



**ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΑΝΟΙΚΤΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ  
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ  
«ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΜΟΝΑΔΩΝ ΥΓΕΙΑΣ» (ΔΜΥ)**

**ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**<Διερεύνηση του ρόλου της ενσυναίσθησης και της συναισθηματικής  
νοημοσύνης στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση  
στο νοσηλευτικό προσωπικό. Συγκριτική μελέτη μεταξύ τριτοβάθμιου και  
περιφερειακού γενικού νοσοκομείου.>**

Συγγραφέας: Χατζοπούλου Ασημίνα

A.M.:157307

Επιβλέπων Καθηγητής Α: Φώτιος Αναγνωστόπουλος

Επιβλέπουσα καθηγήτρια Β: Σοφία Τριανταφυλλίδου

ΛΗΜΝΟΣ, ΜΑΙΟΣ 2026

Η παρούσα εργασία αποτελεί πνευματική ιδιοκτησία του φοιτητή («συγγραφέας /δημιουργός») που την εκπόνησε. Στο πλαίσιο της πολιτικής ανοικτής πρόσβασης ο συγγραφέας/δημιουργός εκχωρεί στο ΕΑΠ, μη αποκλειστική άδεια χρήσης του δικαιώματος αναπαραγωγής, προσαρμογής, δημόσιου δανεισμού, παρουσίασης στο κοινό και ψηφιακής διάχυσής τους διεθνώς, σε ηλεκτρονική μορφή και σε οποιοδήποτε μέσο, για διδακτικούς και ερευνητικούς σκοπούς, άνευ ανταλλάγματος και για όλο το χρόνο διάρκειας των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας. Η ανοικτή πρόσβαση στο πλήρες κείμενο για μελέτη και ανάγνωση δεν σημαίνει καθ' οιονδήποτε τρόπο παραχώρηση δικαιωμάτων διανοητικής ιδιοκτησίας του συγγραφέα/δημιουργού ούτε επιτρέπει την αναπαραγωγή, αναδημοσίευση, αντιγραφή, αποθήκευση, πώληση, εμπορική χρήση, μετάδοση, διανομή, έκδοση, εκτέλεση, «μεταφόρτωση» (downloading), «ανάρτηση» (uploading), μετάφραση, τροποποίηση με οποιονδήποτε τρόπο, τμηματικά ή περιληπτικά της εργασίας, χωρίς τη ρητή προηγούμενη έγγραφη συναίνεση του συγγραφέα/δημιουργού. Ο συγγραφέας/δημιουργός διατηρεί το σύνολο των ηθικών και περιουσιακών του δικαιωμάτων.

Χατζοπούλου Ασημίνα, <Διερεύνηση του ρόλου της ενσυναίσθησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό. Συγκριτική μελέτη μεταξύ τριτοβάθμιου και περιφερειακού γενικού νοσοκομείου.>

**<Διερεύνηση του ρόλου της ενσυναίσθησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό. Συγκριτική μελέτη μεταξύ τριτοβάθμιου και περιφερειακού γενικού νοσοκομείου.>**

**ΧΑΤΖΟΠΟΥΛΟΥ ΑΣΗΜΙΝΑ**

Επιτροπή κρίσης

Επιβλέπων καθηγητής

Φώτιος Αναγνωστόπουλος, Μέλος ΣΕΠ-ΕΑΠ

Συν-επιβλέπουσα καθηγήτρια

Σοφία Τριανταφυλλίδου, Μέλος ΣΕΠ-ΕΑΠ

ΜΑΙΟΣ 2026



ΕΛΛΗΝΙΚΟ  
ΑΝΟΙΚΤΟ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ

Χατζοπούλου Ασημίνα, <Διερεύνηση του ρόλου της ενσυναίσθησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό. Συγκριτική μελέτη μεταξύ τριτοβάθμιου και περιφερειακού γενικού νοσοκομείου.>

*Στη φίλη μου, Νικολέτα*

## Ευχαριστίες

Ευχαριστώ τον καθηγητή μου κ. Φώτιο Αναγνωστόπουλο για την αποδοχή, τη συνεργασία και τις γνώσεις που μου μετέδωσε. Οι συμβουλές σας και ο τρόπος διδασκαλίας σας θα μείνουν πάντα χαραγμένα στο μυαλό μου.

Ευχαριστώ όλους τους συναδέλφους μου από το Ιπποκράτειο Νοσοκομείο Θεσσαλονίκης και το Γενικό Νοσοκομείο Λήμνου που συμμετείχαν σε αυτή τη μελέτη και συμπλήρωσαν με υπομονή και ειλικρίνεια τα ερωτηματολόγια.

Ευχαριστώ την οικογένεια μου που με στήριξε σε αυτό το εγχείρημα με όποιο τρόπο μπορούσε.

Τέλος, αναγνωρίζω την προσωπική προσπάθεια και επιμονή που απαιτήθηκε για την ολοκλήρωση της παρούσας εργασίας.

Χατζοπούλου Ασημίνα, <Διερεύνηση του ρόλου της ενσυναίσθησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό. Συγκριτική μελέτη μεταξύ τριτοβάθμιου και περιφερειακού γενικού νοσοκομείου.>

## Περίληψη (Ελληνικά)

**Εισαγωγή:** Η εργασιακή ικανοποίηση και η επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό επηρεάζονται άμεσα από το επίπεδο ενσυναίσθησης και συναισθηματικής νοημοσύνης, δύο έννοιες πολύ σημαντικές οι οποίες θα πρέπει να αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι των νοσηλευτών σε αυτό το απαιτητικό επάγγελμα που έχουν επιλέξει.

**Σκοπός:** Σκοπός της μελέτης αυτής είναι να εξεταστεί κατά πόσο οι δύο αυτές ψυχολογικές έννοιες επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση και τα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης των νοσηλευτών του Γ.Ν. Λήμνου και του Γ.Ν.Θ. Ιπποκράτειου και κατά συνέπεια την ποιότητα του εργασιακού τους βίου.

**Μεθοδολογία:** Πραγματοποιήθηκε ποσοτική συγχρονική μελέτη με χρήση ερωτηματολογίων στα οποία ανταποκρίθηκαν 181 νοσηλευτές όλων των κατηγοριών, οι 63 των οποίων εργάζονται στο Περιφερειακό Γενικό Νοσοκομείο της Λήμνου και οι 118 στο Τριτοβάθμιο Γενικό Νοσοκομείο Θεσσαλονίκης Ιπποκράτειο. Ο διαμοιρασμός έλαβε χώρα το Φεβρουάριο του 2026 μέσω της μορφής Google Forms. Η στατιστική ανάλυση πραγματοποιήθηκε με το πρόγραμμα Jamovi.

**Αποτελέσματα:** Τα αποτελέσματα έδειξαν στατιστικά σημαντική αρνητική συσχέτιση μεταξύ εργασιακής ικανοποίησης και επαγγελματικής εξουθένωσης, καθώς και θετική συσχέτιση μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και ενσυναίσθησης. Δεν βρέθηκαν σημαντικές συσχετίσεις μεταξύ των υπόλοιπων μεταβλητών. Επιπλέον, διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά στη συναισθηματική νοημοσύνη μεταξύ των δύο νοσοκομείων.

Χατζοπούλου Ασημίνα, <Διερεύνηση του ρόλου της ενσυναίσθησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό. Συγκριτική μελέτη μεταξύ τριτοβάθμιου και περιφερειακού γενικού νοσοκομείου.>

**Συμπεράσματα:** Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη και η ενσυναίσθηση των νοσηλευτών δεν αρκούν από μόνες τους για να μειώσουν την εξουθένωση ή να φέρουν ικανοποίηση. Τα μεγάλα δομικά προβλήματα των νοσοκομείων όπως ο υπερβολικός φόρτος εργασίας, είναι αυτά που τελικά καθορίζουν το burnout. Επομένως, οι διοικήσεις των νοσοκομείων πρέπει να εστιάσουν στη βελτίωση των ίδιων των συνθηκών εργασίας.

**Λέξεις-κλειδιά:** ενσυναίσθηση, συναισθηματική νοημοσύνη, εργασιακή ικανοποίηση, επαγγελματική εξουθένωση, νοσηλευτές.

#### **Abstract** (Περίληψη στην αγγλική)

**Introduction:** Job satisfaction and burnout among nursing staff are closely related to empathy and emotional intelligence, two essential psychological constructs that should be integral components of nursing practice in such a demanding profession.

**Aim:** The aim of this study was to investigate whether these two psychological constructs affect job satisfaction and burnout levels among nurses working at the General Hospital of Lemnos and the Hippokration General Hospital of Thessaloniki, and consequently their overall quality of working life.

**Methodology:** A quantitative cross-sectional study was conducted using questionnaires completed by 181 nurses of all categories. Of these, 63 were employed at the Peripheral General Hospital of Lemnos and 118 at the Tertiary General Hospital of Thessaloniki (Hippokration). Data collection took place in February 2026 via Google Forms. Statistical analysis was performed using Jamovi software.

Χατζοπούλου Ασημίνα, <Διερεύνηση του ρόλου της ενσυναίσθησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό. Συγκριτική μελέτη μεταξύ τριτοβάθμιου και περιφερειακού γενικού νοσοκομείου.>

**Results:** The findings revealed a statistically significant negative correlation between job satisfaction and burnout, as well as a positive correlation between emotional intelligence and empathy. No statistically significant relationships were found among the remaining variables. Additionally, a statistically significant difference in emotional intelligence was observed between the two hospitals.

**Conclusions:** The findings show that nurses emotional intelligence and empathy are not enough on their own to reduce burnout or increase satisfaction. Severe workplace issues, such as heavy workload, are the main factors driving burnout. Therefore, healthcare management must focus directly on improving actual working conditions.

**Keywords:** empathy, emotional intelligence, job satisfaction, burnout, nurses

## Περιεχόμενα

Περίληψη

Abstract

Εισαγωγή.....1-2

**Κεφάλαιο 1<sup>ο</sup>: Το επάγγελμα του νοσηλευτή και το εργασιακό περιβάλλον στο νοσοκομείο.....3**

1.1 Ο ρόλος και οι αρμοδιότητες του νοσηλευτικού προσωπικού.....3-4

1.2. Ψυχοκοινωνικές απαιτήσεις του νοσηλευτικού επαγγέλματος.....4-5

1.3. Εργασιακές συνθήκες και στρεσογόνοι παράγοντες στο νοσοκομειακό περιβάλλον.....6-7

**Κεφάλαιο 2<sup>ο</sup>: Ενσυναίσθηση στον χώρο της υγείας.....7**

2.1. Ορισμός της ενσυναίσθησης.....7-8

2.2. Γνωστική, συναισθηματική και επικοινωνιακή ενσυναίσθηση.....9-11

2.3. Η ενσυναίσθηση στη σχέση νοσηλευτή-ασθενούς.....12-13

2.4. Οφέλη και κίνδυνοι της ενσυναίσθησης για τους επαγγελματίες υγείας.....13-15

**Κεφάλαιο 3<sup>ο</sup>: Συναισθηματική νοημοσύνη στο νοσηλευτικό επάγγελμα.....15**

3.1. Έννοια και θεωρητικά μοντέλα συναισθηματικής νοημοσύνης.....15-17

3.2. Διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης.....18-19

3.3. Συναισθηματική νοημοσύνη και επαγγελματική λειτουργικότητα.....20-21

3.4. Η συναισθηματική νοημοσύνη ως προστατευτικός παράγοντας.....21-23

**Κεφάλαιο 4<sup>ο</sup>: Εργασιακή ικανοποίηση στο νοσηλευτικό προσωπικό.....23**

4.1. Ορισμός και θεωρητικές προσεγγίσεις της εργασιακής ικανοποίησης.....23-25

4.2. Παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση των νοσηλευτών.....25-27

4.3. Συνέπειες της εργασιακής ικανοποίησης στην ποιότητα φροντίδας.....27-29

**Κεφάλαιο 5<sup>ο</sup>: Επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό.....29**

5.1. Ορισμός και θεωρητικά μοντέλα επαγγελματικής εξουθένωσης.....29-30

|                                                                                                             |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 5.2. Παράγοντες κινδύνου για επαγγελματική εξουθένωση στους νοσηλευτές.....                                 | 31-33        |
| 5.3. Επιπτώσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης στο άτομο και στον οργανισμό.<br>.....                       | 33-35        |
| 5.4 Σύνοψη Θεωρητικού Μέρους.....                                                                           | 36-37        |
| <b>Κεφάλαιο 6<sup>ο</sup>: Ερευνητικό μέρος.....</b>                                                        | <b>38</b>    |
| 6.1 Σκοπός της έρευνας.....                                                                                 | 38           |
| 6.2 Δείγμα.....                                                                                             | 38           |
| 6.3 Μεθοδολογία .....                                                                                       | 38           |
| 6.3.1 Εργαλεία Μέτρησης.....                                                                                | 39           |
| 6.4 Στατιστική ανάλυση.....                                                                                 | 40           |
| 6.5 Ερευνητικές υποθέσεις.....                                                                              | 41           |
| 6.6 Αποτελέσματα .....                                                                                      | 42           |
| 6.6.1 Αξιοπιστία κλιμάκων.....                                                                              | 42           |
| 6.6.2 Δημογραφικά και Επαγγελματικά Χαρακτηριστικά του Δείγματος.....                                       | 42-44        |
| 6.6.3 Περιγραφική στατιστική ανάλυση και συγκριτική Ανάλυση Μεταβλητών ανά Νοσοκομείο (Mann-Whitney U)..... | 44-46        |
| 6.6.4 Συσχετίσεις μεταβλητών (Spearman) .....                                                               | 47-48        |
| 6.6.5 Διερεύνηση των διαφορών στη Συναισθηματική Νοημοσύνη βάσει του Νοσοκομείου εργασίας (ANOVA).....      | 49           |
| 6.6.6 Πρόβλεψη Επαγγελματικής Εξουθένωσης και Εργασιακής ικανοποίησης.....                                  | 50-54        |
| 6.6.7 Έλεγχος ερευνητικών υποθέσεων.....                                                                    | 54-55        |
| 6.7 Συζήτηση-συμπεράσματα.....                                                                              | 56-59        |
| <b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....</b>                                                                                    | <b>60-68</b> |
| <b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ.....</b>                                                               | <b>69-76</b> |

## *Εισαγωγή*

Η σπουδαιότητα του νοσηλευτικού επαγγέλματος όσον αφορά τη φροντίδα των ασθενών αποτυπώνεται εδώ και πολλά χρόνια σε διάφορες μελέτες, βιβλία και άρθρα δίνοντας έμφαση κυρίως στις συνθήκες υγιεινής, περιβάλλοντος και διατροφής των ασθενών. Τις τελευταίες δεκαετίες η ανάγκη για ενσυναίσθηση και συναισθηματική νοημοσύνη έχει προστεθεί στον κατάλογο των νοσηλευτικών δεξιοτήτων για την παροχή μιας ολιστικής φροντίδας υγείας προς τους ασθενείς η οποία καλύπτει πέρα από τις σωματικές, τις ψυχικές και συναισθηματικές τους ανάγκες (Nightingale et al, 2018).

Οι επαγγελματίες υγείας οι οποίοι είναι οι στυλοβάτες της φροντίδας υγείας των ασθενών, ήδη από τα πρώτα χρόνια των σπουδών τους έρχονται καθημερινά σε επαφή με έννοιες όπως η ενσυναίσθηση και η συναισθηματική νοημοσύνη. Δύο έννοιες πολύ σύνθετες μα πολύ σημαντικές στο να προάγουν μια ανθρωποκεντρική φροντίδα για τους ασθενείς τους (McNulty & Politis, 2023).

Η ενσυναίσθηση στους επαγγελματίες υγείας αφορά την κατανόηση των συναισθημάτων των ασθενών μέσα από τη δική τους οπτική γωνία και η προβολή αυτής της κατανόησης στον ασθενή μέσω της επικοινωνίας, η οποία προάγει την συναισθηματική, ψυχολογική και ηθική συμπαράσταση την οποία έχει ανάγκη ο ασθενής (Nembhard, 2022).

Η συναισθηματική νοημοσύνη σχετίζεται με τη δεξιότητα της διαχείρισης των προσωπικών συναισθημάτων όπως και των άλλων, της κατανόησης αυτών καθώς και τη χρήση αυτών των συναισθημάτων στο να σκεφτόμαστε και να δρούμε (Picon, 2022).

Χατζοπούλου Ασημίνα, <Διερεύνηση του ρόλου της ενσυναίσθησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό. Συγκριτική μελέτη μεταξύ τριτοβάθμιου και περιφερειακού γενικού νοσοκομείου.>

Η παρούσα μελέτη διερευνά την επιρροή της ενσυναίσθησης και συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασιακή ικανοποίηση και επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό. Στόχος της αποτελεί η θεωρητική ανάλυση αυτών των εννοιών και η αποτύπωση των μεταξύ τους σχέσεων βάσει σύγχρονων ερευνητικών δεδομένων, προκειμένου να αναδειχθεί αν και σε ποιο βαθμό οι έννοιες αυτές σχετίζονται με τη λειτουργικότητα και την ψυχολογική ευημερία των νοσηλευτών. Ειδικότερα, παρουσιάζονται οι συνθήκες εργασίας του νοσηλευτικού επαγγέλματος, αναλύεται η σημασία της ενσυναίσθησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης στη φροντίδα υγείας, διερευνώνται οι παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση και εξετάζονται οι αιτίες και οι συνέπειες της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Το θεωρητικό μέρος στηρίζεται σε συστηματική βιβλιογραφική ανασκόπηση πρόσφατων μελετών που αφορούν το νοσηλευτικό προσωπικό και εξετάζουν την ενσυναίσθηση, τη συναισθηματική νοημοσύνη, την εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση. Η εργασία αξιοποιεί ερευνητικά δεδομένα, συστηματικές ανασκοπήσεις και μετα-αναλύσεις, με στόχο τον εμπλουτισμό της υπάρχουσας γνώσης και την κατανόηση των αλληλεπιδράσεων των μεταβλητών στο εργασιακό περιβάλλον των νοσηλευτών.

Τέλος παρουσιάζεται το ερευνητικό κομμάτι της εργασίας το οποίο συγκρίνει τις διάφορες μεταβλητές ανάμεσα σε ένα τριτοβάθμιο και ένα περιφερειακό γενικό νοσοκομείο της χώρας.

## **Κεφάλαιο 1<sup>ο</sup>: Το επάγγελμα του νοσηλευτή και το εργασιακό περιβάλλον στο νοσοκομείο**

### ***1.1. Ο ρόλος και οι αρμοδιότητες του νοσηλευτικού προσωπικού***

Ο ρόλος των νοσηλευτών στο σύγχρονο νοσοκομείο είναι πολύπλευρος και σε πολλές περιπτώσεις ξεπερνά την απλή κλινική φροντίδα. Οι νοσηλευτές συνδέουν ασθενείς, γιατρούς και οικογένειες, συμβάλλοντας σημαντικά στη θεραπεία και την εμπειρία νοσηλείας. Οι αρμοδιότητές τους περιλαμβάνουν την παρακολούθηση της υγείας των ασθενών, τη χορήγηση φαρμάκων, τη χρήση ιατρικού εξοπλισμού, την εφαρμογή θεραπευτικών πρωτοκόλλων και την εκπαίδευση ασθενών και οικογενειών για τη φροντίδα πριν και μετά τη νοσηλεία. Επίσης, διαχειρίζονται επείγουσες καταστάσεις, συνεργάζονται με άλλες ειδικότητες και συντονίζουν τη φροντίδα, κάτι που κάνει το ρόλο τους ιδιαίτερα απαιτητικό (Galanis et al, 2023).

Εκτός από τις τεχνικές και κλινικές δεξιότητες, η συναισθηματική υποστήριξη και η σχέση εμπιστοσύνης με τον ασθενή είναι βασικά στοιχεία του ρόλου του νοσηλευτή. Η ενσυναίσθηση, η κατανόηση του ψυχολογικού βάρους και η ανθρωποκεντρική φροντίδα είναι σημαντικές στη νοσηλευτική, ειδικά σε μονάδες εντατικής θεραπείας (Stavropoulou et al., 2020) όπως επίσης και σε άτομα με ψυχικά νοσήματα (Román-Sánchez et al., 2025). Η συνεχής επαφή με τον ανθρώπινο πόνο και την ασθένεια μπορεί να προκαλέσει συναισθηματική επιβάρυνση και κόπωση συμπίονιας, οπότε η διαχείριση των συναισθημάτων είναι αναγκαίο μέρος των επαγγελματικών καθηκόντων (Duarte & Pinto-Gouveia, 2017).

Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι σημαντική για την αποτελεσματική άσκηση των νοσηλευτικών καθηκόντων, αφού βοηθά στη διαχείριση του στρες, στη διατήρηση επαγγελματικής εμπλοκής και στη μείωση της εξουθένωσης (Han et al, 2022). Πιο συγκεκριμένα στη μελέτη των Szczygiel & Mikolajczak, 2018 βρέθηκε πως οι νοσηλευτές με χαμηλότερα επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης αισθάνονται μεγαλύτερη εργασιακή κόπωση. Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι ένα σημαντικό εργαλείο που φαίνεται πως έχει προστατευτική δράση στη δέσμευση εργασίας και στην επαγγελματική εξουθένωση (Alshammari et al , 2025).

## **1.2. Ψυχοκοινωνικές απαιτήσεις του νοσηλευτικού επαγγέλματος**

Η νοσηλευτική είναι ένα από τα επαγγέλματα με τις πιο έντονες ψυχοκοινωνικές απαιτήσεις. Αυτό οφείλεται στον αυξημένο φόρτο εργασίας, τη διαφορετικότητα των περιστατικών, το απρόβλεπτο περιβάλλον εργασίας και το ασταθές ωράριο εργασίας (Invzikou et al, 2024). Οι νοσηλευτές συχνά εργάζονται υπό αβεβαιότητα, πίεση χρόνου και υψηλή ευθύνη, συχνά με λίγο προσωπικό και αυξημένες ανάγκες φροντίδας, κάτι που επιβαρύνει την ψυχολογική τους κατάσταση (Galanis et al, 2025). Μετά την πανδημία COVID-19, αυτή η επιβάρυνση αυξήθηκε, με τους νοσηλευτές να εμφανίζουν περισσότερη επαγγελματική εξουθένωση και λιγότερη ικανοποίηση από τη δουλειά τους σε σύγκριση με άλλους επαγγελματίες υγείας (Galanis et al, 2023).

Η συνεχής συναισθηματική εμπλοκή με ασθενείς που βιώνουν πόνο, χρόνια ασθένεια ή απειλή για τη ζωή είναι μια μεγάλη ψυχοκοινωνική πρόκληση για τους νοσηλευτές (Hudays et al, 2024).

Χατζοπούλου Ασημίνα, <Διερεύνηση του ρόλου της ενσυναίσθησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό. Συγκριτική μελέτη μεταξύ τριτοβάθμιου και περιφερειακού γενικού νοσοκομείου.>

Η ενσυναίσθηση είναι απαραίτητη για ποιοτική φροντίδα, αλλά χωρίς επαρκή ψυχολογική υποστήριξη μπορεί να οδηγήσει σε κόπωση συμπόνιας και συναισθηματική εξάντληση. Οι νοσηλευτές συχνά εμφανίζουν συμπτώματα εξουθένωσης, ενώ η παρατεταμένη έκθεση σε στρεσογόνες καταστάσεις αυξάνει τον κίνδυνο επαγγελματικής εξουθένωσης (Yu et al, 2016). Επιπλέον, η υπερβολική ταύτιση με τον πόνο του ασθενή ή τα συναισθήματα ενοχής όταν το αποτέλεσμα δεν είναι θετικό, επιβαρύνουν ακόμα περισσότερο την ψυχική υγεία των νοσηλευτών (Duarte & Pinto-Gouveia, 2017).

Η ψυχοκοινωνική πίεση σχετίζεται άμεσα με οργανωτικούς παράγοντες όπως η ποιότητα του εργασιακού περιβάλλοντος, η διοικητική υποστήριξη και η συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων. Ένα δυσλειτουργικό περιβάλλον αυξάνει την πρόθεση αποχώρησης, ενισχύει τη συναισθηματική αποστασιοποίηση και μειώνει την εργασιακή εμπλοκή των νοσηλευτών (Moisoglou et al., 2025).

Τέλος, η εργασιακή λεκτική βία και η μειωμένη συναισθηματική στήριξη των υπαλλήλων στον τομέα της υγείας είναι σημαντικοί ψυχολογικοί παράγοντες πίεσης οι οποίοι έχουν αρνητικό αντίκτυπο στην εργασιακή ικανοποίηση (Hudays et al., 2024).

Χατζοπούλου Ασημίνα, <Διερεύνηση του ρόλου της ενσυναίσθησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό. Συγκριτική μελέτη μεταξύ τριτοβάθμιου και περιφερειακού γενικού νοσοκομείου.>

### *1.3. Εργασιακές συνθήκες και στρεσογόνοι παράγοντες στο νοσοκομειακό περιβάλλον*

Το εργασιακό περιβάλλον στα νοσοκομεία χαρακτηρίζεται από πολύπλοκες και στρεσογόνες συνθήκες εργασίας και γρήγορες εναλλαγές περιβάλλοντος καθιστώντας τη δουλειά των νοσηλευτών ιδιαίτερα απαιτητική (Cho et al, 2022). Οι νοσηλευτές εργάζονται σε βάρδιες, συχνά τη νύχτα, αισθανόμενοι υποχρέωση απέναντι στους ασθενείς τους και στο σύστημα υγείας πράγμα που πολλές φορές τους οδηγεί σε σωματική και πνευματική εξάντληση (Ejebu et al, 2021). Ο αυξημένος φόρτος εργασίας αποτελεί βασικό λόγο επαγγελματικής εξουθένωσης, χαμηλής εργασιακής ικανοποίησης και πρόθεσης αποχώρησης από το επάγγελμα (Galanis et al., 2025).

Η ποιότητα του εργασιακού περιβάλλοντος και η αποτελεσματική οργανωτική λειτουργία επηρεάζουν καθοριστικά την επαγγελματική εμπειρία των νοσηλευτών. Ένα δυσμενές περιβάλλον με ανεπαρκή υποστήριξη, περιορισμένους πόρους και δυσκολίες στη συνεργασία αυξάνει την ψυχολογική κόπωση, μειώνει την εργασιακή εμπλοκή και ενισχύει την αποστασιοποίηση (Moisoglou et al., 2025). Αντίθετα, θετικές οργανωτικές συνθήκες και υποστηρικτική διοίκηση συνδέονται με υψηλότερη εργασιακή ικανοποίηση και βελτιωμένη ψυχολογική ευημερία των επαγγελματιών υγείας (Georgousopoulou et al, 2025).

Η συνεχής επαφή των νοσηλευτών με τον ανθρώπινο πόνο, τη σοβαρή ασθένεια και τον θάνατο, ιδιαίτερα σε τμήματα αυξημένης φροντίδας και ψυχικής υγείας, αποτελεί σημαντική πηγή στρες. Η μακροχρόνια έκθεση σε αυτές τις συνθήκες μπορεί να οδηγήσει σε κόπωση συμπίονιας και συναισθηματική εξάντληση, με αρνητικές επιπτώσεις στην ποιότητα ζωής και την επαγγελματική λειτουργία (Xie et al., 2021· Shdaifat, 2023).

Χατζοπούλου Ασημίνα, <Διερεύνηση του ρόλου της ενσυναίσθησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό. Συγκριτική μελέτη μεταξύ τριτοβάθμιου και περιφερειακού γενικού νοσοκομείου.>

Επιπλέον, η ανάγκη διατήρησης επαγγελματικής ψυχραιμίας και ενσυναίσθησης σε δύσκολες στιγμές αυξάνει τη συναισθηματική πίεση στη δουλειά (Stavropoulou et al., 2020).

Το εργασιακό στρες αυξάνεται όταν υπάρχουν οργανωτικές ελλείψεις και αυξημένες απαιτήσεις φροντίδας, όπως διαπιστώθηκε μετά την πανδημία. Σε αυτές τις συνθήκες οι νοσηλευτές εμφάνισαν μεγαλύτερη εξουθένωση και χαμηλότερη εργασιακή ικανοποίηση σε σύγκριση με άλλους επαγγελματίες υγείας (Galanis et al., 2023). Η συσσώρευση στρεσογόνων παραγόντων οδηγεί σε αποστασιοποίηση, μειωμένη επαγγελματική δέσμευση και αυξημένη πρόθεση αποχώρησης, με αρνητικές συνέπειες για το προσωπικό και την ποιότητα των υπηρεσιών υγείας (Moisoglou et al., 2025).

Συνοψίζοντας, οι συνθήκες εργασίας στα νοσοκομεία είναι καθοριστικές για την επαγγελματική ευημερία των νοσηλευτών και την ποιότητα φροντίδας των ασθενών. Είναι επομένως σημαντικό να αναπτυχθούν στρατηγικές οργανωτικής υποστήριξης και να ενισχυθούν οι ψυχολογικοί πόροι του προσωπικού υγείας.

## **Κεφάλαιο 2<sup>ο</sup>: Ενσυναίσθηση στον χώρο της υγείας**

### **2.1. Ορισμός της ενσυναίσθησης**

Η ενσυναίσθηση είναι βασική έννοια στον χώρο της υγείας καθώς σχετίζεται με την ποιότητα της φροντίδας, την ικανοποίηση των ασθενών και τη σχέση εμπιστοσύνης ανάμεσα σε επαγγελματία υγείας και ασθενή. Στην υγειονομική περίθαλψη, η ενσυναίσθηση έχει θεραπευτική επίδραση καθώς ο επαγγελματίας μπορεί να κατανοεί και να ανταποκρίνεται στα συναισθήματα, τις ανάγκες και τις εμπειρίες του ασθενή, διατηρώντας τον επαγγελματικό του ρόλο (Moudatsou, 2020).

Οι νοσηλευτές επειδή έχουν συνεχή και άμεση επαφή με τους ασθενείς, χρειάζεται να δείχνουν ενσυναίσθηση καθημερινά στην κλινική πράξη κάτι που κάνει την έννοια αυτή κεντρική στη νοσηλευτική φροντίδα (Stavropoulou et al., 2020). Η ικανότητα να δείχνει κανείς ενσυναίσθηση βοηθά στην παροχή ποιοτικής και ανθρωποκεντρικής φροντίδας αυξάνοντας την επαγγελματική ικανοποίηση και το αίσθημα νοήματος στη δουλειά. Όμως η συνεχής έκθεση στον πόνο των ασθενών μπορεί να οδηγήσει σε κόπωση συμπόνιας και επαγγελματική εξουθένωση αν δεν υπάρχουν αρκετοί μηχανισμοί ψυχολογικής προστασίας (Xie et al., 2021· Yu et al., 2016).

Η ενσυναίσθηση σχετίζεται με την επαγγελματική εμπειρία των νοσηλευτών και επηρεάζει τη σχέση τους με τους ασθενείς ειδικά σε ευαίσθητα περιβάλλοντα όπως οι υπηρεσίες ψυχικής υγείας. Η μελέτη των Román-Sánchez et al., 2025 έδειξε ότι υψηλότερα επίπεδα ενσυναίσθησης συνδέονται με πιο θετικές στάσεις προς ασθενείς με ψυχικές διαταραχές ενώ η έλλειψή της μπορεί να επηρεάσει αρνητικά τη θεραπευτική σχέση. Επίσης η ενσυναίσθηση σχετίζεται με παράγοντες όπως η κοινωνική υποστήριξη και οι συνθήκες εργασίας οι οποίοι μπορούν να ενισχύσουν ή να μειώσουν την ικανότητα των νοσηλευτών να δείχνουν ενσυναίσθηση στους ασθενείς (Zhang et al., 2023).

Η ενσυναίσθηση σχετίζεται με δεξιότητες διαχείρισης συναισθημάτων και στοιχεία συναισθηματικής νοημοσύνης οι οποίες βοηθούν τους νοσηλευτές να κρατούν ισορροπία ανάμεσα στην κατανόηση του ασθενή και την προσωπική τους προστασία. Αυτές οι δεξιότητες μπορούν να ενισχυθούν με παρεμβάσεις οι οποίες βελτιώνουν τη συναισθηματική επάρκεια του προσωπικού υγείας βοηθώντας στη βιώσιμη άσκηση του νοσηλευτικού επαγγέλματος (Powell et al., 2024).

## **2.2. Γνωστική, συναισθηματική και επικοινωνιακή ενσυναίσθηση**

Η ενσυναίσθηση στον χώρο της υγείας αποτελεί μια σύνθετη ικανότητα με διασυνδεδεμένες διαστάσεις που ενεργοποιούνται κατά την αλληλεπίδραση νοσηλευτών και ασθενών. Η σύγχρονη νοσηλευτική βιβλιογραφία αναγνωρίζει τρεις κύριες μορφές ενσυναίσθησης: γνωστική, συναισθηματική και επικοινωνιακή. Αυτή η διάκριση διευκολύνει την κατανόηση του τρόπου με τον οποίο οι επαγγελματίες υγείας αντιλαμβάνονται, βιώνουν και εκφράζουν κατανόηση προς τον ασθενή, ενώ εξηγεί και γιατί η ενσυναίσθηση μπορεί να λειτουργεί τόσο προστατευτικά όσο και επιβαρυντικά για τους νοσηλευτές (Duarte & Pinto-Gouveia, 2017).

Η γνωστική ενσυναίσθηση είναι η ικανότητα του νοσηλευτή να κατανοεί την εμπειρία, τις σκέψεις και την οπτική του ασθενούς χωρίς συναισθηματική εμπλοκή. Αυτή η διαδικασία επιτρέπει την αναγνώριση των αναγκών, των φόβων και των προσδοκιών του ασθενή και την προσαρμογή της φροντίδας. Η γνωστική ενσυναίσθηση είναι ιδιαίτερα σημαντική σε απαιτητικά περιβάλλοντα που απαιτούν γρήγορες αποφάσεις. Έρευνες δείχνουν ότι η καλή κατανόηση της κατάστασης των ασθενών συνδέεται με θετικότερες επαγγελματικές στάσεις και βελτιωμένη φροντίδα, ειδικά σε ευάλωτες ομάδες, όπως άτομα με ψυχικές διαταραχές (Román-Sánchez et al., 2025).

Η συναισθηματική ενσυναίσθηση είναι η ικανότητα του νοσηλευτή να συμμετέχει συναισθηματικά στην εμπειρία του ασθενή και να νιώθει τα συναισθήματά του. Αυτή η διάσταση ενισχύει τη σχέση εμπιστοσύνης και κάνει τον ασθενή να αισθάνεται κατανοητός και υποστηριζόμενος. Ωστόσο, η συνεχής συναισθηματική εμπλοκή μπορεί να επηρεάσει αρνητικά την ψυχική ανθεκτικότητα των νοσηλευτών, καθώς η συσσώρευση δύσκολων εμπειριών μπορεί να οδηγήσει σε συναισθηματική εξάντληση και κόπωση συμπόνιας (Yu et al., 2016).

Χατζοπούλου Ασημίνα, <Διερεύνηση του ρόλου της ενσυναίσθησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό. Συγκριτική μελέτη μεταξύ τριτοβάθμιου και περιφερειακού γενικού νοσοκομείου.>

Επιπλέον, όταν οι νοσηλευτές βιώνουν έντονα τα συναισθήματα των ασθενών, ενδέχεται να αισθανθούν ενοχές ή προσωπική ευθύνη σε περιπτώσεις αρνητικής έκβασης, αυξάνοντας τον κίνδυνο επαγγελματικής εξουθένωσης (Duarte & Pinto-Gouveia, 2017).

Η επικοινωνιακή ενσυναίσθηση είναι ο τρόπος με τον οποίο ο νοσηλευτής δείχνει στον ασθενή ότι κατανοεί την εμπειρία και τα συναισθήματά του. Η ενσυναίσθηση εκφράζεται με λόγια, με τη γλώσσα του σώματος, με τον τόνο της φωνής και με τη γενικότερη συμπεριφορά του επαγγελματία. Η αποτελεσματική επικοινωνιακή ενσυναίσθηση βοηθά στη μείωση του άγχους των ασθενών και ενισχύει την εμπιστοσύνη προς το υγειονομικό προσωπικό, κάτι που είναι πολύ σημαντικό σε χώρους όπως οι μονάδες εντατικής θεραπείας όπου η επικοινωνία γίνεται συχνά σε συνθήκες έντασης και αβεβαιότητας (Stavropoulou et al., 2020).

Η ισορροπία μεταξύ των τριών διαστάσεων της ενσυναίσθησης είναι απαραίτητη για τη βιώσιμη άσκηση της νοσηλευτικής. Υπερβολική συναισθηματική εμπλοκή χωρίς επαρκή γνωστική απόσταση αυξάνει τον κίνδυνο κόπωσης συμπόνιας, ενώ η έλλειψη επικοινωνιακής ενσυναίσθησης μπορεί να καταστήσει τη φροντίδα απρόσωπη.

Η κοινωνική υποστήριξη και το εργασιακό περιβάλλον επηρεάζουν τον τρόπο με τον οποίο οι νοσηλευτές εκφράζουν και διαχειρίζονται την ενσυναίσθηση. Ένα υποστηρικτικό εργασιακό πλαίσιο μειώνει τον κίνδυνο επαγγελματικής εξουθένωσης και ενισχύει τις σχέσεις με τους ασθενείς (Zhang et al., 2023).

Χατζοπούλου Ασημίνα, <Διερεύνηση του ρόλου της ενσυναίσθησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό. Συγκριτική μελέτη μεταξύ τριτοβάθμιου και περιφερειακού γενικού νοσοκομείου.>

Η διατήρηση υγιών επιπέδων ενσυναίσθησης υποστηρίζονται από δεξιότητες συναισθηματικής νοημοσύνης καθώς επιτρέπουν στους νοσηλευτές να αναγνωρίζουν και να ρυθμίζουν τα συναισθήματά τους και να αποφεύγουν την υπερβολική ψυχική επιβάρυνση. Η ενίσχυση της συναισθηματικής νοημοσύνης προστατεύει από την εξουθένωση και βοηθά στη διατήρηση ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής εμπλοκής και ψυχικής ανθεκτικότητας (Szczygiel & Mikolajczak, 2018). Επιπλέον, εκπαιδευτικές παρεμβάσεις στον χώρο της υγείας που στοχεύουν στην ανάπτυξη δεξιοτήτων συναισθηματικής νοημοσύνης και επικοινωνίας βελτιώνουν την ποιότητα της αλληλεπίδρασης με τους ασθενείς και μειώνουν την ψυχική επιβάρυνση των επαγγελματιών υγείας (Powell et al., 2024).

Συνοψίζοντας, η γνωστική, η συναισθηματική και η επικοινωνιακή ενσυναίσθηση αποτελούν αλληλένδετες διαστάσεις της νοσηλευτικής πρακτικής. Η ισορροπία μεταξύ τους βελτιώνει την ποιότητα της φροντίδας, ενισχύει τη θεραπευτική σχέση και συμβάλλει στη διατήρηση της ψυχικής ευημερίας των επαγγελματιών υγείας.

Χατζοπούλου Ασημίνα, <Διερεύνηση του ρόλου της ενσυναίσθησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό. Συγκριτική μελέτη μεταξύ τριτοβάθμιου και περιφερειακού γενικού νοσοκομείου.>

### ***2.3. Η ενσυναίσθηση στη σχέση νοσηλευτή-ασθενούς***

Η σχέση νοσηλευτή και ασθενούς είναι βασικό μέρος της φροντίδας υγείας αφού οι νοσηλευτές βρίσκονται σε συνεχή και άμεση επαφή με τους ασθενείς κατά τη νοσηλεία. Η ενσυναίσθηση βοηθά στη δημιουργία εμπιστοσύνης, ασφάλειας και συνεργασίας, κάνοντας τον ασθενή να νιώθει κατανοητός και φροντισμένος σε μια δύσκολη περίοδο. Επίσης, επιτρέπει στον νοσηλευτή να βλέπει τον ασθενή συνολικά λαμβάνοντας υπόψη τα συναισθηματικά, κοινωνικά και ψυχολογικά στοιχεία της ασθένειάς του (Stavropoulou et al., 2020).

Η ενσυναίσθηση παίζει σημαντικό ρόλο στη δημιουργία θεραπευτικής σχέσης διευκολύνοντας την επικοινωνία, μειώνοντας το άγχος του ασθενή και ενισχύοντας τη συνεργασία στη θεραπεία. Όταν οι ασθενείς νιώθουν ότι ο νοσηλευτής καταλαβαίνει την κατάστασή τους, έχουν περισσότερη εμπιστοσύνη, εκφράζουν καλύτερα τις ανάγκες και τους φόβους τους και ακολουθούν πιο εύκολα τις οδηγίες. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό σε χρόνιες ασθένειες ή ψυχικές διαταραχές όπου η ποιότητα της σχέσης επηρεάζει την πορεία της θεραπείας (Román-Sánchez et al., 2025).

Η ποιότητα της σχέσης νοσηλευτή και ασθενούς εξαρτάται πολύ από το εργασιακό περιβάλλον και τις συνθήκες εργασίας. Όταν υπάρχει μεγάλος φόρτος εργασίας και έλλειψη χρόνου, η επικοινωνία και η ενσυναίσθηση περιορίζονται, με αποτέλεσμα πιο μηχανική φροντίδα (Galanis et al, 2025). Αντίθετα, ένα υποστηρικτικό περιβάλλον και θετική κουλτούρα βοηθούν στην ανάπτυξη θεραπευτικής σχέσης και αυξάνουν την εργασιακή ικανοποίηση (Georgousopoulou et al., 2025).

Χατζοπούλου Ασημίνα, <Διερεύνηση του ρόλου της ενσυναίσθησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό. Συγκριτική μελέτη μεταξύ τριτοβάθμιου και περιφερειακού γενικού νοσοκομείου.>

Η κοινωνική υποστήριξη στο χώρο εργασίας επηρεάζει έμμεσα τη σχέση νοσηλευτή και ασθενούς, αφού μειώνει τον κίνδυνο κόπωσης συμπίνας και βοηθά τους νοσηλευτές να διατηρούν υψηλή ενσυναίσθηση στην καθημερινή τους εργασία (Zhang et al., 2023). Η ισορροπία ανάμεσα στην επαγγελματική εμπλοκή και τη συναισθηματική προστασία είναι σημαντική για την παροχή ποιοτικής φροντίδας χωρίς ψυχική επιβάρυνση.

Η ανάπτυξη επικοινωνιακών και συναισθηματικών δεξιοτήτων βοηθούν τους επαγγελματίες υγείας να διατηρούν ενσυναίσθηση προς τους ασθενείς, βελτιώνοντας την ποιότητα της φροντίδας και την επαγγελματική τους ευημερία (Powell et al., 2024). Έτσι, η ενσυναίσθηση είναι βασικό στοιχείο της θεραπευτικής σχέσης και απαραίτητη για την παροχή ολοκληρωμένης και ανθρωποκεντρικής νοσηλευτικής φροντίδας.

#### **2.4. Οφέλη και κίνδυνοι της ενσυναίσθησης για τους επαγγελματίες υγείας**

Η ενσυναίσθηση αποτελεί βασικό στοιχείο της επαγγελματικής ταυτότητας των νοσηλευτών και των επαγγελματιών υγείας, καθώς επηρεάζει άμεσα την ποιότητα φροντίδας και τη σχέση με τον ασθενή. Μπορεί να έχει θετικές ή αρνητικές συνέπειες στην επαγγελματική ζωή, ανάλογα με τον τρόπο που βιώνεται και διαχειρίζεται. Η διατήρηση ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής εμπλοκής και αυτοπροστασίας είναι κρίσιμη για την ψυχική υγεία των επαγγελματιών.

Η καλλιέργεια μιας ουσιαστικής θεραπευτικής σχέσης, μέσα από την κατανόηση των αναγκών του ασθενούς, αποτελεί κεντρικό πυλώνα για την αναβάθμιση της παρεχόμενης φροντίδας, καθώς οδηγεί στην εμφάνιση της "ικανοποίησης συμπόνιας" (compassion satisfaction). Σύμφωνα με τους Xie et al. , 2021, η θετική αυτή εμπειρία που αποκομίζει ο επαγγελματίας υγείας από την προσφορά βοήθειας, λειτουργεί ενισχυτικά προς την επαγγελματική του δέσμευση και αποτελεί καθοριστικό παράγοντα για τη διατήρηση της εργασιακής του ικανοποίησης.

Παρόλα αυτά, η ενσυναίσθηση μπορεί να κρύβει κινδύνους, ειδικά όταν οι επαγγελματίες υγείας εκτίθενται συνεχώς στον ανθρώπινο πόνο, στη σοβαρή ασθένεια και στον θάνατο. Η συχνή συναισθηματική εμπλοκή μπορεί να οδηγήσει σε κόπωση συμπόνιας, που χαρακτηρίζεται από συναισθηματική εξάντληση, αποστασιοποίηση και μειωμένη ικανότητα φροντίδας. Πολλοί νοσηλευτές παγκοσμίως βιώνουν υψηλά επίπεδα compassion fatigue, κάτι που επηρεάζει αρνητικά την ποιότητα ζωής και την επαγγελματική τους λειτουργικότητα (Xie et al., 2021). Παρόμοια ευρήματα υπάρχουν και σε ειδικά τμήματα, όπως η ογκολογία, όπου η συνεχής επαφή με ασθενείς που αντιμετωπίζουν σοβαρές ή απειλητικές για τη ζωή καταστάσεις αυξάνει τον κίνδυνο ψυχικής εξάντλησης (Yu et al., 2016).

Η υπερβολική συναισθηματική ταύτιση με τον ασθενή μπορεί να προκαλέσει αισθήματα ενοχής ή προσωπικής αποτυχίας σε περιπτώσεις αρνητικής εξέλιξης της υγείας του, επιβαρύνοντας την ψυχολογική κατάσταση των νοσηλευτών. Έρευνες δείχνουν ότι η ενσυναίσθηση χωρίς επαρκείς μηχανισμούς συναισθηματικής ρύθμισης σχετίζεται με αυξημένα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης και συμπτωμάτων compassion fatigue (Duarte & Pinto-Gouveia, 2017).

Χατζοπούλου Ασημίνα, <Διερεύνηση του ρόλου της ενσυναίσθησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό. Συγκριτική μελέτη μεταξύ τριτοβάθμιου και περιφερειακού γενικού νοσοκομείου.>

Η αρνητική αυτή επίδραση εντείνεται με αυξημένο φόρτο εργασίας και οργανωτικές πιέσεις, καθώς οι επαγγελματίες υγείας καλούνται να ανταποκριθούν σε υψηλές απαιτήσεις χωρίς επαρκή υποστήριξη. Ο συνδυασμός αυτών των παραγόντων με τη συναισθηματική εμπλοκή αυξάνει τον κίνδυνο επαγγελματικής εξουθένωσης και την πρόθεση αποχώρησης από το επάγγελμα (Moisoglou et al, 2025).

Ποικίλα προγράμματα ψυχολογικής υποστήριξης και εκπαίδευσης στη διαχείριση συναισθημάτων έχουν αποδειχθεί αποτελεσματικά στον περιορισμό της επαγγελματικής εξουθένωσης και στην ενίσχυση της ψυχικής ανθεκτικότητας των νοσηλευτών (Powell et al., 2024).

Συνοψίζοντας, η ενσυναίσθηση αποτελεί πολύτιμο εργαλείο αλλά και πιθανό παράγοντα ψυχικής επιβάρυνσης για τους επαγγελματίες υγείας. Η αξιοποίηση των θετικών της απαιτεί ατομικές δεξιότητες διαχείρισης συναισθημάτων και οργανωτικές παρεμβάσεις που στηρίζουν τη βιώσιμη άσκηση του επαγγέλματος.

## **Κεφάλαιο 3<sup>ο</sup>: Συναισθηματική νοημοσύνη στο νοσηλευτικό επάγγελμα**

### ***3.1. Έννοια και θεωρητικά μοντέλα συναισθηματικής νοημοσύνης***

Στη νοσηλευτική, η ικανότητα κατανόησης και διαχείρισης των συναισθημάτων κρίνεται απαραίτητη τόσο για τη διασφάλιση της ποιότητας της παρεχόμενης φροντίδας όσο και για τη διατήρηση της ψυχικής ανθεκτικότητας του προσωπικού, καθώς η υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη λειτουργεί ως προστατευτικός μηχανισμός απέναντι στις απαιτήσεις του νοσοκομειακού περιβάλλοντος (Chicombu, 2024).

Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι η ικανότητα να αναγνωρίζουμε, να κατανοούμε και να ρυθμίζουμε τα δικά μας συναισθήματα, αλλά και να διαχειριζόμαστε αποτελεσματικά τα συναισθήματα των άλλων. Στον χώρο της υγείας, αυτή η δεξιότητα βοηθά τους νοσηλευτές να παραμένουν ψύχραιμοι σε δύσκολες συνθήκες, να επικοινωνούν καλά και να διαχειρίζονται συγκρούσεις ή απαιτητικές καταστάσεις φροντίδας (Soriano-Vázquez et al., 2023).

Το μοντέλο των Wong και Law (2002), αν και αποτελεί τη θεωρητική βάση για την κατανόηση της συναισθηματικής νοημοσύνης, παραμένει κεντρικό σημείο αναφοράς στη σύγχρονη νοσηλευτική έρευνα, καθώς οι τέσσερις διαστάσεις του , αναγνώριση των ιδίων συναισθημάτων, αξιολόγηση των συναισθημάτων των άλλων, χρήση και ρύθμιση του συναισθήματος, αξιοποιούνται για την ερμηνεία σύνθετων εργασιακών φαινομένων. Πρόσφατα ερευνητικά δεδομένα αναδεικνύουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη δρα ως καθοριστικός ρυθμιστικός παράγοντας που μειώνει την επίδραση του εργασιακού στρες, περιορίζοντας σημαντικά τα επίπεδα της επαγγελματικής εξουθένωσης (Samaei et al., 2017).

Χατζοπούλου Ασημίνα, <Διερεύνηση του ρόλου της ενσυναίσθησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό. Συγκριτική μελέτη μεταξύ τριτοβάθμιου και περιφερειακού γενικού νοσοκομείου.>

Παράλληλα, οι Zhu et al. (2024) υπογραμμίζουν ότι η ικανότητα ρύθμισης των συναισθημάτων είναι ζωτικής σημασίας για τη διαχείριση της "συναισθηματικής εργασίας", βοηθώντας τους νοσηλευτές να διατηρούν τη λειτουργικότητά τους ακόμη και σε περιβάλλοντα υψηλής πίεσης, όπως τα νοσοκομεία.

Η συναισθηματική νοημοσύνη στη νοσηλευτική συνδέεται με μεγαλύτερη εργασιακή ικανοποίηση, καλύτερη διαχείριση συγκρούσεων και αυξημένη επαγγελματική εμπλοκή. Επίσης, συμβάλει στη μείωση του εργασιακού στρες και βελτιώνει τη συνολική επαγγελματική εμπειρία των νοσηλευτών (Soto-Rubio et al., 2020). Η σωστή διαχείριση των συναισθημάτων βοηθά τους νοσηλευτές να αντιμετωπίζουν επαγγελματικές δυσκολίες και να παραμένουν αφοσιωμένοι στον οργανισμό και το επάγγελμά τους (Soriano-Vázquez et al., 2023). Επιπλέον, λειτουργεί ως προστασία απέναντι στην επαγγελματική εξουθένωση, που είναι ένα σοβαρό πρόβλημα στον χώρο της υγείας. Μελέτες δείχνουν ότι νοσηλευτές με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη έχουν χαμηλότερα επίπεδα εξάντλησης και αποστασιοποίησης (Szczygiel & Mikolajczak, 2018). Ακόμη, η συναισθηματική νοημοσύνη μειώνει την επίδραση του εργασιακού στρες στην εμφάνιση εξουθένωσης, λειτουργώντας ως ρυθμιστικός παράγοντας ανάμεσα στις απαιτήσεις και την ψυχολογική επιβάρυνση (Han et al., 2022).

Πρόσφατες έρευνες στη νοσηλευτική δείχνουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη συνδέεται με λιγότερες τάσεις αποχώρησης από το επάγγελμα, χαμηλότερα επίπεδα αποστασιοποίησης και μεγαλύτερη επαγγελματική δέσμευση, κάτι που δείχνει τον σημαντικό ρόλο της στη διατήρηση του προσωπικού στα συστήματα υγείας (Galanis et al., 2024). Επίσης, παρεμβάσεις που στοχεύουν στην ενίσχυση της συναισθηματικής νοημοσύνης του προσωπικού υγείας έχουν αποδειχθεί αποτελεσματικές στη βελτίωση της επαγγελματικής λειτουργικότητας και της ψυχικής ανθεκτικότητας των εργαζομένων (Powell et al., 2024).

Χατζοπούλου Ασημίνα, <Διερεύνηση του ρόλου της ενσυναίσθησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό. Συγκριτική μελέτη μεταξύ τριτοβάθμιου και περιφερειακού γενικού νοσοκομείου.>

### **3.2. Διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης**

Στη διεθνή βιβλιογραφία, ιδιαίτερα στις έρευνες στον χώρο της υγείας, το μοντέλο των Wong και Law (2002) αναλύει τη συναισθηματική νοημοσύνη σε τέσσερις βασικές διαστάσεις. Η πρώτη διάσταση αφορά την ικανότητα αναγνώρισης και κατανόησης των προσωπικών συναισθημάτων. Οι νοσηλευτές με αυτή τη δεξιότητα εντοπίζουν τότε βιώνουν άγχος, κούραση ή πίεση, γεγονός που τους επιτρέπει να ελέγχουν τις αντιδράσεις τους πριν επηρεάσουν την εργασία τους. Η επίγνωση των προσωπικών συναισθημάτων είναι απαραίτητη για τη διατήρηση επαγγελματικής ισορροπίας, ειδικά σε απαιτητικά περιβάλλοντα όπως τα νοσοκομεία (Wong & Law, 2002).

Η δεύτερη διάσταση είναι η ικανότητα να καταλαβαίνουμε τα συναισθήματα των άλλων, δηλαδή να αναγνωρίζουμε και να ερμηνεύουμε τις συναισθηματικές αντιδράσεις ασθενών, συγγενών και συναδέλφων. Αυτή η δεξιότητα σχετίζεται άμεσα με την ενσυναίσθηση και βοηθά στη δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης στο θεραπευτικό περιβάλλον. Οι νοσηλευτές που αναγνωρίζουν έγκαιρα το άγχος, τον φόβο ή την αγωνία των ασθενών μπορούν να προσαρμόζουν την επικοινωνία και τη φροντίδα τους, μειώνοντας το ψυχολογικό βάρος των ασθενών και βελτιώνοντας τη συνολική εμπειρία νοσηλείας (Soriano-Vázquez et al., 2023).

Η τρίτη διάσταση της συναισθηματικής νοημοσύνης αφορά την αξιοποίηση των συναισθημάτων για την ενίσχυση της απόδοσης και της λειτουργικότητας. Στο νοσηλευτικό πλαίσιο, αυτό σημαίνει ότι οι επαγγελματίες υγείας μετατρέπουν τη συναισθηματική εμπλοκή σε κίνητρο για ποιοτική φροντίδα, διατηρώντας συγκέντρωση και αποτελεσματικότητα ακόμη και υπό πίεση. Αυτή η ικανότητα σχετίζεται με αυξημένη εργασιακή εμπλοκή και υψηλότερη επαγγελματική ικανοποίηση, καθώς η φροντίδα θεωρείται ουσιαστική προσφορά προς τον ασθενή (Soto-Rubio et al., 2020).

Χατζοπούλου Ασημίνα, <Διερεύνηση του ρόλου της ενσυναίσθησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό. Συγκριτική μελέτη μεταξύ τριτοβάθμιου και περιφερειακού γενικού νοσοκομείου.>

Η τέταρτη διάσταση είναι η ικανότητα να ρυθμίζουμε και να διαχειριζόμαστε τα συναισθήματά μας, δηλαδή να ελέγχουμε τις συναισθηματικές μας αντιδράσεις σε δύσκολες ή αγχωτικές καταστάσεις. Αυτή η δεξιότητα είναι πολύ σημαντική στο νοσοκομείο, όπου οι νοσηλευτές συχνά αντιμετωπίζουν κρίσιμα περιστατικά, απώλειες ή συγκρούσεις. Η σωστή διαχείριση των συναισθημάτων μειώνει τον κίνδυνο εξάντλησης και προστατεύει από την επαγγελματική εξουθένωση (Szczygiel & Mikolajczak, 2018). Επίσης, βοηθά στη μείωση της επίδρασης του εργασιακού στρες στην ψυχική υγεία και διευκολύνει την προσαρμογή σε απαιτητικές συνθήκες (Han et al., 2022). Πέραν του μοντέλου των ικανοτήτων των Wong και Law (2002) που αποτελεί τη βάση της παρούσας μελέτης, η σύγχρονη βιβλιογραφία αναγνωρίζει τη συμπληρωματική αξία του μοντέλου της "Συναισθηματικής Νοημοσύνης ως Χαρακτηριστικό" (Trait Emotional Intelligence), με κύριο εκφραστή το εργαλείο TEIQue (Petrides et al.). Ενώ η προσέγγιση Trait EI εστιάζει σε μόνιμα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας, στην παρούσα εργασία επιλέχθηκε η χρήση του εργαλείου WLEIS, καθώς οι τέσσερις διαστάσεις του —αυτο-αξιολόγηση, αξιολόγηση των άλλων, χρήση και ρύθμιση συναισθημάτων— αποτελούν δεξιότητες που μπορούν να καλλιεργηθούν μέσω στοχευμένης εκπαίδευσης στο νοσοκομειακό περιβάλλον. Σύμφωνα με τους Chatzidimitriou et al. (2025), η εστίαση σε μοντέλα ικανοτήτων (ability models) είναι ιδιαίτερα κρίσιμη για τη νοσηλευτική ηγεσία, καθώς επιτρέπει τη μετατροπή της θεωρητικής γνώσης σε πρακτική βελτίωση της ποιότητας φροντίδας. Παράλληλα, οι Aljanfawi et al. (2026) επισημαίνουν ότι η ικανότητα συναισθηματικής αυτορύθμισης παραμένει ο ισχυρότερος προγνωστικός παράγοντας για τη διατήρηση της επαγγελματικής λειτουργικότητας σε συνθήκες υψηλής πίεσης, επιβεβαιώνοντας τη διαχρονική αξία του μοντέλου των Wong και Law στις σύγχρονες μονάδες υγείας.

### ***3.3. Συναισθηματική νοημοσύνη και επαγγελματική λειτουργικότητα***

Η επαγγελματική λειτουργικότητα των νοσηλευτών αποτελεί θεμελιώδη παράγοντα για την αποτελεσματική φροντίδα υγείας, καθώς επηρεάζει άμεσα την ποιότητα των υπηρεσιών και την αποδοτικότητα των υγειονομικών οργανισμών. Σύμφωνα με τη σύγχρονη βιβλιογραφία (Chatzidimitriou et al., 2025), η συναισθηματική νοημοσύνη αναδεικνύεται σε κεντρικό πυλώνα της επαγγελματικής ανάπτυξης και της βελτίωσης της ποιότητας στην υγεία, ενώ πρόσφατα ερευνητικά δεδομένα (Aljanfawi et al., 2026) τεκμηριώνουν τη στενή συσχέτιση της συναισθηματικής νοημοσύνης με την εργασιακή απόδοση, ιδιαίτερα σε νοσηλευτές που εργάζονται σε μονάδες εντατικής φροντίδας. Η συναισθηματική νοημοσύνη σχετίζεται άμεσα με αυξημένη εργασιακή ικανοποίηση. Οι επαγγελματίες υγείας που αναγνωρίζουν και διαχειρίζονται αποτελεσματικά τα συναισθήματά τους είναι πιο ανθεκτικοί στο εργασιακό στρες και διατηρούν πιο θετική στάση στη δουλειά τους. Η καλή διαχείριση διαπροσωπικών συγκρούσεων και η κατανόηση των συναισθημάτων συναδέλφων και ασθενών βοηθούν στη δημιουργία συνεργατικού κλίματος, που είναι βασικός παράγοντας επαγγελματικής ικανοποίησης (Soriano-Vázquez et al., 2023.).

Η συναισθηματική νοημοσύνη βοηθά τους νοσηλευτές να συμμετέχουν ενεργά και με ψυχολογική επένδυση στη δουλειά τους. Πρόσφατες έρευνες δείχνουν ότι συμβάλλει στη διατήρηση υψηλής επαγγελματικής δέσμευσης και μειώνει τον κίνδυνο επαγγελματικής εξουθένωσης, που συχνά οδηγεί σε απομάκρυνση από την εργασία (Alshammari et al., 2025). Επίσης, λειτουργεί προστατευτικά απέναντι στην αποδέσμευση από το επάγγελμα και την πρόθεση αποχώρησης (Galanis et al., 2024).

Η επαγγελματική λειτουργικότητα επηρεάζεται σημαντικά από το εργασιακό στρες που βιώνουν οι νοσηλευτές. Σε περιβάλλοντα υψηλής πίεσης, όπως τα νοσοκομεία, η συναισθηματική νοημοσύνη λειτουργεί ως ρυθμιστικός παράγοντας, μειώνοντας την αρνητική επίδραση του στρες στην απόδοση. Ερευνητικά ευρήματα δείχνουν ότι μετριάζει τη σχέση μεταξύ στρες και επαγγελματικής εξουθένωσης, επιτρέποντας στους εργαζομένους να διατηρούν λειτουργική συμπεριφορά ακόμη και υπό αυξημένες απαιτήσεις (Han et al., 2022).

Ένα θετικό εργασιακό περιβάλλον ενισχύει την επίδραση της συναισθηματικής νοημοσύνης στη λειτουργικότητα των νοσηλευτών. Όσοι εργάζονται σε υποστηρικτικά περιβάλλοντα έχουν μεγαλύτερη συμμετοχή στη δουλειά και λιγότερη αποστασιοποίηση.

Επιπλέον, η συναισθηματική νοημοσύνη συνδέεται με λιγότερη επαγγελματική κόπωση και καλύτερη ψυχική ευεξία στους νοσηλευτές, κάτι που επηρεάζει άμεσα τη λειτουργικότητά τους στη δουλειά. Η ικανότητα να ρυθμίζουν τα συναισθήματά τους βοηθά στη διατήρηση επαγγελματικής σταθερότητας και περιορίζει τις αρνητικές συνέπειες της συναισθηματικής εξάντλησης (Szczygiel & Mikolajczak, 2018).

### ***3.4. Η συναισθηματική νοημοσύνη ως προστατευτικός παράγοντας***

Η προστατευτική δράση της συναισθηματικής νοημοσύνης στηρίζεται κυρίως στην ικανότητα των επαγγελματιών υγείας να αναγνωρίζουν, να κατανοούν και να ρυθμίζουν τα συναισθήματά τους σε δύσκολες καταστάσεις στη δουλειά. Νοσηλευτές με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη διαχειρίζονται καλύτερα το άγχος, αποφεύγουν την υπερβολική συναισθηματική εμπλοκή και διατηρούν επαγγελματική ισορροπία ακόμα και όταν η πίεση είναι μεγάλη. Η συναισθηματική νοημοσύνη μειώνει την πιθανότητα επαγγελματικής εξουθένωσης, προσφέροντας ψυχολογική προστασία απέναντι στη συναισθηματική εξάντληση και την επαγγελματική αποστασιοποίηση (Szczygiel & Mikolajczak, 2018).

Η συναισθηματική νοημοσύνη λειτουργεί ως ρυθμιστικός παράγοντας ανάμεσα στο εργασιακό στρες και την εξουθένωση. Σε περιβάλλοντα με υψηλή πίεση, η ικανότητα διαχείρισης των συναισθημάτων μειώνει την αρνητική επίδραση του στρες στην ψυχική υγεία και την απόδοση στη δουλειά. Έρευνα σε νοσοκομειακούς εργαζόμενους έδειξε ότι η συναισθηματική νοημοσύνη περιορίζει την επίδραση του εργασιακού στρες στην εξουθένωση και βοηθά στην προσαρμογή σε δύσκολες συνθήκες (Han et al., 2022).

Πρόσφατες έρευνες δείχνουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη προστατεύει τους νοσηλευτές από επαγγελματική αποστασιοποίηση, πρόθεση αποχώρησης και χαμηλή εργασιακή δέσμευση. Νοσηλευτές με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη είναι λιγότερο πιθανό να εγκαταλείψουν το επάγγελμα ή να απομακρυνθούν από την εργασία, κάτι που είναι ιδιαίτερα σημαντικό όταν υπάρχει έλλειψη προσωπικού στα συστήματα υγείας (Galanis et al., 2024).

Η ικανότητα να ρυθμίζουν τα συναισθήματά τους βοηθά τους επαγγελματίες υγείας να διατηρούν την ενσυναίσθησή τους χωρίς να εξαντλούνται ψυχικά, μειώνοντας τον κίνδυνο εμφάνισης επαγγελματικής εξουθένωσης, που είναι σημαντικό πρόβλημα στους νοσηλευτές (Xie et al., 2021). Η διασφάλιση υψηλών επιπέδων εργασιακής εμπλοκής και επαγγελματικής ικανοποίησης συνδέεται άρρηκτα με το βαθμό συναισθηματικής ωριμότητας των νοσηλευτών. Η αποτελεσματική διαχείριση των σύνθετων συναισθηματικών απαιτήσεων που επιβάλλει το κλινικό έργο επιτρέπει στο προσωπικό να διατηρεί τη δέσμευσή του και να θωρακίζει την ψυχολογική του ανθεκτικότητα.

Σύμφωνα με τους Alshammari et al. (2025) η συναισθηματική νοημοσύνη λειτουργεί ως προστατευτικός μηχανισμός, μεσολαβώντας καταλυτικά στον περιορισμό της επαγγελματικής εξουθένωσης και στη διατήρηση της λειτουργικότητας των εργαζομένων. Η καλλιέργεια ικανοτήτων αναγνώρισης και ρύθμισης των συναισθημάτων είναι ζωτικής σημασίας, καθώς εξοπλίζει το προσωπικό με τα απαραίτητα εφόδια για την επιτυχή αντιμετώπιση των καθημερινών προκλήσεων στο νοσοκομειακό εργασιακό περιβάλλον (Powell et al., 2024).

## **Κεφάλαιο 4ο: Εργασιακή ικανοποίηση στο νοσηλευτικό προσωπικό**

### ***4.1. Ορισμός και θεωρητικές προσεγγίσεις της εργασιακής ικανοποίησης***

Η εργασιακή ικανοποίηση αποτελεί θεμελιώδη δείκτη επαγγελματικής ευημερίας, ιδιαίτερα για τους επαγγελματίες υγείας που δραστηριοποιούνται σε απαιτητικά και πιεστικά περιβάλλοντα. Στον τομέα της νοσηλευτικής, συνδέεται άμεσα με την ποιότητα της παρεχόμενης φροντίδας, την πρόθεση φυγής από την εργασία και την επαγγελματική εξέλιξη του προσωπικού. Ο όρος αναφέρεται στην αξιολόγηση της εργασίας από τον εργαζόμενο, λαμβάνοντας υπόψη τις εργασιακές συνθήκες, την παραγωγικότητα και τα κίνητρα εργασίας του νοσηλευτικού προσωπικού ( Lucas et al. 2025).

Χατζοπούλου Ασημίνα, <Διερεύνηση του ρόλου της ενσυναίσθησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό. Συγκριτική μελέτη μεταξύ τριτοβάθμιου και περιφερειακού γενικού νοσοκομείου.>

Στον τομέα της υγείας, η εργασιακή ικανοποίηση διαμορφώνεται από οικονομικούς και διοικητικούς παράγοντες, τη φύση της εργασίας, τις σχέσεις με τους ασθενείς, τη συνεργασία με συναδέλφους και το επίπεδο ψυχολογικής επιβάρυνσης. Σύμφωνα με συστηματική ανασκόπηση για τους νοσηλευτές ψυχικής υγείας, η εργασιακή ικανοποίηση εξαρτάται από τον φόρτο εργασίας, την ποιότητα του εργασιακού περιβάλλοντος, τη διοικητική υποστήριξη και τις ευκαιρίες επαγγελματικής ανάπτυξης, οι οποίοι διαμορφώνουν τη συνολική επαγγελματική εμπειρία (Hudays et al., 2024).

Η εργασιακή ικανοποίηση στη νοσηλευτική εστιάζει στη σχέση μεταξύ εργασιακών απαιτήσεων και ψυχοκοινωνικών πόρων. Σύμφωνα με πρόσφατα ερευνητικά δεδομένα, όταν οι απαιτήσεις της εργασίας υπερβαίνουν τους διαθέσιμους πόρους, αυξάνεται το εργασιακό στρες και η πιθανότητα επαγγελματικής εξουθένωσης, με αποτέλεσμα τη μείωση της εργασιακής ικανοποίησης.

Αντιθέτως, η παροχή υποστήριξης, επαρκών πόρων και θετικού οργανωτικού κλίματος ενισχύει την εργασιακή εμπλοκή και την επαγγελματική ικανοποίηση (Moisoglou et al., 2025).

Ερευνητικά δεδομένα καταδεικνύουν ότι η εργασιακή ικανοποίηση επηρεάζεται αρνητικά από την επαγγελματική εξουθένωση. Μετά την πανδημία COVID-19, οι νοσηλευτές παρουσίασαν υψηλότερα επίπεδα εξουθένωσης και χαμηλότερη εργασιακή ικανοποίηση σε σύγκριση με άλλους επαγγελματίες υγείας, γεγονός που υπογραμμίζει τη στενή συσχέτιση μεταξύ ψυχολογικής επιβάρυνσης και επαγγελματικής στάσης (Galanis et al., 2023).

Η οργανωσιακή κουλτούρα στους υγειονομικούς οργανισμούς διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στη διαμόρφωση της εργασιακής ικανοποίησης. Το θετικό εργασιακό κλίμα και η υποστηρικτική κουλτούρα ενισχύουν την ικανοποίηση των επαγγελματιών υγείας. Επιπλέον, η συναισθηματική νοημοσύνη συμβάλλει στην αποτελεσματικότερη αξιοποίηση αυτών των θετικών συνθηκών, προάγοντας την επαγγελματική ευημερία (Georgousopoulou et al., 2025).

Η εργασιακή ικανοποίηση επηρεάζεται έμμεσα από τη συναισθηματική νοημοσύνη κυρίως μέσω της διαχείρισης συγκρούσεων και της ποιότητας των διαπροσωπικών σχέσεων στον εργασιακό χώρο. Ερευνητικά ευρήματα υποδεικνύουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη ενισχύει την ικανότητα διαχείρισης συγκρούσεων, οδηγώντας σε υψηλότερα επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης στους νοσηλευτές (Soriano-Vázquez et al., 2023).

Η εμπειρία θετικών συναισθημάτων που απορρέει από την παροχή φροντίδας, γνωστή ως ικανοποίηση συμπόνιας, αποτελεί βασικό στοιχείο της εργασιακής ικανοποίησης στον τομέα της υγείας. Όταν οι επαγγελματίες υγείας διαπιστώνουν ότι η εργασία τους συμβάλλει ουσιαστικά στη βελτίωση της ζωής των ασθενών, ενισχύεται το αίσθημα νοήματος και ικανοποίησης από την εργασία (Shdaifat, 2023). Σύγχρονες συστηματικές ανασκοπήσεις καταδεικνύουν ότι παρεμβάσεις για την ενίσχυση δεξιοτήτων στη συναισθηματική διαχείριση και την επικοινωνία μπορούν να βελτιώσουν την εργασιακή ικανοποίηση των επαγγελματιών υγείας, μειώνοντας την ψυχολογική επιβάρυνση και ενισχύοντας τη συνολική επαγγελματική λειτουργικότητα (Powell et al., 2024). Συνεπώς, η εργασιακή ικανοποίηση αποτελεί ένα σύνθετο φαινόμενο που επηρεάζεται από ατομικούς, διαπροσωπικούς και οργανωτικούς παράγοντες, γεγονός που καθιστά αναγκαία μια ολιστική προσέγγιση στη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού στον τομέα της υγείας.

#### ***4.2. Παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση των νοσηλευτών***

Η εργασιακή ικανοποίηση των νοσηλευτών επηρεάζεται από παράγοντες του εργασιακού περιβάλλοντος, καθώς και από ατομικά και ψυχολογικά χαρακτηριστικά. Το νοσηλευτικό επάγγελμα απαιτεί υψηλό επίπεδο δεξιοτήτων, συνεχή διαπροσωπική αλληλεπίδραση και σημαντική συναισθηματική εμπλοκή.

Χατζοπούλου Ασημίνα, <Διερεύνηση του ρόλου της ενσυναίσθησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό. Συγκριτική μελέτη μεταξύ τριτοβάθμιου και περιφερειακού γενικού νοσοκομείου.>

Συνεπώς, η εργασιακή ικανοποίηση είναι ιδιαίτερα ευαίσθητη σε αλλαγές στις συνθήκες και το κλίμα του εργασιακού χώρου. Ο φόρτος εργασίας είναι βασικός παράγοντας που επηρεάζει την εργασιακή ικανοποίηση. Η φροντίδα πολλών ασθενών υπό χρονική πίεση και με περιορισμένο προσωπικό αυξάνει το άγχος και μειώνει την ικανοποίηση. Σύγχρονες μελέτες στην Ελλάδα δείχνουν ότι ο αυξημένος φόρτος εργασίας σχετίζεται με υψηλότερα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης και μεγαλύτερη πρόθεση

αποχώρησης από το επάγγελμα, επηρεάζοντας άμεσα τη στάση των νοσηλευτών (Galanis et al., 2025).

Άλλοι παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση είναι ο ικανοποιητικός μισθός, η καλή αντιληπτή υγεία και το να επιλέγει κανείς συνειδητά τη νοσηλευτική ως κύριο επάγγελμα (Medeni, 2025). Η συστηματική ανασκόπηση των Alkhateeb et al, 2025, προσθέτει πως η εργασιακή εξέλιξη, οι αρμονικές σχέσεις με τους συναδέλφους, οι ηγετικές ικανότητες των προϊστάμενων και ευνοϊκές συνθήκες εργασίας όπως επιπλέον άδειες σε περιπτώσεις ασθένειας και καλή ασφάλεια υγείας επηρεάζουν σημαντικά την εργασιακή ικανοποίηση.

Η επαγγελματική εξουθένωση επηρεάζει σημαντικά την εργασιακή ικανοποίηση. Μετά την πανδημία COVID-19, οι νοσηλευτές παρουσίασαν αυξημένη εξουθένωση και μειωμένη ικανοποίηση σε σύγκριση με άλλους επαγγελματίες υγείας, γεγονός που αναδεικνύει τη στενή σχέση μεταξύ ψυχολογικού βάρους και στάσης απέναντι στην εργασία (Galanis et al., 2023). Το συνεχές στρες και η συναισθηματική εξάντληση μειώνουν την αίσθηση ολοκλήρωσης και αυξάνουν την πρόθεση αποχώρησης από το επάγγελμα.

Η συναισθηματική διάσταση της εργασίας επηρεάζει ουσιαστικά την εργασιακή ικανοποίηση. Οι νοσηλευτές που βιώνουν έντονη κόπωση συμπόνιας εμφανίζουν χαμηλότερη ικανοποίηση, καθώς η συνεχής έκθεση στον ανθρώπινο πόνο και σε δύσκολες καταστάσεις οδηγεί σε εξάντληση και αποστασιοποίηση (Xie et al., 2021).

Αντίθετα, όταν οι νοσηλευτές αντιλαμβάνονται ότι συμβάλλουν θετικά στην υγεία των ασθενών, ενισχύεται η εργασιακή ικανοποίηση και η επαγγελματική τους δέσμευση (Shdaifat, 2023).

Τέλος η κοινωνική και επαγγελματική υποστήριξη εντός του εργασιακού περιβάλλοντος επηρεάζει ουσιαστικά την επαγγελματική εμπειρία των νοσηλευτών και συμβάλλει στη μείωση της κόπωσης συμπίονιας και ενισχύει τη διατήρηση θετικής επαγγελματικής στάσης, γεγονός που προάγει έμμεσα την εργασιακή ικανοποίηση (Zhang et al., 2023).

#### ***4.3. Συνέπειες της εργασιακής ικανοποίησης στην ποιότητα φροντίδας***

Η εργασιακή ικανοποίηση των νοσηλευτών αποτελεί βασικό παράγοντα που επηρεάζει άμεσα την ποιότητα της φροντίδας υγείας, καθώς οι νοσηλευτές έχουν τη συχνότερη και πιο άμεση επαφή με τους ασθενείς. Τα αυξημένα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης έχουν ως αποτέλεσμα την αύξηση της ποιότητας φροντίδας στους ασθενείς (Maghsood, 2022). Η ψυχολογική και συναισθηματική ευζωία των νοσηλευτών συμβάλλουν στη βελτίωση του εργασιακού περιβάλλοντος και στην παροχή ασφαλέστερων υπηρεσιών υγείας (Pereira et al, 2024). Συνεπώς, η εργασιακή ικανοποίηση δεν αφορά μόνο την επαγγελματική ευημερία, αλλά συνδέεται άμεσα με την ασφάλεια και την ποιότητα των υπηρεσιών υγείας.

Υψηλά επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης στους νοσηλευτές συνδέονται με θετική στάση στην εργασία, ενεργή συμμετοχή στη φροντίδα των ασθενών και αυξημένη προθυμία συνεργασίας με συναδέλφους και ιατρικό προσωπικό. Η αυξημένη εμπλοκή οδηγεί σε μεγαλύτερη προσοχή στις ανάγκες των ασθενών και βελτιωμένη ποιότητα αλληλεπίδρασης κατά τη νοσηλεία. Το εργασιακό περιβάλλον επηρεάζει την επαγγελματική εμπλοκή, με τα υποστηρικτικά πλαίσια να ενισχύουν τη δέσμευση των εργαζομένων και την ποιότητα της φροντίδας (Moisoglou et al., 2025).

Χατζοπούλου Ασημίνα, <Διερεύνηση του ρόλου της ενσυναίσθησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό. Συγκριτική μελέτη μεταξύ τριτοβάθμιου και περιφερειακού γενικού νοσοκομείου.>

Αντίθετα, η χαμηλή εργασιακή ικανοποίηση σχετίζεται με αυξημένη επαγγελματική εξουθένωση, που επηρεάζει αρνητικά την ποιότητα της φροντίδας. Μελέτες δείχνουν ότι μετά την πανδημία COVID-19, οι νοσηλευτές είχαν υψηλότερα επίπεδα εξουθένωσης και χαμηλότερη ικανοποίηση στη δουλειά, μαζί με περισσότερη κόπωση και λιγότερη δέσμευση (Galanis et al., 2023). Η συναισθηματική εξάντληση και η απομάκρυνση από την εργασία μειώνουν την ικανότητα για ποιοτική και ανθρωποκεντρική φροντίδα και επηρεάζουν αρνητικά τη σχέση με τον ασθενή. Επιπλέον, η κόπωση συμπόνιας, που σχετίζεται με χαμηλή εργασιακή ικανοποίηση, επηρεάζει αρνητικά τη συμπεριφορά και τη συναισθηματική διαθεσιμότητα των νοσηλευτών προς τους ασθενείς. Η ποιότητα φροντίδας των ασθενών επηρεάζεται σημαντικά από την επαγγελματική εξουθένωση των νοσηλευτών, κατάσταση που χαρακτηρίζεται από μειωμένη ενσυναίσθηση και συναισθηματική αποστασιοποίηση (Xie et al., 2021). Αντίθετα, όταν οι επαγγελματίες υγείας αντλούν ικανοποίηση από τη φροντίδα που παρέχουν, εμφανίζουν αυξημένη προθυμία εμπλοκής και διατήρησης θετικής σχέσης με τους ασθενείς, γεγονός που ενισχύει την ποιότητα της θεραπευτικής αλληλεπίδρασης (Shdaifat, 2023).

Η εργασιακή ικανοποίηση επηρεάζει και τη σταθερότητα του νοσηλευτικού προσωπικού, με έμμεσες αλλά σημαντικές συνέπειες στην ποιότητα της φροντίδας. Αυξημένη πρόθεση αποχώρησης λόγω χαμηλής ικανοποίησης οδηγεί σε ελλείψεις προσωπικού και αυξημένο φόρτο εργασίας για όσους παραμένουν, δημιουργώντας έναν φαύλο κύκλο που επιδεινώνει τις συνθήκες φροντίδας (Galanis et al., 2025). Η ποιότητα του εργασιακού περιβάλλοντος επηρεάζει τόσο την εργασιακή ικανοποίηση όσο και την ποιότητα της φροντίδας. Θετική οργανωσιακή κουλτούρα και υποστηρικτικές διοικητικές πρακτικές προάγουν την επαγγελματική ευημερία και επιτρέπουν στους νοσηλευτές να αφιερώνουν περισσότερο χρόνο και προσοχή στις ανάγκες των ασθενών (Georgousopoulou et al., 2025).

Χατζοπούλου Ασημίνα, <Διερεύνηση του ρόλου της ενσυναίσθησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό. Συγκριτική μελέτη μεταξύ τριτοβάθμιου και περιφερειακού γενικού νοσοκομείου.>

Παρεμβάσεις που στοχεύουν στη βελτίωση της ψυχολογικής ευημερίας και της συναισθηματικής διαχείρισης των επαγγελματιών υγείας συμβάλλουν έμμεσα στην ποιότητα της φροντίδας, καθώς μειώνουν το ψυχικό βάρος και βελτιώνουν τη λειτουργικότητα των νοσηλευτών (Powell et al., 2024). Συνεπώς, η εργασιακή ικανοποίηση των νοσηλευτών είναι απαραίτητη για τη διατήρηση υψηλής ποιότητας φροντίδας και αναδεικνύει την ανάγκη για οργανωτικές και ψυχολογικές στρατηγικές υποστήριξης του προσωπικού.

## **Κεφάλαιο 5<sup>ο</sup>: Επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό**

### ***5.1. Ορισμός και θεωρητικά μοντέλα επαγγελματικής εξουθένωσης***

Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας η επαγγελματική εξουθένωση δεν αποτελεί μία απλή πάθηση, αφορά πλέον ένα επαγγελματικό φαινόμενο το οποίο χαρακτηρίζεται από χρόνια ψυχολογική και συναισθηματική εξάντληση λόγω παρατεταμένης έκθεσης σε στρεσογόνες εργασιακές συνθήκες, επηρεάζοντας την επαγγελματική λειτουργικότητα. Επιπλέον έχει συμπεριληφθεί και στο Διεθνές Σύστημα Ταξινόμησης Ασθενειών (ICD-11) με πρόβλεψη για κατευθυντήριες οδηγίες για την ψυχική υγεία στο χώρο εργασίας του νοσοκομείου (WHO, 2019).

Ιστορικά η επαγγελματική εξουθένωση καθιερώθηκε το 1996 από τους Maslach et al το μοντέλο των οποίων ορίζει την εξουθένωση ως σύνδρομο με τρεις βασικές διαστάσεις: συναισθηματική εξάντληση, αποπροσωποποίηση και μειωμένο αίσθημα προσωπικής επίτευξης (Maslach et al., 1996). Η συναισθηματική εξάντληση περιγράφεται ως η σωματική και ψυχική κόπωση που εμφανίζεται όταν οι συναισθηματικοί και επαγγελματικοί πόροι των νοσηλευτών εξαντλούνται.

Χατζοπούλου Ασημίνα, <Διερεύνηση του ρόλου της ενσυναίσθησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό. Συγκριτική μελέτη μεταξύ τριτοβάθμιου και περιφερειακού γενικού νοσοκομείου.>

Οι νοσηλευτές συχνά νιώθουν έλλειψη ενέργειας, έντονη κόπωση και δυσκολία να παραμείνουν συναισθηματικά διαθέσιμοι στους ασθενείς. Αυτή η διάσταση είναι συνήθως το πρώτο στάδιο της εξουθένωσης και σχετίζεται με αυξημένο φόρτο εργασίας και παρατεταμένη πίεση (Galanis et al., 2025). Μετά την πανδημία COVID-19, τα επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης στους νοσηλευτές αυξήθηκαν σημαντικά, δείχνοντας τη σοβαρότητα του προβλήματος στο σύστημα υγείας (Galanis et al., 2023). Η αποπροσωποποίηση είναι η ανάπτυξη αρνητικής ή αποστασιοποιημένης στάσης προς τους ασθενείς και την εργασία. Οι νοσηλευτές μπορεί να γίνουν ψυχροί ή κυνικοί ως αντίδραση στη συνεχή συναισθηματική επιβάρυνση. Αυτή η στάση βοηθά στην αυτοπροστασία, αλλά επηρεάζει αρνητικά τη θεραπευτική σχέση και την ποιότητα της φροντίδας. Η αποπροσωποποίηση συνδέεται με την κόπωση συμπίονιας, που εμφανίζεται όταν οι επαγγελματίες υγείας εκτίθενται συνεχώς στον πόνο και τις δύσκολες εμπειρίες των ασθενών (Xie et al., 2021). Η υπερβολική συναισθηματική εμπλοκή και τα αισθήματα ενοχής για την κατάσταση των ασθενών ενισχύουν την αποστασιοποίηση ως αμυντικό μηχανισμό (Duarte & Pinto-Gouveia, 2017).

Η τρίτη διάσταση της επαγγελματικής εξουθένωσης, το μειωμένο αίσθημα προσωπικής επίτευξης σημαίνει ότι οι νοσηλευτές νιώθουν πως η εργασία τους δεν έχει πια νόημα ή δεν τους ικανοποιεί και ότι η συμβολή τους είναι περιορισμένη.

Οι τρεις διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι αλληλένδετες και αλληλοενισχύονται. Η συναισθηματική εξάντληση μπορεί να οδηγήσει σε αποπροσωποποίηση όπως και αίσθημα μειωμένης προσωπικής επίτευξης, δημιουργώντας έναν φαύλο κύκλο συναισθηματικής αποδιοργάνωσης (Bu et al, 2024). Σε αυτό το πλαίσιο, η συναισθηματική νοημοσύνη λειτουργεί προστατευτικά έναντι όλων των διαστάσεων της εξουθένωσης, διευκολύνοντας τους νοσηλευτές στη διαχείριση των συναισθηματικών απαιτήσεων της εργασίας (El Naggar et al., 2025).

## ***5.2 Παράγοντες κινδύνου για επαγγελματική εξουθένωση στους νοσηλευτές***

Η επαγγελματική εξουθένωση στους νοσηλευτές προκύπτει από παράγοντες που σχετίζονται με το εργασιακό στρες και τη βίωση αρνητικών συναισθημάτων στο χώρο της εργασίας. Η συναισθηματική εξάντληση έχει ως αποτέλεσμα την παραμέληση των καθηκόντων τους την έλλειψη κινήτρων και την αίσθηση ανεπάρκειας. Η κατανόηση των παραγόντων κινδύνου είναι απαραίτητη για την ομαλότερη ένταξη των νοσηλευτών στο χώρο εργασίας τους (Ozkan, 2021) . Ο αυξημένος φόρτος εργασίας και η ανεπαρκής στελέχωση υγειονομικών μονάδων είναι βασικοί παράγοντες κινδύνου για επαγγελματική εξουθένωση. Η φροντίδα πολλών ασθενών σε περιορισμένο χρόνο αυξάνει την πίεση και μειώνει την ποιότητα φροντίδας, ενισχύοντας την επαγγελματική κόπωση. Έρευνες στην Ελλάδα δείχνουν ότι ο αυξημένος φόρτος σχετίζεται με υψηλότερα επίπεδα εξουθένωσης και μεγαλύτερη πρόθεση αποχώρησης από το επάγγελμα (Galanis et al., 2025).

Το αρνητικό εργασιακό περιβάλλον και η έλλειψη οργανωτικής υποστήριξης αυξάνουν τον κίνδυνο εξουθένωσης. Η απουσία διοικητικής στήριξης, οι περιορισμένοι πόροι, η κακή οργάνωση και τα προβλήματα συνεργασίας επιβαρύνουν ψυχολογικά τους νοσηλευτές. Έχει διαπιστωθεί ότι οι κακές συνθήκες εργασίας σχετίζονται με μεγαλύτερη αποστασιοποίηση και μειωμένη εμπλοκή στη δουλειά (Moisoglou et al., 2025).

Η καθημερινή επαφή με πόνο, σοβαρές ασθένειες και θάνατο μπορεί να οδηγήσει σε κόπωση συμπόνιας. Μετα-αναλύσεις δείχνουν ότι πολλοί νοσηλευτές εμφανίζουν υψηλά επίπεδα compassion fatigue, που σχετίζεται με εξουθένωση και συναισθηματική αποστασιοποίηση (Xie et al., 2021). Σε τμήματα όπως η ογκολογία, η συνεχής επαφή με σοβαρά περιστατικά αυξάνει τον κίνδυνο ψυχικής επιβάρυνσης (Yu et al., 2016).

Η υπερβολική συναισθηματική εμπλοκή και η δυσκολία διαχείρισης αρνητικών θεραπευτικών αποτελεσμάτων αυξάνουν τον κίνδυνο εξουθένωσης. Οι νοσηλευτές που βιώνουν έντονη ενοχή ή αίσθημα αποτυχίας όταν η υγεία των ασθενών επιδεινώνεται εμφανίζουν υψηλότερα επίπεδα εξουθένωσης (Duarte & Pinto-Gouveia, 2017). Η αδυναμία συναισθηματικής αποφόρτισης επιβαρύνει περαιτέρω την ψυχική υγεία.

Μετά την πανδημία COVID-19, προέκυψαν νέοι κίνδυνοι για τους νοσηλευτές, όπως αυξημένες απαιτήσεις, φόβος μόλυνσης και συνεχής εργασιακή πίεση. Οι νοσηλευτές παρουσιάζουν υψηλότερα επίπεδα εξουθένωσης και χαμηλότερη εργασιακή ικανοποίηση σε σύγκριση με άλλους επαγγελματίες υγείας, γεγονός που αναδεικνύει τη σοβαρότητα των ψυχολογικών επιπτώσεων της περιόδου (Galanis et al., 2023).

Η χαμηλή συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί επιπλέον παράγοντα κινδύνου, καθώς περιορίζει την ικανότητα διαχείρισης των συναισθηματικών απαιτήσεων της εργασίας. Οι επαγγελματίες υγείας με χαμηλότερη συναισθηματική νοημοσύνη εμφανίζουν υψηλότερα επίπεδα εξουθένωσης, γεγονός που υπογραμμίζει τη σημασία των δεξιοτήτων συναισθηματικής διαχείρισης στην πρόληψη του φαινομένου (El Naggar et al., 2025).

Χατζοπούλου Ασημίνα, <Διερεύνηση του ρόλου της ενσυναίσθησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό. Συγκριτική μελέτη μεταξύ τριτοβάθμιου και περιφερειακού γενικού νοσοκομείου.>

Η έλλειψη κοινωνικής και επαγγελματικής υποστήριξης στη δουλειά αυξάνει τον κίνδυνο επαγγελματικής εξουθένωσης. Η κοινωνική υποστήριξη έχει προστατευτικό χαρακτήρα ενώ η απουσία της επιβαρύνει την ψυχική υγεία των νοσηλευτών (Zhang et al., 2023). Συνεπώς, η επαγγελματική εξουθένωση στους νοσηλευτές οφείλεται σε οργανωτικούς, συναισθηματικούς και ατομικούς παράγοντες και απαιτούνται ολοκληρωμένες στρατηγικές πρόληψης και υποστήριξης στα νοσοκομεία.

### ***5.3. Επιπτώσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης στο άτομο και στον οργανισμό***

Η επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό αποτελεί όχι μόνο ατομικό πρόβλημα ψυχικής υγείας, αλλά και φαινόμενο με ευρύτερες επιπτώσεις για τους επαγγελματίες και τη λειτουργία των υγειονομικών οργανισμών. Η παρατεταμένη έκθεση σε στρεσογόνες συνθήκες εργασίας οδηγεί σε σταδιακή ψυχική και επαγγελματική αποδυνάμωση, επηρεάζοντας την ποιότητα της φροντίδας, την ασφάλεια του προσωπικού και την οργανωτική παραγωγικότητα των συστημάτων υγείας (Getie, 2025).

Σε ατομικό επίπεδο, η επαγγελματική εξουθένωση εκδηλώνεται ως συναισθηματική εξάντληση, απώλεια κινήτρων και αποστασιοποίηση από την εργασία. Οι νοσηλευτές που την βιώνουν εμφανίζουν έντονη ψυχική κόπωση, μειωμένη διαθεσιμότητα και αίσθηση επαγγελματικής ανεπάρκειας, επηρεάζοντας αρνητικά τόσο την επαγγελματική όσο και την προσωπική τους ζωή (Maslach et al., 1996).

Η παρατεταμένη ψυχολογική επιβάρυνση συνδέεται με μειωμένη εργασιακή ικανοποίηση, αυξημένο στρες και δυσκολία διατήρησης ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής.

Χατζοπούλου Ασημίνα, <Διερεύνηση του ρόλου της ενσυναίσθησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό. Συγκριτική μελέτη μεταξύ τριτοβάθμιου και περιφερειακού γενικού νοσοκομείου.>

Η επαγγελματική εξουθένωση συνδέεται στενά με την κόπωση συμπίνας, που προκύπτει από τη συνεχή έκθεση στον ανθρώπινο πόνο. Σημαντικό ποσοστό νοσηλευτών βιώνει υψηλά επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης, με συναισθηματική αποστασιοποίηση, μειωμένη ενσυναίσθηση και ψυχολογική εξάντληση (Xie et al., 2021). Σε εξειδικευμένα τμήματα, όπως η ογκολογία, οι νοσηλευτές με έντονη συναισθηματική επιβάρυνση εμφανίζουν υψηλότερα επίπεδα εξουθένωσης και ψυχικής κόπωσης (Yu et al., 2016). Αυτή η κατάσταση μπορεί να οδηγήσει σε απογοήτευση, επαγγελματική αποστασιοποίηση και μείωση της ποιότητας της διαπροσωπικής αλληλεπίδρασης με τους ασθενείς. Επιπλέον έχουν αυξημένα επίπεδα του αισθήματος της ενοχής καθώς οι νοσηλευτές τείνουν να είναι οι πρώτοι που κατηγορούνται είτε από ασθενείς είτε από το ιατρικό προσωπικό με αποτέλεσμα να πρέπει να υπερασπίζονται συνεχώς τους εαυτούς τους απέναντι σε κακές συμπεριφορές και παρεξηγήσεις (Ozkan, 2021). Σε οργανωτικό επίπεδο, η εξουθένωση επηρεάζει τη λειτουργία των υγειονομικών μονάδων μέσω μείωσης της παραγωγικότητας, αυξημένης απουσίας προσωπικού και πρόθεσης αποχώρησης. Η απώλεια έμπειρου προσωπικού αυξάνει τον φόρτο εργασίας για τους υπόλοιπους, δημιουργώντας έναν φαύλο κύκλο επιδείνωσης των συνθηκών και ενίσχυσης της εξουθένωσης. Ερευνητικά δεδομένα από την Ελλάδα δείχνουν ότι ο αυξημένος φόρτος εργασίας συνδέεται με υψηλότερα επίπεδα εξουθένωσης, επηρεάζοντας τη συνολική λειτουργικότητα των νοσοκομειακών οργανισμών (Galanis et al., 2025).

Χατζοπούλου Ασημίνα, <Διερεύνηση του ρόλου της ενσυναίσθησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό. Συγκριτική μελέτη μεταξύ τριτοβάθμιου και περιφερειακού γενικού νοσοκομείου.>

Η εξουθένωση επηρεάζει αρνητικά την ποιότητα της φροντίδας, καθώς οι επαγγελματίες υγείας εμφανίζουν μειωμένη συναισθηματική διαθεσιμότητα και αποστασιοποίηση από τους ασθενείς. Η αποπροσωποποίηση, βασική διάσταση της εξουθένωσης, οδηγεί σε πιο μηχανιστική και λιγότερο ανθρωποκεντρική φροντίδα, επηρεάζοντας τη θεραπευτική σχέση (Maslach et al., 1996).

Η ενίσχυση της συναισθηματικής νοημοσύνης μπορεί να περιορίσει τις αρνητικές επιπτώσεις της εξουθένωσης, βοηθώντας τους επαγγελματίες υγείας να διατηρούν ψυχική ανθεκτικότητα και επαγγελματική λειτουργικότητα. Η αποτελεσματική διαχείριση συναισθημάτων μειώνει την πιθανότητα έντονων συμπτωμάτων εξουθένωσης και ενισχύει τη συνολική επαγγελματική ευημερία (Szczygiel & Mikolajczak, 2018· El Naggar et al., 2025).

Παρεμβάσεις ψυχολογικής υποστήριξης και εκπαιδευτικά προγράμματα που στοχεύουν στη διαχείριση της συναισθηματικής επιβάρυνσης μειώνουν τα επίπεδα ψυχικής εξάντλησης και βελτιώνουν τη λειτουργικότητα των επαγγελματιών υγείας, συμβάλλοντας στη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών υγείας (Chen et al., 2022). Συνεπώς, η επαγγελματική εξουθένωση έχει σοβαρές συνέπειες για το άτομο και τον οργανισμό, καθιστώντας αναγκαία την ανάπτυξη στρατηγικών πρόληψης και υποστήριξης στο νοσοκομειακό περιβάλλον.

## Σύνοψη Θεωρητικού Μέρους

Αυτή η βιβλιογραφική ανασκόπηση εξετάζει πώς η ενσυναίσθηση, η συναισθηματική νοημοσύνη, η εργασιακή ικανοποίηση και η επαγγελματική εξουθένωση σχετίζονται μεταξύ τους όσον αφορά το νοσηλευτικό προσωπικό. Τα ερευνητικά δεδομένα δείχνουν πως οι τέσσερις αυτοί παράγοντες συνδέονται στενά και επηρεάζουν τόσο την επαγγελματική εμπειρία των νοσηλευτών όσο και την ποιότητα της φροντίδας υγείας.

Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η ενσυναίσθηση είναι βασικό στοιχείο στη νοσηλευτική και βοηθά στη δημιουργία αποτελεσματικής θεραπευτικής σχέσης με τον ασθενή. Όταν συνδυάζεται με σωστούς τρόπους διαχείρισης των συναισθημάτων, ενισχύει το επαγγελματικό νόημα και την εργασιακή ικανοποίηση. Ωστόσο, η συνεχής έκθεση στον ανθρώπινο πόνο μπορεί να οδηγήσει σε κόπωση συμπόνιας, που σχετίζεται με αυξημένη επαγγελματική εξουθένωση (Xie et al., 2021). Επίσης, η υπερβολική συναισθηματική εμπλοκή χωρίς αρκετή υποστήριξη μπορεί να προκαλέσει συναισθηματική εξάντληση και επαγγελματική αποστασιοποίηση (Duarte & Pinto-Gouveia, 2017). Ο ρόλος της συναισθηματικής νοημοσύνης αναδεικνύεται ως βασικός προστατευτικός παράγοντας έναντι της επαγγελματικής εξουθένωσης. Τα υψηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης σχετίζονται με χαμηλότερη συναισθηματική εξάντληση, μεγαλύτερη συναισθηματική ανθεκτικότητα και αυξημένη ποιότητα παροχής υπηρεσιών για τους ασθενείς (El Naggar et al., 2025).

Η εργασιακή ικανοποίηση επηρεάζεται κυρίως από παράγοντες όπως ο φόρτος εργασίας, το εργασιακό περιβάλλον και η κουλτούρα του οργανισμού. Δύσκολες συνθήκες αυξάνουν τον κίνδυνο εξουθένωσης και αποστασιοποίησης, ενώ ένα υποστηρικτικό περιβάλλον ενισχύει τη δέσμευση και τη θετική στάση προς το επάγγελμα (Moisoglou et al., 2025).

Η επαγγελματική εμπειρία των νοσηλευτών διαμορφώνεται τόσο από τα ατομικά τους χαρακτηριστικά όσο και από τις συνθήκες εργασίας και την υποστήριξη που λαμβάνουν.

Αυτά τα ευρήματα έχουν σημαντικές πρακτικές εφαρμογές για το νοσηλευτικό προσωπικό και τους οργανισμούς υγείας. Η ενίσχυση των δεξιοτήτων συναισθηματικής νοημοσύνης μέσω εκπαιδευτικών προγραμμάτων μπορεί να βοηθήσει τους νοσηλευτές να διαχειρίζονται καλύτερα τις συναισθηματικές απαιτήσεις της δουλειάς τους και να μειώσουν τον κίνδυνο εξουθένωσης. Επίσης, η δημιουργία υποστηρικτικών εργασιακών περιβαλλόντων, η βελτίωση της στελέχωσης και η ανάπτυξη μηχανισμών ψυχολογικής υποστήριξης μπορούν να βοηθήσουν στη διατήρηση της επαγγελματικής ευημερίας και στη βελτίωση της ποιότητας φροντίδας. Οι παρεμβάσεις ψυχολογικής υποστήριξης μειώνουν σημαντικά την ψυχική επιβάρυνση των επαγγελματιών υγείας (Chen et al., 2022), ενώ προγράμματα εκπαίδευσης στη συναισθηματική νοημοσύνη ενισχύουν την επαγγελματική λειτουργικότητα και ανθεκτικότητα (Powell et al., 2024).

Η παρούσα ανασκόπηση έχει κάποιους περιορισμούς. Πρώτον, στηρίζεται σε δημοσιευμένες μελέτες με διατομεακό σχεδιασμό, κάτι που περιορίζει τη δυνατότητα εξαγωγής αιτιολογικών συμπερασμάτων. Επίσης, μεγάλο μέρος της βιβλιογραφίας βασίζεται σε αυτοαναφερόμενα δεδομένα, τα οποία μπορεί να επηρεάζονται από υποκειμενικές αντιλήψεις. Τέλος, οι διαφορές ανάμεσα σε χώρες και υγειονομικά συστήματα περιορίζουν τη γενίκευση των ευρημάτων.

Μια μελλοντική έρευνα κρίνεται απαραίτητη ώστε να εξετάσει τις μακροχρόνιες επιδράσεις παρεμβάσεων που ενισχύουν τη συναισθηματική νοημοσύνη και την ψυχολογική ανθεκτικότητα στο νοσηλευτικό προσωπικό, καθώς και τους οργανωτικούς παράγοντες που μπορούν να μειώσουν την επαγγελματική εξουθένωση. Επίσης, είναι σημαντικό να αναπτυχθούν ερευνητικές προσεγγίσεις που συνδυάζουν ποσοτικά και ποιοτικά δεδομένα για να κατανοήσουμε καλύτερα την εμπειρία των νοσηλευτών στο σημερινό εργασιακό περιβάλλον.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6ο: Ερευνητικό μέρος**

### **6.1 Σκοπός της έρευνας**

Σκοπός της έρευνας είναι να εξετασθεί το επίπεδο ενσυναίσθησης και συναισθηματικής νοημοσύνης και το πόσο επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό σε ένα τριτοβάθμιο και σε ένα περιφερειακό γενικό νοσοκομείο.

### **6.2 Δείγμα**

Το δείγμα αποτελείται από 181 νοσηλευτές όλων των βαθμίδων του Γ.Ν. Λήμνου και του Γ.Ν.Θ. Ιπποκράτειου. Το ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο δόθηκε στοχευμένα και συμπληρώθηκε από το σύνολο των νοσηλευτών που προσεγγίστηκαν, σημειώνοντας ποσοστό ανταπόκρισης 100%.

### **6.3 Μεθοδολογία**

Η παρούσα μελέτη είναι ποσοτική, συγχρονική (cross-sectional), καθώς τα δεδομένα συλλέχθηκαν σε μία χρονική στιγμή με σκοπό τη διερεύνηση των υπό μελέτη μεταβλητών. Για τη συλλογή των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε δομημένο ερωτηματολόγιο, το οποίο περιλάμβανε τα εξής: Δημογραφικά στοιχεία, Κλίμακα επαγγελματικής εξουθένωσης, Κλίμακα συναισθηματικής νοημοσύνης, Κλίμακα ενσυναίσθησης. Οι απαντήσεις δόθηκαν σε κλίμακες τύπου Likert. Τα δεδομένα συλλέχθηκαν με τη χρήση ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου (Google Forms). Η συμμετοχή ήταν εθελοντική και ανώνυμη, η ενημέρωση έγινε μέσω εισαγωγικού σημειώματος στο ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο ενώ τηρήθηκαν οι αρχές δεοντολογίας και προστασίας προσωπικών δεδομένων GDPR. Η στατιστική ανάλυση των δεδομένων πραγματοποιήθηκε με το πρόγραμμα Jamovi.

### 6.3.1. Εργαλεία Μέτρησης

Για τη διερεύνηση των μεταβλητών της μελέτης αξιοποιήθηκαν τέσσερις έγκυρες και σταθμισμένες ψυχομετρικές κλίμακες, οι οποίες αποτελούν έγκυρα και αξιόπιστα εργαλεία που χρησιμοποιούνται ευρέως διεθνώς για ερευνητικούς σκοπούς. Για τις ανάγκες της στατιστικής ανάλυσης, πραγματοποιήθηκε αντίστροφη βαθμολόγηση στις αρνητικά διατυπωμένες προτάσεις της κλίμακας, ώστε τα υψηλότερα σκορ να υποδηλώνουν σταθερά υψηλότερο επίπεδο ενσυναίσθησης. Οι απαντήσεις τους δόθηκαν σε διαβαθμίσεις τύπου Likert:

- Κλίμακα Εργασιακής Ικανοποίησης (Job Satisfaction Survey - JSS): Αναπτύχθηκε από τον Spector (1985) και αξιολογεί 9 διαστάσεις της εργασιακής ικανοποίησης μέσα από 36 ερωτήσεις. Έχει χρησιμοποιηθεί εκτενώς σε ελληνικά νοσηλευτικά δείγματα (Galanis et al., 2023), επιδεικνύοντας στην παρούσα έρευνα άριστη εσωτερική συνοχή ( $\alpha = 0,924$ ).
- Κλίμακα Επαγγελματικής Εξουθένωσης (Oldenburg Burnout Inventory - OLBI): Σχεδιάστηκε από τους Demerouti & Nachreiner (1998) και προσεγγίζει το burnout μέσω δύο διαστάσεων (Εξάντληση και Αποστασιοποίηση), περιλαμβάνοντας 16 προτάσεις. Έχει επικυρωθεί σε ελληνικό νοσηλευτικό πληθυσμό (Moisoglou et al., 2025) και στο δείγμα μας παρουσίασε άριστη αξιοπιστία ( $\alpha = 0,916$ ).
- Κλίμακα Συναισθηματικής Νοημοσύνης (Wong and Law Emotional Intelligence Scale - WLEIS): Βασίζεται στο μοντέλο ικανοτήτων των Wong & Law (2002) και εξετάζει 4 διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης μέσα από 16 ερωτήσεις. Είναι σταθμισμένη σε ελληνικά δεδομένα (Papathanasiou et al., 2021) και εμφάνισε εξαιρετική εσωτερική συνοχή στο δείγμα μας ( $\alpha = 0,933$ ).

Χατζοπούλου Ασημίνα, <Διερεύνηση του ρόλου της ενσυναίσθησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό. Συγκριτική μελέτη μεταξύ τριτοβάθμιου και περιφερειακού γενικού νοσοκομείου.>

- Κλίμακα Ενσυναίσθησης (Jefferson Scale of Empathy - JSE): Χρησιμοποιήθηκε η έκδοση για επαγγελματίες υγείας (HP Version) των Hojat et al. (2001). Αποτελείται από 20 ερωτήσεις που αξιολογούν τη γνωστική κατανόηση και την ανθρωποκεντρική φροντίδα. Έχει επικυρωθεί στα ελληνικά (Stavropoulou et al., 2020), παρουσιάζοντας στη μελέτη μας πολύ καλή αξιοπιστία ( $\alpha = 0,867$ ).

#### **6.4 Στατιστική ανάλυση**

Αρχικά πραγματοποιήθηκε περιγραφική στατιστική ανάλυση για τις δημογραφικές μεταβλητές και τις κύριες μεταβλητές της έρευνας. Υπολογίστηκαν μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις για τις κλίμακες της εργασιακής ικανοποίησης, της επαγγελματικής εξουθένωσης, της συναισθηματικής νοημοσύνης και της ενσυναίσθησης. Η αξιοπιστία των ερωτηματολογίων ελέγχθηκε μέσω του δείκτη εσωτερικής συνέπειας Cronbach's  $\alpha$ . Στη συνέχεια υπολογίστηκαν συνολικά σκορ για κάθε κλίμακα με τη μέθοδο του μέσου όρου των επιμέρους ερωτήσεων. Πριν τη διενέργεια των επαγωγικών στατιστικών ελέγχων, πραγματοποιήθηκε έλεγχος κανονικότητας των δεδομένων με τη δοκιμασία Shapiro-Wilk. Λόγω της μη κανονικής κατανομής που παρουσίασαν οι κύριες μεταβλητές ( $p < 0,001$ ), επιλέχθηκε η χρήση μη παραμετρικών δοκιμασιών. Συγκεκριμένα, για τον έλεγχο των σχέσεων μεταξύ των μεταβλητών πραγματοποιήθηκε ανάλυση συσχέτισης με τον συντελεστή Spearman's rho ( $\rho$ ). Για τη σύγκριση των επιπέδων των μεταβλητών μεταξύ των νοσηλευτών που εργάζονται στο περιφερειακό και το τριτοβάθμιο νοσοκομείο, χρησιμοποιήθηκε η μη παραμετρική δοκιμασία Mann-Whitney U. Εφαρμόστηκε η ανάλυση διακύμανσης (ANOVA) για τον έλεγχο της στατιστικής σημαντικότητας των μοντέλων πρόβλεψης.

Χατζοπούλου Ασημίνα, <Διερεύνηση του ρόλου της ενσυναίσθησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό. Συγκριτική μελέτη μεταξύ τριτοβάθμιου και περιφερειακού γενικού νοσοκομείου.>

Επιπλέον, εφαρμόστηκε πολλαπλή γραμμική παλινδρόμηση με σκοπό να διερευνηθεί κατά πόσο η ενσυναίσθηση και η συναισθηματική νοημοσύνη προβλέπουν την εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση. Το επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας ορίστηκε στο  $p < 0,05$ .

### **6.5 Ερευνητικές υποθέσεις**

Με βάση τη διεθνή βιβλιογραφία και τον σκοπό της παρούσας μελέτης, διατυπώθηκαν οι ακόλουθες ερευνητικές υποθέσεις:

**Υπόθεση 1 (H1):** Υπάρχει στατιστικά σημαντική θετική συσχέτιση μεταξύ της ενσυναίσθησης και της εργασιακής ικανοποίησης.

**Υπόθεση 2 (H2):** Υπάρχει στατιστικά σημαντική αρνητική συσχέτιση μεταξύ της ενσυναίσθησης και της επαγγελματικής εξουθένωσης.

**Υπόθεση 3 (H3):** Υπάρχει στατιστικά σημαντική θετική συσχέτιση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης και της εργασιακής ικανοποίησης.

**Υπόθεση 4 (H4):** Υπάρχει στατιστικά σημαντική αρνητική συσχέτιση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης και της επαγγελματικής εξουθένωσης.

**Υπόθεση 5 (H5):** Υπάρχει στατιστικά σημαντική θετική συσχέτιση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης και της ενσυναίσθησης.

**Υπόθεση 6 (H6):** Υπάρχει στατιστικά σημαντική αρνητική συσχέτιση μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και της επαγγελματικής εξουθένωσης.

**Υπόθεση 7 (H7):** Υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ των νοσηλευτών των δύο νοσοκομείων ως προς την εργασιακή ικανοποίηση, την επαγγελματική εξουθένωση, τη συναισθηματική νοημοσύνη και την ενσυναίσθηση.

## 6.6 Αποτελέσματα

### 6.6.1 Αξιοπιστία κλιμάκων

Ο έλεγχος αξιοπιστίας των κλιμάκων πραγματοποιήθηκε με τον δείκτη Cronbach's alpha. Η κλίμακα της εργασιακής ικανοποίησης παρουσίασε άριστη εσωτερική συνοχή (Cronbach's  $\alpha = 0.924$ ), ενώ η κλίμακα της επαγγελματικής εξουθένωσης παρουσίασε επίσης άριστη αξιοπιστία (Cronbach's  $\alpha = 0.916$ ). Η κλίμακα της συναισθηματικής νοημοσύνης εμφάνισε εξαιρετική εσωτερική συνοχή (Cronbach's  $\alpha = 0.933$ ), ενώ η κλίμακα της ενσυναίσθησης παρουσίασε πολύ καλή αξιοπιστία (Cronbach's  $\alpha = 0.867$ ).

### 6.6.2 Δημογραφικά και Επαγγελματικά Χαρακτηριστικά του Δείγματος

Το συνολικό δείγμα της έρευνας αποτέλεσαν 181 εργαζόμενοι στον νοσηλευτικό κλάδο. Από αυτούς, οι 118 (65,2%) προέρχονται από το τριτοβάθμιο νοσοκομείο (Γ.Ν.Θ. «Ιπποκράτειο») και οι 63 (34,8%) από το Γ.Ν. - Κ.Υ. Λήμνου. Τα αναλυτικά στοιχεία παρουσιάζονται στον Πίνακα 1.

Χατζοπούλου Ασημίνα, <Διερεύνηση του ρόλου της ενσυναίσθησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό. Συγκριτική μελέτη μεταξύ τριτοβάθμιου και περιφερειακού γενικού νοσοκομείου.>

**Πίνακας 1: Δημογραφικά και Επαγγελματικά Χαρακτηριστικά (N=181)**

| Μεταβλητή              | Κατηγορία              | Συχνότητα (N) | Ποσοστό (%) |
|------------------------|------------------------|---------------|-------------|
| Νοσοκομείο             | Γ.Ν.Θ. Ιπποκράτειο     | 118           | 65.2%       |
|                        | Γ.Ν. - Κ.Υ. Λήμνου     | 63            | 34.8%       |
| Ηλικία                 | 20-30 έτη              | 15            | 8.3%        |
|                        | 31-40 έτη              | 33            | 18.2%       |
|                        | 41-50 έτη              | 59            | 32.6%       |
|                        | 51 έτη και άνω         | 74            | 40.9%       |
| Επίπεδο Εκπαίδευσης    | ΔΕ (Βοηθοί Νοσηλευτών) | 83            | 45.9%       |
|                        | ΤΕ (Νοσηλευτές)        | 88            | 48.6%       |
|                        | ΠΕ (Νοσηλευτές)        | 10            | 5.5%        |
| Οικογενειακή Κατάσταση | Έγγαμοι                | 113           | 62.4%       |
|                        | Άγαμοι                 | 35            | 19.3%       |
|                        | Διαζευγμένοι / Χήροι   | 33            | 18.3%       |
| Προϋπηρεσία            | 0-10 έτη               | 39            | 21.5%       |
|                        | 11-20 έτη              | 41            | 22.7%       |
|                        | 21-30 έτη              | 49            | 27.1%       |
|                        | 31-40 έτη              | 52            | 28.7%       |

Χατζοπούλου Ασημίνα, <Διερεύνηση του ρόλου της ενσυναίσθησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό. Συγκριτική μελέτη μεταξύ τριτοβάθμιου και περιφερειακού γενικού νοσοκομείου.>

Από την ανάλυση των δεδομένων προκύπτει ότι το δείγμα χαρακτηρίζεται από υψηλό μέσο όρο ηλικίας, καθώς το 73,5% των συμμετεχόντων είναι άνω των 41 ετών. Η κατανομή αυτή συνάδει με τα έτη προϋπηρεσίας, όπου η πλειοψηφία (55,8%) διαθέτει πάνω από 21 έτη εμπειρίας στον χώρο της υγείας. Όσον αφορά το εκπαιδευτικό επίπεδο, παρατηρείται ισορροπία μεταξύ των αποφοίτων Δευτεροβάθμιας (45,9%) και Τεχνολογικής Εκπαίδευσης (48,6%). Τέλος, η πλειονότητα των συμμετεχόντων είναι έγγαμοι (62,4%)

### **6.6.3 Περιγραφική στατιστική ανάλυση**

**Περιγραφικά στατιστικά εργασιακής ικανοποίησης (Ικανοποίηση\_total) ανά νοσοκομείο.**

Η εργασιακή ικανοποίηση παρουσιάζεται ελαφρώς ενισχυμένη στο Νοσοκομείο Λήμνου ( $M=3,81$ ) συγκριτικά με το Ιπποκράτειο ( $M=3,75$ ). Αν και η διαφορά είναι μικρή, υποδεικνύει μια τάση για υψηλότερη ικανοποίηση στο προσωπικό της Λήμνου, ενώ το εύρος των τιμών στο Ιπποκράτειο (2,56 έως 4,47) δείχνει μια κάπως μεγαλύτερη διασπορά στις απόψεις των εργαζομένων. Τα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης εμφανίζονται σχεδόν ταυτόσημα μεταξύ των δύο νοσοκομείων. Η μέση τιμή για το Νοσοκομείο Λήμνου ( $M=2,28$ ) και το Ιπποκράτειο ( $M=2,27$ ) υποδηλώνει ότι το νοσηλευτικό προσωπικό βιώνει παρόμοια επίπεδα burnout, ανεξάρτητα από το αν εργάζεται σε περιφερειακό ή τριτοβάθμιο ίδρυμα. Η ίδια διάμεσος τιμή (2,25) ενισχύει την εικόνα της ομοιογένειας μεταξύ των δύο δειγμάτων. Στη μεταβλητή της συναισθηματικής νοημοσύνης παρατηρείται η σημαντικότερη απόκλιση μεταξύ των δύο ομάδων.

Οι συμμετέχοντες από το Νοσοκομείο Λήμνου σημειώνουν σαφώς υψηλότερη μέση τιμή ( $M=5,65$ ) σε σχέση με εκείνους του Ιπποκράτειου ( $M=4,76$ ). Η υψηλή τυπική απόκλιση στο Ιπποκράτειο ( $TA=1,11$ ) υποδηλώνει ότι οι επιδόσεις στη συναισθηματική νοημοσύνη ποικίλλουν σημαντικά ανάμεσα στο προσωπικό του τριτοβάθμιου νοσοκομείου. Η μέση τιμή της ενσυναίσθησης είναι οριακά υψηλότερη στο Νοσοκομείο Λήμνου ( $M=4,56$ ) έναντι του Ιπποκράτειου ( $M=4,42$ ). Η διαφορά αυτή θεωρείται μικρή, γεγονός που υποδηλώνει ότι οι νοσηλευτές και των δύο ιδρυμάτων επιδεικνύουν παρόμοια ικανότητα κατανόησης της συναισθηματικής κατάστασης των ασθενών, με το δείγμα της Λήμνου να παρουσιάζει ελαφρώς μεγαλύτερο μέγιστο σκορ (6,95). Για τον έλεγχο των διαφορών στις μέσες τιμές των κύριων μεταβλητών μεταξύ του Γ.Ν.Θ. «Ιπποκράτειο» (τριτοβάθμιο) και του Γ.Ν.-Κ.Υ. Λήμνου (περιφερειακό γενικό), διενεργήθηκε έλεγχος Mann-Whitney U ανεξάρτητων δειγμάτων. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον Πίνακα 3.

**Πίνακας 3: Περιγραφικά στοιχεία και στατιστική σύγκριση μεταξύ των δύο νοσοκομείων**

| Μεταβλητή                | Νοσοκομείο  | N   | Μέση Τιμή (SD) | Mann-Whitney U | p-value |
|--------------------------|-------------|-----|----------------|----------------|---------|
| Εργασιακή Ικανοποίηση    | Λήμνος      | 63  | 3,81 (0,32)    | 3459           | 0,442   |
| -                        | Ιπποκράτειο | 118 | 3,75 (0,29)    | -              | -       |
| Επαγγελματική Εξουθένωση | Λήμνος      | 63  | 2,28 (0,35)    | 3624           | 0,781   |
| -                        | Ιπποκράτειο | 118 | 2,27 (0,22)    | -              | -       |
| Συναισθηματική Νοημοσύνη | Λήμνος      | 63  | 5,65 (0,75)    | 2016           | <0,001  |
| -                        | Ιπποκράτειο | 118 | 4,76 (1,11)    | -              | -       |
| Ενσυναίσθηση             | Λήμνος      | 63  | 4,56 (0,60)    | 3218           | 0,137   |
| -                        | Ιπποκράτειο | 118 | 4,42 (0,51)    | -              | -       |

Από τη διενέργεια της δοκιμασίας Mann-Whitney U για τη σύγκριση των δύο νοσοκομείων, προέκυψε στατιστικά σημαντική διαφορά μόνο ως προς τη Συναισθηματική Νοημοσύνη ( $U = 2016$ ,  $p < 0,001$ ), με τους νοσηλευτές του Γ.Ν. Λήμνου να σημειώνουν υψηλότερο μέσο όρο ( $M = 5,65$ ,  $SD = 0,75$ ) σε σχέση με τους νοσηλευτές του Ιπποκρατείου ( $M = 4,76$ ,  $SD = 1,11$ ). Αντίθετα, δεν εντοπίστηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές στα επίπεδα της Εργασιακής Ικανοποίησης ( $p = 0,442$ ), της Επαγγελματικής Εξουθένωσης ( $p = 0,781$ ) και της Ενσυναίσθησης ( $p = 0,137$ ) μεταξύ των δύο ομάδων, υποδηλώνοντας ότι οι νοσηλευτές και των δύο νοσοκομείων βιώνουν παρόμοια επίπεδα ικανοποίησης και πίεσης.

#### 6.6.4 Συσχετίσεις μεταβλητών (Spearman) στο συνολικό δείγμα

**Πίνακας 2: Πίνακας Συσχετίσεων κατά Spearman για τις κύριες μεταβλητές (N=181)**

| Μεταβλητές               |                | Εργασιακή Ικανοποίηση | Επαγγελματική Εξουθένωση | Συναισθηματική Νοημοσύνη | Ενσυναίσθηση |
|--------------------------|----------------|-----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------|
| Εργασιακή Ικανοποίηση    | Spearman's rho | —                     |                          |                          |              |
|                          | p-value        | —                     |                          |                          |              |
| Επαγγελματική Εξουθένωση | Spearman's rho | -0,318                | —                        |                          |              |
|                          | p-value        | < 0,001               | —                        |                          |              |
| Συναισθηματική Νοημοσύνη | Spearman's rho | -0,042                | 0,117                    | —                        |              |
|                          | p-value        | 0,571                 | 0,116                    | —                        |              |
| Ενσυναίσθηση             | Spearman's rho | -0,034                | 0,021                    | 0,254                    | —            |
|                          | p-value        | 0,648                 | 0,782                    | < 0,001                  | —            |

Εργασιακή Ικανοποίηση και Επαγγελματική Εξουθένωση: Εντοπίστηκε στατιστικά σημαντική, μέτριας έντασης, αρνητική συσχέτιση ( $\rho = -0,318$ ,  $p < 0,001$ ). Το εύρημα αυτό υποδηλώνει ότι στο σύνολο των νοσηλευτών, όσο αυξάνεται η ικανοποίηση από την εργασία, τόσο μειώνονται τα επίπεδα της επαγγελματικής εξουθένωσης. Συναισθηματική Νοημοσύνη και Ενσυναίσθηση: Διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική θετική συσχέτιση ( $\rho = 0,254$ ,  $p < 0,001$ ). Η σχέση αυτή επιβεβαιώνει τη θεωρητική παραδοχή ότι οι νοσηλευτές με υψηλότερη συναισθηματική νοημοσύνη τείνουν να επιδεικνύουν και υψηλότερα επίπεδα ενσυναίσθησης. Λοιπές συσχετίσεις: Δεν παρατηρήθηκαν άλλες στατιστικά σημαντικές συσχετίσεις μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης ή της ενσυναίσθησης με την εργασιακή ικανοποίηση και την εξουθένωση στο συνολικό δείγμα ( $p > 0,05$ ).

Χατζοπούλου Ασημίνα, <Διερεύνηση του ρόλου της ενσυναίσθησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό. Συγκριτική μελέτη μεταξύ τριτοβάθμιου και περιφερειακού γενικού νοσοκομείου.>

#### 6.6.5 Διερεύνηση των διαφορών στη Συναισθηματική Νοημοσύνη βάσει του Νοσοκομείου εργασίας

Για τον έλεγχο της επίδρασης του νοσοκομείου εργασίας στα επίπεδα της συναισθηματικής νοημοσύνης του νοσηλευτικού προσωπικού, εφαρμόστηκε συνδυαστική στατιστική ανάλυση. Αρχικά, διενεργήθηκε μονόδρομη ανάλυση διακύμανσης (One-way ANOVA) για τη σύγκριση των μέσων όρων μεταξύ των δύο ιδρυμάτων και εν συνεχεία εφαρμόστηκε μοντέλο απλής γραμμικής παλινδρόμησης (Simple Linear Regression) για να εκτιμηθεί ο βαθμός πρόβλεψης της συναισθηματικής νοημοσύνης από τη μεταβλητή "Νοσοκομείο".

**Πίνακας 4: Αποτελέσματα ανάλυσης διακύμανσης (ANOVA) και απλής γραμμικής παλινδρόμησης για τη διερεύνηση της επίδρασης των Νοσοκομείων στη Συναισθηματική Νοημοσύνη των νοσηλευτών.**

| Ανάλυση      | Μεταβλητή                | B / Mean Square | F / t     | p      |
|--------------|--------------------------|-----------------|-----------|--------|
| ANOVA        | Μεταξύ ομάδων            | 32,256          | F = 32,3  | <0,001 |
| Παλινδρόμηση | Νοσοκομείο (Ιπποκράτειο) | -0,896          | t = -5,68 | <0,001 |

Η ανάλυση διακύμανσης (ANOVA) επιβεβαίωσε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στη συναισθηματική νοημοσύνη μεταξύ των δύο νοσοκομείων ( $p < 0,001$ ). Περαιτέρω, το μοντέλο γραμμικής παλινδρόμησης υπέδειξε ότι η μεταβλητή «Νοσοκομείο» αποτελεί σημαντικό προβλεπτικό παράγοντα, ερμηνεύοντας το 15,3% της διακύμανσης της συναισθηματικής νοημοσύνης. Ο αρνητικός συντελεστής  $B = -0,896$  υποδηλώνει ότι το προσωπικό του Ιπποκρατείου σημειώνει χαμηλότερες επιδόσεις στη συναισθηματική νοημοσύνη σε σύγκριση με το προσωπικό του Νοσοκομείου Λήμνου.



Χατζοπούλου Ασημίνα, <Διερεύνηση του ρόλου της ενσυναίσθησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό. Συγκριτική μελέτη μεταξύ τριτοβάθμιου και περιφερειακού γενικού νοσοκομείου.>

## 6.6.6 Πρόβλεψη Επαγγελματικής Εξουθένωσης

**Πίνακας 5:** Αποτελέσματα πολλαπλής γραμμικής παλινδρόμησης για τη διερεύνηση των προβλεπτικών παραγόντων της επαγγελματικής εξουθένωσης στο συνολικό δείγμα (N=181).

| Προβλεπτικοί Παράγοντες           | Συντελεστής (B) | SE    | t      | p       |
|-----------------------------------|-----------------|-------|--------|---------|
| Σταθερά (Intercept)               | 3,337           | 0,306 | 10,906 | < 0,001 |
| Εργασιακή Ικανοποίηση             | -0,311          | 0,066 | -4,694 | < 0,001 |
| Συναισθηματική Νοημοσύνη          | 0,038           | 0,022 | 1,756  | 0,081   |
| Ενσυναίσθηση                      | -0,020          | 0,039 | -0,514 | 0,608   |
| Νοσοκομείο (Ιπποκράτειο - Λήμνος) | -0,005          | 0,047 | -0,115 | 0,909   |
| <b>Ηλικία</b>                     |                 |       |        |         |
| 51 και άνω - 41-50                | 0,031           | 0,055 | 0,568  | 0,571   |
| 31-40 - 41-50                     | 0,043           | 0,064 | 0,681  | 0,497   |
| 20-30 - 41-50                     | -0,075          | 0,098 | -0,764 | 0,446   |
| <b>Χρόνος προϋπηρεσίας</b>        |                 |       |        |         |
| 31-40 - 21-30                     | 0,025           | 0,058 | 0,435  | 0,664   |
| 0-10 - 21-30                      | -0,047          | 0,074 | -0,635 | 0,526   |
| 11-20 - 21-30                     | -0,016          | 0,061 | -0,263 | 0,793   |

Χατζοπούλου Ασημίνα, <Διερεύνηση του ρόλου της ενσυναίσθησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό. Συγκριτική μελέτη μεταξύ τριτοβάθμιου και περιφερειακού γενικού νοσοκομείου.>

Η ανάλυση πολλαπλής παλινδρόμησης για την πρόβλεψη της επαγγελματικής εξουθένωσης ανέδειξε ένα στατιστικά σημαντικό μοντέλο, το οποίο ερμηνεύει το 15% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής ( $R^2 = 0,150$ ). Εργασιακή Ικανοποίηση: Αποτελεί τον μοναδικό στατιστικά σημαντικό προβλεπτικό παράγοντα του μοντέλου ( $p < 0,001$ ). Ο αρνητικός συντελεστής ( $B = -0,311$ ) υποδηλώνει ότι όσο αυξάνονται τα επίπεδα της εργασιακής ικανοποίησης, τόσο μειώνεται η επαγγελματική εξουθένωση των νοσηλευτών, επιβεβαιώνοντας τη στενή αλληλεξάρτηση των δύο εννοιών. Λοιπές Μεταβλητές: Η συναισθηματική νοημοσύνη ( $p = 0,081$ ), η ενσυναίσθηση ( $p = 0,608$ ), το νοσοκομείο εργασίας ( $p = 0,909$ ), καθώς και οι δημογραφικοί παράγοντες (ηλικία, προϋπηρεσία) δεν φάνηκε να ασκούν στατιστικά σημαντική ανεξάρτητη επίδραση στην επαγγελματική εξουθένωση όταν συνυπολογίζονται στο ίδιο μοντέλο.

## Πρόβλεψη Εργασιακής Ικανοποίησης

**Πίνακας 6: Αποτελέσματα πολλαπλής γραμμικής παλινδρόμησης για τη διερεύνηση των προβλεπτικών παραγόντων της εργασιακής ικανοποίησης στο συνολικό δείγμα (N=181).**

| Προβλεπτικοί Παράγοντες           | Συντελεστής (B) | SE    | t      | p            |
|-----------------------------------|-----------------|-------|--------|--------------|
| Σταθερά (Intercept)               | 4,456           | 0,268 | 16,595 | <0,001       |
| Επαγγελματική Εξουθένωση          | -0,369          | 0,079 | -4,694 | <0,001       |
| Συναισθηματική Νοημοσύνη          | 0,025           | 0,024 | 1,046  | 0,297        |
| Ενσυναίσθηση                      | 0,021           | 0,042 | 0,506  | 0,613        |
| Νοσοκομείο (Ιπποκράτειο - Λήμνος) | -0,064          | 0,051 | -1,247 | 0,214        |
| <b>Ηλικία</b>                     |                 |       |        |              |
| 51 και άνω - 41-50                | -0,032          | 0,060 | -0,537 | 0,592        |
| 31-40 - 41-50                     | 0,107           | 0,069 | 1,553  | 0,122        |
| 20-30 - 41-50                     | 0,014           | 0,107 | 0,126  | 0,900        |
| <b>Χρόνος προϋπηρεσίας</b>        |                 |       |        |              |
| 31-40 - 21-30                     | 0,080           | 0,063 | 1,266  | 0,207        |
| 0-10 - 21-30                      | -0,110          | 0,080 | -1,373 | 0,172        |
| <b>11-20 - 21-30</b>              | <b>-0,141</b>   | 0,066 | -2,156 | <b>0,032</b> |

Χατζοπούλου Ασημίνα, <Διερεύνηση του ρόλου της ενσυναίσθησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό. Συγκριτική μελέτη μεταξύ τριτοβάθμιου και περιφερειακού γενικού νοσοκομείου.>

Το μοντέλο πρόβλεψης της εργασιακής ικανοποίησης παρουσίασε υψηλότερη ερμηνευτική ισχύ, εξηγώντας το 17,2% της διακύμανσης ( $R^2 = 0,172$ ). Επαγγελματική Εξουθένωση: Αναδείχθηκε ως ο ισχυρότερος αρνητικός προβλεπτικός παράγοντας ( $p < 0,001$ ). Η αύξηση της εξουθένωσης συνδέεται άμεσα με τη μείωση της ικανοποίησης από την εργασία ( $B = -0,369$ ). Χρόνος Προϋπηρεσίας: Διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά στην κατηγορία 11-20 έτη σε σύγκριση με την ομάδα αναφοράς (21-30 έτη) ( $p = 0,032$ ). Οι νοσηλευτές με αυτή την προϋπηρεσία προβλέπεται να έχουν χαμηλότερα επίπεδα ικανοποίησης, γεγονός που υποδεικνύει μια πιθανή περίοδο κάμψης της επαγγελματικής ευχαρίστησης στη μέση της σταδιοδρομίας. Συναισθηματικές Δεξιότητες και Νοσοκομείο: Η συναισθηματική νοημοσύνη, η ενσυναίσθηση και το πλαίσιο του νοσοκομείου (τριτοβάθμιο έναντι περιφερειακού) δεν αποτέλεσαν στατιστικά σημαντικούς προβλεπτικούς παράγοντες για την εργασιακή ικανοποίηση στην παρούσα ανάλυση ( $p > 0,05$ ).

#### **6.6.7 Έλεγχος ερευνητικών υποθέσεων**

Με βάση τα αποτελέσματα της στατιστικής ανάλυσης, πραγματοποιήθηκε έλεγχος των ερευνητικών υποθέσεων της μελέτης.

**Υπόθεση 1 (H1):** Η πρόβλεψη για θετική συσχέτιση μεταξύ ενσυναίσθησης και εργασιακής ικανοποίησης **δεν επιβεβαιώθηκε**, καθώς οι τιμές  $p$  ήταν κατά πολύ ανώτερες του 0,05 και στα δύο νοσοκομεία ( $p$ -Λήμνου=0,335,  $p$ -Ιπποκρατείου=0,904)

**Υπόθεση 2 (H2):** Η πρόβλεψη για αρνητική συσχέτιση μεταξύ ενσυναίσθησης και επαγγελματικής εξουθένωσης **δεν επιβεβαιώθηκε** ( $p$ -Λήμνου =0,496,  $p$ -Ιπποκρατείου=0,414).

**Υπόθεση 3 (H3):** Η πρόβλεψη για θετική συσχέτιση μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και εργασιακής ικανοποίησης **δεν επιβεβαιώθηκε** ( $p$ -Λήμνου=0,300,  $p$ -Ιπποκρατείου=0,105).

**Υπόθεση 4 (H4):** Η πρόβλεψη για αρνητική συσχέτιση μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και επαγγελματικής εξουθένωσης **δεν επιβεβαιώθηκε**, καθώς δεν προέκυψε στατιστικά σημαντική γραμμική σχέση ( $p$ -Λήμνου=0,230,  $p$ -Ιπποκρατείου=0,216).

**Υπόθεση 5 (H5): Επιβεβαιώθηκε**, καθώς διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική θετική συσχέτιση μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης και ενσυναίσθησης, η οποία μάλιστα ήταν εξαιρετικά ισχυρή στο δείγμα του Ιπποκρατείου ( $p < 0,001$ ).

**Υπόθεση 6 (H6): Επιβεβαιώθηκε πλήρως**, καθώς βρέθηκε στατιστικά σημαντική αρνητική συσχέτιση μεταξύ εργασιακής ικανοποίησης και επαγγελματικής εξουθένωσης, με ιδιαίτερη ένταση στο τριτοβάθμιο νοσοκομείο ( $\rho = -0,380$ ,  $p < 0,001$ ).

**Υπόθεση 7 (H7): Επιβεβαιώθηκε μερικώς**, καθώς παρατηρήθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των δύο νοσοκομείων αποκλειστικά ως προς τη συναισθηματική νοημοσύνη ( $p < 0,001$ ) με το Νοσοκομείο Λήμνου να εμφανίζει υψηλότερες τιμές ενώ για τις υπόλοιπες μεταβλητές δεν προέκυψαν σημαντικές διαφοροποιήσεις.

## 6.7 Συζήτηση - Συμπεράσματα

Η παρούσα μελέτη διερεύνησε τις περίπλοκες σχέσεις μεταξύ της ενσυναίσθησης, της συναισθηματικής νοημοσύνης, της εργασιακής ικανοποίησης και της επαγγελματικής εξουθένωσης σε δείγμα 181 νοσηλευτών από το Γ.Ν. Λήμνου και το Γ.Ν.Θ. Ιπποκράτειο. Τα ευρήματα αναδεικνύουν κρίσιμες πτυχές της επαγγελματικής ζωής των νοσηλευτών και επιβεβαιώνουν τη σημασία των ψυχολογικών δεξιοτήτων στη διαχείριση των απαιτήσεων του νοσοκομειακού περιβάλλοντος. Κεντρικό εύρημα της έρευνας αποτελεί η στατιστικά σημαντική αρνητική συσχέτιση μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και της επαγγελματικής εξουθένωσης ( $\rho = -0,318$ ,  $p < 0,001$ ). Το αποτέλεσμα αυτό συμφωνεί απόλυτα με τη διεθνή και ελληνική βιβλιογραφία, η οποία υπογραμμίζει ότι οι νοσηλευτές που αισθάνονται ικανοποιημένοι από το εργασιακό τους πλαίσιο και τις συνθήκες εργασίας τείνουν να εμφανίζουν χαμηλότερα επίπεδα εργασιακής εξουθένωσης. Αντίθετα, ο αυξημένος φόρτος εργασίας, το κυκλικό ωράριο και οι χαμηλές απολαβές δρουν επιβαρυντικά, οδηγώντας σε εργασιακή δυσαρέσκεια και συναισθηματική εξάντληση (Galanis et al., 2023). Επιπλέον, επιβεβαιώθηκε η στατιστικά σημαντική θετική συσχέτιση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης και της ενσυναίσθησης ( $\rho = 0,254$ ,  $p < 0,001$ ). Η σύνδεση αυτή ενισχύει τη θεωρητική παραδοχή ότι οι νοσηλευτές που διαθέτουν την ικανότητα να αναγνωρίζουν και να διαχειρίζονται τα δικά τους συναισθήματα είναι σε καλύτερη θέση να κατανοήσουν και να μοιραστούν τα συναισθήματα των ασθενών τους, παρέχοντας ανθρωποκεντρική φροντίδα χωρίς να καταβάλλονται από το συναισθηματικό βάρος της επαφής με τον πόνο (Soto-Rubio et al., 2020). Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει η στατιστικά σημαντική διαφορά που εντοπίστηκε στα επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης μεταξύ των δύο νοσοκομείων ( $U = 2016$ ,  $p < 0,001$ ), με το Νοσοκομείο Λήμνου να εμφανίζει υψηλότερες τιμές ( $M = 5,65$ ) έναντι του Ιπποκρατείου ( $M = 4,76$ ).

Χατζοπούλου Ασημίνα, <Διερεύνηση του ρόλου της ενσυναίσθησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό. Συγκριτική μελέτη μεταξύ τριτοβάθμιου και περιφερειακού γενικού νοσοκομείου.>

Η διαφορά αυτή ενδέχεται να αντικατοπτρίζει τις διαφορετικές λειτουργικές απαιτήσεις, το εύρος των περιστατικών και την ένταση των εργασιακών ρυθμών που επικρατούν σε ένα μεγάλο τριτοβάθμιο νοσοκομείο της συμπρωτεύουσας σε σύγκριση με ένα μικρότερο περιφερειακό Γενικό Νοσοκομείο. Οι εξαντλητικοί ρυθμοί ενός νοσοκομείου κορμού, όπως το Ιπποκράτειο, φαίνεται να συμπιέζουν τα περιθώρια συναισθηματικής ανταπόκρισης του προσωπικού. Ένα εξαιρετικά ενδιαφέρον εύρημα της παρούσας μελέτης, το οποίο χρήζει ιδιαίτερης προσοχής, είναι η μη επιβεβαίωση των τεσσάρων πρώτων ερευνητικών υποθέσεων (H1, H2, H3, H4). Η στατιστική ανάλυση έδειξε ότι τόσο η ενσυναίσθηση όσο και η συναισθηματική νοημοσύνη δεν εμφάνισαν στατιστικά σημαντική γραμμική συσχέτιση ή ανεξάρτητη προβλεπτική ισχύ για την εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση του νοσηλευτικού προσωπικού στο συνολικό δείγμα ( $p > 0,05$ ). Αν και το εύρημα αυτό έρχεται σε αντίθεση με ένα μέρος της διεθνούς βιβλιογραφίας που θεωρεί τις συναισθηματικές δεξιότητες ως ασπίδα προστασίας (π.χ., Szczygiel & Mikolajczak, 2018· Han et al., 2022), μπορεί να ερμηνευθεί επαρκώς αν αναλογιστούμε το σύγχρονο πλαίσιο λειτουργίας των ελληνικών δημόσιων νοσοκομείων. Σε περιβάλλοντα με έντονα δομικά προβλήματα, όπως η χρόνια υποστελέχωση, οι χαμηλές οικονομικές απολαβές και ο ακραίος φόρτος εργασίας, οι ατομικοί ψυχολογικοί πόροι ενός εργαζομένου τείνουν να «υπερκεράζονται» από την πραγματικότητα του εργασιακού περιβάλλοντος. Σύμφωνα με τους Galanis et al. (2023, 2025), οι οργανωσιακές πιέσεις και η κατακόρυφη αύξηση του φόρτου εργασίας μετά την πανδημία COVID-19 αποτελούν τόσο ισχυρούς και κυρίαρχους στρεσογόνους παράγοντες, που καθορίζουν άμεσα το burnout και την εργασιακή δυσaráεσκεια, καθιστώντας τα ατομικά χαρακτηριστικά (όπως η συναισθηματική νοημοσύνη) ανεπαρκή για να ανατρέψουν αυτή την πίεση.

Όπως επισημαίνουν και οι Moisoglou et al. (2025), ένα δυσμενές και δυσλειτουργικό εργασιακό περιβάλλον εξουδετερώνει την όποια θετική επίδραση των προσωπικών δεξιοτήτων των νοσηλευτών, οδηγώντας νομοτελειακά σε συναισθηματική εξάντληση και μειωμένη εμπλοκή. Συνεπώς, η έρευνα αναδεικνύει ότι η λύση για τη θωράκιση του προσωπικού δεν μπορεί να είναι αποκλειστικά ατομική (ψυχολογική), αλλά πρέπει να είναι πρωτίστως συστημική και οργανωσιακή. Ο βασικότερος περιορισμός της παρούσας έρευνας αφορά τον συγχρονικό της σχεδιασμό (cross-sectional), ο οποίος αποτυπώνει τις απόψεις των συμμετεχόντων σε μια συγκεκριμένη χρονική στιγμή και δεν επιτρέπει την εξαγωγή ασφαλών αιτιωδών συμπερασμάτων για τη διαχρονική εξέλιξη των φαινομένων. Επιπλέον, η συλλογή των δεδομένων βασίστηκε σε αυτοαναφερόμενα ηλεκτρονικά ερωτηματολόγια (Google Forms), γεγονός που ενέχει τον κίνδυνο της υποκειμενικής μεροληψίας ή της τάσης των συμμετεχόντων να απαντήσουν με βάση αυτό που θεωρείται κοινωνικά επιθυμητό. Τέλος, το δείγμα προέρχεται από δύο συγκεκριμένα νοσηλευτικά ιδρύματα (ένα επαρχιακό και ένα μεγάλο αστικό της Θεσσαλονίκης), γεγονός που περιορίζει τη δυνατότητα απόλυτης γενίκευσης των αποτελεσμάτων για το σύνολο του νοσηλευτικού προσωπικού της χώρας. Στα δυνατά σημεία της παρούσας μελέτης συγκαταλέγεται η χρήση τεσσάρων διεθνώς αναγνωρισμένων, έγκυρων και σταθμισμένων ψυχομετρικών εργαλείων με εξαιρετικούς δείκτες αξιοπιστίας στο παρόν δείγμα. Επιπλέον, η καινοτομία της έρευνας έγκειται στη συγκριτική ανάλυση μεταξύ ενός μεγάλου επαρχιακού/περιφερειακού νοσοκομείου (Γ.Ν. Λήμνου) και ενός μεγάλου αστικού τριτοβάθμιου νοσοκομείου (Γ.Ν.Θ. Ιπποκράτειο), προσφέροντας μια σφαιρική εικόνα για τις διαφοροποιήσεις των εργασιακών συνθηκών στην ελληνική επικράτεια. Με βάση τα ευρήματα και τους περιορισμούς της μελέτης, προτείνεται στους μελλοντικούς ερευνητές η διεξαγωγή διαχρονικών ερευνών, οι οποίες θα μπορούν να παρακολουθήσουν την αυξομείωση της επαγγελματικής εξουθένωσης και της εργασιακής ικανοποίησης σε βάθος χρόνου.

Χατζοπούλου Ασημίνα, <Διερεύνηση του ρόλου της ενσυναίσθησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό. Συγκριτική μελέτη μεταξύ τριτοβάθμιου και περιφερειακού γενικού νοσοκομείου.>

Επιπλέον, κρίνεται σκόπιμο να αξιοποιηθούν μεικτές μεθοδολογικές προσεγγίσεις, συνδυάζοντας την ποσοτική ανάλυση με ποιοτικές μεθόδους, ώστε να αποτυπωθεί με μεγαλύτερο βάθος η υποκειμενική εμπειρία των νοσηλευτών στην καθημερινή κλινική πράξη. Τέλος, μελλοντικές μελέτες θα πρέπει να επεκτείνουν το δείγμα σε περισσότερες Υγειονομικές Περιφέρειες της χώρας, συμπεριλαμβάνοντας και ιδιωτικά ιδρύματα υγείας για συγκριτικούς σκοπούς. Τα αποτελέσματα της έρευνας προσφέρουν σημαντικά εφόδια στα στελέχη της Διοίκησης Μονάδων Υγείας για τη λήψη στρατηγικών αποφάσεων. Εφόσον η εργασιακή ικανοποίηση αναδείχθηκε ως ο ισχυρότερος αρνητικός προβλεπτικός παράγοντας της επαγγελματικής εξουθένωσης, οι διοικήσεις πρέπει να επικεντρωθούν στη βελτίωση του ίδιου του εργασιακού περιβάλλοντος. Σε πρακτικό επίπεδο, προτείνονται τα εξής: Οργανωσιακές παρεμβάσεις: Ορθολογικότερος σχεδιασμός των κυκλικών ωραρίων και των ημερών ανάπαυσης, καθώς και προσπάθειες ενίσχυσης της στελέχωσης των τμημάτων για τη μείωση του αντικειμενικού φόρτου εργασίας. Σεμινάρια Συνεχιζόμενης Εκπαίδευσης: Θεσμοθέτηση βιωματικών εργαστηρίων και εκπαιδευτικών προγραμμάτων εντός των νοσοκομείων, με στόχο την ανάπτυξη της συναισθηματικής νοημοσύνης, της ενσυναίσθησης και της ψυχικής ανθεκτικότητας των νοσηλευτών, ειδικά για όσους βρίσκονται στη μέση της σταδιοδρομίας τους (11-20 έτη προϋπηρεσίας), όπου εντοπίστηκε πτώση ικανοποίησης. Δομές Ψυχολογικής Υποστήριξης: Δημιουργία μόνιμων και προσβάσιμων δικτύων ψυχολογικής στήριξης και συμβουλευτικής εντός των νοσοκομειακών μονάδων για την άμεση αποφόρτιση του προσωπικού από το φαινόμενο της «κόπωσης συμπόνιας» και τη διαχείριση των καθημερινών συγκρούσεων.

## Βιβλιογραφία

Aljanfawi, S.A., Maestrado, R.B., Aljarboa, B.E., Alreshedi, N.M., Aljanfawi, B.A., Alasqah, I., Alsolais, A.M., Buta, J.B., Alshammari, O.H., Alhazmi, F.B.F., Okusanya, K.A. and Alshammari, A.H., 2026. The Relationship Between Emotional Intelligence and Job Performance Among Critical Care Nurses: A Cross-Sectional Study. *Healthcare*, 14(4), p. 442. Available at: <https://doi.org/10.3390/healthcare14040442> .

Alkhateeb, M., Althabaiti, K., Ahmed, S., Lövestad, S. and Khan, J., 2025. A systematic review of the determinants of job satisfaction in healthcare workers in health facilities in Gulf Cooperation Council countries. *Global Health Action*. Available at: <https://doi.org/10.1080/16549716.2025.2479910>.

Alshammari, B., Pangket, P., Alrasheeday, A., Baghdadi, N., Alkubati, S.A., Cabansag, D., Gugoy, N., Alshammari, S.M., Alanazi, A., Alanezi, M.D., Ashammari, T., Valdez, R.M., Alshammari, S., Alharbi, L., Abubakar, A.A., Alshammari, A. and Alshammari, F., 2025. The mediating role of burnout in the relationship between emotional intelligence and work engagement among hospital nurses: A structural equation modeling approach. *Nursing Reports*, 15(6), p. 208. Available at: <https://doi.org/10.3390/nursrep15060208> .

Bu, T., Peng, C., Liu, J., Qiu, X., Qiao, Z., Zhou, J., Ke, S., Kan, Y., Hu, X., Qiao, K., Liu, X., Cao, D. and Yang, Y., 2024. Nurse burnout: deep connections and solutions revealed by network analysis. *BMC Nursing*, 23, p. 531. Available at: <https://doi.org/10.1186/s12912-024-02190-7>.

Χατζοπούλου Ασημίνα, <Διερεύνηση του ρόλου της ενσυναίσθησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό. Συγκριτική μελέτη μεταξύ τριτοβάθμιου και περιφερειακού γενικού νοσοκομείου.>

Chatzidimitriou, E., Triantari, S. and Zervas, I., 2025. Emotional Intelligence in the Professional Development of Nurses: From Training to the Improvement of Healthcare Quality. *Nursing Reports*, 15(8), p. 275. Available at: <https://doi.org/10.3390/nursrep15080275> .

Chen, X., Chen, M., Zheng, H., Wang, C., Chen, H., Wu, Q., Liao, H., Zhu, J., Lin, J., Ou, X., Zou, Z., Wang, Z., Zheng, Z., Zhuang, X. and Chen, R., 2022. Effects of psychological intervention on empathy fatigue in nurses: A meta-analysis. *Frontiers in Public Health*, 10, p. 952932. Available at: <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.952932> .

Chicombu, J. and Harunavamwe, M., 2024. Emotional intelligence and its impact on nursing practice and patient outcomes. *SA Journal of Human Resource Management*, 22 .

Cho, H., Sagherian, K., Scott, L.D. and Steege, L.M., 2022. Occupational fatigue, workload and nursing teamwork in hospital nurses. *Journal of Advanced Nursing (JAN)*. Available at: <https://doi.org/10.1111/jan.15246>.

Diamantidou, V., Fradelos, E.C., Kalokairinou, A., Kaitelidou, D. and Galanis, P., 2025. Comparing predictors of emotional intelligence among medical and nursing staff in national health system and military hospitals: A cross-sectional study in Greece. *AIMS Public Health*, 12(3), pp. 657-674. Available at: <https://doi.org/10.3934/publichealth.2025034> .

Duarte, J. and Pinto-Gouveia, J., 2017. Empathy and feelings of guilt experienced by nurses: A cross-sectional study of their role in burnout and compassion fatigue symptoms. *Applied Nursing Research*, 35, pp. 42-47. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2017.02.006>

Χατζοπούλου Ασημίνα, <Διερεύνηση του ρόλου της ενσυναίσθησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό. Συγκριτική μελέτη μεταξύ τριτοβάθμιου και περιφερειακού γενικού νοσοκομείου.>

Ejebu, O.Z., Dall’Ora, C. and Griffiths, P., 2021. Nurses’ experiences and preferences around shift patterns: A scoping review. *PLOS One*. Available at: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0256300>.

El Naggar, M.A., Al Mutairi, S.M., Al Saidan, A.A., Al Rashedi, O.S., Al Mutairi, T.A., Al Ruwaili, O.S., Al Mutairi, B.Z., Al Mutairi, N.M., Al Mutairi, F.S. and Alrashedi, A.S., 2025. Emotional intelligence and burnout in healthcare professionals: A Hospital-Based Study. *Healthcare*, 13(15), p. 1840. Available at: <https://doi.org/10.3390/healthcare13151840>.

Fragkaki, M., Kavga-Paltoglou, A., Kelesi-Stavropoulou, M. and Fasoi, G., 2024. Emotional intelligence of primary health care nurses: A longitudinal randomized clinical trial. *The Open Public Health Journal*, 17. Available at: <https://doi.org/10.2174/0118749445329730240729162817>.

Galanis, P., Katsiroumpa, A., Moisoglou, I., Derizioti, K., Kalogeropoulou, M., Gallos, P. and Papanikolaou, V., 2024. Emotional intelligence protects nurses against quiet quitting, turnover intention, and job burnout. *AIMS Public Health*, 11(2), pp. 601–613. Available at: <https://doi.org/10.3390/publichealth.2024030>.

Χατζοπούλου Ασημίνα, <Διερεύνηση του ρόλου της ενσυναίσθησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό. Συγκριτική μελέτη μεταξύ τριτοβάθμιου και περιφερειακού γενικού νοσοκομείου.>

Galanis, P., Moisoglou, I., Katsiroumpa, A., Vraha, I., Siskou, O., Konstantakopoulou, O., Meimeti, E. and Kaitelidou, D., 2023. Increased job burnout and reduced job satisfaction for nurses compared to other healthcare workers after the COVID-19 pandemic. *Nursing Reports*, 13(3), pp. 1090–1100. Available at: <https://doi.org/10.3390/nursrep13030095> .

Galanis, P., Moisoglou, I., Katsiroumpa, A., Gallos, P., Kalogeropoulou, M., Meimeti, E. and Vraha, I., 2025. Workload increases nurses' quiet quitting, turnover intention, and job burnout: Evidence from Greece. *AIMS Public Health*, 12(1), pp. 44–55. Available at: <https://doi.org/10.3390/publichealth.2025004> .

Georgousopoulou, V., Amanatidou, M., Vlotinou, P., Lahana, E., Tsiakiri, A., Koutelekos, I., Koutra, E. and Manomenidis, G., 2025. The role of organizational culture and emotional intelligence: Enhancing healthcare professionals' job satisfaction. *Social Sciences*, 14(5), p. 286. Available at: <https://doi.org/10.3390/socsci14050286> .

Getie, A., Ayenew, T., Amlak, B.T., Gedfew, M., Edmealem, A. and Kebede, W.M., 2025. Global prevalence and contributing factors of nurse burnout: an umbrella review of systematic review and meta-analysis. *BMC Nursing*, 24, p. 596 .

Han, W., Kim, J., Park, J. and Lee, M., 2022. Influential effects of emotional intelligence on the relationship between job stress and burnout among general hospital administrative staff. *Healthcare*, 10(2), p. 194. Available at: <https://doi.org/10.3390/healthcare10020194> .

Χατζοπούλου Ασημίνα, <Διερεύνηση του ρόλου της ενσυναίσθησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό. Συγκριτική μελέτη μεταξύ τριτοβάθμιου και περιφερειακού γενικού νοσοκομείου.>

Hudays, A., Gary, F., Voss, J.G., Arishi, A., Alfar, Z.A., Algodimi, A.M. and Fitzpatrick, J.J., 2024. Factors influencing job satisfaction among mental health nurses: A systematic review. *Healthcare*, 12(20), p. 2040. Available at: <https://doi.org/10.3390/healthcare12202040> .

Ivziku, D., Gualandi, R., Ferramosca, F.M.P., Lommi, M., Maria, M.Y.T., Raffaele, B., Montini, G., Porcelli, B., Stievano, A., Rocco, G., Notarnicola, I., Latina, R., De Benedictis, A. and Tartaglino, D., 2024. Decoding Nursing Job Demands: A Multicenter Cross-Sectional Descriptive Study Assessing Nursing Workload in Hospital Medical-Surgical Wards. *Sage Journals*. Available at: <https://doi.org/10.1177/23779608241258564>.

Lucas, P., Jesus, E., Almeida, S., Costa, P., Cruchinho, P., Teixeira, G. and Araújo, B., 2025. The Nursing Practice Environment and Job Satisfaction, Intention to Leave, and Burnout Among Primary Healthcare Nurses: A Cross-Sectional Study. *Nursing Reports*, 15(7), p. 224. Available at: <https://doi.org/10.3390/nursrep15070224> .

Maghsoud, F., Rezaei, M., Asgarian, F.S. and Rassouli, M., 2022. Workload and quality of nursing care: the mediating role of implicit rationing of nursing care, job satisfaction and emotional exhaustion by using structural equations modeling approach. *BMC Nursing*, 21, p. 273. Available at: <https://doi.org/10.1186/s12912-022-01055-1>.

Maslach, C., Jackson, S.E. and Leiter, M.P., 1996. *Maslach Burnout Inventory Manual*. 3rd ed. Mountain View, CA: CPP, Inc .

Medeni, K., 2025. Factors predicting nursing job satisfaction: A cross-sectional analysis. *Nursing Management*, 32(1), pp. 45-52.

Χατζοπούλου Ασημίνα, <Διερεύνηση του ρόλου της ενσυναίσθησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό. Συγκριτική μελέτη μεταξύ τριτοβάθμιου και περιφερειακού γενικού νοσοκομείου.>

McNulty, J.P. and Politis, Y., 2023. Empathy, emotional intelligence and interprofessional skills in healthcare education. *Journal of Medical Imaging and Radiation Sciences*, 54(2), pp. 238-246 .

Moisoglou, I., Katsiroumpa, A., Katsapi, A., Konstantakopoulou, O. and Galanis, P., 2025. Poor nurses' work environment increases quiet quitting and reduces work engagement: A cross-sectional study in Greece. *Nursing Reports*, 15(1), p. 19. Available at: <https://doi.org/10.3390/nursrep15010019> .

Moudatsou, M., Stavropoulou, A., Philalithis, A. and Koukouli, S., 2020. The Role of Empathy in Health and Social Care Professionals. *Healthcare*, 8(1), p. 26. Available at: <https://doi.org/10.3390/healthcare8010026> .

Nembhard, I.M., 2022. Patient-centered care and empathy in modern healthcare systems. *Health Care Management Review*, 47(2), pp. 85-94.

Nightingale, S., Spiby, H., Sheen, K. and Slade, P., 2018. The impact of emotional intelligence in health care professionals on caring behaviour towards patients in clinical and long-term care settings: Findings from an integrative review. *International Journal of Nursing Studies*, 80, pp. 106-117 .

Ozkan, S., 2021. Guilt and emotional exhaustion in healthcare workers. *Journal of Advanced Nursing*, 77(8), pp. 2045-2053.

Papathanasiou, I.V., Fradelos, E.C., Nikolaou, E., Tsaras, K., Kontopoulou, L. and Malli, F., 2021. Emotional intelligence and professional boredom among nursing personnel in Greece. *Journal of Personalized Medicine*, 11(8), p. 750. Available at: <https://doi.org/10.3390/jpm11080750>

Χατζοπούλου Ασημίνα, <Διερεύνηση του ρόλου της ενσυναίσθησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό. Συγκριτική μελέτη μεταξύ τριτοβάθμιου και περιφερειακού γενικού νοσοκομείου.>

Pereira, S.C. de A., Ribeiro, O.M.P.L., Fassarella, C.S. and Santos, E.J.F., 2024. The impact of nursing practice environments on patient safety culture in primary health care: a scoping review. *BJGP Open*. DOI:10.3399/BJGPO.2023.0062.

Petrides, K.V., 2009. Psychometric Properties of the Trait Emotional Intelligence Questionnaire (TEIQue). In: *The Springer Series on Human Exceptionality*. Boston, MA: Springer. Available at: [https://doi.org/10.1007/978-0-387-88370-0\\_5](https://doi.org/10.1007/978-0-387-88370-0_5).

Picon, N.J., 2022. Tracing empathy and emotional intelligence in clinical practice. *Journal of Clinical Psychology*, 78(3), pp. 112-120.

Powell, C., Brown, T., Yap, Y., Hallam, K., Takac, M., Quinlivan, T., Xenos, S. and Karimi, L., 2024. Emotional intelligence training among the healthcare workforce: A systematic review and meta-analysis. *Frontiers in Psychology*, 15, p. 1437035. Available at: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1437035>.

Román-Sánchez, D., Bocchino, A., Palazón-Fernández, J.L., Mata-Pérez, C., Cruz-Barrientos, A., De la Fuente Rodríguez, J.M. and Paramio-Cuevas, J.C., 2025. Empathy, burnout, and attitudes toward patients with mental disorders among mental health nurse residents in Spain: A cross-sectional study. *Nursing Reports*, 15(11), p. 381. Available at: <https://doi.org/10.3390/nursrep15110381>.

Samaei, S.E., Khosravi, Y., Heravizadeh, O., Ahangar, H.G., Pourshariati, F. and Amrollahi, M., 2017. The Effect of Emotional Intelligence and Job Stress on Burnout: A Structural Equation Model among Hospital Nurses. *Iranian Journal of Occupational Health (IJOH)*, 9, pp. 52-59.

Χατζοπούλου Ασημίνα, <Διερεύνηση του ρόλου της ενσυναίσθησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό. Συγκριτική μελέτη μεταξύ τριτοβάθμιου και περιφερειακού γενικού νοσοκομείου.>

Shdaifat, E., 2023. Assessing compassion satisfaction, compassion fatigue, stress and job satisfaction among nurses. *SA Journal of Industrial Psychology*, 49, p. a2082. Available at: <https://doi.org/10.4102/sajip.v49i0.2082> .

Soriano-Vázquez, I., Cajachagua Castro, M. and Morales-García, W.C., 2023. Emotional intelligence as a predictor of job satisfaction: The mediating role of conflict management in nurses. *Frontiers in Public Health*, 11, p. 1249020. Available at: <https://doi.org/10.3389/fpubh.2023.1249020> .

Soto-Rubio, A., Giménez-Espert, M.C. and Prado-Gascó, V., 2020. Effect of emotional intelligence and psychosocial risks on burnout, job satisfaction, and nurses' health during the COVID-19 pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(21), p. 7998. Available at: <https://doi.org/10.3390/ijerph17217998> .

Stavropoulou, A., Rovithis, M., Sigala, E., Pantou, S. and Koukouli, S., 2020. Greek nurses' perceptions on empathy and empathic care in the Intensive Care Unit. *Intensive and Critical Care Nursing*, 58, p. 102814. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.iccn.2020.102814> .

Szczygiel, D. and Mikolajczak, M., 2018. Emotional intelligence buffers job burnout in nursing. *Frontiers in Psychology*, 9, p. 2649. Available at: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.02649> .

World Health Organization (WHO), 2019. *Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases*. Available at: <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>

Wong, C.S. and Law, K.S., 2002. The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13(3), pp. 243–274. Available at: [https://doi.org/10.1016/S1048-9843\(02\)00099-1](https://doi.org/10.1016/S1048-9843(02)00099-1) .

Xie, W., Chen, L., Feng, F., Okoli, C.T.C., Tang, P., Zeng, L., Jin, M. and Zhang, Y., 2021. Fatigue among nurses: A systematic review and meta-analysis. *International Journal of Nursing Studies*, 120, p. 103973. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2021.103973> .

Yu, H., Jiang, A. and Shen, J., 2016. Prevalence and predictors of compassion fatigue, burnout and compassion satisfaction among oncology nurses: A cross-sectional survey. *International Journal of Nursing Studies*, 57, pp. 28–38. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2016.01.012>.

Zhang, J., Wang, X., Chen, O., Li, J., Li, Y., Chen, Y., Luo, Y. and Zhang, J., 2023. Social support, empathy and compassion fatigue among clinical nurses: Structural equation modeling. *BMC Nursing*, 22, Article 425. Available at: <https://doi.org/10.1186/s12912-023-01565-6> .

Zhu, X., 2024. Emotional labor and emotional intelligence among hospital staff. *BMC Health Services Research*, 24, p. 115.

Χατζοπούλου Ασημίνα, <Διερεύνηση του ρόλου της ενσυναίσθησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό. Συγκριτική μελέτη μεταξύ τριτοβάθμιου και περιφερειακού γενικού νοσοκομείου.>

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ

Το παρόν ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε στο νοσηλευτικό προσωπικό του Γ.Ν.Θ. «Ιπποκράτειο» και του Γ.Ν. - Κ.Υ. Λήμνου με σκοπό τη διερεύνηση του ρόλου της ενσυναίσθησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση. Η συμμετοχή ήταν εθελοντική και ανώνυμη.

### ΜΕΡΟΣ Α: ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

#### 1. Ηλικία

#### 2. Επάγγελμα

#### 3. Οικογενειακή κατάσταση

#### 4. Αριθμός τέκνων

#### 5. Χρόνος προϋπηρεσίας

**6. Τμήμα εργασίας.** (Παρακαλώ θερμά να αναγραφεί δίπλα στο τμήμα σας και το όνομα του νοσοκομείου π.χ. Τεπ, Ιπποκράτειο).

### ΜΕΡΟΣ Β: ΚΛΙΜΑΚΑ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ (JSS)

Σημειώστε τον βαθμό συμφωνίας σας 1-6 για κάθε πρόταση.

1. Πιστεύω ότι αμείβομαι δίκαια για την εργασία που κάνω.
2. Υπάρχουν πολύ λίγες ευκαιρίες για προαγωγή στην εργασία μου.
3. Ο/Η προϊστάμενος/η μου είναι πολύ ικανός/η στη δουλειά του/της.

και της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό. Συγκριτική μελέτη μεταξύ τριτοβάθμιου και περιφερειακού γενικού νοσοκομείου.>

4. Δεν είμαι ικανοποιημένος από τις πρόσθετες παροχές που λαμβάνω, πέραν του μισθού μου.
5. Όταν κάνω καλά τη δουλειά μου, λαμβάνω την αναγνώριση που θα έπρεπε.
6. Πολλοί από τους κανόνες και τις διαδικασίες που ακολουθούνται στον οργανισμό με δυσκολεύουν στο να κάνω τη δουλειά μου σωστά.
7. Συμπαθώ τους ανθρώπους μαζί με τους οποίους δουλεύω.
8. Κάποιες φορές αισθάνομαι ότι η εργασία μου δεν έχει νόημα.
9. Η επικοινωνία μέσα στον οργανισμό φαίνεται να είναι καλή.
10. Οι αυξήσεις του μισθού είναι πολύ σπάνιες.
11. Αυτοί που κάνουν καλά την δουλειά τους έχουν αρκετές πιθανότητες προαγωγής.
12. Ο/Η προϊστάμενος/η μου είναι άδικος/η μαζί μου.
13. Οι πρόσθετες παροχές – πέραν του μισθού που λαμβάνουμε από την εργασία- είναι εξίσου καλές με αυτές που προσφέρουν άλλοι οργανισμοί.
14. Θεωρώ πως η δουλειά μου δεν εκτιμάται.
15. Οι προσπάθειές μου να κάνω καλά τη δουλειά μου σπάνια εμποδίζονται από τη γραφειοκρατία.
16. Θεωρώ ότι πρέπει να εργάζομαι σκληρότερα εξαιτίας της ανικανότητας των συναδέλφων μου.
17. Μου αρέσουν τα πράγματα που κάνω στη δουλειά μου.
18. Οι στόχοι του οργανισμού στον οποίο εργάζομαι δεν μου είναι ξεκάθαροι.
19. Όταν σκέφτομαι την αμοιβή μου αισθάνομαι ότι δεν εκτιμάται η εργασία μου από τον οργανισμό.
20. Οι εργαζόμενοι εδώ προάγονται τόσο γρήγορα όσο και σε άλλες δουλειές.
21. Ο/Η προϊστάμενος/η μου δείχνει ελάχιστο ενδιαφέρον για το πώς αισθάνονται οι υφιστάμενοί του/της.

Χατζοπούλου Ασημίνα, <Διερεύνηση του ρόλου της ενσυναίσθησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό. Συγκριτική μελέτη μεταξύ τριτοβάθμιου και περιφερειακού γενικού νοσοκομείου.>

22. Το πακέτο πρόσθετων παροχών – πέραν του μισθού που λαμβάνουμε στα πλαίσια της εργασίας - είναι δίκαιο.
23. Υπάρχουν λίγες ανταμοιβές για αυτούς που εργάζονται εδώ.
24. Έχω περισσότερο φόρτο εργασίας απ' ότι θα έπρεπε.
25. Περνώ καλά με τους συναδέλφους μου.
26. Συχνά αισθάνομαι ότι δεν γνωρίζω τι συμβαίνει στον οργανισμό στον οποίο εργάζομαι.
27. Νιώθω μια αίσθηση υπερηφάνειας για τη δουλειά που κάνω.
28. Αισθάνομαι ικανοποιημένος από τις ευκαιρίες μισθολογικών αυξήσεων που μου παρέχονται.
29. Υπάρχουν πρόσθετες παροχές πέραν του μισθού που θα έπρεπε να λαμβάνουμε αλλά αυτό δεν συμβαίνει.
30. Συμπαθώ τον/την προϊστάμενο/η μου.
31. Έχω περισσότερη γραφειοκρατική δουλειά απ' ότι θα έπρεπε.
32. Θεωρώ ότι οι προσπάθειές μου δεν ανταμείβονται όπως θα έπρεπε.
33. Είμαι ικανοποιημένος από τις ευκαιρίες προαγωγής που μου παρέχονται.
34. Υπάρχουν πολλοί διαπληκτισμοί και διαμάχες στη δουλειά.
35. Η εργασία μου είναι ευχάριστη.
36. Τα εργασιακά καθήκοντα ανατίθενται χωρίς να επεξηγούνται πλήρως.

και της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό. Συγκριτική μελέτη μεταξύ τριτοβάθμιου και περιφερειακού γενικού νοσοκομείου.>

*Σημειώστε τον βαθμό συμφωνίας σας 1-4 για κάθε πρόταση.*

### **ΜΕΡΟΣ Γ: ΚΛΙΜΑΚΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗΣ (OLBI)**

1. Στη δουλειά μου ανακαλύπτω συνεχώς νέες, ενδιαφέρουσες πλευρές.
2. Υπάρχουν μέρες που νιώθω κουρασμένος/η πριν καν φτάσω στη δουλειά.
3. Μου συμβαίνει όλο και συχνότερα να εκφράζομαι υποτιμητικά για τα εργασιακά μου καθήκοντα.
4. Μετά τη δουλειά χρειάζομαι συχνά περισσότερες ώρες ξεκούρασης απ' ότι παλιότερα για να έρθω σε φόρμα.
5. Η πίεση από τη δουλειά μου είναι αρκετά υποφερτή.
6. Τον τελευταίο καιρό έχω την τάση να σκέφτομαι λιγότερο στη δουλειά μου και να τη διεκπεραιώνω σχεδόν μηχανικά.
7. Θεωρώ ότι η δουλειά μου είναι μια θετική πρόκληση.
8. Έχω όλο και συχνότερα την αίσθηση ότι η δουλειά μου με εξαντλεί συναισθηματικά.
9. Με την πάροδο του χρόνου χάνει κανείς το αρχικό ενδιαφέρον για τη δουλειά του.
10. Μετά τη δουλειά έχω γενικά ενέργεια να ασχοληθώ με τις άλλες μου δραστηριότητες.
11. Μερικές φορές αισθάνομαι απόλυτη απέχθεια για τα εργασιακά μου καθήκοντα.
12. Μετά τη δουλειά μου αισθάνομαι γενικά εξουθενωμένος/η and εξαντλημένος/η.
13. Αυτή είναι η μόνη δουλειά που θα φανταζόμουν τον εαυτό μου να κάνει.
14. Συνήθως, μπορώ να διαχειριστώ τον φόρτο εργασίας μου αρκετά καλά.
15. Αισθάνομαι όλο και περισσότερο δεσμευμένος/η με την εργασία μου.
16. Όταν εργάζομαι, αισθάνομαι συνήθως γεμάτος/η ενέργεια.

## ΜΕΡΟΣ Δ: ΚΛΙΜΑΚΑ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ (WLEIS)

*Σημειώστε τον βαθμό συμφωνίας σας 1-7 για κάθε πρόταση.*

1. Τις περισσότερες φορές καταλαβαίνω γιατί νοιώθω τα συναισθήματα που νοιώθω.
2. Μπορώ πάντα να καταλάβω πως αισθάνονται οι φίλοι μου μέσω της συμπεριφορά τους.
3. Πάντα θέτω στόχους για τον εαυτό μου και μετά βάζω τα δυνατά μου για να τους πετύχω.
4. Μπορώ με τη λογική να ελέγξω τον θυμό μου και να ανταπεξέλθω τις δυσκολίες.
5. Καταλαβαίνω καλά τα συναισθήματά μου.
6. Είμαι καλός παρατηρητής των συναισθημάτων των άλλων.
7. Πάντα 'λέω στον εαυτό μου' ότι είμαι ένα άξιο και ικανό άτομο.
8. Είμαι απόλυτα ικανός να ελέγξω τα συναισθήματά μου.
9. Πάντα καταλαβαίνω πώς πραγματικά αισθάνομαι.
10. Είμαι ευαίσθητος στα συναισθήματα και την συγκινησιακή κατάσταση των άλλων ανθρώπων.
11. Παρακινώ τον εαυτό μου.
12. Όταν είμαι πολύ θυμωμένος μπορώ πάντα να ηρεμήσω γρήγορα.
13. Πάντα καταλαβαίνω αν είμαι χαρούμενος ή όχι.
14. Έχω μια καλή κατανόηση των συναισθημάτων των ανθρώπων γύρω μου.
15. Πάντα παρακινώ τον εαυτό μου να κάνω ό,τι καλύτερο μπορώ.
16. Ελέγχω καλά τα συναισθήματά μου.

*Σημειώστε τον βαθμό συμφωνίας σας 1-6 για κάθε πρόταση.*

#### **ΜΕΡΟΣ Ε: ΚΛΙΜΑΚΑ ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗΣ (JSE - HP Version)**

1. Ένα σημαντικό στοιχείο στη σχέση μου με τους ασθενείς, είναι η κατανόηση των συναισθημάτων τόσο αυτών όσο και των συγγενών τους.
2. Δίνω προσοχή στη γλώσσα του σώματος και στη μη-λεκτική συμπεριφορά του ασθενή μου για να καταλάβω τι σκέφτεται.
3. Θεωρώ πως η ενσυναίσθηση αποτελεί σημαντικό παράγοντα στα πλαίσια της θεραπευτικής διαδικασίας.
4. Εφόσον η ενσυναίσθηση αποτελεί απαραίτητη δεξιότητα στα πλαίσια της θεραπευτικής διαδικασίας, πιστεύω πως δίχως αυτή δε θα μπορούσα να πετύχω.
5. Η κατανόηση των συναισθημάτων του ασθενούς μου, ενισχύει το αίσθημα της επιβεβαίωσης του, δρώντας μόνο του θεραπευτικά.
6. Οι ασθενείς όταν κατανοώ τα συναισθήματά τους, αισθάνονται καλύτερα.
7. Στη σχέση επαγγελματία υγείας-ασθενή, η κατανόηση της γλώσσας του σώματος είναι εξίσου σημαντική με τη λεκτική επικοινωνία.
8. Η καλή αίσθηση του χιούμορ μου θεωρώ πως βοηθά στην επίτευξη ενός καλύτερου κλινικού αποτελέσματος.
9. Προσπαθώντας να καταλάβω τον τρόπο που σκέφτεται ο ασθενής, παρέχω καλύτερη νοσηλευτική φροντίδα.
10. Η θεραπευτική αγωγή αποτελεί μοναδικό τρόπο αντιμετώπισης ασθενειών. Για αυτό, το συναισθηματικό δέσιμο με τους ασθενείς δεν έχει θέση.
11. Παρέχοντας νοσηλευτική φροντίδα κάνω προσπάθεια να φέρω στη θέση των ασθενών μου, εμένα.
12. Η αποτελεσματικότητα της θεραπείας δεν έχει σχέση με τα βιώματα και το ενδιαφέρον των ασθενών.

Χατζοπούλου Ασημίνα, <Διερεύνηση του ρόλου της ενσυναίσθησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό. Συγκριτική μελέτη μεταξύ τριτοβάθμιου και περιφερειακού γενικού νοσοκομείου.>

13. Προσπαθώ να μη δίνω βαρύτητα στα συναισθήματα των ασθενών κατά τη λήψη του ιστορικού και της συνέντευξης.
14. Θεωρώ πως το συναίσθημα δεν έχει κάποια θέση στη θεραπευτική διαδικασία.
15. Δεν αφήνω τον εαυτό μου να επηρεάζεται και να συγκινείται από τους συναισθηματισμούς των ασθενών και συγγενών τους.
16. Η κατανόηση των συναισθημάτων τόσο των ασθενών όσο και των συγγενών, δεν αποτελεί παράγοντα που να σχετίζεται με τη θεραπευτική διαδικασία.
17. Δεν μου αρέσει να διαβάζω βιβλία που δεν σχετίζονται με το αντικείμενο εργασίας μου και ότι έχει σχέση με τις τέχνες.
18. Πιστεύω πως το να ρωτήσω τους ασθενείς "τι συμβαίνει στη ζωή σας", δεν με βοηθά στην κατανόηση των σωματικών τους συμπτωμάτων.
19. Μου είναι δύσκολο να δω από ποια οπτική γωνία βλέπουν τα πράγματα οι ασθενείς.
20. Λόγω της διαφορετικότητας των ανθρώπων, μου είναι εξαιρετικά δύσκολο να δω τα πράγματα από την οπτική γωνία που τα βλέπουν οι ασθενείς.

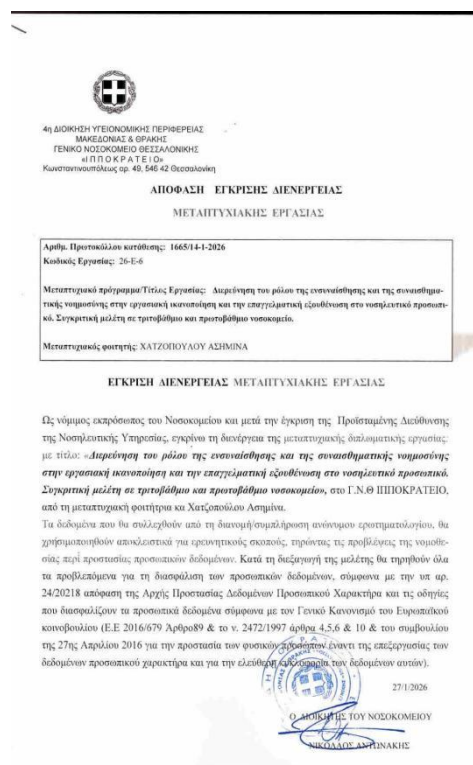
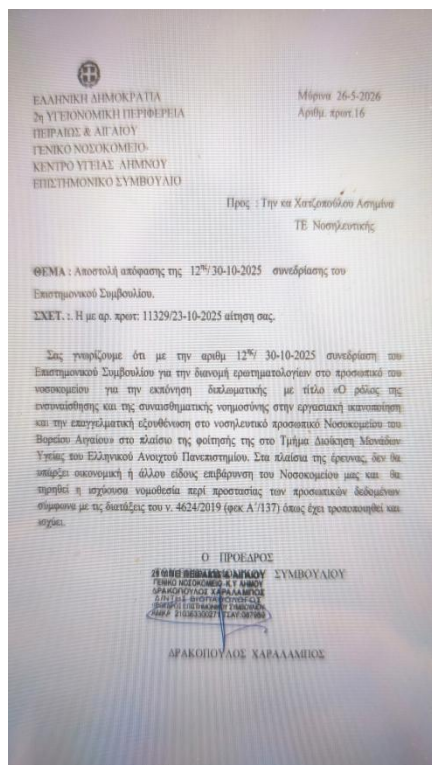
**Χατζοπούλου Ασημίνα, <Διερεύνηση του ρόλου της ενσυναίσθησης και της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασιακή ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό. Συγκριτική μελέτη μεταξύ τριτοβάθμιου και περιφερειακού γενικού νοσοκομείου.>**

## ΑΔΕΙΕΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η συλλογή των δεδομένων πραγματοποιήθηκε κατόπιν λήψης των απαραίτητων επίσημων εγκρίσεων από τις Διοικήσεις και τα Επιστημονικά Συμβούλια των συμμετεχόντων ιδρυμάτων:

**Γ.Ν. - Κ.Υ. Λήμνου:** Έγκριση με Αριθμό Πρωτοκόλλου: 11329/23-10-2025

**Γ.Ν.Θ. «Ιπποκράτειο»:** Έγκριση με Αριθμό Πρωτοκόλλου: 1665/14-1-2026



Υπεύθυνη Δήλωση Συγγραφέα:

Δηλώνω ρητά ότι, σύμφωνα με το άρθρο 8 του Ν.1599/1986, η παρούσα εργασία αποτελεί αποκλειστικά προϊόν προσωπικής μου εργασίας, δεν προσβάλλει κάθε μορφής δικαιώματα διανοητικής ιδιοκτησίας, προσωπικότητας και προσωπικών δεδομένων τρίτων, δεν περιέχει έργα/εισφορές τρίτων για τα οποία απαιτείται άδεια των δημιουργών/δικαιούχων και δεν είναι προϊόν μερικής ή ολικής αντιγραφής, οι πηγές δε που χρησιμοποιήθηκαν περιορίζονται στις βιβλιογραφικές αναφορές και μόνον και πληρούν τους κανόνες της επιστημονικής παράθεσης.