



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ

---

## “ΤΜΗΜΑ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗΣ”

ΠΤΥΧΙΑΚΗ

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΣΥΝΔΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΣΗΜΟΣΥΝΨΗΣ ΣΤΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΠΡΑΞΗ

ΦΟΙΤΗΤΡΙΑ

ΓΚΟΡΟΥΤΑ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΑ

ΑΜ:17849

ΥΠΕΥΘΥΝΗ

ΜΑΙΡΗ ΓΚΟΥΒΑ

ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑΣ ΑΣΘΕΝΩΝ



UNIVERSITY IOANNINA

---

**“NURSING DEPARTMENT”**

*DISSERTATION*

*THE IMPORTANCE OF EMOTIONAL INTELLIGENCE INTO MEDICAL PRACTICE*

*STUDENT*

*GEOROGIA KONSTANTINA*

*AM:17849*

*DIRECTOR*

*MARY GOUVA*

*PROFESSOR OF PSYCHOLOGY OF PATIENCE*

*“In a very real sense, we have two minds, one that thinks and one that feels” Daniel Goleman*

*“Empathy and social skills are social intelligence, the interpersonal part of emotional intelligence. That is why they look alike” Daniel Goleman*

*“When an apple is cut, others see seeds in the apple. We as nurses, see apples in the seeds” Martha Rogers*

**Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ ΣΤΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΠΡΑΞΗ**

**ΓΚΟΡΟΓΙΑ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΑ**

**Φοιτήτρια Τμήματος Νοσηλευτικής Πανεπιστημίου Ιωαννίνων**

**Περίληψη**

Η αντίληψη, η διαχείριση, η κατανόηση και η αξιολόγηση των συναισθημάτων στον τομέα της υγείας είναι ένα σημαντικό πρόβλημα της κοινωνίας. Η μελέτη της συναισθηματικής νοημοσύνης στα νοσοκομεία έχει ως στόχο την εξασφάλιση της αίσθησης ασφάλειας καθώς και της αποτελεσματικότητας της ίδιας της εργασίας των νοσηλευτών.

**Σκοπός:** η συναισθηματική νοημοσύνη στην κλινική πράξη και η περιγραφή της εφαρμογής της στη διεθνή κοινότητα με έμφαση στην νοσηλευτική φροντίδα υγείας.

**Υλικό και Μέθοδος:** Πραγματοποιήθηκε ανασκόπηση της διεθνούς βιβλιογραφίας στις ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων PubMed, Cinahl, Cochrane. Το υλικό της μελέτης αποτέλεσαν επιλεγμένα άρθρα δημοσιευμένα στην αγγλική και ελληνική γλώσσα.

**Αποτελέσματα:** Η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να βοηθήσει τους νοσηλευτές να βελτιώσουν τις διαπροσωπικές τους σχέσεις, το άγχος και την επικοινωνία τους και την απόδοση τους στον εργασιακό τους τομέα .

**Συμπεράσματα:** Αν και η συναισθηματική νοημοσύνη είναι ευρέως διαδεδομένη χρειάζονται να γίνουν εκπαιδευτικές αλλαγές και μελέτες επιπλέον πάνω στο νοσηλευτικό κομμάτι.

**Λέξεις ευρετηρίου :** Νοημοσύνη , Μοντέλο , Εκπαίδευση, Οικογένεια , Ηγεσία, Εργασία , Οφέλη ,Συναισθηματική Νοημοσύνη , Κλινική Πράξη, Νοσηλευτής, Νοσηλευτική Φροντίδα

*IOANNINA - DECEMBER 2020*

*THE IMPORTANCE OF EMOTIONAL INTELLIGENCE INTO MEDICAL PRACTICE*

**GKOROGIA KONSTANTINA**

**STUDENT AT NURSING DEPARTMENT UNIVERSITY OF IOANNINA**

**Abstract**

A major problem in society is the ability of perceiving, managing, understanding and evaluating emotions in the health sector. The study of emotional intelligence in hospitals aims to ensure a sense of security as well as the effectiveness of the nurses' own work.

**Aim:** Emotional intelligence in medical practice and the description of its application in the international community with emphasis on nursing health care.

**Material and Method:** A review of the international literature in the electronic databases PubMed, Cinahl, Cochrane. The study material consisted of selected articles published in English and Greek.

**Outcomes:** Emotional intelligence can help nurses improve their interpersonal relationships, stress and communication, and their performance in the workplace.

**Conclusions:** Although emotional intelligence is widespread, educational changes and additional studies are needed on the nursing side.

**Keywords:** Intelligence, Model, Education, Family, Leadership, Work, Benefits, Emotional Intelligence, Medical Practice, Nurse, Nursing Care

**ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

**ΕΙΣΑΓΩΓΗ** .....8

<b>ΣΚΟΠΟΣ</b> .....	9
<b>ΥΛΙΚΟ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΣ</b> .....	9
<b>ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ</b>	
ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ.....	9
ΘΕΩΡΙΑ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΤΥΠΩΝ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ.....	10
ΟΡΙΣΜΟΙ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ .....	13
ΜΟΝΤΕΛΑ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ.	14
ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΟ ΓΝΩΡΙΣΜΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΤΗΤΑΣ.....	14
ΜΕΤΡΗΣΗ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ ΓΝΩΡΙΣΜΑΤΟΣ	
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΤΗΤΑΣ.....	
.....16	
ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ	
ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ.....	16
ΜΕΤΡΗΣΗ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ	
ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ	
.....	17
ΜΟΝΤΕΛΟ BAR-	
ΟΝ.....	17
ΜΕΤΡΗΣΗ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ	
BAR-	
ΟΝ.....	
... 18	
ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΟΥ DANIELGOLEMAN.....	
.....18	
ΜΕΤΡΗΣΗ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΟΥ DANIELGOLEMAN.....	19
ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΟΥ	
COOPER.....	19
ΜΕΤΡΗΣΗ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΟΥ COOPER.....	
20	
<b>Η ΑΞΙΑ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ ΣΤΗ ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΚΟΙΝΩΝΙΑ</b>	
ΟΦΕΛΗ.....	
..... 20	
ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ.....	
... 21	
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ.....	
.....22	
ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑ.....	
.....25	
ΗΓΕΣΙΑ.....	
.....28	

ΕΡΓΑΣΙΑ.....	30
--------------	----

## **Η ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΣΤΗ ΘΕΡΑΠΕΥΤΙΚΗ ΠΡΑΞΗ**

ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΥΜΟΣΥΝΗ ΣΤΗΝ ΥΓΕΙΑ.....	32
--	----

ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΥΜΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΑΓΧΟΣ ΣΤΗ ΘΕΡΑΠΕΥΤΙΚΗ ΠΡΑΞΗ.....	33
---	----

ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΥΜΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΣΤΗ ΘΕΡΑΠΕΥΤΙΚΗ ΠΡΑΞΗ.....	35
---	----

ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΥΜΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ.....	37
---	----

ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΥΜΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗ ΗΓΕΣΙΑ.....	39
--	----

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ.....	40
-----------------	----

## **ΕΡΕΥΝΑ**

Η ΕΡΕΥΝΑ.....	41
---------------	----

ΜΟΝΤΕΛΟ ΓΝΩΡΙΣΜΑΤΟΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΤΗΤΑΣ.....	43
---	----

ΜΟΝΤΕΛΟ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ.....	44
-------------------------	----

ΜΟΝΤΕΛΟ BAR-ON.....	44
---------------------	----

ΜΟΝΤΕΛΟ GOLEMAN.....	45
----------------------	----

ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΟΥ COOPER.....	46
-------------------------	----

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ.....	47
-----------------	----

<b>ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ.....</b>	<b>48</b>
------------------------	-----------

<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....</b>	<b>52</b>
--------------------------	-----------

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Υποστηρίζεται ότι η νοημοσύνη είναι μία δυνατότητα, η οποία δίνει το δικαίωμα στον άνθρωπο να προσαρμόζεται στις συνθήκες που επικρατούν για να επιβιώσει και να εξελίξει τον οργανισμό και τη ψυχολογία του καθώς επηρεάζεται από διάφορους κοινωνικούς, πολιτιστικούς και φυσικούς παράγοντες (Φλούρης συν, 2017). Στη συνέχεια, αναφέρεται ότι ο Howard Gardner διατύπωσε τη θεωρία των Πολλαπλών Τύπων Νοημοσύνης. Σύμφωνα με τον οποίο υπάρχουν τουλάχιστον οχτώ τύποι νοημοσύνης, που κατακτιούνται κατά τη διάρκεια της ζωής του ανθρώπου και είναι όλοι εξίσου σημαντικοί (Γκορτσά, 2020).

Υποστηρίζεται ότι ο άνθρωπος έχει την τάση να αναζητά τον τρόπο με τον οποίο σκέφτεται και αισθάνεται. Σύμφωνα με τον Daniel Goleman η Συναισθηματική Νοημοσύνη είναι μία μορφή κοινωνικής νοημοσύνης στην οποία το άτομο έχει την ικανότητα να αντιλαμβάνεται τόσο τα δικά του συναισθήματα όσο και των άλλων, έχει την δυνατότητα να διακρίνει τη χρήσιμη πληροφορία που απορρέει από τα συναισθήματα και τη χρησιμοποιεί για να κατευθύνει τη σκέψη και τις πράξεις. Με άλλα λόγια στη συναισθηματική νοημοσύνη περιλαμβάνεται η αντίληψη, η κατανόηση, ο έλεγχος, η αξιολόγηση και η διαχείριση των συναισθημάτων (Goleman, 2011). Οι Tyczkowski et al (2015) αναφέρουν ότι πολλοί επιστήμονες θεωρώντας πως η συναισθηματική νοημοσύνη είναι μία ικανότητα, ένα χαρακτηριστικό ή ένας συνδυασμός αυτών των δύο προσπαθούν να την μετρήσουν γι' αυτό και δημιουργούν διάφορα μοντέλα, τα οποία με τη σειρά τους χωρίζονται σε πολλές διαφορετικές κατηγορίες.

Θεωρείται ότι τα τελευταία χρόνια τόσο η επαγγελματική απόδοση όσο και η επιτυχία στον επιχειρηματικό κόσμο και στην νοσηλευτική κοινότητα έχει συσχετιστεί με τα χαρακτηριστικά της συναισθηματικής νοημοσύνης. Συγκεκριμένα, οι νοσηλευτές έρχονται σε αλληλεπίδραση με συναδέλφους, με τους γιατρούς και με όλη την ομάδα ενός νοσοκομειακού περιβάλλοντος και σε συνδυασμό με τις ψυχοφθόρες συνθήκες εργασίας εντείνεται η ένταση και κάνει αναγκαία τη χρήση και την ανάπτυξη συναισθηματικών δεξιοτήτων. Επιπρόσθετα, οι νοσηλευτές έρχονται σε άμεση επαφή με τους ασθενείς και τις οικογένειες αυτών, γι' αυτό είναι αναγκαίο να έχουν μία ήρεμη, καθησυχαστική συμπεριφορά με αποτέλεσμα να δημιουργούν ένα αίσθημα ασφάλειας, άνεσης και εμπιστοσύνης (Goleman, 2011). Ακόμη, αναφέρεται ότι είναι πολύ σημαντικό να μπορούν μέσα στις πιεστικές και γεμάτες στρες καταστάσεις να διαχειριστούν τα δικά τους συναισθήματα για να μην ταυτίζονται με τους ασθενείς έτσι ώστε να έχουν καλύτερα επαγγελματικά αποτελέσματα (Φλούρης συν, 2017).

Τέλος, υποστηρίζεται ότι ενώ έχει αποδειχθεί στο νοσηλευτικό τομέα ότι η ικανότητα κατανόησης, αξιολόγησης και ο έλεγχος των συναισθημάτων παίζουν

σημαντικό ρόλο για την καλύτερη συνεργασία, την επικοινωνία, για την αυτοπεποίθηση της ίδιας της ομάδας και τη βελτίωση της εργασίας. Ακόμη, δεν έχει αναπτυχθεί πλήρως ο νοσηλευτικός ρόλος με βάση τη συναισθηματική νοημοσύνη στην κλινική πράξη (Goleman, 2011).

## **ΣΚΟΠΟΣ**

Σκοπός της παρούσας ανασκοπικής μελέτης ήταν η συναισθηματική νοημοσύνη στην κλινική πράξη και η περιγραφή της εφαρμογής της στη διεθνή κοινότητα με έμφαση στη νοσηλευτική φροντίδα υγείας.

## **ΥΛΙΚΟ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΣ**

Πραγματοποιήθηκε ανασκόπηση της διεθνούς βιβλιογραφίας στις ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων PubMed, Cinahl, Cochrane. Το υλικό της μελέτης αποτέλεσαν επιλεγμένα άρθρα το υλικό συλλέχθηκε κατόπιν λεπτομερούς μελέτης της σχετικής βιβλιογραφίας. Η επιλογή έγινε από γενικά άρθρα, ανασκοπήσεις, συστηματικές μελέτες. Τέθηκε περιορισμός όσον αφορά στη γλώσσα δημοσίευσης των άρθρων και χρησιμοποιήθηκαν μόνο αυτά που ήταν δημοσιευμένα στην αγγλική και ελληνική γλώσσα. Λέξεις που χρησιμοποιήθηκαν σε συνδυασμούς κατά την αναζήτηση ήταν «Νοημοσύνη» (Intelligence), «Μοντέλο» (Model), «Εκπαίδευση» (Education), «Οικογένεια» (Family), «Ηγεσία» (Leadership), «Εργασία» (Work), «Οφέλη» (Benefits), «συναισθηματική νοημοσύνη» (emotional intelligence), «κλινική πράξη» (medical practice), «νοσηλευτής» (nurse), «νοσηλευτική φροντίδα» (nursing care).

## **ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ**

### **ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ**

Ο Φλουρής συν (2017) ορίζουν τη λέξη νοημοσύνη ως τη δυνατότητα ενός ανθρώπου να προσαρμόζεται στο χώρο, καθώς και ως την ικανότητα εξέλιξης της ψυχολογίας και του σώματός του μετά την επιρροή από το πολιτιστικό, κοινωνικό και φυσικό περιβάλλον του. Γενικά θεωρείται ότι η έννοια της νοημοσύνης σχετίζεται πολύ με τον εγκέφαλο, τη σκέψη, την εκπαίδευση και την ανάπτυξη του ανθρώπου (Νταλλή συν, 2019). Υποστηρίζεται ότι η νοημοσύνη μπορεί να χαρακτηριστεί με πολλά διαφορετικά μέσα, οι μνήμες ή οι διαδικασίες, η λεκτική νοημοσύνη ή η χωρική είναι αυτές από τις οποίες εξαρτάται. Με το πέρασμα των χρόνων οι επιστήμονες ασχολήθηκαν με τις θεωρίες του Δαρβίνου σε σχέση με τα συναισθήματα, εφόσον βοηθούν στις σχέσεις μεταξύ των ανθρώπων και στη μεταφορά πληροφοριών, η διαχείριση αυτών θεωρείται ένα είδος νοημοσύνης (Johnson, 2015). Μελέτες πάνω στη Νευροεπιστήμη και στην Ανθρωπολογία δείχνουν ότι ο ανθρώπινος εγκέφαλος έχει έμφυτες λειτουργίες



για πολλά ζητήματα και σκοπούς και δεν έχει μία ενιαία διάσταση όπως πίστευαν μέχρι πριν λίγο καιρό. Έτσι τις τελευταίες δεκαετίες αναφέρεται μία πολυδιάστατη εικόνα της νοημοσύνης, η οποία αλληλοεπιδρά κυρίως με τη νόηση, τα συναισθήματα, τις κοινωνικές ικανότητες και άλλες πολλές που μπορούν οι άνθρωποι να αποκτήσουν με την εμπειρία και τη προσπάθεια. Οι κυριότερες κατηγορίες στις οποίες χωρίζεται η νοημοσύνη είναι η γλωσσική, η λογικό-μαθηματική, η οπτική/ χωρική νοημοσύνη, η κιναισθητική, η μουσική, η διαπροσωπική, η ενδοπροσωπική και η οικολογική νοημοσύνη, οι οποίες αναπτύσσονται και παρακάτω (Νταλλή συν, 2019). Επίσης, οι επιστήμονες μιλούν για τη κοινωνική νοημοσύνη η οποία ορίστηκε ως μία ακαδημαϊκή ικανότητα που παίζει σημαντικό ρόλο στη διαχείριση των ανθρώπινων σχέσεων και γενικά της καθημερινότητας (Johnson, 2015). Οι Μιχάλης Κουράκος συν (2018) θεωρούν ότι πάνω στην κοινωνική νοημοσύνη στήριξε τις βάσεις της η συναισθηματική νοημοσύνη, που παίζει σημαντικό ρόλο για την επιτυχία και τις αλληλεπιδράσεις στη καθημερινή ζωή των ανθρώπων και την οποία θα ερευνήσουμε περαιτέρω σε αυτήν την εργασία.

#### ΘΕΩΡΙΑ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΤΥΠΩΝ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ

Η Γκορτσά (2020) υποστηρίζει ότι σύμφωνα με τον αναπτυξιακό ψυχολόγο Howard Gardner, οι άνθρωποι αναλόγως με το περιβάλλον στο οποίο βρίσκονται, το πολιτισμό, τη κοινωνία καθώς και τον τρόπο ζωής τους διαμορφώνουν ένα μοναδικό μέσο με το οποίο καθορίζουν τη σκέψη τους. Αυτό ακριβώς διατύπωσε με τη θεωρία των Πολλαπλών Τύπων Νοημοσύνης δηλαδή ότι δεν υπάρχει μια κοινή νοημοσύνη αλλά πολλοί διαφορετικοί τύποι. Υποστηρίζεται ότι η θεωρία του Howard Gardner ήρθε για να ανατρέψει θεωρίες που ήθελαν τη νοημοσύνη ως μία εκ γενετής ικανότητα και δηλώνει ότι οι τύποι νοημοσύνης κατακτιούνται κατά τη διάρκεια της ζωής των ανθρώπων. Επίσης, ο Gardner αναφέρει ότι όλοι οι τύποι νοημοσύνης είναι εξίσου σημαντικοί. Κάθε ένας από αυτούς χωρίζεται και σε άλλα μέρη που είναι εντελώς ανεξάρτητα μεταξύ τους. Έτσι, ενώ ο ανθρώπινος εγκέφαλος έχει κάποιες συγκεκριμένες λειτουργίες, ορισμένες από αυτές, όπως η αντίληψη, η ικανότητα προσοχής, η μνήμη, επηρεάζονται από τους εκάστοτε τύπους νοημοσύνης που τη συγκεκριμένη χρονική περίοδο της ζωής ενός ανθρώπου είναι περισσότερο αναπτυγμένοι (Νταλλή, 2019). Η Γκορτσά (2020) αναφέρει ότι οι άνθρωποι διαθέτουν συγκεκριμένους τύπους νοημοσύνης, απλά κατά τη διάρκεια της ζωής τους δεν τους έχουν εξελιγμένους στο ίδιο βαθμό. Οι πολλαπλοί τύποι νοημοσύνης είναι τουλάχιστον οχτώ και είναι οι εξής γλωσσική νοημοσύνη, μουσική, λογικό-μαθηματική, διαπροσωπική, ενδοπροσωπική, χωρική, σωματική-κινητική και νατουραλιστική νοημοσύνη.

Υποστηρίζεται ότι η γλωσσική νοημοσύνη είναι η πιο ευρέως κοινή ανθρώπινη ικανότητα. Δίνει τη δυνατότητα στον άνθρωπο να σκέφτεται με λέξεις, να χρησιμοποιεί τη γλώσσα για να εκφραστεί και να κατανοεί σύνθετα νοήματα. Επιτρέπει στον άνθρωπο να κατανοεί τη σειρά και τη σημασία των λέξεων και να εφαρμόζει μετά - γλωσσικές δεξιότητες ώστε να μπορεί να συλλέξει για τη χρήση της γλώσσας. Η γλωσσική νοημοσύνη είναι εμφανής στους ποιητές, φιλόλογους, γλωσσολόγους, συγγραφείς, μεταφραστές και ικανούς δημόσιους ομιλητές.

Στη συνέχεια η μουσική νοημοσύνη είναι η ικανότητα κάποιου να διακρίνει τόνους, ρυθμούς, χροιές και ήχους. Έχει τη δυνατότητα να αναγνωρίζει, να δημιουργεί και να αναπαράγει μουσική. Όποιος έχει μουσική νοημοσύνη συνήθως γνωρίζει να παίζει ένα ή περισσότερα όργανα ή και γνωρίζει να χειρίζεται ως μουσικό όργανο τη φωνή του. Υπάρχει μία σχέση μεταξύ της μουσικής και μαθηματικής νοημοσύνης διότι μπορεί να μοιράζονται κοινές συλλογιστικές διαδικασίες. Γνωστοί για υψηλή μουσική νοημοσύνη είναι συνήθως οι συνθέτες, μάεστροι, μουσικοί, τραγουδιστές και ευαίσθητοι ακροατές.

Η λογική-μαθηματική νοημοσύνη είναι η ικανότητα ενός ανθρώπου να υπολογίζει, να λογαριάζει ποσά, να σκέφτεται υποθέσεις και να επιλύει μαθηματικές πράξεις. Επιτρέπει να αντιλαμβάνεται σχέσεις και δεσμούς και να χρησιμοποιεί αφηρημένες και συμβολικές σκέψεις, να έχει συλλογική δεξιότητα που ασχολείται με τις ακολουθίες και επαγωγικά και παραγωγικά συλλογιστικά μοτίβα. Αυτός ο τύπος νοημοσύνης είναι συνήθως αναπτυγμένος στους μαθηματικούς που ασχολούνται με τους αριθμούς και τα μαθηματικά προβλήματα, στους καθηγητές που διδάσκουν μαθηματικά, στους επιστήμονες, στους ερευνητές, στους ειδικούς που ασχολούνται με τους υπολογιστές και σε αυτούς που ασχολούνται με τη τεχνολογία.

Έπειτα η χωρική νοημοσύνη είναι η ικανότητα κάποιου να σκέφτεται σε τρεις διαστάσεις. Έχει την ικανότητα της απεικόνισης, να αντιλαμβάνεται το χωρικό συλλογισμό, να μεταχειρίζεται τις εικόνες, έχει δεξιότητες γραφικές και καλλιτεχνικές και ζωηρή φαντασία. Αυτός ο τύπος νοημοσύνης μπορεί να αναπτυχθεί με την εξέλιξη του ανθρώπου, παίζοντας στρατηγικά παιχνίδια, δημιουργώντας διάφορα σχέδια και φτιάχνοντας πάζλ. Χωρικοί νοημοσύνη παρουσιάζουν συνήθως μηχανικοί, αρχιτέκτονες, ναυτικοί, πιλότοι, γλύπτες, καλλιτέχνες, ζωγράφοι, επαγγελματίες παίκτες σκακιού, επιστήμονες, συγκριτικοί ψυχολόγοι, σχεδιαστές.

Άλλος ένας τύπος νοημοσύνης είναι η σωματική-κινητική νοημοσύνη. Πρόκειται για την ικανότητα χειρισμού του σώματος καθώς και τη χρήση αντικειμένων. Περιλαμβάνει την αντίληψη του χρόνου και τη δυνατότητα επίτευξης στόχου με τη σωστή συνεργασία της νόησης και του σώματος. Θεωρείται πως είναι μία

νοημοσύνη που κατακτιέται με την ενοποίηση της λογικής- μαθηματικής νοημοσύνης και της χωρικής νοημοσύνης. Παρουσιάζουν καλή ανάπτυξη αυτής χορευτές, αθλητές, μίμοι, χειρουργοί, ειδικοί πολεμικών τεχνών, ηθοποιοί, χειροτέχνες και μουσικοί.

Επίσης, υπάρχουν δύο τύποι προσωπικής νοημοσύνης. Ο ένας από αυτούς είναι η διαπροσωπική νοημοσύνη που είναι η ικανότητα σωστής αλληλεπίδρασης με τους άλλους και κατανόησης. Είναι η δυνατότητα αντίληψης της λεκτικής και μη λεκτικής χρήσης της γλώσσας, αντίληψης των συναισθημάτων και των προθέσεων των άλλων. Επιπρόσθετα, είναι η ικανότητα συμφιλίωσης πολλαπλών προοπτικών. Παρουσιάζουν αναπτυγμένη διαπροσωπική νοημοσύνη ισχυροί θεραπευτές, σύμβουλοι, δάσκαλοι, ηθοποιοί, κοινωνικοί λειτουργοί, καθηγητές και πολιτικοί.

Η άλλη προσωπική νοημοσύνη είναι η ενδοπροσωπική. Είναι η ικανότητα να δημιουργεί κάποιος τη ζωή του και να παίρνει αποφάσεις για αυτήν με βάση την αντίληψη του εαυτού του, την κατανόηση των βαθύτερων σκέψεων και των αληθινών συναισθημάτων. Είναι πολύ σημαντική για τον άνθρωπο που τη διαθέτει διότι τον βοηθά στο να χτίσει γερά θεμέλια στις οικογενειακές του σχέσεις, στο να διαπρέψει στο χώρο της εργασίας του, στο να έχει δημιουργεί καλές επαφές με τους ανθρώπους που συμπαθεί και στο να αγαπήσει τον εαυτό του. Περιλαμβάνει την εσωτερική αντίληψη της ανθρώπινης κατάστασης καθώς και την ανάπτυξη της αυτοεκτίμησης. Είναι εμφανής στους ψυχολόγους, πνευματικούς ηγέτες και φιλοσόφους.

Ακόμη, η νατουραλιστική νοημοσύνη είναι η ικανότητα ενός ανθρώπου να διαχωρίζει τους ζωντανούς οργανισμούς όπως τη πανίδα και τη χλωρίδα. Επίσης είναι η δυνατότητα να αντιλαμβάνεται το φυσικό κόσμο όπως τα σύννεφα και να τον ενδιαφέρει πολύ το περιβάλλον. Παλαιότερα αυτή η ικανότητα βοηθούσε τους κυνηγούς, τους τροφουσλλέκτες και τους αγρότες και συνεχίζει να είναι πολύ σημαντική για τους βοτανολόγους τους σεφ, τους βιολόγους, ζωολόγους, αστικούς σχεδιαστές, διαχειριστές, τους εκπαιδευτικούς που ειδικεύονται στη φύση, δασοφύλακες και τους ανθρωπολόγους.

Τέλος, υποστηρίζεται ότι ο Gardner μίλησε για ακόμη ένα τύπο νοημοσύνης, τον ένατο. Αυτός ο τύπος αναφέρεται σε πιο φιλοσοφικά και μεταφυσικά ζητήματα. Ονομάζεται, υπαρξιακή νοημοσύνη και είναι η ικανότητα κάποιου να διαθέτει μία έμφυτη ευαισθησία για ζητήματα που αφορούν βαθυστόχαστα ερωτήματα με βάση την ανθρώπινη ύπαρξη. Ερωτήματα τα οποία έχουν να κάνουν με την εύρεση του νοήματος της ζωής, το πώς βρεθήκαμε σε αυτή και το εύλογο ερώτημα του γιατί να πεθαίνουμε. Αναπτυγμένη υπαρξιακή νοημοσύνη

παρουσιάζουν να έχουν διάφοροι άνθρωποι που ασχολούνται με θρησκευτικές τάξεις, πνευματικοί ηγέτες, ραβίνοι, γιόγκι και μυστικιστές (Riley, 2020).

#### ΟΡΙΣΜΟΙ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ

Η συναισθηματική νοημοσύνη ορίστηκε ως η ικανότητα αντιμετώπισης συναισθημάτων που διαχειρίζονται, τόσο κοινωνικές συμπεριφορές όπως η εργασιακή απόδοση και η ποιότητα κοινωνικών σχέσεων, όσο και συναισθηματικές όπως η σωστή ρύθμιση της σωματικής και ψυχικής υγείας. Επίσης, είναι η ικανότητα ενός ανθρώπου να συνδυάζει το συναίσθημα με τη νοημοσύνη και να τα χρησιμοποιεί ως μέσο για να βρει λύση σε προβλήματα και να λάβει αποφάσεις με βάση τους στόχους και όχι τα προσωπικά συναισθήματα (Μιχάλης Κουράκος συν, 2018). Επιπλέον, υποστηρίζεται ότι η συναισθηματική νοημοσύνη, βοηθά στην προώθηση της δημιουργίας και ανάπτυξης των συναισθημάτων και του πνεύματος και στη κατανόηση αυτών καθώς και στην αντιμετώπιση των παραγόντων πίεσης και των περιβαλλοντικών συνθηκών (Trigueros et al, 2019). Οι Jacqueline et al (2017) την ορίζουν ως την γνώση να εκφράζει κάποιος τη συγκίνηση, τις κοινωνικές δεξιότητες, να αντιλαμβάνεται τα συναισθήματα και τα κίνητρα των άλλων. Επιπλέον, θεωρούν ότι περιγράφει την ενσυναίσθηση, την αυτορρύθμιση και την αυτογνωσία. Οι Tyczkowski et al (2015) την αναφέρουν ως ικανότητα ρύθμισης, έκφρασης, αντίληψης και προσδιορισμού των θετικών και αρνητικών συναισθημάτων στον ίδιο τους τον εαυτό αλλά και στους άλλους. Οι Salovey και Mayer είναι από τους πρώτους ερευνητές της συναισθηματικής νοημοσύνης και την ορίζουν ως την δυνατότητα παρακολούθησης των συναισθημάτων των άλλων ανθρώπων. Καθώς και ως ένα άθροισμα δυνατοτήτων που συγκροτείται ιεραρχικές δομημένες διαστάσεις με την ακριβή αντίληψη των συναισθημάτων ως τη χαμηλότερη κατηγορία και τη διαχείριση των συναισθημάτων μέσω της αντανακλαστικής ρύθμισης αποκτώντας την δυνατότητα να ενισχύουν την προσωπική ανάπτυξη και τις κοινωνικές αλληλεπιδράσεις ως την υψηλότερη κατηγορία (Isbell et al, 2020). Οι Kikanliou et al (2019) αναφέρουν ότι ο όρος EI έγινε ευρέως γνωστός μέσω του βιβλίου << Η συναισθηματική νοημοσύνη. Γιατί το 'EQ' είναι πιο σημαντικό από το 'IQ' >> του Daniel Goleman που αναγράφεται ότι όσοι έχουν υψηλό δείκτη συναισθηματικής νοημοσύνης έχουν την ικανότητα να αισθάνονται τα συναισθήματα των υπόλοιπων ανθρώπων. Ακόμη θεωρείται ότι η συναισθηματική νοημοσύνη συμβάλει εκτός από τη βελτίωση της καθημερινότητας και της διαχείρισης των συναισθημάτων στις κοινωνικές σχέσεις και στη βελτίωση της επίδοσης στην επαγγελματική ζωή (Dooley et al, 2019).

#### ΜΟΝΤΕΛΑ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ

Οι Tyczkowski et al (2015) αναφέρουν ότι πολλοί επιστήμονες θεωρώντας πως η συναισθηματική νοημοσύνη είναι μία ικανότητα, ένα χαρακτηριστικό ή ένας συνδυασμός αυτών των δύο προσπαθούν να την μετρήσουν. Κάποιοι υποστηρίζουν ότι μπορούν να βελτιώσουν τις επικοινωνιακές και διαπροσωπικές τους δεξιότητες χρησιμοποιώντας κάποια εργαλεία μέτρησης της συναισθηματικής νοημοσύνης (Jacqueline et al, 2017). Όμως, κάποιοι άλλοι επιστήμονες δεν θεωρούν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη είναι μετρήσιμη, ότι δεν μεταβάλλεται και κληρονομείται από γενιά σε γενιά αλλά ότι είναι μία επίκτητη δυνατότητα που μαθαίνεται σε όλη τη διάρκεια της ζωής. Καθώς το να είναι δημιουργικός κάποιος και να μπορεί να ολοκληρώνει γρήγορα τις εργασίες του και να έχει, παρά τις δυσκολίες επιμονή και υπομονή, είναι κάτι που εκπαιδεύεται από νεαρή ηλικία και στη συνέχεια βελτιώνεται με την εμπειρία και την επιρροή των μοντέλων νοημοσύνης και των μεντόρων (Tyczkowski et al, 2015).

#### ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΟ ΓΝΩΡΙΣΜΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΤΗΤΑΣ

Οι Cooper et al (2018) υποστηρίζουν ότι οι Petrides και Furnham διαχώρισαν τα μοντέλα συναισθηματικής νοημοσύνης σε δύο κατηγορίες. Η πρώτη κατηγορία είναι, τα μοντέλα που η συναισθηματική νοημοσύνη χαρακτηρίζεται ως νοητική ικανότητα και δίνεται βάση στη συναισθηματική ευφυΐα, όπως είναι το μοντέλο Mayer και Salovey. Η δεύτερη κατηγορία είναι, τα μοντέλα που η συναισθηματική νοημοσύνη δηλώνεται ως χαρακτηριστικό γνώρισμα της προσωπικότητας, η οποία θεωρείται ότι σχετίζεται με την αλληλεπίδραση μεταξύ του ατόμου και του περιβάλλοντος. Σε αυτή τη κατηγορία ανήκουν τα γνωστά ως μεικτά μοντέλα, τα μοντέλα του Bar-On και του Goleman. Τα μεικτά μοντέλα διαιρούνται σε μικρότερους τομείς όπως η ικανότητα ενός ανθρώπου να πετύχει τους στόχους του, να διαθέτει αυτοέλεγχο και ενσυναίσθηση, η ικανότητα της αποτελεσματικότητας καθώς και την ικανότητα του ατόμου να παίρνει ρίσκα και να πιστεύει στον εαυτό του.

Σύμφωνα, με τους Petrides και Furnham οι δύο αυτές κατηγορίες συνδέονται μεταξύ τους είτε υπάρχοντας ταυτόχρονα, είτε συμπληρώνοντας η μία την άλλη με πολλούς διαφορετικούς τρόπους. Θεωρείται ότι τα μοντέλα της συναισθηματικής νοημοσύνης που χαρακτηρίζονται ως νοητική ικανότητα και αυτά που χαρακτηρίζονται ως χαρακτηριστικά γνωρίσματα της προσωπικότητας διαθέτουν κάποιες εκφάνσεις που χωρίζονται σε τέσσερις παράγοντες. Συγκεκριμένα, οι εκφάνσεις είναι η ικανότητα προσαρμογής, διεκδίκησης, η ικανότητα κατανόησης των συναισθημάτων του εαυτού και των άλλων, δήλωσης των συναισθημάτων, η ικανότητα του σωστού χειρισμού των συναισθημάτων των άλλων, η οργάνωση των συναισθημάτων, η ικανότητα

διαχείρισης των παρορμήσεων, η διαχείριση των επαφών με τους άλλους αλλά και με τον εαυτό, η εκτίμηση του εαυτού, η ικανότητα να μην μένει κάποιος στάσιμος, η κατανόηση της λειτουργίας της κοινωνίας, η ικανότητα αντιμετώπισης αγχωτικών καταστάσεων, η αντίληψη και κατανόηση της κατάστασης του άλλου, η ικανότητα να αντιμετωπίζει τη ζωή με χαρά και τέλος η αγάπη του εαυτού και η παραμονή στις θετικές σκέψεις.

Ο πρώτος παράγοντας είναι, η ευημερία που σχετίζεται με την δυνατότητα ενός ανθρώπου να περνάει καλά, να νιώθει πλήρης με τη ζωή του, με ότι έχει καταφέρει και αυτοπεποίθηση για τους νέους στόχους. Συνήθως οι άνθρωποι έχουν πίστη στις ικανότητές τους, εκτιμούν τους εαυτούς τους και είναι παραγωγικοί. Αντίθετα, όσοι έχουν μπλοκαρισμένη αυτή την ικανότητα συνήθως δεν πιστεύουν στους εαυτούς τους, νιώθουν απογοήτευση, δεν μπορούν να διαχειριστούν το άγχος τους και μπορεί να μην βρίσκουν νόημα στη ζωή τους. Οι κοινές πλευρές που υπάρχουν και στα δύο μοντέλα σε αυτήν τη περίπτωση είναι η αισιοδοξία, η εκτίμηση του εαυτού και η ευτυχία.

Στη συνέχεια, είναι ο έλεγχος του εαυτού που σχετίζεται με την δυνατότητα του ανθρώπου να διαχειρίζεται τα συναισθήματά του, να έχει σωστή συμπεριφορά και να γνωρίζει τι θέλει. Αυτή η ικανότητα δίνει την δυνατότητα στον άνθρωπο να ξέρει τα όριά του, να έχει ισορροπία ανάμεσα στις επιθυμίες και στις υποχρεώσεις και να μπορεί να διαχειριστεί καταστάσεις πιεστικές. Από την άλλη οι άνθρωποι που δεν διαθέτουν σε μεγάλο βαθμό τον αυτοέλεγχο δεν νιώθουν σιγουριά και σε αντίξοες συνθήκες δεν μπορούν να προσαρμοστούν και να τις επιλύσουν. Οι κοινές εκφάνσεις είναι η συναισθηματική διαχείριση, η ικανότητα διαχείρισης των παρορμήσεων, η ικανότητα διαχείρισης αγχωτικών καταστάσεων.

Επιπλέον, είναι η συναισθηματικότητα, η οποία δηλώνει ότι το άτομο τα πηγαίνει πολύ καλά με τα συναισθήματα τόσο των άλλων όσο και των δικών του. Έχουν τη δυνατότητα να δημιουργούν πολύ καλές βάσεις για στενές σχέσεις με τους υπόλοιπους ανθρώπους είτε πρόκειται για οικογένεια, φίλους είτε για συνεργάτες, συναδέλφους διότι έχουν την ικανότητα να εκφράζουν τα συναισθήματά τους. Από την άλλη όσοι δεν έχουν αυτόν το παράγοντα δεν μπορούν να διαχειριστούν τα δικά τους συναισθήματα και δυσκολεύονται στο να δημιουργούν καλές διαπροσωπικές σχέσεις. Η κατανόηση των συναισθημάτων προσωπικών αλλά και των άλλων ανθρώπων, η ικανότητα να πει κάποιος τα συναισθήματά του, οι καλές επαφές με τον εαυτό και με τους άλλους και η ικανότητα της αντίληψης και κατανόησης της κατάστασης του άλλου αποτελούν τις κοινές όψεις.

Τέλος, ένας ακόμη παράγοντας είναι η κοινωνικότητα, η οποία σχετίζεται με την ικανότητα του ανθρώπου να διαχειρίζεται κοινωνικές καταστάσεις, να έχει τη δυνατότητα να ακούει τους άλλους, να μπορεί να τους κατανοήσει, να πιστεύει στον εαυτό του, να εκφράζει χωρίς φόβο τη γνώμη του και να μπορεί να επικοινωνεί σε όλες τις πιθανές καταστάσεις που μπορεί να βρεθεί. Γενικά αυτή η ικανότητα δεν σχετίζεται τόσο με τον παράγοντα της συναισθηματικότητας. Αντίθετα όσοι έχουν μπλοκαρισμένη αυτή την ικανότητα έχουν χαμηλή αυτοπεποίθηση, δεν ξέρουν πώς να εκφράσουν τη γνώμη τους, αποστασιοποιούνται και συνήθως δεν παίρνουν μέρος σε κοινωνικές εκδηλώσεις. Οι κοινές πλευρές που υπάρχουν στα μοντέλα που χαρακτηρίζονται ως νοητική ικανότητα και σε αυτά που δηλώνονται ως χαρακτηριστικά γνωρίσματα προσωπικότητας είναι η ικανότητα διεκδίκησης με ειλικρινή και έντιμο τρόπο και υπεράσπισης ατομικών δικαιωμάτων, η ικανότητα χειρισμού των συναισθημάτων των άλλων καθώς και οι ανεπτυγμένες κοινωνικές δεξιότητες.

#### ΜΕΤΡΗΣΗ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ ΓΝΩΡΙΣΜΑΤΟΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΤΗΤΑΣ

Υποστηρίζεται ότι έχει δημιουργηθεί ένα ερωτηματολόγιο για τη μέτρηση της συναισθηματικής νοημοσύνης σύμφωνα με το γνώρισμα της προσωπικότητας, το οποίο ονομάστηκε Trait Emotional Intelligence Questionnaire (TEIQue). Το συγκεκριμένο τεστ χρησιμοποιείται συχνά και είναι πολύ διαδεδομένο. Σχετίζεται με την ικανότητα του ανθρώπου να έχει θετικές σκέψεις, να είναι χαρούμενος, την ικανότητα να εκφράζει την αλήθεια και την ευσυνειδησία ενώ έρχεται σε αντίθεση με την δυσκολία των ανθρώπων να εκφράζουν και να αντιλαμβάνονται τα συναισθήματα τους και τη νεύρωση. Το TEIQue απαρτίζεται από 153 ερωτήσεις και δεκαπέντε υποθέματα, τα οποία ρυθμίζονται με την ευημερία, τον έλεγχο του εαυτού, τη κοινωνικότητα και την συναισθηματικότητα (Πλατσίδου, 2004).

#### ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ

Οι Isbell et al (2020) αναφέρουν ότι για να αντιπροσωπευτούν τα κατάλληλα χαρακτηριστικά συμπεριφοράς μιας προσωπικότητας σύμφωνα με τους Mayer και Salovey η συναισθηματική νοημοσύνη χωρίστηκε σε τρεις διαστάσεις. Θεωρείται ότι η πρώτη έχει να κάνει με την λύση προβλημάτων και δοκιμασιών μέσω των συναισθηματικών ικανοτήτων. Η δεύτερη βασίζεται στην ικανότητα χρήσης μέσων αυταναφοράς όπου με υποκειμενική αντίληψη διαχειρίζεται μια κατάσταση και παίρνει μια απόφαση η οποία δεν μπορεί να χαρακτηριστεί ούτε σωστή ούτε λανθασμένη. Η τελευταία είναι συνδυασμός των προηγούμενων τα οποία βασίζεται στην προσωπικότητα, στα κίνητρα, στη λογική και στις ανθρώπινες σχέσεις. Επιπλέον, η συναισθηματική νοημοσύνη χωρίζεται και σε παράγοντες στη δυνατότητα κοινωνικοποίησης, στη συναισθηματικότητα, στον

έλεγχο του εαυτού και στην ευημερία. Σύμφωνα με τους Gutiérrez-Cobo et al (2017) στη συνέχεια δημιουργήθηκε ένα πιο αναπτυγμένο μοντέλο που διακρινόταν στην κατανόηση και έκφραση των συναισθημάτων (αυτοεπίγνωση), στη χρήση των συναισθημάτων για να γίνουν πιο εύκολες οι νοητικές διεργασίες (αυτορρύθμιση), στην αντίληψη των συνεπειών των συναισθημάτων και στην διαχείρισή τους και στην ικανότητα αντίληψης συναισθημάτων των ανθρώπων που έρχονται σε επαφή καθώς και τη σωστή χρήση αυτών για τη βελτίωση των διαπροσωπικών και εργασιακών επαφών (ενσυναίσθηση).

#### ΜΕΤΡΗΣΗ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ

Υποστηρίζεται ότι σύμφωνα με το μοντέλο ικανοτήτων δημιουργήθηκαν κάποιοι τρόποι μέτρησης της συναισθηματικής νοημοσύνης, οι οποίοι χωρίστηκαν σε διαφορετικές κλίμακες αξιολόγησης. Όσων αφορά τη πρώτη, σχετίζεται με το κατά πόσο ένας άνθρωπος, που θέλει να μετρήσει τη συναισθηματική του νοημοσύνη έχει αυτοεπίγνωση, αυτορρύθμιση, ενσυναίσθηση και κατά πόσο μπορεί να διαχειριστεί τα συναισθήματά του. Επίσης, πολύ σημαντικό είναι, όλα αυτά να έχει την ικανότητα να τα σχετίζει με την εκάστοτε κοινωνία που βρίσκεται καθώς και τους κανόνες της. Εξαιτίας της ανάγκης της ταύτισης της συναισθηματικής νοημοσύνης με τους κανόνες της κοινωνίας η βαθμολόγηση της κλίμακας MEIS (Multifactor Emotional Intelligence Scale) και του τεστ MSCEIT (Mayer, Salovey, Caruso, Emotional Intelligence Test) γίνεται με δύο ξεχωριστούς τρόπους. Από τη μία πλευρά κατά τη διάρκεια της βαθμολόγησης, οι σωστές απαντήσεις σχετίζονταν με τη πλειοψηφία, δηλαδή όσοι περισσότεροι θεωρούσαν μία συγκεκριμένη απάντηση είναι σωστή αυτή λαμβάνονταν τότε ως σωστή. Αυτός ο τρόπος ονομάστηκε συναινετική βαθμολόγηση. Από την άλλη πλευρά, υπήρχαν επιστήμονες που με βάση των γνώσεων τους, κατέληγαν πως μία απάντηση είναι σωστή ή λανθασμένη, αυτός ο τρόπος ονομάστηκε ειδική βαθμολόγηση (Πλατσίδου, 2004).

#### ΜΟΝΤΕΛΟ BAR-ON

Υποστηρίζεται ότι αυτό το μοντέλο σχετίζεται με όλες τις ικανότητες και κοινωνικές δεξιότητες που διαθέτει ένα άτομο και το καθιστά ικανό να αντιμετωπίσει τις πιέσεις του περιβάλλοντος του με επιτυχία. Ο Bar-On δίνει βάση στο να έχει το άτομο την δυνατότητα να πετύχει, παρά η ίδια η επιτυχία. Σε αυτό το μοντέλο υπάρχουν πέντε στοιχεία συναισθηματικής νοημοσύνης. Στην αρχή είναι οι ενδοπροσωπικές δεξιότητες, η ικανότητα δηλαδή αναγνώρισης δυνατοτήτων και αδυναμιών. Σε αυτές περιλαμβάνεται η δυνατότητα ενός ατόμου να είναι ανεξάρτητο, να διαθέτει αυτοσεβασμό, θετική διεκδίκηση, να αντιλαμβάνεται τη δυναμικότητά του και να έχει συναισθηματική αυτοεπίγνωση.



Έπειτα, είναι οι δυνατότητες που αφορούν τη δημιουργία και διατήρηση εποικοδομητικών σχέσεων. Πολύ σημαντική είναι η ενσυναίσθηση και η κοινωνική υπευθυνότητα. Στη συνέχεια, είναι η δυνατότητα προσαρμογής σε προβλήματα και αλλαγές. Σε αυτό περιλαμβάνεται η ικανότητα επίλυσης προβλημάτων, ο έλεγχος της πραγματικότητας, η δυνατότητα εκτίμησης μίας κατάστασης και η ευελιξία. Μετά βρίσκεται η ικανότητα ελέγχου των συναισθημάτων. Απαιτούνται δεξιότητες όπως αντοχή στο στρες και έλεγχος των παρορμήσεων. Τέλος, είναι η δυνατότητα του ατόμου να είναι αισιόδοξο και ευτυχισμένο. Γενικότερα, ο Bar-On θεωρεί ότι η συναισθηματική νοημοσύνη αναπτύσσεται σταθερά κατά τη διάρκεια της ζωής του ανθρώπου και έχει τη δυνατότητα βελτίωσης με τη βοήθεια της εκπαίδευσης και της θεραπείας. Επίσης θεωρεί ότι με τη συνεργασία της συναισθηματικής με τη νοητική νοημοσύνη ο άνθρωπος μπορεί να είναι πραγματικά επιτυχημένος (Mishar et al, 2014).

#### ΜΕΤΡΗΣΗ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ BAR-ON

Η Πλατσίδου (2004) υποστηρίζει ότι με τον τρόπο μέτρησης της συναισθηματικής νοημοσύνης ασχολήθηκε και ο Bar-On. Ο Bar-On λοιπόν, σύμφωνα με το μοντέλο που είχε δημιουργήσει μίλησε για την αναλογία του Νοητικού Πηλίκου (IQ) της Γενικής Νοημοσύνης, με το Συναισθηματικό Πηλίκο (EQ). Μέχρι τότε κανείς δεν είχε αναφέρει τον όρο Συναισθηματικό Πηλίκο. Υποστήριξε τη χρήση του Δείκτη της συναισθηματικής νοημοσύνης αντίστοιχα με τη χρήση του Δείκτη Νοημοσύνης για τη μέτρηση της Γνωστικής Νοημοσύνης, και έτσι κατέληξε να δημιουργήσει έναν Κατάλογο Συναισθηματικού Πηλίκου (EQ-I, Emotional Quotient Inventory).

#### ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΟΥ DANIEL GOLEMAN

Οι Mishar et al (2014) δηλώνουν ότι ο Daniel Goleman μέσω των βιβλίων του για τη συναισθηματική νοημοσύνη μίλησε για το δικό του μοντέλο. Σε αυτό, υποστήριξε ότι ο άνθρωπος εκ φύσεως έχει τη δυνατότητα της μάθησης, όμως μόνο μέσα από τη δουλειά και την εκπαίδευση μπορεί να την αναπτύξει και να την εξελίξει. Ο Oliver Serrat (2017) θεωρεί ότι για να επιτευχθεί η διαχείριση, η ρύθμιση, η κατανόηση και η γνώση των συναισθημάτων, σε αυτό το μοντέλο η συναισθηματική νοημοσύνη διακρίνεται σε πέντε βασικούς τομείς. Στην αυτογνωσία, η οποία περιλαμβάνει την αντίληψη των συναισθημάτων, την σωστή εκτίμησή τους και την γνώση των ικανοτήτων. Ο δεύτερος τομέας είναι η αυτορρύθμιση δηλαδή ο έλεγχος των προσωπικών συναισθημάτων, η ειλικρίνεια, σε περίπτωση λάθους η δυνατότητας λήψης ευθύνης, η ικανότητα προσαρμογής σε κάτι καινούριο και η καινοτομία. Στη συνέχεια βρίσκεται το κίνητρο που βάζει κάποιος στον εαυτό του, σε αυτό περιλαμβάνεται η εκπλήρωση στόχων, οι κοινοί στόχοι με μία ομάδα, η επιθυμία δημιουργίας νέων προτάσεων και η δυνατότητα

της ελπίδας επίτευξης στόχων παρά τις δυσκολίες. Επιπλέον, σημαντική είναι η κοινωνική ευαισθητοποίηση όπως η εμπάθεια, η εκπλήρωση των αναγκών των άλλων ανθρώπων, η βελτίωση και η σωστή κατηγοριοποίηση των άλλων ανθρώπων με βάση των διαφορετικών ικανοτήτων τους και η έμπρακτη συμμετοχή στα κοινά. Ο τελευταίος τομέας της συναισθηματικής νοημοσύνης είναι οι κοινωνικές δεξιότητες, που συμπεριλαμβάνουν την ικανότητα πειθούς, την επικοινωνία, τη διοίκηση κάποιας κοινωνικής ομάδας, την δυνατότητα αλλαγής, λύση συγκρούσεων, δημιουργία κοινωνικών σχέσεων, δυνατότητα συνεργασίας με άλλους ανθρώπους και την ικανότητα ομαδοποίησης.

#### ΜΕΤΡΗΣΗ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΟΥ GOLEMAN

Θεωρείτε ότι οι Goleman και Boyatzis δημιούργησαν ένα εργαλείο μέτρησης της συναισθηματικής νοημοσύνης που ονομάζεται ECI, το οποίο αποτελείται από 72 ερωτήσεις, δηλαδή από δεκαοχτώ κλίμακες ικανότητας με 4 ερωτήσεις ανά κλίμακα. Η επίγνωση του εαυτού, η κοινωνική συνειδητοποίηση και τέλος η διαχείριση του εαυτού καθώς και των κοινωνικών σχέσεων αποτελούν τις ομάδες που εντάσσονται οι ικανότητες των ανθρώπων. Το ECI μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την αξιολόγηση της εργασιακής επάρκειας, κυρίως από αναφορές τρίτων, όπως είναι ο εργοδότης και έχει ως σκοπό τη βελτίωση αυτής. Επιπλέον, μπορεί να χρησιμεύσει στους οργανισμούς και στις επιχειρήσεις, έτσι ώστε να βελτιωθούν οι αδυναμίες τους με βάση τη κατανομή της συναισθηματικής επάρκειας. Επιπρόσθετα, ο Goleman μίλησε για το συναισθηματικό πηλίκο (EQ). Το τεστ του οποίου, χωρίζεται σε διάφορες υποκλίμακες και βασίζεται στην αξιολόγηση των ικανοτήτων των ανθρώπων σε σχέση με τη διαχείριση των συναισθημάτων τους, των κοινωνικών σχέσεων που δημιουργούν και την αξιολόγηση της προσωπικότητας τους (Πλατσίδου, 2004).

#### ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΟΥ COOPER

Υποστηρίζεται ότι, εκτός από τα μοντέλα του Bar-On και του Goleman, στα μεικτά μοντέλα συναισθηματικής νοημοσύνης ανήκει και το μοντέλο του Cooper. Πρόκειται για ένα μοντέλο που εξετάζει το περιβάλλον και τη ζωή των ανθρώπων και κατά πόσο αυτά επηρεάζονται από της συναισθηματικές ικανότητές τους. Για να επιτευχθεί αυτό, το μοντέλο του Cooper διακρίνεται σε πέντε διαστάσεις χαρακτηριστικών και ικανοτήτων. Στο κοινό περιβάλλον, το οποίο περιλαμβάνει τους εξωτερικούς παράγοντες του περιβάλλοντος που επηρεάζουν τους ανθρώπους, όπως είναι οι πιέσεις και οι ικανοποιήσεις. Επίσης, στη συνειδητοποίηση των συναισθημάτων, δηλαδή την δυνατότητα των ανθρώπων να κατανοούν και να εκφράζουν τα συναισθήματά τους, καθώς και την ικανότητα να κατανοούν τα συναισθήματα των άλλων. Επιπλέον, άλλη μία διάσταση χαρακτηριστικών και ικανοτήτων είναι η ανταγωνιστικότητα των

ατόμων, η οποία αποτελείται από την ικανότητα της επιλογής και επίτευξης στόχων, την ικανότητα στην ανθεκτικότητα στις αντίξοες συνθήκες και στη δημιουργία πρωτότυπων ιδεών. Ακόμη στις θέσεις και ηθικές αξίες των ανθρώπων, που περιλαμβάνουν τη πίστη στον εαυτό τους και στους άλλους, το ένστικτο, τις επιθυμίες, τη δυναμικότητα, τη συμπόνια και την ικανότητα να νιώθουν πλήρης με τους εαυτούς τους. Τέλος, άλλη μία διάσταση είναι η βιο-ψυχοκοινωνική υγεία των ατόμων, η επιτυχία και η ποιότητα της ζωής καθώς και των ανθρώπινων επαφών τους (Cooper et al, 2018).

#### ΜΕΤΡΗΣΗ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΟΥ COOPER

Η Πλατσιδίου (2004) θεωρεί ότι σύμφωνα με το μοντέλο του Cooper δημιουργήθηκε ένας τρόπος μέτρησης της συναισθηματικής νοημοσύνης από τους Cooper και Sawaf. Αυτή η κλίμακα μέτρησης ονομάστηκε Χάρτης Συναισθηματικού Δείκτη (EQ-Map). Διαθέτει ενενήντα έξι θέματα και χωρίζεται σε είκοσι μία κλίμακες, για να μετρηθούν οι βασικότερες διαστάσεις χαρακτηριστικών και ικανοτήτων, όπως η κατανόηση των συναισθημάτων των δικών τους αλλά και των άλλων, οι ικανότητες, οι θέσεις και οι συναισθηματικές αξίες. Επίσης, μέσω αυτής της μεθόδου αναλύοντας τα θετικά και αρνητικά αποτελέσματα σε διάφορους στόχους, μπορούν να κατανοηθούν τα βήματα που χρειάζεται να κάνει κάποιος για να φτάσει στην επιτυχία.

Τέλος, όλοι οι άνθρωποι είναι μοναδικοί και διαφέρουν όσων αφορά το χαρακτήρα τους, τα θέλω τους, το τι έχουν πραγματικά ανάγκη και την διαχείριση των συναισθημάτων τους. Γι' αυτό είναι πολύ σημαντική η εξυπνάδα, η ευελιξία, η τακτικότητα και η καλή ρύθμιση των συναισθημάτων τόσο για τις προσωπικές όσο και για τις κοινωνικές δυνατότητες μέσα στη καθημερινότητα του ανθρώπου, στην ουσία αυτή είναι η ιδεολογία της συναισθηματικής νοημοσύνης (Kikanliou et al, 2019).

### **Η ΑΞΙΑ ΤΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ ΣΤΗ ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΚΟΙΝΩΝΙΑ**

#### ΟΦΕΛΗ

Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι πολύ σημαντική για τους ανθρώπους καθώς τους προσφέρει προσόντα χρήσιμα για την καθημερινότητά τους. Υποστηρίζεται ότι τα οφέλη της συναισθηματικής νοημοσύνης είναι ότι τα άτομα έχουν την ικανότητα να αντιλαμβάνονται τα δικά τους συναισθήματα, των άλλων και να κατανοούν από ποια ερεθίσματα προκλήθηκαν όπως αντικείμενα, μουσική, τέχνη κ.α. Επίσης, μπορούν να ολοκληρώσουν τις εργασίες τους αξιοποιώντας τα συναισθήματα που μεταβάλλονται. Επιπλέον, έχουν τη δυνατότητα να αντιλαμβάνονται τη φυσική εξέλιξη των συναισθημάτων με το πέρασμα του

χρόνου. Ακόμη, η διαχείριση και η ρύθμιση των συναισθημάτων τόσο στους ίδιους όσο και στους άλλους είναι ένα ακόμη από τα οφέλη (Prezerakos et al, 2018).

Οι Kikanlou et al (2019) αναφέρουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη βοηθά στη μείωση του άγχους, των συγκρούσεων και στην ενίσχυση της κατανόησης, της σταθερότητας, της αρμονίας, της αγάπης και της πνευματικότητας. Συγκεκριμένα, οι άνθρωποι με αναπτυγμένη συναισθηματική νοημοσύνη έχουν μία πολύ καλή ζωή, καθώς έχουν την ικανότητα να δημιουργούν ουσιαστικές ανθρώπινες επαφές με εμπιστοσύνη, αλληλοσεβασμό και καλή επικοινωνία. Αναπτύσσουν τρυφερές σχέσεις, δεν γίνονται χειριστικοί, ούτε επιτρέπουν τους άλλους να γίνονται πάνω τους και έχουν πολύ καλές κοινωνικές δεξιότητες. Γι' αυτό το λόγο έχουν γίνει έρευνες για να εισαχθεί η διδασκαλία της συναισθηματικής νοημοσύνης στα σχολεία για να γίνουν τα παιδιά συναισθηματικά ευφυείς ενήλικες.

Επιπλέον, οι άνθρωποι με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη έχουν καλύτερη υγεία. Ο σημερινός τρόπος ζωής δημιουργεί πολλά αρνητικά συναισθήματα όπως στρες, άγχος, θλίψη, φόβο, αγανάκτηση, τα οποία με τη σειρά τους προκαλούν σωματικά προβλήματα για παράδειγμα λοιμώξεις, ιούς, καρδιακά προβλήματα, αυτοάνοσα νοσήματα. Η αυτογνωσία, η διαχείριση των συναισθημάτων και η αντίληψη τους, η αυτοπεποίθηση και η ικανότητα επίλυσης προβλημάτων που είναι κάποιοι από τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα της συναισθηματικής νοημοσύνης είναι σημαντικά για την υγεία.

Τέλος, υποστηρίζεται ότι η συναισθηματική νοημοσύνη είναι χρήσιμη και πολύ αναγκαία για μία δουλειά έντονη, πιεστική και συναισθηματικά δύσκολη, όπως η νοσηλευτική, οι κοινωνικοί λειτουργοί, ο κλάδος της παροχής υπηρεσιών και οι διευθυντικές θέσεις. Βοηθάει τους ανθρώπους να ανταπεξέρχονται και να έχουν επαγγελματική παραγωγικότητα και αποτελεσματικότητα. Γενικά, η συναισθηματική νοημοσύνη ενθαρρύνει πολλά θετικά χαρακτηριστικά, δημιουργεί κοινωνικές δεξιότητες και οδηγεί στην επιτυχία (Kikanlou et al, 2019).

#### ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

Υποστηρίζεται ότι η συναισθηματική νοημοσύνη σχετίζεται άμεσα με τις κοινωνικές δεξιότητες. Συγκεκριμένα, οι κοινωνικές δεξιότητες συνδέονται με την κατανόηση των συναισθημάτων, την επικοινωνία, τον τρόπο ζωής, τα θέλω, τα πιστεύω, τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα, το σεβασμό και την δυνατότητα εύρεσης λύσεων σε προβλήματα των ανθρώπων. Αυτές οι δεξιότητες αποκτιούνται από προσχολική ηλικία και μαθαίνονται όσο εξελίσσεται ο άνθρωπος. Οι τρόποι απόκτησή τους είναι με την έρευνα και τη

παρατηρητικότητα, με τη μίμηση, με τη δοκιμή, με το διάβασμα και την εμπειρία, έτσι ο άνθρωπος μαθαίνει πως πρέπει να συμπεριφέρεται στα πλαίσια μίας κοινωνίας. Επίσης, η συναισθηματική νοημοσύνη αφορά τη κατανόηση και τη διαχείριση των συναισθημάτων, την αποφασιστικότητα, την επίλυση προβλημάτων και με τις διαπροσωπικές σχέσεις. Η συναισθηματική νοημοσύνη όπως και οι κοινωνικές θετικές δεξιότητες δεν είναι έμφυτη ικανότητα αλλά εκπαιδεύεται για να αποκτήσει ο άνθρωπος συναισθηματικές ικανότητες που θα εξελίξουν τη ζωή του (Salavera et al, 2017). Οι Παπαχρήστου (2015) θεωρούν ότι σύμφωνα με μία έρευνα άνθρωποι και συγκεκριμένα παιδιά με χαμηλή συναισθηματική νοημοσύνη έχουν περισσότερες πιθανότητες να είναι ντροπαλά, χαμηλών τόνων και απομονωμένα και συνήθως αντιμετωπίζουν μεγαλύτερη δυσκολία στις κοινωνικές δεξιότητες.

Επιπλέον, θεωρείται ότι ο Bar-On, βρίσκει ότι η συναισθηματική νοημοσύνη αν και διαφορετική σχετίζεται πολύ με την κοινωνική νοημοσύνη. Θεωρεί πως αυτές οι δύο ενώνονται σε ένα σημείο και με αυτόν τον τρόπο το άτομο καταφέρνει να αντιληφθεί το ποιος είναι πραγματικά, έχει τη δυνατότητα να επικοινωνεί και να λειτουργεί αποτελεσματικά μέσα στη ζωή του. Αυτό το σημείο το ονόμασε Συναισθηματική-Κοινωνική Νοημοσύνη (ΚΣΝ) και δημιούργησε βασισμένο σε αυτό ένα μοντέλο που διακρίνεται σε πέντε τομείς που με τη σειρά τους χωρίζονται σε δεκαπέντε δεξιότητες, οι οποίες εξελίσσονται με το πέρασμα του χρόνου και διδάσκονται. Ο πρώτος τομέας αφορά τις δεξιότητες που σχετίζονται με την επαφή και την κατανόηση που έχει ένας άνθρωπος με τον ίδιο του τον εαυτό. Στη συνέχεια βρίσκονται οι δεξιότητες του ανθρώπου για τις σχέσεις με τους άλλους ανθρώπους. Ο επόμενος τομέας είναι οι κλίμακες που δηλώνουν τις δεξιότητες προσαρμογής. Ακόμη τις κλίμακες που δηλώνουν τη ρύθμιση άγχους. Ο πέμπτος τομέας οι δεξιότητες που αφορούν την όρεξη του ανθρώπου. Έτσι ο άνθρωπος καταφέρνει να πετύχει σε ότι αφορά την κοινωνία και τις διαπροσωπικές του επαφές και καταφέρνει να έχει μία καλή ψυχική υγεία (Νεοφύτου συν, 2004).

## ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Υποστηρίζεται ότι η συναισθηματική νοημοσύνη είναι απαραίτητη για τη σχολική εκπαίδευση. Αυτό είναι λογικό διότι, μέσω της εκπαίδευσης ο μαθητής διδάσκεται τη κριτική σκέψη, τη συνεργασία, το πολιτισμό, τη παιδεία, τη δημιουργικότητα και γενικά ότι είναι απαραίτητο για την ανθρώπινη εξέλιξη (Wajdi et al, 2018).

Οι Keefe et al (2018) θεωρούν ότι όσοι μαθητές διαθέτουν υψηλό δείκτη συναισθηματικής νοημοσύνης μπορούν πολύ εύκολα να αντιμετωπίσουν τις διάφορες σχολικές καταστάσεις, όσων αφορά τα δικά τους συναισθήματα, τις διαπροσωπικές τους σχέσεις και την επιτυχία τους στα μαθήματα. Ενώ όσοι δεν

έχουν αναπτυγμένες αυτές τις δυνατότητες, τείνουν να μην μπορούν να ανταπεξέλθουν σε δύσκολες συνθήκες, όπως είναι οι εξετάσεις μαθημάτων. Έχουν γίνει διάφορες έρευνες, που δείχνουν τη συσχέτιση ανάμεσα στη συναισθηματική νοημοσύνη και στην επίδοση των μαθητών. Συγκεκριμένα, δηλώνουν πως οι μαθητές με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη ανταπεξέρχονται πολύ πιο εύκολα στις δύσκολες σχολικές καταστάσεις, μπορούν να προσαρμοστούν εύκολα, να τα πηγαίνουν καλύτερα στις λεκτικές και μαθηματικές ασκήσεις και μπορούν να αντιμετωπίσουν τα προβλήματα και να διαχειριστούν το άγχος τους.

Υποστηρίζεται ότι το άγχος είναι λογικό να υπάρχει στους μαθητές πριν από μία σημαντική εξέταση. Επίσης, είναι και επιθυμητό, εφόσον υπάρχει με μέτρο και σε φυσιολογικό ρυθμό διότι, παράγει κάποιες ουσίες που βοηθούν στη ταχύτητα και στη δημιουργικότητα. Όταν όμως, βρίσκεται σε υψηλά επίπεδα μπλοκάρει τις επιδόσεις των μαθητών, καθώς μειώνει την ικανότητα αυτοσυγκέντρωσης και είναι σαν να σαμποτάρει την αποτελεσματικότητά τους. Η πηγή αυτής της αντίδρασης θεωρείται ότι ξεκινάει σε μικρότερη ηλικία εκείνη ακριβώς πριν το ξεκίνημα του σχολείου και μετά συνεχίζεται αναλόγως τη δυνατότητα ή την αδυναμία της διαχείρισης των συναισθημάτων του κάθε μαθητή. Κάποιοι δηλώνουν πως αυτός είναι ένας τρόπος μάθησης και έτσι διακρίνονται οι άνθρωποι που μπορούν να διαχειριστούν πιεστικές καταστάσεις. Ωστόσο, η μη διαχείριση του άγχους στους μαθητές, μπορεί να αποβεί μοιραία για την μετέπειτα ζωή τους και όσων αφορά την ακαδημαϊκή τους επιτυχία αλλά και την αποτελεσματικότητα στην εργασία τους. Γι' αυτό είναι απαραίτητη η διδασκαλία της συναισθηματικής νοημοσύνης στα σχολεία διότι, εφόσον το άγχος είναι αποτέλεσμα της διαδικασίας της μάθησης, μπορεί και να βελτιωθεί (Keefer et al, 2018).

Επιπλέον, ιδιαίτερα τις τελευταίες δεκαετίες που το διαδίκτυο έχει μπει ενεργά μέσα στις ζωές των ανθρώπων και υπάρχει μεγάλος κίνδυνος για εθισμό κυρίως στους εφήβους, η συναισθηματική νοημοσύνη θα βοηθήσει τους μαθητές να έχουν τη δυνατότητα αντίστασης και προστασίας από αυτόν το κίνδυνο και τη δυνατότητα να επηρεάσουν θετικά τους συμμαθητές τους. Σύμφωνα με μια μελέτη, μαθητές με συναισθηματική νοημοσύνη έχουν καλύτερες επιδόσεις στο σχολείο, δεν εθίζονται εύκολα στο διαδίκτυο και εκτιμούν περισσότερο τους εαυτούς τους (Wenya Peng et al, 2019).

Επίσης, οι Keefer et al (2018) υποστηρίζουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη είναι σημαντική για την ανάπτυξη της κοινωνικής και ψυχικής υγείας των μαθητών. Συγκεκριμένα, σχετίζεται με την ικανότητά τους να μπαίνουν στη θέση του άλλου, να εξωτερικεύουν και να διαχειρίζονται τα συναισθήματά τους. Από

την άλλη πλευρά, όσοι μαθητές δεν έχουν αναπτυγμένη τη συναισθηματική νοημοσύνη, δυσκολεύονται με την έκφραση των συναισθημάτων με αποτέλεσμα να μην έχουν αναπτυγμένη σχολική κοινωνικότητα. Επίσης, συνήθως παρουσιάζουν αγχώδης διαταραχές, ψυχοσωματικά προβλήματα και κατάθλιψη. Ακόμη, είναι περισσότερο δυνατή η εμφάνιση μη υγιεινών συνηθειών μεγαλώνοντας όπως, το κάπνισμα και η υπερβολική κατανάλωση αλκοολούχων ποτών. Τέλος, οι Trigueros et al (2019) υποστηρίζουν ότι όλο και περισσότεροι έφηβοι αδιαφορούν για φυσικές ασκήσεις, τη διατροφή και γενικά τον υγιεινό τρόπο ζωής και αυτό έχει ως επίπτωση να εμφανίζονται παθήσεις, παχυσαρκία, άγχος και άλλα πολλά. Μία έρευνα που έγινε δηλώνει πως η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να δημιουργήσει κίνητρο, ανθεκτικότητα, πείσμα και θέληση για επιτυχία, κάτι που δείχνει πως όσο οι μαθητές διαχειρίζονται τα συναισθήματά τους τόσες περισσότερες αλλαγές θα έχουν στην υγεία τους.

Επιπρόσθετα, αν και οι εκπαιδευτικοί έχουν υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη, τότε έχουν τη δυνατότητα να κατανοούν και να διαχειρίζονται όχι μόνο τα δικά τους συναισθήματα αλλά και των μαθητών, των συναδέλφων καθώς των γονέων των μαθητών. Επίσης, μπορούν να ανταποκριθούν ως επαγγελματίες στα καθήκοντά τους και να δημιουργήσουν ένα όμορφο περιβάλλον γεμάτο κατανόηση και πλήρη οργανωμένο για την διεξαγωγή των μαθημάτων. Μία έρευνα αποδεικνύει ότι σε σχολεία όπου οι καθηγητές είχαν υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη υπήρχαν καλύτερα επαγγελματικά αποτελέσματα, πολύ καλό επίπεδο κοινωνικών δυνατοτήτων, μπορούσαν να εκφραστούν πιο εύκολα και είχαν πλήρη επίγνωση του εαυτού και των γνώσεων τους (Wajdi et al, 2018). Επιπλέον, υποστηρίζεται ότι το ίδιο συμβαίνει και στα πανεπιστήμια. Οι καθηγητές με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη έχουν καλύτερη αλληλεπίδραση με τους άλλους ομιλητές και τους φοιτητές (Kassin et al , 2016).

Ακόμη, οι Wajdi et al (2018) θεωρούν πως η αλλαγή έρχεται μέσω τριών παραγόντων, την δυνατότητα να σκεφτεί κάποιος μία πρωτοποριακή ιδέα, την ικανότητα να εξηγεί, να κάνει γνωστή και να εκπαιδεύει μία καινοτομία, καθώς και να παίρνει την ευθύνη σε περίπτωση που δεν λειτουργεί και να έχει το θάρρος να την αποσύρει. Οι εκπαιδευτικοί, είναι αυτοί που θα εισάγουν την καινοτομία στα εκπαιδευτικά ιδρύματα. Η καινοτομία είναι απαραίτητη καθώς οδηγεί στην πρόοδο, στην εξέλιξη και στην εισαγωγή νέων ιδεών και πρακτικών που θα ωφελήσουν τους εκπαιδευτές, τους οργανισμούς και την εκπαίδευση των ίδιων των μαθητών. Η συναισθηματική νοημοσύνη δίνει τη δυνατότητα στους εκπαιδευτές να είναι δημιουργικοί, να μιλούν με σαφήνεια, να κατανοούν οι ίδιοι τις νέες ιδέες και το πώς να τις υλοποιήσουν και να μπορούν να επικοινωνούν ώστε να επεξηγήσουν και να διαδώσουν μία καινοτομία.

Τέλος, υποστηρίζεται πως θα ήταν επιθυμητό από τους φορείς που διαχειρίζονται τα σχολεία και τα πανεπιστήμια να δημιουργηθούν προγράμματα που θα διδάσκει η συναισθηματική νοημοσύνη. Καθώς, αυτό θα ενισχύσει την εξέλιξη των μαθητών, των εκπαιδευτών και ολόκληρου του εκπαιδευτικού τομέα (Wajdi et al, 2018).

## ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑ

Alavi et al (2017) δηλώνουν ότι τα άτομα με συναισθηματική νοημοσύνη αντιλαμβάνονται τα δικά τους αλλά και των άλλων συναισθήματα και μπορούν να διαχειρίζονται για να έχουν ρεαλιστικότερες σκέψεις και αποτελεσματικότερες πράξεις. Θεωρείται πως εκτός από την εκπαίδευση πολύ σημαντική για την ανάπτυξη της συναισθηματικής νοημοσύνης είναι η οικογένεια που μεγαλώνει κάποιος (Leaviciene et al, 2016). Υποστηρίζεται ότι οι άνθρωποι περνούν ένα μεγάλο διάστημα της ζωής τους μαζί με την οικογένειά τους μέσω της οποίας μαθαίνουν να κοινωνικοποιούνται και έρχονται πρώτη φορά σε επαφή με τα συναισθήματά τους (Sarrionandia et al, 2019). Μελέτες λένε ότι η οικογένεια παίζει σημαντικό για την δυνατότητα να επιλύουν τα μέλη της, καταστάσεις που σχετίζονται με τις κοινωνικές και διαπροσωπικές σχέσεις. Όπως τη δυνατότητα ή την αδυναμία να ελέγχουν τον λόγο το αν γίνονται χειριστικοί ή αν χειρίζονται άλλους και γενικά την κατανόηση των συναισθημάτων δικών τους και μη. Επίσης, λένε ότι η συναισθηματική νοημοσύνη ενός μικρού παιδιού επηρεάζεται με ποσοστό σαράντα τα εκατό από την οικογένεια, αποδεικνύεται δηλαδή ότι είναι τόσο σημαντική όσο η προσωπική προδιάθεση. Βρέθηκε πως οικογένειες με καλή σχετικά οικονομική κατάσταση, με καλή επικοινωνία και με ένα ζεστό και οικείο περιβάλλον είχαν καλύτερη ανάπτυξη της συναισθηματικής νοημοσύνης (Leaviciene et al, 2016). Επιπλέον, οι Honmore et al (2017) θεωρούν ότι είναι υποχρέωση των γονιών να διδάξουν στα παιδιά τους τις ικανότητες της συναισθηματικής νοημοσύνης. Για να το κάνουν αυτό, θα πρέπει να δρουν οι ίδιοι με αυτές τις ικανότητες διότι, ο πρώτος τρόπος που μαθαίνουν τα παιδιά είναι η μίμηση. Στη συνέχεια, πρέπει να έχουν την ικανότητα να ακούν τα παιδιά τους, να κατανοούν τα συναισθήματα τους και να τα καθοδηγούν για το πώς να φέρονται. Επιπλέον, οι γονείς θα ήταν καλό να δημιουργούν ένα περιβάλλον προσιτό για την εξέλιξη των παιδιών καθώς και για την εκπαίδευσή τους σύμφωνα με το σχολείο τους.

Οι Mousavi et al (2016) θεωρούν ότι υπάρχουν κάποιοι συγκεκριμένοι τύποι γονέων, που σχετίζονται με τη κατανόηση και συμπεριφορά των συναισθημάτων των παιδιών τους. Αυτούς τους τύπους τους εισήγαγε ο John Gottman που είναι ψυχολογικός ερευνητής, κλινικός γιατρός και έχει γράψει πολλά βιβλία. Ο πρώτος τύπος είναι οι αποστασιοποιημένοι γονείς. Πρόκειται για τους γονείς που



τους αρέσει μεν τα παιδιά τους να είναι χαρούμενα και να περνάνε καλά αλλά όταν αντιμετωπίζουν κάποια δυσκολία, μία πιεστική κατάσταση και αισθάνονται δυσφορία, πόνο, άγχος, θλίψη, οι γονείς τους δεν θεωρούν σημαντικά τα προβλήματα τους και τα συναισθήματα τους και συνήθως αδιαφορούν ή προσπαθούν να τους αποσπάσουν τη προσοχή από αυτά αλλά δεν τα παροτρύνουν να τα συζητήσουν ούτε τα βοηθούν να τα επιλύσουν. Επιπλέον, άλλη μία κατηγορία είναι οι επικριτικοί - αποδοκιμαστικοί γονείς . Είναι οι γονείς που σε κάθε αρνητικό συναίσθημα που βιώνουν τα παιδιά τους τα κριτικάρουν, τα μειώνουν και τους δημιουργούν τύψεις που αισθάνονται έτσι. Γενικά, προσπαθούν να εξαφανίσουν το πρόβλημα βάζοντας τα τιμωρία αντί να καθίσουν να το συζητήσουν και να τα βοηθήσουν να αντιμετωπίσουν αυτά τα συναισθήματα. Στη συνέχεια, βρίσκονται οι γονείς που κατανοούν και αντιλαμβάνονται τα συναισθήματα των παιδιών τους όμως συνήθως δυσκολεύονται να τα βοηθήσουν να επιλύσουν τα προβλήματα που εκείνα αντιμετωπίζουν. Το συμβάν αυτό συμβαίνει, διότι δεν έχουν μάθει να λένε στα παιδιά τους όχι και δεν μπορούν να τους θέσουν όρια τις στιγμές που είναι απαραίτητα. Αυτοί οι τύποι γονέων ονομάζονται επιτρεπτικοί ή αλλιώς παραχωρητικοί. Τέλος, είναι οι γονείς που ονομάζονται συναισθηματικοί μέντορες. Πρόκειται για τους γονείς που θεωρούν πολύ σημαντικά τα αρνητικά συναισθήματα που αντιμετωπίζουν τα παιδιά τους. Τα παροτρύνουν να τα εκφράσουν, να τα συζητήσουν και κάνουν τα παιδιά τους να νιώθουν ασφάλεια να επικοινωνούν για τα προβλήματά τους. Επίσης, δίνουν σε αυτά συμβουλές και με βάση τα συναισθήματα που νιώθουν τα βοηθούν να βρουν μαζί λύσεις. Σύμφωνα με τον Gottman ο τελευταίος τύπος γονέων είναι ο πιο ιδανικός, καθώς βοηθούν τα παιδιά τους να είναι υγιή, να έχουν καλές σχολικές επιδόσεις και να έχουν την ικανότητα της κοινωνικοποίησης.

Συγκεκριμένα, υποστηρίζεται ότι υπάρχουν κάποια βήματα που χρησιμοποιούν οι γονείς, οι οποίοι βρίσκονται στη κατηγορία των συναισθηματικών μεντόρων, για να καλλιεργήσουν τη συναισθηματική νοημοσύνη των παιδιών τους. Αρχικά, σε όποια συναισθηματική κατάσταση και αν βρεθούν τα παιδιά τους η λέξη κλειδί που εφαρμόζουν είναι η επικοινωνία. Πλησιάζουν τα παιδιά με στοργή, τους δίνουν όση ώρα χρειάζονται και τους μαθαίνουν να φανερώνουν τα συναισθήματά τους, δίχως ντροπή για αυτά εξάλλου όλα τα συναισθήματα είναι σημαντικά και υπάρχουν πάντα για κάποιο λόγο. Επίσης, τους μαθαίνουν να συζητάνε και να δηλώνουν ακριβώς το τι νιώθουν και για ποιο λόγο, βάζοντάς τους όρια και εξηγώντας τους ποιες συμπεριφορές είναι επιτρεπτές και ποιες όχι με βάση τους σωστούς τρόπους συμπεριφοράς και τη κοινωνία. Επιπλέον, καλλιεργούν οι ίδιοι οι γονείς τη δική τους συναισθηματική νοημοσύνη για να αντιλαμβάνονται τα δικά τους συναισθήματα και να μπορούν να τα ελέγχουν. Έτσι ώστε, να έχουν την ικανότητα να αντιλαμβάνονται τι χρειάζεται να κάνουν

όταν τα παιδιά τους δηλώνουν τα συναισθήματά τους, χωρίς οι γονείς να αισθάνονται πίεση και άγχος. Όταν λοιπόν αυτό γίνεται οι γονείς παίρνουν στα σοβαρά τα συναισθήματα και μαθαίνουν στα παιδιά τους πώς να διαχειρίζονται αυτά που νιώθουν και τους συμβουλεύουν ως προς τους τρόπους με τους οποίους μπορούν να βρίσκουν λύσεις στα προβλήματά τους .

Τέλος, ο Gottman μετά από έρευνες αναφέρει κάποιες συγκεκριμένες στρατηγικές που μπορούν να ακολουθήσουν οι γονείς έτσι ώστε να αναπτύξουν τις δεξιότητες της συναισθηματικής νοημοσύνης στα παιδιά τους. Συγκεκριμένα, οι γονείς κατά τη διάρκεια της συζήτησης τους με τα παιδιά είναι καλό να μην χρησιμοποιούν φράσεις που δημιουργούν στα παιδιά συναισθήματα ντροπής, φόβου και χαμηλής αυτοπεποίθησης όπως είναι τα επικριτικά σχόλια και βλέμματα καθώς και ο πολύ έντονος τόνος της φωνής. Επίσης, πρέπει να προσέχουν τα επίθετα και κάποιες λέξεις που χρησιμοποιούν για να χαρακτηρίσουν τα παιδιά τους, για παράδειγμα το επίθετο τεμπέλης διότι μία τόσο μικρή λέξη γίνεται κομμάτι των ζωών τους και είτε γίνονται ακριβώς αυτό είτε παλεύουν σε υπερβολικό βαθμό για να κάνουν τους γονείς τους να το αμφισβητήσουν. Επιπλέον, οι γονείς θα είναι καλό να αποφεύγουν να παίρνουν το μέρος ενός εξωτερικού παράγοντα, ο οποίος έχει δημιουργήσει στα παιδιά αρνητικά συναισθήματα και κακή ιδέα για τους εαυτούς τους. Ακόμη, δεν θα πρέπει να ταυτίζονται μαζί τους, πρέπει να καταλάβουν πως τα παιδιά τους είναι ξεχωριστές, μοναδικές οντότητες και οι τρόποι επίλυσης ζητημάτων πρέπει να είναι βασισμένοι στη προσωπικότητα τους. Από την άλλη μεριά, θα ήταν καλό οι γονείς να δίνουν με ενθουσιασμό συγχαρητήρια στα παιδιά τους όταν κάνουν κάτι σωστά και όταν πετυχαίνουν. Επίσης, θα τους βοηθήσει στη καλύτερη κατανόηση των συναισθημάτων των παιδιών, να γνωρίζουν τις διαπροσωπικές τους επαφές, τις ασχολίες τους και το πώς τους αρέσει να διασκεδάζουν. Η επικοινωνία τους θα βελτιωθεί αν οι γονείς συνδυάζουν τα συναισθήματα των παιδιών με αυτά που οι ίδιοι νιώθουν στη καθημερινότητα τους εξάλλου το σχολείο είναι μία μικρογραφία της κοινωνίας. Επιπλέον, θα ήταν καλό να βάζουν τα παιδιά σε μία διαδικασία να παίρνουν πρωτοβουλίες, να ζητούν αυτά που θέλουν και να δημιουργούν κάτι καινούριο για να δυναμώσουν την αυτοπεποίθηση και τη φαντασία τους. Ακόμη, κάποιες άλλες στρατηγικές είναι να υπάρχει αγάπη που θα γίνεται αντιληπτή από τα παιδιά, πίστη στις επιλογές τους και αντοχή στο χρόνο που πρέπει να διαθέσουν. Τέλος, οι γονείς θα ήταν καλό να εμπιστεύονται την εξέλιξη των παιδιών τους και να αντιλαμβάνονται πως αυτό που τους συνδέει μαζί τους είναι τα συναισθήματα και ότι δεν έχουν κάποια υπεροχή απέναντι τους (Mousavi, 2016).

ΗΓΕΣΙΑ

Nobin et al (2016) δηλώνουν πως το ζήτημα της ηγεσίας έχει συζητηθεί αρκετά κυρίως εξαιτίας του έργου της να προσανατολίσει, να οργανώσει και να πετύχει. Οι ηγέτες έχουν μία θέση που πρέπει να δημιουργούν ένα ευχάριστο κλίμα εργασίας. Όμως, αυτό δεν το κάνουν όλοι αρκετοί από αυτούς είτε γίνονται αλαζονικοί και σκληροί επειδή δεν μπορούν να ελέγξουν την εξουσία είτε δεν έχουν τη ικανότητα να διαχειριστούν τόσες ευθύνες και πιέσεις που αποπροσανατολίζονται και φτάνουν στην αποτυχία. Λέγεται πως η συναισθηματική νοημοσύνη επηρεάζει την αποτελεσματικότητα της. Υποστηρίζεται ότι οι ηγέτες με αναπτυγμένη συναισθηματική νοημοσύνη μπορούν να αντιληφθούν τα συναισθήματα των εργαζομένων σε πιεστικές και αγχωτικές καταστάσεις και να συντονίσουν καλύτερα την ομάδα τους για να φτάσουν στην επιτυχία. Επίσης, έχουν την ικανότητα να δημιουργούν ένα κλίμα εμπιστοσύνης, να είναι καινοτόμοι και να χτίζουν πολύ καλές επαφές με τους εργαζόμενους. Επιπλέον, δημιουργούν όραμα στους εργαζομένους και τους ωθούν να βελτιώνονται συνεχώς. Ακόμη, οι ηγέτες με συναισθηματική νοημοσύνη έχουν τη δυνατότητα να βοηθούν τους εργαζομένους να αναπτύξουν την αυτοπεποίθηση τους και να λαμβάνουν επικερδή πρωτοβουλίες (Issah et al, 2018).

Θεωρείται ότι σύμφωνα με το μοντέλο των προσωπικών χαρακτηριστικών του Goleman. Ένας ηγέτης για να είναι καλός πρέπει να γνωρίζει τα συναισθήματα, τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα του, γενικώς να γνωρίζει τον εαυτό και τα όριά του. Επιπλέον, πρέπει να έχει επίγνωση της δεοντολογίας του, της ευθύνης και του θυμού του. Επιπρόσθετα, ένας καλός ηγέτης έχει συνεχώς κίνητρο και υψηλές προσδοκίες για την εργασία του. Ακόμη, έχει ενσυναίσθηση για τους συνεργάτες του, είναι δίπλα τους, τους ακούει. Τέλος, έχει κοινωνικές δεξιότητες που τον βοηθούν να τονώνει το ηθικό των συνεργατών του (Panait et al, 2017). Υποστηρίζεται ότι, υπάρχουν κάποιοι τύποι ηγεσίας που επηρεάζουν την επιτυχία και την οργάνωση και σχετίζονται με την συναισθηματική νοημοσύνη. Αυτοί οι τύποι δημιουργήθηκαν από τον Goleman και είναι έξι. Ο ίδιος αναφέρει ότι ένας επαγγελματίας ηγέτης χρησιμοποιεί συνδυαστικά και κατά τη διάρκεια της καριέρας του περισσότερους από έναν τύπους. Αρχικά, δύο από τους τύπους δεν είναι και τόσο αποτελεσματικοί όσον αφορά τα συναισθήματα των εργαζομένων και την οργάνωση. Ο πρώτος είναι ο καταπιεστικός ηγέτης. Τα χαρακτηριστικά του είναι ότι διατάζει, δεν ασχολείται με τα συναισθήματα των εργαζομένων και κάνει κατάχρηση της εξουσίας του. Στις μόνες περιπτώσεις που συνεισφέρει αυτός ο τύπος είναι σε κρίσιμες καταστάσεις, όταν οι εργαζόμενοι δεν είναι παραγωγικοί και στο ξεκίνημα του προγραμματισμού κάποιας εργασίας. Ο δεύτερος είναι ο καθοδηγητικός ηγέτης, ο οποίος ενώ διαθέτει ικανότητες συνείδησης και αντίληψης των συναισθημάτων είναι πολύ αυταρχικός, θέλει όλα να γίνονται όπως τα λέει και δημιουργεί

αρνητικά συναισθήματα στους εργαζόμενους καθώς δεν έχουν τη δυνατότητα να πάρουν καμία πρωτοβουλία. Είναι χρήσιμος όταν είναι απαραίτητη η σίγουρη και υψηλή απόδοση σε σύντομο χρονικό διάστημα. Ο Goleman δηλώνει πως οι υπόλοιποι τέσσερις τύποι έχουν σωστότερη οργάνωση και ο συνδυασμός δημιουργεί έναν πολύ καλό, δυναμικό, ευσυνείδητο και επιτυχημένο ηγέτη. Στη συνέχεια βρίσκεται ο ηγέτης οραματιστής, που όπως δηλώνει και η λέξη έχει όραμα το οποίο μπορεί να το διαδώσει με ενθουσιασμό και στους εργαζόμενους. Διαθέτει δυνατότητες καινοτομίας, μπορεί εύκολα να κατανοήσει τα συναισθήματα και να μπει στη θέση των εργαζομένων και πιστεύει στον εαυτό του. Είναι απαραίτητος όταν χρειάζεται κάτι καινούριο με συγκεκριμένο σχέδιο υλοποίησης. Έπειτα, είναι ο ανθρωπιστικός ηγέτης. Τα χαρακτηριστικά του είναι ότι δημιουργεί ένα λειτουργικό κλίμα με απόδοση και με καλές συνεργατικές επαφές. Δίνει έμφαση στην επικοινωνία και έχει την ικανότητα να αντιλαμβάνεται και να κατανοεί τα συναισθήματα των εργαζομένων. Σε αγχωτικές καταστάσεις και σε φάσεις που χρειάζεται πνεύμα ομαδικότητας και αύξηση της αυτοπεποίθησης των εργαζομένων ο ανθρωπιστικός ηγέτης είναι αποτελεσματικός. Τέλος, ένας ακόμη τύπος ηγεσίας είναι ο δημοκρατικός ηγέτης, ο οποίος ρωτάει την γνώμη των εργαζομένων για να πάρουν μαζί αποφάσεις. Διαθέτει την ικανότητα να επικοινωνεί με ευκολία και να δημιουργεί συνεργατικό κλίμα. Είναι απαραίτητος όταν χρειάζεται η γνώμη της πλειοψηφίας για μία κατάσταση (Maamari et al, 2017).

Υποστηρίζεται ότι υπάρχει ένα μοντέλο νοημοσύνης που έχει δημιουργηθεί από τους Cooper και Sawaf που σχετίζεται με την ηγεσία και γενικά τον εργασιακό τομέα. Αυτό το μοντέλο χωρίζεται στις εξής κατηγορίες. Την συναισθηματική παιδεία, η οποία αποτελείται από τη δεξιότητα των ηγετών να είναι αληθινοί, μοναδικοί, αξιόπιστοι, να μπορούν να παραπέμψουν τους άλλους να κάτι μέσω των συναισθημάτων. Τη δεξιότητα να ακούν, να αντιλαμβάνονται τα συναισθήματα και να διαθέτουν διαίσθηση σχετικά με την πρακτική. Έπειτα μία κατηγορία είναι η συναισθηματική καταλληλότητα μέσω αυτής ένας ηγέτης μπορεί πείσει με την ομιλία του, να χτίσει σχέσεις εμπιστοσύνης και να έχει τη δυνατότητα να δημιουργεί ένα υγιή περιβάλλον με τους εργαζόμενους, όπου η αμφισβήτηση σε λογικά πλαίσια είναι επιθυμητή και βοηθάει στη καλύτερη απόδοση εργασίας. Στη συνέχεια, βρίσκεται το συναισθηματικό βάθος. Αυτή η κατηγορία δίνει τη δυνατότητα σε έναν ηγέτη να μπορεί να διακρίνει και να δεχτεί εργαζόμενους με πολύ καλές ικανότητες, να παίρνει την ευθύνη των πράξεων και των ρίσκων του, να μπορεί να καθοδηγήσει με τιμότητα και να γνωρίζει τη δύναμη που έχει να και να διαθέτει την ικανότητα να μην παρασύρεται από αυτήν. Τέλος, είναι η συναισθηματική αλημεία, η οποία αποτελείται από την ικανότητα του ηγέτη να ξεπερνά τις δυσκολίες και τους

προσωπικούς του ενδιασμούς. Να δίνει προτεραιότητα στα σημαντικά πράγματα και να έχει την ικανότητα να βρίσκει τρόπους εξέλιξης και μελλοντικής επιτυχίας (Newman, 2017).

Συμπερασματικά, οι Yildizbas et al (2017) υποστηρίζουν ότι οι ηγέτες είναι απαραίτητο να διαθέτουν αναπτυγμένη συναισθηματική νοημοσύνη. Οι ικανότητες της συναισθηματικής νοημοσύνης όπως αυτή της επικοινωνίας, της αντίληψης των συναισθημάτων, της ενσυναίσθησης, της αυτοπεποίθησης, του χειρισμού των συναισθημάτων συμβάλουν στην απόδοση της εργασίας. Επίσης, στοιχεία όπως ενδιαφέρων για τις απόψεις των άλλων, σεβασμός, αποφυγή διακρίσεων, ισοτιμία, καλή διάθεση και δημιουργικότητα είναι που κάνουν έναν ηγέτη να ξεχωρίζει, να διακρίνεται, να βελτιώνεται και να πετυχαίνει.

## ΕΡΓΑΣΙΑ

Αναφέρεται ότι οι επιδόσεις των ανθρώπων που εργάζονται μπορούν να βελτιωθούν αν αναπτυχθεί η συναισθηματική νοημοσύνη, καθώς μπορεί να αλλάξει προς το καλύτερο η επαφή τους με τους συνεργάτες τους, που αυτό οδηγεί σε ένα υγιεινό εργασιακό περιβάλλον. Επίσης, μπορούν να πιστέψουν παραπάνω στον εαυτό τους και αυτό να τους δώσει ώθηση για βελτίωση των αποδόσεων. Επιπλέον, υπάρχει μεγαλύτερη συναισθηματική ανεκτικότητα στις αντίξοες συνθήκες της εργασίας και είναι πιο σταθεροί στις απόψεις τους και δεν επηρεάζονται εύκολα από τις άλλες. Ακόμη, ενεργούν με μεγαλύτερη συνέπεια και ευθύνη (Magnano et al, 2016). Τέλος, οι Pekkaar et al, 2017 υποστηρίζουν πως η συναισθηματική νοημοσύνη επηρεάζει ακόμη περισσότερο εργασίες που ασχολούνται περισσότερο με κοινωνικές δεξιότητες και έντονη επικοινωνία με άλλους ανθρώπους.

Αρχικά, είναι πολύ σημαντικό για την αποτελεσματικότητα της εργασίας οι εργαζόμενοι να νιώθουν πλήρως σε σχέση με αυτή. Συγκεκριμένα, πρέπει να νιώθουν ικανοποίηση όσον αφορά το είδος των υποχρεώσεων που έχουν, τις διαπροσωπικές τους επαφές και την αποδοτικότητα τους. Έρευνες δείχνουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη επηρεάζει τις ανθρώπινες ενέργειες, τις διαπροσωπικές επαφές, την οργάνωση των εργασιών και τα ίδια τα συναισθήματα των εργαζόμενων. Όταν οι εργαζόμενοι διαθέτουν αναπτυγμένη συναισθηματική νοημοσύνη έχουν την ικανότητα να διαχειρίζονται δύσκολες καταστάσεις με επιτυχία. Επίσης, μπορούν να κατανοήσουν τα συναισθήματά τους όπως είναι το άγχος, η σύγχυση, η έλλειψη ενδιαφέροντος, η χαμηλή αυτοεκτίμηση, τα οποία ενδέχεται να οδηγούν τους εργαζόμενους σε λάθη, να τα διαχειριστούν και να τα βελτιώσουν. Επιπλέον, έχουν τη δυνατότητα να ανταπεξέρχονται στις υποχρεώσεις τους, να έχουν πολύ καλή επικοινωνία και αποδοτικότητα.

Επιπλέον, ένας εργοδότης ψάχνει να δώσει την εργασία σε κάποιον που να έχει όραμα, να παίρνει ρίσκα, να μην φοβάται την αλλαγή και να έχει καλή συνεργασία με τους υπόλοιπους συνεργάτες του. Έτσι, οι άνθρωποι με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη που διαθέτουν ψυχραιμία και μπορούν να ανταπεξέλθουν σε πιεστικές καταστάσεις παίρνουν τη θέση. Επίσης, όπως έχει αναφερθεί και παραπάνω για τη καλή απόδοση εργασίας και για την επαγγελματική ικανοποίηση δεν αρκεί μόνο η προσπάθεια των εργαζομένων, αλλά είναι απαραίτητη η συμβολή ενός ηγέτη όπως είναι οι διευθυντές, οι προϊστάμενοι. Οι ηγέτες με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη μπορούν να δημιουργήσουν ευχάριστο και θετικό περιβάλλον, με έξοχη συνεργασία των εργαζόμενων και μεγάλη αποδοτικότητα. Για να το καταφέρουν αυτό, δίνουν το δικαίωμα στους εργαζόμενους να παίρνουν πρωτοβουλίες, να είναι δημιουργικοί, αντιλαμβάνονται τις δυνατότητες των εργαζομένων και τους βοηθούν να πιστέψουν σε αυτές.

Επιπρόσθετα, αναφέρεται ότι η συνεργασία πολλές φορές δεν είναι εύκολη, μπορεί να υπάρξουν ρήξεις, συμπλοκές, διαμάχες. Καθώς και αρνητικές συνεννοήσεις έναντι μίας κατάστασης ή κάποιον προσώπων. Η συναισθηματική νοημοσύνη βοηθάει στο να υπάρχει παραγωγικό κλίμα σε μία εργασία, αξιοπιστία και βοηθάει στην επίλυση παρεξηγήσεων και στη μη ύπαρξή τους. Επίσης, η σωστή διαχείριση των συναισθημάτων ενισχύει την αποτελεσματική λειτουργία των ομαδικών εργασιών, τη καλή επικοινωνία, τον αλληλοσεβασμό, τη παραγωγικότητα. Επίσης, έρευνες έχουν δείξει πως όταν υπάρχει καλό κλίμα, συνεργασία και αναπτυγμένη συναισθηματική νοημοσύνη οι πελάτες είναι ευχαριστημένοι και αυξάνονται τα κέρδη. Γι' αυτό πολλές επιχειρήσεις έχουν αρχίσει να δίνουν βάση στα συναισθήματα.

Ακόμη, θεωρείται ότι υπάρχουν συγκεκριμένες κατηγορίες, οι οποίες σχετίζονται με την αναπτυγμένη συναισθηματική νοημοσύνη των εργοδοτών, ηγετών και των εργαζομένων, την παραγωγικότητα και αποδοτικότητα. Η πρώτη κατηγορία είναι οι επαφές. Όταν υπάρχουν καλές διαπροσωπικές επαφές, το κλίμα κατά τη διάρκεια της εργασίας είναι ευχάριστο. Υπάρχει καλή συνεννόηση όταν ο φορέας που εργάζονται οι άνθρωποι απειλείται από εξωτερικούς παράγοντες και έχουν σωστή συνεργασία με αυτούς εμπορεύονται και με αυτούς που πουλάνε. Με αυτόν τον τρόπο, γίνεται δυνατή η βελτίωση της εργασίας και η επιτυχία. Η δεύτερη κατηγορία, είναι η δυνατότητα να διαθέτει κάποιος αυτόνομες σκέψεις, να παίρνει κατάλληλες αποφάσεις και να κινεί πρώτος τις εξελίξεις, δηλαδή η ικανότητα των εργαζομένων να παίρνουν πρωτοβουλίες. Υποστηρίζεται ότι οι πρωτοβουλίες είναι ένα προσόν που επιζητείται σε προσλήψεις, διότι βελτιώνει τις συνεργασίες, υπάρχει πρωτοτυπία, δημιουργικότητα και νέες ιδέες που φέρνουν αποτελέσματα. Επίσης είναι ένας τρόπος να διακριθούν οι άνθρωποι με

ταλέντο και φιλοδοξίες. Η επόμενη κατηγορία είναι η υπευθυνότητα. Αυτή η αρετή είναι εξίσου σημαντικοί σε όλους όσους εργάζονται καθώς βοηθάει στην οργάνωση, στη ρύθμιση καταστάσεων, στην αποτελεσματικότητα και στην αντιμετώπιση δύσκολων καταστάσεων. Η τέταρτη, είναι η ικανότητα να αισθάνονται χαρούμενοι και θετικοί. Οι εργαζόμενοι με αυτήν τη κατηγορία αυξημένη είναι πιο δημιουργικοί, παραγωγικοί και εργάζονται με περισσότερο πάθος. Η πέμπτη είναι το Team building, δηλαδή το δέσιμο των συνεργατών μεταξύ τους και η σιγουριά που πρέπει να προκαλούν ο ένας στον άλλον. Η τελευταία κατηγορία είναι η αφοσίωση στην εργασία κάτι που οδηγεί στην αποδοτικότητα.

Τέλος, για να υπάρξει μία σωστή συνεργασία και για να βελτιωθούν οι συνθήκες εργασίας προτείνεται να δίνεται έμφαση στην ξεκούραση των εργαζομένων για να είναι πιο ευδιάθετοι και παραγωγικοί. Στην επικοινωνία των εργαζομένων με τους εργοδότες έτσι ώστε να λύνονται τυχόν προβλήματα και να παίρνονται κατάλληλες αποφάσεις. Επίσης, να αποκατασταθεί η βιολογική και ψυχική υγεία των εργαζομένων. Ακόμη, να δοθεί έμφαση στην εκπαίδευση των ικανοτήτων της συναισθηματικής νοημοσύνης με διάφορα προγράμματα για να υπάρξει συναισθηματική συνέπεια (Παππά, 2020).

## **Η ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΣΤΗ ΘΕΡΑΠΕΥΤΙΚΗ ΠΡΑΞΗ**

### **ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΣΤΗΝ ΥΓΕΙΑ**

Υποστηρίζεται ότι τα νοσοκομεία είναι ένας σημαντικός, πολύπλευρος και μη κερδοσκοπικός οργανισμός που στοχεύει στην εξέλιξη, στη πρόληψη και στην αντιμετώπιση ασθενειών, στην επανένταξη των ασθενών στη κοινωνία και στη μείωση των ασθενών. Το πόσο καλή είναι η αποτελεσματικότητα του νοσοκομείου σχετίζεται με το ποσοστό των θανάτων και το ποσοστό των ανθρώπων που νοσούν, όσο μικρότερα είναι τόσο μεγαλύτερη είναι η επιτυχία. Επίσης, τα νοσοκομεία ασχολούνται με το κοινωνικό σύνολο, το οποίο και επηρεάζει το νοσοκομείο και επηρεάζεται από αυτό ιδίως όταν υπάρχουν σοβαρά προβλήματα (Ιωάννου συν, 2016).

Οι Γαλήνα συν (2020) θεωρούν ότι οι νοσηλευτές είναι πολλοί σημαντικοί για το χώρο του νοσοκομείου καθώς είναι μορφωμένοι και γνώστες επαγγελματίες υγείας με πολλές υποχρεώσεις. Ο ρόλος τους είναι πολυδιάστατος. Αρχικά, ασχολείται με τη θεραπεία και τη φροντίδα των ασθενών, με την πρόληψη και τη βοήθεια των ασθενών να επιστρέψουν στη ζωή τους, χωρίς η ανάρρωση να είναι μεγάλο πρόβλημα. Επίσης, ασχολείται με το να πάρει το νοσηλευτικό ιατρικό και να το περάσει στο βιβλίο νοσηλείας μαζί με το ιατρικό ιστορικό και τα συμπτώματα και ζωτικά σημεία των ασθενών. Επιπλέον, συνεργάζεται με τους

υπόλοιπους νοσηλευτές για να οργανώσουν τη φροντίδα των ασθενών. Ασχολείται επίσης, με τη παρακολούθηση των ασθενών για τυχόν προβλήματα, με τη παροχή της νοσηλείας και με τη ψυχολογική στήριξη των ασθενών. Ακόμη, με τη προετοιμασία των ιατρικών εξοπλισμών και τη πραγματοποίηση διαγνωστικών δοκιμών. Τέλος, κάποιιο άλλοι από τους ρόλους του νοσηλευτή είναι η εκπαίδευση των ασθενών σχετικά με τη ασθένεια τους, των συγγενών για τη παροχή βοήθειας στην ανάρρωση και των νοσηλευτών που μαθαίνουν το επάγγελμα καθώς και δίνουν συμβουλές στους ασθενείς.

Υποστηρίζεται ότι η νοσηλευτική ορίζεται ως ένα επάγγελμα που επιδιώκει την προαγωγή της υγείας, τη πρόληψη των ασθενειών και τη φροντίδα των σωματικά και ψυχικά ασθενών, καθώς και των ατόμων που παρουσιάζουν κάποια μορφή αναπηρίας, όλων των ηλικιών και σε όλα τα ιδρύματα παροχής υγειονομικής φροντίδας και στην κοινότητα. Αυτό απαιτεί οι νοσηλευτές να έχουν συναισθηματικές δεξιότητες για να μπορούν να ανταπεξέλθουν στις υποχρεώσεις τους, στις διαπροσωπικές εργασιακές τους σχέσεις και να μπορούν να προστατεύουν τον ίδιο τους τον εαυτό από το στρεσογόνο περιβάλλον. Η συναισθηματική νοημοσύνη βοηθά το έργο των νοσηλευτών να ανταποκρίνεται στον ανθρωποκεντρικό του χαρακτήρα (Prezerakos et al,2018).

#### ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΑΓΧΟΣ ΣΤΗ ΘΕΡΑΠΕΥΤΙΚΗ ΠΡΑΞΗ

Υποστηρίζεται ότι πολλές ψυχοκοινωνικές διαταραχές, πολλά προβλήματα στην καθημερινή ζωή του ανθρώπου και στον εργασιακό του τομέα δημιουργούνται από το άγχος. Στη νοσηλευτική οι αιτίες είναι άρρητα συνδεδεμένες με την δυσκολία του επαγγέλματος. Σε αυτές ανήκουν οι διαπροσωπικές σχέσεις των νοσηλευτών με τους ασθενής και τις οικογένειές τους, η επαφή με δυσμενής καταστάσεις, ο συμβιβασμός με την ιδέα του θανάτου, η έλλειψη προσωπικού, οι διαμάχες, η κακή συνεργασία, η μειωμένη γνώση και η έλλειψη ψυχολογικής υποστήριξης (Kikanliou et al, 2019).

Οι Jacqueline et al (2017) θεωρούν πως μια ακόμη αιτία αύξησης του άγχους και της εξουθένωσης των νοσηλευτών είναι οι υπερωρίες και μη σωστή τήρηση ενός οργανωμένου εργασιακού προγράμματος. Συγκεκριμένα, οι Nespereira et al (2017) αναφέρουν ότι πολύ άγχος προκαλεί ο τρόπος με τον οποίο ρυθμίζονται οι εναλλαγές του ωραρίου, κυρίως επειδή δεν δίνει βάση στους ατομικούς ρυθμούς του κάθε νοσηλευτή, που κάποιιο μπορεί να μην μπορούν να προσαρμοστούν και έτσι μειώνεται και η απόδοσή τους. Επίσης, ψυχοφθόρο μπορεί να γίνει πολλές φορές οι συνεννόηση του προγράμματος με τους άλλους νοσηλευτές όπως για άδειες, αλλαγές καθώς και απαιτήσεις. Επιπλέον, το κυκλικό ωράριο εργασίας που συνήθως υπάρχει πολλές φορές είναι ο λόγος που γίνονται λάθη και ατυχήματα. Αυτό συμβαίνει εξαιτίας των μειωμένων ωρών ξεκούρασης και



συχνών διπλών βαρδιών. Τα λάθη που προκαλούνται είναι σημαντικά μπορεί να είναι τρυπήματα από μολυσμένες βελόνες, λανθασμένες χορηγήσεις, ποσοτήτων και χορήγηση λάθος φαρμάκων αλλά και ατυχήματα στο δρόμο οδηγώντας για τον χώρο της εργασίας. Αυτά τα λάθη είναι περισσότερο αυξημένα όταν υπάρχουν απρομελέτητες ώρες εργασίας και όταν οι νοσηλευτές δουλεύουν παραπάνω από το οχτάωρο εργασίας και έχουν περάσει πολλές ώρες από αυτήν που έχουν ξυπνήσει. Έρευνες δείχνουν πως υπάρχει πολύ μεγαλύτερη πιθανότητα λάθους όταν οι νοσηλευτές έχουν δουλέψει δώδεκα ώρες από ότι στην οχτάωρη βάρδια. Ακόμη, η μεγαλύτερη δυσκολία σε σχέση με το ωράριο είναι στις απογευματινές και βραδινές βάρδιες καθώς στη πρωινή υπάρχει αλληλεπίδραση και καλύτερη συνεργασία με τη διοίκηση των νοσηλευτών και το ιατρικό προσωπικό, πράγμα που βοηθά στη καλύτερη απόδοση και στην ύπαρξη λιγότερου άγχους. Τέλος, όλη αυτή η απορρύθμιση που υπάρχει με τον ύπνο των νοσηλευτών προκαλεί έντονο άγχος και στρες και υπάρχουν επιπτώσεις στην εκτέλεση νοσηλευτικών διεργασιών με μη αποτελεσματικό τρόπο, γι' αυτό θα ήταν καλό οι απαιτήσεις του προγράμματος να γίνουν με τέτοιο τρόπο που να βοηθούν τους νοσηλευτές και να βελτιώνεται η αποδοτικότητα ενός τμήματος.

Επιπλέον, θεωρείται ότι πολύ σημαντικό ρόλο παίζει το άγχος και στους φοιτητές που εκπαιδεύονται ώστε να γίνουν επαγγελματίες υγείας. Μελέτες δείχνουν πως οι φοιτητές αισθάνονται άγχος και ψυχολογική δυσφορία κατά τη προπτυχιακή τους εκπαίδευση τόσο στις αξιολογήσεις των μαθημάτων όσο και στα εργαστήρια για την επιτυχία και την αποτυχία καθώς και για το αν το επάγγελμα που έχουν επιλέξει τους αντιπροσωπεύει. Το άγχος κορυφώνεται όταν έρχονται αντιμέτωποι με το ίδιο το νοσοκομείο και τη δική τους αποτελεσματικότητα μέσα σε αυτό. Είναι πολύ σημαντικό να μειωθεί αυτό το στρες και η αμφιβολία και να καλλιεργηθεί η καλύτερη αντιμετώπισή τους καθώς και να μάθουν να νιώθουν μεγαλύτερη σιγουριά γι' αυτό που κάνουν κατά τη διάρκεια των χρόνων μέχρι να πετύχουν το στόχο τους και να πάρουν το πτυχίο τους. Αυτό θα βοηθήσει πολύ και στη μετέπειτα επαγγελματική τους ζωή. Αυτό θα συμβεί καθώς οι φοιτητές που δεν έχουν άγχος και στρες και είναι σίγουροι με γνώσεις και θέληση για εργασία θα γίνουν επαγγελματίες υγείας με όραμα, παραγωγικότητα και καλύτερη αποδοτικότητα. Επίσης, θα έχουν μεγαλύτερη ικανοποίηση και χαμηλότερα επίπεδα στρες και πιθανότητες σοβαρών λαθών (Ranasinghe et al , 2017).

Baçođul et al (2016), υποστηρίζουν ότι στη μείωση του άγχους και της εξουθένωσης των νοσηλευτών βοηθάει η βελτίωση της συναισθηματικής νοημοσύνης. Συγκεκριμένα, οι Ranasinghe et al (2017) υποστηρίζουν ότι έχει παρατηρηθεί σε μελέτες πως τα υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης συνδέονται με το χαμηλό επίπεδο άγχους και πιο ώριμη κα

αποτελεσματική αντιμετώπιση στρεσογόνων, πιεστικών καταστάσεων στους επαγγελματίες υγείας. Επιπλέον, οι φοιτητές νοσηλευτικής με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη έχουν καλύτερη ακαδημαϊκή απόδοση, περισσότερη αυτοπεποίθηση, τελειώνουν στην ώρα τους το πτυχίο και έχουν περισσότερη όρεξη για εργασία. Επίσης, η αυξημένη συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί σημαντικό παράγοντα για να έχουν οι νοσηλευτές βελτιωμένη ενσυναίσθηση και καλύτερη φροντίδα στους ασθενείς. Επιπρόσθετα, ενισχύει την δυνατότητα των νοσηλευτών να αντιλαμβάνονται τα δικά τους συναισθήματα και των άλλων και να τα εκφράζουν. Ακόμη, η συναισθηματική νοημοσύνη βοηθά στη δυνατότητα των νοσηλευτών να έχουν καλύτερες διαπροσωπικές σχέσεις με τους συναδέλφους τους, πράγμα που βοηθά πολύ στο να υπάρχει ένα καλύτερο περιβάλλον εργασίας και να υπάρχει λιγότερο άγχος. Τέλος, δημιουργεί νοσηλευτές συναισθηματικά ισορροπημένους, οι οποίοι έχουν την ικανότητα να οργανώνουν και να ρυθμίζουν πολλές διαφορετικές δραστηριότητες παρά τα αυστηρά χρονοδιαγράμματα. Για όλους αυτούς τους λόγους, υποστηρίζεται ότι πρέπει να δίνεται περισσότερη προσοχή σε αυτήν στην εκπαίδευση των επαγγελματιών υγείας (Kikanlou et al, 2019).

#### ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΣΤΗ ΘΕΡΑΠΕΥΤΙΚΗ ΠΡΑΞΗ

Υποστηρίζεται ότι ο νοσηλευτικός ρόλος είναι πολύ απαιτητικός εφόσον εκτός από τη φροντίδα των ασθενών και τη παροχή φαρμακευτικής αγωγής έχουν να συνεργαστούν με το υπόλοιπο προσωπικό και να αντιμετωπίσουν τις οικογένειες των ασθενών όπου σε δύσκολες καταστάσεις δεν είναι πολύ συνεργάσιμοι (Fletcher et al, 2015). Οι Γαλήνα συν (2020) θεωρούν ότι η συμβολή των συγγενών είναι πολύ σημαντική μέσα στο νοσοκομείο καθώς παρέχουν υποστήριξη στους ασθενείς ψυχολογικά. Όμως, αυτό δεν αναιρεί τις εντάσεις που μπορεί να προκαλεί η διαμονή σε αυτό. Οι συγκρούσεις αυτές οφείλονται σε πολλούς παράγοντες. Κάποιοι από αυτούς είναι ότι, οι συγγενείς μπορεί να μην έχουν τις απαραίτητες γνώσεις για το πώς να φροντίσουν τον ασθενή και αυτό να τους προκαλεί αρνητικά συναισθήματα, σύγχυση και να εντείνει τη σχέση τους με τους νοσηλευτές, ο οποίος με τη σειρά τους μπορεί να μην προλαβαίνουν με το φόρτο εργασίας που έχουν να τους εξυπηρετήσουν και να τους εκπαιδεύσουν. Επίσης, οι συγγενείς έχουν πολύ έντονα αρνητικά συναισθήματα που ο άνθρωπός τους βρίσκεται μέσα στο νοσοκομείο και θέλουν να νιώθουν πως το προσωπικό τους δίνει σημασία, τους αποδέχεται και ενδιαφέρεται για την άμεση εξυπηρέτηση των αναγκών τους, κάτι που είναι αρκετά δύσκολο όταν οι επαγγελματίες υγείας δεν είναι αρκετοί για να καλύψουν τις ανάγκες του νοσοκομείου. Επιπλέον, μπορεί το νοσοκομείο να είναι γεμάτο και να μην διαθέτει τους κατάλληλους χώρους ξεκούρασης και τη κατάλληλη σίτιση των συγγενών,

οι οποίοι επί πολλές ώρες είναι δίπλα στους ασθενείς, νιώθουν εξαντλημένοι και πολλοί από αυτούς δουλεύουν ταυτόχρονα τις υπόλοιπες ώρες τις μέρας. Έτσι είναι απόλυτα λογικό με τα φορτισμένα συναισθήματα των συγγενών καθώς και των νοσηλευτών, τις ανάγκες και με την έλλειψη γνώσεων να δημιουργείται μία τεταμένη ατμόσφαιρα και στην ουσία να εκτονώνονται αυτά τα συναισθήματα στις σχέσεις των νοσηλευτών και των συνοδών.

Οι Γαλήνα συν (2020) αναφέρουν ότι μέσα στις διαπροσωπικές σχέσεις που έρχονται σε επαφή οι νοσηλευτές άκρως σημαντική είναι αυτή που αφορά τους νοσηλευτές και τους ίδιους τους ασθενείς. Οι νοσηλευτές με βάση τις γνώσεις, την εκπαίδευση, την εμπειρία και τις ικανότητες τους ασχολούνται με τη νοσηλευτική πράξη, την οργανική κατάσταση, τα συναισθήματα των ασθενών και με τη συμπαράσταση σε αυτούς. Η ανθρώπινη επαφή που δημιουργούν μεταξύ τους έχει ως γνώμονα τη φροντίδα και σχετίζεται με τις απόψεις, τις προθέσεις, τη μόρφωση, τις υποχρεώσεις και με τις πράξεις των ατόμων που την απαρτίζουν. Επίσης, οι νοσηλευτές ως επαγγελματίες μπορούν να δημιουργήσουν ένα πολύ καλό κλίμα ανάμεσα τους αντιλαμβανόμενοι τους ασθενείς σαν μία ολότητα και συμπεριφέροντας τους με τέτοιο τρόπο που θα νιώθουν άνετα να τους εκμυστηρευτούν εμπειρίες και καταστάσεις των ζωών τους. Με αυτόν τον τρόπο η φροντίδα γίνεται πιο εύκολη και οι ασθενείς θεραπεύονται πιο γρήγορα. Επιπλέον, υπάρχουν κάποια συγκεκριμένα στάδια που περνάει η σχέση των νοσηλευτών και των ασθενών. Το πρώτο είναι αυτό της γνωριμίας, το βήμα γίνεται από τους νοσηλευτές που εισέρχονται στα δωμάτια και αρχίζουν να επικοινωνούν, είναι πολύ σημαντικό στάδιο καθώς οι νοσηλευτές πρέπει να είναι πρόσχαροι και προσιτοί. Στη συνέχεια είναι η ικανότητα των νοσηλευτών να εξηγήσουν στους ασθενείς τι συμβαίνει, τι πρέπει να κάνουν, ποια φάρμακα θα παίρνουν για να γίνουν καλά και να θεραπευτούν. Το επόμενο είναι δύσκολο, απαιτητικό αλλά αν πετύχει οι ασθενείς θα έχουν καλύτερη ανάρρωση και αυτό δεν είναι άλλο από τη δημιουργία εμπιστοσύνης. Ακόμη ένα στάδιο είναι ο αγώνας του νοσηλευτή να κάνει περισσότερα πράγματα έτσι ώστε να μείνει ευχαριστημένος ο ασθενής και να έχει καλύτερη απόδοση στη φαρμακευτική αγωγή, αυτό συνήθως γίνεται όταν υπάρχει καλή ψυχολογία. Επιπρόσθετα, οι νοσηλευτές μπορούν να καλύπτουν πιο εύκολα τις ανάγκες των ασθενών όταν έχουν καλές επαφές που βασίζονται στην εμπιστοσύνη. Μπορούν να δημιουργήσουν μία πραγματική συναισθηματική επαφή, η οποία θα βοηθήσει και τους ίδιους τους νοσηλευτές να περνάνε πιο ευχάριστα στο εργασιακό τους χώρο.

Υποστηρίζεται ότι για όλους αυτούς τους λόγους είναι λογικό να υπάρχουν συγκρούσεις στο εργασιακό χώρο που δυσκολεύουν την απόδοση της εργασίας. Θεωρείται ότι πολλές είναι οι συγκρούσεις ανάμεσα στους ίδιους τους

νοσηλευτές. Οι κυριότεροι λόγοι αυτών των συγκρούσεων είναι οι διαφορετικοί τρόποι διαχείρισης καταστάσεων, οι ποικίλες προσωπικότητες που πρέπει να συνεργαστούν μεταξύ τους, οι διαφορετικοί στόχοι και πεποιθήσεις που έχουν καθώς και οι μειωμένες οικονομικές απολαβές που όλα αυτά εντείνουν το προσωπικό άγχος και τις διαπροσωπικές σχέσεις. Επιπλέον, συγκρούσεις εμφανίζονται στις σχέσεις των νοσηλευτών και των ιατρών οι οποίες οφείλονται σε ανισορροπίες εξουσίας, στις συνθήκες εργασίας, χρήσης στρατηγικών κυριαρχίας και μη επαρκή επικοινωνία. Όλες αυτές οι συγκρούσεις μειώνουν τη ποιότητα της νοσηλείας και δημιουργούν ανθυγιεινές καταστάσεις εργασίας (Fletcher et al, 2015). Επιπλέον, θεωρείται ότι η ασφάλεια των ασθενών στα νοσοκομεία κινδυνεύει από τα αρνητικά συναισθήματα στη διαδικασία λήψης αποφάσεων των νοσηλευτών (Isbell et al , 2020).

Θεωρείται ότι όλες οι αντιπαραθέσεις οφείλονται σε συναισθήματα έτσι η συναισθηματική νοημοσύνη θεωρείται η πλέον κατάλληλη λύση διότι θα βοηθήσει με την κατανόηση των διαφορετικών αντιλήψεων και απόψεων, με τις ανάγκες των ασθενών και με την εύρεση σωστών τρόπων διαχείρισης των συγκρούσεων (Fletcher et al, 2015). Επίσης, οι Γαλήνα συν (2020) αναφέρουν ότι μέσω της συναισθηματικής νοημοσύνης μπορούν να βελτιωθούν και οι σχέσεις των νοσηλευτών με τους συγγενείς, και αυτό θα γίνει με την ικανότητα των νοσηλευτών να έχουν την υπομονή και την επιθυμία να ενημερώνουν τις οικογένειες για τις εξελίξεις όσων αφορά την υγεία των ασθενών, για τον τρόπο αντιμετώπισης της νόσου, το πρόγραμμα και τον τρόπο φροντίδας που γίνεται από τους νοσηλευτές. Υποστηρίζεται ότι έχει ανακαλυφθεί πως, οι νοσηλευτές με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη δεν θέλουν να εγκαταλείψουν το επάγγελμά τους, είναι αισιόδοξοι, διαχειρίζονται τα συναισθήματα. Επιπλέον, έχουν περισσότερες δημιουργικές προτάσεις και καλύτερη απόδοση και ποιότητα στην εργασία τους. Ακόμη, μπορούν να οργανώνονται πιο εύκολα, να αντιλαμβάνονται, να κατανοούν και να ρυθμίζουν τα συναισθήματα των συναδέλφων τους (Κουράκος συν, 2018).

#### ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΥΜΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

Οι Μπαλάνος συν (2019) αναφέρουν ότι το αίσθημα της ικανοποίησης που σχετίζεται με την εργασία είναι άρρητα συνδεδεμένο με την αποδοτικότητα και με τη ποιότητά της. Επηρεάζει την ώθηση του υπαλλήλου για παραγωγικότητα, την πορεία του ως επαγγελματία και τις επαφές του με τους συνεργάτες του. Επίσης σχετίζεται με τους παράγοντες της εργασίας, το είδος της εργασίας, το περιβάλλον μέσα σε αυτήν, με τις διαπροσωπικές επαφές και τις προσδοκίες του εκάστοτε υπαλλήλου.

Θεωρείται ότι στον υγειονομικό τομέα, η ικανοποίηση από την εργασία είναι αρκετά περίπλοκη. Συγκεκριμένα, σχετίζεται με την ικανότητα των νοσηλευτών για να παρέχουν αποτελεσματική φροντίδα στους ασθενείς, με την παραγωγικότητα, την δυνατότητα της απόδοσης της εργασίας τους. Επίσης, συνδέεται με τις απροσδόκητες μη προσελεύσεις στην εργασία, με τις σχέσεις με τους υπόλοιπους συναδέλφους και τον τρόπο λειτουργίας και ρύθμισης των εργασιών και των τομέων. Επιπλέον, οι νοσηλευτές έχουν να αντιμετωπίσουν πολλούς διαφορετικούς παράγοντες που σχετίζονται με την εργασία τους όπως είναι η πίεση, το στρες, η κούραση από το ωράριο εργασίας, η οργάνωση αυτής, οι συνθήκες που επικρατούν, το περιβάλλον εργασίας, ο μισθός και οι προαγωγές. Ακόμη, κάποιοι άλλοι παράγοντες είναι το μορφωτικό επίπεδο των ίδιων των νοσηλευτών, η ηλικιακή ομάδα στην οποία ανήκουν καθώς και η εμπειρία που έχουν πάνω στο επάγγελμά τους. Οι εργασιακές αρμοδιότητες ως παράγοντες θεωρούνται εγγενής ενώ οι υπόλοιποι παράγοντες που σχετίζονται με την οικονομία ονομάζονται εξωγενής. Όλα αυτά επηρεάζουν το κατά πόσο θα αισθάνονται οι νοσηλευτές ικανοποίηση από την εργασία τους.

Επιπλέον, υποστηρίζεται ότι η αυτό-αποτελεσματικότητα των νοσηλευτών συμβάλει στη καλύτερη απόδοση εργασίας καθώς η αυτό-αποτελεσματικότητα σχετίζεται με τις επικοινωνιακές δυνατότητες των νεαρών νοσηλευτών, του άγχους, της εξάντλησης και της ικανοποίησης της εργασίας τους. Επομένως, η βελτίωση της συναισθηματικής νοημοσύνης των νοσηλευτών έχει θετικό αποτέλεσμα στις επικοινωνιακές δεξιότητες τους (Nagel et al, 2016).

Τέλος, οι Hupli et al (2018) θεωρούν ότι σύμφωνα με έρευνες οι επιστήμονες υποστηρίζουν ότι ανακαλύφθηκε μία θετική σχέση ανάμεσα στην ικανοποίηση προσωπικού από την εργασία τους και την συναισθηματική νοημοσύνη. Δηλώνουν ότι όσοι είχαν υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη ήταν χαρούμενοι και ευέλικτοι στις διαπροσωπικές εργασιακές τους σχέσεις καθώς έλεγχαν τα συναισθήματά τους και έλυναν με λογική τα προβλήματα τους. Επίσης, υποστηρίζουν ότι οι άνθρωποι αυτοί έχουν μία επιτυχημένη και ευτυχισμένη ζωή. Επιπλέον, οι Jacqueline et al (2017) υποστηρίζουν ότι για την ικανοποίηση από την εργασία είναι αναγκαία η σωστή διαχείριση και καθοδήγηση των νοσηλευτών από τους προϊστάμενους νοσηλευτές τους, οι οποίοι για να το πετύχουν αυτό αναγκαίο χαρακτηριστικό της επιτυχίας τους είναι η συναισθηματική νοημοσύνη.

#### ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗ ΗΓΕΣΙΑ

Οι Crowne et al (2017) δηλώνουν ότι οι νοσηλευτές που διοικούν έχουν ένα πολύ δύσκολο και απαιτητικό έργο. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι το σύστημα υγείας βρίσκεται σε μία συνεχόμενη αλλαγή και η ρύθμιση της εργασίας καθώς και οι δομές δεν έχουν ένα συγκεκριμένο τρόπο που γίνονται πάντα. Γι' αυτό είναι πολύ

σημαντική η κατάλληλη εκπαίδευση αυτών των νοσηλευτών. Έτσι ώστε να μπορούν να επικοινωνούν και να εργάζονται μαζί με άλλους ως σύνολο. Ο νοσηλευτής που ηγείται πρέπει να έχει την ικανότητα να αντιληφθεί και να ελέγχει καταστάσεις μέσα στον εργασιακό του χώρο και να έχει αυτοπεποίθηση και να εμπνέει εμπιστοσύνη ακόμη και σε πολύ πιεστικές, χρονοβόρες καταστάσεις. Επίσης, με τη βοήθεια της εκπαίδευσης οι νοσηλευτές για να μπορούν να ανταπεξέλθουν στη πίεση αυτής της εργασιακής θέσης θα πρέπει να μάθουν να κάνουν τα εξής. Αρχικά, να μπορούν να συνεργάζονται ως μέλη μιας ομάδας και να έχουν καλές διαπροσωπικές επαφές που θα τους αποφέρουν και την κατάλληλη εκτίμηση. Επίσης, πρέπει να έχουν τη δυνατότητα και το θάρρος να υπερασπιστούν κάποιον άνθρωπο του οποίου δεν εκπληρώνονται οι ανάγκες. Επιπλέον, να αντιληφθούν τον τρόπο που πρέπει να λειτουργούν οι νοσηλευτές μέσα στο χώρο του συστήματος υγείας και να είναι σε θέση να αλλάξουν, να βελτιώσουν και να εξελίξουν τα πράγματα, διότι ένας καλός ηγέτης έχει πάντα όραμα και θέληση για αλλαγή προς το καλύτερο. Στη συνέχεια, πρέπει να μπορούν να εκτιμώνται από τους υπόλοιπους νοσηλευτές και να παίρνουν ρίσκα καθώς και την ευθύνη των αποφάσεων τους. Ακόμη, πρέπει να στηρίζουν αυτό το επάγγελμα και να παίρνουν σοβαρές αποφάσεις για τους ασθενείς, τους νοσηλευτές και τους ίδιους τους εαυτούς. Να μπορούν να λειτουργήσουν με βάση του μορφωτικούς τους επιπέδου και να έχουν επιτυχία, παραγωγικότητα και αποδοτικότητα.

Οι Prezerakos et al (2018) υποστηρίζουν ότι για την αποτελεσματική διαχείριση του έργου των παρισταμένων νοσηλευτών στο χώρο της εργασίας, είναι απαραίτητο αυτοί οι νοσηλευτές να έχουν τις κατάλληλες δεξιότητες για να ανταπεξέλθουν στα καθήκοντά τους, στις πολυάριθμες απαιτήσεις, στη δημιουργία αίσθησης εμπιστοσύνης και προστασίας και στη διαχείριση και ρύθμιση συναισθημάτων για να λαμβάνουν τις καταλληλότερες αποφάσεις. Θεωρείται ότι η συναισθηματική νοημοσύνη δίνει την ικανότητα στους προϊσταμένους νοσηλευτές να μπορούν να αντιλαμβάνονται τα συναισθήματα και να τα χρησιμοποιούν για να καθοδηγούν προς τη σωστή οργάνωση της νοσηλείας (Tyczkowski et al, 2015). Οι Prezerakos et al (2018) υποστηρίζουν ότι με τη κατάλληλη διαχείριση της συναισθηματικής νοημοσύνης οι προϊστάμενοι νοσηλευτές εκτός από την αποτελεσματικότερη απόδοση της εργασίας τους και την ικανοποίηση των αναγκών των ασθενών καταφέρνουν να επηρεάσουν και να καλλιεργήσουν τις συναισθηματικές δεξιότητες και των άλλων νοσηλευτών και με αυτόν τον τρόπο να ενδυναμώσουν την ομάδα τους.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Οι Jacqueline et al (2017) υποστηρίζουν ότι ο ρόλος της συναισθηματικής νοημοσύνης στη κλινική πράξη μπορεί να βελτιωθεί. Αυτό θα γίνει μέσω της εκπαίδευσης της συναισθηματικής νοημοσύνης στους νοσηλευτές η οποία έχει αποδειχθεί ότι βελτιώνει τις ανθρώπινες σχέσεις, το άγχος, την κατάθλιψη, την επιθετική συμπεριφορά καθώς και έχει σχέση και με την ευαισθησία, γενικά αυξάνει τη ψυχική υγεία. Μία έρευνα έδειξε ότι λαμβάνοντας τη συναισθηματική νοημοσύνη ως ένα επιπλέον μάθημα στο πρόγραμμα σπουδών των πανεπιστημίων οι φοιτητές θα μπορούν να ρυθμίσουν τα συναισθήματά τους, να αναπτύξουν τις γενικές γνωστικές και κοινωνικές τους ικανότητες και στα νοσοκομεία θα υπάρξει μια γενική βελτίωση όσον αφορά τη διαχείριση των συγκρούσεων, την επίδοση των νοσηλευτών και την επαγγελματική απόδοση της εργασίας.

Συγκεκριμένα, αναφέρεται ότι το άγχος είναι ένα συναίσθημα που επηρεάζεται από πολλούς προσωπικούς παράγοντες όπως ο πολιτισμός, η οικονομία, η κοινωνία που έχει μεγαλώσει ο καθένας. Όσον αφορά το άγχος που προκαλείται συγκεκριμένα και μόνο από το νοσηλευτικό επάγγελμα έχει αποδειχθεί ότι μπορεί να βελτιωθεί σε μεγάλο βαθμό και να κάνει τους φοιτητές να εστιάζουν στη θετική πλευρά των πραγμάτων από την εκμάθηση δεξιοτήτων της συναισθηματικής νοημοσύνης. Με άλλα λόγια, συνιστάται να ενσωματωθεί η κατάρτιση των συνιστωσών συναισθηματικής νοημοσύνης και των στυλ ή στρατηγικών αντιμετώπισης του άγχους ως εκπαιδευτικά σεμινάρια ενδοϋπηρεσιακής κατάρτισης για τους νοσηλευτές εργασίας έτσι ώστε, εκτός από την αύξηση της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών νοσηλευτικής φροντίδας και την ενδυνάμωση των φοιτητών νοσηλευτικής, μπορούν να καταφέρουν να βελτιώσουν την ικανοποίηση των ασθενών και των οικογενειών τους σχετικά με τις υπηρεσίες νοσηλείας και να προωθήσουν την υγεία της κοινότητας (Kikanlou et al, 2019).

Επιπλέον, σύμφωνα με τους Nagel et al (2016) θεωρούν ότι μία μακροχρόνια μελέτη υποστηρίζει ότι η αυτό-αποτελεσματικότητα αυξάνει την αυτοπεποίθηση και την ικανότητα έτσι σπουδαστές της νοσηλευτικής βελτιώνουν την κλινική επικοινωνία τους. Η αυτό-αποτελεσματικότητα είναι συνδεδεμένη με τη συναισθηματική νοημοσύνη οπότε εκπαιδεύοντάς την άμεσα βελτιώνεται και η κλινική επικοινωνία.

Υποστηρίζεται ότι σχετικά με την επικοινωνία σημαντικό ρόλο σε αυτή παίζουν οι συγκρούσεις μέσα στο νοσοκομειακό περιβάλλον. Η ενίσχυση των δεξιοτήτων συναισθηματικής νοημοσύνης βοηθά τους νοσηλευτές να ανταπεξέλθουν στις συναισθηματικές απαιτήσεις του περιβάλλοντος υγείας, οι οποίες μπορεί να είναι αγχωτικές και εξαντλητικές και να οδηγήσουν σε εξάντληση. Η συναισθηματική νοημοσύνη προσφέρει ένα πλαίσιο για την ενίσχυση της συνεργασίας, των

θετικών συμπεριφορών κατά τη διάρκεια των συγκρούσεων και των υγιών σχέσεων στο περιβάλλον της κλινικής περίθαλψης. Προτείνεται να γίνουν προγράμματα κατάρτισης για την ενίσχυση της διαχείρισης των συγκρούσεων και της συναισθηματικής νοημοσύνης έτσι ώστε να βελτιωθούν. Ακόμη, υπάρχει ανάγκη να γίνουν μελλοντικές μελέτες πάνω στη πρωτοβάθμια, δευτεροβάθμια, τριτοβάθμια υγειονομική περίθαλψη σε σχολεία, νοσοκομεία και άλλους χώρους που εργάζονται νοσηλευτές σε σχέση με την ανάπτυξη της συναισθηματικής νοημοσύνης (Fletcher et al, 2015). Θεωρείται ότι όλα αυτά θα βοηθήσουν πολύ στην επικοινωνία με τους ασθενείς που θα νιώθουν πιο άνετα καθώς οι νοσηλευτές θα έχουν κερδίσει το σεβασμό και την εμπιστοσύνη τους (Dooley et al, 2019). Επιπλέον, οι Hupli et al (2018) υποστηρίζουν ότι η ανάπτυξη του προγράμματος κατάρτισης του μεταμορφωτικού ηγετικού στελέχους του νοσηλευτή και της συναισθηματικής νοημοσύνης νοσοκόμου είναι σημαντική οργανωτική στρατηγική για τη διαχείριση των ανθρώπινων πόρων.

Τέλος, αναφέρεται ότι συχνά οι νοσηλευτές και οι ασθενείς αισθάνονται συναισθήματα ανταποκρίνονται στις αντίξοες συνθήκες. Όταν οι μαθητές αναγνωρίζουν αυτά τα συναισθήματα, μπορούν να ανταποκριθούν επαρκώς στις ανάγκες των ασθενών. Με τις δεξιότητες EI, οι νοσηλευτές θα αρχίσουν να αναπτύσσουν την ικανότητα μετάβασης από το ακαδημαϊκό περιβάλλον στην κλινική πρακτική. Θα είναι συναισθηματικά και κλινικά προετοιμασμένοι για τις ευθύνες και τις προσδοκίες σε πολύπλευρα περιβάλλοντα εργασίας που αντιμετωπίζουν όλοι οι επαγγελματίες νοσηλευτές. Η εξέλιξη αυτή είναι εφικτή καθώς οι μαθητές που εισέρχονται σε πρόγραμμα νοσηλευτικής έχουν αναφέρει ισχυρή επικοινωνία και διαπροσωπικές δεξιότητες (Nagel et al, 2016).

## **ΕΡΕΥΝΑ**

### **Η ΕΡΕΥΝΑ**

Κάνοντας τη πρακτική μου σε αυτό το εξάμηνο στο ΠΓΝΙ πέρασα από αρκετές κλινικές και συνάντησα πολλούς νοσηλευτές, μία όμως μου έκανε πολύ εντύπωση. Από τη πρώτη στιγμή που πήγα στη Μονάδα εντατικής θεραπείας με καλωσόρισε με ένα πλατύ χαμόγελο, με ξενάγησε στη μονάδα και μου έλεγε συνεχώς πως ότι τη χρειαστώ να της το ζητήσω ότι απορία και αν έχω, ήταν πολύ φιλική και κοινωνική. Καθώς περνούσαν οι μέρες όλο και περισσότερο διαβεβαιωνόμουν πως είναι πολύ αkéραιοσ χαρακτήρας και επαγγελματίας με όλους τους συνεργάτες της, νοσηλευτές, γιατρούς ήταν πάντα ευγενική και πρόθυμη να τους βοηθήσει. Συνεχώς την έβλεπα να απασχολείται με κάτι ήταν λες και έβαζε συνεχώς νέους στόχους, δίπλα της έμαθα πολλά. Αλλά αυτό που μου έμεινε πιο



πολύ ήταν με ένα περιστατικό. Ήμουν στις τελευταίες μου μέρες πριν αλλάξω μονάδα και εκεί που παίρναμε αέρια αίματος έρχεται ένα επείγων περιστατικό τροχαίο μία νεαρή γυναίκα. Ξαφνικά όλη η μονάδα βρισκόταν πάνω από ένα κρεβάτι όλοι πολύ αναστατωμένοι και πολύ πιεσμένοι διότι η νεαρή γυναίκα είχε σπάσει πολλά κόκαλα και είχε και εσωτερικές αιμορραγίες, δεν μπορούσε να κάνει καμία κίνηση και δεν έπρεπε να την μετακινήσουν γιατί ήταν πολύ σοβαρά και προσπαθούσαν όλοι μαζί να την ανεβάσουν στο κρεβάτι ασθενών για να την διασωληνώσουν. Όλοι βρισκόντουσαν σε ένταση φώναζαν, μιλούσαν απότομα όχι επειδή το εννοούσαν βέβαια απλά ήταν σοβαρά τα πράγματα, όλοι εκτός από εκείνη τη νοσηλεύτρια ήρεμη έκανε τη δουλειά της, παίρνει κάποια στιγμή τη κατάσταση στα χέρια της και εξηγεί στους συνεργάτες της πώς να γίνει και με μία κίνηση το κατάφεραν χωρίς να κουνήσουν την ασθενή με το φόβο μη της προξενήσουν κίνδυνο και στη συνέχεια την σύνδεσαν με τα μηχανήματα. Λίγα λεπτά αργότερα η ασθενής άρχισε να ουρλιάζει από τον πόνο, πονούσε σε όλο της το σώμα, ήταν δύσκολο να την ακούς, ήταν πολύ μικρή μία βόλτα είχε πάει με τα αυτοκίνητο που να ήξερε ότι θα κατέληγε έτσι. Η νοσηλεύτρια ήταν δίπλα τη καταλάβαινε, της έδινε κουράγιο μέχρι και τη μέρα που έφυγα της φερόταν στοργικά χωρίς όμως να ταυτίζεται ούτε να τη λυπάται, σε όλους τους ασθενείς έτσι ήταν.

Όπως έχει προαναφερθεί, πολλοί έχουν προσπαθήσει να εξηγήσουν πότε και ποια χαρακτηριστικά είναι αυτά που δηλώνουν πως ένας άνθρωπος έχει συναισθηματική νοημοσύνη. Συγκεκριμένα, έχουν μελετηθεί πέντε ξεχωριστά μοντέλα, τα οποία χωρίζονται σε κατηγορίες που δηλώνουν τις ικανότητες των ανθρώπων με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη. Τα μοντέλα είναι τα εξής: το μοντέλο γνώρισματος προσωπικότητας, το μοντέλο ικανοτήτων, του Bar-On, του Goleman και του Cooper. Η συναισθηματική νοημοσύνη, είναι άρρητα συνδεδεμένη με το απαιτητικό και άκρως σημαντικό για τη κοινωνία επάγγελμα της νοσηλευτικής. Η συναισθηματική νοημοσύνη δίνει τη δυνατότητα στους νοσηλευτές να έχουν αυτοπεποίθηση, να μπορούν να αντιληφθούν και να διαχειριστούν τα συναισθήματα τόσο τα δικά τους όσο και των άλλων, να έχουν καλές διαπροσωπικές σχέσεις με τους συναδέλφους τους καθώς και τους ασθενείς και τις οικογένειές τους, να μπορούν να ανταπεξέλθουν σε αντίξοες και αγχώδης συνθήκες. Επίσης, τους δίνει τη δυνατότητα να είναι δυναμικοί και οργανωμένοι προϊστάμενοι, να νιώθουν ικανοποίηση από το εργασιακό τους περιβάλλον και το ίδιο το επάγγελμα, να μην ταυτίζονται και επηρεάζονται από τα συναισθήματα και τις καταστάσεις που βρίσκονται οι ασθενείς, να έχουν ενσυναίσθηση και να είναι παραγωγικοί και αποδοτικοί. Στο παραπάνω παράδειγμα, η νοσηλεύτρια που αναφέρεται φαίνεται να έχει αυξημένη συναισθηματική νοημοσύνη. Αυτό φαίνεται μέσα από τα χαρακτηριστικά

στοιχεία, τον τρόπο που κινείται και φέρεται στον χώρο εργασίας της καθώς και από την προσωπικότητά της.

#### ΜΟΝΤΕΛΟ ΓΝΩΡΙΣΜΑΤΟΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΤΗΤΑΣ

Σύμφωνα, με το μοντέλο γνωρίσματος προσωπικότητας η συγκεκριμένη νοσηλεύτρια διαθέτει όλα εκείνα τα χαρακτηριστικά που δηλώνουν πως διαθέτει συναισθηματική νοημοσύνη. Αρχικά, ήταν πάντα χαμογελαστή, ήταν πρόθυμη να εκπαιδεύσει τους νέους προπτυχιακούς νοσηλευτές και έθετε συνεχώς νέους στόχους, όλα αυτά δείχνουν πως είναι ένας άνθρωπος που έχει όρεξη και θέληση, που πιστεύει στον εαυτό της και περνάει όμορφα στη ζωή της, δηλαδή ζει με ευημερία. Επιπλέον, διαθέτει αυτοέλεγχο, ο οποίος σχετίζεται με την δυνατότητα του ανθρώπου να διαχειρίζεται τα συναισθήματά του, να έχει σωστή συμπεριφορά και να γνωρίζει τι θέλει. Αυτή η ικανότητα δίνει την δυνατότητα στην νοσηλεύτρια να ξέρει τα όριά της, να έχει ισορροπία ανάμεσα στις επιθυμίες και στις υποχρεώσεις και να μπορεί να διαχειριστεί καταστάσεις πιεστικές. Αυτό ακριβώς φαίνεται από τον τρόπο με τον οποίο διαχειρίστηκε τη κατάσταση με το σοβαρό περιστατικό είχε τη δυνατότητα να παραμείνει ψύχραιμη ακόμη και όταν όλοι οι άλλοι δεν ήταν, έκανε σωστά τη δουλειά της, δεν επηρεάστηκε από τα συναισθήματα, τον πόνο της ασθενής και την μικρή της ηλικία που θα μπορούσε πολύ εύκολα να ταυτιστεί και βρισκόταν δίπλα της να της παρέχει νοσηλεία και όσο μπορούσε ψυχολογική υποστήριξη. Ακόμη, η νοσηλεύτρια διαθέτει τη δυνατότητα να διαχειριστεί πολύ με μεγάλη επιτυχία τα δικά της συναισθήματα, παρόλο τις δύσκολες συνθήκες και δεν άφησε κανένα συναίσθημα της να την εμποδίσει από το να είναι επαγγελματίας. Επίσης, έχει τη δυνατότητα να δημιουργεί πολύ καλές διαπροσωπικές επαφές. Αυτό φαίνεται από τις σχέσεις που έχει και τον τρόπο που κινείται και συμπεριφέρεται με το προσωπικό που συνεργάζεται τους υπόλοιπους νοσηλευτές και τους γιατρούς καθώς και με τις σχέσεις που έχει με τους ασθενείς που έχουν τις αισθήσεις τους. Όλα αυτά δηλώνουν πως η νοσηλεύτρια διαθέτει συναισθηματικότητα. Τέλος, ακόμη ένα χαρακτηριστικό σύμφωνα με το μοντέλο γνωρίσματος προσωπικότητας που δείχνει ότι κάποιος άνθρωπος διαθέτει συναισθηματική νοημοσύνη είναι η κοινωνικότητα, η οποία σχετίζεται με την ικανότητα του ανθρώπου να διαχειρίζεται κοινωνικές καταστάσεις, να έχει τη δυνατότητα να ακούει τους άλλους, να μπορεί να τους κατανοήσει, να πιστεύει στον εαυτό του, να εκφράζει χωρίς φόβο τη γνώμη του και να μπορεί να επικοινωνεί σε όλες τις πιθανές καταστάσεις που μπορεί να βρεθεί. Αυτή λοιπόν την ικανότητα η νοσηλεύτρια η συγκεκριμένη απέδειξε πως την διαθέτει από τη πρωτοβουλία που πήρε και χωρίς να διαστάσει πήρε τη κατάσταση στα χέρια της, εξηγώντας στους συνεργάτες της τι να κάνουν και εν τέλει αφού συνεργάστηκαν με άψογο

τρόπο με τη δική της συμβολή κατάφεραν να βγουν από τη δύσκολη κατάσταση με επιτυχία.

#### ΜΟΝΤΕΛΟ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ

Στη συνέχεια, σύμφωνα με το μοντέλο ικανοτήτων εάν ένας άνθρωπος διαθέτει συναισθηματική νοημοσύνη φαίνεται από τα εξής χαρακτηριστικά. Πρώτα από όλα την αυτοεπίγνωση που σχετίζεται με την αντίληψη, κατανόηση και την έκφραση των συναισθημάτων. Επίσης, την αυτορρύθμιση η οποία αφορά τη σωστή χρήση των συναισθημάτων έτσι ώστε να γίνουν πιο εύκολες οι νοητικές διεργασίες. Επιπλέον, την ενσυναίσθηση που σχετίζεται με την αντίληψη των συνεπειών των συναισθημάτων, την διαχείρισή τους και την ικανότητα αντίληψης συναισθημάτων των ανθρώπων που έρχονται σε επαφή καθώς και τη σωστή χρήση αυτών για τη βελτίωση των διαπροσωπικών και εργασιακών επαφών. Στο συγκεκριμένο παράδειγμα η νοσηλεύτρια, είναι πολύ φιλική, χαρούμενη, φαίνεται να νιώθει ικανοποίηση από το επάγγελμά της και νιώθει ικανή να μεταλαμπαδεύσει τις γνώσεις της σε προπτυχιακούς νοσηλευτές όπως ήμουν εγώ (αυτοεπίγνωση). Ακόμη, στην δυσμενή κατάσταση που συνέβη με το σοβαρό περιστατικό η νοσηλεύτρια όχι μόνο είχε τη δυνατότητα να διαχειριστεί τα συναισθήματά της, να παραμείνει ψυχραιμη και να κάνει σωστά τη δουλειά της αλλά μπόρεσε και να μην ταυτιστεί με τη μικρής ηλικίας ασθενή και να πάρει τη κατάσταση στα χέρια της δίνοντας λύση σε μία δύσκολη κατάσταση (αυτορρύθμιση). Τέλος, η νοσηλεύτρια έχει πολύ καλές επαφές με τους υπόλοιπους νοσηλευτές και γιατρούς που συνεργάζεται σε όλη τη διάρκεια των βαρδιών της καθώς και σε μία αντίξοχη συνθήκη είχε υπέροχη συνεργασία με τους συναδέλφους της. Επίσης, όταν στη συνέχεια η ασθενής άρχισε να ουρλιάζει από τον πόνο επειδή πονούσε σε όλο της το σώμα και ήταν δύσκολο να την ακούσει η νοσηλεύτρια ήταν δίπλα τη καταλάβαινε, της έδινε κουράγιο και της φερόταν στοργικά, κατάφερε να μπει στη θέση της χωρίς όμως να ταυτίζεται ούτε να τη λυπάται (ενσυναίσθηση). Εξαιτίας όλων αυτών των ικανοτήτων που διαθέτει αποδεικνύεται πως η συγκεκριμένη νοσηλεύτρια έχει αναπτυγμένη συναισθηματική νοημοσύνη.

#### ΜΟΝΤΕΛΟ BAR-ON

Επιπλέον, σύμφωνα με το μοντέλο του Bar-On η συγκεκριμένη νοσηλεύτρια έχει συναισθηματική νοημοσύνη. Αυτό φαίνεται από τις ενδοπροσωπικές της δεξιότητες δηλαδή από το γεγονός ότι είναι ανεξάρτητη, διαθέτει αυτοσεβασμό, ξέρει να διεκδικείται πράγματα μέσα στην εργασία της, αντιλαμβάνεται τη δυναμικότητά της και να έχει συναισθηματική αυτοεπίγνωση. Όλα αυτά φαίνονται από τον τρόπο που εργάζεται, κάνει σωστά τη δουλειά της, είναι διαθετημένη να δείξει σε κάποιο νέο άτομο πώς να κάνει κάτι δηλαδή να το

εκπαιδεύσει και πιστεύει στον εαυτό της εφόσον δεν φοβήθηκε να πει τη γνώμη της και να πάρει τη κατάσταση στα χέρια της. Έπειτα, διαθέτει δυνατότητες που αφορούν τη δημιουργία και διατήρηση εποικοδομητικών σχέσεων καθώς έχει πολύ καλές σχέσεις με τους υπόλοιπους νοσηλευτές, τους προπτυχιακούς φοιτητές που μαθαίνουν, τους γιατρούς και τους ασθενείς. Επιπλέον, φαίνεται η αυξημένη συναισθηματική νοημοσύνη της νοσηλεύτριας από το γεγονός ότι την ενδιαφέρει να είναι καλά στην υγεία τους άνθρωποι που δεν τους γνωρίζει και βρίσκεται δίπλα τους όπως σε αυτήν την ασθενή που όσο δύσκολη και αν ήταν η κατάσταση που βρισκόταν, όσο δύσκολο ήταν να είναι κάποιος εκεί να την ακούει να υποφέρει η νοσηλεύτρια το έκανε χωρίς να επηρεαστεί και βρισκόταν δίπλα της με στοργή να της προσφέρει ψυχολογική υποστήριξη δηλαδή διαθέτει ενσυναίσθηση και κοινωνική υπευθυνότητα. Στη συνέχεια, όταν βρέθηκε αυτό το περιστατικό με τη σοβαρά χτυπημένη νεαρή ασθενή μέσα στη μονάδα εντατικής θεραπείας παρόλο που άλλαξε αμέσως η συνηθισμένη κατάσταση που επικρατούσε μέσα στη μέρα η νοσηλεύτρια είχε τη δυνατότητα να προσαρμοστεί σε αυτά τα προβλήματα και τις αλλαγές. Επίσης, κατάφερε να εκτιμήσει τη πραγματικότητα και τη σοβαρότητα της ασθενούς και να δράσει με ευελιξία. Επιπρόσθετα, η νοσηλεύτρια έχει την ικανότητα να ελέγχει τα συναισθήματα της καθώς διαθέτει δεξιότητες που σχετίζονται με την αντοχή σε στρεσογόνες καταστάσεις και μπορεί να ελέγχει και να μην κάνει παρορμητικές κινήσεις. Αυτό φαίνεται από το γεγονός ότι η νοσηλεύτρια όταν ήρθε το περιστατικό μπόρεσε να κρατήσει τη ψυχραιμία της ενώ όλοι η άλλοι δεν το είχαν καταφέρει και τη στιγμή που δεν έβρισκαν λύση εκείνη χωρίς να επηρεάζεται από συναισθήματα πήρε πρωτοβουλία, είπε τη γνώμη της για το τι να κάνουν, εξήγησε το πώς, έγινε κατανοητή και συνεργάστηκε άψογα με τους υπόλοιπους νοσηλευτές και τους γιατρούς. Τέλος, παρόλο τη δύσκολη και απαιτητική της εργασία η νοσηλεύτρια είναι εκεί για τους ασθενείς δίπλα τους, τους καταλαβαίνει, είναι στοργική, είναι πάντα χαρούμενη και φιλική δηλαδή έχει τη δυνατότητα να είναι ένας άνθρωπος και επαγγελματίας αισιόδοξος και ευτυχισμένος.

#### MONTELO GOLEMAN

Επιπρόσθετα, στο μοντέλο του ο Daniel Goleman η συναισθηματική νοημοσύνη διακρίνεται σε πέντε βασικούς τομείς. Για να έχει λοιπόν ένας άνθρωπος υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη θα πρέπει να διαθέτει αυτογνωσία, η οποία περιλαμβάνει την αντίληψη των συναισθημάτων, την σωστή εκτίμησή τους και την γνώση των ικανοτήτων. Στη συνέχεια είναι σημαντικό να έχει αυτορρύθμιση δηλαδή να διαθέτει τον έλεγχο των προσωπικών συναισθημάτων, να μπορεί να είναι ειλικρινής, σε πιθανότητα λάθους να έχουν δυνατότητα να πάρει ευθύνη πάνω του, να έχει την ικανότητα να προσαρμόζεται σε κάτι καινούριο και να μπορεί να καινοτομεί. Επίσης, θα πρέπει να βάζει συνεχώς κίνητρα στον εαυτό

του, σε αυτό περιλαμβάνεται η εκπλήρωση στόχων, οι κοινοί στόχοι με μία ομάδα, η επιθυμία δημιουργίας νέων προτάσεων και η δυνατότητα της ελπίδας επίτευξης στόχων παρά τις δυσκολίες. Επιπλέον, σημαντική είναι η κοινωνική ευαισθητοποίηση όπως η εμπάθεια, η εκπλήρωση των αναγκών των άλλων ανθρώπων, η βελτίωση και η σωστή κατηγοριοποίηση των άλλων ανθρώπων με βάση των διαφορετικών ικανοτήτων τους και η έμπρακτη συμμετοχή στα κοινά. Τέλος, για να διαθέτει κάποιος συναισθηματική νοημοσύνη θα πρέπει να έχει κοινωνικές δεξιότητες, που συμπεριλαμβάνουν την ικανότητα πειθούς, την επικοινωνία, τη διοίκηση κάποιας κοινωνικής ομάδας, την δυνατότητα αλλαγής, λύση συγκρούσεων, δημιουργία κοινωνικών σχέσεων, δυνατότητα συνεργασίας με άλλους ανθρώπους και την ικανότητα ομαδοποίησης. Η συγκεκριμένη νοσηλεύτρια έχει υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη και αυτό φαίνεται από τα εξής χαρακτηριστικά της. Η νοσηλεύτρια λοιπόν διαθέτει αυτογνωσία και αυτό το έδειξε όταν πήρε τη κατάσταση στα χέρια της, ήξερε ότι μπορούσε και είχε όλες τις απαραίτητες γνώσεις (self-awareness). Έχει την ικανότητα της αυτορρύθμισης καθώς ήταν ήρεμη παρόλο την αντίξοχη κατάσταση (self-management). Διαθέτει πάντοτε έναν στόχο και συνεχώς εξελίσσεται άρα έχει κίνητρο (motivation). Ήταν δίπλα στην ασθενή την καταλάβαινε και της έδινε κουράγιο άρα έχει ενσυναίσθηση (empathy). Τέλος, έχει αναπτυγμένες κοινωνικές δεξιότητες καθώς είναι πολύ κοινωνική και συνεργάσιμη και διαθέτει θαυμάσιες διαπροσωπικές σχέσεις με όλους με τους νοσηλευτές, τους γιατρούς, τους ασθενείς και με μένα, που είμαι προπτυχιακή φοιτήτρια, από τη πρώτη στιγμή (Socialskills). Άρα σύμφωνα με το μοντέλο προσωπικών χαρακτηριστικών και δεξιοτήτων του Goleman η νοσηλεύτρια έχει συναισθηματική νοημοσύνη.

#### ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΟΥ COOPER

Τέλος, σύμφωνα με το μοντέλο του Cooper η νοσηλεύτρια έχει την ικανότητα να ανταπεξέρχεται στους εξωτερικούς παράγοντες του περιβάλλοντος όπως είναι οι πιέσεις και οι ικανοποιήσεις. Αυτό το αποδεικνύει από τον τρόπο με τον οποίο όταν ξέσπασε μία δύσκολη κατάσταση με τη νεαρή ασθενή που ήταν σοβαρά τραυματισμένη έμεινε ψύχραιμη και φέρθηκε σαν επαγγελματίας. Επίσης, διαθέτει τη δυνατότητα να συνειδητοποιεί τα συναισθήματα, δηλαδή έχει την δυνατότητα να κατανοεί και να εκφράζει τα συναισθήματά της, καθώς και την ικανότητα να κατανοεί και να αντιλαμβάνεται τα συναισθήματα των άλλων. Η νοσηλεύτρια κατάφερε να μην την επηρεάσουν τα συναισθήματα της και να ανταπεξέλθει στις δυσμενείς συνθήκες. Επίσης, έχει άψογες σχέσεις με τους υπόλοιπους νοσηλευτές, γιατρούς, προπτυχιακούς φοιτητές και με τους ασθενείς. Επιπλέον, έχει την ικανότητα να είναι ανταγωνιστική, δηλαδή έχει την ικανότητα να επιλέγει να βάλει στόχους και να τους πετυχαίνει, διαθέτει ανθεκτικότητα στις αντίξοχες συνθήκες και μπορεί να δημιουργήσει πρωτότυπες. Αυτό φαίνεται

από το γεγονός πως με το σοβαρό περιστατικό ήταν εκεί χωρίς άγχος, έκανε σωστά τη δουλεία της, πήρε πρωτοβουλία παίρνοντας τη κατάσταση στα χέρια της και εξηγώντας την ιδέα της για το πώς να καταφέρουν να τη μετακινήσουν χωρίς να κουνηθεί καθόλου. Επίσης, συνέχεια βάζει νέους στόχους και βοηθάει με οποιονδήποτε τρόπο τους προπτυχιακούς φοιτητές. Ακόμη, η νοσηλεύτρια διαθέτει την ικανότητα να έχει σωστές απόψεις, πιστεύω και ηθικές αξίες τα οποία περιλαμβάνουν τη πίστη στον εαυτό της και στους άλλους, το ένστικτο, τις επιθυμίες, τη δυναμικότητα, τη συμπόνια και την ικανότητα να νιώθει πλήρης με τον εαυτό της. Αυτό φαίνεται από το πώς αντέδρασε σε αυτή τη κατάσταση, το πώς συμπεριφέρεται στους υπόλοιπους συνεργάτες της και ασθενείς της και από το πώς πήρε τη κατάσταση στα χέρια της και με το πώς είναι διαθετημένη να είναι εκεί για όλους. Τέλος, έχει την ικανότητα να στοχεύει στην επιτυχία, να έχει ποιότητα στην εργασία της και να είναι υγιείς καθώς είναι συνεχώς χαρούμενη και φιλική. Έτσι εξαιτίας όλων αυτών των ικανοτήτων αποδεικνύεται πως σύμφωνα με αυτό το μοντέλο η νοσηλεύτρια διαθέτει συναισθηματική νοημοσύνη.

#### ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Συμπερασματικά, το επάγγελμα της νοσηλευτικής είναι πολύ απαιτητικό καθώς ένας νοσηλευτής πρέπει να είναι ικανός όχι μόνο να προσφέρει τη νοσηλεία και την απαραίτητη φροντίδα των ασθενών αλλά και να διαθέτει τις κατάλληλες δυνατότητες για να μπορέσει να συνεργαστεί με τους υπόλοιπους νοσηλευτές, γιατρούς, και γενικά το προσωπικό καθώς και να έχει καλές διαπροσωπικές σχέσεις με τις οικογένειες των ασθενών και τους ίδιους τους ασθενείς. Επίσης, πρέπει να μην επηρεάζεται συναισθηματικά και να μπορεί να ανταπεξέρχεται σε αντίξοες συνθήκες. Για όλους αυτούς τους λόγους είναι απαραίτητο ως και αναγκαίο ένας νοσηλευτής να έχει ανεπτυγμένη συναισθηματική νοημοσύνη. Συγκεκριμένα, έγινε μία έρευνα στο Πανεπιστημιακό Νοσοκομείο Ιωαννίνων όπου εξετάστηκε η αποδοτικότητα μίας νοσηλεύτριας σε μία κρίσιμη κατάσταση και η συσχέτιση αυτής της αποδοτικότητας με τη συναισθηματική νοημοσύνη. Η νοσηλεύτρια αυτή, βρίσκεται στη Μονάδα Εντατικής Θεραπείας και σε ένα περιστατικό μίας νεαρής γυναικός από τροχαίο ατύχημα όχι μόνο είχε αποδοτικότητα αλλά και μία επαγγελματική συμπεριφορά. Σύμφωνα με τα παραπάνω αποδείχθηκε πως η συγκεκριμένη νοσηλεύτρια έχει αναπτυγμένη συναισθηματική νοημοσύνη και μάλιστα υψηλή. Λογικά, σύμφωνα με τους ερευνητές της συναισθηματικής νοημοσύνης η νοσηλεύτρια και στη ζωή της εκτός εργασίας είναι το ίδιο συναισθηματική, συμπνετική, με πείσμα και στόχους και έχει πολύ καλές διαπροσωπικές σχέσεις. Είναι πολύ δύσκολο να είσαι επαγγελματίας υγείας αλλά εάν υπάρξει έμπνευση μέσω της συγκεκριμένης νοσηλεύτριας και άλλων νοσηλευτών όπως εκείνης, με την κατάλληλη

εκπαίδευση των εργαζόμενων νοσηλευτών καθώς και των προπτυχιακών φοιτητών να επιτευχθεί η αύξηση της συναισθηματικής νοημοσύνης των νοσηλευτών. Με αυτόν τον τρόπο, να υπάρχει ένα καλύτερο εργασιακό περιβάλλον, με εργαζόμενους που έχουν πολύ καλές σχέσεις και άψογη συνεργασία. Με νοσηλευτές που είναι παραγωγικοί, αποδοτικοί, που θα θέτουν συνέχεια νέους στόχους και θα θέλουν να κάνουν αλλαγές προς το καλύτερο. Επιπλέον, με ασθενής ικανοποιημένους που η διαμονή τους στις μονάδες και κλινικές είναι ευχάριστη και σύντομη και με διαδρόμους χωρίς εντάσεις από τις οικογένειες των ασθενών που και αυτοί με τη σειρά τους πρέπει να αναπτύξουν τη δική τους συναισθηματική νοημοσύνη. Τέλος, όλο αυτό θα βοηθήσει τους νοσηλευτές να αγαπήσουν περισσότερο το επάγγελμά τους, να το επιλέγουν με συνέπεια να αποδίδουν στην εργασία τους με επιτυχία διότι δεν πρέπει να ξεχνιέται πως εκτός από επάγγελμα η νοσηλευτική είναι και ένα κοινωνικό λειτούργημα.

### **Συμπέρασμα**

Οι Dooley et al (2019) υποστηρίζουν ότι σύμφωνα με τον Bar-On η συναισθηματική νοημοσύνη ορίζεται ως μια σειρά από πολλούς παράγοντες οι οποίοι συνδέονται αλληλένδετα με συναισθηματικές και κοινωνικές ικανότητες, δεξιότητες και διευκολύνσεις που επηρεάζουν την ικανότητα του ατόμου να αναγνωρίζει, να κατανοεί και να διαχειρίζεται τα συναισθήματα του. Επίσης, επηρεάζουν την ικανότητά του να επικοινωνεί με άλλους, να προσαρμόζεται στην αλλαγή και να βρίσκει λύσεις σε προβλήματα προσωπικής και διαπροσωπικής φύσεως. Επιπλέον, βοηθά ένα άτομο να αντιμετωπίσει αποτελεσματικά τις καθημερινές απαιτήσεις, προκλήσεις και πιέσεις. Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι ένας πολύ σημαντικός παράγοντας που έχει τη δυνατότητα να αξιολογήσει την αποδοτικότητα των ατόμων στην επαγγελματική τους ζωή πέρα από την καθημερινότητά τους, βελτιώνοντας ή ελαττώνοντας την επιτυχία τους. Ακόμη, η συναισθηματική νοημοσύνη φαίνεται να είναι ένας κλάδος που τώρα άρχισε να εξερευνάτε και σχετίζεται άμεσα με τις επιλογές που κάνει κάποιο άτομο για τη ζωή του. Επιπρόσθετα, σχετίζεται με τη δυνατότητα που έχει κάποιο άτομο να προσαρμόζεται στο περιβάλλον και στη κοινωνία που βρίσκεται, με την ικανότητα να αντιλαμβάνεται τα συναισθήματα τόσο τα δικά του όσο και των άλλων ανθρώπων καθώς και τα κίνητρα που τους ωθούν να κάνουν κάτι ή να έχουν μία συγκεκριμένη συμπεριφορά. Η ανάπτυξη της συναισθηματικής νοημοσύνης, συνδέεται άμεσα με την εξάλειψη των προκαταλήψεων που ο καθένας διαθέτει καθώς και με τον προσωπικό έλεγχο των συναισθημάτων. Τέλος, ένα άτομο με αυξημένη συναισθηματική νοημοσύνη έχει τη δυνατότητα να έχει οράματα, στόχους, όνειρα, αυτοπεποίθηση, να συνεργάζεται εύκολα, τη

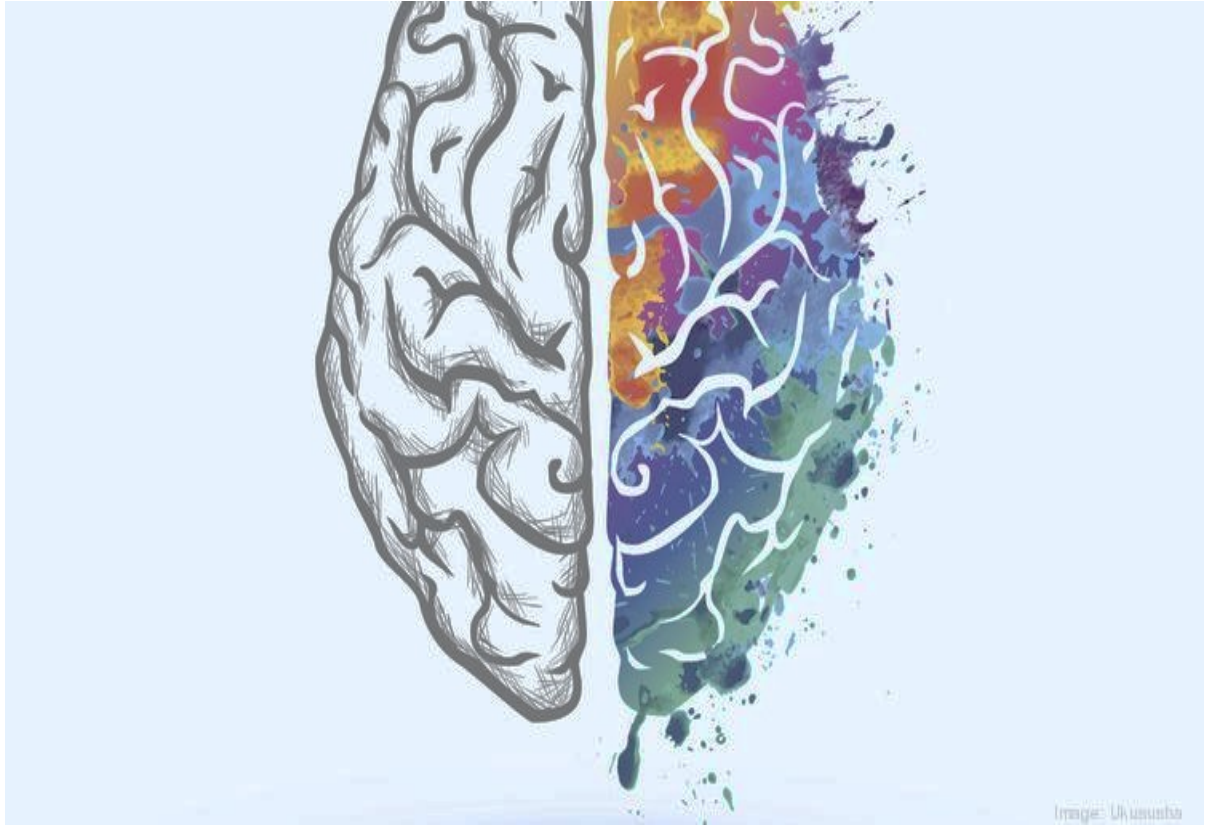
δυνατότητα να μπορεί να διαχειριστεί αντίξοες καταστάσεις, να είναι παραγωγικό και αποδοτικό, να μπορεί να επικοινωνεί και να είναι ευτυχισμένο.

Οι Kikanlou et al (2019) αναφέρουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη βοηθά στη μείωση του άγχους, των συγκρούσεων και στην ενίσχυση της κατανόησης, της σταθερότητας, της αρμονίας, της αγάπης και της πνευματικότητας. Συγκεκριμένα, οι άνθρωποι με αναπτυγμένη συναισθηματική νοημοσύνη έχουν μία πολύ καλή ζωή, καθώς έχουν την ικανότητα να δημιουργούν ουσιαστικές ανθρώπινες επαφές με εμπιστοσύνη, αλληλοσεβασμό και καλή επικοινωνία. Αναπτύσσουν τρυφερές σχέσεις, δεν γίνονται χειριστικοί, ούτε επιτρέπουν τους άλλους να γίνονται πάνω τους και έχουν πολύ καλές κοινωνικές δεξιότητες. Έτσι ώστε να έχουν μία καλή κοινωνικά αναπτυγμένη ζωή σε όλους τους τομείς. Επιπλέον υποστηρίζεται ότι η συναισθηματική νοημοσύνη διαδραματίζει πολύ σημαντικό ρόλο για την εποικοδομητική διαχείριση των διαμαχών και την κατάλληλη οργάνωση σχεδίων τα οποία χρειάζονται για την εξάλειψη αντιθέσεων στην επαγγελματική ζωή. Συγκεκριμένα, στη νοσηλευτική η συναισθηματική νοημοσύνη παίζει σημαντικό ρολό καθώς βοηθάει στην αντιμετώπιση των συγκρούσεων με τους υπόλοιπους νοσηλευτές, τους γιατρούς, τους ασθενείς καθώς και τους συνοδούς και τις οικογένειες των ασθενών. Επιπλέον, βοηθά στο να νιώθει ο νοσηλευτής ικανοποίηση από την εργασία του, να έχει τη δυνατότητα να διαχειριστεί το άγχος του, να παίρνει πρωτοβουλίες και να είναι παραγωγικός (Calikusu et al, 2017). Ακόμη, υποστηρίζεται ότι για αυτούς που ασχολούνται με τη νοσηλευτική ηγεσία η ανάπτυξη της συναισθηματικής νοημοσύνης τους βοηθάει να μπορούν να φτιάξουν ένα περιβάλλον ευχάριστο για την εργασία των νοσηλευτών, το οποίο θα τους υποστηρίζει και θα βρίσκονται οι προϊστάμενοι εκεί για να επιλύουν τα προβλήματα που θα προκύπτουν, οργανώνοντας ένα πρόγραμμα λειτουργικό χωρίς να υπάρχει οικονομική επιβάρυνση στον οργανισμό που ασχολείται με την (Κουράκος συν, 2018).

Υποστηρίζεται ότι σύμφωνα με έρευνες η ακαδημαϊκή επίδοση σχετίζεται άμεσα με τη συναισθηματική νοημοσύνη. Συγκεκριμένα, η συναισθηματική νοημοσύνη δίνει τη δυνατότητα στους φοιτητές να διεκδικούν στόχους και να διαχειρίζονται καταστάσεις που προκαλούν άγχος, πίεση και στρες και να είναι πιο αισιόδοξοι και χαρούμενοι. Γι' αυτό το λόγο πρέπει η συναισθηματική νοημοσύνη να εκπαιδεύεται στα πανεπιστήμια. Κάποιοι τρόποι εκπαίδευσής της είναι να γίνονται μαθήματα που σχετίζονται με το στρες και το άγχος και τον τρόπο ρύθμισής τους και να αλλάξει ο τρόπος που διδάσκουν οι καθηγητές να είναι περισσότερο ανθρωποκεντρικός και λιγότερο βαθμοθηρικός (Νεοφύτου συν, 2004). Επιπλέον, οι Calikusu et al (2017) θεωρούν ότι σύμφωνα με μία άλλη έρευνα οι φοιτητές της νοσηλευτικής δεν έχουν πολύ αυξημένη τη κριτική τους σκέψη και η ανάπτυξη



της συναισθηματικής τους νοημοσύνης βρίσκεται σε μία μέτρια κατάσταση. Για να εξελιχθεί αυτή η κατάσταση και να έχουν περισσότερες δεξιότητες απαραίτητες για την εργασία τους οι φοιτητές της νοσηλευτικής πρέπει να δημιουργηθούν προγράμματα εκμάθησης της κριτικής σκέψης και συναισθηματικής νοημοσύνης στα πανεπιστήμια μαζί με τα υπόλοιπα μαθήματα. Επίσης, οι Davidson et al (2008) θεωρούν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη βοηθά στη καλύτερη αντίληψη των φοιτητών της λειτουργίας του επαγγέλματος που πρόκειται να ακολουθήσουν, το οποίο περιλαμβάνει ισχυρές διαπροσωπικές και επικοινωνιακές δεξιότητες. Ακόμη, υποστηρίζεται πως είναι πολύ σημαντικό να γίνει κατανοητή από τους φοιτητές της νοσηλευτικής η σημασία της εκπαίδευσης της συναισθηματικής νοημοσύνης κυρίως όσον αφορά τις δεξιότητες που σχετίζονται με τις διαπροσωπικές σχέσεις και δεξιότητες της επικοινωνίας (Wiley et al, 2015). Επιπρόσθετα, οι Isbell et al (2020) θεωρούν ότι για να αυξηθεί η συναισθηματική νοημοσύνη στους φοιτητές της νοσηλευτικής πρέπει να εκπαιδεύονται τρόπους διαχείρισης συναισθημάτων και συγκεκριμένους τρόπους οργάνωσης για να μειώνεται η πιθανότητα λάθους στους ασθενείς. Επίσης, να διδάσκεται μάθημα που θα αφορά την υγειονομική περίθαλψη και τη συναισθηματική νοημοσύνη. Τέλος, ο ρόλος της συναισθηματικής νοημοσύνης στη κλινική πράξη βρίσκεται σε πρώιμα στάδια ακόμη και μπορούν πολλοί επαγγελματίες υγείας και ερευνητές να ασχοληθούν με το συγκεκριμένο ζήτημα και να τον εξελίξουν.



## **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

St George's University, True Blue Campus, St. George's, Grenada, West Indies. P (179-183)

(<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/26638080>)

School of Nursing, University of Mississippi Medical Center, United States 2UMMC School of Nursing Evidence Based Practice and Research Team: a Joanna Briggs Institute Affiliated Group P (2651-2658)

(<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/29135748>)

Laboratory of Integrated Health Care, Nursing Department, University of Peloponnese E & St. Valiotti and Plateon Str., 23100, Sparta, Greece. P (86-92)

(<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/29997711>)

University of Wisconsin Green Bay (Drs Tyczkowski, Vandenhouten, Reilly, Bansal, and Kubsch); and St. Vincent Hospital, Hospital Sisters Health System, Green Bay, Wisconsin (Ms. Jakkola). P (172-180)

(<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/25714956>)

School of Nursing and Midwifery, Edith Cowan University, Western Australia. a.towell@ecu.edu.au. P (39-1606)

(<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/28155300>)

Psychological and Brain Sciences, University of Massachusetts Amherst, Amherst, Massachusetts, USA, lisbell@psych.umass.edu. P (11-70)

(<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/31941799>)

Emergency Medicine, Psychiatry, and Quantitative Health Sciences, University of Massachusetts Medical School, Worcester, Massachusetts, USA. Psychological and Brain Sciences, University of Massachusetts Amherst, Amherst, Massachusetts, USA. College of Education, University of Massachusetts Amherst, Amherst, Massachusetts, USA. (260-6917)

(<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/31874418>)

Shiraz University of Medical Sciences, Shiraz, Iran. Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran. Faculty of Paramedical Sciences, Shiraz University of

Medical Sciences, Shiraz, Iran. Clinical Education Research Center, Shiraz University of Medical Sciences, Shiraz, Iran P (138-143)

(<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/31528648>)

Faculty of Health, School of Nursing and Midwifery, Deakin University, Geelong, Australia. P (341-350)

(<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/31462166>)

School of Health, University of New England, Armidale, Australia. Hunter New England Health, Armidale, Australia. Centre for Nursing and Midwifery Research, James Cook University, Townsville, Australia. Townsville Hospital and Health Service, Townsville, Australia. P (329-339)

([https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-981-10-0983-9\\_37](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-981-10-0983-9_37))

Asian Development Bank Mandaluyong City Philippines P (17-21)

(<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33105669>)

Kaya, H., Şenyuva, E., & Bodur, G. (2017). Developing critical thinking disposition and emotional intelligence of nursing students: a longitudinal research. *Nurse education today*, 48, 72-77.

(<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/31874418>)

Zhu, B., Chen, C. R., Shi, Z. Y., Liang, H. X., & Liu, B. (2016). Mediating effect of self-efficacy in relationship between emotional intelligence and clinical communication competency of nurses. *International Journal of Nursing Sciences*, 3(2), 162-168.

(<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/31462166>)

Başoğul, C., & Özgür, G. (2016). Role of emotional intelligence in conflict management strategies of nurses. *Asian Nursing Research*, 10(3), 228-233.

(<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1976131716300470>)

Michael Kourakos ,Georgia Poulimenakou , Alexandra Mitsi P (23-30)

([https://www.researchgate.net/profile/Michael\\_Kourakos/publication/323757890\\_Synaisthematike\\_noemosyne\\_kai\\_egesia\\_ste\\_noseleutike\\_praxe\\_-\\_Emotional\\_Intelligence\\_and\\_Leadership\\_in\\_Nursing\\_practice/links/5aa94c120f7e9b88266e9fc7/Synaisthematike-noemosyne-kai-egesia-ste-noseleutike-praxe-Emotional-Intelligence-and-Leadership-in-Nursing-practice.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Michael_Kourakos/publication/323757890_Synaisthematike_noemosyne_kai_egesia_ste_noseleutike_praxe_-_Emotional_Intelligence_and_Leadership_in_Nursing_practice/links/5aa94c120f7e9b88266e9fc7/Synaisthematike-noemosyne-kai-egesia-ste-noseleutike-praxe-Emotional-Intelligence-and-Leadership-in-Nursing-practice.pdf))

School of Nursing, Shanghai Jiaotong University, Shanghai, China. Clinical Excellence and Nursing Research, Florida Hospital, Orlando, Florida, USA. School of Nursing, University of Wisconsin-Madison, Madison, Wisconsin, USA. P (11-107)

(<https://apothesis.eap.gr/handle/repo/35223>)

Magnano, P., Craparo, G., & Paolillo, A. (2016). Resilience and Emotional Intelligence: which role in achievement motivation. *International Journal of Psychological Research*, 9(1), 9-20.

([http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=s2011-20842016000100002](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s2011-20842016000100002))

Trigueros, R., Aguilar-Parra, J. M., Cangas, A. J., Bermejo, R., Ferrandiz, C., & López-Liria, R. (2019). Influence of emotional intelligence, motivation and resilience on academic performance and the adoption of healthy lifestyle habits among adolescents. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(16), 2810.

(<https://www.mdpi.com/1660-4601/16/16/2810>)

Lekaviciene, R., & Antiniene, D. (2016). High emotional intelligence: family psychosocial factors. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 217, 609-617.

(<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042816000914>)

Alavi, M., Mehrinezhad, S. A., Amini, M., & Parthaman Singh, M. K. A. P. (2017). Family functioning and trait emotional intelligence among youth. *Health psychology open*, 4(2), 2055102917748461.

(<https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/2055102917748461>)

Nabih, Y., Metwally, A. H., & Nawar, Y. S. (2016). Emotional intelligence as a predictor of leadership effectiveness. *The Business & Management Review*, 7(5), 133.

([https://cberuk.com/cdn/conference\\_proceedings/conference\\_60273.pdf](https://cberuk.com/cdn/conference_proceedings/conference_60273.pdf))

Panait, C. (2017). Emotional intelligence in leadership. *Scientific Research and Education in the*. P (133-138)

(<http://213.177.9.66/ro/afases/2017/18-M&H-PanaitCristian.pdf>)

Kassim, S. I., Bambale, A. J., & Jakada, B. A. (2016). Emotional Intelligence and Job Satisfaction among Lecturers of Universities in Kano State: Empirical Evidence. *Journal of Education and Practice*, 7(10), 53-59.

(<https://eric.ed.gov/?id=EJ1099468>)

Pekaar, K. A., van der Linden, D., Bakker, A. B., & Born, M. P. (2017). Emotional intelligence and job performance: The role of enactment and focus on others' emotions. *Human Performance*, 30(2-3), 135-153.

(<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/08959285.2017.1332630>)

WAJDİ, M. B. N., RAHAYU, S., ULFATİN, N., WİYONO, B. B., & IMRON, A. (2018). The professional competency teachers mediate the influence of teacher innovation and

emotional intelligence on school security. *Journal of Social Studies Education Research*, 9(2), 210-227.

(<https://dergipark.org.tr/en/pub/jsser/issue/37944/438292>)

Peng, W., Li, D., Li, D., Jia, J., Wang, Y., & Sun, W. (2019). School disconnectedness and Adolescent Internet Addiction: Mediation by self-esteem and moderation by emotional intelligence. *Computers in Human Behavior*, 98, 111-121.

(<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0747563219301517>)

Gutiérrez-Cobo, M. J., Cabello, R., & Fernández-Berrocal, P. (2017). The three models of emotional intelligence and performance in a hot and cool go/no-go task in undergraduate students. *Frontiers in behavioral neuroscience*, 11, 33.

(<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fnbeh.2017.00033/full>)

Mishar, R., & Bangun, Y. R. (2014). Create the EQ modeling instrument based on Goleman and Bar-on models and psychological defense mechanisms. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 115(0), 394-406.

(<https://core.ac.uk/reader/82088990>)

Φλουρής, Γ., & Ιβριντέλη, Μ. (2017). Οι πολλαπλοί τύποι νοημοσύνης και τα αναλυτικά προγράμματα των Κοινωνικών Σπουδών της Ελλάδας και της Αγγλίας: Η περίπτωση των περιόδων 1982-2005 και 1990-2005 αντίστοιχα. *Το Βήμα των Κοινωνικών Επιστημών*, 14(54).

(<https://ojs.lib.uom.gr/index.php/paidagogiki/article/view/7919/7970>)

Γκορτσά, Χ. (2020). Πολλαπλοί Τύποι Νοημοσύνης και Αρχαία Ελληνικά: Σχεδιασμός και Οργάνωση Διαφοροποιημένης Διδασκαλίας. *Επιστήμες Αγωγής*, 2020(2), 53-79.

(<https://ejournals.lib.uoc.gr/index.php/edusci/article/view/893>)

Νταλλή, Κ., & Φλουρής, Γ. (2019). Μια Μελέτη Διερεύνησης της Πολλαπλής Νοημοσύνης σε Σχολικά Εγχειρίδια Επιλεγμένων Μαθημάτων Μέσης Εκπαίδευσης στο Ισχύον Πρόγραμμα Σπουδών. *Επιστήμες Αγωγής*, 2019(3), 145-181.

(<https://ejournals.lib.uoc.gr/index.php/edusci/article/view/750>)

Riley, G. (2020). Theoretical perspectives. In *Unschooling* (pp. 21-36). Palgrave Macmillan, Cham.

([https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-49292-2\\_3](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-49292-2_3))

Cooper, J. N. (2018). The Influence of Emotional Intelligence and Personality Traits on Effective Leadership.

( [https://scholarworks.utt Tyler.edu/hrd\\_grad/30/](https://scholarworks.utt Tyler.edu/hrd_grad/30/))

ΨΥΧΟΛΟΓΙΑΣ, Ε. Κ. Α. ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ: ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ ΜΙΑΣ ΠΑΛΙΑΣ ΕΝΝΟΙΑΣ. (27-39)

([https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/31223675/2004\\_%CE%A3%CF%85%CE%BD.%CE%9D%CE%BF%CE%B7%CE%BC%CE%BF%CF%83.\\_%CE%95%CF%80%CE%B9%CF%83%CF%84%CE%AE%CE%BC%CE%B5%CF%82\\_%CE%91%CE](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/31223675/2004_%CE%A3%CF%85%CE%BD.%CE%9D%CE%BF%CE%B7%CE%BC%CE%BF%CF%83._%CE%95%CF%80%CE%B9%CF%83%CF%84%CE%AE%CE%BC%CE%B5%CF%82_%CE%91%CE))

[%B3%CF%89.pdf?1367829120=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3D31223675.pdf&Expires=1610711972&Signature=MSNK3kID1Wjev2Vq170aNHk~WmQjtYQYMFblqPLbsL4A1Ncy1z0VIncAxQBQcAX4Xo45Byvn-qr6qF6ZTw8PWfpybDfpr9ViKt-hBXTytVS0j4-NRodj1kOS1Dlh1jSr30~t1M9-oQKYofOknVqEN6k0-yNiWcZ0GGBSK8SbNGumxcOmu3v~kg35wjcbHkBoxrmWYfu5etjIHdyR5i3pWI5Clb-l63ONS1wM-eWjaQuRVNbmCmiRFL-lhnezxQMy8utU1V7ivjzDzc-pfgY1ibx4XhsDHTV2cVCPvdgJmwhLt56o6X-sXAtu1tjqQANXYwSOv3pr2hc-KCsAflAlg\\_\\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA\)](#)

Keefer, K., Parker, J., & Saklofske, D. (2018). Emotional Intelligence in Education. Integrating Research with Practice. Cham (Suiza): Springer.(30-60)

(<https://link.springer.com/book/10.1007%2F978-3-319-90633-1>)

Mousavi, S. E., Low, W. Y., & Hashim, A. H. (2016). Perceived parenting styles and cultural influences in adolescent's anxiety: A cross-cultural comparison. *Journal of Child and Family Studies*, 25(7), 2102-2110.

(<https://link.springer.com/article/10.1007/s10826-016-0393-x>)

Sarrionandia, A., Fernández-Lasarte, O., & Comino, P. (2019). Emotional intelligence and family characteristics: A pilot study in the Basque Country. *Current Psychology*, 1-7.

(<https://link.springer.com/article/10.1007/s12144-019-00451-2>)

Honmore, V. M., & Jadhav, M. G. (2017). Self-efficacy and emotional intelligence among college youth with respect to family type and gender. *Indian Journal of Positive Psychology*, 8(4), 587-590.

(<https://search.proquest.com/openview/a18a021466b2e4dc1bfc0b19845e442e/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2032133>)

Yildizbas, F. (2017). The Relationship between Teacher Candidates' Emotional Intelligence Level, Leadership Styles and Their Academic Success. *Eurasian Journal of Educational Research*, 67, 215-231.

(<https://eric.ed.gov/?id=EJ1148891>)

Issah, M. (2018). Change Leadership: The Role of Emotional Intelligence. *SAGE Open*, 8(3), 2158244018800910.

(<https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/2158244018800910>)

Maamari, B. E., & Majdalani, J. F. (2017). Emotional intelligence, leadership style and organizational climate. *International Journal of Organizational Analysis*. P(327-345)

(<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJOA-04-2016-1010/full/html>)

Newman, A., Schwarz, G., Cooper, B., & Sendjaya, S. (2017). How servant leadership influences organizational citizenship behavior: The roles of LMX, empowerment, and proactive personality. *Journal of Business Ethics*, 145(1), 49-62.

(<https://link.springer.com/article/10.1007/s10551-015-2827-6>)

Παππά, Α. Α. (2020). Η Συναισθηματική Νοημοσύνη στο χώρο της Εργασίας: μια περαιτέρω διερεύνηση. (8-87)

(<https://dspace.lib.ntua.gr/xmlui/bitstream/handle/123456789/51262/%CE%9F%20%CF%81%CF%8C%CE%BB%CE%BF%CF%82%20%CF%84%CE%B7%CF%82%20%CF%83%CF%85%CE%BD%CE%B1%CE%B9%CF%83%CE%B8%CE%B7%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AE%CF%82%20%CE%BD%CE%BF%CE%B7%CE%BC%CE%BF%CF%83%CF%8D%CE%BD%CE%B7%CF%82%20%CF%83%CF%84%CE%BF%20%CF%87%CF%8E%CF%81%CE%BF%20%CF%84%CE%B7%CF%82%20%CE%B5%CF%81%CE%B3%CE%B1%CF%83%CE%AF%CE%B1%CF%82%20%28%CE%91%CE%B9%CE%BA%CE%B1%CF%84%CE%B5%CF%81%CE%AF%CE%BD%CE%B7-%CE%91%CE%B8%CE%B7%CE%BD%CE%AC%20%CE%A0%CE%B1%CF%80%CF%80%CE%AC%29.pdf?sequence=1>)

Νοημοσύνη, Σ. Κοινωνική Συναισθηματική Νοημοσύνη και ακαδημαϊκή επίδοση φοιτητών. (776-785)

([https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49570014/20161013-23525-amllqw.pdf?1476362620=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3D49570014.pdf&Expires=1607302952&Signature=brbUk6Yj7vG9p--5BWb69VOg50Tair~PIDWTyFGmHyR3vXJSGjiQNaQA4mbEctJJMG0GuxZlluX~cGpulCiarc1VOaqJQLKfWMLYlydaOCFslYqVurB~Qo403cBsquU3gpBcYwGFghBVqi8BNfPccPHx4iW-Inlz2xQ7dbP5J2uTNbGUKb7mdMYzsfyPp8KX-VR0Z56jw~pFXC5-gitVgPgW0eU6yG0TT3K-VL2W53hp2Dc8iie6v-eDeP5RESLImOLUoo-xVfHiFcdLR7l44o7j6THyiS~USf0OA7oBOxgdHEEB8aIXfw4RtuS2FBOPAuVdnsbPGcDwLwdDoqFmvw\\_\\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49570014/20161013-23525-amllqw.pdf?1476362620=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3D49570014.pdf&Expires=1607302952&Signature=brbUk6Yj7vG9p--5BWb69VOg50Tair~PIDWTyFGmHyR3vXJSGjiQNaQA4mbEctJJMG0GuxZlluX~cGpulCiarc1VOaqJQLKfWMLYlydaOCFslYqVurB~Qo403cBsquU3gpBcYwGFghBVqi8BNfPccPHx4iW-Inlz2xQ7dbP5J2uTNbGUKb7mdMYzsfyPp8KX-VR0Z56jw~pFXC5-gitVgPgW0eU6yG0TT3K-VL2W53hp2Dc8iie6v-eDeP5RESLImOLUoo-xVfHiFcdLR7l44o7j6THyiS~USf0OA7oBOxgdHEEB8aIXfw4RtuS2FBOPAuVdnsbPGcDwLwdDoqFmvw__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA))

Παπαχρήστου, Π. (2015). Ντροπαλότητα, συναισθηματική νοημοσύνη και κοινωνική κατανόηση στην παιδική ηλικία. (8-107)

(<https://olympias.lib.uoi.gr/jspui/bitstream/123456789/1205/1/%ce%9c.%ce%95.%20%ce%a0%ce%91%ce%a0%ce%91%ce%a7%ce%a1%ce%97%ce%a3%ce%a4%ce%9f%ce%a5%20%ce%a0%ce%91%ce%a1%ce%91%ce%a3%ce%9a%ce%95%ce%a5%ce%97.pdf>)

Salavera, C., Usan, P., & Jarie, L. (2017). Emotional intelligence and social skills on self-efficacy in secondary education students. Are there gender differences?. *Journal of Adolescence*, 60, 39-46.

(<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0140197117301197>)

Γαλήνα, Β., & Ζδραβικλή, Α. (2020). Ο Συνοδός στο Ελληνικό νοσοκομείο.(8-63)

(<http://eureka.teithe.gr/jspui/bitstream/123456789/11744/1/Galina-Zdravikli.pdf>)

Ιωάννου, Ά. (2016). Η συναισθηματική νοημοσύνη στο χώρο παροχής υπηρεσιών υγείας (Doctoral dissertation, Πρόγραμμα Δημόσιας Διοίκησης, Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης, Πανεπιστήμιο Νεάπολης Πάφου). (1-33)

(<http://hephaestus.nup.ac.cy/handle/11728/8821>)

Μπαλάνος, Β. (2019). Συναισθηματική νοημοσύνη, οργανωσιακή κουλτούρα και ικανοποίηση των επαγγελματιών υγείας στο δημόσιο γενικό νοσοκομείο Θεσσαλονίκης" Άγιος Παύλος".(1-73)

(<https://dspace.lib.uom.gr/handle/2159/23518>)



Nespereira-Campuzano, T., & Vázquez-Campo, M. (2017). Emotional intelligence and stress management in Nursing professionals in a hospital emergency department. *Enfermería Clínica (English Edition)*, 27(3), 172-178.

(<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2445147917300498>)

Ranasinghe, P., Wathurapatha, W. S., Mathangasinghe, Y., & Ponnampereuma, G. (2017). Emotional intelligence, perceived stress and academic performance of Sri Lankan medical undergraduates. *BMC medical education*, 17(1), 1-7.

(<https://bmcmmededuc.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12909-017-0884-5>)

Calikusu Incekar, M., & Balci, S. (2017). The effect of training on noise reduction in neonatal intensive care units. *Journal for Specialists in Pediatric Nursing*, 22(3), e12181.

(<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/jspn.12181>)

Goleman, D. (2011). Η συναισθηματική νοημοσύνη στο χώρο της εργασίας. *Πεδίο*. (159-172)

(<https://dspace.lib.uom.gr/handle/2159/15203>)

Crowne, K. A., Young, T. M., Goldman, B., Patterson, B., Krouse, A. M., & Proenca, J. (2017). Leading nurses: emotional intelligence and leadership development effectiveness. *Leadership in Health Services*. (1751-1879)

(<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/LHS-12-2015-0055/full/html>)