

# Emocionalne vještine, kompetentnosti, regulacija i kontrola emocija studenata studija sestrinstva

---

Horvat, Ivana

Undergraduate thesis / Završni rad

2017

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University North / Sveučilište Sjever**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:122:216321>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

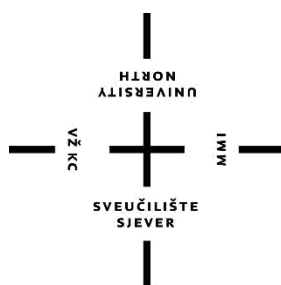
Download date / Datum preuzimanja: **2025-01-15**



Repository / Repozitorij:

[University North Digital Repository](#)





**Sveučilište  
Sjever**

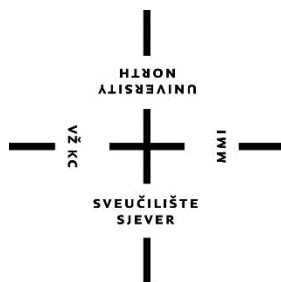
**Završni rad br. 880/SS/2017**

**Emocionalne vještine, kompetentnosti, regulacija i kontrola  
emocija studenata sestrinstva**

**Ivana Horvat, 0196/336**

Varaždin, srpanj 2017. godine





# Sveučilište Sjever

**Odjel za biomedicinske znanosti**

**Završni rad br. 880/SS/2017**

## **Emocionalne vještine, kompetentnosti, regulacija i kontrola emocija studenata sestrinstva**

**Student**

Ivana Horvat, 0196/336

**Mentor**

Marijana Neuberg, mag. med. techn.

Varaždin, srpanj 2017. godine

# Prijava završnog rada

## Definiranje teme završnog rada i povjerenstva

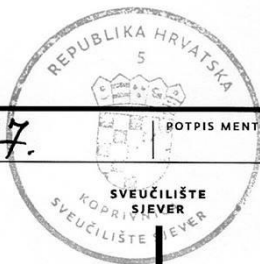
ODJEL	Odjel za biomedicinske znanosti		
PRISTUPNIK	Ivana Horvat	MATIČNI BROJ	0196/336
DATUM	03.07.2017.	KOLEGIJ	Organizacija, upravljanje i administracija u zdravstvenoj njezi
NASLOV RADA	Emocionalne vještine, kompetentnosti, regulacija i kontrola emocija studenata studija sestrinstva		
NASLOV RADA NA ENGL. JEZIKU	Emotional skills, competencies, regulations and controls of nursing students		
MENTOR	Marijana Neuberg, mag.med.techn.	ZVANJE	viši predavač
ČLANOVI POVJERENSTVA	1. doc.dr.sc. Hrvoje Hečimović, predsjednik 2. Marijana Neuberg, mag.med.techn., mentor 3. doc.dr.sc. Karlo Houra, član 4. Melita Sajko, dipl.med.techn., zamjenski član 5. _____		

## Zadatak završnog rada

BROJ	880/SS/2017
OPIS	Uspješnost u poslu u današnje vrijeme je jedan od važnijih faktora u životu, mnogi ljudi žele biti uspješni u svom poslu te imati dobru karijeru. Općenito, emocionalna inteligencija smatra se osobito važnom u svakom kontekstu, tako i u smjeru naše profesije, sestrinstva. Treba biti prepoznato da emocionalna inteligencija nisu samo urođeni talenti nego i sposobnosti koje se trebaju učiti i razvijati kako bi se postigli izvrsni rezultati. Dobre komunikacijske vještine, strpljivost i empatija su sastavni dio svakog sestrinskog postupka, nužne su za stvaranje odnosa povjerenja. Ovim istraživanjem žele se upotpuniti već provedana istraživanja o emocionalnoj inteligenciji studenata studija sestrinstva u Sveučilišta Sjever. U istraživanju će se upitnikom emocionalne regulacije i kontrole (ERIK) i upitnikom emocionalnih vještina i kompetentnosti (UEK-15) provjeriti razine emocionalnih vještina,

ZADATAK URUČEN

24.08.2017.



POTPIS MENTORA

## **Predgovor**

Želim se zahvaliti svojoj dragoj mentorici Marijani Neuberg, na ukazanom povjerenju, strpljenju i mnogim savjetima koji su bili putokaz za izradu ovog rada. Hvala Vam!

Veliko hvala mojim roditeljima i sestri koji su bili uz mene, od prvašića pa do prvostupnice sestrinstva. Hvala vam što ste vjerovali u mene, pružali mi potporu i bili puni razumijevanja.

Hvala i svim mojim prijateljima i prijateljicama, kolegama i kolegicama s kojima sam uz međusobnu pomoć i suradnju prolazila stresne i divne trenutke u ove tri godine. Hvala kolegama i kolegicama koji su postali moji veliki i divni prijatelji tijekom studija.

Također veliko hvala svim profesorima, mentorima i predavačima na uloženom trudu što su nas pretvorili u prvostupnike sestrinstva.

## Sažetak

Emocionalna inteligencija smatra se osobito važnom u svakom kontekstu, tako i u smjeru naše profesije, sestrištva. Emocionalna inteligencija predstavlja sposobnost prepoznavanja, kontroliranja, izražavanja te razumijevanja misli i osjećaja. Medicinske sestre koje posjeduju emocionalnu inteligenciju usređuju svoje pacijente i čine ih zadovoljnijima. Emocionalna inteligencija čini medicinske sestre otvorenijima, komunikativnijima, empatičnima i punim razumijevanja i strpljenja što pacijenta potiče na otvaranje osjećaja, na povezivanje sa medicinskim osobljem te na stvaranje povjerenja prema medicinskoj sestri koja brine o njegovom zdravlju.

Cilj istraživanja je spoznati koliku razinu emocionalne inteligencije (razinu emocionalne regulacije, kontrole te emocionalnih vještina, kompetentnosti) posjeduju studenti sestrištva. Pokušati će se utvrditi utječu li nezavisne varijable poput starosne dobi, godine studija i godine radnog staža na razvoj emocionalne inteligencije odnosno na razvoj regulacije i kontrole te na razvoj emocionalnih vještina i kompetencija.

Podaci za istraživanje sposobnosti regulacije i kontrole emocija te emocionalnih vještina i kompetentnosti, prikupljeni su online anketom između studenata studija sestrištva na Sveučilištu Sjever u razdoblju od 22. svibnja 2017. do 25. svibnja 2017. godine. Anketu je ispunilo ukupno 157 studenata studija Sestrištva, svih godina studija. Anketa se sastoji od ukupno 6 pitanja zatvorenog tipa. U prvom dijelu obuhvaćena su pitanja koja su se odnosila na spol, dob, duljinu radnog staža te godinu studija. Drugi i treći dio provedene ankete su upitnici: upitnik emocionalne regulacije i kontrole (ERIK) te upitnik emocionalnih vještina i kompetentnosti (UEK-15), uz pisanu suglasnost preuzeti od prof.dr.sc. Vladimira Takšića.

Dobiveni rezultati pokazuju kako ispitanici, odnosno studenti studija sestrištva u Sveučilišta Sjever postižu iznadprosječne rezultate, tj. imaju iznadprosječne sposobnosti regulacije i kontrole emocija, ali i emocionalnih vještina i kompetentnosti. Hipoteza koja je ukazivala da studenti treće godine studija posjeduju više rezultate sposobnosti regulacije i kontrole emocija, ali i emocionalnih vještina i kompetentnosti od studenata prve i druge godine studija djelomično je potvrđena jer iako je utvrđena razlike između druge i treće godine studija, nije utvrđena statistički značajna razlika između studenata prve i treće godine studija. Provjera povezanosti godina staža u struci sa sposobnosti emocionalne regulacije i

kontrole te emocionalnih vještina i kompetentnosti je utvrđeno da dob, ali ni godine staža nisu povezane s mjerama emocionalne inteligencije.

**Ključne riječi:** emocionalna inteligencija, medicinska sestra, empatija, emocije



## **Abstract**

Emotional intelligence is considered to be particularly important in every context, as well as in the direction of our profession, nursing. Emotional intelligence represents the ability to recognize, control, express and understand thoughts and feelings. Medical nurses who possess the ability of showing their emotional intelligence can improve their patient's well being and make them more satisfied. Emotional intelligence makes nurses more communicative, open minded, empathetic, and full of understanding which will encourage their patients to open up, connect to the medical staff and build trust with the nurse taking care of them.

The aim of the research was to perceive the level of emotional intelligence (level of emotional regulation, control and emotional skills, competence) of nursing students. The goal was to try and determine whether the independent variables such as age, years of study, and years of work experience affect the development of emotional intelligence, ie. the development of regulation and control, and the development of emotional skills and competencies.

Data for researching the ability to control, emotional control and emotional skills and competencies were collected through an online survey conducted by nursing students of the North University in the period from May 22<sup>nd</sup> 2017 to May 25<sup>th</sup> 2017. The survey was completed by a total of 157 students of Nursing studies, all years of studying included. The survey consisted of a total of 6 closed-type questions. The first part covered issues related to gender, age, length of practical experience and a current year of study. The second and third part of the conducted survey were questionnaires: Emotional Regulatory and Control Questionnaire (ERIK) and Questionnaire of Emotional Skills and Competence (UEK-15), with written consent taken from Prof.dr.sc. Vladimir Takšić.

The given results show that participants - students of nursing studies at the North University achieve above-average scores, ie. have above-average ability to regulate and control emotions as well as emotional skills and competencies. The hypothesis showing that third year students had higher results of control and emotional control skills, as well as emotional skills and competencies than the students of the first and second year was partially confirmed. Although differences between the second and third year studies were established, no statistically important difference between the students of the first and third year was confirmed. Considering the relation between years of professional training with the ability of

emotional regulation and control of emotional skills and competencies, it has been established that neither age nor even years of practice were related to emotional intelligence measures.

**Key words:** emotional intelligence, nurse, empathy, emotions

# Sadržaj

1. Uvod .....	4
2. Emocije i inteligencija .....	6
2.1. Emocije .....	6
2.1.1. Kontrola emocija.....	8
2.1.2. Zadovoljstvo životom u medicinskih sestara .....	8
2.2. Inteligencija .....	9
3. Emocionalna inteligencija.....	11
3.1. Model emocionalne inteligencije prema D. Golemanu .....	12
3.2. Bar-Onov model emocionalne inteligencije.....	12
3.3. Zaključak o predstavljenim modelima emocionalne inteligencije .....	13
3.4. Povezanost opće i emocionalne inteligencije.....	14
3.5. Kontrola emocionalne inteligencije .....	14
3.6. Emocionalna inteligencija u svakodnevnom radu medicinskih sestara .....	15
3.7. Utjecaj emocionalne inteligencije na komunikaciju .....	17
3.8. Empatija .....	18
4. Empirijski dio .....	20
4.1. Cilj istraživanja .....	20
4.2. Hipoteze .....	20
4.3. Opis mjernog instrumenta .....	20
4.4. Opći podaci o ispitanicima .....	21
4.5. Statistička obrada podataka .....	21
4.6. Rezultati istraživanja .....	22
4.6.1. Deskriptivni prikaz parametara ispitivanog uzorka .....	22
4.6.2. Deskriptivni parametri korištenih mjera emocionalne inteligencije .....	23
4.6.3. Razlike u korištenim mjerama emocionalne inteligencije s obzirom na godinu studija .....	26
4.6.4. Provjera povezanosti među korištenim varijablama .....	28
4.7. Rasprava .....	28
5. Zaključak.....	33
6. Literatura .....	35
7. Prilozi .....	38

# 1. Uvod

Emocionalna inteligencija je sposobnost pojedinca da prepozna osjećaje, svoje i tuđe te da navedene osobe može jasno identificirati, razumjeti i kontrolirati. Emocionalna inteligencija je bitan faktor samomotiviranja, motivacije drugih, uspješne komunikacije, stvaranju pozitivnog ozračja u međuljudskim odnosima te prepoznavanja situacija i trenutaka koji su ključni za vlastiti napredak i razvoj. [1]Uspješnost u poslu u današnje vrijeme je jedan od važnijih faktora u životu, mnogi ljudi žele biti uspješni u svom poslu te imati dobru karijeru. Općenito, emocionalna inteligencija smatra se osobito važnom u svakom kontekstu, tako i u smjeru naše profesije, sestrištva. Kako bi njega pacijenta bila što uspješnija i kvalitetnija važan je niz čimbenika, a to podrazumijeva dobru sestrišnu percepciju, razumijevanje pacijentovih emocija i korištenje tih emocija. Danas zdravstvena njega pacijenta ne predstavlja samo njegu kao rutinski posao nego i poštivanje pacijentovih ciljeva, želja i odluka te ispunjavanje njegovih emocionalnih, socijalnih i duhovnih potreba. [2]

Medicinska sestra mora biti emocionalno zrela i stabilna kako bi mogla razumjeti i nositi se s ljudskom patnjom, hitnim stanjima, zdravstvenim problemima i etičkim dvojabama. Medicinske sestre nisu samo suočene sa emocijama pacijenta nego i sa vlastitim emocijama. Emocionalna inteligencija omogućuje nam da sami sebe motiviramo da ustrajemo, unatoč frustriranosti, da kontroliramo impulzivnost, reguliramo raspoloženje, suosjećamo i nadamo se. Medicinske sestre u svome radu suosjećaju s patnjom pacijenta i njihova prisutnost u takvim trenucima sprječava osjećaj bespomoćnosti i izoliranosti kod njih. [3]Srž same emocionalne inteligencije čini suosjećanje, što je sposobnost prepoznavanja onog što drugi osjeća. Tek nakon što smo suosjećali s nečijom emocijom, možemo znati je li naš sugovornik veseo, uvrijeđen, posramljen, zadovoljan, nemiran ili zabrinut. Nećemo ni znati jesmo li dobro postupili ako ne suosjećamo s osjećajima našeg sugovornika i ne primjećujemo kako (ne)prima ono što mu govorimo. Empatija predstavlja „uvlačenje pod kožu“ drugoj osobi kako bi gledali i osjećali stvari njenim očima. Kroz takav način komuniciranja medicinska sestra postaje osjetljiva za misli, osjećaje, probleme i potrebe koje bolesnik može ili ne može otvoreno izraziti. [4]

Danas je od velike važnosti neposredan i osoban kontakt s pacijentom, koji je prožet razumijevanjem, ohrabrenjem i određenom toplinom, koja ublažava osjećaj otuđenosti i nehumanosti. Pacijenti će osjetiti je li medicinskim sestrama stalo do njih ili su neiskrene u svom pristupu.[5]

Bulmer Smith i suradnici (2009) zaključuju da emocionalnu inteligenciju treba uključiti uobrazovanje medicinskih sestara jer ona može utjecati na kvalitetu znanja studenta, etičko odlučivanje, kritičko razmišljanje i upotrebu znanja i dokaza u praksi. Naglašavaju kako emocionalno inteligentni vođe utječu na zadržavanje zaposlenika, kvalitetu skrbi te krajnje rezultate u skrbi za bolesnika. [6]

Za razumijevanje koncepcije emocionalne inteligencije potrebno je istražiti njezine dvije sastavnice; emocije i inteligenciju, te će se općenito definirati emocionalna inteligencija, koja je njezina uloga te kako je povezana sa kvocijentom inteligencije. Opisati će se model emocionalne inteligencije – prema Golemanu te Bar-Onov model emocionalne inteligencije. Prvi cilj ovog istraživanja je spoznati koliku razinu emocionalne inteligencije (razinu emocionalne regulacije, kontrole te emocionalnih vještina, kompetentnosti) posjeduju studenti sestinstva. Drugi cilj uočiti utječu li dob, godine studija i godine radnog staža na razvoj emocionalne inteligencije, regulaciju i kontrolu te na razvoj emocionalnih vještina i kompetencija.

Za potrebe pisanja ovog rada korištena je stručna literatura koja uključuje knjige, znanstvene članke, studije i dosada provedena istraživanja na predmetnom području, ali i stručne internetske stranice.

## 2. Emocije i inteligencija

Za razumijevanje koncepcije emocionalne inteligencije potrebno je istražiti njezine dvije sastavnice; emocije i inteligenciju. [7] Psiholozi su još u 18 stoljeću podijelili ljudsko mišljenje na tri segmenta:

- Kogniciju ili spoznaju (pamćenje, apstraktno i logičko mišljenje, prosuđivanje)
- Afekt (emocije, raspoloženja, osjećajna stanja poput umora)
- Motivacija (biološki porivi i stečeni postupci)

Iz naziva konstrukta emocionalne inteligencije proizlazi da bi ona trebala biti kombinacija inteligencije i emocija. Stoga je potrebno prvo pokušati obrazložiti ova dva pojma. Definiciju inteligencije dao je Wechsler smatrajući da je „inteligencija ukupan ili globalni kapacitet pojedinca da djeluje svrhovito, misli racionalno i efektivno vlada svojom okolinom“ (Salovey i Mayer 1990). [8] Prema Andriloviću i Čudini (1994) također do danas nema „Jedinstvenog znanstvenog odgovora na pitanje što su emocije“. [9]

Osnovno pitanje koje se postavlja jest kako emocije utječu na inteligenciju. Prema tradicionalnom shvaćanju emocije dezorganiziraju i ometaju uspješnu i racionalnu mentalnu aktivnost (Salovey i Mayer 1999). [6] Ovom se suprotstavljaju moderne teorije (Takšić 1998) po kojima emocije mogu, ukoliko se njima ispravno upravlja, pokrenuti i poboljšati racionalno djelovanje pojedinca tako što će djelovati na povećanje motivacije za rješavanje problema za koji je neophodno racionalno rezoniranje. [10]

### 2.1. Emocije

„Emocije su neodvojive od živog bića koje ih osjeća u istoj mjeri u kojoj je to biće neodvojivo od životne situacije u kojoj osjeća određenu emociju.“ Emocije su uvijek reakcija bića na neko zbivanje. [11] Istraživanja koju su provedena o emocijama dokazuju da pozitivne emocije olakšavaju mnoga socijalna ponašanja, misaone procese, tj. poboljšavaju način funkcioniranja sa sobom i okolinom. Riječ emocija definira se kao „svaka uzbuđenost ili uznemirenost uma, osjećaja, strasti; svako žestoko ili uzbuđeno mentalno stanje“. [11]

Naše emocije vode nas u suočavanju s nevoljama i zadaćama odveć važnima da bismo njihovo rješavanje prepustili samo intelektu – u trenucima opasnosti, bolna gubitka, ustrajanju prema cilju unatoč preprekama i neuspjesima, ostvarivanju bliskosti partnera, stvaranju obitelji. Svaka emocija nudi izraženu spremnost na djelovanje; svaka nam pokazuje smjer koji se već pokazao dobrim za suočavanje s izazovima ljudskog postojanja koji se ponavljaju. [12]

Dok je funkcija negativnih emocija adaptacija, zaštita i preživljavanje, uloga pozitivnih emocija nije tako jasna. Pozitivne emocije kao što su radost, smirenost i zahvalnost nemaju tako očitu funkciju kakvu imaju negativne emocije. Teoretičari (Diener, 2000.; Kahneman, 1999.), tvrde da su pozitivne emocije znak sadašnjeg zdravlja i dobrobiti. [13]

Postoji više od stotinu emocija kao i njihove mješavine, mutacije, varijacije i nijanse. Teoretičari su podijelili emocije na osnovne skupine:

- Srdžba; jarest, ogorčenost, kivnost, gnjev, potištenost, ozlojeđenost, indignacija, uzrujanost, gorčina, mržnja, uznemirenost, razdražljivost, neprijateljstvo, patološka mržnja i nasilnost
- Tuga; žalost, bol, neveselost, potištenost, melankolija, samosažaljenje, osamljenost, očaj i teška depresija
- Strah; tjeskoba, bojazan, nervoza, zabrinutost, konsternacija, zloslutnost, oprez, strepnja, napetost, užasavanje, strava, jeza, fobija, panika
- Radost; sreća, užitak, olakšanje, zadovoljstvo, blaženstvo, slast, zabavljenost, euforičnost, zaigranost, ekstatičnost i manija
- Ljubav; prihvaćanje, prijateljska naklonost, povjerenje, ljubaznost, sklonost, odanost, zanesenost, obožavanje i platonska ljubav
- Začudenost; šok, preneraženost, zapanjenost i zadivljenost
- Gađenje; prijezir, omalovažavanje, podcijenjenost, odvratnost, odbojnost, mrskost i gnušanje
- Stid; osjećaj krivnje, neugoda, žalost, grizodušje, poniženje, žaljenje, jad i kajanje [14]

Osnovno pitanje koje se postavlja jest kako emocije utječu na inteligenciju. Prema tradicionalnom shvaćanju emocije dezorganiziraju i ometaju uspješnu i racionalnu mentalnu aktivnost. Ovom se suprotstavljaju teorije po kojima emocije mogu, ukoliko se njima ispravno upravlja, pokrenuti i poboljšati racionalno djelovanje pojedinca tako što će djelovati na povećanje motivacije za rješavanje problema za koji je neophodno racionalno rezoniranje. [8]

### **2.1.1. Kontrola emocija**

Emocije se mogu kontrolirati na dva načina; kontrolira se način na koji se one izražavaju (kontrola izražavanja) i kontrolira se samo osjećanje emocije ili njezino doživljavanje (kontrola doživljavanja). [11]Kod kontrole izražavanja, emocije se mogu regulirati na različite načine: emocija se skriva; njezin se intenzitet drugačije prikazuje, prikazuje se veći ili manji intenzitet; emocionalna reakcija prema jednom objektu prikazuje se kao reakcija prema nekom drugom objektu; emocija se izražava na način koji je drugima prihvatljiv; jedna se emocija prikazuje kao neka druga; emocija se glumi kad se ništa ne osjeća, a trebalo bi, itd. U kontroli doživljavanja osjećaja primjenjuje se nekoliko načina; smanjenje intenziteta neželjenog osjećaja, izazivanje željenog osjećaja, povećanje intenziteta željenog osjećaja, pretvaranje neželjenog osjećaja u željeni, pretvaranje neželjenog osjećaja u ravnodušnost. [11]Kontrola emocija može biti svjesna i nesvjesna:

- Svjesni i nesvjesni psihički proces: svjesni psihički procesi koje subjekt svjesno i voljno primjenjuje kako bise zaštitio od neugodnog osjećaja i nesvjesni psihički procesi u koje subjekt nema uvid i koji ga automatski – kao obrambeni mehanizam štite od neprihvatljivih osjećaja.

Bilo da je u pitanju svjesna ili nesvjesna kontrola emocija ona može biti adekvatna i neadekvatna:

- Ono po čemu se adekvatna kontrola emocija (svjesna i nesvjesna) razlikuje od neadekvatne (svjesne i nesvjesne) jest njezina racionalnost, odnosno koliko je kontrolna operacija opravdana i korisna i koliko je emocija koja se kontrolira adekvatna. [11]

Zahvaljujući uspješnim obrambenim mehanizmima osoba uspješno izbjegava neželjeni osjećaj, ali oni često vode poricanjima, iskrivljivanjima ili falsificiranjima stvarnosti (sebe, drugih ili svijeta). Udaljavanje od stvarnosti čini ih neadekvatnima. Dok gledajući s druge strane, neuspješni obrambeni mehanizmi ne uspijevaju osobu osloboditi od neželjenog osjećaja, nego mogu voditi do novi problema i neugodnih situacija.

### **2.1.2. Zadovoljstvo životom u medicinskih sestara**

Emocionalna komponenta subjektivne dobrobiti, tzv.emocionalna dobrobit može se definirati kao često doživljavanje ugodnih emocija i rijetko doživljavanje neugodnih emocija. Često doživljavanje neugodnih emocija rezultira kroničnim stresom na poslu što može narušiti



dobrobit pojedinca. [15] Osobe čija je profesija pomaganje drugima, u ovome slučaju posao medicinskih sestara često zahtijevaju dobru kontrolu emocija. Medicinske sestre cijeli svoj radni vijek nastoje poboljšati kvalitetu življenja i zadovoljstvo života drugih. Rezultati istraživanja upućuju da je zadovoljstvo životom osoba koje brinu o pacijentima niže od prosječnog stanovništva (Canam i Acorn, 1999). [16] Teška stanja pacijenta i briga za njega mogu izazvati dugotrajne negativne posljedice. Međutim ponekad svijest o izloženosti profesionalnom stresu i uspješno suočavanje s istom povećava životno zadovoljstvo (Bar-on, Brown, Kirkclady i Thome, 2000). Daljnja istraživanja upućuju da osobe koje su sretno i zadovoljne svojim životima imaju bolje odnose s okolinom, bolje ispunjavanje radne uloge, emocionalno su stabilnije i bolje podnose stres na poslu (Diener, Lucas i Oishi 2002; Ljubomirsky, 2001). [15]

Osjećaj sreće i zadovoljstvo životom kod humanih struka je relativno visok s obzirom na razinu profesionalnog stresa koji svakodnevno proživljavaju (Brajša-Žganec, Kaliterna-Lipovčan 2006).[17]

## **2.2. Inteligencija**

Opća inteligencija odnosi se na ukupan kapacitet osobe za prilagodbu kroz učinkovito mišljenje i procesiranje informacija (Roberts, Zeidner i Matthews, 2003). Postoje mnogobrojni pristupi i modeli koji pokušavaju opisati prirodu inteligencije i njezine funkcije. Neki od njih sadrže konstrukte koji su konceptualno povezani s konstruktom emocionalne inteligencije. Jedan od takvih konstrukata je socijalna inteligencija, iz koje, prema mnogima, proizlazi emocionalna inteligencija. [18]

Jedna klasifikacija inteligencije predložena je od Thorndikea (Salovey i Mayer 1999), prema kojoj postoje tri skupine intelektualnih sposobnosti. U prvu skupinu se ubrajaju apstraktna, analitička i/ili verbalna. U drugu mehanička, vizualno-spacijalna i/ili sintetička. I treća skupina u koju spadaju socijalna i/ili praktična inteligencija. [8] Pri tomu se danas prve dvije inteligencije nazivaju zajedno akademskom inteligencijom budući da predstavljaju najbolji način predikcije uspješnosti u školovanju. [19] Općenita podjela inteligencije na akademsku i socijalnu pogodna je za objašnjenje uzroka nastanka konstrukta emocionalne inteligencije. Prema Takšiću (1998) pod akademskom inteligencijom se podrazumijeva sposobnost logičkog i analitičkog rezoniranja i mjeri se uz pomoć tradicionalnih testova inteligencije pri čemu se rezultat najčešće izražava na skali kvocijenta inteligencije (IQ). Socijalna inteligencija se za razliku od akademske odnosi na sposobnosti i vještine snalaženja

u svakodnevnim životnim situacijama, a s obzirom na to da one podrazumijevaju i odnose s drugim ljudima u okviru socijalne inteligencije nalazi se i sposobnost snalaženja u međuljudskim odnosima. [10]

Kao rezultat navedenog Cronbach je došao do zaključka kako socijalnu inteligenciju i nakon desetljeća pokušaja nije moguće definirati i mjeriti, što je prihvatila i većina drugih istraživača i na taj način se za duže vrijeme odustalo od pokušava validiranja ovog konstrukta.

[8]

### 3. Emocionalna inteligencija

Emocionalna inteligencija odnosi se na sposobnost prepoznavanja vlastitih osjećaja i osjećaja drugih ljudi, motiviranja sebe i dobrog upravljanja emocijama u sebi i svojim odnosima. Ona opisuje sposobnosti koje se razlikuju od akademske inteligencije, čisto kognitivne sposobnosti koja se mjeri kvocijentom inteligencije, ali su joj komplementarne. Salovey i Mayer definirali su emocionalnu inteligenciju kao sposobnost praćenja i upravljanja vlastitim i tuđim osjećajima te usmjeravanju mišljenja i djelovanja uz pomoć osjećaja. [14]

Emocionalna inteligencija, nasuprot općenitijim istraživanjima, trebala bi se na neki način odnositi na pojedinačne emocionalne ili mentalne sposobnosti. Premda se to mjerilo čini samo po sebi razumljivim, neka ga se određenja emocionalne inteligencije ne pridržavaju. Na primjer: jedno od popularnijih određenja emocionalne inteligencije kaže da ona obuhvaća: „samokontrolu, savjesnost i upornost te sposobnost samomotivacije“. Ovo određenje temelji se na motivacijskim obilježjima (kao što su svjesnost i upornost), a ne na emocijama. Prema tom određenju, emocionalna inteligencija jest „sposobnost uočavanja emocija, pristup i priziv emocija kao pomoć mišljenju, sposobnost razumijevanja emocija i emocionalnih spoznaja te mišljenska regulacija emocija u svrhu promicanja emocionalnog i intelektualnog razvitka“. [7] Kada je pametno zapravo glupo – kako je netko tako očito inteligentan mogao učiniti nešto tako nerazumno – tako posve glupo? Odgovor na to pitanje je da akademska inteligencija ima vrlo malo veze s emocionalnim životom. Osobe s visokim kvocijentom inteligencije mogu nevjerovatno loše upravljati vlastitim životom. [12] Brojni dokazi potvrđuju da osobe koje imaju velike emocionalne sposobnosti - koje dobro poznaju i upravljaju vlastitim osjećajima i koje iščitavaju i učinkovito reagiraju na osjećaje drugih – imaju prednost u svim područjima, bilo da je riječ o ljubavi i intimnim vezama ili usvajanju nepisanih pravila koja rukovode uspjehom u organizacijskoj politici. Za osobe s dobro razvijenim emocionalnim vještinama vjerojatnije je i da će u životu biti zadovoljne i učinkovite, ovladavajući navikama uma koje potpomažu njihovu produktivnost; ljudi koji nad svojim emocionalnim životom ne mogu ostvariti neku vrstu nadzora vode unutarnje borbe, koje im onemogućuju da se valjano usredotoče na posao i nesmetano razmišljaju. [12]

Naša emocionalna inteligencija određuje potencijal za učenje djelatnih vještina koje se temelje na pet elemenata: samosvijest, motivacija, samokontrola, empatija i prilagodljivost u odnosima. Naša emocionalna kompetencija, pak, govori o tome koliko smo svoga potencijala

preveli u djelatne sposobnosti. [14 ] Pri procjeni emocionalnog kvocijenta, imajte na umu da svatko ima dobre strane, ali i područja u kojima mu sve ide naopako. Nitko nije savršen.[20]

### **3.1. Model emocionalne inteligencije prema D. Golemanu**

Daniel Goleman je izdvojio neke dijelove teorije Mayera i Saloveya i pretvorio ih u bestseller s naslovom “Emocionalna inteligencija”. On je proširio značenje termina izvan njegovog originalnog značenja i definirao emocionalnu inteligenciju. [21] Njegova adaptacija uključuje sljedećih pet osnovnih emocionalnih i društvenih kompetencija;

- Samosvijest: znati što osjećamo u danom trenutku i prema tim preferencijama upravljati svojim odlukama; realno procjenjivati vlastite sposobnosti i imati dobro utemeljen osjećaj samopouzdanja
- Samokontrola: nositi se sa svojim emocijama tako da one olakšavaju posao umjesto da nas ometaju u njemu; biti svjestan i odgađati zadovoljstvo kako bi se ostvario cilj; dobro se oporavljati od emocionalnih pogibli
- Motivacija: služiti se svojim najdubljim preferencijama kako bismo se poticali i usmjeravali prema svojim ciljevima, kako bismo preuzimali inicijativu i težili prema poboljšanju te ustrajali kada se suočimo sa neuspjesima i razočaranjima
- Empatija: osjećati što ljudi osjećaju, biti kadar zauzeti njihovo gledište te njegovati osobne odnose i usklađenost s vrlo raznolikim ljudima
- Društvene vještine: dobro se nositi sa emocijama u odnosima i točno očitavati društvene situacije i mreže; stupati u interakcije; služiti se tim vještinama da biste uvjeravali i predvodili, pregovarali i razrješavali sukobe te postigli suradnju te timski rad [14]

### **3.2. Bar-Onov model emocionalne inteligencije**

Najistaknutiji predstavnik miješanih modela emocionalne inteligencije Bar-Onov koncept koji prema autoru predstavlja „ Područje ne kognitivnih kapaciteta, kompetencija i vještina koje utječu na nečiji uspjeh u suočavanju s okolinskim zahtjevima i pritiscima“. [22]Prema Reuven Bar-Onu emocionalna inteligencija uključuje “niz personalnih, emocionalnih i socijalnih kompetencija i vještina koje utječu na nečiju sposobnost da uspije u

suočavanju sa zahtjevima i pritiscima okoline.” [21]Njegov koncept emocionalne inteligencije uključuje:

- Intrapersonalne komponente; emocionalna samosvijest, upornost, samopoštovanje, samoaktualizacija, nezavisnost
- Interpersonalne komponente; empatija, interpersonalni odnos, socijalna odgovornost
- Komponente prilagodljivosti; rješavanje problema, objektivnost u procjeni, fleksibilnost
- Komponente upravljanja stresom; tolerancija na stres, kontrola poriva
- Komponente općeg raspoloženja; sreća, optimizam. [21]

Vidljivo je kako je svako područje dodatno razloženo na 2 do 5 užih komponenata. Dodao je i vještine rješavanja problema, otpornost na stres i slično. Autor to objašnjava željom da napravi konstrukt i njemu shodne testove koji će što bolje procijeniti životnu uspješnost pojedinca. [22]

### **3.3. Zaključak o predstavljenim modelima emocionalne inteligencije**

Modeli Golemana i Bar-Ona osim sposobnosti uključuju i različite aspekte ličnosti, motivacijske faktore, vještine snalaženja u interpersonalnim odnosima, različite socijalne vještine i sl. Neki autori smatraju da su takvi mješoviti modeli emocionalne inteligencije preširoki, te da nije opravdano neintelektualne karakteristike nazivati inteligencijom. [21]Bez obzira na određene različitosti u pristupu konceptu EI, opća ideja navedenih autora je zajednička: Procesiranje emocionalnih informacija je:

- a) drugačije prirode i relativno neovisno o sposobnostima koje se vezuju uz tradicionalno shvaćanje intelektualnih potencijala
- b) posebna klasa sposobnosti, a ne sustav preferiranih ponašanja
- c) važna specifična determinanta uspjeha u mnogim područjima života, koja “može biti važnija od IQ.[22]

### **3.4. Povezanost opće i emocionalne inteligencije**

Kvocijent inteligencije i emocionalna inteligencija nisu suprotstavljene, nego samo odvojene sposobnosti. Svi mi kombiniramo intelekt i emocionalnu pronicavost; unatoč stereotipima, osobe s visokim IQ-om, ali niskom razinom emocionalne inteligencije (ili niskim IQ-om, ali niskom razinom emocionalne inteligencije) razmjerno su rijetke. Štoviše, postoji određena, ne osobito izražena, korelacija između IQ-a i određenih aspekata emocionalne inteligencije – premda je ta veza dovoljno slaba da nam bude jasno kako je riječ o uvelike neovisnim entitetima. Za razliku od dobro poznatih testova kojima se mjeri IQ, barem zasada ne postoji nikakav pisani test kojim bi se došlo do ocjene emocionalne inteligencije. [12] Poznato je kako je opća inteligencija ili kako je Goleman naziva „akademska inteligencija“, stalna, ne može se mijenjati ni poboljšavati, ista je u dobi od 15 i 50 godina. S druge pak se strane, emocionalna inteligencija može unaprijediti i naučiti. Visoku emocionalnu inteligenciju ljudi mogu razviti jer je ona fleksibilna vještina. [23]

U svima nama u različitoj se mjeri miješaju IQ i emocionalna inteligencija. Ovisno o stupnju emocionalne inteligencije i kognitivne inteligencije dobivamo pravu sliku neke osobe. Ipak, od tih dviju vrsta, emocionalna inteligencija pridaje više odlika koje nas približavaju potpunijoj ljudskosti. [12]

### **3.5. Kontrola emocionalne inteligencije**

Načini na koje ljudi nastoje razumjeti i regulirati svoja emocionalna iskustva tek u novije vrijeme zaokuplja pažnju istraživača (Campos i Barrett, 1989). Razlog tome Salovey, Hsee i Mayer (1996) nalaze u vjerovanju da utjecaji emocija prestaju u tijelu i da ne izazivaju vanjske efekte. [10]

Ključ emocionalne inteligencije je poznavanje osjećaja u trenutku kada se dogode (svijest o sebi). Sposobnost kontroliranog praćenja svojih osjećaja presudna je za razumijevanje samog sebe. Osobe koje su sigurne u svoje osjećaje bolje upravljaju svojim životom te su sigurnije u svoje odluke. Prepoznavanje osjećaja prvi je korak iza kojeg slijedi upravljanje njihovim intenzitetom. Ljudi koji posjeduju ovu sposobnost u stanju su smiriti sami sebe, osloboditi se pretjerane anksioznosti, depresivnosti ili razdražljivosti. Osobe koje

to nisu u stanju stalno se bore sa svojim lošim osjećajima i teže se oporavljaju od životnih neugodnosti i udaraca. Emocionalno inteligentne osobe u stanju su motivirati sami sebe te dugo i naporno raditi da bi dostigle konačni uspjeh. Takve osobe kontroliraju svoje impulse, misle pozitivno i optimistične su. [1]

Osobe s niskom emocionalnom inteligencijom su općenito osobe koje lako planu, koje imaju nizak prag tolerancije, te nemaju razvijenu sposobnost empatije i sagledavanja šireg konteksta. One najčešće djeluju u afektu, čine mnoge nepromišljenosti, sabotiraju svoju prošlost, upropaštavaju odnose s drugim ljudima, a svoje mentalne kapacitete koriste za opravdavanje vlastite agresivnosti ili depresivnosti.

Osobe s visokom emocionalnom inteligencijom prihvaćaju izazove i ne slamaju se pod pritiskom, imaju visoko samopouzdanje i znaju prepoznati prave vrijednosti. U međuljudskim odnosima redovito iskazuju empatiju; mogu se lako uživjeti u emocionalna stanja, mišljenja i ponašanje drugih ljudi i razumjeti njihov položaj. [24]

Bit emocionalne inteligencije je sadržana u poznatoj Aristotelovoj izreci "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 [25].

### **3.6. Emocionalna inteligencija u svakodnevnom radu medicinskih sestara**

Teoretičar Seely Brown objašnjava ako upitamo uspješne ljude kako su naučili ono što znaju, oni će nam odgovoriti: „Većinu onoga što znamo naučili smo jedni od drugih“. Objasnjava da u radu nije dovoljna samo kognitivna sposobnost nego i društvena inteligencija. Kada se kognitivna sposobnost i društvena inteligencija spoje mogu se činiti čuda, tvrdi Brown. [14]

Uspješnost u poslu u današnje vrijeme je jedan od važnijih faktora u životu, mnogi ljudi žele biti uspješni u svom poslu te imati dobru karijeru. Općenito, emocionalna inteligencija smatra se osobito važnom u svakom kontekstu, tako i u smjeru profesije, sestrištva. Kako bi njega pacijenta bila što uspješnija i kvalitetnija važan je niz čimbenika, a to podrazumijeva dobru sestrišnu percepciju, razumijevanje pacijentovih emocija i korištenje tih emocija. Danas zdravstvena njega pacijenta ne predstavlja samo njegu kao rutinski posao

nego i poštivanje pacijentovih ciljeva, želja i odluka te ispunjavanje njegovih emocionalnih, socijalnih i duhovnih potreba. [2]

Landa i Zafra (2010) ističu važnost empatije kao aspekt emocionalne inteligencije te da emocionalna inteligencija omogućava medicinskim sestrama razvijanje terapijskog odnosa s pacijentima i njihovi obiteljima. Također, emocionalnu inteligenciju povezuju s manjom učestalošću sindroma sagorijevanja, te većim zadovoljstvom poslom i boljim zdravljem kod medicinskih sestara. Kako bi se budućim profesionalcima omogućilo bolje upravljanje i razumijevanje emocionalnih stanja preporučaju uključivanje elemenata emocionalne inteligencije u nastavne programe budućih medicinskih sestara. [26]

Visoka empatija može imati i pozitivan i negativan utjecaj za 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. Navedeno čini pacijenta sklonijim dijeliti vlastite brige i osjećaje s njima. Posljedica toga je da 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. [27]

Koncept emocionalne inteligencije tek se relativno nedavno pojavio u sklopu sestrinske literature, no njezina je vrijednost prepoznata od svih profesija zdravstvene skrbi. [2]

Medicinska sestra mora biti emocionalno zrela i stabilna kako bi mogla razumjeti i nositi se s ljudskom patnjom, hitnim stanjima, zdravstvenim problemima i etičkim dvojabama. Medicinske sestre nisu samo suočene sa emocijama pacijenta nego i sa vlastitim emocijama. Sestrinska profesija nije samo fizički posao, nego i psihički težak posao. Često se dogode situacije za koje medicinske sestre nisu spremne, npr. smrt mlade i naizgled zdrave osobe, teško oboljela djeca, naglo pogoršanja stanja pacijenta koji je bio u fazi oporavka, svaka smrt pacijenta je potresan dio posla za medicinsku sestru. Dobre komunikacijske vještine, strpljivost i osjetljivost za ljudske probleme koji su sastavni dio svakog sestrinskog postupka, nužne su za stvaranje odnosa povjerenja. Važno je shvatiti da se pacijentima ne smiju nametati vlastiti stavovi ni onda kada duboko vjerujemo kako to činimo za njihovo dobro. Treba biti prepoznato da emocionalna inteligencija nisu samo urođeni talenti, nego i sposobnosti koje se trebaju učiti i razvijati kako bi se postigli izvrsni rezultati.



### 3.7. Utjecaj emocionalne inteligencije na komunikaciju

Komunikacija je možda najvažnija društvena vještina koju medicinska sestra treba savladati. Vješto komuniciranje temelj je svih društvenih vještina. Otvorenim komuniciranjem otvara se mogućnost dobivanja energije i kreativnosti kod ljudi. Vještog komunikatora krase sposobnost da se ponaša mirno, strpljivo i pribrano bez obzira na to u kojem se emocionalnom stanju nalazi. Oni uvijek nađu dovoljno vremena da prikupe bitne informacije, obave koristan rad i na kraju daju povratne informacije. [28] Emocionalna inteligencija je prepoznata kao atribut u komunikaciji u zdravstvu. Komunikacija je bitna bez obzira o kojoj se struci radi jer utječe na produktivnost i rezultate. Ona je način na koji se koristimo svojom racionalnom inteligencijom, a sastoji se od: razumijevanja svojih i tuđih emocija, samosvijesti, samodiscipline, revnosti, sposobnosti samomotiviranja i empatije. [3] Osviještena i osjećano kontrolirana komunikacija, zapravo, je rezultat dobro razvijene emocionalne inteligencije. U radu medicinskih sestara često je prisutan stres i bespomoćnost, no na medicinskoj sestri je da kontrolira svoje osjećaje, ali i da bude podrška pacijentima, da ih razumije, zna „odvagnuti“ što je primjereno reći te da zna prepoznati način na koji je najbolje komunicirati s pacijentom. Prema autorici Verginiji aktivnosti zdravstvene njege usmjerene su na 14 osnovnih ljudskih potreba:

- disanje
- unos hrane i tekućine
- eliminacija otpadnih tvari
- kretanje i zauzimanje odgovarajućeg položaja tijela
- odmor i spavanje
- odijevanje
- održavanje normalne temperature tijela
- održavanje osobne higijene
- izbjegavanje štetnih utjecaja okoline
- komunikacija s drugim ljudima
- vjerske potrebe
- obavljanje svrsishodnog rada
- rekreacija
- učenje
- istraživanje
- zadovoljavanje znatiželje. [29]

Srž same emocionalne inteligencije čini suosjećanje, što je sposobnost prepoznavanja onog što drugi osjeća. Tek nakon što smo suosjećali s nečijom emocijom, možemo znati je li naš sugovornik veseo, uvrijeđen, posramljen, zadovoljan, nemiran ili zabrinut. Nećemo ni znati jesmo li dobro postupili ako ne suosjećamo s osjećajima našeg sugovornika i ne primjećujemo kako (ne)prima ono što mu govorimo. Emocionalna inteligencija omogućuje nam da sami sebe motiviramo da ustrajemo, unatoč frustriranosti, da kontroliramo impulzivnost, reguliramo raspoloženje, suosjećamo i nadamo se. Emocionalnu inteligenciju koristimo u primjeni poboljšanja kvalitete skrbi pacijenata. Prijateljski i ohrabrujući način komunikacije između pacijenta i zdravstvenih radnika učinkovitiji je od formalno održanih konzultacija. [2] Kao i u bilo kojoj djelatnosti i međuljudskim odnosima, tako i u zdravstvu komunikacija predstavlja osnovno sredstvo za uspostavljanje suradnje između članova zdravstvenog tima i pacijenata. Temelj sestrinskog praktičnog rada je međusobni odnos između medicinskih sestara i bolesnika. [24]

Dobra, loša ili nepostojeća komunikacija dokazano utječe na pacijenta. Većina pritužbi o osoblju odnosi se na lošu komunikaciju, a ne na kompetentnost. Čak 60-70% negativnih događaja bili su rezultat problema u komunikaciji, a emocionalnom inteligencijom i vještim korištenjem komunikacijskih vještina uspješno se mogu riješiti svi prigovori i sukobi. [3]

### **3.8. Empatija**

Pokušamo li najjednostavnije definirati empatiju, ona je mogućnost da se emocionalno razumiju osjećaji druge osobe. Ta definicija uključuje mogućnost, privremenost i drugu osobu, dakle uključeni su genetičko-ekonomski aspekti te kratkotrajnost i reverzibilnost u procesima identifikacije. Riječ empatija izvedenica je od grčke riječi en – u i pathos – nesreća, zlo, nevolja, trpljenje. Sigmund Freud upotrebljavao je pojam „Einflühlung“ koji u prijevodu znači osjećati se u nekome ili nečemu. Freud ističe da je empatičko razumijevanje jedini način da steknemo bilo koje mišljenje o duševnom životu drugih. [30] Empatija je na glasu kao maglovita, ugodna emocija. Mnogi ljudi izjednačuju je s uobičajenom dobrotom i emocionalnom osjetljivošću, s nježnošću i brižnošću prema drugima. Empatija je zapravo ideal koji ima moć preobraziti naš život te ostvariti duboku društvenu promjenu. Empatija može pokrenuti revoluciju.[31]

Odgovornost u stručnom obavljanju sestrinske skrbi podrazumijeva stalnu skrb za pacijenta, provođenje liječničkih odluka koje se odnose na pacijenta, osjetljivost na pacijentove probleme uz pokazivanje osjećajnosti i empatije kao i pružanje fizičke, psihičke i

socijalne podrške. [5] Suosjećanje i samilost su osnova i srž sestrinske skrbi. Medicinske sestre u svome radu suosjećaju s patnjom pacijenta i njihova prisutnost u takvim trenucima sprječava osjećaj bespomoćnosti i izoliranosti kod njih. Empatija predstavlja „uvlačenje pod kožu“ drugoj osobi kako bi gledali i osjećali stvari njenim očima. Kroz takav način komuniciranja sestra postaje osjetljiva za misli, osjećaje, probleme i potrebe koje bolesnik može ili ne može otvoreno izraziti. [4] Kod takvog načina pristupa pacijentu bitno je da medicinska sestra zna do koje granice može „ući pod kožu“ pacijenta, jer ako na vrijeme ne odjeli svoje osjećaje i identificira se s pacijentom potpuno, postoji mogućnost preopterećenja i nemogućnosti pružanja pomoći pacijentu. Svaki bolesnik u nama budi reakcije i široka je skala emocija koja se u nama mogu pokrenuti. To mogu biti pozitivne reakcije (simpatija, razumijevanje i nježnost) ili negativne reakcije (grubost, nestrpljenje, odbojnost).[5]

Medicinska sestra koja uvažava bolesnika kroz njegovu kompletnu psihodinamiku, nastojat će da upozna bolesnika o kojem se skrbi, jer će na taj način pobuditi pozitivne emocionalne reakcije, što će omogućiti najbolju moguću suradnju i pacijentocentričan odnos. [32] Danas je od velike važnosti neposredan i osoban kontakt s pacijentom, koji je prožet razumijevanjem, ohrabrenjem i određenom toplinom, koja ublažava osjećaj otuđenosti i nehumanosti. Pacijenti će osjetiti je li medicinskim sestrama stalo do njih ili su neiskrene u svom pristupu. [5]

Posjedovanje i razvijanje empatije, medicinskim sestrama, će pomoći u poštivanju normi etičkog kodeksa koje im profesija propisuje, napose onih, usmjerenih na uvažavanje pacijentovih vrijednosti i stavova. [5]

## **4. Empirijski dio**

### **4.1. Cilj istraživanja**

Cilj 1 : Raspoznati koliku razinu emocionalne inteligencije (razinu emocionalne regulacije, kontrole te emocionalnih vještina, kompetentnosti) posjeduju studenti sestrinstva.

Cilj 2 : Uočiti utječu li dob, godine studija i godine radnog staža na razvoj emocionalne inteligencije, regulaciju i kontrolu te na razvoj emocionalnih vještina i kompetencija.

### **4.2. Hipoteze**

H1- Studenti studija sestrinstva u Sveučilišta Sjever posjeduju iznadprosječne sposobnosti regulacije i kontrole emocija, ali i emocionalnih vještina i kompetentnosti.

H2- Ukupni rezultati Upitnika emocionalne regulacije i kontrole (ERIK) i Upitnika emocionalnih vještina i kompetentnosti (UEK-15) ukazuju da studenti treće godine studija posjeduju više rezultate sposobnosti regulacije i kontrole emocija, ali i emocionalnih vještina i kompetentnosti od studenata prve i druge godine studija.

H3- Dob i duljina radnog staža kod studenta studija sestrinstva na Sveučilištu Sjever su pozitivno povezane s emocionalnom regulacijom i kontrolom, kao i s emocionalnim vještinama i kompetentnosti.

### **4.3. Opis mjernog instrumenta**

Podaci za istraživanje sposobnosti regulacije i kontrole emocija te emocionalnih vještina i kompetentnosti, prikupljeni su anketom putem društvenih mreža između studenata studija sestrinstva na Sveučilištu Sjever u razdoblju od 22. svibnja 2017. do 25. svibnja 2016. godine. Anketa se sastoji od ukupno 6 pitanja zatvorenog tipa. U prvom dijelu obuhvaćena su pitanja koja su se odnosila na spol, dob, duljinu radnog staža te godinu studija. Drugi i treći dio provedene ankete su upitnici: upitnik emocionalne regulacije i kontrole (ERIK) te upitnik emocionalnih vještina i kompetentnosti (UEK-15), uz pisanu suglasnost preuzeti od

prof.dr.sc. Vladimira Takšića. Odgovori su kodirani Likertovom ljestvicom raspona od 1 do 5: 1) Uopće ne, 2) Uglavnom ne, 3) Kako kada, 4) Uglavnom da, 5) U potpunosti da.

#### **4.4. Opći podaci o ispitanicima**

Podaci za istraživanje sposobnosti regulacije i kontrole emocija te emocionalnih vještina i kompetentnosti, prikupljeni su online anketom između studenata studija sestrinstva na Sveučilištu Sjever u razdoblju od 22. svibnja 2017. do 25. svibnja 2016. godine. Anketu je ispunilo ukupno 157 studenata studija Sestrinstva, svih godina studija od toga 146 (93%) ženskog spola dok je manji broj studenata činio muški spol u svega 11 (7%) studenata. Analizirajući dob najveći broj studenta 122 (77,7%) je starosne dobi od 18-22 godine, dok je samo 11 (7%) studenata starosne dobi između 36-45 godina, a ispitanika iznad 45 godina nema ni na jednoj godini studija. Promatrajući podatke o ispitanicima možemo zaključiti da je uglavnom ispitivana ženska populacija starosne dobi od 18-22 godine.

#### **4.5. Statistička obrada podataka**

Analiza podataka napravljena je u kompjuterskom programu Microsoft Excel, a statistička obrada podataka programom SPSS Statistics, verzija 17.0. Metode statističke analize koje su ovdje korištene su deskriptivne mjere statistike (frekvencije, aritmetička sredina, standardna devijacija, raspon) i analize inferencijalne statistike (jednosmjerna analiza varijance, Pearsonovov koeficijent korelacije). Zaključci o eventualnom postojanju razlika među skupinama, kao i zaključci o povezanosti podataka donošeni su na uobičajenom nivou značajnosti od 0,05, odnosno uz pouzdanost od 95%.

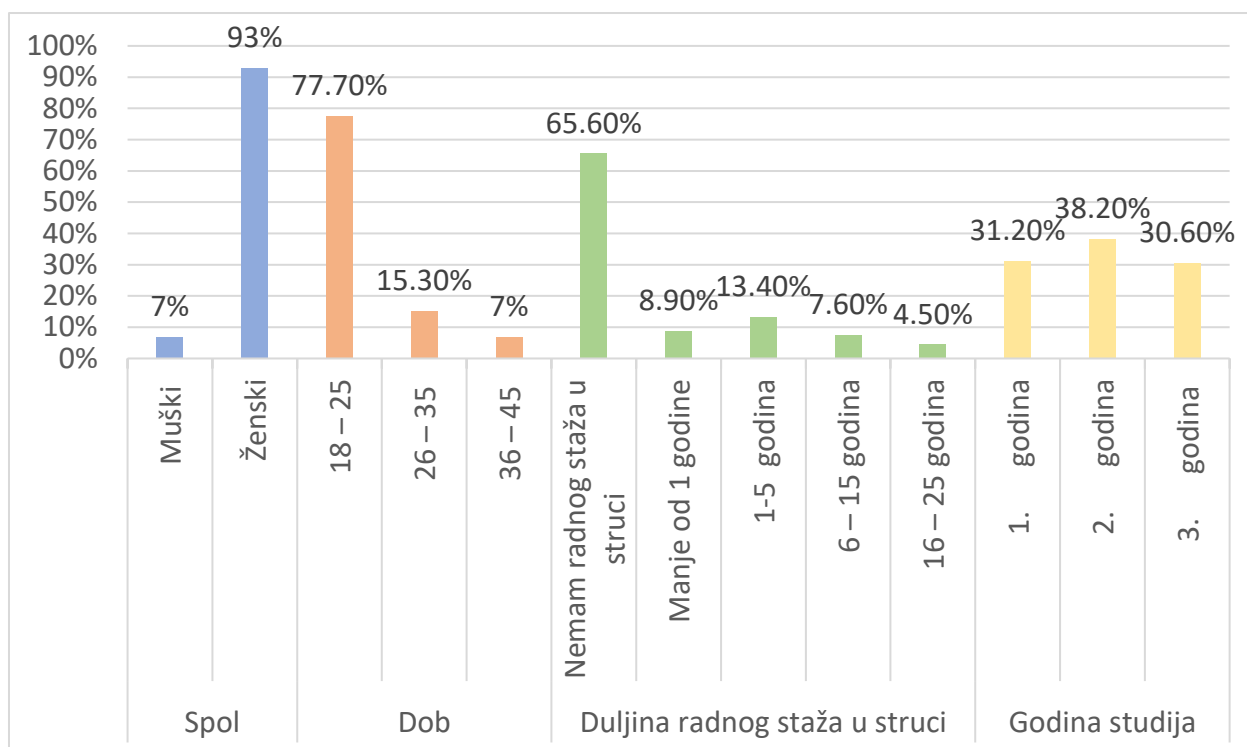
## 4.6. Rezultati istraživanja

### 4.6.1. Deskriptivni prikaz parametara ispitivanog uzorka

Tablica 4.6.1.1. Prikaz deskriptivnih parametara sudionika izražen u postocima ( $N=157$ )

Varijabla		$N$ (%)
Spol	Muški	11 (7%)
	Ženski	146 (93%)
Dob	18 – 25	122 (77,7%)
	26 – 35	24 (15,3%)
	36 – 45	11 (7%)
Duljina radnog staža u struci	Nemam radnog staža u struci	103 (65,6%)
	Manje od 1 godine	14 (8,9%)
	1-5 godina	21 (13,4%)
	6 – 15 godina	12 (7,6%)
	16 – 25 godina	7 (4,5%)
Godina studija	1. godina	49 (31,2%)
	2. godina	60 (38,2%)
	3. godina	48 (30,6%)

Iz tablice 1. može se vidjeti da uzorak sačinjavaju uglavnom studentice (93%) dobi od 18 do 25 godina (77,7%). Raspodjela ispitanika po godinama studija je približno normalna – 1/3 uzorka na svakoj godini studija. Nešto više od polovine uzorka (65,5%) nema još uvijek radnog staža u struci. Deskriptivni podaci ispitanika mogu se vidjeti i na Grafikonu 4.6.1.1.



Grafikon 4.6.1.1. Grafički prikaz ispitanika s obzirom na spol, dob, staž i godinu studija (N=157)

#### 4.6.2. Deskriptivni parametri korištenih mjera emocionalne inteligencije

Tablica 4.6.2.1. Prikaz aritmetičkih sredina i standardnih devijacija za ukupan rezultat na Upitniku emocionalne regulacije i kontrole (ERIK) i Upitniku emocionalnih vještina i kompetentnosti (UEK-15)

Varijable	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>min</i>	<i>max</i>
ERIK	59,66	11,83	32	97
UEK- 15	57,38	8,12	37	75

*Legenda:* M- aritmetička sredina, SD- standardna devijacija, min- najniži rezultat ispitanika, max-najviši rezultat ispitanika

Prosječne vrijednosti iz Tablice 4.6.2.1. pokazuju kako ispitanici postižu iznadprosječne rezultate i na Upitniku emocionalne regulacije i kontrole i Upitniku emocionalnih vještina i kompetentnosti, odnosno imaju iznadprosječne sposobnosti regulacije i kontrole emocija, ali i emocionalnih vještina i kompetentnosti. **Ovim rezultatima je potvrđena prva hipoteza.**

Tablica 4.6.2.2. Prikaz aritmetičkih sredina i standardnih devijacija za pojedinu česticu na Upitniku emocionalne regulacije i kontrole (ERIK)

Pojedine čestice u upitniku	M	SD	min	max
1. Dobro pamtim situacije u kojima sam bio ljut.	3,79	0,97	1	5
2. Kada me netko naljuti, odmah i vrlo burno reagiram	3,03	1,06	1	5
3. Kada me strah nečega ili nekoga, obično ne mogu reći ništa pametno	3,01	1,10	1	5
4. Kada mi se nešto loše dogodi, osjećam se kao da su mi "sve lađe potonule".	3,29	1,12	1	5
5. Kada sam lošeg raspoloženja, primjećujem uglavnom loše stvari.	3,23	1,14	1	5
6. Kada sam lošeg raspoloženja, problem mi je riješiti čak i jednostavan zadatak.	2,50	1,12	1	5
7. Kada se jako razbjjesnim, kao da mi "padne mrak na oči".	2,73	1,19	1	5
8. Kada se jako uživim u raspravu, ponekad imam osjećaj da sam u svemu u pravu.	3,16	1,05	1	5
9. Kada se razljutim, slabo primijećujem događaje oko sebe.	2,80	1,00	1	5
10. Kada sam lošeg raspoloženja, čak mi se i mali problem čini nesavladiv	2,68	1,14	1	5
11. Kada sam lošeg raspoloženja, sitne popravke u kući radije ću obaviti drugi put.	2,90	1,32	1	5
12. Moji su osjećaji ponekad izvan moje kontrole.	2,90	1,19	1	5
13. Najbolje se sjećam događaja uz koje me vežu negativne emocije.	2,45	1,21	1	5
14. Ne zaboravljam lako ljudima koji su me naljutili ili rastužili.	2,90	1,30	1	5
15. Osobi koja me je povrijedila ubuduće prilazim s povećanim oprezom.	3,90	1,01	1	5
16. Ozbiljno počnem raditi tek kad mi ostane malo vremena za obavljanje posla.	3,10	1,25	1	5
17. Posebno dobro se sjećam trenutaka u kojima sam bio žalostan.	2,87	1,11	1	5
18. Raspoloženje mi snažno utječe na razmišljanje.	3,43	1,04	1	5
19. Teško zaboravljam stvari koje su me uzrujale.	2,83	1,05	1	5
20. U bijesu i ljutnji izvičem se i na onoga koji mi nije ništa skrivio.	2,83	1,30	1	5

*Legenda:* M- aritmetička sredina, SD- standardna devijacija, min- najniži rezultat ispitanika, max-najviši rezultat ispitanika



Tablica 4.6.2.3. Prikaz aritmetičkih sredina i standardnih devijacija za pojedinu česticu na Upitniku emocionalnih vještina i kompetentnosti (UEK-15)

Pojedine čestice u upitniku	M	SD	min	max
1. Dobro raspoloženje mogu zadržati i ako mi se nešto loše dogodi.	3,03	0,96	1,00	5,00
2. Iz neugodnih iskustava učim kako se ubuduće ne treba ponašati.	4,09	0,76	2,00	5,00
3. Kod prijatelja mogu razlikovati kada je tužan, a kada razočaran.	4,28	0,81	1,00	5,00
4. Lako ću smisliti način da priđem osobi koja mi se sviđa.	3,32	1,16	1,00	5,00
5. Lako primijetim promjenu raspoloženja svoga prijatelja.	4,45	0,69	2,00	5,00
6. Lako se mogu domisliti kako obradovati prijatelja kojem idem na rođendan.	4,19	0,87	1,00	5,00
7. Lako uvjerim prijatelja da nema razloga za zabrinutost.	3,82	0,81	1,00	5,00
8. Mogu dobro izraziti svoje emocije.	3,66	0,99	1,00	5,00
9. Mogu opisati kako se osjećam.	3,81	0,99	1,00	5,00
10. Mogu reći da znam puno o svom emocionalnom stanju.	3,62	1,03	1,00	5,00
11. Nastojim ublažiti neugodne emocije, a pojačati pozitivne.	3,95	0,87	1,00	5,00
12. Obaveze ili zadatke radije odmah izvršim, nego da o njima mislim.	3,40	1,11	1,00	5,00
13. Primijetim kada netko osjeća krivnju.	3,74	0,94	1,00	5,00
14. Većinu svojih osjećaja mogu prepoznati.	4,00	0,85	1,00	5,00
15. Znam kako mogu ugodno iznenaditi svakoga svoga prijatelja.	4,03	0,93	1,00	5,00

*Legenda:* M- aritmetička sredina, SD- standardna devijacija, min- najniži rezultat ispitanika, max-najviši rezultat ispitanika

Kako bi se provjerio utjecaj godine studija na korištene mjere emocionalne inteligencije (ERIK i UEK upitnici) provedene dvije jednosmjerne analize varijance (ANOVA).

#### 4.6.3. Razlike u korištenim mjerama emocionalne inteligencije s obzirom na godinu studija

Tablica 4.6.3.1. Rezultati analize varijance (ANOVA) na ukupnom rezultatu na Upitniku emocionalne regulacije i kontrole (ERIK) i Upitniku emocionalnih vještina i kompetentnosti (UEK-15) s obzirom na godinu studija

	1.godina studija (N=49)	2.godina studija (N=60)	3.godina studija (N=48)	F	p
	M(SD)	M(SD)	M(SD)		
ERIK	61,67 (13,81)	55,63 (9,71)	62,65 (10,84)	6,083	,003
UEK - 15	58,31 (8,39)	56,23 (7,48)	57,88 (8,60)	1,006	,368

Legenda: M- aritmetička sredina, SD- standardna devijacija F – F-omjer, p - razina značajnosti

Samo kod Upitnika emocionalne regulacije i kontrole (ERIK) su utvrđene razlike s obzirom na godinu studija. Rezultati posthoc analize između godina studija su u Tablici 4.6.3.2. Na Upitniku emocionalnih vještina i kompetentnosti (UEK-15) postižu jednake rezultate bez obzira na godinu studija.

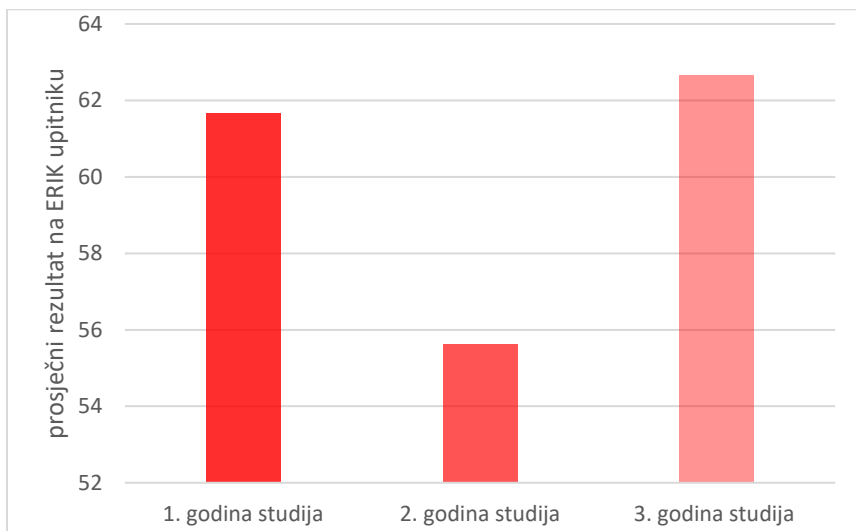
Tablica 4.6.3.2. Post-hoc analiza značajnosti razlika u ukupnom rezultatu na Upitniku emocionalne regulacije i kontrole (ERIK) s obzirom na godinu studija

ERIK	Razlika među aritmetički sredinama			SE*	p
	1 godina studija	2 godina studija	3 godina studija		
1 godina studija	2 godina studija	- 6,04*	2,21	,026	
	3 godina studija	0,97	2,33	,917	
2 godina studija	1 godina studija	6,04	2,21	,026	
	3 godina studija	7,01*	2,22	,008	
3 godina studija	1 godina studija	- 0,97	2,33	,917	
	2 godina studija	- 7,01*	2,22	,008	

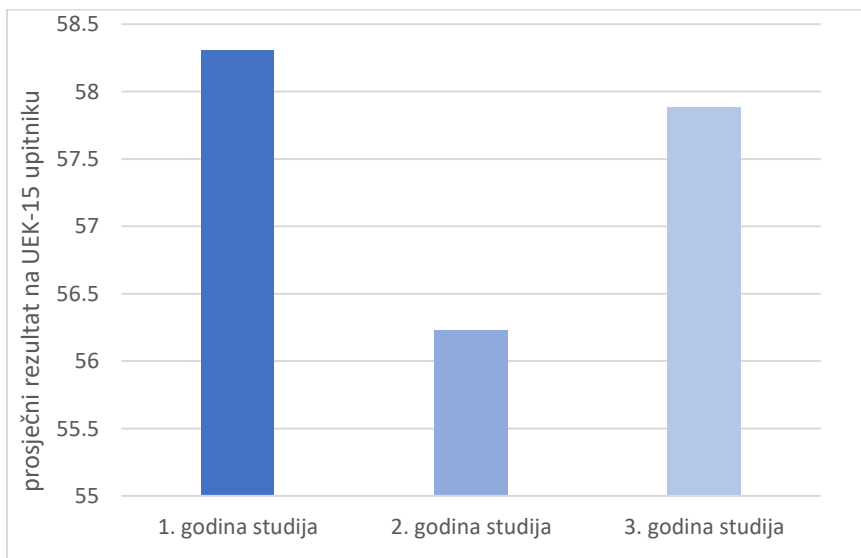
Legenda: SE – standardna pogreška, p-razina značajnosti, \* - Bonferronijeva korekcija zbog višestrukih usporedbi

Post-hoc analiza Scheffeovim postupkom pokazuje kako se studenti prve i druge te studenti druge i treće godine razlikuju u sposobnosti regulacije i kontrole emocija, dok se između studenata prve i treće godine nema razlike u regulaciji i kontroli emocija. **Dobiveni rezultati**

samo djelomično potvrđuju drugu postavljenu hipotezu jer iako je utvrđena razlike između druge i treće godine studija, nije utvrđena statistički značajna razlika između studenata prve i treće godine studija. Također, iz tablice 4.6.3.1. nije vidljiv trend porasta vrijednosti na skalama u funkciji godine studija. Jasniji prikaz dobivenih rezultata može se vidjeti na Grafikonu 4.6.3.1.



Grafikon 4.6.3.1. Grafički prikaz rezultata ERIK upitnika s obzirom na godinu studija ispitanika



Grafikon 4.6.3.2. Grafički prikaz rezultata UEK-15 upitnika s obzirom na godinu studija ispitanik

#### 4.6.4. Provjera povezanosti među korištenim varijablama

Kako bi ispitali odnos između dobi i godina staža ispitanika sa ERIK i UEK-15 upitnikom provedena je korelacijska analiza.

Tablica 4.6.4.1. Povezanost rezultata na Upitniku emocionalne regulacije i kontrole (ERIK) i Upitniku emocionalnih vještina i kompetentnosti (UEK-15) s dobi i godinama staža u struci

Varijable	Dob	Godine staža u struci
ERIK	,012	,086
UEK - 15	,022	-,042

Provjerom povezanosti godina staža u struci s sposobnosti emocionalne regulacije i kontrole te emocionalnih vještina i kompetentnosti je utvrđeno da dobi, ali ni godine staža nisu povezane s mjerama emocionalne inteligencije (Tablica 4.6.4.1.) iako je to bilo pretpostavljeno prema trećoj hipotezi. **Stoga treća hipoteza nije potvrđena.**

#### 4.7. Rasprava

Studentica prediplomskog studija Sestrinstva Cikač je u provedenom istraživanju u sklopu završnog rada „Znanja i stavovi studenata studija Sestrinstva o emocionalnoj inteligenciji“ 2016.godine između studenata studija sestrinstva sa Sveučilišta Sjever dolazi do važnih zaključaka koji proširuju i nadopunjuju istraživanja emocionalne inteligencije na studiju sestrinstva u Sveučilišta Sjever. Zaključuje da studenti studija sestrinstva posjeduju odlično teoretsko znanje o emocionalnoj inteligenciji što je dokaz da su kroz studij učili i stekli određeno znanje o emocionalnoj inteligenciji. Prema tome podatku iznosi činjenicu da mnogi profesori, predavači i mentori utječu na razvoj emocionalne inteligencije. Smatra da studenti imaju već razvijeniju emocionalnu inteligenciju samim time što su kao poziv odabrali humanu profesiju, sestrinstvo. Također dolazi do podataka da studenti smatraju da emocionalna inteligencija pomaže medicinskoj sestri u poslu i kako je nužno da svaka medicinska sestra posjeduje emocionalnu inteligenciju. [33]

U istraživanju „Emocionalne vještine, kompetentnosti, regulacija i kontrola emocija studenata studija sestrinstva“ sudjelovalo je 157 studenata studija sestrinstva sa Sveučilišta Sjever. Studenti su bili različitog spola, različitih dobnih skupina, različitih godina studija sa

ili bez radnog staža. Gledajući deskriptivni prikaz parametara ispitivanog uzorka može se vidjeti da uzorak sačinjavaju uglavnom studentice (93%) dobi od 18 do 25 godina (77,7%). Raspodjela ispitanika po godinama studija je približno normalna – 1/3 uzorka na svakoj godini studija. Nešto više od polovine uzorka (65,5%) nema još uvijek radnog staža u struci, dok samo 4,5% ispitanika posjeduje radni staž od 16-25 godina. Najveći postotak zaposlenih 13,4% čine studenti s radnim stažem od 1-5 godina.

Prvi cilj je bio raspoznati koliku razinu emocionalne inteligencije (razinu emocionalne regulacije, kontrole te emocionalnih vještina, kompetentnosti) posjeduju studenti kao buduće prvostupnice sestrinstva. Određivanjem aritmetičkih sredina i standardnih devijacija za ukupan rezultat na Upitniku emocionalne regulacije i kontrole (ERIK) i Upitniku emocionalnih vještina i kompetentnosti (UEK-15), prosječne vrijednosti na Upitniku emocionalne regulacije i kontrole (ERIK) i Upitniku emocionalnih vještina i kompetentnosti (UEK-15) pokazuju kako ispitanici postižu iznadprosječne rezultate, odnosno imaju iznadprosječne sposobnosti regulacije i kontrole emocija, ali i emocionalnih vještina i kompetentnosti. Ovim rezultatima je potvrđena prva hipoteza.

Iznadprosječne rezultate, odnosno iznadprosječne sposobnosti regulacije i kontrole emocija, ali i emocionalnih vještina i kompetentnosti kod studenta studija sestrinstva u Sveučilišta Sjever možemo povezati s zaključkom Cikač u radu „Znanja i stavovi studenata studija Sestrinstva o emocionalnoj inteligenciji“, gdje smatra da studenti imaju već razvijeniju emocionalnu inteligenciju samim time što su kao poziv odabrali humanu profesiju, sestrinstvo, te da utjecaj mnogih profesora, predavača i mentora uvelike utječe razvoj emocionalne inteligencije. [33]

Drugi cilj je bio uočiti utječu li dob, godine studija i godine radnog staža na razvoj emocionalne inteligencije, regulaciju i kontrolu te na razvoj emocionalnih vještina i kompetencija. Rezultati analize varijance (ANOVA) na ukupnom rezultatu na Upitniku emocionalne regulacije i kontrole (ERIK) i Upitniku emocionalnih vještina i kompetentnosti (UEK-15) s obzirom na godinu studija dovode po utvrđene razlike s obzirom na godinu studija kod Upitnika emocionalne regulacije i kontrole (ERIK), dok kod Upitniku emocionalnih vještina i kompetentnosti (UEK-15) studenti postižu jednake rezultate bez obzira na godinu studija. Post-hoc analiza Scheffeovim postupkom pokazuje kako se studenti prve i druge te studenti druge i treće godine razlikuju u sposobnosti regulacije i kontrole emocija, dok se između studenata prve i treće godine nema razlike u regulaciji i kontroli emocija. Kod Upitnika emocionalne regulacije i kontrole (ERIK) studenti treće godine studija sestrinstva posjeduju bolje rezultate emocionalne regulacije i kontrole nego studenti prve i

druge godine. Između studenta prve i treće godine rezultati upitnika ERIK iznose malu razliku. Dok studenti druge godine posjeduju izražajno manje rezultate emocionalne regulacije i kontrole u odnosu na studente prve i treće godine. Na Upitniku emocionalnih vještina i kompetentnosti (UEK-15) rezultati pokazuju da studenti druge godine ponovno posjeduju izražajno najmanje vrijednosti u odnosu na prvu i treću godinu. Dok rezultati emocionalnih vještina i kompetentnosti između prve i treće godine sadrže malu razliku, u ovome slučaju studenti prve godine posjeduju najbolje rezultate emocionalnih vještina i kompetentnosti u odnosu na drugu i treću godinu.

Dobiveni rezultati samo djelomično potvrđuju drugu postavljenu hipotezu jer iako je utvrđena razlike između druge i treće godine studija, nije utvrđena statistički značajna razlika između studenata prve i treće godine studija.

Provjerom povezanosti godina staža u struci sa sposobnosti emocionalne regulacije i kontrole te emocionalnih vještina i kompetentnosti je utvrđeno da dob, ali ni godine staža nisu povezane s mjerama emocionalne inteligencije iako je to bilo pretpostavljeno prema trećoj hipotezi.

Dobiveni podatak da nije dokazana pozitivna povezanost sa starosnom dobi i duljinom radnog staža možemo potvrditi s rezultatima istraživanja Cikač gdje potvrđuje da njena hipoteza koja glasi: „Studenti koji imaju više godina radnog staža imaju veću emocionalnu inteligenciju.“, također nije potvrđena kao ispravna. [33]

Klišmanić – Mrak u svom istraživanju „Odnos samosuosjećanja i samopoštovanja s emocionalnom regulacijom i kontrolom“ koristi upitnik emocionalne regulacije i kontrole (ERIK, Takšić) te rezultate uspoređuje s rezultatima ljestvice samosuosjećanja (SCS, Neff, 2003) i skale samoprihvatanja i samokompetentnosti (SLCS, Tafarodi i Swann, 1995.). Nakon dobivenih rezultata i analiziranja zaključuje da sudionici sa stabilnim niskim samopoštovanjem doživljavaju najmanje samosuosjećanje i imaju najmanju emocionalnu regulaciju i kontrolu dok sudionici sa stabilnim visokim samopoštovanjem doživljavaju najviše samosuosjećanje i imaju najvišu emocionalnu regulaciju i kontrolu. [34]

U istraživanju M. Dušak „Procjena emocionalne kompetencije i razine stresa kod medicinskih sestara u jedinici intenzivnog liječenja“ bilo je uključeno 40 ispitanika između 18 i 60 godina starosti koji rade na mjestu bolničkih zdravstvenih djelatnika ( medicinske sestre i tehničari srednje i više stručne spreme) u jedinici intenzivnog liječenja u KBS „Sestre milosrdnice” Za potrebe istraživanja korišten je upitnik emocionalne kompetencije i upitnik o stresorima bolničkih zdravstvenih djelatnika. Rezultati provedenog istraživanja ukazuju da nedovoljan broj zdravstvenih djelatnika predstavlja najveći izvor stresa, a teško im „pada“

prekovremeni rad, loša organizacija posla i 24-satna odgovornost. Pojedinci koji su emocionalno inteligentniji, empatičniji su (budući da jasnije percipiraju emocije u drugih), zadovoljniji svojim životom, slobodnije izražavaju svoje osjećaje i imaju kvalitetnije odnose s drugima. Regulacija ili upravljanje emocijama, omogućuje čovjeku da tješi samoga sebe i oslobađa se tjeskobe, potištenosti ili razdraženosti. Iz čega slijedi pretpostavka da će emocionalno inteligentnije osobe biti efikasnije u suočavanju sa stresnim situacijama te će izvještavati o nižim razinama psihološkog distresa. [35]

Studenti studija sestrinstva u Sveučilišta Sjever posjeduju iznadprosječne sposobnosti regulacije i kontrole emocija, ali i emocionalnih vještina i kompetentnosti što znači da su uvelike emocionalno razvijeni, odnosno da imaju razvijenu emocionalnu inteligenciju. Povezivanjem i analiziranjem dobivenih podataka iz istraživanja „Odnos samosuosjećanja i samopoštovanja s emocionalnom regulacijom i kontrolom“ (Klišmanić – Mrak), u kojem zaključuje da sudionici sa stabilnim visokim samopoštovanjem doživljavaju najviše samosuosjećanje i imaju najvišu emocionalnu regulaciju i kontrolu možemo zaključiti da studenti studija sestrinstva ne posjeduju samo visoku razinu emocionalne inteligencije nego i visoko samopoštovanje i suosjećanje koje je i više nego potrebno u profesiji medicinskih sestara. Visoka razina samopoštovanja i suosjećanja dolazi zajedno sa razvijenom emocionalnom inteligencijom. Također uspoređivanjem rezultata istraživanja „Procjena emocionalne kompetencije i razine stresa kod medicinskih sestara u jedinici intenzivnog liječenja“ (M. Dušak) proizlazi činjenica da emocionalno inteligentnije osobe ne posjeduju samo emocionalnu inteligenciju, samopoštovanje i suosjećanje nego su i empatičnije, zadovoljnije životom, slobodnije izražavaju svoje osjećaje i imaju kvalitetnije odnose s drugima. Prema provedenim istraživanjima dolazi se do spoznaje da je razvijena emocionalna inteligencija i više nego potrebna u profesiji medicinskih sestara. Emocionalna inteligencija, samopoštovanje, suosjećanje te empatija trebale mi postati neophodne kompetencije medicinskih sestara kako bi se povećala kvaliteta zdravstva te kako bi medicinske sestre imale više volje, ljubavi, strpljenja i poletnosti u svojoj profesiji. Tada posao medicinskih sestara nebi bio samo posao koji se radi zbog mjesečnih prihoda nego bi bio pravi humani posao u koje medicinske sestre uživaju i posao koji rade s mnogo ljubavi i strpljenja.

Mnoga provedena istraživanja dokazuju da je emocionalna inteligencija osobito važna kod naše profesije, sestrinstva. Pa tako istraživanje koje su proveli Davies i suradnici pokazuje da medicinske sestre/tehničari prepoznaju emocionalnu inteligenciju kao ključan i važan dio njihovog posla. [36]

Plečko, student prediplomskog studija Sestrinstva sa svojim istraživačkim radom iz 2013.godine na temu „Razvoj emocionalnih vrijednosti studenata stručnih studija Veleučilišta u Varaždinu navodi da studenti stručnog studija Sestrinstva razumiju svoje osjećaje za što je, moguće, zaslužna specifičnost profesije medicinskih sestara/tehničara. [37]



## 5. Zaključak

Emocionalna inteligencija mogla bi se definirati prema Aristotelovom citatu gdje govori o ljutnji na pravi način te da se lako naljutiti, ali naša kontrola ljutnje i ostalih emocija je važna i ona nije laka. Dobro razvijena emocionalna inteligencija je uvelike važna kako bismo mogli upravljati vlastitim i tuđim emocijama. Ključ emocionalne inteligencije je poznavanje osjećaja u trenutku kada se dogode kako bi mogli spriječiti neke neugodne situacije, pa tako osobe koje su sigurne u svoje osjećaje i koje ih mogu kontrolirati bolje upravljaju svojim životima te su sigurnije u svoje odluke. Takve osobe posjeduju sposobnost smirivanja samoga sebe te se lako oslobode pretjerane anksioznosti, depresije ili nekih loših osjećaja, također su sposobne uvelike motivirati sebe kako bi dostigle željeni i konačni uspjeh. Osobe koje nemaju dovoljno razvijenu emocionalnu inteligenciju ili je ne znaju pravilno i na vrijeme upotrijebiti bore se sa svojim lošim osjećajima te se teže oporavljaju od raznih životnih i neugodnih događaja.

Emocionalna inteligencija je i više nego potrebna u profesiji, sestrinstvu. Ne samo u korist pacijenta nego i u korist medicinskih sestara koje je svakodnevno bore sa teškim trenucima i stanjima. Sestrinska profesija nije samo fizički posao, nego i psihički težak posao. Često se dogode situacije za koje kao medicinske sestre nismo spremne, npr. smrt mlade i naizgled zdrave osobe, teško oboljela djeca, naglo pogoršanja stanja pacijenta koji je bio u fazi oporavka, svaka smrt pacijenta je potresan dio posla za medicinsku sestru. U takvim situacija emocionalna inteligencija sprječava sindrom sagorijevanja kod medicinskih sestara.

Medicinske sestre koje posjeduju emocionalnu inteligenciju usrećuju svoje pacijente i čine ih zadovoljnijima. Emocionalna inteligencija čini medicinske sestre otvorenijima, komunikativnijima, empatičnima i punim razumijevanja i strpljenja što pacijenta potiče na otvaranje osjećaja, na povezivanje sa medicinskim osobljem te na stvaranje povjerenja prema medicinskoj sestri koja brine o njegovom zdravlju. Nakon što medicinska sestra suosjeća sa nečijom emocijom tek tada ona može znati kako se pacijent osjeća, da li je veseo, uvrijeđen, uplašen, zadovoljan, nemiran ili zabrinut. Pacijenti vide i osjećaju zračenje medicinskih sestara koje su ovdje zbog njega, koje su ovdje da se brinu za pacijenta ne samo za njegovo fizičko zdravlje nego i psihičko.

Studenti studija sestrinstva u Sveučilišta Sjever posjeduju iznadprosječne sposobnosti regulacije i kontrole emocija, ali i emocionalnih vještina i kompetentnosti što će ih jednog dana činiti izuzetno kvalitetnim prvostupnicama sestrinstva.

U istraživanju nije dokazana pozitivna povezanost između nezavisnih varijabli (dob, godine studija i godine radnog staža) i razvoja emocionalnih komponenti (emocionalna inteligencija, regulacija i kontrola emocija, razvoj emocionalnih vještina i kompetencija). Što dovodi do zaključka da je razvoj emocionalne inteligencije individualan te ovisan samo o nama. Provedenim istraživanjem emocionalnih vještina, kompetentnosti, regulacije i kontrole emocija studenata studija sestrinstva u Sveučilišta Sjever te proučavajući mnoga istraživanja provedena na studentima sestrinstva u Sveučilišta Sjever dolazi se do zaključka da je razvijanje emocionalne inteligencija kod studenta studija sestrinstva u Sveučilišta Sjever individualno, ovisno o njima samima bez obzira na dob, godinu studija ili na godine radnog staža. Svaki student radi na sebi onoliko koliko je to potrebno, ali također na njihov razvitak utječu okolini faktori poput obiteljskih problema što je zaključila studentica preddiplomskog studija Jaković u svom istraživačkom radu; „Povezanost radnog iskustva i emocionalne inteligencije u radu medicinske sestre“. [38]

Zahvaljujući utjecaju i radu profesora, predavača i mentora studenti studija Sestrinstva razvijaju svoju emocionalnu inteligenciju do iznadprosječne razine. Zbog njih i same volje za napredovanjem i ljubavi prema profesiji kroz vrata Sveučilišta Sjever izlaze kvalitetno oblikovani i prvostupnici sestrinstva.

U Varaždinu, 04.09.2017.

Ivana Horvat

## 6. Literatura

- [1] Što je to emocionalna inteligencija?, <http://www.iep.hr/iz-knjiga-3/sto-jeemocionalna-inteligencija-84/>, dostupno 7.7.2017.
- [2] Pukljak Iričanin, Z., Babić, J. i Perković, L., Uloga emocionalne inteligencije u radu medicinskih sestara, Katedra za zdravstvenu psihologiju, Zdravstveno veleučilište, Zagreb
- [3] S. Bokan, Utjecaj emocionalne inteligencije na komunikaciju, Moj glas, Glasnik medicinskih sestara, tehničara i primalja Kliničke bolnice Sveti Duh, broj 5, ožujak 2013.,
- [4] Ljubičić, M., Čimbenici koji utječu na kvalitetu komunikacije između bolesnika i sestre, Sestrinski glasnik, godina XI, broj 3, Zagreb.
- [5] S. Kozić, Odgovoran sestrinski pristup prema pacijentu, Medicinski fakultet, Sveučilište u Zagrebu, <https://repositorij.mef.unizg.hr/islandora/object/mef%3A680>, dostupno 3.7.2017
- [6] K. Bulmer Smith et al.: Emotional intelligence and nursing: An integrative literature review, International Journal of Nursing Studies, br. 12, prosinac 2009., str. 1624-1636
- [7] P. Salovey, D. J. Sluyter, Emocionalni razvoj i emocionalna inteligencija, Educa, Zagreb, 1999.
- [8] Salovey, P. & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. Imagination, Cognition, and Personality, 9, 185-211
- [9] Andrilović, A., Čudina-Obradović, M. (1994). Osnove opće i razvojne psihologije. Školska knjiga, Zagreb.
- [10] Takšić, V. (1998). Validacija konstrukta emocionalne inteligencije, Zagreb: Odsjek za psihologiju Filozofskog fakulteta
- [11] Z. Milivojević, Emocije, Mozaik knjiga, Zagreb, 2010.
- [12] D. Goleman: Emocionalna inteligencija, Mozaik knjiga, Zagreb, 1995
- [13] D. Miljković, M. Rijavec, Važnost pozitivnih emocija u odgoju i obrazovanju, [hrcak.srce.hr/82831](http://hrcak.srce.hr/82831), dostupno 20.6.2017.
- [14] D. Goleman: Emocionalna inteligencija u poslu, Mozaik knjiga, Zagreb, 2000.
- [15] L. Ivanda, Sagorjevanje i izloženost emocionalnih stemnji medicinskih sestara na onkologiji i dermatovenerologiji, Filozofski fakultet, Odsjek za psihologiju, Zagreb, [darhiv.ffzg.unizg.hr/7385/1/livanda2016.pdf](http://darhiv.ffzg.unizg.hr/7385/1/livanda2016.pdf), dostupno 5.6.2017.

- [16] Canam, C i Acorn, S. 1999. Quality of life for family caregivers of people with chronic health problems. *Rehabilitation and Nursing*, 24 (5), 192-196
- [17] Brajša-Žganec, A. i Kaliterna Lipovčan, Lj. 2006. Kvaliteta življenja, životno zadovoljstvo i sreća osoba koje profesionalno pomažu drugima. *Društvena istraživanja*. 15 (4-5), 713-728
- [18] Roberts, R. D., Zeidner, M., Matthews, G. (2001). Does Emotional Intelligence Meet Traditional Standards for an Intelligence? Some New Data and Conclusions. *Emotion*, 1(3), 196-231.
- [19] Lam, T. L., Kirby, S. L. (2002). Is Emotional Intelligence an Advantage?. *The Journal of Social Psychology*, 142 (1), 133-143.
- [20] S. Simmons, J.C.Simmons: Emocionalna inteligencija procjene i vrste, Izvori, Zagreb, 2000.
- [21] A. Babić, Emocionalna inteligencija i neki pokazatelji prilagodbe kod učenika rane adolescentne dobi, Filozofski fakultet, Sveučilište u Zagrebu, odsjek za psihologiju, [hrcak.srce.hr/file/204092](http://hrcak.srce.hr/file/204092), dostupno 1.7.2017.
- [22] Kulenović, A., Balenović, T., Buško, V. (2000) Test analize emocija: Jedan pokušaj objektivnog mjerenja sposobnosti emocionalne inteligencije. *Suvremena psihologija* 3, 1-2, 27-48
- [23] T. Bradberry, J. Greaves: Emocionalna inteligencija, Založba Tuma, Ljubljana, 2008
- [24] I. Krajcar, Zastupljenost i uloga emocionalne inteligencije u svakodnevnom radu medicinskih sestara, Sveučilište Sjever, <https://repozitorij.unin.hr/islandora/object/unin%3A1105/datastream/PDF/view>, dostupno 22.6.2017.
- [25] D. Goleman: Emocionalna inteligencija. Zagreb: Mozaik knjiga; 2007.
- [26] Landa, J. M. A, i Lopez – Zafra, E. (2010). The impact of Emotional Intelligence on Nursing. *Psychology*, 1, 50 – 58
- [27] V. Takšić, T. Mohoric, R. Munjas: Emocionalna inteligencija: teorija, operacionalizacija, primjena i povezanost s pozitivnom psihologijom. *Društvena istraživanja* Zagreb, 2006.,15, str.729-752.
- [28] D. Goleman: Emocionalna inteligencija u poslu, Mozaik knjiga, Zagreb, 2015.
- [29] G. Fučkar: Proces zdravstvene njege, Zagreb, 1992.
- [30] R. Gregurek: Psiholška medicina, Medicinska naklada, Zagreb, 2011.
- [31] M. L. Hoffman: Empatija i moralni razvoj, Dereta, Beograd, 2003.

- [32] Vuletić, S. (2013.) Skripta za studente; Profesionalna autonomija sestrištva utemeljena na znanstveno humanističkoj odgovornosti
- [33] T. Cikač, Znanja i stavovi studenata studija Sestrištva o emocionalnoj inteligenciji, Sveučilište Sjever, <https://repositorij.unin.hr/islandora/object/unin%3A896>, dostupno 17.6.2017.
- [34] K. Klišmanić– Mrak, Odnos samosuosjećanja i samopoštovanja s emocionalnom regulacijom i kontrolom, <http://darhiv.ffzg.unizg.hr/4857/1/Diplomski%20rad%20-%20Odnos%20samosuosje%20i%20samopo%20s%20emotionalnom%20regulacijom%20i%20kontrolom%20%28Kirka%20Kli%20mani%20-%20Mrak%29.pdf>, dostupno 8.8.2017.
- [35] M. Dušak, Procjena emocionalne kompetencije i razine stresa kod medicinskih sestara u jedinici intenzivnog liječenja, [https://www.google.hr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=7&ved=0ahUKEwi\\_\\_eXJ0sfVAhUCPBQKHV26DkcQFghPMAY&url=https%3A%2F%2Fwww.hcjz.hr%2Findex.php%2Fhcjz%2Farticle%2Fdownload%2F77%2F68&usg=AFQjCNHJFpwxhWBG9Ns4IMR-7x8YmW0AqQ](https://www.google.hr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=7&ved=0ahUKEwi__eXJ0sfVAhUCPBQKHV26DkcQFghPMAY&url=https%3A%2F%2Fwww.hcjz.hr%2Findex.php%2Fhcjz%2Farticle%2Fdownload%2F77%2F68&usg=AFQjCNHJFpwxhWBG9Ns4IMR-7x8YmW0AqQ), dostupno 8.8.2017.
- [36] Davies, S., Jenkins, E., Mabbett, G. (2010). Emotional intelligence: district nurses' lived experiences. *British Journal of Community Nursing*, Vol 15, No 3, 141-146.)
- [37] I. Plečko, Razvoj emocionalnih vrijednosti studenata stručnih studija Veleučilišta u Varaždinu, [hrcak.srce.hr/155350](http://hrcak.srce.hr/155350), dostupno 5.7.2017.
- [38] J. Jaković, Povezanost radnog iskustva i emocionalne inteligencije u radu medicinske sestre, <https://dr.nsk.hr/islandora/object/unin%3A1139/datastream/PDF/view>, dostupno 6.7.2017

## 7. Prilozi

Poštovane/i,

Ova anketa se provodi u svrhu izrade završnog rada iz kolegija Organizacija, upravljanje i administracija u zdravstvenoj njezi pod mentorstvom Marijane Neuberg, mag.med.techn. v.pred. Cilj istraživanja je dobiti uvid u razinu emocionalne inteligencije kod studenata sestrinstva na Sveučilištu Sjever. Anketa je potpuno anonimna i dobrovoljna te će Vaši odgovori biti korišteni samo u svrhu istraživanja, stoga Vas molim da budete u potpunosti iskreni kako bi rezultati bili točniji i istraživanje valjano. Upitnik je uz pisanu suglasnost preuzet od prof.dr.sc. Vladimira Takšića.

Unaprijed Vam zahvaljujem na suradnji i iskrenim odgovorima!

Ivana Horvat, Sveučilište Sjever, studij sestrinstva, 104. brigade 3, 42 000 Varaždin

### 1.Vaš spol:

- Muško
- Žensko

### 2.Vaša dob:

- 18 do 25 godina
- 26 do 35 godina
- 36 do 45 godina
- 46 do 55 godina
- Iznad 55 godina

### 3.Duljina radnog staža u struci:

- nemam radnog staža u struci
- manje od jedne godine
- 1 - 5 godina
- 6 do 15 godina
- 16 do 25 godina
- 26 godina i više

### 4.Vaša godina studija:

- 1. godina
- 2. godina
- 3. godina

## UPITNIK EMOCIONALNE REGULACIJE I KONTROLE

Autor: dr. Vladimir Takšić, Odsjek za psihologiju, Filozofski fakultet u Rijeci ®

*Ovo nije test kojim ispitujemo Vaše znanje i zato ne možete dati pogrešan odgovor. Zanima nas kako se obično osjećate i kako razmišljate. Na postavljena pitanja odgovarajte po prvom dojmu i nemojte previše razmišljati o njima.*

*Odgovarati ćete koliko se ponuđene tvrdnje **odnose na Vas** i to zaokruživanjem jednoga od brojeva koji imaju sljedeće značenje:*

- 1 - uopće NE
- 2 - uglavnom NE
- 3 - kako kada
- 4 - uglavnom DA
- 5 - u potpunosti DA

Tvrdnja	Procjena
Dobro pamtim situacije u kojima sam bio ljut.	1 2 3 4 5
Kada me netko naljuti, odmah i vrlo burno reagiram.	1 2 3 4 5
Kada me strah nečega ili nekoga, obično ne mogu reći ništa pametno.	1 2 3 4 5
Kada mi se nešto loše dogodi, osjećam se kao da su mi "sve lađe potonule".	1 2 3 4 5
Kada sam lošeg raspoloženja, primjećujem uglavnom loše stvari.	1 2 3 4 5
Kada sam lošeg raspoloženja, problem mi je riješiti čak i jednostavan zadatak.	1 2 3 4 5
Kada se jako razbjесnim, kao da mi "padne mrak na oči".	1 2 3 4 5
Kada se jako uživim u raspravu, ponekad imam osjećaj da sam u svemu u pravu.	1 2 3 4 5
Kada se razljutim, slabo primjećujem događaje oko sebe.	1 2 3 4 5
Kada sam lošeg raspoloženja, čak mi se i mali problem čini nesavladiv.	1 2 3 4 5
Kada sam lošeg raspoloženja, sitne popravke u kući radije ću obaviti drugi put.	1 2 3 4 5
Moji su osjećaji ponekad izvan moje kontrole.	1 2 3 4 5
Najbolje se sjećam događaja uz koje me vežu negativne emocije.	1 2 3 4 5
Ne zaboravljam lako ljudima koji su me naljutili ili rastužili.	1 2 3 4 5
Osobi koja me je povrijedila ubuduće prilazim s povećanim oprezom.	1 2 3 4 5
Ozbiljno počnem raditi tek kad mi ostane malo vremena za obavljanje posla.	1 2 3 4 5
Posebno dobro se sjećam trenutaka u kojima sam bio žalostan.	1 2 3 4 5
Raspoloženje mi snažno utječe na razmišljanje.	1 2 3 4 5
Teško zaboravljam stvari koje su me uzrujale.	1 2 3 4 5
U bijesu i ljutnji izvičem se i na onoga koji mi nije ništa skrivio.	1 2 3 4 5

UPITNIK EMOCIONALNIH VJEŠTINA I KOMPETENTNOSTI

UEK-15

Autor: doc. dr. Vladimir Takšić, Odsjek za psihologiju, Filozofski fakultet u Rijeci ®

*Ovo nije test kojim ispitujemo Vaše znanje i zato ne možete dati pogrešan odgovor. Zanima nas kako se obično osjećate i kako razmišljate. Na postavljena pitanja odgovarajte po prvom dojmu i nemojte previše razmišljati o njima.*

*Odgovarajte koliko se ponuđene tvrdnje **odnose na Vas** i to zaokruživanjem jednoga od brojeva koji imaju sljedeće značenje:*

**1** - uopće NE

**2** - uglavnom NE

**3** - kako kada

**4** - uglavnom DA

**5** - u potpunosti DA

<b>Tvrdnja</b>	<b>procjena</b>				
Dobro raspoloženje mogu zadržati i ako mi se nešto loše dogodi.	1	2	3	4	5
Iz neugodnih iskustava učim kako se ubuduće ne treba ponašati.	1	2	3	4	5
Kod prijatelja mogu razlikovati kada je tužan, a kada razočaran.	1	2	3	4	5
Lako ću smisliti način da priđem osobi koja mi se sviđa.	1	2	3	4	5
Lako primijetim promjenu raspoloženja svoga prijatelja.	1	2	3	4	5
Lako se mogu domisliti kako obradovati prijatelja kojem idem na rođendan.	1	2	3	4	5
Lako uvjerim prijatelja da nema razloga za zabrinutost.	1	2	3	4	5
Mogu dobro izraziti svoje emocije.	1	2	3	4	5
Mogu opisati kako se osjećam.	1	2	3	4	5
Mogu reći da znam puno o svom emocionalnom stanju.	1	2	3	4	5
Nastojim ublažiti neugodne emocije, a pojačati pozitivne.	1	2	3	4	5
Obaveze ili zadatke radije odmah izvršim, nego da o njima mislim.	1	2	3	4	5
Primijetim kada netko osjeća krivnju.	1	2	3	4	5
Većinu svojih osjećaja mogu prepoznati.	1	2	3	4	5
Znam kako mogu ugodno iznenaditi svakoga svoga prijatelja.	1	2	3	4	5






**IZJAVA O AUTORSTVU  
I  
SUGLASNOST ZA JAVNU OBJAVU**

Završni/diplomski rad isključivo je autorsko djelo studenta koji je isti izradio te student odgovara za istinitost, izvornost i ispravnost teksta rada. U radu se ne smiju koristiti dijelovi tuđih radova (knjiga, članaka, doktorskih disertacija, magistarskih radova, izvora s interneta, i drugih izvora) bez navođenja izvora i autora navedenih radova. Svi dijelovi tuđih radova moraju biti pravilno navedeni i citirani. Dijelovi tuđih radova koji nisu pravilno citirani, smatraju se plagijatom, odnosno nezakonitim prisvajanjem tuđeg znanstvenog ili stručnoga rada. Sukladno navedenom studenti su dužni potpisati izjavu o autorstvu rada.

Ja, Ivana Horvat pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključiva autorica završnog rada pod naslovom *Emocionalne vještine, kompetentnosti, regulacija i kontrola emocija studenata sestrinstva* te da u navedenom radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova.


Student/ica:  
Ivana Horvat

  
(vlastoručni potpis)

Sukladno Zakonu o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju završne/diplomske radove sveučilišta su dužna trajno objaviti na javnoj internetskoj bazi sveučilišne knjižnice u sastavu sveučilišta te kopirati u javnu internetsku bazu završnih/diplomskih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice. Završni radovi istovrsnih umjetničkih studija koji se realiziraju kroz umjetnička ostvarenja objavljuju se na odgovarajući način.

Ja, Ivana Horvat neopozivo izjavljujem da sam suglasna s javnom objavom završnog rada pod naslovom *Emocionalne vještine, kompetentnosti, regulacija i kontrola emocija studenata sestrinstva*

Student/ica:  
Ivana Horvat

  
(vlastoručni potpis)