

# Emocionalna inteligencija u sestrinskoj profesiji

---

Župetić, Valentina

Master's thesis / Diplomski rad

2023

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, Faculty of Dental Medicine and Health Osijek / Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Fakultet za dentalnu medicinu i zdravstvo Osijek**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:243:192587>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2025-01-22**

Repository / Repozitorij:

[Faculty of Dental Medicine and Health Osijek  
Repository](#)



**SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA U OSIJEKU  
FAKULTET ZA DENTALNU MEDICINU I ZDRAVSTVO  
OSIJEK**

**Diplomski sveučilišni studij Sestrinstvo**

**Valentina Župetić**

**EMOCIONALNA INTELIGENCIJA U  
SESTRINSKOJ PROFESIJI**

**Diplomski rad**

**Sveta Nedelja, 2023.**

**SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA U OSIJEKU**  
**FAKULTET ZA DENTALNU MEDICINU I ZDRAVSTVO**  
**OSIJEK**

**Diplomski sveučilišni studij Sestrinstvo**

**Valentina Župetić**

**EMOCIONALNA INTELIGENCIJA U**  
**SESTRINSKOJ PROFESIJI**

**Diplomski rad**

**Sveta Nedelja, 2023.**

Rad je ostvaren u: Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Studij za dentalnu medicinsku i zdravstvo Osijek, dislocirani studij sestrinstva Sveta Nedelja.

Mentor rada: prof. prim. dr. sc. Igor Filipčić dr. med.

Suvoditelj: Kristina Bosak, mag. med. techn.

Rad ima 33 listova i 11 tablica.

Znanstveno područje: Biomedicina i zdravstvo

Znanstveno polje: Kliničke medicinske znanosti

Znanstvena grana: Sestrinstvo

## *ZAHVALA*

*Zahvaljujem se mojim najbližima, obitelji, prijateljima i kolegama što su mi bili podrška tijekom studiranja.*

*Najviše od svih, hvala posebnoj osobi u mom životu, Anti, koji je vjerovao u mene čak i kada ni sama nisam. Hvala na razumijevanju, strpljivosti i pažnji svih ovih godina.*

## SADRŽAJ

1. UVOD.....	1
1.1 Emocionalna inteligencija .....	3
2. HIPOTEZA.....	9
3. CILJ .....	10
4. ISPITANICI I METODE.....	11
4.1 Ustroj studije .....	11
4.2 Ispitanici .....	11
4.3 Metode .....	11
4.4 Statističke metode.....	11
5. REZULTATI .....	12
6. RASPRAVA .....	19
7. ZAKLJUČAK.....	22
8. SAŽETAK .....	23
9. SUMMARY .....	24
10. LITERATURA .....	25
11. ŽIVOTOPIS.....	27
12. PRILOZI.....	28

## 1. UVOD

U posljednje vrijeme do ljudi svakoga dana dopiru negativne vijesti, bilo da govorimo o provalama, ubojstvima, bolestima, ratovima, prirodnim katastrofama, nesrećama. Svakoga dana svjedočimo o raspadu sustava ljudskog ophođenja i osjećaja sigurnosti, a sve to izaziva emocionalnu neprimjerenost, bijes, beznade i očaj.

Kada govorimo o 21. stoljeću, govorimo o Stoljeću depresije, kako ga je nazvala Svjetska zdravstvena organizacija. Sve češća emocionalna slabost društva vidi se u brojkama koje pokazuju porast broja slučajeva depresije u svijetu, kao i porast agresivnosti. Pojava termina emocionalna inteligencija je izazvala popriličan broj kontroverzi u znanosti zbog spajanja pojmova – emocija i inteligencija. Općenito se na emocije gleda kao na nešto što ne pripada sustavu rada jer onemogućuju racionalno razmišljanje i otežavaju kvalitetan rad, pogotovo kada se govori o menadžmentu. U posljednje vrijeme, brojna istraživanja ukazuju da se pravilnom upotrebom upravo tih emocija može poboljšati racionalno razmišljanje i ispravno donošenje odluka.

Kada govorimo o sestrinskoj profesiji, govorimo o specifičnom radnom okruženju koje je izazovno i zahtjevno. Sestrinska profesija je vrlo kompleksno zanimanje, koje je tijekom povijesti prolazilo kroz mnoge prepreke i stagnacije. Sestrinska profesija danas je suočena s velikim egzodusom stručnog kadra, što djeluje na onaj kadar koji ostaje. Manjak stručnog kadra, prekovremeni rad, preopterećenost poslom, nezadovoljstvo, izostanak volje za učenjem i napredovanjem, dovele su sestrinsku profesiju na rub pucanja. Ovakva situacija zahtjeva specifičan pristup pojedinca koji se nalazi u sustavu rada kako bi se što bolje prilagodio, ostvario svoje ciljeve, a ujedno zadržao vlastiti razum.

Naša emocionalna inteligencija jednaka je potencijalu za učenje vještina koje se temelje na samosvijesti, motivaciji, samokontroli, empatiji i prilagodljivosti u odnosima. Kada taj potencijal provedemo u djelo, onda govorimo o emocionalnoj kompetenciji pojedinca. U sestrinskoj profesiji se ocjenjivanje ne odnosi samo na skup znanja i vještina, već i na pristupu prema bolesnicima, komunikaciji, empatiji i timskom radu. U tom slučaju akademska znanja su jednako bitna kao i osobne kvalitete pojedinca koje se odražavaju u njegovu radu (1).

Emocije su davno u prošlosti bile korisne izričito za preživljavanje, a sada su fiksna komponenta naše biološke prirode. Još od ljudske prapovijesti emocije su činile razliku između

preživljavanja i smrti. U današnjem svijetu imaju vrlo važnu ulogu u komunikaciji i razmjeni informacija. Emocije definiramo kao odgovor organizma na razne događaje koji su ključni za daljnje ciljeve i potrebe u životu. Mnogi poistovjećuju emocije s osjećajima, iako su osjećaji samo jedan dio cjelokupnog emocionalnog doživljaja. Dije se na osnovne i složene ili primarne i sekundarne emocije. Osnovne ili primarne emocije su urođene, nastaju automatski te na njih ne možemo utjecati. Složene ili sekundarne emocije nastaju kao produkt više različitih emocija. Danas se brojni autori i dalje ne slažu oko pitanja koliko zapravo ima emocija, neki navode četiri, neki šest, a neki autori čak osam osnovnih emocija (2). O kojem god broju da se radi, očito je da emocije imaju veliki značaj u našim životima na način na koji živimo i doživljavamo svijet oko sebe. Sve emocije su, u biti, impulsi za djelovanjem jer pripremaju tijelo na različite vrste odgovora (3). Svaki pojedinac je svjedok da u određenim situacijama u životu dolazi do napetosti između emocija i razuma, to jest situacija, u kojoj emocije preplave razum. Iako nas naše emocije određuju, cilj ih je držati u ravnoteži s razumom, bilo u privatnom ili poslovnom okruženju.

Inteligencija je mentalna komponenta koja se sastoji od brojnih sposobnosti za učenje iz iskustva, prilagodbe na nove situacije, razumijevanje, korištenje apstraktnih pojmova i znanja za snalaženje u okolini. Inteligencija je zapravo skup različitih, pojedinačnih, nezavisnih sposobnosti. Iako postoji više definicija inteligencije, brojni autori se slažu da je inteligencija potencijal, a ne potpuno razvijena sposobnost. Točnije, inteligencija je kombinacija razvojne inteligencije s karakteristikama živčanog sustava koje su oblikovane iskustvom i učenjem (4). Kada se u društvu spomene termin inteligencija prva pomisao je na IQ te bodovni prag pojedinca na skali. Kognitivna ili racionalna inteligencija, poznatija kao engleska skraćenica IQ, odnosi se na naš kognitivni kapacitet. Takva vrsta inteligencije mjeri se s takozvanim testovima inteligencije koji su pouzdani i široko se primjenjuju u svijetu.

Inteligencija je sposobnost rješavanja problema ili oblikovanja proizvoda, koji su važni u određenom kulturalnom okruženju ili zajednici. Definira se sedam ključnih inteligencija, a kasnije se dodaje i osma:

1. Lingvistička: Učinkovito korištenje riječi, bogat vokabular, izražajnost govora, efikasno manipuliranje jezikom (verbalnim i pisanim), korištenje riječi u rješavanju praktičkih problema, jezik se koristi kao sredstvo za pamćenje podataka.
2. Logičko-matematička: Učinkovito korištenje brojeva, efikasno logičko zaključivanje, jednostavno prepoznavanje logičke strukture i odnosa te uzročno-posljedičnih veza,



mogućnost otkrivanja obrazaca, mogućnost klasifikacije, kategorizacije, zaključivanja i računanja.

3. Prostorna: Adekvatno opažanje i orijentacija u prostoru, sposobnost prostornog oblikovanja, osjećaj za boje, linije, oblike.
4. Tjelesno-kinetička: Korištenje mentalnih sposobnosti za koordinaciju tjelesnih pokreta, mogućnost korištenja cijelog tijela u izražavanju misli i osjećaja, ravnoteža.
5. Glazbena: Osjećaj za glazbu, prepoznavanje i razlikovanje glazbe, kreativnost i izražavanje u glazbi, osjećaj za ritam, dinamiku i melodiju.
6. Interpersonalna: Opažanje i razlikovanje raspoloženja, motivacija, osjećaja drugih osoba, sposobnost opažanja neverbalnih znakova te izražavanje neverbalnim znakovima
7. Intrapersonalna: Poznavanje samoga sebe i mogućnost funkcioniranja u skladu s time, svijest o vlastitim osjećajima i raspoloženjima, namjerama, motivima, temperamentu i željama.
8. Prirodna: Interes za vanjske prostore, povezanost s prirodom te razmišljanje u skladu s okolišem (5).

## 1.1 Emocionalna inteligencija

Emocionalna inteligencija je sposobnost prepoznavanja osjećaja i emocija, sposobnost kako ih koristiti, regulirati i izražavati u svakodnevnom životu. Emocionalna inteligencija se ne odnosi samo na shvaćanje vlastitih emocija, nego i na emocije ljudi koji nas okružuju. Razvijanje vještina adekvatnog upravljanja emocijama temelj su kvalitetnih odnosa kako u privatnom, tako i u poslovnom okruženju. Kada govorimo o poslovnom okruženju, u zadnje vrijeme se emocionalna inteligencija stavlja ispred mentalne inteligencije. Služeći se emocionalnom inteligencijom uspješnost je veća nego kod pojedinaca koji se oslanjaju samo na kvocijent inteligencije (IQ). To znači da odličan uspjeh u akademskom smislu ne garantira dobru i uspješnu karijeru te postizanje izvrsnosti. Dakle, za postizanje izvrsnosti potrebno je iskustvo, stručnost i IQ, ali je najpotrebnija emocionalna inteligencija.

Emocionalno inteligentni pojedinci dobivaju bolja radna mjesta od pojedinaca s nižim stupnjem emocionalne inteligencije, ali s višim stupnjem IQ-a. Svaki pojedinac zasigurno ima primjer iz svog života gdje prividno neinteligentan i nediscipliniran kolega iz školske klupe

ostvari zavidnu karijeru, dok vrlo inteligentan kolega, u kojega su svi polagali velike nade, radi na prosječnom ili slabo plaćenom poslu. Provedena su opsežna istraživanja koja govore da su djeca sve pametnija na testovima inteligencije, a njihova emocionalna inteligencija opada što znači da imamo djecu koja su nemirna, neposlušna, depresivna, sklona agresiji i impulzivnosti. Osoba koja se nalazi u sustavu rada, a nije u mogućnosti kontrolirati vlastiti bijes ili nema razumijevanja za osjećaje ljudi oko sebe, nije pogodna za sustav te mu izravno šteti.

Emocionalna inteligencija sastoji se od 5 ključnih komponenata: samoregulacija, samosvijest, motivacija, empatija i socijalne vještine. Samoregulacija se odnosi na sposobnost upravljanja i kontroliranja osobnog emocionalnog stanja. Sposobnost samoregulacije je vrlo bitna u situacijama u kojima je pojedinac primoran kontrolirati svoj bijes. Osobe, koje imaju dobru sposobnost samoregulacije, imaju kontrolu nad svojim emocionalnim reakcijama te su u stanju prepoznati i obuzdati negativne emocije na vrijeme. Također su u stanju donositi racionalne odluke umjesto da se vode svojim trenutačnim emocionalnim stanjem. Samosvijest se odnosi na razumijevanje i prepoznavanje vlastitih emocija i njihova uzroka te je ona osnova emocionalne inteligencije. Ova komponenta uključuje sposobnost prepoznavanja vlastitih emocija, snaga, slabosti, vrijednosti i ciljeva. Osoba s visokom razinom samosvijesti je realna, razumije svoja raspoloženja te njihov utjecaj na druge. Motivacija je usmjerena prema osobnom poboljšanju i dostizanju visokih ciljeva, popraćena optimizmom čak i u nepovoljnim situacijama. Motivacija se odnosi na usmjeravanje vlastitih emocija prema postizanju ciljeva. Osobe s visokom razinom motivacije postižu zavidne rezultate, pokazuju upornost te si često zadaju izazovne ciljeve, vodeći se vlastitom željom i strašću. Empatija se odnosi na prepoznavanje i razumijevanje emocija drugih ljudi, te je ona ključna komponenta za izgradnju jakih međuljudskih odnosa i uspješnu komunikaciju. Empatične osobe razumiju osjećaje drugih osoba te su sposobne pružiti podršku. Vještine međuljudskog ophođenja ili socijalne vještine odnose se na međusobnu komunikaciju, razvoj i održavanje međuljudskih odnosa te međusobnu suradnju. Osobe s razvijenim socijalnim vještinama izražavaju osjećaje i vlastita mišljenja na prikladan način, sposobni su prilagoditi svoje ponašanje situaciji u kojoj se nalaze. Shvaćanje i razvoj navedenih komponenti može omogućiti pojedincu postizanje uspjeha u privatnom i poslovnom okruženju (6).

Emocionalna inteligencija je sve važnija tema u području psihologije i organizacijske znanosti. Jedan od najpoznatijih modela emocionalne inteligencije je onaj razvijen od strane Johna Mayera i Petera Saloveya. Taj model ističe četiri ključne sposobnosti emocionalne

inteligencije: percepciju emocija, upotrebu emocija, razumijevanje emocija i upravljanje emocijama.

1. Percepcija emocija: Prva komponenta ovog modela odnosi se na sposobnost prepoznavanja emocija, kako vlastitih tako i tuđih. Percepcija emocija uključuje razumijevanje izraza lica, tjelesnih gesta i glasa koji ukazuju na određene emocije. Ovaj aspekt emocionalne inteligencije omogućuje pojedincima da budu svjesni emocija u sebi i drugima, što je ključno za uspostavljanje i održavanje zdravih međuljudskih odnosa.

2. Upotreba emocija: Druga komponenta modela Mayera i Saloveya odnosi se na sposobnost integracije emocija u razmišljanje i djelovanje. Ova sposobnost omogućuje pojedincima da koriste emocije kao resurse za donošenje odluka, rješavanje problema i upravljanje interpersonalnim situacijama. Osobe s visokom emocionalnom inteligencijom mogu iskoristiti svoje emocije kako bi postigli uspjeh u poslovnom okruženju, liderstvu i međuljudskim odnosima.

3. Razumijevanje emocija: Treća komponenta modela odnosi se na dublje razumijevanje emocija. To uključuje prepoznavanje složenosti emocija, razumijevanje njihovih uzroka i posljedica, te sposobnost razlikovanja između različitih nijansi emocija. Razumijevanje emocija omogućuje pojedincima da budu svjesni konteksta u kojem se emocije javljaju te da na njih odgovore na prikladan način.

4. Upravljanje emocijama: Posljednja komponenta modela Mayera i Saloveya odnosi se na sposobnost učinkovitog upravljanja emocijama. To uključuje sposobnost reguliranja vlastitih emocija kako bi se postigao emocionalni balans te upravljanje emocijama drugih ljudi u interpersonalnim situacijama. Osobe s visokom emocionalnom inteligencijom mogu kontrolirati svoje reakcije na stresne situacije, pokazivati empatiju te pružati podršku drugima (7).

Nova spoznaja u vođenju prepoznala je važnost emocija u poslu kao vrlo bitnu kariku svih ljudskih aktivnosti, pa tako i emocionalne inteligencije. U istraživanjima se navodi da je vođenje emotivni proces te da uspjeh vođe ovisi o emocionalnoj inteligenciji mnogo više nego kognitivnoj. Način na koji će se vođa nositi s frustracijama, kako će regulirati loša raspoloženja te kakav je u interakciji sa drugima, ovisi o njegovim emocionalnim sposobnostima. Time je omogućen potpuno nov, suvremeni pristup poslu i vođenju (8).

Emocionalna inteligencija ima veliki utjecaj na uspjeh i zadovoljstvo unutar radnog okruženja. Kada govorimo o emocionalno inteligentnim osobama na radnom mjestu, govorimo o osobama

koje su svjesne vlastitih emocija te ih mogu regulirati kako bi ostale staložene, smirene i fokusirane. Na taj način donose adekvatne odluke i rješavaju probleme na konstruktivan način. Emocionalna inteligencija je zaslužna za razvoj pozitivnih i produktivnih odnosa s drugim zaposlenicima, a ujedno i za profesionalni razvoj samog pojedinca u poslovnom svijetu (9).

Emocionalna inteligencija je vrlo važan pojam kod medicinskih sestara/tehničara, odnosno u sestrinskoj profesiji. Kada govorimo o zdravstvenoj njezi, kao jednoj od zadaća medicinskih sestara/tehničara, tada govorimo o skupu specifičnih znanja i vještina koje se stječu obrazovanjem. Sestrinstvo, samo po sebi, poteklo je iz skrbi za bolesne i nemoćne članove zajednice. Kroz povijest se pojavljuju brojne teoretičarke koje su jasno definirale zadaće medicinske sestre/tehničara te time znatno unaprijedile sestrinstvo kao samostalnu profesiju.

Sestrinstvo je zahtjevna profesija koja nudi jedinstvene izazove, stoga emocionalna inteligencija može omogućiti medicinskim sestrama/tehničarima učinkovite odgovore na izazove u profesionalnoj praksi. Kao jedan od temelja emocionalne inteligencije je empatija. Empatija i medicinska sestra/tehničar su pojmovi koji vrlo često dolaze u paru. Od početka školovanja medicinskih sestara/tehničara naglasak se stavlja na empatiju prema bolesniku kao jednu od ključnih kompetencija kvalitetne medicinske sestre/tehničara. U tom slučaju za postizanje izvrsnosti u sestrinskoj profesiji potrebna je emocionalna inteligencija uz stručna znanja (10). Medicinske sestre/tehničari svakodnevno svjedoče situacijama u kojima prevladava tuga, žalost, patnja, pa i smrt. U takvim situacijama potrebno je kontrolirati vlastite emocije, što iz poštovanja prema bolesniku, ali i iz poštovanja prema njegovoj obitelji. Kroz godine i godine takvog ophođenja prema samome sebi, dolazi do sindroma profesionalnog sagorijevanja. Neadekvatno reguliranje, izražavanje i prepoznavanje emocija s kojima se susreću medicinske sestre/tehničari dovodi do patologije mentalnog zdravlja. Za prepoznavanje i razumijevanje emocija, ujedno i zaštitu mentalnog zdravlja, potrebna je emocionalna inteligencija.

Empatija i suosjećanje prema bolesnicima ključni su elementi emocionalne inteligencije kod medicinskih sestara. Empatija se odnosi na sposobnost razumijevanja emocionalnih stanja, iskustava, doživljaja i potreba drugih ljudi, dok se suosjećanje odnosi na izražavanje brige i podrške njima. Ove osobine imaju veliki utjecaj na kvalitetu skrbi koju bolesnicima pružaju medicinske sestre/tehničari. Emocionalno inteligentne medicinske sestre/tehničari razvijaju osjetljivost za potrebe bolesnika, sposobne/i su primijetiti ne samo fizičke simptome već i

emocionalno stanje i psihološke izazove s kojima se bolesnik suočava. Na taj način prilagođavaju pristup pružanja odgovarajuće podrške. Empatične medicinske sestre/ tehničari sebe stavljaju u perspektivu bolesnika kako bi shvatile/i kako se pacijent osjeća u određenoj situaciji. Pružanjem utjehe i podrške daju im do znanja da se nalaze u sigurnim rukama. Razvijanjem empatije medicinske sestre/ tehničari stvaraju humaniji, topliji pristup zdravstvenoj njezi.

Stres je tjelesna i psihološka reakcija na vanjske i unutarnje stresore, ne odnosi se na situaciju već na reakciju u određenoj situaciji. Stres je neizbježna komponenta prisutna kod svakog pojedinca koja se javlja svakodnevno. Neka istraživanja navode da osoba s visokom razinom emocionalne inteligencija pokazuje nisku razinu stresa, te je zdravija zbog dobre kontrole svojih emocija. Iz tog razloga se emocionalna inteligencija navodi kao ključni faktor u zaštiti medicinskih sestara od stresa uzrokovanim na radnom mjestu. Poznato je da medicinske sestre/ tehničari pripadaju skupini profesija s visokim rizikom od stresa na radnom mjestu zbog velikog opterećenja poslom uključujući i druge rizike s kojima se svakodnevno susreću. Takva vrsta stresa ne utječe samo na zdravlje medicinskih sestara već i na sposobnosti da odgovore na zahtjeve posla. Prema provedenim istraživanjima, više od 40% medicinskih sestara pati od umjerene do teške razine stresa na radnom mjestu (11).

Medicinske sestre/ tehničari, kao i svi drugi zdravstveni radnici, često se suočavaju s zahtjevnim situacijama koje mogu izazvati snažne emocionalne odgovore. Upravljanje tim odgovorima nužno je za održavanje stabilnosti, za donošenje racionalnih odluka i za pružanje adekvatne skrbi bolesniku. Za upravljanje vlastitim emocijama, kod medicinskih sestara/ tehničara, potrebna je emocionalna regulacija. Emocionalno inteligentne medicinske sestre/ tehničari razvijaju strategije za smirivanje i kontrolu emocija, kako bi ostali djelotvorni u svojem radu a to uključuje tehniku dubokog disanja, razmišljanje pozitivnim mislima ili podršku kolegama. Stresne situacije vrlo često zahtijevaju brze prilagodbe i fleksibilnost što znači da medicinske sestre/ tehničari trebaju biti otvoreni za promjene, a sve za dobrobit bolesnika. Upravljanje vlastitim emocijama u stresnim situacijama također uključuje brigu o vlastitom blagostanju. Potrebno je da medicinske sestre/ tehničari prepoznaju važnost brige o sebi i provode aktivnosti koje im pomažu u oporavku od stresne situacije. To može uključivati redovito vježbanje, ispunjavanje slobodnog vremena aktivnostima koje ih ispunjavaju ili traženje podrške od obitelji i prijatelja. Sve te aktivnosti su usmjerene prema prevenciji profesionalnog izgaranja i održavanja dugoročnog blagostanja. Stoga se može zaključiti kako

je emocionalna inteligencija vrlo važna komponenta u smanjenju stresa i svih negativnih čimbenika koje donosi rad medicinskih sestara/ tehničara (12).

Komunikacija je proces dijeljenja informacija između dvije ili više osoba preko izabranog kanala prijenosa i mora biti shvaćena od strane primatelja. Komunikacija je vitalan dio svih funkcija menadžmenta, od planiranja, organiziranja, brige o ljudskim resursima, vođenja i do kontroliranja. Kako bih se poslovi razvijali, usavršavali i realizirali potrebno je provoditi uspješnu komunikaciju. Ona je ključni element u kreiranju klime ugodne za rad svim zaposlenicima (13). Uspješna komunikacija medicinskih sestara/ tehničara s ostalim članovima tima neophodna je za postizanje pozitivnih ishoda. Kvalitetna komunikacija unutar tima doprinosi boljoj organizaciji zdravstvene skrbi te samim time povećava zadovoljstvo bolesnika. Bitno je napomenuti kako neučinkovitu komunikaciju između članova tima opažaju i pacijenti. Odnos između medicinske sestre/ tehničara i bolesnika znatno ovisi o razumijevanju obrasca komunikacije (14).

Jedna od najvažnijih vještina medicinske sestre/ tehničara je slušanje s pažnjom. Medicinske sestre/ tehničari koje su iskreno posvećene slušanju bolesnika mogu dublje razumjeti njihovo stanje, njihove brige, strahove i očekivanja. Aktivno slušanje, postavljanje adekvatnih pitanja i zanimanje za pacijentovo stanje omogućava stvaranje sigurnog okruženja u kojem bolesnici osjećaju da su cijenjeni te da ih se razumije. Potrebno je naglasiti da medicinske sestre/ tehničari u komunikaciji s bolesnikom trebaju koristiti jasan i razumljiv jezik. Izbjegavanje stručnih termina i pojmova, te prilagođavanje komunikacije bolesniku ključni su za postizanje uspješne komunikacije. Osim verbalne komunikacije, pažnja mora biti usmjerena i na neverbalne znakove kao što su govor tijela i mimika lica (15). Neverbalna komunikacija je složeniji oblik komunikacije te, za razliku od verbalne, vezana je uz govor tijela osobe koja šalje ili prima poruku. Neverbalnom komunikacijom upotpunjava se sama komunikacija te se prenose stavovi i emocije prema primljenoj poruci ili pojedincu, bilo putem mimike lica, pokreta i položaja tijela i drugo. Komunikacijske vještine se uče te se mogu poboljšati svjesnim radom i trudom (16).

**2. HIPOTEZA**

Starosna dob i stručna sprema ispitanika utječu na razinu njihove emocionalne inteligencije.

### **3. CILJ**

Cilj istraživanja je ispitati sposobnost uočavanja i razumijevanja emocija, ispitati sposobnost njihova izražavanja i imenovanja te sposobnost regulacije i upravljanja emocijama kod medicinskih sestara/ tehničara.



## **4. ISPITANICI I METODE**

### **4.1 Ustroj studije**

Istraživanje je provedeno u obliku presječne studije (17).

### **4.2 Ispitanici**

Istraživanje je provedeno tijekom ožujka i travnja 2023. godine među medicinskim sestrama/tehničarima na Klinici za unutarnje bolesti KBC-a Zagreb. Istraživanje je obuhvatilo 63 osobe te je odobreno od strane Etičkog povjerenstva KBC-a Zagreb. U istraživanju je sudjelovala 51 medicinska sestra i 12 medicinskih tehničara. U dobi od 19 do 25 godina bilo je 15 osoba, od 26 do 35 godina bile su 24 osobe, od 36 do 47 godina bilo je 18 osoba i 6 osoba u dobi od 48 ili više godina.

### **4.3 Metode**

Metoda istraživanja bio je online anonimni validirani upitnik, Emocionalna kompetentnost (UEK-45). Upitnik se sastoji od 2 dijela. Prvi dio upitnika su pitanja o demografskim osobnostima ispitanika (dob, spol, stručna sprema). Drugi dio upitnika je podijeljen u 3 skupine te svaka skupina sadrži 15 pitanja. Prva skupina pitanja se odnosila na uočavanje i razumijevanje emocija, druga skupina se odnosila na sposobnost izražavanja i imenovanja emocija, a treća skupina se odnosila na sposobnost upravljanja emocijama. Za korištenje upitnika dobivena je suglasnost autora. Svaka tvrdnja mjerila se na Likertovoj skali od 1 do 5: 1 – uopće ne, 2 – uglavnom ne, 3 – kako kada, 4 – uglavnom da, 5 – u potpunosti da.

### **4.4 Statističke metode**

Za opis distribucije frekvencija istraživanih varijabli upotrijebljene su deskriptivne statističke metode. Srednje su vrijednosti izražene medijanom i interkvartilnim rasponom. Za provjeru razlika u rezultatima među više nezavisnih skupina ispitanika korištena je Jednosmjerna analiza varijance, a za provjeru rezultata među dvije nezavisne skupine ispitanika T test. Za ispitivanje povezanosti korištena je Point Biserialna i Pearsonova korelacija. Kolmogorov Smirnov test korišten je za testiranje normalnosti razdiobe. Kao razinu statističke značajnosti uzeta je vrijednost  $p < 0,05$ . Za obradu je korišten statistički paket IBM SPSS 25, proizvedeno u Chicagu, SAD, 2017. godine.

## 5. REZULTATI

U istraživanju je sudjelovalo 63 ispitanika, ženskog spola je njih 51 (81 %), muškog spola je 12 (19%) ispitanika. Završenu višu stručnu spremu ima 35 (55,8 %) ispitanika, srednju stručnu spremu 22 (34,9%) ispitanika, a visoku stručnu spremu 6 (9,5%) ispitanika. U dobi od 26 do 35 godina su 24 (38,1 %) ispitanika, u dobi od 19 do 25 godina 15 (23,8%) ispitanika, u dobi od 36 do 47 godina ima 18 (28,6%) ispitanika, a 6 (9,5%) ispitanika ima 48 ili više godina. (Tablica 1)

Tablica 1, Raspodjela demografskih i varijabli koje se odnose na operativni zahvat (n = 63)

		broj (%) ispitanika
Spol	Muško	12 (19)
	Žensko	51 (81)
Stručna sprema	SSS	22 (34,9)
	VŠS	35 (55,8)
	VSS	6 (9,5)
Dob	19 – 25	15 (23,8)
	26 – 35	24 (38,1)
	36 - 47	18 (28,6)
	48 i stariji	6 (9,5)

SSS – srednja stručna sprema; VŠS – viša stručna sprema; VSS – visoka stručna sprema

U Tablici 2 kod odgovora na pitanja podljestvice uočavanja i razumijevanja emocija najviše prosječno slaganje je s tvrdnjom „Kada se osjećam sretno i raspoloženo, tada najbolje učim i pamtim“  $M=4,21$  ( $SD=0,80$ ), dok je najmanje slaganje s tvrdnjom „Kada vidim kako se netko osjeća, obično znam što mu se dogodilo“  $M=2,97$  ( $SD=0,98$ ).

Tablica 2, Deskriptivna statistika odgovora podljestvice uočavanja i razumijevanja emocija (n = 63)

	M (raspon)	SD
Dobro raspoloženje mogu zadržati i ako mi se nešto loše dogodi	3,24 (1 – 5)	0,80
Gotovo uvijek mogu riječima opisati svoje osjećaje i emocije.	3,37 (1 – 5)	1,14

	M (raspon)	SD
I kada je moja okolina loše raspoložena, mogu zadržati dobro raspoloženje.	3,41 (1 – 5)	0,96
Iz neugodnih iskustava učim kako se ubuduće ne treba ponašati.	4,19 (1 – 5)	0,84
Kada me netko pohvali (nagradi), radim s više elana.	4,35 (1 – 5)	0,84
Kada mi nešto ne odgovara, to odmah i pokažem.	3,30 (1 – 5)	0,94
Kada mi se neka osoba sviđa, učinit ću sve da joj se i ja svidim.	3,37 (1 – 5)	1,03
Kada sam dobro raspoložen, teško me je oneraspoložiti.	3,68 (1 – 5)	0,89
Kada sam dobrog raspoloženja svaki mi se problem čini lako rješiv.	4,17 (1 – 5)	0,83
Kada sam s osobom koja me cijeni, pazim kako se ponašam.	4,02 (2 – 5)	0,88
Kada se osjećam sretno i raspoloženo, tada najbolje učim i pamtim.	4,21 (1 – 5)	0,80
Kada se zainatim, riješit ću i naizgled nerješiv problem.	4,17 (1 – 5)	0,92
Kada sretnem poznanika, odmah shvatim kako je raspoložen.	3,81 (2 – 5)	0,78
Kada vidim kako se netko osjeća, obično znam što mu se dogodilo.	2,97 (1 – 5)	0,98
Kod prijatelja mogu razlikovati kada je tužan, a kada razočaran.	4,19 (1 – 5)	0,89

U Tablici 3 je prikazan rezultat subskale podljestvice uočavanja i razumijevanja emocija Upitnika emocionalne kompetentnosti. Prosječna vrijednost rezultata iznosi  $M=56,38$  ( $SD=6,89$ ).

Tablica 3, Deskriptivna statistika ukupnog rezultata podljestvice uočavanja i razumijevanja emocija ( $n = 63$ )

	M (raspon)	SD
Uočavanje i razumijevanje emocija	56,38 (42 – 71)	6,89

U Tablici 4 rezultati su pokazali kako nema značajnih razlika u uočavanju i razumijevanju emocija prema demografskim varijablama.

Tablica 4, Uočavanje i razumijevanje emocija prema demografskim varijablama (n = 63)

		M (raspon)	SD	t (df)	P*
Spol	Muško	6,34 (47 – 69)	6,34	0,620 (60)	0,53
	Žensko	53,12 (42 – 71)	7,05		
		M (raspon)	SD	F (df)	P†
Stručna sprema	SSS	56,27 (42 – 71)	7,84	3,070 (61)	0,05
	VŠS	55,35 (43 – 70)	5,80		
	VSS	62,66 (53 – 70)	6,65		
Dob	19 – 25	57,60 (42 – 70)	7,75	0,680 (61)	0,56
	26 – 35	57,04 (45 – 70)	5,84		
	36 – 47	55,41 (43 – 71)	7,83		
	48 i stariji	53,50 (47 – 61)	6,81		

\* T test; † Jednosmjerna analiza varijance

U Tablici 5 kod odgovora na pitanja podljestvice sposobnosti izražavanja i imenovanja emocija najviše prosječno slaganje ispitanika je s tvrdnjom „Lako primijetim promjenu raspoloženja svoga prijatelja“ M=4,24 (SD=0,66), dok je najmanje slaganje sa tvrdnjom „Lako ću smisliti način da priđem osobi koja mi se sviđa“ M=3,21 (SD=1,06).

Tablica 5, Deskriptivna statistika odgovora podljestvice sposobnosti izražavanja i imenovanja emocija (n = 63)

	M (raspon)	SD
Lako ću smisliti način da priđem osobi koja mi se sviđa.	3,21 (1 – 5)	1,06
Lako mogu nabrojiti emocije koje trenutno doživim.	3,81 (1 – 5)	0,96
Lako primijetim promjenu raspoloženja svoga prijatelja.	4,24 (3 – 5)	0,66
Lako se mogu domisliti kako obradovati prijatelja kojem idem na rođendan.	3,92 (1 – 5)	1,03
Lako uvjerim prijatelja da nema razloga za zabrinutost.	3,51 (1 – 5)	0,89
Mogu dobro izraziti svoje emocije.	3,49 (1 – 5)	1,01
Mogu opisati kako se osjećam.	3,84 (2 – 5)	0,97

## REZULTATI

	M (raspon)	SD
Mogu opisati svoje sadašnje stanje.	3,87 (2 – 5)	0,97
Mogu reći da znam puno o svom emocionalnom stanju.	3,68 (1 – 5)	1,06
Mogu točno odrediti emocije neke osobe ako je promatram u društvu.	3,41 (1 – 5)	0,94
Mogu zapaziti kada se netko osjeća bespomoćno.	3,76 (2 – 5)	0,81
Moje ponašanje odražava moje unutarnje osjećaje.	3,25 (1 – 5)	1,09
Na meni se uvijek vidi kakvog sam raspoloženja.	3,57 (1 – 5)	1,13
Nastojim ublažiti neugodne emocije, a pojačati pozitivne.	3,90 (1 – 5)	0,911
Nema ništa loše u tome kako se obično osjećam.	3,69 (1 – 5)	0,985

U Tablici 6 je prikazan rezultat subskele podljestvice sposobnosti izražavanja i imenovanja emocija Upitnika emocionalne kompetentnosti. Prosječna vrijednost rezultata iznosi  $M=55,27$  ( $SD=8,69$ ).

Tablica 6, Deskriptivna statistika ukupnog rezultata podljestvice sposobnosti izražavanja i imenovanja emocija ( $n = 63$ )

	M (raspon)	SD
Uočavanje i razumijevanje emocija	55,27 (33 – 75)	8,69

Rezultati su pokazali kako nema značajnih razlika u sposobnosti izražavanja i imenovanja emocija prema demografskim varijablama (Tablica 7).

Tablica 7, Sposobnost izražavanja i imenovanja emocija prema demografskim varijablama ( $n = 63$ )

		M (raspon)	SD	t (df)	P*
Spol	Muško	52,41 (42 – 65)	7,30	-1,279 (59)	0,20
	Žensko	55,97 (33 – 75)	8,93		

		M (raspon)	SD	F (df)	P†
Stručna sprema	SSS	57,38 (42 – 75)	8,01	3,106 (60)	0,05
	VŠS	53,02 (33 – 70)	8,81		
	VSS	60,66 (51 – 71)	7,08		
Dob	19 – 25	57,33 (42 – 75)	9,85	0,751 (60)	0,52
	26 – 35	55,79 (42 – 71)	7,78		
	36 - 47	52,82 (33 – 63)	9,69		
	48 i stariji	55,00 (46 – 59)	5,24		

\* T test; † Jednosmjerna analiza varijance

U Tablici 8 kod odgovora na pitanja podljestvice sposobnosti upravljanja emocijama najviše prosječno slaganje ispitanika je s tvrdnjom „Obično razumijem zašto se loše osjećam“  $M=4,14$  ( $SD=0,69$ ), dok je najmanje slaganje sa tvrdnjom „Uglavnom mi je bilo lako izraziti simpatije osobi suprotnog spola“  $M=3,27$  ( $SD=1,06$ ).

Tablica 8, Deskriptivna statistika odgovora podljestvice sposobnosti upravljanja emocijama (n = 63)

	M (raspon)	SD
Obaveze ili zadatke radije odmah izvršim, nego da o njima mislim.	3,55 (1 – 5)	1,18
Obično razumijem zašto se loše osjećam.	3,62 (1 – 5)	0,94
Pokušavam održati dobro raspoloženje.	4,14 (2 – 5)	0,69
Prema izrazu lica mogu prepoznati nečija osjećanja.	3,78 (2 – 5)	0,77
Prepoznajem prikrivenu ljubomoru kod svojih prijatelja.	3,33 (1 – 5)	1,00
Primijetim kada netko nastoji prikriti loše raspoloženje.	3,73 (2 – 5)	0,78
Primijetim kada netko osjeća krivnju.	3,46 (1 – 5)	0,91
Primijetim kada netko prikriva svoje prave osjećaje.	3,57 (2 – 5)	0,81
Primijetim kada se netko osjeća potišteno.	3,94 (2 – 5)	0,66
Što se mene tiče, potpuno je u redu ovako se osjećati.	3,83 (1 – 5)	1,02
Uglavnom mi je bilo lako izraziti simpatije osobi suprotnog Spola.	3,27 (1 – 5)	1,06

## REZULTATI

	M (raspon)	SD
Uočim kad se netko ponaša različito od onoga kako je raspoložen.	3,62 (2 – 5)	0,70
Većinu svojih osjećaja lako mogu imenovati.	3,70 (1 – 5)	0,94
Većinu svojih osjećaja mogu prepoznati.	3,90 (1 – 5)	0,89
Znam kako mogu ugodno iznenaditi svakoga svoga prijatelja.	3,97 (2 – 5)	0,95

U Tablici 3 je prikazan rezultat subskele podljestvice sposobnosti upravljanja emocijama Upitnika emocionalne kompetentnosti. Prosječna vrijednost iznosi  $M=55,43$  ( $SD=7,96$ ) (Tablica 9).

Tablica 9, Deskriptivna statistika ukupnog rezultata podljestvice sposobnosti upravljanja emocijama ( $n = 63$ )

	M (raspon)	SD
Uočavanje i razumijevanje emocija	55,43 (41 – 75)	7,96

U Tablici 10 rezultati su pokazali kako nema značajnih razlika u sposobnosti upravljanja emocijama prema demografskim varijablama.

Tablica 10, Sposobnost upravljanja emocijama prema demografskim varijablama ( $n = 63$ )

		M (raspon)	SD	t (df)	P*
Spol	Muško	53 (46 – 67)	7,34	-1,120 (60)	0,26
	Žensko	55,96 (41 – 75)	8,06		
		M (raspon)	SD	F (df)	P†
Stručna sprema	SSS	54,54 (41 – 75)	8,29	1,682 (61)	0,19
	VŠS	55,02 (42 – 74)	7,51		
	VSS	61,00 (47 – 71)	8,43		
	19 – 25	55,33 (41 – 75)	8,93		0,56

REZULTATI

		M (raspon)	SD	t (df)	P*
Dob	26 – 35	57,17 (45 – 74)	9,28	0,680	
	36 - 47	53,77 (42 – 66)	6,24		
	48 i stariji	54,00 (48,57)	3,52		

\* T test; † Jednosmjerna analiza varijance

Tablica 11, Povezanost demografskih varijabli i rezultata podljestvica Upitnika emocionalne inteligencije

		1.	2.	3.	4.	5.	6.
1. Dob	r	1					
	P*						
2. Spol	r	0,34 5	1				
	P†	0,00 6					
3. Stručna sprema	r	0,16 2	- 0,13 4	1			
	P*	0,20	0,29				
4. Sposobnost uočavanja i razumijevanja emocija	r	- 0,17 7	- 0,08 0	0,153	1		
	P*	,16	,53	,23			
5. Sposobnost izražavanja i imenovanja emocija	r	- 0,15 9	0,16 4	- 0,036	0,705	1	
	P*	0,22	0,20	0,78	<0,001		
6. Sposobnost upravljanja emocijama	r	- 0,10 0	0,14 3	0,174	0,737	0,805	1
	P*	0,43	0,26	0,17	<0,001	<0,001	

\* Personova korelacija; † Point Bisserijalna korelacija



## 6. RASPRAVA

Emocionalna inteligencija je još uvijek nepoznat pojam većini ljudi, pa stoga ni njena važnost ne dolazi do izražaja koliko bi trebala. U današnjem svijetu, u svakodnevnim situacijama u kojima se pojedinac nađe, potrebna je visoka razina emocionalne inteligencije za efikasno obavljanje svih zadaća pa tako i poteškoća koje u životu nailaze. Važnosti emocionalne inteligencije kod medicinskih sestara svjedočimo i sami na radnom mjestu i u medijima. Suočene s egzodusom radnog kadra, preopterećenje obimom posla, mala plaća, visoka doza stresa, nerealna očekivanja, neadekvatno ophođenje od strane pacijenata, njihovih obitelji pa i kolega na radnom mjestu, dovode ih u nepovoljan fizički i psihički položaj. Razumijevanjem i regulacijom emocija prikupljenih tokom radnog dana, medicinske sestre/ tehničari bi znatno smanjile rizik od pojave sindroma sagorijevanja.

Cilj istraživanja bio je ispitati sposobnost uočavanja i razumijevanja emocija, ispitati sposobnost njihova izražavanja i imenovanja te sposobnost regulacije i upravljanja emocijama kod medicinskih sestara/ tehničara. Metodologija istraživanja bazirala se na validiranom upitniku UEK-45 koji se ispunjavao online. Za opis distribucije frekvencija istraživanih varijabli upotrijebljene su deskriptivne statističke metode. Srednje su vrijednosti izražene medijanom i interkvartilnim rasponom. Za provjeru razlika u rezultatima među više nezavisnih skupina ispitanika korištena je Jednosmjerna analiza varijance, a za provjeru rezultata među dvije nezavisne skupine ispitanika T test.

U ovom istraživanju sudjelovale su medicinske sestre/ tehničari Klinike za unutarnje bolesti KBC-a Zagreb. U istraživanju je ukupno sudjelovalo 63 medicinskih sestara/ tehničara. Od ukupnog broja ispitanih 81% (N=51) su bile medicinske sestre, a 19% (N=12) su medicinski tehničari. Najveći broj ispitanika ima između 26 i 35 godina, njih 38,1% (N=24), a najmanji broj ispitanika, njih 9,5% (N=6) ima 48 ili više godina. Višu stručnu spremu ima 55,8% ispitanika (N=35), a najmanje ispitanika ima visoku stručnu spremu, njih 9,5% (N=6). U istraživanju je bilo ponuđeno 45 tvrdnji koje su se bodovale na Likertovoj skali od 1 do 5 s time da 1 – označava uopće ne, 2 – označava uglavnom ne, 3 – označava kako kada, 4 – označava uglavnom da, a 5 – označava u potpunosti da. Na temelju provedenog istraživanja rezultati su pokazali kako je dob ispitanika umjereno pozitivno povezana sa spolom ispitanika (Point Biserialna korelacija;  $P=0,006$ ), odnosno veća dob je povezana sa ženskim spolom ispitanika. Sposobnosti izražavanja i imenovanja emocija je visoko pozitivno povezana s

rezultatima sposobnosti uočavanja i razumijevanja emocija (Pearsonova korelacija,  $P < 0,001$ ), odnosno što je veća sposobnost izražavanja i imenovanja emocija veća je i sposobnost uočavanja i razumijevanja emocija i obrnuto. Sposobnost upravljanja emocijama je visoko pozitivno povezana sa sposobnošću uočavanja i razumijevanja emocija (Pearsonova korelacija,  $P < 0,001$ ) i sposobnošću izražavanja i imenovanja emocija (Pearsonova korelacija,  $P < 0,001$ ), odnosno što je veća sposobnost upravljanja emocijama veće su i sposobnosti uočavanja i razumijevanja emocija i sposobnosti izražavanja i imenovanja emocija i obrnuto. Kod odgovora na pitanja podljestvice uočavanja i razumijevanja emocija najviše prosječno slaganje je s tvrdnjom „Kada se osjećam sretno i raspoloženo, tada najbolje učim i pamtim“  $M=4,21$  ( $SD=0,80$ ), dok je najmanje slaganje s tvrdnjom „Kada vidim kako se netko osjeća, obično znam što mu se dogodilo“  $M=2,97$  ( $SD=0,98$ ). Kod odgovora na pitanja podljestvice sposobnosti izražavanja i imenovanja emocija najviše prosječno slaganje ispitanika je s tvrdnjom „Lako primijetim promjenu raspoloženja svoga prijatelja“  $M=4,24$  ( $SD=0,66$ ), dok je najmanje slaganje s tvrdnjom „Lako ću smisliti način da priđem osobi koja mi se sviđa“  $M=3,21$  ( $SD=1,06$ ). Kod odgovora na pitanja podljestvice sposobnosti upravljanja emocijama najviše prosječno slaganje ispitanika je s tvrdnjom „Obično razumijem zašto se loše osjećam“  $M=4,14$  ( $SD=0,69$ ), dok je najmanje slaganje s tvrdnjom „Uglavnom mi je bilo lako izraziti simpatije osobi suprotnog spola“  $M=3,27$  ( $SD=1,06$ ).

Također, rezultati su pokazali da ne postoji značajna razlika u odgovorima prema demografskim varijablama što znači da u ovom slučaju nema razlike u razini emocionalne inteligencije s obzirom na dob i stručnu spremu ispitanika. Za pretpostaviti je da su osobe starije životne dobi iskusnije i mudrije od osoba mlađe životne dobi. S obzirom na veće iskustvo ophođenja s ljudima i s obzirom da se emocionalna inteligencija može razvijati tijekom života, očekujemo višu razinu emocionalne inteligencije kod njih (18). Iako se očekuje kako će se pojedincima razina emocionalne inteligencije povećavati s godinama starosti, to se ne odnosi i na obrazovanje. Medicinske sestre/ tehničari s visokom stručnom spremom, iako je uzorak malen, u ovom istraživanju nisu emocionalno kompetentnije od medicinskih sestara/ tehničara s višom ili srednjom stručnom spremom. Druga su istraživanja pokazala kako dob i stručna sprema utječu na razinu emocionalne inteligencije. Osim dobi i stručne spreme, provedena su istraživanja o utjecaju emocionalne inteligencije na sindrom sagorijevanja. Dobiveni rezultati govore kako postoji negativna veza između emocionalne inteligencije i sindroma sagorijevanja, odnosno, povećanjem razine emocionalne inteligencije smanjuje se

rizik od sindroma sagorijevanja i obrnuto (19). To je dokaz da treba obratiti pozornost na jačanje emocionalne inteligencije pojedinaca bilo u obliku predavanja ili tečaja od strane poslodavca.

Nedostatak ovog istraživanja je definitivno mali uzorak ispitanika s obzirom da se istraživanje provodilo samo u jednoj od Klinika KBC-a Zagreb, a ne na razini svih Klinika, to jest cijele bolnice. Osim toga izostavljena su i druga potencijalno važna demografska obilježja ispitanika: način rada (jutarnji rad ili rad u smjeni), odjel te pozicija na kojem ispitanik radi. Sestrinska profesija se oduvijek smatra ženskom profesijom s obzirom da ju velikom većinom čine medicinske sestre, pa su tako i u ovom istraživanju nad brojem medicinskih tehničara prevladale medicinske sestre.

Budući da za emocionalne informacije ne postoji algoritam prema kojem se može odrediti točan odgovor, osobe u svakodnevnom životu često određuju točan odgovor na temelju slaganja s ostatkom grupe (20). U budućim istraživanjima na većem uzorku ispitanika moglo bi se doći do adekvatnijih i mjerodavnijih rezultata koji nam ukazuju na razinu emocionalne inteligencije kod medicinskih sestara/ tehničara. Sukladno rezultatima, treba se posvetiti jačanju i razvijanju emocionalne inteligencije kod pojedinca. Za razliku od IQ-a, za emocionalnu inteligenciju je specifično da se može razvijati tijekom cijeloga života.

## 7. ZAKLJUČAK

Prema provedenom istraživanju i dobivenim rezultatima mogu se izvesti zaključci:

1. Rezultati pokazuju kako nema značajne razlike u uočavanju, razumijevanju, izražavanju, imenovanju, upravljanju i regulaciji emocija prema demografskim varijablama.
2. Emocionalna inteligencija je vrlo bitna komponenta u radu i funkcioniranju medicinskih sestara/ tehničara.
3. Ključno je osigurati programe za razvijanje emocionalne inteligencije na razini svih bolnica u Republici Hrvatskoj kako bi se smanjio rizik od pojave sindroma sagorijevanja kod medicinskih sestara/ tehničara.
4. Emocionalna inteligencija je zaslužna za razvoj pozitivnih i produktivnih odnosa te za osobni razvoj osobe, kako u poslovnom tako i u privatnom okruženju.

## 8. SAŽETAK

**Cilj:** Cilj istraživanja je ispitati sposobnost uočavanja i razumijevanja emocija, ispitati sposobnost njihova izražavanja i imenovanja te sposobnost regulacije i upravljanja emocijama kod medicinskih sestara/ tehničara.

**Ustroj studije:** Presječna studija.

**Ispitanici i metode:** U ovome istraživanju sudjelovalo je 63 medicinskih sestara/ tehničara Klinike za unutarnje bolesti KBC-a Zagreb. Istraživanje je provedeno putem validiranog upitnika Emocionalne kompetentnosti UEK-45. Upitnik se sastoji od 2 dijela, prvi dio se odnosi na demografska obilježja ispitanika s obzirom na dob, spol, stručnu spremu. Drugi dio upitnika sastoji se od 45 tvrdnji koje se mjere na Likertovoj skali od 1 do 5.

**Rezultati:** Ovo istraživanje pokazalo je kako su rezultati sve 3 skupine tvrdnji visoko pozitivno povezane te da dob i stručna sprema ispitanika ne utječu na razinu njihove emocionalne inteligencije.

**Zaključak:** Rezultati pokazuju kako nema značajne razlike u uočavanju, razumijevanju, izražavanju, imenovanju, upravljanju i regulaciji emocija prema demografskim varijablama. Svaki pojedinac treba raditi na razvoju vlastite emocionalne inteligencije.

**Ključne riječi:** emocije, emocionalna inteligencija, kompetentnost, medicinska sestra/ tehničar

## 9. SUMMARY

### **Emotional intelligence in the nursing profession**

**Objective:** The objective of the research is to examine the ability to perceive and understand emotions, to examine the ability to express and name them, and the ability to regulate and manage emotions in nurses/technicians.

**Study design:** Cross-sectional study.

**Respondents and methods:** 63 nurses/technicians of the Clinic for Internal Diseases of KBC Zagreb participated in this research. The research was conducted using the validated Emotional Competence UEK-45 questionnaire by Vladimir Takšić. The questionnaire consists of 2 parts, the first part refers to the demographic characteristics of the respondents; age, gender, professional qualification. The second part of the questionnaire consists of 45 statements that are measured on a Likert scale from 1 to 5.

**Results:** This research showed that the results of all 3 groups of statements are highly positively correlated and that the age and professional education of the respondents do not affect the level of their emotional intelligence.

**Conclusion:** The results show that there is no significant difference in the perception, understanding, expression, naming, management and regulation of emotions according to demographic variables. Each individual should work on developing their own emotional intelligence.

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

**10. LITERATURA**

1. Goleman D., Emocionalna inteligencija. 2. izdanje. Zagreb: Mozaik knjiga; 1995;5-35.
2. Kučko I., Utjecaj emocionalne inteligencije na uspješnost vođenja u zdravstvenim ustanovama. Diplomski rad. Koprivnica: Sveučilište Sjever; 2022;1-13.
3. Čorlukić M., Krpan J., Što su emocije? – Suvremene neuroznanstvene teorije. Specijalna bolnica za zaštitu djece s neurorazvojnim i motoričkim smetnjama, Zagreb. Sveučilište u Zagrebu. Filozofski fakultet; 2020;50-71.
4. Eysenck H. J., Provjerite svoju inteligenciju. 2. izdanje. Zagreb: Naklada Slap; 1996.
5. Posavec M., Višestruke inteligencije u nastavi. Život i škola. 2010;24:55-64.
6. Goleman D., Emocionalna inteligencija u poslu. 5. izdanje. Zagreb: Mozaik knjiga; 2017;10-22.
7. Salovey, P., & Mayer, J. D. Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 1990;9(3):185-211.
8. Ilić E., Emocionalna inteligencija i uspješno vođenje. *Ekonomski pregled*. 2008;59(9-10):576-592.
9. Goleman D. *Working with Emotional Intelligence*. Bantam Books; 1998.
10. Rimac B., O sestrinstvu, zanimanju, profesiji, znanstveno utemeljenoj disciplini i budućnosti. Pregledni rad. *Zbornik sveučilišta Libertas*. 2019;135-139.
11. Matulović I, Rončević T, Sindik J., Stres i suočavanje sa stresom – primjer zdravstvenog osoblja. *Sestrinski glasnik*. 2012;17(3):174-176.
12. Yousif Ali Y, Deldar Morad A, Rasoul Sabri P. Emotional intelligence dimensions as predictors of coping reactions to stress in nursing practitioners. *Fukushima J Med Sci*. 2020;65(3):99-108.
13. Garača N, Kadlec Ž., Komunikacija u procesu menadžmenta. *Praktični menadžment*. 2011;2(2):118-125.
14. Ležaić A., Komunikacija u zdravstvenom timu. *Sestrinski glasnik*. 2020;25(2):146-151.
15. Šilje M., Glavinić N., Potrebna znanja i vještine medicinske sestre/ tehničara: vještine postavljanja pitanja potrebe za savjetovanje i metode koje pomažu u prihvaćaju dijagnoze. *Sestrinski glasnik*. 2017;22(1):18-22.
16. Trstenjak I., Profesionalna komunikacija medicinskih sestara/ tehničara na primarnoj i sekundarnoj razini zdravstvene zaštite. Diplomski rad. Koprivnica. Sveučilište Sjever; 2022;6-8.

17. Marušić M. i sur., Uvod u znanstveni rad u medicini. 6. Zagreb: Medicinska naklada; 2019.
18. Klarin M., Zadovoljstvo životom i procjena zdravlja u osoba starije životne dobi. Med. Jad. 2019;49(1):5-13.
19. Gaiser G., Povezanost emocionalne inteligencije i sindroma sagorijevanja kod studenata. Diplomski rad. Zagreb. Sveučilište u Zagrebu. Ekonomski fakultet; 2022;30-38.
20. Takšić V., Mohorić T., Munjas R., Emocionalna inteligencija: teorija, operacionalizacija, primjena i povezanost s pozitivnom psihologijom. Filozofski fakultet Rijeka. Društvena istraživanja. Zagreb. 2006;4-5(84-85)729-752.



**12. PRILOZI**

## 1. Prilog : Suglasnost Etičkog povjerenstva KBC-a Zagreb

**KLINIČKI BOLNIČKI CENTAR ZAGREB**  
**Etičko Povjerenstvo**  
**ZAGREB – Kišpatićeva 12**

Klasa: 8.1-23/88-2  
Broj: 02/013 AG

Zagreb, 3. travnja 2023. godine

**Valentina Župetić, bacc. med. techn.**  
**Klinika za unutarnje bolesti**

**Predmet: Suglasnost za provođenje istraživanja**

Na 249. redovnoj sjednici Etičkog povjerenstva KBC-a Zagreb održanoj 3. travnja 2023. godine razmotrena je Vaša zamolba za odobrenje provođenja istraživanja pod nazivom: „Emocionalna inteligencija u sestrinskoj profesiji“ u svrhu izrade diplomskog rada pod mentorstvom prof. dr. sc. Igora Filipčića, dr. med.

Istraživanje će se provesti u Klinici za unutarnje bolesti Kliničkog bolničkog centra Zagreb.

Etičko je povjerenstvo suglasno s provođenjem navedenog istraživanja, s obzirom da se isto ne kosi s etičkim načelima.

**Predsjednik Etičkog povjerenstva**  
*specijalist psihologije, dr. h.c.*  
*subspecijalist u biopsihologiji*  
**Prof. dr. sc. Darko Marcinko**  
156698

**Dostaviti:**

1. Valentina Župetić, bacc. med. techn.,  
Klinika za unutarnje bolesti,
2. Arhiva.