

Emocionalna inteligencija medicinskih sestara

Emotional intelligence in nurses

Ružica Lesjak¹, Joško Sindik²

¹Dječji vrtić „Škatulica“, Dr. R. Mišetića b.b., 20 000 Dubrovnik

¹Kindergarten „Škatulica“, Dr. R. Mišetića b.b., 20 000 Dubrovnik

²Institut za antropologiju, Ljudevita Gaja 32, 10000 Zagreb, Hrvatska

²Institute for Anthropological Research, Ljudevita Gaja 32, 10000 Zagreb, Croatia

Sažetak:

Cilj: Medicinskim sestrama važno je imati dobro razvijenu emocionalnu inteligenciju, i to zbog komunikacije s pacijentima i njihovim obiteljima, te zbog uspješnije komunikacije sa suradnicima. Svrha je rada utvrditi znatne razlike u emocionalnoj inteligenciji ispitanika u odnosu na nezavisne varijable, i to: starosnu dob, duljinu radnog staža, grad u kojem studenti studiraju te bračno stanje, stručnu spremu, vrstu zanimanja.

Metode: U istraživanje je uključeno 90 ispitanika, od toga 50 studentica sestrištva, i to sa Sveučilišta u Dubrovniku 21, te sa Sveučilišta u Zagrebu 29. Ostali ispitanici [40] bili su nezdravstveno osoblje. Uporabljjen je upitnik Koliki je vaš EI? Razlike su analizirane na razini pojedinačnih tvrdnji i ukupnog rezultata.

Rezultati: Razlike među ispitanicima postoje u prepoznavanju emocija, u smjeru većih prosječnih rezultata za stariju dobnu grupu te za stupanj obrazovanja ispitanika. U upravljanju emocijama medicinske sestre pokazuju veću emocionalnu inteligenciju u odnosu na nezdravstveni uzorak ispitanika. Nema razlika među ispitanicima u odnosu na bračno stanje, radni staž, grad studiranja.

Diskusija: U praksi bi se moglo pokušati otkriti na koje bi se načine mogla poboljšati emocionalna inteligencija medicinskih sestara u specifičnim radnim situacijama.

Glavne riječi: emocionalna inteligencija • nezdravstveno osoblje • studentice sestrištva

Kratki naslov: inteligencija i medicinske sestre

Abstract:

Objective: It is important that nurses have a well-developed emotional intelligence, for communication with patients and their families, and for the successful collaboration with their colleagues as well. In the survey we have found differences in the emotional intelligence of the respondents in relation to the independent variables, respectively: age, length of service, the city where students are studying, their marital status, education level, type of occupation.

Methods: The study included the intentional sample of 90 participants, including 50 nursing students from University in Dubrovnik [21] and University in Zagreb [29], while the remaining respondents were non-health personnel. We used a questionnaire named: *What is your EI?* Differences were analyzed at the individual items and overall results.

Results: The differences among the respondents are in recognizing emotions in the direction of significant higher average results for the older age group and for the more educated respondents. In managing emotions nurses show greater emotional intelligence in relation to non-health research sample. There is no difference between respondents in relation to marital status, years of service, the city study.

Conclusion: In practice, one could try to discover the ways in which it could improve the emotional intelligence of nurses in specific work situations.

Keywords: emotional intelligence • non-health personnel • nursing students

Running head: Intelligence and nurses

Received May 5th 2013;

Accepted September 21st 2013;

Uvod / Background

Emocionalna inteligencija [engl. EQ] sposobnost je prepoznavanja osjećaja, njihova jasnog identificiranja, razumijevanja, sposobnosti kontroliranja i uporabe za izražavanje misli. Samo je po sebi razumljivo koliko ulogu osjećaji imaju u svakodnevnim situacijama, komuniciranju s drugim oso-

bama i, najvažnije; koliko oni ulogu imaju u donošenju odluka [1]. Osjećaji postoje u nama i bez njih bi život bio dosadan, pa bismo ih trebali bolje koristiti, jer ako to ne činimo mogu nas preplaviti i utjecati na naše odluke [2]. Howard Gardner prvi osporava stavove utemeljene na IQ-u. Nakon njega, sve više psihologa dolazi do sličnih zaključaka. Ti psiholozi, od kojih je jedan i Salovey, inteligenciju su počeli gledati kao širi pojam, pokušavajući je osmisliti u svjetlu onoga što je potrebno da bi se uspješno živjelo [1, 2, 3].

Kognitivna i emocionalna inteligencija dvije su različite i međusobno nezavisne inteligencije. IQ je urođena, na nju ne možemo utjecati, ne možemo je naučiti niti povećati. Zaslužna je za samo 10-20% naših životnih uspjeha. EQ nije urođena, tako da na nju možemo utjecati, može se učiti i razvijati tijekom cijelog života. EQ je zaslužna za 80-90%

Autor za korespondenciju/Corresponding author:

Joško Sindik, PhD.

Institute for Anthropological Research, Ljudevita Gaja 32, 10000 Zagreb, Croatia

Tel: +385-1-55 35 122

Fax: +385-1-55 35 105

E-mail: josko.sindik@inantro.hr

životnog uspjeha. Tako možemo reći da je emocionalna inteligencija drukčiji način da se bude pametan [4]. Sastoji se od dvije osnovne vrste vještina: vještine upravljanja sobom i vještine uspješne suradnje s drugima. Obje vrste vještina važne su za uspjeh u poslu te ostvarivanja životnih ciljeva bilo koje osobe. Sposobnosti koje su najtraženije na tržištu radne snage jesu: samosvjesnost, samopouzdanje i samokontrola, predanost i poštenje, sposobnost komuniciranja i utjecanja, poticanja i prihvaćanja promjena. To znači da najvažniji faktor nisu diploma i stručnost, nego emocionalna inteligencija [5]. Vještina upravljanja sobom podrazumijeva razvijenu samosvijest, samosvladavanje i motiviranost. Vještine uspješne suradnje s drugima jesu razumijevanje drugih, pomaganje drugima, komunikativnost, uspješno rješavanje sukoba, sposobnost timskog rada i slično. Ako želimo razumjeti druge, moramo im posvetiti punu pozornost [3]. Ljutnja je sasvim normalna i svatko je iz različitih razloga osjeća. Kad se dijete vrati iz škole s lošom ocjenom, uznemirite se jer znate da više vremena provodi igrajući igrice, nego što čita i uči za školu. Udarite li dijete jer je donijelo loše ocjene ili zabijete li se u auto jer vas je pretekao, bijes će vam donijeti samo nevolje, a tako ćete dopustiti osjećajima da diktiraju vašim životom [2]. Važnost emocionalne inteligencije u odnosu na racionalnu možemo prepoznati u primjeru djece koja postižu odlične uspjehe u školi, ali kada završe školovanje, ne uspijevaju se nositi sa svakodnevnim problemima i stresom, te ne ispunjavaju očekivanja okoline. To su osobe koje nisu razvile svoju emocionalnu inteligenciju, premda su osobe koje imaju visok IQ, a nizak EQ. Osobe navedenih karakteristika razmjerno su rijetke [6].

IQ se lako može izmjeriti, dok se EQ teže mjeri. Međutim, znanstvenici su razvili nekoliko načina mjerenja, a najpoznatiji je onaj Eeuvena Bar-Ona, izraelskog psihologa koji ih definira sljedećim kriterijima [3]. *Intrapersonalna skala* opisuje kako osoba vidi sebe i koliko je kompetentna identificirati različite emocije u isto vrijeme. Ova kategorija također mjeri samopouzdanje, samosvjesnost i neovisnost osobe. *Interpersonalna skala* odnosi se na odnos osobe s drugim osobama prema dvjema najvažnijim stvarima: *empatiji* i društvenoj odgovornosti. Empatija je, pojednostavljeno, sposobnost osobe da osjeti tuđe emocije. Iako postoji razlika između termina „suosjećati“ i „empatije“, mnogi ih poistovjećuju. Suosjećati znači osjećati sažaljenje prema osobi zbog gubitka nečega ili nekoga, dok empatija znači istinski osjećati s drugim, razumjeti i poštovati njegove misli i osjećaje. Društvena odgovornost je svijest o doprinosu za opće dobro [3]. *Interpersonalni odnosi* mjere sposobnost osobe da kreira i zadrži obostrano zadovoljavajuće odnose s drugim ljudima, s velikom dozom intimnosti i iskrenosti. Tu se cijene osobine poput razumijevanja tuđih problema i situacije, fleksibilnost i tolerancija. *Skala upravljanja stresom* pokazuje koliko je neka osoba dobra u toleriranju stresa i kontroliranju impulzivnih reakcija. *Skala raspoloženja* pokazuje da su emocionalno inteligentni ljudi sretniji i optimističnijeg pogleda, jer se dobro nose s negativnim osjećajima. Postoji nekoliko načina da povećamo svoju emocionalnu inteligenciju, tako da ćemo [3]: naučiti prepoznati osjećaje - objasniti sebi vlastite osjećaje; preuzeti odgovornost za svoje osjećaje - ovo podrazumijeva da ne tražimo vanjska objašnjenja za ono što osjećamo; predvidjeti svoje osjećaje - predvidjeti svoju reakciju na događaj; pitati druge kako se osjećaju - biti empatičan, slušati sugovornika bez predrasuda; biti manje

osjetljiv, nastojati ne napadati ili se odmah povlačiti ako se s nečim ne slažemo; probleme treba sagledati cjelovito, tj. kad nam se dogodi nešto loše, razmisliti koliko je taj problem zaista ozbiljan, zapitati se kolika će njegova važnost biti u budućnosti. Može se zaključiti da emocionalno inteligentna osoba [1]: dobro podnosi vlastite osjećaje, dobro čita tuđe i zna se nositi s njima; sebe motivira da ustraje; kontrolira impulzivnost; razmišlja kad nije uznemirena; suosjeća i nada se; lakše se usredotoči na rad. „Svi smo modeli svojoj djeci, svaki put kada smo u interakciji s djetetom imamo mogućnost da ga naučimo, da mu pokažemo emocionalne vještine. Zapamtimo da djeca uče gledajući nas što radimo, a ne ono što im govorimo. Ne bojimo se svojih pogrešaka ako iz njih znamo i naučiti: time imamo mogućnost pokazati djeci da nitko nije imun na neuspjeh, ali da imamo snage za novi početak“ [7]. Osobe koje iskazuju empatiju bolje su prilagođene suptilnim društvenim signalima koji pokazuju što je drugima potrebno ili što drugi žele. Zbog toga su takve osobe uspješne u zvanjima poput njegovanja djece i bolesnika, u nastavi, trgovini i na rukovodećim funkcijama [3].

Medicinska sestra treba imati dobro razvijenu emocionalnu inteligenciju kako bi mogla prepoznati pacijentove trenutne osjećaje te tako dobiti uvid u njegovo sveukupno stanje. S druge strane, emocionalna inteligencija sestrama može pomoći i u odnosima sa suradnicima, da bolje usklade metode rada i pokažu efikasnost timskog djelovanja.

Smatrajući da je emocionalna inteligencija bitna u poslu medicinske sestre, **ciljevi** istraživanja bili su utvrditi postoje li razlike u emocionalnoj inteligenciji između medicinskih sestara i nezdravstvenih djelatnika, te između medicinskih sestara koje studiraju na studiju sestrinstva u Zagrebu i Dubrovniku. Kao dodatne ciljeve, razmotrili smo postoje li razlike u emocionalnoj inteligenciji cjelokupnog uzorka zdravstvenog i nezdravstvenog osoblja u odnosu na nezavisne varijable: dobnu skupinu, stručnu spremu te bračno stanje. **Pretpostavili** smo da postoje statistički znatne razlike među studentima sestrinstva i prosječnom [nezdravstvenom] populacijom, budući da bi specifična vrsta posla medicinskih sestara trebala inicijalno selektirati kandidatkinje koje su emocionalno inteligentnije u odnosu na prosječnu populaciju, a tijekom rada EQ bi se mogla i poboljšati. Nismo pretpostavili razliku u EQ u odnosu na mjesto studiranja, budući da karakteristike posla vjerojatnije imaju jači utjecaj u odnosu na radne uvjete, veličinu grada i slično. Općenito smo mogli pretpostaviti da postoje statistički znatne razlike u EQ u smjeru veće emocionalne inteligencije kod starijih i radno iskusnijih ispitanika, jer bi veće životno i radno iskustvo moglo rezultirati i većom EQ. Također, moguće je da postoje statistički znatne razlike u emocionalnoj inteligenciji s obzirom na stručnu spremu, jer više razine obrazovanja mogu utjecati na višu EQ. Ne pretpostavljamo postojanje razlika u EQ s obzirom na bračno stanje.

Metode / Methods

Ispitanici

U istraživanje je uključeno 90 ispitanika [dva subuzorka]. Prvi su uzorak studenti sestrinstva, i to 21 student Sveučilišta u Dubrovniku i 29 studenata Sveučilišta u Zagrebu, ukupno 50 studenata sestrinstva. Drugi su uzorak ispitanici iz

nezdravstvene populacije [N=40]. Ovaj uzorak odabran je po principu „snježne grude“, koji ne pripadaju zdravstvenoj profesiji, sličnog raspona radnog staža, dobi i bračnog stanja te spolnog omjera. Duljina radnog staža ispitanika bila je u rasponu od 1-18 godina, a starosna dob ispitanika od 22-43 godine. U odnosu na spol uključeno je 79 žena i 9 muškaraca. Bračno stanje ispitanika bilo je: neudane/ ne- oženjeni [27], udane/ oženjeni [48], rastavljeni/e [8] i udovice/udovci [2]. Radi interpretacije dobivenih rezultata, a zbog nesignifikantnog broja ispitanika, udovice/udovci pridruženi su kategoriji rastavljenih. Svi uključeni bili su studenti treće godine studija sestrinstva. U odnosu na stupanj obrazovanja, većina ispitanika [71] bila je srednje ili niže stručne spreme, dok su preostali ispitanici bili više ili visoke stručne spreme. Ostali podaci o ispitanicima prikazani su u tablicama u kojima su analizirane razlike među podgrupama ispitanika [napominjemo da je određen broj ispitanika izostavio odgovore za pojedine varijable, ali su i oni zbog ukupno relativno malog broja ispitanika analizirani].

Instrumenti i varijable

Zavisne varijable u istraživanju bili su odgovori na upitnik pod nazivom *Koliki je vaš EQ?* [8], koji su ispitanici ispunili tijekom nastave na Studiju sestrinstva Sveučilišta u Dubrovniku i Zagrebu, odnosno, nezdravstvenom je osoblju upitnik distribuiran putem *e-maila*. Dakle, u istraživanju smo se koristili upitnikom emocionalne inteligencije *Koliki je vaš EQ?* [8]. Ispitanici su imali zadatak procijeniti vlastitu emocionalnu inteligenciju na Likertovoj ljestvici od pet stupnjeva, u rasponu od 4=uvijek do 0=nikad. Tvrdnje broj 3, 4, 5, 6, 10, 12, 13 rekodirane su, kako bi zbrojevi tvrdnji po aspektima EQ značili dosljedno veću, odnosno, manju EQ. Dodatne dvije zavisne varijable bile su zbrojevi procjena za tvrdnje koje se odnose na upravljanje emocijama [tvrdnje br. 1, 2, 8, 9 i 11], dok su se ostale odnosile na upravljanje emocijama. Međutim, dok je pouzdanost upravljanja emocijama bila niska, ali zadovoljavajuća (Cronbach $\alpha=0,525$),

pouzdanost upravljanja emocijama bila je nezadovoljavajuća ($\alpha=0,421$). Još dvije zavisne varijable zapravo su faktorizirani zbrojevi procjena za tvrdnje koje se odnose na upravljanje emocijama (tvrdnje br. 1, 2, 8, 9 i 11), odnosno upravljanje emocijama (tvrdnje br. 3, 4, 6 i 10), koje su pokazale nisku ali zadovoljavajuću pouzdanost [tablica 1]. U tablici 1 rezultati faktorske analize [Kaiser-Meyer-Olkinova mjera 0,607 te Bartlettov test $Hi^2=116,287$; $p<0,001$) pokazali su pogodnost matrice za faktorizaciju] pokazuju da upravo navedene tvrdnje definiraju dva aspekta EQ s nešto manjim brojem tvrdnji koje definiraju upravljanje emocijama.

Nezavisne varijable u istraživanju bile su: starosna dob [mlađi; stariji, bračno stanje [neoženjen/neudana; u braku; rastavljen/a], radni staž [kratkotrajniji; dugotrajniji], stručna sprema [niža i srednja te viša i visoka], grad studiranja [Dubrovnik/ Zagreb] te vrsta zanimanja [zdravstveno /nezdravstveno osoblje].

Statistička obrade podataka

Podaci su obrađeni statističkim paketom SPSS 11. U obradi podataka koristili smo se metodama deskriptivne statistike [mjere središnje tendencije i/ili mjere raspršenja], tj. aritmetičke sredine i standardna raspršenja. T-test iskoristili smo za testiranje razlika u čestini zastupljenosti aspekata emocionalne inteligencije između dvaju nezavisnih uzoraka [u odnosu na dob, duljinu radnog staža, vrstu zanimanja, dok smo varijable dob i radni staž dihotomizirali u odnosu na medijan]. Mann-Whitney U test iskoristili smo u analizi razlika u emocionalnoj inteligenciji u odnosu na dihotomiziranu varijablu stručne spreme ispitanika [srednja stručna sprema nasuprot višoj i visokoj zajedno]. Kruskal-Wallisov test [tzv. neparametrijsku analizu varijance] koristio se za testiranje razlika u emocionalnoj inteligenciji u odnosu na varijablu bračnog stanja. Metodom glavnih komponenti s Varimax rotacijom definirali smo dva aspekta EQ primjenom regresijskih faktorskih bodova.

TABLICA [1] Metoda glavnih komponenti s Varimax rotacijom na česticama upitnika *Koliki je vaš EQ?*

Čestice	Prepoznavanje emocija	Upravljanje emocijama	Komunalitet
9. Moja sposobnost prepoznavanja osjećaja drugih omogućava mi uspješno upravljanje emocijama	,814		,668
8. Pacijenti mi ne trebaju izgovoriti kako se osjećaju- razumijem ih i bez riječi	,630		,418
2. Sposobnost primjećivanja osobnih emocija korisna mi je u situacijama donošenja odluka u poslu i životu	,623		,390
11. Kad radim u timu, naslućujem stavove, registriram neizgovorene emocije	,609		,374
1. Svjestan sam svojih osjećaja i njihovih promjena	,492	-,465	,458
3. Moji me osjećaji preplavljaju		,661	,441
10. Slabo se snalazim u situacijama koje me emocionalno uznemiruju, kako u privatnom, tako i u profesionalnom životu		,658	,435
6. Ako sam zabrinut zbog neke važne situacije na poslu, ne mogu se dobro pripremiti		,623	,458
4. U konfliktima ili napadam i svađam se, ili šutim i povlačim se.		,561	,318
Karakteristični korijeni	2,141	1,819	
Objašnjena varijanca	23,787 %	20,212 %	43,999 %
Pouzdanost (Cronbach alpha)	0,647	0,531	

Rezultati / Results

Prvo je učinjena deskriptivna statistika za čestice upitnika *Koliki je vaš EIQ?* [tablica 2].

Najveće aritmetičke sredine iznalaze se kod varijable br. 1 [Svjestan sam svojih osjećaja i njihovih promjena], kod varijable br. 2 [Sposobnost primjećivanja osobnih emocija korisna mi je u situacijama donošenja odluka u poslu i životu], te kod varijable br. 7 [Nakon neuspjeha ne očajavam i ne odustajem - ima novih pokušaja]. Najmanje aritmetičke sredine u [tablica 1] vidljive su kod varijable br. 10 [Slabo se snalazim u situacijama koje me emocionalno uznemiruju, kako u privatnom, tako i u profesionalnom životu], kod varijable br. 5 [Teško mi je odgoditi nagradu za neko povoljnije vrijeme], te kod varijable br. 4 [U konfliktima ili napadam i svađam se ili šutim i povlačim se]. Najveće standardne devijacije u [tablica 1] vidljive su kod varijable br. 3 [Moji me osjećaji preplavljaju], kod varijable br. 4 [U konfliktima ili napadam i svađam se ili šutim i povlačim se], kod varijable br. 10 [Slabo se snalazim u situacijama koje me emocionalno uznemiruju, kako u privatnom, tako i u profesionalnom životu], te kod varijable br. 13 [Osobne važne misli i osjećaje zadržavam za sebe radije nego da ih izražavam na radnome mjestu i riskiram da nekog uvrijedim ili uznemirim]. Najmanje standardne devijacije utvrđene za tablicu br.1 vidljive su kod varijable br.1 [Svjestan sam svojih osjećaja i njihovih promjena], kod varijable br.9 [Moja spo-

sobnost prepoznavanja osjećaja omogućava mi uspješno predviđanje njihovih profesionalnih i osobnih potreba], te kod varijable br. 8 [Pacijenti mi ne trebaju izgovoriti kako se osjećaju - razumijem ih i bez riječi].

U tablici [tablica 3] vidljivo je da postoji manji broj statistički znatnih razlika u odnosu na nezavisne varijable istraživanja, ako analiziramo sumativne aspekte emocionalne inteligencije [upravljanje emocijama i prepoznavanje emocija], definirane kao jednostavne linearne kombinacije [zbrojevi procjena za tvrdnje koje po sadržaju pripadaju određenom aspektu EQ] odnosno, kao regresijski faktorski bodovi [faktori upravljanje emocijama i prepoznavanje emocija]. Statistički znatne razlike nisu pronađene za nezavisne varijable - bračno stanje, grad i radni staž. U faktoru prepoznavanje emocija obrazovaniji ispitanici postižu veće prosječne rezultate u EQ, kao i stariji ispitanici u odnosu na mlađe. Ista je tendencija prisutna i kod mlađih ispitanika, u slučaju kad je prepoznavanje emocija definirano kao jednostavna linearna kombinacija. U faktoru upravljanje emocijama i upravljanju emocijama definiranom kao jednostavna linearna kombinacija, medicinske sestre postižu veće prosječne rezultate u EQ naspram nezdravstvenom osoblju.

U tablici [tablica 4] vidljive su statistički znatne razlike u odnosu na nezavisne varijable. U odnosu na *dobnu grupu*, razlike su vidljive kod varijable br. 2 [Sposobnost opažanja osobnih emocija korisna mi je u situacijama donošenja od-

TABLICA [2] Deskriptivna statistika za čestice upitnika „Koliki je vaš EIQ“

Varijable	Min.	Maks.	Aritmetička sredina	Standardna devijacija
1.Svjestan sam svojih osjećaja i njihovih promjena.	1	4	3,393	0,615
2.Sposobnost primjećivanja osobnih emocija korisna mi je u situacijama donošenja odluka u poslu i životu	2	4	3,056	0,713
3.Moji me osjećaji preplavljaju	0	4	2,112	1,122
4.U konfliktima ili napadam i svađam se ili šutim i povlačim se	0	4	1,764	1,279
5.Teško mi je odgoditi nagradu za neko povoljnije vrijeme.	0	3	1,764	0,942
6.Ako sam zabrinut zbog neke važne situacije na poslu, ne mogu se dobro pripremiti.	0	4	1,955	0,903
7.Nakon neuspjeha ne očajavam i ne odustajem - ima novih pokušaja.	1	4	3,135	0,855
8.Pacijenti mi ne trebaju izgovoriti kako se osjećaju - razumijem ih i bez riječi.	0	4	2,730	0,750
9.Moja sposobnost prepoznavanja osjećaja drugih omogućava mi uspješno predviđanje njihovih profesionalnih i osobnih potreba.	1	4	2,820	0,716
10. Slabo se snalazim u situacijama koje me emocionalno uznemiruju, kako u privatnom, tako i u profesionalnom životu.	0	4	1,854	0,948
11. Kad radim u timu, naslućujem stavove, registriram neizgovorene emocije.	1	4	2,843	0,737
12. Mogu primjećivati i kontrolirati svoje emocije kako me ne bi odvlačile od posla.	1	4	2,932	0,755
13. Osobne važne misli i osjećaje zadržavam za sebe radije nego da ih izražavam na radnome mjestu i riskiram da nekog uvrijedim ili uznemirim	0	4	2,742	0,948
14. Ostvarujem i pokazujem svoje potencijale u radu i životu	1	4	3,022	0,825
Prepoznavanje emocija	2	4	2,947	,422
Upravljanje emocijama	1,33	3,11	2,335	,405

Legenda: varijable dobra i loša emocionalna inteligencija prikazane su u ovoj tablici prosjekom zbroja procjena za tvrdnje koje ih definiraju; tvrdnje br. 3, 4, 5, 6, 10, 13 odnose se na lošu emocionalnu inteligenciju

TABLICA [3] Razlike u sumativnim aspektima emocionalne inteligencije za sve nezavisne varijable

Varijabla	Stručna sprema (N)	Aritmetička sredina	Standardno raspršenje	Mann-Whitney U test	Značajnost
prepoznavanje emocija	srednja (71)	2,9070	,40825	401	p>0,05
	viša, visoka (16)	3,1250	,47258		
upravljanje emocijama	srednja (71)	2,3599	,37771	474	p>0,20
	viša, visoka (16)	2,2153	,49602		
faktor prepoznavanje emocija	srednja (71)	-,13881	,98702	351	p<0,05
	viša, visoka (16)	,54885	,95406		
faktor upravljanje emocijama	srednja (71)	,10909	,98657	417	p>0,05
	viša, visoka (16)	-,44811	,99555		
	Dob (N)	Aritmetička sredina	Standardno raspršenje	T- test	Značajnost
prepoznavanje emocija	mlađi (41)	2,8341	,40473	-2,360	p<0,05
	stariji(48)	3,0417	,42065		
upravljanje emocijama	mlađi (41)	2,4011	,38800	1,520	p>0,10
	stariji(48)	2,2708	,41505		
faktor prepoznavanje emocija	mlađi (41)	-,32116	1,04746	-2,867	p<0,01
	stariji(48)	,26790	,89138		
faktor upravljanje emocijama	mlađi (41)	,19064	,96010	1,782	p>0,05
	stariji(48)	-,18376	1,01067		
	Radni staž (N)	Aritmetička sredina	Standardno raspršenje	T- test	Značajnost
prepoznavanje emocija	kraći staž (44)	2,8773	,44453	-1,525	p>0,10
	duži staž (45)	3,0133	,39635		
upravljanje emocijama	kraći staž (44)	2,3990	,39106	1,580	p>0,10
	duži staž (45)	2,2642	,41323		
faktor prepoznavanje emocija	kraći staž (44)	-,18684	1,10597	-1,716	p>0,05
	duži staž (45)	,17583	,87102		
faktor upravljanje emocijama	kraći staž (44)	,13605	,97084	1,382	p>0,10
	duži staž (45)	-,15535	1,01759		
	Grad (N)	Aritmetička sredina	Standardno raspršenje	T- test	Značajnost
prepoznavanje emocija	Dubrovnik (21)	2,9333	,41150	,272	p>0,50
	Zagreb (29)	2,9034	,36103		
upravljanje emocijama	Dubrovnik (21)	2,3651	,34986	-1,030	p>0,20
	Zagreb (29)	2,4713	,36690		
faktor prepoznavanje emocija	Dubrovnik (21)	-,14087	,98046	-0,196	p>0,50
	Zagreb (29)	-,08906	,87677		
faktor upravljanje emocijama	Dubrovnik (21)	,0313919	,99195	-1,776	p>0,05
	Zagreb (29)	,4898792	,83019		
	Zanimanje (N)	Aritmetička sredina	Standardno raspršenje	T- test	Značajnost
prepoznavanje emocija	zdravstveno (44)	2,9160	,37924	-0,770	p>0,40
	nezdravstveno (45)	2,9850	,47152		
upravljanje emocijama	zdravstveno (44)	2,4267	,36012	2,480	p<0,05
	nezdravstveno (45)	2,2194	,43252		
faktor prepoznavanje emocija	zdravstveno (44)	-,11082	,91231	-1,178	p>0,20
	nezdravstveno (45)	,13852	1,09586		
faktor upravljanje emocijama	zdravstveno (44)	,29731	,92071	3,327	p<0,01
	nezdravstveno (45)	-,37164	,98082		

TABLICA [3] nastavak

	Bračno stanje (N)	Aritmetička sredina	Standardno raspršenje	T- test	Značajnost
prepoznavanje emocija	neudana (28)	2,8286	,44126	4,637	p>0,05
	brak (48)	2,9958	,41971		
	razvod (10)	3,1200	,36757		
upravljanje emocijama	neudana (28)	2,4206	,41060	2,615	p>0,20
	brak (48)	2,2616	,41161		
	razvod (10)	2,4444	,30542		
faktor prepoznavanje emocija	neudana (28)	-,27117	1,07768	2,965	p>0,20
	brak (48)	,11881	,96514		
	razvod (10)	,29597	,91716		
faktor upravljanje emocijama	neudana (28)	,06699	1,02359	0,263	p>0,50
	brak (48)	-,11191	1,06919		
	razvod (10)	,02443	,59797		

Legenda: varijable faktor prepoznavanje emocija te faktor upravljanje emocijama definirane su regresijskim faktorskim bodovima; tvrdnje br. 3, 4, 5, 6, 10, 13 su rekonstruirane prije formiranja skorova za prepoznavanje emocija i upravljanje emocijama te prije faktorske analize

luka u poslu i životu] u smjeru većih rezultata kod ispitanika starije dobi, kod varijable br. 3 [Moji me osjećaji preplavljuju] u smjeru većih rezultata kod ispitanika starije dobi, kod varijable br. 4 [U konfliktima ili napadam i svađam se ili šutim i povlačim se] u smjeru većih rezultata kod ispitanika starije dobi, kod varijable br. 8 [Pacijenti mi ne trebaju izgovoriti kako se osjećaju - razumijem ih i bez riječi] u smjeru većih rezultata kod ispitanika starije dobi. Prema *dužini radnog staža*, statistički znatne razlike između ispitanika s kratkotrajnim i dugotrajnim stažem uočavamo kod varijable br. 3 [Moji me osjećaji preplavljuju] i kod varijable br. 4 [U konfliktima ili napadam i svađam se ili šutim i povlačim se], obje u smjeru većih rezultata za ispitanike s dugoročnijim radnim stažem. Prema *stručnoj spremi*, postoje statističke znatne razlike kod varijable br. 1 [Svjestan sam svojih osjećaja i njihovih promjena], kod varijable br. 3 [Moji me osjećaji preplavljuju], kod varijable br. 4 [U konfliktima ili napadam i svađam se ili šutim i povlačim se], te kod varijable br. 9 [Moja sposobnost prepoznavanja osjećaja drugih omogućavam mi uspješno predviđanje njihovih profesionalnih i osobnih potreba], sve u smjeru većih rezultata za ispitanike više i visoke stručne spreme. U odnosu na tri *bračna stanja* [neudan(a), u braku i rastavljen], statistički znatne razlike postoje kod varijable br. 3 [Moji me osjećaji preplavljuju], kod varijable br. 5 [Teško mi je odgoditi nagradu za neko povoljnije vrijeme], te kod varijable br. 8 [Pacijenti mi ne trebaju izgovoriti kako se osjećaju - razumijem ih i bez riječi], gdje pretežno najveći EQ pokazuju ispitanici/e u braku. U odnosu na činjenicu jesi li ispitanici *zdravstveno ili nezdravstveno osoblje*, postoje statistički znatne razlike između medicinskih sestara i ostale populacije kod varijable br. 3 [Moji me osjećaji preplavljuju] i varijable br. 4 [U konfliktima ili šutim i povlačim se ili napadam i svađam se] u smjeru većih rezultata za ispitanike iz nezdravstvenog osoblja. Nema nijedne statistički znatne razlike u odnosu na *mjesto studiranja* medicinskih sestara.

Rasprava / Discussion

Dobiveni rezultati pokazuju postojanje određenih razlika među ispitanicima u emocionalnoj inteligenciji u odnosu na različite nezavisne varijable. Najviše statistički značajnih razlika s obzirom na demografske varijable iznalazi se kod starosne dobi i stupnja obrazovanja. Iznalazi se da stariji ispitanici bolje prepoznaju svoje i osjećaje drugih, dok mlađi ispitanici bolje kontroliraju vlastite osjećaje i njihovo pokazivanje. Razlike postoje kod dobre emocionalne inteligencije u smjeru većih rezultata u ukupnoj dobroj emocionalnoj inteligenciji kod ispitanika starije životne dobi. Verificirano je da se emocionalna inteligencija može razvijati tokom života, ali mora se aktivno raditi na razvoju EQ i naučiti upravljati svojim osjećajima. Za pretpostaviti je da ispitanici starije životne dobi imaju veći obim znanja u međuljudskim odnosima, bolje prepoznaju svoje osjećaje i osjećaje drugih, ali istovremeno imaju tendenciju prema jednostavnijim, ali ne nužno i «emocionalno inteligentnim» rješenjima u složenijim međuljudskim komunikacijama [češće ih preplave osjećaji, ali tad stariji ispitanici češće ili napadaju i svađaju se ili šute i povlače se]. Mogući razlog opisanoj činjenici može biti određeno zasićenje zahtjevnim komunikacijama, koje su kod medicinskih sestara nužni dio svakodnevnog posla, ali vjerojatno i kod određenog broja članova nezdravstvenog uzorka.

Slične rezultate smo dobili u odnosu na stručnu spremu ispitanika. Ispitanici s nižom i srednjom stručnom spremom pokazuju bolju kontrolu nad vlastitim osjećajima, a ispitanici s višom i visokom bolje prepoznavanje svojih i tuđih osjećaja. Tumačenje rezultata može biti podjednako: vjerojatno je da obrazovaniji ispitanici rade poslove koje iziskuju zahtjevne komunikacije koje ih iscrpljuju, ali ih čine vještima u prepoznavanju tuđih i vlastitih osjećaja.

TABLICA [4] Razlike u pojedinačnim tvrdnjama u emocionalnoj inteligenciji s obzirom na nezavisne varijable

Varijabla	Dob (N)	Aritmetička sredina	Standardna devijacija	T- test	p
2.Sposobnost primjećivanja osobnih emocija korisna mi je u situacijama donošenja odluka u poslu i životu	mlađi (41)	2,902	0,735	-2,082	p<0,05
	stariji(48)	3,208	0,651		
3.Moji me osjećaji preplavljaju	mlađi (41)	1,683	0,960	-3,332	p<0, 01
	stariji(48)	2,438	1,147		
4.U konfliktima ili napadam i svađam se, ili šutim i povlačim se	mlađi (41)	1,342	1,087	-3,009	p<0, 01
	stariji(48)	2,125	1,331		
8.Pacijenti mi ne trebaju izgovoriti kako se osjećaju - razumijem ih i bez riječi	mlađi (41)	2,537	0,675	-2,306	p<0,05
	stariji(48)	2,8958	,77842		
	Radni staž (N)	Aritmetička sredina	Standardna devijacija	T-test	p
3.Moji me osjećaji preplavljaju	kratkotrajniji (43)	1,837	1,045	-2,309	p<0,05
	dugotrajniji (45)	2,356	1,151		
4.U konfliktima ili napadam i svađam se, ili šutim i povlačim se	kratkotrajniji (43)	1,512	1,162	-2,133	p<0,05
	dugotrajniji (45)	2,044	1,331		
	dugotrajniji (45)	0,155	1,018		
	Stručna sprema (N)	Aritmetička sredina	Standardno raspršenje	Mann U Whitney	p
1.Svjestan sam svojih osjećaja i njihovih promjena.	NSS SSS (71)	3,324	0,627	391,500	p<0,05
	VŠS, VSS (16)	3,688	0,479		
3.Moji me osjećaji preplavljaju	NSS SSS (71)	1,958	1,139	344,500	p<0, 01
	VŠS, VSS (16)	2,750	0,931		
4.U konfliktima ili napadam i svađam se, ili šutim i povlačim se	NSS SSS (71)	1,549	1,228	333,500	p<0, 01
	VŠS, VSS (16)	2,438	1,094		
9.Moja sposobnost prepoznavanja osjećaja drugih omogućava mi uspješno predviđanje njihovih profesionalnih i osobnih potreba	NSS SSS (71)	2,747	0,731	389,500	p<0,05
	VŠS, VSS (16)	3,188	0,655		
	Bračno stanje (N)	Aritmetička sredina	Standardna devijacija	Kruskal Wallis Test	p
3.Moji me osjećaji preplavljaju	neoženjen (27)	1,741	0,712	6,716	p<0,05
	brak (48)	2,417	1,217		
	rastava (10)	2,000	1,155		
5.Teško mi je odgoditi nagradu za neko povoljnije vrijeme.	neoženjen (27)	1,481	0,975	7,329	p<0,05
	brak (48)	1,958	0,922		
	rastava (10)	1,300	0,675		
8.Pacijenti mi ne trebaju izgovoriti kako se osjećaju - razumijem ih i bez riječi	neoženjen (27)	2,444	0,641	6,742	p<0,05
	brak (48)	2,813	0,790		
	rastava (10)	3,000	0,667		
	Zanimanje (N)	Aritmetička sredina	Standardna devijacija	T-test	p
3.Moji me osjećaji preplavljaju	zdravstveno (44)	1,592	0,977	-5,621	p<0, 01
	nezdravstveno(45)	2,750	0,954		
4.U konfliktima ili napadam i svađam se, ili šutim i povlačim se	zdravstveno (44)	1,245	1,128	-4,722	p<0, 01
	nezdravstveno (45)	2,400	1,172		

Legenda: varijabla „rastava“ objedinjuje udovice/udovce s realno rastavljenim ispitanicima; varijabla stručna je dihotomizirana zbog malog broja ispitanika u pojedinim kategorijama; dobra i loša EQ definirane su regresijskim faktorskim bodovima; tvrdnje br. 3, 4, 5, 6, 10, 13 odnose se na lošu emocionalnu inteligenciju

Najmanje statistički značajnih razlika iznalazi se kod varijabli radni staž, te kod usporedbe medicinskih sestara i ispitanika iz nemedicinske struke. Ispitanici s kratkotrajnim radnim stažem pokazali su veću EQ, jer nešto bolje kontroliraju vlastite osjećaje. Ovo bi mogli objasniti time da su osobe s manje radnog staža ujedno i mlađe osobe, koje nisu pod tolikim stresom kao stariji, jer možemo pretpostaviti da imaju manje životnih opterećenja. Međutim, u slučaju staža manje je došao do izražaja pozitivan učinak iskustva u međuljudskim odnosima na EQ. Utvrdili smo da postoje statistički znatne razlike u emocionalnoj inteligenciji s obzirom na bračno stanje, za tri tvrdnje. Izgleda da u dva slučaja biti u braku znači češće biti preplavljen osjećajima i teže odgađati nagradu. U isto vrijeme, i bračno iskustvo i rastava utječu na bolju empatiju s pacijentima. Uspoređujući medicinske sestre s uzorkom iz ostale populacije, utvrdili smo da uzorak medicinskih sestara ima nešto bolju EQ od nezdravstvene populacije [točnije, manje lošu EQ], posebno u aspektu upravljanja emocijama. To se može objasniti karakteristikama posla, jer medicinska sestra na prvom mjestu mora biti empatična, ali i pozitivno emocionalno kontrolirana. Dobro razvijen EQ uvelike olakšava uspješnost u timskom radu. Međutim, s obzirom na to da razlike nisu nađene u svim varijablama upitnika emocionalne inteligencije, ovo tumačenje moramo iskazati s rezervom.

Ovaj je upitnik prvi put primijenjen na studentima sestrištva Sveučilišta u Dubrovniku i Zagrebu u istraživačke svrhe. U istraživanje je uključeno 40 ispitanika koji ne pripadaju medicinskoj struci, pa su bile moguće usporedbe i određivanje specifičnosti EQ kod medicinskih sestara. Upitnik korišten u provedenom istraživanju do danas je bio u uporabi samo u obrazovne svrhe, te je u istraživanju novost, i pokazuje zadovoljavajuće rezultate.

Nedostaci ovog istraživanja relativno su maleni i potencijalno pristrani uzorak ispitanika [moguće je da je uzorak medicinskih sestara pozitivno selektiran, dok se ne može znati je li pozitivno selektiran i prigodni uzorak nezdravstvenog osoblja]. Nadalje, činjenica je da je istraživanje provedeno samo na studentima 3. godine studija sestrištva u Dubrovniku te na 2. godini studija sestrištva u Zagrebu, a ne na svim studentima sestrištva. Nismo uzeli u obzir ni druge potencijalno važne podatke o ispitanicima: status zaposlenja [neki studenti uopće nisu zaposleni], činjenicu radi li pojedini ispitanik u smjenama ili jutarnjem satima, kao ni odjel na kojem radi.

Praktična primjena rezultata u poslu medicinskih sestara svakako bi bila u razvijanju onih aspekata emocionalne inteligencije koji su trenutačno u manjoj mjeri razvijeni, primjenom programa kao što ga prezentira CASEL [engl. Collaborative for Academic, Social, and Emotional Learning] [9]. Uz dobru kontrolu vlastitih emocija i ponašanje u konfliktnim situacijama [u čemu su medicinske sestre bolje od nezdravstvenog osoblja], dobro bi bilo razviti bolje prepoznavanje vlastitih i tuđih emocija. Tome bi, dakako, pomogle edukacije i iskustvene radionice o opisanoj tematici.

Zaključak / Conclusion

Ad 1] Utvrdili smo da postoje statistički znatne razlike u emocionalnoj inteligenciji ispitanika s obzirom na dob. Sta-

riji ispitanici bolje prepoznaju osjećaje, ali mlađi ispitanici bolje kontroliraju vlastite osjećaje. Razlike postoje u prepoznavanju emocija, u smjeru boljih rezultata za stariju dobnu grupu.

Ad 2] Utvrdili smo da postoje dvije pojedinačne statistički znatne razlike u emocionalnoj inteligenciji ispitanika s obzirom na duljinu radnog staža, u smjeru većih prosječnih rezultata za ispitanike s kratkotrajnim radnim stažem (imaju bolju emocionalnu inteligenciju).

Ad 3] Utvrdili smo da postoje statistički znatne razlike u emocionalnoj inteligenciji ispitanika s obzirom na stručnu spremu. Ispitanici s višom i visokom stručnom spremom bolje prepoznaju svoje i tuđe osjećaje.

Ad 4] Utvrdili smo da postoje tri statistički znatne razlike u emocionalnoj inteligenciji s obzirom na bračno stanje ispitanika, ali generalno nema razlika među ispitanicima u EQ u odnosu na bračno stanje.

Ad 5] Utvrdili smo da postoje statistički značajne razlike u emocionalnoj inteligenciji između medicinskih sestara i ostale populacije, u smjeru veće EQ za medicinske sestre, u području upravljanja emocijama.

Ad 6] S obzirom na grad u kojem medicinske sestre studiraju, nema razlika među ispitanicima u EQ.

U budućim bi se istraživanjima na većim i reprezentativnijim uzorcima ispitanika moglo doći do bitnijih uvida o prirodi emocionalne inteligencije kod zdravstvenog osoblja. Kako se emocionalna inteligencija razvija tijekom cijelog života, dakle, podložna je napredovanju, poželjno je da se interesiramo za tuđa iskustva, slušamo druge ljude, razmišljamo o svojim postupcima i osjećajima. Svoje, ali i osjećaje drugih ljudi, nikad ne smijemo zanemariti. Emocionalno inteligentna osoba sebe motivira da ustraje, kontrolira impulzivnost, razmišlja kad nije uznemirena, suosjeća i nada se, lakše se usredotoči na rad, što je iznimno važno u našem poslu.

Literatura / References

- [1] Salovey P, Mayer JD. Emotional intelligence, Imagination, Cognition and Personality 1990; 748(9): 185-211.
- [2] Salovey P, Sluyter D. (ur.) Emocionalni razvoj i emocionalna inteligencija: Pedagoške implikacije. Zagreb: Educa; 1997.
- [3] Goleman D. Emocionalna inteligencija. Zagreb: Mozaik knjiga; 2007.
- [4] Salovey P, Bedell BT, Detweiler JB, Mayer JD. Current directions in emotional intelligence. U: M. Lewis i J. M. Haviland-Jones (ur.), Handbook of Emotions, 2nd editon, pp 504-20. New York: Guilford Press; 2000.
- [5] Salovey P, Mayer JD, Caruso D, Lopez PN. Measuring emotional intelligence as a set of mental abilities with MSCEIT. U: S. L. Lopez & C. R. Snyder (ur.), Handbook of positive psychology assessment, Washington DC: American Psychological Association; 2001.
- [6] Barkun ML. Tjedan psihologije – Učenje emocionalne inteligencije ključ je poboljšanja svakodnevnog života. Skinuto 22.3.2013. s: <http://www.barkun.hr/2013/02/21/tjedan-psihologije-ucenje-emocionalne-inteligencije-kljuc-je-poboljsanja-svakodnevnog-zivota/>
- [7] Pribela-Hodap S. Što je emocionalna inteligencija? dostupno na dan 05. 06.2013, na: <http://www.roda.hr/article/read/sto-je-emocionalna-inteligencija>
- [8] Miljković D, Lugomer-Armano G, Arnautović D, Hajncl Lj, Pleša A, Šore R, Šternberg S, Zec J, Ždero V. Ovdje sam, slušam... Priručnik za edukaciju volontera u službi psihološke pomoći. Zagreb: Savez udruuga telefona kriznih službi; 2004.
- [9] The Collaborative for Academic, Social, and Emotional Learning (CASEL). Safe and sound. An educational leader's guide to evidence-based social and emotional learning programs. Pre-publication copy; 2002.