθιάς ηθικής αξίας και δεοντολογικής ευαισθησίας.

Ως πρωταρχικές αξίες στη Νοσηλευτική του σήμερα επικρατούν η το αίσθημα αγάπης για τον ασθενή που νοσηλεύεται και το αίσθημα ανθρωπιστικής περίθαλψης. Κρίνεται σαφές ότι η νοσηλευτική χρησιμότητα, αποτελεί μία από τις σπουδαίες αξίες που έχει καλλιεργήσει ο άνθρωπος κατά τη διάρκεια των αιώνων και δεν εκμαυλίζεται με τις συνεχείς μεταβολές και αλλαγές των συνθηκών και εκάστοτε περιστάσεων. Η Νοσηλευτική παράγει έργο και διαρκώς αναπτύσσεται υφιστάμενη αλλαγές σε επιστημονικό και κοινωνικό επίπεδο. Τροποποιεί και βελτιώνει τα μέσα που χρησιμοποιεί και τους τρόπους λειτουργίας της, εξελίσσει τις μεθόδους της, παράγει έρευνα, προωθεί την εκπαίδευση και τη γνώση, συντονίζει τις παρεχόμενες υπηρεσίες της, επιδρά στην πολιτική της ιατρικής και νοσηλευτικής περίθαλψης της κοινωνίας. Εν κατακλείδι, αυτό που μεταβάλλεται στη Νοσηλευτική είναι οι λειτουργικές και πρακτικές αρχές και όχι οι θεμελιώδεις αξίες της (Θεοδώρου, 1996).

4.2. Η Νοσηλευτική ευθύνη και δεοντολογία

Προκειμένου να ασκείται σωστά το νοσηλευτικό επάγγελμα και να καλύπτονται οι νοσηλευτικές ανάγκες, αναπτύσσονται συνεχώς οι έρευνες και οι θεωρίες στις οποίες αναζητείται ο προσδιορισμός της ευθύνης και ο ορθός προσανατολισμός του νοσηλευτικού κλάδου.

Στο βιβλίο των Lesnik & Anderson με τίτλο “Nursing Practice and the Law” διατυπώνονται απόψεις οι οποίες έχουν υιοθετηθεί διεθνώς και αναφέρονται στη νοσηλευτική ευθύνη και τις νοσηλευτικές πράξεις:

- Φροντίδα και εποπτεία του ασθενούς και εφαρμογή κανόνων οι οποίοι βασίζονται στα σύνολα ειδικών γνώσεων βιολογικής κοινωνικής και φυσικής επιστήμης.
- Προσεκτική παρατήρηση των αντιδράσεων, συμπτωμάτων και ψυχοσωματικών αναγκών και καταστάσεων.
- Αξιολόγηση ολιστικής προσέγγισης του ασθενή, συνεπής αναφορά και πλήρης καταγραφή στοιχείων και περιστατικών.
- Υλοποίηση και χρήση νοσηλευτικών τεχνικών και πράξεων.

- Ακριβής εφαρμογή νόμιμων ιατρικών οδηγιών αναφορικά με φαρμακευτικές αγωγές και σχέδια θεραπείας, προϋποθέτοντας την πλήρη κατανόηση αιτίας και αποτελέσματος.

Η φροντίδα της προσωπικής υγείας του νοσηλευτικού προσωπικού περιλαμβάνεται στη νοσηλευτική ευθύνη, καθώς η έλλειψη ακμαίας υγείας οδηγεί σε χαμηλή πίστη και μη ολοκληρωμένη άσκησης της νοσηλείας και θεραπείας (Λανάρα, 1997).

Η Νοσηλευτική δεοντολογία αποσκοπεί:

- ❖ Στην πληροφόρηση του νοσηλευτή αναφορικά με τα καθήκοντα της εργασίας του και τον υποχρεωτικό τρόπο συμπεριφοράς του στις μονάδες υγείας.
- ❖ Στην ανάπτυξη ισχυρών διαπροσωπικών σχέσεων τόσο με συναδέλφους, όσο και με ασθενείς και συγγενείς αυτών.
- ❖ Στην ευαισθητοποίηση του νοσηλευτικού προσωπικού και στην απόλυτη συνειδητοποίηση των ευθυνών που αναλαμβάνει.
- ❖ Στην αντιμετώπιση του ασθενούς ως μία ψυχική και σωματική οντότητα με δικαιώματα και συγκεκριμένες ανάγκες.
- ❖ Στην παροχή βασικών γνώσεων και τη δημιουργία προσόντων ικανών να αντιμετωπίζουν καταστάσεις από συγκρούσεις μεταξύ καθήκοντος και δεοντολογικών θεμάτων πάνω στην νοσηλευτική πράξη.

Το American Nurses Association επιβεβαιώνει ότι ο σεβασμός στον άνθρωπο αποτελεί τη θεμελιώδη αρχή της Νοσηλευτικής και επιπρόσθετα αναγνωρίζει και επτά επιμέρους ουσιαστικές αρχές που διέπουν την εν λόγω επιστήμη:

- Αυτοδιάθεση
- Αμεροληψία
- Ακρίβεια
- Εχεμύθεια
- Ειλικρίνεια
- Ευεργεσία
- Επ' ωφελεία

Οι νοσηλευτές ακολουθώντας τις ανωτέρω αρχές δύνανται να τις χρησιμοποιήσουν ως πυλώνα προκειμένου να λαμβάνουν δεοντολογικές αποφάσεις και να είναι σε θέση να διακρίνουν τη σωστή από τη λανθασμένη ενέργεια που έχει ως αποτέλεσμα τις έμμεσες και άμεσες πράξεις τους (Γιαννοπούλου, 2003).

Επιπρόσθετα, αξίζει να αναφερθεί ότι το νοσηλευτικό προσωπικό κατά την άσκηση των καθηκόντων του υποχρεούται να αποφεύγει κάθε είδους πράξη ή παράλειψη που δύναται να δημιουργεί την υποψία ότι εξαπατά ασθενείς, προσελκύει πελατεία, επιχειρεί συνεταιρισμό με ανθρώπους που δεν ακούν το επάγγελμα, συγκαλύπτει ανθρώπους που ασκούν παρανόμως το επάγγελμα ή καταφεύγει σε αθέμιτο ανταγωνισμό. Κρίνεται αναγκαίο κάθε νοσηλευτής να δημιουργεί αμερόληπτες σχέσεις με τους συναδέλφους του και να επιχειρεί την αρμονική συνεργασία με τους επαγγελματίες υγείας που συναναστρέφεται καθημερινά.

Ακόμη, υποχρεούται να επιδεικνύει απεριόριστο σεβασμό στην αξία της ζωής του ανθρώπου και να λαμβάνει κάθε μέτρο προκειμένου να διατηρείται και να διασφαλίζεται η διάσωσή της. Είναι απαραίτητη η τήρηση των βασικών αρχών ηθικής και δεοντολογίας σε εκπονήσεις κλινικών η επιδημιολογικών ερευνών βασιζόμενες σε διεθνείς κώδικες. Ο κάθε νοσηλευτής οφείλει να μεριμνά προκειμένου η συμμετοχή των ατόμων να διέπεται από σεβασμό στα ατομικά τους δικαιώματα, τα αποτελέσματα να χαρακτηρίζονται από επιστημονική ακρίβεια και να τηρείται πλήρως το νοσηλευτικό απόρρητο. Οι θρησκευτικές, ιδεολογικές ή οποιεσδήποτε τοποθετήσεις του κάθε ασθενή, καθώς και η οικονομική ή κοινωνική του κατάσταση αλλά και το μέγεθος της ασθένειας που αντιμετωπίζει δεν πρέπει να αποτελούν κίνητρο ή αντικίνητρο για την ποιότητα της παρεχόμενης περίθαλψης. Ωστόσο, δύναται να αρνηθεί την παροχή υπηρεσιών όταν η ενδεδειγμένη αγωγή πρόληψης, διάγνωσης ή θεραπείας ενός ασθενή αντιτίθεται σε ηθικές και προσωπικές ιδεολογίες του και υποχρεούται να ενημερώσει τον ανώτερό του πάραυτα. Τέλος, είναι υποχρεωμένος να ασκεί τα καθήκοντα του σε πνεύμα συνεργασίας και δεν επιτρέπεται να επικρίνει ή να αποδοκιμάζει τις πράξεις και τις ενέργειες των γιατρών και των υπολοίπων εργαζομένων των μονάδων υγείας (Ntshingila et.al, 2016).

4.3 Το νοσηλευτικό επάγγελμα την περίοδο της οικονομικής κρίσης

Ο χώρος της υγείας έχει πληγεί ιδιαίτερα από την οικονομική κρίση και έχει επιφέρει σημαντικές συνέπειες το εργατικό δυναμικό του νοσηλευτικού προσωπικού. Οι θέσεις εργασίας είναι πλέον εξαιρετικά περιορισμένες και οι μισθοί έχουν μειωθούν τόσο με αποτέλεσμα να σημειώνεται αισθητή έλλειψη στο προσωπικό και ο φόρτος εργασίας να έχει αυξηθεί χαρακτηριστικά.

Σε έρευνα των Kerasidou et.al το 2009 ενώ καταγράφηκε μεγάλο ποσοστό νοσηλευτών που συνταξιοδοτήθηκε δεν ήταν εμφανής η έλλειψη και η ουσιαστική μείωση του νοσηλευτικού προσωπικού. Έως και το 2010 οι καινούργιες θέσεις του νοσηλευτικού προσωπικού που προέκυψαν εξακολούθησαν να παραμένουν κενές ενώ συγχρόνως ήταν αναγκαία η κάλυψη του εργατικού δυναμικού στις μονάδες υγείας, καθώς δεν έγιναν καθόλου προσλήψεις παρά το υψηλό ποσοστό ανέργων νοσηλευτών.

Στις δημόσιες μονάδες υγείας, τόσο σε διοικητικό, όσο και οργανωτικό επίπεδο παρουσιάζονται ιδιαίτερες ανεπάρκειες και ελλείψεις. Στον νοσηλευτικό κλάδο, με την επιβολή επιπρόσθετων φόρων, τη μείωση μισθού και τις περικοπές διαφόρων αποδοχών, το μηνιαίο εισόδημα του προσωπικού παρουσίασε αισθητή έως και δυσβάσταχτη μείωση. Χαρακτηριστικό είναι το γεγονός ότι τα τελευταία χρόνια αρκετοί είναι οι απόφοιτοι νοσηλευτές που παραμένουν άνεργοι έως και τρία έτη. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα όταν καταφέρνουν να εργαστούν να αμείβονται πολύ χαμηλά και να μην ωφελούνται από αναμενόμενες άδειες. Επιπλέον, ο εξαντλητικός φόρτος εργασίας λειτουργεί ως εμπόδιο για την παροχή της αρμόζουσας περίθαλψης στον εκάστοτε ασθενή ακόμα και σε εκείνους που παρουσιάζουν ασθένειες βαριάς μορφής. Χώρες όπως η Ιρλανδία και το Ηνωμένο Βασίλειο, λόγω της οικονομικής κρίσης οδηγήθηκαν στην αύξηση των μέτρων που σχετίζονται με την εισροή μεταναστών στα σύνορά τους συμπεριλαμβανομένων και των Ελλήνων νοσηλευτών.

Το νοσηλευτικό επάγγελμα στα ελληνικά νοσοκομεία χαρακτηρίζεται από απουσία πόρων και μέσων όπως η κατάλληλη στελέχωση και ο υλικοτεχνικός εξοπλισμός, από υπερβολική φόρτωση ρόλων, από παντελή έλλειψη υποστηρικτικών συστημάτων. Η συνεχής έκθεση σε μία καθημερινή ρουτίνα διαχείρισης πολλών και έκτακτων περιστατικών οδηγεί στην εκδήλωση συμπτωμάτων στρες, ψυχοσωματικής κούρασης και διαταραχές ύπνου.

Αξίζει να επισημανθεί ότι σε περιόδους κρίσης που αφορούν στην οικονομία της χώρας, οι υπεύθυνοι των κυβερνήσεων λαμβάνουν μέτρα με σκοπό τον περιορισμό των δαπανών στον δημόσιο τομέα της υγείας και της περίθαλψης, τη μείωση των λειτουργικών κοστών της εργασίας που προσφέρουν οι νοσηλευτές αλλά και των παρεχόμενων υπηρεσιών στους νοσηλευόμενους. Η μη πληρότητα των νοσηλευτών στα ελληνικά νοσοκομεία, η οποία οξύνθηκε ιδιαίτερω με την οικονομική κρίση οδήγησαν την ανεύρεση εργασίας να αποτελεί μία επονείδιστη διαδικασία. Συνεπώς,

αρκετοί νοσηλευτές οδηγήθηκαν στην αναζήτηση εργασίας εκτός Ελλάδος επηρεασμένοι από τις επίπονες μεταβολές που επήλθαν στον υγειονομικό και νοσηλευτικό κλάδο. Επομένως, σε κάθε περίπτωση, το νοσηλευτικό επάγγελμα κατά τη διάρκεια της οικονομικής κρίσης αντιμετωπίζει μεταβολές διάθρωσης που περάν των γιατρών και νοσηλευτών επηρεάζουν άμεσα και τους νοσηλευόμενους και ασθενείς.

Συμπερασματικά, είναι σκόπιμο να διατυπωθεί ότι η ύφεση της οικονομίας εκτός από απειλή για τους εργαζομένους μπορεί να αποτελέσει και μία δυνατότητα προκειμένου να ανασυγκροτηθεί και να εξελιχθεί το οικονομικό, κοινωνικό και υγειονομικό σύστημα μίας χώρας (Osborn & Stein, 2016).

4.4. Ψυχική υγεία και εργαζόμενοι νοσηλευτές

Η ψυχική υγεία των ατόμων αποτελεί ένα θέμα πολυπαραγοντικό. Οι πιο συνήθεις παράγοντες αφορούν στα γενετικά χαρακτηριστικά όπως η κληρονομικότητα, τις συνθήκες κοινωνικοοικονομικής φύσης που υφίσταται το περιβάλλον στο οποίο ζουν τα άτομα, στα προσωπικά βιώματα και προσλαμβάνουσες αλλά και τον επαγγελματικό χώρο που ασκούν τα καθήκοντά τους (Haratau, & Wynne, 2009).

Είναι σημαντικό να διατυπωθεί ότι ενώ καταγράφονται παράγοντες σχετικοί με την εκδήλωση ψυχολογικών ζητημάτων δεν είναι αναγκαίο να εμφανίζονται με τον ίδιο βαθμό ή τρόπο σε όλα τα άτομα. Αναλυτικότερα, ένα άτομο δύναται να επιφορτίζεται με έντονα καθήκοντα και ευθύνες και να εμφανίσει κατάθλιψη, ενώ ένας συνάδελφός του με ανάλογο πρόβλημα να εμφανίσει το σύνδρομο της επαγγελματικής κόπωσης και κάποιος τρίτος να παρουσιάζει υψηλά ποσοστά στρες (Kuorppala, et. al., 2008).

Το μέγεθος και η διαδικασία επιρροής διαφέρουν από εργαζόμενο σε εργαζόμενο εξαιτίας των όσων αλληλεπιδρούν στις γενεσιουργές αιτίες. Πιο συγκεκριμένα, όταν ένας εργαζόμενος εμφανίζει κατάθλιψη, πέραν τους αυξημένου φόρτου εργασίας δύναται να αισθάνεται συγχρόνως ανασφαλής αναφορικά με τη σταθερότητα του επαγγέλματος, ή να αντιμετωπίζει οικονομικά προβλήματα ή τέλος να βιώνει πένθος στο οικογενειακό του περιβάλλον (Kuorppala, et. al., 2008). Ωστόσο, οι απόρροιες από μία παρεκκλίνουσα ψυχική υγεία των ατόμων που εργάζονται στον υγειονομικό χώρο, δεν περιορίζονται αποκλειστικά στους ίδιους αλλά διευρύνονται στη μονάδα υγείας και την κοινωνία γενικότερα (Haratau, & Wynne, 2009).

Έπειτα από έρευνες του Ευρωπαϊκού Οργανισμού για την Ασφάλεια και την Υγεία (ESENER, 2009; 2014; 2019), αναφορικά με κινδύνους ψυχοκοινωνικής συμπεριφοράς που ελλοχεύουν στα περιβάλλοντα εργασίας, επισημάνθηκε ότι η εργασία δύναται να λειτουργήσει στους ανθρώπους που αντιμετωπίζουν ψυχολογικά ζητήματα ως θεραπεία, προϋποθέτοντας ωστόσο ότι διέπεται από θετικά στοιχεία και ποιοτικά χαρακτηριστικά που δημιουργούν στον εργαζόμενο συναισθήματα ευεξίας και εκτίμησης για τις προσφερόμενες υπηρεσίες, ότι οι ενέργειες τους επηρεάζουν με θετικό τρόπο την κοινωνία, ότι συμμετέχουν και οι ίδιοι σε αποφάσεις που τους αφορούν άρρηκτα, ότι έχουν πρόσβαση στον αναγκαίο εξοπλισμό, ότι επενεργούν σε έναν επαγγελματικό χώρο φιλικό και καταλλήλως συντονισμένο που αναβαθμίζει την συναδελφική επικοινωνία και τέλος το ωράριο εργασίας είναι ικανό ώστε να έχουν τη δυνατότητα χρήσης προσωπικού χρόνου.

Αναφορικά με τις υγειονομικές και νοσηλευτικές υπηρεσίες, ο πιο βασικός παράγοντας εκδήλωσης ψυχικών διαταραχών είναι η εργασιακή και ψυχοσωματική κόπωση που εμφανίζεται εξαιτίας του αυξημένου φόρτου εργασίας, τα εκτεταμένα ωράρια, την κατάληξη των νοσηλευόμενων και το άγχος για πιθανά ιατρικά λάθη (Διλιντάς, 2010; Edwards, et. al., 2000; Κοϊνης & Σαρίδη, 2014; Τσίλιας, κ.α., 2014). Όπως διατυπώθηκε και ανωτέρω, οι επαγγελματίες που απασχολούνται σε μονάδες υγείας δύνανται να εμφανίζουν πιο συχνά ψυχολογικές διαταραχές από άλλους εργαζομένους εξαιτίας της φύσης της εργασίας τους, η οποία παρουσιάζει ιδιαιτερότητα. Τα ευμετάβλητα και εκτεταμένα ωράρια, το αυξημένο αίσθημα ευθύνης για τη διασφάλιση της ζωής των ασθενών, το άγχος για λαθεμένες εκτιμήσεις που ίσως αποβούν μοιραίες και οι κυρώσεις νομικού χαρακτήρα που μπορεί να αντιμετωπίσουν, δυσχεραίνουν εντόνως την ψυχοσύνθεση του νοσηλευτικού προσωπικού (Koinis et. al, 2014; Kyloudis, et. al, 2011).

Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας υποστηρίζει ότι ένα σύνθημα που δημιουργείται μέσω της εκδήλωσης ψυχολογικών προβλημάτων είναι η εργασιακή εξουθένωση, που χαρακτηρίζει τον κλάδο της υγείας ειδικότερα σε χρονικές στιγμές όπου παρατηρείται επιδημιολογική έξαρση, καθώς το μέγεθος και τα επαγγελματικά καθήκοντα αυξάνονται (WHO, 2001).

Σε ενημερωτικό σημείωμα της διυπηρεσιακής επιτροπής (Inter-Agency Standing Committee/IASC) του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών (ΟΗΕ) διατυπώνονται συστάσεις και οδηγίες συμπεριφοράς και για τους εργοδότες και τους εργαζομένους.

Σύμφωνα με αυτό επισημαίνεται ότι η ψυχική επιβάρυνση των νοσηλευτών αποτελεί επακόλουθο της πανδημίας, λόγω του ισχυρού φόβου του θανάτου, ο οποίος παρουσιάζει αύξηση, όπως και εξαιτίας του φόβου μίας πιθανής μόλυνσης από τον ιό από ενδεχόμενη επαφή των εργαζομένων με τους νοσηλευόμενους (IASC, 2020).

Τέλος, κρίνεται σκόπιμο να επισημανθεί ότι η ψυχική υγεία των εργαζόμενων νοσηλευτών είναι άμεσα συνδεδεμένη λόγω του covid19, από το άγχος της αβεβαιότητας, τον βιοπορισμό και τη σταθερότητα του εν λόγω επαγγέλματος, την κοινωνική απομάκρυνση, την υποχρεωτική αποστασιοποίηση από άτομα συνήθιζαν να συναναστρέφονται καθημερινά, την ευαλωτότητά τους, αλλά και την αίσθηση αποτυχίας να περιθάλψουν κατάλληλα, άτομα που τους χρειάστηκαν (IASC, 2020).

4.5. Ανθρώπινο δυναμικό στα νοσοκομεία και το μέλλον του κλάδου στην Ελλάδα

Η νοσηλευτική αποτελεί μία επιστήμη συνεχώς εξελίξιμη μέσω της ανάπτυξης της τεχνολογίας. Το νοσηλευτικό επάγγελμα αποτελεί μία εργασία που θα υφίσταται αιωνίως, καθώς όσο ο άνθρωπος ευημερεί πάντοτε θα είναι απαραίτητη η παροχή ιατρικής περίθαλψης. Επίσης, κανένα τεχνολογικό μηχανήμα δεν θα καταφέρει να αντικαταστήσει έναν εργαζόμενο νοσηλευτή ούτε όμως και την ποιότητα περίθαλψης και φροντίδας που προσφέρει στους νοσηλευόμενους.

Ειδικότερα στον χειρουργικό τομέα, η επιστήμη της νοσηλευτικής αναπτύσσεται σταθερά και ανοδικά, θέτοντας στόχους υψηλού επιπέδου και παρέχοντας διαρκή ενημέρωση και επιμόρφωση στον νοσηλευτή. Η προσπέλαση στη γνώση αποτελεί μία βατή διαδικασία και προσφέρεται η δυνατότητα διερεύνησης και ανάπτυξης των ικανοτήτων και δεξιοτήτων του κάθε νοσηλευτή. Τα καινούργια τεχνολογικά επιτεύγματα δημιούργησαν μεταβολές σε επίπεδο διαρθρωτικό στον κλάδο της υγείας και στο νοσηλευτικό επάγγελμα.

Η διαρκής ανάπτυξη της τεχνολογικής επιστήμης τον υγειονομικό χώρο καλλιέργησε τη δυνατότητα εξ αποστάσεως επιμόρφωση του νοσηλευτικού προσωπικού με σκοπό την εξέλιξη της πρακτικής και θεωρητικής γνώσης σε περιόδους έξαρσης σπάνιων ασθενειών που αυξάνονται ιδιαίτερα. Η βαθμιαία επιμόρφωση του νοσηλευτικού προσωπικού αποσκοπεί:

- ❖ Στην εκτίμηση της ποιότητας και ανάπτυξης των γενικών και ειδικών γνώσεων από την συμμετοχή συντονισμένων επιμορφωτικών προγραμμάτων,

- ❖ Στην αναγκαιότητα ύπαρξης του νοσηλευτικού επαγγέλματος σε πολλά πεδία της υγείας.

Η εξ αποστάσεως επιμόρφωση του νοσηλευτικού προσωπικού κρίνεται απαραίτητη για τη επιστήμη του νοσηλευτικού λειτουργήματος, καθώς υιοθετεί μία καινούργια χρονική περίοδο γνώσης και μάθησης όπου διεκπεραιώνεται μέσω:

- Εργαλείων και μαθημάτων διαδραστικού χαρακτήρα που έχουν αποθηκευτεί σε διαδικτυακή πλατφόρμα επιμόρφωσης για τους νοσηλευτές που εκπαιδεύονται,
- Ηλεκτρονικού ταχυδρομείου όπου θέτονται ερωτήματα των νοσηλευτών και απαντώνται από τους εκπαιδευτές,
- Επιμορφωτικού υλικού αποτελούμενο από παρουσιάσεις, κείμενα, βίντεο κ.λπ.,
- Σύγχρονων ηλεκτρονικών εφαρμογών, από τις οποίες ο χρήστης προβαίνει σε ανάγνωση κειμένων.

Επιπλέον, οι νοσηλευτές που εκπαιδεύονται και επιμορφώνονται είναι απαραίτητο να επιζητούν προσωπική εξέλιξη, εργασιακή υπευθυνότητα και ωριμότητα. Τα άτομα που αναλαμβάνουν να επιμορφώσουν τους νοσηλευτές υποχρεούνται να χαρακτηρίζονται από επιστημονικά και ακαδημαϊκά προσόντα, καθώς και δεξιότητες τεχνολογίας, επικοινωνία, συντονισμό και έλεγχο συναισθηματικής καταπόνησης. Ορισμένες από τις εν λόγω ικανότητες, ο νοσηλευτής δύναται να τις αποκτήσει και εξασκήσει μέσω ειδικής επιμόρφωσης και πρακτικής άσκησης σε εκπαιδευτικά μαθήματα που προσφέρονται.

Η μελέτη της νοσηλευτικής ως εργαλείο μάθησης και απόκτησης της γνώσης σχετίζεται με τη διεργασία της νοσηλευτικής περίθαλψης και με τα εκάστοτε ζητήματα που εμφανίζονται εκτελώντας τα καθήκοντα του νοσηλευτικού έργου. Επιπρόσθετα, στη μελέτη της νοσηλευτικής δύναται να εντοπιστεί το επίκεντρο στην εκτίμηση και επίλυση των ζητημάτων που επέρχονται από την εκτέλεση του νοσηλευτικού επαγγέλματος, τα οποία συσχετίζονται είτε άμεσα, είτε έμμεσα με τους επαγγελματίες που ασχολούνται με την υγεία, τη νοσηλευτική και προσφέρουν νοσηλευτική περίθαλψη.

Σκοπός της νοσηλευτικής μελέτης είναι η ανεύρεση απαντήσεων σε ζητήματα που προκύπτουν μέσω της νοσηλευτικής πράξης. Η γνώση της νοσηλευτικής επιστήμης μεταβάλλεται σε ενέργεια, σε πράξη και σταματά να εναρμονίζεται με παραδοσιακές

μεθόδους και η αντικειμενικότητα της καθορίζεται μέσα από ερευνητικά δεδομένα. Συνεπώς, οι νοσηλευτές ανεξαιρέτως υποχρεούνται να ενστερνίζονται ερευνητικά δεδομένα, χωρίς όμως να οφείλουν να καλλιεργήσουν όλοι ερευνητικές δεξιότητες. Συγχρόνως, εμφανίζονται καινούργιες πρακτικές στην ανάπτυξη του νοσηλευτικού κλάδου όπως η λεγόμενη τηλεματική. Πρόκειται για τον συνδυασμό ιατρικής και νοσηλευτικής επιστήμης. Σύμφωνα με αυτή, οι τεχνολογίες τηλεπικοινωνίας και οι πληροφορίες που αφορούν στην παροχή υγειονομικών υπηρεσιών χρησιμοποιούνται ανεξαρτήτως από το μέρος που βρίσκονται οι γιατροί, νοσηλευτές και ασθενείς, οι ιατρικοί φάκελοι των ασθενών, καθώς και ο υλικοτεχνικός εξοπλισμός. Με αυτόν τον τρόπο επιτυγχάνεται ο συνδυασμός της τεχνολογίας με τις υγειονομικές επιστήμες και αντίστροφα. Τέλος, επισημαίνεται ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες, είτε ιατρικές, είτε νοσηλευτικές χρησιμοποιώντας τις νέες τεχνολογίες αποτελούν στοιχείο της πρωτοβάθμιας φροντίδας περίθαλψης (Ntshingila et.al, 2016).

B. ΑΝΑΣΚΟΠΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ: Μεθοδολογία

5.1. Μεθοδολογικό εργαλείο

Για την επίτευξη των στόχων που τέθηκαν στο πρώτο κεφάλαιο, θα πραγματοποιηθεί η μέθοδος της βιβλιογραφικής ανασκόπησης. Πιο συγκεκριμένα θα συλλεχθούν δεδομένα και ευρήματα προηγούμενων μελετών αναφορικά με το θέμα και θα αποτυπωθούν συμβάλλοντας στην προώθηση της γνώσης και την ανάπτυξη της θεωρίας. Θα μελετηθούν εκτενώς άρθρα, επιστημονικές μελέτες και εργασίες από τον ελληνικό χώρο ποιοτικής και ποσοτικής προσέγγισης.

Η βιβλιογραφική ανασκόπηση ως μεθοδολογία έρευνας δύναται να λειτουργεί ως βάση για όλες τις κατηγορίες ερευνών. Πιο συγκεκριμένα, δύναται να λειτουργεί σαν θεμέλιο για την εμβάθυνση της γνώσης, να καθορίζει παραμέτρους για τις πρακτικές έρευνας και να προάγει τη σκέψη αναφορικά με συγκεκριμένα ερευνητικά πεδία (Snyder, 2019).

Πρώτο βήμα της βιβλιογραφικής ανασκόπησης ως μέθοδος διεξαγωγής μίας μελέτης αποτελούν η διατύπωση και ο ορισμός του σκοπού, του πεδίου εφαρμογής και του ερευνητικού ερωτήματος που θα ερευνηθούν. Στην προκειμένη περίπτωση, η μελέτη αφορά στη σχέση της συναισθηματικής νοημοσύνης και της εργασιακής ικανοποίησης των νοσηλευτών στα ελληνικά νοσοκομεία. Έπειτα από αυτό το στάδιο, ο μελετητής προβαίνει στην ανάπτυξη μιας στρατηγικής αναζήτησης προκειμένου να προσδιοριστεί η κατάλληλη βιβλιογραφία. Πιο συγκεκριμένα, επιλέγονται σχετικές βάσεις δεδομένων και κατάλληλοι όροι αναζήτησης, ενώ συγχρόνως αποφασίζονται τα κριτήρια συμπερίληψης και τα κριτήρια αποκλεισμού (inclusion criteria/exclusion criteria). Προκειμένου να είναι δυνατή η πρόσβαση σε σχετικά επιστημονικά άρθρα, μελέτες, ηλεκτρονικά βιβλία και κατάλληλες αναφορές, χρησιμοποιούνται ως όροι αναζήτησης συγκεκριμένες λέξεις ή και φράσεις. Οι εν λόγω όροι αναζήτησης οφείλουν να συνδέονται άμεσα με το βασικό ερευνητικό ερώτημα που τέθηκε αρχικώς. Επιπλέον, τα κριτήρια που λαμβάνονται υπόψιν και συνήθως γίνεται χρήση τους αποτελούν ο χρόνος δημοσίευσης της εκάστοτε μελέτης ή επιστημονικού άρθρου, η γλώσσα, το είδος του άρθρου και ο τύπος του περιοδικού.

Στην εν λόγω μελέτη, θα αναζητηθούν φράσεις και λέξεις, όπως συναισθηματική νοημοσύνη, εργασιακή ικανοποίηση, νοσηλεύτης/τρια, μονάδες υγείας, ενσυναίσθηση, ελληνικά νοσοκομεία. Επόμενο βήμα της βιβλιογραφικής ανασκόπησης αποτελεί η προσεκτική εξέταση κάθε μέρους της σχετικής βιβλιογραφίας που θα εντοπιστεί, σκοπεύοντας στη σωστή επιλογή των επιστημονικών άρθρων και ερευνών, που θα συμπεριληφθούν από τον ερευνητή στην εργασία του. Συνεπώς, στην προκειμένη περίπτωση τίθεται ως κριτήριο εισόδου ή αποκλεισμού η χρονολογία διεξαγωγής και υλοποίησης της μελέτης και πιο αναλυτικά επιχειρείται η αναζήτηση επιστημονικών μελετών και άρθρων όπου έχουν λάβει χώρα στον ελληνικό χώρο τα τελευταία δώδεκα έτη. Έπειτα από το βήμα όπου ο ερευνητής διεξάγει την επισκόπηση της βιβλιογραφίας και συλλέγει το τελικό δείγμα, ακολουθεί η εξέταση του τρόπου καταγραφής και διατύπωσης των επιστημονικών άρθρων και μελετών και η ανάλυση των ανευρεθέντων δεδομένων.

5.2. Πηγές

Για την επίτευξη της βιβλιογραφικής ανασκόπησης θα χρησιμοποιηθούν πηγές, βάσεις δεδομένων από το Ίντερνετ και ηλεκτρονικά περιοδικά, όπως: Google Scholar, e-journals, e-publishing, ERIC, Sage Journals, Hellenic journal of nursing science, ΕΑΔΔ (Εθνικό Αρχείο Διδακτορικών Διατριβών) και οι ηλεκτρονικές πανεπιστημιακές βιβλιοθήκες: Pergamos, Dione, Nemertes, Αμητός, Πολυνόη. Ως λήμματα θα χρησιμοποιηθούν: «συναισθηματική νοημοσύνη νοσηλευτικού προσωπικού», «εργασιακή ικανοποίηση νοσηλευτών», «ενσυναίσθηση και επαγγελματική ικανοποίηση στα ελληνικά νοσοκομεία», «job satisfaction and empathy in Greek hospitals», «emotional intelligence in nursing staff».

5.3. Μέθοδος ανάλυσης

Η μέθοδος που θα χρησιμοποιηθεί προκειμένου να επεξεργαστούν τα αποτελέσματα της παρούσας βιβλιογραφικής ανασκόπησης είναι η ανάλυση περιεχομένου, η οποία αποτελεί το κατάλληλο εργαλείο για τη διεξαγωγή ποιοτικών μελετών, στις οποίες απαιτείται η προσεκτική ανάγνωση του εκάστοτε υλικού. Η ανάλυση περιεχομένου διέπεται από συγκεκριμένες μεθόδους για να εξαχθούν έγκυρα συμπεράσματα από την ανάλυση των γραπτών άρθρων και ερευνών και περιγράφει με αντικειμενικό και συστηματικό τρόπο τα φαινόμενα που παρατηρούνται (Hsieh & Shannon, 2005).

Αναλυτικότερα, με τη μέθοδο της ανάλυσης περιεχομένου επιτυγχάνεται η συντόμευση φράσεων και λέξεων, οι οποίες ανευρίσκονται στα κείμενα που αφορούν στα ερευνητικά ερωτήματα που έχουν τεθεί στη μελέτη. Η συντόμευση των δεδομένων υφίσταται όταν δημιουργούμε κατηγορίες που έχουν κοινή θεματογραφία. Όπως επισημαίνει ο Gibbs (2007), συγκεκριμένα χωρία εντός κειμένου εντοπίζονται αρχικά και έπειτα καταγράφονται από ένα κώδικα όπου ερμηνεύουν την ίδια ιδέα είτε θεωρητική, είτε περιγραφική. Επομένως, οποιαδήποτε λέξη ή φράση παραπέμπει στο ίδιο πράγμα που αναζητείται ή εξηγεί κάτι αντίστοιχο, κωδικοποιείται αυτόματα με το ίδιο όνομα. Με την κωδικοποίηση λοιπόν, κατηγοριοποιούμε το κείμενο βάσει ενός συγκεκριμένου πλαισίου που αναφέρεται σε θεματικές ιδέες που το αφορούν.

Η παρούσα ανάλυση προσεγγίζεται επαγωγικά, καθώς η ομαδοποίηση των δεδομένων των ερευνών γίνεται βάσει των ερευνητικών ερωτημάτων που τέθηκαν. Επιπρόσθετα, η εν λόγω μελέτη στην ανάλυση περιεχομένου που θα επιχειρηθεί, στοχεύει στην εύρεση κατάλληλων κριτηρίων και μοτίβων, τα οποία αφορούν στους τιθέμενους ερευνητικούς σκοπούς. Τα δεδομένα ποσοτικής προσέγγισης που θα ανακύψουν μέσω της ανάλυσης θα σχολιαστούν βάσει των ευρημάτων της βιβλιογραφικής ανασκόπησης (Stemler, 2001).

Τέλος, κρίνεται σκόπιμο να αναφερθεί ότι από την αρχική αναζήτηση προέκυψαν 20 έρευνες, ωστόσο αφαιρέθηκαν ως μη σχετικές οι 9 - είτε επειδή απουσίαζε μία από τις δύο μελετηθείσες μεταβλητές, είτε επειδή οι εν λόγω μελέτες διεξήχθησαν εκτός ελληνικού χώρου και συγκεκριμένα στην Κύπρο – και συνεπώς χρησιμοποιήθηκαν οι 11 από αυτές, οι οποίες πληρούσαν όλα τα τιθέμενα κριτήρια.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΚΤΟ: Ανασκόπηση Βιβλιογραφίας

Σε αυτό το σημείο η εν λόγω έρευνα παρουσιάζει καταγράφοντας τις, τις επιστημονικές μελέτες και τα άρθρα που εντοπίστηκαν αναφορικά με τις απόψεις νοσηλευτών που εργάζονται σε ελληνικά νοσοκομεία για τη σχέση της συναισθηματικής νοημοσύνης με την εργασιακή ικανοποίηση στο νοσηλευτικό κλάδο. Αναλυτικότερα, θα καταγραφούν έρευνες και άρθρα ποσοτικής προσέγγισης που διεξήχθησαν σε δημόσια νοσοκομεία της Ελλάδας τα τελευταία δώδεκα έτη.

Η δεξιότητα της συναισθηματικής νοημοσύνης και το αίσθημα της εργασιακής ικανοποίησης προσφέρουν έναν ευχάριστο και εποικοδομητικό εργασιακό χώρο, όπου οι υπάλληλοι αποδίδουν αποτελεσματικά, παρέχουν τις υπηρεσίες τους με έντονη παραγωγικότητα και συγχρόνως επιτυγχάνουν στόχους και ανελίσσονται επαγγελματικά. Στις κατωτέρω μελέτες που θα παρουσιαστούν γίνεται μία συσχέτιση των δύο αυτών όρων, της συναισθηματικής νοημοσύνης και επαγγελματικής ικανοποίησης, στοχεύοντας στην ανάλυση των αποτελεσμάτων ώστε να επιτευχθεί η απόδειξη ότι η μία κατάσταση επηρεάζει άρρηκτα την άλλη και αντιστρόφως. Η ανάλυση των αποτελεσμάτων πραγματοποιείται ξεχωριστά για την κάθε μελέτη αρχίζοντας από την παλαιότερη χρονικά και καταλήγοντας στην πιο πρόσφατη.

6.1. Ανασκόπηση ερευνητικών μελετών αναφορικά με την συναισθηματική νοημοσύνη και εργασιακή ικανοποίηση των νοσηλευτών στα ελληνικά νοσοκομεία

- I. *“Διερεύνηση βαθμού επιπέδου συναισθηματικής νοημοσύνης σε επιλεγμένα στελέχη τομέα υγείας και η επίδραση της στην επαγγελματική ικανοποίηση. Μελέτη περίπτωσης Γ.Ν. Καλαμάτας” (Γκούμας & Γουρζουλίδης, 2010).***

Σκοπό της ανωτέρω μελέτης αποτέλεσαν η εξέταση του μεγέθους της συναισθηματικής νοημοσύνης, καθώς και η σχέση της εν λόγω δεξιότητας με την επαγγελματική ικανοποίηση στο ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό του Γενικού Νοσοκομείου Καλαμάτας. Το δείγμα της έρευνας περιείχε 140 γιατρούς και 356 νοσηλευτές ηλικίας μεταξύ 25 και 55 ετών, οι οποίοι απάντησαν σε ειδικά διαμορφωμένα ερωτηματολόγια 41 ερωτήσεων για τη συναισθηματική νοημοσύνη, οι οποίες εκφράστηκαν σε κλίμακα Likert. Για την επαγγελματική ικανοποίηση οι

συμμετέχοντες απάντησαν στο ερωτηματολόγιο Έρευνας Ικανοποίησης Εργαζομένων του Paul E. Spector του Τμήματος Ψυχολογίας του Πανεπιστημίου της Νότιας Φλόριντας των ΗΠΑ, αποτελούμενο από 40 ερωτήσεις. Για την στατιστική ανάλυση των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε το Microsoft Excel 2007 και η επεξεργασία τους έγινε με το Statistical Package for the Social Sciences v.16.

Από την ανάλυση των αποτελεσμάτων προέκυψαν υψηλά ποσοστά συναισθηματικής νοημοσύνης, καθώς οι συμμετέχοντες ανέφεραν ότι δύνανται να αναγνωρίσουν τα συναισθήματά τους και των γύρω τους, ωστόσο σημαντικό ποσοστό υποστήριξε ότι δυσκολεύεται να τα ελέγξει. Το επίπεδο της εκπαίδευσης αποδείχτηκε σημαντικός παράγων για την εκδήλωση συναισθηματικής νοημοσύνης, καθώς και το καθαρό μηνιαίο λαμβανόμενο εισόδημα σχετίζεται άμεσα με την εργασιακή ικανοποίηση του προσωπικού, το οποίο χαρακτήρισε την αμοιβή του άδικη και πολύ περιορισμένες τυχόν προσαυξήσεις. Ανικανοποίητοι ιδιαιτέρως φάνηκαν και από διάφορες παροχές, όπως άδειες, ασφαλιστική κάλυψη και συνταξιοδοτική προοπτική. Αντιθέτως, το ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό σε υψηλό ποσοστό υποστήριξαν ότι οι σχέσεις και η επικοινωνία μεταξύ των συναδέλφων είναι ικανοποιητική και ευχάριστη. Επιπρόσθετα, οι περισσότεροι ανέφεραν ότι είναι ικανοποιημένοι από τις δεξιότητες των προϊσταμένων και ανωτέρων τους, οι οποίοι όπως δήλωσαν συναισθάνονται και ενδιαφέρονται για εκείνους. Επίσης, καταγράφηκαν αυξημένα ποσοστά κοινωνικών δεξιοτήτων του ιατρικού και νοσηλευτικού προσωπικού και η αναγνώριση μη λεκτικών μηνυμάτων γεγονός που δημιουργεί ποιοτικές συνθήκες εργασίας.

Συμπερασματικά, προέκυψε ότι οι γιατροί και οι νοσηλευτές του Γ. Ν. Καλαμάτας παρουσιάζουν συναισθηματική νοημοσύνη, δύνανται να εκφράσουν σκέψεις, συναισθήματα και αντιδράσεις σε ένα ευχάριστο εργασιακό περιβάλλον παρότι ο μισθός δεν τους ικανοποιεί σε μεγάλο βαθμό, οι εργαζόμενοι είναι ικανοποιημένοι από την ηγεσία και το συναδελφικό κλίμα που επικρατεί.

II. “Συναισθηματική νοημοσύνη, εργασιακή ικανοποίηση και οργανωσιακή δέσμευση του νοσηλευτικού προσωπικού του Γ.Ν.Θ. «Γ.ΓΕΝΝΗΜΑΤΑΣ»” (Τσικούρας, 2011).

Το δείγμα της μελέτης αποτέλεσαν 50 νοσηλευτές και νοσηλεύτριες του Γ.Ν.Θ. «Γ.ΓΕΝΝΗΜΑΤΑΣ» ηλικίας 26 έως 55 ετών. Χρησιμοποιήθηκε ένα εργαλείο/ερωτηματολόγιο αποτελούμενο από τρία διαφορετικά μέρη και συνολικά 45

ερωτήσεις, οι οποίες εκφράστηκαν σε κλίμακα Likert: τη μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης (Job Diagnostic Survey), τη μέτρηση της συναισθηματικής ικανοποίησης (WLEIS), τη μέτρηση της οργανωσιακής κουλτούρας (OCQ). Τα δεδομένα της μελέτης επεξεργάστηκαν στατιστικά με το πρόγραμμα IBM SPSS.

Από την ανάλυση των αποτελεσμάτων προέκυψε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων νοσηλευτών, ήτοι το 74% παρουσιάζει εργασιακή ικανοποίηση. Αναφορικά με τις πέντε πτυχές της επαγγελματικής ικανοποίησης, η ενσυναίσθηση που εκδηλώνουν οι νοσηλευτές του εν λόγω νοσοκομείου κατά τη διάρκεια άσκησης των καθηκόντων τους βρίσκεται σε υψηλό ποσοστό. Επιπρόσθετα, αναφορικά με τις τέσσερις πτυχές που παρουσιάζει η συναισθηματική νοημοσύνη, την ατομική συναισθηματική κατάσταση, την αναγνώριση των συναισθημάτων του άλλου, την εκδήλωση του κάθε συναισθήματος και τον έλεγχο αυτών προέκυψε ότι συσχετίζονται με περιβάλλοντα χώρο του νοσοκομείου, την συνεχή τριβή, το απαιτητικό πόστο εργασίας και την χρόνια άσκηση καθηκόντων σε ένα συγκεκριμένο νοσηλευτικό τμήμα του νοσοκομείου. Οι ανωτέρω παράγοντες, αναφορικά με τη ρύθμιση των συναισθημάτων, αποτέλεσαν την αιτία εμφάνισης χαμηλού μέσου όρου μεταξύ των τεσσάρων διαστάσεων. Τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των νοσηλευτών δεν παρουσίασαν συσχέτιση με τη συναισθηματική νοημοσύνη και τις συναισθηματικές τους ικανότητες, συνεπώς, χαρακτηριστικά όπως το φύλο, η ηλικία και το εκπαιδευτικό υπόβαθρο δεν διαπιστώθηκε ότι αλληλεπιδρούν με τις συναισθηματικές δεξιότητες του προσωπικού.

Αναφορικά με τη συσχέτιση προϋπηρεσίας του νοσηλευτικού προσωπικού και συναισθηματικής νοημοσύνης, στο μελετηθέν νοσοκομείο διαφαίνεται ότι υπάρχει άμεση σύνδεση, γεγονός που προκύπτει από τη διαρκή επαφή των εργαζομένων με τους ίδιους συναδέλφους καθημερινά, κατάσταση που ωφελεί στην καλύτερη και ευκολότερη αποκωδικοποίηση των συμπεριφορών, καθώς υπάρχει άνεση μεταξύ τους και αποδοχή των ιδιαιτεροτήτων του κάθε υπαλλήλου. Ακόμη, οι νοσηλευτές ανέφεραν ότι μέσω των αναπτυσσόμενων συναδελφικών αισθημάτων δημιουργείται μία αίσθηση ασφάλειας κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της εργασίας τους, με αποτέλεσμα οι εργαζόμενοι να μπορούν να ελέγχουν ομαλά τα έντονα συναισθήματα τους, αλλά και να προδιαθέτονται θετικά ώστε να προσπαθήσουν να πετύχουν στόχους για μία πιθανή ομαδική διάκριση.

Όσο αφορά στα εξαγόμενα αποτελέσματα που σχετίζονται με τις τέσσερις διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης και τις 4 ηλικιακές ομάδες των νοσηλευτών, επισημαίνεται ότι αναφορικά με την ηλικιακή ομάδα 46-55 ετών επικρατεί χαμηλή δεξιότητα αναγνώρισης και χρήσης συναισθημάτων. Το γεγονός αυτό οφείλεται σε εξάντληση και στη μονοτονία που αντιμετωπίζει η εν λόγω ηλικιακή ομάδα από την χρόνια και επαναλαμβανόμενη εργασία, αλλά και από τις αυξημένες υποχρεώσεις που επιφορτίζεται, αλλά και από παράγοντες εκτός νοσοκομείου όπως είναι τα οικονομικά και οικογενειακά ζητήματα. Συνεπώς, καταδεικνύεται ότι οι νοσηλευτές με εκτεταμένη εμπειρία αντιλαμβάνονται τα συναισθήματα σε μεγάλο ποσοστό, ωστόσο έχουν εκπαιδευτεί ώστε να αντιμετωπίζουν με ήπιο τρόπο πιθανά προβλήματα που προκύπτουν στο νοσοκομείο στοχεύοντας σε ψυχικά αποθέματα που τα χρησιμοποιούν εκτός του χώρου εργασίας τους.

Επιπλέον, από τη εν λόγω μελέτη επισημαίνεται άρρηκτη σχέση μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και επαγγελματικής ικανοποίησης του νοσηλευτικού προσωπικού. Οι νοσηλευτές, λοιπόν, που εμφανίζονται ικανοποιημένοι, παρουσιάζουν και υψηλά ποσοστά συναισθηματικής νοημοσύνης και ενσυναίσθησης. Παράλληλα, διαφαίνεται μία εποικοδομητική και παραγωγική σχέση μεταξύ της δεξιότητας αποδοχής των συναισθημάτων του άλλου με την εργασιακή ικανοποίηση. Πιο συγκεκριμένα, αυτή η δεξιότητα προσφέρει στο νοσηλευτικό προσωπικό την άνεση να χρησιμοποιεί ενόσω εργάζεται έναν τρόπο συμπεριφοράς που προκαλεί ηρεμία και ευχαρίστηση τόσο στους συναδέλφους νοσηλευτές, όσο και στους ασθενείς.

III. *“Διερεύνηση επιπέδων εργασιακής ικανοποίησης και υπο(παρα)κίνησης προσωπικού στα πλαίσια της θεωρίας της συναισθηματικής νοημοσύνης: έρευνα σε επιλεγμένο δείγμα προσωπικού δύο μονάδων του «ΓΕΣ»” (Μπίτση, 2011).*

Η διεξαγωγή της παρούσας μελέτης έλαβε χώρα σε δύο μεγάλα στρατιωτικά νοσοκομεία της Θεσσαλονίκης και της Αθήνας. Τα εν λόγω νοσοκομεία τριτοβάθμιας περίθαλψης είναι υπεύθυνα νοσηλείας και φροντίδας του στρατιωτικού προσωπικού και των μελών των οικογενειών αυτών, των απόστρατων αξιωματικών και υπαξιωματικών και του προσωπικού σωμάτων ασφάλειας. Επίσης, περιθάλπουν το

πολιτικό προσωπικό του Υ.ΕΘ.Α, αλλά και οποιονδήποτε Έλληνα πολίτη, έπειτα από γραπτή έγκριση της ηγεσίας των μονάδων υγείας.

Το δείγμα της μελέτης αποτελείτο από 105 νοσηλευτές εκ των οποίων οι 16 (15,2%) ήταν άνδρες και οι 89 (84,8%) γυναίκες. Ως προς το εκπαιδευτικό τους υπόβαθρο οι νοσηλευτές κατείχαν τίτλους σπουδών από μονοετή εκπαίδευση έως και πανεπιστημιακή και ήταν εν ενεργεία υπάλληλοι του νοσοκομείου. Οι συμμετέχοντες ασκούσαν τα καθήκοντά τους σε χειρουργεία, κλινικές και μονάδες εντατικής θεραπείας. Το νοσοκομείο της Αθήνας αποτέλεσε το 58,1% του δείγματος και αντίστοιχα το νοσοκομείο της Θεσσαλονίκης το 41,9%. Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε αποτελείτο από 75 ερωτήσεις, οι οποίες εκφράστηκαν με την κλίμακα Likert και χωριζόταν σε τρία μέρη: συναισθηματική νοημοσύνη, υπο(παρα)κίνηση και εργασιακή ικανοποίηση. Για τη στατιστική ανάλυση των αποτελεσμάτων χρησιμοποιήθηκε το πρόγραμμα SPSS.

Προκειμένου να εντοπιστεί το ποσοστό επιρροής της συναισθηματικής νοημοσύνης στην υποκίνηση και την επαγγελματική ικανοποίηση των νοσηλευτών έγινε χρήση του συντελεστή συσχέτισης των μεταβλητών. Βάσει των ευρημάτων της παρούσας μελέτης επισημαίνεται στατιστικώς έντονη συσχέτιση επιπέδου 1%, μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και επαγγελματικής ικανοποίησης (0,315), αλλά και του ποσοστού παρακίνησης (0,375) των νοσηλευτών που συμμετείχαν, ωστόσο δεν προέκυψε ιδιαίτερη αλληλεπίδραση ικανοποίησης και υποκίνησης.

Επιπλέον, προέκυψε αξιοσημείωτη αλληλεπίδραση των επιμέρους κλιμάκων της ενσυναίσθησης και των επιμέρους μεταβλητών της επαγγελματικής ικανοποίησης. Παράλληλα δεν εμφανίστηκαν σημαντικές μεταβολές της συναισθηματικής νοημοσύνης με δημογραφικούς παράγοντες, όπως το φύλο, η ηλικία αλλά και το πόστο εργασίας. Αντιθέτως, σημειώθηκε αισθητή αλληλεπίδραση της συναισθηματικής νοημοσύνης και της εργασιακής ικανοποίησης με τον εργασιακό χώρο που οι νοσηλευτές περνούν το μεγαλύτερο μέρος της καθημερινότητάς τους.

Επιπρόσθετα, μέσω της εν λόγω έρευνας, κατέστη ευκρινές ότι στο νοσηλευτικό προσωπικό που διαθέτει τίτλους πανεπιστημιακής εκπαίδευσης κυριαρχούν υψηλά ποσοστά στην κλίμακα της συναισθηματικής νοημοσύνης, εμφανίζουν υψηλά ποσοστά υποκίνησης, αλλά και αυξημένη ικανοποίηση από την εργασία τους, όπως και θετικό επαγγελματικό κλίμα.

Σε αυτό το σημείο κρίνεται αναγκαίο να αναφερθεί ότι εξαιτίας απουσίας αντίστοιχων ερευνών, οι οποίες εστιάζουν σε στρατιωτικούς νοσηλευτές και στη σχέση της συναισθηματικής νοημοσύνης και της ικανοποίησης από την εργασία τους δεν είναι δυνατό να καταγραφούν συμπεράσματα σύγκρισης, τα όποια θα παρείχαν μία ιδιαίτερη σημασία στα ευρήματα της μελετηθείσας έρευνας.

IV. “Διερεύνηση συναισθηματικής νοημοσύνης και εργασιακής ικανοποίησης εργαζομένων σε μονάδες υγείας στις τρέχουσες κοινωνικοοικονομικές συνθήκες” (Γιαννακοπούλου, 2013).

Σκοπό της παρούσας μελέτης αποτέλεσε η εξέταση του μεγέθους της συναισθηματικής νοημοσύνης και της επαγγελματικής ικανοποίησης σε νοσηλευτές που εργάζονται σε δημόσιες μονάδες υγείας. Στο δείγμα της έρευνας συμμετείχαν συνολικά 235 εργαζόμενοι, εκ των οποίων 28 γιατροί, 183 νοσηλευτές και 24 μαίες που ασκούν τα καθήκοντα τους στην 6^η Υγειονομική Περιφέρεια. Πιο αναλυτικά, τα νοσοκομεία που συμπεριλήφθησαν ήταν τα Γενικά Νοσοκομεία Σπάρτης, Άργους, Καλαμάτας, Τρίπολης και Πάτρας «Άγιος Αντρέας». Στη μελέτη συμμετείχε προσωπικό όλων των ειδικοτήτων από όλα τα προαναφερθέντα νοσοκομεία.

Προκειμένου να διεξαχθεί η έρευνα και για να συλλεχθούν τα δεδομένα έγινε χρήση ενός ερωτηματολογίου αποτελούμενο από τρία μέρη. Στο πρώτο μέρος ερωτήθηκαν τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος, στο δεύτερο μέρος έγινε χρήση του ερωτηματολογίου Job Diagnostic Survey, το οποίο αποτελείται από 14 ερωτήματα και στο τρίτο μέρος που αποτελεί και το τελικό στάδιο του ερωτηματολογίου έγινε χρήση του Wongand Law Emotional Intelligence Scale, το οποίο εμπεριέχει 16 ερωτήματα. Η επεξεργασία και η ανάλυση των αποτελεσμάτων έγινε μέσω των στατιστικών προγραμμάτων Microsoft Office Excel 2007 και του SPSS 18.0.

Από την ανάλυση των ευρημάτων προέκυψαν υψηλά επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης των νοσηλευτών με ποσοστό 73%. Ωστόσο, πιο εξειδικευμένα, επισημάνθηκε ότι οι εργαζόμενοι εμφάνιζαν χαμηλά επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης αναφορικά με τις μηνιαίες απολαβές τους και τις επιπρόσθετες λαμβανόμενες παροχές. Επιπλέον, προέκυψαν υψηλά επίπεδα στην κλίμακα της συναισθηματικής νοημοσύνης των υπαλλήλων ενόσω ασκούν τα εργασιακά τους καθήκοντα σε ποσοστό 91%. Συγχρόνως, από την ανάλυση των ευρημάτων καταδεικνύεται ότι η εργασιακή ικανοποίηση και η συναισθηματική νοημοσύνη

συσχετίζονται στις ακόλουθες πτυχές. Εντοπίστηκε ότι επιδρά θετικά στην πτυχή της συναισθηματικής νοημοσύνης που συνδέεται με την αποδοχή της ατομικής κατάστασης, τη δεξιότητα αποδοχής των συναισθημάτων των άλλων και στην πτυχή της εργασιακής ικανοποίησης που συνδέεται με τις συναδελφικές σχέσεις, τη δεξιότητα αποδοχής των συναισθημάτων της ηγεσίας, αλλά και με την προσωπική ανέλιξη. Αντιθέτως, εντοπίστηκε ότι επιδρά αρνητικά στην πτυχή της συναισθηματικής νοημοσύνης που αφορά στη δεξιότητα ρύθμισης των συναισθημάτων, αλλά και στην πτυχή της εργασιακής ικανοποίησης που αφορά στις χρηματικές απολαβές.

V. *“Η διερεύνηση της σχέσης μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και επαγγελματικής ικανοποίησης των νοσηλευτών σε ένα γενικό περιφερειακό νοσοκομείο της Θεσσαλονίκης” (Ιορδανοπούλου, 2018).*

Η παρούσα μελέτη είχε ως βασικό σκοπό την εξέταση των ποσοστών της συναισθηματικής νοημοσύνης του νοσηλευτικού προσωπικού, το οποίο εργάζεται σε Γ.Π.Ν. της Θεσσαλονίκης, καθώς και τον τρόπο σύνδεσης αυτής της δεξιότητας με την εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων. Το δείγμα της έρευνας αποτέλεσαν 96 νοσηλευτές, όπου η πλειοψηφία αυτών, ήτοι το 79,1% ήταν γυναίκες. Η ηλικιακή ομάδα των 30-40 ετών αποτέλεσε τους περισσότερους συμμετέχοντες με ποσοστό 42,5%, ενώ οι ηλικίες 40-50 ετών συμμετείχαν σε ποσοστό 37,5%. Τέλος με ποσοστό μόλις 1% συμμετείχε η ηλικιακή ομάδα των 60 ετών και άνω.

Για τη διεξαγωγή της έρευνας και τη συλλογή των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε δομημένο ερωτηματολόγιο αποτελούμενο από τρία μέρη. Στο πρώτο μέρος καταγράφηκαν τα ατομικά χαρακτηριστικά του δείγματος, στο δεύτερο χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο των Wong & Law (2002) αναφορικά με τη μέτρηση της συναισθηματικής νοημοσύνης και στο τρίτο μέρος έγινε χρήση του ερωτηματολογίου Job Satisfaction Scale αναφορικά με τη μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης. Η επεξεργασία και η στατιστική ανάλυση των ευρημάτων έγινε χρησιμοποιώντας το στατιστικό πρόγραμμα SPSS 23.0 for Windows, στο οποίο εφαρμόστηκαν οι μέθοδοι επαγωγικής και περιγραφικής στατιστικής.

Από την ανάλυση των ευρημάτων προέκυψε έντονη συσχέτιση της συναισθηματικής νοημοσύνης με την επαγγελματική ικανοποίηση. Αναλυτικότερα, δεν διαπιστώθηκε ότι οι νοσηλευτές υφίστανται διαφορές στη συναισθηματική νοημοσύνη ανάλογα με

το φύλο τους ή το επίπεδο σπουδών τους. Ωστόσο, επισημάνθηκε έντονη διαφορά στη συναισθηματική νοημοσύνη που παρουσιάζουν οι εργαζόμενοι αναφορικά με την ηλικία, τα χρόνια προϋπηρεσίας, το τμήμα στο οποίο εργάζονται και την οικογενειακή τους κατάσταση. Από την άλλη μεριά, η εργασιακή ικανοποίηση του νοσηλευτικού προσωπικού δεν προέκυψε να σχετίζεται με τους δημογραφικούς παράγοντες των συμμετεχόντων.

Όσον αφορά στην εξέταση της συσχέτισης της δεξιότητας της συναισθηματικής νοημοσύνης με την ικανοποίηση από την εργασία, διαπιστώθηκαν ιδιαίτερες θετικές αλληλεπιδράσεις και στους παράγοντες της συναισθηματικής νοημοσύνης, αλλά και στο σύνολο αυτών με το βαθμό της επαγγελματικής ικανοποίησης. Για τους νοσηλευτές που συμμετείχαν στην έρευνα επισημάνθηκε ότι η εκδήλωση υψηλών ποσοστών συναισθηματικής νοημοσύνης στον εργασιακό χώρο, προσέφερε και υψηλό βαθμό επαγγελματικής ικανοποίησης. Όπως υποστήριξαν οι εργαζόμενοι νοσηλευτές, η ύπαρξη συναισθηματικής νοημοσύνης προάγει την ικανοποίησή τους, καθώς μπορεί να μην αντλούν ευχαρίστηση από τις μηνιαίες απολαβές τους, ή τις συνθήκες στις οποίες ασκούν τα καθήκοντά τους, αλλά όταν δύνανται λόγω του καλού συναδελφικού κλίματος να παρέχουν υπηρεσίες ποιοτικές αισθάνονται εργασιακή πληρότητα. Επίσης, ικανοποίηση από την εργασία τους αντλούν και από την ικανότητα του διευθυντή ή προϊσταμένου τους να διαχειρίζεται εντάσεις και συγκρούσεις.

VI. “Συναισθηματική νοημοσύνη, οργανωσιακή κουλτούρα και ικανοποίηση των επαγγελματιών υγείας στο δημόσιο γενικό νοσοκομείο Θεσσαλονίκης «Άγιος Παύλος»” (Μπαλάνος, 2019).

Η μελέτη σκόπευε να εξάγει συμπεράσματα αναφορικά με τη δυνατότητα της συναισθηματικής νοημοσύνης να μεταβάλλει και να εξομαλύνει τις συμπεριφορές του νοσηλευτικού προσωπικού επιφέροντας με αυτόν τον τρόπο προσωπική επαγγελματική ικανοποίηση. Επιπρόσθετα, σκοπό αποτέλεσε και η εξέταση των παραγόντων κοινωνικών και δημογραφικών των συμμετεχόντων, οι οποίοι σχετίζονται με τα επίπεδα ικανοποίησης που υφίσταται ο νοσηλευτής από την εργασία του. Στην έρευνα συμμετείχαν 62 νοσηλευτές ηλικίας από 40 έως 49 ετών. Αναφορικά με τα οικονομικά χαρακτηριστικά του δείγματος, οι μηνιαίες απολαβές τους άγγιζαν τα 1000 με 1500 ευρώ.

Για τη διεξαγωγή της μελέτης και τη συλλογή των δεδομένων έγινε χρήση δύο ερωτηματολογίων, τα οποία συνενώθηκαν σε ένα: του Spector, το οποίο είναι υπεύθυνο για τη μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης και το WLEIS, το οποίο αποτυπώνει τα επίπεδα της συναισθηματικής νοημοσύνης. Οι απαντήσεις εκφράστηκαν σε κλίμακα Likert. Τέλος, υπήρχαν ερωτήσεις σχετικά με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος. Η στατιστική ανάλυση των δεδομένων έγινε με το πρόγραμμα SPSS.

Το πρώτο ερευνητικό ερώτημα αφορούσε στο πως η ικανότητα του προσωπικού να ελέγχει τα συναισθήματά του εμφανίζοντας υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη δύναται να προσδιορίζει και την επαγγελματική ικανοποίησή του. Αναφορικά με την ικανοποίηση από την εργασία επισημάνθηκαν χαμηλά επίπεδα ικανοποίησης και διαπιστώθηκε ότι κύριο παράγοντα αποτέλεσε η χαμηλός μισθός και η δυσαρέσκεια που προκύπτει από αυτόν, τον επηρεάζει έντονα. Αναφορικά με το βαθμό συναισθηματικής ικανοποίησης, αυτός ανευρέθη σε αυξημένα επίπεδα, καθώς οι νοσηλευτές ανέφεραν ότι παρουσιάζουν έντονη δεξιότητα αναγνώρισης συναισθημάτων, ικανότητα που είναι αναγκαία προκειμένου να επιτυγχάνεται μία ομαλή συνεργασία με τους συναδέλφους και μία αποτελεσματική σχέση με τους ασθενείς. Όσον αφορά στη σχέση των δύο όρων της συναισθηματικής νοημοσύνης και της επαγγελματικής ικανοποίησης παρατηρήθηκε χαμηλό ποσοστό θετικής στατιστικά συσχέτισης. Συνεπώς, διαφαίνεται ότι όσο πιο αυξημένη επαγγελματική ικανοποίηση απολαμβάνει ένας εργαζόμενος στο νοσοκομείο, τόσο μεγαλύτερη είναι και η συναισθηματική νοημοσύνη που εκδηλώνει και αντιστρόφως. Αν και ο βαθμός συσχέτισης είναι χαμηλός, η διοίκηση του νοσηλευτικού οργανισμού οφείλει να εντοπίσει τρόπους βελτίωσης όλων των χαρακτηριστικών που θα αναπτύξουν και θα μεγεθύνουν την επαγγελματική ικανοποίηση του προσωπικού.

Επίσης, στην έρευνα εξετάστηκαν και οι διαφοροποιήσεις που προκύπτουν από τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων. Πιο αναλυτικά, παρατηρήθηκε ότι δεν υπήρξε σημαντική στατιστική συσχέτιση μεταξύ ανδρών και γυναικών του δείγματος αναφορικά με την αλληλεπίδραση της συναισθηματικής νοημοσύνης με την εργασιακή ικανοποίηση. Αναφορικά με τις υποκατηγορίες της επαγγελματικής ικανοποίησης, παρατηρήθηκε ότι οι μηνιαίες απολαβές και τα χρόνια προϋπηρεσίας παρουσιάζουν σημαντική στατιστική διαφορά.

Τέλος, ερευνήθηκε και η σχέση της συναισθηματικής νοημοσύνης με πτυχές της εργασιακής ικανοποίησης που αναφέρονται στη συμπεριφορά των εργαζομένων, αλλά και στον τρόπο που αυτοί αναγνωρίζουν τη θέση που κατέχουν. Επιβεβαιώθηκε ότι οι σχέσεις με συναδέλφους, αλλά και η φύση του επαγγέλματος είναι παράγοντες υπεύθυνοι για τη διαμόρφωση διαπροσωπικών αλληλεπιδράσεων και κοινωνικής ολοκλήρωσης.

Συμπερασματικά, η μελέτη διαπιστώνει ότι οι οργανισμοί υγείας θα πρέπει να αναζητούν τη θετική αλληλεπίδραση συναισθηματικής νοημοσύνης και επαγγελματικής ικανοποίησης προκειμένου να διαχειρίζονται δημιουργικά και παραγωγικά οι ανθρώπινοι πόροι και να επιτυγχάνεται η ευημερία του νοσοκομείου και του προσωπικού, που με τη σειρά τους φροντίζουν για την ευημερία των ασθενών.

VII. “Συναισθηματική νοημοσύνη και επαγγελματική ικανοποίηση νοσηλευτικού προσωπικού. Μελέτη Περίπτωσης ΓΝΑ Ευαγγελισμός” (Χακίμ, 2019).

Σκοπός της εν λόγω έρευνας ήταν η μέτρηση της συναισθηματικής νοημοσύνης του νοσηλευτικού προσωπικού του Ευαγγελισμού αναφορικά με την ικανοποίηση που αντλεί από την εργασία του και η εξαγωγή συμπερασμάτων που θα συντελέσουν στη βελτίωση των χαρακτηριστικών που επιδρούν στις ανωτέρω μεταβλητές. Για τη διεξαγωγή της έρευνας και τη συλλογή των δεδομένων έγινε χρήση ερωτηματολογίου, το οποίο στο πρώτο μέρος αφορούσε τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων, στο δεύτερο περιέχονταν 36 ερωτήματα για την επαγγελματική ικανοποίηση και στο τρίτο περιέχονταν 41 ερωτήματα αναφορικά με τη συναισθηματική νοημοσύνη. Οι απαντήσεις εκφράστηκαν σε κλίμακα Likert και τα αποτελέσματα αναλύθηκαν μέσω του στατιστικού προγράμματος SPSS. Στη μελέτη συμμετείχαν 45 νοσηλευτές, ηλικίας από 46 ετών και άνω, με υψηλό επίπεδο μόρφωσης, καθώς οι περισσότεροι κατείχαν πτυχίο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης ή μεταπτυχιακό. Αναφορικά με την υπηρεσιακή τους κατάσταση, το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος ανέφερε ότι ανήκει στους ΤΕ Νοσηλευτές με έτη προϋπηρεσίας από 31 και πάνω.

Στην πρώτη υπόθεση οι νοσηλευτές ανέφεραν ότι αισθάνονται ικανοποίηση από την εποπτεία και τη φύση της εργασίας, ωστόσο δήλωσαν σχετική ικανοποίηση αναφορικά με το συναδελφικό κλίμα. Ουδέτερη ικανοποίηση ανέφεραν ως προς την

προαγωγή και την επικοινωνία και σχετικά ικανοποιημένοι ως προς τα διάφορα οφέλη και τα προνόμια. Τέλος, ανέφεραν ότι δεν λαμβάνουν καμία ικανοποίηση ως προς τις μηνιαίες απολαβές τους και τις εργασιακές συνθήκες. Πιο αναλυτικά, η πλειοψηφία δήλωσε ότι αισθάνεται υπερηφάνεια για τη φύση της εργασίας τους, ανέφεραν ότι διαθέτουν ικανούς προϊσταμένους, αλλά ότι δεν ενδιαφέρονται για την κατανόηση των συναισθημάτων των υπαλλήλων τους. Αναφορικά με τους συναδέλφους, δήλωσαν ευχαριστημένοι από τον χρόνο συναναστροφής, ωστόσο εξέφρασαν διαφωνίες αναφορικά με τη μεταξύ τους επικοινωνία. Όσον αφορά στην ανταμοιβή, παρατηρήθηκε ότι οι νοσηλευτές δεν αισθάνονται ότι η εργασία τους ανταμείβεται δίκαια.

Στη δεύτερη υπόθεση διαπιστώθηκε ότι οι νοσηλευτές ΤΕ αντιλαμβάνονται και ερμηνεύουν σε μεγαλύτερο βαθμό εξωλεκτικά μηνύματα από τους νοσηλευτές ΠΕ.

Στην τρίτη υπόθεση επισημάνθηκε ότι οι άνδρες νοσηλευτές είναι λιγότερο ικανοποιημένοι από τις γυναίκες ως προς την επικοινωνία. Επιπλέον, οι νοσηλευτές ΤΕ φαίνονται περισσότερο ικανοποιημένοι από τους ΠΕ αναφορικά και πάλι με την επικοινωνία. Επίσης, διαπιστώθηκε ότι οι συμμετέχοντες που διαθέτουν πάνω από 30 χρόνια εργασίας στο εν λόγω επάγγελμα είναι πιο ικανοποιημένοι από εκείνους που εργάζονται για 21 έως 30 έτη.

Στην τέταρτη και τελευταία υπόθεση επισημάνθηκε ότι οι νοσηλευτές που αντλούν κάποια ικανοποίηση από τις μηνιαίες απολαβές τους, είναι εκείνοι που διαθέτουν δεξιότητες ενεργοποίησης σε τεχνικές επίλυσης προβλημάτων είτε διαπροσωπικά, είτε ενδοπροσωπικά. Οι νοσηλευτές που είναι σχετικά ικανοποιημένοι από την εποπτεία, είναι και αυτοί που διαθέτουν αυξημένη δεξιότητα να αναγνωρίζουν και να ερμηνεύουν εξωλεκτικά μηνύματα. Τέλος, προέκυψε ότι η ικανοποίηση ως προς την επικοινωνία ήταν πιο αυξημένη σε νοσηλευτές που διέθεταν αναπτυγμένη ικανότητα αναγνώρισης και αποδοχής εξωλεκτικών μηνυμάτων.

VIII. *“Η σχέση της οικονομικής κρίσης με την επαγγελματική ικανοποίηση σε επαγγελματίες υγείας: η συναισθηματική νοημοσύνη ως μετριαστικός παράγοντας” (Γίδαρη, 2019).*

Σκοπό της μελέτης αποτέλεσε η εξέταση της αλληλεπίδρασης ανάμεσα την οικονομική κρίση και την εργασιακή ικανοποίηση των νοσηλευτών και ιατρών και πως η δεξιότητα της συναισθηματικής νοημοσύνης των εργαζομένων λειτουργεί ως

παράγοντας μετρίασης στην εν λόγω αλληλεπίδραση. Στην έρευνα συμμετείχαν 242 εργαζόμενοι, από τους οποίους οι 108 ήταν γιατροί και οι 134 ήταν νοσηλευτές που ασκούσαν τα καθήκοντά τους στο αντικαρκινικό – ογκολογικό νοσοκομείο της Αττικής «Ο Άγιος Σάββας». Από το συνολικό δείγμα, οι 171 ήταν γυναίκες και αναφορικά με την ηλικία τους, το 35% των εργαζομένων ήταν μεταξύ 41-50 ετών, το 25% 51-60 ετών, το 24% 31-40 ετών και το 7% κάτω των 30 ετών. Για τη διεξαγωγή της μελέτης και τη συλλογή των δεδομένων έγινε χρήση ερωτηματολογίου και οι απαντήσεις εκφράστηκαν σε κλίμακα Likert. Για τη στατιστική ανάλυση των αποτελεσμάτων χρησιμοποιήθηκε το πρόγραμμα Στατιστικής Ανάλυσης των Κοινωνικών Επιστημών (Statistical Package for the Social Sciences), IBM SPSS 20.

Από τα ευρήματα προέκυψε ότι υπάρχει σημαντική θετική αλληλεπίδραση αναφορικά με τους νοσηλευτές και ιατρούς σε ποσοστό 1% μεταξύ των πτυχών που σχετίζονται με τη συναισθηματική νοημοσύνη. Επίσης, σημαντική στατιστική αλληλεπίδραση επισημάνθηκε και ανάμεσα στις μεταβλητές που συνδέονται με την εργασιακή ικανοποίηση και την εκδήλωση θετικών συναισθημάτων στο επαγγελματικό περιβάλλον. Στον αντίποδα, παρατηρήθηκε μικρή στατιστική αλληλεπίδραση ανάμεσα στην οικονομική κρίση και τα συναισθήματα, ενώ αντίθετα αναφέρθηκε ιδιαίτερη αρνητική συσχέτιση σε ποσοστό 1% στην επιρροή των επιβαρύνσεων που επέφερε η οικονομική κρίση στην εργασιακή ικανοποίηση και στα θετικά συναισθήματα που προέρχονται από το επαγγελματικό περιβάλλον.

Συμπερασματικά, διαπιστώθηκε ότι η δεξιότητα της συναισθηματικής νοημοσύνης και η εκδήλωσή της σε επαγγελματίες υγείας σε καταστάσεις οικονομικής κρίσης, λειτουργεί μετριαστικά στην εμφάνιση εργασιακής ικανοποίησης. Συγκεκριμένα ο συνολικός βαθμός διασποράς της ικανοποίησης από την εργασία που αναγνωρίζεται από τη συνδυασμένη επιρροή του επαγγέλματος, της συναισθηματικής νοημοσύνης και της οικονομικής ανέχειας είναι περίπου 30 % (R Square).

IX. *“Η σχέση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης, και της εργασιακής ικανοποίησης και η επίδρασή τους στην απόδοση του εργαζόμενου - ο κλάδος της Υγείας στην Ελλάδα” (Μπακερτζής, 2019).*

Σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν η καταγραφή της σχέσης της συναισθηματικής νοημοσύνης και της εργασιακής ικανοποίησης, καθώς και το μέγεθος που αυτές οι μεταβλητές βελτιώνουν την απόδοση των εργαζομένων σε δημόσιες μονάδες υγείας

στην Ελλάδα. Το δείγμα της μελέτης αποτέλεσαν 410 υπάλληλοι, εκ των οποίων 200 ιατροί και 210 νοσηλευτές που ασκούν τα καθήκοντά τους σε νοσοκομεία της Αθήνας, του Πύργου και της Πάτρας. Η συλλογή των δεδομένων έγινε με τη χρήση ερωτηματολογίων και η ανάλυση των ευρημάτων με τη χρήση των εφαρμογών λογισμικού Microsoft Excel 2003 και SPSS.

Από την ανάλυση των αποτελεσμάτων προέκυψαν ιδιαίτερος αυξημένα ποσοστά συναισθηματικής νοημοσύνης και στους νοσηλευτές και στους γιατρούς, γεγονός που αποδεικνύει ότι οι επαγγελματίες υγείας στην Ελλάδα εμφανίζουν αυξημένες συναισθηματικές δεξιότητες με αποτέλεσμα να διακατέχονται από ευφρείς συναισθηματικά συμπεριφορές και να βελτιώνεται η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Αναφορικά με την επαγγελματική ικανοποίηση διαπιστώθηκε ότι υπάρχει μία θετική αλληλεπίδραση μεταξύ αυτής της μεταβλητής και της συναισθηματικής νοημοσύνης με την εργασιακή απόδοση. Πιο συγκεκριμένα, αναφέρεται ότι οι εργαζόμενοι που αντιλαμβάνονται τα συναισθήματά τους και αντλούν ικανοποίηση από την άσκηση των καθηκόντων τους έχουν περισσότερες πιθανότητες να παρέχουν τις υπηρεσίες τους όντες πιο παραγωγικοί και αφοσιωμένοι στο έργο τους. Αυτό επιφέρει με τη σειρά του υψηλή ποιότητα παροχών στους οργανισμούς υγείας και οι ασθενείς αντλούν και εκείνοι ικανοποίηση από τις προσφερόμενες υπηρεσίες.

Αξίζει να αναφερθεί ότι οι νοσηλευτές και οι γιατροί που διακατέχονται από αισθήματα προσφοράς, βιώνουν και περισσότερη ικανοποίηση από το επάγγελμά τους.

X. *“Η συγχωρητικότητα και η ενσυναίσθηση των νοσηλευτών της Θεσσαλίας και η σχέση τους με την εργασιακή τους ικανοποίηση” (Πατλιτζιανά, 2020).*

Ο σκοπός της εν λόγω έρευνας ήταν εξέταση της επαγγελματικής ικανοποίησης των νοσηλευτών και το μέγεθος συσχέτισης αυτής της μεταβλητής με την ενσυναίσθηση και τη συγχωρητικότητα. Το δείγμα της μελέτης αποτέλεσαν 80 νοσηλευτές εκ των οποίων οι 73 ήταν γυναίκες και οι 7 ήταν άνδρες. Το νοσηλευτικό προσωπικό που συμμετείχε στην έρευνα ασκούσε τα καθήκοντά του στο Κέντρο Αποκατάστασης και Αποθεραπείας “Animus” και στο Πανεπιστημιακό Γενικό Νοσοκομείο Λάρισας. Η συλλογή των δεδομένων έγινε με τη χρήση αυτοσυμπληρούμενων ερωτηματολογίων κλειστού τύπου. Στο πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου περιέχονταν τα κοινωνικο-

δημογραφικά δεδομένα των συμμετεχόντων, στο δεύτερο μέρος περιλαμβάνονταν οι κλίμακες μέτρησης της ενσυναίσθησης (TEQ) και της επαγγελματικής ικανοποίησης. Η ανάλυση των ευρημάτων έγινε με τη χρήση εφαρμογών του λογισμικού SPSS 25. Οι νοσηλευτές που συμμετείχαν στην έρευνα βαθμολόγησαν με θετικό πρόσημο την ικανοποίηση που προέρχεται από το επάγγελμά τους και παρουσίασαν μέτρια έως υψηλά ποσοστά ενσυναίσθησης και συγχώρησης, ήτοι 67,7% και 61,1% αντίστοιχα. Ο αυξημένος βαθμός ενσυναίσθησης και εν γένει συναισθηματικής νοημοσύνης συσχετίζεται με αυξημένα ποσοστά αντίδρασης και αποδοχής αρνητικών περιστατικών.

Αξίζει να σημειωθεί, ότι το μελετώμενο δείγμα εμφανίστηκε αρκετά ικανοποιημένο από το επάγγελμα του νοσηλευτή και από τα καθημερινά του καθήκοντα. Επιπρόσθετα, προέκυψε ότι η εργασία και οι νοσηλευτικές υποχρεώσεις ασκούν επιρροή στον προσωπικό ελεύθερο τους χρόνο, χωρίς όμως να ισχύει και το αντίθετο. Τέλος, αποδείχτηκε ότι για τους νοσηλευτές τα απαιτούμενα χαρακτηριστικά που συμβάλλουν στην εργασιακή εξέλιξη ενός επαγγελματία αποτελούν η ηλικία, η προσωπικότητα του ατόμου και το επίπεδο εκπαίδευσης και μόρφωσης.

XI. *“Η επίδραση της συναισθηματικής νοημοσύνης στην επαγγελματική ικανοποίηση του 251 Γενικού Νοσοκομείου Αεροπορίας” (Λοκούδη, Νάτσης, Υφαντόπουλος & Γούλα, 2021).*

Η συγκεκριμένη έρευνα εξέτασε την επίδραση τόσο της συναισθηματικής νοημοσύνης, όσο και της ενσυναίσθησης στην εργασιακή ικανοποίηση των ιατρών και νοσηλευτών, αλλά και των ανώτερων στελεχών, ήτοι διευθυντές και προϊσταμένους που εργάζονται στο 251 Γενικό Νοσοκομείο Αεροπορίας. Το δείγμα της μελέτης αποτέλεσαν 100 επαγγελματίες υγείας από τους οποίους οι 80 εργάζονταν ως γιατροί και νοσηλευτές και οι 20 εργάζονταν ως διευθυντές και προϊστάμενοι. Οι ηλικίες των συμμετεχόντων κυμάνθηκαν από 45 έως 61 έτη. Προκειμένου να επιτευχθεί η συλλογή των δεδομένων χρησιμοποιήθηκαν δύο ερωτηματολόγια αυτοαναφοράς τυποποιημένα και πιο συγκεκριμένα το ECI για τη μέτρηση της συναισθηματικής νοημοσύνης και το JSS για τη μέτρηση της επαγγελματικής ικανοποίησης. Προκειμένου να επιτευχθεί η στατιστική ανάλυση των αποτελεσμάτων έγινε χρήση του λογισμικού προγράμματος SPSS 21.0.

Από την ανάλυση των ευρημάτων προέκυψε υψηλός βαθμός συναισθηματικής νοημοσύνης στους συμμετέχοντες στις πιο πολλές κλίμακες του ερωτηματολογίου, ωστόσο τα ποσοστά εργασιακής ικανοποίησης ήταν μέτρια, καθώς το 51,3% παρουσίασε ουδέτερη στάση και μόνο το 20% δήλωσε ότι αισθάνεται ικανοποιημένο. Αναφορικά με τον παράγοντα της “εποπτείας-επίβλεψης” οι νοσηλευτές και οι γιατροί δήλωσαν ικανοποιημένοι σε ποσοστό 78,8%, ενώ αναφορικά με το συναδελφικό κλίμα φάνηκε ικανοποιημένο το 60% των συμμετεχόντων. Επίσης, αναφορικά με τις εργασιακές συνθήκες προέκυψε μία ουδέτερη στάση των συμμετεχόντων, καθώς το ιατρονοσηλευτικό προσωπικό ανέφερε ότι αντιμετωπίζει δυσκολίες στον τρόπο λειτουργίας του της εν λόγω υγειονομικής μονάδας. Αναλυτικότερα, φάνηκαν δυσαρεστημένοι από το ωράριο εργασίας τους, αλλά και τις γραφειοκρατικές διαδικασίες με τις οποίες έρχονται αντιμέτωποι. Ουδετερότητα επέδειξαν και αναφορικά με τον παράγοντα “επικοινωνία”. Από την άλλη μεριά, οι νοσηλευτές και οι γιατροί που συμμετείχαν στην έρευνα ανέφεραν δυσαρέσκεια από τις μηνιαίες απολαβές, την επαγγελματική εξέλιξη, και γενικότερα τα εκάστοτε προνόμια και οφέλη που δύνανται να απολαμβάνουν κατά καιρούς.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΒΔΟΜΟ: Συζήτηση-Συμπεράσματα-Προτάσεις

7.1. Συζήτηση

Στους χώρους των οργανισμών υγείας, η συναισθηματική ευφυΐα αποδεικνύεται το ιδανικότερο κίνητρο εργασιακής ικανοποίησης, τόσο για το νοσηλευτικό προσωπικό, όσο και για τους ασθενείς που περιθάλπει. Επιπρόσθετα, οι συναισθηματικές δεξιότητες των εργαζομένων συμβάλλουν στην αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη λειτουργία των νοσοκομείων.

Οι νοσηλευτές που συμμετείχαν στις έρευνες, οι οποίες επισημάνθηκαν στο προηγούμενο κεφάλαιο παρουσίαζαν υψηλά ποσοστά συναισθηματικής νοημοσύνης με αποτέλεσμα να εμφανίζουν αυξημένα επίπεδα θετικής διάθεσης και αυξημένης αυτοεκτίμησης στις μονάδες υγείας που ασκούν τα καθήκοντά τους. Επιπρόσθετα, αποδεικνύεται ότι η δεξιότητα της συναισθηματικής νοημοσύνης συσχετίζεται θετικά με την εργασιακή ικανοποίηση, συνέπεια αυτού αποτελεί το γεγονός ότι όσοι εργαζόμενοι νοσηλευτές κατανοούν και αποδέχονται τα συναισθήματά τους, αλλά και των γύρω τους προσφέρουν στον εαυτό τους το όφελος της ικανοποίησης που προκύπτει από τις εργασιακές τους υποχρεώσεις.

7.2. Συμπεράσματα

Συνοψίζοντας, ευρέθησαν και καταγράφηκαν 11 διαφορετικές έρευνες διεξαχθείσες τα τελευταία 12 έτη σε ελληνικά δημόσια νοσοκομεία για τη σχέση και την αλληλεπίδραση της συναισθηματικής νοημοσύνης με την επαγγελματική ικανοποίηση. Μέσω όλων των μελετών κατέστη σαφές ότι όσο μεγαλύτερα ήταν τα ποσοστά συναισθηματικής νοημοσύνης, τόσο αυξημένη ήταν και η ικανοποίηση που αντλούσαν οι νοσηλευτές από την εργασία τους και αντίστροφα. Σε ορισμένες από τις διατυπωθείσες μελέτες διαφάνηκε ο καθοριστικός ρόλος που διαδραματίζει η ηλικία των εργαζομένων εξαιτίας της επαγγελματικής τους εμπειρίας και της αποκτηθείσας

προϋπηρεσίας ως θετικό από τη μία, αλλά από την άλλη ως αρνητικό λόγω των καθημερινών προστριβών και των αυξανόμενων ευθυνών. Σε κάθε περίπτωση, το φύλο των νοσηλευτών δεν χαρακτηρίζεται ως σημαντικός παράγοντας, καθώς στις έρευνες δεν άσκησε ιδιαίτερη επιρροή στα αποτελέσματα. Επίσης, καθοριστικοί παράγοντες για υψηλά επίπεδα εργασιακής δυσφορίας προκύπτουν να είναι οι μηνιαίες απολαβές και οι πρόσθετες παροχές που βρίσκουν την πληθώρα των εργαζόμενων νοσηλευτών ανικανοποίητη ως προς αυτό. Συνεπώς, το νοσηλευτικό προσωπικό στη συντριπτική πλειοψηφία δήλωσε μη ικανοποιημένο από αυτό το σκέλος της επαγγελματικής ικανοποίησης. Αυτό σημαίνει ότι καθώς μειώνεται ή παραμένει χαμηλός ο μισθός και κάθε είδους πρόσθετη παροχή, τόσο μεγεθύνεται η δυσκολία εκτίμησης και ρύθμισης των συναισθημάτων. Επιπρόσθετα, η ομαλή επικοινωνία και το συναδελφικό κλίμα μεταξύ του νοσηλευτικού προσωπικού φάνηκε ότι συμβάλλει στην εύρυθμη λειτουργία των μονάδων υγείας, καθώς όλοι εργάζονται για έναν κοινό σκοπό. Είναι αναγκαίο να αναφερθεί ότι συγκεκριμένα στον υγειονομικό τομέα, η δεξιότητα της συναισθηματικής νοημοσύνης κατέχει πρωταρχική σημασία επειδή επικεντρώνεται στις ανθρώπινες σχέσεις και στην ικανότητα των εργαζομένων οι εν λόγω σχέσεις να εκδηλώνονται σε ένα σωστό περιβάλλον που αν και είναι συνεχώς μεταβαλλόμενο ενδιαφέρεται πρωτίστως για τον άνθρωπο.

Πληθώρα βιβλιογραφικών αναφορών επισημαίνει ότι οι εργαζόμενοι μίας μονάδας υγείας έρχονται αντιμέτωποι με δυσκολίες αναφορικά με την κάλυψη αναγκών των νοσηλευόμενων όταν και οι ίδιοι νιώθουν ότι οι ανάγκες τους δεν δύνανται να ικανοποιηθούν στο περιβάλλον εργασίας τους (Labiris et al, 2008).

Όπως λοιπόν, εκτέθηκε και ανωτέρω, στα νοσοκομεία επικρατούν στρεσογόνες εργασιακές συνθήκες, οι οποίες επιτάσσουν την εμφάνιση και εκδήλωση συναισθηματικών δεξιοτήτων προκειμένου να επιτυγχάνεται η αποδοτικότητα των νοσηλευτών από τη μία και από την άλλη να παρέχεται στον εργαζόμενο ένα προστατευμένο και ασφαλές επαγγελματικό περιβάλλον. Επιπλέον, είναι πολύ σημαντικό να αναφερθεί ότι παρά τις δυσκολίες, τα προκύπτοντα ζητήματα που επικρατούν μέσα στα νοσοκομεία και τις χαμηλές οικονομικές απολαβές αναφορικά με την πτυχή της επαγγελματικής ικανοποίησης, διαφαίνεται ότι οι εργαζόμενοι νοσηλευτές επιδεικνύουν ουσιαστικό ενδιαφέρον για την εκτέλεση των υποχρεώσεων και καθηκόντων τους. Επιπρόσθετα, τα μεγάλα επίπεδα συναισθηματικής

νοημοσύνης που παρουσιάζουν οι νοσηλευτές, αποδεικνύουν την αγάπη και την προσήλωση στη φύση της εργασίας τους, που αφορά στην ολιστική φροντίδα και περίθαλψη των ασθενών. Ακόμη, η υψηλή συναισθηματική ευφυΐα διαφαίνεται και από την ενέργεια και διάθεση των νοσηλευτών να προσφέρουν τα δέοντα παρά τα εμπόδια που αντιμετωπίζουν.

Λόγω της ασταθούς κοινωνικής κατάστασης, καθώς και της παρατεταμένης οικονομικής ύφεσης που επικρατεί, ο υγειονομικός κλάδος υπόκειται συνεχείς μεταβολές. Συνεπώς, είναι σωστό να δοθεί η δέουσα προσοχή και ο κάθε εργαζόμενος στις μονάδες υγείας να λειτουργεί με περισσότερη ενσυναίσθηση, γεγονός που θα τον ωφελήσει και προσωπικά καθώς η ανάπτυξη της εν λόγω δεξιότητας θα συμβάλει στην εργασιακή του ικανοποίηση. Σημαντικό ρόλο διαδραματίζει η ικανότητα του ατόμου να σέβεται τη θέση του συνομιλητή του και να κατανοεί τα ζητήματα από τη δική του οπτική γωνία. Με αυτόν τον τρόπο δύναται ο κάθε εργαζόμενος να αισθάνεται επιτυχημένος σε τομείς όπως η διαπροσωπική επικοινωνία και οι επαγγελματικές και κοινωνικές σχέσεις.

7.3. Προτάσεις

Νοσηλευτές, διευθυντές σε μονάδες υγείας και επιστήμονες δύνανται να αξιοποιήσουν τα αποτελέσματα της παρούσας μελέτης. Όπως αναφέρθηκε και σε προγενέστερο κεφάλαιο, η παρούσα μελέτη στοχεύει να λειτουργήσει ως έναυσμα για την διεξαγωγή νέων ερευνών αναφορικά με το θέμα της συναισθηματικής νοημοσύνης και της εργασιακής ικανοποίησης στο νοσηλευτικό προσωπικό των ελληνικών δημόσιων νοσοκομείων. Παράλληλα, δύνανται να πραγματοποιηθούν τόσο ποιοτικές, όσο και ποσοτικές έρευνες σε θέματα ανάπτυξης και προώθησης της συναισθηματικής νοημοσύνης και ενίσχυσης της εργασιακής ικανοποίησης. Αναλυτικότερα, κρίνεται ιδιαίτερος απαραίτητο, με σκοπό την αναβάθμιση του νοσηλευτικού κλάδου, να ερευνηθούν οι στρατηγικές πρόληψης της επαγγελματικής δυσαρέσκειας που μπορεί να οδηγήσει στην εκδήλωση της εργασιακής εξουθένωσης και συγκεκριμένα να ερευνηθούν οι απόψεις των νοσηλευτών σχετικά με το πώς είναι δυνατό να προωθήσει το ελληνικό σύστημα υγείας εν γένει την ενσυναίσθηση στον χώρο εργασίας και να δημιουργήσει τρόπους άντλησης της ικανοποίησης που προέρχεται από την εργασία. Επιπρόσθετα, προτείνεται να διερευνηθούν οι απόψεις των διευθυντικών στελεχών των μονάδων υγείας για τον τρόπο διοίκησης που

εφαρμόζεται και πως η συναισθηματική νοημοσύνη αυτών, ασκεί επιρροή στην εργασιακή ικανοποίηση των εργαζόμενων νοσηλευτών. Συγχρόνως, στην εν λόγω έρευνα παρατέθηκε πλήθος συμπερασμάτων αναφορικά με την συσχέτιση της συναισθηματικής νοημοσύνης και της επαγγελματικής ικανοποίησης. Ωστόσο, σε μελλοντικές έρευνες, θα εξυπηρετούσε τη βιβλιογραφία, η ύπαρξη μεγαλύτερου δείγματος, αλλά και μεγαλύτερου χρονικού περιθωρίου. Με τη συμμετοχική παρατήρηση του νοσηλευτικού προσωπικού ενός ή και περισσότερων μονάδων υγείας, τα συμπεράσματα του υπό εξέταση θέματος θα χαρακτηρίζονταν από περισσότερη εγκυρότητα, καθώς ο μελετητής θα λειτουργούσε ως «αυτόπτης μάρτυρας» της καθημερινής ρουτίνας ενός νοσηλευτή. Όπως επισημαίνει η Λυδάκη (2001), η συμμετοχική παρατήρηση αποτελεί μία καλή πρακτική, η οποία απαιτεί χρόνο και ειδική άδεια προκειμένου γίνει πράξη και ο ερευνητής είναι πολύ πιθανό να αντιμετωπίσει εμπόδια ή απόρριψη. Από αυτή τη συγκεκριμένη μελέτη, δύναται να δημιουργηθεί μία νέα πορεία για μία εις βάθος μελέτη που θα ερευνά τα ζητήματα, αλλά και τις στρατηγικές προσέγγισης της συναισθηματικής νοημοσύνης και της εργασιακής ικανοποίησης.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Abraham, R., (2000). The role of job control in emotional dissonance and emotional intelligence outcome relationships. *The Journal of Psychology*, 134, 169–184.

Adams, E. M., (1998). Emotional intelligence and wisdom. *The Southern Journal of Philosophy* 36, 1-14.

Akerjordet, K., & Severinsson E., (2004). Emotional intelligence in mental health nurses talking about practice. *International Journal of Mental Health Nursing* 13, 164-170.

Bar-On R., (1997). *The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): a test of emotional intelligence*, Toronto, Canada: Multi-Health Systems, Inc.

Bar-On, R., (2000). Emotional and Social intelligence. Insights from the EQ-I.

Burnard, P., Morrison, P., Phillips, C., (1999). “Job satisfaction amongst nurses in an interim secure forensic unit in Wales”, *Australian and New Zealand Journal of Mental Health Nursing*, 8, 9–18.

Carper, B.A., (2004). Fundamental patterns of knowing. In: Reed, P.G.

Caruso, D.R., & Wolfe, C.J., (2001). Emotional intelligence in the workplace. In Ciarrochi, J. Forgas, J. P. & Mayer, J. D. (Eds.), *Emotional Intelligence in Everyday life* (pp. 150- 167). New York: Psychology Press.

Chabeli, M.M., (2006). Higher order thinking skills competencies required by outcomes- based education from learners. *Curationis* 29, 78–86.

Cherniss, C., (2000). Emotional intelligence: What it is and why it matters. Paper presented at the Annual Meeting of the Society for Industrial and Organizational Psychology. New Orleans, LA.

Cherniss, C., (2002). Emotional intelligence and the good community. *American Journal of Community Psychology* 30, 1-11.

Cherniss, C., & Adler, M., (2000). Promoting Emotional Intelligence in Organizations: Make Training in Emotional Intelligence Effective.

Ciarrochi, J.V., & Deane, F.P., (2001). Emotional competence and willingness to seek help from professional and non- professional sources. *British Journal of Guidance and Counselling* 29, 233-246.

Ciarrochi, J., Dean, F.P., & Anderson, S., (2002). Emotional intelligence moderates the relationship between stress and mental health. *Personality and Individual Differences* 32, 197-209.

Cooper, R., Orioli, A., (2005). *Executive EQ: Emotional Intelligence in Leadership and Organizations*. New York: Perigee Book.

Cooper, R.K., & Sawaf, A., (1997). *Executive EQ: Emotional intelligence in leadership and organizations*. New York: Grosset/Puntum.

Cuche, D., (2001). Η έννοια της κουλτούρας στις κοινωνικές επιστήμες. Γενηθήτω. Γιώργος Δαρδανός, Αθήνα.

Γιαννακοπούλου, Α., (2013). Διερεύνηση συναισθηματικής νοημοσύνης και εργασιακής ικανοποίησης εργαζομένων σε μονάδες υγείας στις τρέχουσες κοινωνικοοικονομικές συνθήκες. Διπλωματική Εργασία. Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου.

Γιαννοπούλου, Χρ. Α., (2003). Διλήμματα και Προβληματισμοί στη Σύγχρονη Νοσηλευτική. Αθήνα, 25-28, 80-85, 154-155.

Γιδάρη, Ο., (2019). Η σχέση της οικονομικής κρίσης με την επαγγελματική ικανοποίηση σε επαγγελματίες υγείας: η συναισθηματική νοημοσύνη ως μετριαστικός παράγοντας. Διπλωματική Εργασία. Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.

Γκούμας, Κ., Γουρζουλίδης, Γ., (2010). Διερεύνηση βαθμού επιπέδου συναισθηματικής νοημοσύνης σε επιλεγμένα στελέχη τομέα υγείας και η επίδραση της στην επαγγελματική ικανοποίηση. Μελέτη περίπτωσης Γ.Ν. Καλαμάτας. Διπλωματική Εργασία. ΑΤΕΙ Καλαμάτας.

Γορανίτης, Η., Σίσκου, Ο., (2010). Ο ρόλος της συναισθηματικής νοημοσύνης των επαγγελματιών στο χώρο της υγείας. *Νοσηλεία και Έρευνα*, 28: 29-35.

Davies, M., Stankov, L., & Roberts, R.D., (1998). Emotional intelligence: in search of an elusive construct. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75, 989-1015.

Dawis, R. V., (2004). *Job satisfaction (Vol. 4)*. (I. M. (Eds.), Ed.) Hoboken, N.J: John Wiley & Sons.

Day, A. L., & Carroll, S. A., (2004). Using an ability-based measure of emotional intelligence to predict individual performance, group performance, and group citizenship behaviours. *Personality and Individual Differences*, 36, 1443-1458.

Διλιντάς, Α., (2010). Μελέτη του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης στο προσωπικό ενός πανεπιστημιακού νοσοκομείου. *Αρχαία Ελληνική Ιατρική*, 27(3):498-508.

Edwards, D., Burnard, P., Coyle, D., (2000). Stress and Burnout in Community Mental Health Nursing: A Review of the Literature. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 7(1), 7-14.

Eriksson, K., (1997). Understanding the world of the patient, the suffering human being: the new clinical paradigm from nursing to caring. *Advanced Practice Nursing , Quarterly* 3, 8-13.

Θεοδώρου, Μ., (1996). *Αρχαία Ελλάδα και ποιότητα*.

Freshman, B. & Rubino L., (2002). Emotional intelligence: a core competency for health care administrators. *Health Care Management*, 20 (4).

Freshwater, D., & Stickley T., (2004). The heart of the art: emotional intelligence in nurse education. *Nursing Inquiry*, Jun;11(2):91-8.

Gardner, L., and Stough, C., (2003). "Assessing the relationship between workplace emotional intelligence, Job satisfaction and organizational commitment." *Australian Journal of Psychology*.

Gibbs, G., (2007). *Analyzing qualitative data*. Sage Publications Ltd.

Goleman, D., (1995). *Η συναισθηματική νοημοσύνη στο χώρο της εργασίας*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Goleman, D., (1998). *Η συναισθηματική νοημοσύνη: γιατί το EQ είναι πιο σημαντικό από το IQ*, Ελληνικά γράμματα.

Goleman, D., (2000). "Leadership that Gets Results" *Harvard Business Review*.

Gooch, S., (2006). Emotionally smart. *Nursing Standard* 20, 20–22.

Hackman, & Oldham, (1975). *Job Characteristics Theory*.

Haratau, T., & Wynne, R., (2009). «Workplace health promotion: Definitions, methods and techniques». Romtens Foundation, Bucharest.

Herzberg, F., Maunser, B., & Snyderman, B., (1993). "The Motivation to work", Transaction Publishers, N.J. USA.

Hoppock, R., (1935). "Job Satisfaction, Harper and Brothers", New York, p. 47.

Hsieh, H., & Shannon, E., (2005). Three Approaches to Qualitative Content Analysis.

Huber, D.G., Bleggen, M.A., McCloskey, J.C., (1994). Use of Nursing Assistants: Staff Nurses' Opinion. *Nursing Management*. 5, 64-68.

Jordan, P.J., Troth, A.C., (2002). Emotional intelligence and conflict resolution in nursing. *Contemporary Nurse* 13, 94-100.

Ιορδανοπούλου, Ε., (2018). Η διερεύνηση της σχέσης μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και επαγγελματικής ικανοποίησης των νοσηλευτών σε ένα γενικό περιφερειακό νοσοκομείο της Θεσσαλονίκης. Διπλωματική Εργασία. Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.

Καρανικόλα, Ν., (2007). Αυτοεκτίμηση και επαγγελματική ικανοποίηση Ελλήνων Νοσηλευτών, Διδακτορική Διατριβή, Πανεπιστήμιο Αθηνών, Τμήμα Νοσηλευτικής.

Κάντας, Α., (1998). Οργανωτική – Βιομηχανική Ψυχολογία. Μέρος 1ο. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Kerasidou A., Kingori P., Legido-Quigley, H., (2009). You have to keep fighting: Maintaining healthcare services and professionalism on the frontline of austerity in Greece *International Journal for Equity in Health*, 15 (1), 118.

Kibeom L., Allen, N. J., (2002). "Organizational citizenship behavior and workplace deviance: The role of affect and cognitions." *Journal of Applied Psychology*, vol. 87.

Kinman G., Grant L., (2011). "Predicting stress resilience in trainee social workers: the role of emotional competencies." *British Journal of Social Work*, vol. 41.

Κοΐνης Α., Σαρίδη Μ., (2014). Εργασιακό στρες και η επίδρασή του στην επαγγελματική και προσωπική ζωή των Επαγγελματιών Υγείας. Το ΒΗΜΑ του ΑΣΚΛΗΠΙΟΥ, 13(4), 300-315.

Koinis, A., Elpida, S., George, C., Michael, K., Sotirios, F., Wozniak, G., & Saridi, M., (2014). Risk of Psychiatric Morbidity among the Medical and Nursing Staff of a Greek Public General Hospital. *J Depress Anxiety* 4: 169.

Kudo, H., Izumo, Y., Kodama, H., Watanabe, M., Hatakeyama, R., Fukuoka, Y., Yaegashi, Y., & Sasaki, H. (2007). Life satisfaction in older people. *Japan Geriatrics Society*, 7, 15-20.

Kuoppala, J., Lamminpää, A., Liira, J., & Vaino, H., (2008). «Leadership, Job Well-Being, and Health Effects — A Systematic Review and a Meta-Analysis» *Journal of Occupational and Environmental Medicine*. 50 (8), 904-915.

Kyloudis, P., Georgiadis, M., Rekleiti, M., Giaglis, G., Wozniak, G., & Roupa, Z., (2011). Factors of appearance of depressive symptomatology and stress to mental health professionals. *Rostrum of Asclepius* 10: 530-546.

Λανάρα Β., (1997). Διοίκηση Νοσηλευτικών Υπηρεσιών. Θεωρητικό και λειτουργικό πλαίσιο. 4η έκδοση 15:374-406.

Lambrou, P., Kontodimopoulos, N., Niakas, D. (2010). "Motivation and job satisfaction among medical and nursing staff in a Cyprus public general hospital" *Human Resources for health*, Vol.8: 26.

- Landy, F.J., (1989). 'Job satisfaction. The meaning of work' Psychology of work behavior (fourth edition) Pacific Grove, CA, Brooks/ Publishing Company.
- Laschinger, H.K.S., Wong, C., McMahon, L., & Kaufmann, C. (1999). Leader behavior impact on staff nurse empowerment, job tension and work effectiveness. *The Journal of Nursing Administration*, 29, 28-39.
- Liu X., Martineau T., Chen L., Zhan S., Tang S. (2006). Does decentralization improve human resource management in the health sector? A case study from China. *Social Science & Medicine*, 63:1836-1845.
- Locke, E.A., (1976). The nature and cause of job satisfaction. In: Dunette MD, (ed) *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally, pp.1297-1349.
- Lu, H., While, A. E., & Barriball, K. L. (2007). Job satisfaction and its related factors: a questionnaire survey of hospital nurses in Mainland China. *International Journal of Nursing Studies*, 44 (4), 574–588.
- Λυδάκη, Α., (2001). Ποιοτικές μέθοδοι της κοινωνικής έρευνας. Αθήνα: Καστανιώτης.
- Λυκούδη, Μ., Νάτσης, Χ., Υφαντόπουλος, Ν., Γούλα, Α., (2021). Η επίδραση της συναισθηματικής νοημοσύνης στην επαγγελματική ικανοποίηση του 251 Γενικού Νοσοκομείου Αεροπορία. *Archives of Hellenic Medicine*.
- Mann, S., (2005). A health-care model of emotional labour. *Journal of Organization and Management*, 19, 304–317.
- Mark, A., (2005). Organizing emotions in health care. *Journal of Health Organization and Management* 19, 277–289.
- Maslow, A., (1954). *Motivation and personality*, Harper and Row publications.
- Matthews, G., Zeidner, M., Roberts, R.D., (2002). *Emotional Intelligence: Science & Myth*. The MIT Press, Cambridge, MA.
- Mayer, J. D., Caruso D., Salovey, P., (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27, 267–298.
- Mayer, J.D., Caruso, D.R., and Salovey, P., (2000). Selecting a measure of emotional intelligence: the case for ability scales. In Bar-On and J.D. Parker (Eds). *Handbook of E.I.*, 320-342. New York. Jossey-Bass.
- Mayer, JD, Salovey P., (1997). What is Emotional Intelligence? In P. Salovey & D. J Sluyter (Eds.) *Emotional Development and Emotional Intelligence*. New York: Basic Books.
- Mc Clelland, D.C., (1971). “ Assessing human motivation”, General learning press.
- McQueen, A.C.H., (2004). Emotional intelligence in nursing work. *Journal of Advanced Nursing*, 47(1) 101-108.

- Meleis, A.I., (1998). Reflections. A passion for making a difference: revision for empowerment. *Scholarly Inquiry for Nursing Practice* 12, 87-94.
- Miljković S., (2007). Motivation of employees and behavior modification in health care organisations] [Article in Serbian]. *Acta Medica Medianae* 2007; 46(2).
- Molter, N.C., (2003). Creating a healing environment for critical care. *Critical Care Nursing clinics of North America* 15, 295- 304.
- Monti, E.J., & Tinggen, M.S., (1999). Multiple paradigms of nursing science. *Advances in Nursing Science* 21, 64-80.
- Μπακερτζής, Σ., (2019). Η σχέση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης, και της εργασιακής ικανοποίησης και η επίδρασή τους στην απόδοση του εργαζόμενου - ο κλάδος της Υγείας στην Ελλάδα. Διδακτορική Διατριβή. Πανεπιστήμιο Πατρών.
- Μπαλάνος, Β., (2019). Συναισθηματική νοημοσύνη, οργανωσιακή κουλτούρα και ικανοποίηση των επαγγελματιών υγείας στο δημόσιο γενικό νοσοκομείο Θεσσαλονίκης «Άγιος Παύλος». Διπλωματική Εργασία. Πανεπιστήμιο Μακεδονίας.
- Μπίτση, Γ., (2011). Διερεύνηση επιπέδων εργασιακής ικανοποίησης και υπο(παρα)κίνησης προσωπικού στα πλαίσια της θεωρίας της συναισθηματικής νοημοσύνης: έρευνα σε επιλεγμένο δείγμα προσωπικού δύο μονάδων του «ΓΕΣ». Διπλωματική Εργασία. Πανεπιστήμιο Μακεδονίας.
- Murrells, T., Robinson, S., Griffiths, P., (2008). Job satisfaction trends during nursing early career, *BMC, Nursing*, vol. 7, no. 7, pp. 1-13
- Nahm, H., (1940). "Job satisfaction in nursing", *American Journal of Nursing*, vol. 40, no. 12, pp. 1389- 1392.
- Nortvedt, P., (1996). *Sensitive Judgement. Nursing, Moral Philosophy and an Ethics of Care*. Tano Aschehoug, Norway.
- Ntshingila, N., Poggenpoel, M., Myburgh, C.P.H., Temane, A., (2016). Experiences of women living with borderline personality disorder *Health SA Gesondheid*, 21, pp. 110-119.
- Ξηροτύρη-Κουφίδου, Σ., (2001). Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων : η πρόκληση του 21ου αιώνα στο εργασιακό περιβάλλον . Εκδόσεις ΑΝΙΚΟΥΛΑ, Θεσσαλονίκη.
- Osborn, L.A., Stein, C.H. (2016). Mental Health Care Providers' Views of Their Work with Consumers and Their Reports of Recovery-Orientation, Job Satisfaction, and Personal Growth *Community Mental Health Journal*, 52 (7), pp. 757-766.
- Παρασκευόπουλος, Ι. Ν. (1998). *Κλινική Ψυχολογία: Διάγνωση, πρόληψη και θεραπεία των ψυχικών διαταραχών*. Αθήνα: αυτοέκδοση.
- Πατλιτζιανά, Ε., (2020). Η συγχωρητικότητα και η ενσυναίσθηση των νοσηλευτών της Θεσσαλίας και η σχέση τους με την εργασιακή τους ικανοποίηση. Διπλωματική Εργασία. Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας.
- Pau AKH., Croucher R, Sohanpal R, Muirhead V & Seymour, K., (2004). Emotional intelligence and stress coping in dental undergraduates- a qualitative study. *British Dental Journal* 197, 205-209.

- Petrides, K.V., & Furnham, A., (2001). Trait emotional intelligence: psychometric investigation with reference to established trait taxonomies. *European Journal of Personality*, 15, 425-448.
- Πλατσίδου, Μ., (2004). Συναισθηματική νοημοσύνη: Σύγχρονες προσεγγίσεις μιας παλιάς έννοιας. *Επιστήμες της Αγωγής*, 1, 27-39.
- Πλατσίδου, Μ., (2010). Η Συναισθηματική Νοημοσύνη. Θεωρητικά μοντέλα, τρόποι μέτρησης και εφαρμογές στην εκπαίδευση και στην εργασία. Gutenberg, Αθήνα.
- Πουζουκίδου, Α., Θεοδώρου, Μ., Καϊτελίδου, Δ., (2007). «Επαγγελματική ικανοποίηση του νοσηλευτικού και παραϊατρικού προσωπικού σε ένα δημόσιο γενικό νοσοκομείο», *Νοσηλευτική*, Vol. 46:537-544.
- Purohit, P., (2004). *Job satisfaction and work motivation*. Delhi , India: Sharada Publishing House Run Companies. Warner Communications, New York, 1982.
- Reeves, A., (2005). Emotional intelligence: recognizing and regulating emotions. *AAOHN Journal* 53, 172–176.
- Robbins, S.P., (1984). *Management: concepts and practices*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice – Hall.
- Rollinson, D., Broadfield, A., Edwards, D., (1998). “Organizational behavior and analysis: An integrated approach”, Essex, England, Addison, Wesley Longman.
- Salovey, P., Mayer, J. D., (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185-211.
- Smith P., (1992). *The emotional labour of nursing How nurses care*. Macmillan. Basingstoke UK. Macmillan. Basingstoke UK.
- Snyder, H., (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333-339.
- Sparrow, T., & Knight, A. (2006). *Applied Emotional Intelligence: The Importance of Attitudes in Developing Emotional Intelligence*. Jossey-Bass.
- Spector, P.E., (1997). “Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences”, SAGE Publications, London.
- Spence G., Oades L.G., & Caputi P., (2004). Trait emotional intelligence and goal self- integration: important predictors of emotional well-being ? *Personality and Individual Differences* 37, 449-461.
- Strickland, D., (2000). Emotional intelligence: The most potent factor in the success equation. *Journal of Nursing Administration*, 30 (3), 112–117.
- Tischler L., Biberman, J., & McKeage, R., (2002). Linking emotional intelligence, spirituality and workplace performance. Definitions, models and ideas for research. *Journal of Managerial Psychology* 17, 203-218.
- Τσικούρας, Ι., (2011). Συναισθηματική νοημοσύνη, εργασιακή ικανοποίηση και οργανωσιακή δέσμευση του νοσηλευτικού προσωπικού του Γ.Ν.Θ. «Γ.ΓΕΝΝΗΜΑΤΑΣ. Διπλωματική Εργασία. Πανεπιστήμιο Μακεδονίας.
- Τσίλιας, Δ., Μπιλάλη, Α., Γαλάνης, Π., Μπακούλα-Τζουμάκα, Χ., Σαλεμή, Γ., (2014). Επαγγελματική εξουθένωση νοσηλευτών σε παιδιατρικά νοσοκομεία. *Νοσηλευτική*. 53(2), σσ.204-212.

Τσουνής, Α., Σαράφης, Π., (2016). Η έννοια της επαγγελματικής ικανοποίησης: θεωρητικές προσεγγίσεις και αποτελέσματα στην εργασιακή απόδοση. *Διεπιστημονική Φροντίδα Υγείας*, 8 (2), 36-47.

Utriainen, K., Kyngas, H., (2011). “Ageing hospital nurses’ well-being at work: psychometric testing of the Dignity and Respect in Ageing Nurses” Work Scale. *Scandinavian Journal of Caring Science*.

Φραγκούλη, Ε., (2009). Σύγχρονος ηγέτης και συναισθηματική νοημοσύνη: ποια η σχέση της αποτελεσματικότητας/παραγωγικότητας του ηγέτη και της συναισθηματικής νοημοσύνης του. *Διοικητική Ενημέρωση*, αρ. Τεύχους 51, Οκτ-Δεκ 2009.

Warr, P.B., (1987). *Work, unemployment and mental health*. Oxford: Oxford University Press

Wasyiko, Y., Stickley, T., (2003). Theatre and pedagogy: using drama in mental health nurse education. *Nurse Education Today*, 23, 443–448.

Weisman, C.S., & Nathanson, C.A. (1985). “Professional satisfaction and client outcomes: A comparative organizational analysis” *Medical Care*, 23, 1179-1192.

Χακίμ, Μ., (2019). Συναισθηματική νοημοσύνη και επαγγελματική ικανοποίηση νοσηλευτικού προσωπικού. Μελέτη Περίπτωσης ΓΝΑ Ευαγγελισμός. Διπλωματική Εργασία. Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.

Χαραλαμπίδου, Ε., (1996). *Επαγγελματική Ικανοποίηση των Νοσηλευτών στο Χώρο του Νοσοκομείου*. Διδακτορική Διατριβή. Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών.

Zangaro, G.A., Soeken, K.L., (2007). A meta-analysis of studies of nurses job satisfaction. *Research in Nursing & Health* 30 (4), 445–458.