

Emocionalna inteligencija u sestrinstvu

Emotional intelligence in nursing

Jasminka Ban Grahovac¹

SAŽETAK: Emocionalna inteligencija je sposobnost prepoznavanja vlastitih osjećaja i osjećaja drugih ljudi. Odnosi se i na motiviranje sebe i dobrog upravljanja emocijama u sebi i svojim odnosima.¹ Pojam emocionalne inteligencije (EI) počeo se pojavljivati sredinom devedesetih godina dvadesetog stoljeća kada je Daniel Goleman počeo isticati važnost emocija u odlučivanju. Goleman ističe da je EI preduvjet za pravilno korištenje kvocijenta inteligencije (IQ)².

Svjesnost o postojanju emocija i emocionalnog odlučivanja važna je u profesijama gdje se većina rada odvija u timovima, u odnosima s ljudima.^{3,4} Sestrinstvo je profesija koja je usko vezana s odnosima među ljudima; bilo da se radi o bolesnicima kojima se pruža zdravstvena njega, obitelji bolesnika koji dolaze zabrinuti za svojeg člana, odnosima sa suradnicima ili se radi o nadređenima.

Jean Watson, teoretičarka sestrinstva manje poznata u hrvatskom sestrinstvu u svojim radovima govori o 10 faktora njege kroz koju sestre obavljaju svoju temeljnu profesionalnu dužnost. Sestre olakšavaju bolesnicima vlastitu zdravstvenu promociju kroz podučavanje, podršku, upoznavanje s tehnikama rješavanja problema te razvijanjem vještina za nošenje s problemima i vještine za prilagodbu na gubitak.⁵

Emocionalna inteligencija značajna je i u odnosu sestra – bolesnik. Njegovanje nekoga, u pravom smislu, uključuje emocionalne elemente, njegu „za” i „o” drugome. Ako su sestre u profesionalnom odnosu i ohrabruju bolesnike, brinući ZA i brinući O njima, u svakom slučaju to uključuje njihove emocije. James (1992.) ističe da emocionalna osjetljivost u kontekstu brige za drugoga zahtijeva osobnu promjenu.⁶

Prepoznavanjem važnosti emocionalna inteligencija u odnosima i u poslu postaje ključna polazna osnova. Taj podatak bi svakako trebao biti u životopisu svake sestra, ali isto tako bi emocionalna inteligencija trebala biti uključena u edukacijski program za sestre. Ovo bi osobito trebalo uključiti kao vještinu koja se uči kroz cijeloživotno obrazovanje i profesionalni razvoj.^{6,7} Sestrinima treba ponuditi mogućnost da nauče bolje razumjeti sebe i svoje osjećaje, kako bi se lakše mogle nositi s osjećajima bolesnika. To je vještina koju treba naučiti i primijeniti u svakodnevnom radu.^{6,7,8}

Ključne riječi: emocionalna inteligencija, sestrinstvo, sestrińska praksa, učenje emocionalne inteligencije

SAŽETAK: *Emotional intelligence is the ability to recognize one's own emotions and emotions of other people. It also refers to self motivation and good governance of emotions in oneself and one's relationships¹. The concept of emotional intelligence (EI) has begun to appear in the mid-nineties of the twentieth century when Daniel Goleman began to emphasize the importance of emotions in decision making. Goleman points out that EI is a prerequisite for proper use of intelligence quotient (IQ)².*

Awareness of the existence of emotions and emotional decision-making is important in professions where most work takes place in teams, in relationships with other people^{3,4}. Nursing is a profession which is closely connected with relations between people; whether it's about patients that receive medical care, families of patients who are concerned about their family member, relationships with co-workers or superiors.

Jean Watson, a nursing theoretician, less known in the Croatian nursing, in her works describes 10 carative factors through which nurses perform their basic professional duty. Nurses promote health to patients through teaching, support, familiarizing with problem-solving techniques and developing skills to cope with problems and skills for adapting to loss⁵.

Emotional intelligence is important in terms of nurse - patient relationship. To care for a person, in every sense, includes emotional elements, care "for" and "the" other. If nurses are in a professional relationship and encourage the patients, caring FOR and ABOUT somebody, in any case, it involves their emotions. James (1992) points out that emotional sensitivity in the context of caring for others requires personal change⁶.

By recognizing its importance, emotional intelligence is becoming a key starting point in relationships and in work. This information should certainly be included in biography of every nurse, but also emotional intelligence should be included in educational programs for nurses. EI should especially be included as a skill that is learned through lifelong education and professional development^{6,7}. Nurses should be offered the opportunity to learn to better understand themselves and their feelings in order to better cope with the feelings of patients. It is a skill that should be learned and applied in everyday work^{6,7,8}.

Key words: emotional intelligence, nursing, nursing practice, learning, emotional intelligence

Zaprimljeno / Received: 10.09.2009.

Odobreno / Accepted: 22.02.2010.

¹ Jasminka Ban Grahovac, bacc.med.techn. KBC Zagreb, Klinika za unutrašnje bolesti, Zavod za intenzivnu medicinu
e-mail: jasminka.ban.grahovac@zg.t-com.hr

Uvod

Pojam intelektualne ili racionalne inteligencije počeo se koristiti početkom dvadesetog stoljeća. Psiholozi su temeljem testova odredili kvocijent inteligencije (IQ) prema kojem su ljudi grupirani u grupe ovisno o visini kvocijenta inteligencije. Smatra se da je osoba inteligentnija što je kvocijent inteligencije (IQ) veći.

Pojam emocionalne inteligencije (EI) počeo se pojavljivati sredinom devedesetih godina dvadesetog stoljeća kada je Daniel Goleman počeo isticati važnost emocija u odlučivanju. Goleman ističe da je emocionalna inteligencija (EI) preduvjet za pravilno korištenje IQ-a.²

Emocionalna inteligencija je sposobnost prepoznavanja vlastitih osjećaja i osjećaja drugih ljudi. Odnosi se i na motiviranje sebe i dobrog upravljanja emocijama u sebi i svojim odnosima.^{2,3} Goleman navodi da „u jednom vrlo stvarnom smislu imamo dva uma, jedan koji misli i drugi koji osjeća”. Jedan, racionalan um, način je shvaćanja kojeg smo obično svjesni: kod njega su izraženiji svijest, promišljenost, razmatranje i analiziranje. No, uz njega postoji i drugi sustav spoznavanja: impulzivan i snažan; katkada nelogičan – emocionalni um.³

Najpoznatija definicija emocionalne inteligencije potječe od Mayer i Salovey (1997.) koje govore „da je EI sposobnost prepoznavanja emocija, osjećajnog djelovanja, razumijevanja emocija i korištenje toga u emocionalnom i intelektualnom rastu”.⁹ Publiciranjem knjige „Emocionalna inteligencija” D. Golemana 1995., počinje se tvrditi da je presudan utjecaj emocija na ostvarivanje odnosa među ljudima, uspjeha na poslu i zdravlja. Do 2000. godine u raznim magazinima dolazi do populariziranja emocionalne inteligencije i većeg interesa javnosti. U današnje vrijeme EI se koristi u mnogim profesijama u selekciji kandidata za određeni posao. U SAD-u čak 80% tvrtki koristi EI kao glavni pokazatelj uspješnosti radnika i obavljenog posla.⁵

Jednostavno rečeno, emocionalna inteligencija je sposobnost prepoznavanja osjećaja, njihovog jasnog identificiranja, razumijevanja, sposobnost kontroliranja i korištenja za izražavanje misli.¹⁰ Za razliku od IQ, emocionalni kvocijent EQ je teže mjeriti. Najpoznatiji način mjerenja EQ razvio je izraelski psiholog Reuven Bar-On koji definira sljedeće kriterije pomoću intrapersonalne i interpersonalne skale. *Intrapersonalna skala* pokazuje kako osoba vidi sebe i koliko je kompetentna identificirati različite emocije u isto vrijeme. Ova kategorija mjeri samopouzdanje, samosvjesnost i neovisnost osobe.

Interpersonalna skala odnosi se na odnos osobe s drugim osobama prema dvije najvažnije stvari: empatija (sposobnost osobe da osjeti tuđe emocije) i društvene odgovornosti (svijest o doprinosu za opće dobro).^{6,11}

Cilj rada

Cilj je rada ukazati na važnost emocionalne inteligencije u sestinstvu te razvijanje potrebe za usvajanjem znanja iz tog područja. Razvijanje emocionalne inteligencije ulazi u područje znanja koja se stječu cijeloživotnim obrazovanjem.

Emocionalna inteligencija i sestinstvo

U sestinstvu je ključan entuzijazam koji će pokrenuti stvari.⁹ Svjesnost o postojanju emocija i emocionalnog

odlučivanja važna je u profesijama gdje se većina rada odvija u timovima, u odnosima s ljudima.^{3,4} Sestrinstvo je profesija koja je usko vezana s odnosima među ljudima; bilo da se radi o bolesnicima kojima se pruža zdravstvena njega, obitelji bolesnika koji dolaze zabrinuti za svojeg člana, odnosima sa suradnicima ili se radi o nadređenima. Dakle u svim smjerovima komunikacije sestra svakodnevno mora biti emocionalno osjetljiva.

Jean Watson, teoretičarka sestinstva manje poznata u hrvatskom sestinstvu u svojim radovima govori o 10 faktora njege kroz koju sestre obavljaju svoju temeljnu profesionalnu dužnost. Sestre olakšavaju bolesnicima vlastitu zdravstvenu promociju kroz podučavanje, podršku, upoznavanje s tehnikama rješavanja problema te razvijanjem vještina za nošenje s problemima i vještine za prilagodbu na gubitak. Jean Watson vjeruje kako se institucije koje koriste holistički pristup bolesniku trebaju oslanjati na profesionalce koji neprekidno proširuju intelektualnu sposobnost i osobni rast.⁵

Watson navodi 10 faktora njege:

1. formuliranje humanističko-altruističkog sustava vrijednosti
2. uljevanje nade i vjerovanja
3. njegovanje osjetljivosti za sebe i druge
4. razvoj odnosa pomoći i povjerenja
5. promicanje i prihvaćanje izricanja pozitivnih i negativnih osjećaja
6. sistematična uporaba kreativnih znanstvenih metoda rješavanja problema
7. promicanje inerpersonalnog podučavanja i učenja
8. osiguravanje podržavajućeg, zaštitničkog i korektivnog mentalnog, fizičkog, sociokulturnog i spiritualnog okruženja
9. dostojanstvena pomoć pri zadovoljavanju životnih potreba
10. uključivanje egzistencijalističkih, fenomenoloških i spiritualnih snaga⁵

Emocionalna inteligencija u odnosu sestra-bolesnik

Njegovanje nekoga, u pravom smislu, uključuje emocionalne elemente, njegu „za” i „o” drugome. Ako su sestre u profesionalnom odnosu i ohrabruju bolesnike, brinući „za” i brinući „o” njima, u svakom slučaju to uključuje njihove emocije.⁶ James (1992) ističe da emocionalna osjetljivost u kontekstu brige za drugoga zahtijeva osobnu promjenu. Ne izaziva svaki bolesnik jednaku emocionalnu zauzetost sestara.¹² U nekoliko istraživanja se pokazalo da pri dugotrajnom zbrinjavanju bolesnika dolazi do emocionalnog odnosa između sestre i bolesnika. Emocionalna zauzetost predstavlja i beneficiju / dobrobit i za osobu koja pruža njegu. Sestra osjeća zadovoljstvo kada može prepoznati bolesnikovu potrebu i odreagirati na nju; osjeća se „boljim” čovjekom jer vidi rezultate svog rada (dobiva povratnu informaciju od bolesnika, verbalnu ili neverbalnu).⁶

Emocionalno inteligentna sestra radi u harmoniji svojih osjećaja i znanja u odnosu na osjećaje bolesnika. U suvremenoj medicini sestre postaju sve više tehnički educirane i specijalizirane za određene vještine asistiranja, pripreme i davanja lijekova i sl., a sve manje su tople, humane, ljudske.¹³

Što je sestринство ako ne humana briga i skrb za drugog čovjeka?

Neki autori tvrde da je ljubav neophodna komponenta u odnosu sestra – bolesnik, a to je zapravo emocionalna inteligencija.¹⁰ Poznato je da ukoliko učitelj – mentor s ljubavlju i toplinom pristupa učenicima, i oni će s ljubavlju i toplinom pristupiti bolesnicima. Istovremeno, ako sestra ne osjeća podršku i vrednovanje sebe kao osobe, to se osjeća i u radu i u odnosu prema bolesnicima.^{7,14,15}

Teško je uopće opisati umijeće sestринства ako se ne osvrne na emocionalne potrebe sestara. Upravo o tome ovisi odnos bolesnik – sestra. Sestre u svom svakodnevnom radu neposredno su involvirane u ljudske emocije: zajedno s bolesnikom prolaze bol, patnju, tugu, beznađnost. Upravo to predstavlja posebne zahtjeve na profesionalce koji rade svakodnevno takav posao.^{12,16}

Humani kontakt počinje već samim srdačnim pozdravom. Poznato je da dobra vibracija izaziva dobru vibraciju, osmijeh na licu jedne osobe automatski izaziva osmijeh na licu drugog čovjeka. Kontakt očima (pogled oči u oči) presudan je u iskrenoj komunikaciji i stvara povjerenje.

Bez brižne njege bolesnici se tretiraju kao objekti, gube na svojoj samosvijesti, značaju, važnosti, postaju žrtve dehumaniziranog sustava u kojem sestre rade bez smješka i topline (ljudskosti). Sve to ruši dostojanstvo čovjeka, i onoga koji treba njegu i onoga koji je pruža.^{7,13}

Sa stajališta osoblja koje radi, ono postaje demoralizirano i nezadovoljno. Da bi se ti odnosi popravili neophodno je učenje humanog postupanja, razumijevanja samog sebe i svojih osjećaja, te učenje razumijevanja drugih (empatija). Sve to ne dolazi spontano nego je potrebna neprestana skrb za zaposlenike, jačanje njihove samosvijesti, razvijanja emocionalne osjetljivosti i empatije za druge ljude. To su vještine koje se moraju teoretski naučiti, ali i praktično izvježbati te znati pratiti i istraživati utjecaj „humanosti” na zbrinjavanje bolesnika.⁷

U filmu „Patch Adams” na vrlo jednostavan način prikazana je važnost emocionalnog pristupa bolesniku. Naime, film je inspiriran životom i radom Huntera Campbella „Patch” Adamsa, 1945., koji je američki liječnik, socijalni aktivist, profesionalni klaun, performer i autor. Svake godine organizira grupu volontera iz cijelog svijeta koji putuju u različite zemlje gdje obučeni u klaune donose nadu i radost bolesnicima i osoblju.¹⁷ Patch Adams je čovjek koji je pokušao suicid, hospitaliziran je na psihijatriji gdje otkriva da može razumjeti osjećaje drugih ljudi i pomažući njima zapravo pomoći sebi. Upisuje studij medicine kao najstariji brucš, završava uz razne peripetije jer tijekom studija pokušava profesorima i osoblju u bolnici pokazati koliko je važno razumjeti bolesnika. Nakon studija osniva zajedno s nekoliko kolega sa studija ustanovu za liječenje vođen filozofijom partnerskog odnosa liječnik- bolesnik.¹⁸

Kada su bolesni, ljudi su obično uplašeni, demoralizirani i osjetljivi. Sestre koje brinu o njima zapravo su snaga koja vraća moral i daje nadu. Osim stručnog znanja neophodna je i ljudska briga i suosjećajno razumijevanje. U svijetu bolesti, emocije imaju neospornu glavnu ulogu; strah je samo korak dalje. U bolesti možemo biti toliko emocionalno krhki jer se naše mentalno zadovoljstvo djelomično temelji na iluziji neranjivosti. Problemi se javljaju kad medicinsko osoblje zanemaruje emocionalne reakcije bolesnika, čak i u trenucima

kada se bore za njihovo fizičko stanje. U suvremenoj medicinskoj njezi prečesto nedostaje emocionalne inteligencije.^{2,3}

Emocionalna inteligencija u kreiranju radnog okruženja

Tvrđnje o pozitivnom utjecaju emocionalne inteligencije na rad tima su brojne, ali u menadžerskoj i znanstvenoj literaturi. Vrlo je veliki interes medija u razvoju poslovnih tvrtki uvođenjem ljudi koji su zaduženi za emocionalnu podršku zaposlenicima.¹⁰

U sestринstvu se o tome vrlo malo govori. Provedeno je jedno istraživanje koje je uključivalo 23 sestrińska tima, a ispitivao se utjecaj emocionalne inteligencije na učinkovitost i povezanost unutar tima. Promatrane su 4 kategorije: zadovoljstvo poslom, zadovoljstvo odlukama nadređenog, obim posla (broj prijema i otpusta) te kvaliteta zdravstvene njege.

Rezultati su pokazali da je utjecaj emocionalne inteligencije značajan u odnosu na kvalitetu zdravstvene njege, ali i na povezanost članova unutar tima.¹⁰

Dok sestriński posao zahtijeva kognitivne i tehničke vještine, postoji povećani razlog za intrapersonalne i interpersonalne vještine kako bi se zadovoljili zahtjevi modernog sestrińskog sustava, a emocionalni posao je dobro prepoznat u literaturi. Emocionalni rad potreban je u direktnom zbrinjavanju bolesnika, ali i u organizaciji sestrińskog rada.⁶ Na kraju treba napomenuti da je jednako važna i racionalna i emocionalna dimenzija osobe koja pruža njegu.

„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.

Emocionalna inteligencija ne znači razuzdavanje emocija – puštanje da se sve očituje. Umjesto toga, znači kontrolu osjećaja tako da se očituju prikladno i učinkovito te tako omogućuje ljudima da zajedno radeći glatko napreduju ka zajedničkom cilju”.¹

Učenje emocionalne inteligencije

Educiranje sestara kojem se teži često podrazumijeva osnovnu edukaciju s empatijom i individualnim pristupom u svakodnevnoj praksi. Klasično obrazovanje podrazumijeva stjecanje teorijskih znanja i prakticiranje manualnih vještina. Svaka sestrińska intervencija izaziva kod sestre emocionalne amplitude, jer sve što radi mora, osim teorijskog znanja i vještine izvođenja, u sebi imati i humanu komponentu. Dnevno se govorilo „da probleme iz obitelji ostavljamo pred pragom bolnice, a probleme s posla ne odnosimo kući”. Tako su nas učili, ali to je gotovo nemoguće jer je medicinska sestra tijekom svog 8 ili 12-satnog rada neprestano suočena s bolesnikovim patnjama, boli, strahom i ne može to jednostavno eliminirati iz svijesti kada odlazi kući.

Sestre su ljudska bića s emocionalnim i psihološkim potrebama, i ako te potrebe nisu zadovoljene upitna je kvaliteta njihovog rada.¹³

Emocionalno inteligentna osoba neće se lako zbuniti, rijetko žali za svojim odlukama ili postupcima, te se vrlo dobro nosi sa stresom. Ona prihvaća izazove i ne slama se pod pritiskom, samoograničavajuća je, ali ima visoko samopouzdanje

i zna prepoznati svoje vrijednosti. Uglavnom je zdravija i zadovoljnija svojim životom.⁶

Prepoznavanjem važnosti emocionalna inteligencija u odnosima i u poslu postaje ključna polazna osnova. Taj podatak bi svakako trebao biti u životopisu svake sestre, ali isto tako bi emocionalna inteligencija trebala biti uključena u edukacijski program za sestre.^{6,7} Ovo bi osobito trebalo uključiti kao vještinu koja se uči kroz cijeloživotno obrazovanje i profesionalni razvoj. Treba osigurati okruženje u kojem svako ima potrebu iskazati osjećaje, reći svoje mišljenje i znati da će se njegov glas čuti.⁶

Sestrama treba ponuditi mogućnost da nauče bolje razumjeti sebe i svoje osjećaje, kako bi se lakše mogle nositi s osjećajima bolesnika. To je vještina koju treba naučiti i primijeniti u svakodnevnom radu.

Emocionalna inteligencija može se naučiti i povećati tako da se: nauči prepoznati osjećaje, preuzme odgovornost za svoje osjećaje, predvidi svoje osjećaje, da se s drugima razgovara o njihovim osjećajima, da se bude manje osjetljiv te da se problemi sagledaju cjelovito (koliko je problem bitan za širu javnost, a ne samo za pojedinca).⁶

Empatija tj. emocionalno suosjećanje ne dolazi samo po sebi nego se razvija zahvaljujući emocionalnoj inteligenciji, teorijskim podučavanjem i praktičnom primjenom naučenog. Dakle, u životopisu sestre ključni podaci bili bi oni o emocionalnoj inteligenciji:

- iskustva o učenju o odnosima
- podrška i mentorstvo
- primjena stečenih znanja
- mogućnost za kreativan rad (umjetnost i humanitarni rad)
- fokusiranje na sebe i dijalog sam sa sobom
- praćenje rasta i razvoja empatije

Emocionalna inteligencija se može učiti:

- igranjem uloga i komentiranjem određenih ponašanja
- prepričavanjem događaja
- pričanjem o svojim osjećajima
- diskutiranjem u grupi o određenom ponašanju
- prakticiranjem umjetnosti (drama, glazba, pisanje, pjesništvo, fotografija – sve čime se mogu izraziti osjećaji)
- snimanjem određene situacije na videozapis i komentiranje te situacije (oni koji su sudjelovali govore kako su se pritom osjećali) uključiti pomoć psihologa da objasni određena ponašanja i reakcije^{6,13,15}

Emocionalna inteligencija zahtjeva prepoznavanje sebe i promjenu svojih ponašanja.

Neke nove navike trebaju zauzeti mjesto starih (loših) navika i omogućiti čovjeku da ih provodi automatizmom. Dakle, ako nešto dobro postane automatizam umjesto lošega, loše više niti nema priliku manifestirati se.

Svaki pojedinac prolazi nekoliko faza u uspješnoj promjeni ponašanja: nesvjesnost, kontemplaciju, pripremu i djelovanje.

U fazi *nesvjesnosti* ljudi nemaju potrebe za promjenom. Britanski književnik Chesterton je to rekao slikovito „Ne radi se o tome da ne vide rješenje – oni ne vide ni problem”.¹

U stadiju *kontemplacije* pojedinac vidi problem i počne misliti kako ga riješiti, ali nema hrabrosti započeti promjenu i najčešće to odgađa za idući tjedan, za idući mjesec i sl.

Pojedinac se usmjerava na rješavanje problema u fazi *pripreme*. Spreman je razviti strategiju djelovanja. Obično se ovdje mora dogoditi neki dramatičan događaj da se ti ljudi pokrenu i počnu boriti za promjenu.

U fazi *djelovanja* počinju vidljive promjene, ljudi počinju mijenjati svoje emocionalno ponašanje, način na koji misle o sebi, o svojim odlukama i to se tek tada počinje primjećivati kao promjena (a zapravo se promjena počela događati kroz sve prijete navedene faze).¹

Zaključak

Emocionalna inteligentna sestra radi u harmoniji svojih osjećaja i znanja u odnosu na osjećaje bolesnika. U suvremenoj medicini sestre postaju sve više tehnički educirane i specijalizirane za određene vještine asistiranja, pripreme i davanja lijekova, a sve manje su tople, humane, ljudske. Neki autori tvrde da je ljubav neophodna komponenta u odnosu sestra – bolesnik, a to je zapravo emocionalna inteligencija. Sestrama treba ponuditi mogućnost da nauče bolje razumjeti sebe i svoje osjećaje, kako bi se lakše mogle nositi s osjećajima bolesnika. To je vještina koju treba naučiti i primjenjivati u svakodnevnom radu.

Emocionalna inteligencija zahtjeva poznavanje sebe i promjenu svojih ponašanja. Neke nove navike trebaju zauzeti mjesto starih (loših) i omogućiti čovjeku da ih provodi automatizmom. Dakle, ako nešto dobro postane automatizmom umjesto lošega, loše niti nema priliku manifestirati se.

Literatura:

1. Goleman D.; Emocionalna inteligencija u poslu; Mozaik knjiga Zagreb, 2000.
2. Danah Zohar i Ian Marshal: Duhovna inteligencija, suštinska inteligencija
3. Bolton S.C.; Who cares? Offering emotional work as a „gift“ in the nursing labour process, Journal of Advanced Nursing 2000.
4. Akerjordet K., Severinsson E.; Emotional intelligence in mental health nurses talking about practice, International Journal of Mental Health Nursing 2004.
5. Krajnović F., Franković S., Radošević D., Tepavac M.; Filozofsko i znanstveno utemeljenje njegovanja: osvrt na teoriju Jean Watson; Sestrinski Glasnik, HUMS, 2008, br. 1
6. McQueen A.C.H.; Emotional intelligence in nursing work, Integrative literature reviews and meta-analyses, Blackwell Publishing Ltd. 2004.
7. Weng H.; Does the physician's emotional intelligence matter? Impact of the physician's emotional intelligence on the trust, patient-physician relationship and satisfaction, <http://web.ebscohost.com/ehost/detail?vid=14&hid=1166&prst=1> pristupljeno 20.03.2009.
8. Jenkins B. E.; Emotional intelligence of faculty members, the learning environment and empowerment of baccalaureate nursing students, 2006. <http://web.ebscohost.com/ehost/delivery?vid=14&hid=1166&prst=1> pristupljeno 20.03.2009.
9. Salovey P., Mayer J.D.; Emotional intelligence, Baywood Publishing Co. Inc.1990.
10. Quoidbach J., Hansenne M.; The Impact of Trait Emotional Intelligence on Nursing Team Performance and Cohesiveness; http://www.sciencedirect.com/science?_ob=ArticleURL&_udi=B6WKv-4VDT16B-8
11. www.covermagazin.com/emocionalna-inteligencija.htm; pristupljeno 5.06.2009.
12. Kooker B.M., Shoultz J., Codier E.; Identifying Emotional Intelligence in Professional Nursing Practice, Journal of Professional Nursing 2007.
13. Froshwaren D., Srichalay T.; The heart of the art emotional intelligence in nurse education; Nursing inquiry 2004; 11(2)
14. Hurley J.; The necessity barriers and ways forward to meet user-based needs for emotionally intelligent nurses, www.cinahl.com/cgi-bin/refsvc?jid=1166 pristupljeno 09.03.2009.
15. Austin E.J., Evans P., Magnus B., O Hanlonk; A preliminary study of empathy, emotional intelligence and examination performance in MBChB students, Medical Education 2007., Blackwell Publishing Ltd. 2007.
16. McCalin A., Bamford A.; Interdisciplinary teamwork: is the influence of emotional intelligence fully appreciated?, Journal of Nursing Management 2007.
17. Wikipedia, Patch Adams http://en.wikipedia.org/wiki/Patch_Adams pristupljeno 05.06.2009.
18. Wikipedia, Patch Adams (film) http://en.wikipedia.org/wiki/Patch_Adams_film pristupljeno 05.06.2009.