



Η αναγκαιότητα της συναισθηματικής νοημοσύνης στην νοσηλευτική εν μέσω της πανδημίας COVID-19

Γράψα Αθανασία¹, Γιώργος Κουλιεράκης²

1. Νοσηλεύτρια Τ.Ε. MSc, ΠΜΣ Διοίκηση Υπηρεσιών Υγείας, Τμήμα Πολιτικών Δημόσιας Υγείας, Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής
2. Αναπληρωτής Καθηγητής Ψυχολογίας της υγείας, Τμήμα Πολιτικών Δημόσιας Υγείας, Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Εισαγωγή: Στη νοσηλευτική, η Συναισθηματική Νοημοσύνη αποτελεί βαρόμετρο για την αποδοτική επαγγελματική ανταπόκριση των εργαζομένων και την αποτελεσματική παροχή υπηρεσιών. Τα τελευταία χρόνια, στον τομέα της υγείας στη χώρα μας, καταγράφονται επεισόδια εργασιακής κόπωσης, εξαιτίας των δύσκολων κοινωνικο-οικονομικών συνθηκών. Η υγειονομική κρίση της πανδημίας COVID-19 και η ραγδαία αύξηση της ζήτησης για υπηρεσίες υγείας ώθησε το ήδη επιβαρυνόμενο Ελληνικό Σύστημα Υγείας στα όριά του και εξουθένωσε το υγειονομικό προσωπικό, προκαλώντας επιπλέον σωματική κόπωση και ψυχολογική εξάντληση.

Σκοπός: Σκοπός της εργασίας είναι να αναδείξει την αναγκαιότητα της Συναισθηματικής Νοημοσύνης στο νοσηλευτικό επάγγελμα, κυρίως κατά την διάρκεια της υγειονομικής κρίσης του COVID-19.

Μεθοδολογία: Πραγματοποιήθηκε συστηματική βιβλιογραφική ανασκόπηση, σε ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων (Scopus, PubMed, Google Scholar, Elsevier, Iatrotek), υπό την μέθοδο Prisma. Χρησιμοποιήθηκαν συγκεκριμένες λέξεις κλειδιά, σε συνδυασμό, όπως «συναισθηματική νοημοσύνη», «πανδημία COVID-19», «εργασιακή ικανοποίηση», «εργασιακή απόδοση», «ποιότητα», «emotional intelligence», «pandemic», «COVID-19», «job satisfaction», «job performance» και εφαρμόστηκαν προκαθορισμένα κριτήρια εισαγωγής και αποκλεισμού των μελετών. Στη συνέχεια, έγινε ανάλυση και αξιολόγηση των μελετών που συλλέχθηκαν.

Αποτελέσματα: Συνολικά 23 μελέτες ικανοποίησαν τα κριτήρια εισόδου. Τα αποτελέσματα ανέδειξαν τη συμβολή της Συναισθηματικής Νοημοσύνης ως προστατευτικό παράγοντα στην επαγγελματική εξουθένωση και τη θετική συνεισφορά της στην ικανοποίηση και στην απόδοση του νοσηλευτικού προσωπικού. Ακόμη, αναδείχθηκε ο ρόλος της στην παρακίνηση, κατανόηση και σωστή τοποθέτηση των εργαζομένων, από τους διευθυντές - προϊστάμενους της νοσηλευτικής υπηρεσίας.

Συμπεράσματα: Ο συναισθηματικά νοήμων ηγέτης, όντας δημοκράτης και οραματιστής, αποτελεί πρότυπο και καθοδηγεί τους εργαζομένους να αξιοποιήσουν στο έπακρο τις δυνατότητές τους και να προσφέρουν ποιότητα και ασφάλεια στους ασθενείς. Η συνεχής επαγγελματική αβεβαιότητα και οι διαχρονικές ψυχοπρεστικές εργασιακές καταστάσεις που χαρακτηρίζουν το νοσηλευτικό επάγγελμα, καθιστούν επιτακτική την ανάγκη για εκπαίδευση και συναισθηματική ενίσχυση των νοσηλευτών ανεξαρτήτως θέσεως και βαθμίδας.

Λέξεις Κλειδιά: Συναισθηματική νοημοσύνη, πανδημία COVID-19, εργασιακή ικανοποίηση, εργασιακή απόδοση, ποιότητα υπηρεσιών υγείας, νοσηλευτικό επάγγελμα.

Υπεύθυνος αλληλογραφίας: Γράψα Αθανασία, Κοτζιά 74, Περιστέρι Τ.Κ 12137, Τηλ.:6973668432, Email: athagra34@gmail.com

Rostrum of Asclepius® - "To Vima tou Asklepiou" Journal Volume 21, Supplement Issue 4A (October - December 2022)

SYSTEMATIC REVIEW

The necessity of emotional intelligence in nursing during the COVID-19 pandemic

Grapsa Athanasia¹, George Koulierakis²

1. Registered Nurse, M.Sc., Department of Public Health Policy, University of Western Attica, Greece
2. Assistant Professor of Health Psychology, Department of Public Health Policy, University of West Attica, Greece

ABSTRACT

Introduction: Emotional Intelligence is a barometer for the efficient professional response of employees and the effective provision of services in nursing. On the previous years, incidences of burnout have been recorded at the health sector in Greece, due to the difficult socio-economic conditions. The health crisis of the COVID-19 pandemic and the rapid increase in demand for health services pushed the already burdened Greek Health System to its limits and

exhausted the health staff, causing additional physical fatigue and psychological exhaustion.

Purpose: The purpose of the study was to highlight the necessity of Emotional Intelligence in the nursing profession, especially during the health crisis of COVID-19.

Methodology: A systematic literature review was carried out, in electronic databases (Scopus, PubMed, Google Scholar, Elsevier, Iatrotek), using the Prisma method. A combination of specific keywords, such as "emotional intelligence", "COVID-19 pandemic", "work satisfaction", "job performance", "quality", "emotional intelligence", "pandemic", "COVID-19", "job satisfaction", "job performance" was used and pre-defined inclusion and exclusion criteria of the studies were applied. Then, the collected studies were analyzed and evaluated.

Results: A total of 23 studies met the inclusion criteria. The results highlighted the contribution of Emotional Intelligence as a protective factor in burnout and its positive contribution to the satisfaction and performance of nursing staff. Furthermore, its role in motivating, understanding and correctly positioning the employees was highlighted by the managers - supervisors of the nursing service.

Conclusions: The emotionally intelligent leader being a democrat and a visionary, is a role model and guides employees to maximize their potential and deliver quality and safety to patients. The constant professional uncertainty and chronic psycho-stressful work situations that characterize the nursing profession make the need for training and emotional support of nurses' imperative, regardless of position and rank.

Keywords: Emotional Intelligence, pandemic COVID-19, job satisfaction, job performance, quality of health care services, nurses.

Corresponding Author: Grapsa Athanasia, Kotzia 74, Peristeri Attiki, 12137, Tel.: 6973668432, Email: athagra34@gmail.com

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η συναισθηματική νοημοσύνη (Σ.Ν.) έχει προσελκύσει σημαντικά το ενδιαφέρον των ερευνητών, σε πολλούς τομείς, της ψυχολογίας, της διοίκησης, της εκπαίδευσης κλπ., εξετάζοντας πώς σχετίζεται με κριτήρια όπως η ευημερία και η επιτυχία στην σταδιοδρομία. Τα τελευταία χρόνια απαντάται ολοένα και συχνότερα και στο νοσηλευτικό επάγγελμα.¹ Οι απώτερες ρίζες της βρίσκονται στην εποχή του Αριστοτέλη, εισάχθηκε όμως στην ακαδημαϊκή κοινότητα το 1985, από τον Αμερικανό μεταπτυχιακό φοιτητή Leon Payne.² Η συναισθηματική νοημοσύνη αναφέρεται στην ικανότητα του ατόμου να εκφράζει, να αντιλαμβάνεται, να ρυθμίζει τα συναισθήματα του και να διαχειρίζεται διάφορα γεγονότα και καταστάσεις της καθημερινότητάς του μέσω αυτών. Αρκετοί

ακαδημαϊκοί με το πέρασμα των χρόνων δραστηριοποιήθηκαν στο χώρο της Σ.Ν. και τεκμηρίωσαν διαφορετικούς, όμως παρεμφερείς ορισμούς, από τους σημαντικότερους είναι:

- Μοντέλο Mayer – Salovey – Caruso, οι οποίοι το 1989, την χαρακτηρίζουν ως σύνολο δεξιοτήτων και την εντάσσουν στην κοινωνικής νοημοσύνης.³
- Μοντέλο Daniel Goleman, το 1995 την χαρακτηρίζει ως ένα σύνολο ανθρώπινων ικανοτήτων και την αναφέρει ως μικτό μοντέλο υποστηρίζοντας, ότι ο άνθρωπος έχει - κατά μια έννοια - δύο εγκεφάλους και δύο διαφορετικά είδη νοημοσύνης, την λογική και την συναισθηματική.⁴
- Το μοντέλο Reuven Bar-On, το 1997 την εντάσσει στα πλαίσια της πολλαπλής νοημοσύνης και την θεωρεί ως



χαρακτηριστικό της προσωπικότητας. “Ήταν από τους πρώτους που ανέφεραν ότι μπορεί να καλλιεργηθεί και να αναπτυχθεί.⁵

- Σύμφωνα με το μοντέλο των Cooper και Sawaf, η συναισθηματική νοημοσύνη, δεν σχετίζεται μόνο με την προσωπικότητα του ατόμου, αλλά με το ευρύτερο κοινωνικό περιβάλλον στο οποίο ζει, αναπτύσσεται και δραστηριοποιείται.⁶

Η ενασχόληση των μελετητών με την Σ.Ν. επέφερε την δημιουργία διαφόρων εργαλείων μέτρησής της, τα ψυχομετρικά τεστ, τα οποία ταξινομούνται σε κατηγορίες, ανάλογα τον τρόπο μέτρησης.⁷ Ο Ahmed όμως ανέφερε το 2015, ότι είναι δύσκολο να ποσοτικοποιηθεί και να μετρηθεί η Σ.Ν. και ο καλύτερος τρόπος για να κατανοήσετε και να μετρήσετε την επίδραση της συναισθηματικής νοημοσύνης είναι να ακούσετε, να παρατηρήσετε και να αισθανθείτε (LOF).⁸ Κάτι με το οποίο πολλοί ακαδημαϊκοί, (όπως ο Goleman, ο Bar-On, οι Mayer – Salovey – Caruso, η Πλατσίδου κ.α.) συμφωνούν είναι ότι η Σ.Ν. μπορεί να καλλιεργηθεί και να αναπτυχθεί. Οι παρεμβάσεις που έχουν προταθεί για την ανάπτυξη της Σ.Ν. άνησαν πρόσφατα ιδιαίτερα για θέσεις εργασίας που περιλαμβάνουν υψηλά επίπεδα διαπροσωπικών επαφών, όπως το νοσηλευτικό επάγγελμα. Μια επιτυχημένη επαγγελματική πορεία δεν εξαρτάται μόνο από τον δείκτη ευφυΐας, αλλά και από τον

υψηλό δείκτη Σ.Ν. Τα άτομα με αυξημένη συναισθηματική νοημοσύνη διακατέχονται από αυξημένη υπομονή, επιμονή, αυτοέλεγχος και ανεξαρτησία, έχουν ορθολογική σκέψη, η οποία τα βοηθά να διαχειρίζονται καλύτερα τα καθημερινά προβλήματα, το άγχος και τις συγκρούσεις. Επίσης, είναι κοινωνικοί, επιτυχημένοι, ευαίσθητοι και αισιόδοξοι άνθρωποι, υποστηρίζουν την ισότητα, αποδέχονται την διαφορετικότητα, χρησιμοποιούν τα συναισθήματά τους για να ενισχύσουν την σκέψη και την συμπεριφορά των άλλων, είναι στοργικοί, υπεύθυνοι και δίκαιοι, και δημιουργούν ικανοποιητικές διαπροσωπικές σχέσεις. Αναφορικά με τις επαγγελματικές δεξιότητες η υψηλή Σ.Ν. συσχετίζεται με υποστηρικτικές εργασιακές σχέσεις, αυξημένη παραγωγικότητα και απόδοση, είναι διεκπεραιωτικοί και θέτουν υψηλούς ομαδικούς και ατομικούς στόχους, τους οποίους και συνήθως πετυχαίνουν.⁹

Είναι σημαντική η συνεισφορά της συναισθηματικής νοημοσύνης σε διάφορους τομείς της καθημερινότητας, πολύ περισσότερο στην διαχείριση των επαγγελματικών καταστάσεων. Το νοσηλευτικό επάγγελμα καθιστά απολυτή ανάγκη την χρήση της συναισθηματικής νοημοσύνης εξαιτίας της πολυπλοκότητας του ίδιου του επαγγέλματος συνδεδεμένο από την σωματική και ψυχολογική εξάντληση των επαγγελματιών υγείας. Τα τελευταία χρόνια, η υγειονομική κρίση της πανδημίας COVID-19

και η ραγδαία αύξηση της ζήτησης για υπηρεσίες υγείας, καθιστά ακόμη πιο επιτακτική την συνεισφορά της Σ.Ν. Ο τομέας της υγείας στη χώρα μας, ήδη εξαντλημένος και επιβαρυσμένος από την οικονομική κρίση του 2010, έρχεται αντιμέτωπος με νέα πρόκληση, οδηγώντας σε εργασιακή εξουθένωση και αντιπαραγωγική συμπεριφορά τους υγειονομικούς υπαλλήλους και πολύ περισσότερο τους ανεπαρκείς σε αριθμό νοσηλευτές. Ωστόσο, το ανθρώπινο δυναμικό αποτελεί κρίσιμο παράγοντα για την παροχή ποιοτικότερων υπηρεσιών, συστατικό καίριας σημασίας για την διασφάλιση και την βελτιστοποίηση της υγείας των ασθενών, με αποτέλεσμα να επείγει η εξασφάλιση ενός εξισορροπιστικού μέτρου για την αποφυγή δυσμενών εργασιακών συνθηκών. Η Συναισθηματική Νοημοσύνη αποτελεί βαρόμετρο για την αποδοτική επαγγελματική ανταπόκριση των εργαζομένων και την αποτελεσματική παροχή υπηρεσιών, εξασφαλίζοντας όχι μόνο την αποτελεσματική θεραπεία της νόσου, αλλά και την έγκυρη πρόληψη της νόσου.

ΣΚΟΠΟΣ

Κύριος στόχος της παρούσας εργασίας ήταν η διερεύνηση, μέσω βιβλιογραφικής ανασκόπησης, της επιρροής της συναισθηματικής νοημοσύνης στην συμπεριφορά των νοσηλευτών, είτε αυτών που ασκούν νοσηλευτική διοίκηση – ηγεσία

είτε στον κλινικό νοσηλευτή. Επιπρόσθετα, έγινε προσπάθεια διερεύνησης επιμέρους θεμάτων, δηλαδή του αντικτύπου μιας νοσηλευτικής διοίκησης που διακατέχεται από Σ.Ν. στην παρακίνηση των νοσηλευτών, την εργασιακή ικανοποίηση, την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας και τέλος την ικανοποίηση των ληπτών των υπηρεσιών υγείας. Εξετάστηκε επιπλέον, αν οι ικανοποιημένοι επαγγελματίες υγείας τείνουν να είναι πιο παραγωγικοί, δημιουργικοί και αφοσιωμένοι, επιτυγχάνοντας τους στόχους του οργανισμού και παρέχοντας ποιοτικές υπηρεσίες υγείας. Τέλος, σε αυτή την εργασία μελετήθηκαν τα πλεονεκτήματα που αποκομίζει η δημόσια υγειονομική περίθαλψη ενός κράτους, όταν η νοσηλευτική μονάδα παρέχει ποιοτικές υπηρεσίες σχετικά με την πρόληψη της νόσου, την αποκατάσταση, την θεραπεία και συνολικά την μείωση του οικονομικού κόστους.

ΥΛΙΚΟ – ΜΕΘΟΔΟΣ

Πραγματοποιήθηκε συστηματική βιβλιογραφική ανασκόπηση, με την μέθοδο Prisma. Διενεργήθηκε αναζήτηση σε διεθνές και εθνικό επίπεδο σε ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων (Scopus, PubMed, GoogleScholar, Elsevier, Iatrotek). Για την αναζήτηση και συγκέντρωση των μελετών, καθορίστηκαν συγκεκριμένα κριτήρια εισαγωγής και αποκλεισμού τους, τα οποία ήταν ποιοτικά



(π.χ. ομοιογένεια άρθρων, αξιοπιστία συγγραφέα και εκδοτικού οργανισμού, πρωτογενείς δημοσιεύσεις, ανασκοπήσεις κ.ά.), ποσοτικά (π.χ. από 50 έως 100 πηγές), χρονολογικά (από το 2015 και μετά) και γλωσσικά (άρθρα μόνο στην ελληνική και στην αγγλική γλώσσα). Αντίστοιχα, αποκλειστήκαν: α) μελέτες που πραγματοποιήθηκαν εκτός του χρονικού διαστήματος που έχει οριστεί, β) άρθρα που δεν είναι δημοσιευμένα σε επιστημονικά περιοδικά (πηγές χωρίς επιστημονικό κύρος) ή δεν έχουν εκδοθεί από αξιόπιστο εκδοτικό κύρος, είτε σε ηλεκτρονική, είτε σε κλασική μορφή, γ) οι συγκρίσεις που αναφέρονται σε διαφορετικά επίπεδα έκθεσης από αυτά που έχουν οριστεί και δ) άλλες πηγές χωρίς επιστημονικό κύρος, όπως προσωπικές ή επιχειρηματικές ιστοσελίδες. Πέραν των κριτηρίων εισόδου ή αποκλεισμού, καθορίστηκαν επίσης και όροι ευρετηριασμού. Χρησιμοποιήθηκαν λέξεις κλειδιά, σε συνδυασμό, όπως «συναισθηματική νοημοσύνη» (emotional intelligence), «πανδημία COVID-19» (pandemic COVID-19), «εργασιακή ικανοποίηση» (job satisfaction), «εργασιακή απόδοση» (job performance), και «ποιότητα υπηρεσιών υγείας» (quality of health services) καθώς και οι μεταξύ τους συνδυασμοί. Κατά την αρχική αναζήτηση εντοπίστηκαν 354 άρθρα, Έγινε αποτίμηση της μεθοδολογικής αρτιότητας των μελετών

και τελικά επιλέχθηκαν 23 μελέτες που απαντούσαν ή βοηθούσαν στην απάντηση των ερευνητικών ερωτημάτων. Η διαδικασία της επιλογής των άρθρων φαίνεται στο Διάγραμμα 1.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Οι είκοσι τρεις (23) εντοπισμένες σχετικές έρευνες δημοσιεύτηκαν μεταξύ 2015 και 2021. Οι έντεκα (11) προέρχονταν από ελληνικές δομές υγειονομικής περίθαλψης, οι τέσσερις (4) από τις Η.Π.Α. και οι υπόλοιπες οχτώ (8) από άλλες χώρες. Όλες ήταν πρωτογενείς έρευνες και τα δείγματά τους αποτελούνταν μόνο από επαγγελματίες υγείας. Τα αποτελέσματα επιβεβαιώνουν τη συνάφεια και τη γενίκευση εξετάζοντας ένα ευρύτερο φάσμα σχετικών πρωτογενών μελετών που σχετίζονται με την συναισθηματική νοημοσύνη, την παρακίνηση και την εργασιακή ικανοποίηση και απόδοση, υπογραμμίζοντας τη σημασία της συναισθηματικής νοημοσύνης στη νοσηλευτική.

Ένα ιδιαίτερα ενδιαφέρον και ελπιδοφόρο στοιχείο που προέκυψε από τις έρευνες που αναλύθηκαν, είναι ότι οι περισσότερες μελέτες επιβεβαιώνουν ότι η Σ.Ν. μπορεί να αναπτυχθεί και να αυξηθεί υπό καθοδήγηση και εκπαίδευση,¹⁰ καθώς και ότι τα επίπεδα Σ.Ν. βελτιώνονται με την ακαδημαϊκή γνώση, το πτυχίο, την μεταπτυχιακή εξειδίκευση στη διοίκηση, τα έτη προϋπηρεσίας, όπως και με

τα έτη στην εκάστοτε θέση εργασίας.¹¹⁻¹⁴ Αξιοσημείωτο είναι ότι δεν τεκμηριώνεται αιτιώδη συνάφεια με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά όπως το φύλο και η ηλικία με τα επίπεδα συναισθηματικής ευφυΐας,^{11,12,15,16} όμως συνδυαστικά με τα έτη προϋπηρεσίας και τα έτη στην παρούσα θέση αποτελούν από τους πιο σημαντικούς παράγοντες επιλογής ηγετικού στυλ.^{11,13} Αναδείχθηκε επίσης, ότι το είδος προϋπηρεσίας και τα έτη εργασίας στο επάγγελμα επιδρούν στην παρακίνηση και ομαδική απόδοση¹⁴ και κυρίως ότι συσχετίστηκαν αρνητικά με την αντιπαραγωγική συμπεριφορά εργασίας.^{17,18} Η συνεισφορά της συναισθηματικής νοημοσύνης στην νοσηλευτική φαίνεται να είναι σημαντική, σύμφωνα με τα αποτελέσματα, καθώς αποτελεί την κινητήριο δύναμη, των υγειονομικών επαγγελματιών. Βαρύνουσα σημασία στο νοσηλευτικό επάγγελμα αποτελεί η ικανότητα του ατόμου να κατανοεί τα συναισθήματά του, καθώς και τα συναισθήματα των άλλων,^{19,21,22} να διαχειρίζονται ικανοποιητικά και εποικοδομητικά το άγχος του, να προσαρμόζεται σε έκτακτες αλλαγές και να καταφέρνει να αντιμετωπίζει κρίσιμες και επείγουσες καταστάσεις^{21,22} ικανότητες, οι οποίες σύμφωνα με τις αναφερόμενες μελέτες σχετίστηκαν θετικά με την συναισθηματική νοημοσύνη. Ένας επαγγελματίας υγείας με συναισθηματική επάρκεια θα συνεργαστεί

αρμονικά με τους συναδέλφους του, σκοπεύοντας την επίτευξη ενός κοινού, ομαδικού στόχου, θέτοντας ως προτεραιότητα την βελτίωση της υγείας του ασθενή.^{16,18-24,28}

Αναφορικά με την επιρροή της Σ.Ν. στον τρόπο που ασκείται νοσηλευτική ηγεσία εντοπίστηκαν δέκα (10) μελέτες (Πίνακας 1), που αναδεικνύουν ότι η νοσηλευτική διοίκηση αποτελεί έναν καλό μηχανισμό ώθησης προς την επιτυχία, όταν τα άτομα που την ασκούν είναι συναισθηματικά ευφυής. Οι διευθυντές νοσηλευτές με υψηλές βαθμολογίες Συναισθηματικής Νοημοσύνης βρέθηκε στις περισσότερες μελέτες να είναι σε θέση να παρακινούν και να εμπνέουν τους υφισταμένους τους και να πετυχαίνουν μια καλή ισορροπία σε θέματα όπως η διαχείριση των σχέσεων και η δημιουργία ενός άνετου εργασιακού περιβάλλοντος επιλέγοντας την άσκηση Μετασχηματιστικής Ηγεσίας (Μ.Η.).^{13,15,16,18-22} Η Σ.Ν. επηρεάζει κατά 41% τα αποτελέσματα της ηγεσίας (επιπλέον προσπάθεια, αποτελεσματικότητα και ικανοποίηση),²⁴ και η Μ.Η. έχει θετική επίδραση στην παρακίνηση των νοσηλευτών κατά 61%, με κυριότερους παρακινητικούς παράγοντες την κάλυψη εσωτερικών αναγκών, όπως η αυτοπραγμάτωση, η αυτοεκτίμηση, ο έπαινος, η ηθική ανταμοιβή και η προσφορά στον συνάνθρωπο.^{25,26} Συνεπώς, το στυλ ηγεσίας και η Σ.Ν. στους προϊστάμενους νοσηλευτές αναδείχθηκε



καίριας σημασίας για τη δημιουργία ενός γόνιμου εργασιακού περιβάλλοντος καθώς δεν επηρεάζουν μόνο την ατομική επιτυχία του προϊστάμενου, αλλά αποτελεί ουσιαστικό μέσο για την παρακίνηση, την ικανοποίηση και ανάπτυξη του εργατικού νοσηλευτικού δυναμικού.

Κατά την ανάλυση των άρθρων οκτώ (8) μελέτες εντοπίστηκαν να συσχετίζουν την νοσηλευτική ηγεσία με την παρακίνηση και εργασιακή ικανοποίηση των νοσηλευτών (Πίνακας 2). Μεγάλο ποσοστό ερευνών επιβεβαιώνουν ότι το στυλ ηγεσίας συσχετίστηκε θετικά με τους παραμέτρους εργασιακής ικανοποίησης (σχέση με τους συναδέλφους, συνεργασία, ανταμοιβές, προαγωγή και επίβλεψη από τους ανωτέρους).^{27,14,28-30} Ως πιο παρακινητικός και αποτελεσματικός αναδείχθηκε ο μετασχηματιστικός τρόπος διοίκησης. Οι άνθρωποι πόροι αποτελούν την καρδιά των συστημάτων υγείας, κρίνεται αναγκαίο να αναγνωρίζεται η προσπάθειά τους και να ανταμείβεται. Παραταύτα, διαφορετικά συμπεράσματα είχε μια έρευνα που πραγματοποιήθηκε στην Ελλάδα και αποτελούνταν από 120 νοσηλευτές, κατά την οποία αναδείχθηκε ότι η διοίκηση σε αρκετες περιπτώσεις δεν λειτουργεί αξιοκρατικά και αντικειμενικά προς όλους τους εργαζόμενους,²⁸ καθώς και έρευνα που πραγματοποιήθηκε στην Ταϊλάνδη και συμμετείχαν 1351 νοσηλευτές και αρκετά

μεγάλο ποσοστό (51%) δήλωσε ότι σκοπεύει στον επόμενο χρόνο να εγκαταλείψει το νοσηλευτικό επάγγελμα, λόγω αυξημένης εργασιακής δυσαρέσκειας και εξουθενωσης.²⁹ Αν οι εργαζόμενοι δεν βιώνουν ικανοποίηση τότε θα έχουν ασθενή κίνητρα και δεν θα αποδίδουν τα μέγιστα κατά τη τέλεση των καθηκόντων τους. Αυτομάτως, λοιπόν η εργασιακή ικανοποίηση μεταφράζεται σε εργασιακή απόδοση και ποιοτικές υπηρεσίες Υγείας, πέντε (5) μελέτες στην έρευνα εντοπίστηκαν να επιβεβαιώνουν την μεταξύ τους σχέση (Πίνακας 3). Καθοριστικός ο ρόλος της Σ.Ν. εφόσον πιστοποιείται ως ο μέγιστος προγνωστικός παράγοντας ψυχολογικής ενδυνάμωσης και ευημερίας, και οδηγεί σε καλύτερη ποιότητα της φροντίδας των ασθενών.^{17,24,30,31,32} Οι ψυχολογικά ενδυναμωμένοι επαγγελματίες υγείας μπορούν να αποδώσουν αποτελεσματικά, συμμετέχουν στη λήψη δεοντολογικών αποφάσεων, έχουν κριτική σκέψη, και μέσω της ομαδικότητας προσπαθούν να επιτύχουν ολιστική φροντίδα των ασθενών και την αντιμετώπιση των προβλημάτων και αναγκών τους με τον βέλτιστο τρόπο.^{24,30} Τον μετριαστικό ρόλο της Συναισθηματικής Νοημοσύνης στη διαχείριση του εργασιακού άγχους ανέδειξαν αρκετες έρευνες καθότι βρέθηκε να σχετίζεται σημαντικά και θετικά το επαγγελματικό στρες με τη διαχείριση της φροντίδα του ασθενούς και τις εργασιακές επιδόσεις.^{17,24,30,31,32} Τα ευρήματα

αποκάλυψαν ότι το προσωπικό άγχος επηρεάζει σημαντικά αρνητικά τους εργασιακούς ρόλους, εφόσον επιφέρει 27% αύξηση στην επαγγελματική εξουθένωση, 16% στην ικανοποίηση από την εργασία, και 20% στη γενική υγεία των νοσηλευτών, και 12% σχετίζεται αποκλειστικά με τη δυσκολία διαχείρισης της φροντίδα του ασθενούς.³² Αναμφισβήτητα, λοιπόν το επαγγελματικό στρες προκαλεί εργασιακή εξουθένωση με συχνές απουσίες, αυξημένες εντάσεις και υψηλότερη συχνότητα λαθών και παραλείψεων^{17,24,29,31,32}

ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Το νοσηλευτικό επάγγελμα είναι από την φύση του αρκετά ψυχοφθόρο και δύσκολο, οι αντίξοες και αγχωτικές συνθήκες εργασίας καθιστούν επιτακτική την ανάγκη της Σ.Ν.. Καθώς στο περιβάλλον υγειονομικής περίθαλψης οι ανάγκες συνεχώς μεταβάλλονται, η διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού πρέπει να εναρμονίζεται και να ανταποκρίνεται στις εκάστοτε απαιτήσεις. Ο ρόλος μιας υποστηρικτικής και παρακινητικής ηγεσίας αναδεικνύεται καθοριστικός, εφόσον αποτελεί αντικείμενο επίλυσης και διαχείρισης δύσκολων καταστάσεων, εξασφαλίζοντας έτσι την ανάπτυξη άνετου εργασιακού περιβάλλοντος, την ισορροπία στις διαπροσωπικές σχέσεις και την διατήρηση του προσωπικού σωματικά και ψυχικά υγιής.¹⁰⁻¹⁴ Η

αναπτυγμένη συναισθηματική νοημοσύνη, βοηθά στην αποσαφήνιση των ρόλων και την αντιμετώπιση των δυσκολιών που άρρηκτα είναι συνδεδεμένα με το εργασιακό περιβάλλον και τις συνθήκες εργασίας των νοσηλευτών.^{18,21,23} Αντίθετα, η έλλειψή της δύναται να επηρεάσει όχι μόνο τις συμπεριφορές προς τους ασθενείς, αλλά γενικότερα την απόδοση και συμπεριφορά τους.^{17,24,31,32} Όσο πιο υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη έχουν οι εργαζόμενοι, τόσο περισσότερο είναι ικανοποιημένοι με τη δουλειά τους, κάτι που με τη σειρά του θα οδηγήσει σε καλύτερη ποιότητα υπηρεσιών. Αναμφισβήτητα, οι επιδράσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης δεν επωφελούν μόνο τους ηγέτες- διευθυντές νοσηλευτές, αλλά όλων των βαθμίδων νοσηλευτικό προσωπικό προσφέροντας συνολικά στα συστήματα υγειονομικής περίθαλψης, εφόσον επιφέρουν εργασιακή ικανοποίηση, απόδοση και αποτελεσματικότητα στους εργαζομένους με αποτέλεσμα να παρέχουν ποιοτική περίθαλψη στους ασθενείς.^{10,15,16,19-22,30,32.}

Στην Ελλάδα, η συναισθηματική νοημοσύνη αναδεικνύεται ως βασικός εξισορροπιστικός παράγοντας δεδομένης της υπάρχουσας κατάστασης στις δημόσιες δομές περίθαλψης.^{24,26,27,31} Με την οικονομική κρίση, το 2010 η μειωμένη κρατική επιδότηση για την υγεία και η ελαχιστοποίηση των προσλήψεων είχε σαν αποτέλεσμα πολλές



από τις δημόσιες δομές υγείας να συγχωνευτούν, και η ιατροφαρμακευτική περίθαλψη του πληθυσμού να παρουσιάζει ανισότητες και σημαντικές ανεπάρκειες.³³⁻³⁶ Τα προβλήματα υγείας αντίστοιχα αυξήθηκαν είτε λόγω μειωμένης πρόληψης που οφείλονταν στην αύξηση της ιδιωτικής συνεισφοράς στην περίθαλψη, είτε λόγω των δύσκολων βιοποριστικών συνθηκών που προκάλεσε η παρατεταμένη οικονομική ύφεση. Οι εργαζόμενοι στην υγεία υπέστησαν αυτές τις ελλείψεις με αυξημένο φόρτο εργασίας, υπερωρίες, δύσκολες εργασιακές συνθήκες, μειωμένη φροντίδα και ασφάλεια ασθενών και εργαζομένων και κυρίως επαγγελματική κόπωση.^{29,35,36,37}

Τα τελευταία χρόνια, η πρωτοφανής υγειονομική κρίση, εξαιτίας της πανδημίας COVID-19, και η ραγδαία αύξηση της ζήτησης για υπηρεσίες υγείας ώθησε το ήδη επιβαρυσμένο Ελληνικό Σύστημα Υγείας στα όριά του και εξουθένωσε το υγειονομικό προσωπικό.^{27,38,39} Η συνεισφορά της συναισθηματικής νοημοσύνης κρίθηκε επιτακτική, στην διαχείριση των εξαντλητικών ρυθμών που καθημερινά πολλαπλασιάζονταν προκαλώντας επιπλέον προβλήματα σε χώρες με ήδη υποστελεχομένες υπηρεσίες υγείας.^{27,40-43} Επιβεβαιώνεται λοιπόν η άποψη ότι η σημασία της Σ.Ν. ειδικά σε κρίσιμες καταστάσεις αποτελεί τον πιο καθοριστικό παράγοντα επαγγελματικής επιτυχίας, την

οποία οι διοικούντες πρέπει να αναζητήσουν και να αξιοποιήσουν στο έπακρο ως επένδυση στο μέλλον και όχι ως κόστος, με την παροχή προγραμμάτων κατάρτισης που στοχεύουν στην εκπαίδευση και τη βελτίωση της συναισθηματικής νοημοσύνης.

Τα οφέλη που ενδέχεται να επιφέρει η αξιοποίηση της συναισθηματικής νοημοσύνης εντάσσονται ακόμη βαθύτερα σε μια σωστά οργανωμένη δομή υγείας. Η αποτελεσματικότητα δεν έγκειται μόνο στην ποιοτική παροχή υπηρεσιών οι οποίες σαφώς θα βελτιώσουν το βιοτικό επίπεδο, όμως και στην εύκολη πρόσβαση των πολιτών.^{44,45} Η προσβασιμότητα βοηθάει να καλύπτονται οι ανάγκες υγείας με αποτέλεσμα οι ασθένειες να προλαμβάνονται χωρίς να χρονίζουν, η πρόληψη μέσω διαγνωστικών εξετάσεων θα μειώσουν την νοσηρότητα του πληθυσμού και συνεπώς να απαλλάσσονται τόσο οι ιδιώτες, όσο και ο κρατικός προϋπολογισμός από το υπέρογκο κόστος που καταναλώνεται για την θεραπεία.^{44,45}

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Εκ των ανωτέρων αποτελεσμάτων διαπιστώνεται ότι η συναισθηματικά νοημοσύνη, οδηγεί σε βελτίωση της δημόσιας υγείας και περίθαλψης. Οι ευθύνοντες χάραξης πολιτικών υγείας πρέπει να αναλογιστούν πιο σφαιρικά και μακροπρόθεσμα τα οφέλη της συναισθηματικής επάρκειας των

υγειονομικών υπαλλήλων και να τα ενισχύσουν σκοπεύοντας πάντα στην παροχή υψηλής ποιότητας φροντίδα και συνολικά ένα καλύτερο επίπεδο υγείας. Συνεπάγεται λοιπόν, ότι τα οφέλη της συναισθηματικής ευφυΐας, συνδέονται αλυσιδωτά μεταξύ τους, και εν τέλει οδηγούν σε βελτίωση της φροντίδας και περίθαλψης του ασθενούς. Ανιχνεύοντας ακόμη πιο βαθιά παρατηρούμε ότι η συνεισφορά της Σ.Ν. δεν σταματά εκεί, αποτελεί μέτρο συνεχούς βελτίωσης στους οργανισμούς υγείας και συνδυαστικά με σύγχρονες τεχνικές και πολιτικές διαχείρισης μπορούν να επιφέρουν ριζικές αλλαγές στη δημόσια υγεία. Επιβάλλεται να τεθεί σε προτεραιότητα η υγεία, η οποία αποτελεί το έναυσμα της ευημερίας και ανάπτυξης σε μια χώρα.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Austin JE. Measurement of ability emotional intelligence: results for two new tests. *Br J Psychol*, 2010;101(3): 563-578.
2. Πλατσίδου Μ. Συναισθηματική νοημοσύνη: σύγχρονες προσεγγίσεις μιας παλιάς έννοιας. *Επιστήμες Αγωγής* 2004;(1):27-39
3. Mayer JD, Salovey P, Caruso DR. Emotional intelligence: Theory, findings, and implications. *Psychological Inquiry*, 2004;(60): 197- 215.
4. Pfeiffer IS. Emotional intelligence: Popular but elusive construct. *Roeper* 23, 2001;(3): 138-142
5. Bar-On R. The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 2006;(18): 13-25.
6. Cooper KR, Sawaf A. *Executive EQ, Emotional Intelligence in Leadership and Organizations*. New York. USA, The Berkley Publishing Groups, 1997.
7. Φλάμπουρα-Νιέτου Η. Η σχέση της συναισθηματικής νοημοσύνης και της αυτο-αποτελεσματικότητας με την επαγγελματική εξουθένωση εκπαιδευτικών. *Διδακτορική Διατριβή.. Σχολή Επιστήμης Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας*, 2017
8. Ahmed MR. Emotional Intelligence Is Synergy in Intelligence. *Psychology*, 2015;(6): 447-455
9. Nelis D, Quoidbach J, Mikolajczak M, Hansenne M. Increasing emotional intelligence: (How) is it possible? *Personality and Individual Differences*, 2009;47(1): 36-41.
10. Munir M, Azam IR. Emotional Intelligence and Employee Performance: An Intervention Based Experimental Study. *Journal of Business & Economics*, 2017;9(2): 1-19
11. Νεραντζή Ε, Τζιάλλας Δ, Μπέλλου Χ, Καστανιώτη Α, Αναγνωστόπουλος Φ.



- Διερεύνηση του ηγετικού προφίλ στελεχών της νοσηλευτικής υπηρεσίας σε νοσοκομεία του ΕΣΥ. Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής, 2018;35(5): 642-648
12. Prufeta P. Emotional Intelligence of Nurse Managers. An Exploratory Study JONA, 2017;47(3): 134-139
13. Weiszbrod T. Health Care Leader Competencies and the Relevance of Emotional Intelligence. The Health Care Manager, 2015;34(2): 140-146
14. Χατζίκα Κ. Η επίδραση της ηγεσίας στην παρακίνηση και ομαδική απόδοση των εργαζομένων στις Υπηρεσίες Υγείας. Διπλωματική Εργασία. Τμήμα Διοίκησης Υπηρεσιών Υγείας Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, 2019
15. Τρούλη Ε. Η Συμβολή της Συναισθηματικής Νοημοσύνης στην αποτελεσματικότερη Ηγεσία στο χώρο της Υγείας. ΠΜΣ: Διοίκηση της Υγείας Τμήμα Οικονομικής Επιστήμης Πανεπιστήμιο Πειραιώς, 2015
16. Spano-Szekely L, Griffin Q, Clavelle J, Fitzpatrick J. Emotional Intelligence and Transformational Leadership in Nurse Managers. JONA, 2016;46(2): 101-108
17. Ugwu LI, Enwereuzo IK, Fimber US, Ugwu DI. Nurses' burnout and counterproductive work behavior in a Nigerian sample: The moderating role of emotional intelligence. International Journal of Africa Nursing Sciences, 2017;(7): 106-113
18. Μπακερτζής Ε. Η σχέση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης, της εργασιακής δέσμευσης και της εργασιακής ικανοποίησης και η επίδρασή τους στην απόδοση του εργαζόμενου - ο κλάδος της Υγείας στην Ελλάδα. Διδακτορική Διατριβή Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων Πανεπιστήμιο Πατρών, 2019.
19. Hirai Y, Yoshioka S. Emotional Intelligence and Work Perceptions Among Nurse Managers Yonago Acta Medica, 2020;63(4): 343-35
20. Απιδοπούλου ΓΑ. Αποτελεσματική Ηγεσία στο χώρο της Υγείας. Μελέτη περίπτωσης Γ.Ν.Θ. «Ο Άγιος Δημήτριος». Διπλωματική Εργασία ΠΜΣ Στη Διοίκηση Υπηρεσιών Υγείας Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, 2019
21. Λυγερού Ι. Ηγεσία και συναισθηματική νοημοσύνη στους οργανισμούς υγείας και πρόνοιας. Διπλωματική Εργασία ΠΜΣ: Διοίκηση Μονάδων Υγείας και Κοινωνικής Πρόνοιας ΠΑΔΑ, 2018.
22. Tyczkowski B, Vandenhouten C, Reilly J, Bansal G, Kubsch S, Jakkola R. Emotional Intelligence (EI) and Nursing Leadership Styles Among Nurse Managers. Nursing Administration Quarterly, 2015;39(2): 172-180
23. Karami A, Farokhzadian J, Foroughameri G. Nurses' professional competency and

- organizational commitment: Is it important for human resource management? *PLoS ONE*, 2017;12(11)
24. Κυρίτση Ν. Διερεύνηση των αντιλήψεων των νοσηλευτών για την Παραλειπόμενη Νοσηλευτική Φροντίδα. Η σχέση της με την επαγγελματική ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση. Διπλωματική Εργασία Σχολή Κοινωνικών Επιστημών Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο Πάτρας, 2020.
25. Σέρβου Ι. Αποτελεσματική Ηγεσία και Παρακίνηση Νοσηλευτικού Προσωπικού. Διπλωματική Εργασία Π.Μ.Σ: Διοίκηση Μονάδων Υγείας Και Κοινωνικής Πρόνοιας, Αθήνα, 2017
26. Αράπη Ε. Παρακίνηση εργαζομένων σε δημόσια νοσοκομεία και ο ρόλος της ηγεσίας. Μελέτη περίπτωσης νοσοκομείου Γ.Ν.Θ. «Γ. Παπανικολάου». Διπλωματική Εργασία ΠΜΣ Διοίκηση Υπηρεσιών Υγείας Πανεπιστήμιο Μακεδονίας. 2017
27. Moumouri S, Intas G, Sarafis P, Nikolettos A, Triantafilloudis I, Bourantonis D, Stergiannis P. Leadership styles and job satisfaction of nursing staff in a peripheral general hospital in Greece: a survey. *Health and Research Journal*, 2021;7(3): 109-122.
28. Μαυρονάσιου Β, Ίσσαρη Μ. Ο ρόλος της διοίκησης στην εργασιακή ικανοποίηση του νοσηλευτή. Πτυχιακή Εργασία Σχολή Επιστημών Αποκατάστασης Υγείας Τμήμα Νοσηλευτικής Πανεπιστήμιο Πατρών. 2019.
29. Nantsupawat A, Kunaviktikul W, Nantsupawat R, Wichaikhum OA, Thienthong H, Poghosyan L. Effects of nurse work environment on job dissatisfaction, burnout, intention to leave. *International Nursing Review*, 2016;64(1): 91-98
30. Karimi L, Leggat SG, Bartram T, Afshari L, Sarkeshik S, Verulava T. Emotional intelligence: predictor of employees' wellbeing, quality of patient care, and psychological empowerment. *BMC Psychology*, 2021;9:93
31. Κανελλάκης Κ, Καρακασίδου Ε, Κουτσούκης Ν. Ο ρόλος του εργασιακού στρες και της συναισθηματικής νοημοσύνης σε εργασιακά ιατρικά και ιατρικά περιβάλλοντα. *Ψυχολογία*, 2018;9(6):1516-1529.
32. Khamisa N, Peltzerc K, Dragan I, Oldenburg B. Effect of personal and work stress on burnout, job satisfaction and general health of hospital nurses in South Africa. *Health sa Gesondheid*, 2017;(22): 252-258
33. Μπισκανάκη Ε, Χαραλάμπους Γ. Ο ρόλος της ηγεσίας στη διαμόρφωση πολιτικής ποιότητας ενός Οργανισμού Υγείας. Το Βήμα Του Ασκληπιού, 2018;17(1): 26-39
34. Αγγελή Ε, Μπαλιόζογλου Γ. Ποιότητα στις υπηρεσίες υγείας και δείκτες ποιότητας σε

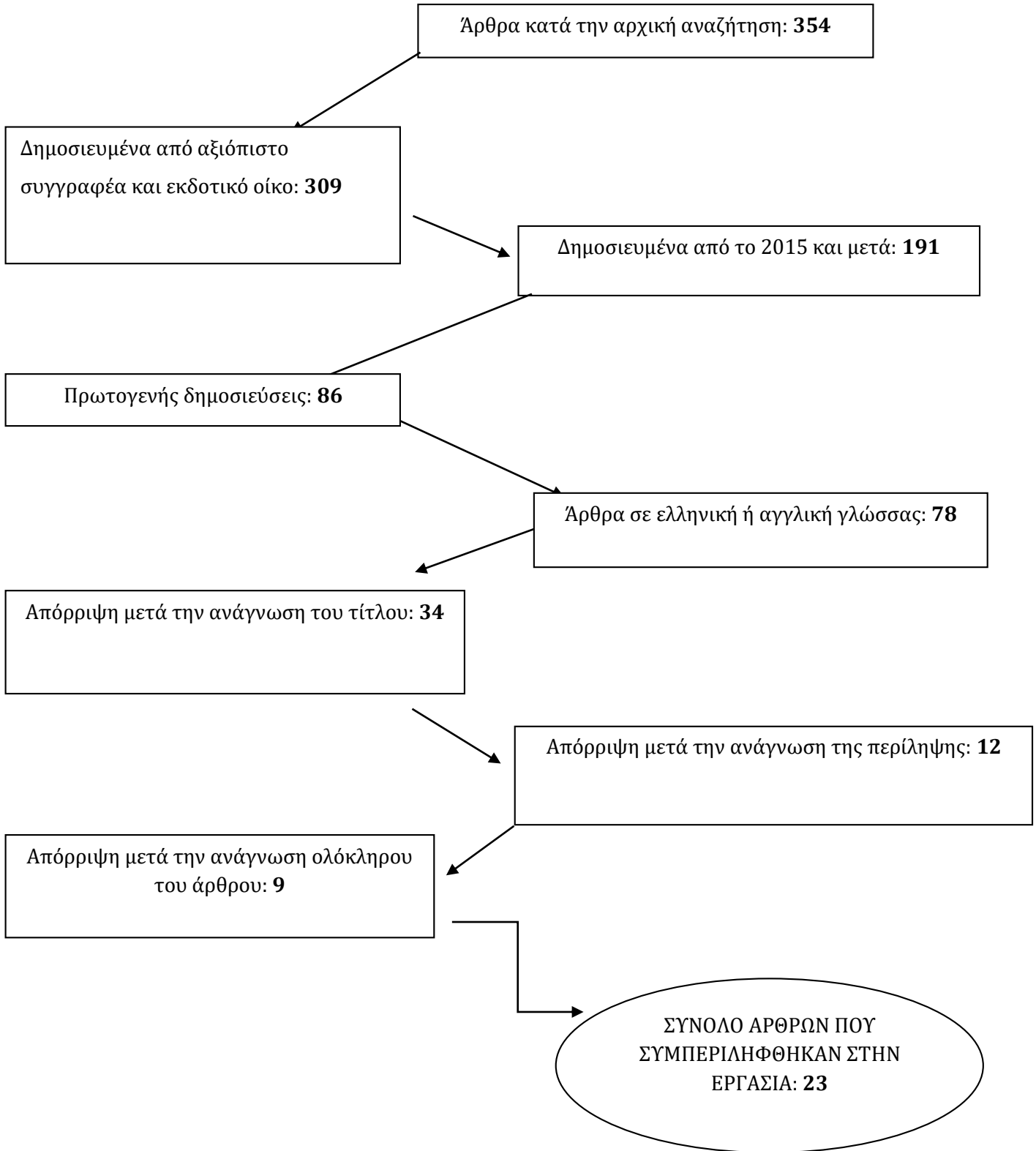


- Τμήμα Επειγόντων Περιστατικών (ΤΕΠ).
Ελληνικό Περιοδικό Νοσηλευτικής
Επιστήμης, 2021;14(2): 39-48
35. Καρανικόλα ΕΚ, Δημόπουλος ΕΧ, Νιάκας
ΔΑ, Αλετράς ΒΟ. Οικονομική κρίση και
σχετιζόμενη με την υγεία ποιότητα ζωής
ηλικιωμένων. Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής,
2018;35(2): 220-229
36. Μπελετσιώτη Χ, Παπαδόπουλος Α, Νιάκας
Δ. Η επίδραση της κρίσης στην υγεία και
στη φροντίδα υγείας των κατοίκων της
Ελλάδας. Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής,
2018;35(5): 686-697
37. Σόμπολου Α. Η οικονομική κρίση και οι
επιπτώσεις στην υγεία. Μεταπτυχιακή
Διατριβή Π.Μ.Σ. Οικονομικά και Διοίκηση
της Υγείας Τμήμα Οικονομικής Επιστήμης
Πανεπιστήμιο Πειραιώς. 2017
38. Μπιμπάκη Ε. Η επαγγελματική
ικανοποίηση των επαγγελματιών υγείας
κατά την διάρκεια της πανδημίας του
COVID-19. Διπλωματική εργασία Σχολή
Κοινωνικών Επιστημών Διαχείριση
Γήρανσης και χρόνιων νοσημάτων Ε.Α.Π.
Πανεπιστήμιο Πειραιά. 2021
39. Καυκιά Θ. COVID-19 και επαγγελματίες
υγείας, Ελληνικό Περιοδικό της
Νοσηλευτικής Επιστήμης, 2020;13(2): 3-4
40. Πολάτση Ι. Η επίδραση της κρίσης COVID-
19 στην ευεξία των νοσηλευτών.
Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία
Π.Μ.Σ. Διοίκηση και Διαχείριση Υπηρεσιών
Υγείας και Κοινωνικής Φροντίδας Τμήμα
Κοινωνικής Πολιτικής Πανεπιστήμιο
Δυτικής Αττικής, 2022
41. Γκιωνάκης Ν, Κοτσιώνη Ι, Φλάρης Π,
Κοτσώνη Ε, Ευαγγελίδου Σ, Παυλόπουλος
Β. Η εμπειρία των εργαζομένων στο χώρο
της υγείας κατά την περίοδο της COVID-
19. Έρευνα Κέντρο Ημέρας Βαβέλ. 2021
42. Dolores M, Ramow-Richardo M, Ibáñez-
Masero O, Cabrera-Troya J, Carmona-Rega
M, Ortega-Galán Á. Compassion fatigue,
burnout, compassion satisfaction and
perceived stress in healthcare
professionals during the COVID-19 health
crisis in Spain. Journal of Clinical Nursing,
2020;29(21-22): 4321-4330
43. Fessell D, Cherniss C. Coronavirus Disease
2019 (COVID - 19) and Beyond:
Micropractises for Burnout Prevention
and Emotional Wellness. Journal of the
American College of Radiology,
2020;17(6): 746 -748
44. Γάτσιου Α. Ικανοποίηση ασθενών απο τις
Παρεχόμενες Υπηρεσίες Υγείας: Η
περίπτωση Της 1ης Τοπικής Μονάδας
Υγείας (Τομυ) Ναυπλίου ΠΜΣ
«Οικονομικά και Διοίκηση της Υγείας»
Τμήμα οικονομικής Επιστήμης
Πανεπιστήμιο Πειραιώς, 2021.
45. Μαΐδη Α. Η ποιότητα των παρεχόμενων
υπηρεσιών στο ελληνικό δημόσιο
σύστημα υγείας Μεταπτυχιακή Εργασία
Σχολή Οικονομικών, Διοίκηση και

Πληροφορικής, Πανεπιστήμιο Πάφου,
2021.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Διάγραμμα 1. Το Διάγραμμα ροής (Flow chart) της διαδικασίας επιλογής των άρθρων



ΠΙΝΑΚΑΣ 1. Συναισθηματική Νοημοσύνη και άσκηση νοσηλευτικής Διοίκησης.

A\A	Συγγραφείς	Έτος	Θέμα	Χώρα	Δείγμα	Αποτελέσματα
1	Hirai, Y., & Yoshioka, S.	2020	Emotional Intelligence and Work Perceptions Among Nurse Managers	Ιαπωνία	105 διευθυντές νοσηλευτών	<ul style="list-style-type: none"> • Οι διευθυντές νοσηλευτών είχαν υψηλότερες τιμές Σ.Ν. από όσους εργάζονται σε άλλους τομείς. • Οι ηγέτες με υψηλές βαθμολογίες Σ.Ν. είναι σε θέση να παρακινούν και να εμπνεύσουν πάθος στους υφισταμένους τους, καθώς και να παρακολουθούν και να διαχειρίζονται τα δικά τους συναισθήματα και των άλλων. • Οι διευθυντές νοσηλευτών με υψηλές βαθμολογίες στην ενδοπροσωπική ΣΝ ασκούν αποτελεσματικά μετασχηματιστική ηγεσία και πετυχαίνουν μια καλή ισορροπία σε θέματα όπως η διαχείριση των σχέσεων και η δημιουργία ενός άνετου εργασιακού περιβάλλοντος, η εκπαίδευση και η υποστήριξη του προσωπικού και η διατήρησή του σωματικά και ψυχικά υγιές.
2	Απιδοπούλου, Α.	2019	Αποτελεσματική Ηγεσία στο Χώρο της Υγείας. Μελέτη Περίπτωσης Γ.Ν.Θ. «Ο Άγιος Δημήτριος»	Ελλάδα	102 νοσηλευτές	<ul style="list-style-type: none"> • Η μετασχηματιστική ηγεσία θεωρείται ως μία από τις πιο αποτελεσματικές μορφές ηγεσίας για την παρακίνηση και εργασιακή ικανοποίηση των νοσηλευτών. • Αποτελεί ουσιαστικό μέσο για την ανάπτυξη νοσηλευτικού εργατικού δυναμικού. • Οι μεταβολές της συναισθηματικής νοημοσύνης επηρεάζουν τα ηγετικά χαρακτηριστικά
3	Λυγερού, Ι.	2018	Ηγεσία και Συναισθηματική Νοημοσύνη στους Οργανισμούς Υγείας και Πρόνοιας	Ελλάδα	105 επαγγελματίες υγείας που εργάζονται	<ul style="list-style-type: none"> • Οι ηγετικές ικανότητες και η ικανότητα Σ.Ν. είναι απαραίτητες συνιστώσες ώστε τα άτομα να αντιλαμβάνονται τα συναισθήματά τους, τα



					σε δημόσια και ιδιωτικά Νοσηλευτικά ιδρύματα της Αττικής	συναισθήματα των άλλων, να προσαρμόζονται αλλαγές και να διαχειρίζονται κρίσιμες καταστάσεις. <ul style="list-style-type: none">• Θετική συσχέτιση μεταξύ της Μετασχηματιστικής Ηγεσίας και των υποκλιμάκων της Σ.Ν.• Αναφορικά με την Παθητική/ προς αποφυγή ηγεσία και του δείκτη Συναισθηματικότητας, παρατηρήθηκε ότι, όσο οι τιμές του δείκτη Παθητική / προς-αποφυγή ηγεσία αυξάνουν οι τιμές του Δείκτη Συναισθηματικότητας μειώνονται.
4	Tyczkowski, B., Vandenhouten, C., Reilly, J., Bansal, G., Kubsch, S., Jakkola R.	2015	Emotional Intelligence (EI) and Nursing Leadership Styles Among Nurse Managers	United States	146 νοσηλευτές	<ul style="list-style-type: none">• Η Σ.Ν. επηρεάζει: 44% το μετασχηματιστικό στυλ ηγεσίας,• 41% τα αποτελέσματα της ηγεσίας (επιπλέον προσπάθεια, αποτελεσματικότητα και ικανοποίηση),• 18% το συναλλακτικό στυλ και• 20% το παθητικό/αποφευκτικό στυλ.• Αρνητική συσχέτιση άγχους με παθητική ηγεσία και θετικά με τα αποτελέσματα της ηγεσίας.• Σχέση αυτοαντίληψης και συναλλακτικού στυλ ελαφρώς θετική.• Δεν υπήρχε σημαντική συσχέτιση μεταξύ λήψης αποφάσεων, διαπροσωπικών σχέσεων και στυλ ηγεσίας
5	Τρούλη, Ε.	2015	Η Συμβολή της Συναισθηματικής Νοημοσύνης στην αποτελεσματικότερη Ηγεσία στο χώρο της Υγείας	Ελλάδα	64 διευθυντές και προϊστάμενοι ιδιωτικών και δημοσίων νοσοκομείων	<ul style="list-style-type: none">• Θετική συσχέτιση μεταξύ της Σ.Ν. και της ηγεσίας. Συγκεκριμένα η Μ.Η., έχει στατιστικά σημαντική θετική σχέση με όλους τους παράγοντες της Σ.Ν. Η ηγεσία προς αποφυγή δεν ασκείται σχεδόν καθόλου και έχει αρνητική σχέση με τους

					ν	<p>παράγοντες ευημερία και κοινωνικότητα.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Καμία συσχέτιση με τη συναισθηματικότητα και ασθενή σχέση με τον αυτοέλεγχο. • Στη Συναλλακτική μορφή παρατηρήθηκε να υπάρχει σχέση με την ευημερία και την κοινωνικότητα και όχι σημαντική σχέση με τον αυτοέλεγχο και τη συναισθηματικότητα.
6	Spano-Szekely, L., Griffin, Q., Clavelle, J., Fitzpatrick, J.	2016	Emotional Intelligence and Transformational Leadership in Nurse Managers.	United States	148 προϊστάμενοι νοσηλευτές σε τμήμα οξείας θεραπείας	<ul style="list-style-type: none"> • Βρέθηκε θετική συσχέτιση μεταξύ Σ.Ν. και Μ.Η. σε προϊστάμενους. • Η Σ.Ν. σχετίστηκε αρνητικά με τη laissezfaire ηγεσία, ενώ με τη συναλλακτικής ηγεσίας δεν συσχετίστηκε σημαντικά. • Η Σ.Ν. δεν συσχετίστηκε με δημογραφικά χαρακτηριστικά των προϊστάμενων, αλλά η Μ.Η. σχετίστηκε σημαντικά με την εκπαίδευση και το επίπεδο εξειδίκευσης. • Θετική συσχέτιση βρέθηκε μεταξύ Μ.Η. και επιπλέον προσπάθειας, αποτελεσματικότητας και εργασιακής ικανοποίησης
7	Νεραντζή, Ε., Τζιάλλας, Δ., Μπέλλου, Χ., Καστανιώτη, Α., Αναγνωστόπουλος, Φ.	2017	Διερεύνηση του ηγετικού προφίλ στελεχών της νοσηλευτικής υπηρεσίας σε νοσοκομεία του ΕΣΥ	Ελλάδα	250 στελέχη νοσηλευτικών διευθύνσεων (διευθυντές νοσηλευτικής υπηρεσίας, τομεάρχες, προϊσταμένους νοσηλευτικών τμημάτων	<ul style="list-style-type: none"> • Στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των στελεχών που είχαν μεταπτυχιακή εξειδίκευση στη διοίκηση. • Το φύλο, παρατηρήθηκε να προκαλεί διαφοροποιήσεις στο πεδίο της «ενδεχόμενης αμοιβής» μεταξύ συναλλακτικού και παθητικού μοντέλου ηγεσίας. • Σχετικά με την ηλικία των ερωτηθέντων υπήρξε η τάση τα στελέχη ηλικίας >50 ετών να ακολουθούν το συναλλακτικό μοντέλο, ενώ οι ερωτηθέντες ηλικίας < 50 ετών



						<p>να ακολουθούν το μετασχηματιστικό.</p> <ul style="list-style-type: none">• Αναφορικά με τα έτη προϋπηρεσίας στην παρούσα θέση, τα άτομα με > 7 έτη επέλεξαν συναλλακτικό μοντέλο ηγεσίας, αντιθέτως < 7 έτη, προτιμούσαν το μετασχηματιστικό.• Ο τρόπος ηγεσίας αποτελεί αντικείμενο ανάπτυξης και διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού.
8	Prufeta, P.	2017	Emotional Intelligence of Nurse Managers.	United States	38 προϊστάμενοι νοσηλευτές	<ul style="list-style-type: none">• 31% των προϊσταμένων χρειάζεται ανάπτυξη ή βελτίωση.• Οι προϊστάμενοι με λιγότερο από 2 χρόνια εμπειρίας είχαν στατιστικά σημαντικά χαμηλότερη βαθμολογία συναισθημάτων και στρατηγικής EI.• Η Σ.Ν. εκείνων με λιγότερο από 2 χρόνια διοικητικής εμπειρίας μπορεί να ενισχυθεί με εκπαίδευση.• Οι νοσηλευτές με μεταπτυχιακό στη νοσηλευτική σημείωσαν υψηλότερη βαθμολογία στη χρήση των συναισθημάτων σε σχέση με εκείνους με μεταπτυχιακό σε σχετικό τομέα.• Δεν υπήρξε διαφορά στην Σ.Ν. μεταξύ ηλικίας, φύλου και πιστοποίησης σε νοσηλευτική ειδικότητα.
9	Weiszbrod, T.,	2015	Health Care Leader Competencies and the Relevance of Emotional Intelligence	Ηνωμένες Πολιτείες	43 διευθυντές υγειονομικής περίθαλψης	<ul style="list-style-type: none">• Θετική σχέση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης και των ικανοτήτων του ηγέτη• Οι μεταβλητές: φύλο, έτη εμπειρίας και επίπεδο εκπαίδευσης, αυξάνει κατά 0,63 μονάδας την ικανότητα ηγεσίας για κάθε 1 μονάδα

						<p>αύξησης της Σ.Ν.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Η μεταβλητή του επιπέδου εκπαίδευσης δεν επηρέασε τόσο την ικανότητα ηγεσίας, όσο η μεταβλητή των ετών εμπειρίας
10	Μπακερτζή ς, Ε.	2019	Η σχέση μεταξύ της συναισθηματικής νοημοσύνης, της εργασιακής δέσμευσης και της εργασιακής ικανοποίησης και η επίδρασή τους στην απόδοση του εργαζόμενου - ο κλάδος της Υγείας στην Ελλάδα	Ελλάδα	410 επαγγελματίες υγείας, (νοσηλευτές και ιατροί)	<ul style="list-style-type: none"> • Βρέθηκε υψηλό επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης και στις δυο επαγγελματικές κατηγορίες ιατρική και νοσηλευτική. • Θετική σχέση της Σ.Ν. με την απόδοση των εργαζομένων και τις εργασιακές στάσεις και αρνητική σχέση με την εργασιακή εξουθένωση. • Η εργασιακή ικανοποίηση έχει θετική σχέση με την εργασιακή απόδοση το οποίο σημαίνει υψηλότερη ποιότητα παροχής υπηρεσιών υγείας και μεγαλύτερη ικανοποίηση από τους ασθενείς, • Απαραίτητη η συμβολή της Σ.Ν. στη παροχή ποιοτικών υπηρεσιών υγείας.

ΠΙΝΑΚΑΣ 2. Νοσηλευτική ηγεσία, παρακίνηση και εργασιακή ικανοποίηση.

A/A	Συγγραφείς	Έτος	Θέμα	Χώρα	Δείγμα	Αποτελέσματα
11	Moumouri, S., Intas, G., Sarafis, P., Nikoletzos, A., Triantafilloudis, I., Bourantonis, D., Stergiannis, P.	2021	Leadership styles and job satisfaction of nursing staff in a peripheral general hospital in Greece: a survey	Greece	180 νοσηλευτές	<ul style="list-style-type: none"> • Η εργασιακή ικανοποίηση του προσωπικού, κυμάνθηκε σε μέτρια επίπεδα. • Το μετασχηματιστικό και συναλλακτικό στυλ ηγεσίας είχαν θετική συσχέτιση με την ικανοποίηση από την προαγωγή, την επίβλεψη από τον επικεφαλής νοσηλευτή και τη φύση της εργασίας • Το μετασχηματιστικό στυλ συσχετίστηκε επίσης θετικά με τις πιθανές ανταμοιβές και τη σχέση με τους συναδέλφους. • Το παθητικό στυλ ηγεσίας σχετιζόταν θετικά με την ικανοποίηση από το μισθό, την προαγωγή και τα προνόμια-παροχές.
12	Χατζίκα, Κ.	2019	Η επίδραση της Ηγεσίας στην παρακίνηση και ομαδική απόδοση των εργαζομένων στις Υπηρεσίες Υγείας	Ελλάδα	360 εργαζόμενοι (νοσηλευτές, ιατροί, διοικητικό και λοιπό επιστημονικό προσωπικό)	<ul style="list-style-type: none"> • Η επίδραση της συναλλαγής ηγέτη-μέλους στην παρακίνηση και την ομαδική απόδοση βρέθηκε να είναι στατιστικά σημαντικά θετική. • Βρέθηκε θετική επίδραση της αντιληπτής Οργανωσιακής Υποστήριξης στην Ομαδική Απόδοση και την παρακίνηση των εργαζομένων στις υπηρεσίες υγείας • Διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική επίδραση μεταξύ της κατοχής θέσης ευθύνης και της αντιληπτής Οργανωσιακής Υποστήριξης όπως και μεταξύ κατοχής θέσης ευθύνης και παρακίνησης. • Δεν προέκυψε σημαντική επίδραση της βιολογικής ηλικίας σε καμία μεταβλητή (συναλλαγής ηγέτη-μέλους, υποστήριξη από τον Οργανισμό, παρακίνηση και ομαδική απόδοση).

						<ul style="list-style-type: none"> • Δεν προέκυψε σχέση μεταξύ των ετών εργασίας στο επάγγελμα και των υπόλοιπων μεταβλητών. Αντίθετα, η πραγματοποίηση μεταπτυχιακών σπουδών σχετίζεται σημαντικά με την παρακίνηση. • Επίδραση της παρακίνησης των επαγγελματιών υγείας ως διαμεσολαβητή (mediator) μεταξύ της σχέσης της αντιληπτής υποστήριξης από τον Οργανισμό και της ομαδικής απόδοσης
13	Μαυρονάσιου, Β. & Ίσσαρη, Μ.	2019	Ο ρόλος της διοίκησης στην εργασιακή ικανοποίηση του νοσηλευτή	Ελλάδα	120 νοσηλευτές	<ul style="list-style-type: none"> • 59,2% των ερωτηθέντων συνολικά (δημόσιο κ ιδιωτικό φορέα) αναφέρει ότι η διοίκηση της νοσοκομειακής μονάδας που εργάζονται δεν λειτουργεί αντικειμενικά. • 65,8%, ότι δεν είναι ικανοποιημένοι από τον τρόπο λειτουργίας της διοίκησης • 35,8% του ιδιωτικού τομέα θεωρεί ότι η διοικητική λειτουργία ασκεί έλεγχο στους εργαζομένους. • Η διοίκηση έχει σημαντικό ρόλο στη βελτίωση του προσωπικού, (60%) και διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στις προσπάθειες για την προσωπική εξέλιξη (38,3%).
14	Σέρβου, Ι.	2017	Αποτελεσματική ηγεσία και παρακίνηση νοσηλευτικού προσωπικού	Ελλάδα	120 νοσηλευτές	<ul style="list-style-type: none"> • Διακρίνεται προτίμηση της άσκησης μετασχηματιστικής ηγεσίας • Ενισχύει την άποψη ότι η μετασχηματιστική ηγεσία έχει θετική επίδραση (61%) στην παρακίνηση των νοσηλευτών • Το αίσθημα της αυτοεκτίμησης, η σημαντικότητα του έργου, το αίσθημα της προσφοράς στον συνάνθρωπο, κρίθηκαν ως οι πιο σημαντικοί παράγοντες

						<p>παρακίνησης.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Οι Έλληνες νοσηλευτές δεν θεωρούν τα χρήματα ως παράγοντα παρακίνησης
15	Αράπη, Ε.	2017	Παρακίνηση εργαζομένων σε δημόσια νοσοκομεία και ο ρόλος της ηγεσίας.	Ελλάδα	100 εργαζόμενοι σε δημόσιες υγειονομικές μονάδες	<ul style="list-style-type: none"> • Υπάρχει σημαντική συσχέτιση του στυλ ηγεσίας και της παρακίνησης των εργαζομένων, • Ο ηγέτης μπορεί να αυξήσει την παραγωγικότητα, την αποδοτικότητα, την εργασιακή ικανοποίηση κ την οργανωσιακή δέσμευση. • Οι νοσηλευτές παρακινούνται κυρίως από εσωτερικές αξίες, όπως ευχαρίστηση από την εργασία τους, σεβασμό, αυτονομία κ αναγνώριση του έργου τους.
16	Nantsupawat, A., Kunaviktikul, W., Nantsupawat, R., Wichaikhum, O.-A., Thienthong, H., Poghosyan, L.	2016	Effects of nurse work environment on job dissatisfaction, burnout, intention to leave	Ταϊλάνδη	1351 νοσηλευτές	<ul style="list-style-type: none"> • 51% είχαν υψηλή εξουθένωση, περίπου οι μισοί από τους συμμετέχοντες • 17% ανέφερε ότι δεν ήταν ικανοποιημένος με τη δουλειά τους. • 10% εξέφρασε την πρόθεσή του να εγκαταλείψει τη επάγγελμά τους μέσα σε ένα χρόνο. • Το περιβάλλον εργασίας συμβάλλει σημαντικά στην εργασιακή δυσαρέσκεια, η οποία έχει αντίκτυπο στη φροντίδα και ασφάλεια των ασθενών. • Οι νοσηλευτές που εργάζονταν σε καλύτερα εργασιακά περιβάλλοντα παρείχαν καλύτερη φροντίδα στους ασθενείς, σημαντικά λιγότερα λάθη κ παραλείψεις, λιγότερη εργασιακή δυσαρέσκεια, εξουθένωση και πρόθεση να φύγουν (39 έως 55%).
17	Karami A, Farokhzadian J, Foroughameri G	2017	Nurses' professional competency and organizational	United Kingdom	230 νοσηλευτές	<ul style="list-style-type: none"> • Δεν βρέθηκε σημαντική σχέση μεταξύ τους της επαγγελματικής ικανοποίησης και της

			commitment: Is it important for human resource management?			<p>οργανωτικής δέσμευσης.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Οι διαχειριστές ανθρώπινου δυναμικού θα πρέπει να ακολουθούν κατάλληλες στρατηγικές για την ενίσχυση της επαγγελματικής ικανότητας και της οργανωτικής δέσμευσης του νοσηλευτικού προσωπικού τους.
18	Munir, M., Azam, R	2017	Emotional Intelligence and Employee Performance: An Intervention Based Experimental Study	Pakistan	266 επαγγελματίες υγείας	<ul style="list-style-type: none"> • Θετικές συνέπειες της βελτίωσης της ΣΝ, • Σημαντική άμεση σχέση μεταξύ Σ.Ν. και απόδοσης των εργαζομένων, • Η απόδοση διέφερε σημαντικά ανάλογα με την οικογενειακή κατάσταση • Η ενίσχυση της Σ.Ν. οδηγεί σε αύξηση της απόδοσης των εργαζομένων • Η Σ.Ν. βασικός παράγοντας επιτυχίας

ΠΙΝΑΚΑΣ 3. Ικανοποίηση και Ποιότητα υπηρεσιών.

A/A	Συγγραφείς	Έτος	Θέμα	Χώρα	Δείγμα	Αποτελέσματα
19	Karimi, L., Leggat, S.G. Bartram, T., Afshari, L., Sarkeshik, S., & Verulava, T.	2021	Emotional intelligence: predictor of employees' wellbeing, quality of patient care, and psychological empowerment	Αυστραλία	78 υπαλλήλους ενός οργανισμού φροντίδας ηλικιωμένων	<ul style="list-style-type: none"> • Η συναισθηματική νοημοσύνη προβλέπει την ψυχολογική ενδυνάμωση, την ευημερία και την ποιότητα της φροντίδας των εργαζομένων με στατιστικά σημαντικό τρόπο. • Η Σ.Ν. των εργαζομένων σχετίζεται με την ποιότητα της φροντίδας. Οι εργαζόμενοι με υψηλότερη Σ.Ν. παρέχουν καλύτερη ποιότητα φροντίδας στους ασθενείς.
20	Κυρίτση, Ν.	2020	Διερεύνηση των αντιλήψεων των νοσηλευτών για την Παραλειπόμενη Νοσηλευτική Φροντίδα. Η σχέση της με την επαγγελματική ικανοποίηση και την επαγγελματική εξουθένωση	Ελλάδα	282 νοσηλευτές και βοηθοί νοσηλευτών	<ul style="list-style-type: none"> • Η επαγγελματική ικανοποίηση και εξουθένωση επιδρούν σημαντικά στη φροντίδα του ασθενούς. • Χαμηλής ποιότητα νοσηλευτική φροντίδα οφείλονταν σε έλλειψη ανθρώπινων πόρων (ως 80%) και υλικών πόρων (ως 62%), και προβλήματα επικοινωνίας και ομαδικής εργασίας (τέως 56%). • Η επαγγελματική εξουθένωση και η συναισθηματική εξάντληση είχε ικανοποιητική συσχέτιση συχνότητας παραλείψεων • Σημαντική επίδραση της ηλικίας και της υπερωριακής εργασίας στην αύξηση παραλείψεων της φροντίδας. • Σημαντικές συσχετίσεις δημογραφικών χαρακτηριστικών των νοσηλευτών (ηλικία, προϋπηρεσία, εκπαίδευση) και των παραλείψεων στη φροντίδα.
21	Ugwu, L., Enwereuzor, I., Fimber, U. Ugwu, D.,	2017	Nurses' burnout and counterproductive work behavior in a Nigerian sample: The moderating role of emotional intelligence	Νιγηρία	401 νοσηλευτές	<ul style="list-style-type: none"> • Όλες οι διαστάσεις της εργασιακής εξουθένωσης: συναισθηματική εξάντληση, αποπροσωποποίηση και προσωπικό επίτευγμα συσχετίστηκαν σημαντικά και θετικά με την αντιπαραγωγική εργασιακή συμπεριφορά (Counterproductive Work

						<p>Behavior-CWB).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Η Σ.Ν. προέβλεψε σημαντικά και αρνητικά την CWB. • Θετική σχέση μεταξύ συναισθηματικής εξάντλησης & προσωπικής επιτυχίας με την αποπροσωποποίηση, αρνητική σχέση μεταξύ συναισθηματικής εξάντλησης και προσωπικών επιτευγμάτων. • Νοσηλευτές με χαμηλή Σ.Ν. έχουν θετική σχέση με συναισθηματική εξάντληση και αποπροσωποποίηση, όχι όμως με χαμηλά προσωπικά επιτεύγματα
22	Κανελλάκης, Κ., Καρακασίδου, Ε. & Κουτσούκης, Ν-Σ.	2018	Ο ρόλος του επαγγελματικού στρες και της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασιακή υγειονομική περίθαλψη και το ιατρικό περιβάλλον	Ελλάδα	67 υγειονομικοί υπάλληλοι (νοσηλευτές, γιατροί κ παραϊατρικοί)	<ul style="list-style-type: none"> • Το επαγγελματικό άγχος και η Σ.Ν. έχουν αρνητική σχέση • Η σχέση μεταξύ του αριθμού των λειτουργιών στις οποίες συμμετέχει ένας εργαζόμενος (δηλ. φόρτος εργασίας) και του επαγγελματικού άγχους είναι θετική και στατιστικά σημαντική, • Το επαγγελματικό άγχος και η εργασιακή απόδοση έχει αρνητική σχέση, • Το επαγγελματικό στρες και η Σ.Ν. είναι υψίστης σημασίας για τις εργασιακές επιδόσεις
23	Khamisa, N., Peltzer, K., Ilic, D., Oldenburg, B	2017	Effect of personal and work stress on burnout, job satisfaction and general health of hospital nurses in South Africa	Νότια Αφρική	895 νοσηλευτές	<ul style="list-style-type: none"> • Το 86% βίωσε υψηλά επίπεδα εργασιακού στρες που απορρέει από θέματα προσωπικού άγχους. • Το 20% παρουσίασε κακή γενική υγεία που σχετίζεται με άγχος και αϋπνία • Το 16% βίωσε χαμηλή εργασιακή ικανοποίηση που σχετίζεται κυρίως με την αμοιβή • το εργασιακό στρες επηρεάζει αρνητικά τους εργασιακούς ρόλους και αυξάνει κατά 27% τα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης