

Εξερευνώντας τη Σχέση της Συναισθηματικής Νοημοσύνης και του Εργασιακού Στρες σε Νοσηλευτικό Προσωπικό

Μικαέλλα Συμεού,¹ Άντρη Ευσταθίου,² Ελένη Γελαστοπούλου³

Exploring the Relationship Between Emotional Intelligence and Job-Stress in Nursing Personnel

Abstract at the end of the article

¹ Ν.Λ., MSc, PhD (c) Γενικό Νοσοκομείο
Λευκωσίας, Διδακτορικό Πρόγραμμα στη
Διοίκηση Υπηρεσιών & Μονάδων Υγείας,
Πανεπιστήμιο Frederick, Λευκωσία

² Ν.Λ., Msc, PhD (c), Γενικό Νοσοκομείο
Λεμεσού, Διδακτορικό Πρόγραμμα στη
Διοίκηση Υπηρεσιών & Μονάδων Υγείας,
Πανεπιστήμιο Frederick, Λευκωσία

³ Αναπληρώτρια Καθηγήτρια, Εργαστήριο
Υγιεινής, Ιατρική Σχολή, Πανεπιστήμιο
Πατρών, Πάτρα

Υποβλήθηκε: 9/1/2016

Επανυποβλήθηκε: 11/2/2016

Εγκρίθηκε: 26/2/2016

Υπεύθυνος αλληλογραφίας:

Μικαέλλα Συμεού
Αισχύλου 15, 2460 Πάνω Δευτερά,
Λευκωσία, Κύπρος
Τηλ: (+357) 99 769 691
e-mail: symeoumikaella@gmail.com

Εισαγωγή: Το στρεσογόνο περιβάλλον των νοσηλευτριών κάνει το έργο των νοσηλευτών πιο δύσκολο, λόγω του υπερβολικού φόρτου εργασίας και της συνεχούς επαφής με τον ανθρώπινο πόνο και τον θάνατο. Το συγκεκριμένο περιβάλλον εργασίας δημιουργεί την αναγκαιότητα ανάπτυξης συναισθηματικών ικανοτήτων τόσο για τη βελτίωση της εργασιακής απόδοσης, όσο και για την καλή συναισθηματική υγεία των εργαζομένων. **Σκοπός:** Σκοπός της παρούσας ανασκόπησης ήταν η διερεύνηση της επίδρασης της συναισθηματικής νοημοσύνης (ΣΝ) στο εργασιακό στρες των νοσηλευτών. **Υλικό και Μέθοδος:** Πρόκειται για μια συστηματική ανασκόπηση όλων των ερευνητικών άρθρων που εξετάζουν τη σχέση της συναισθηματικής νοημοσύνης και του εργασιακού στρες ανάμεσα στους νοσηλευτές. Η αναζήτηση της βιβλιογραφίας πραγματοποιήθηκε μεταξύ Οκτωβρίου και Νοεμβρίου 2015 στις βάσεις δεδομένων PubMed, ScienceDirect, CochraneLibrary, WileyonlineLibrary και μέσω της μηχανής αναζήτησης GoogleScholar, από το 1985 μέχρι και το 2016 με τις εξής λέξεις κλειδιά: «συναισθηματική νοημοσύνη», «νοσηλευτές», «εργασιακό στρες». Κριτήρια ένταξης των μελετών ήταν η ύπαρξη σαφούς συσχέτισης ανάμεσα στη ΣΝ και το στρες στο νοσηλευτικό προσωπικό, η γλώσσα να είναι αγγλική και ελληνική και να αφορούν σε επαγγελματίες νοσηλευτές. **Αποτελέσματα:** Από τα 134 δημοσιευμένα άρθρα που εντοπίστηκαν τα 8 πληρούσαν τα κριτήρια ένταξης στην παρούσα ανασκόπηση. Βρέθηκε πως η ΣΝ των νοσηλευτών έχει άμεσο αντίκτυπο στον τρόπο αντιμετώπισης του στρες που βιώνουν, αφού αποτελεί προστατευτικό παράγοντα. Πιο συγκεκριμένα η υψηλή ΣΝ βρέθηκε να σχετίζεται με χαμηλότερο στρες και λιγότερη επαγγελματική εξουθένωση. Η ανάπτυξη των δεξιοτήτων που σχετίζονται με τη ΣΝ μπορεί να βοηθήσει τους εργαζόμενους να αντιμε-

τωπίσουν πιο αποτελεσματικά τα συναισθήματά τους, και έτσι να μειωθεί άμεσα το εργασιακό στρες και κατ' επέκταση οι κίνδυνοι που υπάρχουν για την υγεία τους. **Συμπεράσματα:** Δεδομένου ότι η υψηλή ΣΝ μπορεί να βοηθήσει τους νοσηλευτές να αντιμετωπίσουν με μεγαλύτερη δεξιότητα τις διάφορες προκλήσεις αλλά και να μειώσουν το στρες, η επικέντρωση σε αυτή θα είναι προς όφελος των νοσηλευτών, των ασθενών, των εργαζομένων τους αλλά και ολόκληρου του συστήματος υγείας.

Λέξεις-ευρητηρίου: Συναισθηματική νοημοσύνη, νοσηλευτές, εργασιακό στρες.

Εισαγωγή

Τα τελευταία χρόνια ο όρος συναισθηματική νοημοσύνη εντοπίζεται όλο και πιο συχνά στη βιβλιογραφία της κοινωνικής ψυχολογίας¹ και η σημαντικότητα της διερευνήσής της στον χώρο της Νοσηλευτικής αναφέρεται σε πολλά νοσηλευτικά περιοδικά.^{2,3} Σύμφωνα με τον Goleman,⁴ η συναισθηματική νοημοσύνη ορίζεται ως η ικανότητα να αναγνωρίζει κανείς τα δικά του συναισθήματα και των άλλων όπως και το να μπορεί να τα διαχειρίζεται αποτελεσματικά στις διαπροσωπικές του σχέσεις. Ο όρος «συναισθηματική νοημοσύνη» έχει γίνει ιδιαίτερα γνωστός τα τελευταία χρόνια εξαιτίας του μεγάλου ενδιαφέροντος που παρουσιάζει η ερευνητική κοινότητα σε δεξιότητες όπως η αυτοεπίγνωση, η ενσυναίσθηση, η κατανόηση, η ρύθμιση και η διαχείριση συναισθημάτων, οι οποίες θεωρούνται πλέον ότι αποκτούν κυρίαρχο ρόλο στην ανάπτυξη των σχέσεων άρα και στην αποτελεσματικότητα στην εργασία. Η συναισθηματική νοημοσύνη διαδραματίζει καθοριστικό παράγοντα στην πορεία του ατόμου στους διάφορους τομείς της ζωής του, αφού σύμφωνα με τον Goleman μόνο το 20% της επιτυχίας στη ζωή οφείλεται στη γνωσιακή νοημοσύνη, ενώ το υπόλοιπο 80% στη συναισθηματική νοημοσύνη. Επιπλέον, μέσα από το ερευνητικό του έργο φαίνεται ότι οι άνθρωποι με υψηλό δείκτη νοημοσύνης, είναι πιθανό να μη χειρίζονται επιτυχημένα τη ζωή τους.^{5,6}

Κύριο χαρακτηριστικό της σημερινής εποχής με τις ραγδαίες εξελίξεις σε όλους τους τομείς, κοινωνικούς, οικογενειακούς και εργασιακούς αποτελεί το στρες. Το στρες ή αλλιώς η ψυχολογική ένταση που βιώνει ο εργαζόμενος ορίζεται ως «μια ιδιαίτερη σχέση του ατόμου με το περιβάλλον η οποία εκφράζεται με την εκτίμηση του ότι η κατάσταση που αντιμετωπίζει επιβαρύνει σημαντικά ή και υπερβαίνει τα ψυχικά αποθέματά του κι έτσι θέτει σε κίνδυνο την ψυχική του ισορροπία».⁷ Δεδομένου ότι το στρες σχετίζεται με παράγοντες που συνα-

ντώνται στην καθημερινότητα του κάθε ανθρώπου, είναι ένα φαινόμενο που εμφανίζεται ανεξαρτήτως φύλου, ηλικίας, μόρφωσης ή κοινωνικής τάξης.⁷ Παρόλ' αυτά, φαίνεται, ότι υπάρχουν ατομικά χαρακτηριστικά που διαφοροποιούν την αντίδραση του κάθε ατόμου έναντι του στρες, γι' αυτό διαφορετικά άτομα που εκτίθενται στους ίδιους στρεσογόνους παράγοντες, αντιδρούν με διαφορετικό τρόπο.⁸

Η νοσηλευτική είναι από τη φύση της, ένα επάγγελμα που υπόκειται σε έντονο στρες, λόγω της ξεχωριστής φύσης των καθηκόντων αλλά και λόγω της έλλειψης αυτονομίας των επαγγελματιών στη δουλειά τους, της έλλειψης σαφήνειας ορισμένων καθηκόντων, της υψηλής πίεσης που αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι και τέλος της έλλειψης υποστήριξης από τους ανωτέρους. Οι παράγοντες αυτοί καθιστούν το νοσηλευτικό επάγγελμα ευάλωτο αναφορικά με την ανάπτυξη του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης.⁹ Οι επιπτώσεις του εργασιακού στρες στη σωματική και ψυχική υγεία των νοσηλευτών γίνονται ιδιαίτερα αντιληπτές μέσω κάποιων σημαντικών ενδείξεων όπως ευερεθιστότητα, επιρρέπεια σε λάθη και ατυχήματα, αδικαιολόγητες απουσίες από την εργασία, απροθυμία ανάληψης καθηκόντων, συναισθηματικές μεταπτώσεις, χαμηλή αυτοεκτίμηση, απάθεια, αδιαφορία, κυνισμός, διαταραχές αυτοσυγκέντρωσης, ονειροπόληση, σκέψεις αποτυχίας κ.ά.¹⁰ Επίσης μπορεί να οδηγήσει επίσης σε σωματικές ασθένειες,¹¹ στεφανιαία νόσο και αλκοολισμό.¹²

Το στρες επομένως «στοιχίζει» στους νοσηλευτές σε προσωπικό επίπεδο, και κατ' επέκταση στους οργανισμούς στους οποίους απασχολούνται, αφού μπορεί να εμποδίσει τον επαγγελματία να προσφέρει ποιοτική φροντίδα στους ασθενείς, λόγω της εμφάνισης του φαινομένου της επαγγελματικής εξουθένωσης και των συχνών επεισοδίων κατάθλιψης. Τέλος το εργασιακό στρες που δημιουργείται αντανακλάται και στην οικογένεια του

επαγγελματία, καθώς υποβαθμίζει ολόκληρη την ποιότητα της ζωής του.¹³

Ο χώρος της υγείας παρουσιάζει ιδιαιτερότητες που δεν εντοπίζονται σε άλλους επαγγελματικούς χώρους γι' αυτό και η μελέτη της συναισθηματικής νοσημοσύνης είναι ιδιαίτερα ενδιαφέρουσα.^{1,14} Εντούτοις, η διερεύνηση των τρόπων που επιδρά η συναισθηματική νοσημοσύνη στο επαγγελματικό στρες καθώς και η καταγραφή των παραγόντων που ενισχύουν την ανάπτυξή της στο νοσηλευτικό προσωπικό, δεν έχουν διερευνηθεί μέχρι τώρα επαρκώς. Το ερευνητικό αυτό κενό καλείται να καλύψει εν μέρει η παρούσα ανασκόπηση.

Σκοπός

Σκοπός της παρούσας συστηματικής ανασκόπησης ήταν η διερεύνηση της σχέσης της συναισθηματικής νοσημοσύνης και του εργασιακού στρες σε νοσηλευτικούς λειτουργούς, καθώς και η καταγραφή των παραγόντων που ενισχύουν την ανάπτυξή της.

Υλικό και Μέθοδος

Πρόκειται για μια συστηματική ανασκόπηση όλων των ερευνητικών άρθρων που εξετάζουν τη σχέση της συναισθηματικής νοσημοσύνης και του στρες ανάμεσα στους νοσηλευτές. Η αναζήτηση της βιβλιογραφίας πραγματοποιήθηκε μεταξύ Οκτωβρίου και Νοεμβρίου, 2015 στις βάσεις δεδομένων PubMed, ScienceDirect, CochraneLibrary, WileyonlineLibrary και στη μηχανή αναζήτησης GoogleScholar από το 1985 μέχρι και το 2016, χρησιμοποιώντας τις εξής λέξεις κλειδιά: «συναισθηματική νοσημοσύνη», «νοσηλευτές», «εργασιακό στρες», «επαγγελματικό στρες» και διάφορους συνδυασμούς αυτών των όρων. Για τον περιορισμό των αποτελεσμάτων χρησιμοποιήθηκε ο σύνδεσμος AND ανάμεσα στις λέξεις κλειδιά. Πιο συγκεκριμένα έγινε η ακόλουθη αναζήτηση με: nurse AND job stress AND emotional intelligence, nurse AND occupational stress AND emotional intelligence. Πρόσθετες αναφορές επίσης εντοπίστηκαν από τους καταλόγους βιβλιογραφίας άρθρων ανασκόπησης. Τα κριτήρια ένταξης των μελετών ήταν η ύπαρξη σαφούς συσχέτισης ανάμεσα στην ΣΝ και το στρες στο νοσηλευτικό προσωπικό, οι δημοσιεύσεις να είναι στην αγγλική και ελληνική γλώσσα, οι μελέτες να αφορούν σε επαγγελματίες νοσηλευτές (ή ομάδες που συμπεριλαμβάνονται νοσηλευτές) και να αποτελούν πρωτότυπες ποιοτικές, ποσοτικές ή μικτές έρευνες. Αντίστοιχα τα κριτήρια αποκλεισμού ήταν: άλλη γλώσσα πλην της αγγλικής ή της ελληνικής, έρευνες που αφορούσαν αποκλειστικά σε φοιτητές της Νοσηλευτικής ή άλλους επαγγελματίες υγείας, δευτερογενείς έρευνες (γενικές και συστηματικές ανασκοπήσεις

ή μετα-αναλύσεις), γράμματα προς τον εκδότη ή άρθρα σύνταξης, διατριβές και άρθρα που δεν διαφωτίζουν το υπό μελέτη θέμα.

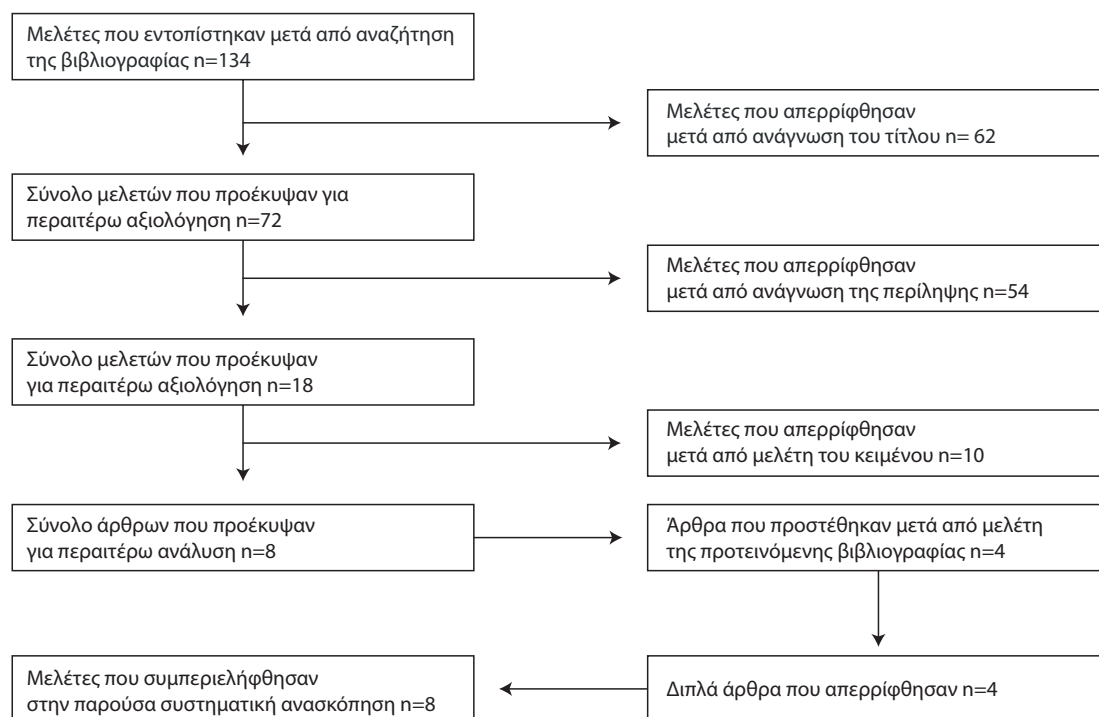
Μετά από εκτενή μελέτη της βιβλιογραφίας καταγράφηκαν τα βασικά χαρακτηριστικά των μελετών (όνομα συγγραφέα, τόπος και χρόνος εργασίας, το υπό μελέτη ερώτημα του άρθρου και η μεθοδολογία) έτσι ώστε να μπορεί να γίνει σύγκριση και να συμπεριληφθούν στην παρούσα ανασκόπηση όλα τα ερευνητικά άρθρα που ανταποκρίνονται στα κριτήρια ένταξης και αποκλεισμού. Η αξιολόγηση των μελετών πραγματοποιήθηκε από την κύρια ερευνήτρια.

Αποτελέσματα

Το διάγραμμα ροής (εικόνα 1) απεικονίζει τα βήματα επιλογής άρθρων της παρούσας ανασκόπησης. Αρχικά εντοπίστηκαν 134 έρευνες από τις βάσεις δεδομένων και 4 μετά από μελέτη της βιβλιογραφίας άρθρων που επιλέχθηκαν. Μετά από την πιο πάνω διαδικασία 8 άρθρα πληρούσαν τα κριτήρια ένταξης και έχουν συμπεριληφθεί στην εργασία. Από τις 134 οι 62 απερρίφθησαν μετά από ανάγνωση του τίτλου αφού δεν υπήρχε καμία συσχέτιση με το υπό μελέτη ερώτημα ή το άρθρο δεν ήταν γραμμένο στη γλώσσα επιλογής, 54 απερρίφθησαν μετά από μελέτη της περίληψης αφού δεν πληρούσαν τα κριτήρια της μεθοδολογίας δεν ήταν δηλαδή πρωτότυπες ποιοτικές, ποσοτικές ή μικτές έρευνες ή δεν υπήρχε σαφής και ξεκάθαρη συσχέτιση με το θέμα της ανασκόπησης, 10 απερρίφθησαν μετά από μελέτη ολόκληρου του κειμένου αφού δεν εστίαζονταν στο υπό μελέτη θέμα ή αφορούσαν σε φοιτητές της Νοσηλευτικής και 4 άρθρα απερρίφθησαν επειδή είχαν εντοπιστεί δύο ή και περισσότερες φορές. Στον πίνακα 1 παρουσιάζονται πληροφορίες σχετικά με τις 8 μελέτες που διερεύνησαν την επίδραση της συναισθηματικής νοσημοσύνης στο εργασιακό στρες.

Η επίδραση της συναισθηματικής νοσημοσύνης στο εργασιακό στρες

Η συναισθηματική νοσημοσύνη φαίνεται ότι αποτελεί προστατευτικό παράγοντα κατά του στρες. Σε μελέτη των Karimi et al το 2013, η οποία πραγματοποιήθηκε σε μία ομάδα 312 νοσηλευτών στην Αυστραλία και αξιολόγησε τις επιπτώσεις της συναισθηματικής νοσημοσύνης, στην ευημερία και το εργασιακό στρες, εντοπίστηκε ότι οι νοσηλευτές με υψηλότερη ικανότητα χειρισμού των συναισθημάτων τους (υψηλή συναισθηματική νοσημοσύνη) παρουσίαζαν υψηλότερα επίπεδα ευημερίας και χαμηλότερα επίπεδα εργασιακού στρες. Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν επίσης ότι το εργασιακό στρες επη-



Εικόνα 1. Διάγραμμα ροής επιλογής άρθρων της ανασκόπησης.

ρεάζει αρνητικά την ευημερία και την ικανοποίηση ενός ατόμου από την εργασία του.¹⁵

Σε μελέτη των Augusto Landa et al,¹⁶ που πραγματοποιήθηκε σε 180 νοσηλευτές στην Ισπανία το 2008, φαίνεται πως οι νοσηλευτές που παρουσιάζουν υψηλές επιδόσεις στη συναισθηματική νοημοσύνη αναφέρουν λιγότερο στρες, ενώ εκείνοι που δίνουν ιδιαίτερη έμφαση στα συναισθήματά τους και έχουν συνέχεια αρνητικές σκέψεις βιώνουν υψηλότερα επίπεδα στρες. Επιπλέον, υπήρχε μια στατιστικά σημαντική συσχέτιση ανάμεσα στην ηλικία, την προϋπηρεσία και το στρες, με τους νεότερους νοσηλευτές και εκείνους με λιγότερα χρόνια υπηρεσίας να εμφανίζουν χαμηλότερα επίπεδα, ενώ οι νοσηλευτές με περισσότερα χρόνια υπηρεσίας να έχουν αυξημένα επίπεδα στρες, λόγω των πολλών ευθυνών που προκύπτουν εξαιτίας της οργανωτικής δομής και λόγω της μείωσης των κινήτρων και της ικανοποίησης στην εργασία, γεγονός που φαίνεται ότι ευνοεί την εμφάνιση του συνδρόμου επαγγελματικής εξουθένωσης.

Η θετική συσχέτιση της συναισθηματικής νοημοσύνης με την ηλικία εντοπίζεται επίσης και στη μελέτη των Humpel & Caruti¹⁷ που πραγματοποιήθηκε στην Αυστραλία το 2001, σε 43 νοσηλευτές μονάδων ψυχικής υγείας,

καθώς και στη μελέτη των Kalyoncu et al, (2012) με τη συναισθηματική νοημοσύνη να φτάνει στη μέγιστη τιμή μεταξύ των ηλικιών 41–55 ετών. Στη μελέτη αυτή διαπιστώθηκε επίσης στατιστικά σημαντική σχέση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης και εργασιακού στρες. Η συγχρονική αυτή μελέτη πραγματοποιήθηκε στην Τουρκία το 2012 σε 333 νοσηλευτές και κύριος στόχος της ήταν η αναζήτηση πιθανών συσχετίσεων μεταξύ των δύο παραμέτρων.¹⁸

Οι Gorgens-Ekermans & Brand σε μια συγχρονική ποσοτική έρευνα που πραγματοποιήθηκε στη Νότια Αφρική το 2012 σε 122 νοσηλευτές περιγράφουν πως η υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη σχετίζεται με χαμηλότερο στρες και λιγότερη επαγγελματική εξουθένωση.¹⁹ Συγκεκριμένα φαίνεται πως οι διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης που αφορούν στη συναισθηματική διαχείριση, δηλαδή στην ικανότητα των ατόμων να διαχειρίζονται αποτελεσματικά τα θετικά και αρνητικά τους συναισθήματα, καθώς και στον συναισθηματικό έλεγχο, δηλαδή στην ικανότητα να ελέγχουν αποτελεσματικά τα δυνατά τους συναισθήματα, διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στο στρες και στην επαγγελματική εξουθένωση που βιώνουν οι νοσηλευτές.

Πίνακας 1. Κύρια χαρακτηριστικά μελετών στην παρούσα συστηματική ανασκόπηση.

Μελέτη/ Χώρα/έτος	Σκοπός της μελέτης	Υπό μελέτη δείγμα	Ερευνητικός σχεδιασμός/ εργαλεία	Κύρια αποτελέσματα
Humpel & Caputi ¹⁷ (2001) Αυστραλία	Διερεύνηση της σχέσης ανάμεσα στο εργασιακό στρες, τα χρόνια υπηρέσια και τη συναισθηματική νοημοσύνη σε ομάδα νοσηλευτών	n=43 νοσηλευτές σε τρεις μονάδες ψυχικής υγείας	Συγχρονική ποσοτική έρευνα Ερωτηματολόγια αυτοαναφοράς	Δεν βρέθηκε στατιστικά σημαντική σχέση της συναισθηματικής επάρκειας και του στρες αλλά βρέθηκε στατιστικά σημαντική σχέση μεταξύ των χρόνων υπηρέσιας και της συναισθηματικής νοημοσύνης
Oginska Builk ²⁰ (2005) Πολωνία	Διερεύνηση της σχέσης μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης και του εργασιακού στρες καθώς και τις συνέπειές τους στην υγεία	n=330 συμμετέχοντες από διάφορα επαγγελματικά που αφορούν σε ανθρώπινη εξυπηρέτηση (γιατροί, νοσηλευτές, δασκαλοι, αξιωματικοί επιτήρησης κ.ά.)	Συγχρονική ποσοτική μελέτη Ερωτηματολόγια αυτοαναφοράς	Τα αποτελέσματα επιβεβαίωσαν μια συσαστική, αλλά όχι πολύ ισχυρή σχέση ανάμεσα στη συναισθηματική νοημοσύνη, στην αντίληψη του επαγγελματικού στρες και στην πρόληψη των αρνητικών αποτελεσμάτων στην υγεία
Augusto Landa et al ¹⁶ (2008) Ισπανία	Διερεύνηση της σχέσης μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης, εργασιακού στρες και της υγείας	n=180 νοσηλευτές	Συγχρονική ποσοτική έρευνα Ερωτηματολόγια αυτοαναφοράς	Η συναισθηματική νοημοσύνη αναδύεται ως προστατευτικός παράγοντας κατά του στρες και παράγοντας που βελτιώνει την υγεία
Nooryan et al ²² (2010) Αρμενία	Στόχος της μελέτης είναι να προσδιορίσει την επίδραση της εκπαίδευσης της συναισθηματικής νοημοσύνης στο εργασιακό στρες σε ιατρούς και νοσηλευτές	n=106 νοσηλευτές και ιατροί n=76 νοσηλευτές n=30 ιατροί	Παραμορφική μελέτη Έλεγχος πριν και μετά την παρέμβαση (εκπαιδευτικό σεμινάριο συναισθηματικής νοημοσύνης) σε μία ομάδα δείκτου ελέγχου με ερωτηματολόγια αυτοαναφοράς	Τα αποτελέσματα επιβεβαίωσαν μια συσαστική, πολύ ισχυρή, σχέση μεταξύ της υψηλής συναισθηματικής νοημοσύνης και της αντίληψης του εργασιακού στρες και στην πρόληψη αρνητικών εκβάσεων στην υγεία
Kalyongu et al ¹⁸ (2012) Άγκυρα Τουρκία	Ο κύριος στόχος της έρευνας ήταν να συσχετίσει τους όρους συναισθηματική νοημοσύνη και εργασιακό στρες	n=333 νοσηλευτές	Συγχρονική ποσοτική έρευνα Ερωτηματολόγια αυτοαναφοράς	Στη παρούσα μελέτη διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική σχέση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης και εργασιακού στρες. Όσο πιο υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη τόσο πιο χαμηλά επίπεδα στρες
Gorgens-Ekermans & Brand ¹⁹ (2012) Νότιος Αφρική	Μελέτη της σχέσης μεταξύ συναισθηματικής νοημοσύνης, εργασιακού στρες και της επαγγελματικής εξουθένωσης και κατά πόσο η συναισθηματική νοημοσύνη επηρεάζει τη σχέση του στρες και της επαγγελματικής εξουθένωσης	n=122 νοσηλευτές	Συγχρονική ποσοτική έρευνα Ερωτηματολόγια αυτοαναφοράς	Το βασικό συμπέρασμα της έρευνας είναι ότι οι υψηλότερες τιμές συναισθηματικής νοημοσύνης συνδέονται με λιγότερο αναφερόμενο εργασιακό στρες και επαγγελματική εξουθένωση σε νοσηλευτές
Karimi et al ¹⁵ (2013) Αυστραλία	Διερεύνηση της συσχέτισης της συναισθηματικής δυσαρμονίας και της συναισθηματικής νοημοσύνης με την ευημερία και το εργασιακό στρες ανάμεσα σε μια ομάδα νοσηλευτών	n=312 νοσηλευτές	Συγχρονική ποσοτική έρευνα Ερωτηματολόγια αυτοαναφοράς	Η συναισθηματική δυσαρμονία και η συναισθηματική νοημοσύνη έχουν σημαντικές επιπτώσεις στην ευημερία και την αντίληψη του εργασιακού στρες των νοσηλευτών. Η συναισθηματική νοημοσύνη διαδραματίζει συντονιστικό ρόλο στο αντιλαμβανόμενο εργασιακό στρες
Sharma et al ²¹ (2015) Ινδία	Η μελέτη εξέτασε τον βαθμό στον οποίο οι οικογενειακές διαμάχες προκαλούν στρες στους νοσηλευτές και τις μετέπειτα επιπτώσεις στην ψυχική τους υγεία. Επίσης, εξετάστηκε αν η συναισθηματική νοημοσύνη του νοσηλευτικού προσωπικού ενήργησε ως μεσοαβητής μεταξύ του επιπέδου του στρες και της ψυχικής τους υγείας	n=693 νοσηλευτές	Συγχρονική ποσοτική μελέτη Ερωτηματολόγια αυτοαναφοράς	Το στρες ενήργησε ως μεσοαβητής μεταξύ των οικογενειακών συγκρούσεων του νοσηλευτικού προσωπικού και της ψυχικής υγείας τους. Ωστόσο, η συναισθηματική νοημοσύνη ενήργησε ως μεσοαβητής μεταξύ του επιπέδου του στρες και της ψυχικής υγείας. Συμπερασματικά, η συναισθηματική νοημοσύνη διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στον έλεγχο των επιπτώσεων του στρες

Η Ogińska-Bulik το 2005, σε μελέτη της με δείγμα 330 συμμετεχόντων διαφόρων επαγγελμάτων που σχετίζονται με ανθρώπινη επαφή (ιατροί, νοσηλευτές, δάσκαλοι) κατέληξε ότι οι εργαζόμενοι που αναφέρουν ένα υψηλότερο επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης (ικανότητα να αναγνωρίζουν, να εκφράζουν, να διαχειρίζονται και να ελέγχουν τα συναισθήματά τους) έχουν χαμηλότερα επίπεδα επαγγελματικού στρες και υπέφεραν λιγότερο από αρνητικές συνέπειες στην υγεία τους.²⁰ Συγκεκριμένα η παρούσα μελέτη εντόπισε τη σχέση της συναισθηματικής νοημοσύνης στην αντίληψη του εργασιακού στρες και στην πρόληψη διαταραχών της ψυχικής υγείας, και συγκεκριμένα στα συμπτώματα κατάθλιψης.

Σε μια πρόσφατη συγχρονική μελέτη των Sharma et al, που πραγματοποιήθηκε το 2015 σε 693 νοσηλευτές και εξέταζε τον βαθμό στον οποίο οι οικογενειακές διαμάχες προκαλούν στρες στους νοσηλευτές, καθώς και τις μετέπειτα επιπτώσεις τους στην ψυχική τους υγεία, διερευνήθηκε ταυτόχρονα αν η συναισθηματική νοημοσύνη του νοσηλευτικού προσωπικού ενεργούσε ως μεσολαβητής μεταξύ του επιπέδου του στρες και της ψυχολογικής τους υγείας. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι το στρες λειτουργεί ως μεσολαβητής μεταξύ των οικογενειακών συγκρούσεων του νοσηλευτικού προσωπικού και της ψυχολογικής τους υγείας. Ωστόσο, η συναισθηματική νοημοσύνη ενεργούσε επίσης ως μεσολαβητής μεταξύ του επιπέδου του στρες και της ψυχικής υγείας των νοσηλευτών. Συμπερασματικά στη συγκεκριμένη μελέτη, η συναισθηματική νοημοσύνη διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στον έλεγχο των επιπτώσεων του στρες.²¹ Αντίθετα με τις πιο πάνω έρευνες οι Humpel & Caruti (2001) δεν εντόπισαν στατιστικά σημαντική σχέση μεταξύ συναισθηματικής επάρκειας και εργασιακού στρες.¹⁷

Ανάπτυξη συναισθηματικής νοημοσύνης και μείωση εργασιακού στρες

Για τον Goleman,⁴ η Συναισθηματική Νοημοσύνη είναι κάτι που μπορεί να αναπτυχθεί, επομένως μπορεί να καλλιεργηθεί σε άτομα που επιθυμούν να βελτιώσουν τη συναισθηματική τους συμπεριφορά μέσω της εκπαίδευσης.

Η εκπαίδευση του νοσηλευτικού προσωπικού να διαχειρίζεται τα συναισθήματά του φαίνεται να μειώνει το εργασιακό στρες που βιώνουν στις μονάδες που εργάζονται. Αυτό δείχθηκε στη μελέτη των Nooryan et al, που πραγματοποιήθηκε το 2010 στην Αρμενία και στην οποία συμμετείχαν 106 εγγεγραμμένοι νοσηλευτές και ιατροί, όπου φάνηκε ότι μετά από εκπαίδευση του προσωπικού σε θέματα συναισθηματικής νοημοσύνης μειώθηκαν τα επίπεδα εργασιακού στρες.²² Το πρόγραμμα εκπαίδευσης περιελάμβανε τεχνικές για καλύτερη αποδοχή και αντιμετώπιση των συναισθημάτων τους και διαχείριση του

στρες τους επομένως ήταν λογικό μετά τη διέλευση του σεμιναρίου οι συμμετέχοντες να εμφανίζουν υψηλότερη συναισθηματική νοημοσύνη και μειωμένες τιμές στρες.

Στη μελέτη των Kalyoncu et al το 2012, παρατηρήθηκε ότι αυξημένα επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης συσχετίστηκαν θετικά με την εκπαίδευση (στα άτομα με πανεπιστημιακούς τίτλους, μεταπτυχιακά ή διδακτορικά).¹⁸ Το εύρημα αυτό υποστηρίζει την πεποίθηση ότι η συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να διδαχθεί, και ως εκ τούτου, η αύξηση της εκπαίδευσης μπορεί να υποστηρίξει την αύξηση της συναισθηματικής νοημοσύνης.

Συζήτηση

Το νοσηλευτικό προσωπικό αποτελεί μια επαγγελματική ομάδα που είναι εκτεθειμένη σε μεγάλο βαθμό σε αγχογόνες καταστάσεις, με λογικό επακόλουθο την εκδήλωση έντονου εργασιακού στρες που συχνά οδηγεί στην επαγγελματική εξουθένωση των εργαζομένων.^{13,23} Τα αίτια, που έχουν αναφερθεί ότι σχετίζονται με την έντονη εμφάνιση του φαινομένου, μπορεί να προκύψουν από χαρακτηριστικά της προσωπικότητας, κίνητρα, προσδοκίες, ικανότητα αντίδρασης στο στρες, αυτοεκτίμηση, ενσυναίσθηση κ.λπ. και από το νοσοκομειακό περιβάλλον, λόγω της φύσης της εργασίας, της ασάφειας ρόλων και καθηκόντων, το κυκλικό ωράριο εργασίας, την έλλειψη αναγνώρισης, τις τεταμένες διαπροσωπικές σχέσεις με συναδέλφους και κυρίως από την επαφή με τον ασθενή: συχνή επαφή με τον πόνο και τον θάνατο.²⁴

Επομένως για να εξασφαλιστεί η εύρυθμη λειτουργία στον νοσηλευτικό χώρο, πρέπει να συνεργάζονται αρμονικά τα μέλη της ομάδας υγείας, κάτι το οποίο απαιτεί δεξιότητες αποτελεσματικής επικοινωνίας, και υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη αποσκοπώντας έτσι στη διασφάλιση της ποιότητας στη νοσηλευτική φροντίδα και κατ'επέκταση στην ικανοποίηση των ασθενών.^{25,26} Το στρεσογόνο αυτό περιβάλλον απαιτεί την ανάπτυξη συναισθηματικών δεξιοτήτων, η οποία θα οδηγήσει στη βελτίωση της εργασιακής απόδοσης και στην καλή συναισθηματική υγεία των εργαζομένων.²⁷

Το γεγονός αυτό υποστηρίζεται μέσα από τα αποτελέσματα της παρούσας ανασκόπησης, αφού επτά στις οκτώ έρευνες απέδειξαν στατιστικά σημαντική σχέση ανάμεσα στη συναισθηματική νοημοσύνη και στη μείωση του εργασιακού άγχους. Η συναισθηματική νοημοσύνη λειτουργεί ως προστατευτικός παράγοντας ενάντια στο εργασιακό στρες, στις διαταραχές της ψυχικής υγείας και συγκεκριμένα στα συμπτώματα κατάθλιψης και στην επαγγελματική εξουθένωση,¹⁵⁻¹⁸ ενώ ταυτόχρονα βελτιώνει τα επίπεδα ευημερίας, υγείας και την ικανοποίηση που λαμβάνει το άτομο από την εργασία του. Τα άτομα που δίνουν ιδιαί-

τερη έμφαση στα συναισθήματά τους και έχουν συνέχεια αρνητικές σκέψεις βιώνουν υψηλότερα επίπεδα στρες.^{15,19,20} Παρόμοια ευρήματα εντοπίζουν και οι McQueen (2003)³ και οι Landa & López-Zafra (2010)²⁸ σε ανασκοπήσεις που πραγματοποίησαν σε σχέση με την επίδραση της συναισθηματικής νοημοσύνης στον χώρο της Νοσηλευτικής. Επίσης μια παρεμβατική έρευνα έδειξε πως μετά από εκπαίδευση του προσωπικού σε θέματα συναισθηματικής νοημοσύνης μειώθηκαν τα επίπεδα εργασιακού στρες.²² Η μοναδική έρευνα που δεν εντόπισε στατιστικά σημαντική σχέση μεταξύ της συναισθηματικής επάρκειας και εργασιακού στρες ήταν αυτή των Humpel & Caruti το 2001, αλλά αυτό ίσως οφείλεται στο μικρό μέγεθος δείγματος (n=43) αλλά και στη μεθοδολογία που ακολούθησαν οι ερευνητές, εξαιτίας της αναγκαιότητας του περιορισμού των ερωτημάτων, αφού οι νοσηλευτές συμπλήρωσαν τα ερωτηματολόγια ανάμεσα στις βάρδιες και στα διαλείμματά τους. Ίσως αν είχε καταστεί δυνατόν να συμπεριληφθεί και άλλο ερωτηματολόγιο για τη μέτρηση της συναισθηματικής επάρκειας και αν χρησιμοποιείτο ολοκληρωμένο το ερωτηματολόγιο MHPSS-Mental Health Professionals Stress Scale, μια κλίμακα μέτρησης του επαγγελματικού στρες, ίσως να είχαν προκύψει περισσότερες πληροφορίες για τις μεταβλητές που διερευνήθηκαν.¹⁷

Οι έρευνες που εντάχθηκαν στην παρούσα ανασκόπηση έχουν πραγματοποιηθεί στην Ινδία,²¹ Αυστραλία,^{15,17} Πολωνία,²⁰ Τουρκία,¹⁸ Νότιο Αφρική,¹⁹ Ισπανία¹⁶ και Ιράν.²² Όλες οι μελέτες που εντοπίστηκαν τήρησαν τους κώδικες ηθικής και δεοντολογίας και έχουν χρησιμοποιήσει έγκυρα και αξιόπιστα ερωτηματολόγια με υψηλό δείκτη εσωτερικής συνοχής. Όσον αφορά στο μέγεθος του δείγματός τους, αυτό ήταν αρκετά μεγάλο, εκτός από τη μελέτη των Humpel & Caruti (2001) που ήταν <100 ατόμων.¹⁷

Σημαντικός περιορισμός όμως που εντοπίζεται σε όλες τις έρευνες είναι η συλλογή δεδομένων με χρήση ερωτηματολογίων αυτοαναφοράς, επειδή μπορεί εύκολα να επηρεαστεί η αντικειμενικότητα των συμμετεχόντων από διάφορους παράγοντες όπως η κούραση, η τάση να δώσουν κοινωνικά αποδεκτές απαντήσεις και όχι τις πραγματικές τους απόψεις, η δυσκατανόηση των ερωτημάτων ή ακόμη και η κακή διάθεση.⁴ Η έρευνα των Gorgens-Ekermans & Brand (2012) μελέτησε νοσηλευτές μόνο του ιδιωτικού τομέα επομένως δεν μπορεί να γενικευθούν τα αποτελέσματά της και σε νοσηλευτές οι οποίοι εργάζονται στον δημόσιο τομέα.¹⁹ Ενώ η έρευνα των Sharma et al (2015) παρόλο που είχε ένα πολύ μεγάλο δείγμα (n=693) αφορούσε στην πλειοψηφία της γυναίκες που εργάζονταν σε μικρά κέντρα φροντίδας, επομένως και αυτή δεν μπορεί να γενικεύσει τα αποτελέσματά της σε πιο μεγάλες δομές υγείας, αλλά

ούτε και σε άνδρες νοσηλευτές.²¹ Τέλος ο συγχρονικός σχεδιασμός των ερευνών δεν μπορεί να αποδείξει την αιτιολογική σχέση που εντοπίζεται στα πιο πάνω ευρήματα, επομένως κρίνεται αναγκαία η πραγματοποίηση και άλλων τύπων ερευνών με πιο αντικειμενικά μέτρα όπως η βαθμολόγηση από παρατηρητή αλλά και η διερεύνηση και άλλων παραγόντων που σχετίζονται με το στρες όπως η επαγγελματική εξουθένωση.²⁰

Συμπεράσματα

Καταλήγοντας, φαίνεται πως είναι αδύνατον να περιγράψει κανείς το νοσηλευτικό επάγγελμα χωρίς να αναφέρεται σε συναισθήματα και παρόλ' αυτά στη διεθνή βιβλιογραφία που αφορά στη νοσηλευτική επιστήμη έχει εμφανιστεί πρόσφατα ο όρος «συναισθηματική νοημοσύνη». Η αξία της ωστόσο γίνεται ολοένα και πιο αντιληπτή στον χώρο της υγείας αφού σύμφωνα με τη σχετική βιβλιογραφία η ανάπτυξη της ικανότητας των νοσηλευτών να εκφράζουν και να αναγνωρίζουν τα συναισθήματά τους μπορεί να βελτιώσει τη νοσηλευτική πρακτική, αυξάνοντας την αποτελεσματικότητα και την εμπιστοσύνη που έχουν στον εαυτό τους, στις δυνάμεις και στις ικανότητές τους.²⁹ Είναι προφανές επίσης ότι η μελέτη της σχέσης της συναισθηματικής νοημοσύνης με το νοσηλευτικό επάγγελμα βρίσκεται σε εμβρυϊκό ακόμη στάδιο. Σύμφωνα όμως με την υπάρχουσα βιβλιογραφία έχει εντοπιστεί η σημαντικότητα της συναισθηματικής νοημοσύνης, στην επίδραση του εργασιακού στρες των νοσηλευτών. Επομένως στο ψυχοφθόρο περιβάλλον ενός νοσηλευτηρίου επιβάλλεται η θωράκιση του εργαζομένου μέσω της ανάπτυξης των κατάλληλων συναισθηματικών δεξιοτήτων, που θα τον προστατεύουν στο δύσκολο αυτό περιβάλλον. Οι συναισθηματικές αυτές ικανότητες μπορούν να αναπτυχθούν μέσω της εκπαίδευσης τόσο των επαγγελματιών, όσο και των φοιτητών της Νοσηλευτικής, για πρόληψη του επαγγελματικού στρες αλλά και των επιπτώσεών του στην υγεία. Όταν οι Οργανισμοί αναπτύξουν τις παρεμβάσεις εκείνες που θα στοχεύουν στην αύξηση του επιπέδου της συναισθηματικής νοημοσύνης θα αντιμετωπίσουν καλύτερα το στρες των νοσηλευτών και τις επιπτώσεις του στον ίδιο τον Οργανισμό. Επομένως απαραίτητη μέριμνα ενός υγιούς Οργανισμού πρέπει να αποτελέσει η μεγιστοποίηση της αποδοτικότητάς του και αυτό μπορεί να επιτευχθεί με τη στελέχωσή του από συναισθηματικά ικανούς ανθρώπους, που να μπορούν να κατανοούν τα δικά τους συναισθήματα αλλά και των γύρω τους, να τα χρησιμοποιούν στον τρόπο σκέψης τους και να αναγνωρίζουν τις συναισθηματικές τάσεις της ομάδας.²⁷ Η ανάπτυξη των δεξιοτήτων της συναισθηματικής νοημοσύνης όπως η ενσυναίσθηση και ο έλεγχος των

παρορμήσεων κρίνονται απαραίτητα για την αποδοτικότητα των νοσηλευτών στο περιβάλλον εργασίας τους, αλλά μπορεί επίσης να βοηθήσει τους εργαζόμενους να αντιμετωπίσουν πιο αποτελεσματικά τα συναισθήματά τους, μειώνοντας άμεσα το επίπεδο του εργασιακού στρες και έμμεσα προστατεύοντας την υγεία τους.

Ερευνητικές κατευθύνσεις

Ερωτήματα για μελλοντικές έρευνες μπορούν να αποτελέσουν η μελέτη της συναισθηματικής νοημοσύνης

σε σχέση με την ικανοποίηση των νοσηλευτών, με την επαγγελματική τους απόδοση, τη δυνατότητά τους να αντιμετωπίζουν τις δύσκολες συνθήκες εργασίας αλλά και τη δυνατότητά αντιμετώπισης του στρες. Αν η υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη μπορεί να βοηθήσει τους νοσηλευτές να αντιμετωπίζουν με μεγαλύτερη δεξιότητα τις διάφορες προκλήσεις αλλά και να μειώσουν το εργασιακό στρες, αυτό θα είναι προς όφελος των νοσηλευτών, των ασθενών, των εργοδοτών τους αλλά και ολόκληρου του συστήματος υγείας.

ABSTRACT

Exploring the Relationship Between Emotional Intelligence and Job-Stress in Nursing Personnel

Mikaella Symeou,¹ Andri Efstathiou,² Eleni Jelastopulu³

¹R.N., Msc PhD (c) General Hospital of Nicosia, Doctoral Program in Health Management, Frederick University, Nicosia,

²R.N., Msc PhD (c) General Hospital of Limassol, Doctoral Program in Health Management, Frederick University, Nicosia, Cyprus

³Associate Professor of Public Health, Department of Public Health, School of Medicine, University of Patras, Patra, Greece

Background: The stressful environment of hospitals makes the work of nurses more challenging because of the excessive workload and continuous contact with human pain and death. This interface creates the need to develop emotional skills for the improvement of work performance and for good emotional health of workers. **Aim:** The present study aims to investigate the effect of emotional intelligence (EI) to job stress in the field of nursing. **Material and Method:** This is a systematic review of all research articles examining the relationship between emotional intelligence and job stress among nurses. The literature search was performed between October and November 2015 in the databases PubMed, Science Direct, Cochrane Library, Wiley online Library and the search engine Google Scholar from 1985 to 2016 with the following key words: "emotional intelligence", "nurses", "job-stress". Criteria for inclusion of studies was a clear correlation between EI and stress on nursing staff, the language –English or Greek– and studies related to professional nurses. **Results:** Of the 134 published articles detected, 8 of them met inclusion criteria set for this review. It was found that the EI nurses have a direct impact on how to tackle stress as a protective factor against stress with high EI associated with lower stress and less burnout. The development of skills associated with EI may help workers cope more effectively their emotions, and thus directly reduce stress and hence the risks that exist for their health. **Conclusions:** So having high EI can help nurses face with greater skills various challenges as to reduce workplace stress and increase the efficiency. Focusing in this will be beneficial to nurses, patients, their employers, but also to whole health care delivery system.

Key-words: Emotional intelligence, nurses, job-stress.

✉ **Corresponding Author:** Mikaella Symeou, 15 Aischilou street, 2460 Pano Deftera, Nicosia, Cyprus, Tel: (+357) 99 769 691, e-mail: symeoumikaella@gmail.com

Βιβλιογραφία

- Cherniss C. Emotional intelligence and the good community. *Am J Commun Psychol* 2002, 30:1–11
- Akerjordet K, Severinsson E. Emotional intelligence: a review of the literature with specific focus on empirical and epistemological perspectives. *J Clin Nurs* 2007, 16:1405–1416
- McQueen A. Emotional intelligence in nursing work. *J Advanc Nurs* 2004, 47:101–108
- Goleman D. *Emotional Intelligence*. Bantam Books, New York, 1995
- Cherniss C, Goleman D. *Bringing emotional intelligence to the workplace*. Piscataway NJ (ed) Rutgers University, 1998
- O'Neil J. On emotional intelligence: a conversation with Daniel Goleman. *Educ Leadership* 1996, 54:6–11

7. Σαπουντζή-Κρέπια Δ. Η Διαχείριση του Στρες. Εκδόσεις Έλλην, Αθήνα, 2000
8. Αντωνίου ΑΣ. Εργασιακό Στρες. Τόμος Α', Εκδόσεις Παρισιάνου, Αθήνα, 2006
9. Βασιλάκη Ε, Τριλίβα Σ, Μπεζεβέγκης Η. Το Στρες, το Άγχος και η Αντιμετώπισή τους. Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα, 2001
10. Dawkins J, Depp F, Seltzer N. Stress and psychiatric nurse. *J Psychosoc Nurs* 1985, 23:9–15
11. Marchago SJ. *Programa de Actividades Para el Desarrollo de la Autoestima*. Escuela Española, Madrid, 1997:2
12. Calvalheiro AM, Moura Junior DF, Lopes AC. Stress in Nurses Working in Intensive Care Units. *Rev Latino-Americ Enfermag* 2008, 16:29–35
13. Santullo A, Rebecchi E. Burnout and mobbing risk for health professionals. *Profess Infermierist* 2005, 58:215–221
14. Evans D, Allen H. Emotional intelligence: its role in training. *Nurs Tim* 2002, 98:41–42
15. Karimi L, Leggat SG, Donohue L, Farrell G, Couper GE. Emotional rescue: the role of emotional intelligence and emotional labour on well-being and job-stress among community nurses. *J Advanc Nurs* 2013, 70:176–186. doi: 10.1111/jan.12185
16. Augusto Landa JM, López-Zafra E, Berrios Martos MP, Aguilar-Luzón Mdel C. The relationship between emotional intelligence, occupational stress and health in nurses: a questionnaire survey. *Intern J Nurs Stud* 2008, 45:888–901
17. Humpel N, Caputi P. Exploring the relationship between work stress, years of experience and emotional competency using a sample of Australian mental health nurses. *J Psychiatr Ment Hlth Nurs* 2001, 8:399–403
18. Kalyoncu Z, Guney S, Arslan M, Guney S, Ayranci E. Analysis of the Relationship Between Emotional Intelligence and Stress Caused by the Organisation: A Study of Nurses. *Busin Intellig J* 2012, 5:334–346
19. Gorgens-Ekermans G, Brand T. Emotional intelligence as a moderator in the stress-burnout relationship: a questionnaire study on nurses. *J Clin Nurs* 2012, 21: 2275–2285
20. Ogińska-Bulik N. Emotional Intelligence In The Workplace: Exploring Its Effects On Occupational Stress And Health Outcomes In Human Service Workers. *Intern J Occupat Med Environment Hlth* 2005, 18:167–175
21. Sharma J, Dhar RL, Tyagi A. Stress as a Mediator Between Work-Family Conflict and Psychological Health among the Nursing Staff: Moderating Role of Emotional Intelligence. *Appl Nurs Research* 2015, 30:268–275. doi: 10.1016/j.apnr.2015.01.010
22. Nooryan K, Gasparyan K, Sharif F, Zoladl M. Controlling anxiety in physicians and nurses working in intensive care units using emotional intelligence items as an anxiety management tool in Iran. *Intern J Gen Med* 2012, 5:5–10
23. Καδδά Ο. Συναισθηματική νοημοσύνη των νοσηλευτών και παρεχόμενη φροντίδα υγείας. *Βήμα Ασκληπ* 2014 13:151–153
24. Tumers G, Van Merod G, Landeweerd J. The diversity of work: Differences, similarities and relationships concerning characteristics of the organization, the work and psychological work reactions in intensive care and non-intensive care nursing. *Intern J Nurs Stud* 2002, 39:841–855
25. Μπαμπάτσικου Φ, Γερογιάννη Γ. Νοσηλευτικό τμήμα: Κριτήρια δημιουργίας ενός επιτυχημένου μοντέλου. *Βήμα Ασκληπ* 2012, 11:17–27
26. Littlejohn P. The missing link: using emotional intelligence to reduce workplace stress and workplace violence in our nursing and other health care professions. *J Profession Nurs* 2012, 28:360–368
27. Χήτου Π. Η συναισθηματική νοημοσύνη στο χώρο της υγείας και πώς αυτή σχετίζεται με το performance management. (Διατριβή) Πανεπιστήμιο Πειραιώς, 2012
28. Landa J, López-Zafra E. The impact of emotional intelligence on nursing. An overview. *Psychology* 2010, 1:50–58
29. Διαμαντοπούλου Ε, Λαβδανίτη Μ. Η διερεύνηση της συναισθηματικής νοημοσύνης στη νοσηλευτική πρακτική των Ελλήνων νοσηλευτών. *Νοσηλευτική* 2010, 49:62–72