



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΗΠΕΙΡΟΥ

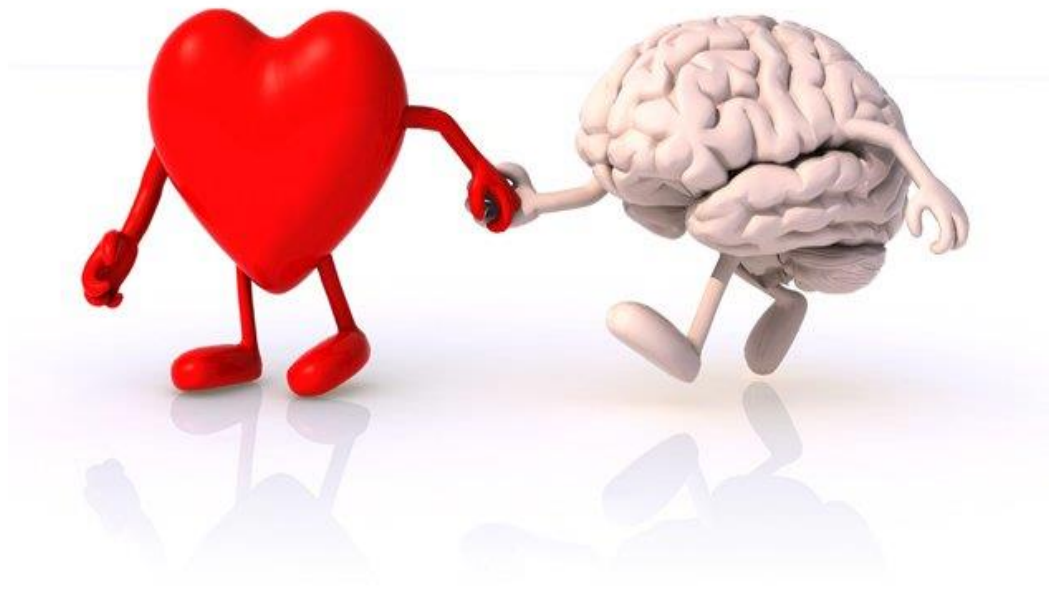
ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Η Συναισθηματική Νοημοσύνη στο Νοσηλευτικό Επάγγελμα

της

Αικατερίνης Τριβυζά

Α.μ. 14199



Επιβλέπουσα Καθηγήτρια: Μαίρη Γκούβα

Αν. Καθηγήτρια Ψυχολογίας

Ιωάννινα, Ιούλιος του 2016

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Περίληψη	4
Abstract.....	5
Πρόλογος.....	6
Εισαγωγή.....	7-8
Κεφάλαιο 1 ^ο	
1.1 Στοιχεία ανατομίας του εγκεφάλου.....	8-9
1.2 Αγγείωση του εγκεφάλου.....	9
1.3 Πνευμονογαστρικό νεύρο.....	9-10
1.4 Μεταιχμιακό σύστημα του εγκεφάλου.....	10-11
1.5 Στοιχεία φυσιολογίας του εγκεφάλου.....	11-14
1.6 Συναισθηματική νοημοσύνη.....	14-15
1.7 Η συναισθηματική νοημοσύνη-Το νέο κριτήριο.....	15-16
1.8 Ήρεμη αρετή: Ο ευσυνείδητος.....	16
1.9 Καινοτομία και προσαρμοστικότητα.....	16-17
Κεφάλαιο 2 ^ο	
2.1 Νοσηλευτικές διεργασίες στα θέματα της συναισθηματικής νοημοσύνης-Η Συναισθηματική Νοημοσύνη στο νοσηλευτικό επάγγελμα.....	17-20
2.2 Η συναισθηματική νοημοσύνη στις ηγετικές νοσηλευτικές θέσεις.....	21-23
2.3 Χιούμορ και νοσηλευτές.....	23-24
2.4 Η θεραπευτική προσέγγιση μέσω του συναισθήματος.....	24
2.5 Ο υποστηρικτικός ρόλος του νοσηλευτή στη θεραπευτική συμμαχία.....	24-25
2.6 Υποστήριξη στην αποδοχή της ασθένειας.....	25-26

2.7 Η προσωποκεντρική προσέγγιση του ασθενούς.....	26
2.8 Η προσέγγιση του ασθενούς που αμύνεται.....	26-27
Κεφάλαιο 3^ο	
Νέα ερευνητικά δεδομένα.....	27-47
Ελληνόγλωσση Βιβλιογραφία.....	48
Ξενόγλωσση Βιβλιογραφία.....	49-51

Περίληψη

Εισαγωγή: Η συναισθηματική νοημοσύνη στο νοσηλευτικό επάγγελμα βοηθά στην εξασφάλιση ουσιαστικής παροχής υγείας με σκοπό την ικανοποίηση των ασθενών και σαφώς την προαγωγή υγείας. Σύμφωνα με τα νέα ερευνητικά δεδομένα η συναισθηματική νοημοσύνη εξασφαλίζει ευνοϊκές συνθήκες στον εργασιακό χώρο, αποφυγή συγκρούσεων και μεγαλύτερη αποδοτικότητα των νοσηλευτών στα καθήκοντα τους.

Σκοπός: Η παρούσα εργασία έχει σκοπό την ανάδειξη της συναισθηματικής νοημοσύνης στα πλαίσια του εργασιακού χώρου των νοσηλευτών ως ένα χρήσιμο εργαλείο για την καθημερινή επαφή με τους ασθενείς και τη διαχείριση συγκρούσεων στο εργασιακό περιβάλλον.

Υλικό και Μέθοδος: Πραγματοποιήθηκε ανασκόπηση της Διεθνούς Βιβλιογραφίας στις ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων Pub Med, Google Scholar και Heal link όπως και της Ελληνικής Βιβλιογραφίας από συγγράματα της Βιβλιοθήκης του Τ.Ε.Ι. Ηπείρου και συγγράματα της Γενικής Βιβλιοθήκης Κέρκυρας. Το υλικό της εργασίας αποτέλεσαν επιλεγμένα άρθρα δημοσιευμένα κατά κύριο λόγο την τελευταία δεκαπενταετία στην ελληνική και αγγλική γλώσσα καθώς και βιβλία στην ελληνική και αγγλική γλώσσα.

Αποτελέσματα: Η συναισθηματική νοημοσύνη στους νοσηλευτές εξασφαλίζει καλύτερες συνθήκες εργασίας και μεγαλύτερη αποδοτικότητα στις εργασιακές απαιτήσεις.

Συμπεράσματα: Σύμφωνα με τα Νέα Ερευνητικά Δεδομένα η συναισθηματική νοημοσύνη είναι απαραίτητη στο νοσηλευτικό τομέα.

Λέξεις ευρετηρίου: Οι όροι οι οποίοι χρησιμοποιήθηκαν σαν λέξεις κλειδιά ήταν: «Συναισθηματική νοημοσύνη και νοσηλευτές», «Συναισθηματική νοημοσύνη και νοσηλευτική», «Συναισθηματική νοημοσύνη στους νοσηλευτές», «Νοσηλευτές και συναίσθημα», «Συναισθηματική νοημοσύνη στο νοσηλευτικό επάγγελμα», «Συναισθηματική νοημοσύνη», «Νοσηλευτές», «Αυτοσυμπόνια» «Συναισθηματική νοημοσύνη στη νοσηλευτική» «Φροντίδα υγείας», «Επαγγελματίες υγείας», «Συναίσθημα», «Πρόγραμμα σπουδών της νοσηλευτικής», «Υγεία», «Στρες».

Abstract

Introduction: Emotional intelligence in nursing profession helps in ensuring effective health delivery to patient satisfaction and clearly health promotion. According to new research data EI ensures favorable conditions in the workplace, avoiding conflicts and greater efficiency of nurses in their tasks.

Aim: This study aims to highlight the emotional intelligence within the workplace of nursing as a useful tool for the daily contact with patients and the management of conflicts in the workplace.

Material and Method: There was a review of International literature in electronic databases Pub Med, Google Scholar and Heal link as the Greek literature textbooks from the library of Technological Educational Institute of Epirus and writings of the General Library Corfu. The working material was selected articles published primarily in the last fifteen years in the English and Greek language and books in the Greek language.

Results: Emotional intelligence nurses provide better working conditions and greater efficiency in work requirements.

Conclusions: According to New Research Data emotional intelligence is essential in the healthcare sector.

Keywords: The conditions which were used as key words were: «Emotional intelligence and nurses», «Emotional intelligence and nursing», «Emotional intelligence in nurses», «Nurses and emotion», «Emotional intelligence in nursing work», «Emotional Intelligence» «Nurses», «Self- compassion», «Emotional intelligence in nursing», «Health care», «Health professional», «Emotion», «Nursing curriculum», «Stress».

Πρόλογος

«Στην εποχή μας οι πιο πολλοί κοιτάζουν πως να πάρουν τη θέση του άλλου και όχι πως να έρθουν στη θέση του άλλου, για να τον καταλάβουν».

Γέροντος Παΐσιου Αγιορείτου



Η επιλογή μου να δημιουργήσω την πτυχιακή μου εργασία με θέμα «Συναισθηματική Νοσημοσύνη στο Νοσηλευτικό Επάγγελμα» ήταν μια προσωπική ανάγκη να εκφράσω το πόσο σημαντικό είναι ένας νοσηλευτής να έχει την ικανότητα να συναισθάνεται αυτά που νιώθουν οι ασθενείς. Σεβόμενοι το πρόσωπο καθενός από αυτούς και προπάντων μπαίνοντας στη διαδικασία να εμβαθύνουν τη σκέψη τους. Είναι πολύ σπουδαίο ο νοσηλευτής να μπορεί να κρατάει τις ισορροπίες μέσα σε ένα χώρο που όπως είναι το νοσοκομείο, ο θάνατος, ο πόνος, η θλίψη, η απογοήτευση, ο φόβος εναλλάσσονται ραγδαία. Σπουδαίο επίσης είναι να αποφεύγονται οι συγκρούσεις.

Θα ήθελα λοιπόν να ευχαριστήσω από καρδιάς την οικογένεια μου που μου στάθηκε καθόλη τη διάρκεια των σπουδών μου και που έδειξε υπομονή και αγάπη σε αυτό το νέο στάδιο της ζωής μου. Θα ήθελα να ευχαριστήσω την καθηγήτρια μου κυρία Μαίρη Γκούβα για την κατανόηση που έχει και που προσεγγίζει τον καθένα με ανθρωπιά και καλή διάθεση. Εν κατακλείδι θα αφιερώσω την πτυχιακή μου εργασία σε όλους τους νοσηλευτές που χρησιμοποιούν το μυαλό, την καρδιά και τα χέρια τους για να προσφέρουν φροντίδα και παρηγοριά κάθε μέρα σε όλο τον κόσμο.

Εισαγωγή

Απαρχές της συναισθηματικής νοημοσύνης

Παρόλο που η μεγάλη δημοσιότητα που απέκτησε η συναισθηματική νοημοσύνη στη δεκαετία του 1990 συνέβη λόγω του Daniel Goleman, κυρίως στο λαϊκό κοινό και τον επιχειρηματικό κόσμο, η διαμόρφωση της ως επιστημονική έννοια άρχισε αρκετά χρόνια πριν. Η συναισθηματική νοημοσύνη έχει τις ρίζες της στην έννοια της κοινωνικής νοημοσύνης που εισήγαγε πρώτος ο Thorndike το 1920. Εδώ και εκατό χρόνια περίπου, από τη στιγμή που άρχισε δυναμικά η διερεύνηση της έννοιας της νοημοσύνης, οι ψυχολόγοι έχουν καταλήξει σε διάφορες θεωρίες οι οποίες αφορούν τα είδη νοημοσύνης, προσπαθώντας να εξηγήσουν αυτή την έννοια. Θα μπορούσε να πει κανείς πως τα επιμέρους είδη της νοημοσύνης που έχουν εξεταστεί εδώ και χρόνια κατατάσσονται σε 3 κατηγορίες:

- ❖ Η αφηρημένη νοημοσύνη αφορά τη δυνατότητα κατανόησης και διαχείρισης λεκτικών πληροφοριών, μαθηματικών συμβόλων, λογικών σχέσεων κ.τ.λ.
- ❖ Η πρακτική νοημοσύνη σχετίζεται με την ικανότητα κατανόησης και χειρισμού συγκεκριμένων αντικειμένων
- ❖ Η κοινωνική νοημοσύνη έχει να κάνει με την ικανότητα κατανόησης και διαχείρισης των ανθρώπινων σχέσεων (Πλατσίδου,2010).

Ο Thorndike ορίζει την κοινωνική νοημοσύνη ως την ικανότητα που έχει κανείς να καταλαβαίνει τους άνδρες και τις γυναίκες, τα αγόρια και τα κορίτσια, και να χειρίζεται με σοφία τις ανθρώπινες σχέσεις. Μετεγενέστερα, οι Moss Hunt, Omwake και Ronning (1927) έδωσαν πιο λεπτομερή περιγραφή της κοινωνικής νοημοσύνης, ως την ικανότητα που έχει κανείς να τα πηγαίνει γενικά καλά με τους άλλους ανθρώπους, να διαθέτει καλές κοινωνικές δεξιότητες και γνώσεις για τα κοινωνικά ζητήματα, να είναι ευαίσθητος στα μηνύματα που εκπέμπει ο κοινωνικός του περίγυρος, ακόμη και το να έχει μια ενορατική (διαισθητική) αντίληψη των διαθέσεων ή των χαρακτηριστικών προσωπικότητας για ανθρώπους που δεν γνωρίζει καλά. Έπειτα από κάποιες δεκαετίες και αφού προηγήθηκαν διάφορες προσεγγίσεις που αφορούσαν την αποκαλούμενη κοινωνική νοημοσύνη, ο Howard Gardner, ο οποίος είναι ένας σύγχρονος εκπαιδευτικός ψυχολόγος, μίλησε για τη δική του

θεωρία την οποία και διατύπωσε. Είναι η αποκαλούμενη θεωρία για τις πολλαπλές νοημοσύνες, στις οποίες περιέλαβε δύο καινούργιες διαστάσεις: τη διαπροσωπική και την ενδοπροσωπική νοημοσύνη. Η πρώτη σχετίζεται με το να μπορεί ο άνθρωπος να αντιλαμβάνεται τις προθέσεις και τα συναισθήματα των άλλων προσώπων, αλλά και με το να μπορεί να συνεργάζεται και να επικοινωνεί με τα άλλα άτομα. Η ενδοπροσωπική νοημοσύνη σχετίζεται με το γνώθι σαυτόν (αυτογνωσία), και τη δυνατότητα να μπορεί το άτομο να αντιλαμβάνεται τις διαθέσεις, τα κίνητρα και τα συναισθήματα του εαυτού του. Έπειτα από δέκα χρόνια περίπου δημιουργήθηκε η εκσυγχρονισμένη έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης από τον Daniel Goleman. Ο Goleman ολοκλήρωσε το διδακτωρικό του από Πανεπιστήμιο Harvard και ξεκίνησε την καριέρα του ως πανεπιστημιακός δάσκαλος. Σε σύντομο χρονικό διάστημα διακρίθηκε για το επικοινωνιακό του ύφος. Στη συνέχεια όμως έκανε μια απρόσμενη επαγγελματική στροφή με αποτέλεσμα να συντάσσει άρθρα για παρεμφερή θέματα με την ψυχολογία σε εφημερίδες οι οποίες είχαν μεγάλη ζήτηση όπως η Psychology Today και η New York Times. Το αποτέλεσμα αυτής της ενασχόλησης ήταν η δημοσίευση του βιβλίου «Η Συναισθηματική Νοημοσύνη», το 1995 (Πλατσίδου, 2010).

Σκοπός της παρούσας πτυχιακής εργασίας είναι η ανάδειξη της Συναισθηματικής Νοημοσύνης σαν ένα χρήσιμο εργαλείο το οποίο θα διευκολύνει την καθημερινή επαφή του νοσηλευτή με τους ασθενείς.

Κεφάλαιο 1^ο

1.1 Στοιχεία ανατομίας του εγκεφάλου

Ο εγκέφαλος είναι στοιχείο του κεντρικού νευρικού συστήματος. Στη διάρκεια της ανάπτυξης ο εγκέφαλος μπορεί να διαιρεθεί σε πέντε συνεχόμενα τμήματα. Στον τελεγκέφαλο (πρόσθιος ή τελικός εγκέφαλος), ο οποίος σχηματίζει τα μεγάλα εγκεφαλικά ημισφαίρια, η επιφάνεια των οποίων αποτελείται από ανάγλυφες προβολές (έλικες) και εμβυθύνσεις (αύλακες) και χωρίζεται κατά ένα μέρος στα δύο με μια βαθιά επιμήκη σχισμή. Στον διεγκέφαλο (διάμεσος εγκέφαλος), ο οποίος στον ενήλικα καλύπτεται από τα εγκεφαλικά ημισφαίρια, αποτελείται από το θάλαμο, τον υποθάλαμο και άλλα σχετικά μορφώματα και θεωρείται το πλέον πρόσθιο τμήμα του εγκεφαλικού στελέχους. Στον μεσεγκέφαλο (μέσος εγκέφαλος), ο οποίος είναι το

πρώτο τμήμα του εγκεφαλικού στελέχους, που διακρίνεται κατά την εξέταση του ακαίρεου εγκεφάλου του ενήλικα, και εντοπίζεται στη συμβολή μέσου και οπίσθιου κρανιακού βόθρου. Στον μετεγκέφαλο (οπίσθιος εγκέφαλος), ο οποίος σχηματίζει την παρεγκεφαλίδα και τη γέφυρα. Και τέλος στον μυελεγκέφαλο (προμήκης μυελός), που είναι το πλέον ουραίο τμήμα του εγκεφαλικού στελέχους, το οποίο τερματίζεται στο ινιακό τμήμα ή στα ανώτατα εκφυτικά ριζίδια του πρώτου αυχενικού νεύρου και από το οποίο εκφύονται τα VI έως XII εγκεφαλικά νεύρα (Drake και συν, 2005).

Μαθαίνοντας εκτενέστερα για το συσχετισμό της συναισθηματικής νοημοσύνης με τον εγκέφαλο ως γνώρισμα, συμπεραίνεται πως η υψηλότερη σχετικά ενεργοποίηση του αριστερού μετωπιαίου λοβού αφορά το γνώρισμα της Σ.Ν.. Υψηλότερη σχετικά ενεργοποίηση του αριστερού μετωπιαίου αφορά την υψηλότερη εξωστρέφεια και την κοινωνική ικανότητα (Schmidtke & Heller, 2004).

Μία παλαιότερη μελέτη έδειξε πως ο εγκέφαλος του ανθρώπου συνδέεται με τις κοινωνικές δεξιότητες, καθώς δημιουργεί νέους νευρικούς ιστούς και νέες νευρικές συνδέσεις σε όλη τη διάρκεια της ενήλικης ζωής (Goleman & Boyatzis, 2008).

1.2 Αγγείωση του εγκεφάλου

Ο εγκέφαλος αγγειώνεται από δύο ζεύγη αγγείων: τις σπονδυλικές και τις έσω καρωτίδες αρτηρίες, τα οποία αλληλοαναστομώνονται στην κρανιακή κοιλότητα και σχηματίζουν έναν αρτηριακό κύκλο (κύκλος του Willis). Οι δύο σπονδυλικές αρτηρίες εισδύουν στην κρανιακή κοιλότητα περνώντας από το ινιακό τμήμα και ακριβώς κάτω από τη γέφυρα ενώνονται και σχηματίζουν τη βασική αρτηρία. Οι δύο έσω καρωτίδες αρτηρίες εισδύουν στην κρανιακή κοιλότητα διασχίζοντας στα δύο πλάγια τους σύστοιχους καρωτιδικούς πόρους (Drake και συν, 2005).

1.3 Πνευμονογαστρικό νεύρο

Στον εγκέφαλο υπάρχει ένα νεύρο το οποίο ονομάζεται πνευμονογαστρικό. Το πνευμονογαστρικό νεύρο ξεκινά από τον εγκέφαλο και έχει απολήξεις στα σπλάχνα του θώρακα και της κοιλιάς. Αυτό το νεύρο ευθύνεται για αρκετές λειτουργίες του παρασυμπαθητικού τμήματος του αυτόνομου νευρικού συστήματος. Το παρασυμπαθητικό τμήμα έχει να κάνει με την επιτάχυνση κάποιων λειτουργιών όπως είναι η λειτουργία της καρδιάς, και του αναπνευστικού συστήματος. Όταν ένας

άνθρωπος βρίσκεται σε stress, ενώ το παρασυμπαθητικό δρα σαν ρυθμιστής, προκαλώντας αναστολή σε αυτές τις λειτουργίες οι οποίες είναι ακούσιες και κάνοντας το σώμα να μπορεί να ανταπεξέλθει στα συστήματα του προκειμένου να μην επιταχυνθούν εκτός ορίων. Κάνουμε χρήση του όρου «τόνος του πνευμονογαστρικού» προκειμένου να περιγράψουμε τη δυνατότητα ενός προσώπου να μπορεί να ρυθμίζει τις ακούσιες φυσιολογικές λειτουργίες του αυτόνομου νευρικού συστήματος του. Για παράδειγμα τα παιδιά τα οποία έχουν έναν καλό μυϊκό τόνο γίνονται πολύ καλοί αθλητές, έτσι και τα παιδιά που έχουν υψηλό πνευμονογαστρικό τόνο ξεχωρίζουν για την πολύ καλή ανταπόκριση τους σε εντάσεις συναισθηματικού περιεχομένου αλλά και για την εύκολη προσαρμογή τους σε αυτές όταν εναλλάσσονται (Gottman, 1997).

1.4 Μετ αιχμιακό σύστημα του εγκεφάλου

Το διανοητικό και συναισθηματικό κομμάτι της νοημοσύνης έχει την προέλευση του από ξεχωριστά τμήματα στον εγκέφαλο και συνεπώς η λειτουργία τους διαφέρει. Το αριστερό ημισφαίριο στον εγκέφαλο είναι υπεύθυνο για τον έλεγχο του δεξιού τμήματος του σώματος. Αφορά τη νόηση, την επίγνωση και τη σκέψη. Το δεξί ημισφαίριο είναι υπεύθυνο για τη λειτουργία του αριστερού μέρους του σώματος και αποτελεί την περιοχή που σχετίζεται με τη διαίσθηση, όπου τα συναισθήματα ελέγχονται από τον πιο αρχέγονο υποφλοιό που αποτελεί το πιο χαμηλό εγκεφαλικό τμήμα. Τα συναισθήματα του ανθρώπου αναπτύσσονται σε ένα τμήμα του εγκεφάλου το οποίο καλείται μετ αιχμιακό σύστημα. Και πιο συγκεκριμένα στον αμυγδαλοειδή πυρήνα του. Το μετ αιχμιακό σύστημα είναι ένα σύστημα που χάρη σε εκείνο αισθανόμαστε τα διάφορα συναισθήματα, όπως χαρά, ευτυχία ή δυστυχία. Όταν ένα άτομο νιώθει πάγωμα-φυγή-πάλη, ο εγκεφαλικός υποφλοιός κάνει επεξεργασία στα δεδομένα-πληροφορίες περίπου 80.000 φορές ταχύτερα σε σύγκριση με τις σκέψεις τις οποίες επεξεργάζεται ο εγκεφαλικός φλοιός. Καθώς ο συγκινησιακός εγκέφαλος είναι γοργότερος γιατί δε μπαίνει στη διαδικασία συλλογής (σκέψης) αναφορικά με το τι θα πράξει. Τα συναισθήματα την ώρα που βρίσκονται σε έξαρση αποτελούν τους δυνατότερους ρυθμιστές με τους οποίους ενεργούμε και αντιλαμβανόμαστε. Στην πρωτόγονη εποχή τα άτομα έδιναν βάση στη συγκεκριμένη ακούσια αντίδραση προκειμένου να επιζήσουν όταν έρχονταν αντιμέτωποι με τον κίνδυνο. Η εξαιρετικά γρήγορη αντίδραση αποδίδει με μεγάλο όφελος όταν κάνουμε χρήση της προκειμένου

να λάβουμε τις πιο σωστές αποφάσεις. Είναι ιδιαίτερα σπουδαίο όταν επιλέγουμε μία πληροφορία από το σύνολο των αισθήσεων μας και κάνουμε χρήση της με σκοπό να διαχειριστούμε σχέσεις και κοινωνικές περιστάσεις με περισσότερη εξυπνάδα (Dann, 2001).

1.5 Στοιχεία φυσιολογίας του εγκεφάλου

Ο εγκέφαλος μπορεί να υποδιαιρεθεί στον τελεγκέφαλο (γνωστός και ως εγκέφαλος ή εγκεφαλικά ημισφαίρια), το διεγκέφαλο (θάλαμος και υποθάλαμος), την παρεγκεφαλίδα και το στέλεχος (μεσεγκέφαλος, γέφυρα και προμήκης μυελός) (Mulroney & Myers, 2010).

Αιματοεγκεφαλικός φραγμός: Το περιβάλλον των νευρώνων στο Κεντρικό Νευρικό Σύστημα (ΚΝΣ) διατηρείται κατά ένα μέρος από τον αιματοεγκεφαλικό φραγμό. Ενδοθηλιακά κύτταρα των τριχοειδών στο ΚΝΣ συνδέονται με στενές συνδέσεις, εμποδίζοντας τη μετακίνηση υδατοδιαλυτών ουσιών, υψηλά φορτισμένων μορίων και κυττάρων μεταξύ αίματος και εγκεφάλου. Τα αστροκύτταρα (μη νευρικά κύτταρα του ΚΝΣ) συμμετέχουν στη διατήρηση της ακεραιότητας του αιματοεγκεφαλικού φραγμού (Mulroney & Myers, 2010).

Εγκεφαλονωτιαίο υγρό: Ο εγκέφαλος περιβάλλεται από εξωτερικούς και εσωτερικούς χώρους που περιέχουν εγκεφαλονωτιαίο υγρό (ΕΝΥ). Οι εσωτερικοί χώροι με ΕΝΥ ονομάζονται κοιλίες. Οι δύο πλάγιες κοιλίες η I και II, συνδέονται με την III και την IV κοιλία και με τον κεντρικό σωλήνα του νωτιαίου μυελού. Περίπου 650 ml ΕΝΥ σχηματίζονται στο χοριοειδές πλέγμα και απορροφώνται από μέσα από τις αραχνοειδείς λάχνες κάθε μέρα. Ο αιματοεγκεφαλικός φραγμός και ο φραγμός αίματος-ΕΝΥ εμποδίζουν τη δίοδο των περισσότερων ουσιών εκτός του CO₂, του O₂ του νεύρου και των λιπόφιλων ουσιών. Συγκεκριμένες ουσίες όπως η γλυκόζη και τα αμινοξέα μπορούν να διαπεράσουν τον αιματοεγκεφαλικό φραγμό με τη βοήθεια φορέων, ενώ οι πρωτεΐνες δε μπορούν. Η ικανότητα ή ανικανότητα ενός φαρμάκου να διαπερνά τον αιματοεγκεφαλικό φραγμό είναι ένας σημαντικός παράγοντας στη φαρμακοθεραπευτική. Με το αισθητικό σύστημα δεχόμαστε μεγάλες ποσότητες πληροφοριών από το περιβάλλον. Μόνο μια μικρή αναλογία αυτών γίνεται συνειδητά δεκτή. Το υπόλοιπο το επεξεργαζόμαστε υποσυνείδητα ή δεν χρησιμοποιείται καθόλου. Αντίστροφα μεταδίδουμε πληροφορίες προς το περιβάλλον μέσω της

ομιλίας και της κινητικής μας δραστηριότητας, ειδικά με τις εκφράσεις του προσώπου μας (Silbernagl & Desporoulos, 2001).

Τελεγκέφαλος: Στον τελεγκέφαλο, το δεξί και αριστερό εγκεφαλικό ημισφαίριο αποτελούνται από τον έξω εγκεφαλικό φλοιό (φαιά ουσία) και την εσωτερική λευκή ουσία. Η φαιά ουσία περιέχει αμύελους νευράξονες και η λευκή ουσία περιέχει εμμύελους νευράξονες. Τα ημισφαίρια συνδέονται ανατομικά και λειτουργικά με δεσμίδες νεύρων που είναι γνωστές ως σύνδεσμοι: το μεγάλο μεσολόβιο και οι μικρότεροι πρόσθιοι, οπίσθιοι και ιπποκάμπιοι σύνδεσμοι. Ο εγκεφαλικός φλοιός, με εκλυτικά χαρακτηριστικά, αποτελείται από πέντε κύριες περιοχές: το μετωπιαίο, το βρεγματικό, τον κροταφικό, τον ινιακό λοβό και τη νήσο του Reil. Έχει προσαγωγές και απαγωγές συνδέσεις προς το θάλαμο, τα βασικά γάγγλια (2 ζεύγη πυρήνων βαθιά στα εγκεφαλικά ημισφαίρια που συνδέονται με τον εγκέφαλο, το θάλαμο και το εγκεφαλικό στέλεχος), και πολλές άλλες περιοχές του εγκεφάλου. Περιοχές στον εγκεφαλικό φλοιό δέχονται και ενσωματώνουν αισθητικές πληροφορίες, κινητικές λειτουργίες, και εκτελούν άλλες λειτουργίες υψηλού επιπέδου όπως η μάθηση και ο συλλογισμός. Μεγάλο μέρος της αισθητικής πληροφορίας γίνεται δεκτή έμμεσα, διερχόμενη μέσω του θαλάμου, εκτός από την περίπτωση των οσφρητικών σημάτων. Γενικά το δεξί και το αριστερό εγκεφαλικό ημισφαίριο δέχονται πληροφορίες από την αντίθετη πλευρά του σώματος. Τα βασικά γάγγλια αποτελούνται από δύο ζεύγη πυρήνων στο δεξί και το αριστερό ημισφαίριο που βρίσκονται βαθιά στα εγκεφαλικά ημισφαίρια. Με συνδέσεις προς τους διάφορους λοβούς του εγκεφαλικού φλοιού, το θάλαμο και το εγκεφαλικό στέλεχος, τα βασικά γάγγλια συμμετέχουν μεταξύ άλλων λειτουργιών στη ρύθμιση της κίνησης. Δύο επιπλέον σχηματισμοί, ο ιππόκαμπος και η αμυγδαλή βρίσκονται στον μέσο κροταφικό λοβό. Και οι δύο είναι μέρη του ευρύτερου στεφανιαίου συστήματος, συμμετέχουν στα συναισθήματα και τη μακρόχρονη μνήμη και επηρεάζουν το ενδοκρινικό σύστημα και το αυτόνομο νευρικό σύστημα. Ο ιππόκαμπος παίζει έναν σημαντικό ρόλο στη μνήμη και τον προσανατολισμό στο χώρο. Η αμυγδαλή συμμετέχει στα συναισθήματα. Μέσω των συνδέσεων προς τον υποθάλαμο, ο ιππόκαμπος επηρεάζει επίσης τη λειτουργία του συμπαθητικού νευρικού συστήματος (Mulroney & Myers, 2010).

Διεγκέφαλος: Ο διεγκέφαλος αποτελείται από το θάλαμο και τον υποθάλαμο, βρίσκεται μεταξύ των εγκεφαλικών ημισφαιρίων και του εγκεφαλικού στελέχους και είναι μέρη του στεφανιαίου συστήματος. Ο θάλαμος επεξεργάζεται αισθητικές

πληροφορίες, τις οποίες μεταφέρει στον εγκεφαλικό φλοιό και επεξεργάζεται κινητικά σήματα που αποτελούνται από τον εγκεφαλικό φλοιό. Ο υποθάλαμος έχει έναν κεντρικό ρόλο στη ρύθμιση της θερμοκρασίας του σώματος, του αναπαραγωγικού συστήματος, της πείνας και της δίψας, της ισορροπίας νερού και αλάτων και των ενδοκρινών λειτουργιών (Mulroney & Myers, 2010).

Παρεγκεφαλίδα: Η παρεγκεφαλίδα βρίσκεται μεταξύ του εγκεφαλικού φλοιού και του νωτιαίου μυελού και κοντά στο εγκεφαλικό στέλεχος. Ενσωματώνει αισθητικές και κινητικές πληροφορίες καθώς και πληροφορίες από το έσω ους και έχει σημαντικό ρόλο στην ιδιοδεκτικότητα (μη συνειδητή αντίληψη της στάσης του σώματος, προσανατολισμό στο χώρο και κίνηση). Η ιδιοδεκτικότητα βασίζεται σε εισερχόμενα σήματα από ιδιοδεκτικούς υποδοχείς που βρίσκονται στους μυς, τις αρθρώσεις, τους τένοντες και στο έσω ους. Το εγκεφαλικό στέλεχος: Το εγκεφαλικό στέλεχος είναι το χαμηλότερο τμήμα του εγκεφάλου, και αποτελείται από το μεσεγκέφαλο, τη γέφυρα και τον προμήκη μυελό. Ο προμήκης μυελός, που αποτελεί ανατομική συνέχεια με το νωτιαίο μυελό, περιέχει κέντρα τα οποία ρυθμίζουν αυτόνομες λειτουργίες. Αυτές περιλαμβάνουν κέντρα που συμμετέχουν στη ρύθμιση και στην ενσωμάτωση των καρδιαγγειακών και αναπνευστικών λειτουργιών, της κατάποσης, του εμέτου και του αντανακλαστικού του βήχα. Η γέφυρα που βρίσκεται πάνω από τον προμήκη μυελό, συμμετέχει και αυτή στη ρύθμιση της αναπνοής και μεταφέρει αισθητικές πληροφορίες από τον εγκέφαλο στην παρεγκεφαλίδα (Mulroney & Myers, 2010).

Μεσεγκέφαλος: Ο μεσεγκέφαλος, είναι το πιο πρόσθιο μέρος του εγκεφαλικού στελέχους. Συμμετέχει στην κίνηση των οφθαλμών και στη μετάδοση οπτικών και ακουστικών πληροφοριών. Είναι επίσης και η θέση της μέλαινας ουσίας, η οποία σε σχέση με τα βασικά γάγγλια, παίζει ρόλο στην κινητική δραστηριότητα. Τα κρανιακά νεύρα III-XII ξεκινούν από το εγκεφαλικό στέλεχος (Mulroney & Myers, 2010).

Νωτιαίος μυελός: Ο νωτιαίος μυελός προέρχεται από τον προμήκη μυελό στη βάση του κρανίου και επεκτείνεται μέσα στη σπονδυλική στήλη από τον προμήκη μυελό ως την οσφυϊκή περιοχή. Αποτελείται από νευρικό ιστό που επικαλύπτεται από τρεις μήνιγγες (μεμβράνες) οι οποίες είναι συνεχόμενες με αυτές του εγκεφάλου: Η εσωτερική χοριοειδής μήνιγγα, η μέση αραχνοειδής μήνιγγα, η έξω σκληρή μήνιγγα (Mulroney & Myers, 2010).

Το εγκεφαλονωτιαίο υγρό βρίσκεται μεταξύ της αραχνοειδούς μήνιγγας και της χοριοειδούς μήνιγγας. Από το νωτιαίο μυελό εκφύονται 31 ζεύγη νωτιαίων νεύρων, που είναι οργανωμένα σε τρία πλέγματα: Το αυχενικό πλέγμα, που σχηματίζει νεύρα που καταλήγουν στο πίσω μέρος της κεφαλής και στον αυχένα, το βραχιόνιο πλέγμα, που σχηματίζει νεύρα που καταλήγουν στα άνω άκρα και το οσφυοϊερό πλέγμα, που σχηματίζει νεύρα που καταλήγουν στην πύλαιο και στα κάτω άκρα (Mulroney & Myers, 2010).

Το περιφερικό νευρικό σύστημα είναι το μέρος του νευρικού συστήματος που βρίσκεται πέρα από τον εγκέφαλο και το νωτιαίο μυελό. Αποτελείται από: κινητικούς νευρώνες οι οποίοι μεταφέρουν ώσεις από το ΚΝΣ στους ιστούς εκτελεστές ή στα όργανα και από αισθητικούς νευρώνες που μεταφέρουν ώσεις από τους περιφερικούς αισθητικούς υποδοχείς στο ΚΝΣ. Το περιφερικό νευρικό σύστημα υποδιαιρείται σε σωματικό και αυτόνομο τμήμα. Στο σωματικό τμήμα του περιφερικού νευρικού συστήματος, οι κινητικές ίνες των νωτιαίων νεύρων νευρώνουν σκελετικούς μυς, στις αρθρώσεις και στο δέρμα μεταδίδονται μέσω των αισθητικών ινών προς το ΚΝΣ. Το αυτόνομο τμήμα του περιφερικού νευρικού συστήματος αποτελείται από κινητικές και αισθητικές νευρικές ίνες που συμμετέχουν στον ακούσιο έλεγχο του ομοιοστατικού μηχανισμού μέσω των δράσεων τους στα σπλάγχνα (Mulroney & Myers, 2010).

1.6 Συναισθηματική νοημοσύνη

Η συναισθηματική νοημοσύνη ως έννοια περιλαμβάνει ένα σύνολο ικανοτήτων και δεξιοτήτων που επιτρέπουν στον άνθρωπο να κατανοεί και να χειρίζεται τις συναισθηματικές καταστάσεις, τις δικές του και των άλλων, με σκοπό την προσωπική και κοινωνική του ανάπτυξη. Όλες οι θεωρητικές προσεγγίσεις συμφωνούν ότι πρόκειται για μια νοητική ικανότητα η οποία αφορά ή εφαρμόζεται σε πληροφορίες ή καταστάσεις συναισθηματικού περιεχομένου. Αυτές οι δύο βασικές παραδοχές είναι που δικαιολογούν τους δύο προσδιοριστικούς όρους της έννοιας: νοημοσύνη, διότι πρόκειται για μια λειτουργία του νου, και συναισθηματική, γιατί αναφέρεται στο θυμικό μέρος (Πλατσίδου, 2010).

Επίσης η συναισθηματική νοημοσύνη θα μπορούσε να ορισθεί ως η ικανότητα να αναγνωρίζει κανείς τα δικά του συναισθήματα και αυτά των άλλων και να μπορεί να

χειρίζεται αποτελεσματικά τα συναισθήματα του και τις διαπροσωπικές του σχέσεις (Goleman, 1995).

Μια άλλη εννοιολογική περιγραφή της συναισθηματικής νοημοσύνης που αν και πιο, εξειδικευμένη, είναι αποδεκτή, διατυπώθηκε από τον Mayer και τους συνεργάτες του, οι οποίοι είναι πολύ γνωστοί για την ακαδημαϊκή και ερευνητική τους δραστηριότητα σχετικά με τη συναισθηματική νοημοσύνη. Σύμφωνα με τους παραπάνω, η συναισθηματική νοημοσύνη ορίζεται ως μια μορφή κοινωνικής ευφυΐας, η οποία περιλαμβάνει την ικανότητα να κατανοεί κανείς τα συναισθήματα τόσο τα δικά του όσο και των άλλων ατόμων, να κάνει λεπτές διακρίσεις ανάμεσα στα διάφορα συναισθήματα και να χρησιμοποιεί αυτές τις πληροφορίες ώστε να καθοδηγεί αναλόγως τις σκέψεις και τις πράξεις τους (Πλατσίδου, 2010).

Η συναισθηματική νοημοσύνη έχει έντονα απομακρυσμένη σχέση με συναισθήματα όπως είναι το άγχος, ο φόβος, η λύπη. Επίσης δεν έχει καλή σχέση με το συναίσθημα του θυμού (Mikolajczak και συν, 2008).

1.7 Η συναισθηματική νοημοσύνη-Το νέο κριτήριο

Οι εργασιακοί κανόνες αλλάζουν. Πλέον κρινόμαστε με νέα κριτήρια: δεν μετράει μόνο το πόσο έξυπνοι είμαστε ή η εκπαίδευση και η πείρα που διαθέτουμε, αλλά και ο τρόπος με τον οποίο χειριζόμαστε τον εαυτό μας και τους άλλους. Το κριτήριο αυτό εφαρμόζεται όλο και περισσότερο στη διαδικασία επιλογής του ποιος θα προσληφθεί και ποιος όχι, ποιος θα διατηρήσει τη θέση του και ποιος όχι, ποιος θα μείνει στάσιμος και ποιος θα πάρει προαγωγή. Το νέο κριτήριο ελάχιστα σχετίζεται με τις ακαδημαϊκές επιδόσεις. Αντίθετα, ρίχνει ιδιαίτερο βάρος σε ατομικά-προσωπικά χαρακτηριστικά, όπως η πρωτοβουλία, η ενσυναίσθηση, η προσαρμοστικότητα και η πειθώ. Τα στοιχεία που ενισχύουν τη θέση ότι πρέπει να πάρουμε στα σοβαρά το νέο κριτήριο βασίζονται σε μελέτες που έγιναν σε δεκάδες χιλιάδες εργαζόμενους, που απασχολούνται σε κάθε είδους εργασία. Η έρευνα επισημαίνει πως όσο καλλιεργούνται τα ατομικά-προσωπικά χαρακτηριστικά σε άτομα με διοικητικές θέσεις, τόσο περισσότερο θα είναι σε θέση να μεγιστοποιούν το δείκτη νοημοσύνης της ομάδας τους και το συντονισμό μεταξύ των ιδιαίτερων ταλέντων των μελών της. Η ουσία στο να είσαι έξυπνος είναι το πως χειρίζεσαι τον εαυτό σου, πως τα πηγαίνεις με τους άλλους, πως εργάζεσαι στα πλαίσια μιας ομάδας, τι ηγετικές

ικανότητες έχεις. Με άλλα λόγια αυτό που μετράει είναι ένας διαφορετικός τρόπος για να είσαι έξυπνος. Άνθρωποι, όπως για παράδειγμα κάποιος σύμβουλος επιχειρήσεων με εξαιρετικές επιδόσεις και χαμηλή βαθμολογία στις σπουδές του, ισχυρίζονται πως κατά τη γνώμη τους, η συναισθηματική νοημοσύνη, και όχι η τεχνική εξειδίκευση ή η γνώση που είχε αποκτηθεί μέσα από βιβλία, είναι εκείνο που μετράει για τη διακεκριμένη απόδοση. Αισθάνονται ότι έχουν πλέον στη διάθεση τους ένα νέο πλαίσιο σκέψης για όλα αυτά που θα ήθελαν από τον εργασιακό τους χώρο (Goleman, 1995).

1.8 Ήρεμη αρετή: Ο ευσυνείδητος

Τα χαρακτηριστικά αυτού του ατόμου είναι η συνέπεια, η προσεκτικότητα, η αυτοπειθαρχία και η επιμέλεια σχετικά με τις δικές του ευθύνες. Αυτά τα χαρακτηριστικά συντελούν μια υποδειγματική προσωπικότητα ενός εργαζόμενου που μεριμνά προκειμένου να λειτουργούν τα πράγματα με το σωστό τρόπο. Το ευσυνείδητο άτομο που εργάζεται ενδιαφέρεται να βοηθήσει τους νέους εργαζόμενους να κατατοπιστούν ή πληροφορεί εκείνους που γυρνούν έπειτα από κάποιο χρονικό διάστημα (άδεια) και τους ενημερώνει σχετικά με τη δουλειά. «Η ευσυνειδησία είναι ο ακρογωνιαίος λίθος για την επιτυχία σε κάθε πεδίο. Σε μελέτες εργασιακής επίδοσης ανακαλύφθηκε ότι η διακεκριμένη αποτελεσματικότητα σχεδόν σε οποιαδήποτε εργασία, από τη δουλειά του ανειδίκευτου εργάτη μέχρι και τη διοίκηση, εξαρτάται από την ευσυνειδησία». Οι άνθρωποι που είναι ευσυνείδητοι χαρακτηρίζονται από αξιοπιστία με αποτέλεσμα να έχουν ευνοϊκή στάση οι προϊστάμενοι απέναντί τους. Παρόλα αυτά το να είναι κάποιος ευσυνείδητος πιθανόν να ωθήσει σε προβλήματα στην περίπτωση που δεν υπάρχει η ενσυναίσθηση ή οι κοινωνικές δεξιότητες. Επειδή κάποιος που χαρακτηρίζεται από την ευσυνειδησία έχει αυξημένες απαιτήσεις από τον εαυτό του, ίσως μπαίνει στη διαδικασία σύγκρισης με τα άλλα άτομα βασιζόμενος στα δικά του χαρακτηριστικά με αποτέλεσμα να γίνεται πολύ επικριτικός επειδή οι άλλοι δεν είναι εξαιρετικά ευσυνείδητοι όπως εκείνος. Όταν η ευσυνειδησία χαρακτηρίζεται από υπερβάλλοντα ζήλο για να ικανοποιηθούν προσωπικές βλέψεις, τότε παρεμποδίζεται η δημιουργικότητα (Goleman, 1995).

1.9 Καινοτομία και προσαρμοστικότητα

Το να χαρακτηρίζεται κάποιος από καινοτομία και προσαρμοστικότητα συνεπάγεται με το να έχει διάθεση για πρωτοποριακές ιδέες και με το να είναι ευπροσάρμοστος. Τα άτομα με την ικανότητα της καινοτομίας:

- ❖ Ερευνούν νέες ιδέες από αρκετές πηγές
- ❖ Αποδέχονται νέους τρόπους επίλυσης των προβλημάτων
- ❖ Ανακαλύπτουν καινούριες ιδέες

Τα άτομα με την ικανότητα της προσαρμοστικότητας:

- ❖ Διαχειρίζονται με ηρεμία πολλές απαιτήσεις, την αλλαγή στις προτεραιότητες και την γρήγορη αλλαγή
- ❖ Μπορούν να προσαρμόσουν τις αντιδράσεις και την τακτική τους ανάλογα με τη ρευστότητα των συνθηκών
- ❖ Χαρακτηρίζονται από ευελιξία στην αντιμετώπιση καταστάσεων

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο

2.1 Νοσηλευτικές διεργασίες στα θέματα της συναισθηματικής νοημοσύνης

Η συναισθηματική νοημοσύνη στο νοσηλευτικό επάγγελμα

Πολύ σημαντικό ρόλο παίζει η Σ.Ν. και στο χώρο της υγείας. Όπως παρατηρείται τα τελευταία χρόνια κυρίως στο νοσηλευτικό χώρο, υπάρχει έντονα η διάθεση για ενημέρωση και υπάρχει συσχέτιση της Σ.Ν. με την ενίσχυση κάθε ρόλου στη νοσηλευτική (Διαμαντοπούλου & Λαβδανίτη, 2010).

Παρόλο που η Σ.Ν. στους νοσηλευτές έχει μελετηθεί από λίγους ερευνητές, φαίνεται πως αναμφίβολα υπάρχει δυνατότητα να εφαρμόζεται σε αρκετά θέματα στον εργασιακό χώρο (Ezzatabadi και συν, 2012).

Ο νοσοκομειακός χώρος είναι ένας χώρος που υπάρχει έντονα το stress και η εργασία των νοσηλευτών είναι ιδιαίτερα φορτική. Υπάρχει διαρκής επαφή με τον πόνο (ψυχικό και σωματικό) όπως και με το θάνατο με αποτέλεσμα να δυσχεραίνει το

κομμάτι του νοσηλευτή. Όλοι οι επαγγελματίες υγείας που συντελούν μία ομάδα καίριο είναι να διατηρούν ισορροπία στη μεταξύ τους συνεργασία και στην επικοινωνία τους. Για να υλοποιηθεί όμως κάτι τέτοιο απαιτούνται δεξιότητες στην επικοινωνία καθώς και η κατοχή της Σ.Ν.. Αυτά τα δύο χαρακτηριστικά έχουν σαν πρωταρχικό σκοπό την εξασφάλιση ουσιαστικής παροχής υγείας, προκειμένου οι ασθενείς να αισθάνονται ικανοποιημένοι (Μπαμπάτσικου & Γερογιάννη, 2012).

Η Σ.Ν. βάσει μελετών είναι ένας προγνωστικός δείκτης για την παραγωγικότητα των νοσηλευτών (Adams & Iseler, 2014).

Μπορεί να επηρεαστεί η συμπεριφορά των νοσηλευτών προς στους νοσηλευομένους, καθώς η συμπεριφορά εξαρτάται από ψυχο-κοινωνικό-πολιτισμικούς παράγοντες και έχει σαν αποτέλεσμα την ποιότητα της παρεχόμενης φροντίδας υγείας (Kooker και συν, 2007).

Με το να υπάρχει ανεπτυγμένη η Σ.Ν., κάθε νοσηλευτής μπορεί να εντοπίσει τις συνιστώσες που έχουν σχέση με τη βελτίωση της ποιότητας της φροντίδας στους ασθενείς. Στους νοσηλευτές η συναισθηματική νοημοσύνη επιδρά άμεσα στη διαχείριση τους άγχους, στο να έχουν τη δυνατότητα να οργανώνουν μονάδες υγείας και στο να είναι αποδοτικοί στον εργασιακό τους χώρο. Επίσης υπάρχει άμεση σύνδεση της Σ.Ν. με το αίσθημα ικανοποίησης που βιώνουν οι νοσηλευτές, κάτι το οποίο έχει ως αντίκτυπο την καλύτερη ποιότητα της νοσηλευτικής φροντίδας. Οι νοσηλευτές με αυξημένη συναισθηματική νοημοσύνη έχουν την ικανότητα να διατηρούν υγιείς διαπροσωπικές σχέσεις, να καταλαβαίνουν το πως αισθάνονται οι ασθενείς, γεγονός που αποφέρει ικανοποίηση με την εργασία τους και ως εκ τούτου καλύτερη ποιότητα νοσηλευτικής φροντίδας (Ezzatabadi και συν, 2012).

Για την εξέλιξη της Σ.Ν. στους νοσηλευτές μπορούν να γίνουν κάποιες παρεμβάσεις. Αρχίζοντας από το δύσκολο ρόλο του νοσηλευτή-ηγέτη, ο οποίος προσπαθεί να αυξήσει την αλληλεγγύη με τους συναδέλφους του, καταφέρνει να μειώνονται οι εντάσεις και οι διαμάχες στον εργασιακό χώρο. Με αυτό τον τρόπο αξιοποιεί κάθε συναισθηματική πληροφορία προς όφελος του ασθενούς και ύστερα καταλήγοντας στους υπεύθυνους φορείς υγείας βοηθά στην προαγωγή της υγείας (Βόρρη, 2011).

Οι υπεύθυνοι φορείς υγείας καλούνται να κοιτάζουν λεπτομερώς ποιοι είναι οι παράγοντες οι οποίοι επηρεάζουν τη φροντίδα των ασθενών. Πρέπει οι φορείς να βελτιώσουν τη Σ.Ν. των νοσηλευτών επικεντρώνοντας την προσοχή τους σε προγράμματα τα οποία μπορούν να ενισχύσουν τις διαπροσωπικές σχέσεις. Η υλοποίηση των προαναφερθέντων προγραμμάτων έχει ως στόχο τη βελτίωση της ενσυναίσθησης και της επικοινωνίας μεταξύ ιατρών, νοσηλευτών και νοσηλευομένων με απώτερο σκοπό την παροχή ποιοτικής φροντίδας υγείας και την ικανοποίηση των ασθενών από τις υπηρεσίες υγείας. Με αυτό τον τρόπο διασφαλίζεται μια υγιής και σωστή συνεργασία μεταξύ της διεπιστημονικής ομάδας υγείας, ελαττώνεται ο χρόνος νοσηλείας των ασθενών και η θνητότητα και βελτιώνονται οι παρεχόμενες υπηρεσίες (Παπαγεωργίου, 2011).

Εξαιτίας των ψυχοφθόρων συνθηκών που επικρατούν στο νοσοκομειακό περιβάλλον, θεωρείται σημαντικό να υπάρχει η ανάπτυξη των συναισθηματικών δεξιοτήτων. Η καλλιέργεια των συναισθηματικών δεξιοτήτων βοηθά στο να απομακρύνει ο νοσηλευτής το stress, αλλά και να μπορεί να έχει απόδοση στα καθήκοντα του (Graham, 1999; Strickland, 2000).

Στο νοσοκομειακό περιβάλλον τα άτομα που συνεργάζονται επί καθημερινής βάσης ανήκουν σε διαφορετικές ειδικότητες αλλά έχουν ως κοινό σημείο αναφοράς τη φροντίδα των ασθενών με σωματικό και ψυχολογικό stress ατομικά και συλλογικά. Βάσει βιβλιογραφίας, οι σχέσεις ανάμεσα στις δύο μεγαλύτερες ομάδες εργαζομένων, δηλαδή ιατρικού και νοσηλευτικού προσωπικού περνούν μια φάση επαναπροσδιορισμού. Το γεγονός αυτό μεγαλώνει την ένταση στον εργασιακό χώρο (Παπαγεωργίου και συν, 2003).

Οι συναισθηματικές δεξιότητες-ικανότητες οι οποίες βοηθούν τις ομάδες να διακρίνονται είναι οι ακόλουθες:

- ❖ Η ενσυναίσθηση ή διαπροσωπική κατανόηση
- ❖ Θέληση για βελτίωση
- ❖ Αυτογνωσία από τα μέλη που συντελλούν την ομάδα
- ❖ Όρεξη για συνεργασία και ενιαία προσπάθεια

- ❖ Καθορισμός σαφών κοινών στόχων, ανοιχτή επικοινωνία και ενίσχυση βοήθειας για τα μέλη που δεν έχουν υψηλή επίδοση
- ❖ Εύκολη προσαρμοστικότητα σε σχέση με τα ομαδικά καθήκοντα, εύκολη συνεργασία
- ❖ Αντικειμενική ματιά σχετικά με το επίπεδο που βρίσκεται η ομάδα (Druskat & Willf, 2001), (Semple & Cable, 2003), (Cherniss, 2007).

Νέες έρευνες δείχνουν πως η Σ.Ν. αναπτύσσεται με την παρακίνηση, την άσκηση και την ανατροφοδότηση. Ο Daniel Goleman ισχυρίζεται πως για να μπορέσει κάποιος να αναπτύξει τη συναισθηματική νοημοσύνη πρέπει να σταματήσει κάποιους παλιούς τρόπους που φερόταν και να δημιουργήσει νέους δικούς του τρόπους. Η ενσυναίσθηση αποτελεί ένα αναγκαίο στοιχείο για την ιατρική και τη νοσηλευτική φροντίδα. Σύμφωνα με μελέτη οι νοσηλευτές καταλαβαίνουν αρκετά αυτά που σκέφτονται και νιώθουν οι ασθενείς. Αντίθετα όμως ασθενείς με Χρόνια Αναπνευστική Ανεπάρκεια υποστήριζαν πως θα έπρεπε το νοσηλευτικό προσωπικό να έχει μεγαλύτερη συναισθηματική κατανόηση (Papageorgiou, 2006).

Η Σ.Ν. μπορεί να αναπτυχθεί σε όλη τη διάρκεια της ζωής μας, αλλά παρουσιάζει ιδιαίτερη ακμή περίπου στα 40-50 χρόνια. Αυτό συμβαίνει για τους εξής λόγους:

- ❖ Τα άτομα της μέσης ηλικίας έχουν μάθει να διαχειρίζονται καλύτερα το stress σε σύγκριση με άτομα νεότερης ηλικίας
- ❖ Προσαρμόζονται πιο εύκολα
- ❖ Έχουν πείρα στην επίλυση προβλημάτων
- ❖ Έχουν ανεξαρτησία σκέψης και βούλησης
- ❖ Έχουν καλύτερη αντίληψη όσον αφορά τα συναισθήματα των άλλων (Vitello-Cicciu, 2003).

«Όταν τα μέλη μιας ομάδας δίνουν τον καλύτερο εαυτό τους τα αποτελέσματα δεν είναι πια αθροιστικά αλλά πολλαπλασιαστικά καθώς χρησιμοποιούνται τα ταλέντα και οι ικανότητες όλης της ομάδας» (Goleman, 2000).

2.2 Η συναισθηματική νοημοσύνη στις ηγετικές νοσηλευτικές θέσεις

Η δημιουργία μιας ουσιαστικής ηγεσίας ευδοκιμεί στη δημιουργία ενός χώρου που παρέχει ασφάλεια στους ασθενείς αλλά και στους εργαζόμενους. Η επιτυχία του ηγέτη εξαρτάται και από τη συναισθηματική του νοημοσύνη. Πιο συγκεκριμένα θα γίνει αναφορά σε ένα χωρίο του βιβλίου του Daniel Goleman, το οποίο αναφέρει πως Σ.Ν. είναι να μπορεί ο άνθρωπος να ελέγχει τον αυθορμητισμό του, να ξέρει να ρυθμίζει τη διάθεση του, να είναι ικανός να προχωράει σε κρίσιμες καταστάσεις αλλά και να καταλαβαίνει τον περίγυρο του. Το IQ διαφέρει από το EQ. Το IQ δείχνει τις μαθησιακές και διανοητικές ικανότητες του ατόμου. Είναι ένας σταθερός δείκτης που αφορά την εξυπνάδα κάποιου, αλλά ο δείκτης αυτός δε μπορεί να εξελιχθεί ή να αυξηθεί. Επίσης το γεγονός πως ένας άνθρωπος είναι έξυπνος έχοντας υψηλό δείκτη νοημοσύνης δεν συνεπάγεται με το γεγονός ότι διαθέτει και συναισθηματική νοημοσύνη. Η μάθηση της Σ.Ν. είναι καίρια καθώς μας δείχνει πως η συμπεριφορά κάποιου ηγέτη βοηθά στο να υπάρχει καλό κλίμα στη δουλειά ακόμα και σε περιστάσεις με εντάσεις. Αναμφίβολα οι οργανισμοί που παρέχουν υγεία διακατέχονται από έντονα συναισθήματα. Ως εκ τούτου πρέπει να υπάρχει η αρμόζουσα ηγετική στάση. Όταν δεν υπάρχει η Σ.Ν. μπορεί να επέλθει «εκτροχιασμός» ακόμα και σε ηγέτες-προϊστάμενους με εξαιρετική πείρα. Καίριο στους προϊστάμενους νοσηλευτές είναι να έχουν Σ.Ν. καθώς έχουν να διαχειριστούν πολλές και επείγουσες καταστάσεις και ανθρώπους με διαφορετικές προσωπικότητες. Έτσι όταν οι προϊστάμενοι μπορούν να αναταπεξέρχονται στα παραπάνω, νιώθουν ικανοποίηση από την εργασία τους, γιατί οι κοινωνικές τους σχέσεις και η ηγεσία τους αποκτούν ισορροπία. Ο ηγέτης είναι εκείνος που κατευθύνει την ομάδα ανάλογα με τις αξίες και τα ιδανικά του. Στην περίπτωση που ο ηγέτης μιας ομάδας δε χαρακτηρίζεται από υψηλού βαθμού Σ.Ν., τότε δημιουργείται ένα περιβάλλον όπου δεν υπάρχει κοινωνική υγεία αλλά επικρατεί ο φόβος. Έτσι το προσωπικό δεν αισθάνεται ικανοποίηση από την εργασία του, με αποτέλεσμα να μην υπάρχει και αφοσίωση στον οργανισμό. Όταν δεν υπάρχει η συναισθηματική νοημοσύνη μεταβάλεται ο τρόπος ζωής του προϊστάμενου καθώς διαχειρίζεται καταστάσεις με έντονο stress και αρκετές συγκρούσεις στον εργασιακό του χώρο. Όταν δεν υπάρχει ανεπτυγμένη η συναισθηματική νοημοσύνη τα άτομα έχουν μεγαλύτερη επιρρόπεια στο άγχος, στο stress και το θυμό. Η Σ.Ν. είναι εξίσου σημαντική για όλο το νοσηλευτικό προσωπικό και δεν αφορά μόνο τον κάθε προϊστάμενο. Καθημερινά οι

νοσηλευτές επικοινωνούν με τους ασθενείς και τα οικεία πρόσωπα αυτών. Όταν πρόκειται ο νοσηλευτής να καταγράψει πληροφορίες και όταν προβαίνει στην ενημέρωση των συγγενών είναι απαραίτητες οι δεξιότητες στις κοινωνικές σχέσεις. Με αυτό τον τρόπο οι νοσηλευτές είναι σε θέση να φτιάξουν μια ατμόσφαιρα εμπιστοσύνης προκειμένου ο νοσηλευόμενος και οι συγγενείς του να ανοιχτούν κάνοντας έκδηλα τα συναισθήματά τους. Η παροχή υγείας γίνεται καλύτερη όταν υπάρχει καλή συνεργασία μεταξύ νοσηλευτή και νοσηλευόμενου. Η Σ.Ν. οδηγεί τον νοσηλευτή στο να εμβαθύνει τον τρόπο που αντιλαμβάνεται τη δουλειά του (Μηνασίδου, 2015).

Τα συναισθηματικά ευφυή άτομα κατορθώνουν να έχουν μεταδοτικότητα σε εκείνα που επιδιώκουν. Αυτό το κατορθώνουν με τόση επιδεξιότητα, με αποτέλεσμα τα άλλα άτομα να νιώθουν κατάλληλοι στο χώρο εργασίας τους. Επίσης αυτό γίνεται εφικτό γιατί η Σ.Ν. εξασφαλίζει κοινωνικές δεξιότητες στη συνεργασία και βοηθά στο σχηματισμό ομάδων με αρμονική συνεργασία. Τα άτομα με ηγετικές θέσεις που έχουν ανεπτυγμένη Σ.Ν. όταν συνεργαστούν με το προσωπικό έχουν την ικανότητα να ασκούν επιρροή στις σχέσεις των προσώπων και να βοηθούν στην ανάπτυξη της προσωπικής και ομαδικής Σ.Ν. (Cherniss, 2001).

Πολύ σπουδαίο είναι οι νοσηλευτικοί ηγέτες να ενισχύουν την αλληλεγγύη μεταξύ των συναδέλφων, να προσπαθούν να μειώνουν τις προστριβές ανάμεσα στις ομάδες με σκοπό την καλύτερη παροχή υγείας και την αποφυγή της εργασιακής εξουθένωσης (burnout). Αυτά όμως προϋποθέτουν πως οι προϊστάμενοι σκοπεύουν να αποκτήσουν σε μεγάλο βαθμό τη Σ.Ν. για να αντιλαμβάνονται και να διαχειρίζονται όλες τις πληροφορίες συναισθηματικού περιεχομένου που αφορούν τους νοσηλευόμενους, τους εργαζόμενους και τις κοινωνικές συναναστροφές. Οι προϊστάμενοι-ηγέτες με Σ.Ν. μπορούν να επηρεάσουν τα συναισθήματα των άλλων. Όταν ο ηγέτης επηρεάζει σωστά το προσωπικό και το κατευθύνει με τέτοιο τρόπο που αυξάνεται ο ενθουσιασμός και η όρεξη για εργασία, μεγαλώνει η απόδοση του προσωπικού. Αντιστρόφως όταν αυξάνεται το άγχος ή η δυσαρέσκεια δεν επέρχεται πρόοδος. Ένας ηγέτης με συναισθηματική νοημοσύνη αντιπροσωπεύεται από 10 συμπεριφορές:

- ❖ Δεν έχει επικριτική στάση απέναντι στο προσωπικό
- ❖ Έχει κατανόηση για τα συναισθήματα των άλλων ατόμων
- ❖ Έχει ειλικρίνεια στις προθέσεις του

- ❖ Αναλαμβάνει τις ευθύνες που τον αφορούν
- ❖ Είναι σχολαστικός
- ❖ Έχει εκφραστικότητα
- ❖ Υποστηρίζει το προσωπικό
- ❖ Τον χαρακτηρίζει η αποφασιστικότητα και είναι σε θέση να σταματά διαμάχες
- ❖ Έχει ζήλο
- ❖ Δίνει χώρο ώστε να δείχνουν οι άλλοι τις ικανότητες τους (Ryback, 1998).

Σύμφωνα με τον Goleman (2000), υπάρχουν 6 τύποι ηγετικού χαρακτήρα οι οποίοι συσχετίζονται με τις διαστάσεις της Σ.Ν.. Οι τύποι αυτοί είναι οι ακόλουθοι: ο καταπιεστικός, ο οραματιστής, ο ανθρωπιστικός, ο δημοκρατικός, ο καθοδηγητικός και ο συμβουλευτικός. Οι ηγέτες με επιτυχία δεν κάνουν χρήση μόνο ενός τύπου από τους παραπάνω, αλλά ανάλογα με τις απαιτήσεις του εργασιακού χώρου αλλάζουν στάση. Οι ηγέτες με Σ.Ν. μεταδίδουν στα άλλα άτομα ενθουσιασμό για κοινούς στόχους, έχουν την ικανότητα να παίρνουν πρωτοβουλίες και συνδράμουν ώστε και οι άλλοι να είναι αποδοτικοί στην εργασία τους. Αναμφίβολα το σύστημα υγείας στις μέρες μας είναι χαοτικό. Γι' αυτό ακριβώς οι νοσηλευτές-ηγέτες με τις παραπάνω δυνατότητες αποτελούν σπουδαία πηγή για τους οργανισμούς υγείας.

Σύμφωνα με έρευνες, οι προϊστάμενοι νοσηλευτές που διαθέτουν σε καλό επίπεδο το EQ, κατανοούν επακριβώς το τι αισθάνονται οι ίδιοι αλλά και τα άλλα άτομα και έτσι διαφοροποιούνται από εκείνους που εκφράζονται με ψεύτικα συναισθήματα. Παραδείγματος χάρη μπορούν να αντιληφθούν το θυμό που νιώθουν οι νοσηλευτές όταν επρόκειτο να πάρουν κάποια απόφαση και φροντίζουν να καταστεί το άτομο-νοσηλευτής συγκεντρωμένο στο στόχο που δεν είναι άλλος παρά η παροχή φροντίδας στους ασθενείς. Ακόμη είναι σε θέση να κατανοούν τα σύνθετα συναισθήματα των συγγενών αλλά και του προσωπικού υγείας που βιώνουν καταστάσεις που σχετίζονται με το θάνατο ασθενών (Vitello-Cicciu, 2002), (Caruso και συν, 2002).

2.3 Χιούμορ και νοσηλευτές

Χιούμορ είναι η ικανότητα που έχει το άτομο να στρέφεται προς την αστεία πλευρά των καταστάσεων αντί να εκφράζεται συνεχώς με σοβαρότητα. Θεωρείται αναγκαίο

να χρησιμοποιείται το χιούμορ. Σε μεγάλο βαθμό οι νοσηλευτές κάνουν χρήση του χιούμορ είτε με τους ασθενείς είτε με το προσωπικό. Σύμφωνα με έρευνα που έχει πραγματοποιηθεί, το χιούμορ βοηθά στην πνευματική ευημερία των προσώπων καθώς συμβάλλει στο να μην επηρεάζεται το άτομο από τις αρνητικές καταστάσεις και στο να προστατεύεται από τις «αντιξοότητες» (Παπαγεωργίου και συν., 2003).

Η σωστή χρήση του χιούμορ σε καθημερινή βάση από το νοσηλευτικό προσωπικό έχει αποδειχτεί πως συμβάλλει στην ικανοποίηση των αναγκών των νοσηλευόμενων (Astedt-Kurki & Isola, 2001).

2.4 Η θεραπευτική προσέγγιση μέσω του συναισθήματος

Η υγεία αποτελείται από κοινωνικές, ψυχολογικές, συναισθηματικές, βιολογικές και πολιτισμικές παραμέτρους. Κάθε είδους ασθένεια συνοδεύεται πάντοτε από συναισθήματα που βιώνει το άτομο και καλείται να τα αντιμετωπίσει. Το άγχος αποτελεί το κυριότερο συναίσθημα που κατακλίζει τον άνθρωπο σε περιόδους που βιώνει μια ασθένεια. Νιώθει ευάλωτος και φοβισμένος καθώς υπάρχει έντονη ψυχολογική πίεση. Έχει ενδιαφέρον να σημειωθεί πως έπειτα από έρευνες διαπιστώθηκε ότι δεν είναι η ίδια η ασθένεια που προκαλεί τα αρνητικά και στρεσογόνα συναισθήματα στο άτομο, αλλά η ψυχολογική πίεση και η νοοτροπία του ανθρώπου σε ό,τι αφορά την έννοια της υγείας. Τελικά από αυτά κρίνεται εάν το άτομο θα επιδιώξει να ζητήσει βοήθεια από γιατρούς ή όχι. Καταλυτικό ρόλο διαδραματίζει η οικογένεια και το φιλικό περιβάλλον καθώς μπορούν να συμβάλλουν θετικά στην ψυχολογική προσαρμογή του οικείου τους στη νέα αυτή κατάσταση. Το αίσθημα υποστήριξης είναι ευεργετικό σε τέτοιες περιπτώσεις (Ποταμιάνος, 1995).

2.5 Ο υποστηρικτικός ρόλος του νοσηλευτή στη θεραπευτική συμμαχία

Όταν ένας νοσηλευτής θα βρεθεί στη θέση να αναλάβει την υποστήριξη ενός ασθενούς καίριο είναι να υπολογίσει εκτός από τα αντικειμενικά αιτήματα του ανθρώπου και τις υποκειμενικές του αποχρώσεις. Πολλές φορές παραμερίζεται το γεγονός πως η συναισθηματική κατάσταση του ανθρώπου τον καταστά πιο ευπαθή στην ασθένεια, αλλά μπορεί να δράσει και ευεργετικά στην καλή πορεία της κατάστασης του (Goleman, 1995).

Έρευνες έχουν δείξει πως οι νοσηλευτές που δεν έχουν εμπιστοσύνη στις δυνατότητες τους ή αισθάνονται κουρασμένοι ή έχουν έντονα το αίσθημα πως βαριούνται, δε μπορούν να δώσουν στοργή και κουράγιο στον ασθενή. Επίσης κρατούν μια στάση άμυνας και γίνονται επικριτικοί. Ως εκ τούτου προκύπτει μια ελλειπής επικοινωνία με τον ασθενή και δεν υλοποιείται ο προσδοκώμενος στόχος που αφορά την αρμονική συνεργασία προκειμένου να βρεθεί λύση στο πρόβλημα (Στάλικας & Μερτίκα, 2004).

Σύμφωνα με μελέτες η ενσυναίσθηση, η θαλπωρή και η ειλικρίνεια αποτελούν τα κύρια και πιο ουσιαστικά χαρακτηριστικά τα οποία πρέπει να έχει ένας θεραπευτής για να επιτυγχανθεί η θεραπευτική συμμαχία. Η ενσυναίσθηση σχετίζεται με το να μπορεί ο θεραπευτής να καταλαβαίνει τα συναισθήματα που επιδιώκει ο ασθενής να εκφράσει και να δείχνει φανερά ότι τα αντιλαμβάνεται. Η θαλπωρή αφορά την ικανότητα που έχει το άτομο να αποδεχέται τους ανθρώπους όπως είναι καθώς και να είναι σε θέση να διαχειρίζεται τα προβλήματα τους με ουσιαστικό τρόπο. Η ειλικρίνεια και η καλή επικοινωνία είναι χαρακτηριστικά τα οποία πρέπει να έχει ένας νοσηλευτής, και βοηθούν πολύ στο να μπορέσει ο ασθενής να εξωτερικεύσει σκέψεις και συναισθήματα. Η θεραπευτική σχέση μεταξύ του νοσηλευτή και του ασθενούς επιτυγχάνεται μέσω αυτών των αρετών. Με το να καλλιεργείται η θετική σκέψη εμπνυχώνεται ο ασθενής με άμεσο τρόπο. Κάτι τέτοιο όμως δε σημαίνει πως ένα θετικό συναίσθημα, το γέλιο ή η ευτυχία θεραπεύουν και αλλάζουν αυτά καθαυτά την πορεία στην ασθένεια. Η συμπεριφορά που έχει ο θεράπων ιατρός, η καλή συνεργασία της διεπιστημονικής ομάδας καθώς ο σεβασμός και η αναγνώριση της σπουδαιότητας που έχει το κομμάτι καθενός έχουν σαν αποτέλεσμα την αρμονική λειτουργία και συνεργασία της ομάδας αλλά και τη σωστή παρεχόμενη φροντίδα υγείας με σκοπό τη σωματική και ψυχική υγεία. Η άποψη που έχει ο νοσηλευόμενος για την ποιότητα στην ολιστική αντιμετώπιση του επηρεάζει το πόσο καλή θα είναι η θεραπευτική σχέση (Atkison & Smith, 2004).

2.6 Υποστήριξη στην αποδοχή της ασθένειας

Έχοντας σαν νοσηλευτές την αρετή της ενσυναίσθησης βοηθάμε τον ασθενή να απομακρύνει τα αρνητικά συναισθήματα που βιώνει και τον καταστούμε ικανό να αναδείξει τα καλά στοιχεία του χαρακτήρα του. Σε καμία περίπτωση δεν θα πρέπει να είμαστε εχθρικοί. Ο ασθενής χρειάζεται από τους νοσηλευτές στοργή, παρηγοριά και

ελπίδα. Ιδιαίτερα βοηθά πολλές φορές το να κρατούμε σιωπηλή στάση. Με το να σιωπούμε δίνουμε την ευκαιρία στον ασθενή να νιώσει πως ακούμε όσα αισθάνεται πως θέλει να μας πει και τον ωθούμε στο να νιώσει ότι εκφράζεται με το δικό του προσωπικό τρόπο (Larchet, 2002).

Δείχνοντας μια συγκαταβατική στάση χωρίς να έχουμε το αίσθημα της περιέργειας και την επιδίωξη να επηρεάσουμε, επιτρέπουμε στον ασθενή να κινείται με ελεύθερη βούληση σε ολή τη διάρκεια της θεραπείας (Alder, 1994).

2.7 Η προσωποκεντρική προσέγγιση του ασθενούς

Εξίσου σπουδαίο στη θεραπευτική προσέγγιση είναι ο νοσηλευτής να αντιμετωπίζει τον ασθενή σαν πρόσωπο. Ένας νοσηλευτής που είναι ευαισθητοποιημένος είναι ωφέλιμο να προσπαθεί να χρησιμοποιεί τρόπους οι οποίοι τον φέρνουν όλο και πιο κοντά στον ασθενή. Είναι σημαντικό να μπορεί να εκπέμπει τα ίδια μήκη κύματος στη σκέψη με τον ασθενή, ούτως ώστε η επικοινωνία να έρθει κοντά στα ιδανικά και τις αξίες του ασθενούς. Έτσι δημιουργείται μια σχέση με θεμέλια την εμπιστοσύνη και την αγάπη. Ο ασθενής πρέπει να αισθάνεται ότι αντιμετωπίζεται από τους νοσηλευτές με μοναδικότητα και ευαισθησία στις ιδιαίτερες του ανάγκες. Όταν γίνεται χρήση κοινότυπων εκφράσεων όπως «όλοι περνάμε δυσκολίες», δε δημιουργούμε την αίσθηση ότι αντιμετωπίζουμε τον άνθρωπο σαν ένα ξεχωριστό ον, αλλά του δείχνουμε μια πιο αποστασιοποιημένη και ουδέτερη στάση (Alder, 1994).

2.8 Η προσέγγιση του ασθενούς που αμύνεται

Όταν ο νοσηλευτής αντιμετωπίζει τους άλλους έχοντας στο νου του μόνο τα αντικειμενικά κριτήρια, τότε μειώνει τις πιθανότητες να έχει μια ουσιαστική, εξατομικευμένη και ωφέλιμη θεραπευτική σχέση με τους ασθενείς (Alder, 1994).

Ένας άνθρωπος πολλές φορές δυσκολεύεται να ανοίξει την καρδιά του σε τρίτους. Το αίσθημα «κατάντιας» κάνει τους ασθενείς να έχουν επιφυλάξεις στο να ανοιχτούν και να μη δείχνουν εμπιστοσύνη στο νοσηλευτή. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα να απομακρύνονται χτίζοντας έναν τοίχο γύρω τους. Η συναίσθηση αυτής της κατάστασης βοηθά στην κατανόηση των μη λεκτικών μηνυμάτων. Αυτό όμως έχει σαν προϋπόθεση πως ο νοσηλευτής πρέπει να είναι πιο ώριμος σε αυτό το κομμάτι από τον ασθενή. Εκείνος είναι που αφουγκράζεται όλες τις ψυχολογικές διακυμάνσεις

του ασθενούς και σε περίπτωση που δεν έχει αποθέματα ωριμότητας και δύναμης θα καταβληθεί. Παρόλο που κάποιος νοσηλευόμενος ίσως να διατηρεί επίμονα μια αρνητική συμπεριφορά, ο νοσηλευτής μπορεί να υιοθετήσει μια θετική στάση απέναντι του ως ωριμότερος και γνωρίζοντας ότι ο ασθενής δεν ξέρει να διαχειριστεί μια τέτοια κατάσταση. Αρχικά ένας ασθενής χρειάζεται αναμφισβήτητα να τον ακούσουν. Είναι βασικό στη θεραπεία ο ασθενής να εκφράσει τον πόνο και την αγωνία του καθώς επέρχεται ανακούφιση του πόνου του και στην συνειδητοποίηση ότι πρέπει να τον αναλάβει. Στη σύγχρονη ζωή όμως ο χρόνος είναι περιορισμένος. Ως φιλάνθρωπια θα μπορούσε να χαρακτηριστεί η διάθεση του χρόνου μας σε άλλους ανθρώπους καθώς και το να προσφέρουμε τον εαυτό μας για το καλό των άλλων (Cloud & Townsend, 2003).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

Νέα ερευνητικά δεδομένα

Οι νοσηλευτές διαθέτουν έντονες διανοητικές ικανότητες που χρησιμοποιούν για να τις προσαρμόσουν στις ανάγκες των ασθενών. Οι νοσηλευτές είναι έξυπνοι, κριτικοί στοχαστές και κατηγορηματικοί όταν παίρνουν αποφάσεις. Ακόμη, υπάρχει μία ιδιότητα που οδηγεί έναν καλό νοσηλευτή σε έναν μεγάλο νοσηλευτή. Πρόκειται για μία ιδιότητα που μερικές φορές είναι δύσκολο να την αγγίξεις. Ονομάζεται συναισθηματική νοημοσύνη. Συναισθηματική νοημοσύνη ή αλλιώς ΣΝ είναι η ικανότητα, η ιδιότητα και η επιδεξιότητα της αναγνώρισης, της αξιολόγησης και του ελέγχου των συναισθημάτων του εαυτού μας, των άλλων, και των ομάδων. Αυτή η ιδιότητα παίζει σημαντικό ρόλο στην επιτυχία των νοσηλευτών είτε εργάζονται στον τομέα της διαχείρισης είτε στην φροντίδα των ασθενών. Υπάρχουν αρκετά και διάφορα μοντέλα ΣΝ καθώς και διάφορες διαφωνίες ως προς το συγκεκριμένο ορισμό. Ωστόσο οι περισσότερες έννοιες και οι εφαρμογές της στη νοσηλευτική είναι όμοιες. Παρόλο που ένας νοσηλευτής μπορεί να γεννηθεί με γενική ΣΝ και με σχετικά χαρακτηριστικά προσωπικότητας, ο Daniel Goleman (συγγραφέας του βιβλίου “Working with Emotional Intelligence”) και άλλοι ερευνητές συμφωνούν με το ότι η ικανότητα για ανάπτυξη, εκμάθηση και βελτίωση της ΣΝ είναι δυνατή. Ως νοσηλευτές, οφείλουμε να είμαστε ανοιχτοί να αναπτύξουμε τις δεξιότητές μας στη ΣΝ ώστε να ανταποκριθούμε στις ανάγκες των ασθενών μας, ακριβώς όπως θα κάναμε αν μαθαίναμε μία νέα κλινική τεχνική. Το μοντέλο του Goleman περιγράφει

τέσσερις κύριες κατασκευές συναισθηματικής νοημοσύνης. Αρχικά μιλά για την αυτογνωσία, που είναι η ικανότητα να διαβάσουμε τα συναισθήματά μας και να αναγνωρίσουμε το αντίκτυπό τους. Αυτή η γενική ιδέα δεν είναι καινούρια στους νοσηλευτές και ακολουθεί γερά τη θεωρία της νοσηλευτικής της Perla. Οφείλουμε να «γνωρίζουμε τον εαυτό μας» και τις αντιδράσεις μας προτού μπορέσουμε να βοηθήσουμε να διαχειριστούμε κατάλληλα τους άλλους. Έπειτα αναφέρεται στην αυτοδιαχείριση που είναι η ικανότητα να ελέγχουμε τα συναισθήματά και τις παρορμήσεις μας και να προσαρμοστούμε στις περιστάσεις. Μιας που, ως νοσηλευτές, αναγνωρίσαμε που φτάνουν οι δυνάμεις και οι αδυναμίες μας, πρέπει να ψάξουμε για ευκαιρίες που να βελτιώνουν αυτές τις δεξιότητες. Βρες ανθρώπους που εκτιμάς, οι οποίοι χρησιμοποιούν καλά μία ιδιαίτερη δεξιότητα (δηλαδή να ακούν οργανωμένες οικογένειες ή να διευθετούν ένα απαιτητικό meeting) και έπειτα ‘μιμήσου’ τους μέχρι να το συνηθίσεις. Άλλες ιδέες περιλαμβάνουν την ανάγνωση άρθρων και αυτό-βοηθητικών βιβλίων, την παρακολούθηση σεμιναρίων μέσω διαδικτύου και την εκμάθηση οτιδήποτε μιλά σχετικά με την ηγεσία, την επίλυση των συγκρούσεων και την επικοινωνία στη νοσηλευτική. Στη συνέχεια κάνει αναφορά στην κοινωνική επίγνωση που σχετίζεται με το να καταλαβαίνεις, και να αντιδράς στα συναισθήματα των άλλων καθώς και να κατανοείς την κοινωνική επίγνωση ως νοσηλευτής. Τώρα φτάνουμε στο δύσκολο μέρος. Να ψάξουμε για ευκαιρίες να χρησιμοποιήσουμε τις νέες μας δεξιότητες. Σε ένα νοσοκομείο οι ευκαιρίες αφθονούν. Κάθε λεπτό έχουμε την ευκαιρία να δείξουμε ειλικρίνεια, ευγνωμοσύνη ή συμπόνια προς τους ασθενείς ή τους συναδέλφους. Το αγαπημένο μου απόφθεγμα είναι «ο καθένας αξίζει μία μικρή χάρη». Το χρησιμοποιώ για να υπενθυμίσω στον εαυτό μου να κρατήσω τα συναισθήματά μου υπό έλεγχο. Έπειτα, προχωρώ εφαρμόζοντας τις πρόσφατες δεξιότητες εκμάθησης της ΣΝ. Εν κατακλείδι μιλά για τη σχέση διαχείρισης που είναι η ικανότητα να εμπνέεις, να επηρεάζεις και να αναπτύσσεις το πνεύμα των άλλων ενώ διαχειρίζεσαι συγκρούσεις. Στη νοσηλευτική τις περισσότερες φορές οι σχέσεις βασίζονται στο σθένος. Το σθένος είναι η ικανότητα να βοηθάς τους άλλους. Ως νοσηλευτές, οφείλουμε να συγκεντρώσουμε τη ΣΝ μας στο θετικά συγκινητικό σθένος. Αυτά περιλαμβάνουν το να είσαι ανοιχτός σε άλλες απόψεις και κίνητρα και να δείχνεις ενσυναίσθηση και συμπόνια. Σημείωσε ότι η ΣΝ σου δε θα διακριθεί ως υψηλή αν φορτωθείς ανησυχία, φόβο, θυμό ή ντροπή. Αυτά συχνά καταλήγουν στην απώλεια του σθένους. Σαν μεγάλοι νοσηλευτές, μπορούμε να αυξήσουμε τη συναισθηματική μας νοημοσύνη

και να βελτιώσουμε την ικανότητα μας να αναγνωρίζουμε, να ερμηνεύουμε, και να ανταποκριθούμε αποτελεσματικά στα συναισθήματα του εαυτού μας και των άλλων. Οι ασθενείς και οι συνάδελφοι μας είναι κοινωνικά όντα και η συναισθηματική ικανότητα είναι μία απαραίτητη κοινωνική δεξιότητα. Παρότι παίρνει σκληρή δουλειά και χρόνο, η βελτίωση της ΣΝ μας θα ανταμειφθεί υψηλά από τους ασθενείς και τον καθένα τριγύρω μας (Holland, 2012).

Λέξεις κλειδιά: «Συναισθηματική νοημοσύνη», «συναίσθημα».

Nurses have strong faculties use to adapt them to the needs of patients. Nurses are intelligent, critical thinkers and assertive when making decisions. Still, there is a property that leads a good nurse in a large nurse. This is a property that is sometimes difficult to touch. Called emotional intelligence. Emotional intelligence or otherwise EI is the ability, capacity and mobility of recognition, evaluation and control the emotions of oneself, of others, and of groups. This property plays an important role in the success of nurses working either in management or in patient care. There are several different models and CAD and various disagreements on this definition. However the overall concepts and nursing applications are identical. While a nurse may be born with CHD general and on personality traits, by Daniel Goleman (author of the book "Working with Emotional Intelligence") and other researchers agree with that capacity for growth, learning and improvement of EI is possible. As nurses, we must be open to develop our skills in CAD to meet our patients' needs, just as we would if we were learning a new clinical technique. In Goleman's model outlines four main EI constructs. Initially he talks about self-awareness, which is the ability to read our emotions and recognize their impact. This concept is not new nurses and firmly follows the theory of nursing Peplau. We must "know our" and our responses themselves before we can help to manage the appropriate others. Then refers to the self that is the ability to control his feelings and our impulses and adapt to circumstances. One that, as nurses, we recognized that arrive strengths and our weaknesses, we must look for opportunities to improve these skills. Find people who appreciate, who well using a special skill (i.e. listening angry families or settle a demanding meeting) and then 'imitation' until they get used. Other ideas include reading articles and self-supporting materials, attending seminars and online learning anything speaks on leadership, conflict resolution and communication in nursing.

Then make reference to social awareness related to understand, and react to others' emotions and to understand the social awareness as a nurse. Now we come to the hard part. To look for opportunities to use our new skills. In a hospital the opportunities abound. Every minute we have the opportunity to show sincerity, gratitude or compassion to patients or colleagues. My favorite motto is "everyone deserves a small favor." I use it to remind myself to keep my emotions under control. Then proceed to apply the recently CHD learning skills. In conclusion a talk about relationship management is the ability to inspire, influence and you develop the spirit of others while you manage conflict. In nursing more often relations based on courage. The courage is the ability to make them help others. As nurses, we must concentrate our CHD in positive emotional valence. These include being open to other opinions and incentives and to show empathy and compassion. He noted that your EI will be distinguished as high if loaded anxiety, fear, anger or shame. These often result in loss of vigor. As great nurses, we can increase our emotional intelligence and to improve our ability to recognize, interpret, and effectively respond to the emotions of oneself and of others. Patients and our colleagues are social beings and emotional capacity is an essential social skill. Although it takes hard work and time, improve our EI will be rewarded highly by patients and everyone around us (Holland, 2012).

Keywords: «Emotional intelligence», «emotion».

Οι νοσηλευτές συχνά παρέχουν φροντίδα στους ασθενείς και στις οικογένειες που υποφέρουν καθώς και όπου τα συναισθήματα είναι αυξημένα. Η συμπόνια είναι ένα απαραίτητο συστατικό της φροντίδας που οι νοσηλευτές παρέχουν. Τα συναισθήματα παίζουν σημαντικό ρόλο στη σχέση και στην επικοινωνία μεταξύ νοσηλευτών με τους ασθενείς και τις οικογένειες τους. Η αυτό-συμπόνια είναι η ικανότητα να είναι κανείς συμπονετικός με τον εαυτό του. Χωρίς αυτή την ικανότητα ίσως οι νοσηλευτές να μην ήταν έτοιμοι να είναι συμπονετικοί προς τους ασθενείς. Τα συναισθηματικά ευφυή άτομα αντιλαμβάνονται τον εαυτό τους ως άτομα που είναι σε θέση να κατανοήσουν, να ελέγξουν και να διαχειρίζονται τα συναισθήματά τους. Ο σκοπός αυτής της περιγραφικής και σχετικής μελέτης είναι να εξετάσει τη σχέση ανάμεσα στην αυτό-συμπόνια και τη συναισθηματική νοημοσύνη. Οι συμμετέχοντες ήταν 135

νοσηλευτές. Η ρύθμιση για τη μελέτη αυτή ήταν ένα σύστημα υγείας με νοσοκομεία που βρίσκονται στο Queens, στο Nassau και στο Suffolk, στις περιοχές της Νέας Υόρκης στις ΗΠΑ. Τρία από τα νοσοκομεία της μελέτης αυτής βρίσκονται στο Queens και στα σύνορα Queens/Nassau. Το Queens είναι η πιο πολιτισμικά ποικιλόμορφη κοινότητα στις ΗΠΑ. Οι ασθενείς που εξυπηρετούνται, όπως και το νοσηλευτικό προσωπικό, είναι η αντανάκλαση αυτής της πολιτισμικής και θρησκευτικής πολυμορφίας. Τα αποτελέσματα έδειξαν θετική συσχέτιση μεταξύ της αυτό-συμπόνιας και της συναισθηματικής νοημοσύνης ($r=0.55$). Συστάσεις για μελλοντική έρευνα περιλαμβάνουν: την εξερεύνηση της αυτό-συμπόνιας και τη συναισθηματική νοημοσύνη σε νοσηλευτές καθώς και την αναγνώριση των πλεονεκτημάτων ενίσχυσης της αυτό-συμπόνιας και της συναισθηματικής νοημοσύνης σε νοσηλευτές (Heffernan και συν, 2010).

Λέξεις κλειδιά: «Συναισθηματική νοημοσύνη», «νοσηλευτές», «αυτο-συμπόνια».

Nurses often provide care for patients and families who are suffering and where emotions are heightened. Compassion is an essential component of the care that nurses provide. Emotions play an important role in the relationship and communication between nurses, patients and families. Self-compassion is the ability to be compassionate to oneself, without this ability nurses might not be prepared to be compassionate to patients. The emotionally intelligent individuals perceive themselves as individuals who are able to understand, monitor and manage their emotions. The purpose of this descriptive, correlation study was to examine the relationship between self-compassion and emotional intelligence. Participants were 135 nurses. The setting for this study was a health system with hospitals located in Queens, Nassau and Suffolk counties of New York, USA. Three of the hospitals in the study are located in Queens and/or the Queens/Nassau border. Queens is the most culturally diverse community in the USA. The patients served, as well as the nursing staff, are reflective of this cultural and religious diversity. Results indicated a positive correlation between self-compassion and emotional intelligence ($r = 0.55$). Recommendations for future research include: exploration of self-compassion and emotional intelligence in nurses, and identification of the benefits of enhancing self-compassion and emotional intelligence in nurses (Heffernan et al., 2010).

Keywords: «Emotional intelligence, «nurses», «self-compassion».

Η συναισθηματική νοημοσύνη έχει αναγνωριστεί ως ένας σημαντικός παράγοντας για την ατομική οργανωτική απόδοση. Συνήθως αναφέρεται ως κάποιο προσωπικό χαρακτηριστικό των ατόμων και ως η ικανότητα τους να συνδυάζουν συναίσθημα με νοημοσύνη, προκειμένου να επιλύσουν προβλήματα ή να λάβουν αποφάσεις. Ο σκοπός της συγκεκριμένης μελέτης ήταν η ανάλυση αναφορών νοσηλευτών για να ελεγχθεί ο τρόπος εφαρμογής της επαγγελματικής πρακτικής τους και αν μέσα σε αυτόν υπάρχουν στοιχεία από τα πεδία της συναισθηματικής νοημοσύνης. Αναλύθηκαν 15 ιστορίες νοσηλευτών με την ποιοτική μέθοδο ανάλυσης περιεχομένου. Οι αναφορές των νοσηλευτών ταξινομήθηκαν με βάση το θεωρητικό πλαίσιο της συναισθηματικής νοημοσύνης σε τέσσερις θεματικές κατηγορίες: αυτοδιαχείριση, αυτεπίγνωση, κοινωνική διαχείριση και κοινωνική επίγνωση. Το συχνότερο πεδίο που βρέθηκε στις αναφορές ήταν η αυτοδιαχείριση με ποσοστό εμφάνισης 32%, ακολουθούσε η αυτεπίγνωση (28%), η κοινωνική διαχείριση (22%) και, τέλος, η κοινωνική επίγνωση (18%). Από τα παραπάνω φάνηκε ότι οι αναφορές μιλούσαν για όλα τα πεδία της συναισθηματικής νοημοσύνης και ότι αυτά σχετίζονταν με την εφαρμογή της νοσηλευτικής γνώσης στην πρακτική των νοσηλευτών σε διάφορα πλαίσια. Από την έρευνα φάνηκε ότι η χρήση των πεδίων της συναισθηματικής νοημοσύνης μπορεί να παρέχει τρόπους αποτελεσματικής επαγγελματικής πρακτικής και παρέμβασης (Διαμαντοπούλου & Λαβδανίτη, 2010).

Λέξεις κλειδιά: «Συναισθηματική νοημοσύνη και νοσηλευτική», «συναισθηματική νοημοσύνη στους νοσηλευτές».

Emotional intelligence is recognized to be a significant factor in both individual performance and organizational performance. It is a personal characteristic that combines emotion with intelligence in order to solve problems and make decisions. To examine, through nursing narratives, the way nurses perform during their professional practice, and whether elements of the emotional intelligence concepts can be identified in the practice of their profession. They were analyzed 15 nurses stories with context analysis. The stories of nurses were categorized based on the theoretical framework of emotional intelligence in four thematic domains: self-management, self-awareness, social awareness and social/ relationship-management.

The most frequent field represented in the narratives was that of self-management, with a rate of appearance of 32%, followed by self-awareness (28%), social/relationship-management (22%), and finally, social awareness (18%). From these findings it appears that the nurses' stories reflect evidence of all of the domains of emotional intelligence, and that this is related to the implementation of nursing knowledge in the nurses' professional practice in various different contexts. The use of emotional intelligence concepts may provide ways of improving professional practice in the nursing profession (Diamantopoulou & Lavdaniti, 2010).

Keywords: «Emotional intelligence and nursing», «emotional intelligence in nurses».

Το άτομο με υψηλό δείκτη συναισθηματικής νοημοσύνης είναι σε θέση να χρησιμοποιεί τη σκέψη του, να αντιλαμβάνεται καλύτερα τα συναισθήματά του, να κατανοεί τη σημασία τους και να τα ρυθμίζει καλύτερα από άλλους. Έγινε διερεύνηση των παραγόντων που συμβάλλουν στην ανάπτυξη της συναισθηματικής νοημοσύνης του νοσηλευτικού προσωπικού που εργάζεται στα δημόσια πολιτικά νοσοκομεία. Αναπτύχθηκε εξειδικευμένο ερωτηματολόγιο που δόθηκε σε 251 νοσηλευτές και βοηθούς νοσηλευτών που εργάζονται σε δημόσια νοσοκομεία της Ελλάδας. Το ερωτηματολόγιο περιλάμβανε 69 ερωτήσεις που περιέγραφαν τις ακόλουθες επτά διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης: «Αυτοεπίγνωση», «αυτορρύθμιση», «κίνητρα συμπεριφοράς», «ενσυναίσθηση», «κοινωνικές δεξιότητες», «χιούμορ», «κριτική σκέψη». Οι απαντήσεις δόθηκαν βάσει κλίμακας Likert 4 σημείων (καθόλου-λίγο-αρκετά-πολύ). Η στατιστική επεξεργασία των δεδομένων έγινε με το στατιστικό πρόγραμμα Statistical Package for Social Sciences 14.0 (SPSS). Η ανάλυση έδειξε ότι η ηλικία συμβάλλει στην ανάπτυξη τριών διαστάσεων της συναισθηματικής νοημοσύνης και ειδικότερα του «χιούμορ», της «κριτικής σκέψης» και των «κινήτρων συμπεριφοράς». Τα έτη προϋπηρεσίας συμβάλλουν στην ανάπτυξη του τομέα των «κοινωνικών δεξιοτήτων» και της «αυτορρύθμισης». Η οικογένεια συμβάλλει στην ανάπτυξη του τομέα της «ενσυναίσθησης». Το επίπεδο εκπαίδευσης συμβάλλει στην ανάπτυξη του τομέα της «αυτοεπίγνωσης». Η ανάπτυξη της συναισθηματικής νοημοσύνης είναι εξαιρετικά σημαντική και επηρεάζεται από πολλούς παράγοντες. Παρέχει τη δυνατότητα σε κάποιον να διερευνά τα συναισθήματά του, να κατανοεί την πραγματική τους

σημασία και να τα λαμβάνει σοβαρά υπόψη του πριν προβεί σε οποιαδήποτε απόφαση (Παπαγεωργίου και συν., 2011).

Λέξεις κλειδιά: «Νοσηλευτές και συναίσθημα».

The person with high emotional IQ is able to better understand his feelings, to use them in thought, understand their importance and to better adjust than others. Exploring the factors contributing to the development of emotional intelligence of nurses working in public hospitals policy. Developed specialized questionnaire given to 251 nurses and nursing assistants who work in public hospitals in Greece. The questionnaire included 69 questions describing the following seven dimensions of emotional intelligence: «self-awareness», «self-regulation», «motivated behavior», «empathy», «social skills», «humor», «critical thinking». The answers were given on a scale 4-point Likert (all-bit-pretty-much). The statistical data have been processed with the statistical program Statistical Package for Social Sciences 14.0 (SPSS). The analysis showed that age contributes to the development of three dimensions of emotional intelligence, especially the «humor» of «critical thinking» and «behavioral incentives». Years of service contribute to the development of «social skills» sector and the «self-regulation». The family contributes to the development of «empathy» sector. The level of education contributes to the development of «self-awareness» area. The development of emotional intelligence is extremely important and is influenced by many factors. It allows one to explore their feelings, understand their true meaning and to give serious consideration before making any decision (Papageorgiou et al., 2011).

Keywords: «Nurses and emotion».

Η Μαλαισία έχει περισσότερους από 78.000 εγγεγραμμένους νοσηλευτές που εργάζονται σε δημόσια και ιδιωτικά νοσοκομεία. Οι νοσηλευτές που απαρτίζουν το 75% του συνολικού εργατικού δυναμικού της υγείας παίζουν σημαντικό ρόλο στην παροχή υπηρεσιών υγείας στους ασθενείς και σε συνεργασία με άλλους επαγγελματίες του τομέα της υγείας. Η συναισθηματική νοημοσύνη επιτρέπει στους ανθρώπους να κατανοήσουν την πολυπλοκότητα της ανθρώπινης αλληλεπίδρασης και να διαχειρίζονται τα συναισθήματα τους όπως και των άλλων. Γι' αυτό το λόγο η

συναισθηματική νοημοσύνη φαίνεται να είναι μια σχετική έννοια στη φροντίδα της υγείας, όπου θεωρείται ζωτική για τους νοσηλευτές να αντιλαμβάνονται τις προοπτικές των ασθενών και να ασχολούνται με σχέσεις που θα διευκολύνουν την επιτυχή διαχείριση της υγειονομικής. Το παρόν άρθρο εξετάζει τα προφίλ της συναισθηματικής νοημοσύνης των νοσηλευτών. Επιπλέον, εξετάζει τις διαφορές στο επίπεδο της συναισθηματικής νοημοσύνης των νοσηλευτών που βασίζονται σε επιλεγμένους δημογραφικούς παράγοντες. Μία μελέτη είχε διεξαχθεί σε τέσσερα κρατικά νοσοκομεία χρησιμοποιώντας το The Bar-On Emotional Quotient Inventory: Short (EQ-i:S) by Bar-On (1997). 395 νοσηλευτές και νοσηλεύτριες συνεπλάκησαν ως αποκρινόμενοι. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι η πλειονότητα των αποκρινόμενων είχε υψηλό επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης και ότι δεν υπήρχαν σημαντικές διαφορές συναισθηματικής νοημοσύνης που να βασίζονται σε δημογραφικούς παράγοντες. Υπάρχει η ελπίδα ότι τα αποτελέσματα και οι επιπτώσεις της μελέτης θα επαυξήσουν την ποιότητα της υπηρεσίας των επαγγελματιών υγείας (Saad & Marzuki, 2016).

Λέξεις κλειδιά: «Συναισθηματική νοημοσύνη στη νοσηλευτική», «φροντίδα υγείας», «επαγγελματίες υγείας».

Malaysia has more than 78 thousand registered nurses working at the government and private hospitals. Nurses who make up 75% of the total healthcare workforce play important parts in providing healthcare services to patients and working with other healthcare professionals. Emotional intelligence allows people to understand the complexity of human interaction and manage his/her own emotions as well as others. Hence, emotional intelligence seems a relevant concept in healthcare, where it is considered vital for nurses to understand patients' perspectives and engage in relationships that will facilitate successful care management. This article examines the emotional intelligence profiles of nurses. In additions, it also examines the differences in the level of emotional intelligence of nurses based on selected demographic factors. A study had been conducted in four government hospitals using The Bar-On Emotional Quotient Inventory: Short (EQ-i:S) by Bar-On (1997). Three-hundred and ninety-five male and female nurses were involved as respondents. Results showed that the majority of respondents had high level of emotional intelligence and there were no significant differences of emotional intelligence based on demographic factors. It is

hoped that the results and implications of the study will enhance the service quality of healthcare professionals (Saad & Marzuki, 2016).

Keywords: «Emotional intelligence in nursing», «health care», «health professionals».

Η έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης έχει αυξηθεί σε δημοτικότητα τις τελευταίες δύο δεκαετίες, προκαλώντας ενδιαφέρον τόσο σε κοινωνικό όσο και σε επαγγελματικό επίπεδο. Οι ταυτόχρονες εξελίξεις στη νοσηλευτική σχετίζονται με την αναγνώριση της επιρροής της αυτογνωσίας και της αυτοπαθούς πρακτικής σχετικά με την ποιότητα της εμπειρίας του ασθενούς. Το κίνημα της νοσηλευτικής εκπαίδευσης στην ανώτερη εκπαίδευση ανήγγειλε κάποιες αλλαγές και μάλιστα προκλήσεις για το επάγγελμα συνολικά. Κατά παράδοση, η εκπαίδευση των νοσηλευτών εξετάζονταν ως μία ουσιώδη εκπαίδευση, με κύρια έμφαση στην κατάλληλη άσκηση και στις εκ του νόμου αρμοδιότητες. Εν τούτοις, τα ακαδημαϊκά πρότυπα ασχολούνται με το τι είναι κατάλληλο για άσκηση. Αρκετά προγράμματα σπουδών στις μέρες μας κάνουν αναφορές στην έννοια ενός συναισθηματικά νοούμενου ασκούμενου, για τον οποίο η θεωρία, η άσκηση και η έρευνα είναι συνδεδεμένα με τη βιωματική γνώση. Σε αυτή την ανακοίνωση είμαστε σύμφωνοι με την πλειονότητα όσων περιγράφονται τεκμηριωμένα εντός του προγράμματος σπουδών. Κι ακόμη, προτείνουμε κάποιοι εκπαιδευτικοί και ασκούμενοι να επωφεληθούν από την έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης, ακόμη και χωρίς να έχουν συλλάβει πλήρως το σύνολο του νοήματος και της εφαρμογής της. Επιχειρούμε να κάνουμε σαφές τον τρόπο με τον οποίο η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να ενσωματωθεί πιο ρεαλιστικά και πιο κατάλληλα στο νοσηλευτικό επάγγελμα και να πραγματοποιηθεί προτείνοντας ένα μοντέλο μάθησης για την εκπαίδευση των νοσηλευτών (Freshwater & Stickley, 2004).

Λέξεις κλειδιά: «Συναίσθημα», «συναισθηματική νοημοσύνη», «πρόγραμμα σπουδών νοσηλευτικής».

The concept of emotional intelligence has grown in popularity over the past two decades, causing concern both socially and professionally. The simultaneous developments in nursing related to the recognition of the influence of self-knowledge

and reflexive practice about the quality of the patient experience. The movement of nurse training in higher education announced some changes and challenges even for the profession as a whole. Traditionally, education of nurses examined as an essential education, with primary emphasis on fitness for practice and statutory responsibilities. However, academic standards dealing with what is suitable for exercise. Several courses nowadays make references to the concept of an emotionally understood practitioner, for which the theory, practice and research are connected with the tacit and experiential knowledge. In this statement we agree with the majority of those described in the documentation of the curriculum. And yet , we suggest some teachers and practitioners to benefit from the concept of emotional intelligence , even without having fully grasped the whole meaning and implementation. We attempt to make clear the way in which emotional intelligence can be integrated more realistic and more appropriate to the profession and to terminate proposing a learning model for the education of nurses (Freshwater & Stickley, 2004).

Keywords: «Emotion», «emotional intelligence», «nursing curriculum».

Οι νοσηλευτές υποφέρουν από άγχος και αποκτούν προβλήματα υγείας εξαιτίας των γνωρισμάτων της δουλειάς τους καθώς και της επαφής τους με τους ασθενείς και το θάνατο. Από τότε που τα συναισθήματα έχουν επίδραση στις εκβάσεις της εργασίας, η συναισθηματική νοημοσύνη (ΣΝ) θα μπορούσε να εξηγήσει τις ιδιαίτερες διαφορές αντιμετωπίζοντας το εργασιακό άγχος. Η μελέτη αυτή εξέτασε τις αλληλεξαρτήσεις ανάμεσα στη ΣΝ, στο εργασιακό stress και την υγεία. Εξετάσαμε επίσης την απήχηση των κοινωνικό-δημογραφικών μεταβλητών (π.χ. ηλικία, γένος, διάρκεια υπηρεσίας) στο άγχος και στην υγεία των νοσηλευτών. Έτσι λοιπόν πραγματοποιήθηκε μία ανώνυμη έρευνα μέσω ερωτηματολογίων για να ανιχνεύσουμε αυτές τις αλληλεξαρτήσεις σε ένα γενικό δημόσιο νοσοκομείο στην Ισπανία όπου συμμετείχαν 180 νοσηλευτές. Συγκεντρώθηκαν δεδομένα σχετικά με δημογραφικές πληροφορίες για την εργασία, το άγχος, την υγεία και τη ΣΝ. Πέραν από τις περιγραφικές στατιστικές συνυπολογίστηκαν ακόμα οι αναλύσεις των αντιθέσεων, οι μέτριες διακρίσεις και οι αναλύσεις των παλινδρομήσεων. Τα πορίσματα έδειξαν μία διαφορετική επίδραση των συστατικών της ΣΝ στο άγχος και στην υγεία. Όσον

αφορά το άγχος, τα αποτελέσματα έδειξαν πως οι νοσηλευτές που βρίσκονται σε υψηλή θέση με διαύγεια και συναισθηματική κατάσταση παρουσιάζουν λιγότερο άγχος, ενώ όσοι συγκέντρωσαν υψηλά ποσοστά σχετικά με την εμπειρία των συναισθημάτων υψηλότερα επίπεδα άγχους. Επιπλέον, εντοπίσαμε μία συνάφεια ανάμεσα στην ηλικία, στη διάρκεια υπηρεσίας και το άγχος. Έτσι, οι νεότεροι νοσηλευτές καθώς και όσοι είχαν μικρότερη διάρκεια υπηρεσίας και μικρότερη εμπειρία παρουσίασαν λιγότερο άγχος. Ωστόσο, η ΣΝ και η υγεία δε σχετίζονται ούτε με την ηλικία ούτε με τη διάρκεια υπηρεσίας. Επίσης, βρήκαμε πως οι έγγαμοι νοσηλευτές παρουσιάζουν καλύτερη γενική υγεία. Η συναισθηματική νοημοσύνη εμφανίζεται για τους νοσηλευτές ως ένας παράγοντας προστασίας ενάντια στο άγχος καθώς και ως ένας παράγοντας διευκόλυνσης για την παροχή υγείας. Τα σχόλια αυτά θα είναι ιδιαίτερα εποικοδομητικά για την εκπαίδευση μελλοντικών επαγγελματιών σε αυτές τις ικανότητες (Landa και συν., 2008).

Λέξεις-κλειδιά: «Υγεία», «νοσηλευτές», «αντιληπτή συναισθηματική νοημοσύνη», «άγχος».

Nurses suffer from stress and health problems owing to the characteristics of their work and their contact with patients and death. Since emotions can have an effect on work outcomes, emotional intelligence (EI) may explain the individual differences in dealing with work stress. This study investigated the interrelationships among EI, work stress and health. We also examined the impact of socio-demographic variables (e.g. age, gender, length of service) on stress and nurses' health. So an anonymous survey was conducted through questionnaires to detect these dependencies in a general public hospital in Spain attended by 180 nurses. Data was gathered on demographic information and work, stress, health and EI. Beyond descriptive statistics, analyses of variance, mean differences and regression analyses were computed. Findings show a differential effect of the EI components in stress and health. As far as stress is concerned, the results show that the nurses who score high in clarity and emotional repair report less stress, whereas those with high scores in attention to emotions experience greater levels of stress. Furthermore, we find a positive relationship between age, length of service and stress, with younger nurses and those with a shorter length of service experiencing less stress. However, EI and health are not related to age or to length of service. Also, we find that married nurses report better general health. EI is shown for nurses as a protective factor against stress

and a facilitative factor for health. These comments could be especially important in training future professionals in these abilities (Landa et al., 2008).

Keywords: «Health», «nurses», «perceived emotional intelligence», «stress».

Η μελέτη αυτή περιγράφει τη σχέση μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης (ΣΝ) και μετασχηματιστικής ηγεσίας (ΜΗ) στους προϊσταμένους νοσηλευτές (ΠΝ). Η αποτελεσματική ηγεσία των ΠΝ είναι σημαντική δεδομένου ότι έχουν άμεση επιρροή στην απόδοση των Εγγεγραμμένων Νοσηλευτών (ΕΝ)¹ καθώς και στην έκβαση της υγείας των ασθενών. Μία έρευνα απέδειξε ότι ο τύπος της μετασχηματιστικής ηγεσίας (ΜΗ) παράγει μεγαλύτερη δέσμευση από τους ακόλουθους του από ότι άλλα είδη ηγεσίας. Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι ένα δυναμικό χαρακτηριστικό της ΜΗ. Μία περιγραφική διερευνητική μελέτη διεξήχθη για να συσχετίσει τη ΣΝ και τις πρακτικές της ΜΗ των ΠΝ. Η ΣΝ συσχετίστηκε σημαντικά με θετικό τρόπο με την ΜΗ. Εντοπίστηκε λοιπόν μία θετική σχέση μεταξύ της ΜΗ και των ΠΝ που κατείχαν υψηλή εκπαίδευση και διοικητική πιστοποίηση. Οι διοικητές νοσηλευτικής οφείλουν να λάβουν υπόψη τους τα χαρακτηριστικά της ΣΝ όταν προσλαμβάνουν ΠΝ. (Spano-Szekely και συν, 2016).

Λέξεις κλειδιά: «Συναισθηματική νοημοσύνη στο νοσηλευτικό επάγγελμα».

This study describes the relationship between emotional intelligence (EI) and transformational leadership (MH) to the heads nurses (PN). Effective leadership of HN is important since they have a direct influence on the performance of Registered Nurses (EN) and the outcome of patient health. A survey has shown that the type of transformational leadership (MH) produces greater commitment from followers than

¹Registered Nurses= Εγγεγραμμένοι Νοσηλευτές. Εγγεγραμμένος νοσηλευτής θεωρείται ο νοσηλευτής ο οποίος αποφοίτησε από ένα πρόγραμμα νοσηλευτικής και πληροί τις προϋποθέσεις που περιγράφονται σε συγκεκριμένη χώρα, πολιτεία, επαρχία ή σε παρόμοιο όργανο αδειοδότησης, προκειμένου να λάβουν την άδεια για να ασκήσουν το επάγγελμα. Το πλαίσιο εφαρμογής της πρακτικής των ΕΝ καθορίζεται από την τοπική νομοθεσία που διέπει τους νοσηλευτές, και συνήθως ρυθμίζεται από έναν επαγγελματικό φορέα ή σύμβουλο.

other kinds of leadership. Emotional intelligence is a dynamic feature of AV. A descriptive exploratory study was performed to correlate the CHD and practices of the Navy MH. The CHD was significantly correlated positively with MH. Therefore identified a positive relationship between the MH and Navy held high administrative training and certification. The nursing administrators must take into account the characteristics of EI when hiring HN. (Spano-Szekely et al , 2016) .

Keywords: «Emotional intelligence in nursing work».

Η συναισθηματική εργασία είναι ένας όρος που έχει γίνει ευρέως αποδεκτός στη βιβλιογραφία ως μέρος της νοσηλευτικής εργασίας. Ωστόσο η συμβολή της συναισθηματικής νοημοσύνης στο πλαίσιο της νοσηλευτικής απαιτεί περεταίρω μελέτη. Η εργασία αυτή έχει ως στόχο να παρουσιάσει μία ανάλυση της βιβλιογραφίας σχετικά με τη συναισθηματική νοημοσύνη και τη συναισθηματική εργασία, καθώς και να εξετάσει την αξία της συναισθηματικής νοημοσύνης στο πεδίο της νοσηλευτικής. Μία τέτοιου είδους έρευνα επιχειρήθηκε με τη χρήση των βάσεων δεδομένων CINAHL και MEDLINE. Οι όροι αναζήτησης που χρησιμοποιήθηκαν ήταν «συναισθήματα», «νοημοσύνη», «συναισθήματα και νοημοσύνη» και «συναισθηματική εργασία». Ένας κατάλογος αναζήτησης σχετικών περιοδικών καθώς και σημαντικών αναφορών προστίθενται στα δεδομένα. Η συναισθηματική νοημοσύνη διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στη διαμόρφωση επιτυχημένων ανθρωπίνων σχέσεων. Η συναισθηματική εργασία είναι σημαντική για τη δημιουργία των σχέσεων θεραπειών νοσηλευτών-ασθενών, αλλά ενέχει τον κίνδυνο της «επαγγελματικής εξουθένωσης» αν είναι παρατεταμένη ή έντονη. Για να αποφευχθεί αυτό, οι νοσηλευτές πρέπει να υιοθετήσουν στρατηγικές για την προστασία της υγείας τους. Η δυναμική αξία της συναισθηματικής νοημοσύνης στο πεδίο της συναισθηματικής εργασίας είναι ένα θέμα που ακόμα χρειάζεται να διερευνηθεί. Η ανάλυση της βιβλιογραφίας δείχνει τη συνάντηση των σύγχρονων απαιτήσεων της νοσηλευτικής στις δεξιότητες της συναισθηματικής νοημοσύνης με τις ανάγκες της άμεσης περίθαλψης των ασθενών και τις διαπραγματεύσεις με τη διεπιστημονική ομάδα. Η σημασία αυτού του γεγονότος θα πρέπει να αναγνωριστεί στην εκπαίδευση των νοσηλευτών. Η σχέση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης και της συναισθηματικής εργασίας είναι μια γόνιμη περιοχή για περαιτέρω έρευνα. Τα πιθανά οφέλη από την καλύτερη κατανόηση του πώς αλληλεπιδρούν οι έννοιες αυτές είναι σε μεγάλο βαθμό εικασίες μέχρι να μάθουμε περισσότερα στοιχεία. Η προοπτική ότι μπορεί να υπάρχουν πλεονεκτήματα και για τους νοσηλευτές και για τους ασθενείς είναι ένα κίνητρο για τους μελλοντικούς ερευνητές (McQueen, 2004).

Λέξεις κλειδιά: «Συναισθηματική νοημοσύνη στο νοσηλευτικό επάγγελμα».

Emotional labour has been widely accepted in the literature as part of nursing work, however the contribution of emotional intelligence in the nursing context requires further study. This paper aims to present an analysis of the literature on emotional intelligence and emotional labour, and consider the value of emotional intelligence to nursing. A literature search was undertaken using the CINAHL and MEDLINE databases. Search terms used were ‘emotions’, ‘intelligence’, ‘emotions and intelligence’ and ‘emotional labour’. A hand-search of relevant journals and significant references added to the data. Emotional intelligence plays an important part in forming successful human relationships. Emotional labour is important in establishing therapeutic nurse–patient relationships but carries the risk of ‘burnout’ if prolonged or intense. To prevent this, nurses need to adopt strategies to protect their health. The potential value of emotional intelligence in this emotional work is an issue that still needs to be explored. Analysis of the literature suggests that the modern demands of nursing draw on the skills of emotional intelligence to meet the needs of direct patient care and co-operative negotiations with the multidisciplinary team. The significance of this need to be recognized in nurse education. The link between emotional intelligence and emotional labour is a fruitful area for further research. The potential benefits of gaining a better understanding of how these concepts interact is largely conjecture until we have more evidence. The prospect that there may be advantages to both nurses and patients is a motivating factor for future researchers (McQueen, 2004).

Keywords: «Emotional intelligence in nursing work».

Σημαντικές συσχετίσεις έχουν παρουσιαστεί μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης (Σ.Ν.) και των υψηλών επιπέδων επίδοσης. Παρότι οι μεταβλητές αυτές είναι εξίσου σημαντικές για την ασφαλή φροντίδα και τις υγιείς σχέσεις εργασίας, η έρευνα για τη Σ.Ν. του κλινικού νοσηλευτικού προσωπικού είναι μικρή. Σκοπός αυτής της μελέτης ήταν η μέτρηση της Σ.Ν. όσον αφορά το επίπεδο επίδοσης του κλινικού νοσηλευτικού προσωπικού και η συλλογή στοιχείων για σημαντικές πληροφορίες σχετικές με τη σταδιοδρομία και την οργάνωση. Συμμετείχαν 36 νοσηλευτές από τρία αστικά νοσοκομεία της Χονολουλού και της Χαβάη. Η Σ.Ν., το

επίπεδο επίδοσης των νοσηλευτών και οι μεταβλητές που σχετίζονται με τη σταδιοδρομία και την οργάνωση συνυπολογίστηκαν. Παρατηρήθηκαν ακόμα σημαντικές θετικές συσχετίσεις ανάμεσα στο επίπεδο επίδοσης στην κλινική πρακτική και τα αποτελέσματα της Σ.Ν.. Ωστόσο, ένα μεγάλο ποσοστό του προσωπικού της κλινικής παρουσίασε συνολικά αποτελέσματα κάτω από το μέσο όρο (αισθήματα αντίληψης, αισθήματα εμπειρίας). Τα ευρήματα της μελέτης αυτής δίνουν μία πρώτη μαρτυρία ότι το επίπεδο επίδοσης του κλινικού νοσηλευτικού προσωπικού συσχετίζεται θετικά με τη Σ.Ν.. Στη μελέτη αυτή ένα υψηλό ποσοστό νοσηλευτών έφερε αποτελέσματα κάτω από το μέσο όρο στα συνολικά στοιχεία της Σ.Ν.. Τα ευρήματα αυτά εγγυώνται μία περαιτέρω έρευνα. Η Σ.Ν. έχει τη δυνατότητα να προσφέρει ένα πλαίσιο δεξιοτήτων καθώς και συγκεκριμένες ικανότητες για να αυξήσει τη συνεργασία, τις θετικές συγκρουόμενες συμπεριφορές και τις υγιείς σχέσεις στο κλινικό περιβάλλον υγείας (Codier και συν, 2008).

Λέξεις κλειδιά: «Συναισθηματική νοημοσύνη στο νοσηλευτικό επάγγελμα».

Significant correlations have been demonstrated between emotional intelligence (EI) and high levels of performance and other organizational variables related to retention and workplace environment. Although these variables are also important for safe care and healthy work relationships, there is little research on the EI of clinical staff nurses. The purpose of this study was to measure EI as related to performance level of clinical staff nurses, and to collect data on important related career/organizational variables. Thirty-six nurses in 3 urban hospitals in Honolulu, Hawaii, participated. EI, nursing performance level, and career/organizational variables were measured. Significant positive correlations between clinical performance level and EI scores were observed. However, a large percentage of the clinical staff demonstrated below average total EI scores and sub scores (perceiving emotions, experiencing emotions). Findings from this study offer the first evidence that the performance level of clinical staff nurses correlates positively with EI. A high percentage of nurses in this study scored below average on both total EI score and important sub scores. These findings warrant further investigation. EI may offer a framework and specific skills to enhance collaboration, positive conflict behaviors, and healthy relationships in the clinical care environment (Codier et al., 2008).

Keywords: «Emotional intelligence in nursing work».

Σκοπός αυτής της εργασίας είναι η παρουσίαση των ευρημάτων μίας ολοκληρωτικής ανασκόπησης της βιβλιογραφίας που σχετίζεται με τη συναισθηματική νοημοσύνη (Σ.Ν.) και τη νοσηλευτική. Ένα τεράστιο σώμα γνώσης που σχετίζεται με τη Σ.Ν. υφίσταται και πέρα από το πεδίο της νοσηλευτικής. Η θεωρία και η έρευνα της Σ.Ν. εντός του πεδίου της νοσηλευτικής είναι ένα πιο πρόσφατο φαινόμενο. Μία ευρεία αντίληψη της φύσης και κατεύθυνσης της θεωρίας και έρευνας, συσχετίζεται με τη Σ.Ν. και είναι κρίσιμη για το χτίσιμο της γνώσης, εντός του πεδίου της έρευνας. Μία ευρεία έρευνα των ηλεκτρονικών βάσεων δεδομένων, που επικεντρώνεται σε άρθρα που δημοσιεύτηκαν στα αγγλικά μεταξύ των ετών 1995-2007 έχει ολοκληρωθεί. Επιχειρήθηκαν εκτεταμένες διαλογές για τρέχοντα θέματα και αποδείξεις εμπειρικής έρευνας, στη νοσηλευτική επικεντρωμένα κυρίως στη συναισθηματική νοημοσύνη. Τριανταενέα άρθρα περιλαμβάνονται σε αυτή την ολοκληρωτική ανασκόπηση της βιβλιογραφίας (21 θεωρητικά, 5 κύρια άρθρα, 4 γνώμες και 9 εμπειρικά). Η βιβλιογραφία εστιάζει σε θέματα όπως είναι η Σ.Ν. και η εκπαίδευση των νοσηλευτών, η Σ.Ν. και η πρακτική άσκηση των νοσηλευτών, η Σ.Ν. και η λήψη αποφάσεων στην κλινική, και η Σ.Ν. και η κλινική ηγεσία. Η βιβλιογραφία αποκαλύπτει μία διαδεδομένη υποστήριξη των εννοιών της Σ.Ν. στο πεδίο της νοσηλευτικής. Η θεωρητική και συντακτική βιβλιογραφία επιβεβαιώνει ότι οι έννοιες της Σ.Ν. είναι καίριες στην πρακτική των νοσηλευτών. Η Σ.Ν. χρειάζεται να είναι συγκεκριμένη εντός της εκπαίδευσης των νοσηλευτών καθώς η Σ.Ν. μπορεί να επηρεάσει την ποιότητα της μάθησης των μαθητών, την δεοντολογική λήψη αποφάσεων, την κριτική σκέψη, τη χρήση της μαρτυρίας και της γνώσης στην πράξη. Οι συναισθηματικά ευφυείς ηγέτες επηρεάζουν τη στάση των εργαζομένων, την ποιότητα περίθαλψης των ασθενών και τα αποτελέσματά τους. Η έρευνα της Σ.Ν. στο πεδίο της νοσηλευτικής συνίσταται καθώς απαιτεί ανάπτυξη και προσεκτική εξέταση των κριτικών, οι οποίες αναφέρονται στη Σ.Ν. εκτός του πεδίου της νοσηλευτικής (Smith και συν, 2009).

Λέξεις κλειδιά: «Συναισθηματική νοημοσύνη στο νοσηλευτικό επάγγελμα».

The purpose of this paper is to present findings of an integrative literature review related to emotional intelligence (EI) and nursing. A large body of knowledge related to EI exists outside nursing. EI theory and research within nursing is a more recent phenomenon. A broad understanding of the nature and direction of theory and

research related to EI is crucial to building knowledge within this field of inquiry. A broad search of computerized databases focusing on articles published in English during 1995–2007 was completed. Extensive screening sought to determine current literature themes and empirical research evidence completed in nursing focused specifically on emotional intelligence. 39 articles are included in this integrative literature review (theoretical, $n = 21$; editorial, $n = 5$; opinion, $n = 4$ and empirical, $n = 9$). The literature focuses on EI and nursing education, EI and nursing practice, EI and clinical decision-making, and EI and clinical leadership. Research that links EI and nursing are mostly correlation designs using small sample sizes. This literature reveals widespread support of EI concepts in nursing. Theoretical and editorial literature confirms EI concepts are central to nursing practice. EI needs to be explicit within nursing education as EI might impact the quality of student learning, ethical decision-making, critical thinking, evidence and knowledge use in practice. Emotionally intelligent leaders influence employee retention, quality of patient care and patient outcomes. EI research in nursing requires development and careful consideration of criticisms related to EI outside nursing is recommended (Smith et al., 2009).

Keywords: «Emotional intelligence in nursing work».

Η εργασία αυτή διερευνά την έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης του Goleman σε σχέση τα προγράμματα εκπαίδευσης των νοσηλευτών. Οι ισχύουσες μελέτες συνεχώς αποδεικνύουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη είναι ο κοινός παράγοντας που χαράζει τα άτομα ως ηγέτες, καινοτόμους και δραστικούς προϊστάμενους. Ο ρόλος των καλών νοσηλευτών είναι η συνεχής εξέλιξη των δεξιοτήτων καθώς είναι τα προσόντα-κλειδιά που απαιτούνται από ένα σύστημα υγείας υπό πίεσης και ανταγωνισμού. Αυτά περιλαμβάνουν τη δυνατότητα να εργάζονται αποτελεσματικά σε ομάδες, την ικανότητα να αναγνωρίζουν και να ανταποκρίνονται κατάλληλα στα συναισθήματα του εαυτού τους και των άλλων και την ικανότητα να παρακινούν τον εαυτό τους και τους άλλους. Αυτά ορίζονται κοινώς ως ‘συναισθηματική νοημοσύνη’. Πιστεύουμε ότι χρειαζόμαστε διαδικασίες επιλογής, οι οποίες θα καθορίσουν τα επίπεδα της συναισθηματικής νοημοσύνης των επίδοξων υποψηφίων, καθώς θα μπορούσαν να αποτελέσουν έναν έμπιστο προάγγελο επιτυχίας στην πρακτική άσκηση των νοσηλευτών σε νοσοκομεία, όπως και στην ακαδημαϊκή μελέτη. Η έρευνα μαρτυρεί ότι η συναισθηματική νοημοσύνη δεν μπορεί να

αναπτυχθεί αρκετά γρήγορα μέσω διαπροσωπικών δεξιοτήτων κατάρτισης. Επομένως είναι αναγκαίο για τους εκπαιδευτές νοσηλευτικής να δημιουργήσουν στρατηγικές μέτρησης που θα ταυτίσουν τη συναισθηματική νοημοσύνη με την πρόσληψη (Cadman & Brewer, 2001).

Λέξεις κλειδιά: «Συναισθηματική νοημοσύνη στο νοσηλευτικό επάγγελμα».

This paper explores Goleman's concept of 'emotional intelligence' in relation to recruitment to preregistration nurse education programmers. Current studies consistently demonstrate that emotional intelligence is the common factor which marks out individuals as leaders, innovators and effective managers. The role of the qualified nurse is evolving continually and 'portable' skills are the key qualities demanded by a health care system under pressure to compete. These include the ability to work effectively in teams, the ability to recognize and respond appropriately to one's own and others' feelings and the ability to motivate oneself and others. They are collectively termed 'emotional intelligence'. We believe we need selection processes that will determine levels of emotional intelligence in prospective candidates, as they could be a reliable predictor of success in both clinical nursing practice and academic study. Research indicates that emotional intelligence cannot be developed quickly enough through interpersonal skills training and therefore it is essential that nurse educators create assessment strategies that will identify emotional intelligence at recruitment (Cadman & Brewer, 2001).

Keywords: «Emotional intelligence in nursing work».

Οι ισχυρισμοί περί της θετικής επίδρασης της συναισθηματικής νοημοσύνης (Σ.Ν.) στις ομαδικές επιδόσεις είναι αναρίθμητοι τόσο στην επιχειρηματική, όσο και στην επιστημονική βιβλιογραφία. Ωστόσο, παρά το τεράστιο ενδιαφέρον που δείχνουν τα μέσα και οι σύμβουλοι επιχειρήσεων για τη Σ.Ν. και την ταχέως αυξανόμενη χρήση της στους οργανισμούς, υπάρχει μόνο μία μικρή εμπειρική μαρτυρία που υποστηρίζει αυτούς τους ισχυρισμούς. Στη μελέτη αυτή, εξετάσαμε τις σχέσεις μεταξύ Σ.Ν., επίδοσης, και συνεργασίας σε 23 ομάδες νοσηλευτών. Η Σ.Ν. υπολογίστηκε χρησιμοποιώντας την τροποποιημένη εκδοχή του Schutte Emotional Intelligence Scale και τη συνεργασία με το Group Cohesiveness Scale. Τελικώς, η επίδοση της ομάδας των νοσηλευτών μετρήθηκε σε τέσσερα διαφορετικά επίπεδα: την

ικανοποίηση του επαγγέλματος, την αξιολόγηση από ανώτερα στελέχη νοσηλευτικής, τον απολογισμό των εργασιών και την ποιότητα της υγειονομικής περίθαλψης. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι η ποιότητα της υγειονομικής περίθαλψης συσχετίστηκε θετικά με τη ρύθμιση των συναισθημάτων. Η ρύθμιση των συναισθημάτων συσχετίστηκε το ίδιο θετικά με την ομαδική συνεργασία. Τα αποτελέσματα αυτά υποδεικνύουν ότι η Σ.Ν., και πιο συγκεκριμένα η ρύθμιση των συναισθημάτων έχει τη δυνατότητα παροχής ενός ενδιαφέροντος νέου τρόπου να αυξήσει τις ομάδες νοσηλευτών, τη συνοχή και τα αποτελέσματα των ασθενών (Quoidbach & Hansenne, 2007).

Λέξεις κλειδιά: «Συναισθηματική νοημοσύνη στο νοσηλευτικό επάγγελμα».

Claims about the positive influence of emotional intelligence (EI) on work team performance are very numerous, both in commercial and scientific literature. However, despite the huge interest that media and business consultants put in EI and its fast-growing use in organizations, there is very little empirical evidence to support these claims. In this study, we investigated the relationships between EI, performance, and cohesiveness in 23 nursing teams. EI was assessed using the modified version of the Schutte Emotional Intelligence Scale and cohesiveness with the Group Cohesiveness Scale. Finally, nursing team performance was measured at four different levels: job satisfaction, chief nursing executives' rating, turnover rate, and health care quality. Results showed that health care quality was positively correlated with emotion regulation. Emotion regulation was also positively correlated with group cohesiveness. These results suggest that EI and, more specifically, Emotional Regulation may provide an interesting new way of enhancing nursing teams' cohesion and patient/client outcomes (Quoidbach & Hansenne, 2007).

Keywords: «Emotional intelligence in nursing work».

Σκοπός της μελέτης αυτής είναι η χρήση της εννοιολογικής δομής της συναισθηματικής νοημοσύνης με σκοπό να αναλύσει τις εμπειρίες των νοσηλευτών από την πρακτική τους, να αναγνωρίσει παράγοντες που θα μπορούσαν να συσχετιστούν, για να βελτιώσουν τη διατήρηση των νοσηλευτών και τα αποτελέσματα των ασθενών. Οι εμπειρίες εξέφρασαν τις δεξιότητες της συναισθηματικής νοημοσύνης και συσχετίστηκαν με τους νοσηλευτές. Οι νοσηλευτές

αναγνώρισαν τις δυνατότητες και τις αδυναμίες τους, ταυτίζοντας τον εαυτό τους με τις ανάγκες των ασθενών, τι συσχέτιση με την ανατροφή του κάθε ατόμου, χρησιμοποιώντας την προσωπική τους ματιά.. Προσωπικά χαρακτηριστικά επαγγελματικής πρακτικής των νοσηλευτών, όπως είναι η αυτονομία, η ικανοποίηση των νοσηλευτών, ο σεβασμός, και η επαγγελματική πρακτική στο περιβάλλον τους αναγνωρίστηκαν στα αποσπάσματα των ιστοριών. Η χρήση των εννοιών της συναισθηματικής νοημοσύνης έχει τη δυνατότητα παροχής καινούριων αντιλήψεων με σκοπό να κρατήσει τους νοσηλευτές σε ενασχόληση με την πρακτική και βελτίωση της διατήρησης των νοσηλευτών και την προαγωγή υγείας των ασθενών (Kooker και συν, 2006).

Λέξεις κλειδιά: «Συναισθηματική νοημοσύνη στο νοσηλευτικό επάγγελμα».

The purpose of this study is the use of the conceptual structure of emotional intelligence in order to analyze the experiences of nurses in their practice, to identify factors that could be related to improve the retention of nurses and patients' outcomes. The experiences expressed emotional intelligence and skills associated with their nurses. Nurses have recognized the potential and weaknesses, identifying herself with their patients' needs, what relationship with the upbringing of each person, using their own eyes. Personal characteristics of professional practice nurses , such as ownership , satisfaction of nurses , respect , and professional practice in the environment identified in the stories quotes. The use of the concepts of emotional intelligence is the ability to provide new concepts in order to keep their nurses to engage in the practice and improve the retention of nurses and promote patient health (Kooker et al., 2006).

Keywords: «Emotional intelligence in nursing work».

ΕΛΛΗΝΟΓΛΩΣΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Βόρρη, Ζ., 2011. Συναισθηματική νοημοσύνη θεωρία και εφαρμογές στη νοσηλευτική διοίκηση. *Ελληνικό Περιοδικό της Νοσηλευτικής Επιστήμης*, 4(1), σελ. 46-50.
2. Διαμαντοπούλου, Ε. & Λαβδανίτη, Μ., 2010. Η διερεύνηση της συναισθηματικής νοημοσύνης στη νοσηλευτική πρακτική των Ελλήνων νοσηλευτών. *Νοσηλευτική*, 49 (1), σελ. 62-72.
3. Ιερών Ησυχαστήριον “Ευαγγελιστής Ιωάννης ο Θεολόγος”, 2006. *Πάθη και αρετές*. [Έντυπο], Σουρωτή Θεσσαλονίκης: Ιερών Ησυχαστήριον “Ευαγγελιστής Ιωάννης ο Θεολόγος”.
4. Μηνασίδου, Ε., 2015. Η Συναισθηματική Νοημοσύνη στη Νοσηλευτική. *Ελληνικό περιοδικό της Νοσηλευτικής Επιστήμης*, 8 (1), σελ. 3-4.
5. Μπαμπάτσικου, Φ. & Γερογιάννη, Γ., 2012. Νοσηλευτικό τμήμα: Κριτήρια δημιουργίας ενός επιτυχημένου μοντέλου. *Το Βήμα του Ασκληπιού*, 11(1), σελ. 17-27.
6. Παπαγεωργίου, Δ., Μπολιουδάκη, Ε., Παπαλά, Ε., Σταματάκη, Π., Καγιαλάρη, Μ., Σταθόπουλος, Θ., 2010. Νοσηλευτές και Συναισθηματική Νοημοσύνη: Περιγραφική μελέτη. *Ελληνικό Περιοδικό της Νοσηλευτικής Επιστήμης* 2 (3), σελ. 69-75.
7. Ποταμιάνος, Γ., 1995. *Δοκίμια στη Ψυχολογία της Υγείας*. Αθήνα: ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΓΡΑΜΜΑΤΑ.
8. Στάλικας, Α. & Μερτίκας, Α., 2004. *Η θεραπευτική συμμαχία*. Αθήνα: ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΓΡΑΜΜΑΤΑ.
9. Alder, H., 1994. *NLP*. Αθήνα: ΑΛΚΥΩΝ.
10. Cloud, H. & Townsend, J., 2003. *Όρια ζωής*. Αθήνα: Έλαφος.
11. Goleman, D.P., 2000. *Η συναισθηματική νοημοσύνη στο Χώρο της Εργασίας*. Μεταφρασμένο από Αγγλικά από Φ. Μεγαλούδη. Αθήνα: ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΓΡΑΜΜΑΤΑ.
12. Mulroney, S.E. & Myers A.K., 2010. *Βασικές Αρχές Φυσιολογίας του Ανθρώπου*. Μεταφρασμένο από Αγγλικά από Γ. Ανωγειανάκη, Α. Ανωγειανάκη, Γ. Κουτσοβίτη. Αθήνα : Ιατρικές Εκδόσεις Π.Χ. Πασχαλίδη.

ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Adams, K.L. & Iseler, J.I., 2014. The relationship of bedside nurses' emotional intelligence with quality of care. *Journal Nursing Care Quality*, 29 (2), p. 174-81.
2. Astedt-Kurki, P. & Isola, A., 2001. Humour between nurse and patient, and among staff: analysis of nurses' diaries. *Journal of Advanced Nursing*, 35 (3), p. 452-458.
3. Cadman, C. & Brewer, J., 2001. Emotional Intelligence: a vital prerequisite for recruitment in nursing. *Journal of Nursing Management*, 9 (6), p. 321-324.
4. Caruso, D.R., Mayer, J.D., Salovey, P., 2002. Emotional intelligence and emotional leadership. *NJ*, p. 55-74.
5. Codier, E., Kooker, B.M., Shoultz, J., 2008. Measuring the Emotional Intelligence of Clinical Staff Nurses: An Approach for Improving the Clinical Care Environment. *Nursing Administration Quarterly*, 32 (1), p. 8-14.
6. Cherniss, C., 2000. *Emotional Intelligence: What it is and Why it matters*. Graduate School of Applied and Professional Psychology (GSAPP). [e-book]. New Orleans: Annual Meeting of the Society for Industrial and Organizational. Available at: <http://www.talentsmart.com/media/uploads/pdfs/eq-what-it-is.pdf> [Accessed 9 April 2016].
7. Dann, J., 2012. *Understanding Emotional Intelligence in a Week: Teach Yourself (Teach yourself: Business)*. [e-book]. Material. Available at: <http://www.amazon.com/Emotional-Intelligence-Week-Yourself-Business/dp/1444159135>, [Accessed 8 April 2016].
8. Druskat, V.U. & Wilff, S.B., 2001. Building the emotional intelligence of groups. *Harvard Business Review*, 79 (3), p. 80-90.
9. Freshman, B. & Rubino, L., 2002. Emotional intelligence: a core competency for health care administrators. *Journal of Health Care Management*, 20 (4), p. 1-9.

10. Freshwater, D., Stickley, T., 2004. The heart of the art: emotional intelligence in nurse education. *Nursing Inquiry*, 11 (2), p. 91-98.
11. Goleman, D. & Boyatzis, R., 2008. Social intelligence and the biology of leadership. *Harvard Business Review*, 86 (9), p. 74-81.
12. Goleman, D., 1995. *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.
13. Graham, I.W., 1999. Reflective narrative and dementia care. *Journal of Clinical Nursing*, 8 (6), p. 675–683.
14. Heffernan, M., Quinn-Griffin, M.T., McNulty, S.R., Fitzpatrick, J.J., 2010. Self-compassion and emotional intelligence in nurses. *International Journal of Nursing Practice*, 16, p. 366–373.
15. Holland, K., 2012. Developing Emotional Intelligence for Good to Great Nurses. *We are* [internet] 6 August. Available at: <http://www.nursetogether.com/developing-emotional-intelligence-good-great-nurses> [Accessed 9 April 2016].
16. Kaur, D., Sambasivan, M., Kumar, N., 2013. Effect of spiritual intelligence, emotional intelligence. Psychological ownership and burnout on caring behavior of nurses: a cross-sectional study. *Journal of Clinical Nursing*, 22 (21-22), p. 192-202.
17. Kooker, B.M., Shoultz, J., Codier, E.E., 2006. Identifying emotional intelligence in professional nursing practice. *Journal of Professional Nursing*, 23 (1), p. 30-36.
18. Kooker, B.M., Shoultz, J., Codier, E.E., 2007. Identifying emotional intelligence in professional nursing practice. *Journal of Professional Nursing*, 23 (1), p. 30-36.
19. Landa, J.M.A., Lopez-Zafra, E., Martos, M.P.B., Aguilar-Luzon, M.C., 2008. The relationship between emotional intelligence, occupational stress and health in nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45 (6), p. 888-901.
20. Larchet, J.C., 2002 *Le Chretien devant la maladie, la souffrance et la mort*. [e-book] Paris: Editions du Cerf. Available at: <http://www.editionsducerf.fr/librairie/livre/3274/chretien-devant-la-maladie-la-souffrance-et-la-mort-le> [Accessed 8 April 2016].
21. McQueen, A.C.H., 2004. Emotional intelligence in nursing work. *Journal of Advanced Nursing*, 47 (1), p. 101-108.

22. Mikolajczak, M., Nelis, D., Hansenne, M., Quoidbach, J., 2008. If you can regulate sadness, you can probably regulate shame: Associations between trait emotional intelligence, emotion regulation and coping efficiency across discrete emotions. *Personality and Individual Differences*, 44, p. 1356–1368.
23. Papageorgiou, D.E., 2006. Comparison of respiratory patients' and Health professionals' perceptions about the level of care provided in Intensive Care Unit. *Nosileftiki*, 45(4), p. 527-535.
24. Quoidbach, J. & Hansenne, M., 2007. Impact of Trait Emotional Intelligence on Nursing Team Performance and Cohesiveness. *Journal of Professional Nursing*, 25 (1), 25 (1), p. 23-29.
25. Ryback, D., 1998. *Putting emotional intelligence to work*. [e-book] Butter worth Heinemann.
26. Saad, Z.M., Najib, A.M., 2013. Emotional intelligence among nurses. *Advances in Natural and Applied Sciences*, 7 (4), p. 413-419.
27. Salovey, P. & Mayer J., 1995. Emotional intelligence and the construction and regulation of feelings. *Psychology*, 4, p. 197-208.
28. Schmidtke, J., & Heller, W., (2004). Personality, affect and EEG: Predicting patterns of regional brain activity related to extraversion and neuroticism. *Personality and Individual Differences*, 36, p. 717–732.
29. Semple, M. & Cable, S., 2003. The new code of professional conduct. *Nursing Standard*, 17 (23), p. 40-48.
30. Smith, K.B., McGrath, P.G., Cummings, G.G., 2009. Emotional Intelligence and nursing: An integrative literature review. *International Journal of Nursing Studies*, 46 (12), p. 1624-1636.
31. Spano-Szekely, L., Quinn-Griffin, M.T., Clavelle, J., Fitzpatrick, J.J., 2016. Emotional Intelligence and Transformational Leadership in Nurse Managers. *Journal of Nursing Administration*, 46 (2), p. 101-108.
32. Strickland, D., 2000. Emotional intelligence: the most potent factor in the success equation. *Journal of Nursing Administration*, 30 (3), p. 112-127.
33. Vitello-Cicciu, J., 2002. Exploring emotional intelligence. *Nursing Management*, (4), p. 203–210.

34. Vitello-Cicciu, J., 2003. Innovative leadership through emotional intelligence. *Nursing Management*, 34(10), p. 28-33.