

**STRATEGII DE DIMINUARE A STRESULUI ORGANIZAȚIONAL
PRIN ANTRENAMENTUL INTELIGENȚEI EMOȚIONALE**

Silvia BRICEAG, *dr., conf. univ., Facultatea de Științe ale Educației, Psihologie și Arte, Universitatea de Stat „Alec Russo” din Bălți*
Irina URSULEAC, *licențiată, maistru Departament Calitate, SRL automotive Draexlmaier*

Abstract: *In this article, the silence regarding the impact of emotional intelligence on the level of organizational stress felt by managers in the public and private sectors has been translated. For this purpose, we carried out a quantitative study that allowed us to obtain relevant results in order to identify the link between emotional intelligence and the level of organizational stress. Likewise, we set out to compare the level of stress in managers who are part of the private environment with those in the public environment. Finally, we determined that private sector employees are more stressed than those in the public sector, but this difference is insignificant. The study carried out allowed us to realize the difference in the level of emotional intelligence held by managers representing the public sector and those from the private sector. The obtained data tell us about the fact that managers in the public sector are more emotionally intelligent than those in the private sector, but as in the previous case, this difference is insignificant. From an applied perspective, a contribution of the research consists in the fact that it offers a training program for the development of personal skills.*

The rationale of the program is to train/improve the capacity for self-discovery and self-knowledge, to reduce tension caused by organizational stress, depression, anger, to identify and recognize emotions in those around you, and to learn strategies for managing emotions and directing them towards solving problems and achieving the proposed goals.

Keywords: *Employee, emotion, intelligence, emotional intelligence, manager, organizational management, stress, organizational stress, public sector, private sector.*

Introducere

Adaptarea la cerințele mediului reprezintă o necesitate absolută pentru fiecare individ. Trăim într-o perioadă ce se caracterizează printr-o viteză enormă a schimbărilor care se produc în plan social, tehnologic, economic și cultural. Toate acestea duc la creșterea efortului fizic și psihologic depus

de către omul modern pentru asimilarea și adaptarea la noile exigențe ale societății. De aici, rezultă interesul sporit, pe care îl evocă oamenii de știință din diferite domenii, pentru definirea și caracterizarea stresului, care este asociat cu tensiunea, constrângerea nervoasă, presiune sau încordare, ce apare odată cu nevoia individului de a se adapta la noile realii.

Primul care a lansat definiția stresului a fost savantul canadian Hans Selye în anul 1925, potrivit lui: „stresul este o reacție nespecifică a organismului la orice solicitare” [1, p. 181]. Selye consideră că „tensiunile care îl produc fac parte din viața cotidiană – stresul nu poate fi evitat el fiind viața însăși”. O parte componentă a existenței umane, ce are un impact semnificativ asupra evoluției personalității, este munca. Aceasta poate fi considerată drept unul din agenții stresori care perturbă homeostazia individului.

Potrivit studiilor realizate în SUA, cinci din șase persoane investigate au recunoscut că sunt supuse unor tensiuni intense resimțite negativ la locul de muncă. Astfel, a apărut ipoteza care a fost dovedită ulterior că persoanele angajate în câmpul muncii sunt supuse unui stres specific – stresul organizațional. Acesta „fiind recunoscut a fi unul dintre cele mai serioase riscuri pentru sănătate și adesea factor ce determină insatisfacția profesională, productivitatea scăzută, absentismul crescut al angajaților” [1, p. 181]. Hans-Horst Konkolewsky, directorul Agenției Europene pentru Securitate și Sănătate în Muncă, a remarcat: „Stresul legat de muncă afectează peste 40 de milioane de lucrători, iar costurile privind absentismul și serviciile medicale conexe se ridică la circa 20 de miliarde de euro pe an în Uniunea Europeană, iar riscurile psiho-sociale sunt nocive pentru societate și indivizi [2, p. 121].

Investigațiile lui M. Frone și D. McFarlin relevă importanța în stresul ocupațional a unui factor subiectiv – nivelul conștiinței de sine, care presupune capacitatea persoanei de a-și percepe adecvat reacțiile la diferite influențe ale mediului, detectând consecințele negative. Rezultatele investigației arată că persoanele cu un nivel înalt de conștientizare a propriilor reacții reacționează mai rapid la devierile echilibrului emoțional, orientându-se spre detectarea stresorilor și ajustarea la ei [8, pp. 336-341].

Altă investigație, cea a lui P. Cnen și P. Spector (1991), arată că afectivitatea negativă (predispoziția de a trăi emoții negative, precum tensiunea și nervozitatea, tristețea, sentimentul de vină, insatisfacția de sine) este un mediator al relației dintre stresori și consecințele negative ale stresului asupra sănătății [2, pp. 123-128].

Acestea se referă la inteligența emoțională – unul din cele mai discutate constructe în psihologia modernă ce se referă la procesele cognitive implicate în recunoașterea, utilizarea, înțelegerea și gestionarea stărilor emoționale proprii și ale altor persoane, fiind o aptitudine generală adaptativă utilizată pentru a rezolva probleme și a regla comportamentul (Mayer și Salovey, 1997; Salovey și Mayer, 1990) [7]. Inteligența Emoțională a fost pusă în legătură cu diferite variabile specifice contextului psihologiei muncii și organizaționale. Unul din ele fiind stresul organizațional. Există dovezi potrivit cărora Inteligența Emoțională favorizează la gestionarea stresului, inducând starea de bine indivizilor care o posedă. (Bar-On, Brown, Kirkcaldy și Thoméd 2000, Briceag 2016, Șova 2014 etc.).

Cu ceva timp în urmă cei mai expuși stresului organizațional erau: piloții de încercare, militarii aflați pe front, controlorii de trafic aerian, lucrătorii căilor ferate, cosmonauții și medicii (în special, chirurgii). Astăzi printre categoriile profesionale expuse riscului sunt menționați și managerii [4, pp. 404-405]. Acest fapt se datorează multitudinii de sarcini și responsabilității pe care le are managerul. Succesul oricărei organizații este asigurat, în mare măsură, de competențele managerului, și, îndeosebi, dacă acesta este lider instituțional. Un lider adevărat stimulează angajații spre creștere personală și profesională, el e cel care inspiră, motivează, mentorizează și direcționează, este piramida vie de valori a firmei. Tocmai din acest motiv Daniel Goleman consideră că Inteligența Emoțională este indispensabilă pentru un manager. Dovezile arată că persoanele care se descurcă din punct de vedere emoțional, care își cunosc și își stăpânesc bine sentimentele și care deslușesc și abordează eficient sentimentele celorlalți sunt în avantaj în orice domeniu al vieții, fie că este vorba de relații sentimentale și intime, fie că e vorba de respectarea regulilor nescrise care guvernează reușita în politica organizatorică [6, p. 53].

În acest mod, competențele emoționale ale managerului îi oferă mai multe oportunități în stabilirea și menținerea relațiilor interpersonale constructive, contribuie la adaptarea socială, asigură integrarea profesională și un leadership eficient, cu alte cuvinte, îi creează sentimentul de confort psihologic, care, la rândul său, este un indicator important al activității de succes al managerului și al întregii organizații.

Scopul cercetării: determinarea relației dintre inteligența emoțională și stresul organizațional la managerii din sectorul public și privat.

Ipotezele cercetării:

- Inteligența emoțională reprezintă un factor determinant al nivelului de stres resimțit la locul de muncă, cu cât EQ este mai dezvoltat, cu atât efectele stresului sunt mai inofensive.
- Există o relație pozitivă între nivelul inteligenței emoționale a managerilor și toleranța la stres organizațional: odată cu creșterea nivelului inteligenței emoționale va scădea nivelul de stres individual resimțit.
- Gradul de inteligență emoțională poate fi crescut prin educare și exersare.

Metode, procedee și tehnici de cercetare:

Metode teoretice: analiza și sinteza literaturii de specialitate, analiza comparativă a opiniilor mai multor cercetători, sistematizarea informației și realizarea capitolului teoretic.

Metode empirice: Experimentul psihologic cu realizarea etapelor specifice: constatare, formare și control. Colectarea datelor a fost realizată prin intermediul instrumentelor:

- Testul de Inteligență Emoțională adaptat de Mihaela Roco după Bar-On și D Goleman [9, p. 187].
- Chestionar de evaluare a stresului individual Melgosa [10, p. 146].
- Chestionarului pentru expres diagnostic al factorilor stresori în organizații [11].

Metode statistice de prelucrare a datelor:

- Testul statistic Coeficientul de corelație liniar (Pearson).
- Testul t-Student

Baza experimentală

Cercetarea experimentală a fost efectuată în cadrul școlii medii generale „Luceafărul” din or. Biruința, ce reprezintă sectorul public și SRL automotivă DRAEXLMAIER din orașul Bălți, ce se referă la sectorul privat. Eșantionul utilizat este alcătuit din zece manageri de nivel mediu, cinci dintre care sunt angajați în sectorul privat și alții cinci în cel public.

În ceea ce privește repartizarea pe vârste, majoritatea celor dispuși a se implica, 80% au vârsta cuprinsă între 36-45 ani, iar 20% au vârsta peste 46 de ani. Dintre aceștia 60% sunt de sex feminin și 40% de sex masculin. Din perspectiva vechimii în muncă 70% îndeplinesc funcția de manager.

Rezultate și discuții

Diagnosticarea nivelului de inteligență emoțională și a nivelului stresului la managerii din sectorul public și sectorul privat

Având drept scop determinarea interferențelor psihologice și sociale ale inteligenței emoționale și stresul organizațional, în exercitarea funcției manageriale, am considerat oportun să începem analiza constativă cu testarea subiecților.

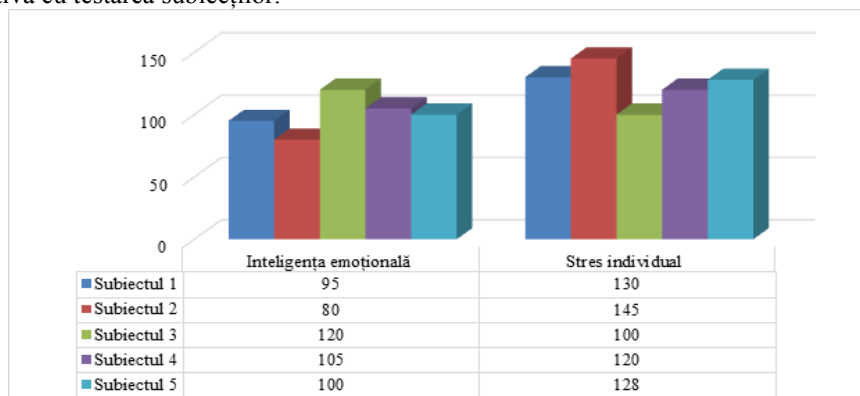


Fig. 2.1. Rezultatele testării inteligenței emoționale și a nivelului de stres la sectorul privat

Datele prezentate în figura 2.1 denotă 2 persoane cu inteligență emoțională sub medie și 3 persoane cu inteligență emoțională medie. Tot aici se observă o relație de interdependență dintre nivelul de stres individual și inteligența emoțională, care se reflectă în faptul că persoanele cu inteligență emoțională scăzută au demonstrat un nivel de stres ridicat.

Analizând Diagrama nr 2.2, ce reflectă datele cu privire la nivelul de inteligență emoțională și nivelul de stres individual la sectorul public, constatăm că 3 respondenți au demonstrat un nivel de stres mediu, o persoană – un nivel de stres scăzut și una – un nivel de stres ridicat. Reprezentarea gra-

fică ne ajută să observăm că subiecții stabiliți cu nivel de stres ridicat au prezentat rezultate, ce sunt caracteristice unui nivel sub mediu al inteligenței emoționale; cu cât este mai mare nivelul de inteligență emoțională, cu atât indicii stresului sunt mai mici.

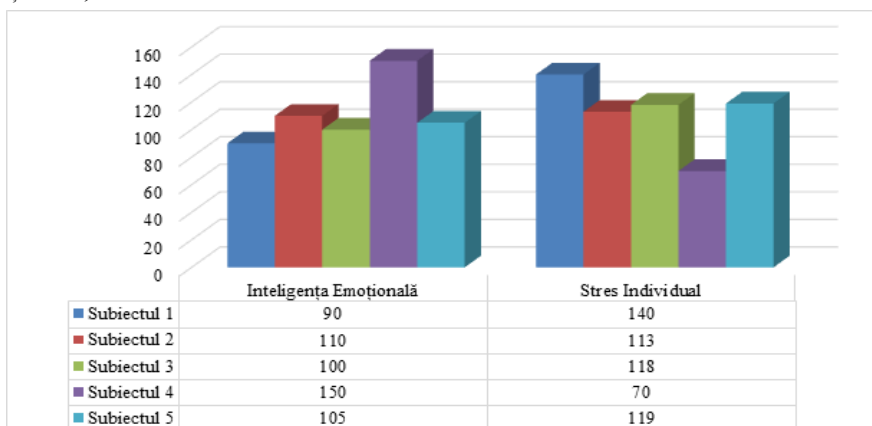


Fig.2.2. Rezultatele testării inteligenței emoționale și a nivelului de stres la sectorul public

Pentru investigarea aprofundată a ipotezei conform căreia presupunem că inteligența emoțională reprezintă un factor determinativ al nivelului de stres resimțit la locul de muncă, astfel încât, cu cât EQ este mai dezvoltat, cu atât efectele stresului sunt mai inofensive, am considerat oportun să analizăm dacă variabilele studiului nostru (inteligența emoțională, stresul) stabilesc corelații semnificative. Pentru aceasta, ne-am propus să realizăm o analiză statistică a valorilor obținute în urma testării.

Variabilele studiului:

- 1) Variabila dependentă – inteligența emoțională;
- 2) Variabila dependentă – nivelul de stres resimțit la locul de muncă;
- 3) Variabila independentă – angajații cu două subscale: 1. Sectorul public; 2. Sectorul privat.

Analiza corelației variabilei dependente – inteligența emoțională (conform testului de inteligență emoțională adaptat de Mihaela Roco după Bar-On și Daniel Goleman) asupra variabilei dependente – nivelului de stres (conform Chestionarului de evaluare a stresului individual Melgosa) a fost realizat cu ajutorul corelației Pearson. Datele obținute sunt prezentate în tabelul 2.1.

Tabelul 2.1. Rezultatele testului Pearson între EQ și scorurile la stres

		stres_gen	EQ_gen
stres_gen	Pearson Correlation	1	-,984**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	10	10
EQ_gen	Pearson Correlation	-,984**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	10	10

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

În urma corelării, am obținut un $r = -0,98$ cu un prag semnificativ ($p < 0,001$) și cu semnul corelației negativ, ceea ce înseamnă că indicelui mare al nivelului de inteligență emoțională îi corespunde un scor mic al nivelului de stres resimțit; indicelui mic al nivelului de inteligență emoțională îi corespunde un scor mare al nivelului stresului resimțit la locul de muncă. Astfel, putem menționa faptul că inteligența emoțională reprezintă un factor determinativ al nivelului de stres resimțit la locul de muncă, astfel încât, cu cât EQ este mai dezvoltat, cu atât efectele stresului sunt mai inofensive.

În continuare, ne-am propus să vedem dacă există diferențe, în ceea ce privește inteligența emoțională, dintre angajații din mediul privat și angajații din mediul public. Strategia utilizată pentru testare, din punct de vedere statistic, a diferenței, a fost utilizat Testul t pentru compararea a două eșantioane independente. În ceea ce urmează, vom prezenta rezultatele obținute în urma analizei:

Tabelul 2.2. Mediile scorurilor la inteligența emoțională în raport cu angajații din diferite medii

	N	Mean
EQ_priv	5	100,00
EQ_pub	5	111,00

Tabelul 2.3. Rezultatele la testul t de comparare a mediilor la managerii din mediul privat și public

	F	Sig.	t	df	Sig.(2taile)	Diferența dintre medii	Eroare standard	Intervalul de încredere 95%	
								Limita inferioară	Limita superioară
Inteligența emoțională	500	0,499	-0,903	8	0,393	-11,00	12,186	-39,101	17,101

Mediile:

- Subiecți mediul privat - Mgr1 = 100;
- Subiecți mediul public - Mgr2 = 111.

În urma analizei statistice a datelor obținute în timpul diagnosticului Inteligenței Emoționale, am obținut valoarea $F = 500$, $p = 0,4$. La fel, am constatat că $t(8) = -0,903$, cu pragul de semnificație egal cu 0,393 mai mare ca 0,050, ceea ce înseamnă că nu există diferențe semnificative între medii. Subiecții din mediul public au o medie mai mare la nivelul inteligenței emoționale, dar nesemnificativ statistic comparativ cu cei din mediul privat.

Pentru a vedea influența variabilei independente angajații (cu eșantioane independente de subiecți: 1. din sectorul public; 2. din sectorul privat) asupra variabilei dependente nivelul de stres resimțit la locul de muncă am utilizat Testul t, obținând următoarele rezultate:

Tabelul 2.4. Mediile scorurilor la nivelul de stres în raport cu angajații din diferite medii

	eșantion	N	Mean
stres_gen	mediul privat	5	126,6000
	mediul public	5	112,0000

Tabelul 2.5. Rezultatele la testul t de comparare a mediilor la managerii din mediul privat și public

	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Diferența dintre medii	Eroare standard	Intervalul de încredere 95%	
								Limita Inferioară	Limita Superioară
Stresul	0,773	0,440	1,136	8	0,289	14,600	12,855	-15,04	44, 24

Mediile:

- Subiecți mediul privat - Mgr1 = 126;
- Subiecți mediul public - Mgr2 = 112.

În urma prelucrării statistice a datelor obținute în urma chestionării nivelului de stres, am obținut valoarea $F = 0,773$, $p = 0,4$. La fel, am constatat că $t(8) = 1,136$ cu pragul de semnificație egal cu 0,289 mai mare ca 0,050, ceea ce înseamnă că nu există diferențe semnificative între medii. Subiecții din sectorul privat au o medie mai mare la nivelul stresului resimțit la locul de muncă, dar nesemnificativ statistic comparativ cu cei din sectorul public.

Expres diagnosticarea factorilor stresori

Interpretând datele obținute în urma aplicării chestionarului pentru expres diagnostic al factorilor stresori în organizații, am identificat (diagrama 2.3) că marea majoritate a managerilor (50%) sunt stresați de suprasolicitare, adică de lipsa de echilibru dintre viața personală și cea profesională. Invadarea spațiului personal de problemele și solicitările de la serviciu își lasă amprenta asupra performanțelor angajatului și implicit, ale companiei. Pentru 50% de subiecți principalul factor stresor este adaptarea la schimbările care intervin spontan și necesită mai multă energie fizică și psihică.

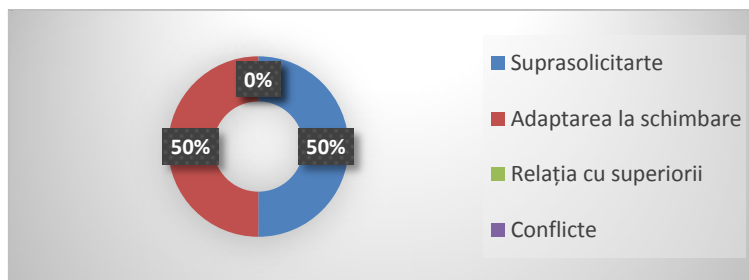


Fig. 2.3. Factorii stresori în organizații

În urma comparării factorilor de stres organizațional din sectorul public și privat (figura 2.4), am obținut următoarele: în sectorul privat cele mai mari scoruri aparțin suprasolicității și adaptării, la fel, cum este și pentru sectorul privat.

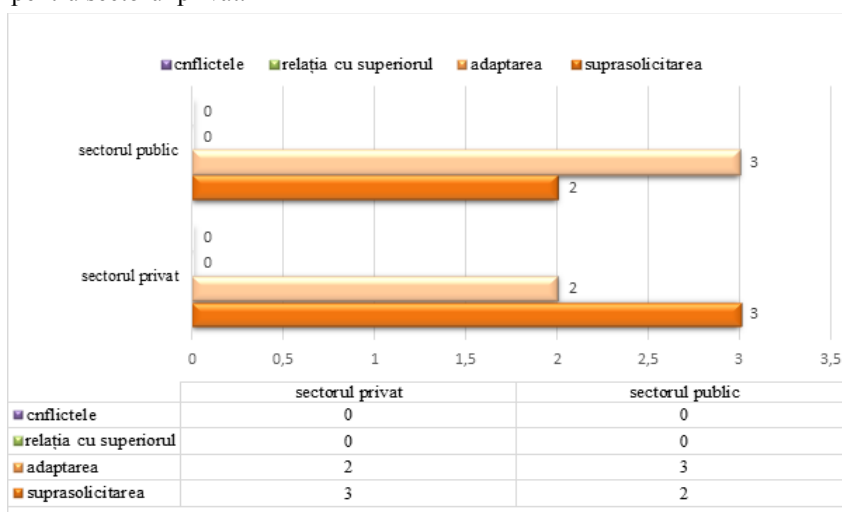


Fig. 2.4. Factorii stresori sectorul privat/public

Rezultatele obținute în urma desfășurării experimentului de constatare ne-au permis să deducem că anumiți factori ai inteligenței emoționale necesită îmbunătățire. Studiile realizate în domeniul inteligenței emoționale și rolul acesteia în managementul organizațional au demonstrat că doar managerii ce dețin un nivel mediu sau înalt de IE au o toleranță ridicată la stres și, astfel, pot asigura un management eficient și demonstra performanță la locul de muncă. De aceea, ne-am propus să realizăm un program de dezvoltare a competențelor emoționale. Totuși, ținând cont de impactul determinanților interni în formarea inteligenței emoționale, de specificul cultural-educativ al țării noastre, de lipsa programelor școlare/universitare de formare a competențelor emoționale, considerăm că diferențele obținute nu vor fi mari. Însă, putem afirma cu certitudine că cunoștințele și abilitățile, obținute pe parcursul programului formativ, vor contribui în timp la bunăstarea emoțională, profesională și socială a fiecărui participant la training.

De ce am optat pentru metoda trainingului?

În cadrul trainingului, persoana poate asimila competențe noi, poate experimenta diferite modele de reacții emoționale, comportamentale și atitudinale, cu colegii de training. Expunerea realizată de fiecare membru al trainingului a problemelor cu care se confruntă (a ideilor, opiniilor, trăirilor, anxietăților, frustrărilor etc.), analiza și conceptualizarea (circumscrierea cât mai exactă) a acestora în grup și de către grup, constituie esența procesului formativ, ale cărui rezultate se pot concretiza în modificarea calitativă a nivelului funcțional al inteligenței emoționale și schimbarea adaptativă optimală a personalității fiecărui membru al grupului [5, p.11].

Unul dintre cunoscuții experți din domeniul metodelor de grup, de lucru cu oamenii, Kjell Rudestam, notează următoarele avantaje ale acestei metode de rezolvare a problemelor psihologice:

- Posibilitatea de a primi feedback și sprijin de la persoane care au probleme sau experiențe comune cu un anumit membru al grupului;
- Există o acceptare a valorilor și nevoilor altor persoane;
- Într-un grup, o persoană se simte acceptată, în același timp, acceptă pe cei din jur, încrezută, oferind încredere, primește ajutor și acordă ajutor;
- Observând interacțiunile care au loc în grup, participanții se pot identifica cu ceilalți și pot folosi o conexiune emoțională stabilită atunci când se evaluează propriile sentimente și comportament;
- Grupul poate facilita procesul de auto-explorare și introspecție, auto-dezvăluire;
- Grupul oferă avantaje economice, ca metodă de asistentă psihologică, este mai accesibil din punct de vedere economic pentru oameni (Rudestam K., 1993.) [12, p.47].

La elaborarea programului formativ, ne-am condus de indicațiile metodice cu privire la organizarea și desfășurarea trainingului psihologic și am urmărit să atingem următoarele obiective:

- Înțelegerea de către participanți a semnificației inteligenței emoționale și a interferențelor sale psihosociale în activitatea profesională;
- Prezentarea și implementarea tehnicilor de dezvoltare a abilităților emoționale ce implică: dezvoltarea capacității de descoperire de sine și autocunoaștere; conștientizarea și recunoașterea propriilor emoții; a emoțiilor celor din jur; dezvoltarea gândirii flexibil, toleranței în comunicare; înțelegerea rolului convingerilor raționale în activitatea profesională, dar și în viața de zi cu zi;
- Managementul situațiilor generatoare de stres: timpul, conflictele, schimbările, antrenamentul asertiv prin tehnici comportamentale, dezvoltarea unor strategii de coping centrat pe emoții prin tehnici comportamentale și de relaxare;
- Însușirea și valorificarea competențelor emoționale-concrete (în situații concrete) și strategice (alegerea comportamentului cel mai potrivit în funcție de situație).

Astfel, tematica trainingului a fost structurată în 6 ședințe. Rațiunea acestui program este ameliorarea stărilor de tensiune provocate de stresul organizațional. O altă idee urmărită este de a oferi participanților posibilitatea de a discuta diverse probleme, temeri, incertitudini, cu care se pot confrunta pe parcursul activităților, precum și dezvoltarea abilităților de lucru în echipă, suport reciproc, comunicare în grup. Astfel, programul include o îmbinare echilibrată între teorie și practică, făcându-se trecerea de la ascultarea activă, spre exerciții și lucrul în grup.

Frecvența ședințelor: de 1-2 ședințe pe săptămână.

Durata ședințelor: 90 min

Materiale necesare: Foi A4 alb, color; stilouri; creioane colorate; foi de flipchart; plicuri.

Tehnici și metode: Explicația; Convorbirea; Analiza produsului activității; Joc de rol; Tehnici de relaxare; Psihodrama; Metoda autoexprimării simbolice; Metoda operaționalizării.

Grupul țintă: 10 manageri de nivel mediu (5 din sectorul privat și 5 din sectorul public).

Finalități: în rezultatul participării la training, participanții vor avea posibilitatea:

Să cunoască:

- Specificul influenței emoțiilor asupra performanțelor profesionale și sociale;
- Particularitățile manifestării propriilor emoții, dar și a emoțiilor altor persoane;
- Rolul competențelor emoționale în menținerea stării de sănătate;
- Modalitățile principale de optimizare a stabilității emoționale.

Să poată:

- Să poată recunoaște, înțelege și analiza atât propriile emoții, cât și emoțiile celorlalți;
- Să însușească și să poată utiliza modalități eficiente de reglare emoțională;
- Să analizeze corect și detașat situația emoțional solicitantă întâlnită;
- Să fie tolerant și empatic în comunicare;
- Să selecteze strategii constructive de comportament în situații emoțional solicitante;

Concluzii

Luând în considerare faptul că omul acordă sferei profesionale cea mai mare parte a existenței sale, acesta nu poate să nu fie influențat de atmosferă și de condițiile în care activează și, mai mult decât atât sub influența unor factori raportați mediului de muncă, individul este supus unui stres specific – stresul organizațional. Printre profesiunile cele mai afectate de stres organizațional, managerii

ocupă locurile de frunte, acest fapt se datorează multitudinii de responsabilități și sarcini pe care acesta trebuie să le realizeze.

Stresul este un fenomen subiectiv și este generat de emoții negative și pozitive. Componenta subiectivă a stresului reiese din faptul că ceea ce este provocator, facil sau chiar relaxant pentru o persoană, pentru o altă persoană poate deveni amenințător. Studiile empirice realizate în domeniu confirmă că un nivel ridicat al Inteligenței emoționale are impact asupra procesării și percepției stresului organizațional. Efectul sugerează o influență asupra percepției severității evenimentelor stresante. Persoanele cu competențe emoționale dezvoltate, sunt mai puțin afectate de situații tensionate.

Inteligența emoțională nu este înăscută, ea poate fi dezvoltată pe tot parcursul vieții, de aceea odată ce au fost identificate anumite neajunsuri în acest domeniu, sunt binevenite activități de formare, traininguri și instruirii. Scopul de bază al acestora este de a dezvolta abilitatea de a percepe emoțiile personale și a celor din jur, de a le exprima și de a le regulariza. Implementarea demersului formativ evidențiază posibilitatea de modificare calitativă și cantitativă pozitivă a nivelului de inteligență emoțională, care, la rândul său, menținută în timp și dezvoltată, va avea neapărat repercusiuni pozitive asupra domeniului respectiv și va minimiza până la limita de normal nivelul de stres individual și organizațional al persoanelor ce au participat la programul formativ.

Bibliografie:

1. BOGATHI, Zoltan. Manual de Psihologia Muncii și Organizațională. Iași: Polirom, 2004. 376 p. ISBN 973-681-536-6. pag. 181.
2. BRICEAG, Silvia. O provocare a vieții noastre: cum să facem din stres un prieten. În: Stresul ocupațional: perspective teoretico-praxiologice: (Materialele conferinței științifice internaționale „Managementul stresului ocupațional în mediul educațional”, 19 dec. 2008). Bălți, 2009, pp. 123-128. ISBN 978-9975-931-48-9. pag. 121.
3. NICULAES, Ana. Repere și delimitări terminologice-stres, eustress, distress. În: Problemele ale științelor socio-umane și modernizării învățământului. Chișinău, 2007, pp. 336-341. ISBN 978-9975-921-33-6; https://www.academia.edu/2947875/Nicul%C4%83e%C5%9F_A_Repere_%C5%9Fi_delimit%C4%83ri_terminologice_stress_eustres_distress
4. BRICEAG, Silvia. O provocare a vieții noastre: cum să facem din stres un prieten. În: Stresul ocupațional: perspective teoretico-praxiologice: (Materialele conferinței științifice internaționale „Managementul stresului ocupațional în mediul educațional”, 19 dec. 2008). Bălți, 2009, pp. 123-128. ISBN 978-9975-931-48-9. pag. 121.
5. ILIESCU, Dragoș, Alexandra ILIE. Relația stresului ocupațional cu inteligența emoțională. O investigație centrată pe două instrumente de evaluare a inteligenței emoționale [online] [citată 2020]. Disponibil: https://www.researchgate.net/publication/347211750_Relatia_stresului_ocupațional_cu_inteligența_emoțională_O_investigație_centrată_pe_doua_instrumente_de_evaluare_a_inteligenței_emoționale
6. BURDUȘ, Eugen, Gheorghită CĂPRARESCU. Fundamentele managementului organizației. București: Editura Economică, 1999. 512 p. ISBN 973-590-209-5. pag. 404-405.
7. GOLEMAN, Daniel. Inteligența emoțională. București: Curtea Veche, 2008. 430 p. ISBN 978-973-669-520-9. pag. 53.
8. ROCA, Mihaela. Creativitate și inteligența emoțională. Iași: Polirom, 2001. 248 p. ISBN 973-683-654-1. pag. 187.
9. ȘOVA, Tatiana. Managementul stresului profesional al cadrelor didactice; coord. st.: Maia COJOCARU-BOROZAN ; recenzenți: Ion GAGIM, Igor RACU, Larisa SADOVEI; Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă”. Chișinău: [S.n.], 2014. 277 p. ISBN 978-9975-46-196-2. pag. 146.
10. Ladanov I.D, Urazaeva V. A [online] disponibil <https://scibook.net/sotsialnaya-psihologiya-knigi/641-ekspres-diagnostika-stressogennyih-22505.html>
11. CALANCEA, Angela. Training-ul de dezvoltarea a competențelor afective: Ghid pentru formarea practică în consilierea psihologică: Ghid metodic. Chișinău, 2012. 272 p. ISBN 978-9975-53-096-5. pag 11.
12. ПАХАЛЬЯН, В. Групповой психологический тренинг: Учебное пособие. СПб.: Питер, 2006. 224 p. ISBN 5-469-01390-111 с.47