

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ / ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ – ΙΟΥΝΙΟΣ 2016

*23/6/2016:.. Ηγεςία – Συναισθηματική Νοημοσύνη .
(Γαλάτου Νίκη).*

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ



ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ Γ.Ν.ΑΜΦΙΣΣΑΣ

ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ Γ.Ν.ΑΜΦΙΣΣΑΣ

ΗΓΕΣΙΑ & ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ: Πολυτέλεια ή Αναγκαιότητα;



Σκοπός της εργασίας :

« Η συνειδητοποίηση του πλούτου των συναισθημάτων μας και την αναγνώρισή τους ως *σημαντικό παράγοντα*, που μπορούν να επηρεάζουν θετικά τις εργασιακές μας σχέσεις , την προσωπική και επαγγελματική μας ανάπτυξη.....»

Ερευνητικά Ερωτήματα

- Έχει το συναίσθημα θέση στον εργασιακό / νοσοκομειακό χώρο;
- Τι είναι η συναισθηματική νοημοσύνη;
- Γιατί ένας ηγέτης πρέπει να είναι συναισθηματικά νοήμων;
- Ποιοι τύποι ηγεσίας εμπερικλείουν στοιχεία συναισθηματικής νοημοσύνης;
- Υπάρχουν δυνατότητες εκμάθησης και βελτίωσης της συναισθηματικής νοημοσύνης;



Αντιμετώπιση του συναισθήματος (emotion) στον εργασιακό / νοσοκομειακό χώρο!!

ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΗ

- ✓ Σημάδι αδυναμίας
- ✓ Δεν έχει θέση στον εργασιακό χώρο
- ✓ Να αποφεύγεται με κάθε τρόπο
- ✓ Να δίδεται προσοχή μόνο στη λογική σκέψη
- ✓ Να χρησιμοποιούνται λέξεις που δεν είναι φορτισμένες συναισθηματικά
- ✓ Επηρεάζει αρνητικά την ορθή κρίση
- ✓ Αποδιοργανώνει
- ✓ Είναι εμπόδιο στο στρατηγικό σχεδιασμό

ΣΥΓΧΡΟΝΗ

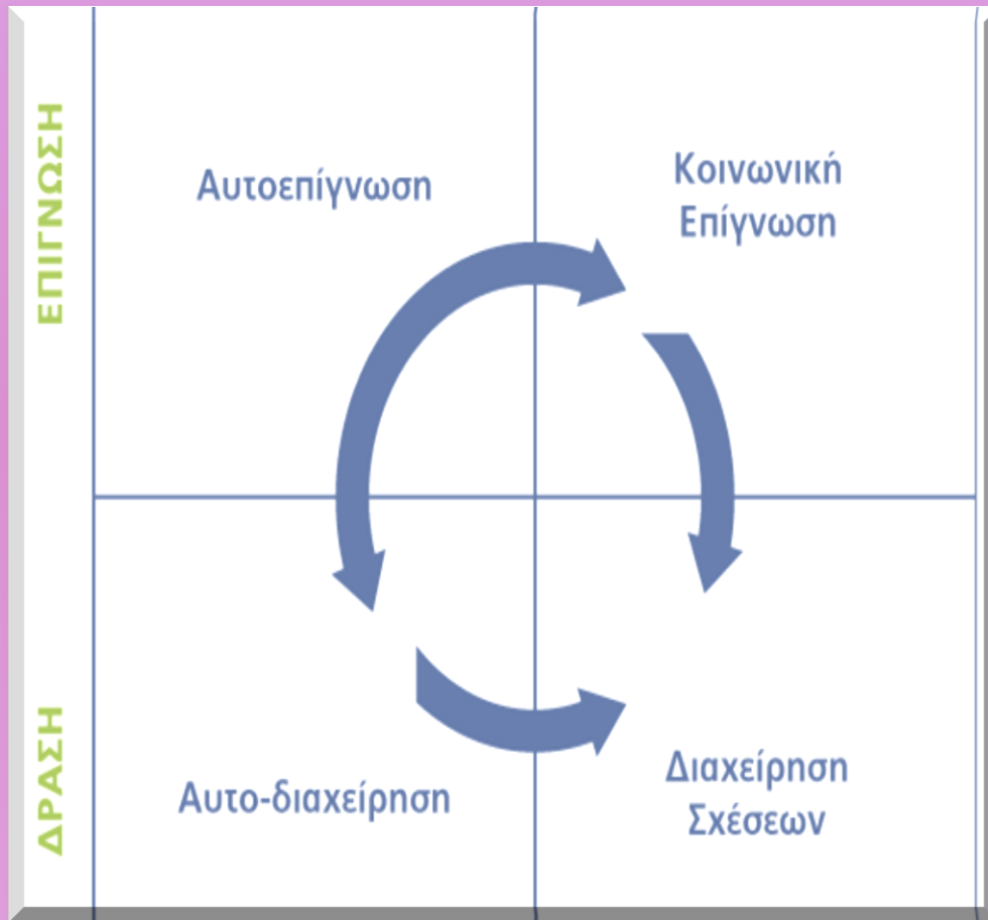
- ✓ Σημάδι δύναμης
- ✓ Είναι ουσιαστικό για τον εργασιακό χώρο
- ✓ Είναι πηγή μάθησης
- ✓ Να καταγράφονται οι συναισθηματικές αντιδράσεις
- ✓ Να χρησιμοποιούνται συναισθηματικά φορτισμένες λέξεις
- ✓ Είναι απολύτως απαραίτητο για ορθή κρίση
- ✓ Δραστηριοποιεί κι ενθουσιάζει
- ✓ Φέρνει δημιουργικότητα, ανανέωση και καινοτομία

Συναισθηματική Νοημοσύνη

- Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι:
«ικανότητα ενός ατόμου να αντιλαμβάνεται, τα συναισθήματα του και τα συναισθήματα των άλλων, να τα διαχωρίζει και να τα χρησιμοποιεί ως πηγή ενέργειας, πληροφορίας και επιρροής τόσο του εαυτού του όσο και των άλλων ανθρώπων γύρω του». (Salovey & Mayer, 2000).
- Σύμφωνα με τον Goleman (1996), η ικανότητα αναγνώρισης των συναισθημάτων των άλλων («ενσυναίσθηση»), η ικανότητα ικανοποιητικής διαχείρισης των διαπροσωπικών μας σχέσεων καθώς και η εύστοχη επικοινωνία αποτελούν σημαντικούς παράγοντες για επιτυχημένη επαγγελματική πορεία.

- Η “συναισθηματική νοημοσύνη”, η ικανότητα δηλαδή των ατόμων να συνδυάζουν συναίσθημα με νοημοσύνη, προκειμένου να επιλύσουν προβλήματα ή να λάβουν αποφάσεις έρχεται σε αντίθεση με τη “γνωστική νοημοσύνη”, η οποία αναφέρεται στις πρακτικές ικανότητες και δεξιότητες που έχουν αποκτηθεί μέσω της εκπαίδευσης .
(Μπρίνια, 2008).
- Η καλλιέργεια της συναισθηματικής νοημοσύνης έχει ως αποτέλεσμα διακεκριμένη επίδοση στο χώρο της εργασίας.
Goleman (1996).

Σύστημα συναισθηματικών ικανοτήτων κατά Goleman



Εαυτός

Αυτεπίγνωση

- Συναισθηματική αυτεπίγνωση
- Ακριβής αξιολόγηση εαυτού
- Αυτοπεποίθηση

Άλλοι

Κοινωνική επίγνωση

- Ενσυναίσθηση
- Κατεύθυνση προς παροχή υπηρεσιών (Εξυπηρετικότητα)
- Οργανωσιακή επίγνωση



Διαχείριση εαυτού

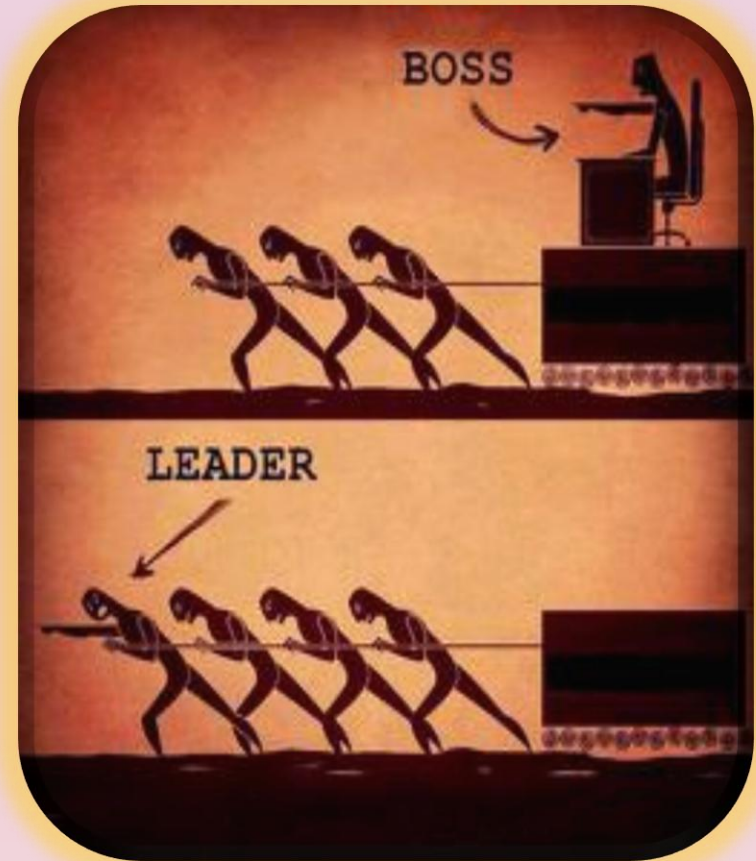
- Συναισθηματικός αυτοέλεγχος
- Αξιοπιστία
- Ευσυνειδησία
- Προσαρμοστικότητα
- Κίνητρα επιτυχίας
- Πρωτοβουλία

Διαχείριση σχέσεων

- Ανάπτυξη άλλων
- Επιρροή
- Επικοινωνία
- Χειρισμός συγκρούσεων
- Ηγεσία με όραμα
- Καταλύτης αλλαγής
- Χτίσιμο δεσμών
- Ομαδική εργασία και συνεργασία

ΗΓΕΣΙΑ ΚΑΙ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ

Η συναισθηματική νοημοσύνη διαδραματίζει σημαντικό ρόλο και αναφορικά με το θέμα της ηγεσίας. Έρευνες έχουν δείξει ότι η αύξηση των επιπέδων συναισθηματικής νοημοσύνης των ηγετών είναι πολύ πιθανό να οδηγήσει στην εμφάνιση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος, ξεχωρίζει τα επιτυχημένα άτομα στο χώρο εργασίας καθώς και στην δημιουργία θετικής στάσης των υπαλλήλων απέναντι στην αλλαγή.

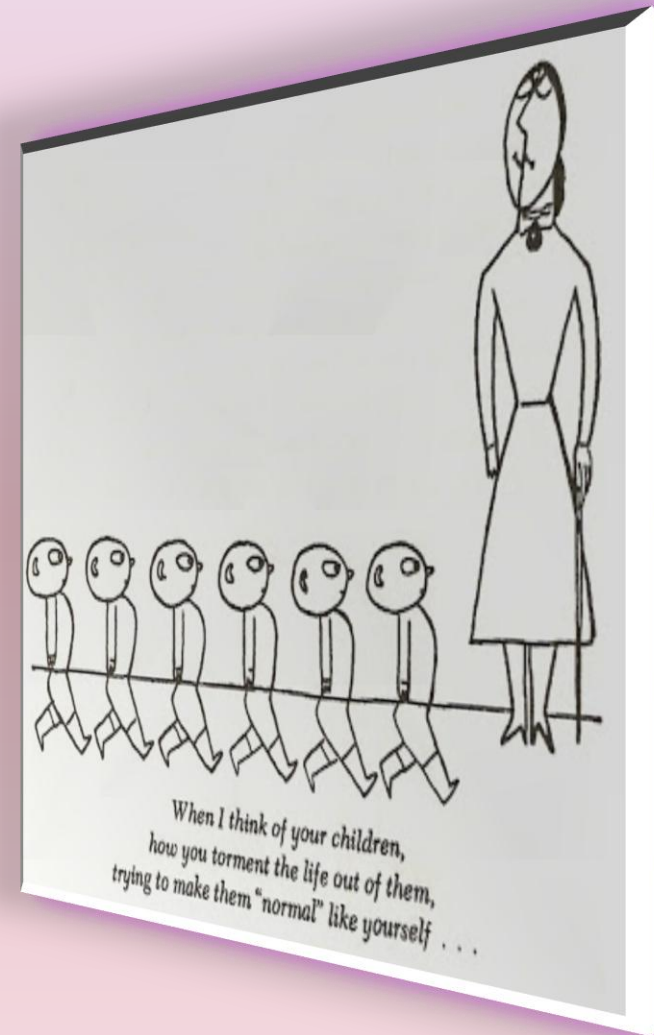


Συναισθηματική νοημοσύνη & τύποι ηγεσίας

Καταπιεστικός (Coercive): Οι ηγέτες με καταπιεστικό στυλ απαιτούν άμεση υπακοή, στηρίζονται στη δύναμη της θέσης τους και γενικά διακρίνονται από έλλειψη ενσυναίσθησης.

Το Το στυλ με μια λέξη θα μπορούσε να συνοψιστεί στο «Κάντε ό,τι σας λέω» και είναι κατά βάση αποτελεσματικό σε περιόδους κρίσης, στα πολύ αρχικά στάδια μιας οργανωσιακής αλλαγής ή όταν υπάρχουν προβληματικοί εργαζόμενοι.

Το γενικό αποτέλεσμα αυτού του στυλ ηγεσίας στο οργανωσιακό κλίμα είναι αρνητικό.



Συναισθηματική νοημοσύνη & τύποι ηγεσίας

Οραματιστικός

(Visionary) : Ο τύπος του οραματιστή ηγέτη κινητοποιεί τα άτομα προς ένα κοινό όραμα και διακρίνεται από τις ικανότητες συναισθηματικής νοημοσύνης της αυτοπεποίθησης, της ενσυναίσθησης και του καταλύτη αλλαγής.

Με μια λέξη θα μπορούσε να συνοψιστεί στη φράση «ακολουθήστε με» και είναι αποτελεσματικός όταν απαιτείται ένα νέο όραμα ή όταν χρειάζεται να δοθεί μια ξεκάθαρη γραμμή πορείας για τον οργανισμό.

Η γενική του επίπτωση στο οργανωσιακό κλίμα είναι θετική.



Συναισθηματική νοημοσύνη & τύποι ηγεσίας

Ανθρωπιστικός

(Affilative) : Το ανθρωπιστικό στυλ ηγεσίας δημιουργεί αρμονία και συναισθηματικούς δεσμούς ανάμεσα στα άτομα της ομάδας.

Διακρίνεται από τις ικανότητες συναισθηματικής νοημοσύνης της ενσυναίσθησης, του χτισίματος δεσμών και της επικοινωνίας ενώ **το χαρακτηριστικό ενός τέτοιου ηγέτη είναι «οι άνθρωποι είναι πάνω απ' όλα»**. Το στυλ αυτό είναι αποτελεσματικό όταν χρειάζεται να ενδυναμωθεί η συνοχή της ομάδας ή για την εμπύχωση των ατόμων σε περιόδους κρίσης. **Το ανθρωπιστικό στυλ οδηγεί σε συναίνεση μέσω συμμετοχικών διαδικασιών και διακρίνεται από τις συναισθηματικές ικανότητες της επικοινωνίας και της συνεργασίας.**



Συναισθηματική νοημοσύνη & τύποι ηγεσίας

Δημοκρατικός

(Democratic) : Ο δημοκρατικός ηγέτης ζητά πάντα τη γνώμη των άλλων και είναι αποτελεσματικός όταν χρειάζεται να υπάρξει κοινή συναίνεση ή να εισακουστεί η γνώμη της πλειοψηφίας των εργαζομένων. **Η επίδραση στο οργανωσιακό κλίμα είναι θετική.**

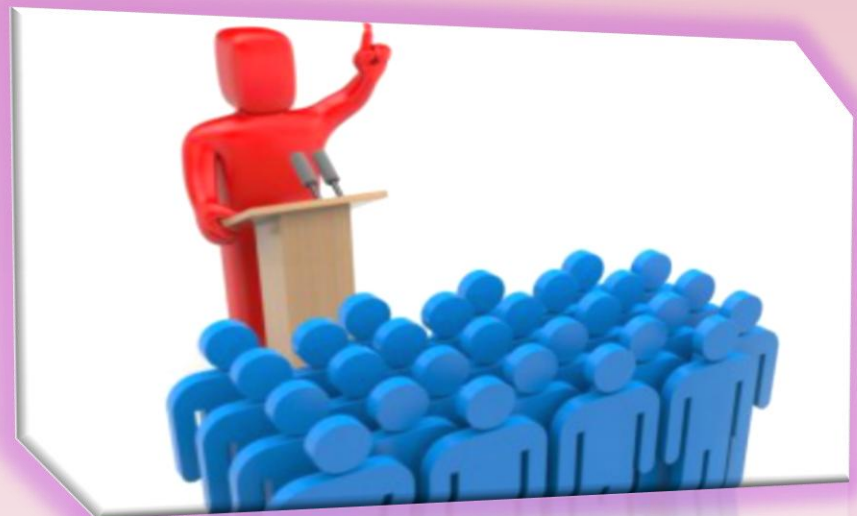


Συναισθηματική νοημοσύνη & τύποι ηγεσίας

Καθοδηγητικός

(Pacesetting) : Στη συνέχεια, το καθοδηγητικό στυλ θέτει υψηλά κριτήρια απόδοσης και διακρίνεται από τις συναισθηματικές ικανότητες της ευσυνειδησίας, των κινήτρων επιτυχίας και της πρωτοβουλίας. Το στυλ συνοψίζεται στη φράση «**Κάντε ό,τι κάνω, τώρα**» και δουλεύει καλύτερα όταν υπάρχει η ανάγκη για γρήγορα αποτελέσματα από μια ενθουσιώδη και ικανή ομάδα.

Όμως το οργανωσιακό κλίμα επηρεάζεται αρνητικά γιατί καταπιέζεται η δημιουργικότητα και δημιουργείται μια ατμόσφαιρα ασφυξίας.



Συναισθηματική νοημοσύνη & τύποι ηγεσίας

Συμβουλευτικός

(Coaching) : Το συμβουλευτικό στυλ δίνει έμφαση στην περαιτέρω ανάπτυξη των εργαζομένων και διακρίνεται από τις ικανότητες της ανάπτυξης άλλων, της ενσυναίσθησης και της αυτεπίγνωσης.

Συνοψίζεται

στο «δοκιμάστε αυτό» και είναι αποτελεσματικό για τη βελτίωση και ανάπτυξη του εργατικού δυναμικού και αξιοποίηση των δυνατοτήτων του.



Ηγεσία και συναισθηματική νοημοσύνη

10 βασικές συμπεριφορές του συναισθηματικά νοήμονα ηγέτη / Ryback (1998)

- ✓ Κάνει εποικοδομητική κριτική
- ✓ Διαθέτει ενσυναίσθηση (empathy) και δείχνει κατανόηση
- ✓ Είναι ειλικρινής για τα συναισθήματα και τις προθέσεις του
- ✓ Είναι πάντα παρών, έτοιμος να αναλάβει τις ευθύνες του
- ✓ Δίνει σημασία στη λεπτομέρεια, χωρίς όμως να ξεχνά τη μεγαλύτερη εικόνα
- ✓ Είναι υποστηρικτικός και κάνει τους υφισταμένους να αισθάνονται αναντικατάστατοι
- ✓ Είναι αποφασιστικός και επιλύει τις συγκρούσεις άμεσα
- ✓ Δείχνει ζήλο και κυνηγάει την επιτυχία, χωρίς όμως αυτό να του γίνεται βραχνάς
- ✓ Έχει αυτοπεποίθηση και αφήνει στους γύρω του χώρο να αναπνεύσουν.



Ηγεσία και συναισθηματική νοημοσύνη

- Οι πραγματικά επιτυχημένοι και αποτελεσματικοί ηγέτες **δεν** χρησιμοποιούν μόνο ένα απ' αυτά τα **στυλ**, αλλά διαθέτουν «ευλυγισία» και εναλλάσσουν στυλ ανάλογα με τις ανάγκες που βλέπουν ότι δημιουργούνται στην επιχείρηση.
- Ο Goleman θεωρεί ότι οι ηγέτες που επιδεικνύουν τέσσερα από τα έξι στυλ και κυρίως το οραματιστικό, το δημοκρατικό, το ανθρωπιστικό και το συμβουλευτικό, δημιουργούν το καλύτερο οργανωτικό κλίμα στο εργασιακό χώρο τους και επιτυγχάνουν τις μεγαλύτερες επιδόσεις.



Ο manager γίνεται, ο ηγέτης γεννιέται

- Η ηγεσία και το management αποτελούν δύο έννοιες, που στον σύγχρονο κόσμο συχνά συγχέονται. Ένας manager πολύ συχνά και αβίαστα ορίζεται ως ηγέτης.
- Σύμφωνα με τον J. Kotter, καθηγητή στο Harvard, **η ηγεσία και το management** είναι δύο λειτουργίες, δύο ρόλοι συμπληρωματικοί και αλληλοεπηρεαζόμενοι. Η πρώτη αφορά την κινητοποίηση και την κατεύθυνση των ανθρώπων για τη δημιουργία ενός καλύτερου μέλλοντος και η δεύτερη αφορά την αποτελεσματική διαχείριση πόρων (προγραμματισμός, οργάνωση, έλεγχος) για την επίτευξη βραχυπρόθεσμων αποτελεσμάτων.
- Συνήθως, παρά την αντιφατικότητα, ο άριστος συνδυασμός και των δύο είναι πραγματική πρόκληση και εξασφαλίζει τις υψηλότερες αποδόσεις και ταυτόχρονα την υψηλότερη ικανοποίηση των ανθρώπων.
- **«οι managers είναι αυτοί που κάνουν τα πράγματα σωστά, ενώ οι ηγέτες είναι αυτοί που κάνουν τα σωστά πράγματα».** (Bennis & Nanus)



Ο manager γίνεται, ο ηγέτης γεννιέται

- Αυτό που συνδέει την ηγεσία με την συναισθηματική νοημοσύνη είναι βαθιά ουσιώδες.
- Ένας οργανισμός που θα θεμελιωνόταν στις αρχές της σύμπνοιας και της γνήσιας ηγεσίας, θα προσλάμβανε άτομα που θα διέθεταν τις δεξιότητες της συναισθηματικής νοημοσύνης που απαιτούνται για την άσκηση της γνήσιας ηγεσίας.
- Η συνεχιζόμενη μάθηση αυτών των ικανοτήτων θα αποτελούσε μέρος της καθημερινής λειτουργίας και ολόκληρος ο οργανισμός θα εξελισσόταν σε χώρο προόδου και ευημερίας των ανθρώπων.
- Η πρόοδος όμως και η ευημερία, σκεφτόμενοι σε ένα ευρύτερο πλαίσιο, δεν θα χαρακτήριζαν μόνο την εργασιακή ζωή των ανθρώπων, αλλά και την προσωπική, αν μεταφέραμε αυτές τις ιδιότητες στην οικογένειά μας, στα παιδιά μας, τους φίλους μας, την ίδια την κοινωνία μας.
- **Τέλος: « Δεν υπάρχει ένας ηγέτης, αλλά πολλοί. Η ηγεσία δεν αφορά μόνο ένα άτομο, αυτό που έχει κατακτήσει την κορυφή, αλλά κάθε άτομο, το οποίο από την θέση στην οποία βρίσκεται, με τον έναν ή με τον άλλο τρόπο, «πρωταγωνιστεί», κατευθύνει άλλους ανθρώπους με στόχο την πρόοδο και την εξέλιξη».**





MANAGER

- Ένας διευθυντής
- Διαχειρίζεται
- Διατηρεί
- Αντιγράφει
- Επικεντρώνεται σε συστήματα και δομές
- Βασίζεται στον έλεγχο
- Έχει μια μικρής εμβέλειας θέα
- Ρωτά πως και πότε

ΗΓΕΤΗΣ

- Ένας ηγέτης
- Καινοτομεί
- Αναπτύσσει
- Πρωτοτυπεί
- Επικεντρώνεται σε ανθρώπους
- Εμπνέει εμπιστοσύνη
- Έχει μια μεγάλης εμβέλειας προοπτική
- Ρωτά τι και γιατί

Αν κάποτε θεωρούσαμε ότι ικανός ηγέτης ήταν εκείνος που είχε υψηλό δείκτη ευφυΐας (IQ), σήμερα η ύπαρξη του συναισθήματος (EQ) παίζει καθοριστικό ρόλο στη ανάδειξη των ηγετικών του ικανοτήτων.

Πως μπορούμε να εφαρμόσουμε στην πράξη τη θεωρία της συναισθηματικής νοημοσύνης και να στριμώξουμε το συναίσθημα εκεί όπου το απορρίπτει η λογική?

- Με τη δημιουργία φανταστικών εργασιακών χώρων και εργασιακού περιβάλλοντος που θα ξεπερνά τις προσδοκίες των εργαζομένων, δίνοντας προτεραιότητα στις ανθρώπινες αξίες και ανάγκες και έμμεσα προσδοκώντας την ανταπόδοση.
- Δημιουργώντας και σχεδιάζοντας εκπαιδευτικά προγράμματα τα οποία να εστιάζονται στην καλλιέργεια και ανάπτυξη της συναισθηματικής νοημοσύνης των στελεχών στον εργασιακό χώρο.
- Η 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 ΔΕΙΚΤΗΣ IQ

- αφορά στο αριθμητικό κομμάτι,
- η διανοητική νοημοσύνη είναι κάτι προκαθορισμένο από τη γέννηση του ανθρώπου, που εξελίσσεται μέχρι κάποια ηλικία και σταματά ,
- το IQ ελέγχει τη λογική,
- το IQ επηρεάζει ελάχιστα τις σχέσεις μας με τους άλλους,
- το IQ είναι απαραίτητο για τη διεκπεραίωση κάθε μορφής εργασίας.

Ο ΔΕΙΚΤΗΣ EQ

- σχετίζεται με τα συναισθήματα,
- η συναισθηματική νοημοσύνη είναι κάτι το οποίο μπορεί να αναπτυχθεί σε οποιαδήποτε ηλικία,
- το EQ ελέγχει τα συναισθήματά μας τόσο απέναντι στον ίδιο μας τον εαυτό όσο και απέναντι στους άλλους,
- το EQ παίζει καθοριστικό ρόλο στις σχέσεις μας με τους άλλους,
- το EQ είναι απαραίτητο για τη διαχείριση κάθε μορφής σχέσης.



IQ

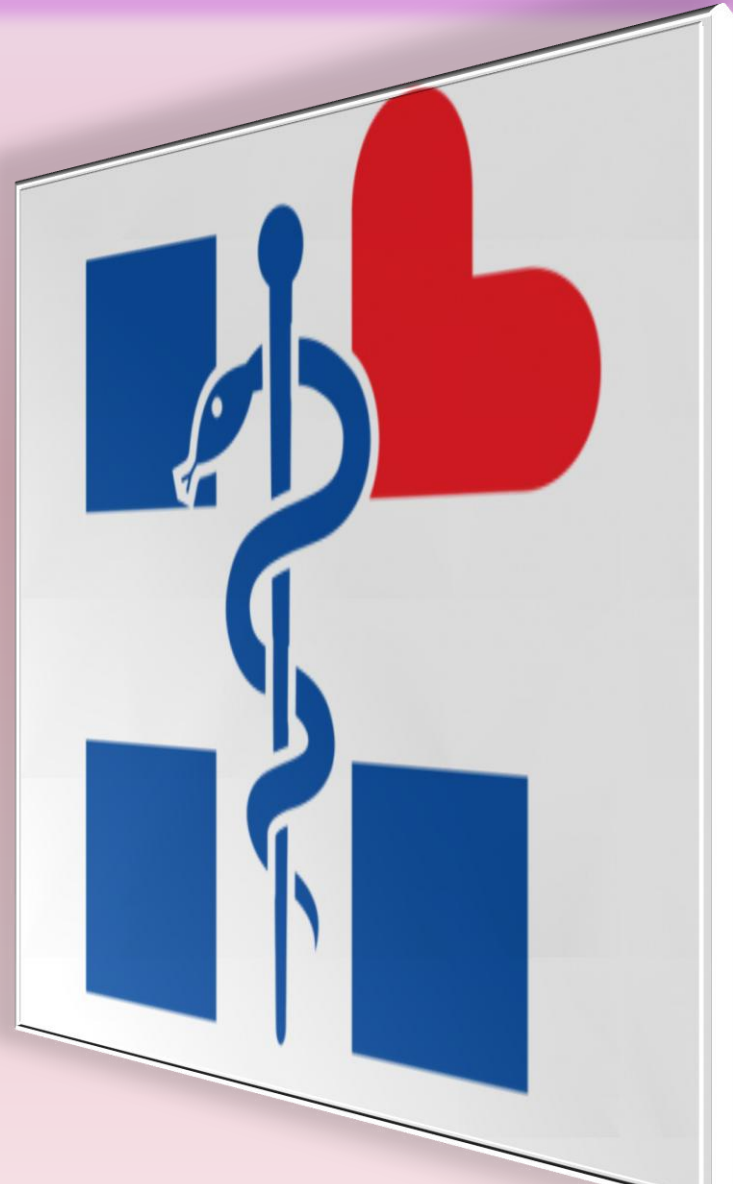
vs



EQ

Συναισθηματική νοσημοσύνη των Νοσηλευτών και παρεχόμενη φροντίδα υγείας

- Τα τελευταία χρόνια, ιδιαίτερα στο χώρο της νοσηλευτικής, υπάρχει αυξημένο ενδιαφέρον και έχει συσχετιστεί με την ενίσχυση κάθε ρόλου στη νοσηλευτική.
- Παρά το γεγονός ότι η έννοια της ΣΝ των νοσηλευτών έχει γίνει αντικείμενο μελέτης για λίγους ερευνητές, φαίνεται ότι η δυνατότητα εφαρμογής της σε πολλά θέματα στο χώρο εργασίας είναι αναμφισβήτητη. Το περιβάλλον του νοσοκομείου είναι ιδιαίτερα στρεσογόνο καθώς ο υπερβολικός φόρτος εργασίας και η συνεχής επαφή με τον πόνο και το θάνατο κάνουν το έργο των νοσηλευτών πιο δύσκολο.
- Τα μέλη της διεπιστημονικής ομάδας υγείας πρέπει να διατηρούν αρμονική συνεργασία μεταξύ τους η οποία απαιτεί δεξιότητες αποτελεσματικής επικοινωνίας, να διαθέτουν συναισθηματική νοσημοσύνη με βασικό σκοπό τη διασφάλιση της ποιότητας φροντίδας υγείας και κατά συνέπεια την ικανοποίηση των ασθενών.



Συναισθηματική νοημοσύνη των Νοσηλευτών και παρεχόμενη φροντίδα υγείας

- Σύμφωνα με μελέτη η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί προγνωστικό δείκτη της παραγωγικότητας των νοσηλευτών. Δύναται να επηρεάσει τις συμπεριφορές των νοσηλευτών προς τους ασθενείς, συμπεριφορές που καθορίζονται από ψυχολογικούς και κοινωνικοπολιτισμικούς παράγοντες και κατά συνέπεια την ποιότητα της παρεχόμενης φροντίδας υγείας.
- Έχοντας αναπτυγμένη τη συναισθηματική τους νοημοσύνη, οι νοσηλευτές μπορούν να εντοπίσουν τους παράγοντες που σχετίζονται με τη βελτίωση της ποιότητας της φροντίδας των ασθενών. Η ΣΝ των νοσηλευτών έχει άμεση επίδραση στην απόδοσή τους στο χώρο εργασίας, στη διαχείριση του άγχους και στην οργάνωση των μονάδων υγείας. Έχει άμεση σχέση με την ικανοποίηση των νοσηλευτών από την εργασία τους γεγονός που συνδέεται με την ποιότητα της παρεχόμενης φροντίδας.



Οι συναισθηματικά ευφυείς νοσηλευτές μπορούν :

Πιο εύκολα να εξασφαλίσουν υγιείς διαπροσωπικές σχέσεις, να αναγνωρίζουν και να κατανοούν τα συναισθήματα των ασθενών γεγονός που οδηγεί στο να είναι πιο ικανοποιημένοι από την εργασία τους και αυτό να εκφράζεται θετικά στην παρεχόμενη φροντίδα.

Οι παρεμβάσεις που μπορούν να γίνουν στο κλινικό περιβάλλον μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την ανάπτυξη της συναισθηματικής νοημοσύνης των νοσηλευτών. Ξεκινώντας από τον ιδιαίτερο και δύσκολο ρόλο του νοσηλευτή – ηγέτη ο οποίος προσπαθεί να ενισχύσει τη συναδελφική αλληλεγγύη, να ελαχιστοποιήσει τις συγκρούσεις στο χώρο εργασίας και να αξιοποιήσει οποιαδήποτε συναισθηματική πληροφορία προς όφελος του ασθενούς και καταλήγοντας στους υπεύθυνους φορείς υγείας.



Οι συναισθηματικά ευφυείς νοσηλευτές μπορούν :

Οι υπεύθυνοι φορείς υγείας καλούνται να δουν με προσοχή τους παράγοντες που επηρεάζουν τη φροντίδα των ασθενών και να βελτιώσουν τη συναισθηματική νοημοσύνη των νοσηλευτών εστιάζοντας σε προγράμματα ενίσχυσης των διαπροσωπικών σχέσεων.

Η εφαρμογή των παραπάνω προγραμμάτων θα έχει ως στόχο τη βελτίωση της ενσυναίσθησης και της ικανότητας επικοινωνίας μεταξύ ιατρών, νοσηλευτών και ασθενών με απώτερο σκοπό την παροχή ποιοτικής φροντίδας υγείας και την ικανοποίηση των ασθενών από τις υπηρεσίες υγείας.

Με τον τρόπο αυτό εξασφαλίζεται η καλή συνεργασία μεταξύ της διεπιστημονικής ομάδας υγείας, μειώνεται ο χρόνος νοσηλείας των ασθενών, η θνητότητα και βελτιώνονται οι παρεχόμενες υπηρεσίες



Βασικά βήματα ενός προγράμματος εκπαίδευσης συναισθηματικής νοημοσύνης

- Αξιολόγηση της εργασίας
- Αξιολόγηση του ατόμου
- Ερμηνεία και συζήτηση των αποτελεσμάτων
- Αξιολόγηση της ετοιμότητας για αλλαγή
- Παροχή κινήτρων
- Αυτο-υποκινούμενη αλλαγή
- Ξεκάθαροι και εφικτοί στόχοι
- Πρόβλεψη της πιθανότητας υποτροπής
- Ανάδραση της απόδοσης (performance feedback)
- Συνεχής εξάσκηση
- Δημιουργία υποστηρικτικών ομάδων



Για να ενισχύσεις τη συναισθηματική σου νοημοσύνη :



- 1. Καλλιέργησε την επίγνωση των συναισθημάτων σου.** Ρώτα τον εαυτό σου κατά τη διάρκεια της μέρας «Τι νιώθω τώρα;». Εάν επαναλαμβάνεις αυτή την ερώτηση για ένα χρονικό διάστημα (π.χ μια εβδομάδα) θα διαπιστώσεις ότι θα είσαι σε θέση να αναγνωρίζεις τα συναισθήματα σου ευκολότερα.
- 2. Απόφυγε να κρίνεις ή να διακόπτεις τα συναισθήματα σου πριν έχεις καν την ευκαιρία να τα μελετήσεις.** Συνήθως, τα συναισθήματα ακολουθούν την πορεία της καμπύλης, από ανεπαίσθητα, γίνονται έντονα και μετά ξανά υποχωρούν. Δεν υπάρχει λόγος να τα διακόπτεις. Αντίθετα, προσπάθησε να συνδεθείς μαζί τους, να τα αποδεχτείς και να νιώσεις άνετα με αυτά.
- 3. Μάθε να ελέγχεις το στρες σου.** Όταν είμαστε πλημμυρισμένοι με στρες, δεν μπορούμε να σκεφτούμε αντικειμενικά και ίσως πάρουμε λάθος αποφάσεις. Για να διαχειριστείς το στρες αντικειμενικά, αρχικά αναγνώρισε πότε είσαι αγχωμένος/η καθώς και τους τρόπους με τους οποίους αντιδράς/συμπεριφέρεσαι σε αυτήν την περίπτωση. Ύστερα προσπάθησε να σκεφτείς τι θα μπορούσε να σε βοηθήσει, τι θα είχε χαλαρωτική επίδραση για σένα.
- 4. Άκου το σώμα σου.** Η φυσική σου κατάσταση μπορεί να σου δώσει πληροφορίες για τον τρόπο που νιώθεις. Αυτή η ανακατωσούρα στο στομάχι μπορεί να είναι σημάδι ότι έχεις αγχωθεί ή οι σφιγμένοι μύες σου, ένδειξη ότι έχεις θυμώσει.

Για να ενισχύσεις τη συναισθηματική σου νοημοσύνη :



5. Δοκίμασε να δεις τις δυσκολίες σου με χιούμορ. Όπως είδαμε, η αισιοδοξία και το πόσο καλά ανταποκρινόμαστε στις δυσκολίες είναι δείκτης συναισθηματικής νοημοσύνης. Το χιούμορ μπορεί να σε βοηθήσει να νιώσεις πιο χαλαρός κι όταν χαλαρώνουμε, η ικανότητα μας για δημιουργική σκέψη και λύσεις αυξάνεται.

6. Λύσε τις διαμάχες σου με θετικό τρόπο. Οι διαφωνίες είναι αναπόφευκτες στις σχέσεις. Το να ξέρεις όμως πώς να διαχειριστείς τις διαφωνίες αυτές πριν πάρουν αρνητικές διαστάσεις, είναι μια δεξιότητα που μπορείς να καλλιεργήσεις. Όταν έχεις μια διαφωνία, προσπάθησε να μείνεις επικεντρωμένος στο παρόν. Με το να θυμάσαι τις παλιές πληγές, απομακρύνεσαι από την επίλυση του προβλήματος. Αντίθετα, δοκίμασε να συγχωρέσεις και να «διαλέγεις τους καυγάδες σου». Σκέψου, με άλλα λόγια, για ποιό πράγμα αξίζει να μαλώσεις και για ποιό όχι.

7. Το να κοιτάς μέσα σου, είναι το πρώτο βήμα για να αναγνωρίσεις και να ρυθμίσεις τα συναισθήματά σου. Έρχεται όμως και η στιγμή να σταματήσεις να κοιτάς μέσα σου και να προσανατολιστείς στον εξωτερικό κόσμο. Η **ισορροπία** ανάμεσα στο μέσα και το έξω καθώς και η ικανότητα να απολαμβάνουμε τις στιγμές και να είμαστε παρόντες στον εξωτερικό κόσμο είναι κι αυτά κομμάτια της συναισθηματικής νοημοσύνης.

Συμπεράσματα

Όποιος ισχυριστεί πως το πιο αποτελεσματικό ηγετικό στυλ είναι εκείνο που εφαρμόζεται ανάλογα με την περίπτωση, τότε αυτός έχει δώσει την καταλληλότερη απάντηση.

Είναι κοινά αποδεκτό ότι το πιο αποτελεσματικό ηγετικό στυλ είναι συνδεδεμένο με την εφαρμογή της ευελιξίας.

Συνοπτικά:

- Αποτελεσματικές ομάδες υπάρχουν, όταν υπάρχει εξοικείωση με εκείνο το μοντέλο, που επιτρέπει στους προϊσταμένους να χρησιμοποιούν διάφορα ηγετικά στυλ και στους υφισταμένους να αναπτύσσουν τις ικανότητές τους.
- Ο αποτελεσματικός ηγέτης προσαρμόζει έτσι το στυλ του, ώστε να παρέχει στην ομάδα του ό,τι η ίδια η ομάδα δεν μπορεί να δώσει στον εαυτό της.
- Δεν θα καταφέρεις ποτέ να έχεις μια ομάδα υψηλών προδιαγραφών, αν ως manager – προϊστάμενος – ηγέτης δεν είσαι πρόθυμος να προωθείς τη συμμετοχικότητα.
 - Αποτελεσματική ηγεσία, είναι η διάγνωση των αναγκών της ομάδας και η ανταπόκριση σε αυτές.
 - Η γνώση είναι δύναμη. Η διάδοση της γνώσης στην ομάδα είναι έμπρακτη απόδειξη ενδιαφέροντος γι' αυτήν.



Συμπεράσματα

- Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι αναγκαιότητα και όχι περιττή πολυτέλεια για το σημερινό ηγέτη.
- Το ψυχοφθόρο περιβάλλον του χώρου της Υγείας επιβάλλει την ανάπτυξη των συναισθηματικών δεξιοτήτων αφενός μεν για εξαιρετική κλινική επίδοση και αφετέρου για προστασία του εργαζόμενου από το ιδιαίτερο αυτό περιβάλλον.
- Ενισχύοντας τη συναισθηματική νοημοσύνη μας, αλλάζουμε σε έναν μεγάλο βαθμό την προσωπική και επαγγελματική ζωή μας και τον τρόπο που βλέπουμε τα πράγματα αλλά και το πως αντιδρούμε σε καθημερινές καταστάσεις.



ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- <http://edujob.gr/arthrgrafia/hgesia-kai-synesthimatikh-noymosynh>
- «Δημήτρης Μπουραντάς , ΗΓΕΣΙΑ, Ο δρόμος της διαρκούς επιτυχίας, εκδ. Κριτική, Αθήνα 2005, σελ.208.
- Όλγα Επιτροπάκη, “Ηγεςία και συναισθηματική νοημοσύνη: πολυτέλεια ή αναγκαιότητα;” <http://www.alba.edu.gr/uploads/epitrpres.pdf>
- <http://www.awakengr.com/i-synesthimatiki-noimosyni-ke-pos-na-tin-enischysis/>
- https://www.google.gr/search?q=%CE%B7%CE%B3%CE%B5%CF%83%CE%B9%CE%B1+%CE%BA%CE%B1%CE%B9+%CF%83%CF%85%CE%BD%CE%B1%CE%B9%CF%83%CE%B8%CE%B7%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AE+%CE%BD%CE%BF%CE%B7%CE%BC%CE%BF%CF%83%CF%8D%CE%BD%CE%B7&espv=2&biw=1280&bih=869&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwj7_dje66nNAhWDPxoKHfm1CWUQ_AUIBigB#imgrc=RRlZPBxt-oXRzM%3A
- **Βήμα του Ασκληπιού**, Τρίμηνη, ηλεκτρονική έκδοση του Τμήματος Νοσηλευτικής, Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Αθήνας, Σελίδα | 120, Συναισθηματική νοημοσύνη των νοσηλευτών και παρεχόμενη φροντίδα υγείας, _ΑΡΘΡΟ ΣΥΝΤΑΞΗΣ, **Καδδά Όλγα**, Νοσηλεύτρια MSc, PhD(c) , Ωνάσειο Καρδιοχειρουργικό Κέντρο
- Νοσηλευτές και Συναισθηματική Νοημοσύνη: Περιγραφική Μελέτη, Ελληνικό Περιοδικό της Νοσηλευτικής Επιστήμης #70# http://journal-ene.gr/wp-content/uploads/2010/11/Tomos02_teyxos03-greek-dragged2.pdf
- Μαρία Μεραμβελιωτάκη-Simon- e-psychology.gr
thessalonikiartsandculture.gr
- <http://www.awakengr.com/i-synesthimatiki-noimosyni-ke-pos-na-tin-enischysis/#ixzz4BeJ8eZUU>

An iceberg floating in a calm blue sea under a clear sky. The tip of the iceberg is above the water, while the much larger base is submerged. The text 'IQ' is placed on the visible tip, and 'EQ' is placed on the submerged base.

IQ

EQ

Ευχαριστώ πολύ για την προσοχή σας