

# Emocionalna inteligencija u sestrinskoj profesiji

---

Đurković, Milja

Undergraduate thesis / Završni rad

2020

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

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:122:773314>

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

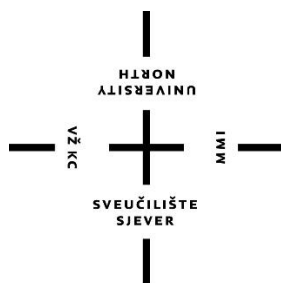
Download date / Datum preuzimanja: **2025-03-09**



Repository / Repozitorij:

[University North Digital Repository](#)





# Sveučilište Sjever

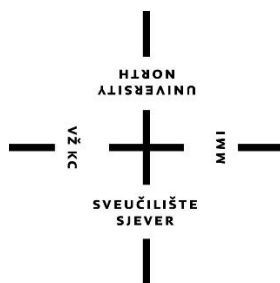
Završni rad br. 1354/SS/2020

## Emocionalna inteligencija u sestrijskoj profesiji

Milja Đurković, 2396/336

Varaždin, rujan 2020. godine





# Sveučilište Sjever

Odjel za sestrinstvo

Završni rad br. 1354/SS/2015

## Emocionalna inteligencija u sestrinskoj profesiji

**Student**

Milja Đurković, 2396/336

**Mentor**

Marija Božičević, mag. med. techn.

Varaždin, rujan 2020.

# Prijava završnog rada

## Definiranje teme završnog rada i povjerenstva

ODJEL	Odjel za sestrinstvo		
STUDIJ	preddiplomski stručni studij Sestrinstva		
PRISTUPNIK	Milja Đurković	MATIČNI BROJ	2396/336
DATUM	15.09.2020.	KOLEGIJ	Zdravstvena njega psihijatrijskih bolesnika
NASLOV RADA	Emocionalna inteligencija u sestričkoj profesiji		
NASLOV RADA NA ENGL. JEZIKU	Emotional intelligence in nursing profession		
MENTOR	Marija Božičević, mag. med. techn.	ZVANJE	predavač
ČLANOVI POVJERENSTVA	1. Valentina Novak, mag.med.techn., predsjednik		
	2. Marija Božičević, mag. med. techn., mentor		
	3. dr.sc. Jurica Veronek, član		
	4. dr.sc. Ivana Živoder, zamjenski član		
	5. _____		

## Zadatak završnog rada

BROJ	1355/SS/2020
OPIS	<p>Emocionalna inteligencija i zdravstvena skrb usko su povezane. Emocionalna inteligencija definira se kao sposobnost prepoznavanja vlastitih osjećaja i osjećaja drugih ljudi, motiviranja sebe i dobrog upravljanja emocijama u sebi i svojim odnosima. Kvalitetan odnos medicinska sestra-pacijent ključan je za sestričku percepciju, razumijevanje svojih i pacijentovih emocija te korištenja tih emocija kako bi zdravstvena njega pacijenata bila što učinkovitija. Empatija kao dio emocionalne inteligencije čini jedan od njenih najvažnih aspekata. Kompetencije medicinske sestre trebale bi uključivati visoku samosvijest, procjenu događaja i sposobnost nošenje s vlastitim osjećajima. Ti elementi emocionalne inteligencije bitni su preduvjeti za pružanje prave empatije. Danas zdravstvena njega pacijenata ne uključuje samo stručnu skrb već i poštivanje pacijentovih ciljeva, želja i odluka te ispunjavanje njegovih emocionalnih, socijalnih i duhovnih potreba.</p> <p>Svrha rada je objasniti važnost emocija u zdravstvu, opisati emocionalni i psihosocijalni razvoj te definirati emocionalnu inteligenciju s posebnim osvrtom na sestrinstvo.</p>

ZADATAK URUČEN

POTPIS MENTORA



*Marija Božičević*

## **Predgovor**

Zahvaljujem mentorici, Mariji Božičević mag. med. techn., na nesebičnoj pomoći, brojnim savjetima i konstruktivnim kritikama.

Osim mentorici, zahvaljujem i članovima svoje obitelji, osobito djeci Dimatteu i Lukasu, te kolegama i kolegicama, posebno Ivi i Klementini koji su me svojom podrškom i gestama poticali na stjecanje novih znanja i vještina pruženih od strane Sveučilišta Sjever.

Hvala Vam na nesebičnoj potpori.

## Sažetak

Emocionalna inteligencija i zdravstvena skrb usko su povezane. Empatija, kao dio emocionalne inteligencije, čini jedan od vrlo važnih segmenata emocionalne inteligencije. Visoka samosvijest, samokontrola, sposobnost nošenja s osjećajima, samo su neke od kompetencija koje bi medicinske sestre/tehničari trebali imati. Sve te navedene osobine su važni čimbenici emocionalne inteligencije koji su i osnovni preduvjet za pružanje empatije. Važno je da su medicinski djelatnici upoznati sa terminom emocionalne inteligencije kako bi mogli razumijeti svoje osjećaje, pacijentove osjećaje, a sve u cilju što učinkovitijeg zbrinjavanja pacijenta. Osim stručne, profesionalne skrbi, zdravstvena njega danas uključuje ispunjavanje emocionalnih, socijalnih potreba te poštivanje bolesnikovih želja i odluka. Svrha pisanja rada je objasniti i pojmovno definirati važnost emocija u zdravstvu, ulogu emocionalnog i psihosocijalnog razvoja te objasniti emocionalnu inteligenciju s posebnim osvrtom na sestrinstvo.

**Ključne riječi:** emocionalna inteligencija, sestrinstvo, empatija, komunikacija, medicinska sestra.

## **Summary**

Emotional intelligence and health care are closely linked. Empathy as part of emotional intelligence is one of the important aspects of emotional intelligence. Nurse competencies should include high self-awareness, event assessment, and the ability to cope with one's own feelings, all of which are elements of emotional intelligence and are an essential prerequisite for providing true empathy. Persistence of the nurse-patient relationship, as a key component of nursing work, makes nursing perception, understanding of the patient's emotions and the use of these emotions, in order to make patient care as effective as possible. Today, patient health care includes not only professional care, but also respect for the patient's goals, desires and decisions, and the fulfillment of his emotional, social and spiritual needs. The purpose of writing the paper is to explain and conceptually define the importance of emotions in health care, the role of emotional and psychosocial development, emotional intelligence with special reference to nursing.

**Keywords:** emotional intelligence, nursing, empathy, communication, nurse



## **Popis korištenih kratica**

<b>EI</b>	Emocionalna inteligencija
<b>KI</b>	Kvocijent inteligencije
<b>SZO</b>	Svjetska zdravstvena organizacija

# Sadržaj

<b>1. Uvod</b> .....	1
2. Teorijska analiza emocionalne inteligencije .....	3
2.1. Pojam emocionalne inteligencije .....	6
2.2. Obilježja osoba emocionalne inteligencije .....	6
2.3. Emocionalna inteligencije na radnom mjestu .....	7
3. Emocionalna inteligencija u zdravstvu .....	8
3.1. Komunikacijske vještine u sestrinstvu.....	9
3.2. Emocionalna inteligencija kod medicinskih sestara/tehničara .....	15
3.3. Važnost i čimbenici emocionalne inteligencije u sestrijskoj profesiji.....	16
3.4. Povezanost sagorijevanja i emocionalne inteligencije u sestrinstvu.....	18
4. Zaključak .....	20
5. Literatura .....	22

# 1. Uvod

Emocionalna inteligencija jest vještina poznavanja tuđih i vlastitih osjećaja i korištenje u rukovanju u okolini u kojoj rade. [1]

Emocionalna inteligencija igra izuzetno važnu ulogu u dobivanju potrebnih informacija i zdravlja. U ovom radu, fokus je na razmatranju emocionalne inteligencije u sestričkoj profesiji (tj. medicinske sestre/tehničari). Mnoge teorije i studije koriste različite definicije emocionalne inteligencije, ali najčešće korištena je sposobnost reguliranja, pobuđivanja i prepoznavanja osjećaja drugih i prepoznavanja svojih osjećaja te sposobnost korištenja emocija. [2]

Navedeno je da je emocionalna inteligencija dolazi u korelaciju s osjećajima i emocionalnim produktom i obavlja vitalnu funkciju u privatnom i poslovnom životu svakog pojedinca. Prisutnost emocionalne inteligencije među zdravstvenim radnicima važna je za prepoznavanje osjećaja pacijenta i njihovo imenovanje, što pacijentima može pružiti bolju skrb. Posao medicinske sestre/tehničara povezan je odnosom između nje/njega i pojedinca, bilo da se radi o odnosu između medicinske sestre/tehničara i bolesnika, kolege/ice, suradnika ili nadređenoga. [3]

Osim što moraju posjedovati profesionalna znanja i vještine, zdravstveni radnici moraju biti i emocionalno zreli i stabilni ljudi, što će pomoći u razumijevanju i reagiranju na ljudske patnje, hitne slučajeve, razne probleme i moralne dileme. Medicinske sestre trebale bi biti sposobne razumjeti osjećaje i ponašanje pacijenata u tim specifičnim situacijama, biti spremne preuzeti odgovornost i biti spremne raditi samostalno i u timskom radu. Da bi uopće mogli duboko razumjeti opće stanje pacijenta i trenutne osjećaje, moramo imati sposobnost razvijanja emocionalne inteligencije. [4]

Isto tako, emocionalna inteligencija može pomoći medicinskim sestrama i tehničarima da se međusobno povežu kako bi bolje koordinirali posao i tako bolje pokazali učinkovitost i učinkovitost timskog rada. Osnovni predmet ovog rada je utvrditi kako emocionalna inteligencija utječe na rad medicinskih sestara i koje su važne kompetencije komuniciranja odnosa s drugim zaposlenicima i odnosa medicinske sestre/tehničara - pacijenta. Da bi se taj odnos mogao realizirati, potrebno je analizirati kako upravljamo empatijom i vezu između sagorijevanja stresa u radu medicinskih sestara u njihovom svakodnevnom radu. [4]

Cilj je ovog rada utvrditi utjecaj i razvoj upravljanja emocionalnom inteligencijom u svakodnevnoj upotrebi u zdravstvenoj zaštiti, te teoretski obraditi definiciju empatije, njezin sadržaj i teoriju procesa te njezinu učinkovitost i zadovoljstvo u samoj komunikaciji.

Svrha ovog završnog rada je razjasniti sam pojam emocionalne inteligencije te njezine pojavne oblike, posebno analizirati pristup razvoja komunikacije medicinske sestre - pacijenta.

## 2. Teorijska analiza emocionalne inteligencije

### 2.1. Pojam emocionalne inteligencije

Emocionalna inteligencija predstavlja skup sposobnosti koje pomažu kod upravljanja i izražavanja svojih te kod prepoznavanja tuđih emocija. To dodatno predstavlja jedan doživljaj za motivaciju, čineći planove, odgovarajuće odluke, stabilnost, ravnotežu, snalažljivost i prilagodljivost kod ostvarenja životnih ciljeva. Koncept emocionalne inteligencije prvi se put pojavio u istraživačkom radu Petera Saloveya i njegovog kolege Johna. D. Mayera. Tek u 1980-ima inteligencija je bila jednaka našoj sposobnosti racionalnog razmišljanja, koju je dala genetika i ne možemo imati puno utjecaja u svom životu, posebno nakon razdoblja zrelosti. Osamdesetih godina prošlog stoljeća američki su psiholozi uspostavili teoriju emocionalne inteligencije, ističući kako pametno suočavanje u različitim životnim situacijama više utječe na hladnu i objektivnu obradu podataka. [4]

Howard Gardner, psiholog, razmatrao je tzv. model "višestruke inteligencije", koji je najbolje ukazao na razliku između inteligencije i emocionalnih sposobnosti. Stoga razlikujemo međuljudsku inteligenciju kako bismo identificirali osjećaje i namjere drugih, dok je emocionalna inteligencija sposobnost samokontrole i podrazumijeva razvoj samosvijesti, sposobnosti kontrole i motivacije. [3]

Razvojem emocionalne inteligencije razvijaju se i empatija i socijalne vještine u međuljudskim odnosima, pa su ljudi s visokom emocionalnom inteligencijom prihvaćeniji u društvu. Unoseći mudrost u osjećaje, pridonosimo većoj brizi za društvo i zajednicu. Lijepo je znati kako i što radimo da bismo drugima potaknuli određene osjećaje. [2]

Salovey i Mayer opisuju emocionalnu inteligenciju kao vještinu koja može nadzirati i upravljati osjećajima drugih i ali isto tako i vlastitim emocijama. Prema njima, postoje četiri skupine sposobnosti koje se uspoređuju po razinama, što znači da ako nema prethodnog razvoja osobnosti, sljedeća se neće i ne može razviti. [2]

- Prva skupina uključuje sposobnost promatranja, vrednovanja i izražavanja osjećaja. Najjednostavnija je emocionalna sposobnost kroz koju pojedinci percipiraju emocije sebe i drugih. [2]

- Druga kategorija uključuje sposobnost prepoznavanja i razvoja osjećaja, što nam može pomoći u razmišljanju i ubrzati naše intelektualne operacije. U procesu mijenjanja osjećaja na probleme možemo gledati iz različitih perspektiva. [2]
- Treća kategorija uključuje sposobnost razumijevanja i artikuliranja osjećaja, odnosno kako i kako koristimo znanje o emocijama. U ovoj fazi, ljudi se razlikuju u vještinama jer na odgovarajući odnosno različiti način nazvaju i razlikuju osjećaje prema intenzitetu, drugačijeg su gledišta u razumijevanju osjećaja i pretvaranju jednog osjećaja u drugi. [2]
- Četvrta faza je najkonstruktivnija faza emocionalne inteligencije. Ona uključuje promjenu osjećaja ovisno o uzroku. Svjesno upravljamo svojim osjećajima i pridonosimo emocionalnom i intelektualnom razvoju. Možemo kontrolirati ne samo vlastite osjećaje, već i osjećaje drugih ljudi. [2]

Emocionalna inteligencija i osjećaji povezani su zajedno, odnosno u određeno vrijeme u određenoj situaciji mora se razumjeti i naučiti upravljati emocijama. Ovu sposobnost možemo graditi na temelju samosvijesti. Stoga, da bismo uspjeli u bilo kojem dijelu života, svi trebamo motivaciju, samokontrolu i empatiju. Empatija je "vještina interakcije s drugima". [6]

Odnosno, uočeno je da IQ ili akademska inteligencija nisu mjera inteligentnog ponašanja ili sposobnosti snalaženja u svakodnevnom životu. Unatoč visokom IQ-u, ljudi često trpe neuspjehe na radnom mjestu, ne druže se, ne održavaju stabilne i zrele veze ili se ne znaju nositi s poteškoćama i krizama. [6]

Također, različite studije su dokazale da ljudska bića s prekomjernom emocionalnom inteligencijom su specifične. Navedene osobe koje su istraživanja obuhvatila imali su čvršće veze s okolinom što je bilo rezultat poslova u kojima je u centru čovjek. Stoga, emocionalna inteligencija ima važnu ulogu u sestrinstvu jer u samom središtu je zdravstvena skrb za čovjeka. [7]

Prema psihologu Danielu Golemanu, emocionalna inteligencija ima pet glavnih elemenata i karakteristika, a to su: [7]

- empatija,
- motivacija
- samokontrola
- samosvijest
- socijalne vještine

Sve one manifestiraju se kroz dva tipa odnosa koje čovjek razvija tokom života; odnos prema sebi i odnos prema drugima. [7]

Obje vrste su u mogućnosti za vitalno ostvarenje u komercijalne poduhvate i ostvarenju životnih ciljeva individue. Emocionalna inteligencija razlikuje se u u pet etapa: [8]

- Shvatiti svoje osjećaje. Svjesnost vlastitog postojanja, odnosno prepoznavanje vlastitih osjećaja kad se nešto dogodi, ključ je emocionalne inteligencije. Sposobnost osjećaja bilo kad i bilo gdje bitna je za mentalno prepoznavanje i razumijevanje vlastite osobnosti. Ljudi koji razumiju svoje emocije moći će ih pouzdano kontrolirati, razumijeti i biti sigurni u privatne odluke. [8]
- Management upravljanja emocijama. Upravljanje osjećajima, mogućnost da se prilagodimo postojećem stanju je vještina koja se temelji na samospoznaji. Pojedinci koji nemaju razvijenu tu sposobnost često su napeti i pate, naglašene su negativne emocije, dok ljudi koji imaju razvijenu tu vještinu, oni se prije oporave od neuspjeha i vrate svojim prvotnim, pozitivnim, emocijama. [8]
- Samomotivacija. Upravljanje emocijama koje služi određenom cilju je pokazati osnovnu sposobnost koncentracije, motiviranja i ovladavanja vlastitim ponašanjem te kreativnosti. Emocionalna samokontrola, sposobnost je odgađanja dobivanja nagrada i suzbijanja impulsa i važan je dio uspjeha. Ljudi s ovom sposobnošću općenito su produktivniji i učinkovitiji u prihvaćanju bilo čega. [8]
- Prepoznavanje osjećaje drugih - empatija. Empatija je osnovna vještina u ophođenju s ljudima. Ljudi koji izražavaju suosjećanje pogodniji su za iskazivanje suptilnih društvenih signala koji drugi trebaju ili žele. Kao rezultat toga, ti su ljudi uspješniji u zanimanjima kao što su briga o djeci i pacijentima, podučavanje, trgovina i vodeće pozicije.
- Rukovanje odnosima. Vještine održavanja odnosa uglavnom su vještine upravljanja osjećajima drugih ljudi. Te su vještine osnova za popularnost, vodstvo i učinkovitost u vezama. [8]

Empatija može biti opisana kao vještina čovjeka da prepoznaje osjećaje osoba koje ga okružuju. Iako postoji razlika između suosjećanja i empatije, mnogi ih ljudi ne mogu prepoznati. Za suosjećanje važna je osjetilna samilost za nekoga i poštivanje njihovih emocija. Socijalna obaveza je razvijena svijest pojedinca da se pridonosi općem dobru. Međuljudski odnosi mjere se velikim stupnjem prisnosti i iskrenosti kako bi se uspostavio i održavao zadovoljavajući odnos s drugima. [9]

Ključ emocionalne inteligencije je poznavanje emocija kad se pojave (samosvijest). Sposobnost kontroliranog osjećaja, bitna je za razumijevanje samoga sebe. Ljudi koji su sigurni u svoje osjećaje mogu bolje upravljati svojim životom i imaju više povjerenja u svoje odluke.

Skala upravljanja stresom pokazuje sposobnost osobe da podnese stres i kontrolira impulzivne odgovore, dok skala emocija pokazuje da je osoba s emocionalnom inteligencijom sretnija i opuštenija jer se može dobro nositi s negativnim emocijama. [9]

## **2.2. Obilježja osoba emocionalne inteligencije**

Emocionalna osoba može percipirati osjećaje, koristiti ih za razmišljanje, razumjeti njihovo značenje i upravljati njima bolje od drugih. Rješavanje emocionalnih problema može zahtijevati manje kognitivnih vještina, a osoba ima i bolje socijalne vještine. IQ (dublje u radu KI-a) čini život uspješnim samo 10%, dok 90% emocionalne inteligencije čini većinu uspjeha, pa tako ljudi sa većom emocionalnom inteligencijom shvaćaju da je važno prepustiti se sirovim emocijama. [10]

Stoga su spremni prepoznati osobne emocije u važnim trenucima, razumjeti ih, staviti u kontekst i prilagoditi ih za postizanje viših ciljeva. Iz perspektive emocionalne inteligencije, osoba s ovom sposobnošću smatra se osobom s jakom prilagodljivošću i emocionalnim vještinama, dok osoba bez dovoljnih sposobnosti može biti oštećena u emocionalnim i socijalnim funkcijama. Mora se naglasiti da će osoba koja ima pozitivan stav prema životu lakše uspostaviti međuljudske odnose i učiniti da se ona i ljudi koji su u kontaktu s njima osjećaju ugodno s njima. [11]

Sa pogleda emocionalne inteligencije, imati želju za napredovanjem znači da se osoba neće pokolebati kod plimnog vala tjeskobe ili očaja, iz osobnog ili poslovnog svijeta. [11]

Vjeruje se da oni koji imaju životni cilj, imaju puno manji očaj od drugih, manje su osjetljivi na tjeskobu, i imaju manje emocionalnih problema. Optimizam u osoba očekuje da će se sve završiti pravilno prema želji pojedinca. [11]

Optimizam je razmišljanje koje štiti ljude u teškim uvjetima od pada, beznada i očaja, kao i želju da će sve ponovno biti dobro.. Vještine samokontrole znače razvijenu samosvijest, samokontrolu i motivaciju. Vještine učinkovite suradnje s drugima uključuju: razumijevanje drugih, pomaganje drugima, komunikaciju, učinkovito rješavanje sukoba, vještine timskog rada itd. [12]

Emocionalno inteligentan pojedinac tolerira svoje vlastite emocije kako treba, prepoznaje iste osjećaje u drugih i svjestan je načina da se nosi s njima, traži motivaciju da ustraje, kontrolira



impulzivnost, razmišlja i kad je uzrujan, suosjeća sa suradnicima, te se jednostavnije i lakše usredotočuje na posao. [13]

Empatični su ljudi bolje prilagođeni suptilnim društvenim znakovima koji pokazuju što drugi trebaju ili žele. Iz tog su razloga uspješni u zanimanjima kao što su skrb o djeci i pacijentima, podučavanje, trgovina i rukovodeće pozicije. Emocionalno inteligentni ljudi sposobni su poticati sebe, dugo i teško raditi kako bi došli o uspjeha. Takvi ljudi kontroliraju svoje emocije i svoju impulzivnost, nastoje razmišljati u pozitivnom svijetlu i oni su optimistični. [12]

Ljudi s niskom emocionalnom inteligencijom obično vrlo teško planirajuju, manje su tolerantni i nisu sposobni razumjeti i opaziti širu okolinu. Najčešće pokazuju emocionalni utjecaj na način da čine mnoštvo bezobzirnih ponašanja, uništavaju vlastitu prošlost, narušavaju odnose s drugima i koriste svoju inteligenciju kako bi dokazali svoju agresivnost ili depresiju. [6,11,13]

Ljudi s visokom emocionalnom inteligencijom prihvatit će izazove, neće biti pod pritiskom, imati će visoko samopouzdanje i znati prepoznati prave vrijednosti. U međuljudskim odnosima često izražavaju empatiju. Oni lako mogu razumjeti emocionalno stanje, mišljenja i ponašanje drugih i razumjeti vlastiti stav. [13]

### **2.3. Emocionalna inteligencije na radnom mjestu**

Značaj od emocionalne inteligencije u radnom okruženju je izuzetna, što značajno doprinosi na rastuće zadovoljstvo zaposlenika, jer lideri mogu shvatiti želje radnika i pokušati ih riješiti. Slično tome, emocionalna inteligencija uključuje emocionalnu povezanost sa zaposlenicima i ima za cilj potaknuti pozitivne akcije za postizanje ciljeva na individualni i kolektivni način. Emocionalne sposobnosti ovisit će o tome kako se osoba nosi s frustracijom, kako kontrolirati svoje osjećaje i kako komunicirati s drugima. [14]

U svim zanimanjima koja su u interakciji s drugima, ljudi nauče upravljati svojim spontanim osjećajima i izražavati svoje osjećaje na javno propisan način i društveno očekivano. Uspjeh na radnom mjestu jedan je od ključnih kriterija, te se odnosi na emocionalnu inteligenciju. Poslovni rezultati ovise o EI, jer ljudi uglavnom poslovne odluke donose emocionalno, te je poželjno ali isto tako zahtjevno razumjeti i upravljati drugima i njihovim osjećajima. [15]

Emocionalno inteligentni ljudi ispravno percipiraju svoje osjećaje i koriste sveobuhvatne i složene metode za regulaciju osjećaja kako bi postigli važne ciljeve. [15]

Na tržištu rada najtraženije vještine su: samosvijest, samopouzdanje i kontrola, predanost i iskrenost, sposobnost komunikacije i utjecaja te sposobnosti na poticanja i prihvaćanja promjena. To znači da najvažnije nisu diplome i profesionalno znanje, već emocionalna inteligencija. [15]

### 3. Emocionalna inteligencija u zdravstvu

Obzirom da je EI je bitan preduvjet za ispunjenje uvjeta za napredovanjem, a je posebno bitna na poslovima medicinske sestre/tehničara kako bi mogli prepoznati i razumijeti osjećaje i raspoloženja pacijenta. Međutim razvijena emocionalna inteligencija važna je i na samom radnom mjestu medicinske sestre/tehničara kako bi se sprječili konflikti na radnom mjestu i potencijalni sindrom profesionalnog sagorijevanja. Sve navedeno važno je za najbolju cjelokupnu skrb o pacijentima. Dugo se emocionalna inteligencija smatrala ključnim čimbenikom uspjeha pojedinaca i organizacije u poslovnom svijetu, a postoje dokazi da je poboljšanje emocionalne inteligencije jednako važno u medicinskom okruženju. Bolnički odjeli su različiti stoga svaki odjel ima svoje vlastite specifičnosti. Tako na primjer na odjelu onkologije bolesnik, njegova obitelj i rodbina suočava se sa skorom smrću voljene osobe koja umire od maligne bolesti, na odjelu neonatologiji javlja se strah roditelja i bliske rodbine za novorođenče i bolesti koje bi se mogle kasnije razviti. [18]

Stoga, svi zdravstveni radnici moraju znati kontrolirati svoje osjećaje kako bi mogli odgovoriti na profesionalan način u svakoj situaciji, pomažući pritom poboljšanju kvalitete rada, a time i oporavku. Uz to, samosvijest pomaže pojedincima da razumiju svoje osjećaje kako bi mogli kontrolirati svoj život. Medicinske sestre/tehničari svakodnevno se susreću s raznim situacijama i trebaju na vrijeme poduzeti odgovarajuće intervencije kako bi pokazali svoj profesionalni rad. [17]

Zbog radnog vremena medicinskih sestara/tehničara koji si cijeli dan sa bolesnikom, njihovog skrivanja problema, osmijeha na licu i empatičnosti, bolesnici se počinju osjećati poštovano te podijele svoje probleme sa medicinskim osobljem. Stoga je važno da zdravstveni radnici razviju empatičnost kojom pokazuje razumijevanje prema pacijentu. [16]

Kako bi medicinske sestre/tehničari dobro i učinkovito radili svoj posao, potrebna im je motivacija u svrhu prosperita. Na radnim mjestima gdje su nedostatna financijska sredstva, gdje nedostaje opreme i osoblja, gdje su neprimjereni uvjeti rada, motivacija je od izuzetne važnosti. [16]

Vrijednim zaposlenicima vrlo je važno dobiti nagrade, jer to ne samo da ih dodatno motivira za postizanje novih postignuća u karijeri, već i njihove ambicije poboljšavaju kvalitetu cijelog sustava. Može poboljšati međuljudske odnose, postići konstruktivno rješavanje sukoba i promovirati profesionalnost. Kako se zdravstvena zaštita sve više bazira na timskom radu, stručnjaci za emocionalnu inteligenciju trebaju izgraditi odnose u multidisciplinarnim timovima i utjecati će na stavove i ponašanja, poboljšavajući tako sigurnost pacijenta i kliničke ishode. [8,11,15]

Empatija, u višoj razini, ima pozitivne i negativne rezultate na zdravstvenu njegu pacijenta. Sama empatija ovisi i o razvijenosti emocionalne inteligencije u svakog pojedinca. [15]

Medicinske sestre s jakom samokritikom otvorenije su u razmjeni informacija s pacijentima. To čini pacijente sklonijima podijeliti s njima svoje brige i osjećaje. Kao rezultat toga, medicinske sestre mogu bolje razumjeti pacijente, razgovarati o njihovim zabrinutostima, pomoći im i brinuti se o njima s poštovanjem. Takve medicinske sestre mogu izgraditi odnose povjerenja i međusobnog razumijevanja, uspostaviti pozitivne veze i pomoći pacijentima u održavanju međusobnih emocionalnih promjena. U karijerama u kojima se najviše radi u timovima, važno je biti svjestan osjećaja i emocionalnog donošenja odluka. [11]

### **3.1. Komunikacijske vještine u sestrištvu**

Razvoj i točno usmjeravanje verbalna i neverbalne komunikacije oslanja se u velikom dijelu na EI. Veće EI u medicinske sestre/tehničara, rezultira kvalitetnijom komunikacijom i samim time sprječava nesporazum ili mogući konflikt. [18]

Komunikacija je neizostavan segment rada medicinske sestre. Nije upitno koliko je važna komunikacija, međutim, ono što je presudno je upravo način interakcije medicinskih sestara sa drugima. Učinkovita komunikacija u zdravstvu određuje postupak i metode liječenja pacijenta, zadovoljstvo pacijenta i njegovo zdravlje. Osim toga, uspostavljanje profesionalnih odnosa s kolegama također je vrlo važno. Kvalitetna komunikacija posljedica je izgrađene emocionalne inteligencije. Kroz svakodnevni rad medicinskih sestara, emocionalna inteligencija pomaže u dobrom povratu informacija kako pacijentima tako i radnim kolegama, promiče komunikaciju i doprinosi kvalitetnijem radnom okruženju. [18]

Komunikacija s pacijentom u medicinskoj ustanovi počinje prijavom bolesnika u ustanovu odnosno bolnicu. Medicinska sestra/tehničar u kontaktu je s pacijentom od početka do kraja liječenja i ta komunikacija ostaje u medicinskoj ustanovi. Istodobno, tijekom tog razdoblja sestra uspostavlja kontakt s pacijentom. Njezin je zadatak uspostaviti topao, pristojan i povjerljiv odnos kako bi se postigao cilj što bolje komunikacije s pacijentom i pružila mu se podrška. [18]

U medicinskoj praksi postoje dva cilja uspostavljene komunikacije. Prvi cilj jest prikupljanje podataka o pacijentu, a drugi cilj je prenošenje informacija o bolestima pacijenta i liječenju. Kvalitetna komunikacija vrlo je važna za medicinske sestre da bi se bolje brinule o pacijentima i uvelike pomaže u održavanju pozitivnih stavova pacijenata tijekom liječenja. Prema velikom broju

studija, zadovoljstvo pacijenta povezano je sa sposobnošću medicinskih sestara da odražavaju i izražavaju toplinu, emocionalnu potporu, razumijevanje, njegu i pristup pacijenta. [19]

Medicinske sestre trebaju kontaktirati svakog pacijenta zasebno, jer svi imaju različite karakteristike, sposobnosti, znanje i različite motivacije za liječenje. Komunikacija u zdravstvu je osobito važna kako bi se prikupili svi podaci o bolesnikovom stanju, no u zdravstvu, komunikaciji se pridaje premala važnost i često se propušta. Uzrok tome je premalo medicinskom osoblja, prekovremeni rad koji obaljavaju i umor koji je rezultat prekomjerenog rada. [18] Pacijenti na štetu zdravstvenih radnika, često kritiziraju nedostatak informacija. [19]

Tvrde da dobivaju premalo informacija o svojoj bolesti, često su nerazumljive i nejasne, a brzo ih zaborave. Pacijenti također tvrde da nisu zadovoljni sadržajem poruke, jer je najčešća rasprava o organskim manifestacijama bolesti, a premalo o psihološkim i psihosocijalnim posljedicama bolesti. [20]

Pacijenti, pak, dobre komunikacijske vještine pripisuju toplim i razumljivim profesionalcima s kojima se lako može razgovarati, koji se predstave na početku razgovora, djeluju samopouzdana, slušaju pacijente i odgovaraju na njihove verbalne upute, precizna i lako razumljiva pitanja i ne ponavljaju izgovorene riječi. [18]

Dokazano je da zdravstveni radnici koji dobro komuniciraju sa svojim pacijentima, preciznije i cjelovitije prepoznaju problem, bolje percipiraju emocionalnu nelagodu pacijenta, imaju pacijente koji su zadovoljniji svojom skrbi i manje su zabrinuti zbog svog problema te prihvaćaju i slijede savjete. Stoga je nužno kontinuirano ulagati u stjecanje i poboljšanje komunikacijskih vještina, jer to uvelike olakšava rad zdravstvenim radnicima. [20]

Neovisno o kojoj aktivnosti i društvenim odnosima je riječ, komunikacija ostaje primarno sredstvo uspostavljanja sinergije između pripadnika medicinskog tima i pacijenata u zdravstvenoj zaštiti. Osnova praktičnog sestrinskog rada je međuovisnost sestre i pacijenta. Komunikacija je vještina koja se mora vježbati, nadograđivati i čuvati kako bi se ostvarili najbolji mogući učinak. Razvoj i pozitivna orijentacija komunikacije uvelike ovise o emocionalnoj inteligenciji. Što je sestri razvijenija emocionalna inteligencija, to će viša biti njena razina upravljanja sustavom komunikacija i zalaganja za ispravan odnos. [18]

Važno je da medicinska sestra bude svjesna načina na koji komunicira s pacijentima, njihovim obiteljima i kolegama. Svjesna i dozirana komunikacija zapravo je konačan ishod usavršene emocionalne inteligencije. [19]

Zdravstvene aktivnosti usredotočene su na 14 osnovnih ljudskih potreba, a to su; disanje, unos hrane i tekućine, uklanjanje metaboličkih proizvoda, kretanje i ispravan položaj tijela, odmor i spavanje, odijevanje, održavanje ispravne tjelesne temperature, održavanje osobne higijene, izbjegavanje štetnih učinaka okoliša, komunikacija s drugim ljudima, vjerske potrebe, svrhovit rad, rekreacija, učenje, istraživanje i zadovoljstvo znatiželje. [20]

Učinkovita komunikacija preduvjet je za uspješno obavljanje poslova i profesionalnih zadataka medicinskih sestara. Osnovni preduvjet je dvosmjerna komunikacija između svih članova tima i dobivanje svih pozitivnih i negativnih informacija. Nekoliko je razloga zbog kojih je dobra komunikacija u zdravstvu važna, naime komunikacija je osnova međuljudskih odnosa, komunikacija služi otkrivanju osnovnih karakteristika pacijenata, dobra komunikacija povećava povjerenje pacijenata u zdravstvene djelatnike, komunikacija igra važnu ulogu u poboljšanju kvalitete s kolegama, omogućuje poboljšanje poslovnih rezultata, omogućuje osobno zadovoljstvo obavljanjem profesionalnih zadataka, omogućuje rješavanje nesporazuma i sukoba, te na kraju omogućuje i učinkovitiji medicinski tim. [16]

Da bi se stvorila pozitivna atmosfera u zdravstvenoj ustanovi, prije svega potrebna je visoka emocionalna inteligencija upravitelja ustanove. Cilj mu je potaknuti zaposlenike, motivirati ih i pokazati koliko je važno razvijati vlastitu emocionalnu inteligenciju i koliko ona doprinosi komunikaciji s kolegama i pacijentima. Učinkovita i zadovoljavajuća komunikacija između pacijenata i zdravstvenih radnika moguća je ako je sadržaj poruka pacijentu razumljiv i ako je struktura poruka takva da ih se pacijent može lako sjetiti. No, osim samog sadržaja poruke, važan je i način isporuke poruke pacijentu. Najveći neuspjesi u komunikaciji događaju se zbog upotrebe profesionalnih izraza koje pacijenti ne razumiju, ali i zato što često nedostaje empatičan pristup pacijentu. Komunikacija je predana postizanju određenih ciljeva i postoje razne moguće prepreke za njihovo postizanje: [20]

- dobna razlika
- komunikacija s djecom svih dobnih skupina zahtijeva dobro poznavanje djetetovih razvojnih faza i načina na koji ona razmišljaju i razumiju
- komunikacija sa starijim osobama zahtijeva znanje i razumijevanje mogućih osjetilnih i mentalnih poremećaja koji mogu ometati proces komunikacije
- razlike u spolu - muškarci rjeđe dijele svoje osjećaje i misli s drugima i češće dominiraju u komunikaciji, što medicinskoj sestri može otežati komunikaciju s muškim pacijentom,
- socijalne i kulturne razlike,

- etničke razlike,
- razlike u socio-ekonomskom statusu,
- razlike u kulturnim i vjerskim uvjerenjima,
- senzorni poremećaji (problemi s vidom, sluhom itd.),
- mentalna zaostalost pacijenata,
- senilna demencija,
- simptomi bolesti, umora i boli,
- emocionalno uzbuđenje pacijenta,
- zaokupljenost pacijenta drugim problemima
- osobe s ograničenim razumijevanjem i pamćenjem, npr. slabo znanje jezika, dijalekta i nepismenosti pacijenata, niži kvocijent inteligencije,
- korištenje medicinskih izraza,
- loše pamćenje i nesposobnost pacijenta da se prisjeti prethodnih savjeta.

Etička važnost komunikacije medicinskih sestara proizlazi iz činjenice da su u sestrinskoj njezi medicinske sestre i pacijenti u specifičnom odnosu. Iako se uloge medicinske sestre i pacijenta u takvoj komunikaciji obično izmjenjuju (ponekad su primatelji, ponekad pošiljatelji poruka), pacijent također može komunicirati u tišini. Stoga je važno da medicinska sestra prepozna ovu vrstu komunikacije. I kod ove vrste komunikacije neizbježan je stupanj emocionalne inteligencije koja medicinskoj sestri olakšava prepoznavanje stanja pacijenta. [20]

Postoje četiri osnovna komunikacijska položaja pomoću kojih sestre komuniciraju s pacijentima: [21]

- kooperativna komunikacija - medicinska sestra se prema svima, čak i prema pacijentu, odnosi s poštovanjem, povjerenjem, razumijevanjem, strpljenjem i pokušava riješiti probleme međusobnom suradnjom i koordinacijom; takav komunikacijski okvir pogodan je za rješavanje sukoba i snažno je terapijsko sredstvo, a u etici je vrlo važan za dobivanje pristanka pacijenta na terapiju ili sudjelovanje u znanstvenom eksperimentu na temelju prethodno dobivenih informacija [21]
- inferiorna komunikacija - medicinska sestra se prema pacijentu odnosi nesigurno, a liječnik prema pacijentu s nevjericom u sebe i svoje sposobnosti,
- superiorna komunikacija – komunikacija gdje sestra omalovažava te podcijenjuje pacijenta i ostale suradnike [21]

- zahtjevna komunikacija - najnepoželjnija vrsta komunikacije u zdravstvu, jer je praktički nemoguće postići glavne ciljeve [21]

Neverbalna komunikacija u sestinstvu mnogo je važnija nego u drugim industrijama, posebno u zbrinjavanju teško bolesnih pacijenata koji imaju govorne poteškoće. Medicinske sestre ne samo da trebaju znati kako protumačiti neverbalne poruke pacijenta, već moraju znati koristiti vlastito tijelo za slanje poruka. Etika je također prožeta elementima neverbalne komunikacije: [22]

- Dodir je jedno od najosnovnijih osjetila, utječe na cjelokupno zdravlje i ima, ne samo terapijska, već i etička svojstva, jer ima dobrotvornu funkciju. Međutim, u medicinskoj etici nisu svi dodiri etički prihvatljivi, a za sve zdravstvene djelatnike postoje dvije vrste kontakata koje su etički prihvatljivi; funkcionalni dodir (fizički kontakt s pacijentima tijekom pregleda, injekcije, mjerenja krvnog tlaka itd.) i terapijski dodir (kada osoblje umiruje ili tješi pacijente) [22]
- Blizina. Postoje četiri zone socijalnih kontakata; intimna zona, osobna zona, socijalna ili prijateljska zona te javna zona i stoga je za komunikaciju u zdravstvenoj zaštiti s etičkog stajališta vrlo važno uzeti u obzir da intimno područje služi čovjeku ne samo za zaštitu tjelesnog integriteta i tjelesne sigurnosti, već i dostojanstva, neovisnosti, neovisnosti i drugih vrijednosti. [22]
- Sjedenje i gledanje. U komunikaciji su položaji sjedenja i gledanja vrlo važni; na primjer, ako je netko viši u svom položaju i gleda s visine na svog sugovornika, tada su karakteristike njegove komunikacije bitno različite jer je on ili u suprotnosti ili je u istom položaju. [22]
- Držanje i položaj tijela. Iz položaja tijela može se iščitati kakav je odnos prema drugoj strani u komunikaciji i što se misli o temi razgovora, npr. tijelo nagnuto naprijed prekrivenih ruku i nogu obično ukazuje na to da je osoba distancirana od raspravljanih pitanja; sjedenje uspravno prekrivenih ruku i nogu ukazuje na otvorenost osobe za interakciju i pomoć. zbog toga je za komuniciranje u zdravstvu, s etičkog stajališta, vrlo važno voditi računa da intimna zona služi ljudima za zaštitu njihova, ne samo tjelesnog integriteta i fizičke sigurnosti, već i dostojanstva, samostalnosti, nezavisnosti i nekih drugih vrednota. [22]
- Pokreti tijela. Neverbalna komunikacija glavom, vratom, rukama i nogama obično dovršava riječi rukama kako bi što slikovitije predstavili ono što se govori. [22]



- Izraz lica. Poruke na licu mogu biti raznolike i brojne te mogu biti od posebne važnosti u komunikaciji medicinskih sestara, jer lice najčešće prenosi osjećaje. [22]
- Oči kao dio lica, važan su čimbenik neverbalne komunikacije. [22]

Kad se medicinska sestra obrati pacijentu, trebala bi se obratiti mu imenom. Ukoliko se obraćamo imenom, osoba više nije anonimna, više nije broj i nije samo pojedinac u zajednici. Ako se pacijentu obraćamo imenom, šalje se signal da je osoba poznata i da su svi zaposlenici svjesni specifične situacije pacijenta. Središnji koncept medicinske etike je pristanak informiranog pacijenta. To je izjava pacijenta ili subjekta kojim se ovlašćuje liječnik ili medicinsko osoblje za obavljanje određenih aktivnosti, terapiju ili unošenje subjekta u protokol studije. [23]

Način na koji medicinska sestra pristupa pacijentu i komunicira s njim često je presudan za trenutno stanje dobrobiti pacijenta. Pacijentovo stanje može pokrenuti lavinu negativnih osjećaja, počevši od depresije, samosažaljenja, tjeskobe i samoubilačkih misli. Zato je važno kako medicinska sestra razvija komunikaciju s pacijentom, koliko mu se posvećuje pažnje, pristupa li s razumijevanjem, podrškom i empatijom ili ima hladan i strogo profesionalan stav. Svi su ti čimbenici u velikoj mjeri odraz emocionalne inteligencije medicinske sestre, koja također odražava njezino zadovoljstvo poslom, spremnost za obavljanje posla i razumijevanje sebe i osjećaja drugih. Komunikacija s pacijentom ključna je za razumijevanje i povezanost s pacijentom. Što je više medicinske sestre toga svjesna i što više radi na poboljšanju vlastite komunikacije, veća je vjerojatnost da će učinkovito komunicirati. [22]

### **3.2. Emocionalna inteligencija kod medicinskih sestara/tehničara**

Uzimajući u obzir da medicinske sestre / tehničari višim stupnjevima rade na rukovodećim pozicijama, imperativ je izgraditi sustav poput mentorstva za članove koji će aktivno razmjenjivati osjećaje za poboljšanje emocionalne inteligencije i imati iste vrijednosti između vođe i članova tima kroz otvorenu komunikaciju. Stoga menadžeri za njegu mogu značajno doprinijeti poboljšanju organizacijske uspješnosti promicanjem ponašanja članova poboljšavajući njihov odnos s njima i stječući njihovo povjerenje, istovremeno čineći napore na daljnjem razvoju emocionalne inteligencije. [23]

U poslu medicinskih sestara nazočnost emocionalne inteligencije izuzetno je važna, kako u grupnom radu, tako i u interakciji s pacijentima. Emocionalna inteligencija olakšava komunikaciju medicinskim sestrama i pomaže im da razviju osjećaj za radno okruženje i pacijente. Uz to, pomaže

im da se na vlastiti način nose sa svojim i tuđim osjećajima. Ovo je izuzetno važno područje rada u ovoj profesiji, jer pacijenti očekuju podršku, razumijevanje i toplu riječ. Međutim, ako medicinska sestra ne zna prepoznati potrebe pacijenta, teško da će znati učinkovito odgovoriti na njih. Emocionalna inteligencija varira ovisno o dobi, obrazovanju, stažu, bračnom stanju itd. [23] Medicinska sestra na svome radnom mjestu svakodnevno se susreće s mnogobrojnim pacijentima kojima je potrebna njezina pomoć. [23]

Zdravstvo uključuje ne samo medicinsku njegu, već i poštivanje ciljeva, želja i odluka pacijenta, kao i zadovoljavanje njegovih emocionalnih, socijalnih i duhovnih potreba. [20]

Bit posla medicinske sestre je briga o drugom čovjeku, tako da moraju biti sposobni razumjeti što to biće osjeća i učiniti sve što je u njihovoj moći da im pomognu. Odnos medicinske sestre i pacijenta, kao ključni element sestrinskog rada, uključuje percepciju medicinske sestre, poznavanje pacijentovih osjećaja i upotreba tih osjećaja kako bi briga i skrb o bolesniku bila efikasnija i kvalitetnija. [23]

Uz to, sestre bi trebale razviti vještine koje uključuju visoku samosvijest, prosudbu događaja i sposobnost suočavanja s vlastitim osjećajima, a sve su to komponente emocionalne inteligencije. Sestra bi trebala razviti vještine koje uključuju visoku samosvijest, prosudbu događaja, sposobnost suočavanja s vlastitim osjećajima, a sve su to elementi emocionalne inteligencije. Sestrinstvo je profesija koja je usko povezana s ljudskim odnosima, bilo da se radi o pacijentima koji su u zdravstvenoj zaštiti, obiteljima pacijenata koji su zabrinuti za svog člana ili vezama s kolegama i nadređenima. Medicinska sestra mora biti zrela i emocionalno stabilna da bi razumjela i riješila ljudske patnje, hitne slučajeve, zdravstvene probleme i etičke dileme. [21]

Štoviše, medicinska sestra treba razumjeti osjećaje i ponašanje pacijenta u određenoj situaciji, pokazati spremnost za preuzimanje odgovornosti i raditi samostalno i u timu. Zdravstveni sustavi, uvjeti i način rada na radnom mjestu važni su za zdravstvene službe kojima upravlja Svjetska zdravstvena organizacija (WHO). Danas je emocionalna inteligencija testirana kao bitna značajka izgradnje učinkovitog vodstva u sestrinstvu u svrhu poboljšanja pružanja njege i smanjenjem rizika od izgaranja. [21]

### **3.3. Važnost i čimbenici emocionalne inteligencije u sestrinskoj profesiji**

Voditelji medicinskih sestara odgovorni su za prepoznavanje i reagiranje na negativno ponašanje na radnom mjestu, poput agresivnog ponašanja. Dokazi iz drugih disciplina podupiru tvrdnju da su osobe s većom emocionalnom inteligencijom bolje opremljene za uočavanje ranih znakova

nepoželjnog ponašanja. Stoga poticanje medicinskih sestara na rukovodećim položajima da razvijaju emocionalnu inteligenciju, može u budućnosti dovesti do manje nasilja i pozitivnog radnog okruženja za medicinske sestre / tehničare. [25]

Iz tog razloga je bitno da medicinske sestre imaju dobro usavršenu emocionalnu inteligenciju kako bi mogle uočiti trenutne emocije bolesnika i tako steći uvid u njegovo opće stanje, komunicirati s pacijentima i njihovim obiteljima te pomoći u povezivanju s kolegama radi bolje koordinacije radnih metoda, što će na kraju krajeva i pokazati učinkovitost timskog rada. U sestrijskoj profesiji, koja zahtijeva ne samo tehničko znanje već i psihološku podršku, emocionalna inteligencija je od najveće važnosti. Treba naglasiti da što je posao složeniji, to je emocionalna inteligencija važnija. [21]

Stoga je upoznavanje vlastitih osjećaja i razvijanje emocionalne inteligencije ključ daljnjeg razvoja struke. Medicinska sestra koja posjeduje sposobnosti (koje su puno puta spomenute) visoke samosvijesti, empatije (koja se spominje kao glavni faktor u mnogim teorijama njege) i komunikacijske vještine, posjeduje i emocionalnu inteligenciju. Znati rukovati komunikacijskim vještinama važno je u ljudskim odnosima, jer komunikacija koja nije kvalitetna, uzrokuje puno problema i nesporazuma. [22]

Empatija, kao jedan od aspekata emocionalne inteligencije, središnji je čimbenik mnogih teorija njege koja omogućuje medicinskim sestrama da razviju terapijski odnos s pacijentima i njihovim obiteljima te da se bolje nose sa stresom. Njege zahtijeva od medicinske sestre da kontinuirano komunicira s pacijentima i drugim zdravstvenim radnicima. Danas zdravstvena zaštita ne uključuje samo visokokvalitetnu medicinsku skrb, već i koncept njege koji obuhvaća ciljeve, prioritete i izbore pacijenta, uključujući njegove emocionalne, socijalne i duhovne potrebe, koristeći snagu interdisciplinarnih resursa- [23]

Uz to, visoka empatija može imati pozitivne i negativne učinke na zdravstvenu zaštitu pacijenta, ovisno o stupnju povezanosti s drugim dimenzijama emocionalne inteligencije. Medicinske sestre s visokom samokontrolom kada se bave kritikom otvorenije su u komunikaciji s pacijentom, što čini vjerojatnije da s njima podijele vlastite brige i osjećaje. Kao rezultat toga, medicinske sestre bolje razumiju pacijenta, raspravljaju o njegovim brigama, pomažu mu i pokazuju brigu s poštovanjem. [26]

Takve medicinske sestre njeguju odnose temeljene na povjerenju i međusobnom razumijevanju, razvijaju pozitivne veze i pomažu pacijentu da održi međusobne emocionalne promjene. Mnogi pacijenti pate samo kada zbog simptoma njihove teške bolesti nisu pravilno zbrinuti. Stoga se briga

ne može ograničiti samo na fizičku pomoć, već i na psihološke i duhovne potrebe. Stoga ulogu uloge emocionalne inteligencije u njezi treba promatrati u dvije dimenzije: [27]

- sestrińska predodžba i shvaćanje pacijentovih emocija
- kompetentnost sestre da upravlja tim predodžbama kako bi postigla cilj da upravlja kompliciranim situacijama u svrhu učinkovite njege pacijenta.

### **3.4. Povezanost sagorijevanja i emocionalne inteligencije u sestinstvu**

Emocionalno kompetentna medicinska sestra bolje se nosi sa stresom, što je nam je važno jer se, zbog prirode i opsega posla, lako može dogoditi sagorijevanje ako se osoba ne može nositi sa uobičajenim problemima. [27]

Mnoge nove medicinske sestre / tehničari možda neće biti imuni na hitne slučajeve, a mehanizmi suočavanja moraju se razviti zbog stresa u kritičnom okruženju. Kako bi se spriječilo izgaranje i omogućilo cjelokupno funkcioniranje medicinskih sestara / tehničara, emocionalna inteligencija je važna odrednica u razvoju takvih mehanizama suočavanja. [27]

Jedan od emocionalnih zadataka koji često može dovesti do zaraze negativnim osjećajima je neprestano oslušivanje tuđih briga. Taj je problem poznat pod nazivom "umor od suosjećanja", u kojem pomagač postaje preplavljen patnjom onih kojima pokušava pomoći. [27] Jedno od rješenja za pomagača nije prestati slušati, već pronaći emocionalnu potporu za sebe. [27]

Pokazalo se da emocionalni rad i emocionalna inteligencija imaju značajan utjecaj na dobrobit medicinskih sestara / tehničara i percepciju stresa na poslu. Emocionalna inteligencija igra umjerenu ulogu u toleranciji na stres na poslu. [27]

Sindrom izgaranja je značajno i negativno povezan sa svim čimbenicima emocionalne inteligencije, učinkom i socijalnom podrškom. Rizik od sagorijevanja veći je kod mlađih osoba i onih koji su u stalnom radnom odnosu. Sveukupna samoefikasnost i suočavanje sa stresom djeluju kao zaštitni čimbenici protiv sindroma izgaranja. Nužno je educirati se o blagodatima empatije i vježbati empatične vještine jer zdravstveni radnici ne trebaju uvoditi iskustva pacijenta kako bi se izbjeglo izgaranje ili posljedice dugotrajnog izlaganja stresu na poslu. [28]

Da bi se spriječio stres i izgaranje, potrebni su redoviti sastanci timova kako bi se zajednički razmatrali slučajevi i dogovarale komunikacijske strategije s pacijentima te nadzor gdje zdravstveni radnici mogu izraziti svoje osjećaje u grupi za podršku. Organizacija rada trebala bi uzeti u obzir opterećenje zdravstvenih radnika i pacijenata, u skladu s preporukama o prevenciji stresa. [28]

Stres na poslu i izgaranje povećavaju vjerojatnost odlaska medicinskih sestara/tehničara. Međutim, razvijeniji EI izravno je proporcionalan mogućnosti obavljanja zahtjevnijih emocionalnih poslova bez sagorijevanja zbog veće tolerancije na stres, čime se smanjuje vjerojatnost napuštanja radnog mjesta na kojem je radna atmosfera teža u obliku nekooperativnih pacijenata ili drugog medicinskog osoblja. [27]

Neke specifičnosti medicinskih sestara su vrlo humani, stresni i naporni rad koji zahtijeva visok stupanj suradnje s liječnicima i pacijentima, a pravodobna intervencija medicinskih sestara često ovisi o životu pacijenta. U radnom okruženju medicinskih sestara na poslu su prvenstveno određeni stresori, poput smjenskog rada i prekovremenog rada, zdravstveno rizičnih zanimanja, međuljudskih sukoba i sukoba uloga u karijeri, koji u konačnici utječu na ishod i uspjeh postavljenog cilja. [27]

## 4. Zaključak

Tijekom bolesti prevladavaju emocije i vlada strah. Tijekom bolesti ljudi se osjećaju slabo i bespomoćno. Problem u medicinskoj praksi pojavljuje se kada medicinsko osoblje ne obraća pažnju na to kako pacijent emocionalno reagira. Zbog zanemarivanja emocionalnih problema tijekom bolesti i liječenja, zanemareni su brojni podaci koji dokazuju da ljudske emocije igraju važnu ulogu u osjetljivosti na bolesti, kao i tijekom oporavka.

Osnova emocionalnog zdravlja je kontrola neugodnih emocija. Suosjećanje (empatični afekt) suština je medicinske prakse koja uključuje humanost, brigu, altruizam i sudjelovanje u osjećajima. Omogućuje liječnicima da slijede etička načela koja se usredotočuju na potrebe drugih. S druge strane, takva skrb omogućuje pacijentu da bude zadovoljan postupkom. Na putu prema humanoj medicini važno je zauzeti dvije pozicije kako bi se ljudima pomoglo da se nose sa svojom emocionalnom tjeskobom, poput bijesa, tjeskobe, depresije, pesimizma, usamljenosti..

Kada radimo s ljudima, važno je znati da emocije utječu na sve psihološke procese u tijelu. Postoje programi za menadžere usmjereni na poboljšanje kvalitete međuljudskih odnosa na poslu. Uključuju emocije, spoznaju i vještine ponašanja. Razvoj ovih vještina omogućuje provedbu plana samospoznaje čiji su elementi: samosvijest, donošenje odluka, upravljanje osjećajima, suočavanje sa stresom, empatija, komunikacija, samootkrivanje, samoprihvatanje, osobna odgovornost, rješavanje sukoba, izgradnja samopouzdanja.

Razumljivo je da sestrinska profesija uključuje visok stupanj emocionalne inteligencije. Medicinske sestre trebaju nastojati ispuniti i emocionalne aspekte, vodeći računa o psihološkim, emocionalnim i socijalnim potrebama pacijenta poštujući njihov izbor i ciljeve. U medicini se očekuje humani i individualan pristup svakom pacijentu, stoga je potreban visok stupanj emocionalne inteligencije. Svatko želi susresti empatično medicinsko osoblje, pogotovo medicinske sestre/tehničare koje provode najviše vremena sa pacijentima. Stoga je od neprocjenjive važnosti da medicinske sestre/tehničari budu ljudi sa iskustvom i razvijenom emocionalnom inteligencijom. Dakle, medicinske sestre/tehničari treba omogućiti radionice i tečajeve da otkriju načine kako prepoznati sebe i svoje osjećaje, kako bi mogli razumijeti i prepoznati prave emocije s kojima se suočavaju bolesnici u bolnicama i drugim ustanovama. To je talent koji se treba naučiti i provoditi svakodnevno u privatnom i poslovnom životu.

U Varaždinu, \_\_\_\_\_

Milja Đurković

IZJAVA O AUTORSTVU  
I  
SUGLASNOST ZA JAVNU OBJAVU

Završni/diplomski rad isključivo je autorsko djelo studenta koji je isti izradio te student odgovara za ispravnost, izvornost i ispravnost teksta rada. U radu se ne smiju koristiti dijelovi tuđih radova (knjige, 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 privlačenjem tuđeg intelektualnog ili strojnog rada. Sukladno navedenom studenti su dužni potpisati izjavu o autorstvu rada.

Ia, MILGA BUKIČIĆ (ime i prezime) pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključivi autor/ica završnog/diplomskog (obrisati nepotrebno) rada pod naslovom EMOCIONALNA INTELIJENCIJA U VOĐENJU (upisati naslov) te da u navedenom radu nisam na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) koristili dijelove tuđih radova.

Student/ica

(upisati ime i prezime)

Milga Bukićić

Bukićić

(vlastoručni potpis)

Sukladno Zakonu o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju završni/diplomski radovi sveučilišta su dužna trajno objaviti na javnoj internetskoj bazi sveučilišne knjižnice u sastavu sveučilišta te kopirati u javna internetska baza završnih/diplomskih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice. Završni radovi isovornih umjetničkih stoffa koji se realiziraju kroz umjetnička ostvarenja objavljuju se na odgovarajući način.

Ia, MILGA BUKIČIĆ (ime i prezime) neopozivo izjavljujem da sam suglasan/na s javnom objavom završnog/diplomskog (obrisati nepotrebno) rada pod naslovom EMOCIONALNA INTELIJENCIJA U VOĐENJU (upisati naslov) čiji sam autor/ica. Bukićić

Student/ica

(upisati ime i prezime)

Milga Bukićić

Bukićić

(vlastoručni potpis)

## 5. Literatura

- [1] Goleman D. Emocionalna inteligencija. 3. izd. Zagreb: Mozaik knjiga; 2004.
- [2] Goleman D. Emocionalna inteligencija u poslu. Zagreb: Mozaik knjiga; 2007.
- [3] Lesjak R, Sindik J. Emocionalna inteligencija medicinskih sestara. SG/NJ. 2013; 18:174-181.
- [4] Pukljak Iričanin Z, Babić J, Perković L. Uloga emocionalne inteligencije u radu medicinskih sestara. Zbornik radova 12. međunarodne konferencije medicinskih sestara i tehničara "Izazovi suvremenog sestринства" Zagreb: Zdravstveno veleučilište. 2012; 147-151.
- [5] Landa JMA, López-Zafra E. The Impact of Emotional Intelligence on Nursing: An Overview. Psychology. 2010; 1: 50-58.
- [6] Lučanin D, Despot Lučanin J. Komunikacijske vještine u zdravstvu. Zagreb: Zdravstveno veleučilište Zagreb, Naklada Slap; 2010.
- [7] Starc J. Učinkovita komunikacija i rješavanje sukoba između medicinske sestre i pacijenta. JAHS. 2016; 2(2): 133-146.
- [8] Dušak M. Procjena emocionalne kompetencije i razine stresa kod medicinskih sestara u jedinici intenzivnog liječenja. HCJZ. 2012; 8: 72-83.
- [9] Vlašić M, Mihović D, Zoranić S, Sindik J. Komunikacijski stilovi kod studenata sestринства u Dubrovniku i Zagrebu. HCJZ. 2015; 44: 132-139.
- [10] 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.
- [11] Davies, S., Jenkins, E., Mabbett, G. (2010). Emotional intelligence: district nurses' lived experiences. British Journal of Community Nursing, Vol 15, No 3, 141-146.
- [12] Feather, R. (2009). Emotional intelligence in relation to nursing leadership: does it matter? Journal of Nursing Management 17, 376–382.
- [13] Landa, J. M. A, i Lopez – Zafra, E. (2010). The impact of Emotional Intelligence on Nursing. Psychology, 1, 50 – 58.
- [14] McQueen A.C.H. (2004). Emotional intelligence in nursing work. Journal of Advanced Nursing 47(1), 101–108, Blackwell Publishing Ltd.
- [15] 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.



- [16] CG. Roth, KW. Eldin, V. Padmanabhan, EM. Friedman: Twelve tips for the introduction of emotional intelligence in medical education, *Medical Teacher*, srpanj 2018., doi: 10.1080/0142159X.2018.1481499
- [17] I. Krajcar: Zastupljenost i uloga emocionalne inteligencije u svakodnevnom radu medicinskih sestara, Završni rad, Sveučilište Sjever Varaždin, Varaždin, 2016.
- [18] K. Bennett, JA. Sawatzky: Building emotional intelligence: a strategy for emerging nurse leaders to reduce workplace bullying, *Nursing Administration Quarterly*, br. 2., lipanj 2013., str. 144-151
- [19] DR. Johnson: Emotional intelligence as a crucial component to medical education, *International Journal of Medical Education*, br. 6, prosinac 2015., str. 179-183
- [20] M. Cleary, D. Visentin, S. West, V. Lopez, R. Kornhaber: Promoting emotional intelligence and resilience in undergraduate nursing students: An integrative review, *Nurse Education Today*, vol. 68, rujan 2018., str. 112-120
- [21] D. Sharon, K. Grinberg: Does the level of emotional intelligence affect the degree of success in nursing studies?, *Nurse Education Today*, vol. 64, svibanj 2018., str. 21-26
- [22] B. Tyczkowski, C. Vandenhouten, J. Reilly, G. Bansal, SM. Kubsch, R. Jakkola: Emotional intelligence (EI) and nursing leadership styles among nurse managers, *Nursing Administration Quarterly*, br. 2, lipanj 2015., str. 172-180
- [23] L. Karimi, SG. Leggat, L. Donohue, G. Farrell, GE. Couper: Emotional rescue: the role of emotional intelligence and emotional labour on well-being and job-stress among community nurses, *Journal of Advanced Nursing*, br. 1, siječanj 2014., str. 176-186
- [24] D. Lučanin, J. Despot Lučanin: Komunikacije vještine u zdravstvu, Zdravstveno veleučilište, Naklada slap, Zagreb, 2010.
- [25] T. Cikač: Znanja i stavovi studenata studija Sestrinstva o emocionalnoj inteligenciji, Završni rad, Sveučilište Sjever Varaždin, Varaždin, 2016.
- [26] I. Horvat: Emocionalne vještine, kompetentnosti, regulacija i kontrola emocija studenata sestrinstva, Završni rad, Sveučilište Sjever Varaždin, Varaždin, 2017.
- [27] V. Krešić: Komunikacija u sestrinstvu – međuljudski odnosi zdravstvenih djelatnika, *Sestrinski glasnik*, 18(1), 2013., str. 41-43.
- [28] M. Brkljačić: Etički aspekti komunikacije u zdravstvu, *Medicina Fluminensis*, 49(2), 2013., str. 136-143.