

# ULOGA EMOCIONALNE INTELIGENCIJE U RADU MEDICINSKIH SESTARA

***Pukljak Iričanin, Z., Babić, J. i Perković, L.***

Katedra za zdravstvenu psihologiju

Zdravstveno veleučilište, Zagreb

*“Svatko se može naljutiti - to je lako. Ali naljutiti se na pravu osobu, do ispravnog stupnja, u pravi trenutak, zbog ispravnog razloga i na ispravan način - to nije lako.”*

*(Aristotel)*

## **Sažetak**

U radu se detaljno opisuje i definira emocionalna inteligencija kao relativno nov i popularan pojam u psihologiji. Objasnjava se utjecaj emocionalne inteligencije na svakodnevno funkcioniranje, s posebnim naglaskom na utjecaj na uspješnost u poslu. Navode se rezultati dosadašnjih istraživanja emocionalne inteligencije na studentima sestrištva i zaposlenim medicinskim sestrama.

## **O emocionalnoj inteligenciji**

Pojam emocionalne inteligencije javlja se prvi put u literaturi 1990. u radovima Petera Saloveya, psihologa s Harvarda i njegovog kolege Johna D. Mayera. Iako je, dakle, riječ o relativno novom terminu, on opisuje sposobnosti koje su godinama, više ili manje izravno, bile predmet interesa mnogih teoretičara i znanstvenika. Ovi su je autori odredili kao skup sposobnosti koje bi trebale pridonijeti točnijoj procjeni i izražavanju svojih emocija, kao i procjeni tuđih emocija i uporabi osjećaja u motiviranju, planiranju i postignuću ciljeva u životu (Salovey i Mayer, 1990).

Ideja za razvoj novog koncepta rodila se motivirana rezultatima istraživanja u kojima se pokazalo da su za snalaženje u svakodnevnim situacijama potrebne drukčije sposobnosti od onih koje mjere klasični testovi inteligencije. Osobe visokih rezultata na testovima inteligencije često nisu bilo osobito uspješne u karijeri i privatnom životu, za razliku od onih spretnih u prepoznavanju, korištenju, razumijevanju i regulaciji emocija.

Kod psihološke javnosti primljen je s dosta kritika kao koncept koji pokušava unijeti dodatnu konfuziju u ionako složeno područje inteligencije. Stroži su kritičari konceptu zamjerali i udruživanje dvaju, po njihovom mišljenju, kontradiktornih područja - kognicije i emocija (Takšić, Jurin, Cveniće, 2001).

Autori su isprva vrlo polagano mukotrpnom znanstvenom metodologijom provjeravali i razvijali ovaj konstrukt. No, do preokreta dolazi 1995. kad David Goleman izdaje knjigu „Emocionalna inteligencija, zašto može biti važnija od kvocijenta inteligencije“. U njoj su prikazana istraživanja s različitih područja znanosti (neuroznanost, psihijatrija, psihologija i sl.) i primjeri iz svakodnevnog života koji ističu važnost „pametnoga“ korištenja emocija u rješavanju ozbiljnih problema modernog društva te postizanju sreće, zadovoljstva i uspjeha svakog pojedinca. Prema Golemanu, razvoj emocionalne inteligencije nije poput klasične, akademske inteligencije determiniran biologijom i genetikom već se može naučiti i istrenirati. Prema tome, svatko ima priliku razviti sposobnost emocionalne inteligencije i ostvariti svoju sreću i uspjeh, što je bitno pridonijelo zanimanju za ovaj konstrukt.

Iako je Golemanovo pisanje toliko impresioniralo javnost da je knjiga pune dvije godine bila najprodavanija knjiga u SAD –u, u njoj ima dosta neopravdanih generalizacija i nekritičkih implikacija (Šverko, D., 2009). No, njezin je značaj u tome što je naglo potaknula razvoj sustavnog istraživanja u ovome području.

Kroz desetljeće i pol zalaganja znanstvenici su uspjeli dodatno razviti i znanstveno obraniti koncept emocionalne inteligencije kao važan za razumijevanje psihičkog života i ponašanja ljudi, što je osobito značajno jer mu se u početku zamjeralo preklapanje s drugim dobro utemeljenim konstruktima u psihologiji, primjerice crtama ličnosti (Šverko, D., 2009).

Početnu definiciju autori su kasnije revidirali tako da danas kad govorimo o emocionalnoj inteligenciji, pod njom podrazumijevamo četiri skupine sposobnosti koje su hijerarhijski poredane, što znači da svaka prethodna treba biti razvijena da bi se razvijala slijedeća (Mayer i Salovey, 1997., prema Takšić i sur, 2001):

1. *sposobnost točnog zapažanja, procjene i izražavanja emocija*

Predstavlja najjednostavniju emocionalnu sposobnost, pomoću koje pojedinac, manje ili više precizno, zapaža emocije koje se kriju iza nekog fizičkog stanja, osjećaja i razmišljanja, kako kod sebe tako i kod drugih.

Pomoću nje pojedinac je u određenoj mjeri sposoban prepoznati emocije i u umjetničkim djelima te drugim živim i neživim objektima, kao i manje ili više precizno izraziti svoje emocije.

## *2. sposobnost uviđanja i generiranja emocija koje olakšavaju mišljenje*

Odnosi na načine na koji emocije mogu pospješiti intelektualno funkcioniranje. Emocije mogu diktirati koji će se misaoni procesi odvijati u CNS-u, usmjeravajući na taj način pažnju na one informacije koje su važne za pojedinca. Na ovaj način fokusiranjem pažnje na određeni događaj emocije pomažu boljem pamćenju tog događaja i time efikasnijoj procjeni slične situacije koja se u životu ponovi. Sposobnost pojedinca da mijenja svoja emocionalna raspoloženja pomaže mu da neki problem sagleda iz različitih perspektiva, što povećava vjerojatnost nalaženja rješenja.

## *3. sposobnost razumijevanja i analiziranja emocija: upotreba znanja o emocijama*

Na ovoj razini osobe se razlikuju prema mogućnosti točnog imenovanja i razlikovanja emocija po intenzitetu (npr. razlika između ljutnje i bijesa), zatim prema sposobnosti da proniknu u uzrok neke emocije, razumiju složene emocije te razumiju prijelaze iz jedne emocije u drugu.

## *4. sposobnost reguliranja emocija u svrhu promocije emocionalnog i intelektualnog razvoja.*

Predstavlja najsloženiju razina emocionalne inteligencije i omogućava pojedincu da svjesno upravlja vlastitim emocijama i na taj način doprinese vlastitom kako emocionalnom tako i intelektualnom napretku. Obuhvaća regulaciju vlastitih emocija, ali i sposobnost da se upravlja i tuđim emocijama, s ciljem održavanja ugodnih i ublažavanja neugodnih emocija.

Ovako definirana, emocionalna inteligencija nije u suprotnosti s klasičnim kvocijentom inteligencije, odnosno kognitivnim vještinama, nego je s njima u dinamičnom odnosu, kako na pojmovnoj razini, tako i u svakodnevnom životu. Idealno je kad su jednoj osobi spoje iznimne kognitivne i emocionalne vještine (Shapiro, 2007).

## **Emocionalna inteligencija u svakodnevnom životu**

Pojam emocionalne inteligencije kroz brojna se istraživanja pokazao povezan s mnoštvom aspekata svakodnevnog života.

Mayer, Caruso i Salovey (1999) utvrdili su da je emocionalna inteligencija pozitivno povezana sa samoprocjenama empatije, roditeljske topline, sigurnim stilom privrženosti i zadovoljstvom životom, a negativno sa socijalnom anksioznošću i depresijom.

Ciarrochi, Chan i Caputi (2000, prema Šverko, 2009) utvrdili su da emocionalna inteligencija pozitivno povezana sa zadovoljstvom životom, čak i uz kontrolu utjecaja klasične inteligencije, ekstraverzije, neuroticizma, empatije i otvorenosti. Nadalje, u istom istraživanju pokazalo se da adolescenti koji procjenjuju da imaju dobre vještine upravljanja tuđim emocijama dobivaju više socijalne podrške te su zadovoljniji tom podrškom.

Formcia (1998, prema Šverko, 2009) je utvrdio da osobe s visokom emocionalnom inteligencijom izražavaju veću povezanost sa svojom socijalnom okolinom i češće se bave poslovima koji uključuju brigu o drugim ljudima, što je osobito značajno sa stajališta sestrinske struke.

Djecu koja imaju veće rezultate na mjerama sposobnosti emocionalne inteligencije vršnjaci obično procjenjuju manje agresivnom, a učitelji procjenjuju da imaju više prosocijalnih ponašanja u usporedbi s djecom s nižim rezultatom na testu.

Na temelju takvih nalaza osmišljene su različiti programi u obrazovnim ustanovama i na radnim mjestima, usmjereni na razvoj samosvijesti, vještine upravljanja emocijama, donošenje odluka, komunikacijske vještine, upravljanje stresom, rješavanje konflikata i sl. Mnogi od tih programa nisu podvrgnuti empirijskim

provjerama, ali ima nalaza koji govore u prilog boljeg funkcioniranja u smislu uspjeha u školi i na poslu (Šverko, 2009).

### **Emocionalna inteligencija u poslu**

Uspješnost na poslu jedan je od važnih životnih kriterija, često povezan s emocionalnom inteligencijom. Nalazi u literaturi su brojni, a ozbiljne meta analize pokazuju da je, uz kontrolu svih relevantnih varijabli, povezanost između emocionalne inteligencije i profesionalnog uspjeha značajna (Bharwaney, Bar-On. R. i MacKinlay, 2007).

Osim toga, višestruko je dokazano da rezultati sa skala za mjerenje emocionalne inteligencije puno bolje predviđaju uspjeh u poslu, nego što to čine mjere kognitivnih sposobnosti i osobina ličnosti (O'Boyle i sur, 2011). Posebno je proučavano i znanstveno dokazano značenje koncepta emocionalne inteligencije za osobe koje obavljaju funkcije vođe tima (Mills, 2009).

### **Emocionalna inteligencija i sestrinstvo**

Općenito, emocionalna inteligencija smatra se osobito važnom u svakom kontekstu u kojem je važno razumjeti druge ljude s jedne, a biti učinkovit u upravljanju s druge strane. Stoga ne čudi brojnost istraživanja koja proučavaju elemente emocionalne inteligencije i njihovu povezanost s kvalitetom zdravstvene skrbi koju pružaju zdravstveni djelatnici. ([www.eiconsortium.org](http://www.eiconsortium.org)).

Odnos medicinska sestra – pacijent, kao ključna sastavnica sestrinskog rada, podrazumijeva sestrinsku percepciju, razumijevanje pacijentovih emocija i korištenje tih emocija kako bi njega pacijenta bila što učinkovitija. Danas njega pacijenata ne uključuje samo medicinsku njegu već i poštivanje pacijentovih ciljeva, želja i odluka te ispunjavanje njegovih emocionalnih, socijalnih i duhovnih potreba. Nadalje, medicinske sestre bi trebale razviti sposobnosti koje uključuju visoku samosvijest, procjenu događaja, kao i sposobnosti nošenja s vlastitim emocijama, što su sve elementi emocionalne inteligencije.

Landa i Zafra (2010) ističu kako je razvoj empatije, kao jednog od aspekata emocionalne inteligencije, središnji faktor mnogih teorija sestrinstva te da emocionalna inteligencija omogućava sestrama razvijanje terapijskog odnosa s pacijentima i njihovim obiteljima, te bolje nošenje sa stresom. Osim toga, emocionalna se inteligencija povezuje s manjom učestalošću *burn out* sindroma, te većim zadovoljstvom poslom i boljim zdravljem kod medicinskih sestara. Isti autori stoga preporučaju uključivanje elemenata emocionalne inteligencije u nastavne programe budućih medicinskih sestara, kako bi se kao budućim kompetentnim profesionalcima omogućilo razumijevanje i upravljanje emocionalnim stanjima.

Isto navodi i McQueen (2004), citirajući istovremeno i Cadmana i Brewera (2001) koji smatraju kako bi procjenu emocionalne inteligencije trebalo raditi čak već pri prijavi kandidata na sestrinske programe.

Druskat i Wolff (2001, prema McQueen, 2004) ističu značenje vrijednosti emocionalne inteligencije u timskom radu, među sestrama različitih uloga, ali i u suradnji s drugim članovima zdravstvenoga tima. Gardner i Stough (2002, prema Feather, 2009) smatraju da je izrazito važno za medicinske sestre koje imaju ulogu vođe da razviju sposobnost prepoznavanja vlastitih emocija i izražavanja tih emocija u odnosu s drugima. To omogućuje vođama upotrebu pozitivnih emocija kako bi utjecali na druge i time poboljšali radni učinak.

Codier i suradnici (2010) su proveli istraživanje u kojem je dobivena pozitivna povezanost između nekih konstrukata emocionalne inteligencije (empatije, rješavanje problema, interpersonalnih odnosa i samosvijesti) i sestrinske profesionalnosti, uspješnosti obavljanja zadataka i intuicije. Rezultati ukazuju na značajnu vezu emocionalne inteligencije sa važnim sestrinskim konceptima poput profesionalizma, intuicije i obavljanja zadataka.

Kvalitativno istraživanje koje su proveli Davies i sur. (2010) je pokazalo da medicinske sestre/tehničari percipiraju emocionalnu inteligenciju kao ključni dio njihovog posla, bez obzira na poziciju na kojoj se nalaze. Iako je ona relativno novi koncept u sestrinstvu, svaki je ispitanik prepoznao relevantne attribute emocionalne inteligencije kao ključne odrednice kvalitetne skrbi, pogotovo kad se radi o palijativnoj skrbi.

Istraživanjem koje su proveli Rego i suradnici (2010) dobivena je povezanost šest dimenzija sestrinske emocionalne inteligencije i dvije dimenzije njihovog njegujućeg ponašanja. Dobiveno je da se na temelju stupnja emocionalne inteligencije sestara može predvidjeti njihovo njegujuće ponašanje, pri čemu su najbolji prediktori istog samoohrabivanje i samokontrola. Sestre s visokim stupnjem samoohrabivanja su motivirane fokusirati se na pacijentove potrebe, ostaviti snažniji dojam „sestrinske prisutnosti“ te nastaviti njegovati vjeru i nadu čak i kada su sve medicinske opcije potrošene (Wadas, 1993, prema Rego i sur., 2010). Nadalje, visoka empatija može imati i pozitivan i negativan utjecaj na zdravstvenu njegu pacijenta, ovisno o stupnju povezanosti s drugim dimenzijama emocionalne inteligencije. Medicinske sestre s visokom samokontrolom prilikom suočavanja s kritikom su otvorenije u komunikaciji s pacijentom, što čini pacijenta sklonijim dijeliti vlastite brige i osjećaje s njima. Kao posljedica toga, sestre bolje razumiju pacijenta, raspravljaju o njihovim brigama, pomažu im i pokazuju brigu za njih na način pun poštovanja. Takve medicinske sestre njeguju odnos povjerenja i međusobno razumijevanje, razvijaju pozitivnu povezanost i pomažu pacijentu u očuvanju međusobne emocionalne izmjene (Kamp i MacInnis, 1995, prema Rego i sur., 2010).

## **Zaključak**

Sasvim je jasno i razumljivo da sestrinska profesija uključuje određeni stupanj emocionalnog uključivanja. Koncept emocionalne inteligencije tek se relativno nedavno pojavio u sklopu sestrinske literature, no njezina je vrijednost prepoznata od svih profesija zdravstvene skrbi. Dosadašnja istraživanja pokazuju da postoji povezanost između emocionalne inteligencije i rada koji uključuje emocije, no ta se veza mora još dodatno istražiti (McQueen, 2004). Neke su medicinske sestre/tehničari sklonije se emocionalno angažirati u radu s pacijentima, no ostaje pitanje imaju li one i viši stupanj emocionalne inteligencije. Buduća istraživanja bi trebala dati odgovore na pitanja poput: Jesu li osobe s višim stupnjem emocionalne inteligencije sklonije emocionalnom angažmanom? Štiti li emocionalna inteligencija od sagorijevanja na poslu? Koje su najbolje strategije i tehnike razvijanja emocionalne inteligencije?

Dok čekamo odgovore na ta pitanja, sasvim je jasno da ukoliko medicinskim sestrama/tehničarima poboljšanje emocionalne inteligencije može pomoći kako bi se lakše nosili s emocijama na radnom mjestu i kako bi se smanjila pojava stresa, to bi bilo od koristi ne samo njima, nego i pacijentima i poslodavcima.

## LITERATURA

Bharwaney, G., Bar-On, R. i MacKinlay, A. (2007). *EQ and the Bottom Line: Emotional Intelligence Increases Individual Occupational Performance, Leadership and Organisational Productivity*. First Published 2007, Reprinted 2011 by Ei World

Codier, E, Muneno, L., Franey, K., Matsuura, F. (2010). *Research in brief: Emotional intelligence in nursing*. Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing, **17**, 940–948.

Davies, S., Jenkins, E., Mabbett, G. (2010). *Emotional intelligence: district nurses' lived experiences*. British Journal of Community Nursing, Vol 15, No 3, 141-146.

Goleman, D. (1997). *Emocionalna inteligencija*. Mozaik knjiga, Zagreb.

Feather, R. (2009). *Emotional intelligence in relation to nursing leadership: does it matter?* Journal of Nursing Management 17, 376–382.

Landa, J. M. A, i Lopez – Zafra, E. (2010). *The impact of Emotional Intelligence on Nursing*. Psychology, 1, 50 – 58.

Mayer, J. D., Caruso, D. R. i Salovey, P. (1999). *Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence*. Intelligence, 27 (4), 267-298.

Mayer, J. D., & Geher, G. (1996). *Emotional intelligence and the identification of emotion*. Intelligence, 17, 89-113.



Mayer, J. D. i Salovey, P. (1999). *Što je emocionalna inteligencija?*. U: P. Salovey i D. Sluyter (ured.). *Emocionalni razvoj i emocionalna inteligencija: Pedagoške implikacije*. EDUCA, Zagreb.

McQueen A.C.H. (2004). *Emotional intelligence in nursing work*. *Journal of Advanced Nursing* 47(1), 101–108, Blackwell Publishing Ltd.

Mills, Lane B. (2009). *A Meta-Analysis of the Relationship Between Emotional Intelligence and Effective Leadership*. *Journal of Curriculum and Instruction (JoCI)*, November 2009, Volume 3, Number 2.

O'Boyle Jr., E. H., Humphrey, R. H., Pollack, J. M., Hawver, T. I Paul A. Story, P. (2011). *The Relation Between Emotional Intelligence And Job Performance: A meta-analysis*. *Journal of Organizational Behavior*, 32, 788–818 .Published online 29 June 2010 in Wiley Online Library.

Rego, A., Godinho, A., Mcqueen, A., Cunha, M. P. (2010). *Emotional intelligence and caring behaviour in nursing*. *The Service Industries Journal*, Vol. 30, No. 9, 1419–1437.

Salovey, P. & Mayer, J. D. (1990). *Emotional intelligence*. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185-211.

Shapiro, L. E. (2007). *Kako razviti emocionalnu inteligenciju djeteta*. Mozaik knjiga, Zagreb.

Šverko, D. (2009). *Pametni jesmo – a jesmo li emocionalno inteligentni? Emocionalna inteligencija i ponašanje*, u: Čorkalo Biruški, D. (2009). *Primijenjena psihologija, pitanja i odgovori*.

Takšić, V. (1998). *Validacija konstrukta emocionalne intligencije*. Doktorska disertacija. Zagreb: Odsjek za psihologiju Filozofskog fakulteta

Takšić, V., Jurin, Ž., Cvenić, S. (2001.). *Operacionalizacija i faktorsko-analitička studija konstrukta emocionalne inteligencije*. Psihologijske teme, 8-9: 95-109.

<http://www.asrn.org/journal-nursing/202-emotional-intelligence-in-the-nursing-profession.html> (05. veljače 2012)

<http://www.eiconsortium.org/> (05. veljače 2012)