

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ
ORIGINAL ARTICLE

Η επίδραση της συναισθηματικής νοημοσύνης στην επαγγελματική ικανοποίηση του προσωπικού του 251 Γενικού Νοσοκομείου Αεροπορίας

ΣΚΟΠΟΣ Η διερεύνηση της επίδρασης της συναισθηματικής νοημοσύνης και της ενσυναίσθησης των ανώτερων στελεχών (διευθυντών-προϊσταμένων κλινικών) στην επαγγελματική ικανοποίηση του ιατρονοσηλευτικού προσωπικού του 251 Γενικού Νοσοκομείου Αεροπορίας (ΓΝΑ). **ΥΛΙΚΟ-ΜΕΘΟΔΟΣ** Διεξήχθη δειγματοληπτική ποσοτική έρευνα σε δείγμα 100 επαγγελματιών υγείας (20 διευθυντές-προϊστάμενοι και 80 ιατρονοσηλευτικό προσωπικό) του 251 ΓΝΑ. Τα εργαλεία που χρησιμοποιήθηκαν ήταν δύο τυποποιημένα ερωτηματολόγια αυτοαναφοράς μεταφρασμένα στα Ελληνικά: Το Emotional Competence Inventory (ECI) και το Job Satisfaction Survey (JSS). Για τη στατιστική ανάλυση και των δύο ερωτηματολογίων έγινε χρήση του λογισμικού προγράμματος Statistical Package for Social Sciences (SPSS), έκδοση 21.0. **ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ** Από την ανάλυση των αποτελεσμάτων προέκυψαν υψηλά ποσοστά συναισθηματικής νοημοσύνης στα ανώτερα στελέχη στις περισσότερες από τις κλίμακες του ερωτηματολογίου, σημειώνοντας υψηλότερο ποσοστό, οι διευθυντές στην κλίμακα της «διαχείρισης των διαπροσωπικών σχέσεων» (4,26) και οι προϊστάμενοι (4,32) στην κλίμακα της «κοινωνικής επίγνωσης». Ο μέσος όρος των απαντήσεων των ερωτώμενων σε όλες τις κλίμακες των ερωτήσεων εμφανίστηκε εξαιρετικά υψηλός, κυμαινόμενος από 3,92–4,26, με μικρές αποκλίσεις στις τιμές μεταξύ των δύο κατηγοριών (διευθυντών-προϊσταμένων). Αναφορικά με την επαγγελματική ικανοποίηση, η γενική άποψη του ιατρικού και του νοσηλευτικού προσωπικού εκφράστηκε ως ουδέτερη. Οι εργαζόμενοι σε ορισμένους τομείς της εργασίας τους αισθάνονταν ικανοποιημένοι και σε άλλους δυσαρεστημένοι. Συγκεκριμένα, παρατηρήθηκε ότι στους παράγοντες «εποπτεία-επίβλεψη» και «συναδελφικό περιβάλλον» το ιατρονοσηλευτικό προσωπικό δήλωσε ικανοποιημένο, ενώ δυσαρέσκεια αποτυπώθηκε στις διαστάσεις «οικονομικές απολαβές», «προαγωγή», «προνόμια-οφέλη» και «σύστημα ανταμοιβών». Ουδέτερη στάση παρουσιάστηκε ως προς τις «συνθήκες εργασίας», την «επικοινωνία» και τη «φύση εργασίας». **ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ** Σύμφωνα με τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την έρευνα, η συναισθηματική νοημοσύνη των ανώτερων στελεχών παρουσιάζεται ιδιαίτερα υψηλή. Το παραπάνω δεν οδηγεί όμως και στην επαγγελματική ικανοποίηση του ιατρικού και του νοσηλευτικού προσωπικού, που αποτυπώνεται ως ουδέτερη.

Τα επαγγέλματα υγείας έχουν εξελιχθεί και διαφοροποιηθεί δραστηρίως τα τελευταία έτη.¹ Στο παρελθόν, οι επαγγελματίες υγείας περιοριζόνταν στην εκτέλεση ιατρικών οδηγιών που απαιτούσαν τυπικότητα και συναισθηματική αποστασιοποίηση.² Τα τελευταία έτη όμως γίνεται λόγος για «θεραπευτική οικειότητα» στις σχέσεις ιατρού-ασθενούς και νοσηλευτή-ασθενούς. Η νέα φιλοσοφία των επαγγελματιών

υγείας περιλαμβάνει ολιστική φροντίδα του ασθενούς με κάλυψη όχι μόνο των σωματικών αλλά και των ψυχολογικών, συναισθηματικών και κοινωνικών του αναγκών.³ Για τις ανάγκες αυτής της νέας φιλοσοφίας δόθηκε βαρύτητα στη συναισθηματική νοημοσύνη, η οποία έκτοτε έχει καταστεί βασικό θέμα έρευνας σε πολλά πεδία αλλά και στον τομέα της φροντίδας υγείας.

ΑΡΧΕΙΑ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΙΑΤΡΙΚΗΣ 2021, 38(6):771–778
ARCHIVES OF HELLENIC MEDICINE 2021, 38(6):771–778

Μ. Λυκούδη,
Χ. Νάτσης,
Ν. Υφαντόπουλος,
Α. Γούλα

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών
«Διοίκηση και Διαχείριση Υπηρεσιών
Υγείας και Κοινωνικής Φροντίδας»,
Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων,
Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής, Αθήνα

The impact of emotional intelligence on the vocational satisfaction of healthcare personnel in the 251 General Hospital of the Hellenic Air Force

Abstract at the end of the article

Λέξεις ευρετηρίου

Ενσυναίσθηση
Επαγγελματική ικανοποίηση
Συναισθηματική νοημοσύνη

Υποβλήθηκε 23.1.2021
Εγκρίθηκε 8.2.2021

Ένας από τους πλέον γνωστούς ορισμούς αναφέρει ότι η συναισθηματική νοημοσύνη είναι μια μορφή κοινωνικής ευφυΐας, η οποία περιλαμβάνει την ικανότητα να κατανοεί κάποιος τόσο τα δικά του συναισθήματα όσο και των άλλων, να τα διακρίνει και να τα χρησιμοποιεί ως οδηγό για τις σκέψεις και τις πράξεις του.⁴⁻⁶ Στην πορεία, η συναισθηματική νοημοσύνη προσδιορίστηκε με αρκετούς διαφορετικούς ορισμούς από τους επιστήμονες που ασχολήθηκαν εκτενώς με το φαινόμενο. Η συναισθηματική νοημοσύνη, όπως ανέφερε ο Goleman, είναι μια αξία η οποία καλλιεργείται και σωρευτικά αυξάνει το επίπεδο της.⁴

Διεθνείς έρευνες υπογραμμίζουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη έχει θετική επίδραση στην επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων⁷⁻¹⁰ και μπορεί να συμβάλλει, ιδιαίτερα στους οργανισμούς υγείας, στην αύξηση της αποτελεσματικότητάς τους, στην αναβάθμιση της επαγγελματικής πρακτικής, στην τόνωση της επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων, αλλά και στη βελτίωση της παροχής υπηρεσιών υγείας.¹¹

Η γνωστική νοημοσύνη δεν είναι αρκετή για να υπάρξει πλήρης αποδοτικότητα.⁹ Για την ακρίβεια, όπως αναφέρεται χαρακτηριστικά, η σημαντικότητα της συναισθηματικής νοημοσύνης είναι διπλάσια.^{1,12} Τα άτομα τα οποία έχουν την ικανότητα να ρυθμίζουν τα δικά τους συναισθήματα ανταποκρίνονται καλύτερα σε εργασίες που υφίστανται συναισθηματική εμπλοκή, όπως στις υπηρεσίες υγείας.¹³ Αναφέρεται επίσης ότι η συναισθηματική έκφραση όχι μόνο δεν αποτελεί τροχοπέδη αλλά, αντίθετα, είναι ικανή να αυξήσει τα επίπεδα παραγωγικότητας μιας επιχείρησης, καθώς και την επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων.^{14,15}

Σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν η διερεύνηση της επίδρασης της συναισθηματικής νοημοσύνης της ηγεσίας στην επαγγελματική ικανοποίηση του ιατρικού και του νοσηλευτικού προσωπικού του 251 Γενικού Νοσοκομείου Αεροπορίας (ΓΝΑ).

ΥΛΙΚΟ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΣ

Σχεδιασμός μελέτης και επιλογή δείγματος

Η έρευνα εκπονήθηκε από τον Οκτώβριο έως τον Δεκέμβριο του 2019 στο 251 Γενικό Νοσοκομείο Αεροπορίας με τη χρήση τυποποιημένων ερωτηματολογίων.^{16,17} Ως πληθυσμός επιλέχθηκε το ιατρονοσηλευτικό –στρατιωτικό και πολιτικό– προσωπικό και οι διευθυντές-προϊστάμενοι αυτών. Διανεμήθηκαν 150 ερωτηματολόγια και επιστράφηκαν 100. Το ποσοστό ανταπόκρισης ανήλθε σε 67%. Το μέγεθος του δείγματος αποτέλεσαν 20 διευθυντές-προϊστάμενοι και 80 επαγγελματίες υγείας.

Ερωτηματολόγια έρευνας

Η μέθοδος που χρησιμοποιήθηκε για τη συλλογή των δεδομέ-

νων σχετικά με διερεύνηση του επιπέδου της συναισθηματικής νοημοσύνης στη νοσηλευτική ηγεσία ήταν το Emotional Competence Inventory (ECI) των Goleman et al.⁷ Στόχος του ερωτηματολογίου είναι η παροχή συγκεκριμένων πληροφοριών σχετικά με τις συναισθηματικές δεξιότητες ενός ατόμου, έτσι ώστε να προβλέψει την εργασιακή του απόδοση, καθώς επίσης να προσδιορίσει εκείνες τις περιοχές των συναισθηματικών ικανοτήτων που χρήζουν βελτίωσης. Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 72 ερωτήσεις, οι οποίες ταξινομούνται στις ακόλουθες πέντε κλίμακες: «Αυτοεπίγνωση», «αυτοδιαχείριση», «κοινωνική επίγνωση», «διαχείριση διαπροσωπικών σχέσεων» και «γνωστική σκέψη». Κάθε κλίμακα αποτελείται από υποκλίμακες.¹⁹ Οι ερωτήσεις είναι κλειστού τύπου πέντε διαβαθμίσεων της κλίμακας Likert: 1=Ποτέ δεν συμπεριφέρομαι έτσι ή γίνεται αυτό, 2=Σπάνια συμπεριφέρομαι έτσι ή γίνεται αυτό, 3=Μερικές φορές συμπεριφέρομαι έτσι ή γίνεται αυτό, 4=Συχνά συμπεριφέρομαι έτσι ή γίνεται αυτό, 5=Πάντα λειτουργώ και συμπεριφέρομαι έτσι ή γίνεται αυτό.^{18,19}

Στο ιατρονοσηλευτικό προσωπικό δόθηκε το ερωτηματολόγιο ικανοποίησης εργασίας (Job Satisfaction Survey, JSS).²⁰ Απαρτίζεται από 36 ερωτήσεις που σκοπό έχουν την αξιολόγηση των στάσεων των εργαζομένων σχετικά με την εργασία και τις πτυχές αυτής. Οι κατηγορίες των ερωτήσεων εστιάζουν στους εξής παράγοντες: «Οικονομικές απολαβές», «προαγωγή», «εποπτεία-επίβλεψη», «προνόμια-οφέλη», «ανταμοιβές» (επιβράβευση βάσει απόδοσης), «συνθήκες εργασίας», «συνεργατικό περιβάλλον», «φύση εργασίας» και «επικοινωνία». Κάθε πτυχή αξιολογείται με τέσσερα στοιχεία και κατόπιν υπολογίζεται η συνολική βαθμολογία από όλα τα στοιχεία. Χρησιμοποιείται μια συνοπτική μορφή κλίμακας αξιολόγησης, με έξι επιλογές ανά στοιχείο που κυμαίνονται από «διαφωνώ απόλυτα» έως «συμφωνώ απόλυτα». Διαθέτει θετικά και αρνητικά διατυπωμένες προτάσεις.²⁰

Για τον έλεγχο της αξιοπιστίας των ερωτηματολογίων υπολογίστηκε ο συντελεστής Cronbach's alpha, ο οποίος βρέθηκε 0,953 (non standardized) και 0,956 (standardized) για τη διερεύνηση του βαθμού συναισθηματικής νοημοσύνης των διευθυντών και των προϊσταμένων του νοσοκομείου και 0,881 (non standardized) και 0,883 (standardized) για τη διερεύνηση του βαθμού επαγγελματικής ικανοποίησης του ιατρικού και του νοσηλευτικού προσωπικού του νοσοκομείου, το οποίο σημαίνει ιδιαίτερα υψηλή αξιοπιστία. Ως εκ τούτου, η μέτρηση ήταν συνεπής, το ερωτηματολόγιο ήταν πλήρως αξιοποιήσιμο και τα ευρήματά του ήταν αξιολογήσιμα.

Ηθικά ζητήματα

Οι συμμετέχοντες ενημερώθηκαν πλήρως σχετικά με τον σκοπό και τους στόχους της παρούσας έρευνας, το περιεχόμενο των ερωτηματολογίων, καθώς και για τη διασφάλιση του απορρήτου των προσωπικών τους δεδομένων. Για τη διεξαγωγή της έρευνας ελήφθη ειδική άδεια από το επιστημονικό συμβούλιο του νοσοκομείου.

Στατιστική ανάλυση

Η αξιολόγηση του βαθμού συναισθηματικής νοημοσύνης των

διευθυντών και των προϊσταμένων του νοσοκομείου και του βαθμού επαγγελματικής ικανοποίησης του ιατρικού και του νοσηλευτικού προσωπικού πραγματοποιήθηκε με τη χρήση πεντάβαθμης κλίμακας, ενώ για την ανάλυση των δεδομένων εφαρμόστηκε το λογισμικό πρόγραμμα Statistical Package for Social Sciences (SPSS), έκδοση 21.0, στο οποίο εισήχθησαν τα δεδομένα για στατιστικό έλεγχο, επεξεργασία και ανάλυση.

Τα δεδομένα παρουσιάζονται με περιγραφική στατιστική. Για την αξιολόγηση της εσωτερικής συνέπειας του ερωτηματολογίου υπολογίστηκε ο συντελεστής Cronbach's alpha. Για τη διερεύνηση της σχέσης μεταξύ δύο ποσοτικών μεταβλητών που δεν ακολουθούν κανονική κατανομή εφαρμόστηκε ο συντελεστής Spearman correlation coefficient και για τη διερεύνηση της σχέσης μεταξύ μιας ποσοτικής μεταβλητής που δεν ακολουθεί κανονική κατανομή και μιας διχοτόμου μεταβλητής πραγματοποιήθηκε ο μη παραμετρικός έλεγχος Mann-Whitney U. Για τη διερεύνηση της σχέσης μεταξύ μιας ποσοτικής μεταβλητής που δεν ακολουθεί κανονική κατανομή και μιας διχοτόμου μεταβλητής διενεργήθηκε έλεγχος Student's t-test.

Ανάλυση παραγόντων για το όργανο μέτρησης της συναισθηματικής νοημοσύνης

Στο πλαίσιο της έρευνας εφαρμόστηκε η τεχνική της παραγοντικής ανάλυσης στην ομάδα των 72 στάσεων/συμπεριφορών. Εφαρμόζοντας την τεχνική της παραγοντικής ανάλυσης με τη μέθοδο εξαγωγής παραγόντων (principal component analysis) και τη μέθοδο περιστροφής αυτών (rotation method: varimax with Kaiser normalization) προέκυψαν 13 στατιστικά σημαντικοί παράγοντες που ερμηνεύουν το 97,67% της συνολικής διασποράς. Για περαιτέρω ανάλυση, λόγω της δυνατότητας ποιοτικής ερμηνείας, επιλέχθηκαν οι πρώτοι 5 παράγοντες από τους 13.

Στον πίνακα 1 παρουσιάζονται οι φορτίσεις των σημαντικότερων μεταβλητών του πρώτου παράγοντα, ο οποίος ερμηνεύει το 25,96% της συνολικής μεταβλητότητας των δεδομένων και μπορεί να χαρακτηριστεί ως «υποστηρικτική θετική επιρροή». Ο συντελεστής αξιοπιστίας Cronbach's alpha βρέθηκε 0,971 (non standardized) και 0,972 (standardized), γεγονός το οποίο υποδεικνύει ιδιαίτερα υψηλή αξιοπιστία (πίν. 1).

Ο δεύτερος παράγοντας ερμηνεύει το 11,10% της συνολικής μεταβλητότητας των δεδομένων, οι φορτίσεις των μεταβλητών παρουσιάζονται στον πίνακα 2 και μπορεί να χαρακτηριστεί ως «συναισθηματικά ευφυής ηγεσία». Ο συντελεστής αξιοπιστίας Cronbach's alpha βρέθηκε 0,953 (non standardized) και 0,954 (standardized), εύρημα το οποίο υποδηλώνει ιδιαίτερα υψηλή αξιοπιστία (πίν. 2).

Ο τρίτος παράγοντας ερμηνεύει το 9,19% της συνολικής μεταβλητότητας των δεδομένων, οι φορτίσεις των σημαντικότερων μεταβλητών του παρουσιάζονται στον πίνακα 3 και μπορεί να αναγνωριστεί ως «ευελιξία». Ο συντελεστής αξιοπιστίας Cronbach's alpha βρέθηκε 0,931 (non standardized) και 0,935 (standardized), σηματοδοτώντας ιδιαίτερα υψηλή αξιοπιστία (πίν. 3).

Πίνακας 1. Υποστηρικτική θετική επιρροή.

Ερώτηση	Απόψεις	Φορτίσεις
59	Έχω την ικανότητα να περιμένω τις αντιδράσεις και ανάλογα να προσαρμόζω τη δική μου στάση	0,882
21	Θέτω στόχους που μπορούν να μετρηθούν	0,873
49	Στις ομάδες που συμμετέχω, βοηθώ στην ανάπτυξη ξεχωριστής ταυτότητας και ομαδικού πνεύματος	0,850
32	Χρησιμοποιώ τη διαφορετικότητα για να εμβαθύνω στα πράγματα	0,846
24	Όταν παρουσιάζω κάτι προσπαθώ να το κάνω με όλους τους συμμετέχοντες	0,842
25	Κρατώ ανοικτή στάση σε σχόλια και πληροφορίες που αφορούν στον εαυτό μου	0,840
38	Χρησιμοποιώ παραδείγματα και μεταφορές για να εξηγήσω διάφορες καταστάσεις	0,834
12	Παίρνω ρίσκα αφού τα υπολογίσω καλά	0,825
19	Αναγνωρίζω επαναλαμβανόμενα μοτίβα σε καταστάσεις ή πληροφορίες	0,801
60	Σε περιπτώσεις μεγάλων αλλαγών προσαρμόζω ανάλογα την προσέγγιση σε ένα θέμα, στα σχέδια και στη συμπεριφορά μου	0,791
26	Σε μια κατάσταση ψάχνω περισσότερο για τις δυνατότητες παρά για τα εμπόδια	0,790
22	Εμπνέω τους άλλους καθώς παρουσιάζω ένα όραμα	0,786
43	Σέβομαι και διατηρώ καλές σχέσεις με ανθρώπους με διάφορα backgrounds	0,784

Πίνακας 2. Συναισθηματικά ευφυής ηγεσία.

Ερώτηση	Απόψεις	Φορτίσεις
16	Γνωρίζω τι αισθάνομαι και για ποιο λόγο	0,832
30	Εντοπίζω με ακρίβεια τις σχέσεις-κλειδιά στο περιβάλλον της εργασίας μου	0,774
17	Δεν προσποιούμαι για το τι άνθρωπος είμαι	0,756
9	Απομακρύνω τα εμπόδια για να γίνουν αλλαγές	0,756
51	Φροντίζω τα προϊόντα και οι υπηρεσίες μας να ανταποκρίνονται στις ανάγκες του κόσμου	0,689
14	Έχω επίγνωση των ικανοτήτων και των αδυναμιών μου	0,686
10	Αντιλαμβάνομαι τις πολιτικές δυνάμεις και διεργασίες στο περιβάλλον εργασίας μου	0,644
7	Είμαι προσανατολισμένος στην ικανοποίηση των πελατών και των άλλων γενικότερα	0,640
18	Αντιλαμβάνομαι τη σχέση ανάμεσα σε αυτά που σκέφτομαι και αισθάνομαι και σε αυτά που λέω και πράττω	0,616
29	Εργάζομαι με οργάνωση και προσοχή	0,602
4	Μπορώ να κατανοήσω με ακρίβεια τη διάθεση του άλλου ή τα μη λεκτικά σήματα που στέλνει	0,557

Πίνακας 3. Ευελιξία.

Ερώτηση	Απόψεις	Φορτίσεις
63	Συμβάλλω στη δημιουργία ενός φιλικού κλίματος συνεργασίας	0,940
45	Αναγνωρίζω το πώς τα συναισθήματά μου επηρεάζουν την απόδοσή μου	0,914
54	Κατανόω τους λόγους για τη συμπεριφορά των άλλων	0,801
44	Ελέγχω τυχόν παρορμητικές μου αντιδράσεις και τις περιορίζω	0,707
56	Ακούω με προσοχή	0,671
69	Βοηθώ στην αποκλιμάκωση έντονων καταστάσεων-κρίσεων	0,605
15	Προτιμώ να ενεργώ παρά να περιμένω	0,596

Στον πίνακα 4 παρουσιάζονται οι φορτίσεις των σημαντικότερων μεταβλητών του τέταρτου παράγοντα, ο οποίος ερμηνεύει το 6,77% της συνολικής μεταβλητότητας των δεδομένων και μπορεί να χαρακτηριστεί ως «αισιοδοξία». Ο συντελεστής αξιοπιστίας Cronbach's alpha βρέθηκε 0,840 (non standardized) και 0,854 (standardized), εύρημα το οποίο δηλώνει υψηλή αξιοπιστία (πίν. 4)

Ο πέμπτος παράγοντας ερμηνεύει το 6,65% της συνολικής μεταβλητότητας των δεδομένων, οι φορτίσεις των σημαντικότερων μεταβλητών του παρουσιάζονται στον πίνακα 5 και μπορεί να ονομαστεί ως «συνεργατικότητα». Ο συντελεστής αξιοπιστίας Cronbach's alpha βρέθηκε 0,860 (non standardized) και 0,867 (standardized), σηματοδοτώντας υψηλή αξιοπιστία (πίν. 5).

Έλεγχος διαφορών και συσχετίσεων

Όπως προέκυψε από τη στατιστική ανάλυση και τη συσχέτιση μεταξύ των κλιμάκων του ερωτηματολογίου της συναισθηματικής νοημοσύνης (ECI), διαπιστώνεται υψηλό ποσοστό συσχέτισης της κλίμακας της αυτοδιαχείρισης με την κλίμακα της διαχείρισης διαπροσωπικών σχέσεων, καθώς και της γνωστικής σκέψης. Σύμφωνα με τον δημιουργό του ερωτηματολογίου Goleman, για να

Πίνακας 4. Αισιοδοξία.

Ερώτηση	Απόψεις	Φορτίσεις
13	Η παρουσία μου γίνεται αισθητή σε μια ομάδα εργασίας	0,498
40	Χειρίζομαι με ευκολία καταστάσεις όπου συμβαίνουν ραγδαίες αλλαγές και ανακατατάξεις των προτεραιοτήτων που υπάρχουν	0,481
33	Ψάχνω για τις απαραίτητες πληροφορίες, ακόμη και με ανорθόδοξους τρόπους	0,225
39	Στις παρουσιάσεις μου χρησιμοποιώ παραδείγματα και οπτικά βοηθήματα για να αποσαφηνίσω τυχόν σκοτεινά σημεία	0,186

Πίνακας 5. Συνεργατικότητα.

Ερώτηση	Απόψεις	Φορτίσεις
72	Μπορώ να αναγνωρίζω ειδικές ικανότητες στους άλλους	0,503
34	Δημιουργώ στενές φιλίες ανάμεσα στον κύκλο μου	0,425
31	Προκαλώ τη σύμφωνη γνώμη και την υποστήριξη των άλλων για διάφορα θέματα	0,367
27	Παρακινώ τους άλλους, προκαλώντας τους τα κατάλληλα συναισθήματα	0,259

θεωρηθεί ότι κάποιος διακατέχεται από υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη θα πρέπει ο μέσος όρος των απαντήσεών του να κυμαίνεται στο 4–5.¹⁹

Με εύρος απαντήσεων από 1–5, όπου το 1 αντιπροσωπεύει το «ποτέ» και το 5 το «πάντα», σε όλες τις κλίμακες οι ερωτώμενοι συχνά (μέσος όρος [ΜΟ]=4,26±0,39) χαρακτηρίζονταν με συναισθηματική αυτοεπίγνωση, ακριβή αυτοαξιολόγηση και αυτοπεποίθηση.

Δεν παρατηρήθηκαν αξιοσημείωτες διαφορές στις κλίμακες του ερωτηματολογίου ανάμεσα στις απόψεις των διευθυντών και των προϊσταμένων αναφορικά με τον τρόπο με τον οποίο εξέφραζαν τη συναισθηματική νοημοσύνη τους. Διαπιστώθηκε ισχυρή θετική συσχέτιση, σε επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=1\%$, ανάμεσα σε όλες τις κλίμακες του ερωτηματολογίου. Ενδεικτικά, ισχυρή θετική συσχέτιση ($\rho=0,978$, $\alpha=1\%$) παρατηρήθηκε ανάμεσα στην αυτοδιαχείριση και στη διαχείριση διαπροσωπικών σχέσεων, εύρημα το οποίο σημαίνει ότι όσο αυξάνεται η αυτοδιαχείριση, αυξάνεται σημαντικά και η διαχείριση διαπροσωπικών σχέσεων. Ισχυρή θετική συσχέτιση ($\rho=0,885$, $\alpha=1\%$) διαπιστώθηκε ανάμεσα στην αυτοδιαχείριση και στη γνωστική σκέψη, γεγονός το οποίο υποδηλώνει ότι όσο αυξάνεται η αυτοδιαχείριση, τόσο αυξάνεται θετικά και η γνωστική σκέψη.

Ο μέσος όρος των απαντήσεων των ερωτώμενων σε όλες τις κλίμακες των ερωτήσεων βρέθηκε ιδιαίτερα υψηλός, κυμαινόμενος από 3,92–4,26, υποδεικνύοντας ότι το επίπεδο της συναισθηματικής νοημοσύνης των ανώτερων στελεχών ήταν εξαιρετικά υψηλό. Ορισμένες μικρές διαφοροποιήσεις διαπιστώθηκαν στις τιμές μεταξύ των δύο κατηγοριών (διευθυντών-προϊσταμένων).

Σε μη παραμετρικό έλεγχο Mann-Whitney U για τη διαφορά των στάσεων ως προς την αυτο-επίγνωση, δεν βρέθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των διευθυντών και των προϊσταμένων ($p>0,05$). Επιπρόσθετα, δεν ανιχνεύτηκε από μη παραμετρικά t-tests στατιστικά σημαντική διαφορά ανάμεσα στην αυτοδιαχείριση ($p>0,05$), στην κοινωνική επίγνωση ($p>0,05$) και στη διαχείριση διαπροσωπικών σχέσεων ($p>0,05$) μεταξύ των διευθυντών και των προϊσταμένων. Σε παραμετρικό έλεγχο t-test για την εξέταση στατιστικά σημαντικής διαφοράς ανάμεσα στη διαχείριση διαπροσωπικών σχέσεων και στις στάσεις των διευθυντών, δεν υπήρξε στατιστικά σημαντικό αποτέλεσμα ($t=-0,335$, $p>0,05$).

Συμπερασματικά, από τη μελέτη διαπιστώθηκε ότι οι προϊ-

στάμενοι σε σχέση με τους διευθυντές είχαν ένα ελάχιστο προβάδισμα στις τιμές του μέσου όρου, γεγονός που δεν αποτέλεσε αξιοσημείωτη διαφορά. Γενικά, τα ποσοστά που παρατηρήθηκαν καταδεικνύουν την ύπαρξη συναισθηματικής νοημοσύνης στα ανώτερα στελέχη του δείγματος.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Από την ανάλυση των αποτελεσμάτων διαπιστώθηκε ότι τα ποσοστά της συναισθηματικής νοημοσύνης ήταν ιδιαίτερα υψηλά γενικότερα και κυρίως στους παράγοντες της κοινωνικής επίγνωσης και της διαχείρισης των διεπαγγελματικών σχέσεων. Οι ηλικίες των ερωτηθέντων κυμάνθηκαν από 45–61 έτη. Το μεγαλύτερο ποσοστό αποτέλεσαν οι απόφοιτοι ανώτατης εκπαίδευσης (ΑΕΙ). Οι άνδρες σε ποσοστό 50% ήταν απόφοιτοι ΑΕΙ και οι γυναίκες σε ποσοστό 60% ήταν κάτοχοι μεταπτυχιακού. Ποσοστό 60% είχε προϋπηρεσία ≥ 25 ετών. Δεν παρατηρήθηκαν αξιοσημείωτες διαφορές στις κλίμακες του ερωτηματολογίου μεταξύ των απόψεων των προϊσταμένων και των διευθυντών στον τρόπο που εξέφραζαν τη συναισθηματική νοημοσύνη τους. Η υψηλότερη τιμή για τους προϊσταμένους αφορούσε στον τομέα της κοινωνικής επίγνωσης (4,42) και για τους διευθυντές στον τομέα της διαχείρισης διαπροσωπικών σχέσεων (4,32). Παρατηρήθηκε ένα μη αξιοσημείωτο προβάδισμα στις τιμές του μέσου όρου στους προϊσταμένους σε σχέση με τους διευθυντές. Ισχυρή θετική συσχέτιση εκφράστηκε σε όλες τις κλίμακες του ερωτηματολογίου, γεγονός που σημαίνει ότι οι τομείς αλληλεπιδρούσαν θετικά μεταξύ τους.

Παρ' ότι οι τιμές της συναισθηματικής νοημοσύνης καταγράφηκαν ιδιαίτερα υψηλές, τα ποσοστά της επαγγελματικής ικανοποίησης ήταν μέτρια. Οι εργαζόμενοι δεν δήλωσαν ούτε ευχαριστημένοι αλλά ούτε και δυσαρεστημένοι. Συγκεκριμένα, το 51,3% δήλωσε ουδέτερη στάση, το 28,7% εξέφρασε τη δυσαρέσκειά του και μόνο το 20% δήλωσε ικανοποιημένο από την εργασία του.

Αναλύοντας τη στάση του προσωπικού στην κάθε μια από τις κλίμακες του ερωτηματολογίου προέκυψαν τα εξής συμπεράσματα: Στον παράγοντα «εποπτεία-επίβλεψη» το ιατρονοσηλευτικό προσωπικό δήλωσε την ικανοποίησή του σε ποσοστό 78,8%, ενώ ικανοποιημένο φάνηκε να είναι και σχετικά με το «συναδελφικό περιβάλλον» σε ποσοστό 60%. Το γεγονός αυτό υποδηλώνει ότι, ως προς τη διάσταση «εποπτεία-επίβλεψη», οι προϊστάμενοί τους ανταποκρίνονταν σωστά, καθοδηγούσαν και επέβλεπαν το προσωπικό αποτελεσματικά και με τον τρόπο που το ίδιο επιθυμούσε. Ακόμη, η ικανοποίηση στον συγκεκριμένο παράγοντα οδηγεί στο συμπέρασμα ότι οι προϊστάμενοι, ως επόπτες, λειτουργούσαν ενισχυτικά απέναντι στην ομάδα τους, αναγνωρίζοντας και αναδεικνύοντας τις ικανότητες των εργαζομένων αλλά

και ενθαρρύνοντας τους για περαιτέρω εξέλιξη. Επίσης, η ικανοποίησή τους ως προς το «συναδελφικό περιβάλλον» δηλώνει ότι επικρατούσε ευχάριστο εργασιακό κλίμα και οι διαπροσωπικές τους σχέσεις ήταν αρμονικές, γεγονός στο οποίο καταλυτικό ρόλο διαδραματίζει ο προϊστάμενος, αφού εκείνος είναι που δημιουργεί την προδιάθεση για ισορροπία και την εύρυθμη λειτουργία της ομάδας του, ανακαλύπτοντας τρόπους επίλυσης των προβλημάτων που προκύπτουν και δημιουργώντας ένα ευχάριστο κλίμα χωρίς διαπληκτισμούς και εντάσεις.

Ουδέτερη στάση φάνηκε να τηρεί το ιατρονοσηλευτικό προσωπικό ως προς τις «συνθήκες εργασίας», γεγονός που υπογραμμίζει τη δυσκολία την οποία αντιμετώπιζαν οι εργαζόμενοι σχετικά με τον τρόπο που λειτουργεί η κλινική στην οποία εργάζονταν και γενικά ο οργανισμός. Παράγοντες που ενδεχομένως να συμπεριλαμβάνονται στις συνθήκες λειτουργίας μπορεί να αφορούν στο ωράριο, στα καθήκοντα και στις γραφειοκρατικές διαδικασίες. Ακόμη, ουδέτερη ήταν η στάση τους απέναντι στη «φύση εργασίας» και στην «επικοινωνία».

Δυσaréσκεια αποτυπώθηκε στις διαστάσεις «οικονομικές απολαβές», «προαγωγή», «προνόμια-οφέλη» και «σύστημα ανταμοιβών», γεγονός που υποδηλώνει τις χαμηλές αμοιβές και την έλλειψη ανταποδοτικών ανταμοιβών είτε μέσω επαγγελματικής εξέλιξης είτε μέσω χρηματικών απολαβών (πίν. 6).

ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Στην παρούσα έρευνα, στους διευθυντές και τους προϊσταμένους διαπιστώθηκε υψηλό ποσοστό συναισθηματικής νοημοσύνης. Παρ' όλα αυτά, η επαγγελματική ικανοποίηση του ιατρικού και του νοσηλευτικού προσωπικού εμφάνισε ουδέτερη στάση. Ως εκ τούτου συμπεραίνεται ότι η συναισθηματική νοημοσύνη των προϊσταμένων, μολονότι επιδρούσε θετικά στην επαγγελματική ικανοποίηση του ιατρονοσηλευτικού προσωπικού, δεν αποτελεί τον μοναδικό παράγοντα για την επίτευξή της. Στο σημείο αυτό θα πρέπει να τονιστεί ότι η συλλογή των δεδομένων της έρευνας στους διευθυντές και στους προϊσταμένους πραγματοποιήθηκε με ερωτηματολόγια αυτο-αναφοράς. Η συγκεκριμένη μέθοδος βασίζεται στην προσωπική αναφορά του εξεταζόμενου, που ενδεχομένως να συνδέεται με αρκετή υποκειμενικότητα ως προς την αντίληψη των πραγμάτων.²¹

Στον παράγοντα της κοινωνικής επίγνωσης τα αποτελέσματα ήταν θετικά, γεγονός που υποδηλώνει ότι οι προϊστάμενοι και οι διευθυντές διακατέχονταν από ενσυναίσθηση και επιχειρησιακή επίγνωση και διακρίνονταν από προθυμία για εξυπηρέτηση, χαρακτηριστικά τα οποία

Πίνακας 6. Επίπεδα ικανοποίησης ιατρονοσηλευτικού προσωπικού ανά διάσταση.

Διαστάσεις	Δυσαρεστημένοι n (%)	Ουδέτεροι n (%)	Ικανοποιημένοι n (%)
Οικονομικές απολαβές	57 (71,3)	10 (12,5)	13 (16,2)
Προαγωγή	48 (60,0)	24 (30,0)	8 (10,0)
Εποπτεία-επίβλεψη	9 (11,2)	8 (10,0)	63 (78,8)
Προνόμια-οφέλη	46 (57,5)	26 (32,5)	8 (10,0)
Σύστημα ανταμοιβών	39 (48,7)	27 (33,8)	14 (17,5)
Συνθήκες εργασίας	26 (32,5)	48 (60,0)	6 (7,5)
Συναδελφικό περιβάλλον	7 (8,7)	25 (31,3)	48 (60,0)
Φύση εργασίας	15 (18,7)	20 (25,0)	45 (56,3)
Επικοινωνία	20 (25,0)	20 (25,0)	40 (50,0)
Συνολική βαθμολογία ικανοποίησης	23 (28,7)	41 (51,3)	16 (20)

παρατηρήθηκαν και σε αντίστοιχη έρευνα σε δημόσιο γενικό νοσοκομείο.²²

Η υψηλή βαθμολογία που σημειώθηκε στον παράγοντα της διαχείρισης των διεπαγγελματικών σχέσεων υποδηλώνει ότι τα ανώτερα στελέχη χαρακτηρίζονταν από επικοινωνιακές δεξιότητες, είχαν την ικανότητα διαχείρισης πιθανών συγκρούσεων που ενδεχομένως να προκύψουν στην ομάδα ευθύνης τους, ήταν ικανά να ασκήσουν επιρροή στο προσωπικό τους με απώτερο στόχο να κατορθώσουν να πείσουν για τις απόψεις και τους στόχους τους, αλλά και λειτουργούσαν ως πηγή έμπνευσης κάνοντας πράξη όσα επιδιώκουν από εκείνους.²³

Μια ακόμη σημαντική δεξιότητα που κατείχαν ήταν εκείνη της ανάδειξης των θετικών στοιχείων και των ικανοτήτων των υφισταμένων τους, της προώθησης αυτών προς ανάπτυξη και της γενικότερης εξέλιξης του προσωπικού και του οργανισμού γενικότερα. Η σπουδαιότητα της εν λόγω ικανότητας καλύπτει ένα σημαντικό μέρος των κοινωνικών αναγκών του προσωπικού και αντανακλάται στη δυνατότητα που του παρέχεται για εξέλιξη της προσωπικότητάς του, ενισχύοντας την αυτοεκτίμησή του μέσα από την εμπιστοσύνη που του δείχνει ο προϊστάμενός του. Επί πλέον, αναπτύσσουν δεσμούς με τα μέλη της ομάδας που ηγούνται και προάγουν το πνεύμα της ομαδικότητας και της συνεργατικότητας, δημιουργώντας ομαλό κλίμα μεταξύ τους.²³

Έχει επισημανθεί ότι για τις ηγετικές θέσεις απαιτούνται επαγγελματίες οι οποίοι διακρίνονται για τη συναισθηματική τους νοημοσύνη, που τους βοηθά να επιτύχουν αποτελεσματικότερη επικοινωνία και καλύτερη διαχείριση προσωπικού.²⁴ Τα ηγετικά στελέχη άρχισαν να κατανοούν την αξία των συναισθημάτων και βαθμιαία η διοικητική επιστήμη προχώρησε στη δημιουργία του προφίλ του νέου

ηγέτη,²⁵ ο οποίος μπορεί να συνεισφέρει στην εξυγίανση και στην ενδυνάμωση των οργανισμών, στην προώθηση της ομαδικής λήψης αποφάσεων και στην αποφυγή των συγκρούσεων.²³

Οι παράγοντες στους οποίους το προσωπικό δήλωσε επαγγελματική ικανοποίηση αφορούσαν στην εποπτεία και στην επίβλεψη που λάμβαναν από τους προϊσταμένους τους και το συναδελφικό περιβάλλον. Ως προς τη «φύση εργασίας», η ουδετερότητά τους φανερώνει την αμφιθυμία τους για την εκτέλεση των εργασιακών τους καθηκόντων. Έχει διαπιστωθεί ότι, εξ αιτίας της έλλειψης προσωπικού και του φόρτου εργασίας, δεν υπάρχει σαφές καθηκοντολόγιο και οι επαγγελματίες υγείας, πολλές φορές, καλούνται να διεκπεραιώσουν εργασίες εκτός των αρμοδιοτήτων τους.¹⁵ Το γεγονός αυτό πιθανόν να δημιουργεί αίσθημα απαξίωσης και ανασφάλειας στο προσωπικό, καθώς η συνάφεια των εργασιών που εκτελούν δεν εμπίπτει στα καθορισμένα καθήκοντά τους.

Παράγοντες δυσαρέσκειας των επαγγελματιών υγείας ήταν οι οικονομικές απολαβές, η προαγωγή και η πιθανή εξέλιξη. Και οι τρεις αυτοί παράγοντες είναι ιδιαίτερα σημαντικοί καθώς αφορούν στο σύστημα ανταμοιβών μέσω των οποίων καλύπτονται βασικές ανάγκες. Οι μειωμένες απολαβές δημιουργούν στον εργαζόμενο το αίσθημα της απαξίωσης του επαγγέλματός του και της μη εκτίμησης των προσπαθειών του. Η έλλειψη επιβράβευσης της εργασίας του δημιουργεί απογοήτευση και αίσθημα ματαιώσης λόγω της μη αναγνώρισης τόσο σε οικονομικό όσο και σε ηθικό επίπεδο.²³ Τα πιο πάνω αποτελέσματα συμπίπτουν με τα αντίστοιχα συναφούς έρευνας, όπου καταγράφηκε δυσαρέσκεια για τις οικονομικές απολαβές, τον φόρτο εργασίας, την αδυναμία επιμόρφωσης και τη μη αναγνώριση και αυτονομία από πλευράς διοίκησης του νοσοκομείου.²⁶

Η έλλειψη δυνατότητας ταχείας εξέλιξης ενός εργαζόμενου και η μη παροχή κινήτρων τον ωθούν στην απάθεια για την εργασία του και, τελικά, στην επαγγελματική εξουθένωση.^{24,27} Η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να λειτουργήσει ως αντισταθμιστικός παράγοντας της εξουθένωσης και να συμβάλλει θετικά στην καταπολέμησή της και γενικότερα στη βελτίωση της ποιότητας ζωής.²⁸

Το παραπάνω επιβεβαιώνεται από αντίστοιχες διεθνείς

έρευνες. Όσο αυξάνεται η συναισθηματική νοημοσύνη τόσο μειώνεται η επαγγελματική εξουθένωση,²⁹ η κατάθλιψη, το αίσθημα ανεπάρκειας, η μειωμένη δημιουργικότητα, ενώ ενισχύονται η εργασιακή απόδοση,¹¹ η ποιότητα ζωής των εργαζομένων,^{21,30,31} αλλά και η ικανοποίηση των ασθενών.³²

Στην παρούσα μελέτη υπήρξαν περιορισμοί, ενώ δημιουργήθηκαν και ερωτήματα, που αποτελούν πρόσφορο έδαφος για μελλοντικές ερευνητικές προσπάθειες.

ABSTRACT

The impact of emotional intelligence on the vocational satisfaction of healthcare personnel in the 251 General Hospital of the Hellenic Air Force

M. LYKOUDI, C. NATSIS, N. YFANTOPOULOS, A. GOULA

Postgraduate Program in "Health and Social Care Management", Sector of Social Policy, Department of Business Administration, University of West Attica, Athens, Greece

Archives of Hellenic Medicine 2021, 38(6):771–778

OBJECTIVE Investigation of the impact of the emotional intelligence and empathy of senior executives (managers, heads of clinics) on the professional satisfaction of the healthcare staff at the 251 Hellenic Air Force General Hospital. **METHOD** A quantitative survey was carried out on a sample of 100 healthcare professionals (20 managers, heads of clinics, and 80 medical and nursing staff) at the 251 Hellenic Air Force General Hospital. The instruments used were the Greek versions of two standardized, self-completed questionnaires: The Emotional Competence Inventory (ECI) and the Job Satisfaction Survey (JSS). The Statistical Package for Social Sciences (SPSS) software, version 21.0 was used for statistical analysis. **RESULTS** The analysis results showed high levels of emotional intelligence in the managers and heads of clinics, according to their scores on most of the scales of the ECI, with managers recording a higher mean score on the scale of interpersonal relations management (4.26) and heads of clinics on the social awareness scale (4.32). The mean scores of the respondents' responses on all the scales of the questionnaires were very high, ranging from 3.92 to 4.26 with minor differences between the two categories (managers/heads of clinics). In terms of professional satisfaction, the general view of the medical and nursing staff, as expressed by their scores on the JSS, was neutral, with satisfaction in some areas of their work and dissatisfaction in others. Specifically, in the factors "supervision and surveillance" and "collegiality" the medical and nursing staff reported themselves satisfied, but dissatisfaction was reflected by their scores on the dimensions "financial earnings", "promotion", "privileges-benefits" and "reward system". A neutral position was displayed with regard to "working conditions", "communication" and "nature of work". **CONCLUSIONS** According to the survey results, the emotional intelligence of the managers/heads of clinics is high, but this does not, however, lead to the professional satisfaction of medical and nursing staff, which is depicted as neutral.

Key words: Emotional intelligence, Empathy, Professional contentment

Βιβλιογραφία

1. WILLIAMS A. A literature review on the concept of intimacy in nursing. *J Adv Nurs* 2001, 33:660–667
2. PEARSON A, VAUGHAN B, FITZERALD M. *Nursing models for practice*. 2nd ed. Butterworth-Heinemann, Oxford, 1996
3. SWANSON KM. Empirical development of a middle range theory of caring. *Nurs Res* 1991, 40:161–166
4. GOLEMAN D. *Η συναισθηματική νοημοσύνη: Γιατί το "EQ" είναι πιο σημαντικό από το "IQ"*; Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα, 1998
5. SALOVEY P, MAYER JD. Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality* 1990, 9:185–211
6. MAYER JD, SALOVEY P. The intelligence of emotional intelligence. *Intelligence* 1993, 17:433–442
7. GOLEMAN D, BOYATZIS R, MCKEE A. *Ο νέος ηγέτης: Η δύναμη της*

- συναισθηματικής νοημοσύνης στη διοίκηση των οργανισμών. Εκδόσεις Πεδίο, Αθήνα, 2014:64–65
8. WEST CP, DYRBYE LN, RABATIN JF, CALL TG, DAVIDSON JH, MULTARI A ET AL. Intervention to promote physician well-being, job satisfaction, and professionalism: A randomized clinical trial. *JAMA Intern Med* 2014, 174:527–533
 9. ZHANG YY, ZHANG C, HAN XR, LI W, WANG YL. Determinants of compassion satisfaction, compassion fatigue and burnout in nursing: A correlative meta-analysis. *Medicine (Baltimore)* 2018, 97:e11086
 10. GHARAEI H, JAHANIAN R, HAMIDI Y, SOLTANIAN AR, PAHLAVIAN AH, ERFANI H. How much emotional intelligence effect on health centers performance? A structural equation modeling approach. *J Res Health Sci* 2019, 19:e00455
 11. FORTNEY L, LUCHTERHAND C, ZAKLETSKAIA L, ZGIERSKA A, RAKEL D. Abbreviated mindfulness intervention for job satisfaction, quality of life, and compassion in primary care clinicians: A pilot study. *Ann Fam Med* 2013, 11:412–420
 12. DULEWICZV, HIGGS M. Emotional intelligence. *J Manag Psychol* 2000, 15:341–372
 13. DAUS CS, ASHKANASY NM. The case for the ability-based model of emotional intelligence in organizational behavior. *J Organ Behav* 2005, 26:453–466
 14. TAGOE T, QUARSHIE ENK. The relationship between emotional intelligence and job satisfaction among nurses in Accra. *Nurs Open* 2016, 4:84–89
 15. ΔΙΑΜΑΝΤΟΠΟΥΛΟΥ Ε, ΛΑΒΔΑΝΙΤΗ Μ. Η διερεύνηση της συναισθηματικής νοημοσύνης στη νοσηλευτική πρακτική των Ελληνικών νοσηλευτών. *Νοσηλευτική* 2010, 49:62–72
 16. ΚΥΡΙΑΖΗ Ν. *Η κοινωνιολογική έρευνα: κριτική επισκόπηση των μεθόδων και των τεχνικών*. 14η έκδοση. Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα, 2009:86–87
 17. ΥΦΑΝΤΟΠΟΥΛΟΣ Γ, ΝΙΚΟΛΑΪΔΟΥ Κ. *Η στατιστική στην κοινωνική έρευνα*. Εκδόσεις Gutenberg, Αθήνα, 2008:45–46
 18. SINGH S. Development of a measure emotional intelligence. *Psychol Stud* 2004, 49:136–141
 19. ΠΛΑΤΣΙΔΟΥ Μ. *Η συναισθηματική νοημοσύνη: Θεωρητικά μοντέλα, τρόποι μέτρησης και εφαρμογές στην εκπαίδευση και την εργασία*. Εκδόσεις Gutenberg, Αθήνα, 2004:27–39
 20. SPECTOR PE. Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. *Am J Community Psychol* 1985, 13:693–713
 21. ΡΙΖΟΠΟΥΛΟΣ Θ, ΓΟΥΛΑ Α, ΣΤΑΜΟΥΛΗ ΜΑ. Το σύνδρομο επαγγελματικής εξουθένωσης σε νοσηλευτές δημόσιου γενικού νοσοκομείου της Αττικής. *Αρχ Ελλ Ιατρ* 2020, 37:376–383
 22. ΠΟΖΟΥΚΙΔΟΥ Α, ΘΕΟΔΩΡΟΥ Μ, ΚΑΪΤΕΛΙΔΟΥ Δ. Επαγγελματική ικανοποίηση του νοσηλευτικού και παραϊατρικού προσωπικού σε ένα δημόσιο γενικό νοσοκομείο. *Νοσηλευτική* 2007, 46:537–544
 23. ΓΟΥΛΑ Α, ΚΕΦΗΣ Β, ΔΗΜΑΚΟΥ Σ, ΠΙΕΡΡΑΚΟΣ Γ, ΣΑΡΡΗΣ Μ. Οργανωσιακή αλλαγή στο δημόσιο νοσοκομείο: Από το γραφειοκρατικό στο συμμετοχικό μοντέλο διοίκησης. *Αρχ Ελλ Ιατρ* 2014, 31:583–590
 24. ΚΟΥΡΑΚΟΣ Μ, ΠΟΥΛΗΜΕΝΑΚΟΥ Γ, ΜΗΤΣΗ Α. Συναισθηματική νοημοσύνη και ηγεσία στη νοσηλευτική πράξη. *Ελληνικό Περιοδικό της Νοσηλευτικής Επιστήμης* 2018, 1:23–30
 25. ΜΠΡΙΝΙΑ Β. *Management και συναισθηματική νοημοσύνη*. Εκδόσεις Σταμούλης, Αθήνα, 2008:55–80
 26. ΓΩΓΟΣ ΧΒ, ΠΕΤΣΕΤΑΚΗ Ε. Διερεύνηση της επαγγελματικής ικανοποίησης του νοσηλευτικού προσωπικού στο χώρο του νοσοκομείου. Η περίπτωση του Γενικού Νοσοκομείου Νάουσας. *Ελληνικό Περιοδικό της Νοσηλευτικής Επιστήμης* 2010, 4:15–34
 27. ΚΟΪΝΗΣ Α, ΣΑΡΙΔΗ Μ. Εργασιακό στρες και η επίδρασή του στην επαγγελματική και προσωπική ζωή των επαγγελματιών υγείας. *Το Βήμα του Ασκληπιού* 2014, 4:300–309
 28. ΣΥΜΕΟΥ Μ, ΕΥΣΤΑΘΙΟΥ Α, ΓΕΛΑΣΤΟΠΟΥΛΟΥ Ε. Εξερευνώντας τη σχέση της συναισθηματικής νοημοσύνης και του εργασιακού στρες σε νοσηλευτικό προσωπικό. *Νοσηλευτική* 2016, 55:149–157
 29. ΚΗΕΙΡΚΗΑΗ Μ, SHAYEGAN F, HAGHANI H, JALAL EJ. The relationship between job stress, personality traits and the emotional intelligence of midwives working in Health Centers of Lorestan University of Medical Sciences in 2017. *J Med Life* 2018, 11:365–370
 30. JURADO MMM, PÉREZ-FUENTES MC, RUIZ NFO, MÁRQUEZ MMS, LINARES JGG. Self-efficacy and emotional intelligence as predictors of perceived stress in nursing professionals. *Medicina (Kaunas)* 2019, 55:237
 31. RAKHSHANI T, MOTLAGH Z, BEIGI V, RAHIMKHANLI M, RASHKI M. The relationship between emotional intelligence and job stress among nurses in Shiraz, Iran. *Malays J Med Sci* 2018, 25:100–109
 32. GHOREISHI FS, ZAHIRRODINE AR, ASSARIAN F, MOOSAVI SGA, MAHRIZI MZZ. Evaluation of emotional intelligence and job satisfaction in employees of Kashan hospitals. *Nurs Midwifery Stud* 2014, 3:e11977
- Corresponding author:*
- M. Lykoudi, 39 Egeou Pelagous street, 153 42 Aghia Paraskevi, Greece
e-mail: lykoudimarina@yahoo.gr