

EMOTIONAL INTELLIGENCE IN THE TRAINING AND PROFESSIONAL ACTIVITY OF THE NURSE¹

Assoc. Prof. Despina Georgieva, PhD

Department of Health Care,
University of Ruse “Angel Kanchev”
Phone: +359 88 9789100
E-mail: dpgeorgieva@uni-ruse.bg

Assoc. Prof. Irinka Hristova, PhD

Department of Health Care,
“Angel Kanchev” University of Ruse
Phone: +359 884 582 733
E-mail: ihristova@uni-ruse.bg

Assoc. Prof. Greta Koleva, PhD

Department of Health Care,
“Angel Kanchev” University of Ruse
Phone: +359 882 517 173
E-mail: gkoleva@uni-ruse.bg

Abstract: *The learning process and the professional activity of the nurse are related to interaction at different levels. This interaction requires both certain personal qualities, professional knowledge and skills, as well as social and communicative competences. Achieving high levels of social and emotional intelligence is an important condition for professional and quality nursing care. A large part of the nurse's activities require proper management of one's own emotions, as well as recognizing and managing the emotions of patients and other members of the professional team. In the literature, authors include different components of emotional intelligence. The ability to react adequately in a specific situation, dealing with negative emotions, showing empathy, strong motivation and self-control of the nurse are manifestations of emotional intelligence and high professionalism.*

The need for training nurses in terms of emotional intelligence is determined by the frequent, publicly disclosed cases of aggression and conflicts in medical facilities. The reasons are two-fold: on the one hand, the ever-increasing aggression shown by patients and their relatives, the lack of trust and recognition of the authority of professionals working in medical facilities, and dissatisfaction with the health care system. On the other hand, there are the problems of medical specialists working in medical institutions: the long-lasting and deepening personnel crisis, the lack of motivation and job satisfaction, as well as the lack of knowledge and experience to deal with emotionally negative situations.

Keywords: Emotional intelligence, Nursing, Training, Professional activity, Conflict management and aggression

JEL Codes: I10

ВЪВЕДЕНИЕ

Емоционалната интелигентност (ЕИ) сбор от емоционални и социални умения, които влияят върху начина, по който възприемаме и изразяваме себе си, развиваме и поддържаме социални взаимоотношения, справяме се с предизвикателствата и използваме емоционалната информация по ефективен и смислен начин. ЕИ е самоосъзнаване на емоциите и способността да се разпознават и предвиждат собствените емоции и тези на другите. Тези способности се използват за развиване и поддържане на взаимоотношенията в професионални, лични и социални ситуации. Високите нива на ЕИ в сестринската професия е изключително важно условие за осигуряване на качествени и професионални грижи, от които пациентите се нуждаят.

¹ Докладът е представен на 27 октомври 2023 в секция Здравни грижи с оригинално заглавие на български език: Емоционалната интелигентност в обучението и професионалната дейност на медицинската сестра

Професията на медицинската сестра е свързана ежедневно със силно емоционална дейност и в хода на кариерата на всяка медицинска сестра се наблюдават върхове и спадове в професията. Ангажираността на емоционалната сфера прави професията уникална и много изискваща. Често медицинската сестра усеща полярност в чувствата и емоциите си, вариращи от разочарования, неудовлетвореност и страхове, до професионална удовлетвореност и радост, че е успяла да помогне и да усети „благодарният поглед“ на пациента. Самото естество на работата е наситена с множество чувства и емоции: на безпомощност, когато са изчерпани всички възможности на медицината, силни негативни емоции при срещата със смъртта, болка от не дооценеността на труда и не основателната агресия на пациенти и близки към човека, които дава всичко от себе си в професионално и лично отношение.

Престоят в болница обичайно е едно от най-трудните преживявания за повечето хора. Той зависи от много компоненти – отношение към собственото здраве, възпитание, минали болнични престои, отношение на доверие към постиженията на съвременната медицина, медицински персонал и др. Особено важни в такъв момент за пациентите са грижите – и то не само грижите, касаещи соматичната болест, но и емоционалния отклик, който те срещат у медицинския персонал. (V. Donkina, R. Doynovska, 2012). Медицинските сестри най-интензивно взаимодействат с пациенти и семейства, които често са поставени в предизвикателни ситуации с негативно наситени емоционални състояния. Всички тези емоционално наситени ситуации изискват от медицинската сестра притежаване на висока ЕИ, за да може от една страна да се справи успешно със своите емоции и от друга с тези на страдащия човек: майка страдаща за болното си дете, син/дъщеря не приемащи смъртта на баща/майка и др. Сблъсъкът с пациенти и семейства в състояние на емоционален дистрес изисква професионално поведение и контрол на емоциите на медицинските специалисти. В тези ситуации медицинската сестра е необходимо да е наясно със собственото си емоционално състояние, да е готова да овладее собствените си емоции в състояние на предизвикателство от страна на пациентите или техните близки, така че да не допусне негативно повлияване на взаимодействието.

ИЗЛОЖЕНИЕ

Според Даниел Голман, емоцията е „всяко умствено вълнение или тревога, чувство, страст; всяко интензивно или възбудено състояние на ума. Емоцията означава чувството и свързаните с него мисли, психологически и биологични състояния, както и обусловената от него склонност към едно или друго действие. Има стотици емоции, всяка със свои нюанси, варианти, мутации и изменения. Авторът характеризира емоционалния ум като много по-бърз от рационалния, но с неточна реакция, впускащ се в действие, без да спре дори за миг, за да помисли какво всъщност прави. Скоростта, с която действа, е сериозна пречка пред аналитичните разсъждения, характерни за рационалния ум. Действията, обусловени от емоционалния мозък, са придружени от особено силна увереност, страничен продукт от праволинейната и опростенческа гледна точка, която може да се окаже напълно непонятна за рационалния ум. Тъй като интервалът между дразнителя и емоцията може да бъде само миг, механизмът, който оценява възприятията, трябва да е в състояние да реагира светкавично. Тази оценка на нуждата от действие трябва да бъде автоматична и толкова бърза, че да не може да влезе в съзнанието. (Golman.D., 2011).

Институтът по здравеопазване и човешки потенциал (ИННР.2003), определя емоционалната интелигентност като „способността да разпознаваме, разбираме и управляваме собствените си емоции“ и „разпознаваме, разбираме и влияем на емоциите на другите“.

Д. Голман систематизира основните компоненти на емоционалната интелигентност. Те включват: самоосъзнаване, емоционален контрол, мотивация, емпатия и връзки. Възможността да мотивираш себе си, да проявяваш постоянство в трудни моменти, да контролираш импулсите си и да отлагаш възнаграждението за усилията си, да регулираш настроеността си и да не позволяваш тревогата да пречи на мисленето, да проявяваш съпричастност и да живееш с надежда. (Golman. D, 2011).

Петте елемента на емоционалната интелигентност в сестринството могат да определят успеха и здравето на медицинската сестра, както и да повлияят на благосъстоянието на пациентите и колегите.

За разлика от тестовете за интелигентност, до момента не е разработена единна система за оценка на емоционалната интелигентност, която да дава ясен „резултат“. Според специалистите такава система няма и не може да има. Макар и да съществуват множество изследвания върху едно или друго умение.

Според Р. Худ, Х. Толи, ЕИ се състои от пет компонента или 5 сфери на компетентност със съответни характеристики:

Самоконтрол: владение на емоциите и умение за дистанциране от проблема; възможност за дистанциране и забавяне на преценката; гъвкавост; изразяване на мнението

Самопознание: уважение към себе си; позитивизъм и негативизъм; верни на себе си; логика и рационалност; влиянието на другите; влияние върху другите.

Мотивация: желание за постигане на високи стандарти; желание за постигане на високи стандарти; всеоedayност; инициативност; оптимизъм въпреки обстоятелствата.

Емпатия: разбиране и отговорност към другите; интересите на другите като критерии за оценка; подкрепа развитието на другите; обществена и политическа нагласа/настройка

Социални умения: развиване и поддържане на междуличностни взаимоотношения; общуване с другите; работа с другите (R. Hood, H. Tolley).

ЕИ в сестринството е необходимо условие не само в грижата за другите, но и за самосъхранение на работещите. Самото естество на професията може бързо да се превърне в емоционално претоварваща и изискваща дейност т.к. е свързана не само с физическо натоварване, а с ангажиране и на емоционалната сфера. Аспекти на самосъзнанието и емоционалния контрол гарантират, че медицинските сестри могат да разпознават собствените си емоции и да управляват реакциите, защитавайки както тяхното психично здраве, така и благосъстоянието на своите пациенти. Запазването на спокойствие в стресови ситуации и дори в ситуации на живот и смърт е наложително за медицинските сестри. Осъзнаването и емоционалният контрол позволяват на медицинските сестри да разберат емоциите, които изпитват, и да смекчат реакциите си за възможно най-добрия резултат.(Raghubir AE., 2018).

Управлението на емоциите е особено важно в ситуации, когато се налага извършване на дейностите под напрежение. Например при даване и получаване на обратна връзка; спазване на кратки срокове; справяне с предизвикателни взаимоотношения; липса на достатъчно ресурси и др. Научен факт е, че емоциите предхождат мисълта. Когато емоциите се развихрят, те променят начина, по който мозъците функционират и водят до намаляване на когнитивни способности, възможностите за вземане на решения и дори влияят на междуличностните отношения. Разбирането и управлението на собствените и емоциите на другите помага за по-успешно кариерно развитие и по-успешни връзки в личния живот (Health & Nursing, 2020).

Множество доклади в световен мащаб публикуват данни за професионалната умора на работното място, както и за връзката между психичното здраве на медицинските сестри и качеството на грижите. Именно високите нива на ЕИ позволяват на медицинските сестри да разпознават собствените си емоции, да предприемат стъпки за контрол на реакциите си, както и да осъзнаят необходимостта и момента да потърсят помощ.

Успешната медицинска сестра може да синтезира високи нива на ЕИ и качествени здравни грижи. Тя трябва да бъде грижовна, да обича да помага на другите и да иска да промени света за по-добро. В същото време трябва да се фокусира върху безопасността и грижите, основани на доказателства.

Като цяло, ЕИ позволява на медицинските сестри да вземат по-добри решения, да управляват грижите за пациентите си по-ефективно, да подобряват взаимоотношенията и да въздействат положително върху качеството на грижите, получавани от пациентите и семействата (Kooker B.M., Shoultz J., Codier E.E., 2007),(Pisanos D.E., 2011) (Renaud M.T., Rutledge C., Shepherd L. 2012). Поради влиянието, което ЕИ има върху действията на медицинските сестри,

разбирането същността и значението на проблема, може да подобри приложението му в рамките на професията.

Мащабно проучване на статии, публикувани на английски език разкрива широко разпространена подкрепа на концепциите за ЕИ в сестринските грижи. Теоретичната литература потвърждава, че концепциите за ЕИ са от централно значение за сестринската практика. Счита се, че проблема трябва да бъде ясен още в рамките на обучението на медицинските сестри, тъй като може да повлияе на качеството на обучението на студентите, етичното вземане на решения, критичното мислене, доказателствата и използването на знания в практиката. Освен това емоционално интелигентните лидери влияят върху задържането на служителите, качеството на грижите за пациентите и резултатите. (Bulmer S.K., Profetto-McGrath J., Cummings G.G, 2009).

ЕИ се превръща във важен аспект в сестринската практика през последните години. В контекста на напредналата медицинска сестринска практика, ЕИ помага за улесняване на емоционалното благополучие сред практикуващите медицински сестри. Подпомага за подобряване на способността за упражняване на компетенции по начин, който ще бъде от полза за пациентите, техните семейства, колегите и самите тях като работещи професионалисти (Raghubir AE, 2018)

За повлияване на емоционалната интелигентност на медицинските сестри в развитите европейски страни се предлагат различни форми на продължаващо обучение, онлайн програми за периодични обучения, тествания и тренинги за диагностика и придобиване усъвършенстване на уменията. Съществуват организации, предлагащи официални начини за оценка на емоционална интелигентност чрез използване на различни тренинги и онлайн тестове. (ИННР, 2003). В България практикуващите медицински сестри не са задължени за участват в такъв тип обучения. При осъзнаване на необходимостта и потребността от повишаване на емоционалната интелигентност всеки медицински специалист индивидуално и напълно самостоятелно взема такова решение за професионално лично усъвършенстване. На базата на проучения положителен опит в обучението на медицинските сестри ОКС „бакалавър“ е предвидена избираема дисциплина *Комуникации в сестринската практика*, с включено обучение и тестване на Емоционалната интелигентност на студентите-медицински сестри. В ОКС „магистър“ *Управление на здравните грижи* в дисциплината *Приложна психология* също се разглеждат проблематиката за емоционалната интелигентност в контекста на медицинските професии. Към Център за продължаващо обучение е заявен курс *Психосоциална комуникация в медицинската практика* от катедра *Здравни грижи*. Обучението се осъществява чрез различни форми на обучение, включващи запознаване с проблема, тренинги за придобиване на умения, тестове, насочени към, диагностика на ЕИ, др.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Практикуването на професията медицинската сестра изисква множество личностни качества, професионални умения и компетенции. Тя трябва да притежава етични, морални ценности, комуникативни, психологически, емоционални умения, умения за вземане на решения и емпатия. Знанията за същността и значението на ЕИ може да повлияе положително на развитието на самосъзнанието, самоуправлението, социалното съзнание и управление на взаимоотношенията. ЕИ има пряко въздействие върху всички аспекти на обучението и практиката на медицинските сестри, както и пряко влияние върху качеството на здравните грижи. В литературата авторите включват различни компоненти на емоционалната интелигентност. Способността за адекватна реакция в конкретна ситуация, справянето с негативните емоции, проявата на емпатия, силната мотивация и самоконтрола на медицинската сестра са прояви на емоционална интелигентност и висок професионализъм. Необходимостта от обучение на медицинските сестри по отношение на ЕИ се обуславя от

зачестилиите, публично оповестени случай на агресия и конфликти в лечебните заведения. Причините са двустранни: от една страна непрекъснато увеличаващата се агресия, проявена от пациентите и техните близки, липсата доверие и признаване авторитета на работещите в лечебните заведения професионалисти и неудовлетвореност от здравната система. От друга страна са проблемите на работещите в лечебните заведения медицински специалист: дълго продължаващата и задълбочаващата се кадрова криза, липсата на мотивация и удовлетвореност от работата, както и липсата на знания и опит за справяне с емоционално негативните ситуации.

REFERENCES

- Bulmer Smith K., Profetto-McGrath J., Cummings G.G.(2009).Emotional intelligence and nursing: an integrative literature review. *Int J Nurs Stud.* 2009;46(12):1624–1636. doi: 10.1016/j.ijnurstu.2009.05.024.
- Donkina, V., Doinovska, R. (2012). Emotional intelligence and psychological literacy in medical care, *Nursing*, ISSN 1310-7496, 2012, issue 3, pp. 24-28 (**Оригинално заглавие:** Донкина, В., Дойновска, Р. (2012). Емоционална интелигентност и психологична грамотност в медицинските грижи, *Сестринско дело*, ISSN 1310-7496, 2012, бр.3, с. 24-28)
- Emotional Intelligence in Nursing, Posted April 13. (2020). | [Health & Nursing](https://onlinedegrees.uwf.edu/articles/emotional-intelligence-in-nursing/), <https://onlinedegrees.uwf.edu/articles/emotional-intelligence-in-nursing/>
- Golman, D. (2011). Emotional Intelligence ISBN 978-954-321-888-2, <https://alephia.net/wp-content/uploads/2017/11/Emotsionalnata-Inteligentnost-Danial-Golman.pdf>. (**Оригинално заглавие:** Голман, Д. (2011). Емоционална интелигентност ISBN 978-954-321-888-2, <https://alephia.net/wp-content/uploads/2017/11/Emotsionalnata-Inteligentnost-Danial-Golman.pdf>)
- [Health & Nursing](https://onlinedegrees.uwf.edu/articles/emotional-intelligence-in-nursing/). (2020). Emotional Intelligence in Nursing, Posted April 13, 2020 | , <https://onlinedegrees.uwf.edu/articles/emotional-intelligence-in-nursing/>
- IHHP.(2003). The meaning of emotional intelligence, <https://www.ihhp.com/meaning-of-emotional-intelligence/>,
- Khademi E, Abdi M, Saeidi M, Piri S. (2021). Mohammadian R. Emotional Intelligence and Quality of Nursing Care: A Need for Continuous Professional Development. *Iran J Nurs Midwifery Res.* 2021 Jul 20;26(4):361-367. doi: 10.4103/ijnmr.IJNMR_268_19. PMID: 34422618; PMCID: PMC8344623.
- Kooker B.M., Shoultz J., Codier E.E.(2007). Identifying emotional intelligence in professional nursing practice. *J Prof Nurs.* 2007;23(1):30–36. doi: 10.1016/j.profnurs.2006.12.004.
- Pisanos D.E. (2011).Emotional intelligence: it's more than IQ. *J Cont Educ Nurs.* 2011;42(10):439–440. doi: 10.3928/00220124-20110921-03.
- Hood, R., H. Tolley. (2020). Professional Testing, Locus Publishing, ISBN 9789547833166 (**Оригинално заглавие:** Р. Худ, Х. Толи. (2020). Професионални тестове, Издателство Locus, ISBN 9789547833166)
- Raghubir AE. (2020). Emotional intelligence in professional nursing practice: A concept review using Rodgers's evolutionary analysis approach. *Int J Nurs Sci.* 2018 Apr 6;5(2):126-130. doi: 10.1016/j.ijnss.2018.03.004. Erratum in: *Int J Nurs Sci.* 2020 Dec 05;8(1):IV. PMID: 31497624; PMCID: PMC6718873.
- Renaud M.T., Rutledge C., Shepherd L.(2012). Preparing emotionally intelligent doctor of nursing practice leaders. *J Nurs Educ.* 2012;51(8):454–460. doi: 10.3928/01484834-20120523-03.

Докладът отразява резултати от работата по проект № 01 – ФОЗЗГ – 2023, финансиран от фонд „Научни изследвания“ на Русенския университет.