

# Povezanost radnog iskustva i emocionalne inteligencije u radu medicinske sestre

---

Jaković, Josipa

Undergraduate thesis / Završni rad

2016

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

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:122:995072>

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

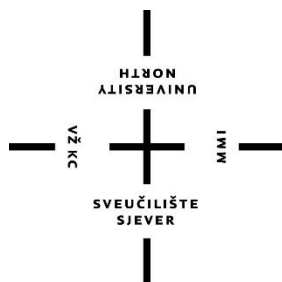
Download date / Datum preuzimanja: **2024-10-06**



Repository / Repozitorij:

[University North Digital Repository](#)





**Sveučilište  
Sjever**

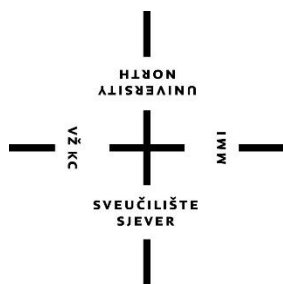
**Završni rad br. 716/SS/2016**

**Povezanost radnog iskustva i emocionalne inteligencije u  
radu medicinske sestre**

**Josipa Jaković, 5269/601**

Varaždin, rujan 2016. godine





# Sveučilište Sjever

**Odjel za Biomedicinske znanosti**

**Završni rad br. 716/SS/2016**

## **Povezanost radnog iskustva i emocionalne inteligencije u radu medicinske sestre**

**Student**

Josipa Jaković, 5269/601

**Mentor**

Marijana Neuberg, mag.med.techn.

Varaždin, rujan 2016. godine

# Prijava završnog rada

## Definiranje teme završnog rada i povjerenstva

ODJEL	Odjel za biomedicinske znanosti	
PRISTUPNIK	Josipa Jaković	MATIČNI BROJ 5269/601
DATUM	19.06.2016	(KOLEGIJ) Koordinacija i supervizija zdravstvene njege
NASLOV RADA	Povezanost radnog iskustva i emocionalne inteligencije u radu medicinske sestre	

NASLOV RADA NA ENGL. JEZIKU "Relationship between work experience and emotional intelligence in nursing"

MENTOR Marijana Neuberg mag.med.techn. ZVANJE viši predavač

- ČLANOVI POVJERENSTVA
1. doc.dr.sc.Natalija Uršulin Trstenjak, predsjednik
  2. Marijana Neuberg mag.med.techn., mentor
  3. doc.dr.sc. Hrvoje Hećimović, član
  4. Ivana Živoder, dipl.med.techn., zamjenski član
  5. \_\_\_\_\_

## Zadatak završnog rada

BROJ 716/SS/2016

### OPIS

Emocionalna inteligencija je sposobnost prepoznavanja osjećaja, njihovog jasnog identificiranja, razumijevanja, sposobnosti kontroliranja i korištenja za izražavanje misli. Suosjećanje je sposobnost da prepoznamo ono što osjeća netko drugi. To je na neki način i sama srž emocionalne inteligencije. Ona ima ključnu ulogu u našem životu jer utječe na raspoloženje, donošenje ispravnih odluka, motivaciju, stabilnost, uravnoteženost, snalažljivost, prilagodljivost i općenito na odnos vrline i mana u našem karakteru. Osoba koja zna što treba poduzeti da bi postigla ugodu i izbjegla neugodu u prednosti je pred onom koja nema tu sposobnost. Emocionalna inteligencija smatra se osobito važnom u svakom kontekstu u kojem je važno razumjeti druge ljude s jedne, a biti učinkovit u upravljanju s druge strane. Stoga ne čudi brojnost istraživanja koja proučavaju elemente emocionalne inteligencije i njihovu povezanost s kvalitetom zdravstvene skrbi koju pružaju zdravstveni djelatnici. Vrlo je važno da medicinske sestre imaju dobro razvijenu emocionalnu inteligenciju kako bi mogle prepoznati pacijentove trenutne osjećaje te tako dobiti uvid u njegovo sveukupno stanje, i to zbog komunikacije s pacijentima i njihovim obiteljima, te može pomoći i u odnosima sa suradnicima, da bolje usklade metode rada i pokažu efikasnost timskog djelovanja.

- U radu je potrebno utvrditi: Utječe li dob medicinske sestre na korištenje emocionalne inteligencije  
Utječe li duljina radnog staža na korištenje emocionalne inteligencije  
Utječu li okolinski faktori na korištenje emocionalne inteligencije  
Utječe li emocionalna inteligencija na kvalitetu pružene zdravstvene skrbi?

ZADATAK URUČEN

21.08.2016



POTPIS MENTORA

## **Predgovor**

Želim se zahvaliti svojoj mentorici Marijani Neuberg, mag.med.techn. koja mi je pomagala pri izradi ovoga završnog rada.

Zahvalu upućujem i svim svojim prijateljima i kolegama koji su me poticali na učenje i na bilo koji način olakšali studiranje.

I veliko HVALA mojoj obitelji koja mi je za vrijeme studiranja bila najveća podrška i motivacija.

## Sažetak

Emocionalna inteligencija je sposobnost prepoznavanja osjećaja, njihovog jasnog identificiranja, razumijevanja, sposobnosti kontroliranja i korištenja za izražavanje misli. Koliko je emocionalna inteligencija važna u pojedinim profesijama, a osobito u profesiji kao što je sestrištvo govore i brojna istraživanja. O emocionalnoj inteligenciji koja je relativno novi pojam sve se više govori. Svrha rada je utvrditi znatne razlike u emocionalnoj inteligenciji ispitanika u odnosu na nezavisne varijable: starosnu dob i duljinu radnog staža. Utvrditi će se utječe li duljina radnoga staža na korištenje emocionalne inteligencije. Time će se utvrditi da li medicinske sestre/tehničari koji rade duži niz godina bolje koriste emocionalnu inteligenciju ili su ipak medicinske sestre/tehničari s manje iskustva bolji u korištenju emocionalne inteligencije? Pokušat će se utvrditi i koliko dob ispitanika utječe na korištenje emocionalne inteligencije, da li stariji zdravstveni djelatnici više koriste emocionalnu inteligenciju ili ona ne ovisi o godinama. Utvrditi će se i koliko okolinski faktori utječu na korištenje emocionalne inteligencije. Kolika je uloga osobnih problema te da li i koliko utječu na korištenje emocionalne inteligencije kao i uvjeti u kojima rade. Metode: U istraživanje je uključeno 40 ispitanika, 35 ispitanika ženskog spola i 5 ispitanika muškog spola. Ispitanici su zdravstveni djelatnici, odnosno medicinske sestre i tehničari. Istraživanje je provedeno pomoću ankete koja se sastojala od 16 pitanja, dok su u prvom dijelu anketnog upitnika obuhvaćena pitanja koja su se odnosila na spol, dob, duljinu radnog staža u struci, bračno stanje i djecu. Dobiveni rezultati govore kako duljina radnog staža ne utječe na korištenje emocionalne inteligencije. U radu je dokazano da dob također ne utječe na korištenje emocionalne inteligencije. Ali pretpostavka da okolinski faktori negativno utječu na korištenje emocionalne inteligencije je potvrđena. Dakle okolinski faktori kao što su uvjeti rada i obiteljski problemi u velikoj mjeri utječu na korištenje emocionalne inteligencije. Razlike su analizirane na razini pojedinačnih tvrdnji i ukupnog rezultata. Podaci su prikupljeni polustandardiziranim upitnikom, mrežnim putem. Upitnik je bio dobrovoljan i anonim.

Ključne riječi: emocionalna inteligencija, dob, spol, okolinski faktori

## **Popis korištenih kratica**

**EQ** – emocionalna inteligencija

**IQ** – kvocijent inteligencije

**SAT**–standardizirano ispitivanje i mjerenje učeničkih akademskih sposobnosti prije upisa na fakultet

$\bar{x}$  - aritmetička sredina

**sd** – standardna devijacija



## Sadržaj:

1. Uvod.....	1
1.1. Emocije.....	2
1.2. Emocionalna inteligencija.....	3
1.3. IQ i emocionalna inteligencija.....	5
2. Emocionalna inteligencija u sestrinstvu.....	6
2.1. Čimbenici koji utječu na primjenu emocionalne inteligencije sestre.....	7
2.2. Emocionalna inteligencija u odnosu na vodstvo u sestrinstvu.....	7
2.3. Empatija.....	8
3. Cilj istraživanja.....	11
3.1. Ispitanici i metode.....	11
3.1.1. Opći podaci o ispitanicima.....	11
3.2.1. Opis mjernog instrumenta.....	11
3.3.1. Statističke metode korištene u sklopu istraživanja.....	12
3.2. Rezultati.....	13
3.3. Rasprava.....	42
4. Zaključak.....	43
5. Literatura.....	44
Prilozi.....	45



# 1. Uvod

U ovome radu govoriti ću o emocionalnoj inteligenciji i njezinoj važnosti u svakodnevnom životu, a osobito u radu. Emocionalna inteligencija je iznimno važna u pojedinim profesijama, a jedna od njih je i sestринство. U radu s pacijentima, njihovim obiteljima ili u timskom radu iznimno je važno imati dobro razvijenu emocionalnu inteligenciju. Pod pojmom emocija podrazumijeva se svaka uzbuđenost ili uznemirenost uma, osjećaja, strasti; svako žestoko ili uzbuđeno mentalno stanje. Emocije koristimo kada želimo označiti osjećaj. Postoje stotine emocija, kao i njihovih mješavina, varijacija, mutacija i nijansi. Puno je više razlika među osjećajima nego što za njih imamo riječi.[1] Emocionalna inteligencija je sposobnost prepoznavanja osjećaja, njihovog jasnog identificiranja, razumijevanja, sposobnosti kontroliranja i korištenja za izražavanje misli. Suosjećanje je sposobnost da prepoznamo ono što osjeća netko drugi. To je na neki način i sama srž emocionalne inteligencije. Ona ima ključnu ulogu u našem životu jer utječe na raspoloženje, donošenje ispravnih odluka, motivaciju, stabilnost, uravnoteženost, snalažljivost, prilagodljivost i općenito na odnos vrlina i mana u našem karakteru. Osoba koja zna što treba poduzeti da bi postigla ugodu i izbjegla neugodu u prednosti je pred onom koja nema tu sposobnost. Emocionalna inteligencija smatra se osobito važnom u svakom kontekstu u kojem je važno razumjeti druge ljude s jedne, a biti učinkovit u upravljanju s druge strane. Vrlo je važno da medicinske sestre imaju dobro razvijenu emocionalnu inteligenciju kako bi mogla prepoznati pacijentove trenutne osjećaje te tako dobiti uvid u njegovo sveukupno stanje, i to zbog komunikacije s pacijentima i njihovim obiteljima, te može pomoći i u odnosima sa suradnicima, da bolje usklade metode rada i pokažu efikasnost timskog djelovanja.[2] Postoje pogrešna shvaćanja emocionalne inteligencije. Odmah ću razjasniti neke od najčešćih. Kao prvo, emocionalna inteligencija ne znači tek biti ljubazan. Umjesto ljubaznosti presudni trenuci mogu, primjerice, zahtijevati otvoreno suprotstavljanje osobama koje ne žele prihvatiti neugodnu, ali očitu istinu. Drugo, emocionalna inteligencija ne znači razuzdavanje emocijama – puštanje da se sve one očituju. Umjesto toga znači kontrolu osjećaja tako da se očituju prikladno i učinkovito te tako omogućće ljudima da zajedno radeći glatko napreduju ka zajedničkom cilju. Osim toga, žene nisu „pametnije“ od muškaraca u pitanjima emocionalne inteligencije, kao što muškarci nisu sposobniji od žena, Svi mi posjedujemo osobne, sebi svojstvene jake i slabe strane u tim sposobnostima. Netko može biti izrazito suosjećajan, a

nemati neke sposobnosti potrebne da bi se nosio s vlastitim nevoljama; netko drugi pak može biti u potpunosti svjestan tananih promjena u osobnom raspoloženju, a ipak biti nespretn u druženju.[3]U ovom radu potrebno je utvrditi sljedeće hipoteze: utječe li dob medicinske sestre na korištenje emocionalne inteligencije, utječe li duljina radnog staža na korištenje emocionalne inteligencije te utječu li okolinski faktori na korištenje emocionalne inteligencije.

## 1.1. Emocije

Naši najdublji osjećaji, naše strasti i žudnje su temeljni vodiči te naša vrsta svoje postojanje uvelike duguje njihovoj snazi u međuljudskim odnosima. 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.[1] Emocije predstavljaju jedan od najosnovnijih doživljaja osobne ličnosti. Mi osjećamo bijes, strah, radost, i žalost; osjećamo se krivi, ponosni i posramljeni, bijedni i zadovoljni sobom, osjećamo divljenje i čuđenje, ljubav i mržnju. U pogledu intenziteta osjećanja emocionalni doživljaji se kreću od jedva primjetne nijanse trenutnog raspoloženja do najsnažnijih strasti.[3] Kao što svi znamo iz iskustva, kada je riječ o oblikovanju odluka i postupaka, osjećaji su jednako važni, a katkada i važniji od razmišljanja. Sve su emocije zapravo impulsi koji nas navode na djelovanje, trenutačni planovi za suočavanje sa životnim izazovima koje je u nas usadila evolucija. Čak i u samome korijenu riječi emocija riječ je *motere*, glagol koji na latinskom znači kretati se, dok prefiks *e* ukazuje na odmicanje, što znači da svaka emocija podrazumijeva sklonost djelovanju. Činjenica da emocije dovode do određenih postupaka najočitija je pri promatranju životinja ili djece. U čitavom životinjskom carstvu samo kod "civiliziranih" odraslih osoba tako često uočavamo tu veliku anomaliju, to da su emocije –temeljni poticaji za djelovanje – razdvojene od očitih reakcija. Svaka emocija igra jedinstvenu ulogu, kako to otkrivaju njihovi jasno izraženi biološki pokazatelji . Kada je riječ o nadzoru nad umom, primjećuje se i stalan porast utjecaja emocionalne komponente u omjeru racionalno–emocionalno; što su osjećaji intenzivniji, to emocionalni um postaje dominantniji, a racionalni utoliko neučinkovitiji . Ta dva uma, emocionalni i racionalni, najčešće rade u tijesnom skladu, preplićući te tako različite

načine spoznavanja kako bi nas usmjeravali kroz svijet . Ipak emocionalni i racionalni um napola su neovisne sposobnosti, a svaka od njih, kako ćemo vidjeti, odražava rad jasno odvojenih, ali međusobno povezanih, moždanih krugova. U mnogim ili u većini situacija rad ta dva uma je usklađen; osjećaji su neophodni mislima, a misli osjećajima. Ali kada dođe do navale strastvenih osjećaja, ravnoteža se poremeti: u takvim trenucima prevladava emocionalni um koji preplavljuje racionalni. [1]

## **1.2.Emocionalna inteligencija**

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 nevjerojatno loše upravljati vlastitim životom. Jedna od neriješenih tajni psihologije jest i razmjerna nemogućnost školskih ocjena, IQ-a ili rezultata testova SAT [1], da unatoč ugledu koji uživaju u javnosti, bez pogreške predvide tko će u životu uspjeti. Dakako da postoji veza između IQ –a i životnih okolnosti gledano u cjelini: velik broj ljudi s niskim kvocijentom inteligencije završava na manualnim poslovima, a osobe s visokim kvocijentom najčešće rade na dobro plaćenim poslovima – ali nikako uvijek. Vezu između rezultata testova i takvih postignuća umanjuje ukupnost drugih osobina koje unosi u život. Daniel Goleman se u svojoj knjizi bavi ključnim skupom tih "drugih osobina", emocionalnom inteligencijom: sposobnostima kao što je mogućnost motiviranja samoga sebe i ustrajavanje unatoč poteškoćama i frustracijama; obuzdavanje impulzivnosti i odgađanje trenutka primanja nagrade; reguliranje svojih raspoloženja i onemogućavanje uzrujanosti da zaguši sposobnost razmišljanja; suosjećanje i nadanje. Za razliku od IQ, koji ima gotovo stogodišnju tradiciju primjene na stotinama tisuća ispitanika, emocionalna je inteligencija nov pojam. Nitko još ne može sa sigurnošću ustvrditi za koliko je razlika između pojedinih osoba tijekom života ona odgovorna. Ali postojeći podatci pokazuju na to da može biti jednako utjecajna, a katkada i utjecajnija, od kvocijenta inteligencije.[1]I premda postoje osobe koje tvrde da na kvocijent inteligencije nije moguće bitno utjecati iskustvom ili školovanjem autor knjige o emocionalnoj inteligenciji u svojoj knjizi pokazao je da je ključne emocionalne sposobnosti uistinu moguće naučiti i da se djeca u njima mogu poboljšati.To što je neka osoba najbolji učenik u svojoj generaciji znači znati samo da je ta osoba iznimno dobra u postizanju uspjeha

koji se mjeri ocjenama. Ta činjenica ne govori nam ništa o tome kako ona reagira na nestalnost života. A upravo u tome i jest problem: akademska inteligencija čovjeka praktički uopće ne priprema za krize ili prilike koje pred njega postavlja raznolikost životne sudbine. Pa ipak, premda visok IQ nije nikakvo jamstvo za uspjeh, prosperitet ili životnu sreću naše su škole i kultura opsjednute akademskim sposobnostima zanemarujući emocionalnu inteligenciju, sklop osobina-netko bi ih možda nazvao karakterom- koje su također silno važne za individualnu sudbinu. Emocionalni je život područje u kojem netko, jednako kao u matematici ili čitanju, može biti više ili manje uspješan, te zahtjeva jedinstven skup sposobnosti. To koliko je određena osoba u tome vješta presudno je za to da bismo razumjeli zbog čega je netko u životu tako uspješan, dok netko drugi, jednakih intelektualnih sposobnost, završava u slijepoj ulici: emocionalna je vještina metasposobnost koja određuje koliko se uspješno možemo koristiti ostalim sposobnostima kojima raspolažemo, ma o kojoj da je riječ, među njima i golim intelektom. 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. [1] I premda u Gardnerovim opisima osobnih inteligencija ima i više nego dovoljno prostora za uvid u međuigru emocija i načine na kojem je njima moguće ovladati, Gardner i njegovi suradnici nisu se detaljno pozabavili ulogom osjećaja u tim inteligencijama, nego su se usredotočili na spoznaje o osjećaju. Zbog takva težišta možda i nehotice, neistraženo ostaje čitavo more emocija zbog kojih su unutarnji život i međuljudski odnosi tako kompleksni, toliko fascinantni i nerijetko zbunjujući. Tako još treba otkriti i smisao u kojem postoji inteligencija u emocijama i smisao u kojem inteligencija može biti unijeta u emocije. Tijekom godina, čak i najgorljiviji teoretičari IQ-a s vremena na vrijeme pokušali su uvesti emocije u svijest inteligenciji, umjesto da emocije i inteligenciju drže kontradiktornim pojmovima. Tako je E.L.Thorndike, istaknuti psiholog koji je 20-ih i 30-ih godina ovoga stoljeća značajno utjecao na popularizaciju ideje o kvocijentu inteligencije. Iznio je teoriju prema kojoj je jedan aspekt emocionalne inteligencije, društvena inteligencija – sposobnost razumijevanja drugih i mudrog djelovanja u međuljudskim odnosima – i sama

aspekt kvocijenta inteligencije određene osobe. Gardner je vidio mnoga ograničenja u starim načinima razmišljanja o inteligenciji, a posljednjih godina sve više psihologa dolazi do sličnih zaključaka oko toga da su se stari koncepti IQ-a vrtjeli oko uskog polja lingvističkih i matematičkih sposobnosti i da su dobri rezultati u ispitivanjima kvocijenta inteligencije najizraavnije predviđali nečiji uspjeh u učionici ili na profesorskom mjestu. U tim predviđanjima ti su rezultati bili sve neuspješniji kako se životni put odvajao od akademskoga svijeta. Ti psiholozi, među kojima i Sternberg i Salovey – na inteligenciju su počeli gledati kao na širi pojam pokušavajući je ponovno osmisliti u svjetlu onoga što je potrebno da bi se uspješno živjelo. A taj smjer propitivanja vraća nas do točke u kojoj moramo cijeniti koliko je presudna osobna ili emocionalna inteligencija. [1]

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. [4] Pri procjeni emocionalnog kvocijenta, imajte na umu da svatko ima dobre strane, ali i područja u kojima mu sve ide naopako. Nitko nije savršen.[5]

### **1.3. Kvocijent inteligencije i emocionalna inteligencija**

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 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. [1]

## 2. Emocionalna inteligencija u sestrinstvu

Sestrinstvo zahtjeva da medicinska sestra u procesu njege komunicira s pacijentima, unutar tima i zdravstvenih djelatnika stalno. Sestra – pacijent interakcija je srž sestriinske prakse. Ta interakcija nije samo razgovor. To je složen proces koji uključuje percepciju sestree, razumijevanje emocija pacijenta i korištenje percepcije da se upravlja situacijama pacijenta kako bi se postigao najbolji učinak. To uključuje emocionalnu inteligenciju. Koncept emocionalne inteligencije među medicinskim sestrama postao je popularan zadnja dva desetljeća stvarajući interes na socijalnom i profesionalnom nivou. Danas njega pacijenta ne uključuje samo zdravstvenu skrb nego i koncept koji uključuje poštovanje pacijenta, njegove prioritete i izbore kako bi se ispunile emocionalne, socijalne i duhovne potrebe koristeći snagu interdisciplinarnih resursa. Mnogi pacijenti pate kada ne dobiju odgovarajuću skrb za simptome koji prate njihovu tešku bolest. Dakle njega se ne može ograničiti samo na fizičku njegu nego mora uključiti i psihološke i duševne potrebe. Ulogu emocionalne inteligencije u sestrinstvu treba promatrati kroz dvije dimenzije: 1) sestriinska percepcija i razumijevanje pacijentovih osjećaja i 2) sposobnost sestree da upravlja tim percepcijama kako bi postigla cilj da upravlja složenim situacijama u svrhu kvalitetne njege pacijenta. Medicinska sestra treba razvijati sposobnosti kako bi mogla procijeniti pacijentove reakcije na bolest. To zahtjeva aktivnu introspekciju događaja, procjenu događaja i psihološko razumijevanje pacijenta, a iznad svega iskrena briga za bolesne. Percepcija ne može biti jedinstvena zbog toga što se svaki pacijent razlikuje, ima različite stavove prema različitim problemima te različite razine razumijevanja i sposobnosti. Treba naglasiti da medicinske sestree nisu suočene samo sa emocijama pacijenta već i sa vlastitim emocijama. To se najbolje vidi u situacijama u kojima pacijenti umiru unatoč najvećim naporima uslijed bolesti poput karcinoma ili HIV-a. Treba biti prepoznato da emocionalna nisu samo urođeni talenti nego i sposobnosti koje se trebaju učiti i razvijati kako bi se postigli izvrsni rezultati. Empatija medicinske sestree, sposobnost medicinske sestree da vidi i razlog kao i sposobnost za interakciju prepoznaju se kao osnovne karakteristike koje medicinska sestra treba imati za izgradnju odnosa s bolesnima. Danas je emocionalna inteligencija ispitana kao značajna karakteristika za izgradnju uspješnog vodstva u sestrinstvu poboljšavajući provedbu njege te smanjenje rizika od sagorijevanja na poslu. [6]



## **2.1. Čimbenici koji utječu na primjenu emocionalne inteligencije sestree**

Spol, dob, i zdravstveno stanje pacijenta također utječu na primjenu emocionalne inteligencije. Na primjer, teško je komunicirati sa starijim bolesnikom čiji je sluh oštećen ili čija je percepcija smanjena zbog starenja. Neverbalna interakcija igra važnu ulogu u percepciji sestra – pacijent. Neverbalne interakcije uključuju direktno gledanje u oči, pozitivno klimanje glavom, osmjehivanje, naginjanje naprijed i dodir. [6]

## **2.2. Emocionalna inteligencija u odnosu na vodstvo u sestristvu**

Važnost EQ u struci sestristva uključuje proučavanje kako razina EQ kod vođa sestristva utječe na razinu zadovoljstva poslom njihovih zaposlenih. To je važno za istraživanje i učenje kako utjecaj vođe sestara utječe na zaposlene i njihovo zadovoljstvo. Postavlja se pitanje "Zašto je bitno da vođa ima emocionalnu inteligenciju?" Da li je moguće da vođe imaju nivo inteligencije koji im omogućuje da donose efikasne odluke, dominantnost da uvjere druge, ustrajnost da motivira. Međutim, da li je to dovoljno? Zar nije jednako važno da vođa ima sposobnost biti bude svjestan svojim vlastitih emocija i emocija drugih? Istraživanje McNeese-Smith (1997) izlaže da menadžeri koji koriste ponašanje vođe u bolničkim odjelima, pokazuje da zaposleni imaju viši nivo zadovoljstva u poslu, veću produktivnost i predanost organizaciji, od onih koji ne koriste. Mayer, Salovey i njihove kolege su redefinirali model i definiciju EQ kao sljedeće: "Emocionalna inteligencija uključuje sposobnost da se spozna, precizno, točno, da se izrazi emocija; sposobnost da se procijeni i/ili stvore osjećaji koji će olakšati misli; sposobnost razumjeti emocije i emocionalno znanje; sposobnost da se reguliraju emocije i da promoviraju emocionalni i intelektualni rast. Stoga je važno osigurati praćenje kroz povratne informacije i evaluaciju na trajnoj osnovi. Mnogo puta korak procjene se zanemaruje, i ljudi se vraćaju starom ponašanju. Važno je naglasiti da kako bi se izgradila individualnu razinu EQ potrebna iskrena želja i velik trud (Goleman, 1998). Važno je da su vođe sposobne prepoznati emocije unutar sebe i da izraze te osjećaje drugima. To omogućuje vođi da koristi svoje pozitivne emocije, da utječe na druge i poboljšaju viziju organizacije kroz obavljanje poslova (Garfner i Stough 2002). Zaposlenici u zdravstvu mogu imati poteškoća spoznajom da trebaju razviti svoje međusobne sposobnosti. Mnogi imaju koncept da suosjećanje je to koje ih je dovelo u zdravstvo i da će im ono služiti dobro kako oni vode organizaciju (Freshman & Rubino 2002). Dakle, izgradnja

emocionalne inteligencije vođe se stvara korak po korak sa svakom pojedinom situacijom i sa svakom vrstom emocije. To se događa kada je vođa pametan u emocijama i prepoznaje emocije da ga one učine pametnijim (Caruso & Salovey 2004). Te organizacije koje su najuspješnije u razvoju svog osoblja izvršitelja i menadžera, pokazuju da obavljanje i sposobnosti njihovih vođa mjere uspjeh i nagrađuju ga (Snow 2001). Vitalni dio u razvoju vođa u njegovom postizanju ciljeva je da se razvije i poboljša njihov nivo EQ. To omogućuje vođi da potakne druge da svoj posao obavljaju efikasnije i da povećaju zadovoljstvo u poslu. Često čujemo komentare kada zaposlenici napuštaju radno mjesto ne zato što nemaju sposobnosti da obavljaju svoj posao u sestrinstvu nego zato što im nedostaje vještina za vodstvo. Pomaganje glavnim sestrama koje vode odjel i osoblje u povećanju njihovih emocionalnih vještina pomaže da se stvori efektivniji vođa i da se smanji gubitak u sestrinstvu.[7]

### **2.3. Empatija**

Vještina upravljanja mučnim raspoloženjima i vještina kontrole nagona, koja ujedno uključuje znanje o onom što osjećamo i korištenje vlastitih osjećaja u donošenju odluka naziva se emocionalnom inteligencijom. Njezin sastavni dio je i empatija, kao vještina osjećanja emocija drugih ljudi uz sposobnost sudjelovanja i pravovremenog „izlaska“ iz njihovih osjećaja. Empatija kao proces emotivnog povezivanja sa drugom osobom, podrazumijeva i odvojenost od osobe s kojom se poistovjećujemo kako ne bi duboko doživljavali osjećaje koje ista proživljava. Takav oblik introspekcije omogućava nam da saznanja dobivena na taj način prepoznamo i koristimo u komunikaciji. Kao zamjenska introspekcija empatija pretpostavlja promatranje tuđih stanja i procesa, sa vlastitog stajališta u situaciji u kojoj se određena osoba nalazi. Ako smo u stanju zamisliti se i osjetiti kako je biti u poziciji neke osobe u određenim okolnostima, tada smo u mogućnosti i prepoznati vlastite osjećaje i unutarnje reakcije na nastalo stanje. Ako uzmemo u obzir da se radi u uživljavanju u stanje osobe tada je važno znati da kada suosjećamo sa osobom, tada zamišljamo kako je nama u istoj ili sličnoj situaciji, ne uzimajući obzir emocije koje su pri tome zastupljene. Empatija ne znači samo suosjećati, dijeliti tugu i žalost. Gledajući sa osnovne razine, empatija je čitanje tuđih osjećaja, dok analizirajući na višoj razini podrazumijeva osjećanje tuđih neizrečenih osjećaja i problema, te reagiranje na njih. Analizirajući na empatičan način još dublje, empatija je razumijevanje patnji koje leže iza nečijih osjećaja. Iz navedenog je vidljivo

kako je opravdano mišljenje pojedinih stručnjaka koje poistovjećuju empatiju sa suosjećanjem. Razlike između empatije i suosjećanja vrlo su suptilne, a odnose se prvenstveno na kompletiranje i racionalno razumijevanje. Razumjeti osobu, poistovjetiti se s njom, ključno je, ali je izričito važno na vrijeme se vratiti u realnost kako bi odluke bile racionalne. Kao takva empatija je zapravo više intelektualni, nego emocionalni doživljaj. Bez obzira što je empatija duboko analiziranje i emocija i stanja osobe, te je kao takva presudna je za uspjeh poslovanja, često se možemo dovesti u situaciju da zbog doze sažaljenja ne donesemo odluku, jer donesena odluka dovodi osobu, s kojom empatiziramo, u stanje koje je otežavajuće za nju. Stoga je izrazito važno na vrijeme „napustiti stanje u kojem se osoba nalazi“ realno sagledati prioritete i racionalno, nesentimentalno donijeti odluku. Kada se odluke moraju donijeti u relativno kratkom vremenskom roku, a uz to su još i otežavajuće po pojedince tada empatija sama po sebi može negativno utjecati na odluku. Ukoliko je menadžer sklon empatiji, ali nije emocionalno zrelo i ne posjeduje visok stupanj emocionalne inteligencije, tada je narušena stabilnost donošenja racionalnih odluka. Važno je napomenuti da interpersonalni odnosi ne utječu samo na donošenje odluka već i na kolektiv u cjelini, te ugroženost jednog od važnih djelatnika može unijeti nestabilnost, nesigurnost, nepovjerenje u pretpostavljenog. Dakle, donošenje odluka ugroženo je prvenstveno zbog kriznih situacija, te vremenskog i emocionalnog pritiska na menadžera. To je najviše stoga što menadžer ne posjeduje sposobnost da na vrijeme „izide iz kože“, tj. stanja u kojem se nalazi osoba s kojom na empatičan način suosjeća. Razmatrajući navedeno postavlja se pitanje koliko ovakav način i pristup utječe na donošenje odluka, koliko utječe na brzinu donošenja iste, njen sadržaj i kvalitetu. Postavlja se i pitanje da li je nekada opravdanije odlučiti u korist organizacije ili u korist djelatnika, a posebno kada su u pitanju situacije u kojima pronalaženje kompromisnog rješenja nije moguće. Osvrćući se na razmišljanja istaknutog menadžera Jacka Welcha, koji ističe da su najvrjedniji resursi u organizaciji upravo ljudski resursi, važno je naglasiti opravdani utjecaj empatije na donošenje odluka. Ako uzmemo u obzir da smo donesenom odlukom ugrozili jednog pojedinca, a time omogućili dobit organizaciji, a posljedično tome i mnogim drugim pojedincima tada je utjecaj empatije neopravdan. Kvalitetno donošenje odluka ovisi, dakle i emocionalnoj zrelosti osobe koja donosi odluku. Emocionalna zrelost prioritetna je u donošenju odluka posebno ako je poslovna situacija nabijena emocijama. Emocionalno zrele osobe realno procjenjuju situaciju u kojoj se nalaze. Na prihvatljiv način realno odgovaraju na istu, te na taj način nemaju osjećaj sputanosti u verbalizaciji osjećaja. Puni su razumijevanja, empatični za podređene, te kod donošenja odluka uvijek imaju na umu

da je dobrobit organizacije dobrobit i podređenih, ali i njih samih. Takva kvaliteta kretanja kroz međuljudske odnose u organizaciji omogućava kvalitetno donošenje odluka, te posljedično povećava uspjeh organizacije. [7]

Empatičko iskustvo ključno je za ostvarivanje bliskog, prijateljskog, a ujedno i profesionalnog odnosa između sestre i pacijenta. Ono je izvor pozitivnih vrednovanja drugih i brige za dobrobit drugih. Empatični pristup podrazumijeva razumijevanje i prepoznavanje osjećaja druge osobe, ali ne i proživljavanje istog. Stoga je izbjegavanje potpunog osobnog uključivanja i zadržavanje vlastite objektivnosti vrlo važna komponenta empatije, kako ne bi podlegli profesionalnom sagorijevanju i uspjeli zadržati objektivan pristup. Empatija potiče altruističko ponašanje. To je ponašanje čiji je cilj dobrobit druge osobe, odnosno poseban oblik motivacije jedne osobe od koje korist ima neka druga osoba. Da bi se uspješno pacijentu odrazilo razumijevanje njegovih osjećaja i uzroka njegovih stanja, potrebno je riječima točno izreći ono što se čini da pacijent misli, osjeća i proživljava. Verbalizirajući empatiju, mora se što točnije interpretirati ono što se čuje od pacijenta. Odgovorna medicinska sestra mora imati dobro razvijene vještine aktivnog slušanja jer pomoću njih ona preuzima kontrolu nad pacijentom, a samim time utječe na ishod. Za jasno neverbalno empatičko komuniciranje nužno je poznavati tehniku aktivnog slušanja. Dok se sluša, nikako se ne smije gledati na sat, listati, čitati, javljati se na telefon. Sve to pacijentu govori da medicinskoj sestri uopće nije stalo, da joj je dosadno i da vjerojatno ne želi slušati. Medicinska sestra uči verbalne i neverbalne znakove ljubaznosti i neposrednosti, kako bi ih profesionalno mogla upotrijebiti i u situaciji kada pacijent baš i nije ljubazan. Odgovorna medicinska sestra uljuđenim komuniciranjem daje pacijentu do znanja da drži do njegova dostojanstva, da poštuje njegovu osobnost u cjelini, da poštuje njegova prava u svjetlu svoje profesionalne odgovornosti. [9]

### **3. Empirički dio rada**

Cilj ovog istraživanja je utvrditi korištenje emocionalne inteligencije s obzirom na određene varijable. Naime, nekoliko je specifičnih podciljeva. Prvo, utvrditi utječe li dob medicinske sestre na korištenje emocionalne inteligencije. Zatim, utvrditi da li duljina radnog staža ima utjecaj na korištenje emocionalne inteligencije, te ćemo nakon toga utvrditi koliki je utjecaj okolinskih faktora na korištenje emocionalne inteligencije.

Hipoteze:

1. Duljina radnog staža pozitivno utječe na korištenje emocionalne inteligencije kod medicinskih sestara
2. Postoji pozitivna povezanost između dobi i korištenja emocionalne inteligencije
3. Okolinski faktori negativno utječu na korištenje emocionalne inteligencije kod medicinskih sestara

#### **3.1. Ispitanici i metode**

##### **3.1.1. Opći podaci o ispitanicima**

Podaci su prikupljeni polustandardiziranim upitnikom, mrežnim putem, u rujnu 2016.g. Ispitanici su bili zdravstveni djelatnici, tj. medicinske sestre i medicinski tehničari. U istraživanje je bilo uključeno 40 ispitanika, od toga 35 (87,5%) ispitanika je ženskog spola dok je 5 (12,5%) muškog spola, stoga možemo zaključiti da je ispitivana uglavnom ženska populacija. S obzirom na dob najviše ispitanika je u dobi između 26 i 35 godina (42,5) dok je najmanje ispitanika u dobi između 36 i 46 godina, a ispitanika iznad 46 godina nema.

##### **3.1.2. Opis mjernog instrumenta**

U prvom dijelu obuhvaćena su pitanja koja su se odnosila na spol, dob, duljinu radnog staža u struci, bračno stanje i djecu. U drugom djelu pitanja 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. Pitanja pod rednim brojem 4, 7, 8 i 11 preuzeti su iz upitnika o emocionalnim kompetencijama autora doc.dr. Vladimira Takšića. Statistički program koji se koristio za analizu podataka je SPSS (inačica 16.0, SPSS Inc., Chicago, IL, SAD).

### 3.1.3. Statističke metode korištene u sklopu istraživanja

#### a) Hi kvadrat

Prikazat će se rezultati Hi kvadrat testa. Hi kvadrat test spada u ne parametrijske testove i zasniva se na raspodjeli frekvencija unutar tablice kontigencije (a ne na varijabli), za podatke pretpostavljamo da su iz slučajno odabranog uzorka. Ovaj test koristi se u slučaju kad želimo utvrditi da li neke dobivene (opažene) frekvencije odstupaju od frekvencija koje bismo očekivali pod određenom hipotezom.

U svrhu istraživanja postaviti će se sljedeće hipoteze:

H0: Nema statistički značajne razlike u frekvencijama parametara kod promatranih ispitanika

H1: Između frekvencija parametara kod promatranih ispitanika postoji statistički značajna razlika

#### b) Kruskal-Wallis i Mann-Whitney U test

Kako bismo ustanovili utječu li promatrani parametri analize na vrijednost promatranih kategorija provest ćemo Kruskal-Wallis test i Mann-Whitney U test. Mann-Whitney U test spada u skupinu neparametrijskih testova za dvije varijable (neparametrijski t-test), dok KruskalWallis test spada u skupinu neparametrijskih testova za skupinu više od dvije varijable, svojevrsnu neparametrijsku inačicu ANOVA testa. Budući da je u određenim skupinama prisutan relativno malen broj ispitanika, odnosno broj ispitanika manji je od dvadeset, te su pojedine promatrane skupine značajno različitih veličina, odlučili smo se za neparametrijsko testiranje.

Za potrebe testa postaviti će se dvije hipoteze:

H0: rangovi između promatranih skupina obzirom na promatrane parametre ne razlikuju se značajno

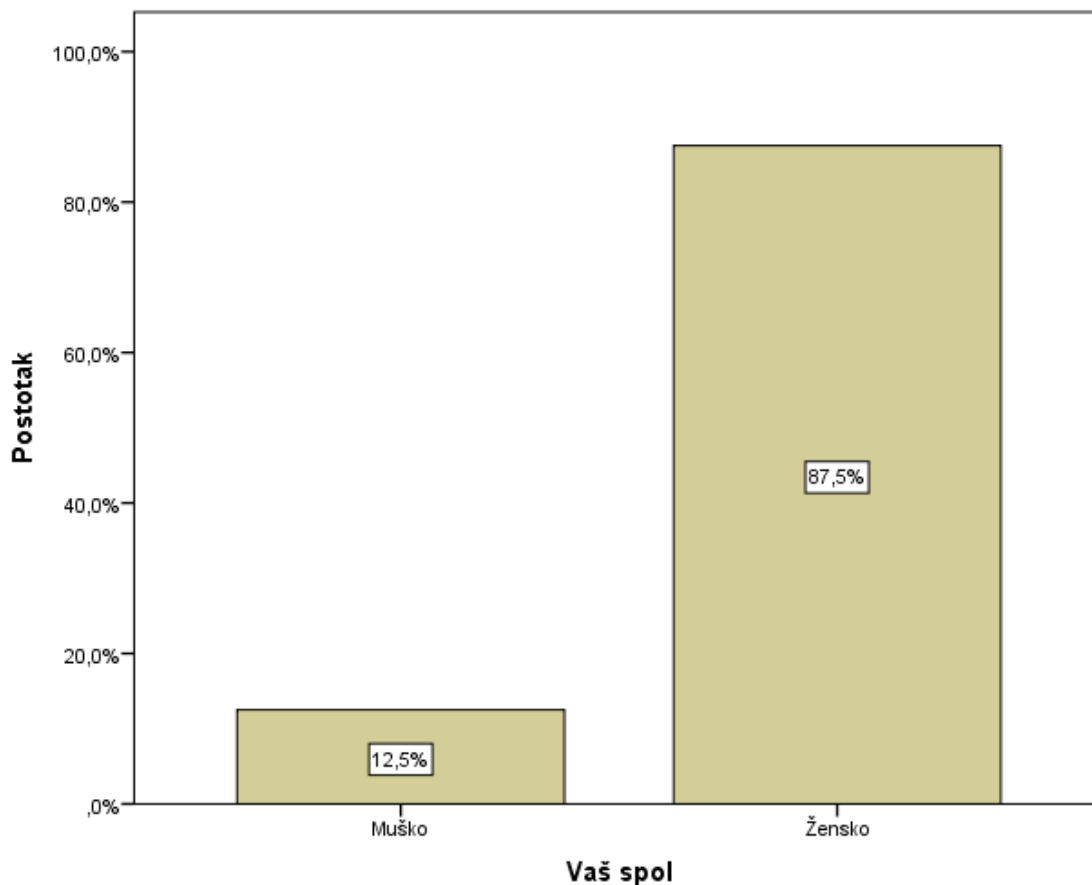
H1: rangovi između promatranih skupina obzirom na promatrane parametre značajno se razlikuju

## 3.2. Rezultati

		N	%
Vaš spol	Muško	5	12,5%
	Žensko	35	87,5%
	Ukupno	40	100,0%

**Tablica 3.2.1. Prikaz spola ispitanika**

U tablici 3.2.1. je prikaz promatranih ispitanika po spolu. Možese uočiti kako je 12,5% ispitanika muškog spola, dok je 87,5% ispitanika ženskog spola.

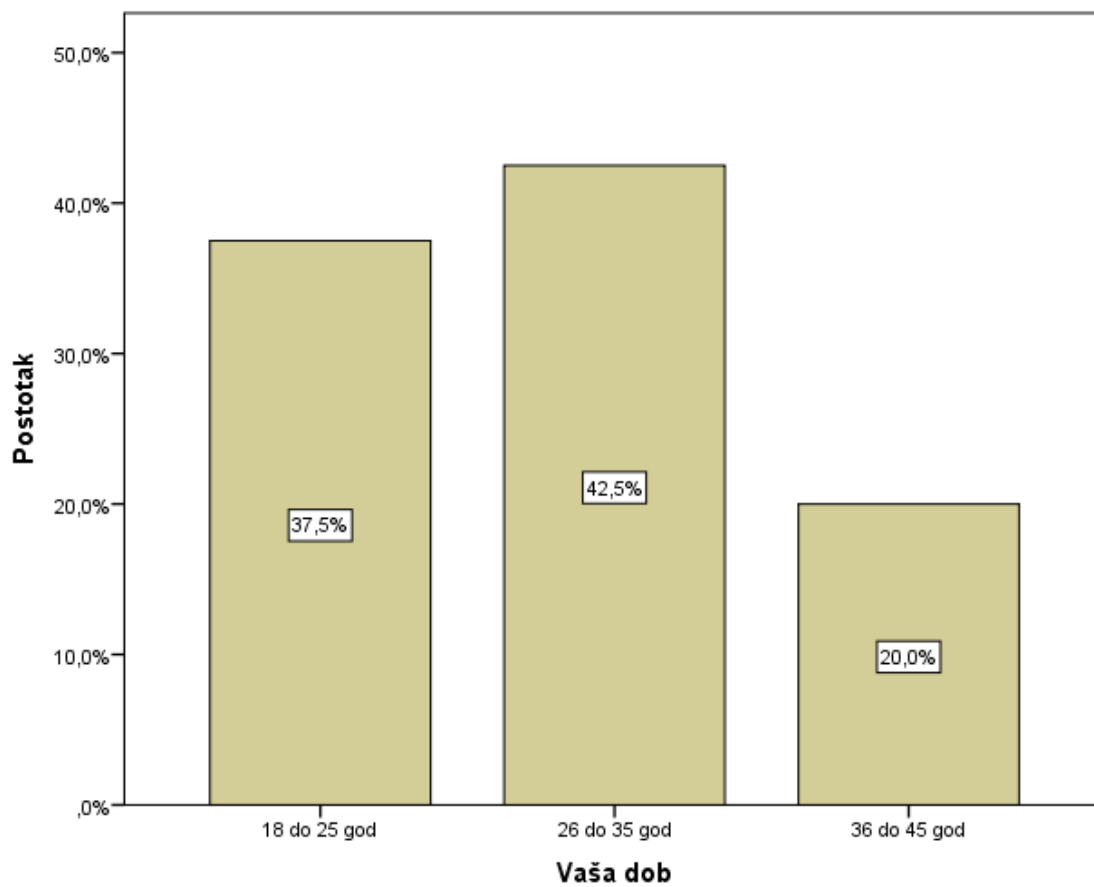


3.2.1. Grafički prikaz distribucije spola ispitanika

		N	%
Vaša dob	18 do 25 god	15	37,5%
	26 do 35 god	17	42,5%
	36 do 45 god	8	20,0%
	46 do 55 god	0	0,0%
	Iznad 55 god	0	0,0%
	Ukupno	40	100,0%

**Tablica 3.2.2. Prikaz dobi ispitanika**

U tablici 3.2.2. gledajući podatke za dob ispitanika može se uočiti kako 37,5% ispitanika ima 18 do 25 godina, 42,5% ima 26 do 35 godina, dok 20,0% ima 36 do 45 godina.



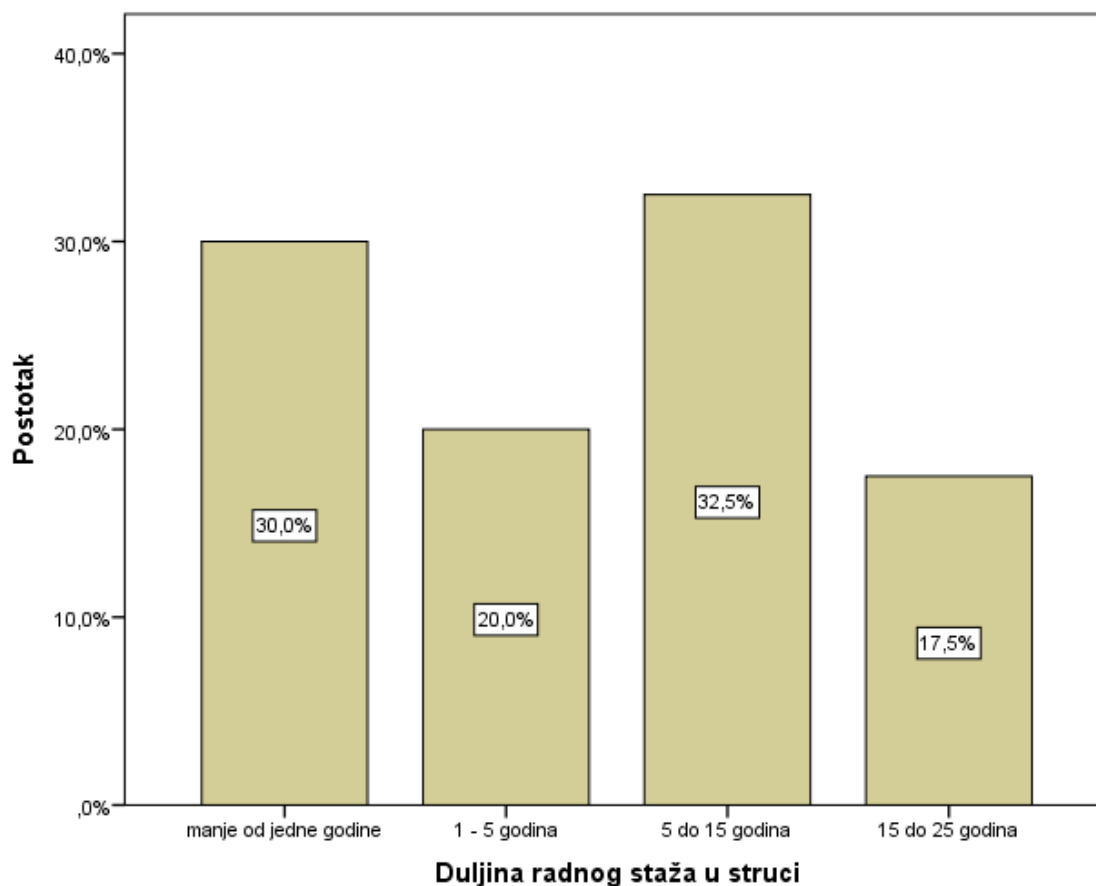
3.2.2. Grafički prikaz distribucije dobi ispitanika



		N	%
Duljina radnog staža u struci	manje od jedne godine	12	30,0%
	1 - 5 godina	8	20,0%
	5 do 15 godina	13	32,5%
	15 do 25 godina	7	17,5%
	25 godina i više	0	0,0%
	Ukupno	40	100,0%

**Tablica 3.2.3. Prikaz duljine radnog staža ispitanika**

U tablici 3.2.3.gledajući podatke za *duljinu radnog staža u struci* može se uočiti kako 30,0% navodi manje od jedne godine, 20,0% navodi 1 - 5 godina, 32,5% navodi 5 do 15 godina, dok 17,5% navodi 15 do 25 godina.

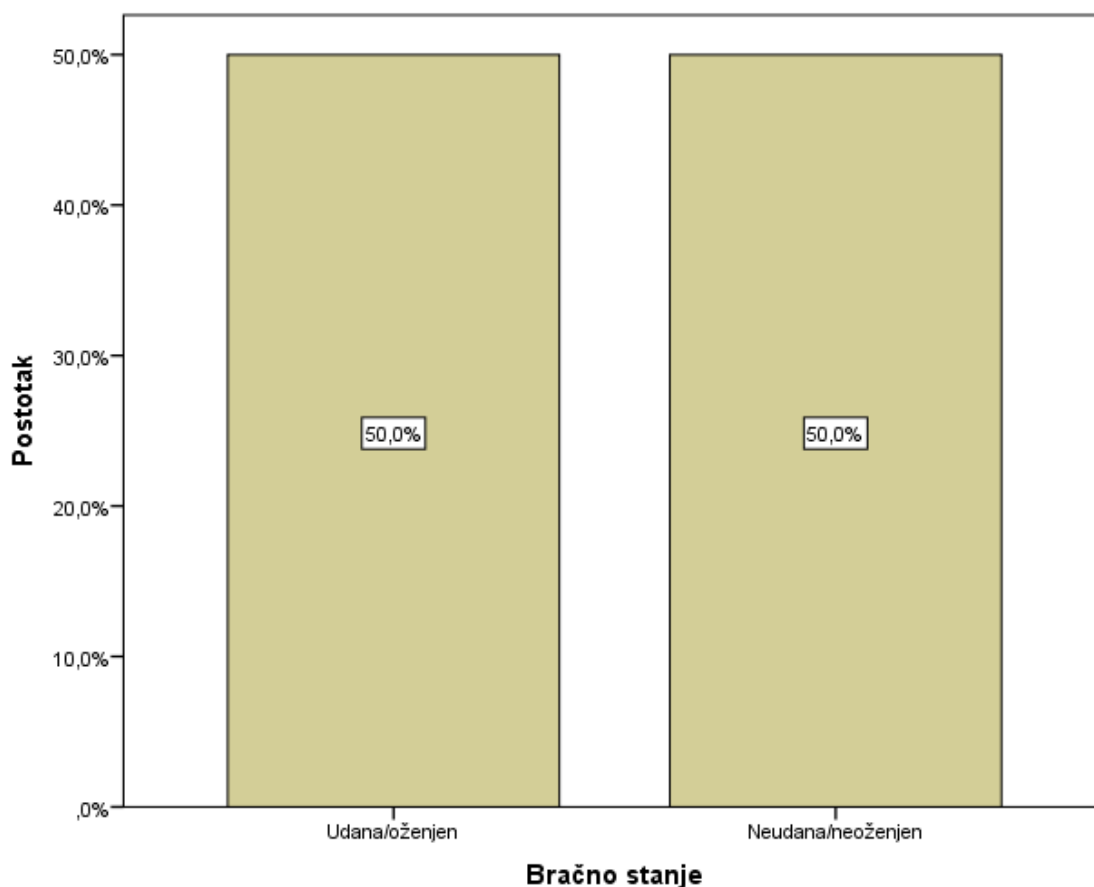


### 3.2.3. Grafički prikaz distribucije duljine radnog staža u struci

		N	%
Bračno stanje	Udana/oženjen	20	50,0%
	Neudana/neoženjen	20	50,0%
	Ukupno	40	100,0%

**Tablica 3.2.4. Prikaz bračnog stanja ispitanika**

U tablici 3.2.4. gledajući podatke za bračno stanje može se uočiti kako je 50,0% ispitanika udano/oženjeno, dok je 50,0% neudano/neoženjeno.

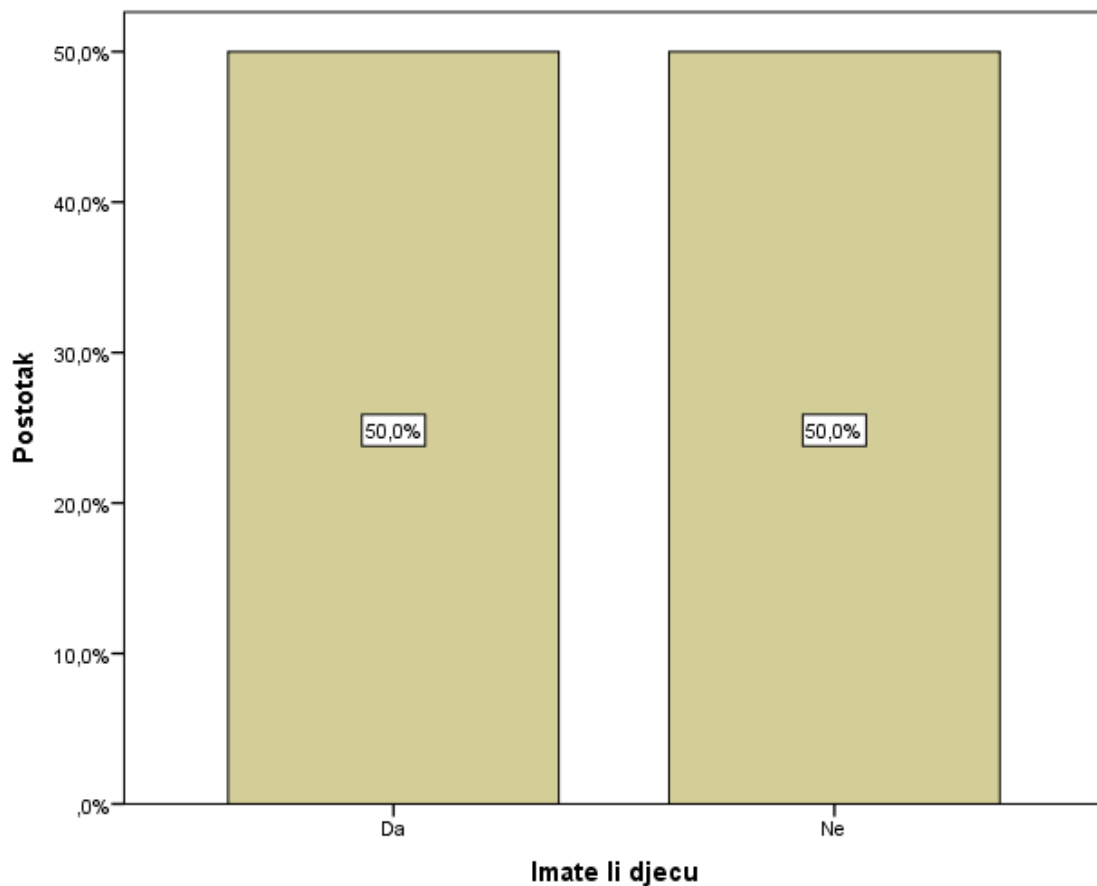


#### 3.2.4. Grafički prikaz distribucije bračnog stanja ispitanika

		N	%
Imate li djecu	Da	20	50,0%
	Ne	20	50,0%
	Ukupno	40	100,0%

**Tablica 3.2.5. Prikaz za česticu "imate li djecu "**

U tablici 3.2.5. gledajući odgovore na pitanje *imate li djecu* može se uočiti kako 50,0% navodi da, dok 50,0% navodi ne.

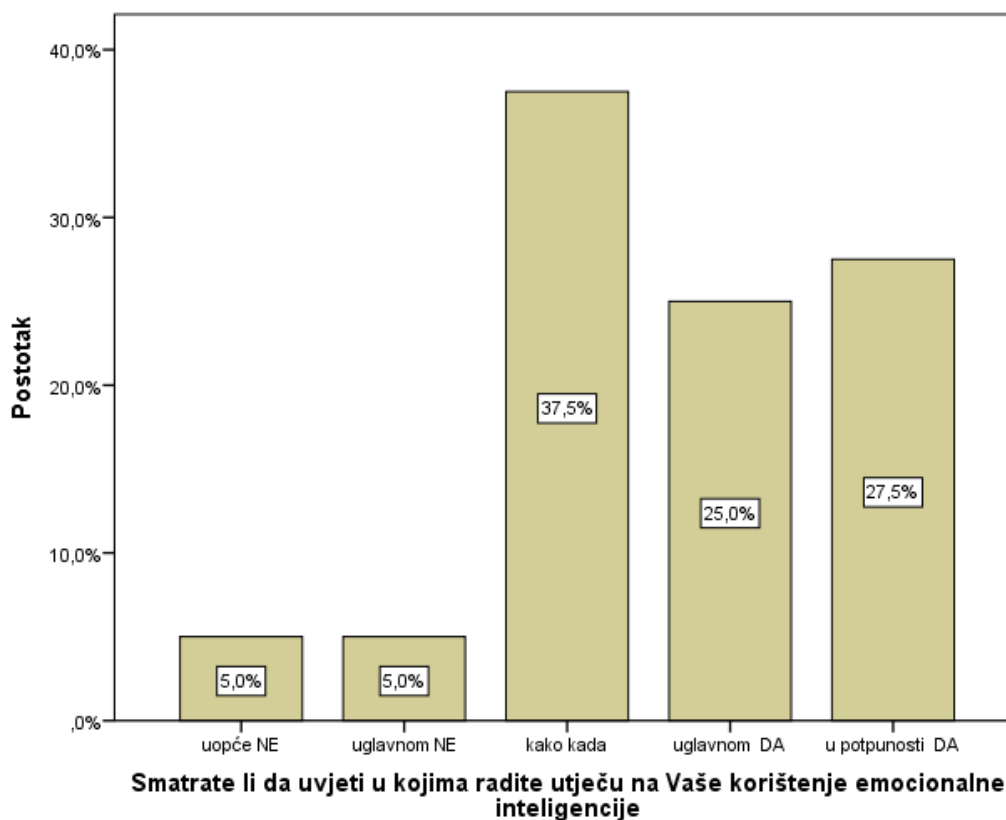


### 3.2.5. Grafički prikaz distribucije odgovora za česticu "imate li djecu? "

Na sljedećim će stranicama biti prikazani odgovori ispitanika za *emocionalnu inteligenciju*, za svako pitanje bit će prikazani podatci u obliku apsolutnih brojeva i postotnog udjela odgovora ispitanika, također prikazat će se aritmetička sredina i standardna devijacija za svako promatrano pitanje. U skladu s tim komentirat će se pitanja kod kojih je zabilježena najveća i najniža vrijednost aritmetičke sredine odgovora ispitanika.

		N	%	$\bar{x}$	Sd
Smatrate li da uvjeti u kojima radite utječu na Vaše korištenje emocionalne inteligencije	uopće NE	2	5,0%		
	uglavnom NE	2	5,0%		
	kako kada	15	37,5%		
	uglavnom DA	10	25,0%		
	u potpunosti DA	11	27,5%		
	Ukupno	40	100,0%	3,65	1,10

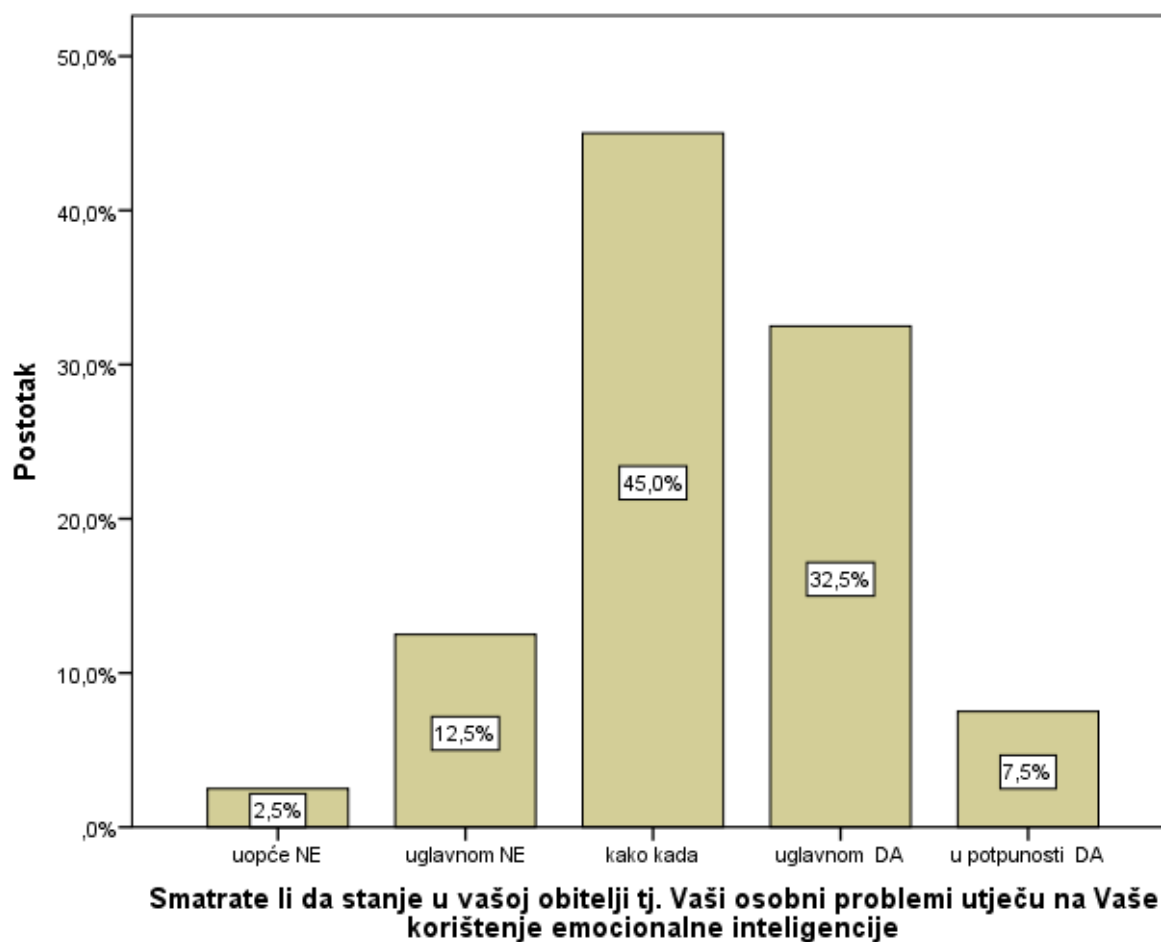
**Tablica 3.2.6. Prikaz za "Smatrate li da uvjeti u kojima radite utječu na Vaše korištenje emocionalne inteligencije"**



3.2.6. Grafički prikaz distribucije za "Smatrate li da uvjeti u kojima radite utječu na Vaše korištenje emocionalne inteligencije"

		N	%	$\bar{x}$	sd
Smatrate li da stanje u vašoj obitelji tj. Vaši osobni problemi utječu na Vaše korištenje emocionalne inteligencije	uopće NE	1	2,5%		
	uglavnom NE	5	12,5%		
Vaši osobni problemi utječu na Vaše korištenje emocionalne inteligencije	kako kada	18	45,0%		
	uglavnom DA	13	32,5%		
	u potpunosti DA	3	7,5%		
Ukupno		40	100,0%	3,30	,88

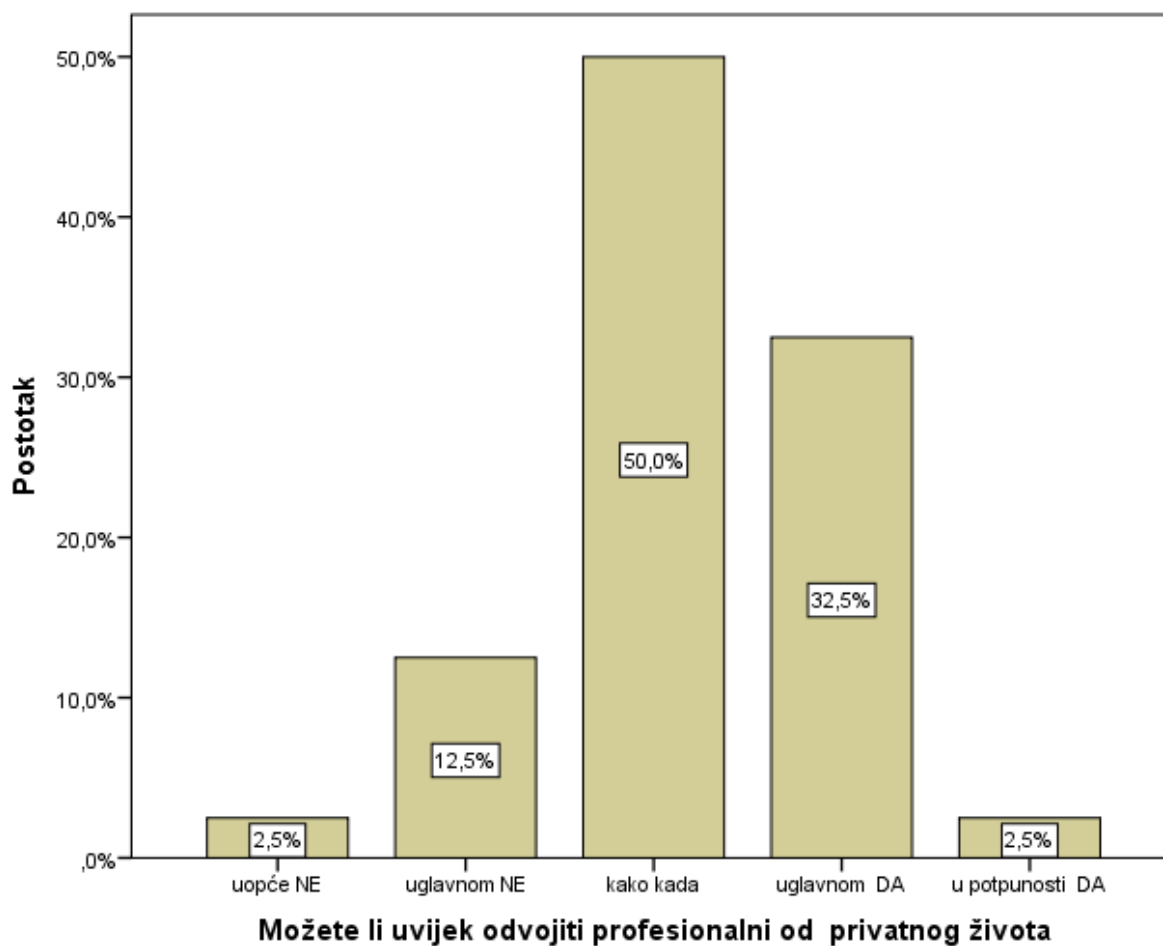
**Tablica 3.2.7. Prikaz za česticu "Smatrate li da stanje u vašoj obitelji tj. Vaši osobni problemi utječu na Vaše korištenje emocionalne inteligencije"**



3.2.7. Grafički prikaz distribucije za česticu "Smatrate li da stanje u vašoj obitelji tj. Vaši osobni problemi utječu na Vaše korištenje emocionalne inteligencije"

		N	%	$\bar{x}$	Sd
Možete li uvijek odvojiti profesionalni od privatnog života	uopće NE	1	2,5%		
	uglavnom NE	5	12,5%		
	kako kada	20	50,0%		
	uglavnom DA	13	32,5%		
	u potpunosti DA	1	2,5%		
	Ukupno	40	100,0%	3,20	,79

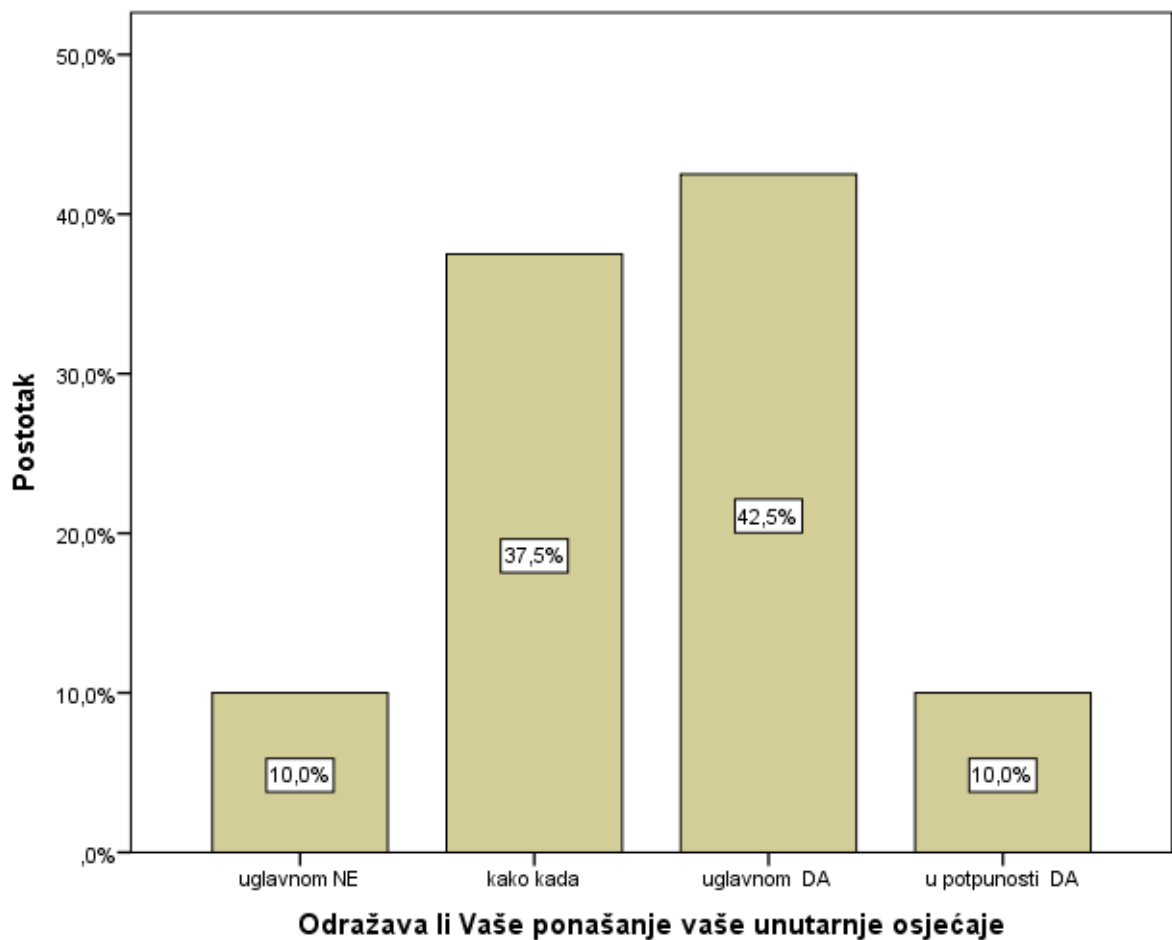
Tablica 3.2.8. Prikaz za česticu "Možete li uvijek odvojiti profesionalni od privatnog života"



3.2.8. Grafički prikaz distribucije za česticu "Možete li odvojiti profesionalni od privatnog života"

		N	%	$\bar{x}$	sd
Odražava li Vaše ponašanje vaše unutarnje osjećaje	uopće NE	0	0,0%		
	uglavnom NE	4	10,0%		
	kako kada	15	37,5%		
	uglavnom DA	17	42,5%		
	u potpunosti DA	4	10,0%		
	Ukupno	40	100,0%	3,53	,82

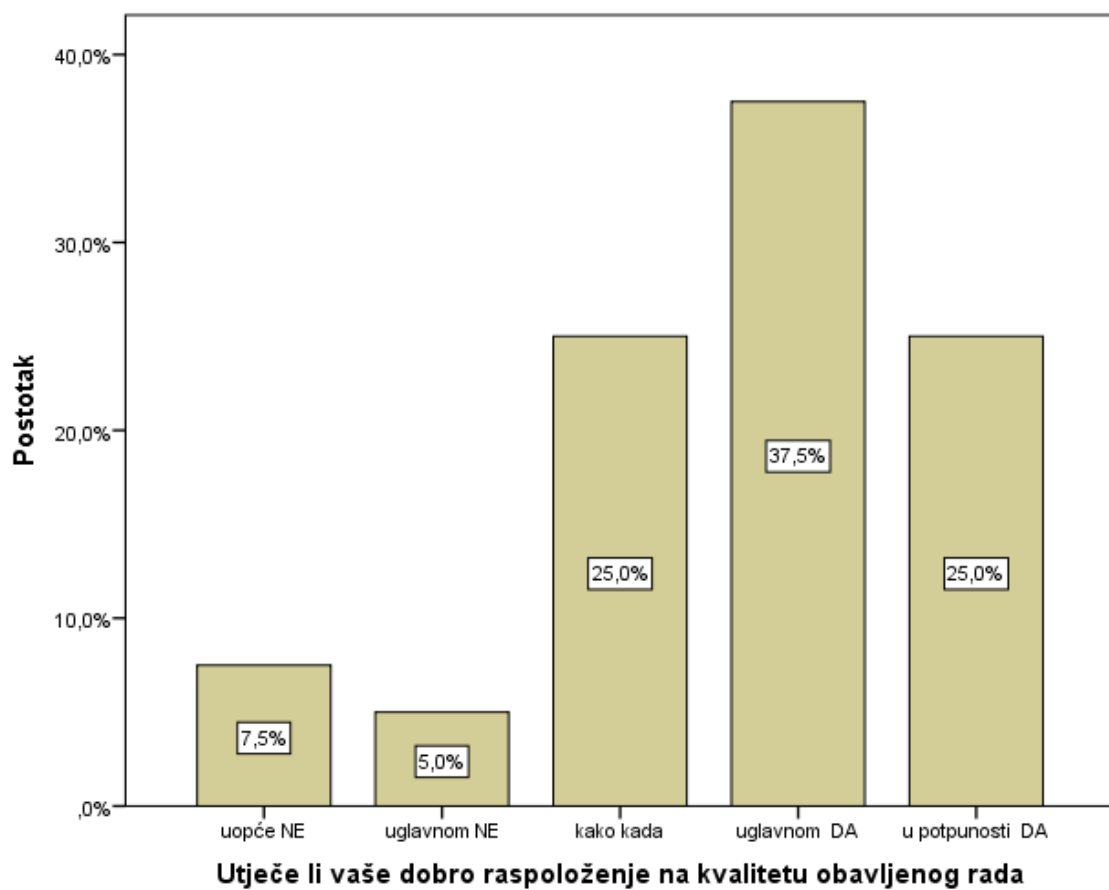
**Tablica 3.2.9. Prikaz za česticu " Odražava li Vaše ponašanje Vaše unutarnje osjećaje"**



3.2.9. Grafički prikaz distribucije za česticu " Odražava li Vaše ponašanje Vaše unutarnje osjećaje"

		N	%	$\bar{x}$	Sd
Utječe li vaše dobro raspoloženje na kvalitetu obavljenog rada	uopće NE	3	7,5%		
	uglavnom NE	2	5,0%		
	kako kada	10	25,0%		
	uglavnom DA	15	37,5%		
	u potpunosti DA	10	25,0%		
	Ukupno	40	100,0%	3,68	1,14

Tablica 3.2.10. Prikaz za česticu " Utječe li Vaše dobro raspoloženje na kvalitetu obavljenog rada"

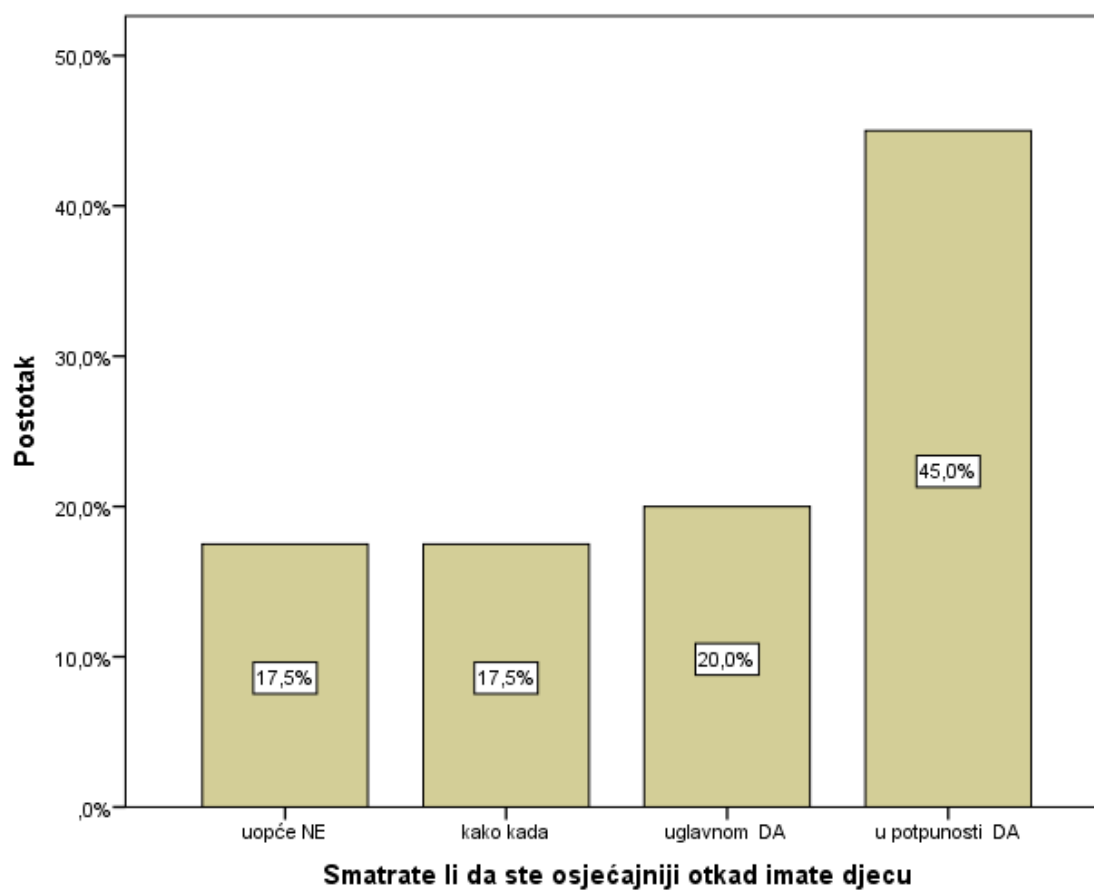


3.2.10. Grafički prikaz distribucije za česticu " Utječe li Vaše dobro raspoloženje na kvalitetu obavljenog rada"



		N	%	$\bar{x}$	Sd
Smatrate li da ste osjećajnije otkad imate djecu	uopće NE	7	17,5%		
	uglavnom NE	0	0,0%		
	kako kada	7	17,5%		
	uglavnom DA	8	20,0%		
	u potpunosti DA	18	45,0%		
	Ukupno	40	100,0%	3,75	1,48

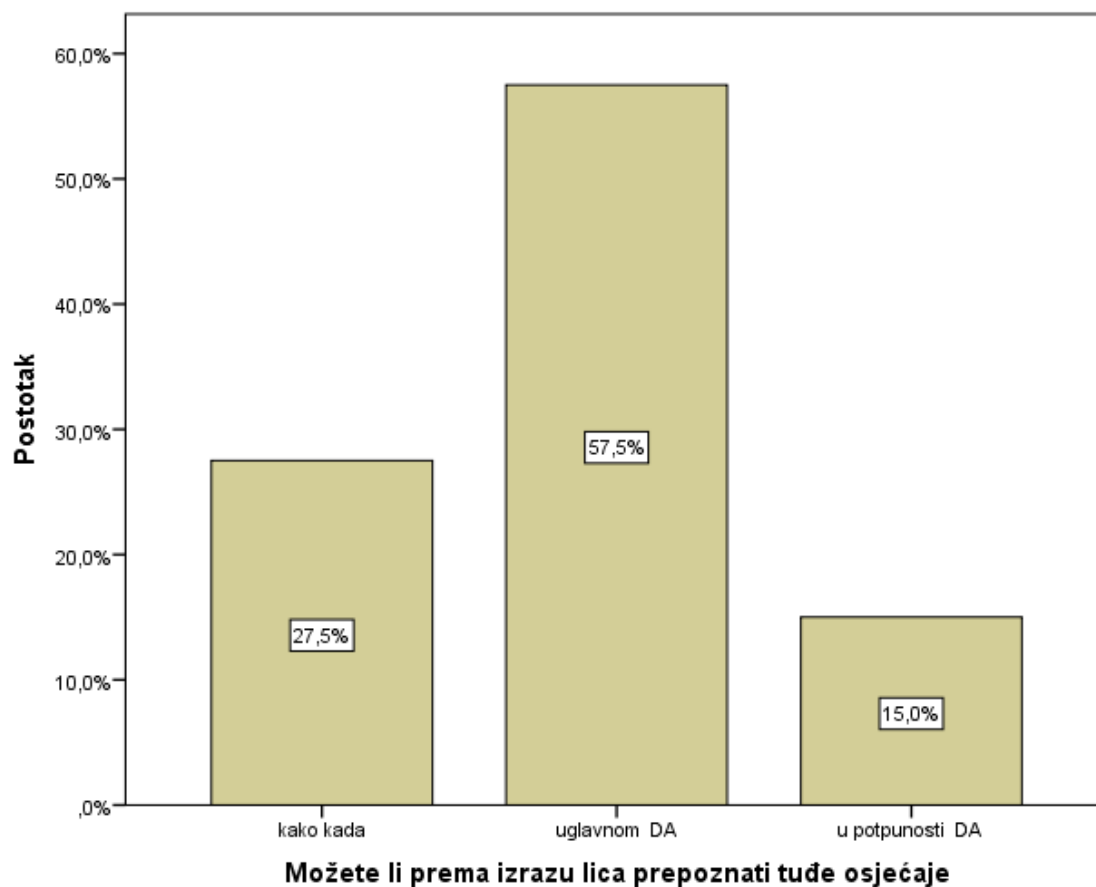
Tablica 3.2.11. Prikaz za česticu "Smatrate li da ste osjećajnije otkad imate djecu?"



3.2.11. Grafički prikaz distribucije za česticu "Smatrate li da ste osjećajnije otkad imate djecu"

		N	%	$\bar{x}$	Sd
Možete li prema izrazu lica prepoznati tuđe osjećaje	uopće NE	0	0,0%		
	uglavnom NE	0	0,0%		
	kako kada	11	27,5%		
	uglavnom DA	23	57,5%		
	u potpunosti DA	6	15,0%		
	Ukupno	40	100,0%	3,88	,65

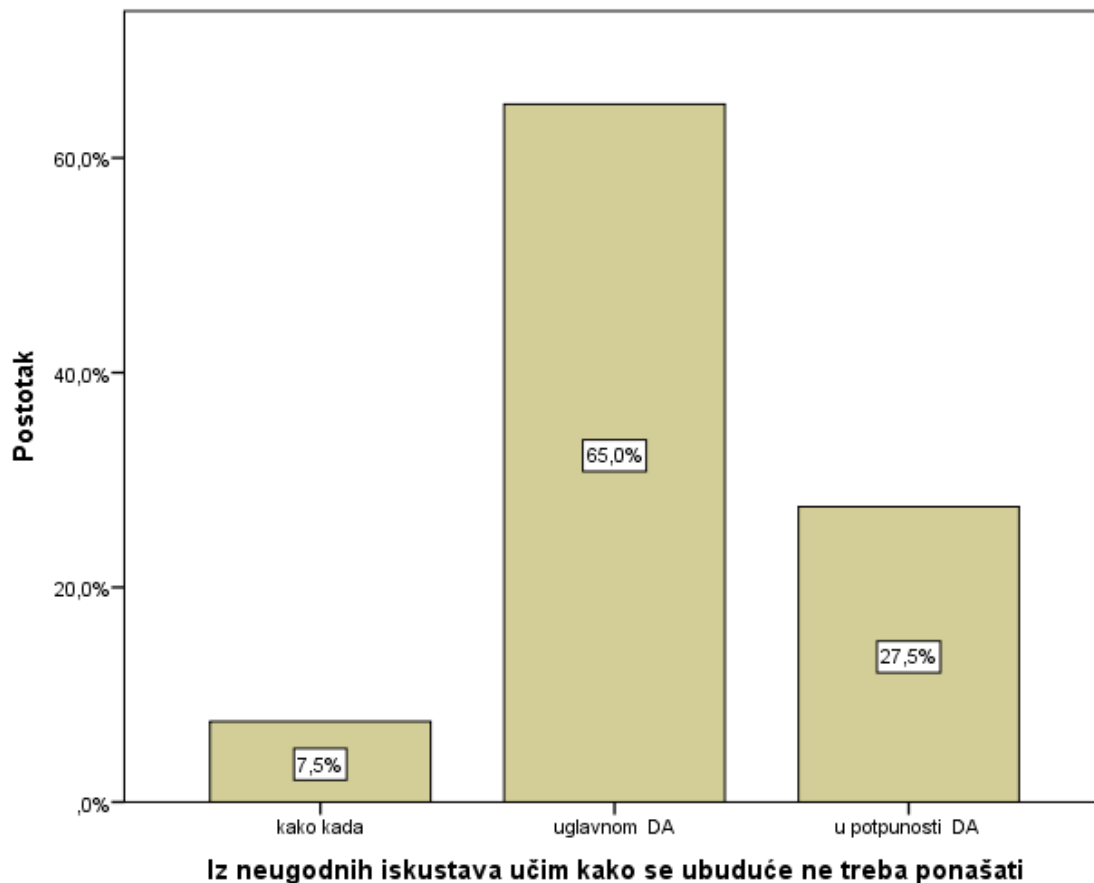
Tablica 3.2.12. Prikaz za česticu "Možete li prema izrazu lica prepoznati tuđe osjećaje"



3.2.12. Grafički prikaz distribucije za česticu "Možete li prema izrazu lica prepoznati tuđe osjećaje"

		N	%	$\bar{x}$	Sd
Iz neugodnih iskustava učim kako se ubuduće ne treba ponašati	uopće NE	0	0,0%		
	uglavnom NE	0	0,0%		
	kako kada	3	7,5%		
	uglavnom DA	26	65,0%		
	u potpunosti DA	11	27,5%		
	Ukupno	40	100,0%	<b>4,20</b>	,56

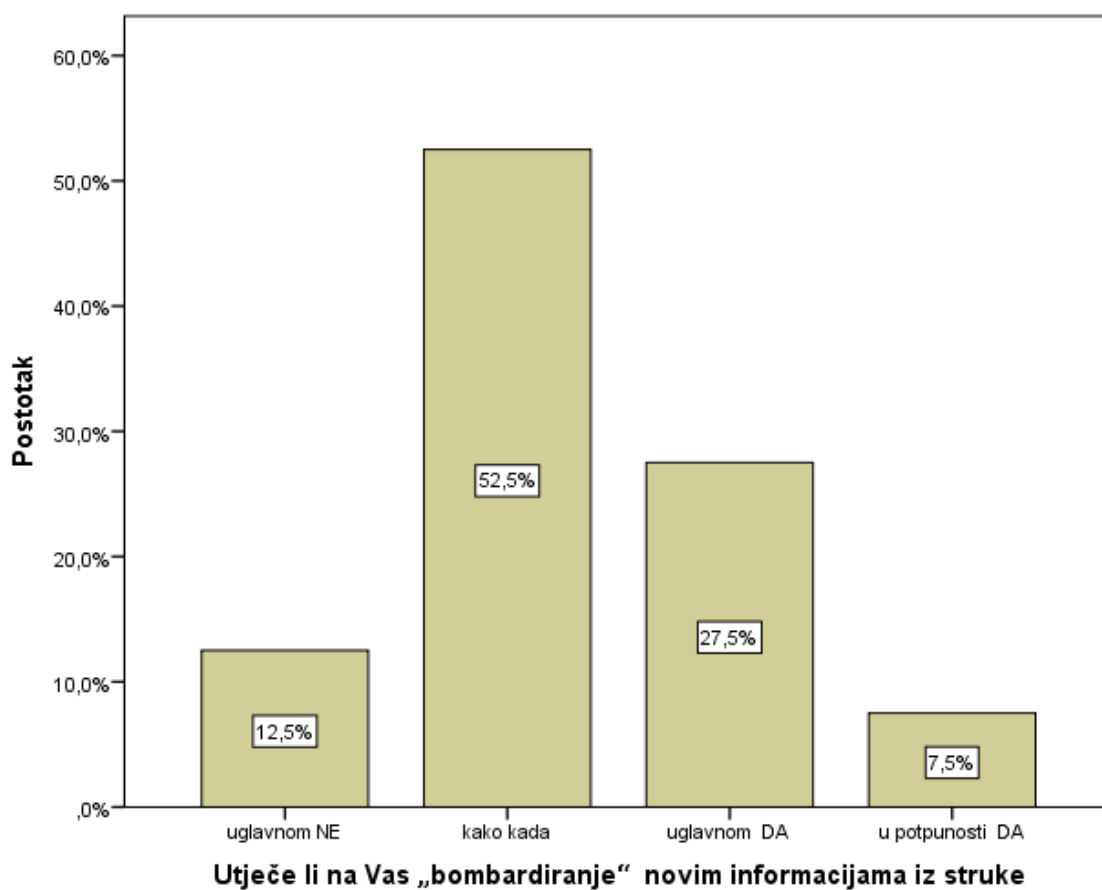
Tablica 3.2.13. Prikaz za česticu "Iz neugodnih iskustava učim kako se ubuduće ne treba ponašati"



3.2.13. Grafički prikaz distribucije za česticu "Iz neugodnih iskustava učim kako se ubuduće ne treba ponašati"

		N	%	$\bar{x}$	Sd
Utječe li na Vas „bombardiranje“ novim informacijama iz struke	uopće NE	0	0,0%		
	uglavnom NE	5	12,5%		
	kako kada	21	52,5%		
	uglavnom DA	11	27,5%		
	u potpunosti DA	3	7,5%		
	Ukupno	40	100,0%	3,30	,79

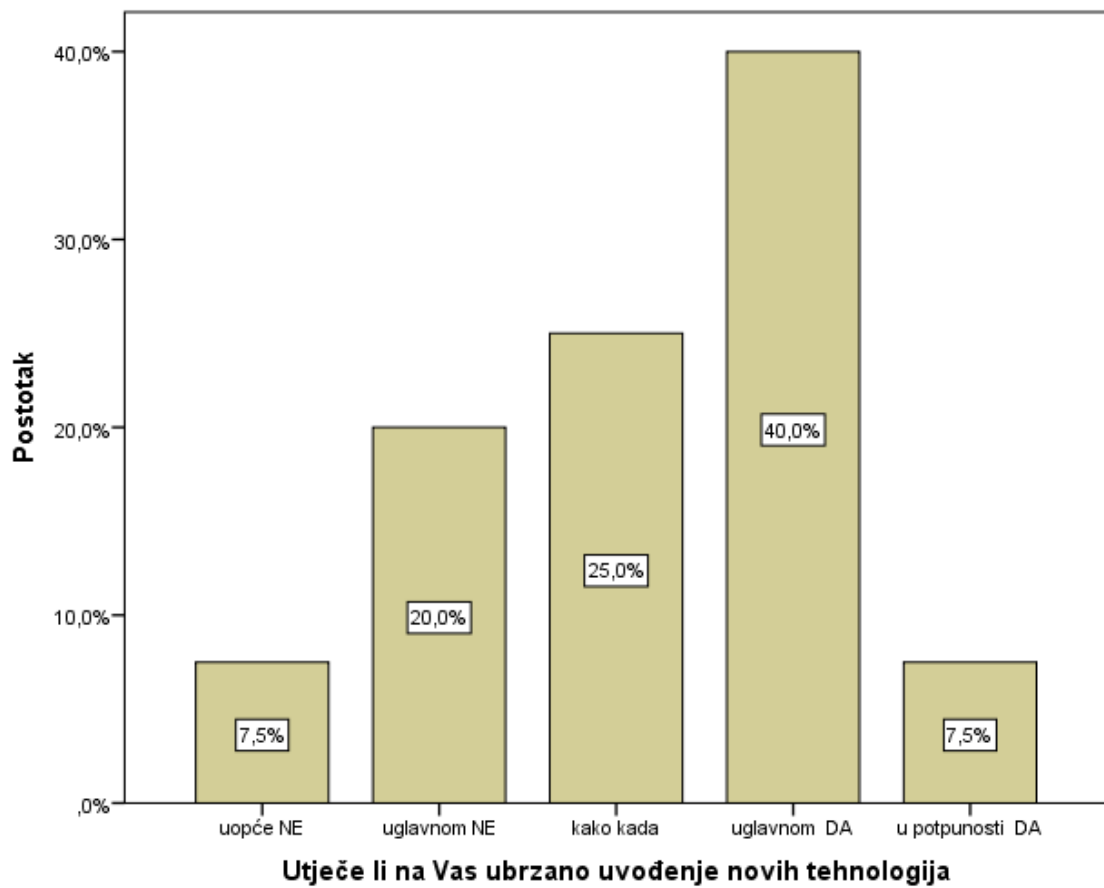
Tablica 3.2.14. Prikaz za česticu "Utječe li na Vas „bombardiranje“ novim informacijama iz struke "



3.2.14. Grafički prikaz distribucije za česticu "Utječe li za Vas „bombardiranje“ novim informacijama iz struke"

		N	%	$\bar{x}$	Sd
Utječe li na Vas ubrzano uvođenje novih tehnologija	uopće NE	3	7,5%		
	uglavnom NE	8	20,0%		
	kako kada	10	25,0%		
	uglavnom DA	16	40,0%		
	u potpunosti DA	3	7,5%		
	Ukupno	40	100,0%	3,20	1,09

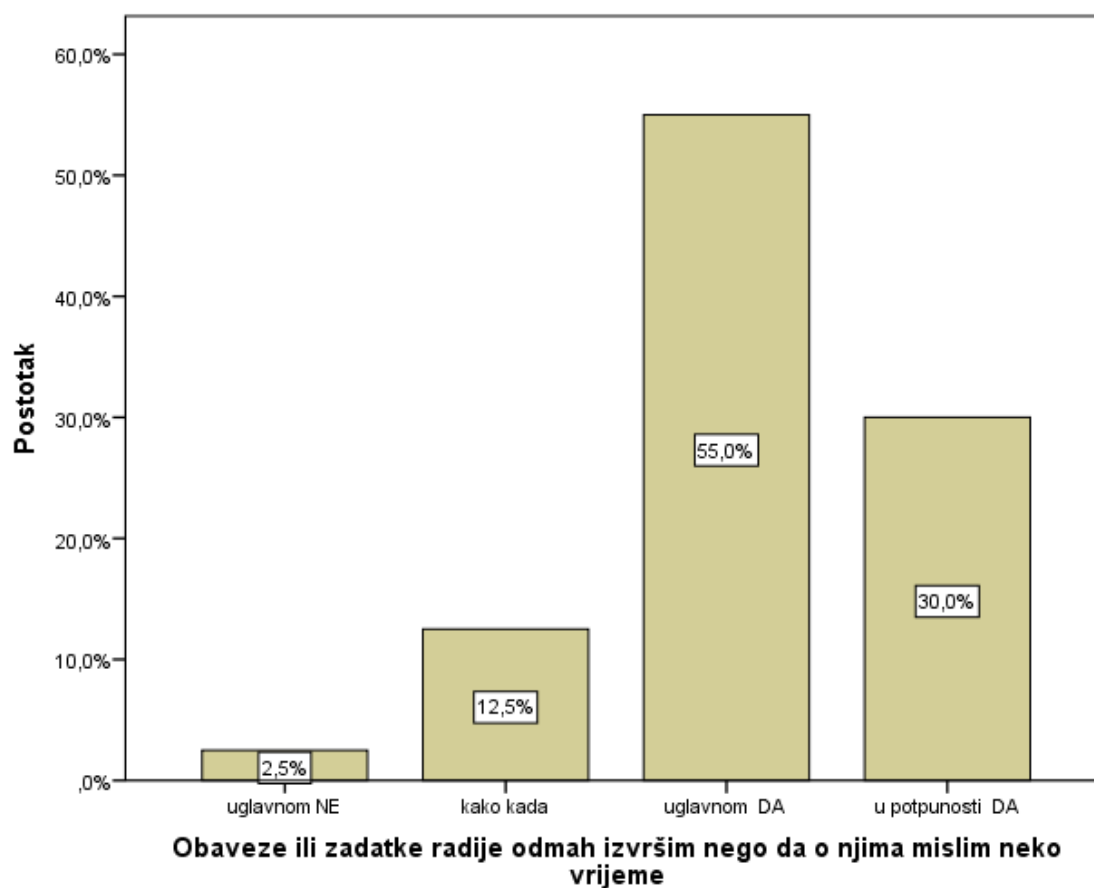
Tablica 3.2.15. Prikaz za česticu "Utječe li na Vas ubrzano uvođenje novih tehnologija"



3.2.15. Grafički prikaz distribucije za česticu "Utječe li na Vas ubrzano uvođenje novih tehnologija"

		N	%	$\bar{x}$	Sd
Obaveze ili zadatke radije odmah izvršim nego da o njima mislim neko vrijeme	uopće NE	0	0,0%		
	uglavnom NE	1	2,5%		
	kako kada	5	12,5%		
	uglavnom DA	22	55,0%		
	u potpunosti DA	12	30,0%		
	Ukupno	40	100,0%	4,13	,72

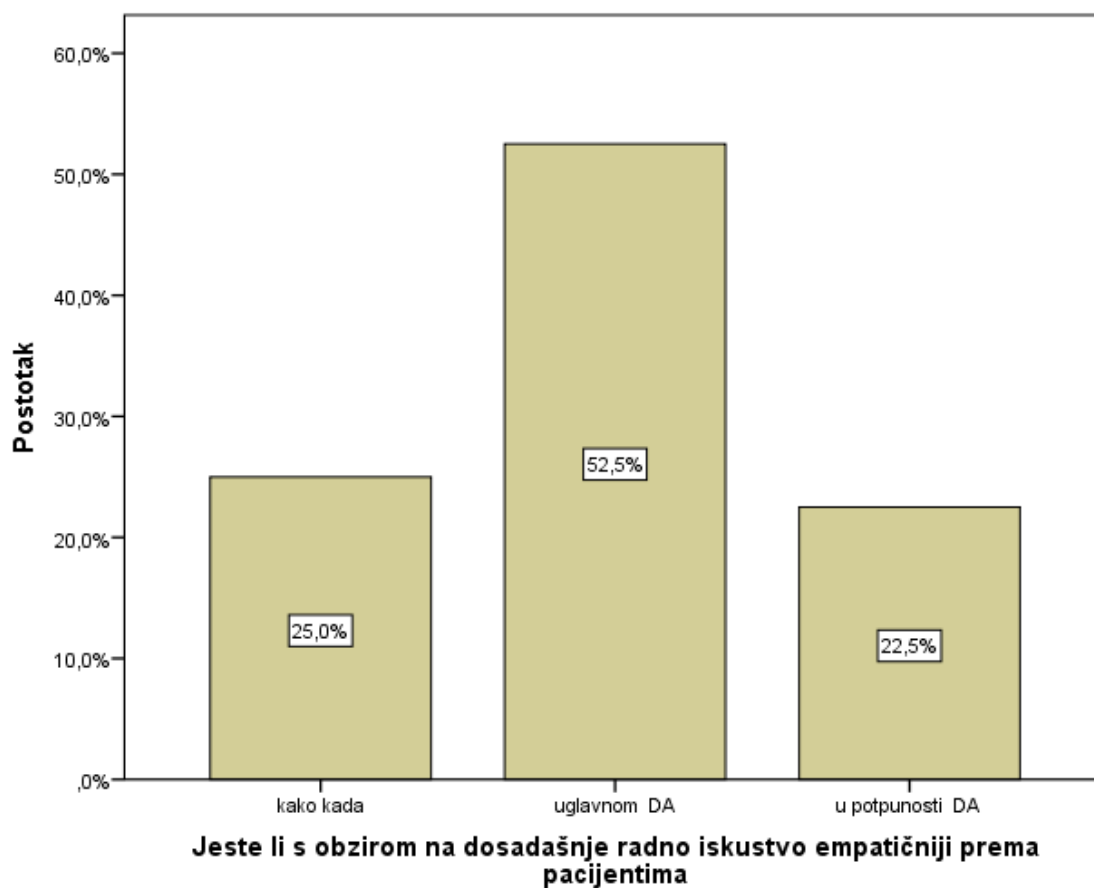
Tablica 3.2.16. Prikaz za česticu "Obaveze ili zadatke radije odmah izvršim nego da o njima mislim neko vrijeme"



3.2.16. Grafički prikaz distribucije za česticu "Obaveze ili zadatke radije odmah izvršim nego da o njima mislim neko vrijeme"

		N	%	$\bar{x}$	sd
Jeste li s obzirom na dosadašnje radno iskustvo empatičniji prema pacijentima	uopće NE	0	0,0%		
	uglavnom NE	0	0,0%		
	kako kada	10	25,0%		
	uglavnom DA	21	52,5%		
	u potpunosti DA	9	22,5%		
	Ukupno	40	100,0%	3,98	,70

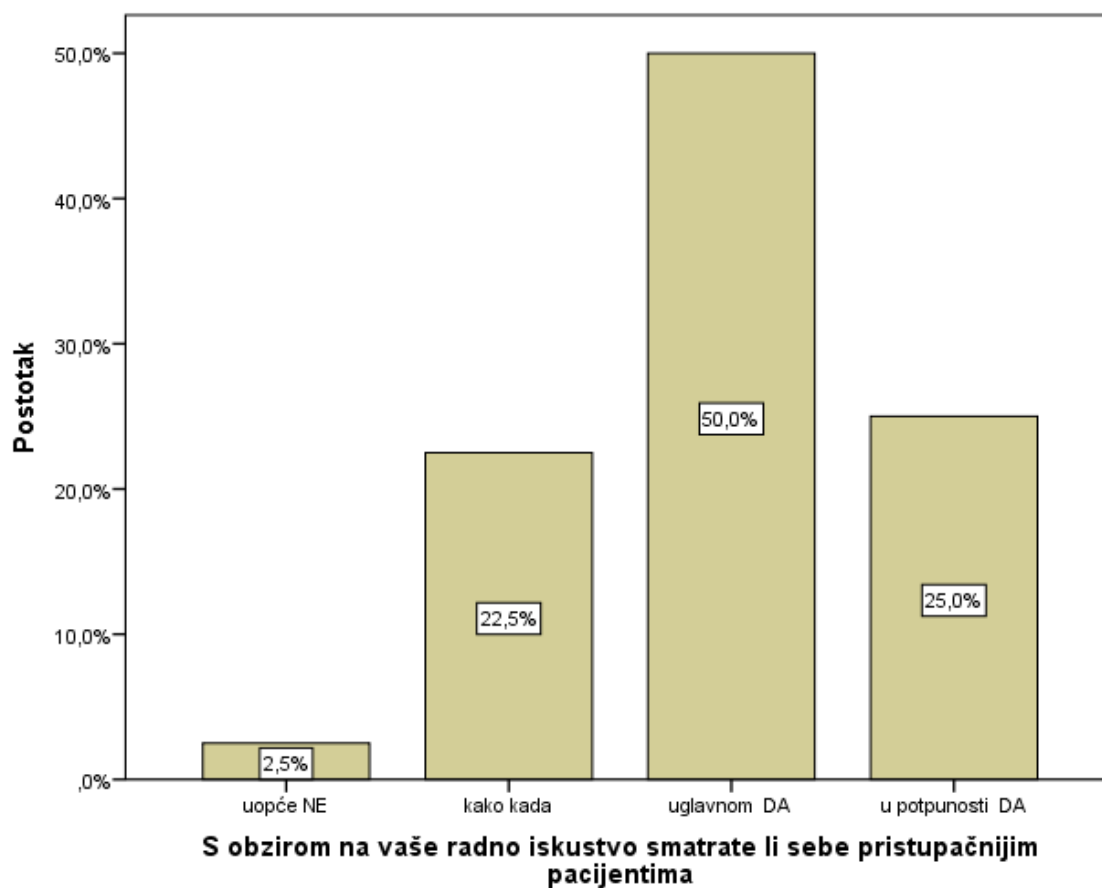
**Tablica 3.2.17. Prikaz za česticu "Jeste li s obzirom na dosadašnje radno iskustvo empatičniji prema pacijentima"**



3.2.17. Grafički prikaz distribucije za česticu "Jeste li s obzirom na dosadašnje radno iskustvo empatičniji prema pacijentima"

		N	%	$\bar{x}$	Sd
S obzirom na vaše radno iskustvo smatrate li sebe pristupačnijim pacijentima	uopće NE	1	2,5%		
	uglavnom NE	0	0,0%		
	kako kada	9	22,5%		
	uglavnom DA	20	50,0%		
	u potpunosti DA	10	25,0%		
	Ukupno	40	100,0%	3,95	,85

**Tablica 3.2.18. Prikaz za česticu "S obzirom na Vaše rado iskustvo smatrate li sebe pristupačnijim pacijentima"**

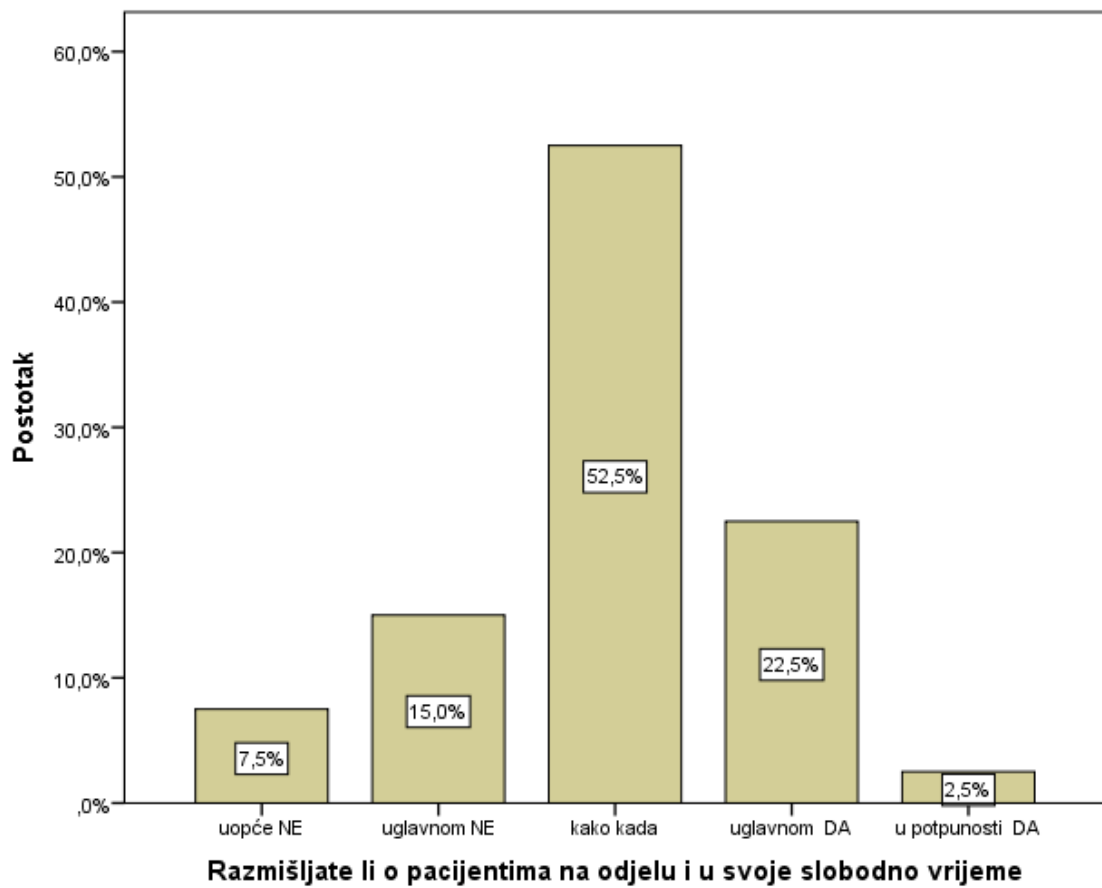


3.2.18. Grafički prikaz distribucije za česticu "S obzirom na Vaše radno iskustvo smatrate li sebe pristupačnijim pacijentima"



		N	%	$\bar{x}$	sd
Razmišljate li o pacijentima na odjelu i u svoje slobodno vrijeme	uopće NE	3	7,5%		
	uglavnom NE	6	15,0%		
	kako kada	21	52,5%		
	uglavnom DA	9	22,5%		
	u potpunosti DA	1	2,5%		
	Ukupno	40	100,0%	<b>2,98</b>	,89

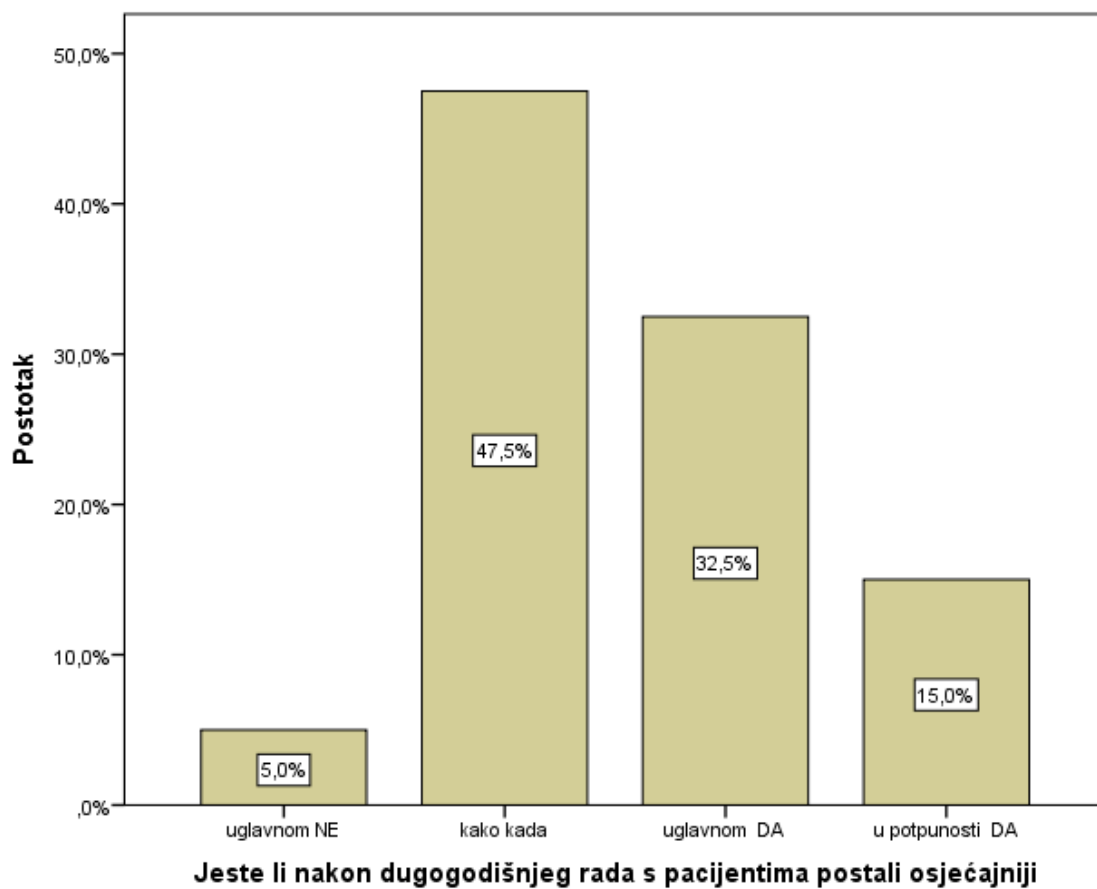
Tablica 3.2.19. Prikaz za česticu "Razmišljate li o pacijentima na odjelu i u svoje slobodno vrijeme"



3.2.19. Grafički prikaz distribucije za česticu "Razmišljate li o pacijentima na odjelu i u svoje slobodno vrijeme"

		N	%	$\bar{x}$	Sd
Jeste li nakon dugogodišnjeg rada s pacijentima postali osjećajniiji	uopće NE	0	0,0%		
	uglavnom NE	2	5,0%		
	kako kada	19	47,5%		
	uglavnom DA	13	32,5%		
	u potpunosti DA	6	15,0%		
	Ukupno	40	100,0%	3,58	,81

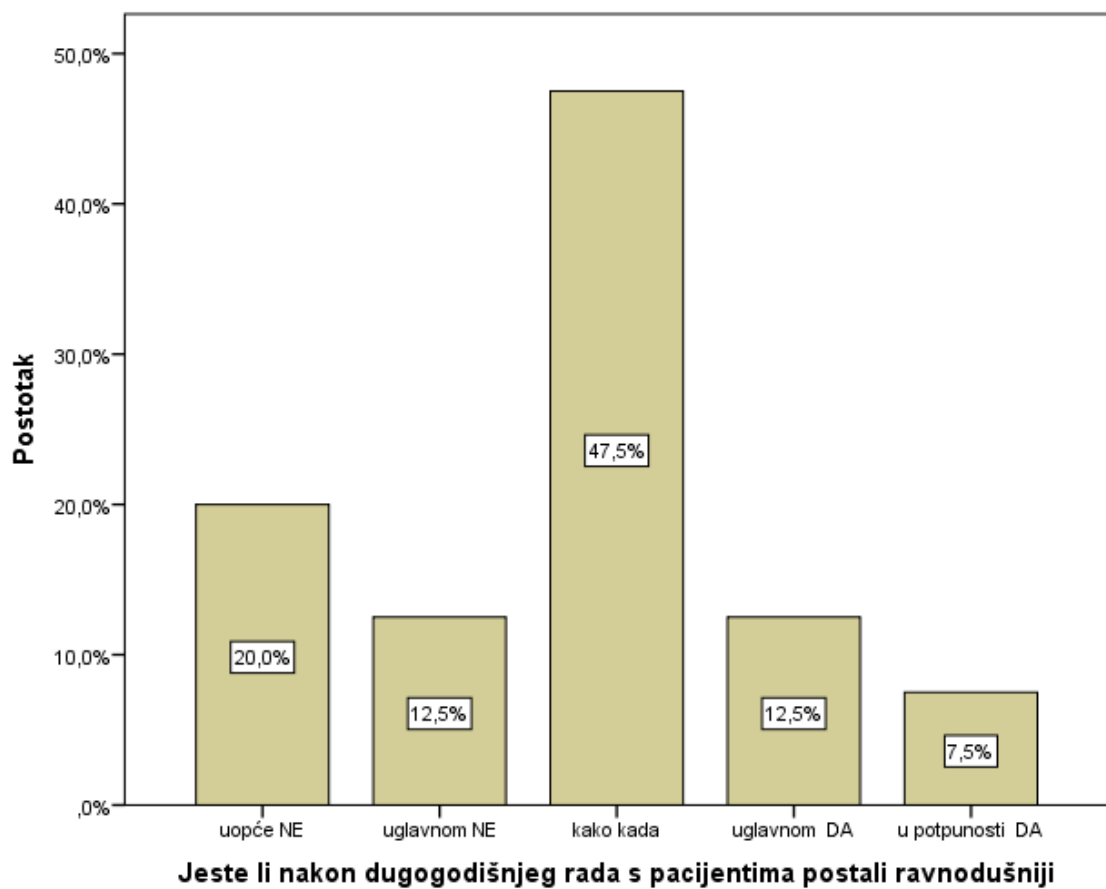
Tablica 3.2.20. Prikaz za česticu "Jeste li nakon dugogodišnjeg rada s pacijentima postali osjećajniiji"



3.2.20. Grafički prikaz distribucije za česticu "Jeste li nakon dugogodišnjeg rada s pacijentima postali osjećajniiji"

		N	%	$\bar{x}$	Sd
Jeste li nakon dugogodišnjeg rada s pacijentima postali ravnodušniji	uopće NE	8	20,0%		
	uglavnom NE	5	12,5%		
	kako kada	19	47,5%		
	uglavnom DA	5	12,5%		
	u potpunosti DA	3	7,5%		
	Ukupno	40	100,0%	2,75	1,15

Tablica 3.2.21. Prikaz za česticu "Jeste li nakon dugogodišnjeg rada s pacijentima postali ravnodušniji"



3.2.21. Grafički prikaz distribucije za česticu "Jeste li nakon dugogodišnjeg rada s pacijentima postali ravnodušniji"

Najviša vrijednost aritmetičkih sredina odgovora ispitanika bilježi se za pitanja: *iz neugodnih iskustava učim kako se ubuduće ne treba ponašati* gdje aritmetička sredina odgovora ispitanica iznosi 4,20 dok standardna devijacija iznosi 0,56, kod pitanja *obaveze ili zadatke radije odmah izvršim nego da o njima mislim neko vrijeme* aritmetička sredina odgovora ispitanica iznosi 4,13 dok standardna devijacija iznosi 0,72.

Najniža vrijednost aritmetičkih sredina odgovora ispitanika bilježi se za pitanja: *jeste li nakon dugogodišnjeg rada s pacijentima postali ravnodušniji* gdje aritmetička sredina odgovora ispitanica iznosi 2,75 dok standardna devijacija iznosi 1,15, kod pitanja *razmišljate li o pacijentima na odjelu i u svoje slobodno vrijeme* aritmetička sredina odgovora ispitanica iznosi 2,98 dok standardna devijacija iznosi 0,89.

### Testiranje normalnosti putem Kolmogorov-Smirnov testa

Na sljedećim će se stranicama prikazati testiranje normalnosti pomoću Kolmogorov-Smirnov testa, kako bi se ustanovilo na koji su način distribuirane promatrane varijable u našem istraživanju, nadalje na osnovu toga odlučit će se dali će se primjenjivati parametrijsko ili neparametrijsko testiranje. Testiranje normalnosti bit će provedeno za promatrane ukupne stavove ispitanika o emocionalnoj inteligenciji.

	Vaš spol	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
		Statistic	Df	Sig.
Emocionalna inteligencija	Muško	,367	5	,026
	Žensko	,128	35	,155

**Tablica 3.2.22: Testiranje normalnosti**

a. Lilliefors Significance Correction

Iz prikazane tablice 3.2.22. može se uočiti razina signifikantnosti testa, za sve kategorije razina signifikantnosti Kolmogorov-Smirnov testa nije veća od 0,05, stoga se može reći kako navedena distribucija ne slijedi normalnu distribuciju, također, budući da je broj muških ispitanika manji od 10 nisu zadovoljeni teorijski preduvjeti za parametrijski test te će se pristupiti neparametrijskom testiranju (testiranje će biti provedeno putem Mann-Whitney U testa).

	Vaša dob	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
		Statistic	df	Sig.
Emocionalna inteligencija	18 do 25 god.	,127	15	,200*
	26 do 35 god.	,139	17	,200*
	36 do 45 god	,143	8	,200*

**Tablica 3.2.23: Testiranje normalnosti**

\*. This is a lowerboundofthetruesignificance.

a. LillieforsSignificanceCorrection

Iz prikazane tablice 3.2.23. može se uočiti razina signifikantnosti testa, za sve kategorije razina signifikantnostiKolmogorov-Smirnov testa veća je od 0,05, stoga može se reći kako navedena distribucija slijedi normalnu distribuciju, međutim, budući da je vrlo malen broj ispitanika distribuiran prema pojedinim promatranim dobnim kategorijama (manji od 10) nisu zadovoljeni teorijski preduvjeti za parametrijski test te će se pristupiti neparametrijskom testiranju(testiranje će biti provedeno putem Kruskal-Wallistesta).

	Duljina radnog staža u struci	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
		Statistic	df	Sig.
Emocionalna inteligencija	manje od jedne godine	,138	12	,200*
	1 - 5 godina	,242	8	,187
	5 do 15 godina	,158	13	,200*
	15 do 25 godina	,158	7	,200*

**Tablica 3.2.24.:Testiranje normalnosti**

\*. This is a lowerboundofthetruesignificance.

a. LillieforsSignificanceCorrection

Iz prikazane tablice 3.2.24. može se uočiti razina signifikantnosti testa, za sve kategorije razina signifikantnostiKolmogorov-Smirnov testa veća je od 0,05, stoga se može reći kako navedena distribucija slijedi normalnu distribuciju, međutim, budući da je vrlo malen broj ispitanika distribuiran prema pojedinim promatranim kategorijama staža (manji od

10) nisu zadovoljeni teorijski preduvjeti za parametrijski test te će se pristupiti neparametrijskom testiranju (testiranje će biti provedeno putem Kruskal-Wallis testa).

	Bračno stanje	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
		Statistic	df	Sig.
Emocionalna inteligencija	Udana/oženjen	,137	20	,200*
	Neudana/neoženjen	,118	20	,200*

**Tablica 3.2.25: Testiranje normalnosti**

\*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Iz prikazane tablice 3.2.25. može se uočiti razina signifikantnosti testa, za sve kategorije razina signifikantnosti Kolmogorov-Smirnov testa veća je od 0,05, stoga bi se moglo reći kako navedena distribucija slijedi normalnu distribuciju, međutim, budući da je broj ispitanika na teorijskoj granici t – testa, odnosno nije puno veći od 20, nisu u potpunosti zadovoljeni teorijski preduvjeti za parametrijski test te će se pristupiti neparametrijskom testiranju (testiranje će biti provedeno putem Mann-Whitney U testa).

	Imate li djecu	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
		Statistic	df	Sig.
Emocionalna inteligencija	Da	,137	20	,200*
	Ne	,118	20	,200*

**Tablica 3.2.26: Testiranje normalnosti**

\*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Iz prikazane tablice 3.2.26. može se uočiti razina signifikantnosti testa, za sve kategorije razina signifikantnosti Kolmogorov-Smirnov testa veća je od 0,05, stoga bi se moglo reći kako navedena distribucija slijedi normalnu distribuciju, međutim, budući da je broj ispitanika na teorijskoj granici t – testa, odnosno nije puno veći od 20, nisu u potpunosti zadovoljeni teorijski preduvjeti za parametrijski test te će se pristupiti neparametrijskom testiranju (testiranje će biti provedeno putem Mann-Whitney U testa).

## Testiranje hipoteza putem Hi kvadrat testa, te Kruskal-Wallis i Mann-Whitney

### U testa

Na sljedećoj stranici će se provesti testiranje za promatrane hipoteze u istraživanju, testiranje će biti provedeno putem Hi kvadrat testa, te Kruskal-Wallis i Mann-Whitney U testa.

			Imate li djecu		Ukupno	
			Da	Ne		
Smatrate li da ste osjećajniiji otkad imate djecu	uopće NE	Broj	0	7	7	
		% unutar Smatrate li da ste osjećajniiji otkad imate djecu	0,0%	100,0%	100,0%	
	kako kada	Broj	1	6	7	
		% unutar Smatrate li da ste osjećajniiji otkad imate djecu	14,3%	85,7%	100,0%	
	uglavnom DA	Broj	6	2	8	
		% unutar Smatrate li da ste osjećajniiji otkad imate djecu	75,0%	25,0%	100,0%	
	u potpunosti DA	Broj	13	5	18	
		% unutar Smatrate li da ste osjećajniiji otkad imate djecu	72,2%	27,8%	100,0%	
	Ukupno		Broj	20	20	40
			% unutar Smatrate li da ste osjećajniiji otkad imate djecu	50,0%	50,0%	100,0%

**Tablica 3.2.27: Prikaz unakrsne tablice**

	Vrijednost	Df	Asymp. Sig. (dvostrana)	ExactSig. (dvostrana)	ExactSig. (jednostrana)	Vjerojatnost (margine)
Pearson hi kvadrat	16,127 <sup>a</sup>	3	,001	,000		
Likelihoodov omjer	19,442	3	,000	,001		
Fisherovegzaktni test	16,104			,000		
Linearna povezanost	13,182 <sup>b</sup>	1	,000	,000	,000	,000
Broj valjanih slučajeva	40					

**Tablica 3.2.28: Prikaz Hi kvadrata**

a. 6 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,50.

b. The standardized statistic is -3,631.

Promatrajući vrijednost Fischerovog egzaktnog testa, na tablici 3.2.28, može se uočiti kako signifikantnost iznosi 0,000 što je manje od 0,05, stoga se može uočiti kako između frekvencija odgovora ispitanika za pitanje *smatrate li da ste osjećajni otkad imate djecu* s obzirom na pitanje *imate li djecu* postoji statistički značajna razlika, odnosno rezultati se statistički značajno razlikuju od onih koje bismo očekivali kad bi oni bili posve slučajni.

	Vaš spol	Broj	Aritmetička sredina rangova	Suma rangova
Emocionalna inteligencija	Muško	5	19,20	96,00
	Žensko	35	20,69	724,00
	Ukupno	40		

**Tablica 3.2.29: Prikaz rangova**

	Emocionalna inteligencija
Mann-Whitney U	81,000
Wilcoxon W	96,000
Z	-,266
Asymp. Sig. (2-tailed)	,790

**Tablica 3.2.29.1.: Testna statistika<sup>a</sup>**

a. Grouping Variable: Vaš spol

Promatrajući vrijednost signifikantnosti za *spol* može se uočiti kako signifikantnost testa iznosi više od 5%, odnosno  $p=0,790$ , što ulazi u područje prihvatanja nulte hipoteze  $H_0$  odnosno odbacivanje hipoteze  $H_1$ . Može se reći kako ne postoji statistički značajna razlika u odgovorima za *spol* s obzirom na *emocionalnu inteligenciju* ispitanika.



	Vaša dob	Broj	Aritmetička sredina rangova
Emocionalna inteligencija	18 do 25 god.	15	21,53
	26 do 35 god.	17	17,24
	36 do 45 god	8	25,50
	Ukupno	40	

**Tablica 3.2.30: Prikaz rangova**

	Emocionalna inteligencija
Chi-Square	2,919
Df	2
Asymp. Sig.	,232

**Tablica 3.2.30.1: Prikaz testne statistike<sup>a</sup>**

a. Kruskal-Wallis Test

b. Grouping Variable: Vaša dob

Nadalje, promatrajući vrijednost signifikantnosti za *dob* može se uočiti kako signifikantnost testa iznosi više od 5%, odnosno  $p=0,232$ , što ulazi u područje prihvatanja nulte hipoteze  $H_0$  odnosno odbacivanje hipoteze  $H_1$ . Može se reći kako ne postoji statistički značajna razlika u odgovorima za *dob* s obzirom na *emocionalnu inteligenciju* ispitanika.

	Duljina radnog staža u struci	Broj	Aritmetička sredina rangova
Emocionalna inteligencija	manje od jedne godine	12	22,29
	1 - 5 godina	8	15,56
	5 do 15 godina	13	17,04
	15 do 25 godina	7	29,50
	Ukupno	40	

**Tablica 3.2.31: Prikaz rangova**

	Emocionalna inteligencija
Chi-Square	7,028
Df	3
Asymp. Sig.	,071

**Tablica 3.2.31.1: Testna statistika<sup>a,b</sup>. Kruskal-Wallis Test**

b. Grouping Variable: Duljina radnog staža u struci

Pogledamo li vrijednost signifikantnosti za *radni staž u struci* može se uočiti kako signifikantnost testa iznosi više od 5%, odnosno  $p=0,071$ , što ulazi u područje prihvatanja nulte hipoteze  $H_0$  odnosno odbacivanje hipoteze  $H_1$ . Može se reći kako ne postoji statistički značajna razlika u odgovorima za *radni staž u struci* s obzirom na *emocionalnu inteligenciju* ispitanika.

	Bračno stanje	Broj	Aritmetička sredina rangova	Suma rangova
Emocionalna inteligencija	Udana/oženjen	20	21,78	435,50
	Neudana/neoženjen	20	19,23	384,50
	Ukupno	40		

**Tablica 3.2.32: Prikaz rangova**

	Emocionalna inteligencija
Mann-Whitney U	174,500
Wilcoxon W	384,500
Z	-,691
Asymp. Sig. (2-tailed)	,489

**Tablica 3.2.32.1.: Prikaz testne statistike<sup>a</sup>**

a. Grouping Variable: Bračno stanje

Dalje, promatrajući vrijednost signifikantnosti za *bračno stanje* može se uočiti kako signifikantnost testa iznosi više od 5%, odnosno  $p=0,489$ , što ulazi u područje prihvatanja nulte hipoteze  $H_0$  odnosno odbacivanje hipoteze  $H_1$ . Može se reći kako ne postoji statistički značajna razlika u odgovorima za *bračno stanje* s obzirom na *emocionalnu inteligenciju* ispitanika.

	Imate li djecu	Broj	Aritmetička sredina rangova	Suma rangova
Emocionalna inteligencija	Da	20	21,78	435,50
	Ne	20	19,23	384,50
	Ukupno	40		

**Tablica 3.2.33: Prikaz rangova**

	Emocionalna inteligencija
Mann-Whitney U	174,500
Wilcoxon W	384,500
Z	-,691
Asymp. Sig. (2-tailed)	,489

**Tablica 3.2.33.1.: Prikaz testne statistike<sup>a</sup>**

a. GroupingVariable: Imate li djecu

Najzad, gledajući vrijednost signifikantnosti za pitanje *imate li djecu* može se uočiti kako signifikantnost testa iznosi više od 5%, odnosno  $p=0,489$ , što ulazi u područje prihvatanja nulte hipoteze  $H_0$  odnosno odbacivanje hipoteze  $H_1$ . Može se reći kako ne postoji statistički značajna razlika u odgovorima za pitanje *imate li djecu* s obzirom na *emocionalnu inteligenciju* ispitanika.

### 3.3. Rasprava

Cilj ovog istraživanja bio je utvrditi koliki je utjecaj emocionalne inteligencije s obzirom na određene faktore. Prvi cilj ovoga istraživanja bio je utvrditi utječe li duljina radnog staža na korištenje emocionalne inteligencije. Dobiveni podaci pokazuju da nema značajne razlike s obzirom na duljinu staža što znači da pojedinci koji su na početku svoje karijere jednako koriste emocionalnu inteligenciju kao i pojedinci sa određenim godinama staža. Hipoteza nije potvrđena zbog malog broja ispitanika, ali se izdvajaju ljudi sa stažem od 5 do 15 godina. Drugi cilj bio je utvrditi postoji li pozitivna povezanost između dobi i korištenja emocionalne inteligencije. Dobiveni podaci pokazuju da nema značajne razlike. Podaci upućuju na to da bez obzira na dob pojedinac može imati visoke rezultate na testovima za procjenu emocionalne inteligencije, ali isto tako i pojedinci koji imaju niske rezultate mogu razvijati svoju emocionalnu inteligenciju. Pretpostavka je da okolinski faktori negativno utječu na korištenje emocionalne inteligencije. Ta hipoteza je potvrđena. Obiteljski problemi kao i uvjeti rada u velikoj mjeri utječu na korištenje emocionalne inteligencije što potvrđuju odgovori na navedena pitanja gdje je samo 10 % ispitanika izjavilo da uvjeti rada uopće ili uglavnom ne utječu na korištenje emocionalne inteligencije dok je 40 % ispitanika navelo da obitelj utječe nanjihovo korištenje emocionalne inteligencije. Prikupljeni podaci ukazuju na to da rijetko možemo odvojiti profesionalni od privatnog života te kako dobro raspoloženje zdravstvenih djelatnika uvelike utječe na kvalitetu rada. Više od polovice ispitanika odgovorilo je da po izrazu lica mogu prepoznati osjećaje drugih. Ukupno 47,5 % ispitanika navelo je da uvođenje novih tehnologija utječe na zdravstvene djelatnike kao i „bombardiranje“ novim informacijama iz struke. Međutim, unatoč napretku tehnologije, odnos između medicinskog osoblja i pacijenta ostaje ključan za kvalitetnu skrb. Prikupljeni podaci ukazuju na to da je 75 % zdravstvenih djelatnika empatičnije prema pacijentima s obzirom na duljinu radnog staža te kako njihova ravnodušnost ovisi o situaciji što su potvrdili odgovorom „*kako kada*“. Nadalje, potvrdili smo da zdravstveni djelatnici koji imaju djecu su osjećajni s obzirom na one koji nemaju. Ograničavajući faktor u radu bio je mali broj ispitanika. Korištenje emocionalne inteligencije prepoznato je kao jedan od utjecajnih faktora bilo da se radi o pojedinačnim, grupnim ili organizacijskim izgradnjama međuljudskih odnosa. Emocionalna inteligencija trebala bi karakterizirati sva zanimanja povezana sa zdravstvenom zaštitom te bi tada odnos zdravstvenih djelatnika s pacijentima bio učinkovita, povratna i kohezivna veza, a ne ograničavajuća obveza.

## 4. Zaključak

Različite profesije zahtijevaju različite sposobnosti. Sestrinstvo je profesija u kojoj je važno imati dobro razvijenu emocionalnu inteligenciju prvenstveno zato jer je potrebna u radu s pacijentima, njihovim obiteljima, ali i u radu s kolegama. Medicinske sestre su te koje su u stalnom kontaktu s pacijentima što im omogućuje da prepoznaju i razumiju njihove osjećaje te njihove reakcije na bolest. Upravo za takve stvari im je potrebna emocionalna inteligencija. Emocionalna inteligencija pomaže medicinskoj sestri da prepozna prave vrijednosti, da se prilagodi novonastaloj situaciji, ima visoko samopouzdanje, prihvaća izazove, ne slama se pod pritiskom, iskazuje empatiju te se dobro nosi sa stresom. Služi joj da prepozna što joj je u tom trenutku važnije i odredi prioritete kako bi što efikasnije obavljala svoj posao. Medicinska sestra koja ima veću emocionalnu inteligenciju lakše obavlja svoje poslove, ima veću produktivnost, predana je poslu, što uvelike utječe i na zadovoljstvo pacijenta. Ali medicinska sestra u svom poslu nije suočena samo sa vlastitim emocijama, već i sa emocijama pacijenata. Medicinska sestra koja ima dobro razvijenu emocionalnu inteligenciju upravlja svojim emocijama i time sprječava da ju one ometaju u radu. Moja pretpostavka prilikom provođenja istraživanja bila je da medicinske sestre sa dužim radnim stažem imaju veću emocionalnu inteligenciju, ali to nismo potvrdili. Provodeći istraživanje smatrala sam kako će pretpostavka biti potvrđena stoga sam bila iznenađena dobivenim podacima. Dakle, dobiveni rezultati govore o tome da duljina radnog staža ne utječe na korištenje emocionalne inteligencije što je iznenađujuće. Nadalje, utvrdili smo da ne postoji pozitivna povezanost između dobi i korištenja emocionalne inteligencije što nam ukazuje na to da mlađe osobe jednako koriste emocionalnu inteligenciju kao i starije osobe. Kao prethodne rezultate ni ove nismo očekivali. Nadalje, pretpostavka da okolinski faktori negativno utječu na korištenje emocionalne inteligencije je potvrđena. Dakle, obiteljski problemi, kao i uvjeti u kojima medicinska sestra radi uvelike utječu na njezino korištenje emocionalne inteligencije. Emocionalna inteligencija je sposobnost koja se uči i razvija. Zato ju trebamo razvijati za dobrobit naših pacijenata, a prije svega zbog vlastite dobrobiti koje nam veća emocionalna inteligencija donosi. Topla ljudska ruka i lijepa riječ kao pomoć u ljudskoj svakodnevnici nezamjenjivi su. Stoga, počastimo naše pacijente ljubaznošću i poštovanjem koje i sami očekujemo od njih.

U Varaždinu, 14.11.2016.

Potpis: *Jasipa Jaković*

## 5. Literatura:

- [1] D. Goleman: Emocionalna inteligencija, Mozaik knjiga, Zagreb, 1995.
- [2] [www.hums.hr](http://www.hums.hr), dostupno: listopad 2013.
- [3] David Krech i Richard S. Crutchfield: Elementi psihologije, Naučna knjiga, 1969.
- [4] D. Goleman: Emocionalna inteligencija u poslu, Mozaik knjiga, Zagreb, 2000.
- [5] S. Simmons i J. C. Simmons Jr.: Emocionalna inteligencija procjene i vrste, Izvori, 2000.
- [6] <http://www.asrn.org/journal-nursing/202-emotional-intelligence-in-the-nursing-profession.html>, dostupno: 1. studeni 2007.
- [7] [http://www.academia.edu/17890183/Emotional\\_intelligence\\_in\\_relation\\_to\\_nursing\\_leadership\\_does\\_it\\_matter](http://www.academia.edu/17890183/Emotional_intelligence_in_relation_to_nursing_leadership_does_it_matter), dostupno 2008.
- [8] <http://bib.irb.hr>, Rad se vodi pod rednim brojem 424542.
- [9] S. Kozić: Odgovoran sestrinski pristup prema pacijentu, Diplomski rad, Sveučilište u Zagrebu, Zagreb, 2015.
- [10] <http://www.affirmativeactionhoax.com/pdfs/Goleman.pdf>, dostupno 14.07.2016.

## Prilozi:

# Anketni upitnik o emocionalnoj inteligenciji medicinskih sestara

### UPUTA:

Ova anketa provodi se u svrhu izrade završnog rada. Studentica sam sestrinstva i izrađujem istraživački rad pod mentorstvom mag. med. techn. Marijane Neuberg. Svrha i cilj istraživanja je utvrditi utječu li dob medicinske sestre, duljina radnog staža i okolinski faktori na korištenje emocionalne inteligencije. Anketa je anonimna i dobrovoljna, a rezultati će se koristiti isključivo za izradu završnog rada. Zahvaljujem Vam na suradnji.

\*Obavezno

Vaš spol: \*

- Muško
- Žensko

Vaša dob: \*

- 18 do 25 god.
- 26 do 35 god.
- 36 do 45 god.
- 46 do 55 god.
- Iznad 55 god.

Duljina radnog staža u struci: \*

- manje od jedne godine
- 1 - 5 godina
- 5 do 15 godina
- 15 do 25 godina
- 25 godina i više

Bračno stanje:

- Udana/oženjen
- Neudana/neoženjen

Imate li djecu?

- Da
- Ne

**Molim Vas da na sljedećim pitanjima zaokružite brojna ljestvici koji najbolje opisuje vaš stav/mišljenje:**

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

1. Smatrate li da uvjeti u kojima radite utječu na Vaše korištenje emocionalne inteligencije?	1	2	3	4	5
2. Smatrate li da stanje u vašoj obitelji tj. Vaši osobni problemi utječu na Vaše korištenje emocionalne inteligencije?	1	2	3	4	5
3. Možete li uvijek odvojiti profesionalni od privatnog života?	1	2	3	4	5
4. Odražava li Vaše ponašanje vaše unutarnje osjećaje?	1	2	3	4	5
5. Utječe li vaše dobro raspoloženje na kvalitetu obavljenog rada?	1	2	3	4	5
6. Smatrate li da ste osjećajni otkad imate djecu?	1	2	3	4	5
7. Možete li prema izrazu lica prepoznati tuđe osjećaje?	1	2	3	4	5
8. Iz neugodnih iskustava učim kako se ubuduće ne treba ponašati.	1	2	3	4	5
9 Utječe li na Vas „bombardiranje“ novim informacijama iz struke?	1	2	3	4	5
10. Utječe li na Vas ubrzano uvođenje novih tehnologija?	1	2	3	4	5
11. Obaveze ili zadatke radije odmah izvršim nego da o njima mislim neko vrijeme.	1	2	3	4	5
12. Jeste li s obzirom na dosadašnje radno iskustvo empatičniji prema pacijentima?	1	2	3	4	5
13. S obzirom na vaše radno iskustvo smatrate li sebe pristupačnijim pacijentima?	1	2	3	4	5
14. Razmišljate li o pacijentima na odjelu i u svoje slobodno vrijeme?	1	2	3	4	5
15. Jeste li nakon dugogodišnjeg rada s pacijentima postali osjećajni?	1	2	3	4	5
16. Jeste li nakon dugogodišnjeg rada s pacijentima postali ravnodušniji?	1	2	3	4	5

Izvor: Upitnik emocionalne kompetentnosti, UEK 45, autor: doc. dr. Vladimir Takšić





Sveučilište  
Sjever



## 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, Josipa Jaković pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključiva autorica završnog rada pod naslovom „Povezanost radnog iskustva i emocionalne inteligencije u radu medicinske sestre“ te da u navedenom radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova.

Studentica:  
Josipa Jaković

*Josipa Jaković*

---

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, Josipa Jaković neopozivo izjavljujem da sam suglasna s javnom objavom završnog rada pod naslovom „Povezanost radnog iskustva i emocionalne inteligencije u radu medicinske sestre“ čija sam autorica.

Studentica:  
Josipa Jaković

*Josipa Jaković*

---