



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ**  
**ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΑΝΘΡΩΠΙΝΗΣ ΚΙΝΗΣΗΣ**  
**ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΖΩΗΣ**

**Τμήμα Νοσηλευτικής**

**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ**

**<<ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ>>**

**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**<<ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ  
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΕ ΜΟΝΑΔΕΣ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΙΣ  
ΤΡΕΧΟΥΣΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ>>.**

**ΓΙΑΝΝΑΚΟΠΟΥΛΟΥ ΑΙΚΑΤΕΡΙΝΗ**

Νοσηλεύτρια ΠΕ

Σεπτέμβριος 2013

ΣΠΑΡΤΗ

**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ**  
**ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΑΝΘΡΩΠΙΝΗΣ ΚΙΝΗΣΗΣ**  
**ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΖΩΗΣ**  
**Τμήμα Νοσηλευτικής**

**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ**

**<<ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ>>**

**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**<<ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ  
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΕ ΜΟΝΑΔΕΣ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΙΣ  
ΤΡΕΧΟΥΣΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ>>.**

**Μέλη Συμβουλευτικής Επιτροπής**

Επιβλέπων: Τσιρώνη Μαρία, Αναπληρώτρια Καθηγήτρια

Μέλος : Ζυγά Σοφία, Επίκουρη Καθηγήτρια

Μέλος : Πρεζεράκος Παναγιώτης, Επίκουρος Καθηγητής

Σεπτέμβριος 2013

ΣΠΑΡΤΗ

Copyright©ΓΙΑΝΝΑΚΟΠΟΥΛΟΥ ΑΙΚΑΤΕΡΙΝΗ, 2013

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. Allrightsreserved

Η παρούσα διπλωματική εργασία εκπονήθηκε στο πλαίσιο των απαιτήσεων του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Ειδίκευσης <<Διοίκηση Υπηρεσιών Υγείας και Διαχείριση Κρίσεων >> του Τμήματος Νοσηλευτικής. Η έγκρισή της δεν υποδηλώνει απαραίτητως και την αποδοχή των απόψεων του συγγραφέα εκ μέρους του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου.

Βεβαιώνω ότι η παρούσα διπλωματική εργασία είναι αποτέλεσμα δικής μου δουλειάς και δεν αποτελεί προϊόν αντιγραφής. Στις δημοσιευμένες ή μη πηγές που αναφέρω έχω χρησιμοποιήσει εισαγωγικά και όπου απαιτείται έχω παραθέσει τις πηγές τους στο τμήμα της βιβλιογραφίας.

Υπογραφή:

**Η Τριμελής Εξεταστική Επιτροπή**

**Τσιρώνη Μαρία, Αναπληρώτρια Καθηγήτρια**

---

**Ζυγά Σοφία, Επίκουρη Καθηγήτρια**

---

**Πρεζεράκος Παναγιώτης, Επίκουρος Καθηγητής**

---

## Ευχαριστίες

Στα πλαίσια του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών, στη Διοίκηση Υπηρεσιών Υγείας και Διαχείρισης Κρίσεων, του τμήματος Νοσηλευτικής Πανεπιστημίου Πελοποννήσου και με την ολοκλήρωση της διπλωματικής μου εργασίας θα ήθελα να εκφράσω τις ευχαριστίες μου στα άτομα εκείνα χωρίς την βοήθεια των οποίων θα ήταν άκαρπη η προσπάθεια όσον αφορά την συγγραφή της παρούσας εργασίας και της ολοκλήρωσης των σπουδών μου.

Αρχικά θα ήθελα να ευχαριστήσω την επιβλέπουσα καθηγήτρια κα Τσιρώνη Μαρία Πρόεδρο του τμήματος Νοσηλευτικής και Αναπληρώτρια καθηγήτρια Παθολογίας, χωρίς την βοήθεια της οποίας θα ήταν αδύνατη η συγγραφή της παρούσας ερευνητικής εργασίας. Έπειτα θα ήθελα να εκφράσω τις ευχαριστίες μου στα μέλη της συμβουλευτικής επιτροπής κα Ζυγά Σοφία και κοΠρεζεράκο Παναγιώτη.

Επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω τον διοικητή της 6<sup>ης</sup> Υγειονομικής Περιφέρειας κο Κατσιβέλα Παναγιώτη για την χορήγηση άδειας να πραγματοποιηθεί η έρευνα σε συγκεκριμένα νοσοκομεία της Περιφέρειας. Επιπλέον, ευχαριστώ θερμά όλους τους συμμετέχοντες στην έρευνα για την προθυμία τους να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο αποτύπωσης της εργασιακής ικανοποίησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης.

Τέλος οφείλω ένα μεγάλο ευχαριστώ στους γονείς μου οι οποίοι δεν έπαψαν ποτέ να στηρίζουν τις επιλογές μου και να βοηθούν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο.

Η παρούσα εργασία είναι αφιερωμένη  
στην κόρη μου, Πολυξένη- Χριστίνα και στον μπάμπη!

## Περίληψη

Έννοιες όπως συναισθηματική νοημοσύνη και εργασιακή ικανοποίηση μελετώνται συχνά στην εποχή που διανύουμε. Οι στρεσογόνες συνθήκες εργασίας καθιστούν επιτακτική την ανάγκη χρήσης και ανάπτυξης των συναισθηματικών δεξιοτήτων, καταρχήν για καλή απόδοση στην εργασία και κατά δεύτερο λόγο για προστασία του εργαζόμενου από το στρεσογόνο περιβάλλον.

Σκοπός της παρούσας μελέτης είναι η διερεύνηση της συναισθηματικής νοημοσύνης και της εργασιακής ικανοποίησης των επαγγελματιών υγείας. Πληθυσμό της έρευνας αποτέλεσαν ιατροί, νοσηλευτές-τριες, μαίες καθώς και διοικητικοί υπάλληλοι που εργάζονται σε δημόσια νοσοκομεία της 6<sup>ης</sup> Υγειονομικής Περιφέρειας. Στην έρευνα έλαβε μέρος προσωπικό των παραπάνω ειδικοτήτων από όλες τις κλινικές του εκάστοτε νοσοκομείου.

Για τη συλλογή των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε ένα ερωτηματολόγιο αποτελούμενο από τρία μέρη. Στο πρώτο μέρος αναφέρονται τα κοινωνικοδημογραφικά στοιχεία του δείγματος. Στο δεύτερο μέρος χρησιμοποιήθηκε το τέταρτο μέρος του JobDiagnosticSurvey, το οποίο αποτελείται από 14 ερωτήσεις ενώ στο τρίτο και τελευταίο τμήμα του ερωτηματολογίου χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο των WongandLawEmotionalIntelligenceScale το οποίο αποτελείται από 16 ερωτήσεις. Το προσωπικό προσεγγίστηκε από την ερευνήτρια. Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου ήταν ανώνυμη. Η επεξεργασία των ερωτηματολογίων πραγματοποιήθηκε με τη χρήση του στατιστικού προγράμματος Microsoft Office Excel 2007 και του SPSS 18.0 και οι πίνακες απεικονίσεις και γραφικές αναλύσεις αποκλειστικά με το Microsoft Office Excel 2007.

Συγκεντρώθηκε δείγμα 235 ατόμων εκ των οποίων οι 28 ήταν γιατροί, οι 164 νοσηλευτές-τριες, οι 24 μαίες και οι 19 διοικητικοί υπάλληλοι. Στην παρούσα έρευνα η συνολική εργασιακή ικανοποίηση του προσωπικού των μελετηθέντων νοσοκομείων βρέθηκε σε υψηλό επίπεδο 73%. Η μόνη παράμετρος της εργασιακής ικανοποίησης όπου παρατηρήθηκε χαμηλός δείκτης είναι αυτή των αμοιβών και πρόσθετων παροχών. Όσον αφορά στη συναισθηματική νοημοσύνη που επιδεικνύει το προσωπικό κατά τη διάρκεια άσκησης των καθηκόντων ο δείκτης ήταν ιδιαίτερα υψηλός σε όλες τις κατηγορίες εργαζομένων (91%). Επίσης, η ανάλυση των δεδομένων έδειξε πως υπάρχει συσχέτιση μεταξύ εργασιακής ικανοποίησης και συναισθηματικής νοημοσύνης στις



παρακάτω διαστάσεις. Θετική συσχέτιση βρέθηκε στην διάσταση της συναισθηματικής νοημοσύνης που αφορά στην εκτίμηση της προσωπικής κατάστασης, στην ικανότητα εκτίμησης των συναισθημάτων των άλλων και της διάστασης της εργασιακής ικανοποίησης που αφορά τις σχέσεις που αναπτύσσονται, της ικανότητας εκτίμησης των συναισθημάτων των άλλων και της διάστασης της εργασιακής ικανοποίησης που αφορά τις σχέσεις με τους προϊσταμένους, της διάστασης της εργασιακής ικανοποίησης που αφορά την ανάπτυξη και προσωπική εξέλιξη και της διάστασης της συναισθηματικής νοημοσύνης που αφορά την εκτίμηση των συναισθημάτων των άλλων. Αρνητική τώρα συσχέτιση βρέθηκε μεταξύ της διάστασης της εργασιακής ικανοποίησης που αφορά την ικανοποίηση από το επίπεδο αμοιβών και των πρόσθετων παροχών και της διάστασης της συναισθηματικής νοημοσύνης που αφορά στην ικανότητα εκτίμησης της προσωπικής συναισθηματικής κατάστασης και στην ικανότητα ρύθμισης των συναισθημάτων.

Οι εργαζόμενοι θεωρούν πως τόσο η εργασιακή ικανοποίηση όσο και η συναισθηματική νοημοσύνη θα επηρεασθούν από την κοινωνικοοικονομική κατάσταση που επικρατεί στη χώρα με το πέρας του χρόνου.

**Λέξεις κλειδιά:** Συναισθηματική Νοημοσύνη, Εργασιακή Ικανοποίηση, Γιατροί/Νοσηλευτές/Μαίες /Διοικητικοί Υπάλληλοι

## Abstract

Meanings such as Emotional Intelligence and Job Satisfaction are frequently studied in the modern world. Working in a stressful environment requires the development of emotional skills not only for professional results but also for the protection of the worker in a stressful environment. The purpose of this study is to investigate Emotional Intelligence and Job Satisfaction of health professionals. The body of the study consisted of doctors, nurses, midwives and administrators employees in public hospitals of 6 Health Region. Staff from all clinics in each hospital, answered the questionnaire.

A questionnaire consisted of three parts was used for data collection. The first part consisted of personal data. In the second part, the fourth part of Job Diagnostic Survey was used, which consists of 14 questions. In the third and last part, the questionnaire of Wong and Law Emotional Intelligence Scale was used, which consists of 16 questions. The staff was approached by the researcher, and the completion of the questionnaire was anonymous. The processing of the questionnaires was performed using exclusively the statistical program Microsoft Office Excel 2007 and SPSS 18.0 as well as table illustrations and graphic analyzes.

A sample of 235 persons in total took part, of whom 28 were doctors, 164 nurses, 24 were midwives and 19 administrators employees. A high level (73%) of total job satisfaction of the staff of the studied hospitals was found. Only in pay and bonuses the level were low. With regard to emotional intelligence exhibited by the staff during the exercise tasks, the index was very high in all categories of workers (91%). Also, analysis of the data showed that there is a correlation between job satisfaction and emotional intelligence in the following dimensions. A positive correlation was found in the dimension of Emotional Intelligence of self emotion appraisal, the ability others' emotion appraisal and the dimension of job satisfaction on the relationships developed, the capacity assessment of others' emotion appraisal and the dimension of job satisfaction that relations with their superiors, the dimension of job satisfaction on the growth and personal development and the dimension of emotional intelligence related with others' emotion appraisal. Negative correlation was found between the dimensions of job satisfaction on satisfaction with the level of wages and benefits and the dimension of emotional intelligence refers to the ability of

assessing the personal emotional state and the ability to regulate emotions.

Employees of all categories consider that both Job Satisfaction and Emotional Intelligence will be affected by socio-economic situation which prevails in the country.

**Keywords:** Emotional Intelligence, Job Satisfaction, Doctors / Nurses / Midwives / Administrative Employees

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Περίληψη

Κατάλογος πινάκων

Κατάλογος διαγραμμάτων

## ΓΕΝΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

Εισαγωγή .....	17
1. Συναισθηματική Νοημοσύνη.....	19
1.1 Ιστορικά στοιχεία σχετικά με τη Συναισθηματική Νοημοσύνη .....	19
1.2 Η Συναισθηματική Νοημοσύνη και τα θεωρητικά μοντέλα.....	20
1.3 Το μοντέλο των συναισθηματικών ικανοτήτων.....	23
1.4 Η Συναισθηματική Νοημοσύνη στο χώρο της εργασίας .....	25
1.5 Η Συναισθηματική Νοημοσύνη στο χώρο της υγείας .....	26
1.6 Ηγεσία.....	28
1.7 Συναισθηματική Νοημοσύνη και τύποι Ηγεσίας .....	28
1.8 Διαφορές Συναισθηματικής Νοημοσύνης και Δείκτη Νοημοσύνης.....	31
1.9 Μέτρηση Συναισθηματικής Νοημοσύνης.....	32
2. Εργασιακή Ικανοποίηση.....	34
2.1 Προσεγγίζοντας την έννοια της Εργασιακής Ικανοποίησης .....	34
2.2 Ιστορικά στοιχεία σχετικά με την Εργασιακή Ικανοποίηση.....	35
2.3 Ορίζοντας την Εργασιακή Ικανοποίηση .....	37
2.4 Θεωρητικές βάσεις της Εργασιακής Ικανοποίησης .....	37
2.5 Εργασιακά Κίνητρα και Εργασιακές Συμπεριφορές.....	42
2.6 Η μέτρηση της Εργασιακής Ικανοποίησης.....	43

2.7 Η Εργασιακή Ικανοποίηση στον τομέα της υγείας.....	46
2.8 Ικανοποίηση του ιατρικού κλάδου.....	49
2.9 Ικανοποίηση του νοσηλευτικού κλάδου.....	50

## **ΕΙΔΙΚΟ ΜΕΡΟΣ**

3. Σκοπός –Σχεδιασμός της μελέτης .....	52
3.1 Σκοπός .....	52
3.2 Μεθοδολογία.....	52
3.2.1 Πληθυσμός της μελέτης .....	52
3.2.2 Εργαλεία της έρευνας .....	53
3.3 Στατιστική ανάλυση.....	57
4. Αποτελέσματα.....	59
4.1 Περιγραφική ανάλυση.....	59
4.2 Στατιστικές συσχετίσεις.....	68
4.2.1 Εργασιακή Ικανοποίηση και Επάγγελμα.....	77
4.3 Συναισθηματική Νοημοσύνη.....	80
4.3.1 Συναισθηματική Νοημοσύνη και Επάγγελμα.....	90
4.4.1 Αποτελέσματα ελέγχου Pearson.....	92
4.4.2 Συσχέτιση μεταξύ Εργασιακής ικανοποίησης και Συναισθηματικής Νοημοσύνης.....	94
4.4.3 Στατιστική συσχετίσεις Εργασιακής ικανοποίησης και Συναισθηματικής Νοημοσύνης με τη Νοσηλευτική Μονάδα.....	95
4.4.4. Συσχέτιση Εργασιακής ικανοποίησης και Συναισθηματικής Νοημοσύνης με την οικονομική κρίση.....	96
5. Συζήτηση.....	97
Βιβλιογραφία .....	104

## Κατάλογος πινάκων

Πίνακας 1: Κοινωνικοδημογραφικά στοιχεία

Πίνακας 2: Νοσοκομείο και αριθμός απαντήσεων ανά επάγγελμα

Πίνακας 3: Φύλο ανά ηλικιακή ομάδα

Πίνακας 4: Απαντήσεις ανά νοσοκομείο

Πίνακας 5: Χρόνος προϋπηρεσίας στο νοσοκομείο και το τμήμα – Επάγγελμα

Πίνακας 6: Ποσοστιαία αναλογία επαγγέλματος σε σχέση με τον χρόνο προϋπηρεσίας στο νοσοκομείο και το τμήμα

Πίνακας 7: Ικανοποίηση στην εργασία λόγω των παραπάνω παραμέτρων

Πίνακας 8: Συναισθηματική Νοημοσύνη ανά ομάδες ερωτήσεων

Πίνακας 9: Πίνακας Συσχετίσεων Εργασιακής ικανοποίησης και Συναισθηματικής Νοημοσύνης ανά Νοσοκομείο

Πίνακας 10: *Πίνακας Συσχετίσεων Εργασιακής ικανοποίησης και Συναισθηματικής Νοημοσύνης Σε σχέση με Κοινωνικοοικονομική Κατάσταση της χώρας*

Πίνακας 11: Συσχέτιση μεταξύ Εργασιακής ικανοποίησης και Συναισθηματικής Νοημοσύνης

Πίνακας A3: Αριθμός συμμετεχόντων ανά επάγγελμα

Πίνακας A4: Επίπεδο εκπαίδευσης Συμμετεχόντων

Πίνακας A5: Επιπρόσθετοι τίτλοι σπουδών των συμμετεχόντων

Πίνακας A6: Προϋπηρεσία συμμετεχόντων στο νοσοκομείο

Πίνακας A7: Προϋπηρεσία συμμετεχόντων στο τμήμα

Πίνακας A8: Κοινωνικοοικονομική κατάσταση της χώρας – Εργασιακή ικανοποίηση

Πίνακας A9: Κοινωνικοοικονομική κατάσταση της χώρας – Επίδραση στην συναισθηματική κατάσταση

Πίνακας A10: Άποψη εργαζόμενων για το χώρο της υγείας

Πίνακας A11: Δυνατότητα παρακολούθησης επιδοτούμενων σεμιναρίων στο νοσοκομείο

## **Κατάλογος Διαγραμμάτων**

Διάγραμμα 3: Φύλο ανά ηλικιακή ομάδα

Διάγραμμα 4: Απαντήσεις ανά νοσοκομείο

Διάγραμμα 5: Μέσος όρος εργασιακής ικανοποίησης

Διάγραμμα 6: Μέσος όρος συναισθηματικής νοημοσύνης

Διάγραμμα A3: Αριθμός συμμετεχόντων ανά επάγγελμα

Διάγραμμα A4: Επίπεδο εκπαίδευσης Συμμετεχόντων

Διάγραμμα A5: Επιπρόσθετοι τίτλοι σπουδών των συμμετεχόντων

Διάγραμμα A6: Προϋπηρεσία συμμετεχόντων στο νοσοκομείο

Διάγραμμα A7: Προϋπηρεσία συμμετεχόντων στο τμήμα

Διάγραμμα A8: Κοινωνικοοικονομική κατάσταση της χώρας – Εργασιακή ικανοποίηση

Διάγραμμα A9: Κοινωνικοοικονομική κατάσταση της χώρας – Επίδραση στην συναισθηματική κατάσταση

Διάγραμμα A10: Άποψη εργαζόμενων για το χώρο της υγείας

Διάγραμμα A11: Δυνατότητα παρακολούθησης επιδοτούμενων σεμιναρίων στο νοσοκομείο

Διάγραμμα B1: Ικανοποίηση στην εργασία λόγω μονιμότητας

Διάγραμμα B2: Ικανοποίηση στη εργασία λόγω μισθού / παροχών

Διάγραμμα B3: Ικανοποίηση στην εργασία λόγω ανάπτυξης –εξέλιξης

Διάγραμμα B4: Ικανοποίηση στην εργασία λόγω συναδέλφων

Διάγραμμα B5: Ικανοποίηση στην εργασία λόγω σεβασμού από τον προϊστάμενο

Διάγραμμα B6: Ικανοποίηση στην εργασία λόγω αίσθησης επιτέλεσης έργου

Διάγραμμα B7: Ικανοποίηση στη εργασία λόγω δυνατότητας νέων γνωριμιών

Διάγραμμα B8: Ικανοποίηση στην εργασία λόγω υποστήριξης –καθοδήγησης από τον προϊστάμενο

Διάγραμμα B9: Ικανοποίηση στην εργασία λόγω αντιστοιχίας μισθού –δουλειάς

Διάγραμμα B10: Ικανοποίηση στην εργασία λόγω ανεξάρτητης σκέψης –δράσης

Διάγραμμα B 11: Ικανοποίηση στην εργασία λόγω αίσθησης ασφάλειας μελλοντικής θέσης

Διάγραμμα B12: Ικανοποίηση στην εργασία λόγω προσφοράς βοήθειας στους συνανθρώπους

- Διάγραμμα B13: Ικανοποίηση στη εργασία λόγω προσφοράς νέων προκλήσεων
- Διάγραμμα B14: Ικανοποίηση στη εργασία λόγω ποιότητας στην επίβλεψη
- Διάγραμμα B 31: Ικανοποίηση από την εργασιακή ασφάλεια σε σχέση με το επάγγελμα
- Διάγραμμα B32: Ικανοποίηση από το επίπεδο αμοιβών και άλλων παροχών σε σχέση με το επάγγελμα
- Διάγραμμα B33: Ικανοποίηση από το επίπεδο σχέσεων που αναπτύσσονται κατά τη διάρκεια της εργασίας σε σχέση με το επάγγελμα
- Διάγραμμα B34: Ικανοποίηση από το επίπεδο της επίβλεψης των προϊσταμένων κατά τη διάρκεια της εργασίας σε σχέση με το επάγγελμα
- Διάγραμμα B35: Ικανοποίηση από τις ευκαιρίες για προσωπική ανάπτυξη που παρέχονται κατά τη διάρκεια της εργασίας σε σχέση με το επάγγελμα
- Διάγραμμα Γ15: Τις περισσότερες φορές καταλαβαίνω το γιατί αισθάνομαι τα συναισθήματα που νιώθω
- Διάγραμμα Γ16: Έχω μια καλή γνώση των συναισθημάτων μου
- Διάγραμμα Γ17: Κατανοώ πέρα ως πέρα το πώς νιώθω
- Διάγραμμα Γ18: Πάντα γνωρίζω αν είμαι χαρούμενος ή όχι
- Διάγραμμα Γ19: Καταλαβαίνω πάντα τα συναισθήματα των φίλων μου από τη συμπεριφορά τους
- Διάγραμμα Γ20: Είμαι καλός-η παρατηρητής των συναισθημάτων των άλλων
- Διάγραμμα Γ21: Είμαι ευαίσθητος –η στα συναισθήματα και την συγκινησιακή κατάσταση των άλλων
- Διάγραμμα Γ22: Κατανοώ σε βάθος τα συναισθήματα των γύρω μου
- Διάγραμμα Γ 23: Πάντα θέτω στόχους για τον εαυτό μου και μετά βάζω τα δυνατά μου για να τους πετύχω
- Διάγραμμα Γ24: Πάντα λέω στον εαυτό μου ότι είμαι ένα άξιο και ικανό άτομο
- Διάγραμμα Γ25: Είμαι άτομο που μπορώ να δραστηριοποιώ τον εαυτό μου μόνος μου χωρίς να απαιτείται κάποιος άλλος να με υποκινήσει για να φέρω σε πέρας κάποιο έργο
- Διάγραμμα Γ26: Πάντα παρακινώ και ενθαρρύνω τον εαυτό μου για να καταφέρει το καλύτερο
- Διάγραμμα Γ27: Ελέγχω το θυμό μου και ανταπεξέρχομαι στις δυσκολίες με τη λογική
- Διάγραμμα Γ28: Είμαι απόλυτα ικανός –η να ελέγξω τα συναισθήματα μου
- Διάγραμμα Γ29: Όταν θυμώνω πάντα μπορώ να ηρεμήσω γρήγορα



Διάγραμμα Γ30: Ελέγγω απόλυτα τα συναισθήματα μου

Διάγραμμα Γ36: Ικανότητα εκτίμησης προσωπικής κατάστασης σε σχέση με το επάγγελμα

Διάγραμμα Γ37: Ικανότητα εκτίμησης συναισθηματικής κατάστασης των άλλων σε σχέση με το επάγγελμα

Διάγραμμα Γ38: Ικανότητα χρήσης συναισθημάτων σε σχέση με το επάγγελμα

Διάγραμμα Γ39: Ικανότητα ρύθμισης συναισθημάτων σε σχέση με το επάγγελμα

## ΓΕΝΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

### Εισαγωγή

Τα τελευταία χρόνια παρουσιάζεται έντονο ενδιαφέρον, για τις έννοιες της συναισθηματικής νοημοσύνης και της επαγγελματικής ικανοποίησης. Ο δείκτης νοημοσύνης, η προσωπικότητα και η Συναισθηματική Νοημοσύνη αποτελούν ιδιότητες του ατόμου, που διαμορφώνουν τον τρόπο σκέψης και δράσης του. Η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί τη μόνη ιδιότητα, η οποία είναι ευέλικτη και μπορεί να αλλάξει (Brandberry, G., Greaves, A., 2006). Αρκετά είναι τα χρόνια όπου η μέτρηση της νοημοσύνης περιοριζόταν αξιολογώντας τη μαθηματική, λεκτική και λογική ικανότητα του ατόμου, το γνωστό δείκτη νοημοσύνης (IQ). Ο Gardner ήταν από τους πρώτους επιστήμονες που ανέπτυξε το περιεχόμενο της νοημοσύνης προτείνοντας 8 μορφές νοημοσύνης: τη γλωσσική, μαθηματική, λογική, οπτικοχωρική, μουσική, κιναισθητική, ενδοπροσωπική και διαπροσωπική ικανότητα. Κάθε μια από τις παραπάνω μορφές είναι σημαντική και διαδραματίζει σπουδαίο ρόλο σε συγκεκριμένα επαγγέλματα. Η ενδοπροσωπική και διαπροσωπική νοημοσύνη θεωρούνται απαραίτητες στην προσωπική και επαγγελματική πορεία του ατόμου με σκοπό την επιτυχία. Παράλληλα τα δυο είδη νοημοσύνης αποτελούν τη βάση της συναισθηματικής νοημοσύνης (Gardner, H., 1983).

Όσον αφορά τη συναισθηματική νοημοσύνη, τόσο στο παρελθόν όσο και το παρόν πολλές συζητήσεις λαμβάνουν χώρα, κυρίως ως προς το αν συνιστά μια ανεξάρτητη μορφή νοημοσύνης ή ένα συνδυασμό από χαρακτηριστικά της προσωπικότητας (Woodruff, 2001 Slaski&Cartwright, 2003). Ο επίσημος ορισμός της συναισθηματικής νοημοσύνης αναφέρει ότι *<<πρόκειται μια μορφή κοινωνικής νοημοσύνης που περιλαμβάνει την ικανότητα αναγνώρισης των δικών μας συναισθημάτων και των συναισθημάτων των άλλων, διάκρισης μεταξύ των συναισθημάτων και της χρήσης της πληροφορίας (που απορρέει από τα συναισθήματα) για την καθοδήγηση των σκέψεων και των πράξεων μας>>*. (Goleman, 1995, Mayer&Salovey, 1997, Bar-On, 2000, Law, 2004, Murphy, 2006).

Η εργασιακή ικανοποίηση από την άλλη μεριά αποτελεί ένα θέμα μελέτης της οργανωτικής/ βιομηχανικής ψυχολογίας (Κάντας, 1998, Koustelios, Theodorakis&Goulimaris, 2004). Ο λόγος είναι ότι εκτός από το γεγονός ότι σχετίζεται με την ψυχική υγεία του εργατικού δυναμικού, αναδεικνύεται έντονο ενδιαφέρον από τις ίδιες τις επιχειρήσεις να έχουν υψηλή αποδοτικότητα ενώ

παράλληλα το εργατικό δυναμικό είναι αφοσιωμένο στην φιλοσοφία της επιχείρησης και ικανοποιημένο από την ίδια. Η κυρίαρχη αντίληψη είναι πως η επαγγελματική ικανοποίηση συνδέεται με το βαθμό κάλυψης των βασικών και περαιτέρω αναγκών και την εκπλήρωση των στόχων του ατόμου (Χαραλαμπίδου, 1996).

Η έρευνα της συναισθηματικής νοημοσύνης και της επαγγελματικής ικανοποίησης λαμβάνει χώρα σε διάφορους επαγγελματικούς χώρους. Ο χώρος της υγείας είναι ένα πεδίο που παρουσιάζει ιδιαίτερο ενδιαφέρον, διότι το συγκεκριμένο περιβάλλον εργασίας παρουσιάζει ιδιαιτερότητες που δεν συναντώνται αλλού (Cadman&Brewer, 2001, Cherniss, 2002, Evans&Allen, 2002, Fresman&Rubino, 2002). Η αποτελεσματική απόδοση των εργαζομένων είναι ζωτικής σημασίας διότι από την απόδοση εξαρτάται η ικανοποίηση των πελατών-ασθενών.

Από την άλλη μεριά, είναι εξίσου σημαντικό ο ασθενής να αντιμετωπίζεται ολιστικά και όχι απλά σαν ασθένεια. Αυτό είναι πολύ πιθανό να εφαρμοστεί όταν οι εργαζόμενοι είναι ικανοποιημένοι και χρησιμοποιούν συναισθηματικές δεξιότητες κατά τη διάρκεια εκτέλεσης των καθηκόντων τους.

Γίνονται προσπάθειες για την βελτίωση των συνθηκών εργασίας με την ταυτόχρονη παροχή υγειονομικής φροντίδας υψηλής ποιότητας προσκρούοντας στην έλλειψη τόσο προσωπικού όσο και υλικού στη λειτουργία των νοσηλευτικών ιδρυμάτων. Προκειμένου να βελτιωθούν οι παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας, τα συστήματα υγείας έχουν στραφεί προς την αξιοποίηση άλλων συνιστωσών. Στην Ελλάδα πρόσφατα μελετάται η διερεύνηση της εργασιακής ικανοποίησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης, μαζί. Οι έρευνες αφορούν συνήθως σε επιμέρους τμήματα ή σε συγκεκριμένα επαγγέλματα. Η παρούσα εργασία έχει σαν σκοπό να ερευνήσει το επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης και της επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων σε μονάδες υγείας στις συνθήκες που επικρατούν στη χώρα μας. Οι εργαζόμενοι που έλαβαν μέρος στην έρευνα είναι ιατροί, νοσηλευτές, μαίες και διοικητικοί υπάλληλοι νοσοκομείων της 6<sup>ης</sup> Υγειονομικής Περιφέρειας.

## 1.Συναισθηματική νοημοσύνη

Ως συναίσθημα ορίζεται οτιδήποτε νιώθει το άτομο, όταν αξιολογεί ένα γεγονός με συγκεκριμένο τρόπο και συνήθως οδηγεί σε αλλαγές στον ανθρώπινο οργανισμό ή την συμπεριφορά. Έτσι όλα τα συναισθήματα είναι ουσιαστικά προτροπές για δράση. Επομένως τα συναισθήματα οδηγούν σε πράξεις τις οποίες μπορούμε να αντιληφθούμε (Goleman, 2001). Τα συναισθήματα μπορούν να είναι θετικά με ευεργετικές συνέπειες για την εργασία ή αρνητικά δημιουργώντας δυσχέρειες κατά την εκτέλεση των εργασιακών καθηκόντων-σχέσεων.

Τα θετικά και αρνητικά συναισθήματα που προκαλεί η εργασία είναι :

Θετικά συναισθήματα: 1) Δημιουργικότητα, 2) Αυτοεκτίμηση, 3) Ικανοποίηση, 4) Ανεξαρτησία, 5) Συναδελφικότητα, 6) Ασφάλεια. Αρνητικά συναισθήματα: 1) Κούραση, 2) Έλλειψη αναγνώρισης, 3) Φόβος, 4) Ρουτίνα, 5) Αδιαφορία, 6) Αδικία, 7) Άγχος, 8) Θυμός, 9) Θλίψη.

### 1.1 Ιστορικά στοιχεία σχετικά με τη συναισθηματική νοημοσύνη

Η έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης έχει μια μακρόχρονη και σύνθετη πορεία, η οποία είναι σημαντική στην επαγγελματική πρακτική. Πρώτος, ίσως, ο Αριστοτέλης έκανε λόγο για τη σημασία των συναισθημάτων κατά την ανθρώπινη αλληλεπίδραση. Όπως είπε ο ίδιος «αυτοί που κατέχουν την σπάνια ικανότητα να θυμώνουν με το σωστό άτομο, στο σωστό βαθμό, τη σωστή χρονική στιγμή, για τη σωστή αιτία και με το σωστό τρόπο, βρίσκονται σε πλεονεκτική θέση σε όλους τους τομείς της ζωής τους (Goleman, 1998).

Η έρευνα γνωστικού τύπου άρχισε στις αρχές του 20<sup>ου</sup> αιώνα με την εργασία του Jung στους ψυχολογικούς τύπους κατά τη διάρκεια του 1920 και στη συνέχεια με τη δημιουργία καταλόγου χαρακτηριστικών από τους MyersBriggs στη δεκαετία 1940-1950. Επίσης, το 1940 ο Wechsler ανέπτυξε την κοινωνική νοημοσύνη για να συμπεριλάβει διαπροσωπικά και ενδοπροσωπικά στοιχεία (Thorndike, 1920). Το 1980 ο Gardner με τη θεωρία της πολλαπλής νοημοσύνης, προσδιόρισε τους τύπους της ενδοπροσωπικής και διαπροσωπικής νοημοσύνης ως ξεχωριστούς τύπους της νοημοσύνης (Gardner 1983/1993, Μπρίνια, Β 2008.). Το 1990, οι Salovey & Mayer εισήγαγαν την έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης και από τότε έχει καταστεί δημοφιλής στην βιομηχανική και οργανωτική ψυχολογία, ως ψυχολογικός όρος της εργασιακής επιτυχίας (Mayer, Salovey, Caruso, 2000:396-420). Ο πιο πρόσφατος

ορισμός περί συναισθηματικής νοημοσύνης δόθηκε το 1995 από τον Daniel Goleman καθώς η έννοια εξελίσσεται.

## 1.2 Η Συναισθηματική Νοημοσύνη και τα θεωρητικά μοντέλα

Αρκετοί είναι αυτοί που έχουν ακούσει την έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης, λίγοι όμως γνωρίζουν με βεβαιότητα τι είναι, ποια στοιχεία περιλαμβάνει, σε ποιο βαθμό διαθέτουν αυτό το είδος νοημοσύνης καθώς και τους τρόπους ανάπτυξης της. Αφορά μια κληρονομούμενη ικανότητα που δύναται να εξελίσσεται καθ' όλη την διάρκεια της πορείας του ατόμου στη γη. Η συγκρότηση του ατόμου απαρτίζεται από τρεις ικανότητες τις οποίες διαθέτουμε άλλοι περισσότερο και άλλοι λιγότερο και οι οποίες αλληλοσυμπληρώνονται. Έτσι καθορίζονται οι σκέψεις και οι ενέργειες στις οποίες προβαίνουμε. Οι ικανότητες αυτές είναι ο δείκτης νοημοσύνης, η συναισθηματική νοημοσύνη και η προσωπικότητα.

Πλήθος μελετών και ερευνών έχουν δείξει από την δεκαετία του 1970 πως οι μετρήσεις του δείκτη νοημοσύνης είναι σημαντικές, εγγυώμενες κυρίως την επιτυχία του ατόμου στο σχολείο (Wall, B.L., 2007). Ο Daniel Goleman υποστήριξε πως η συναισθηματική νοημοσύνη είναι διπλά σημαντική στην πρόγνωση μιας πορείας (Goleman, D. 1995). Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι σημαντική για την καλή πορεία του ατόμου στη ζωή του, καθώς επηρεάζει την υγεία, την εκπαίδευση, τον συναισθηματικό και επαγγελματικό βίο.

Ως συναισθηματική νοημοσύνη οι Mayer και Salovey όρισαν την ικανότητα του ατόμου να αναγνωρίζει, να αξιολογεί και να διακρίνει τα συναισθήματα, τα οποία αφορούν το ίδιο το άτομο αλλά και τους ανθρώπους γύρω του (Mayer et al., 2000 στο Voola, Carlson & West, 2004) την ικανότητα να κατανοεί τα συναισθήματα του και την ικανότητα να ρυθμίζει τα συναισθήματα του έτσι ώστε να προάγει την συναισθηματική του ανάπτυξη (Morand, 2001).

Η θεωρία τους απαρτίζεται από τέσσερις κλάδους:

- ✓ Αντίληψη, αξιολόγηση και έκφραση των συναισθημάτων. Σχετίζεται με την ικανότητα του ατόμου να αντιλαμβάνεται τα συναισθήματα του και να τα εκφράσει με τρόπο φυσικό.

- ✓ Κατανόηση των συναισθημάτων από την πλευρά του ατόμου. Σχετίζεται με την ικανότητα του ατόμου να κατανοεί και να χειρίζεται τα συναισθήματά του με τέτοιο τρόπο ώστε να ανταπεξέρχεται γρηγορότερα από ψυχολογικές καταστάσεις που προσδίδουν έντονο άγχος.
- ✓ Ανάλυση των συναισθημάτων. Σχετίζεται με την ικανότητα του ατόμου αντιλαμβάνονται τα συναισθήματα των γύρω τους. Η ανάπτυξη αυτής της ικανότητας θέτει το άτομο σε θέση να διαβάζει το μυαλό των ανθρώπων, να γίνεται περισσότερο ευαίσθητο στη συναισθηματική κατάσταση των άλλων.
- ✓ Ρύθμιση των συναισθημάτων για την προαγωγή της συναισθηματική ανάπτυξης. Σχετίζεται με την ικανότητα των ατόμων να χρησιμοποιούν τα συναισθήματα τους κατευθύνοντάς τα προς εποικοδομητικές δραστηριότητες και προσωπική απόδοση (Wong&Law, 2002)

Οι Bar-On&Parker (Slaski&Cartwright, 2003) όρισαν την συναισθηματική νοημοσύνη ως μια <<πολυπαραγοντική σειρά από αλληλοσχετιζόμενες συναισθηματικές, προσωπικές και κοινωνικές δεξιότητες, που επηρεάζουν την συνολική ικανότητα του ατόμου να ανταποκρίνεται ενεργητικά και αποτελεσματικά στις απαιτήσεις και τις πιέσεις>>. Το μοντέλο του αποτελείται από πέντε κατηγορίες ικανοτήτων κάθε μία από τις οποίες περιλαμβάνει έναν αριθμό ειδικών δεξιοτήτων που αναφέρονται παρακάτω. Οι πέντε κατηγορίες είναι οι εξής:

- ✓ Ενδοπροσωπικές ικανότητες (αυτοεπίγνωση, διεκδικητική συμπεριφορά, αυτοσεβασμό, εμπιστοσύνη στον εαυτό μας και ανεξαρτησία).
- ✓ Διαπροσωπικές ικανότητες(ενσυναίσθηση, διαπροσωπικές σχέσεις, κοινωνική υπευθυνότητα).
- ✓ Ικανότητα προσαρμογής(ανοχή, άγχος, έλεγχος παρορμήσεων).
- ✓ Διαχείριση του άγχους(δεξιότητες για την επίλυση προβλημάτων, έλεγχος πραγματικότητας και ευελιξία) .
- ✓ Γενική διάθεση (ευτυχία , αισιοδοξία) (Πλατσίδου, 2010).

Σύμφωνα με τους παραπάνω, αυτές οι δεξιότητες περιλαμβάνουν την ακριβή αυτοεκτίμηση, την ενσυναίσθηση, την δυνατότητα δημιουργίας και διατήρησης στενών διαπροσωπικών σχέσεων, τον έλεγχο των συναισθημάτων, την δυνατότητα αποτελεσματικής διαχείρισης της αλλαγής και των προβλημάτων

κατέλος τη νομιμοποίηση από την πλευρά του ατόμου των σκέψεων και των συναισθημάτων του.

Ο Daniel Goleman συνδυάζοντας στοιχεία από τα παραπάνω μοντέλα καταφέρνει να καταστήσει κατανοητό τον τρόπο με τον οποίο μπορεί να γίνει εφικτή η κατανόηση των δικών μας αλλά των γύρω μας, συναισθημάτων και διαμέσου της αναγνώρισης αυτής να επιτυγχάνεται ο σωστός χειρισμός τους. Το μοντέλο περιγράφει τις πέντε διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης και τις εικοσιπέντε συναισθηματικές ικανότητες, τις οποίες χωρίζει σε δυο άξονες, τις προσωπικές και κοινωνικές ικανότητες. Οι προσωπικές ικανότητες καθορίζουν πόσο καλά γνωρίζουμε και χειριζόμαστε τον εαυτό μας. Περιλαμβάνουν:

- ✓ Αυτοεπίγνωση (self-awareness).
  - ✓ Αυτορρύθμιση (self-regulation).
  - ✓ Κίνητρα συμπεριφοράς (motivation).
  - ✓ Ενσυναίσθηση (empathy).
  - ✓ Κοινωνικές δεξιότητες (social skills).
- Η διαφορά των τριών παραπάνω μοντέλων

Τα μοντέλα των Mayer & Salovey και Bar-On εξετάζουν την συναισθηματική νοημοσύνη από την πλευρά της επίδρασης που έχει στη συνολική προσωπικότητα του ατόμου ή την επίδρασή της στη συνολική νοημοσύνη ενώ ο Goleman αντιμετωπίζει τη συναισθηματική νοημοσύνη ως έννοια η οποία έχει άμεση σχέση με την απόδοση των ανθρώπων στην εργασία και την ζωή τους γενικότερα. Η παραπάνω διαφορά σε συνδυασμό με την απλή γλώσσα που χρησιμοποιεί είχαν ως αποτέλεσμα την αποδοχή και επιτυχία του συγκεκριμένου μοντέλου φέροντας την συναισθηματική νοημοσύνη στο επίκεντρο του ενδιαφέροντος και της προσοχής του κοινού, των διάφορων επαγγελματικών ομάδων και του επιστημονικού κόσμου (Πλατσίδου, 2010).

Ο Goleman εξελίσσοντας το παραπάνω μοντέλο, κατέληξε σε ένα πιο εξελιγμένο μοντέλο, με τέσσερις διαστάσεις αντί για πέντε οι οποίες είναι:

- ✓ Αυτό-επίγνωση.
- ✓ Αυτορρύθμιση.
- ✓ Κοινωνική επίγνωση.
- ✓ Διαχείριση των σχέσεων (Goleman, Boyatzis, McKee, 2002).

### 1.3 Το μοντέλο των συναισθηματικών ικανοτήτων

Σύμφωνα με τη θεωρία του Goleman(2000), για να κατορθώσουν τα άτομα να χρησιμοποιήσουν τα συναισθήματά τους έξυπνα και να συμπεριφερθούν με ανάλογο τρόπο, πρέπει να αναπτύξουν τις απαραίτητες ικανότητες της συναισθηματικής νοημοσύνης. Ως συναισθηματική ικανότητα χαρακτηρίζεται μια εκμαθημένη ικανότητα που βασίζεται στη συναισθηματική νοημοσύνη και έχει ως αποτέλεσμα υψηλή επίδοση στην εργασία. Οι ικανότητες αυτές διακρίνονται σε δυο κατηγορίες: την προσωπική και την κοινωνική ικανότητα.

Η προσωπική ικανότητα αναφέρεται την ικανότητα του ατόμου να μπορεί να αντιλαμβάνεται και να διαχειρίζεται τις εσωτερικές συναισθηματικές του διαδικασίες. Το άτομο αυτό δεν επιτρέπει στα συναισθήματά του να επηρεάζουν την ορθολογική του σκέψη (Kunpanatt, 2004). Η προσωπική ικανότητα αποτελείται από τρεις κατηγορίες:

- ✓ Αυτοεπίγνωση (self-awareness), το να γνωρίζει κανείς την εσωτερική του κατάσταση, τις προτιμήσεις, τα προσωπικά του αποθέματα και να έχει επαφή με την διαίθησή του. Οι υποκατηγορίες είναι οι παρακάτω:

-επίγνωση συναισθημάτων, δηλαδή την αναγνώριση συναισθημάτων, επιπτώσεων και αποτελεσμάτων,

-αυτοαξιολόγηση, το να γνωρίζει δηλαδή κανείς τα όριά και τα σημεία του,

-αυτοπεποίθηση, δηλαδή η σιγουριά κάποιου για την αξία τις ικανότητες του.

- ✓ Αυτορρύθμιση(self-regulation), το να είναι ικανός κάποιος να διαχειρίζεται την εσωτερική του κατάσταση, τις παρορμήσεις και τα προσωπικά του αποθέματα. Περιλαμβάνει:

-τον αυτοέλεγχο, δηλαδή το χειρισμό των διασπαστικών συναισθημάτων και παρορμήσεων,

-την αξιοπιστία, δηλαδή την διατήρηση της τιμότητας και της ακεραιότητας,

-την ευσυνειδησία, δηλαδή την αναγνώριση της ευθύνης για την προσωπική του επίδοση,

-την προσαρμοστικότητα, την ευελιξία επομένως στο χειρισμό των αλλαγών,



-την καινοτομία, δηλαδή το να αισθάνεσαι άνετα και να είσαι ανοιχτός σε νέες πληροφορίες, προσεγγίσεις και πρωτοποριακές ιδέες.

✓ Κίνητρα συμπεριφοράς(motivation) δηλαδή συναισθηματικές τάσεις που οδηγούν ή διευκολύνουν την επίτευξη ενός στόχου. Περιλαμβάνουν:

-την τάση προς επίτευξη, δηλαδή τη προσπάθεια για βελτίωση ή ανταπόκριση σε δεδομένα τελειότητας.

-τη δέσμευση, την ευθυγράμμιση δηλαδή με τους στόχους της ομάδας,

-την πρωτοβουλία, δηλαδή την ετοιμότητα να δράσει το άτομο μόλις εμφανιστεί η ευκαιρία,

-την αισιοδοξία, δηλαδή την επιμονή στην επίτευξη των στόχων παρά τις αναποδιές και τα εμπόδια που θα εμφανιστούν.

Λέγοντας κοινωνικές ικανότητες αναφερόμαστε σε αυτές που καθορίζουν πόσο καλά χειριζόμαστε τις σχέσεις μας με τους άλλους και περιλαμβάνουν:

✓ Ενσυναίσθηση (empathy), την επίγνωση των συναισθημάτων των ανησυχιών και των αναγκών των άλλων. Περιλαμβάνει:

-την κατανόηση των άλλων, την κατανόηση δηλαδή των συναισθημάτων και της άποψης των άλλων και το ενεργό ενδιαφέρον για τις ανησυχίες τους,

-το προσανατολισμό στην παροχή υπηρεσιών, στην πρόβλεψη και αναγνώριση των αναγκών των πελατών καθώς και στην άμεση ικανοποίηση τους,

-την ενίσχυση της ανάπτυξης των άλλων, την αίσθηση του τι έχουν ανάγκη για να αναπτυχθούν τα άτομα και την ενίσχυση των δυνατοτήτων τους,

-το σωστό χειρισμό της διαφορετικότητας, τη δημιουργία και την καλλιέργεια ευκαιριών σε διαφορετικούς ανθρώπους,

-την πολιτική αντίληψη, δηλαδή την αναγνώριση των συναισθηματικών ιδεών μιας ομάδας και την ενδυνάμωση των σχέσεων.

✓ Κοινωνικές δεξιότητες(socialskills), ικανότητα να προκαλεί κανείς στους άλλους τις αντιδράσεις που θέλει. Περιλαμβάνουν:

- την επιρροή, δηλαδή την άσκηση αποτελεσματικών μεθόδων πειθούς
- την επικοινωνία, την έκφραση δηλαδή σαφών και πειστικών μηνυμάτων,
- την ηγεσία, δηλαδή την έμπνευση και καθοδήγηση ομάδων και ανθρώπων
- τη καταλυτική δράση όσον αφορά την αλλαγή, η καθιέρωση δηλαδή των αλλαγών,
- το χειρισμό των διαφωνιών, διαπραγμάτευση και επίλυση διαφωνιών,
- τη καλλιέργεια δεσμών, τη καλλιέργεια δηλαδή λειτουργικών σχέσεων που συμβάλλουν στην πραγματοποίηση των στόχων
- τη σύμπραξη και τη συνεργασία, την συνεργασία δηλαδή με άλλους προς επίτευξη κοινών στόχων,
- τις ομαδικές ικανότητες, τη δημιουργία συνοχής στην ομάδα προς την επίτευξη κοινών στόχων (Goleman, 1998).

#### **1.4 Η συναισθηματική νοημοσύνη στον χώρο της εργασίας**

Αποτελέσματα ερευνών, στο χώρο της εργασίας υποδεικνύουν πως η άποψη που θέλει τα συναισθήματα να μην έχουν θέση στον χώρο αυτό είναι πλέον ξεπερασμένη (Lopesetal.,2006, Law, Wong, Huang&Li, 2008, Jordan&Troth,2006). Η συναισθηματική νοημοσύνη σχετίζεται με μια σειρά θετικών συνεπειών και χρήσιμων πρακτικών εφαρμογών στο χώρο της εργασίας, συμβάλλοντας με τον τρόπο αυτό στην πρόοδο της εργασίας και την προσωπική επιτυχία των ατόμων. Η αποτελεσματική συνεργασία στο πλαίσιο μιας ομάδας (Druskat&Wolff, 2001 ),η λήψη ορθών αποφάσεων (Jordanetal., 2002 ), και η ορθή αντιμετώπιση του εργασιακού άγχους (Ashkanasy, Aston-James, &Jordan, 2004) αποτελούν μερικές μόνο από τις παραπάνω συνέπειες. Ορισμένα στοιχεία σχετικά με τη συναισθηματική νοημοσύνη στο χώρο της εργασίας είναι τα παρακάτω:

- ✓ Το 90% εκείνων που σημείωναν υψηλές επιδόσεις είχε και υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη. Στο αντίποδα αυτής της διαπίστωσης το 20% των ανθρώπων με χαμηλές επιδόσεις είχαν υψηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης ( Bradberry&Graaves 2006).

- ✓ Σε έρευνα για τους παράγοντες επιτυχίας σε πάνω από 200 εταιρίες διεθνώς, διαπιστώθηκε πως οι τεχνικές δεξιότητες και ο δείκτης νοημοσύνης εξηγούσαν μόνο το 1/3 των διαφορών στην απόδοση, ενώ τα άλλα 2/3 εξηγούνταν με βάση τη συναισθηματική νοημοσύνη (Goleman, 2000).
- ✓ Μια άλλη διαπίστωση είναι πως το φύλο δεν αποτελεί καθοριστικό παράγοντα για την ύπαρξη υψηλής συναισθηματικής νοημοσύνης, ούτε και το είδος του επαγγέλματος με το οποίο απασχολείται κανείς με εξαίρεση όσους απασχολούνται στην εξυπηρέτηση των πελατών, που εμφανίζουν υψηλότερο δείκτη συναισθηματικής νοημοσύνης από τους υπόλοιπους εργαζόμενους (Bradberry&Graaves 2006).
- ✓ Φαίνεται επίσης ότι όσο ψηλότερα βρισκόμαστε στην ιεραρχία, η βαθμολογία ανεβαίνει μαζί με τη θέση (Bradberry&Graaves 2006).

Με απώτερο σκοπό την επιτυχία στον επαγγελματικό τομέα, χρειάζεται να διαθέτει κανείς σε μεγάλο βαθμό, εκτός από τη σχετική γνώση και κατάρτιση, συναισθηματικές και κοινωνικές ικανότητες και χαρακτηριστικά όπως αυτά που περιγράφουν οι διάφορες θεωρίες της συναισθηματικής νοημοσύνης: ευελιξία, επιμονή, ενσυναίσθηση, ικανότητα επικοινωνίας, ικανότητα αντιμετώπισης δυσκολιών και προβλημάτων, ικανότητα για συνεργασία (Πλατσίδου,2010). Λόγω της σπουδαιότητας που έχει λάβει η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί βασικό πεδίο έρευνας σε πεδία όπως η διοίκηση, η απόδοση, τα θέματα εργατικού δυναμικού, ο τομέας φροντίδας υγείας, και η νοσηλευτική (Διαμαντοπούλου και Λαβδανίτη, 2010).

### **1.5 Η συναισθηματική νοημοσύνη στον χώρο της υγείας**

Η συναισθηματική κατάσταση που βρίσκεται ο ασθενής όταν αναγκαστεί να αναζητήσει υπηρεσίες υγείας, απαιτεί ιδιαίτερους χειρισμούς από το προσωπικό υγείας, ιδιαίτερα όταν ο ασθενής συνειδητοποιήσει πως ο οργανισμός του φθείρεται. Η απώλεια αυτής της άποψης ότι δηλαδή ο οργανισμός μας είναι άτρωτος, επηρεάζει αρνητικά το άτομο και αποτελεί το σημείο στο οποίο οι επαγγελματίες υγείας θα πρέπει να επιδείξουν τα χαρακτηριστικά της συναισθηματικής νοημοσύνης προκειμένου να ανταποκριθούν με ενσυναίσθηση, φροντίδα και πραγματικό ενδιαφέρον στις ανάγκες του ασθενή (Cadman&Brewer, 2001).

Σε περιπτώσεις απουσίας της συναισθηματικής νοημοσύνης από την

προσωπικότητα των επαγγελματιών υγείας, είναι πιθανό να μην επιτευχθούν υψηλά ποσοστά ικανοποίησης από την πλευρά των ασθενών αφού αρκετές έρευνες έχουν δείξει πως υπάρχει άμεση συσχέτιση μεταξύ των επιπέδων ενσυναίσθησης που επιδεικνύουν οι επαγγελματίες υγείας – νοσηλευτές και των ευεργετικών συνεπειών της ενσυναίσθησης σε αυτούς ( Reynolds&Scott, 2000, Kooker, Shoultz&Codier, 2007). Στην προσπάθεια να αυξηθούν τα επίπεδα ικανοποίησης των ασθενών από την παρεχόμενη φροντίδα υγείας θα πρέπει να κινητοποιηθούν όλοι οι επαγγελματίες υγείας, βελτιώνοντας την δική τους επίδοση στα χαρακτηριστικά της συναισθηματικής νοημοσύνης μέσω της εκπαίδευσης αυτών ( Wagneretal, 2002). Το περιβάλλον των νοσηλευτικών ιδρυμάτων είναι φορτισμένο ψυχικά. Η παρεχόμενη φροντίδα υγείας απαιτεί γνώσεις και δεξιότητες οι οποίες θα πρέπει να βοηθούν τον επαγγελματία υγείας να ανταποκρίνεται στις δυσκολίες. Τα αποτελέσματα έρευνας, η οποία πραγματοποιήθηκε μεταξύ νοσηλευτών σε άτομα με γεροντική άνοια, έδειξαν πως την στιγμή που άρχισε να αναπτύσσεται διαπροσωπική σχέση μεταξύ των νοσηλευτών και των ασθενών και αποκαταστάθηκε η μεταξύ τους σχέση, η θεραπεία ήταν κατά πολύ βελτιωμένη (Graham, 1999).

Η ηγεσία σχετίζεται άμεσα με την συναισθηματική νοημοσύνη. Οι επαγγελματίες υγείας καλούνται να ασκήσουν ηγετικές ικανότητες στις μονάδες φροντίδας υγείας. Η σπουδαιότητα των χαρακτηριστικών της συναισθηματικής νοημοσύνης είναι πλέον αναγνωρισμένη από τους ερευνητές δεδομένου ότι το περιβάλλον στον τομέα των επαγγελμάτων και των μονάδων υγείας μεταβάλλεται με ταχύτατους ρυθμούς που δεν θα μπορούσε να μείνει ανεπηρέαστο από δεξιότητες που σχετίζονται με ανθρωποκεντρικά συστήματα που τοποθετούν στο επίκεντρο του ενδιαφέροντος τον ασθενή-πελάτη ( Mayer&Cates, 1999, Stewart, 2001, Lucas, Laschinger&Wong, 2008).

Οι επικεφαλές ομάδων , οργανισμών και μονάδων υγείας οι οποίοι λειτουργούν με την καρδιά τους και τις επονομαζόμενες << μαλακές δεξιότητες>> επιτυγχάνουν καλύτερα αποτελέσματα. Η ανάπτυξη ικανοποιητικού βαθμού ενσυναίσθησης προς τους εργαζόμενους, η δημιουργία καλών σχέσεων με τα άτομα και τις ομάδες εργασίας καθώς και η αναγνώριση συνεισφοράς του κάθε μέλους στην επίδοση της μονάδας ή του οργανισμού οδηγούν σε θετικά αποτελέσματα. Από τη άλλη μεριά, η επιθετική διάθεση, η ολοκληρωτική συμπεριφορά και γενικά η σκληρή συμπεριφορά στη άσκηση εξουσίας οδηγούν σε αποτυχία εξαιτίας της αδυναμίας των επικεφαλών να χειριστούν με αποτελεσματικό τρόπο τη συναισθηματική πλευρά της ηγεσίας

(Kerfoot, 1996).

Η ικανότητα των επαγγελματιών υγείας να καταλαβαίνουν από τις συναισθηματικές αντιδράσεις των ασθενών κατά πόσο μια θεραπεία είναι περισσότερο αποδεκτή από μια άλλη, μπορεί να εξηγήσει σε μεγάλο βαθμό τη διαφορά της αποτελεσματικότητας μεταξύ των θεραπειών. Η ικανότητα να διαχειρίζεται και να αναγνωρίζει τα συναισθήματα των ασθενών, αποτελεί ιδιαίτερη δεξιότητα για κάθε επαγγελματία και ιδιαίτερα στο χώρο της υγείας (Birks&Watt,2007).

## 1.6 Ηγεσία

Θεωρώντας την ηγεσία ως ένα σύστημα μπορεί να διακρίνει κανείς τα βασικά μέρη αυτού. Οι εκροές, οι εισροές, και τη διαδικασία μετασχηματισμού.

Οι εκροές του συστήματος της ηγεσίας είναι τα αποτελέσματα που προκύπτουν από την άσκηση της. Τέτοια είναι: οι κατάλληλες τάσεις και συμπεριφορές των συνεργατών, η ανάπτυξη των ικανοτήτων τους, επίδραση στις ομάδες των ενδιαφερομένων του περιβάλλοντος καθώς και η ανάπτυξη κατάλληλων σχέσεων με αυτές, η επίτευξη αποτελεσμάτων.

Οι εισροές του συστήματος αποτελούν τα στοιχεία τα οποία είναι απαραίτητα για την ανάπτυξη της ηγετικής συμπεριφοράς. Μια προσέγγιση των στοιχείων αυτών είναι: η δύναμη που έχει ο ηγέτης, τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας του, οι αξίες, οι γνώσεις και οι ικανότητες.

Το περιβάλλον του συστήματος περιλαμβάνει το χώρο άσκησης της ηγεσίας. Στοιχεία του πλαισίου είναι η φύση του έργου που καλείται να υλοποιήσει ο ηγέτης, τα χαρακτηριστικά των ατόμων που ηγείται, τα χαρακτηριστικά του οργανισμού μέσα στα οποία λαμβάνει χώρα η ηγεσία όπως οι δομές, το κλίμα.

Η διαδικασία του συστήματος περιλαμβάνει τα στοιχεία της ηγετικής συμπεριφοράς, τους ρόλους καθώς και τα στυλ της ηγεσίας (Μπουραντάς, Δ., 2002).

## 1.7 Συναισθηματική νοημοσύνη και τύποι ηγεσίας

Ο Daniel Goleman καταλήγει σε έξι τύπους ηγεσίας με βάση τα αποτελέσματα έρευνας της HAY/MCBER σε 3871 διευθυντικά στελέχη διεθνώς. Οι τύποι αυτοί είναι: ο καταπιεστικός (coercive), ο οραματιστής (visionary), ο ανθρωπιστικός

(affiliative), ο δημοκρατικός (democratic), ο καθοδηγητικός (pacesetting), και ο συμβουλευτικός (coaching).

#### Καταπιεστικός τύπος ηγέτη

Οι ηγέτες με καταπιεστικό στυλ απαιτούν άμεση υπακοή, διακρίνονται από παντελή έλλειψη ενσυναίσθησης ενώ παράλληλα στηρίζονται στην δύναμη που τους παρέχει η θέση τους. Το αποτέλεσμα αυτού του είδους της ηγεσίας όσον αφορά το οργανωσιακό κλίμα δεν μπορεί να είναι τίποτα άλλο παρά αρνητικό. Το συγκεκριμένο στυλ ηγεσίας είναι ιδιαίτερα αποτελεσματικό σε καταστάσεις κρίσης με σκοπό την κατάργηση παλαιών συνθηκών εργασίας και την εγκαθίδρυση νέων. Ιδιαίτερα χρήσιμο αποδεικνύεται σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης όπως μια πυρκαγιά, ένας τυφώνας, μια εχθρική εξαγορά της επιχείρησης όπου ο άμεσος έλεγχος της κατάστασης από τον ηγέτη είναι απαραίτητος με σκοπό να κοπάσει την ταραχή (Goleman, D, Boyatzis, M., Mckee, A., 2002).

#### Οραματικός τύπος ηγέτη

Ο τύπος του ηγέτη με οραματιστικό στυλ δρα κινητοποιώντας τα άτομα προς ένα κοινό όραμα ενώ παράλληλα διακρίνεται από ικανότητες συναισθηματικής νοημοσύνης, της αυτοπεποίθησης, της ενσυναίσθησης και της διάθεσης για αλλαγή. Προσδίδει θετική επίπτωση στο οργανωσιακό κλίμα. Η ικανότητα του ηγέτη να διαισθάνεται τα συναισθήματα των άλλων και να κατανοεί την άποψη τους του δίνει την ώθηση να διατυπώσει ένα πραγματικά εμπνευσμένο όραμα. Το παραπάνω στυλ ηγεσίας είναι ιδιαίτερα αποτελεσματικό σε περιόδους κρίσης. Επιπροσθέτως, οι ηγέτες με όραμα αποκομίζουν ακόμα ένα σκοπό, κρατώντας τους πολύτιμους συνεργάτες κοντά τους. Από όλες δεξιότητες της συναισθηματική νοημοσύνης, η ενσυναίσθηση είναι εκείνη που έχει πραγματική αξία για τον ηγέτη οραματιστή (Goleman, D, Boyatzis, M., Mckee, A., 2002).

#### Ανθρωπιστικός τύπος ηγέτη

Το ανθρωπιστικό στυλ ηγεσίας δημιουργεί συναισθηματικούς δεσμούς και ένα αίσθημα ηρεμίας ανάμεσα στα άτομα της ομάδας. Διακρίνεται από την ενσυναίσθηση, τη δημιουργία δεσμών και την επικοινωνία. Το σύνθημα του ηγέτη είναι πως οι άνθρωποι είναι πάνω από όλα. Αποτελέσματα αυτού του στυλ έχουμε

όταν χρειάζεται να ενδυναμωθεί η ομάδα ή να εμπνευσθούν τα άτομα σε περιόδους κρίσης (Goleman, D, Boyatzis, M., Mckee, A., 2002).

#### Δημοκρατικός τύπος ηγέτη

Το δημοκρατικό στυλ λειτουργεί μέσω συμμετοχικών διαδικασιών. Διακρίνεται από την επικοινωνία και τη συνεργασία. Όσοι επιμένουν στην επικοινωνία είναι καλοί αν όχι άριστοι ακροατές. Η δύναμη του δημοκρατικού ηγέτη είναι να ξέρει να ακούει. Ο δημοκρατικός ηγέτης ζητά την γνώμη των υπολοίπων και είναι αποτελεσματικός όταν χρειάζεται να ακουστεί η γνώμη της πλειοψηφίας του εργατικού δυναμικού. Η επίδραση που προσδίδει στο οργανωσιακό κλίμα είναι θετική. Η ενσυναίσθηση είναι σημαντική ειδικά όταν τα άτομα που αποτελούν την ομάδα είναι εντελώς διαφορετικά.

Το δημοκρατικό στυλ έχει μειονεκτήματα. Όταν εφαρμόζεται αποκλειστικά, οι συσκέψεις μπορεί να διαρκούν για πάντα, οι ιδέες να αναμασώνται, η συναίνεση να είναι ανύπαρκτη και το μόνο αποτέλεσμα να είναι ο προγραμματισμός νέων συναντήσεων. Όλα τα παραπάνω οδηγούν στον αποπροσανατολισμό, στη βραδύτητα και τέλος στη δημιουργία συγκρούσεων (Goleman, D, Boyatzis, M., Mckee, A., 2002).

#### Καθοδηγητικός τύπος ηγέτη

Το καθοδηγητικό στυλ χαρακτηρίζεται από υψηλά κριτήρια απόδοσης και διακρίνεται από τις συναισθηματικές ικανότητες της ευσυνειδησίας, των κινήτρων επιτυχίας και της πρωτοβουλίας. Η φράση που το χαρακτηρίζει είναι <<κάντε ό,τι κάνω τώρα>>. Παρόλο που επικεντρώνεται στην ανάπτυξη των εργαζομένων παρά στην ολοκλήρωση των καθηκόντων, όποτε εφαρμόζεται επιφέρει θετική απόκριση και καλύτερα αποτελέσματα. Διευκολύνει τον καταμερισμό ευθυνών και αποδίδει άριστα με όσους εργαζόμενους δείχνουν πρωτοβουλία και έχουν βλέψεις για επαγγελματική ανέλιξη. Μειονεκτήματα αποτελούν το ότι καταπιέζεται η δημιουργικότητα, δημιουργώντας μια ατμόσφαιρα ασφυξίας, η έλλειψη σωστής προσέγγισης, καταλήγει να μοιάζει με ατομική επιθεώρηση και απλή διαχείριση. Οι συγκεκριμένοι ηγέτες συγκαλύπτουν το όραμα και δημιουργούν δυσαρμονία μεταξύ της ομάδας (Goleman, D, Boyatzis, M., Mckee, A., 2002).

### Συμβουλευτικός τύπος ηγέτη

Το συμβουλευτικό στυλ επιμένει στην ανάπτυξη των εργαζομένων και διακρίνεται από τις ικανότητες της ανάπτυξης άλλων, της ενσυναίσθησης, και της αυτεπίγνωσης. Δημιουργεί θετικό κλίμα κάνοντας το κατάλληλο σε περιπτώσεις που απαιτούν συντονισμό. Μειονέκτημα αποτελεί το γεγονός ότι οι ηγέτες προσπαθούν να είναι αρεστοί τοποθετώντας στη δουλειά σε δεύτερη μοίρα. Παρά τα θετικά του οφέλη δεν πρέπει να εφαρμόζεται αποκλειστικά από τους ηγέτες

Οι πραγματικά επιτυχημένοι ηγέτες δεν χρησιμοποιούν ένα από τα παραπάνω στυλ για να είναι αποτελεσματικοί. Φρόνιμο θα ήταν να εναλλάσσουν τα στυλ ηγεσίας ανάλογα με τις ανάγκες που δημιουργούνται στον οργανισμό. Σύμφωνα με τον Goleman οι ηγέτες που επιδεικνύουν τέσσερα από τα έξι στυλ ηγεσίας και κυρίως το οραματιστικό, το ανθρωπιστικό, το δημοκρατικό και το συμβουλευτικό δημιουργούν το καλύτερο δυνατό θετικό κλίμα οργανωσιακά στις επιχειρήσεις, πετυχαίνοντας μεγαλύτερες επιδόσεις (Goleman, D, Boyatzis, M., Mckee, A., 2002).

### **1.8 Διαφορές Συναισθηματικής Νοημοσύνης - Δείκτη Νοημοσύνης**

Αντίθετα με τη γνωστική νοημοσύνη (το γνωστό μας IQ) που αναπτύσσεται ιδιαίτερα τα πρώτα χρόνια της ζωής κάποιου, η συναισθηματική νοημοσύνη επιδέχεται βελτίωση με διάφορα προγράμματα εκπαίδευσης. Γι αυτό το λόγο και δεδομένου του καθοριστικού ρόλου που μπορεί να διαδραματίσει στο εσωτερικό μιας επιχείρησης και σχετίζεται με την ανάπτυξη της αποτελεσματικότητας της ομαδικής εργασίας, τη διαχείριση των ικανοτήτων και των συναισθημάτων, την ανάπτυξη και τη βελτίωση της απόδοσης των εργαζομένων, την πρόβλεψη με μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα των προσδοκιών των πελατών και γενικότερα την ύπαρξη καλών επιλογών, πολλές εταιρείες πραγματοποιούν σεμινάρια και ημερίδες και επιδιώκουν την περαιτέρω ενδοεπιχειρησιακή κατάρτιση.

Θα πρέπει να επισημανθεί ότι διανοητική νοημοσύνη (IQ) και η συναισθηματική νοημοσύνη (EQ) είναι δύο διακριτές και ξεχωριστές ικανότητες του ανθρώπου. Ωστόσο, συνδέονται μεταξύ τους καθώς η μία συμπληρώνει την άλλη.

Οι διαφορές μεταξύ IQ και EQ μπορούν να συνοψιστούν στα παρακάτω:

- ✓ ο δείκτης IQ αφορά στο αριθμητικό κομμάτι, ενώ ο δείκτης EQ σχετίζεται με τα συναισθήματα



- ✓ η διανοητική νοημοσύνη είναι κάτι προκαθορισμένο από τη γέννηση του ανθρώπου, που εξελίσσεται μέχρι κάποια ηλικία και σταματά, ενώ η συναισθηματική νοημοσύνη είναι κάτι το οποίο μπορεί να αναπτυχθεί σε οποιαδήποτε ηλικία.
- ✓ το IQ ελέγχει τη λογική, ενώ το EQ τα συναισθήματά μας τόσο απέναντι στον ίδιο μας τον εαυτό όσο και απέναντι στους άλλους
- ✓ το IQ επηρεάζει ελάχιστα τις σχέσεις μας με τους άλλους, ενώ το EQ παίζει καθοριστικό ρόλο στις σχέσεις μας με τους άλλους
- ✓ το IQ είναι απαραίτητο για τη διεκπεραίωση κάθε μορφής εργασίας, ενώ το EQ είναι απαραίτητο για τη διαχείριση κάθε μορφής σχέσης.

## 1.9 Μέτρηση της συναισθηματικής νοημοσύνης

Η ανάπτυξη των μοντέλων της συναισθηματικής νοημοσύνης είχε σαν αποτέλεσμα την εμφάνιση ερωτηματολογίων απαραίτητων στοιχείων για την μέτρηση της. Πλήθος ερευνών έχουν δημοσιευθεί σε επιστημονικά περιοδικά και σε έντυπα με ποικίλο περιεχόμενο (Bar-On&Parker, 2000), μετά το 1990 όπου και εμφανίστηκε η πρώτη κλίμακα μέτρησης της (Mayer, DiPaolo, &Salovey, 1990).

Η διαφοροποίηση των μοντέλων έγκειται στη διάκριση που επιχειρείται ανάμεσα στη συναισθηματική νοημοσύνη όταν αυτή λαμβάνεται ως γνωστική ικανότητα ή όταν αυτή θεωρείται ως ένας συνδυασμός από μη γνωστικές ικανότητες των ατόμων. Στην πρώτη περίπτωση, οι ερωτώμενοι καλούνται να απαντήσουν με βάση τις πράξεις τους ενώ στη δεύτερη περίπτωση, μέσα από ερωτηματολόγια αυτοαναφορών, οι ερωτώμενοι απαντούν με γνώμονα τις προσωπικές τους εκτιμήσεις.

Γνωστά τεστ όπου μετράται η συναισθηματική νοημοσύνη όταν λαμβάνεται ως γνωστική ικανότητα είναι το MEIS(MultifactorEmotionalIntelligenceScale) των Mayeretal, (1999), το οποίο μετά από μια σειρά δοκιμών και βελτιώσεων εξελίχθηκε στο MSCEIT (Mayer,Salovey&Caruso, EmotionalIntelligenceTest) (Mayer,Salovey&Caruso2002, 2004). Ο εξεταζόμενος δίνει λύσεις ή απαντήσεις σε ερωτήσεις που αφορούν, την αναγνώριση συναισθημάτων σε φωτογραφίες ατόμων, την εμπειρία διαφόρων συναισθημάτων. Στη συνέχεια η απάντηση αυτή βαθμολογείται ανάλογα με το βαθμό στον οποίο είναι γνωστή, όπως συμβαίνει στα γνωστικά τεστ (Πλατσίδου , 2010). Παρόμοια τεστ είναι το EARS

(Emotional Accuracy Research Scale) και το FNEIRT (Freudenthaler & Neubauer Emotional Intelligence Performance Test) στα οποία ο βαθμός συνοχής όσο και η αξιοπιστία εμφανίζουν διακυμάνσεις.

Αριθμητικά τα τεστ που μετράνε τη συναισθηματική νοημοσύνη ως χαρακτηριστικό της προσωπικότητας είναι σημαντικά μεγαλύτερος ενώ τα δημοφιλέστερα είναι τα εξής: το EQ-I (Emotional Quotient Inventory) του Bar-On, το SPTB (Sjoberg Personality Test Battery), το EIS (Emotional Intelligence Scale) των Schutte et al., 1998), το WEIP (Workgroup Emotional Intelligence Profile), το EISRS (Emotional Intelligence Self-Regulation Scale), και το WLEIS (Wong & Law Emotional Intelligence Scale).

Το τελευταίο είναι ένα ερωτηματολόγιο αυτοαναφορών, το οποίο δημιουργήθηκε από τους Wong & Law το 2002. Εξετάζει τη συναισθηματική νοημοσύνη ως ένα χαρακτηριστικό της προσωπικότητας και αποτελεί το ερωτηματολόγιο στο οποίο στηρίχτηκε η παρούσα μελέτη με σκοπό να εκτιμηθεί το επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης των εργαζομένων σε νοσοκομεία της 6<sup>ης</sup> Υγειονομικής Περιφέρειας. Το προσωπικό που μελετήθηκε αφορά στην διοικητική, νοσηλευτική, μαιευτική και διοικητική υπηρεσία.

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 16 προτάσεις οι οποίες χωρίζονται σε 4 κατηγορίες:

- ✓ Εκτίμηση της προσωπικής συναισθηματικής κατάστασης
- ✓ Εκτίμηση των συναισθημάτων των άλλων
- ✓ Χρήση των συναισθημάτων
- ✓ Ρύθμιση των συναισθημάτων

Το WLEIS έχει χρησιμοποιηθεί σε πολλά εργασιακά περιβάλλοντα με πολύ καλά αποτελέσματα σύμφωνα με τα ευρήματα. Έχει μεταφραστεί στα ελληνικά από τον Καφέτσιο Κωνσταντίνο, Επίκουρο Καθηγητή Κοινωνικής και Οργανωτικής Ψυχολογίας του Πανεπιστημίου Κρήτης και χρησιμοποιήθηκε για την μέτρηση της συναισθηματικής νοημοσύνης σε 523 έλληνες δασκάλους, καθηγητές (Kafetsios & Zampetakis, 2008) με αποτελέσματα τα οποία έδειξαν πως και η μεταφρασμένη έκδοση του ερωτηματολογίου όπου μετράται η συναισθηματική νοημοσύνη έχει υψηλή εσωτερική συνοχή ( $\alpha=0,90$ ) (Πλατσίδου, 2010).

## 2.Εργασιακή ικανοποίηση

Πρωταρχικός σκοπός της εργασίας είναι η παραγωγή. Η εργασία καταλαμβάνει μεγάλο μέρος του χρόνου του ανθρώπου, τον χαρακτηρίζει και τον κατατάσσει σε οικονομικά και κοινωνικά στρώματα για αυτό και η εργασιακή ικανοποίηση αποτελεί ένα από τα κύρια θέματα μελέτης των επιστημών που ασχολούνται με τον άνθρωπο, με τις ανάγκες του και την σχέση του με την εργασία (Crites, 1969). Παρόλα αυτά είναι εξίσου σημαντικό για τους ανθρώπους, όταν αυτοί εργάζονται οχτώ ή και περισσότερες ώρες την ημέρα, να παίρνουν ικανοποίηση από τη δουλειά τους και να την κάνουν με ευχαρίστηση καθώς στην περίπτωση κατά την οποία οι εργαζόμενοι είναι δυσαρεστημένοι από αυτή, τότε παρατηρείται γενική μείωση της αποτελεσματικότητας τους και επομένως και της παραγωγής, είτε αφορά υλικά αγαθά ή υπηρεσίες.

---

### 2.1 Προσεγγίζοντας την έννοια της εργασιακής ικανοποίησης

Η εργασιακή ικανοποίηση θεωρείται ως ο πιο σημαντικός τομέας της οργανωσιακής συμπεριφοράς (Mitchell& Larson,1987) και είναι ένα από τα θέματα της διοικητικής και οργανωσιακής συμπεριφοράς που έχουν ερευνηθεί εκτενώς, καθώς θεωρείται εξαιρετικά σημαντικός, τόσο από οικονομικής, όσο και από ανθρωπιστικής και ηθικής άποψης (Balzeretal., 1997, Chelladurai, 1999).

Αρκετές συζητήσεις έχουν αναπτυχθεί στα πλαίσια πολλών επιστημονικών ειδικοτήτων, συμπεριλαμβανομένων των Οικονομικών, της Νοσηλευτικής, της Ψυχολογίας, της Κοινωνιολογίας, των Ανθρώπινων Πόρων, καθώς και του Management (Zeytinoglu, 2007). Ο ορισμός της παραπάνω έννοιας ποικίλλει από άτομο σε άτομο και από μία χρονική περίοδο σε άλλη (Maetal., 2003).

Η ικανοποίηση από την εργασία συμβάλλει στην αύξηση της εμπιστοσύνης, της αφοσίωσης και τελικά στη βελτίωση της ποιότητας των παραγόμενων υπηρεσιών (Linnetal., 1985). Επί σειρά ετών οι μελετητές προσπάθησαν να συνδέσουν την ποιότητα και τηναποτελεσματικότητα στην παροχή φροντίδας με την ικανοποίηση από την εργασία του. Προβληματίζοντας με αυτούς τους λόγους και άλλους εργασιομανείς λαούς, η σημασία της εργασιακής ικανοποίησης υφίσταται μια επαναθεώρηση μέσα το σύγχρονο περιβάλλον εργασίας ( Κάντας , 1998).

## 2.2 Ιστορικά στοιχεία σχετικά με την εργασιακή ικανοποίηση

Οι πρώτες προσπάθειες σχετικά με τον όρο της εργασιακής ικανοποίησης ξεκινούν στη δεκαετία του '30 όταν πρωτοδιατυπώθηκε πως η εργασιακή ικανοποίηση είναι αυτή που προσφέρει στον εργαζόμενο υψηλότερα κίνητρα και μέσω αυτών οδηγεί σε αύξηση της παραγωγής. Στην δεκαετία του '60 το νόημα της εργασίας αλλάζει και αποκτά το νόημα της ψυχολογικής αναγκαιότητας. Με αυτόν τον ρυθμό ενδιαφέροντος η εργασιακή ικανοποίηση αυξάνεται με ραγδαίους ρυθμούς με αποτέλεσμα την δημοσίευση μεγάλου αριθμού άρθρων μέχρι και τα τέλη της δεκαετίας του '70. Έπειτα την δεκαετία του '80 τα πράγματα σχετικά με την επαγγελματική ικανοποίηση αλλάζουν. Επέρχεται μείωση στην δημοσίευση άρθρων σχετικά με την επαγγελματική ικανοποίηση. Η μείωση αυτή μπορεί να αποδοθεί σε δυο λόγους.

Ο πρώτος λόγος αφορά το γεγονός ότι δεν φάνηκε να προκύπτει η αναμενόμενη σχέση όσον αφορά την εργασιακή ικανοποίηση με την επίδοση των εργαζομένων και την παραγωγικότητα. Ο δεύτερος λόγος αφορά την αύξηση της ανεργίας που εμφανίστηκε από το τέλος της δεκαετίας του '70 και την οικονομική ύφεση η οποία ακολούθησε μετά τα μέσα της δεκαετίας του '80. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα ο εργαζόμενος να αναζητά να εξασφαλίσει μια θέση εργασίας και όχι να είναι απαραίτητα ικανοποιημένος από την εργασία του. Από την μεριά των εργοδοτών, τώρα, λόγω του μεγάλου εργατικού δυναμικού το ενδιαφέρον για την εργασιακή ικανοποίηση και την ψυχική υγεία των εργαζομένων μειώνεται κατακόρυφα με τελικό αποτέλεσμα το θέμα της εργασιακής ικανοποίησης να μην αποτελεί θέμα προτεραιότητας.

Μια απρόσμενη αλλαγή παρόλα αυτά θα φέρει ξανά στο προσκήνιο την έννοια της εργασιακής ικανοποίησης. Η αλλαγή αφορά στο γεγονός ότι η εργασιακή ικανοποίηση άρχισε να μετατοπίζεται από τα κατώτερα στελέχη και του εργάτες της παραγωγής των επιχειρήσεων προς τα στελέχη διοίκησης και σχεδιασμού. Λόγω των αποδοχών και των συνθηκών εργασίας η μετατόπιση αυτή δεν φαίνεται να έχει λογική. Το πρόβλημα όμως εντοπίζεται από την απαίτηση των στελεχών αυτών για βελτίωση των συνθηκών ζωής, αύξηση του χρόνου για δραστηριότητες και ευρύτερη δυνατότητα πρόσβασης σε καταναλωτικά και αγαθά ψυχαγωγίας. Έτσι ξαναέρχεται στην επιφάνεια το ερώτημα σχετικά με τους λόγους που θα πρέπει να εργάζεται ο

άνθρωπος και τι είναι αυτό που θα πρέπει να επιδιώκει από την εργασία του. Προβληματίζοντας με αυτούς τους λόγους και άλλους εργασιομανείς λαούς, η σημασία της εργασιακής ικανοποίησης υφίσταται μια επαναθεώρηση μέσα το σύγχρονο περιβάλλον εργασίας ( Κάντας , 1998).

### 2.3 Ορίζοντας την εργασιακή ικανοποίηση

Η εργασιακή ικανοποίηση είναι μία έννοια η οποία, αν και έχει αποτελέσει αντικείμενο μελέτης εδώ και δεκαετίες (Locke, 1976), εμφανίζει προβλήματα στη μέτρησή της από την ανυπαρξία ενός κοινά αποδεκτού ορισμού (AntonioniandAntonodimitrakis, 2001· Antoniou, DavidsonandCooper, 2003· JayaratneandChess, 1984· Maslach, 1982).

Η εργασιακή ικανοποίηση συχνά ορίζεται ως μία συναισθηματική αντίδραση του ατόμου απέναντι στην εργασία του αλλά συνήθως μετράται ως μία αποτίμηση αξιολόγησης εργασιακών χαρακτηριστικών που συνδυάζεται είτε με εσωτερικά είτε με εξωτερικά πρότυπα σύγκρισης (FisherD. Cynthia (2000) .

Η κυρίαρχη αντίληψη είναι ότι η εργασιακή ικανοποίηση συνδέεται με το βαθμό κάλυψης των αναγκών και εκπλήρωσης των στόχων του ατόμου (Χαραλαμπίδου, 1996). Η εργασιακή ικανοποίηση μπορεί να οριστεί ως η θετική στάση του εργαζόμενου ατόμου προς το επαγγελματικό του έργο. Αποτελεί, κατά συνέπεια, απόρροια της εκπλήρωσης των υποκειμενικών εργασιακών προσδοκιών ή της σύμπτωσης του τύπου της προσωπικότητας του εργαζομένου και του περιβάλλοντος εργασίας, γεγονός που εξηγεί ότι διαφορετικά άτομα έχουν διαφορετικές εκτιμήσεις για την ίδια εργασία (Χαραλαμπίδου, 1996). Αν και αρχικά θεωρούνταν ότι οι εργαζόμενοι είχαν μόνο μια συνολική αίσθηση ικανοποίησης για την εργασία τους, πλέον έχει γίνει κατανοητό ότι αυτοί μπορούν επίσης να έχουν διαφορετικά συναισθήματα για διαφορετικές πλευρές της εργασίας τους, περιλαμβανομένων της ίδιας της φύσης της εργασίας τους, της αμοιβής τους, των συναδέλφων τους και άλλων σχετικών θεμάτων (Judge, 2002).

Η εργασιακή ικανοποίηση δεν είναι μια απλή έννοια, αλλά αποτελείται από επιμέρους στοιχεία και, επομένως, μπορεί να διακριθεί σε εσωγενή (ενδογενή) και εξωγενή (Κάντας, 1998). Η εσωγενής ικανοποίηση, η οποία έχει σχέση με το περιεχόμενο της εργασίας, αναφέρεται σε εκείνες τις όψεις της εργασίας που έχουν να

κάνουν με την εκτέλεσή της καθεαυτής (π.χ. ελευθερία επιλογών ως προς τον τρόπο επιτέλεσης του έργου, βαθμός υπευθυνότητας, ποικιλία δραστηριοτήτων, χρήση δεξιοτήτων, εποπτεία κ.τ.λ.). Η εξωγενής ικανοποίηση, η οποία έχει σχέση με το πλαίσιο μέσα στο οποίο πραγματοποιείται η εργασία, αναφέρεται στις συνθήκες εργασίας, το ωράριο, την ασφάλεια, τις αμοιβές κ.τ.λ. Επομένως, η εργασιακή ικανοποίηση δεν αναγνωρίζεται πλέον ως μια απλή, μονοδιάστατη έννοια, αλλά ως ένα πολύπλοκο σύνολο στάσεων απέναντι σε διαφορετικές όψεις ενός επαγγέλματος, οι οποίες προκύπτουν από τις προσδοκίες ενός ατόμου για την εργασία του και τις εμπειρίες του. Ερευνητικά καταγράφονται πέντε σημαντικές διαστάσεις σε κάθε στάση απέναντι στην εργασία, οι οποίες όλες αντανακλούν συναισθηματικές αποκρίσεις σε συγκεκριμένες πλευρές μιας εργασίας (Rollinson, Broadfield, and Edwards, 1998). Οι διαστάσεις αυτές είναι: α) η ίδια η εργασία, β) η αμοιβή, γ) η προαγωγή, δ) η επίβλεψη και ε) οι συνάδελφοι. (Warr, Cook and Wall, 1979).

Σύμφωνα με τον Koustelios (2001) η εργασιακή ικανοποίηση επηρεάζεται από διάφορους παράγοντες, οι οποίοι χωρίζονται σε τρεις μεγάλες κατηγορίες: τους παράγοντες που είναι σχετικοί με το εργασιακό περιβάλλον, τους παράγοντες που σχετίζονται με συγκεκριμένες διαστάσεις της εργασίας και τους παράγοντες που είναι σχετικοί με τα άτομα. Οι πιο συνηθισμένοι τομείς της εργασιακής ικανοποίησης που συναντάμε στη βιβλιογραφία είναι:

- Ικανοποίηση από την εταιρεία και τη διοίκηση
- Ικανοποίηση από τους προϊσταμένους
- Ικανοποίηση από τους συναδέλφους
- Ικανοποίηση από την αμοιβή
- Ικανοποίηση από τις συνθήκες εργασίας
- Ικανοποίηση από το αντικείμενο εργασίας
- Ικανοποίηση από τις δυνατότητες προαγωγής και το status.

## **2.4 Θεωρητικές βάσεις της εργασιακής ικανοποίησης**

Προσεγγίζοντας το θέμα θεωρητικά θα διαπιστώσουμε πως η εργασιακή ικανοποίηση σχετίζεται με τα κίνητρα, τις αξίες και τις στάσεις. Είναι ο συνδετικός κρίκος ανάμεσα στα κίνητρα και της εφαρμογής τους στον εργασιακό χώρο.

Μπορούμε να διακρίνουμε δυο κατηγορίες θεωρητικών βάσεων τις οντολογικές που προσπαθούν να ερμηνεύσουν τα κίνητρα τόσο ως προς το

περιεχόμενο όσο και ως προς το είδος και τις μηχανιστικές- διαδικαστικές, οι οποίες εστιάζονται στις συμπεριφορές και τις συνθήκες εκείνες που ενθαρρύνουν ή αποθαρρύνουν την εργασία (Παπάνης&Ρόντος, 2005).

### ***Θεωρίες περιεχομένου***

#### ***A) Θεωρία των ανθρώπινων αναγκών***

Κύριος εμπνευστής της θεωρίας των κινήτρων θεωρείται ο Adam Maslow. Η συγκεκριμένη θεωρία βασίζεται στις προτεραιότητες που θέτει η ψυχοσωματική και κοινωνική υπόσταση του ανθρώπου. Η παραπάνω θεωρία έχει απήχηση στον χώρο της εργασίας αφού προσπαθεί να συσχετίσει την ικανοποίηση που λαμβάνουμε από την εργασία με την ικανοποίηση των πέντε ιεραρχικών αναγκών του ατόμου.

Ο Maslow υποστήριζε πως ο άνθρωπος ενεργεί με συγκεκριμένο τρόπο ώστε να ικανοποιήσει όσο το δυνατόν περισσότερες ανάγκες με αποτελεσματικό και οικονομικό τρόπο. Αμέσως μετά την επίτευξη μιας ανάγκης, παρουσιάζεται η επιθυμία να ικανοποιηθούν άλλες ανάγκες σε ανώτερο επίπεδο, έτσι η κλιμάκωση είναι ιεραρχική (Παπάνης&Ρόντος, 2005). Κάθε άτομο προσπαθεί να αναπτύξει τις δυνατότητές του. Πρώτα ικανοποιεί τις φυσιολογικές ανάγκες του (πείνα, δίψα, στέγη), τις ανάγκες για ασφάλεια και αγάπη, τις ανάγκες για προστασία και τέλος με σκοπό να κατακτήσει την κορυφή των αναγκών προσπαθεί να ικανοποιήσει την ανάγκη για αυτοπραγμάτωση (Κορομηλάς 1983, Κάντας 1998). Επίτευξη των στόχων σημαίνει να ξεπερνάμε τα εμπόδια, να ασκούμε δύναμη, να αγωνιζόμαστε να κάνουμε κάτι δύσκολο τόσο καλά και τόσο γρήγορα όσο είναι δυνατόν (Βοσνιάδου, 2005).

Σύμφωνα με τον Maslow η ικανοποίηση των υψηλότερων αναγκών είναι δύσκολη ως προς την επίτευξη του από τις οργανώσεις. Με τα παραπάνω δεδομένα μια επιχείρηση θα πρέπει να δημιουργήσει κίνητρα στους εργαζόμενους παρέχοντας διακρίσεις, ευκαιρίες για μετεκπαίδευση και προοπτικές εξέλιξης ώστε να ικανοποιηθούν οι ανάγκες υψηλότερου επιπέδου (Κάντας, 1998).

#### ***B) Θεωρία των δυο παραγόντων***

Οι πιο ενδιαφέρουσες απόψεις σχετικά με την εργασιακή ικανοποίηση διατυπώνονται στη <<θεωρία των δυο παραγόντων>> του Frederick Herzberg (1968) ενός από τους πιο χαρακτηριστικούς εκφραστές της σύνδεσης των κινήτρων με την εργασιακή ικανοποίηση από την εργασία. Ο Herzberg και οι συνεργάτες του ήταν οι

πρώτοι που προσδιόρισαν τους παράγοντες που διαμορφώνουν την εργασιακή συμπεριφορά των εργαζομένων (Μιχόπουλος, 1996). Η παραπάνω θεωρία πιστεύει πως μια ομάδα πέντε παραγόντων που ο Herzberg αποκαλεί κίνητρα, προκαλεί ικανοποίηση και ανάπτυξη θετικής στάσης απέναντι στην εργασία. Τα κίνητρα αυτά είναι: η επίτευξη, η αναγνώριση του έργου, η ίδια η εργασία, η υπευθυνότητα, η πρόοδος- εξέλιξη. Τα παραπάνω κίνητρα λειτουργούν ως ατομικά κίνητρα οδηγώντας τον εργαζόμενο προς την κατεύθυνση της αυτοπραγμάτωσης ενώ παράλληλα τον υποκινούν να εργαστεί αποδοτικά προς όφελος της επιχείρησης.

Υπάρχει και μια δεύτερη ομάδα παραγόντων που ο τους αποκαλεί παράγοντες υγιεινής ή συντήρησης λόγω της προστατευτικής τους λειτουργίας. Έχουν σχέση με τις συνθήκες εργασίας και σχετίζονται άμεσα με την ικανοποίηση. Παρόλα ταύτα στην θετική τους διάσταση αποτρέπουν την εκδήλωση δυσαρέσκειας ενώ έχουν πολύ μικρή επίδραση στη δημιουργία θετικών συναισθημάτων. Οι παράγοντες αυτοί είναι : οι αποδοχές και οι αυξήσεις, η πολιτική και η διοίκηση του οργανισμού, οι συνθήκες εργασίας, οι διαπροσωπικές σχέσεις, η διεύθυνση και η εργασιακή σταθερότητα(Μιχόπουλος, 1996, Κάντας, 1998, Μπρούτζος, 2002, Μακρή-Μπότσαρη & Ματσαγγούρας, 2003). Η απουσία των παραπάνω παραγόντων καταδεικνύει πηγή δυσαρέσκειας προκαλώντας αρνητική στάση και μειωμένη απόδοση των εργαζομένων (Μιχόπουλος, 1996, Μακρή-Μπότσαρη & Ματσαγγούρας, 2003).

Μέσω της θεωρίας των δυο παραγόντων κατανοούμε καλύτερα την παρακίνηση των εργαζομένων ενώ παράλληλα οδηγεί στον εμπλουτισμό και στη διεύρυνση των ορίων της εργασίας καθώς και του περιεχομένου της απασχόλησης που εκτελεί ο κάθε εργαζόμενος (Μιχόπουλος, 1996).

Εν κατακλείδι την ικανοποίηση από την εργασία την προκαλούν παράγοντες από την πρώτη ομάδα ενώ δυσαρέσκεια προκαλούν οι παράγοντες της δεύτερης ομάδας. Αυτό σημαίνει πως ένας εργαζόμενος μπορεί να είναι ταυτόχρονα και ευχαριστημένος και δυσαρεστημένος από την εργασία του (Μιχόπουλος, 1996, Μπρούτζος, 2004).

### **Γ ) Θεωρία του Alderfer– Erg**

Προέκταση της θεωρίας του Maslow αποτελεί η θεωρία του Alderfer (1972). Ο συγκεκριμένος περιόρισε τις πέντε βασικές ανάγκες σε τρεις κατηγορίες :

- α) ανάγκες ύπαρξης που υπάγονται οι φυσιολογικές και οι ανάγκες για ασφάλεια,
- β) ανάγκες σχέσης με το κοινωνικό περιβάλλον, που υπάγονται οι κοινωνικές



ανάγκες, και γ) ανάγκες ανάπτυξης που υπάγονται οι δυο ανώτερες ανάγκες του Maslow, οι ανάγκες αυτοσεβασμού και αυτοπραγμάτωσης (Κάντας 1998, Παπάνης & Ρόντος, 2005).

#### **Δ) Θεωρία X & Ψ**

Ο McGregor το 1960 προσπαθώντας να εντοπίσει και να κάνει κατανοητή τη σημασία που έχει η σχέση μεταξύ υποκίνησης και συμπεριφοράς, υποστήριξε πως τα ανώτερα στελέχη των επιχειρήσεων για να κατορθώσουν να υποκινήσουν τους εργαζόμενους έχουν δυο επιλογές τις οποίες ονόμασε θεωρία X και Ψ.

Ακολουθώντας την θεωρία X, θα διαπιστώσουμε πως ο μέσος άνθρωπος απεχθάνεται την εργασία και θα έκανε ότι μπορούσε για να την αποφύγει. Έτσι ο μόνος τρόπος για μια επιχείρηση να κινητοποιήσει τους εργαζόμενους της είναι ο αυστηρός έλεγχος, ο εξαναγκασμός, ο εκφοβισμός και κατεύθυνση των εργαζομένων μέσω της επιβολής κυρώσεων.

Από την άλλη μεριά, θα διαπιστώσουμε πως η θεωρία Ψ υποστηρίζει πως οι άνθρωποι είναι από τη φύση τους υπεύθυνα όντα. Για αυτό το λόγο δεν απαιτείται εκφοβισμός –εξαναγκασμός από την διοίκηση προκειμένου να εκτελέσουν οι εργαζόμενοι τα καθήκοντα που τους έχουν ανατεθεί (Montana & Charnov, 2008). Η δημιουργία κατάλληλων συνθηκών θα υποκινήσουν τον εργαζόμενο να αναλάβει με προθυμία τις ευθύνες που του έχουν ανατεθεί και θα έχει τη διάθεση να εργαστεί με σθένος ώστε να προσφέρει το μέγιστο για την επίτευξη των στόχων της επιχείρησης. Ο συστήνει στην διοίκηση να ακολουθήσουν την θεωρία Ψ, γιατί με αυτό τον τρόπο αντιμετώπισης θα προσεγγίσουν τους στόχους της οργάνωσης και θα εξασφαλίσουν ικανοποίηση των εργαζομένων ( Παναγιωτοπούλου, 1997).

- **Διαδικαστικές -Μηχανιστικές θεωρίες**

#### **Α) Θεωρία της προσδοκίας**

Ο Vroom το 1964 διατύπωσε τη θεωρία των προσδοκιών η οποία υποστηρίζει πως η υποκίνηση ενός ατόμου με σκοπό να υιοθετήσει μια συγκεκριμένη συμπεριφορά συνδέεται άμεσα τόσο με τα αποτελέσματα που το ίδιο το άτομο επιθυμεί όσο και με την προσδοκία του εργαζόμενου ότι τα παραπάνω αποτελέσματα θα πραγματοποιηθούν εάν η συμπεριφορά του ατόμου είναι συγκεκριμένη

(Ξηροτύρη-Κουφίδου, 2001).

Το μοντέλο βασίζεται σε τρεις μεταβλητές: την ελκυστικότητα, τη συντελεστικότητα και την προσδοκία. Οι άνθρωποι έχουν προτιμήσεις σε συγκεκριμένα αποτελέσματα της συμπεριφοράς τους, τα οποία προσδίδουν το αίσθημα της ικανοποίησης όταν επιτευχθούν. Για αυτό το λόγο η επαγγελματική ικανοποίηση είναι συνάρτηση πολλών υποκειμενικών παραμέτρων σχετικά με τη δυνατότητα της εργασίας να προσφέρει ή να εξασφαλίζει στο άτομο ορισμένα επιθυμητά αποτελέσματα. Ο εργαζόμενος δραστηριοποιείται στην εργασία του μόνο όταν προσδοκά ότι η συμπεριφορά του θα επιφέρει επιθυμητά αποτελέσματα ή αμοιβές.

Κατά τον Arnold(1984) για να εξασφαλίσουν οι διοικητικοί υπάλληλοι την υποκίνηση των υφισταμένων τους θα πρέπει να ικανοποιήσουν τις παρακάτω συνθήκες :

- ✓ Οι υπάλληλοι να πιστεύουν ότι έχουν τα απαραίτητα προσόντα για να κάνουν τη δουλειά τους ( προσδοκία).
- ✓ Οι υπάλληλοι να κατανοήσουν πως αν εκτελέσουν την εργασία του σωστά θα ανταμειφθούν (συντελεστικότητα).
- ✓ Οι υπάλληλοι να αντιλαμβάνονται ότι η ανταμοιβή που προσφέρεται για την επιτυχή απόδοση είναι ελκυστική (σθένος) ( Παπάνης&Ρόντος, 2005).

Ο Vroom υποστήριξε πως η απόφαση για δράση προκύπτει από το γινόμενο των τριών παραγόντων (σθένος, προσδοκία, συντελεστικότητα). Αυτό σημαίνει πως αν κάποιος από τους παράγοντες είναι μηδέν, τότε και η συνολική υποκίνηση για μια σειρά ενεργειών είναι μηδέν, επίσης ( Παπάνης&Ρόντος, 2005).

Άλλοι παράγοντες που συντελούν την υποκίνηση του εργαζομένου είναι η προσωπικότητα, οι δεξιότητες και οι ικανότητές του και η αντίληψη για το ρόλο που επιτελεί μέσα στον οργανισμό (Vroom, 1964). Παρόλα αυτά, η θεωρία είναι δύσκολο να εφαρμοστεί στην πράξη διότι είναι αδύνατο να γνωρίζουν οι διευθυντές τις προσδοκίες όλων των εργαζομένων και τα αποτελέσματα που επιθυμούν από την εργασία τους.

## **B) Η θεωρία στοχοθέτησης του Locke**

ΟEdwinLocke στη θεωρία του υποστηρίζει πως το ισχυρότερο κίνητρο στο εργασιακό περιβάλλον είναι η επιθυμία επίτευξης ενός στόχου. Ο στόχος αποτελεί τον προορισμό που θέλουμε να φτάσουμε στο μέλλον σε μια συγκεκριμένη στιγμή. Έρευνες έχουν δείξει ότι θέτοντας στόχους γινόμαστε πιο αποδοτικοί από το να μην θέτουμε καθόλου, ενώ οι συγκεκριμένοι στόχοι αποτελούν ισχυρότερα κίνητρα από τους γενικούς και αόριστους. Επίσης, οι στόχοι που είναι δυσκολότεροι αποτελούν πιο ισχυρά κίνητρα αφού η ικανοποίηση που προσφέρουν είναι μεγαλύτερη, ενώ έρευνες έχουν δείξει πως θέτοντας ανέφικτους στόχους τα αποτελέσματα που λαμβάνουμε τελικά είναι χειρότερα από το να μην είχαμε θέσει στόχους.

Ο στόχος θα πρέπει να διαθέτει το χαρακτηριστικό της δέσμευσης , η οποία συνδέει το άτομο με την επίτευξη του στόχου. Η δέσμευση επηρεάζεται από εξωτερικούς παράγοντες όπως οι ανταμοιβές και η αναγνώριση από τους συναδέλφους και την εργοδοσία ενώ η ισχύς της επαυξάνεται όταν ο καθορισμός είναι συμμετοχικός. Τελευταίος αλλά εξίσου σημαντικός είναι ο ρόλος της ανατροφοδότησης στη διαδικασία καθορισμού και επίτευξης του στόχου κυρίως στο επίπεδο αναπρογραμματισμού, αφού με την διαδικασία της ανατροφοδότησης ο εργαζόμενος γνωρίζει ανά πάσα στιγμή το επίπεδο στο οποίο βρίσκεται και πόσο τελικά απέχει από την εκπλήρωση της αποστολής του (Schultz&Schultz, 1998).

## **2.5 Εργασιακά κίνητρα και εργασιακές συμπεριφορές**

Η ταύτιση των κινήτρων εργασίας με τις μορφές συμπεριφοράς που εκδηλώνονται στο χώρο εργασίας αποτελεί σφάλμα. Για παράδειγμα, οι υποστηρικτές της θεωρίας των ανθρωπίνων σχέσεων συχνά χρησιμοποιούν τους όρους «επαγγελματική ικανοποίηση» και «κίνητρα» εναλλακτικά. Είναι ζωτικής σημασίας ο διαχωρισμός ανάμεσα στις δυο έννοιες να είναι ξεκάθαρος.

Τα κίνητρα εργασίας έχουν οριστεί σε σχέση με την κατεύθυνση, το σθένος και την επιμονή που διακρίνουν τη συμπεριφορά ενός υπαλλήλου στο χώρο εργασίας. Με τον όρο κίνητρα εννοούμε τις συνθήκες που επηρεάζουν τη διέγερση, τη κατεύθυνση και τη διατήρηση των συμπεριφορών που σχετίζονται με το εργασιακό περιβάλλον (McCormick&Ilgen,1985) , ενώ με τον όρο υποκίνηση εννοούμε τη συναισθηματική εκείνη κατάσταση η οποία κινεί ή παρακινεί το άτομο να ενεργήσει κατά ένα ορισμένο τρόπο (Ξηροτύρη-Κουφίδου, 2001). Αντίθετα οι εργασιακές συμπεριφορές αναφέρονται στις υποκειμενικές στάσεις και συναισθήματα του

εργαζομένου για άτομα, πράγματα και καταστάσεις που έχουν άμεση σχέση με την εργασία. Οι δυο έννοιες μεταξύ τους διαφέρουν (εργασιακά κίνητρα και εργασιακή συμπεριφορά).

Από την άλλη μεριά είναι δύσκολο να προβλεφθεί από την αρχή ποια είναι τα κίνητρα που κινητοποιούν τον κάθε εργαζόμενο, η νέα τάση έχει σαν στόχο το να καταστήσει την κάθε εργασία, ενδιαφέρουσα ή όχι, ικανή να κινητοποιεί τα άτομα που την ασκούν από μόνη της (Herzberg, Mausner, &Snydernan , 2005).

Επομένως, η πραγματική έννοια των κινήτρων δεν είναι <<κάνω κάποιον να κάνει κάτι>> αλλά <<δημιουργώ τέτοιες συνθήκες που θα κάνουν κάποιον να θέλει να κάνει κάτι>>. Το άτομο πάντα έχει τη δυνατότητα επιλογής και για αυτόν ακριβώς τον λόγο καμία θεωρία κινήτρων δεν μπορεί να ερμηνεύσει την συμπεριφορά (Κάντας, 1998).

Η τεράστια βιβλιογραφία σε σχέση με τις συμπεριφορές στο χώρο εργασίας θα απαιτούσε για την πλήρη συζήτηση και ανάλυση του θέματος αρκετά βιβλία. Θα κάνουμε μια απλή απόπειρα περιγραφής μιας από τις περισσότερο συχνά μορφές συμπεριφοράς που εκδηλώνονται στο χώρο εργασίας, την επαγγελματική ικανοποίηση.

Σε γενικές γραμμές, η επαγγελματική ικανοποίηση μπορεί να περιγραφεί ως ένα σύνολο στάσεων που οι εργαζόμενοι έχουν απέναντι στη δουλειά τους, ή ως μια ψυχολογική προδιάθεση που περιλαμβάνει πολλές επιμέρους στάσεις και συναισθήματα για διάφορες όψεις της εργασίας (Παρασκευόπουλος, 1998). Η σύγχρονη θεώρηση του ζητήματος συνδυάζει τις δυο παραπάνω απόψεις και υποστηρίζει ότι η επαγγελματική ικανοποίηση αποτελεί μια συνολική και ενιαία στάση, η οποία συγκροτείται από διαφορετικά επιμέρους στοιχεία. Σε αυτή την περίπτωση, το πρόβλημα έγκειται στο να καθοριστούν τα στοιχεία αυτά που είναι κοινά για τα περισσότερα εργασιακά πλαίσια και τα οποία συνδέονται με την επαγγελματική ικανοποίηση. Ο αριθμός και το είδος των στοιχείων που χρησιμοποιούνται από έρευνα σε έρευνα ποικίλλει ανάλογα με τη φύση και το σκοπό της ερευνητικής προσπάθειας.

## **2.6 Μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης**

Δυο τρόποι έχουν αναπτυχθεί για την μέτρηση της εργασιακής ικανοποίησης. Ο πρώτος τρόπος αντιμετωπίζει την εργασιακή ικανοποίηση ως ένα ενιαίο σύνολο

από χαρακτηριστικά που αφορούν την ικανοποίηση που βιώνει ο εργαζόμενος από τις υπηρεσίες που προσφέρει. Ο δεύτερος τρόπος την αντιμετωπίζει ως ένα άθροισμα χαρακτηριστικών που αφορούν την εργασία αλλά αναφέρονται σε διαφορετικές πτυχές τη εργασίας, οι οποίες μπορούν να μετρηθούν ανεξάρτητα μεταξύ τους.

Η καθολική προσέγγιση χρησιμοποιείται όταν θέλουμε να προσδιορίσουμε συνολικά την αίσθηση που αποκομίζουν οι εργαζόμενοι, δηλαδή εάν τους αρέσει ή όχι σε γενικές γραμμές. Στον αντίποδα εμφανίζεται η επιμέρους προσέγγιση η οποία μετράει τις διαστάσεις τη εργασίας οι οποίες προσφέρουν στον εργαζόμενο είτε ικανοποίηση είτε δυσαρέσκεια.

Η επιμέρους προσέγγιση είναι χρήσιμη σε οργανισμούς οι οποίοι θέλουν να εντοπίσουν μέρη της εργασίας που προκαλούν δυσαρέσκεια προκειμένου να τις βελτιώσουν ενώ παράλληλα παρέχει μια πιο ολοκληρωμένη εικόνα όσον αφορά την ικανοποίηση από την εργασία. Στα διάφορα εργαλεία που έχουν αναπτυχθεί συναντώνται πτυχές όπως η ασφάλεια της εργασίας, οι αποδοχές, οι συνθήκες εργασίας, οι πρόσθετες παροχές, η πολιτική και η φιλοσοφία του οργανισμού ή της εταιρίας, η αναγνώριση (Spector, 1997).

Η συνέντευξη και συμπλήρωση ερωτηματολογίων αποτελούν μεθόδους μέτρησης της εργασιακής ικανοποίησης. Η συμπλήρωση ερωτηματολογίων υπερτερεί της συνέντευξης κυρίως εξαιτίας της ανωνυμίας που παρέχει στους εργαζόμενους. Η μέθοδος των συνεντεύξεων παρέχει αμεσότητα και ίσως καλύτερη αποτύπωση των απόψεων είναι όμως χρονοβόρα ενώ εμπεριέχει παράλληλα τον κίνδυνο να μην αποτυπωθούν οι πραγματικές αντιλήψεις εξαιτίας του φόβου για ενδεχόμενες συνέπειες από τον εργοδότη (Riggio, 1990). Σε αντίθεση η χρησιμοποίηση ερωτηματολογίων, έχει πλεονέκτημα διότι καθιστά δυνατή την αποτύπωση των απόψεων των εργαζομένων για συγκεκριμένες πτυχές της εργασίας, σε μικρό χρονικό διάστημα και με ικανοποιητικό εύρος απαντήσεων ανάλογα με την χρησιμοποιούμενη κλίμακα. Τα πιο γενικά ερωτηματολόγια συνήθως αποτελούν προϊόν ερευνητικών εργασιών και μπορούν να τροποποιηθούν ελάχιστα και προσαρμόζονται εύκολα σε οποιοδήποτε εργασιακό περιβάλλον. Η χρησιμοποίηση των τελευταίων είναι πιο διαδεδομένη με αποτέλεσμα να βελτιώνεται η αξιοπιστία και να αυξάνονται οι πτυχές της εργασίας που μπορούν να ερευνηθούν.

Διαδεδομένα ερωτηματολόγια που μετρούν την εργασιακή ικανοποίηση είναι το JobinGeneralScale (JIG, Ironson, Smith, Brannick, Gibson&Paul, 1989) και το MichiganOrganizationalAssessmentQuestionnaire (Cammann, Fichman,

Jenkins&klesh, 1979) ενώ μεταξύ αυτών που μελετούν επιμέρους πτυχές της εργασιακής ικανοποίησης είναι το JobSatisfactionSurvey (JSS, Spector, 1985), το JobDescriptiveIndex (JDISmith, Kendall, &Hulin, 1969), το MinessotaSatisfactionQuestionnaire (MSQ, Weiss, Dawis, England&Lofquist, 1967) και το JobDiagnosticSurvey (JDS, Hackman&Oldham, 1975) (Spector, 1997).

Μερικά από τα χαρακτηριστικά των παραπάνω ερωτηματολογίων που μετρούν τις επιμέρους διαστάσεις της εργασιακής ικανοποίησης περιγράφονται στις παρακάτω παραγράφους:

#### **A. Job Satisfaction Survey (JSS)**

Αποτελείται από 9 διαστάσεις της εργασίας που επηρεάζουν την ικανοποίηση με την κάθε μια να περιλαμβάνει 4 ερωτήσεις στις οποίες ο συμμετέχων καλείται να δηλώσει σε μια κλίμακα 6 επιλογών κατά πόσο συμφωνεί διαφωνεί με το περιεχόμενο των συγκεκριμένων δηλώσεων. Οι διαστάσεις αυτές αφορούν την ικανοποίηση από τις αποδοχές, τις ευκαιρίες για ανέλιξη, τη σχέση με τους συναδέλφους και τους προϊσταμένους, την επικοινωνία, τους κανόνες και τις διαδικασίες που απαρτίζουν την εταιρία, τη φύση της εργασίας καθώς επίσης και τις επιπλέον παροχές ή ενδεχόμενες ανταμοιβές.

#### **B. Job Descriptive Index (JDI)**

Ίσως το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο να αποτελεί το πιο διαδεδομένο εργαλείο μέτρησης της εργασιακή ικανοποίησης. Αποτελείται από 5 διαστάσεις της εργασίας (αποδοχές, φύση της εργασίας, ευκαιρίες για ανέλιξη και σχέσεις με συναδέλφους και προϊσταμένους) με 72 προτάσεις, όπου ο συμμετέχων απαντά με ένα ναι ή όχι ή δηλώνει αδυναμία λήψης θετικής ή αρνητικής απόφασης.

#### **Γ. Minessota Satisfaction Questionnaire (MSQ)**

Το ερωτηματολόγιο αυτό παραδίδεται σε δυο εκδόσεις τη σύντομη και την κανονική από όπου η πρώτη περιέχει 20 ερωτήσεις και η δεύτερη 100. Οι δυο αυτές εκδόσεις μελετούν 20 διαφορετικές διαστάσεις εργασιακής ικανοποίησης. Τα άτομα που συμμετέχουν επιλέγουν την φράση που τους αντιπροσωπεύει από μια κλίμακα 5 επιλογών ενώ το ερωτηματολόγιο χαρακτηρίζεται από το γεγονός ότι μετράται τόσο η ικανοποίηση που λαμβάνεται από παράγοντες που έχουν μικρή σχέση με την ίδια την εργασία όπως οι αποδοχές (εξωτερική ικανοποίηση) όσο και από παράγοντες όπως η

ανεξαρτησία, η υπευθυνότητα, η δημιουργική πορεία (εσωτερική ικανοποίηση), οι οποίοι σχετίζονται άμεσα με την εργασία. Συνδυάζοντας τον αριθμό των διαστάσεων με τις πολλές ερωτήσεις της κανονικής έκδοσης, έχουμε σαν αποτέλεσμα την εξονυχιστική διερεύνηση των αντιλήψεων των συμμετεχόντων εδραιώνοντας το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο ως ένα χρήσιμο ερευνητικό εργαλείο.

#### **Δ. Job Diagnostic Survey (JDS)**

Αφορά ένα ερωτηματολόγιο το οποίο κατασκευάστηκε με σκοπό να μελετά τις επιπτώσεις που έχουν στον εργαζόμενο τα χαρακτηριστικά της κάθε εργασίας. Μετρά διαστάσεις που έχουν σχέση με την φύση της εργασίας, την κινητοποίηση και την προσωπικότητα όσο και τις συναισθηματικές ή ψυχολογικές καταστάσεις που βιώνει ο εργαζόμενος ασκώντας την εργασία του (Spector, 1997). Ο χώρος της υγείας χαρακτηρίζεται από έντονες συναισθηματικές καταστάσεις οι οποίες εναλλάσσονται ταχύτατα δημιουργώντας ένα κλίμα ιδιαίτερα δύσκολο για τους εργαζομένους. Αυτός είναι και ο κύριος λόγος που επιλέχθηκε το παραπάνω ερωτηματολόγιο. Οι μετρώμενες διαστάσεις είναι η ασφάλεια, οι αποδοχές, η κοινωνικότητα και οι σχέσεις που δημιουργούνται μεταξύ των συναδέλφων και των προϊσταμένων ενώ στο τέλος μετράται συνολικά η ικανοποίηση που λαμβάνεται από την εργασία.

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 80 ερωτήσεις χωρισμένες σε 8 ομάδες. Στην παρούσα μελέτη χρησιμοποιήθηκε το τέταρτο μέρος που αποτελείται από 14 ερωτήσεις οι οποίες μετρούν κίνητρα, παράγοντες υγιεινής όπως παρουσιάστηκα στη θεωρία των δυο παραγόντων του Herzberg. Πλεονέκτημα του ερωτηματολογίου αποτελεί το γεγονός ότι επαναπροσδιορίζονται οι διαστάσεις της εργασίας από τις οποίες προκύπτει ότι υπάρχει ανάγκη και μέσω του εμπλουτισμού της εργασίας οδηγεί στη μεγιστοποίηση της ικανοποίησης που λαμβάνουν οι εργαζόμενοι (Hackman&Oldham, 1975).

### **2.7 Η εργασιακή ικανοποίηση στον τομέα της υγείας**

Η υγεία είναι ένα δημόσιο, κοινωνικό αγαθό. Παγκοσμίως τα συστήματα υγείας αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσχέρειες, δημιουργώντας ένα περιβάλλον όπου υπάρχει συνεχής σύγκρουση μεταξύ του έργου που πρέπει να παραχθεί και των δυνατοτήτων που κάθε σύστημα διαθέτει ώστε να πραγματοποιηθεί το συγκεκριμένο έργο. Η έλλειψη των πόρων αναγκάζει τα συστήματα να στραφούν στην εξεύρεση νέων τρόπων με απώτερο σκοπό την αύξηση της παραγωγικότητας. Το ανθρώπινο

δυναμικό αποτελεί βασικό πυρήνα της συγκεκριμένης προσπάθειας. Κυρίως μέσω της κινητοποίησης του ανθρώπινου δυναμικού τα συστήματα προσπαθούν να καλύψουν τις διαφορές που δημιουργούνται από τις οικονομικές δυσχέρειες και την έλλειψη πόρων. Η υποκίνηση των εργαζομένων ώστε να σημειωθεί αύξηση στην παραγωγή και την εργασιακή ικανοποίηση έχει γίνει αντικείμενο έρευνας το χώρο της υγείας. Η σύνδεση των παραπάνω παραμέτρων έχει θετικές συνέπειες στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών με αποτέλεσμα ικανοποιημένους χρήστες υγείας.

Μελέτες έχουν δείξει ότι το χαμηλό επίπεδο ικανοποίησης από την εργασία αποτελεί μία από τις κύριες αιτίες των μεταβολών στο ανθρώπινο δυναμικό των οργανισμών όσον αφορά τη παροχή φροντίδας υγείας. Αποτελεί παράγοντα ο οποίος μπορεί να επηρεάσει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, την οργανωσιακή δέσμευση και μπορεί να είναι ένας από τους παράγοντες που συμβάλλουν στα ελλείμματα των φορέων παροχής υγειονομικής περίθαλψης (Kuegeretal., 2002). Η επαγγελματική ικανοποίηση καθώς και η παρακίνηση συντελούν από κοινού στην αύξηση των επιδόσεων των εργαζομένων και οι οργανισμοί υγείας μπορούν να προβούν σε ενέργειες για την αύξηση της ικανοποίησης από την εργασία, κατά κύριο λόγο με επίκεντρο την παροχή κινήτρων συμπεριφοράς στο υφιστάμενο και μελλοντικό προσωπικό (Paleologouetal., 2006).

Μελέτη των Weisman&Nathanson που έλαβε χώρα σε 77 κλινικές των ΗΠΑ έδειξε πως η εργασιακή ικανοποίηση του νοσηλευτικού προσωπικού ήταν καθοριστικός παράγοντας για την ικανοποίηση των χρηστών υγείας (Weisman&Nathanson, 1985). Παρόμοια αποτελέσματα κατέδειξε άλλη μια έρευνα που διεξήχθη σε 17 κλινικές των ΗΠΑ ( Tzeng, Ketefian&Redman, 2002).

Ο βαθμός στελέχωσης των νοσηλευτικών μονάδων είναι ένας παράγοντας ο οποίος συσχετίζεται θετικά την εργασιακή ικανοποίηση. Έρευνες καταλήγουν στο συμπέρασμα πως η χαμηλή στελέχωση οδηγεί σε χαμηλά ποσοστά ικανοποίησης του προσωπικού και των χρηστών υγείας (Χατζηπαντελής&Σιγάλας , 2010).

Έρευνα που διεξήχθη σε νοσοκομείο της Ν. Κορέας με συμμετέχοντες 496 νοσηλευτές έδειξε ότι παρά την αναλογία που παρατηρείται στο σύστημα υγείας της χώρας (22ασθενείς /νοσηλευτή) το γεγονός ότι οι νοσηλευτές είχαν τη δυνατότητα να ασχολούνται με τεχνικά θέματα ως προς την νοσηλευτική επιστήμη τα οποία περιόριζαν το εργασιακό στρες και οδηγούσε σε αυξημένη εργασιακή ικανοποίηση (Kwaketal 2010). Άλλες μελέτες δείχνουν πως η αυτονομία



και η εργασιακή ικανοποίηση δε σχετίζονται σύμφωνα με τα αποτελέσματα έρευνας που διεξήχθη στο Χονγκ Κονγκ μεταξύ 365 νοσηλευτών. Επίσης, σε αντιφατικά συμπεράσματα κατέληξαν και άλλες έρευνες που διεξήχθησαν σε άλλα εργασιακά περιβάλλοντα (Lee, 1998).

Τα αποτελέσματα που προκύπτουν από έρευνες που αφορούν στη σχέση μεταξύ εργασιακής ικανοποίησης και αποδοχών είναι εντυπωσιακά. Το επίπεδο των οικονομικών απολαβών δεν βρίσκεται στην κορυφή της λίστας που επηρεάζει θετικά την εργασιακή ικανοποίηση. Έρευνα που διεξήχθη στην Αυστραλία έδειξε πως οι αποδοχές βρίσκονταν στην 10<sup>η</sup> θέση μεταξύ 12 παραγόντων εκ των οποίων οι τρεις πρώτοι αφορούσαν το ενδιαφέρον και τις σύγχρονες προκλήσεις που προσφέρει η εργασία, το αίσθημα της επιτέλεσης έργου και τη σχέση με τους προϊσταμένους. Από τα αποτελέσματα της ίδιας έρευνας προέκυψε πως οι αποδοχές κατακτούν την πρώτη θέση των παραγόντων οι οποίοι οδηγούν σε δυσαρέσκεια από τη εργασία πράγμα το οποίο ενισχύει την θεωρία των δυο παραγόντων κατατάσσοντας το επίπεδο των αμοιβών στους παράγοντες υγιεινής και όχι σε αυτούς που μπορούν να κινητοποιούν τους εργαζόμενους (Savery, 1989).

Το στρες αποτελεί έναν αρνητικό παράγοντα που επιδρά στην εργασιακή ικανοποίηση. Η εμφάνιση του σε μικρά επίπεδα μπορεί να φανεί επωφελής και να δρα θετικά στο άτομο, σε όλα τα επαγγέλματα. Το στρες όμως που διαφεύγει των ορίων οδηγεί σε δραματικές καταστάσεις. Βιβλιογραφικά, το στρες φαίνεται αν έχει πηγές στην εξουθένωση των επαγγελματιών υγείας, στη συναισθηματική εξάντληση και στην απογοήτευση που έχει να κάνει με τη λειτουργία του συστήματος υγείας. Η συσχέτιση του στρες με την εργασιακή ικανοποίηση λαμβάνει προφανώς αρνητικές τιμές (Zangaro&Soeke, 2007).

Σε ότι αφορά στην εργασιακή ικανοποίηση και στοιχεία του ατόμου όπως η ηλικία, το φύλο, και η εκπαίδευση, τα αποτελέσματα φαίνεται να αλληλοσυγκρούονται. Άλλη έρευνα έδειξε πως η εργασιακή ικανοποίηση και το επίπεδο μόρφωσης των επαγγελματιών υγείας-νοσηλευτών σχετίζεται αρνητικά (Blegen&Mueller, 1987). Έρευνα που διεξήχθη σε νοσοκομεία της Μ Βρετανίας με συμμετέχοντες 834 άτομα δεν έδειξε καμία σχέση μεταξύ εργασιακής ικανοποίησης και ηλικίας ή μορφωτικού επιπέδου ή προϋπηρεσίας (Adams&Bond, 2000). ΟSiu κατέληξε πως η ηλικία και το φύλο δεν συγκαταλέγεται μεταξύ των παραγόντων που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση (Siu 2002). Όσον αφορά το μορφωτικό επίπεδο και την εργασιακή

ικανοποίηση, έρευνα που διεξήχθη σε δείγμα 1853 νοσηλευτών στην Νέα Υόρκη έδειξε πως οι νοσηλευτές με υψηλό μορφωτικό επίπεδο ήταν περισσότερο ικανοποιημένοι σε σχέση με αυτούς που κατείχαν χαμηλότερο τίτλο σπουδών (Ingersoll, etal, 2002). Άλλη έρευνα που την απαρτίζουν 1574 νοσηλευτές στις ΗΠΑ, οι οποίοι κατείχαν πτυχίο 2ετούς ή 4ετούς φοίτησης σε σχολές νοσηλευτικής, φάνηκε πως οι δεύτεροι ήταν περισσότερο ικανοποιημένοι από την εργασία τους σε τομείς όπως η αυτονομία, η δυνατότητα για ανέλιξη, του εργασιακού στρες και της ασφάλειας που προσδίδει η εργασία (Rumbur, etal., 2005). Σε νοσοκομείο της Τουρκίας σε πληθυσμό 186 νοσηλευτών, δεν φάνηκε συσχέτιση μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και της ηλικίας, της οικογενειακής κατάστασης, και το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων (Golbasi, Kelleci&Dogan, (2008). .

Παράγοντες που συνεισφέρουν θετικά στην εργασιακή ικανοποίηση αποτελούν: οι σχέσεις με τους συναδέλφους και το υπόλοιπο ιατρικό και βοηθητικό προσωπικό, οι εργασιακές συνθήκες στο σύνολό τους, οι σχέσεις με τους προϊσταμένους, τα επίπεδα των αποδοχών, οι δυνατότητες για παραγωγή, η εργασιακή ασφάλεια, η υπευθυνότητα που πηγάζει από το κύρος του νοσηλευτικού επαγγέλματος και η αναγνώριση του έργου από τους ασθενείς και τους προϊσταμένους (Lu,While, &Barriball, 2005).

## **2.8 Ικανοποίηση ιατρικού κλάδου**

Οι προκλήσεις και οι αλλαγές που βιώνουν οι γιατροί στο περιβάλλον ενός νοσοκομείου είναι αμέτρητες. Παράγοντες σχετιζόμενοι με την δυσαρέσκεια από την εργασία είναι το στρες , τα ιατρικά λάθη, η επαγγελματική εξουθένωση, η επιθυμία αποχώρησης, η αύξηση του κόστους της παρεχόμενης φροντίδας καθώς και το μειωμένο επίπεδο και η μη συμμόρφωση του ασθενή με τις ιατρικές προτάσεις (Bogueetal, 2006). Η παραπάνω δυσαρέσκεια αποτελεί θέμα επίκαιρο. Η γενική ομολογία του κλάδου είναι πως η ικανοποίηση από τον τομέα της εργασίας μειώνεται στο πέρασμα του χρόνου (Nylennaetal, 2005).

Η εποχή μας χαρακτηρίζεται από έντονες αναδιοργανώσεις ιδιαίτερα στο σύστημα υγειονομικής περίθαλψης. Λόγω της πίεσης των επαγγελματιών υγείας είναι σημαντικό να γνωρίζουμε στοιχεία που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση των ίδιων, των συλλόγων τους και τους ασθενείς (Bovier&Perneger , 2003). Αυτό

συμβαίνει διότι η ικανοποίηση συνδέεται εκτός των άλλων με τη πολιτική συνταγογράφησης, της συμμόρφωσης και ικανοποίησης των ασθενών, το ηθικό των εργαζόμενων στον τομέα της υγείας καθώς και την ποιότητα της περίθαλψης.

## 2.9 Ικανοποίηση νοσηλευτικού κλάδου

Η έρευνα της εργασιακής ικανοποίησης των νοσηλευτών έχει μακρά ιστορία. Η πρώτη μελέτη διεξήχθη από τον Nahm στο Πανεπιστήμιο της Μινεσότα το 1940, του οποίου το συμπέρασμα ήταν ότι οι παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση από την εργασία περιλαμβάνουν το εισόδημα, τις ώρες εργασίας, τις σχέσεις με τους ανωτέρους, το ενδιαφέρον για την εργασία, την οικογένεια, τις κοινωνικές σχέσεις, καθώς και τις ευκαιρίες για πρόοδο.

Η επαγγελματική ικανοποίηση είναι ένα σημαντικό στοιχείο της ζωής των νοσηλευτών που μπορεί να έχει επιπτώσεις στην ασφάλεια των ασθενών, στο ηθικό του προσωπικού, στην παραγωγικότητα και την απόδοση, στην ποιότητα της περίθαλψης, στη διατήρηση του ανθρώπινου δυναμικού καθώς και στη δέσμευση στους οργανωσιακούς στόχους. Τη χαρακτηρίζει η δυναμικότητα και μπορεί να ποικίλει ανάλογα με τα ατομικά χαρακτηριστικά, τις προσδοκίες, το *style* του *management*, τις αλλαγές στην πολιτική των οργανισμών και τις προσωπικές επιλογές (Murrell *et al.*, 2008). Στους

νοσηλευτές το εργασιακό άγχος και φαινόμενα όπως οι συχνές απουσίες και μετακινήσεις των εργαζομένων είναι συνδεδεμένα με χαμηλή εργασιακή ικανοποίηση (Volker *et al.*, 2010). Τα χαμηλά επίπεδα ικανοποίησης των νοσηλευτών σχετίζονται με συχνές αλλαγές στη σύνθεση του δυναμικού ενός νοσοκομείου καθώς και με ελλείψεις σε νοσηλευτικό προσωπικό (Piko, 2006).

Προηγούμενες έρευνες για τους νοσηλευτές έδειξαν ότι οι απαιτήσεις αλλά και οι πόροι της εργασίας είναι σημαντικοί παράγοντες για την ικανοποίηση. Οι μελέτες τονίζουν ότι οι απαιτήσεις μπορούν να μειώσουν την ικανοποίηση από την εργασία αντίθετα οι πόροι (π.χ. υποστήριξη από τους συναδέλφους) μπορούν να την αυξήσουν (Machee *et al.*, 2009).

Η επαγγελματική ικανοποίηση, ιδιαίτερα στον τομέα των νοσηλευτών, είναι μια κρίσιμη πρόκληση για τους οργανισμούς υγειονομικής περίθαλψης, καθώς το κόστος εργασίας είναι υψηλό και οι ελλείψεις σημαντικές. Έτσι, καθώς η ζήτηση για νοσηλευτές αυξάνεται η προσφορά δεν επαρκεί για να ικανοποιήσει τη ζήτηση αυτή. Οι οργανισμοί δαπανούν τεράστια ποσά για την πρόσληψη

νοσηλευτών, αλλά μόλις εκείνοι προσλαμβάνονται η διατήρησή τους είναι δύσκολη. Οι νοσηλευτές παρέχουν ζωτικής σημασίας υπηρεσίες και υποστήριξη σε όλη τη διάρθρωση των οργανισμών παροχής ιατρικής φροντίδας, επομένως είναι ουσιαστική η παραμονή τους σε έναν οργανισμό (Zangaro & Soeken, 2007).

Η παρακίνηση των νοσηλευτών ώστε να συνεισφέρουν στα νοσοκομεία όπου εργάζονται είναι ζωτικής σημασίας. Αν οι νοσηλευτές δεν παρακινούνται από τους εργοδότες τους πιθανόν είναι ότι θα αποφασίσουν να αναζητήσουν εργασία σε κάποιον άλλο οργανισμό (Kudo *et al.*, 2010). Τα νοσοκομεία αποτελούν τον κύριο πυλώνα ενός αποτελεσματικού συστήματος υγείας και οι νοσηλευτές παρέχουν κρίσιμη περίθαλψη μέσα σε αυτά, παραμένει επομένως ένα κρίσιμο ζήτημα της έρευνας η προσέλκυση και διατήρηση των νοσηλευτών στο περιβάλλον του νοσοκομείου (Guleryuz *et al.*, 2008).

## **ΕΙΔΙΚΟ ΜΕΡΟΣ**

### **3. Σκοπός –Σχεδιασμός μελέτης**

#### **3.1 Σκοπός**

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η μέτρηση της επαγγελματικής ικανοποίησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης των εργαζομένων σε νοσοκομεία στις τρέχουσες κοινωνικοοικονομικές συνθήκες. Η βασική υπόθεση είναι ότι ο βαθμός επαγγελματικής ικανοποίησης δεν αναμένεται να είναι ιδιαίτερα υψηλός.

Οι επιμέρους ερευνητικές υποθέσεις, που μελετώνται είναι:

- Η συμβολή των κοινωνικών και δημογραφικών παραγόντων (φύλο, ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, θέση στο νοσοκομείο, χρόνια προϋπηρεσίας) στο βαθμό ικανοποίησης των εργαζομένων.
- Οι παράγοντες στους οποίους οι εργαζόμενοι παρουσιάζουν τη μεγαλύτερη και τη μικρότερη επαγγελματική ικανοποίηση.
- Οι παράγοντες στους οποίους οι εργαζόμενοι παρουσιάζουν τη μεγαλύτερη και τη μικρότερη συναισθηματική νοημοσύνη

#### **3.2 Μεθοδολογία**

##### **3.2.1 Πληθυσμός της μελέτης**

Τον πληθυσμό της έρευνας αποτέλεσαν εργαζόμενοι, άνδρες και γυναίκες ιατρικού, νοσηλευτικού, μαιευτικού και διοικητικού προσωπικού σε νοσοκομεία της 6<sup>ης</sup> Υγειονομικής Περιφέρειας. Η συγκέντρωση των ερωτηματολογίων πραγματοποιήθηκε από τον Οκτώβριο έως τον Δεκέμβριο του 2012. Για την πραγματοποίηση της μελέτης ζητήθηκε άδεια από τον Διοικητή της 6<sup>ης</sup> Υγειονομικής Περιφέρειας καθώς στην παρούσα μελέτη συγκαταλέγονται περισσότερα τους ενός νοσοκομεία της συγκεκριμένης περιφέρειας. Τα νοσοκομεία τα οποία περιλαμβάνονται είναι το Γενικό Νοσοκομείο Άργους, Σπάρτης, Καλαμάτας, το Γενικό Παναρκαδικό Νοσοκομείο Τρίπολης και το Γενικό Νοσοκομείο Πατρών Άγιος Αντρέας.

Τα ερωτηματολόγια συγκεντρώθηκαν από όλες τις κλινικές του εκάστοτε νοσοκομείου. Διανεμήθηκαν 310 ερωτηματολόγια και συγκεντρώθηκαν 235. Το ποσοστό ανταπόκρισης ήταν 76%.

### 3.2.2 Εργαλεία της έρευνας

Ιδιαίτερα σημαντική ήταν η δημιουργία ενός εργαλείου το οποίο θα μετρά ταυτόχρονα τα δυο διαφορετικά αντικείμενα που μελετώνται στην παρούσα μελέτη. Για αυτό το σκοπό συντάχθηκε ένα ερωτηματολόγιο το οποίο αποτελούταν από 3 μέρη όπως αυτά περιγράφονται παρακάτω:

Το πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου περιέχει ερωτήσεις καταγραφής κοινωνικοδημογραφικών στοιχείων. Εδώ μελετώνται το φύλο, η ηλικία, το επάγγελμα, οι σπουδές, οι επιπρόσθετοι τίτλοι σπουδών, η προϋπηρεσία στο νοσοκομείο και το τμήμα που εργάζονταν καθώς και κατά πόσο πιστεύουν πως η κοινωνικοοικονομική κατάσταση της χώρας έχει επηρεάσει την ικανοποίηση από την εργασία τους και τη συναισθηματική τους κατάσταση. Επίσης μελετήθηκε η άποψη τους όσον αφορά την πορεία κοινωνικοοικονομικής κατάστασης στην υγεία και πόσο συχνά συμμετέχουν σε επιδοτούμενα επιστημονικά σεμινάρια.

Τα ερευνητικά ερωτήματα της μελέτης, βάσει των οποίων πραγματοποιήθηκε και η στατιστική ανάλυση αφορούν στη διερεύνηση του επιπέδου της συναισθηματικής νοημοσύνης των διοικητικών υπαλλήλων, των ιατρών, των νοσηλευτών καθώς και των μαιών και του επιπέδου της επαγγελματικής ικανοποίησης των παραπάνω ειδικοτήτων στις τρέχουσες οικονομικές και κοινωνικές συνθήκες. Οι απαντήσεις δόθηκαν μέσω κλίμακας Linker. Όσον αφορά την συναισθηματική νοημοσύνη οι βαθμίδες ήταν: Συμφωνώ Απόλυτα, Συμφωνώ, Ούτε Συμφωνώ/Ούτε Διαφωνώ, Διαφωνώ, Διαφωνώ απόλυτα. Σε σχέση τώρα με την εργασιακή ικανοποίηση οι απαντήσεις που δόθηκαν αφορούσαν τις παρακάτω επιλογές: Πολύ Ικανοποιημένος-η, Ικανοποιημένος -η, Ούτε Ικανοποιημένος -η /Ούτε Δυσανεστημένος-η, Δυσανεστημένος -η, Πολύ Δυσανεστημένος -η.

Στη συνέχεια χρησιμοποιήθηκαν δυο ερωτηματολόγια τα οποία μετρούν τις διαστάσεις της επαγγελματικής ικανοποίησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης.

Το δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου αφορά στη μέτρηση της επαγγελματικής ικανοποίησης για την οποία χρησιμοποιήθηκε το τέταρτο μέρος του JobDiagnosticSurvey (JDS, Hackman&Oldham, 1975), το οποίο αποτελείται από 14 επιμέρους ερωτήσεις. Το συγκεκριμένο τμήμα μετρά τις συναισθηματικές αντιδράσεις των εργαζομένων σε πέντε υποκλίμακες της εργασιακής ικανοποίησης που έχουν σχέση με την εργασιακή ασφάλεια (JobSecurity), το επίπεδο αμοιβών και των πρόσθετων παροχών (Payandcompensation), τις κοινωνικές σχέσεις που

αναπτύσσονται κατά τη διάρκεια της εργασίας (Social), τις σχέσεις με τους προϊστάμενους (Supervision) και τέλος τις δυνατότητες και τις προοπτικές για προσωπική εξέλιξη και ανάπτυξη (Growth). Το γεγονός αυτό αποτέλεσε θετικό παράγοντα στην επιλογή αυτού του ερωτηματολογίου. Επιπροσθέτως θα μπορούσε να συνδυαστεί ευκολότερα η συναισθηματική αποτίμηση των κλιμάκων με τα αποτελέσματα που θα είχε η μέτρηση της συναισθηματικής νοημοσύνης ώστε να συσχετιστούν ευκολότερα μεταξύ τους.

<b>Ερωτηματολόγιο Επαγγελματικής Ικανοποίησης</b>		<b>Υποκλίμακες Ικανοποίησης</b>				
<b>Πόσο ικανοποιημένοι/ες είστε από αυτή την πτυχή της εργασίας σας;</b>		<b>Job Security</b>	<b>Pay and compensation</b>	<b>Social</b>	<b>Supervision</b>	<b>Growth</b>
1	Από τη μονιμότητα που παρέχει	+				
2	Από το μισθό και τις πρόσθετες παροχές που λαμβάνω		+			
3	Από το βαθμό της προσωπικής ανάπτυξης και εξέλιξης που έχω εφαρμόζοντας την δουλειά μου					+
4	Από τους ανθρώπους που συναναστρέφομαι και εργάζομαι μαζί			+		
5	Από το βαθμό του σεβασμού και της ίσης αντιμετώπισης που λαμβάνω από τον προϊστάμενο –η μου				+	
6	Από την αίσθηση που έχω ότι επιτελώ ένα αξιόλογο έργο κάνοντας την δουλειά μου					+
7	Από τη δυνατότητα που έχω να γνωρίζω άλλους ανθρώπους στο περιβάλλον εργασίας μου			+		
8	Από την υποστήριξη και την καθοδήγηση που λαμβάνω από τον προϊστάμενο –η μου				+	

9	Από το βαθμό στον οποίο λαμβάνω ικανοποιητικό μισθό σχετικά με αυτά που προσφέρω στο νοσοκομείο		+			
10	Από το βαθμό ανεξάρτητης σκέψης και δράσης που μπορώ να ασκήσω κατά τη διάρκεια της εργασίας μου					+
11	Από το πόσο ασφαλής φαίνεται η θέση μου στο μέλλον στο νοσοκομείο αυτό.	+				
12	Από την ευκαιρία να βοηθάω άλλους ανθρώπους κατά τη διάρκεια της εργασίας μου			+		
13	Από το βαθμό των σύγχρονων προκλήσεων που μου προσφέρει η εργασία μου					+
14	Από τη συνολική ποιότητα στην επίβλεψη που λαμβάνω κατά της εργασίας μου				+	
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

Το τρίτο μέρος του ερωτηματολογίου αφορά στη μέτρηση της συναισθηματικής νοημοσύνης για την οποία χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο των Wong&LawEmotionalIntelligenceScale (WLEIS). Το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο, έχει χρησιμοποιηθεί σε διάφορα εργασιακά περιβάλλοντα μέσα στα οποία περιλαμβάνεται και ο χώρος της υγείας με πολύ καλές εφαρμογές. Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 16 επιμέρους ερωτήσεις οι οποίες μετρούν τις διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης. Οι διατάσεις αυτές κατηγοριοποιούνται στις παρακάτω ενότητες: εκτίμηση της προσωπικής συναισθηματικής κατάστασης (SelfEmotionAppraisal, SEA), εκτίμηση των συναισθημάτων των άλλων (Others' EmotionAppraisal, OEA), χρήση των συναισθημάτων (UseofEmotion, UOE) και την ρύθμιση των συναισθημάτων (RegulationofEmotion, ROE). Ενισχυτικό στοιχείο στην επιλογή του αποτέλεσε το γεγονός ότι έχει μεταφραστεί στα ελληνικά και η πρακτική εφαρμογή του έδωσε



υψηλό συντελεστή εσωτερικής συνοχής. Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 16 προτάσεις οι οποίες μετρούν τις 4 διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης όπως αναλύθηκαν παραπάνω.

<b>ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ</b>		<b>Διαστάσεις Συναισθηματικής Νοημοσύνης</b>
<b>Γ15</b>	<b>Τις περισσότερες φορές καταλαβαίνω το γιατί αισθάνομαι τα συναισθήματα που νιώθω</b>	<b>SelfEmotionAppraisal, SEA</b>
<b>Γ16</b>	<b>Έχω μια καλή γνώση των συναισθημάτων μου</b>	
<b>Γ17</b>	<b>Κατανοώ πέρα ως πέρα το πώς αισθάνομαι</b>	
<b>Γ18</b>	<b>Πάντα γνωρίζω αν είμαι χαρούμενος-η ή όχι</b>	
<b>Γ19</b>	<b>Καταλαβαίνω πάντα τα συναισθήματα των φίλων μου από τη συμπεριφορά τους</b>	<b>Others' EmotionAppraisal, OEA</b>
<b>Γ20</b>	<b>Είμαι καλός –η παρατηρητής των συναισθημάτων των άλλων</b>	
<b>Γ21</b>	<b>Είμαι ευαίσθητος-η στα συναισθήματα και την συγκινησιακή κατάσταση των άλλων</b>	
<b>Γ22</b>	<b>Κατανοώ σε βάθος τα συναισθήματα των γύρω μου</b>	
<b>Γ23</b>	<b>Πάντα θέτω στόχους για τον εαυτό μου και μετά βάζω τα δυνατά μου για να τους πετύχω</b>	<b>UseofEmotion, UOE</b>
<b>Γ24</b>	<b>Πάντα λέω στον εαυτό μου ότι είμαι ένα άξιο και ικανό άτομο</b>	
<b>Γ25</b>	<b>Είμαι ένα άτομο που μπορώ να δραστηριοποιώ τον εαυτό μου μόνος μου χωρίς να απαιτείται κάποιος άλλος να με υποκινήσει για να φέρω εις πέρας κάποιο έργο</b>	
<b>Γ26</b>	<b>Πάντα παρακινώ και ενθαρρύνω τον εαυτό μου για να καταφέρει το καλύτερο</b>	
<b>Γ27</b>	<b>Ελέγχω το θυμό μου και ανταπεξέρχομαι στις δυσκολίες με τη λογική</b>	<b>RegulationofEmotion, ROE</b>
<b>Γ28</b>	<b>Είμαι απόλυτα ικανός-η να ελέγξω τα συναισθήματα μου</b>	

Γ29	Όταν θυμώνω πάντα μπορώ να ηρεμήσω γρήγορα	
Γ30	Ελέγχω απόλυτα τα συναισθήματά μου	

Μαζί με το ερωτηματολόγιο επισυνάπτονταν ενημερωτική επιστολή όπου δινόταν έμφαση στην σπουδαιότητα και τον εθελοντικό χαρακτήρα του προσωπικού του εκάστοτε νοσοκομείου. Επιπροσθέτως, μέσω της επιστολής δινόταν έμφαση στο γεγονός πως θα τηρηθεί ανωνυμία των συμμετεχόντων. Αυτό υποστηρίχθηκε κυρίως προσεγγίζοντας τον κάθε συμμετέχοντα και εξηγώντας του πως η έρευνα είναι ανώνυμη και θα τηρηθεί εχεμύθεια όσον αφορά τα προσωπικά στοιχεία των συμμετεχόντων.

Για τη χρήση του ερωτηματολογίου της εργασιακής ικανοποίησης ζητήθηκε άδεια μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από τον Τσικούρα Ιωάννη, ο οποίος μετέφρασε το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο που χρησιμοποίησε στην μελέτη του με θέμα <<Εργασιακή ικανοποίηση, συναισθηματική νοημοσύνη και οργανωσιακή δέσμευση του νοσηλευτικού προσωπικού του Γ.Ν.Θ. Γ. Γεννηματάς>>. Η απάντηση ήταν θετική. Παρόμοια διαδικασία ακολουθήθηκε και για την άδεια χορήγησης του ερωτηματολογίου της συναισθηματικής νοημοσύνης. Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ζητήθηκε άδεια από τον κύριο Καφέτσιο Κωνσταντίνο ο οποίος απάντησε πως η εν λόγω κλίμακα είναι ελεύθερη προς χρήση από τους ερευνητές.

### 3.3 Στατιστική Ανάλυση

Η επεξεργασία των ερωτηματολογίων πραγματοποιήθηκε με τη χρήση του στατιστικού προγράμματος Microsoft Office Excel 2007 και του SPSS 18.0 και οι πίνακες απεικονίσεις και γραφικές αναλύσεις αποκλειστικά με το Microsoft Office Excel 2007. Όσον αφορά την ανάλυση των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος μέτρησης συσχετίσεων. Η συσχέτιση (correlation) είναι μία στατιστική τεχνική που εξυπηρετεί τον ερευνητή σε αυτές τις περιπτώσεις, καθώς του επιτρέπει να παρατηρεί δύο μεταβλητές στο "φυσικό τους περιβάλλον" (μη-ελεγχόμενο περιβάλλον), και να προσδιορίζει και να μετρήσει επακριβώς τη σχέση που τις συνδέει. Ο στόχος της τεχνικής είναι να προσδιορίσει τη σχέση που συνδέει τις δύο μεταβλητές, υπολογίζοντας την τιμή του συντελεστή συσχέτισης. Οι τιμές που μπορεί να πάρει ο συντελεστής συσχέτισης κυμαίνονται από -1 έως +1. Αν η τιμή του είναι θετική, τότε

οι δύο μεταβλητές τείνουν να μεταβάλλονται προς την ίδια κατεύθυνση, δηλαδή όταν αυξάνεται η μία αυξάνεται και η άλλη. Αν αντίθετα η τιμή του είναι αρνητική, τότε οι μεταβλητές τείνουν να κινούνται προς την αντίθετη κατεύθυνση, δηλαδή όταν η μία αυξάνεται η άλλη μειώνεται. Όσο μεγαλύτερη είναι η τιμή του συντελεστή συσχέτισης (ανεξαρτήτως προσήμου), τόσο μεγαλύτερη είναι η σχέση που συνδέει τις δύο μεταβλητές. Στην ακραία περίπτωση που οι δύο μεταβλητές έχουν συντελεστή συσχέτισης 0, ο ερευνητής μπορεί να συμπεράνει ότι δεν υπάρχει κάποια σχέση ανάμεσα τους.

Αν και υπάρχουν διάφορες τεχνικές υπολογισμού του γραμμικού συντελεστή συσχέτισης ανάλογα με τα διαθέσιμα δεδομένα (ποσοτικά και ποιοτικά), η πιο συχνά χρησιμοποιούμενη μέθοδος είναι ο υπολογισμός του συντελεστή συσχέτισης Pearson (Pearsoncorrelation).

Σκοπός του συγκεκριμένου ελέγχου είναι η ανεύρεση πιθανών συσχετίσεων, γεγονός που μεταφράζεται και ως ανεύρεση πιθανών διαφορών μεταξύ των μεταβλητών, σε στατιστικά σημαντικό επίπεδο, πάντα. Με τη βοήθεια της μεθόδου αυτής, γίνεται αναπαράσταση της παρατηρηθείσας και της αναμενόμενης συχνότητας που αντιστοιχεί σε κάθε ένα από τα κελιά του πίνακα που σχηματίζεται από τον συνδυασμό των κατηγοριών. Οι έλεγχοι πραγματοποιήθηκαν σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 95% και στα πλαίσια της παρούσας εργασίας, παρουσιάζονται μόνο τα στατιστικά σημαντικά αποτελέσματα ανά μεταβλητή, καθώς βάσει αυτών προκύπτουν τα συμπεράσματα της μελέτης. Παρουσιάζονται πινακοποιημένα τα αποτελέσματα του σχετικού ελέγχου σύγκρισης. Σε ότι αφορά στην αξιοπιστία των μετρήσεων χρησιμοποιήθηκε ένας μεγάλος αριθμός ερωτήσεων ο οποίος αποδεδειγμένα αυξάνει την ακρίβεια της μέτρησης. Ο υπολογισμός της εσωτερικής συνέπειας αξιοπιστίας έγινε με το συντελεστή αξιοπιστίας  $\alpha$  (alpha) του Cronbach. Ο συγκεκριμένος συντελεστής χρησιμοποιείται όταν στο ψυχομετρικό εργαλείο οι ερωτήσεις είναι κλειστού τύπου και οι επιλογές στις απαντήσεις είναι περισσότερες των δυο και υπάρχει κλίμακα διαβάθμισης. Το όριο προκειμένου μια κλίμακα να χαρακτηριστεί ως αξιόπιστη είναι ένας συντελεστής  $\alpha > 0,7$ .

## **4.Αποτελέσματα**

### **4.1 Περιγραφική Ανάλυση**

Στην παρούσα μελέτη διανεμήθηκαν 310 ερωτηματολόγια σε δημόσια νοσοκομεία της 6<sup>ης</sup> Υγειονομικής Περιφέρειας , σε ιατρούς, νοσηλευτές, μαίες και διοικητικό προσωπικό. Η έρευνα διήρκησε σχεδόν 4 μήνες, από την 1<sup>η</sup> Οκτωβρίου 2012 έως και την 15<sup>η</sup> Ιανουαρίου 2013. Επιστράφηκαν συμπληρωμένα 235 ερωτηματολόγια, ποσοστό απαντητικότητας 76% (responserate, 76%).

Τον πληθυσμό της μελέτης αποτέλεσαν 202 (85,96%) γυναίκες και 33 (14,04) άνδρες. Το μεγαλύτερο ποσοστό απαντήσεων δόθηκε από τις ηλικίες 31 ετών και άνω (82,55). Το ιατρικό προσωπικό αποτέλεσε το 11, 91%, το νοσηλευτικό προσωπικό το 69,79%, το μαιευτικό προσωπικό το 10,21% και το διοικητικό προσωπικό μόλις το 8,09% του δείγματος. Τα κοινωνικοδημογραφικά στοιχεία του δείγματος φαίνονται στον Πίνακα 1.

Αναλυτικότερα ,

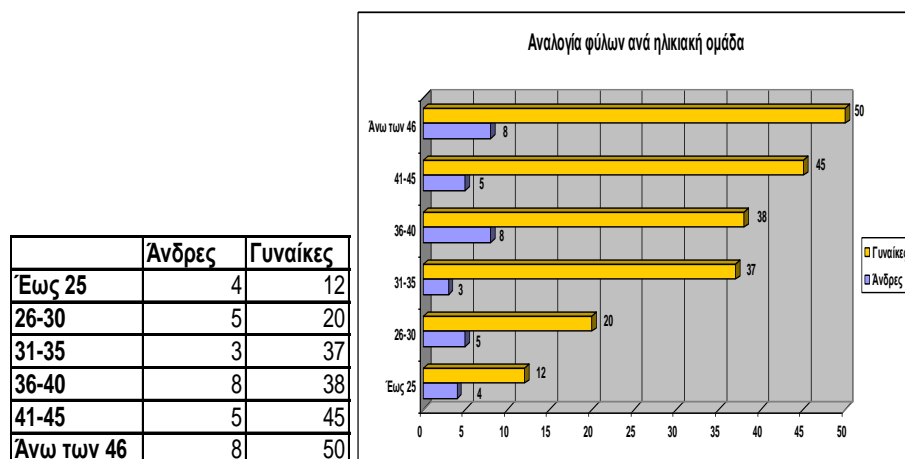
<b>Κοινωνικοεπαγγελματικά χαρακτηριστικά</b>			
<b>Φύλο</b>	Άνδρες	33	14,04%
	Γυναίκες	202	85,96%
<b>Ηλικιακές ομάδες</b>	Έως 25	16	6,81%
	26-30	25	10,64%
	31-35	40	17,02%
	36-40	46	19,57%
	41-45	50	21,28%
	Άνω των 46	58	24,68%
<b>Επάγγελμα</b>	Ιατρικό Προσωπικό	28	11,91%
	Νοσηλευτικό Προσωπικό	164	69,79%
	Μαιευτικό Προσωπικό	24	10,21%
	Διοικητικό Προσωπικό	19	8,09%
<b>Νοσοκομείο</b>	Γεν. Νοσ. Πατρών 'ΑΓΙΟΣ ΑΝΔΡΕΑΣ'	62	26,38%
	Γεν. Παναρκαδικό Νοσ. Τρίπολης	64	27,23%
	Γεν. Νοσ. Καλαμάτας	40	17,02%
	Γεν. Νοσ. Σπάρτης	41	17,45%
	Γεν. Νοσ. Άργους	28	11,91%
<b>Εκπαίδευση</b>	Σχολή Διετούς Φοίτησης	75	31,91%
	ΤΕΙ	105	44,68%
	ΑΕΙ	44	18,72%
	Άλλο	11	4,68%
<b>Επιπρόσθετοι Τίτλοι Σπουδών</b>	Μεταπτυχιακό	23	9,79%
	Διδακτορικό	7	2,98%
	Ειδικότητα	31	13,19%
	Όχι	174	74,04%
<b>Χρόνος προϋπηρεσίας στο Νοσοκομείο</b>	0-5	135	57,45%
	6-10	28	11,91%
	11-15	18	7,66%
	16 και άνω	54	22,98%
<b>Χρόνος προϋπηρεσίας στο Τμήμα</b>	0-5	129	54,89%
	6-10	83	35,32%
	11-15	19	8,09%
	16 και άνω	4	1,70%

Πίνακας 1:Κοινωνικοδημογραφικά στοιχεία

## Α) Ηλικία και Απαντητικότητα συνολικά και ανάλογα με το φύλο

### Ηλικιακή κατανομή ανάλογα με το φύλο

Το μεγαλύτερο ποσοστό απαντήσεων δόθηκε από τις ηλικίες 31-35 και άνω όσον αφορά τις γυναίκες και από 36 και άνω όσον αφορά τον ανδρικό πληθυσμό της έρευνας.



**Πίνακας 3 :**Αναλογία φύλου **Διάγραμμα 3:** Αναλογία φύλου ανά ηλικιακή

ανά ηλικιακή ομάδα ομάδα

## **Β) Απαντητικότητα ανά νοσοκομείο και επάγγελμα**

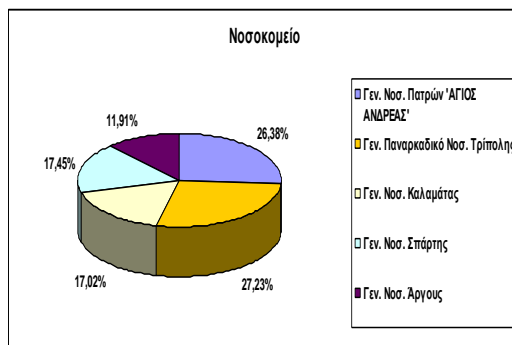
	<b>ΙΑΤΡΟΙ</b>	<b>ΝΟΣΗΛΕΥΤΕΣ</b>	<b>ΜΑΙΕΣ</b>	<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΙ</b>
<b>ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΑΡΓΟΥΣ</b>	<b>6</b>	<b>18</b>	<b>5</b>	<b>4</b>
<b>ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΣΠΑΡΤΗΣ</b>	<b>6</b>	<b>24</b>	<b>1</b>	<b>10</b>
<b>ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ</b>	<b>3</b>	<b>26</b>	<b>8</b>	<b>3</b>
<b>ΠΑΝΑΡΚΑΔΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ</b>	<b>9</b>	<b>45</b>	<b>6</b>	<b>3</b>
<b>ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΠΑΤΡΩΝ ΑΓΙΟΣ ΑΝΔΡΕΑΣ</b>	<b>6</b>	<b>49</b>	<b>5</b>	<b>2</b>

**Πίνακας 2:** Νοσοκομείο και αριθμός απαντήσεων ανά επάγγελμα

### **Απαντήσεις ανά νοσοκομείο**

Παρατηρούμε πως το μεγαλύτερο ποσοστό απαντήσεων δόθηκε από το Παναρκαδικό νοσοκομείο Τρίπολης, 27,23%. Ακολουθεί το νοσοκομείο Πατρών Άγιος Ανδρέας με ποσοστό της τάξης του 26, 38% και τέλος με ποσοστό 11, 91% φαίνεται να το Γενικό νοσοκομείο Άργους. Όσον αφορά τα νοσοκομεία Σπάρτης και Καλαμάτας το ποσοστό απαντήσεων που δόθηκε δε διαφέρει σημαντικά παρά μόνο 0,43%.

ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ	
Γεν. Νοσ. Πατρών 'ΑΓΙΟΣ ΑΝΔΡΕΑΣ'	62
Γεν. Παναρκαδικό Νοσ. Τρίπολης	64
Γεν. Νοσ. Καλαμάτας	40
Γεν. Νοσ. Σπάρτης	41
Γεν. Νοσ. Άργους	28

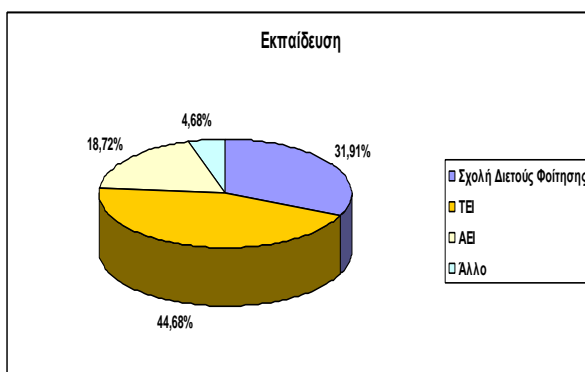


Πίνακας 4: Απαντήσεις ανά νοσοκομείο **Διάγραμμα 4:** Απαντήσεις ανά νοσοκομείο

### Γ) Επίπεδο Εκπαίδευσης

Όσον αφορά στο επίπεδο εκπαίδευσης το 44,68% αποτελεί η ανώτατη τεχνολογική εκπαίδευση όπως είναι φυσικό αφού το μεγαλύτερο ποσοστό συμμετεχόντων είναι νοσηλεύτριες. Αυτό συμβαίνει εξαιτίας του γεγονότος πως οι θέσεις νοσηλευτών που ζητούνται στα νοσοκομεία είναι κυρίως ανώτατης τεχνολογικής εκπαίδευσης. Ακολουθούν τα άτομα διετούς φοίτησης σε ποσοστό 31,91% και οι εργαζόμενοι πανεπιστημιακής εκπαίδευσης σε ποσοστό 18,72%.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	
Σχολή Διετούς Φοίτησης	75
ΤΕΙ	105
ΑΕΙ	44
Άλλο	11



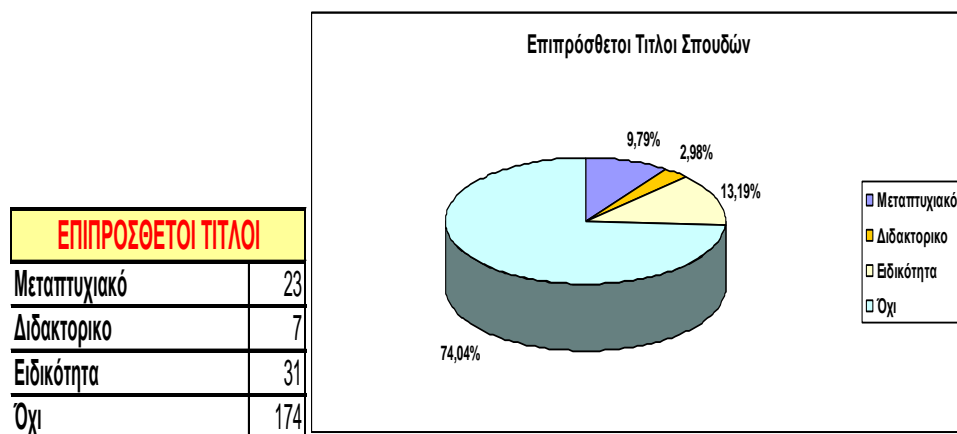
Πίνακας Α4: Επίπεδο εκπαίδευσης **Διάγραμμα Α4:** Επίπεδο εκπαίδευσης Συμμετεχόντων

### Επιπρόσθετοι Τίτλοι Σπουδών

Επιπρόσθετους τίτλους σπουδών αναφέρει το 22,98%. Μόλις το 2,98% κατέχει διδακτορικό τίτλο σπουδών. Το 9,79% κατέχει μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών



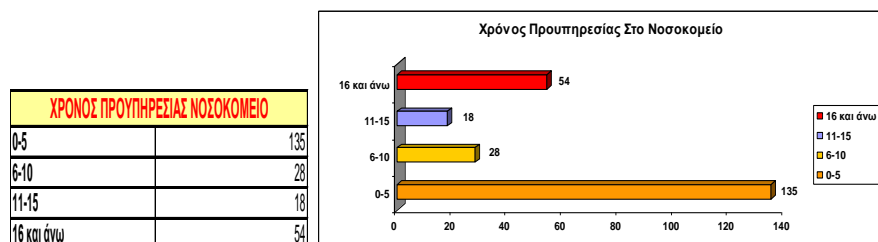
συμμετεχόντων ενώ το 13,19% κατέχει ειδικότητα (ιατρική ή νοσηλευτική).



**Πίνακας Α5:** Επιπρόσθετοι τίτλοι **Διάγραμμα Α5:** Επιπρόσθετοι τίτλοι σπουδών των συμμετεχόντων σπουδώντων συμμετεχόντων

#### Δ) Προϋπηρεσία ανά νοσοκομείο και τμήμα- Συγκριτικός πίνακας

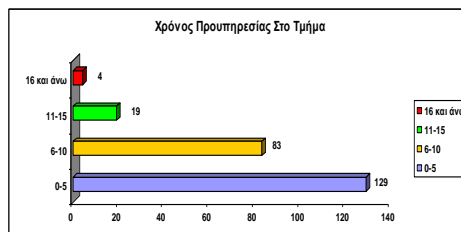
Το 57,45% των συμμετεχόντων που εργάζεται στο νοσοκομείο από 0-5 έτη αποτελεί το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος ενώ ακολουθούν οι εργαζόμενοι από 16 χρόνια και άνω σε ποσοστό 22.98%



**Πίνακα Α6:** Προϋπηρεσία συμμετεχόντων **Διάγραμμα Α6:** Προϋπηρεσία συμμετεχόντων στο νοσοκομείο στο νοσοκομείο

Το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος που εργάζεται στο συγκεκριμένο τμήμα του νοσοκομείου κυμαίνεται από 0 έως 10 έτη και αποτελεί το 90,21% του συνολικού πληθυσμού της έρευνας.

<b>ΧΡΟΝΟΣ ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΤΜΗΜΑ</b>	
0-5	129
6-10	83
11-15	19
16 και άνω	4



**Πίνακας Α7:** Προϋπηρεσία συμμετεχόντων **Διάγραμμα Α7:** Προϋπηρεσία συμμετεχόντων στο τμήμα στο τμήμα

## **ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ ΜΕ ΧΡΟΝΟ ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΣΤΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΙ ΣΤΟ ΤΜΗΜΑ**

Παρατηρούμε ότι το Ιατρικό Προσωπικό και το Μαιευτικό Προσωπικό κρατάει ισορροπημένη τάση ανά χρόνο προϋπηρεσίας στο νοσοκομείο και στο τμήμα σε σχέση με όλες τις χρονικές διαβαθμίσεις με ελάχιστη αυξομείωση 3,57% και 4,17% αντίστοιχα. Αντίθετα το Νοσηλευτικό Προσωπικό και Διοικητικό Προσωπικό διαφοροποιείται μέχρι και 31%.

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	ΧΡΟΝΟΣ ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ					ΧΡΟΝΟΣ ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΤΜΗΜΑ				
	0-5	6-10	11-15	16 και άνω	Total	0-5	6-10	11-15	16 και άνω	Total
Ιατρικό Προσωπικό	22	1	2	3	28	21	1	2	4	28
Νοσηλευτικό Προσωπικό	47	30	14	73	164	97	20	14	33	164
Μαιευτικό Προσωπικό	9	1	2	12	24	9	2	2	11	24
Διοικητικό Προσωπικό	2	7	0	10	19	8	5	0	6	19
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>39</b>	<b>18</b>	<b>98</b>	<b>235</b>	<b>135</b>	<b>28</b>	<b>18</b>	<b>54</b>	<b>235</b>

**Πίνακας 5:** Χρόνος προϋπηρεσίας στο νοσοκομείο και το τμήμα – Επάγγελμα

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	ΧΡΟΝΟΣ ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ					ΧΡΟΝΟΣ ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΤΜΗΜΑ				
	0-5	6-10	11-15	16 και άνω	Total	0-5	6-10	11-15	16 και άνω	Total
Ιατρικό Προσωπικό	78,57%	3,57%	7,14%	10,71%	100%	75,00%	3,57%	7,14%	14,29%	100%
Νοσηλευτικό Προσωπικό	28,66%	18,29%	8,54%	44,51%	100%	59,15%	12,20%	8,54%	20,12%	100%
Μαιευτικό Προσωπικό	37,50%	4,17%	8,33%	50,00%	100%	37,50%	8,33%	45,83%	100%	
Διοικητικό Προσωπικό	10,53%	36,84%	0,00%	52,63%	100%	42,11%	26,32%	0,00%	31,58%	100%

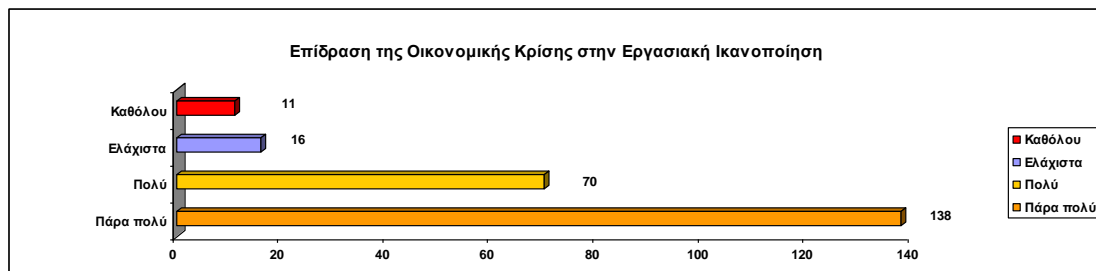
**Πίνακας 6:** Ποσοστιαία αναλογία επαγγέλματος σε σχέση με τον χρόνο προϋπηρεσίας στο νοσοκομείο και το τμήμα

### **Ε)Επίδραση της οικονομικής κρίσης στην Εργασιακή Ικανοποίηση**

Το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος σε ποσοστό 88,51% θεωρεί πως η κοινωνικοοικονομική κατάσταση της χώρας θα επηρεάσει μελλοντικά την εργασιακή ικανοποίηση συνολικά. Οι περισσότερες απαντήσεις δόθηκαν στην επιλογή του πάρα πολύ και πολύ.

ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΡΙΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ	
Πάρα πολύ	138
Πολύ	70
Ελάχιστα	16
Καθόλου	11

Πίνακας Α8: Κοινωνικοοικονομική κατάσταση της χώρας – Εργασιακή Ικανοποίηση



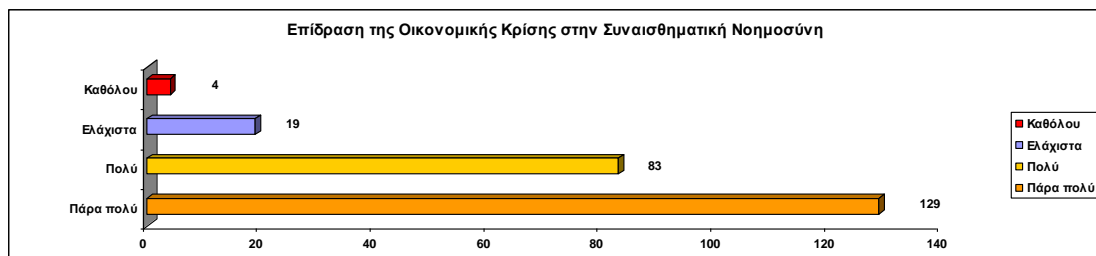
Διάγραμμα Α8: Κοινωνικοοικονομική κατάσταση της χώρας – Εργασιακή Ικανοποίηση

### Επίδραση της οικονομικής κρίσης στην Συναισθηματική Νοημοσύνη

Λόγω της ασταθούς κοινωνικοοικονομικής κατάστασης που επικρατεί στην χώρα μας οι περισσότεροι συμμετέχοντες σε ποσοστό 90, 21% θεωρούν πως θα επηρεασθούν πτυχές της ζωής τους που αφορούν την αντίληψη των συναισθημάτων καθώς και τη διαχείριση αυτών.

ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΡΙΣΗΣ ΣΤΗΝ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ	
Πάρα πολύ	129
Πολύ	83
Ελάχιστα	19
Καθόλου	4

Πίνακας Α9: Κοινωνικοοικονομική κατάσταση της χώρας – Επίδραση στην συναισθηματική κατάσταση

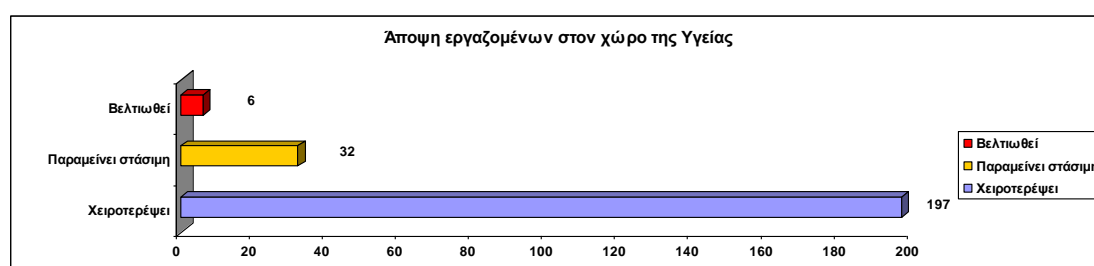


Διάγραμμα Α9: Κοινωνικοοικονομική κατάσταση της χώρας – Επίδραση στην συναισθηματική κατάσταση

Όσον αφορά στη γενική ερώτηση για το τι θα συμβεί στο χώρο της υγειονομικής περίθαλψης σχετικά με τους εργαζόμενους, η πλειοψηφία απάντησε πως θα χειροτερέψει σε ποσοστό 83,82%.

<b>ΑΠΟΨΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ</b>	
Χειροτερέψει	197
Παραμένει στάσιμη	32
Βελτιωθεί	6

**Πίνακας Α10:** Άποψη εργαζόμενων για το χώρο της υγείας

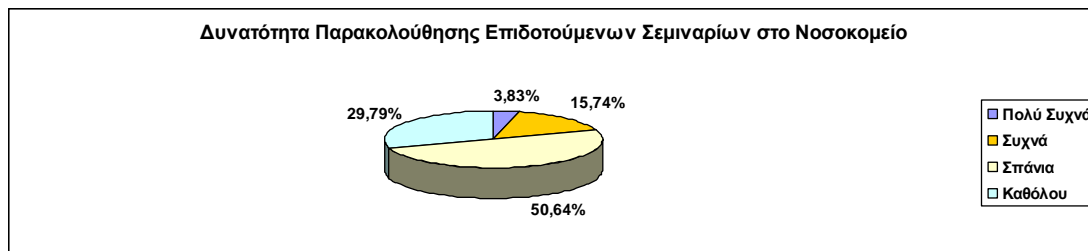


**Διάγραμμα Α 10:** Άποψη εργαζόμενων για το χώρο της υγείας

Τέλος, όσον αφορά στη δυνατότητα επιμόρφωσης των εργαζομένων μέσω επιδοτούμενων σεμιναρίων η συντριπτική πλειοψηφία απάντησε πως σπάνια ή ποτέ (80%), τους δίνεται η ευκαιρία παρακολούθησης τέτοιου είδους σεμιναρίων.

<b>ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΕΠΙΔ. ΣΕΜΙΝΑΡΙΩΝ ΣΤΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ</b>	
Πολύ Συχνά	9
Συχνά	37
Σπάνια	119
Καθόλου	70

**Πίνακας Α11:** Δυνατότητα παρακολούθησης επιδοτούμενων σεμιναρίων στο νοσοκομείο



**Διάγραμμα A11:** Δυνατότητα παρακολούθησης επιδοτούμενων σεμιναρίων στο νοσοκομείο

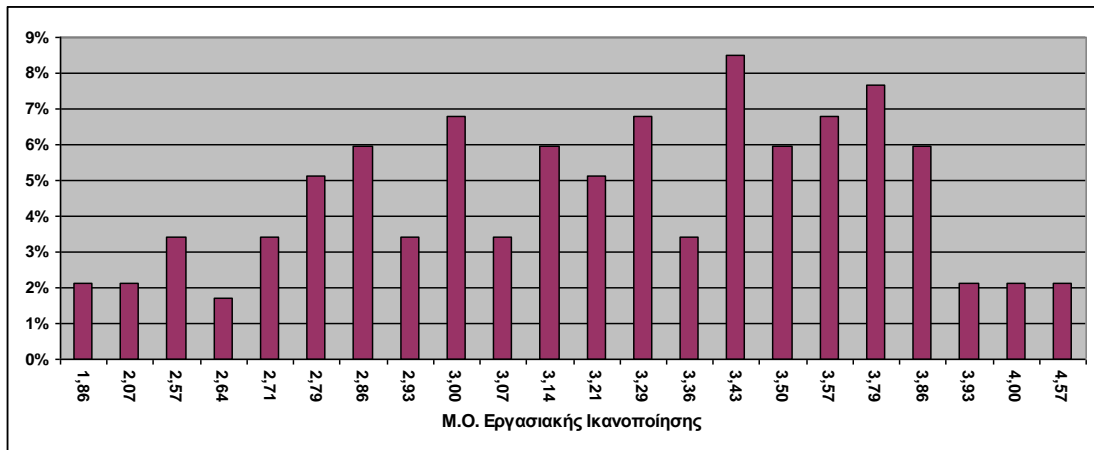
## 4.2 Στατιστικές συσχετίσεις

- Εργασιακή Ικανοποίηση

Ο μέσος όρος της συνολικής εργασιακής ικανοποίησης έχει τιμή 3,32 ενώ η τυπική απόκλιση λαμβάνει την τιμή 0,51. Το ποσοστό των συμμετεχόντων στην παρούσα μελέτη το οποίο δήλωσε ικανοποιημένο από την εργασία του ( μέσος όρος ικανοποίησης  $\geq 3$ ) είναι της τάξης του 73%.

<b>ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ</b>	<b>a Cronbach</b>
<b>Job Security</b>	<b>0,729</b>
<b>Pay and compensation</b>	<b>0,756</b>
<b>Social</b>	<b>0,706</b>
<b>Supervision</b>	<b>0,711</b>
<b>Growth</b>	<b>0,704</b>

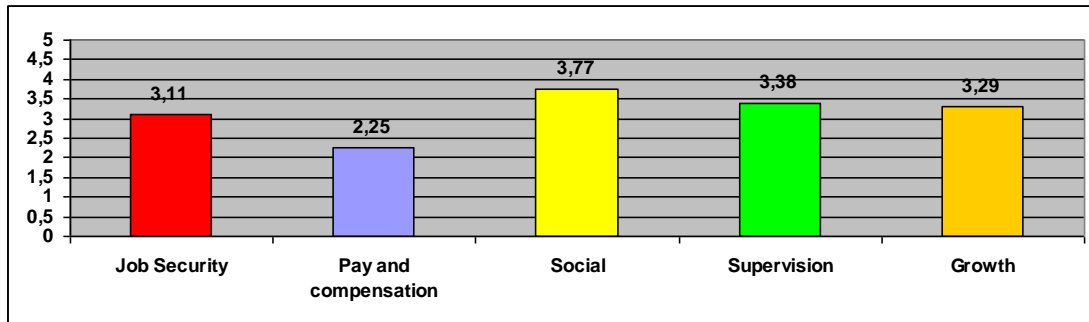
	Frequency	Percent	Cumulative Percent
1,86	5	2%	2%
2,07	5	2%	4%
2,57	8	3%	8%
2,64	4	2%	9%
2,71	8	3%	13%
2,79	12	5%	18%
2,86	14	6%	24%
2,93	8	3%	27%
3,00	16	7%	34%
3,07	8	3%	37%
3,14	14	6%	43%
3,21	12	5%	49%
3,29	16	7%	55%
3,36	8	3%	59%
3,43	20	9%	67%
3,50	14	6%	73%
3,57	16	7%	80%
3,79	18	8%	88%
3,86	14	6%	94%
3,93	5	2%	96%
4,00	5	2%	98%
4,57	5	2%	100%
<b>Total</b>	235	100%	



Διάγραμμα 5: Μέσος όρος εργασιακής ικανοποίησης

Από τις μετρήσεις των 5 επιμέρους διαστάσεων της εργασιακής ικανοποίησης η χαμηλότερη τιμή αφορά την ικανοποίηση από το επίπεδο αμοιβών και των πρόσθετων παροχών ( Payandcompensation 2,25) ενώ την υψηλότερη τιμή τις κοινωνικές σχέσεις που αναπτύσσονται κατά τη διάρκεια της εργασίας ( Social 3,77). Για τις υπόλοιπες διαστάσεις οι τιμές ήταν αρκετά υψηλές με μέσους όρους για τις σχέσεις με τους προϊστάμενους (Supervision 3,38) , για τις δυνατότητες και τις προοπτικές για προσωπική εξέλιξη και ανάπτυξη (Growth 3,29) και τέλος για την εργασιακή ασφάλεια ( JobSecurity 3,11).

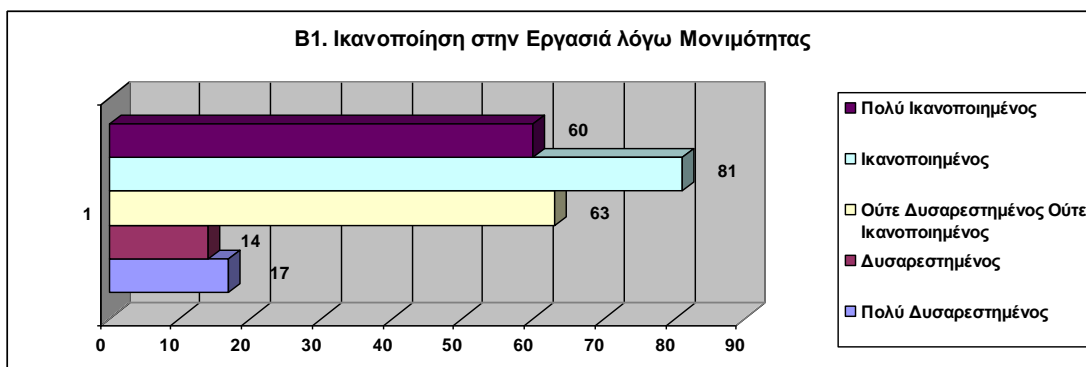
Εργασιακή Ικανοποίηση	Mean
Job Security	3,11
Pay and compensation	2,25
Social	3,77
Supervision	3,38
Growth	3,29



ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΛΟΓΩ:						
A/A	ΑΙΤΙΑ	Πολύ Δυσανεστημένος	Δυσανεστημένος	Ούτε Δυσανεστημένος Ούτε Ικανοποιημένος	Ικανοποιημένος	Πολύ Ικανοποιημένος
1	Μονιμότητας	17	14	63	81	60
2	Μισθού/παροχών	56	89	61	23	6
3	Ανάπτυξης/εξέλιξης	29	53	79	61	13
4	Συναδέλφων	10	16	51	112	46
5	Σεβασμού από Προιστάμενο	9	12	53	84	77
6	Αίσθησης επιτέλεσης έργου	6	9	48	96	76
7	Δυνατότητας νέων γνωρισμών	8	16	62	105	44
8	Υποστήριξης/Καθοδήγησης από προϊστάμενο	11	16	47	100	61
9	Αντιστοιχίας μισθού - δουλειάς	67	80	52	26	10
10	Ανεξάρτητης σκέψης /δράσης	17	48	89	66	15
11	Αίσθησης Ασφάλειας μελλοντικής Θέσης	27	48	81	66	13
12	Προσφοράς βοήθειας σε συνανθρώπους	6	5	49	97	78
13	Προσφοράς νέων προκλήσεων	9	44	99	59	24
14	Ποιότητας στην Ετιβλέψη	10	24	116	61	24

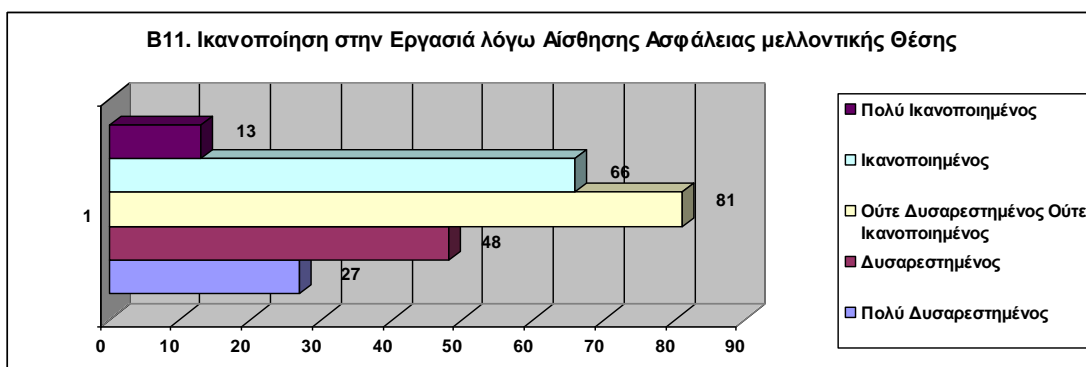
Πίνακας 7: Ικανοποίηση στην εργασία λόγω των παραπάνω παραμέτρων

Όσον αφορά την εργασιακή ασφάλεια, ερωτήσεις B1 και B11, οι εργαζόμενοι δηλώνουν πως είναι πολύ ικανοποιημένοι, ικανοποιημένοι και κάποιοι ουδέτεροι. Αναφορικά με τα αποτελέσματα της μελέτης παρατηρούμε πως οι εργαζόμενοι δήλωσαν ικανοποιημένοι από την πτυχή της εργασίας τους που τους παρέχει μονιμότητα σε ποσοστό 34%.



Διάγραμμα B1: Ικανοποίηση στην εργασία λόγω μονιμότητας

Αναφορικά με τα αποτελέσματα της ανάλυσης οι εργαζόμενοι παρουσιάζονται ουδέτεροι σε ποσοστό 34% από την αίσθηση ασφάλειας για τη θέση τους στο μέλλον.

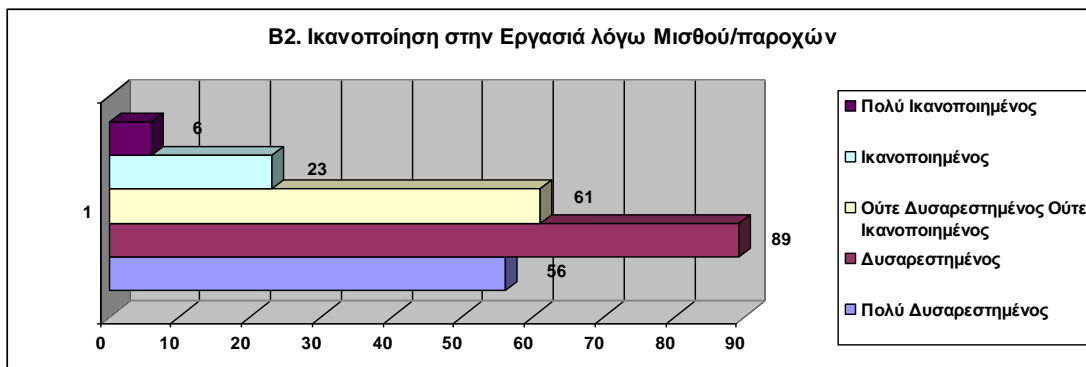


Διάγραμμα B 11: Ικανοποίηση στην εργασία λόγω αίσθησης ασφάλειας μελλοντικής θέσης

Τώρα σε ότι αφορά το μισθό και τις πρόσθετες παροχές που λαμβάνουν οι εργαζόμενοι, ερωτήσεις B2 και B9 δηλώνουν πως είναι δυσαρεστημένοι έως πολύ δυσαρεστημένοι.

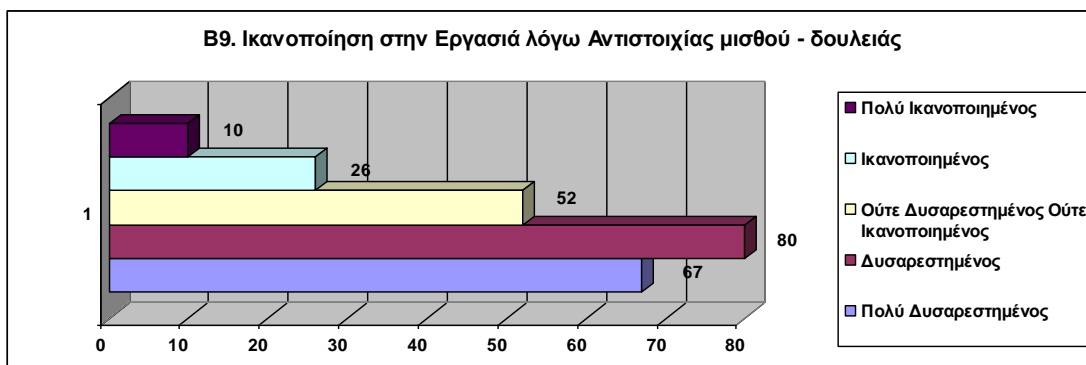
Όσον αφορά τα αποτελέσματα σχετικά με την ικανοποίηση που παρέχει στους εργαζόμενους ο μηνιαίος μισθός και οι πρόσθετες παροχές που λαμβάνουν παρατηρούμε πως το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος δηλώνει δυσαρεστημένο σε ποσοστό 37,8% έως πολύ δυσαρεστημένο σε ποσοστό 23,8%.





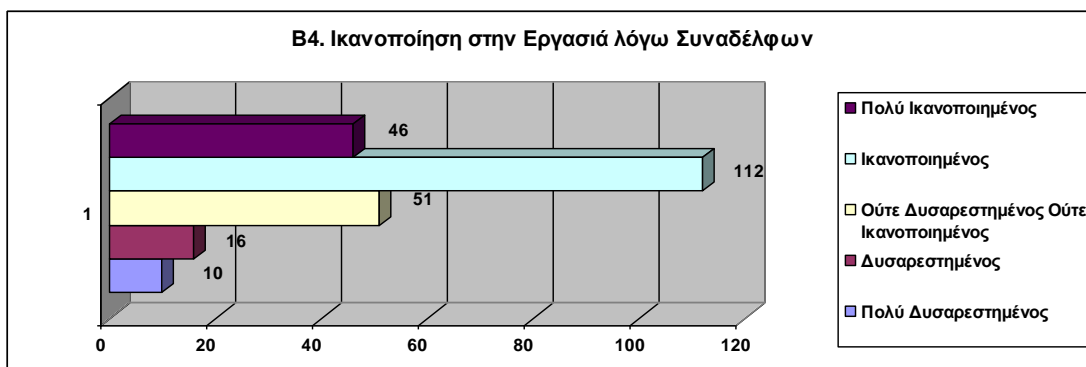
Διάγραμμα B2: Ικανοποίηση στη εργασία λόγω μισθού / παροχών

Αναφορικά με τα αποτελέσματα της έρευνας το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος δηλώνει δυσαρεστημένο ή πολύ δυσαρεστημένο από την ικανοποίηση που του προσφέρει η αντιστοιχία μισθού – δουλειάς σε ποσοστό 34% και 28,5% αντίστοιχα.



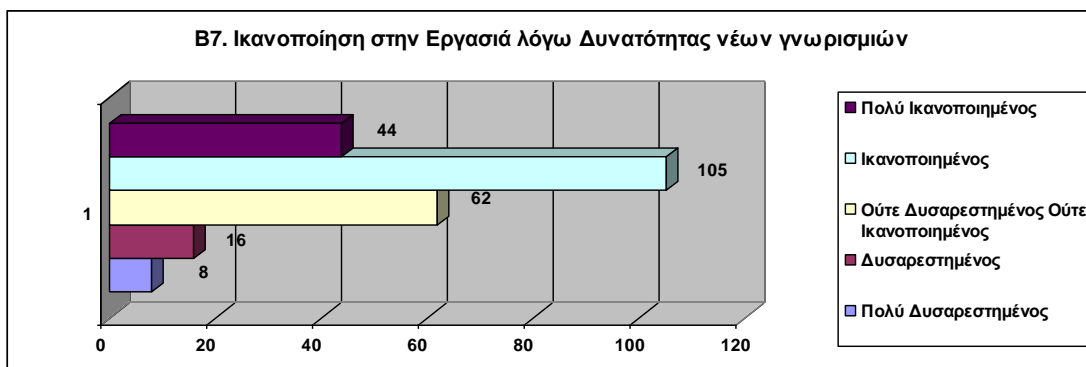
Διάγραμμα B9: Ικανοποίηση στην εργασία λόγω αντιστοιχίας μισθού –δουλειάς

Επιπλέον, όσον αφορά τις κοινωνικές σχέσεις που αναπτύσσονται κατά τη διάρκεια της εργασίας, ερωτήσεις B4, B7 και B12, οι εργαζόμενοι φαίνεται να είναι ικανοποιημένοι έως πολύ ικανοποιημένοι. Αναφορικά με τα αποτελέσματα που αφορούν την ικανοποίηση που λαμβάνουν από τις σχέσεις με τους συναδέλφους οι περισσότεροι δηλώνουν ικανοποιημένοι σε ποσοστό 47,6%.



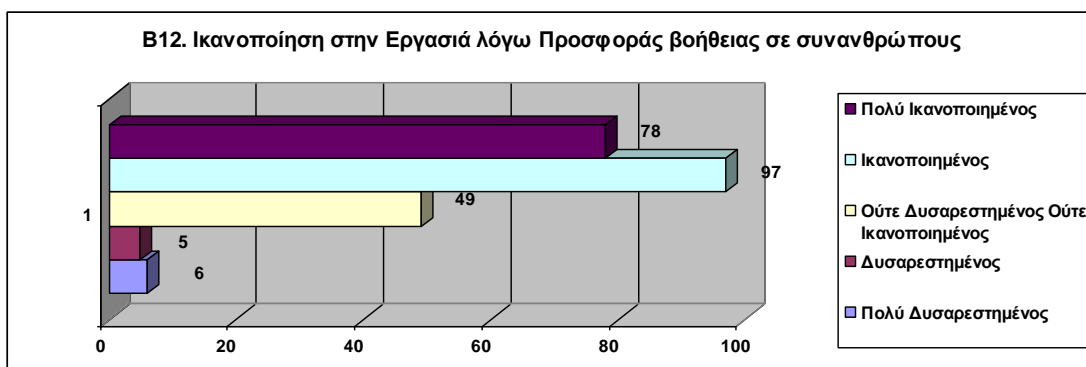
Διάγραμμα B4: Ικανοποίηση στην εργασία λόγω συναδέλφων

Όσον αφορά την δυνατότητα νέων γνωριμιών κατά τη διάρκεια εκτέλεσης των καθηκόντων τους παρατηρούμε ότι οι εργαζόμενοι στην πλειονότητά τους δήλωσαν ικανοποιημένοι σε ποσοστό 44%.



Διάγραμμα B7: Ικανοποίηση στη εργασία λόγω δυνατότητας νέων γνωρισμών

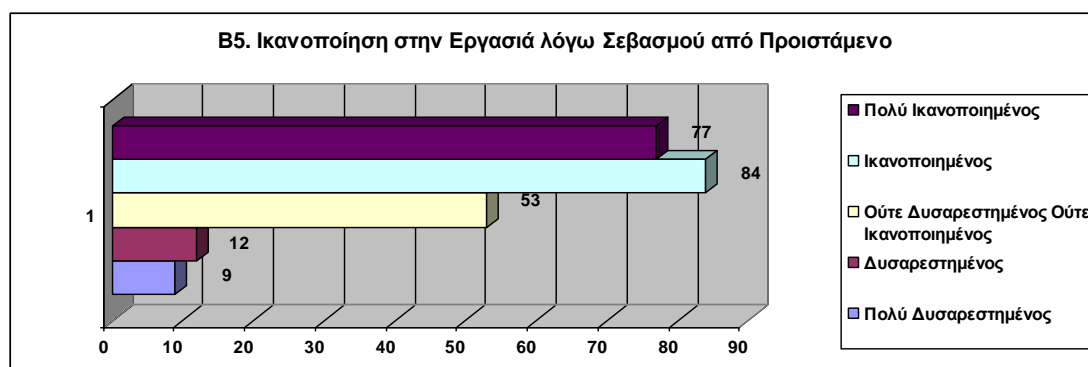
Από την άλλη μεριά, το προσωπικό παρατηρούμε πως δηλώνει ικανοποιημένο σε ποσοστό 41% ή πολύ ικανοποιημένο σε ποσοστό 33% από την αίσθηση που έχει, προσφέροντας βοήθεια σε συνανθρώπους.



Διάγραμμα B12: Ικανοποίηση στην εργασία λόγω προσφοράς βοήθειας στους συνανθρώπους

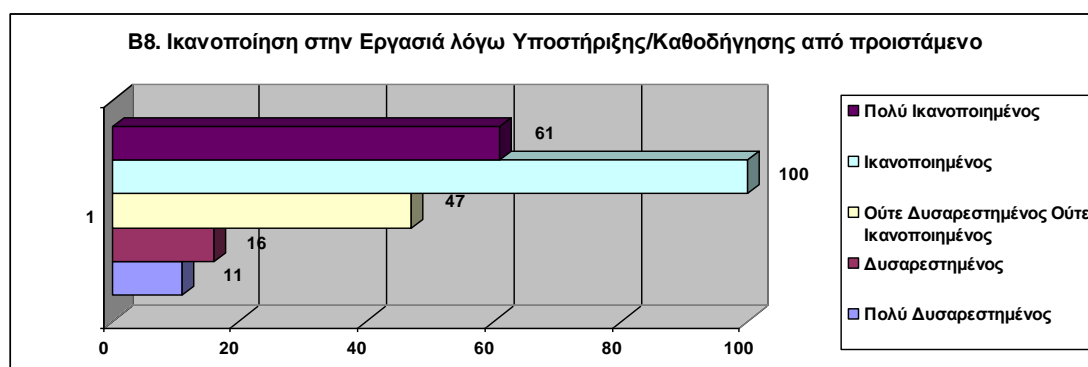
Από την άλλη μεριά δημιουργούνται και σχέσεις με τους προϊστάμενους, ερωτήσεις B5 και B8 και B14, οι εργαζόμενοι δηλώνουν πολύ ικανοποιημένοι, ικανοποιημένοι ή ουδέτεροι.

Παρατηρούμε πως το προσωπικό δηλώνει ικανοποιημένο ή πολύ ικανοποιημένο από την σχέση που αναπτύσσεται με τον προϊστάμενο και κυρίως από το σεβασμό που επιδεικνύει ο προϊστάμενος προς τον κάθε εργαζόμενο σε ποσοστό 35,7% και 32,7% αντίστοιχα.



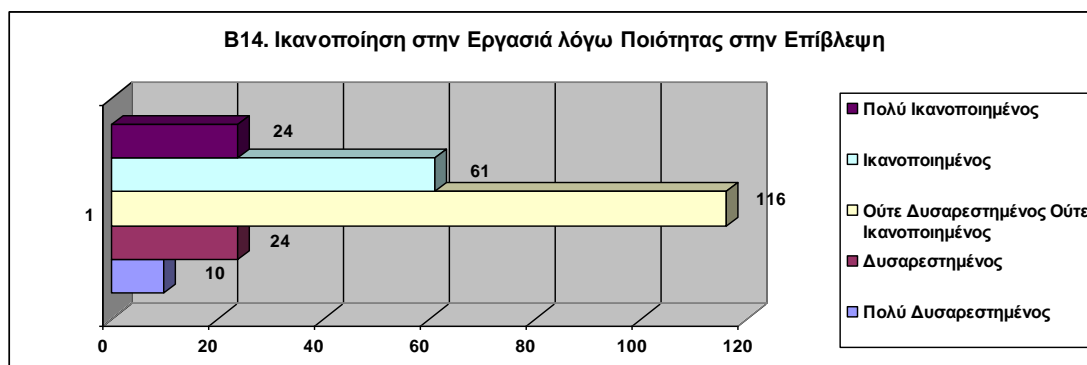
Διάγραμμα B5: Ικανοποίηση στην εργασία λόγω σεβασμού από τον προϊστάμενο

Αναφορικά με τα αποτελέσματα της έρευνας στη πτυχή της εργασίας όπου φαίνεται η ικανοποίηση λόγω της υποστήριξης / καθοδήγησης που λαμβάνουν από τον προϊστάμενο παρατηρούμε πως το προσωπικό δηλώνει ικανοποιημένο ως επί των πλείστων σε ποσοστό 42,5%.



Διάγραμμα B8: Ικανοποίηση στην εργασία λόγω υποστήριξης –καθοδήγησης από τον προϊστάμενο

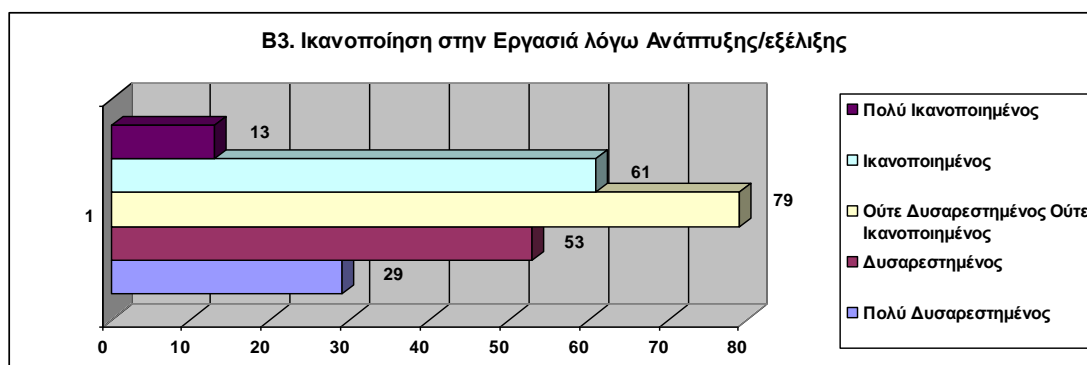
Αναφορικά με τα αποτελέσματα της ανάλυσης το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος δηλώνει πως δεν είναι ούτε δυσαρεστημένο ούτε ικανοποιημένο από την ποιότητα της επίβλεψης κατά τη διάρκεια εκτέλεσης των καθηκόντων του σε ποσοστό 49%.



Διάγραμμα B14: Ικανοποίηση στη εργασία λόγω ποιότητας στην επίβλεψη

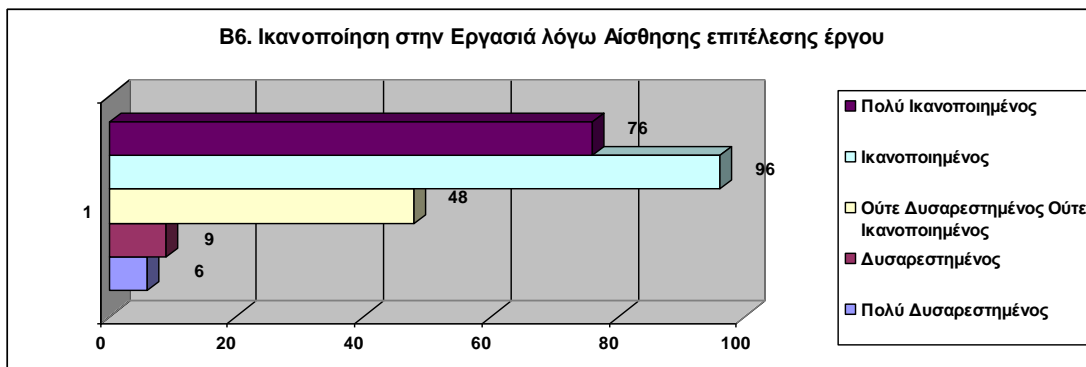
Τέλος, όσον αφορά την δυνατότητα και τις προοπτικές για προσωπική εξέλιξη και ανάπτυξη, ερωτήσεις B3, B6, B10 και B13, οι εργαζόμενοι δηλώνουν πως είναι ικανοποιημένοι ή ούτε δυσαρεστημένοι ούτε ικανοποιημένοι.

Αναφορικά με τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας οι εργαζόμενοι δηλώνουν ουδέτεροι για την πτυχή της εργασίας που αφορά την εξέλιξη και ανάπτυξη του ατόμου σε ποσοστό 33,6%.



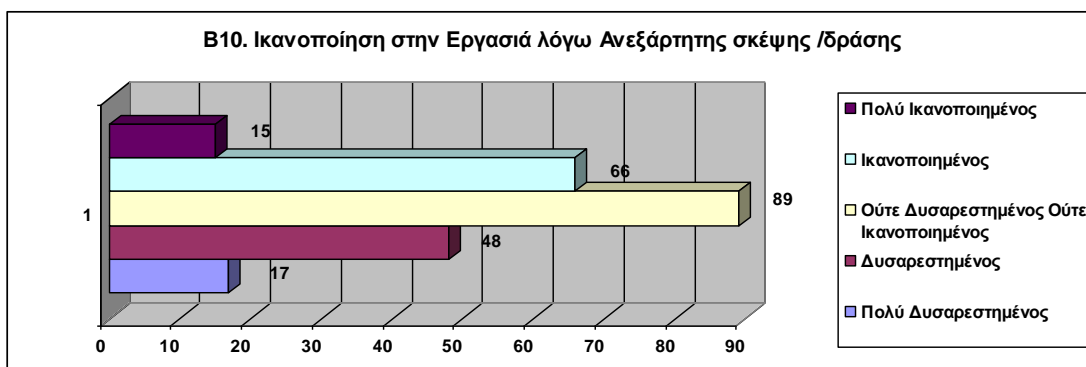
Διάγραμμα B3: Ικανοποίηση στην εργασία λόγω ανάπτυξης –εξέλιξης

Αναφορικά με τα αποτελέσματα της ανάλυσης παρατηρούμε η ικανοποίηση που λαμβάνουν οι εργαζόμενοι από την αίσθηση που έχουν ότι επιτελούν έργο κατά τη διάρκεια της εργασίας τους βρίσκεται τις επιλογές ικανοποιημένος-η ή πολύ ικανοποιημένος –η σε ποσοστό 40,8% και 32% αντίστοιχα.



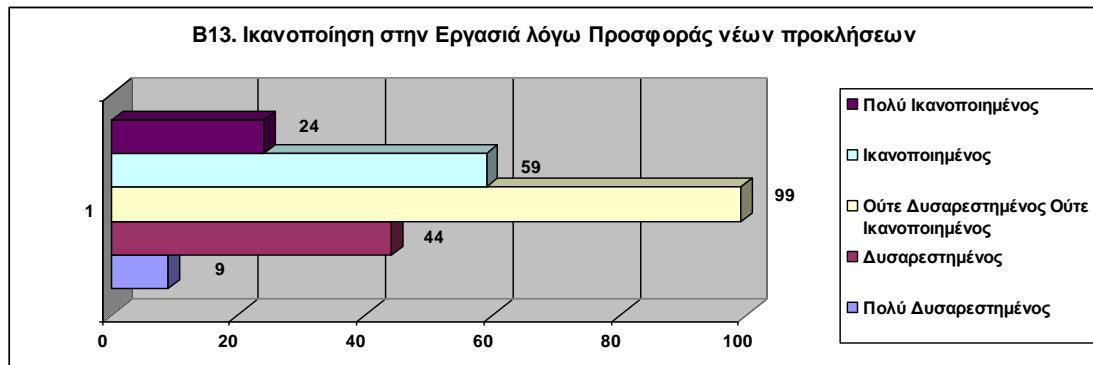
Διάγραμμα B6: Ικανοποίηση στην εργασία λόγω αίσθησης επιτέλεσης έργου

Όσον αφορά τώρα την ικανοποίηση που λαμβάνουν οι εργαζόμενοι από την εργασία τους λόγω της δράσης και της ανεξάρτητης σκέψης κατά τη διάρκεια της εργασίας του, δηλώνουν μια ουδέτερη στάση 37,8%.



Διάγραμμα B10: Ικανοποίηση στην εργασία λόγω ανεξάρτητης σκέψης –δράσης

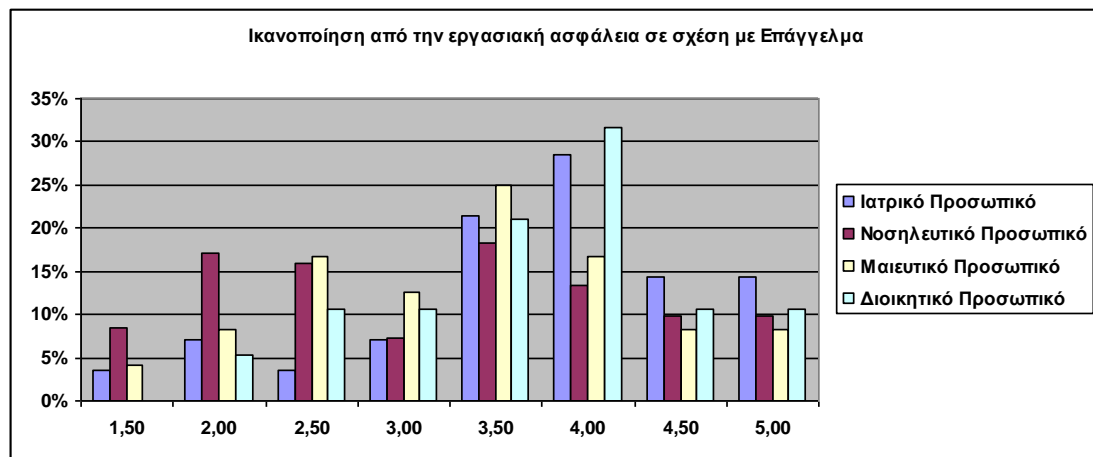
Οι νέες προκλήσεις στην εργασία σύμφωνα με τα αποτελέσματα αφήνουν στο προσωπικό μια αίσθηση ικανοποίησης ή αδιαφορίας (ουδέτερο) σε ποσοστό 42%.



Διάγραμμα B13: Ικανοποίηση στη εργασία λόγω προσφοράς νέων προκλήσεων

#### 4.2.1 Εργασιακή Ικανοποίηση και Επάγγελμα

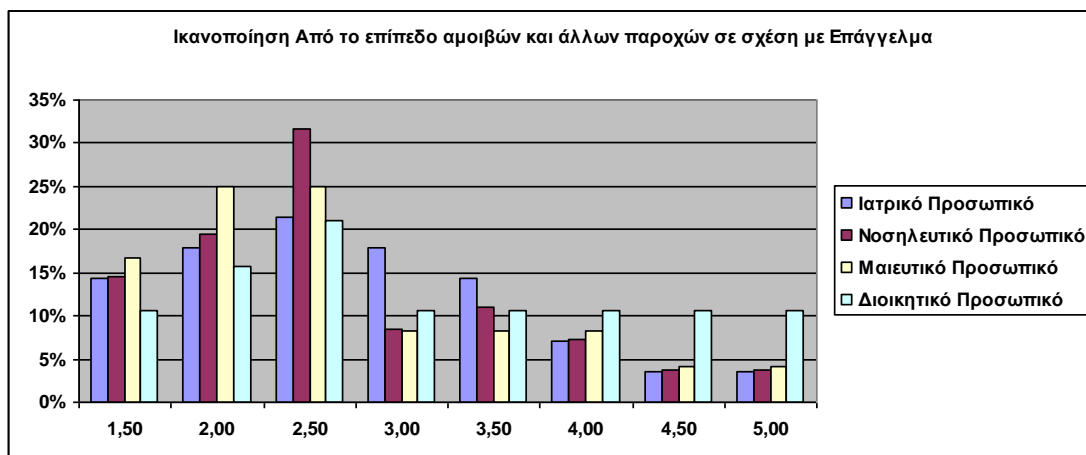
Από την μέτρηση σχετικά με την εργασιακή ασφάλεια για τις κατηγορίες επαγγελματιών/ειδικοτήτων Ιατρικού και Διοικητικού Προσωπικού ναι μεν υπάρχει ασφάλεια σε υψηλά ποσοστά αλλά για τις κατηγορίες Νοσηλευτικού (41%) και Μαιευτικού προσωπικού (29%) παρατηρούμε ότι δηλώνουν μη ικανοποιημένοι από την ασφάλεια που τους παρέχει η εργασία τους.



Διάγραμμα B31: Ικανοποίηση από την εργασιακή ασφάλεια σε σχέση με το επάγγελμα

Σε ότι αφορά την μέτρηση σχετικά με την εργασιακή ικανοποίηση από το επίπεδο των αμοιβών και άλλων παροχών για όλες τις κατηγορίες επαγγελματιών/ειδικοτήτων με χαμηλότερη αυτής του Διοικητικού Προσωπικού 58%

και υψηλότερη αυτής του Μαιευτικού προσωπικού (75%) παρατηρούμε ότι το προσωπικό των νοσοκομείων δηλώνει μη ικανοποιημένο.



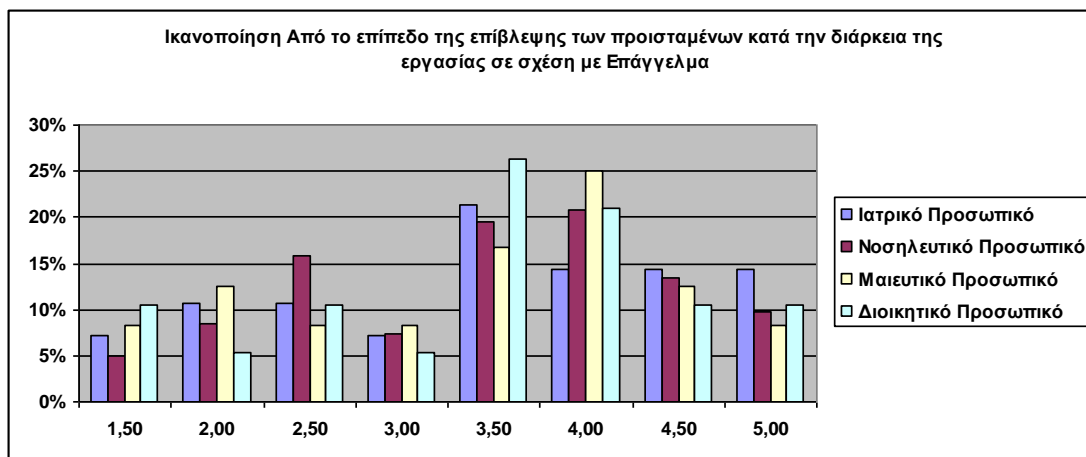
Διάγραμμα B32: Ικανοποίηση από το επίπεδο αμοιβών και άλλων παροχών σε σχέση με το επάγγελμα

Από την μέτρηση σχετικά με το επίπεδο σχέσεων που αναπτύσσονται κατά την διάρκεια της εργασίας η μόνη κατηγορία επαγγελματιών/ειδικοτήτων η οποία δηλώνει μη ικανοποιημένη είναι αυτή του Διοικητικού Προσωπικού σε ποσοστό 21%.



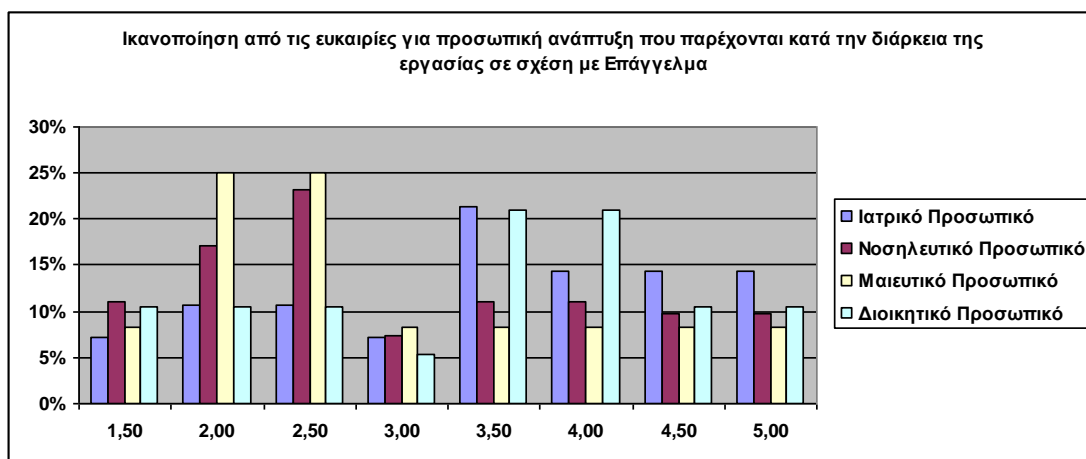
Διάγραμμα B33: Ικανοποίηση από το επίπεδο σχέσεων που αναπτύσσονται κατά τη διάρκεια της εργασίας σε σχέση με το επάγγελμα

Στην διάσταση της ικανοποίησης από το επίπεδο επίβλεψης των προϊσταμένων κατά την διάρκεια της εργασίας σε σχέση με το επάγγελμα/ειδικότητα παρατηρούμε ότι όλες οι κατηγορίες παρουσιάζουν δυσαρέσκεια από 26% έως 29%.



Διάγραμμα Β34: Ικανοποίηση από το επίπεδο της επίβλεψης των προϊσταμένων κατά τη διάρκεια της εργασίας σε σχέση με το επάγγελμα

Τέλος στην διάσταση που αφορά την ικανοποίηση από τις ευκαιρίες για προσωπική ανάπτυξη κατά την διάρκεια της εργασίας σε σχέση με το επάγγελμα παρατηρούμε ότι αρκετά δυσαρεστημένες παρουσιάζονται οι κατηγορίες του Μαιευτικού (58%) και Νοσηλευτικού Προσωπικού 51%.



Διάγραμμα Β35: Ικανοποίηση από τις ευκαιρίες για προσωπική ανάπτυξη που παρέχονται κατά τη διάρκεια της εργασίας σε σχέση με το επάγγελμα



### 4.3 Συναισθηματική Νοημοσύνη

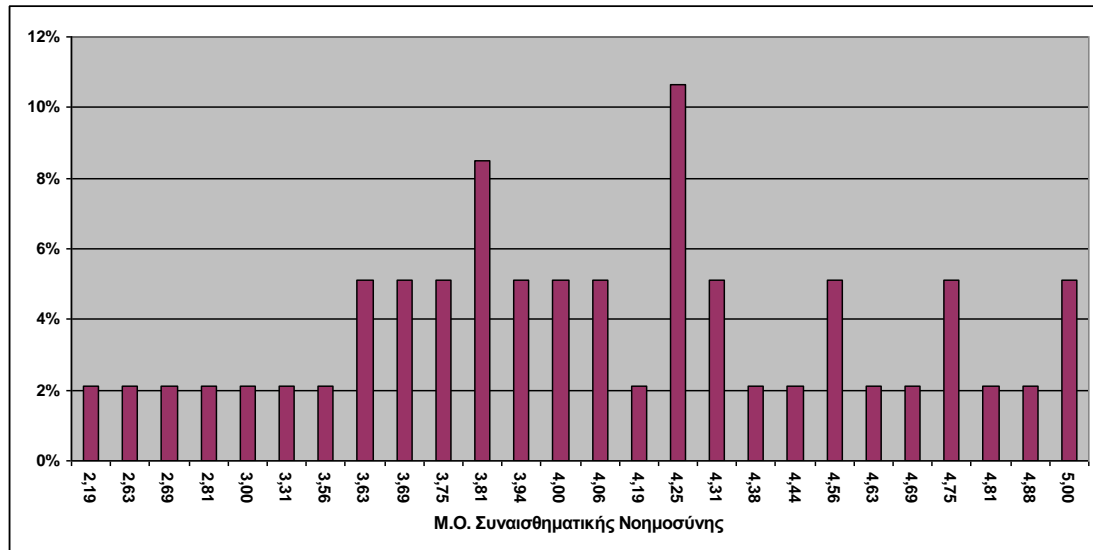
Όσον αφορά την συναισθηματική νοημοσύνη ο μέσος όρος της έχει τιμή 3,96 (μέσος όρος συναισθηματικής νοημοσύνης  $\geq 3$ ) και η τυπική απόκλιση 0,59. Το ποσοστό των συμμετεχόντων που παρουσίασε αυξημένη συναισθηματική νοημοσύνη κατά την εκτέλεση της εργασίας του είναι 91%.

ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΣΟΥΝΗ	aCronbach
Self Emotion Appraisal, SEA	0,846
Others Emotion Appraisal, OEA	0,785
Use of Emotion, UOE	0,773
Regulation of Emotion, ROE	0,858

	Frequency	Percent	Cumulative Percent
2,19	5	2%	2%
2,63	5	2%	4%
2,69	5	2%	6%
2,81	5	2%	9%
3,00	5	2%	11%
3,31	5	2%	13%
3,56	5	2%	15%
3,63	12	5%	20%
3,69	12	5%	25%
3,75	12	5%	30%
3,81	20	9%	39%
3,94	12	5%	44%
4,00	12	5%	49%
4,06	12	5%	54%
4,19	5	2%	56%
4,25	25	11%	67%
4,31	12	5%	72%
4,38	5	2%	74%
4,44	5	2%	76%
4,56	12	5%	81%
4,63	5	2%	83%
4,69	5	2%	86%
4,75	12	5%	91%
4,81	5	2%	93%
4,88	5	2%	95%
5,00	12	5%	100%
<b>Total</b>	235	100%	

91%

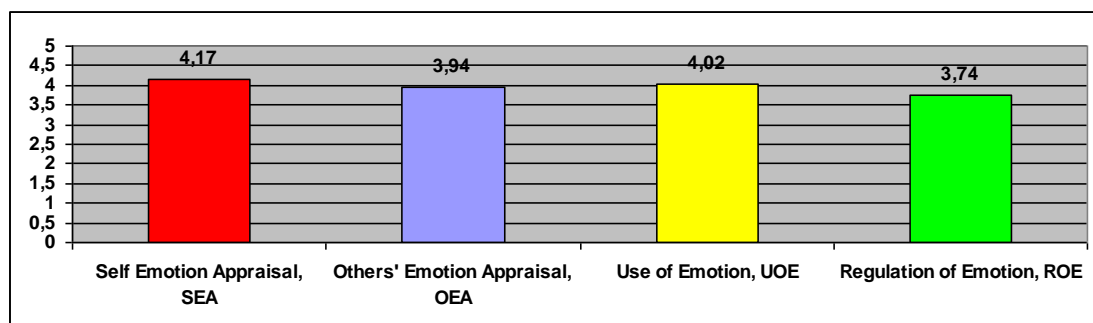
Οι μέσοι όροι και των 4 διαστάσεων έχουν πολύ υψηλές τιμές με μεγαλύτερη αυτή των προσωπικών συναισθημάτων (4,17) και χαμηλότερη αυτή της ικανότητας ρύθμισης των συναισθημάτων (3,74). Μεταξύ των δυο διαστάσεων παρεμβάλλονται η χρήση των συναισθημάτων (4,02) και η εκτίμηση των συναισθημάτων των άλλων (3,94).



Διάγραμμα 6: Μέσος όρος συναισθηματικής νοημοσύνης

Στις μετρήσεις των μετρήσεων των 4 διαστάσεων της συναισθηματικής νοημοσύνης τα αποτελέσματα ήταν τα ακόλουθα:

Συναισθηματική Νοημοσύνη	Mean
Self Emotion Appraisal, SEA	4,17
Others' Emotion Appraisal, OEA	3,94
Use of Emotion, UOE	4,02
Regulation of Emotion, ROE	3,74

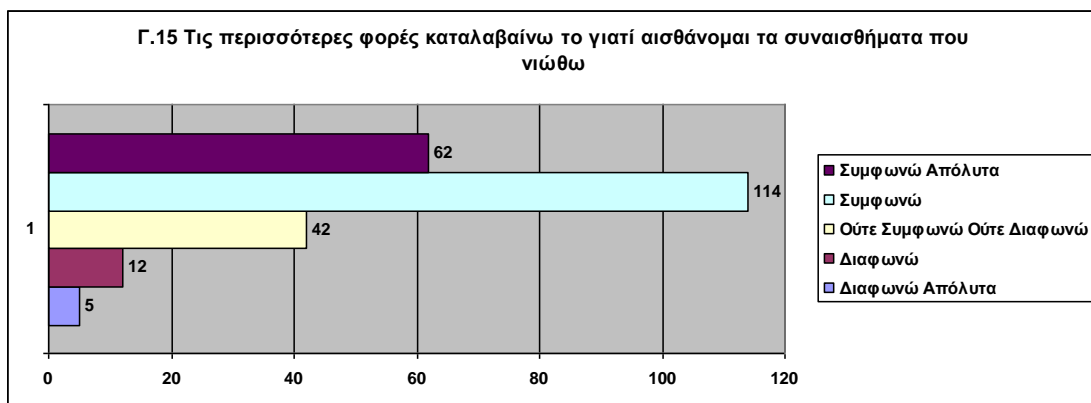


ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ						
A/A	ΑΙΤΙΑ	Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε Συμφωνώ Ούτε Διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα
Γ15	Τις περισσότερες φορές καταλαβαίνω το γιατί αισθάνομαι τα συναισθήματα που νιώθω	5	12	42	114	62
Γ16	Έχω μια καλή γνώση των συναισθημάτων μου	4	8	30	133	60
Γ17	Κατανοώ πέρα ως πέρα το πώς αισθάνομαι	4	6	37	116	72
Γ18	Πάντα γνωρίζω αν είμαι χαρούμενος-η ή όχι	5	4	30	105	91
Γ19	Κατάλαβαίνω πάντα τα συναισθήματα των φίλων μου από τη συμπεριφορά τους	5	13	67	105	45
Γ20	Είμαι καλός –η παρατηρητής των συναισθημάτων των άλλων	5	16	46	121	47
Γ21	Είμαι ευαίσθητος-η στα συναισθήματα και την συγκινησιακή κατάσταση των άλλων	5	10	42	115	63
Γ22	Κατανοώ σε βάθος τα συναισθήματα των γύρω μου	5	13	66	111	40
Γ23	Πάντα θέτω στόχους για τον εαυτό μου και μετά βάζω τα δυνατά μου για να τους πετύχω	3	12	46	109	65
Γ24	Πάντα λέω στον εαυτό μου ότι είμαι ένα άξιο και ικανό άτομο	4	19	58	102	52
Γ25	Είμαι ένα άτομο που μπορώ να δραστηριοποιώ τον εαυτό μου μόνος μου χωρίς να απαιτείται κάποιος άλλος να με υποκινήσει για να φέρω εις πέρας κάποιο έργο	4	13	46	104	68
Γ26	Πάντα παρακινώ και ενθαρρύνω τον εαυτό μου για να καταφέρει το καλύτερο	4	9	43	117	62
Γ27	Ελέγχω το θυμό μου και ανταπεξέρχομαι στις δυσκολίες με τη λογική	7	19	67	105	37
Γ28	Είμαι απόλυτα ικανός-η να ελέγξω τα συναισθήματα μου	5	19	82	93	36
Γ29	Όταν θυμώνω πάντα μπορώ να ηρεμήσω γρήγορα	5	43	68	85	34
Γ30	Ελέγχω απόλυτα τα συναισθήματα μου	5	26	93	77	34

Πίνακας 8: Συναισθηματική Νοημοσύνη ανά ομάδες ερωτήσεων

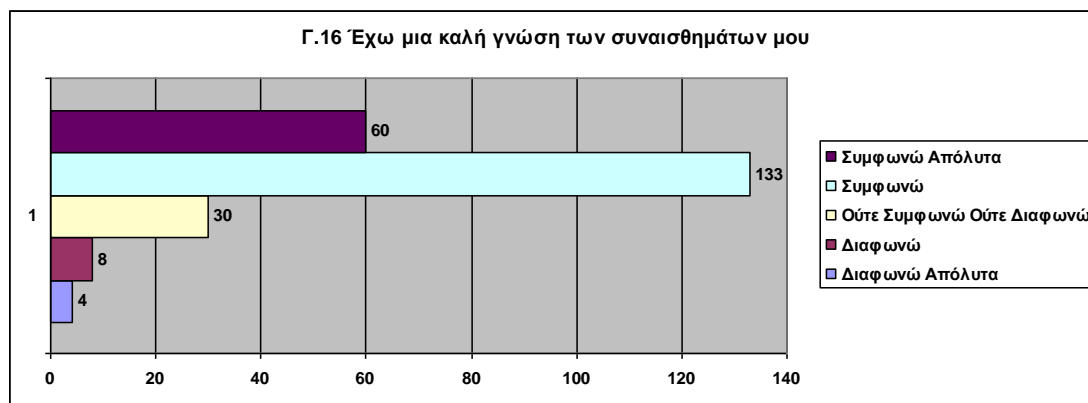
Όσον αφορά την ενότητα της εκτίμησης της προσωπικής συναισθηματικής κατάστασης (SelfEmotionAppraisal, SEA), ερωτήσεις Γ15-Γ18, παρατηρούμε πως οι απαντήσεις των συμμετεχόντων κυμαίνονται κυρίως από το συμφωνώ έως την απάντηση του συμφωνώ απόλυτα.

Αναφορικά με τις απαντήσεις που δόθηκαν για την ερώτηση <<Τις περισσότερες φορές καταλαβαίνω το γιατί αισθάνομαι τα συναισθήματα που νιώθω>> παρατηρούμε πως το μεγαλύτερο μέρος των εργαζομένων απαντά πως συμφωνεί σε ποσοστό 48,5%.



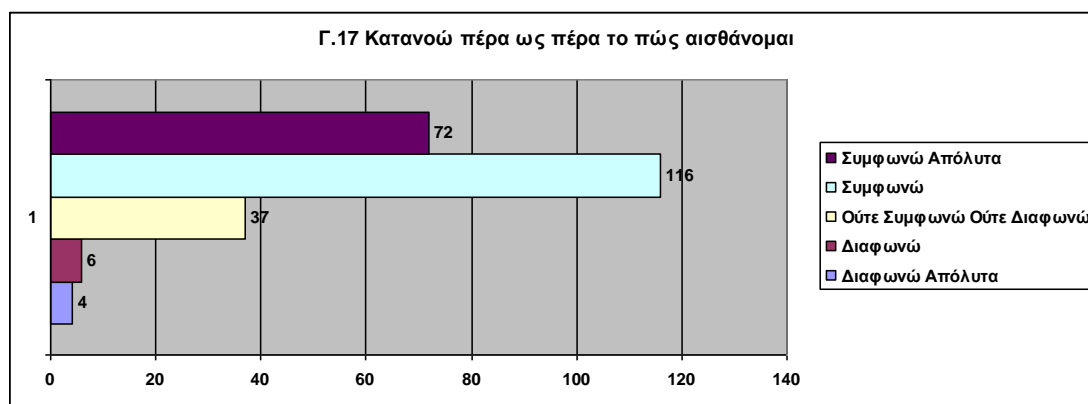
Διάγραμμα Γ15: Τις περισσότερες φορές καταλαβαίνω το γιατί αισθάνομαι τα συναισθήματα που νιώθω

Όσον αφορά την ερώτηση << Έχω μια καλή γνώση των συναισθημάτων μου>> παρατηρούμε πως και εδώ το μεγαλύτερο μέρος των εργαζομένων απαντά πως συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα σε ποσοστό 56,5% και 25,5%.



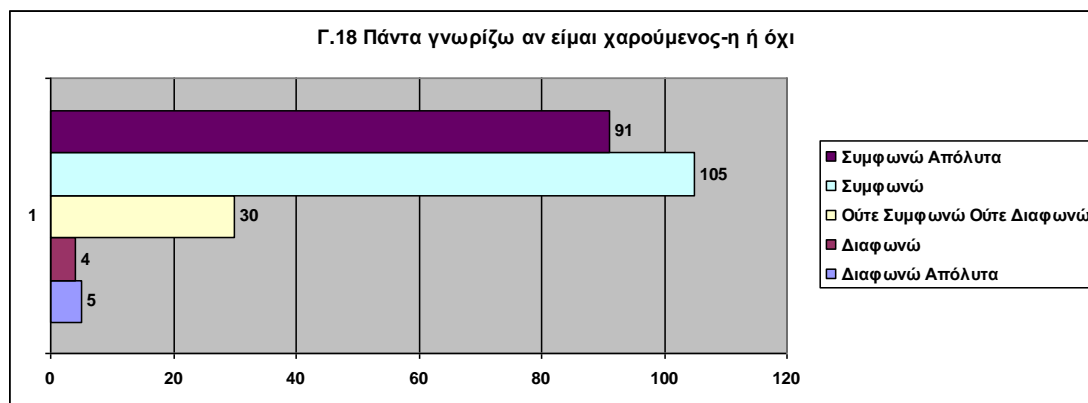
Διάγραμμα Γ 16: Έχω μια καλή γνώση των συναισθημάτων μου

Αναφορικά με τα αποτελέσματα για την ερώτηση <<Κατανοώ πέρα ως πέρα το πώς αισθάνομαι>> παρατηρούμε πως το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος απαντά πως συμφωνεί σε ποσοστό 49,3% ή συμφωνεί απόλυτα σε ποσοστό 30,6%.



Διάγραμμα Γ 17: Κατανοώ πέρα ως πέρα το πώς νιώθω

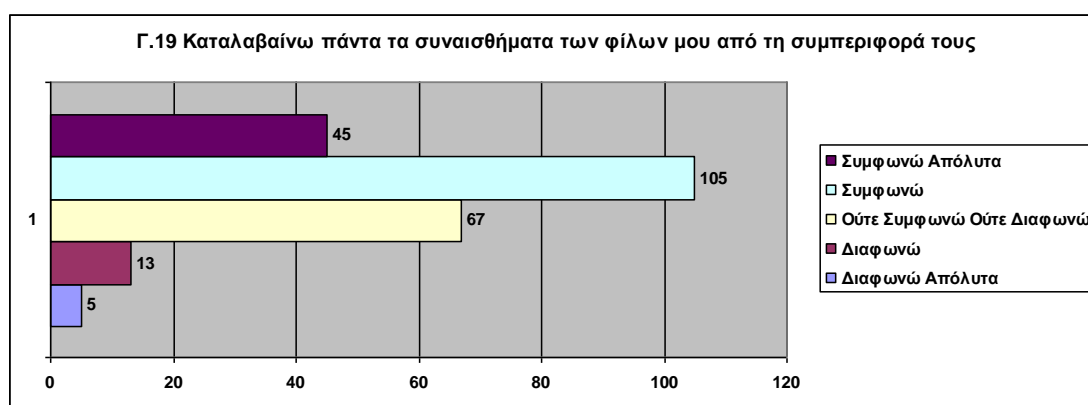
Όσον αφορά την ερώτηση << Πάντα γνωρίζω αν είμαι χαρούμενος –η ή όχι>> βλέπουμε πως το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος απαντά πως συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα σε ποσοστό 44,6% και 38,7% αντίστοιχα.



Διάγραμμα Γ 18: Πάντα γνωρίζω αν είμαι χαρούμενος ή όχι

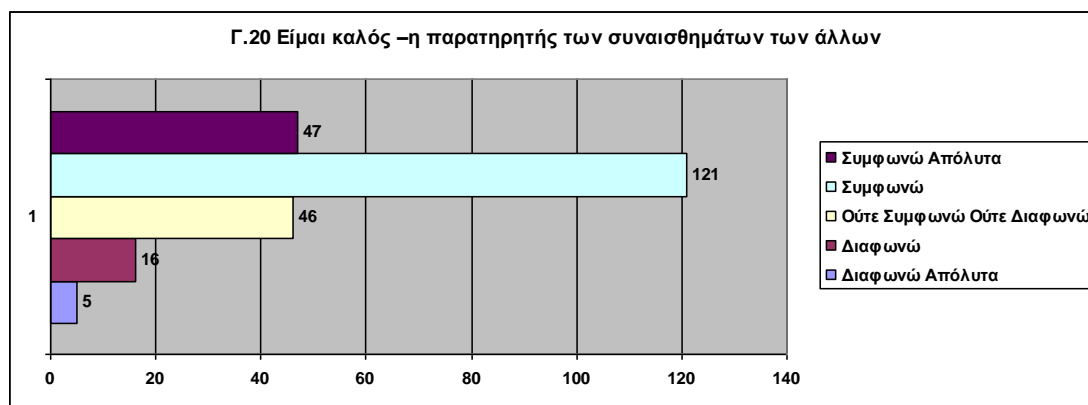
Η ενότητα εκτίμηση των συναισθημάτων των άλλων (Others' EmotionAppraisal, ΟΕΑ), που απαρτίζουν οι ερωτήσεις Γ19-Γ 22 τείνει να κυμαίνεται στις απαντήσεις συμφωνώ έως συμφωνώ απόλυτα.

Αναφορικά με τα αποτελέσματα για την ερώτηση << Καταλαβαίνω πάντα τα συναισθήματα των φίλων μου από τη συμπεριφορά τους>> παρατηρούμε πως το μεγαλύτερο μέρος των εργαζομένων απαντά πως συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα 44,6% και 19% αντίστοιχα.



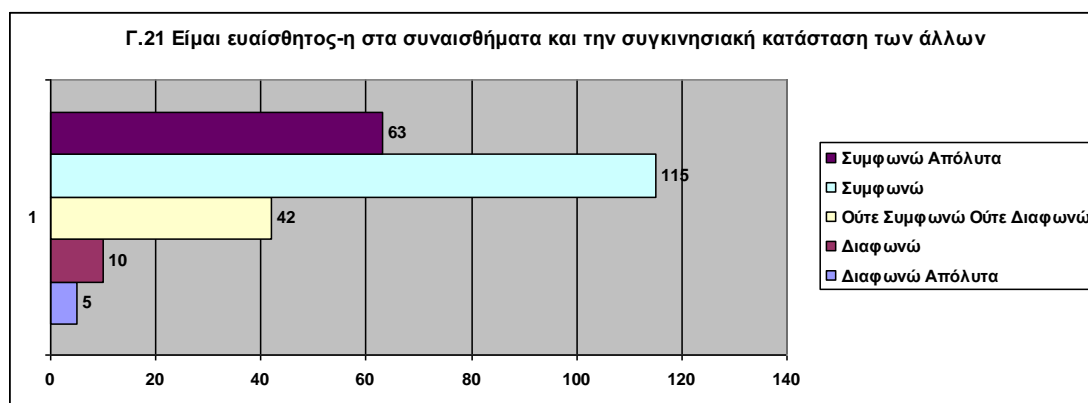
Διάγραμμα Γ 19: Καταλαβαίνω πάντα τα συναισθήματα των φίλων μου από τη συμπεριφορά τους

Όσον αφορά την ερώτηση << Είμαι καλός-η παρατηρητής των συναισθημάτων των άλλων>> παρατηρούμε ότι οι περισσότερες απαντήσεις από του εργαζόμενους δόθηκαν στην επιλογή του συμφωνώ σε ποσοστό 51,4%.



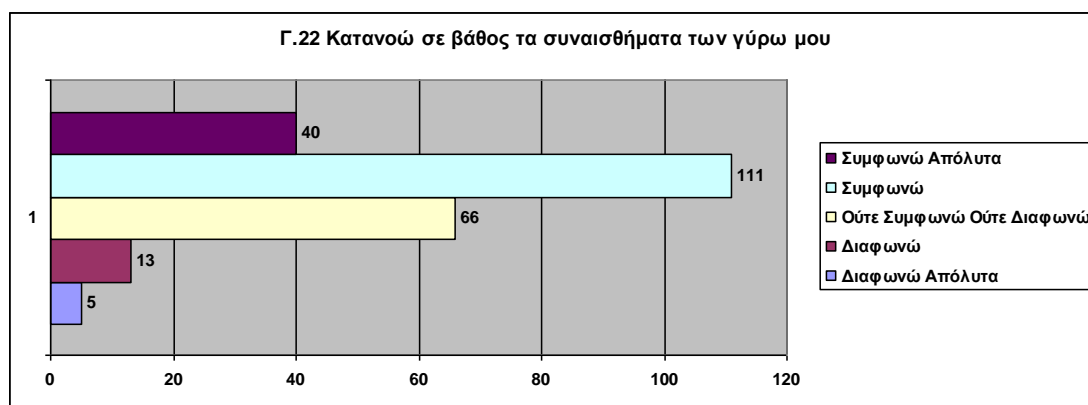
Διάγραμμα Γ 20: Είμαι καλός-η παρατηρητής των συναισθημάτων των άλλων

Αναφορικά με τα αποτελέσματα για την ερώτηση <<Είμαι ευαίσθητος –η στα συναισθήματα και την συγκινησιακή κατάσταση των άλλων>> παρατηρούμε πως το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος έδωσε απαντήσεις κυρίως στις επιλογές του συμφωνώ και συμφωνώ απόλυτα σε ποσοστό 48,9% και 26,8%.



Διάγραμμα Γ21: Είμαι ευαίσθητος –η στα συναισθήματα και την συγκινησιακή κατάσταση των άλλων

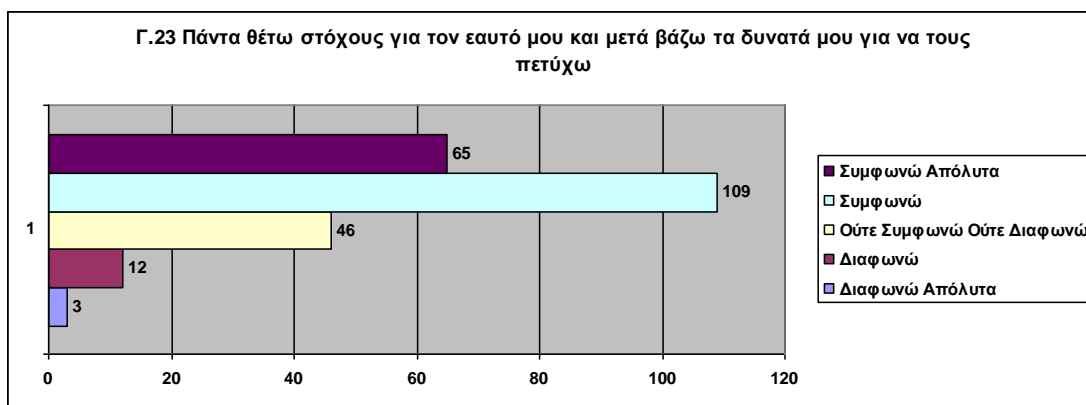
Όσον αφορά την ερώτηση << Κατανοώ σε βάθος τα συναισθήματα των γύρω μου>> οι περισσότερες απαντήσεις των εργαζομένων συνολικά ανήκουν στην κατηγορία του συμφωνώ σε ποσοστό 47%.



Διάγραμμα Γ22: Κατανοώ σε βάθος τα συναισθήματα των γύρω μου

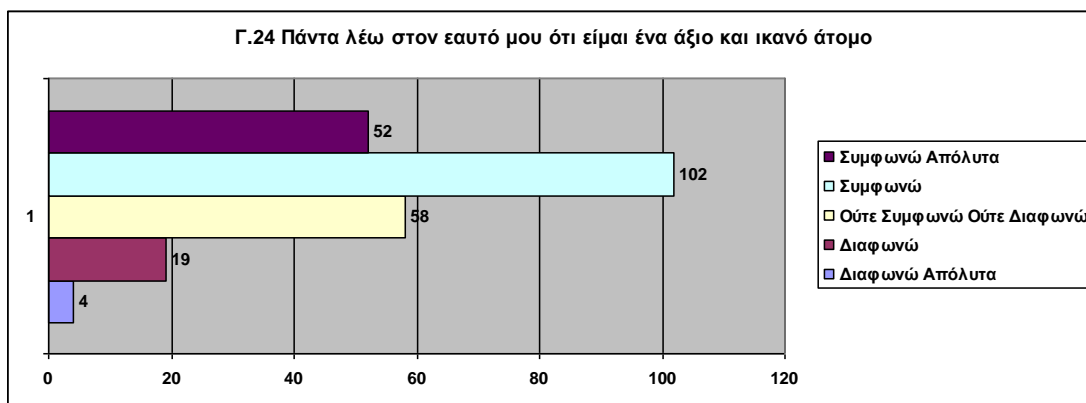
Από την άλλη μεριά, η ενότητα χρήση των συναισθημάτων (UseofEmotion, UOE), ερωτήσεις Γ23-Γ26 τείνει να κυμαίνεται και αυτή στις απαντήσεις του συμφωνώ και συμφωνώ απόλυτα.

Αναφορικά με τα αποτελέσματα για την ερώτηση << Πάντα θέτω στόχους για τον εαυτό μου και μετά βάζω τα δυνατά μου για να τους πετύχω>> παρατηρούμε πως οι απαντήσεις στην πλειονότητά τους βρίσκονται στις επιλογές του συμφωνώ και συμφωνώ απόλυτα σε ποσοστό 46,3% και 27, 6% αντίστοιχα.



Διάγραμμα Γ 23: Πάντα θέτω στόχους για τον εαυτό μου και μετά βάζω τα δυνατά μου για να τους πετύχω

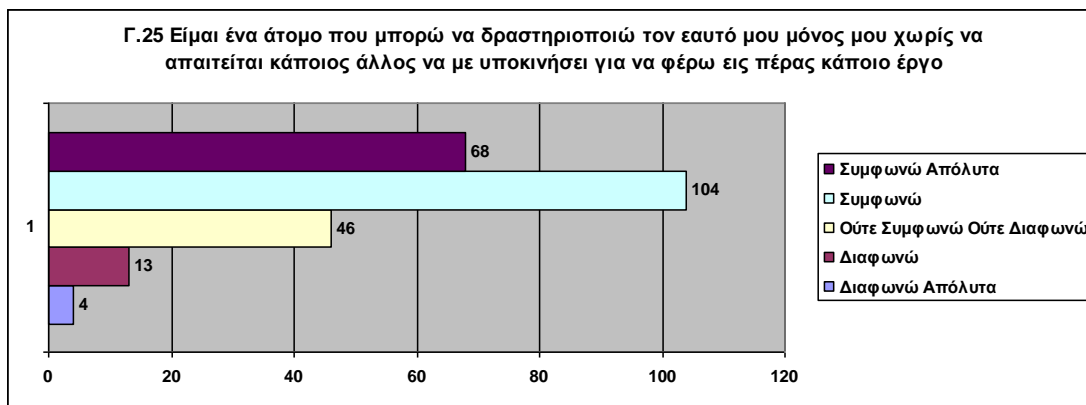
Όσον αφορά την ερώτηση <<Πάντα λέω στον εαυτό μου ότι είμαι ένα άξιο και ικανό άτομο>> παρατηρούμε με βάση τα αποτελέσματα πως η πλειονότητα των απαντήσεων αφορά τις επιλογές του συμφωνώ σε ποσοστό 43%.



Διάγραμμα Γ24: Πάντα λέω στον εαυτό μου ότι είμαι ένα άξιο και ικανό άτομο

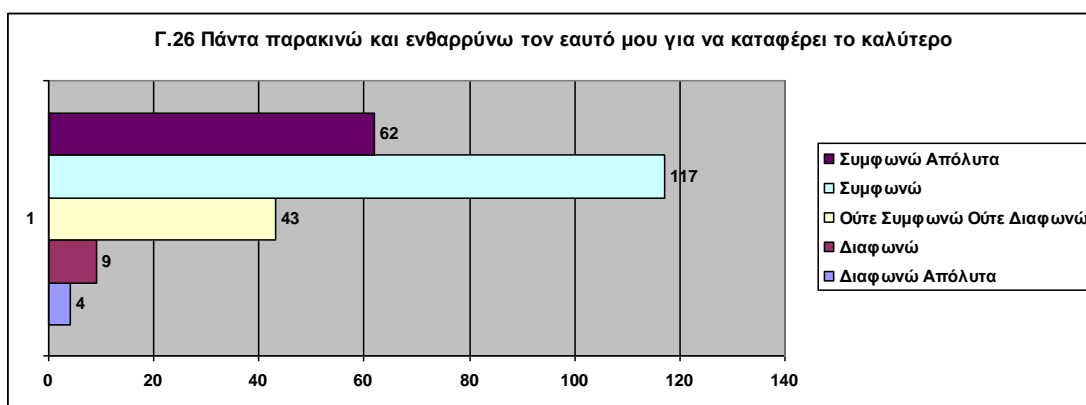
Αναφορικά με τα αποτελέσματα για την ερώτηση << Είμαι ένα άτομο που μπορώ να δραστηριοποιώ τον εαυτό μου μόνος μου χωρίς να απαιτείται κάποιος άλλος να με υποκινήσει>> παρατηρούμε πως οι περισσότερες απαντήσεις αφορούν τις επιλογές του συμφωνώ και συμφωνώ απόλυτα σε ποσοστό 44,25% και 28,9% αντίστοιχα.





Διάγραμμα Γ25: Είμαι άτομο που μπορώ να δραστηριοποιώ τον εαυτό μου μόνος μου χωρίς να απαιτείται κάποιος άλλος να με υποκινήσει για να φέρω σε πέρας κάποιο έργο

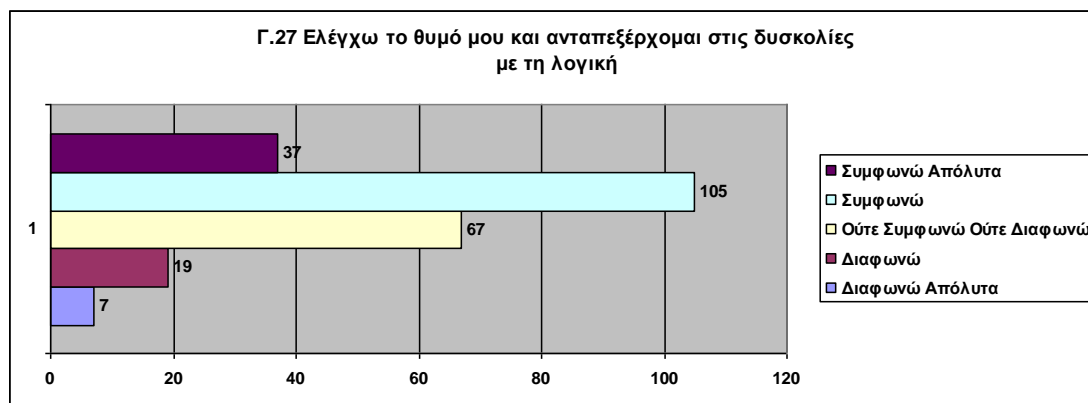
Όσον αφορά την ερώτηση << Πάντα παρακινώ και ενθαρρύνω τον εαυτό μου για να καταφέρει το καλύτερο>> οι απαντήσεις οι δόθηκαν τείνουν στις επιλογές του συμφωνώ σε ποσοστό 49,7% και συμφωνώ απόλυτα 26,3% .



Διάγραμμα Γ26: Πάντα παρακινώ και ενθαρρύνω τον εαυτό μου για να καταφέρει το καλύτερο

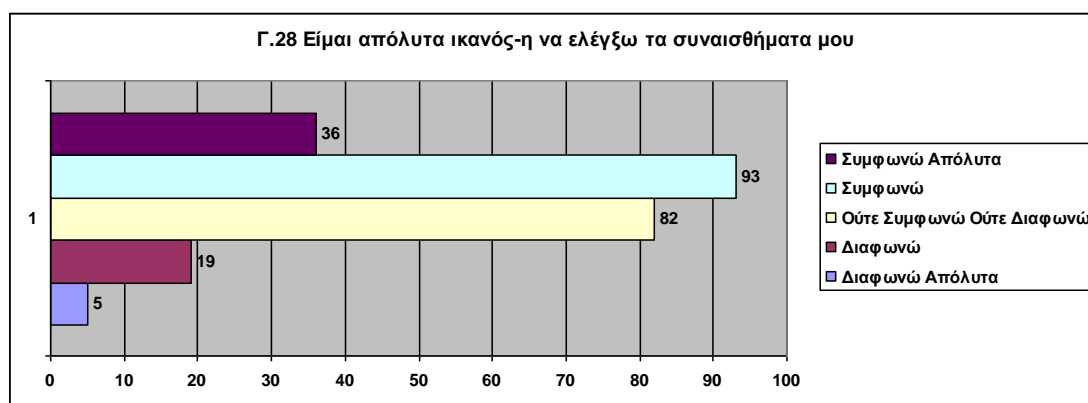
Τέλος, η ενότητα που αφορά την ρύθμιση των συναισθημάτων (Regulation of Emotion, ROE) κυμαίνεται από την βαθμίδα του ούτε συμφωνώ- ούτε διαφωνώ έως το συμφωνώ απόλυτα.

Αναφορικά με τα αποτελέσματα της ερώτησης << Ελέγχω το θυμό μου και ανταπεξέρχομαι στις δυσκολίες με τη λογική οι περισσότεροι εργαζόμενοι απάντησαν πως συμφωνούν 44,6% ή ότι παραμένουν ουδέτεροι σε ποσοστό 28,5%.



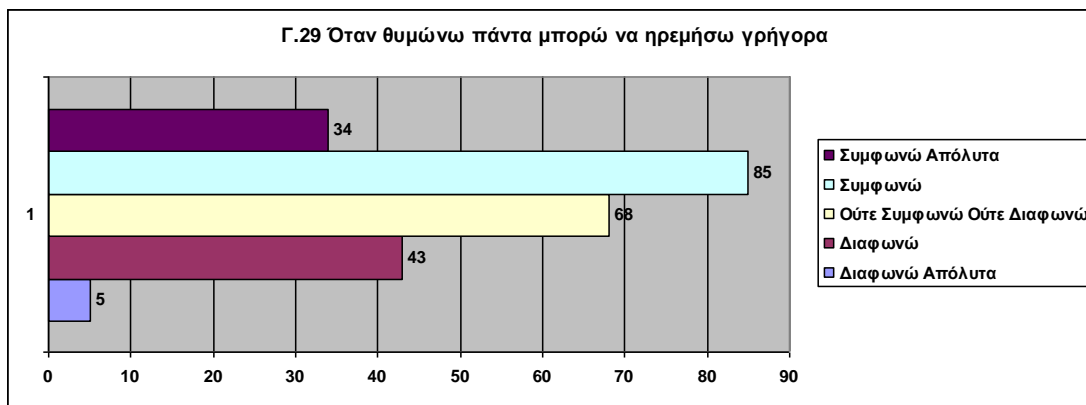
Διάγραμμα Γ27: Ελέγχω το θυμό μου και ανταπεξέρχομαι στις δυσκολίες με τη λογική

Ότι αφορά την ερώτησης <<Είμαι απόλυτα ικανός –η να ελέγξω τα συναισθήματα μου>> παρατηρούμε πως οι εργαζόμενοι απάντησαν πως συμφωνούν σε ποσοστό 39,5% ή ότι είναι ουδέτεροι σε ποσοστό 34,8 %.



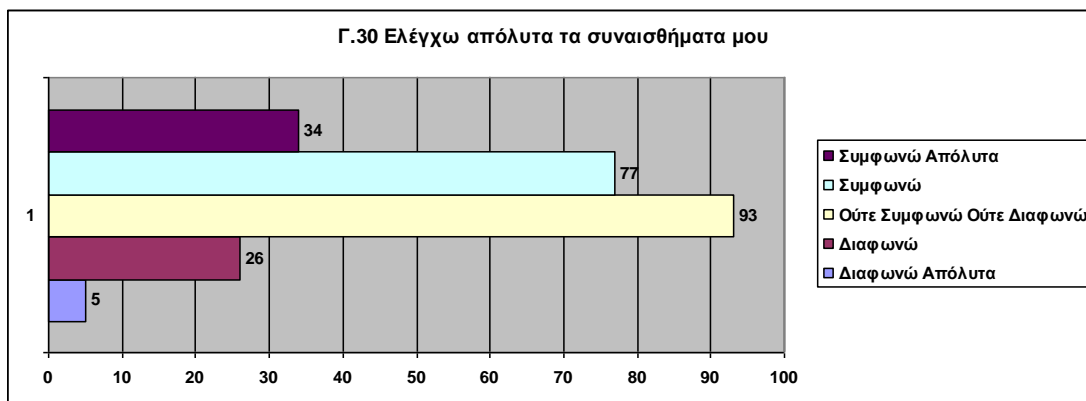
Διάγραμμα Γ28: Είμαι απόλυτα ικανός –η να ελέγξω τα συναισθήματα μου

. Αναφορικά με τα αποτελέσματα για την ερώτηση << Όταν θυμώνω πάντα μπορώ να ηρεμήσω γρήγορα>> παρατηρούμε πως οι εργαζόμενοι απάντησαν πως συμφωνούν σε ποσοστό 36% ή ότι είναι ουδέτεροι σε ποσοστό 28%.



Διάγραμμα Γ29: Όταν θυμώνω πάντα μπορώ να ηρεμήσω γρήγορα

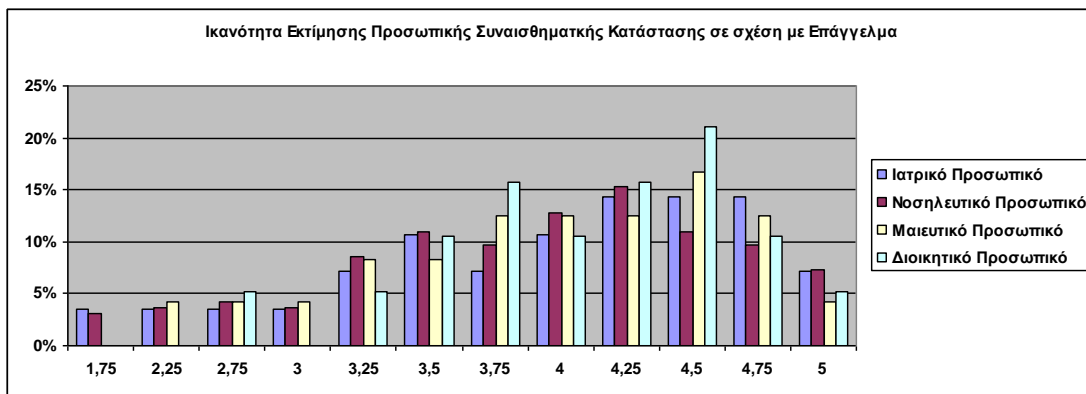
Τέλος, όσον αφορά την ερώτηση <<Ελέγχω απόλυτα τα συναισθήματά μου>> το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος σε ποσοστό 39,5% απάντησε πως ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί με την παραπάνω άποψη.



Διάγραμμα Γ30: Ελέγχω απόλυτα τα συναισθήματά μου

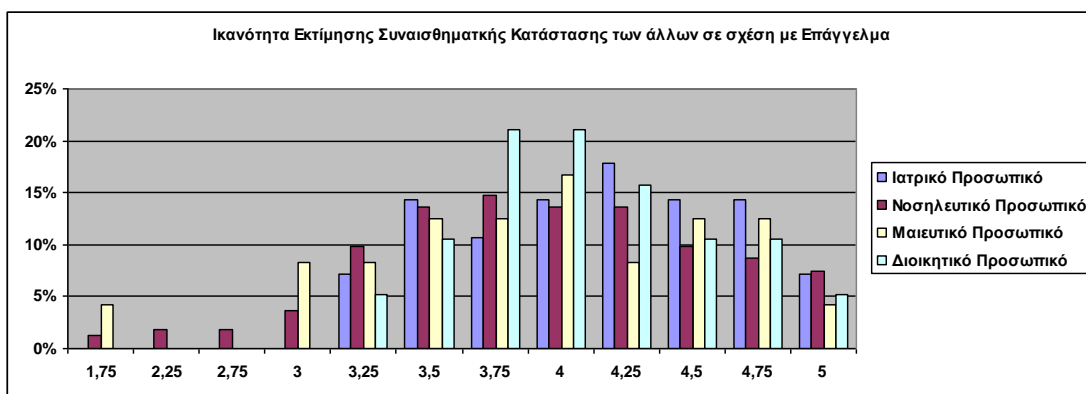
### 4.3.1 Συναισθηματική Νοημοσύνη και Επάγγελμα

Σχετικά με την ικανότητα εκτίμησης των προσωπικών συναισθημάτων ένα σχετικά μικρό ποσοστό από όλες τις κατηγορίες – Ιατρικό 16%, Νοσηλευτικό 14%, Μαιευτικό 11%, Διοικητικό 5% - επαγγελματιών/ειδικοτήτων θεωρεί ότι δυσκολεύεται να τα αναγνωρίσει (δηλαδή ο M.O.<3).



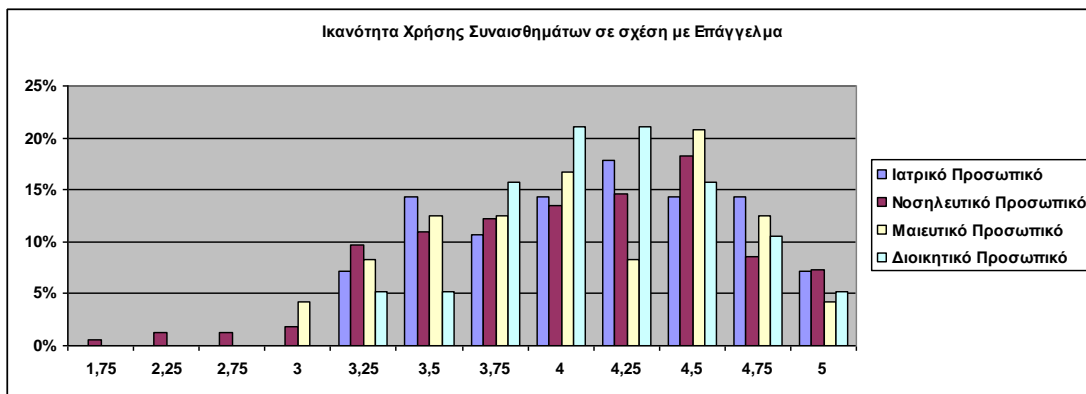
Διάγραμμα Γ36: Ικανότητα εκτίμησης προσωπικής κατάστασης σε σχέση με το επάγγελμα

Σχετικά με την ικανότητα εκτίμησης των προσωπικών συναισθημάτων των άλλων ένα πολύ μικρό ποσοστό από τις κατηγορίες –Νοσηλευτικό 9% και Μαιευτικό 12% - επαγγελματιών/ειδικοτήτων θεωρεί ότι δυσκολεύεται να τα αναγνωρίσει (δηλαδή ο Μ.Ο.<3).



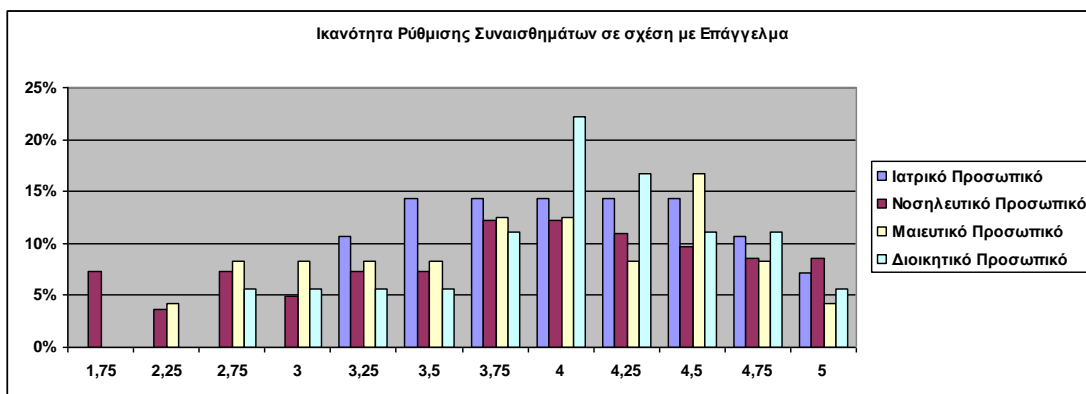
Διάγραμμα Γ37: Ικανότητα εκτίμησης συναισθηματικής κατάστασης των άλλων σε σχέση με το επάγγελμα

Σχετικά με την ικανότητα χρήσης συναισθημάτων ένα πάρα πολύ μικρό ποσοστό από τις κατηγορίες –Νοσηλευτικό 5% και Μαιευτικό 4% - επαγγελματιών/ειδικοτήτων θεωρεί ότι δυσκολεύεται να τα χρησιμοποιήσει (δηλαδή ο Μ.Ο.<3).



Διάγραμμα Γ38: Ικανότητα χρήσης συναισθημάτων σε σχέση με το επάγγελμα

Τέλος σχετικά με την ικανότητα ρύθμισης των συναισθημάτων σχετικά σημαντικό ποσοστό από τις κατηγορίες –Νοσηλευτικό 23%, Μαιευτικό 21% και Διοικητικό 12% - επαγγελματιών/ειδικοτήτων θεωρεί ότι έχει χαμηλή ικανότητα ρύθμισης (δηλαδή ο Μ.Ο.<3).



Διάγραμμα Γ39: Ικανότητα ρύθμισης συναισθημάτων σε σχέση με το επάγγελμα

#### 4.4 1. Αποτελέσματα ελέγχου Pearson:

✓ *Ηλικία*

Με την βοήθεια του ελέγχου Pearson διαπιστώνουμε ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ Ηλικίας ερωτηθέντων και εργασιακής ικανοποίησης και συναισθηματικής κατάστασης.

<b>ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ</b>	<b>r (Pearson)</b>
Εργασιακή ικανοποίηση	0,064
Συναισθηματική νοημοσύνη	-0,150

✓ *Επάγγελμα*

Με την βοήθεια του ελέγχου Pearson διαπιστώνουμε ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ Επαγγέλματος ερωτηθέντων και εργασιακής ικανοποίησης και συναισθηματικής κατάστασης.

<b>ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ</b>	<b>r (Pearson)</b>
Εργασιακή ικανοποίηση	0,054
Συναισθηματική νοημοσύνη	-0,159

✓ *Εκπαίδευση*

Όπως προκύπτει με την βοήθεια του ελέγχου Pearson διαπιστώνουμε ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ Εκπαίδευσης ερωτηθέντων και εργασιακής ικανοποίησης και συναισθηματικής κατάστασης.

<b>ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ</b>	<b>r (Pearson)</b>
Εργασιακή ικανοποίηση	0,152

Συναισθηματική νοημοσύνη	0,108
--------------------------	-------

✓ *Χρόνος Προϋπηρεσίας*

Με την βοήθεια του ελέγχου Pearson διαπιστώνουμε ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ Χρόνου Προϋπηρεσίας ερωτηθέντων και εργασιακής ικανοποίησης και συναισθηματικής κατάστασης

<b>ΜΕΤΑΒΛΗΤΗ</b>	<b>r (Pearson)</b>
Εργασιακή ικανοποίηση	0,059
Συναισθηματική νοημοσύνη	-0,148

#### **4.4.2. Συσχέτιση μεταξύ Εργασιακής ικανοποίησης και Συναισθηματικής Νοημοσύνης**

Με βάση τα αποτελέσματα ελέγχου Pearson σημαντικές συσχετίσεις βρέθηκαν μεταξύ :

- ✓ Της διάστασης της εργασιακής ικανοποίησης που αφορά τις κοινωνικές σχέσεις που αναπτύσσονται κατά τη διάρκεια της εργασίας (Social) και της διάστασης της συναισθηματικής νοημοσύνης που αφορά στην ικανότητα εκτίμησης της προσωπικής συναισθηματικής κατάστασης (SelfEmotionAppraisal, SEA) με τιμή  $p=0,556$  και στην ικανότητα εκτίμησης των συναισθημάτων των άλλων (Others' EmotionAppraisal, OEA) με τιμή  $p=0,521$
- ✓ Της διάστασης της εργασιακής ικανοποίησης που αφορά τις σχέσεις με τους προϊστάμενους (Supervision) και της διάστασης της συναισθηματικής νοημοσύνης που αφορά στην ικανότητα εκτίμησης των συναισθημάτων των άλλων (Others' EmotionAppraisal, OEA) με τιμή  $p=0,501$

- ✓ Της διάστασης της εργασιακής ικανοποίησης που αφορά τις προοπτικές για προσωπική εξέλιξη και ανάπτυξη (Growth) και της διάστασης της συναισθηματικής νοημοσύνης που αφορά στην ικανότητα εκτίμησης των συναισθημάτων των άλλων (Others' EmotionAppraisal, OEA) με τιμή  $p=0,456$
- ✓ Της διάστασης της εργασιακής ικανοποίησης που αφορά την ικανοποίηση από το επίπεδο αμοιβών και των πρόσθετων παροχών (Payandcompensation) και της διάστασης της συναισθηματικής νοημοσύνης που αφορά στην ικανότητα εκτίμησης της προσωπικής συναισθηματικής κατάστασης (SelfEmotionAppraisal, SEA) με αρνητική τιμή συσχέτισης  $p= -0,425$  και στην ικανότητα ρύθμισης των συναισθημάτων (RegulationofEmotion, ROE) με αρνητική τιμή συσχέτισης  $p= -0,496$

	Job Security	Pay and compensation	Social	Supervision	Growth	Self Emotion Appraisal, SEA	Others' Emotion Appraisal, OEA	Use of Emotion, UOE	Regulation of Emotion, ROE
Job Security	1	-0,682	0,398	0,211	0,176	0,163	0,224	0,123	0,214
Pay and compensation	-0,682	1	-0,143	0,116	0,221	-0,425	-0,244	-0,249	-0,496
Social	0,398	-0,143	1	0,565	0,476	0,556	0,521	0,327	0,311
Supervision	0,211	0,116	0,565	1	0,538	0,256	0,501	0,154	0,209
Growth	0,176	0,221	0,476	0,538	1	0,133	0,456	0,144	0,267
Self Emotion Appraisal, SEA	0,163	-0,425	0,556	0,256	0,133	1	0,486	0,547	0,422
Others' Emotion Appraisal, OEA	0,224	-0,244	0,521	0,501	0,456	0,486	1	0,624	0,465
Use of Emotion, UOE	0,123	-0,249	0,327	0,154	0,144	0,547	0,624	1	0,597
Regulation of Emotion, ROE	0,214	-0,496	0,311	0,209	0,267	0,422	0,465	0,597	1

**Πίνακας 11:** Συσχέτιση μεταξύ Εργασιακής ικανοποίησης και Συναισθηματικής Νοημοσύνης

#### 4.4.3. Στατιστική συσχέτισεις Εργασιακής ικανοποίησης και Συναισθηματικής Νοημοσύνης με τη Νοσηλευτική Μονάδα

Με βάση τα αποτελέσματα ελέγχου Pearson σημαντικές συσχέτισεις βρέθηκαν μεταξύ :

- Της διάστασης της εργασιακής ικανοποίησης που αφορά την ασφάλεια των εργαζομένων στο Γενικό Νοσοκομείο του Άργους  $p=0,346$  και της Σπάρτης  $p=0,322$



- Της διάστασης της εργασιακής ικανοποίησης που αφορά τις κοινωνικές σχέσεις που αναπτύσσονται κατά τη διάρκεια της εργασίας των εργαζομένων στο Γενικό Νοσοκομείο της Σπάρτης  $p=0,354$
- Της διάστασης της εργασιακής ικανοποίησης που αφορά στις προοπτικές για προσωπική εξέλιξη και ανάπτυξη των εργαζομένων στο Γενικό Νοσοκομείο της Πάτρας (Άγιος Ανδρέας)  $p=0,312$  και Τρίπολης (Παναρκαδικό)  $p=0,356$
- Της διάστασης της συναισθηματικής νοημοσύνης που αφορά στην ικανότητα εκτίμησης των συναισθημάτων των άλλων των εργαζομένων στο Γενικό Νοσοκομείο του Άργους και της Σπάρτης  $p=0,328$

	ΓΕΝ. ΝΟΣ. ΠΑΤΡΩΝ "Ο ΑΓΙΟΣ ΑΝΔΡΕΑΣ"	ΓΕΝ. ΠΑΝΑΡΚΑΔΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΤΡΙΠΟΛΗΣ	ΓΕΝ. ΝΟΣ. ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ	ΓΕΝ. ΝΟΣ. ΣΠΑΡΤΗΣ	ΓΕΝ. ΝΟΣ. ΑΡΓΟΥΣ
Job Security	0,287	0,186	0,154	0,322	0,346
Pay and compensation	0,226	0,295	0,265	0,212	0,254
Social	0,145	0,174	0,196	0,354	0,292
Supervision	0,246	0,116	0,148	0,226	0,212
Growth	0,312	0,356	-0,162	0,184	0,166
Self Emotion Appraisal, SEA	0,148	-0,186	0,112	0,248	-0,154
Others' Emotion Appraisal, OEA	-0,162	-0,118	0,242	0,328	0,406
Use of Emotion, UOE	0,123	0,244	0,186	0,286	0,194
Regulation of Emotion, ROE	0,108	0,176	0,164	0,138	0,188

**Πίνακας 9:** Πίνακας Συσχετίσεων Εργασιακής ικανοποίησης και Συναισθηματικής Νοημοσύνης ανά Νοσοκομείο

#### 4.4.4. Συσχέτιση Εργασιακής ικανοποίησης και Συναισθηματικής Νοημοσύνης με την οικονομική κρίση

Με βάση τα αποτελέσματα ελέγχου Pearson σημαντικές συσχετίσεις βρέθηκαν μεταξύ :

- Της διάστασης της εργασιακής ικανοποίησης που αφορά τις ασφάλεια των εργαζομένων στην κατηγορία ‘ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ’ με  $p=0,412$  και ‘ΠΟΛΥ’ με  $p=0,378$
- Της διάστασης της εργασιακής ικανοποίησης που αφορά το επίπεδο αμοιβών και των πρόσθετων παροχών των εργαζομένων στην κατηγορία ‘ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ’ με  $p=0,564$  και ‘ΠΟΛΥ’ με  $p=0,428$
- Της διάστασης της εργασιακής ικανοποίησης που αφορά τις δυνατότητες και τις προοπτικές για προσωπική εξέλιξη και ανάπτυξη των εργαζομένων στην κατηγορία ‘ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ’ με  $p=0,384$  και ‘ΠΟΛΥ’ με  $p=0,406$

- Της διάστασης της συναισθηματικής νοημοσύνης που αφορά στην ικανότητα της προσωπικής συναισθηματικής κατάστασης των εργαζομένων στην κατηγορία ‘ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ’ με  $p=0,326$ , ‘ΠΟΛΥ’ με  $p=0,388$  και ‘ΕΛΑΧΙΣΤΑ’ με  $p=0,304$
- Και τέλος της διάστασης της συναισθηματικής νοημοσύνης που αφορά την χρήση των συναισθημάτων των εργαζομένων στην κατηγορία ‘ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ’ με  $p=0,312$  και ‘ΠΟΛΥ’ με  $p=0,344$

ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΧΩΡΑΣ				
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	ΠΟΛΥ	ΕΛΑΧΙΣΤΑ	ΚΑΘΟΛΟΥ
Job Security	0,412	0,378	-0,116	0,086
Pay and compensation	0,564	0,428	0,265	0,212
Social	0,214	0,168	0,142	0,234
Supervision	0,244	0,154	0,186	-0,148
Growth	0,384	0,406	-0,224	0,154
Self Emotion Appraisal, SEA	0,326	0,388	0,304	0,186
Others' Emotion Appraisal, OEA	-0,128	0,144	0,102	0,094
Use of Emotion, UOE	0,312	0,344	0,146	0,164
Regulation of Emotion, ROE	0,228	0,176	-0,134	0,112

**Πίνακας 10:** Πίνακας Συσχετίσεων Εργασιακής ικανοποίησης και Συναισθηματικής Νοημοσύνης Σε σχέση με Κοινωνικοοικονομική Κατάσταση της χώρας

## 5. Συζήτηση

Στην παρούσα μελέτη ερευνάται η εργασιακή ικανοποίηση και η συναισθηματική νοημοσύνη προσωπικού νοσοκομείων της 6<sup>ης</sup> Υγειονομικής Περιφέρειας. Η σχετική ελληνική βιβλιογραφία παρέχει περιορισμένες πληροφορίες σχετικά με τον συνδυασμό των παραπάνω εννοιών, στους εργαζομένους σε μονάδες υγείας. Περισσότερες έρευνες βρέθηκαν σχετικά με την εργασιακή ικανοποίηση στους γιατρούς και νοσηλευτές νοσοκομείων δημόσιου τομέα. Αντίθετα, όσον αφορά τη συναισθηματική νοημοσύνη οι πληροφορίες είναι περιορισμένες στους εργαζόμενους σε μονάδες υγείας. Οι διοικητικοί υπάλληλοι των νοσοκομείων δυστυχώς δεν αναφέρονται στην βιβλιογραφία. Παρόλα αυτά μελετούνται στην παρούσα μελέτη.

Η έρευνα περιλαμβάνει τα εξής νοσοκομεία : Γενικό Νοσοκομείο Αργους , Γενικό Νοσοκομείο Σπάρτης, Γενικό Νοσοκομείο Καλαμάτας, Γενικό Νοσοκομείο

Τρίπολης (Παναρκαδικό) και Γενικό Νοσοκομείο Πατρών (Άγιος Ανδρέας). Τα επαγγέλματα που συμμετέχουν στην έρευνα είναι ιατροί, νοσηλευτές και μαιές από όλες τις κλινικές του εκάστοτε νοσοκομείου καθώς και διοικητικοί υπάλληλοι. Το δείγμα που συγκεντρώθηκε απαρτίζεται από 235 άτομα, άνδρες και γυναίκες. Οι γυναίκες παρουσίασαν μεγαλύτερη προθυμία στην απάντηση των ερωτηματολογίων σε σχέση με τους άνδρες σε ποσοστό 85,96%. Όσον αφορά το επάγγελμα παρατηρούμε πως το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος αποτελεί το νοσηλευτικό προσωπικό, όπως είναι φυσικό αφού απάντησαν κυρίως γυναίκες και το νοσηλευτικό προσωπικό αποτελείται κυρίως από γυναικείο πληθυσμό, ακολουθεί το ιατρικό, μαιευτικό και διοικητικό προσωπικό.

Οι περισσότεροι συμμετέχοντες είναι απόφοιτοι ανώτατης τεχνολογικής εκπαίδευσης, σε ποσοστό 44,68%. Ακολουθούν οι απόφοιτοι διευθύνσεως με ποσοστό 31,91% και τέλος οι απόφοιτοι πανεπιστημιακής εκπαίδευσης με ποσοστό 18,72%. Ένα μικρό ποσοστό 4,68% δήλωσε πως ανήκει στην κατηγορία <<άλλο>> του επιπέδου εκπαίδευσης. Πρόσθετους τίτλους σπουδών δήλωσε πως κατέχει μόνο το 25,96%. Οι επιπρόσθετοι τίτλοι σπουδών μπορεί να είναι διδακτορικό, μεταπτυχιακό δίπλωμα ή δίπλωμα ειδικότητας.

Το μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζομένων τόσο στο νοσοκομείο όσο και στο τμήμα είναι προσωπικό πενταετίας. Ηλικιακά, τώρα παρατηρούμε πως οι περισσότερες απαντήσεις δόθηκαν από ηλικίες 31 ετών και άνω. Δυνατότητα παρακολούθησης επιδοτούμενων σεμιναρίων δύναται πολύ σπάνια στους εργαζόμενους πράγμα που ίσως σημαίνει πως η εκάστοτε διοίκηση δεν είναι πρόθυμη να καταρτίσει το προσωπικό της παραπάνω. Όσον αφορά την προϋπηρεσία, φαίνεται πως το ιατρικό και μαιευτικό προσωπικό κρατά μια ισορροπημένη τάση ενώ για τις ειδικότητες του νοσηλευτικού και του διοικητικού προσωπικού διαφοροποιείται έως και 31%.

Η παρατεταμένη ύφεση και η ασταθής κοινωνική κατάσταση που επικρατεί στη χώρα μας τα τελευταία χρόνια, αποτελούν παράγοντες απαισιοδοξίας για τους εργαζόμενους τόσο σε εργασιακό όσο και συναισθηματικό επίπεδο. Αυτό σημαίνει πως οι περισσότεροι εργαζόμενοι θεωρούν πως θα επηρεάσουν αρνητικά την εργασιακή ικανοποίηση και τη συναισθηματική κατάσταση οι παραπάνω παράγοντες.

Οι συμμετέχοντες στην παρούσα μελέτη δήλωσαν ικανοποιημένοι σε ποσοστό 73% με μέσο όρο εργασιακής ικανοποίησης 3,32. Δυσανεστημένοι δήλωσαν όσον αφορά το επίπεδο αμοιβών και πρόσθετων παροχών (2,25). Τα αποτελέσματα αυτά

έρχονται σε ταύτιση με τα αποτελέσματα σχετικής έρευνας (Κρεμετή, 2010). Αντίθετα όσον αφορά τις σχέσεις που δημιουργούνται κατά τη διάρκεια της εργασίας του, η εργασιακή ικανοποίηση παρουσιάζει τη μεγαλύτερη τιμή (3,77). Τα αποτελέσματα αυτά έρχονται σε πλήρη ταύτιση με αυτά άλλων σχετικών ερευνών (Shortelletal, 1994, Nolan, Nolan&Grand, 1995, Adams&Bond, 2000, Price, 2002, Ferrandetal. 2005, Κρεμετή, 2010). Εργασιακή ασφάλεια δηλώνει το ιατρικό και διοικητικό προσωπικό ενώ το νοσηλευτικό 41% και μαιευτικό 29% προσωπικό δηλώνει μη ικανοποιημένο από την ασφάλεια που του παρέχει η εργασία του. Όσον αφορά το επίπεδο αμοιβών και πρόσθετων παροχών που λαμβάνουν, οι εργαζόμενοι θεωρούν πως δεν επαρκεί σε σχέση με αυτά που προσφέρουν. Όμοια αποτελέσματα έδειξε και άλλη έρευνα (Κρεμετή, 2010). Παρόμοια, επίσης, αποτελέσματα έδειξε μελέτη στην Κύπρο όπου αναφέρονται ως παράγοντες δυσαρέσκειας οι συνθήκες εργασίας, τα θέματα οργάνωσης, οι προοπτικές ανάπτυξης και ο φόρτος εργασίας (Μακρής, Μ., Θεοδώρου, Μ., Middleton, Ν., 2011). Επομένως το προσωπικό συνολικά δηλώνει μη ικανοποιημένο από αυτή την πτυχή της εργασιακής ικανοποίησης. Αποτελέσματα παρόμοια με τα παραπάνω έχουν δείξει, επίσης και άλλες έρευνες (Nahm, 1940, Kaarnaetal 2004, Γεροβασιλείου, 2009, Αλεξιάς, Γ., Αναγνωστόπουλος, Φ., Πιλάτης, Ι., 2010). Το διοικητικό προσωπικό σε ποσοστό 21% δηλώνει μη ικανοποιημένο από τις σχέσεις που αναπτύσσονται κατά τη διάρκεια της εργασίας του. Δυσανεμία παρουσιάζουν όλες οι ειδικότητες όσον αφορά την επίβλεψη που λαμβάνουν από τους προϊστάμενους κατά τη διάρκεια της εργασίας τους. Τέλος, μόνο οι κατηγορίες νοσηλευτικού και μαιευτικού προσωπικού δηλώνουν δυσαρεστημένοι από τις ευκαιρίες για προσωπική ανάπτυξη.

Ζωτικής σημασίας αποτελεί ο σχεδιασμός και η εφαρμογή παρεμβάσεων που θα έχουν σαν στόχο την μείωση της επαγγελματικής εξουθένωσης (Παππά,Ε., Αναγνωστόπουλος, Φ., Νιάκας, Δ., 2008), και στην αύξηση της εργασιακής ικανοποίησης των επαγγελματιών υγείας αλλά και στη μεγαλύτερη ικανοποίηση των ασθενών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας ως απόρροια της αυξημένης εργασιακής ικανοποίησης.

Σε ανθρωπιστικό επίπεδο η εργασιακή ικανοποίηση σχετίζεται με τη γενικότερη ικανοποίηση από τη ζωή και τη φυσική και διανοητική υγεία (Crohan, Antonucci, Adelman&Coleman, 1989). Τέλος, επειδή βελτιώνει την ποιότητα της εργασιακής ζωής του εργαζόμενου, συνδέεται αρνητικά με καρδιακές παθήσεις και αυξημένο στρες (Kreitner&Kinicki, 1995). Στην πραγματικότητα, η βιβλιογραφία

αναφέρει ότι το προσωπικό ενός νοσοκομείου αντιμετωπίζει δυσκολίες στην κάλυψη των αναγκών των ασθενών του όταν οι ίδιοι οι εργαζόμενοι αισθάνονται ότι δεν ικανοποιούνται οι ανάγκες τους στο εργασιακό τους περιβάλλον (Labiris *et al.*, 2008). Έρευνα του Wherry (1958) έδειξε ότι οι εργαζόμενοι που είναι ικανοποιημένοι σε έναν τομέα της δουλειάς τους τείνουν να είναι και σε άλλους. Βέβαια, υπάρχουν ομάδες εργαζομένων οι οποίοι είναι ευχαριστημένοι σε μερικές μόνο πλευρές της επαγγελματικής τους ζωής, ενώ σε άλλες δεν είναι. Ο βαθμός ικανοποίησης ενός ατόμου από το επάγγελμά του ή το εργασιακό περιβάλλον του, θεωρείται καθοριστικός παράγοντας της κοινωνικής, οικογενειακής κατάστασης του και της ψυχικής υγείας του ίδιου αλλά και των ατόμων του άμεσου περιβάλλοντος του (Γρέβιας, 1993, Κάντας, 1998, Δημητρόπουλος, 1998).

Παρά το γεγονός ότι πολλές έρευνες αποδεικνύουν ότι η εργασιακή ικανοποίηση αποτελείται από πολλούς επιμέρους παράγοντες, πρόσφατες έρευνες υποστηρίζουν το γεγονός ότι οι παράγοντες αυτοί σχετίζονται μεταξύ τους με τέτοιο τρόπο ώστε να συνθέτουν το γενικότερο παράγοντα της εργασιακής ικανοποίησης. Η ύπαρξη κάποιων παραγόντων στο εργασιακό περιβάλλον ίσως να μην προκαλεί ικανοποίηση αλλά η απουσία τους αποτελεί αντικίνητρο και οδηγεί σε δυσαρέσκεια των εργαζομένων (Μακρής, Μ., Θεοδώρου, Μ., Middleton, Ν., 2011).

Από την άλλη μεριά ο μέσος όρος της συναισθηματικής νοημοσύνης λαμβάνει την τιμή 3,96. Το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος παρουσίασε αυξημένη συναισθηματική νοημοσύνη κατά τη διάρκεια εκτέλεσης των εργασιακών καθηκόντων του (91%). Τη μεγαλύτερη τιμή έχει η ικανότητα εκτίμησης των προσωπικών συναισθημάτων (4,17) ενώ τη μικρότερη τιμή έχει η ικανότητα ρύθμισης των συναισθημάτων (3,74). Μικρό ποσοστό και από τις τέσσερις κατηγορίες επαγγελμάτων δηλώνει πως δυσκολεύεται να αναγνωρίσει τα προσωπικά του συναισθήματα (μ.ο.<3). Σχετικά με την ικανότητα εκτίμησης των προσωπικών συναισθημάτων των άλλων και της ικανότητας χρήσης των συναισθημάτων μικρό ποσοστό νοσηλευτικού και μαιευτικού προσωπικού δήλωσε πως δυσκολεύεται να τα αναγνωρίσει και να τα χρησιμοποιήσει αντίστοιχα (μ.ο.<3). Τέλος όσον αφορά την ικανότητα ρύθμισης των συναισθημάτων ο μέσος όρος είναι μικρότερος του 3 για μικρό αριθμό νοσηλευτικού και μαιευτικού προσωπικού.

Οι εργαζόμενοι στην παρούσα μελέτη παρουσιάζουν υψηλό επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης και φαίνεται πως έχουν και υψηλό επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης. Οι γιατροί, έχουν υψηλά επίπεδα συναισθηματικής

νοημοσύνης και εργασιακής ικανοποίησης. Παρόμοια αποτελέσματα δείχνει και η έρευνα των Psilopanagiotietal. (2012). Η παραπάνω διαπίστωση δείχνει πως υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ εργασιακής ικανοποίησης και συναισθηματικής νοημοσύνης σύμφωνα και με άλλες μελέτες (KafetsiosK, ZampetakisL.A., 2008). Οι γιατροί που χρησιμοποιούν πρακτικές δεξιότητες της συναισθηματικής νοημοσύνης όπως ενσυναίσθηση, προσαρμοστικότητα, διαχείριση συγκρούσεων, επιτυγχάνουν θετική αλληλεπίδραση με τους συνεργάτες και τους ασθενείς ενώ αισθάνονται περισσότερο ικανοποιημένοι (Psilopanagiotietal. 2012 ).

Αποτελέσματα μελέτης που διεξήχθη στο Ιράν δείχνουν πως οι εργαζόμενοι στους τομείς υγείας, ιατροί, νοσηλευτές και μαίες, παρουσιάζουν υψηλά επίπεδα άγχους. Τα αποτελέσματα δείχνουν πως υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ της αύξησης συναισθηματικής νοημοσύνης και της μείωσης των επιπέδων άγχους. Επομένως, η αποτελεσματική αντιμετώπιση του άγχους μπορεί να επιτευχθεί μέσω της εκμάθησης της συναισθηματικής νοημοσύνης (αποτελεσματική διαχείριση συναισθημάτων) ( Kheirollahetal, 2011). Η παρούσα μελέτη θα μπορούσε να συμβάλλει ώστε να διευκρινιστούν πτυχές της συναισθηματικής νοημοσύνης που αφορούν τον τομέα της υγείας ώστε να βελτιωθεί η εργασιακή ικανοποίηση και επομένως η παρεχόμενη φροντίδα υγείας προς τους ασθενείς –πελάτες.

Από τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας δεν φαίνεται πως υπάρχει συσχέτιση μεταξύ εργασιακής ικανοποίησης και φύλου των εργαζομένων στα συγκεκριμένα νοσοκομεία. Αυτή η διαπίστωση έρχεται σε ταύτιση με τα αποτελέσματα άλλων ερευνών ( Siu, 2002). Συσχέτιση, επίσης, δεν βρέθηκε μεταξύ ικανοποίησης και ηλικίας των εργαζομένων, παρόμοια είναι τα αποτελέσματα με αυτά άλλων ερευνών ( Adamsetal, 2000, Siu, 2002, Golbasi, Kelleri&Dogan, 2008). Τέλος όσον αφορά την εκπαίδευση και την ικανοποίηση των εργαζομένων δεν βρέθηκε συσχέτιση. Παρόμοια αποτελέσματα είναι αυτά και άλλων ερευνών όσον αφορά τους νοσηλευτές – μαίες, εξαιτίας του ότι έχουν παρόμοια καθήκοντα (Blegen&Mueller, 1987).

Από την άλλη μεριά δε φαίνεται να υπάρχει συσχέτιση μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και ηλικίας, επιπέδου εκπαίδευσης και πρόσθετων τίτλων σπουδών. Τα αποτελέσματα αυτά έρχονται σε ταύτιση με αυτά άλλων ερευνών ( Lukas, Laschinges&Wong, 2008). Όσον αφορά την προϋπηρεσία στο νοσοκομείο και το τμήμα για τους νοσηλευτές-μαίες δεν βρέθηκε συσχέτιση. Αυτό το αποτέλεσμα έρχεται σε αντίθεση με αυτό άλλης έρευνας ( Τσικούρας , 2010).

Σημαντική συσχέτιση βρέθηκε μεταξύ της διάστασης της εργασιακής ικανοποίησης που αφορά τις σχέσεις που αναπτύσσονται στο χώρο εργασίας και της διάστασης της συναισθηματικής νοημοσύνης που αφορά στην ικανότητα εκτίμησης συναισθημάτων των άλλων. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα την υιοθέτηση ενός τρόπου συμπεριφοράς, ο οποίος επιφέρει ικανοποίηση και ηρεμία μεταξύ των εμπλεκόμενων μελών. Τα παραπάνω αποτελέσματα έρχονται σε ταύτιση με αυτά άλλων ερευνών (Cummings, Haydat&Estbrooks, 2005). Επίσης, σημαντική συσχέτιση βρέθηκε μεταξύ των σχέσεων που δημιουργούνται σε ένα εργασιακό περιβάλλον και της ικανότητας εκτίμησης των προσωπικών συναισθημάτων.

Σε ένα περιβάλλον δύσκολο όπως αυτό ενός νοσοκομείου η θετική συσχέτιση των παραπάνω μεταβλητών δείχνει πως η εκτίμηση των συναισθημάτων των άλλων έχει θετική επίδραση στις διαπροσωπικές σχέσεις των ανθρώπων. Παρόμοιες έρευνες ενισχύουν την παραπάνω υπόθεση (Graham,1999, Birks&Watt, 2007). Το απώτερο αποτέλεσμα αυτής της συσχέτισης είναι η ικανοποίηση των ασθενών.

Αρνητική συσχέτιση διαπιστώθηκε ανάμεσα στην διάσταση των αμοιβών και πρόσθετων παροχών και της διάστασης της συναισθηματικής νοημοσύνης που αφορά την εκτίμηση των προσωπικών συναισθημάτων και την ικανότητα ρύθμισης αυτών. Αυτό σημαίνει πως όσο μειώνεται ο μισθός και οι πρόσθετες παροχές τόσο αυξάνεται η δυσκολία ρύθμισης και εκτίμησης των συναισθημάτων.

Επίσης, θετική συσχέτιση βρέθηκε μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης στις πτυχές των σχέσεων με τους προϊσταμένους και της προσωπικής ανάπτυξης και εξέλιξης με την ικανότητα εκτίμησης των συναισθημάτων των άλλων. Άξιο προσοχής είναι οι παράγοντες της εργασιακή ικανοποίησης που αφορούν όπως αυτές των ανθρώπινων αντιλήψεων και σχέσεων, των στάσεων και συμπεριφορών των εργαζομένων αλλά και της κοινωνίας ως σύνολο(Μακρής, Μ., Θεοδώρου, Μ., Middleton, N., 2011).

Όσον αφορά τους περιορισμούς της έρευνας αποτελεί το γεγονός ότι οι γιατροί και οι μαίες αποτελούν μικρό μέρος του δείγματος σε σύγκριση με το νοσηλευτικό προσωπικό. Οι μαίες ούτως ή άλλως κατέχουν μικρό ποσοστό εργαζομένων στο νοσοκομείο. Οι γιατροί, από την άλλη μεριά, παρουσιάζονται απρόθυμοι να συμπληρώσουν τα ερωτηματολόγια επικαλούμενοι α)φόρτο εργασίας, β)συμμετοχή σε παρόμοιες μελέτες. Επίσης, το φύλο ίσως να αποτελεί περιορισμό της έρευνας αφού το μεγαλύτερο ποσοστό αφορά το γυναικείο πληθυσμό.

Τέλος μια πρόταση για μελλοντική έρευνα θα ήταν η διερεύνηση της

εργασιακής ικανοποίησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης σε δημόσιο και ιδιωτικό τομέα καθώς και η σύγκριση των παραπάνω με σκοπό την βελτίωση της εργασιακής ικανοποίησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης ώστε οι χρήστες των υπηρεσιών υγείας να δηλώνουν ικανοποιημένοι.

Εν κατακλείδι, στο περιβάλλον ενός νοσοκομείου, επικρατούν αγχογόνες συνθήκες εργασίας, οι οποίες καθιστούν επιτακτική την ανάγκη χρήσης και ανάπτυξης των συναισθηματικών δεξιοτήτων, αφενός για καλή απόδοση των εργαζομένων και αφετέρου για προστασία του εργαζόμενου από το στρεσογόνο περιβάλλον (Graham, 1999, Strickland,2000).

Θα μπορούσε να διατυπωθεί η άποψη πως παρά τις δυσκολίες που επικρατούν στο χώρο ενός νοσοκομείου και το χαμηλό επίπεδο αμοιβών από την πτυχή της εργασιακής ικανοποίησης, οι εργαζόμενοι δείχνουν πραγματικό ενδιαφέρον για την εκτέλεση των καθηκόντων τους. Από την άλλη μεριά, η αυξημένη συναισθηματική νοημοσύνη των εργαζομένων φανερώνει την αγάπη τους προς το αντικείμενο της εργασίας τους, που είναι η ολιστική φροντίδα του ασθενούς όσον αφορά τους επαγγελματίες υγείας. Επίσης, η αυξημένη συναισθηματική νοημοσύνη φαίνεται και από τη διάθεση των επαγγελματιών να προσφέρουν παρά τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν κατά τη διάρκεια εκτέλεσης των καθηκόντων τους.

Η εποχή μας υπόκειται συνεχώς μεταβολές ιδιαίτερα στον υγειονομικό τομέα εξαιτίας της παρατεταμένης ύφεσης και της ασταθούς κοινωνικής κατάστασης που επικρατεί. Προσπαθώντας να αντιλήφθη κανείς τη σημασία που η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να διαδραματίσει στην καθημερινή πραγματικότητα, ας δώσουμε τη δέουσα προσοχή και ας αρχίσουμε να λειτουργούμε με μεγαλύτερη ενσυναίσθηση. Σημασία έχει να έχει κανείς την ικανότητα να εκτιμά τη θέση του συνομιλητή του και να αντιλαμβάνεται τα θέματα από τη δική του γωνιά. Έτσι μπορεί να είναι κανείς επιτυχημένος σε πτυχές όπως η διαπροσωπική επικοινωνία, οι διαπροσωπικές και οι επαγγελματικές σχέσεις.



## **Βιβλιογραφία**

### **Ελληνόγλωσση βιβλιογραφία**

Αλεξιάς, Γ., Αναγνωστόπουλος, Φ., Πιλάτης, Ι., 2010. Επαγγελματική εξουθένωση και ικανοποίηση του ιατρικού προσωπικού δημόσιου νοσοκομείου των Αθηνών.

Επιθεώρηση Κοινωνικών Ερευνών 131 Α', 109-136

Βοσνιάδου, Στ., 2005. Εισαγωγή στη ψυχολογία, Αθήνα: Gutenberg

Γεροβασιλείου, Σπ., 2009, Εργασιακή Ικανοποίηση του ιατρικού και νοσηλευτικού προσωπικού ενός δημόσιου νοσοκομείου του ΕΣΥ. Η περίπτωση του Ιπποκράτειου Γενικού Περιφερειακού Νοσοκομείου Θεσσαλονίκης, Διπλωματική Εργασία, Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο

Διαμαντοπούλου, Ε. & Λαβδανίτη, Μ., 2010. Η διερεύνηση της Συναισθηματικής Νοημοσύνης στη νοσηλευτική πρακτική των ελλήνων νοσηλευτών. Νοσηλευτική, 49(1), 62-72

Κάντας Α., 1998, Οργανωτική και Βιομηχανική Ψυχολογία, Αθήνα, Ελληνικά Γράμματα.

Κορομηλάς, Σ., 1983. Παράγοντες που επηρεάζουν την αποδοτικότητα του σύγχρονου εκπαιδευτικού. Σύγχρονη Εκπαίδευση, 13, 119-122.

Κρεμετή Μαρία, 2010, Ικανοποίηση των εργαζομένων στο Γενικό Πανεπιστημιακό νοσοκομείο της Λάρισας, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών, Διπλωματική Εργασία

Μακρής, Μ., Θεοδώρου, Μ., Middleton, Μ., 2011. Η επαγγελματική ικανοποίηση στα δημόσια νοσοκομεία της Κύπρου. Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής 28(2): 234-244.

Μακρή-Μπότσαρη Ε.& Ματσαγγούρας Η., 2003. Δομή της επαγγελματική αυτοαντίληψης και της επαγγελματικής ικανοποίησης των εκπαιδευτικών Α/Βάθμιας Εκπαίδευσης . Πρακτικά 3<sup>ου</sup> Πανελληνίου Συνεδρίου της Παιδ/κής Εταιρίας Ελλάδος.

Μιχόπουλος Α.(1996). Η θεωρία των δυο παραγόντων του στη σχολική οργάνωση. Η υποκίνηση του εκπαιδευτικού προσωπικού της σχολικής εκπαίδευσης μέσω των εργασιακών συνθηκών. Παιδαγωγικός λόγος 3, 89-111.

- Μπρούζος Α., 2002, Η επαγγελματική ικανοποίηση των Ελλήνων δασκάλων. Στο Καψάλης Δ. & Κατσίκης Ν., Σχολική Γνώση και Διδασκαλία στην Πρωτοβάθμια Εκπαίδευση, Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων.
- Μπρούζος Α., 2004, Ικανοποίηση των δασκάλων από το επάγγελμά τους. Στο Χατζηδήμου Δ., Ταρατόρη Ε., Κουγιουρούκη Μ. & Στραβάκου Π., Πρακτικά 4<sup>ου</sup> Πανελληνίου Συνεδρίου της Παιδ/κής Εταιρίας Ελλάδος, Θεσσαλονίκη : Αδελφών Κυριακίδη.
- Μπουραντάς, Δ., (2002), management, Εκδόσεις, Μένου σελ. 318-319
- Ξηροτύρη-Κουφίδου, Σ., 2001. Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων : η πρόκληση του 21<sup>ου</sup> αιώνα στο εργασιακό περιβάλλον . Εκδόσεις ΑΝΙΚΟΥΛΑ, Θεσσαλονίκη.
- Παναγιωτοπούλου, Ρ., 1997, Η επικοινωνία στις οργανώσεις. Εκδόσεις Κριτική Α.Ε., Αθήνα
- Παπάνης & Ρόντος, 2005. Ψυχολογία – Κοινωνιολογία της εργασίας και διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού: Θεωρία και εμπειρική έρευνα, Αθήνα: Σίδερης.
- Παπά, Ε., Αναγνωστόπουλος, Φ., Νιάκας, Δ., 2008. Επαγγελματική εξουθένωση ιατρικού και νοσηλευτικού προσωπικού και οι επιπτώσεις της στο επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας. Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής, τόμος 25, no 1, σ. 94-101
- Παρασκευόπουλος, Ι. Ν. (1998). Κλινική Ψυχολογία: Διάγνωση, πρόληψη και θεραπεία των ψυχικών διαταραχών. Αθήνα: αυτοέκδοση.
- Πλατσίδου, Μ., 2010, Η συναισθηματική νοημοσύνη. Εκδόσεις GUTNBERG Αθήνα.
- Τσικούρας, Ι., 2011, Συναισθηματική Νοημοσύνη, Εργασιακή Ικανοποίηση και Οργανωσιακή Δέσμευση του νοσηλευτικού προσωπικού του Γ.Ν.Θ. Γεννηματάς, Διπλωματική εργασία, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών.
- Χαραλαμπίδου Ε., 1996, Επαγγελματική Ικανοποίηση των νοσηλευτών στο χώρο του νοσοκομείου, Διδακτορική διατριβή, Εθνικό & Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Τμήμα Νοσηλευτικής, Αθήνα.

Χατζηπαντελής, Ε.Σ., & Σιγάλας, Ι. (2010) , Η εργασιακή ικανοποίηση (Job Satisfaction) του νοσηλευτικού προσωπικού στο Εθνικό Σύστημα Υγείας - Στρατηγικές βελτίωσης στον χώρο της εργασίας. *Ιατρικά Θέματα*, 51, 20-26.

### Ξενογλωσσηβιβλιογραφία

Adams, A. & Bond, S., (2000), Hospital nurses Job Satisfaction individual and organizational characteristics. *Journal of Advanced Nursing* , 32, 536-543

Antoniou A.-S., Davidson M.J. and Cooper C.L., 2003, «Occupational stress, job satisfaction and health state in male and female junior hospital doctors in Greece», *Journal of Managerial Psychology*, no 18, pp. 592-621.

Antoniou A.-S., Antonodimitrakis P., 2001, «Levels of job satisfaction and coping strategies of occupational stress used by Greek hospital doctors», *Proceedings of the 8th Greek Conference of Psychological Research*, Alexandroupoli.

Ashkanasy, N.M., Ashton-James, C.E. & Jordan, P.J., 2004, Performance impacts of appraisal and coping with stress in workplace settings : the role of affect and emotional intelligence. In P. Perrewe & D. Ganster (eds), *Research in Occupational Stress and well Being*. Greenwich, CT: JAI Press.

Bagshaw, M. (2000). Emotional intelligence – training people to be affective so they can be effective. *Industrial and Commercial Training*, 32 (2), 61-65.

Balzer, W. K., Kihm, J. A., Smith, P. C., Irwin, J. L., Bachiochi, P. D., Robie, C., Sinar, E. F., & Parra, L. F. (1997). User's manual for the job descriptive index (JDI; 1997 revision) and the job in general scales. Bowling Green, Ohio: Bowling Green State University, Department of Psychology.

Bar-On, R. (1997). Emotional intelligence in men and women. Bar-On emotional quotient inventory: technical manual. In Fatt, J.P.T. & Howe, I.C.K., (2003). Emotional intelligence of foreign and local university students in Singapore: Implications for managers. *Journal of Business and Psychology*, 17(3)345-365

Bar-On, R, 2000. Emotional and social intelligence: in sights from emotions quotient inventory. In : Bar-On-R and Parker J: The handbook of emotional intelligence . Jossey-Bass, San Francisco , pp. 363-388.

Bar-On, R., &Parker, J., (2000), The handbook of emotional intelligence : Theory, development , assessment and application at home, school and in the workplace. John Wiley& Sons, Inc.San Francisco. USA

Bar-On emotional quotient inventory: technical manual. In Fatt, J. P. T. & Howe, I. C. K. (2003). Emotional intelligence of foreign and local university students in Singapore: Implications for managers. *Journal of Business and Psychology*, 17 (3), 345-365.

Birks, Y.F. & Watt, J.S., (2007), Emotional Intelligence and patient -centered care, *Journal of the Royal Society of Medicine*, 100, 368- 374

Brandberry, G., andGreaves, A, (2006), Συναισθηματική Νοημοσύνη, Εκδόσεις Κριτική σελ. 50

Blegen, M.A. & Mueller ,C. W., (1987), Nurses Job Satisfaction : A longitudinal analysis. *Research in Nursing and Health*, 10, 227-237

Bogue, R.J., Guanneri J.G., Reed,M., Bradley, K., Hughes, J., (2006), Secrets of Physician Satisfaction, *The physician executive*, pp.30-39

Bovier, P.A.&Perneger, T.V., (2003), Predictors of work satisfaction among physicians, *The European Journal of Public Health*, vol. 13, no. 4, pp.299-305

Cadman, C. & Brewer, J.(2001), Emotional Intelligence: a vital prerequisite for recruitment in nursing. *Journal of Nursing Management* , 9 (6), 321-324.

Chelladurai, P. (1999). *Human Resource Management in Sport and Recreation*. Champaign, Illinois: Human Kinetics.

Crohan, S. E., Antonucci, T. C., Adelman, P. K., & Coleman, L. M. (1989). Job characteristics and well-being at midlife: Ethnic and gender comparisons. *Psychology of Women Quarterly*, 13(2), 223-235.

Cummings, G. Haydak, L.&Eastabrooks, C., (2005), Mitigating the impact of Hospital Restructuring of Nurses : The responsibility of Emotional Intelligence leadership, *Nursing Research*, 54(1), 2-12

- Deshpande, S. P. & Shu, X. (2005). The impact of emotional intelligence on counterproductive behavior in China. *Management Research News*, 28 (5), 75-85.
- Dunnette (ed) *Handbook of industrial and organizational psychology*, Chicago, Rand McNally.
- Druskat, V.U. & Wolff, S, 2001, *Building the emotional intelligence of Groups*. Harvard Business Review.
- Hackman, J.R. & Oldham, G.R. 1975, Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, 60 (2), 159-170
- Fisher D. Cynthia (2000). "Mood and Emotions while working: missing pieces of job satisfaction". *Journal of Organizational Behavior* v. 21. Σελ. 185-202)
- Ferrand, E., Lemaire, F., et al , (2003), Discrepancies between perceptions by physicians and nursing staff of intensive care unit end of life decisions. *American Journal of Respiratory Critical Care Medicine* , 167, 1310-1315
- Gardner, H. 1983. *Frames of mind: The theory of multiple intelligences*. Basic Books, New York, pp.50-58
- Gardner, H. 1993, *Emotional intelligence*. Bantam Books, New York,.
- Golbasi, Z., Kellesi, M. & Dogan, S., (2008), Relationship between coping strategies, individual characteristics and JS in a sample of hospital nurses : Cross-sectional questionnaire survey. *International Journal of Nursing studies*, 45, 1800-1806
- Goleman, DP , 1995, *Emotional Intelligence : Why it can matter more than IQ for character, health and lifelong achievement*. NY: Bantam Books, New York.
- Goleman, D. 1998. *Η συναισθηματική νοημοσύνη: Γιατί το EQ είναι πιο σημαντικό από το IQ ?* Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Goleman, 2000. *Η συναισθηματική νοημοσύνη στο χώρο της εργασίας*. Αθήνα : Ελληνικά Γράμματα.
- Goleman, 2001. *The emotionally intelligence Workplace*. Jossey-Bass.
- Goleman, D, Boyatzis, R, Mckee, A, (2002). *Ο νέος ηγέτης, η δύναμη της συναισθηματικής νοημοσύνης στην διοίκηση των οργανισμών*. Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα.

- Graham, I.W. 1999, Reflective narrative and dementia care. *Journal of Clinical Nursing*, 8:675-683.
- Guleryuz, G., Guney, S., Aydin, E.M., Asan, O., 2008, The mediating effect of job satisfaction between emotional intelligence and organizational commitment of nurses: A questionnaire survey. *International journal of nursing studies*, vol. 45, no. 11, pp.1625-1635
- Ingersoll, G.L., Olsan, T., Drew-Cates, J., DeVinney, B.C., & Davies, J., (2002), Nurses Job Satisfaction, Organizational Commitment and Career Intent. *Journal of Nursing Administration*, 32(5), 259-263
- Jayaratne S., Chess W.A., 1984, «The effects of emotional support on perceived job stress and strain». *Journal of Applied Behavioral Science*, vol. 20, pp. 141-153.
- Johnson, P. R. & Indwik, J. (1999). Organizational benefits of having emotional intelligent managers and employees. *Journal of Workplace Learning*, 11 (3), 84-88.
- Jordan et al, 2002, Workgroup E.I., Scale development and relationship to team process effectiveness and goal focus. *Human Resource Management Review*, 12(2), 195-214.
- Jordan, P.J. & TROTH, A.C., 2006). Emotions and coping with conflict: An introduction. *Journal of management & organization*, Vol. 12, Issue 2, pp. 98-100.
- Judge T., 2002, «Understanding the dynamic relationship among personality, mood and job satisfaction», *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, vol. 89, pp. 1119-1137.
- Kaarna, M., Polluste, K., Lepnurm, R., & Thetloff, M., (2004). The progress of reforms: job satisfaction in a typical hospital in Estonia, *International Journal for Quality in Health Care*, vol.16, no. 3, pp. 253-261
- Kafetsios, K., & Zabetakis, I., (2008), Emotional Intelligence and Job Satisfaction : Testing the mediatory role of positive and negative affect at work. *Personality and Individual Differences*, 44, 712-722

- Koustelios, A. (2001). Personal characteristics and job satisfaction of Greek teachers. *The International Journal of Educational Management*, 15, 354-8.
- Kreitner, R., Kinicki, A. (1995). *Organizational Behavior*. Irwin.
- Kunnanatt, J.T.(2004). Emotional intelligence: the new science of interpersonal effectiveness. *Human Resource Development Quarterly*, 15(4), 489-495.
- Kunnanatt, J.T., 2004. The emotional intelligence: the new science of interpersonal effectiveness. *Human Resource Development Quarterly*, 15, 83-104.
- Kwak, C., Chung, B.Y., Xuc , Y., & Eun-Jung, C. (2010), Relationship of job satisfaction with perceived organizational support and quality of care among South Korean nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 47, 1292-1298.
- Law ,KS, Wong,CS, Song, L , 2004,. The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies. *J ApplPsychol* 89, 483-496.
- Law ,KS, Wong,CS, Huang G.H., Li X., (2008). The effects of Emotional Intelligence on job performance and life satisfaction for the research and development scientists in China. *Asia Pacific Journal of Management*, Vol. 25, pp.51-69.
- Lee, F-K. (1998), Job satisfaction and autonomy of Hong Kong registered nurses. *Journal of Advanced Nursing* 27,355-363
- Lu, H., A.E. &Barriball, K.L. (2005), Job satisfaction among nurses: a literature review . *International Journal of Nursing Studies*, 42, 2
- Lukas, V.,Laschinger H.K.& Wong, C.A., (2008), The impact of EI leadership on staff nurse empowerment. the moderating effect of span of control, *Journal of Nursing Management*, 16, 964-973
- Locke E.A., 1976, «The nature and consequences of job satisfaction», στο M.D.
- Lopes , P.N., Grewal, D., Kadis, J., Gall, M & Salovey, P., 2000. Evidence that emotional intelligence is related to job performance and affect and attitudes at work. *Psicothema*, Vol.18, pp. 132-138.

- Mache, S., Vitzthum, K., Nienhaus, A., Klapp, B.F., Groneber, D. A., 2009, Physicians working conditions and job satisfaction. Does a hospital ownership in Germany make a difference? *BMC Health Services Research*, vol. 9, no.148, pp.1-9
- Maslach C., 1982, *Burnout – the cost of caring*, New Jersey, Prentice Hall
- Mayer, J.D., DiPaolo, M.T., Salovey, P., (1990), Perceiving affective content in ambiguous visual stimuli: A component of emotional intelligence. *Journal of Personality Assessment*, 54,772-781
- Mayer, J.D., Salovey, P.,1997. What is Emotional intelligence? In Salovey P. and Sluyter D. . *Emotional development and emotional intelligence: educational implications* , Basic Book, New York, pp.3-31.
- Mayer, J.D., Salovey, P., Caruso, D., 2000. Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. In Voola, R., Carlson, J. & West, A., 2004, *emotional intelligence and competitive advantage: examining the relationship from a resource – based view*. *Strategic Change*, 13, 83-93.
- Mayer, J.D., Salovey, P., Caruso, D.R., 2000, Models of emotional intelligence. In : Sternberg R.J.(ed) *Handbook of human intelligence*. University, Cambridge,: 396-420.
- Mayer, J.D., Salovey, P., Caruso, D. R. (2002), *MSCEIT Users Manual*. Tononto, Ontario:Multi-Health Systems Inc.
- Mayer, J.D., Salovey, P., Caruso, D.R (2004), *Emotional Intelligence : theory, Findings and Implications*. *Psychological Inquiry*, 15, 197-215
- Mitchell, T. R. & Larson, J. R. (1987). *People in Organizations*. McGraw-Hill, New York.
- Montana , P.J., &Charnov, B.H., (2008). *Management Barron´ s educational series* , Inc., New York, USA.
- Morand, DA, 2001. The emotional intelligence of manager: assessing the construct validity of nonverbal measure of <<people skills>>. *Journal of Business and Psychology*, 16(1), 21-23.



- Murphy, KR, 2006. A critique of emotional intelligence. NJ: Erlbaum Associates, Mahwah.
- Murrells, T., Robinson, S., Griffiths, P., 2008. Job satisfaction trends during nursing early career, BMC, Nursing, vol. 7, no. 7, pp. 1-13
- Nahn, H., 1940, Job Satisfaction in Nursing, Am J Nurs , vol .40,no.12, pp. 1389-1392
- Nolan, M., Nolan, J.,& Grant, G., (1995), Maintaining nurses JS and morale. British Journal of Nursing , 4 (19), 1148-1154
- Nylenna, M., Gulbrandsen, P., Forde, R., Aasland, O.G., 2005. Job satisfaction among Norwegian general practitioner, Scandinavian Journal of Primary Health Care, vol.23, pp.198-202
- Paleologou, V., Kontodimopoulos, N., Stamouli, A., Aletras, V., Niakas, D., 2006. Developing and testing an instrument for identifying performance incentives in the Greek Health care section. BMC Health Service Research, vol. 6, no., 1, pp.118
- Person, Sb., Allison, JJ., Kiefe, Cl., Weaver MT., Williams, Od., Centor, RM et al. 2004, Nurse staffing and mortality for medicare patients with acute myocardial infarction. Med care, 42:4-12
- Philopanagioti A., Anagnostopoulos, F., Mourtou, E., Niakas, D.,2012. Emotional intelligence, emotional labor and job satisfaction among physicians in Greece. BMC Health Services Research 12:463
- Piko B.F., 2006, Burnout, role conflict, job satisfaction and psychosocial health among Hungarian health care staff: A questionnaire survey, International journal of nursing studies, vol.43, no. 3, pp. 311-318
- Price, M., (2002), Job Satisfaction of registered nurses working in an acute hospital. British Journal of Nursing 11, (4) , 275-280
- Rambur, B., McIntosh, B., Val Palumbo, M., Reinier, K., (2005), Education as a determinant of career retention and job satisfaction among registered nurses. Journal of Nursing Scholarship, 37, (2), 185-192

- Riggio, R.E.(1990), Introduction to industrial/organizational psychology.
- Rollinson D., Broadfield A., Edwards D., 1998, Organizational behavior and analysis: An integrated approach, Essex, England, Addison Wesley Longman.
- Salovey, P., Bedell, B. T., Detweiler, J. B. & Mayer, J. D. (1999). Coping intelligently: emotional intelligence and the coping process. In Tsaoasis, I. & Nikolaou, I. (2005). Exploring the relationship of emotional intelligence with physical and psychological health functioning. *Stress and Health*, 21, 77-86.
- Savery , L.K.(1989), Job Satisfaction and Nurses. *Journal of MnagerialPsychology*, 4(5), 11-16
- Scott-Ladd, B. & Chan C.C.A. 2004. Emotional intelligence and participation in decision-making: strategies for promoting organizational learning and change. *Strategic Change*, 13, 95-105.
- Schultz , D.& Schultz, S.E., 1998, *Psychology and Work Today : An introduction to Industrial and Organizational Psychology* . Prentice-Hall , Inc., New Jersey, USA.
- Shortell, S.M., Zimmerman, J.E., Rouseau, D.M. et al, (1994), The performance of intensive care units : Does a good management make a difference, *Medicam Care* 32, 598-525
- Siu, O., (2002), Predictor of JS and absenteeism in two samples of Hong Kong Nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 40(2), 218-229
- Smigla, J. E. & Pastoria, G. (2000). Emotional intelligence: some have it, others can learn. *The CPA Journal*, 70 (6), 60-61.
- Spector, P.E. (1997), *Job satisfactionon: applicationn, assessment , causes and consequenceses* . SAGE Publicationsns ,Inc,. London.
- Strickland D., Emotional Intelligence: the most potent factor in the success equation. *J Nurs Adam* 2000, 30:112-127.
- Thorndike E.L. 1920, A constant error in psychological ratings 1 *Appl Psycholo*,4: 25-29.

Tzeng, H-M, Kefefian, S., & Redman, R.W.(2002), Relationship of nurses assessment of organizational culture, job satisfaction, and patient satisfaction with nursing care. *International Journal of Nursing studies*, 39,79-84

Volker, R., Bernhard, B., Anna, K., Fabrizio, S., Robin, R., et al, 2010. Burnout coping and job satisfaction in service staff treating opioid addicts from Athens to Zurich. *Stress and Health*, vol 26, no 2, pp 149-159

Vroom , V.H.(1964), *Work and Motivation*. John Wiley & Sons. Inc., New York. USA.

Warr P., Cook J. and Wall T., 1979, «Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being», *Journal of Occupational Psychology*, vol. 52, pp. 129 -148.

Woodruffe, C, 2001. Promotional intelligence. In Slaski, M. & Cartwright, S., 2003. Emotional intelligence training and its implications for stress, health and performance. *Stress and Health*, 19, 233-239.

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

Zangaro, G.A., Soeken, K.L. 2007, A meta-analysis of studies of nurses job satisfaction. *Research in nursing and health*, vol. 30, no.4 , pp. 445-458

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΑ**

**ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΑΠΟΤΥΠΩΣΗΣ  
ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ  
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ**

**ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΩΝ**

## ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

### ΜΕΡΟΣ Α

Παρακαλώ κυκλώστε την απάντηση που σας αντιπροσωπεύει

#### **ΦΥΛΟ:**

- A) ΑΝΔΡΑΣ
- B) ΓΥΝΑΙΚΑ

#### **ΗΛΙΚΙΑ:**

- A) ΕΩΣ 25
- B) 26-30
- Γ) 31-35
- Δ) 36-40
- E) 41—45
- Z) ΑΝΩ ΤΩΝ 46

#### **ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ :**

- A) ΙΑΤΡΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ
- B) ΝΟΣΗΛΠΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ
- Γ) ΜΑΙΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ
- Δ) ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

#### **ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ:**

- A) ΣΧΟΛΗ ΔΙΕΤΟΥΣ ΦΟΙΤΗΤΗΣ
- B) ΑΝΩΤΑΤΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ (ΑΤΕΙ)
- Γ) ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ (ΑΕΙ)
- Δ) ΑΛΛΟ

**ΕΠΙΠΡΟΣΘΕΤΟΙ ΤΙΤΛΟΙ ΣΠΟΥΔΩΝ:**

Α)ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ

Β)ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΟ

Γ)ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ

Δ)ΑΛΛΟ

**ΧΡΟΝΟΣ ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΣΤΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΠΟΥ ΕΡΓΑΖΕΣΤΕ**

**ΤΩΡΑ:**.....

**ΧΡΟΝΟΣ ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΣΤΟ ΤΜΗΜΑ ΠΟΥ ΕΡΓΑΖΕΣΤΕ:**

.....

**ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΠΩΣ Η ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΧΩΡΑΣ ΕΧΕΙ ΕΠΗΡΕΑΣΕΙ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΣΑΣ:**

Α)ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ

Β)ΜΕΤΡΙΑ

Γ)ΕΛΑΧΙΣΤΑ

Δ)ΚΑΘΟΛΟΥ

**ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΠΩΣ Η ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΧΩΡΑΣ ΕΧΕΙ ΕΠΗΡΕΑΣΕΙ ΤΗΝ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΣΑΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ:**

Α)ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ

Β)ΜΕΤΡΙΑ

Γ)ΕΛΑΧΙΣΤΑ

Δ)ΚΑΘΟΛΟΥ

**ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΠΩΣ Η ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ ΟΣΟ ΑΦΟΡΑ  
ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ ΘΑ :**

A) ΧΕΙΡΟΤΕΡΕΨΕΙ

B) ΠΑΡΑΜΕΙΝΕΙ ΣΤΑΣΙΜΗ

Γ) ΒΕΛΤΙΩΘΕΙ

**ΣΤΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΠΟΥ ΕΡΓΑΖΕΣΤΕ ΣΑΣ ΔΙΝΕΤΑΙ Η ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ  
ΝΑ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΕΙΤΑΙ ΕΠΙΔΟΤΟΥΜΕΝΑ ΕΠΙΜΟΡΦΩΤΙΚΑ  
ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ.**

A) ΠΟΛΥ ΣΥΧΝΑ

B) ΣΥΧΝΑ

Γ) ΣΠΑΝΙΑ

Δ) ΚΑΘΟΛΟΥ

**Κυκλώστε τον αριθμό που σας αντιπροσωπεύει :**

**ΜΕΡΟΣ Β – ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ**

- 1) Πολύ Δυσανεστημένος –η
- 2) Δυσανεστημένος –η
- 3) Ούτε δυσανεστημένος –η /Ούτε ικανοποιημένος- η
- 4) Ικανοποιημένος –η
- 5) Πολύ ικανοποιημένος –η

**Πόσο ικανοποιημένος-η είστε από την πτυχή που σας παρέχει η εργασία σας?**

- |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Από τη μονιμότητα που παρέχει.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Από το μισθό και τις πρόσθετες παροχές που λαμβάνω.                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Από το βαθμό της προσωπικής ανάπτυξης και εξέλιξης που έχω εφαρμόζοντας την δουλεία μου. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Από τους ανθρώπους που συναναστρέφομαι και εργάζομαι μαζί.                               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Από το βαθμό του σεβασμού και της ίσης αντιμετώπισης που                                 |   |   |   |   |   |

- λαμβάνω από τον προϊστάμενο –η μου. 1 2 3 4 5
- 6.Από την αίσθηση που έχω ότι επιτελώ ένα αξιόλογο έργο κάνοντας την δουλεία μου. 1 2 3 4 5
- 7.Από τη δυνατότητα που έχω να γνωρίζω άλλους ανθρώπους στο περιβάλλον εργασίας μου. 1 2 3 4 5
- 8.Από την υποστήριξη και την καθοδήγηση που λαμβάνω από τον προϊστάμενο –η μου. 1 2 3 4 5
- 9.Από το βαθμό στον οποίο λαμβάνω ικανοποιητικό μισθό σχετικά με αυτά που προσφέρω στο νοσοκομείο. 1 2 3 4 5
- 10.Από το βαθμό ανεξάρτητης σκέψης και δράσης που μπορώ να ασκήσω κατά τη διάρκεια της εργασίας μου. 1 2 3 4 5
- 11.Από το πόσο ασφαλής φαίνεται η θέση μου στο μέλλον στο νοσοκομείο αυτό. 1 2 3 4 5
- 12.Από την ευκαιρία να βοηθάω άλλους ανθρώπους κατά τη διάρκεια της εργασίας μου. 1 2 3 4 5
- 13.Από το βαθμό των σύγχρονων προκλήσεων που μου προσφέρει η εργασία μου. 1 2 3 4 5
- 14.Από τη συνολική ποιότητα στην επίβλεψη που λαμβάνω κατά τη διάρκεια της εργασίας μου. 1 2 3 4 5

**Κυκλώστε τον αριθμό που σας αντιπροσωπεύει:**

**ΜΕΡΟΣ Γ –ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ**

- 1) Διαφωνώ απόλυτα
- 2) Διαφωνώ
- 3) Ούτε συμφωνώ / Ούτε διαφωνώ
- 4) Συμφωνώ
- 5) Συμφωνώ απόλυτα

- 15.Τις περισσότερες φορές καταλαβαίνω το γιατί αισθάνομαι τα συναισθήματα που νιώθω. 1 2 3 4 5



16. Έχω μια καλή γνώση των συναισθημάτων μου. 1 2 3 4 5
17. κατανοώ πέρα ως πέρα το πώς αισθάνομαι. 1 2 3 4 5
18. Πάντα γνωρίζω αν είμαι χαρούμενος-η ή όχι. 1 2 3 4 5
19. Καταλαβαίνω πάντα τα συναισθήματα των φίλων μου από τη συμπεριφορά τους. 1 2 3 4 5
20. Είμαι καλός –η παρατηρητής των συναισθημάτων των άλλων. 1 2 3 4 5
21. Είμαι ευαίσθητος-η στα συναισθήματα και την συγκινησιακή κατάσταση των άλλων. 1 2 3 4 5
22. Κατανοώ σε βάθος τα συναισθήματα των γύρω μου . 1 2 3 4 5
23. Πάντα θέτω στόχους για τον εαυτό μου και μετά βάζω τα δυνατά μου για να τους πετύχω. 1 2 3 4 5
24. Πάντα λέω στον εαυτό μου ότι είμαι ένα άξιο και ικανό άτομο. 1 2 3 4 5
25. Είμαι ένα άτομο που μπορώ να δραστηριοποιώ τον εαυτό μου μόνος μου χωρίς να απαιτείται κάποιος άλλος να με υποκινήσει για να φέρω εις πέρας κάποιο έργο. 1 2 3 4 5
26. Πάντα παρακινώ και ενθαρρύνω τον εαυτό μου για να καταφέρει το καλύτερο. 1 2 3 4 5
27. Ελέγχω το θυμό μου και ανταπεξέρχομαι στις δυσκολίες με τη λογική. 1 2 3 4 5
28. Είμαι απόλυτα ικανός-η να ελέγξω τα συναισθήματα μου. 1 2 3 4 5
29. Όταν θυμώνω πάντα μπορώ να ηρεμήσω γρήγορα. 1 2 3 4 5
30. Ελέγχω απόλυτα τα συναισθήματα μου. 1 2 3 4 5

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β**

**ΑΔΕΙΕΣ ΧΡΗΣΗΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΩΝ**

Θεσσαλονίκη, 04 Ιουνίου 2012

Κυρία Γιαννακοπούλου,

Έλαβα το e-mail σας σχετικά με το θέμα της εργασίας σας και τα ερωτηματολόγια που προτίθεστε να χρησιμοποιήσετε.

Σε ότι αφορά στο ερωτηματολόγιο της εργασιακής ικανοποίησης, έχετε την άδεια να το χρησιμοποιήσετε αυτούσιο καθόσον η μετάφρασή του από την αγγλική γλώσσα, όπως αυτή χρησιμοποιήθηκε στην εργασία μου, πραγματοποιήθηκε μετά από αντίστοιχη άδεια των συγγραφέων (Hackman, J.R., & Oldham, G.R.).

Σε ότι αφορά στο ερωτηματολόγιο της συναισθηματικής νοημοσύνης, όπως αναφέρεται και στην εργασία μου (σελ.65), επιλέχθηκε η μεταφρασμένη στα ελληνικά έκδοσή του, όπως αυτή χρησιμοποιήθηκε στην εργασία των Καφέτσιου και Ζαμπετάκη (Kafetsios, & Zampetakis, 2008) μετά από την έγγραφη άδεια του συγγραφέα (Wong, C.S) οπότε ίσως θα ήταν καλύτερο να ακολουθήσετε την ίδια διαδικασία, μνημονεύοντας και την εργασία των κ.κ. Καφέτσιου και Ζαμπετάκη.

Καλή συνέχεια στην προσπάθειά σας και καλό κουράγιο. Στη διάθεσή σας για ότι άλλο χρειαστείτε.

Φιλικά,

Ιωάννης Γ. Τσικούρας

K.Kafetsios<k.kafetsios@psy.soc.uoc.gr>

14/6/12

Αγαπητή κα Γιαννακοπούλου,

Η εν λόγω κλίμακα είναι ελεύθερη για χρήση των ερευνητών και όπως πάμπολλες δημοσιευμένες κλίμακες (όχι Τεστ) δεν ανήκουν σε κανέναν παρά στο σύνολο της ερευνητικής κοινότητας.

Καλή επιτυχία στη μελέτη σας,

Κώστας Καφέτσιος

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ**

**ΑΔΕΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΠΑΡΟΥΣΑΣ ΜΕΛΕΤΗΣ ΣΕ ΝΟΣΟΣΚΟΜΕΙΑ ΤΗΣ  
6<sup>ΗΣ</sup> ΥΓΙΕΙΝΟΜΙΚΗΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ**