

Συσχέτιση των Ψυχολογικών Εκδηλώσεων των Νοσηλευτών με τα Επίπεδα της Συναισθηματικής τους Νοημοσύνης

Χριστίνα Κοντού,¹ Γεώργιος Καλλέργης²

Psychological Manifestations and Levels of Emotion Intelligence of Nurses

Abstract at the end of the article

¹Νοσηλεύτρια ΠΕ, MSc, PhD(c), ΓΝΑ «ΚΑΤ», Αθήνα

²Επίκουρος Καθηγητής Ψυχιατρικής, Τμήμα Νοσηλευτικής, Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Αθήνα

Τμήμα Νοσηλευτικής, Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών

Υποβλήθηκε: 2.5.2014
Επανυποβλήθηκε: 27.8.2014
Εγκρίθηκε: 2.10.2014

Υπεύθυνη αλληλογραφίας:

Χριστίνα Κοντού
Αδραμυτιού 9
142 33 Νέα Ιωνία
Τηλ.: 6932 291 683
e-mail: xristina_@windowslive.com

Εισαγωγή: Οι νοσηλευτές, εξαιτίας της στρεσογόνου φύσης της εργασίας τους, συχνά εμφανίζουν ψυχολογικές εκδηλώσεις. Ενδιαφέρον παρουσιάζει η συσχέτιση των ψυχολογικών τους εκδηλώσεων με το επίπεδο της συναισθηματικής τους νοημοσύνης. **Σκοπός:** Παρουσίαση της βιβλιογραφίας που είναι σχετική με τη συναισθηματική νοημοσύνη και την επίδρασή της στις ψυχολογικές εκδηλώσεις των νοσηλευτών. Συγκεκριμένα, σκοπός της παρούσας ανασκόπησης ήταν η επισήμανση των ψυχολογικών εκδηλώσεων των νοσηλευτών και ο συσχετισμός με τα επίπεδα της συναισθηματικής τους νοημοσύνης. **Υλικό και Μέθοδος:** Η ανασκόπηση της βιβλιογραφίας πραγματοποιήθηκε με αναζήτηση δημοσιευμένων ερευνητικών άρθρων στις βάσεις δεδομένων Medline και PubMed, για το χρονικό διάστημα 1996-2013, χρησιμοποιώντας τις εξής λέξεις-κλειδιά: «συναισθηματική νοημοσύνη», «νοσηλευτές», «ψυχολογικές εκδηλώσεις», «στρες» στην ελληνική γλώσσα και «emotional intelligence», «nurses», «psychological manifestations», «stress» στην αγγλική γλώσσα. Εξαιρέθηκαν οι μελέτες που ήταν δημοσιευμένες πριν από το 1996. **Αποτελέσματα:** Οι νοσηλευτές με υψηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης φάνηκε να είναι πολύ πιο αποτελεσματικοί σε μια σειρά βασικών επιδόσεων, περιλαμβανομένης της διαχείρισης του stress, δείχνοντας ότι η ανάπτυξη των επιπέδων της συναισθηματικής νοημοσύνης είναι ζωτικής σημασίας για τους νοσηλευτές και ιδιαίτερα για εκείνους που βρίσκονται σε ηγετικές θέσεις. Επίσης, αναδείχθηκε ότι είναι σημαντικό για τους νοσηλευτές να είναι σε θέση να ελέγχουν τα συναισθήματά τους και να μπορούν να αναγνωρίσουν τα συναισθήματα των άλλων. Οι νοσηλευτές με υψηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης δε φάνηκε να υποφέρουν από stress, κατάθλιψη ή επαγγελματική εξουθένωση, ενώ οι νοσηλευτές με χαμηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης ήταν πιο επιρρεπείς στην ανάπτυξη τέτοιων καταστάσεων. Η συναισθηματική νοημοσύνη παρέχει τη δυνατότητα στους νοσηλευτές για καλύτερη αντιμετώπιση του stress, συμβάλλοντας θετικά στη διατήρηση της υγείας τους, περιλαμβανομένης και της ψυχικής υγείας, καθώς και της εξέλιξης της σταδιοδρομίας τους. **Συμπεράσματα:** Τα αυξημένα επίπεδα της συναισθηματικής νοημοσύνης είναι ένας δείκτης και

ένα θετικό στοιχείο για τον έλεγχο και τη βελτίωση των επιπέδων του άγχους, της επαγγελματικής εξουθένωσης, της ποιότητας ζωής, της ικανοποίησης από την εργασία, της διαχείρισης των συγκρούσεων και της ικανοποίησης των ασθενών. Ο ρόλος της συναισθηματικής νοημοσύνης είναι σημαντικός από τα αρχικά στάδια της νοσηλευτικής καριέρας καθώς παρέχει στους νοσηλευτές τη δυνατότητα της πρώιμης αναγνώρισης και της αντιμετώπισης των αιτιών που τους προκαλούν εργασιακό άγχος και επαγγελματική εξουθένωση. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα την αύξηση της ικανοποίησης των νοσηλευτών από την εργασία τους και την πρόθεσή τους να συνεχίζουν να εργάζονται.

Λέξεις ευρετηρίου: Νοσηλευτές, stress, συναισθηματική νοημοσύνη, ψυχολογικές εκδηλώσεις

Εισαγωγή

Το επάγγελμα της Νοσηλευτικής είναι ένα πολύπλοκο επάγγελμα, που απαιτεί πολλές και συνεχείς αλληλεπιδράσεις με διαφορετικούς ανθρώπους, όπως είναι οι συνάδελφοι, οι ασθενείς και οι οικογένειές τους, σε ένα εργασιακό περιβάλλον υψηλού stress. Οι νοσηλευτές αντιμετωπίζουν πολλούς επαγγελματικούς στρεσογόνους παράγοντες, περιλαμβανομένων του ωραρίου εργασίας, του μεγάλου φόρτου εργασίας, των συχνών επαφών με τον πόνο του ασθενούς και το θάνατο. Ένα από τα αποτελέσματα όλων αυτών των στρεσογόνων παραγόντων είναι η ανάπτυξη συγκρούσεων στο χώρο εργασίας, επηρεάζοντας τις εργασιακές σχέσεις και την ομαλή λειτουργία του τμήματος. Όταν δε διαχειρίζονται σωστά αυτές οι καταστάσεις, δημιουργούνται ανεπανόρθωτες βλάβες στους ίδιους τους νοσηλευτές αλλά και στους ασθενείς σε επόμενο επίπεδο.^{1,2}

Ο τρόπος με τον οποίον οι νοσηλευτές διαχειρίζονται το συναίσθημα, αποτελεί σημαντικό μέρος της προσωπικότητάς τους και επηρεάζει πάρα πολύ την υγεία τους.³ Είναι σημαντικό λοιπόν, οι νοσηλευτές να αναγνωρίζουν και να κατανοούν τα συναισθήματα που προκύπτουν από τις διαπροσωπικές τους σχέσεις στην εργασία τους. Η επίγνωση των συναισθημάτων τους θα τους βοηθήσει στην ανάπτυξη διαπροσωπικών ικανοτήτων και στην επίγνωση της στάσης των άλλων, τα οποία αποτελούν χαρακτηριστικά ενός ατόμου με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη.²

Η συναισθηματική νοημοσύνη στην πραγματικότητα δημιουργεί την ικανότητα στο άτομο να μπορεί να αντιμετωπίσει τις διαπροσωπικές συγκρούσεις, οδηγώντας έτσι στη βελτίωση της ομαδικής εργασίας και στην καλύτερη φροντίδα του ασθενούς.⁴ Διαδραματίζει διαμεσολαβητικό ρόλο μεταξύ της ψυχικής υγείας των ανθρώπων και του άγχους που αντιμετωπίζουν. Τα άτομα με τα υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης έχουν μεγαλύτερη

ικανότητα αντιμετώπισης των ψυχολογικών εκδηλώσεων, οι οποίες προκύπτουν από τις περιβαλλοντικές συγκρούσεις σε σύγκριση με τα άτομα εκείνα που έχουν χαμηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης.⁵

Επίσης, η συναισθηματική επίγνωση μπορεί να οδηγήσει σε καλύτερη διαχείριση του άγχους και σε καλύτερη εκτέλεση των καθηκόντων.⁶ Η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί μια μορφή κοινωνικής νοημοσύνης. Τα άτομα με υψηλότερη συναισθηματική νοημοσύνη είναι περισσότερο ικανά να αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις της ζωής και να έχουν καλύτερη ψυχική υγεία.⁷

Συχνά αναφέρεται ότι η μονάδα εντατικής θεραπείας (ΜΕΘ) αποτελεί έναν από τους πλέον αγχωτικούς χώρους εργασίας για τους νοσηλευτές, προκαλώντας αρνητικές επιπτώσεις στην ψυχική υγεία αλλά και στην απόδοση των νοσηλευτών. Οι νοσηλευτές ΜΕΘ χρειάζεται να διαθέτουν υψηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης, προκειμένου να είναι σε θέση να αναγνωρίζουν, να ερμηνεύουν και να διαχειρίζονται τα συναισθήματά τους όχι μόνο για την παροχή υψηλής ποιότητας φροντίδας αλλά και για τη διατήρηση της υγείας τους.⁸ Οι Delpasand et al, σε δείγμα νοσηλευτών που εργάζονται σε ΜΕΘ έδειξαν ότι οι νοσηλευτές που είχαν υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης ήταν πιο επιτυχημένοι στη φροντίδα των ασθενών και εμφάνιζαν λιγότερα συμπτώματα επαγγελματικής εξουθένωσης.⁹

Πολλές άλλες έρευνες έχουν διεξαχθεί για τη σχέση των επιπέδων της συναισθηματικής νοημοσύνης των νοσηλευτών και των επιπέδων άγχους,¹⁰ της επαγγελματικής εξουθένωσης,⁹ της ποιότητας ζωής,¹¹ της ικανοποίησης από την εργασία,¹² της διαχείρισης των συγκρούσεων,¹³ της ικανοποίησης των ασθενών.¹⁴ Όλες οι προαναφερόμενες έρευνες αποδεικνύουν ότι τα υψηλά επίπεδα της συναισθηματικής νοημοσύνης αποτελούν δείκτη και ένα θετικό στοιχείο για τον έλεγχο και τη βελτίωση των προαναφερθέντων παραγόντων.¹⁵

Σκοπός

Η συγκεκριμένη εργασία σκοπό έχει την παρουσίαση της βιβλιογραφίας που είναι σχετική με τη συναισθηματική νοημοσύνη και την επίδρασή της στις ψυχολογικές εκδηλώσεις των νοσηλευτών. Συγκεκριμένα, σκοπός της είναι να επισημανθούν οι ψυχολογικές εκδηλώσεις των νοσηλευτών και να μελετηθεί, αν υπάρχει συσχέτιση αυτών των εκδηλώσεων με τα επίπεδα της συναισθηματικής νοημοσύνης των νοσηλευτών.

Υλικό και Μέθοδος

Η ανασκόπηση της βιβλιογραφίας πραγματοποιήθηκε με αναζήτηση δημοσιευμένων ερευνητικών άρθρων στις βάσεις δεδομένων Medline και PubMed, για το χρονικό διάστημα 1996-2013, χρησιμοποιώντας τις εξής λέξεις-κλειδιά: «συναισθηματική νοημοσύνη», «νοσηλευτές», «ψυχολογικές εκδηλώσεις», «στρες» στην ελληνική γλώσσα και «emotional intelligence», «nurses», «psychological manifestations», «stress» στην αγγλική γλώσσα. Εξαιρέθηκαν οι μελέτες που ήταν δημοσιευμένες πριν από το 1996.

Αποτελέσματα ανασκόπησης

Ο Daniel Goleman όρισε τη συναισθηματική νοημοσύνη ως «την ικανότητα ενός ατόμου να αναγνωρίζει τα συναισθήματά του και τα συναισθήματα των άλλων, να τα χειρίζεται αποτελεσματικά και να δημιουργεί κίνητρα για τον εαυτό του».

Διέκρινε τέσσερις διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης, οι οποίες είναι: (α) η αυτοεπίγνωση, (β) η αυτοδιαχείριση (αυτοέλεγχος), (γ) η κοινωνική επίγνωση και (δ) η διαχείριση σχέσεων.¹⁶ Αναλυτικά:

Η *αυτοεπίγνωση* αφορά στην κατανόηση του ατόμου για τα συναισθήματά του αλλά και για τις ικανότητές του, τις δυνατότητές του, τα όρια και τα κίνητρά του. Το άτομο έχει την τάση αναστοχασμού και περισυλλογής και θέτει εφικτούς και σαφείς στόχους ώστε να είναι πιο εύκολη η πραγματοποίησή τους.

Η *αυτοδιαχείριση* είναι η ικανότητα του ατόμου να αναγνωρίζει τα συναισθήματά του και να είναι σε θέση να τα προωθεί ή να τα συγκρατεί ανάλογα με την κατάσταση που βιώνει.

Η *κοινωνική αυτοεκτίμηση* περιέχει τον όρο της ενσυναίσθησης, δηλαδή της ικανότητας του ατόμου να κατανοεί τα συναισθήματα των άλλων, να αντιλαμβάνεται τα μη λεκτικά μηνύματα και να δείχνει το ενδιαφέρον του για τα προβλήματά τους.

Η *διαχείριση των σχέσεων* αφορά στην ικανότητα του ατόμου για συνεργασία και ομαδικότητα, για δημιουργία και συντήρηση των σχέσεων, για ομαλή επίλυση συγκρούσεων και για καθοδήγηση των άλλων προς νέες κατευθύνσεις και ενίσχυση των δυνατοτήτων τους.¹⁶

Με άλλα λόγια, η αυτοεκτίμηση και η αυτοδιαχείριση είναι γνωστές ως προσωπικές δεξιότητες, ενώ η κοινωνική αυτοεκτίμηση και η διαχείριση των σχέσεων είναι γνωστές ως κοινωνικές δεξιότητες.

Η συναισθηματική νοημοσύνη είναι ένας σημαντικός παράγοντας για την επιτυχία στη ζωή, την ψυχολογική άνεση και τη βελτίωση των διαπροσωπικών σχέσεων στο χώρο εργασίας. Οι Bradberry et al μελέτησαν μια σειρά ατόμων στο εργασιακό τους περιβάλλον και φάνηκε ότι στο 90% των ατόμων, με εξαιρετική απόδοση στην εργασία τους, είχαν υψηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης.¹⁷

Ο Saarni, στη μελέτη του σχετικά με 400 εργαζόμενους, έδειξε ότι τα άτομα με υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης παρουσίαζαν περισσότερη χαρά, ζωτικότητα και ανεξαρτησία, καθώς και καλύτερη απόδοση στην εργασία τους. Ήταν επίσης πιο αισιόδοξοι για τη ζωή, περισσότερο ανεκτικοί απέναντι στο stress και πλέον επιτυχημένοι στη ζωή.¹⁸ Με την άποψη αυτή συμφωνούν και οι Kiarochi et al, οι οποίοι αναφέρουν ότι αν και οι ικανότητες των εργαζομένων δεν μπορούν να προβλέψουν και την επιτυχία στην εργασία και τη ζωή, η συναισθηματική νοημοσύνη και η καλή ψυχική υγεία ενδέχεται να είναι καλοί προγνωστικοί παράγοντες της επιτυχίας στην εργασία.¹⁹

Ο Wright αναφέρει ότι τα υψηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης στους επαγγελματίες που βρίσκονται στον τομέα της υγείας, μειώνουν το stress και προβλέπουν το 66% των βασικών παραγόντων επιτυχίας τους. Συγκεκριμένα, υποστηρίζει ότι οι επαγγελματίες υγείας περιλαμβανομένων και των νοσηλευτών με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη είναι πολύ πιο αποτελεσματικοί στη διαχείριση του stress και ιδιαίτερα εκείνοι που βρίσκονται σε ηγετικές θέσεις.²⁰

Ο Ogińska-Bulik κατέληξε στο συμπέρασμα ότι οι νοσηλευτές με υψηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης δεν υποφέρουν από stress, κατάθλιψη ή επαγγελματική εξουθένωση, αλλά οι νοσηλευτές με χαμηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης ήταν περισσότερο επιρρεπείς στην ανάπτυξη τέτοιων καταστάσεων.²¹ Στο ίδιο συμπέρασμα κατέληξαν και οι Nooryan et al, οι οποίοι σύμφωνα με τη μελέτη τους με 150 νοσηλευτές και ιατρούς που εργάζονταν σε ΜΕΘ, έδειξαν ότι η αύξηση των επιπέδων της συναισθηματικής νοημοσύνης μείωσε

σημαντικά τα επίπεδα άγχους τους.²² Οι Hummel et al δι-
απίστωσαν ότι οι άνδρες νοσηλευτές με υψηλά επίπεδα
συναισθηματικής νοημοσύνης ήταν πιο συνειδητοί για τις
ικανότητές τους και στο να επικεντρώνονται περισσότερο
αποτελεσματικά στην εργασία. Ανακάλυψαν επίσης ότι
στις γυναίκες νοσηλεύτριες, τα επίπεδα του άγχους τους
είχαν περισσότερο επίδραση στα συναισθήματά τους
κατά την εργασία.²³

Ο Goleman μελέτησε νοσηλευτές που έπασχαν από
κατάθλιψη και φρόντιζαν ασθενείς με καρδιακές παθήσεις.
Καταδείχθηκε ότι οι ασθενείς αυτοί ήταν τέσσερις φορές
πιο πιθανό να καταλήξουν σε σχέση με τους ασθενείς με
καρδιακές παθήσεις που φροντίζονταν από νοσηλευτές,
οι οποίοι δεν έπασχαν από κατάθλιψη. Τονίζει ότι οι
νοσηλευτές πρέπει να είναι σε θέση να εκτιμούν και να
παρεμβαίνουν όταν έρχονται αντιμέτωποι με καταστάσεις
κατάθλιψης, χρήσης ναρκωτικών, οινοπνεύματος και οικο-
γενειακών προβλημάτων, χρησιμοποιώντας τη γνωστική
αλλά και τη συναισθηματική νοημοσύνη.²⁴

Η Νοσηλευτική είναι ένα πολύπλοκο επάγγελμα που
απαιτεί επαγγελματίες νοσηλευτές για να αλληλεπιδρούν
με μια πληθώρα ατόμων, περιλαμβανομένων των συναδέλ-
φων τους, των ασθενών και των οικογενειών τους σε ένα
περιβάλλον υψηλού stress. Η έννοια της συναισθηματικής
νοημοσύνης αποκτά μεγαλύτερη σημασία καθώς αυξάνεται
η πολυπλοκότητα της εργασίας. Η συναισθηματική
νοημοσύνη επιτρέπει στους νοσηλευτές να αναπτύξουν
συμβουλευτικές σχέσεις, να βελτιώσουν τη φροντίδα για
τους ασθενείς και τις οικογένειές τους, καθώς επίσης να
διαχειρίζονται το άγχος.²⁵

Ενδιαφέρον παρουσιάζει και η συσχέτιση των επι-
πέδων της συναισθηματικής νοημοσύνης με την επαγ-
γελματική εξουθένωση που βιώνουν οι νοσηλευτές. Οι
νοσηλευτές ανήκουν στους επαγγελματίες που είναι
περισσότερο επιρρεπείς στην επαγγελματική εξουθένωση
σε σύγκριση με εργαζόμενους σε άλλα επαγγέλματα. Η
επαγγελματική εξουθένωση ορίζεται ως μια ψυχολο-
γική κατάσταση που προκαλείται από υψηλά επίπεδα
stress στην εργασία. Είναι ένα σύνδρομο σωματικής και
ψυχικής εξάντλησης που οδηγεί σε αρνητική στάση και
συμπεριφορά προς το ίδιο το άτομο αλλά και ως προς
την εργασία, σε μη παραγωγική εργασία, απουσία από
την εργασία, χαμηλό ηθικό και έλλειψη ικανοποίησης
από την εργασία. Ως προς τους νοσηλευτές, η επαγγελ-
ματική εξουθένωση συμβάλλει σημαντικά στη μείωση
της ποιότητας των παρεχομένων στους ασθενείς υπηρε-
σιών και στην επακόλουθη δυσαρέσκεια των ασθενών
από τις υπηρεσίες που τους παρέχονται. Ως εκ τούτου,

η αναγνώριση της επαγγελματικής εξουθένωσης και η
πρόληψή της μπορούν να διαδραματίσουν σημαντικό
ρόλο στην ικανοποίηση των ασθενών. Το stress εισά-
γεται ως ένας από τους παράγοντες που επηρεάζουν
την επαγγελματική εξουθένωση. Ωστόσο, πιστεύεται
σήμερα ότι η εξουθένωση δεν είναι μόνο το αποτέλεσμα
του stress αλλά ότι και η συναισθηματική νοημοσύνη
διαδραματίζει ένα σημαντικό ρόλο στη ζωή και στην
επαγγελματική επιτυχία.⁹

Σύμφωνα με τους Visintini και Campanini, οι φυσικές
διαστάσεις του stress των νοσηλευτών είναι εξαιτίας της
μεγάλης συμμετοχής τους και της ταύτισής τους με τους
ασθενείς. Ο Rodríguez ωστόσο, αναφέρει ότι οι νοσηλευτές
με αυξημένα επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης θα
είναι σε θέση να διαχειρίζονται καλύτερα τις σχέσεις με
τους ασθενείς τους και ως εκ τούτου, η επαγγελματική
εξουθένωση μπορεί να προληφθεί. Είναι επομένως ση-
μαντικό, οι νοσηλευτές να μην αντιμετωπίσουν την επαγ-
γελματική εξουθένωση ως ένα σύμπτωμα του εργασιακού
stress αλλά ως το αποτέλεσμα της κακής διαχείρισης του
εργασιακού stress.^{26,27}

Ο Budnik διερεύνησε τη σχέση μεταξύ της συναισθη-
ματικής νοημοσύνης και της επαγγελματικής εξουθένωσης
μεταξύ 154 νοσηλευτών που εργάζονται σε τέσσερις δια-
φορετικές κλινικές (χειρουργική, μαιευτική, παιδιατρική
και ΜΕΘ) και έδειξε ότι η επαγγελματική εξουθένωση
είναι σημαντική στην πρόβλεψη της συναισθηματικής
νοημοσύνης των νοσηλευτών.²⁸

Οι Mayer et al, στη μελέτη τους βρήκαν ότι υπάρχει
αρνητική συσχέτιση μεταξύ της συναισθηματικής νοη-
μοσύνης και της τάσης των ατόμων για προβληματική
συμπεριφορά και επίσης ότι η συναισθηματική νοημοσύνη
είναι ένας σημαντικός παράγοντας για τον καθορισμό
της ψυχικής υγείας των ατόμων.^{29,31} Σύμφωνα με τους
Smigla και Pastoria η συναισθηματική νοημοσύνη είναι
απαραίτητη για να είναι ένας χώρος εργασίας παραγω-
γικός, όχι μόνο στο να είναι ο εργαζόμενος πιο καλός με
τους συναδέλφους, αλλά και για την αντιμετώπισή τους
με τον πλέον εποικοδομητικό τρόπο, όταν υπάρχει ένα
πρόβλημα.^{30,31}

Η σημασία της συναισθηματικής νοημοσύνης στη Νοσηλευτική

Η επαφή και η γνωριμία των νοσηλευτών με τους
ασθενείς βοηθά τους νοσηλευτές στο να ερμηνεύουν
τις ανησυχίες των ασθενών, να προβλέπουν τις ανάγκες
τους και να αυξάνουν την ικανοποίηση των ασθενών
μέσα από την εργασία τους. Η παροχή της ολιστικής

φροντίδας βοηθά τους νοσηλευτές να γνωρίσουν τους ασθενείς τους ως άτομα, βιώνοντας τις συναισθηματικές αντιδράσεις τους στον πόνο τους. Οι νοσηλευτές μέσω της ολιστικής φροντίδας είναι περισσότερο εκτεθειμένοι τόσο στη σωματική όσο και στη συναισθηματική αγωνία των ασθενών και πρέπει να ασχοληθούν με το εν λόγω τμήμα της εργασίας τους.³²

Σήμερα θεωρείται αποδεκτό για τους νοσηλευτές να εκφράζουν τα συναισθήματά τους, καθώς και να συμπάσχουν με τους ασθενείς τους, εκδηλώνοντας την ανθρώπινη φύση τους. Είναι όμως σαφές, ότι πρέπει να είναι σε θέση να αναγνωρίζουν και να διαχειρίζονται τα συναισθήματά τους.³³

Οι Evans και Allen αναγνωρίζουν ότι η ικανότητα των νοσηλευτών στη διαχείριση των δικών τους συναισθημάτων και στην κατανόηση των συναισθημάτων των ασθενών τους αποτελεί πλεονέκτημα για την παροχή φροντίδας, αλλά γενικότερα η συναισθηματική νοημοσύνη αγνοείται από τα νοσηλευτικά προγράμματα σπουδών.³⁴ Οι Brewer και Cadman υποστηρίζουν ότι η συναισθηματική νοημοσύνη αναπτύσσεται κάθε φορά μέσω της εκπαίδευσης σε διαπροσωπικές δεξιότητες. Ο πιθανός ρόλος της συναισθηματικής νοημοσύνης στην ικανότητα των ατόμων να αντιμετωπίσουν αποτελεσματικά το εργασιακό άγχος μπορεί να είναι ιδιαίτερα χρήσιμος για τους νοσηλευτές στις αρχές της νοσηλευτικής τους πρακτικής, καθώς το εργασιακό άγχος και η επαγγελματική εξουθένωση μπορεί να έχουν μια θετική σχέση με την ικανοποίησή τους από την εργασία και την πρόθεσή τους να συνεχίσουν να εργάζονται.³⁵

Οι Humpel et al διαπίστωσαν ότι οι άνδρες νοσηλευτές με υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης υπέφεραν περισσότερο από stress για τις επαγγελματικές τους ικανότητες. Συμπεραίνουν ότι οι άνδρες νοσηλευτές με υψηλότερη συναισθηματική νοημοσύνη γνωρίζουν καλύτερα τις δυνατότητές τους και είναι περισσότερο εστιασμένοι στην αποτελεσματικότητά τους στην εργασία, με αποτέλεσμα να είναι περισσότερο επιρρεπείς στο εργασιακό stress σε σύγκριση με τις γυναίκες νοσηλεύτριες.²³

Σύμφωνα με τους Cummings et al, το νοσηλευτικό προσωπικό που έχει ένα υψηλό επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης ανέφερε λιγότερη συναισθηματική εξάντληση και ψυχοσωματικά συμπτώματα, καλύτερη συναισθηματική υγεία, αποτελεσματικότερη συνεργασία και ομαδική εργασία με τους ιατρούς, μεγαλύτερη ικανοποίηση από

την εργασία τους και λιγότερες δυσκολίες στην κάλυψη των αναγκών των ασθενών. Ακόμη, παρατήρησε ότι το νοσηλευτικό προσωπικό που καθοδηγείται από προϊστάμενο νοσηλευτή με υψηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης παρουσίασε μικρότερη εργασιακή εξάντληση, λιγότερα ψυχοσωματικά συμπτώματα, μεγαλύτερη διάθεση για συνεργασία και περισσότερη εργασιακή ικανοποίηση.³⁶

Τέλος, η συναισθηματική νοημοσύνη είναι σημαντική για την ανάπτυξη και την ολοκλήρωση της επαγγελματικής ταυτότητας που βασίζεται σε διαφορετικούς τομείς της γνώσης, όπως η Ιατρική, η Ψυχολογία και η Νοσηλευτική. Υποκινεί την αναζήτηση για μια βαθύτερη κατανόηση της ταυτότητας του νοσηλευτή ως ατόμου, μεγιστοποιώντας την ευαισθητοποίηση και προωθώντας τη συναισθηματική και την πνευματική ανάπτυξη.³⁷

Συμπεράσματα

Η βιβλιογραφία υποστηρίζει ότι τα άτομα με υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης έχουν υγιέστερη, περισσότερο ευτυχιμένη και πιο παραγωγική επαγγελματική ζωή. Η συναισθηματική νοημοσύνη φαίνεται να οδηγεί σε πιο θετικές στάσεις, μεγαλύτερη προσαρμοστικότητα, βελτίωση των σχέσεων και αυξημένο προσανατολισμό προς θετικές αξίες. Δεν υπάρχει λοιπόν καμιά αμφιβολία, ότι όλες αυτές οι δεξιότητες είναι πολύτιμες στη Νοσηλευτική.

Τα υψηλά επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης των νοσηλευτών τους βοηθούν στο να αντιμετωπίσουν πιο επιδέξια τα συναισθήματά τους στην εργασία τους και να μειώσουν τη συχνότητα εμφάνισης ψυχολογικού stress προς όφελος δικό τους αλλά και των ασθενών. Όπως φαίνεται και από την παραπάνω ανασκόπηση, η συναισθηματική νοημοσύνη είναι σημαντικό να αναπτυχθεί κατά την προετοιμασία των νοσηλευτών για την επαγγελματική τους εργασία. Ενδεχομένως, χρειάζεται να αναπτυχθεί ένα πρόγραμμα κατάρτισης όπου οι νοσηλευτές να μπορούν να μάθουν πώς να έρχονται σε επαφή με τα συναισθήματά τους και με τα συναισθήματα των άλλων, να γίνεται σωστή διαχείριση των σχετικών συναισθημάτων ώστε να αποφεύγεται η ανάπτυξη ψυχολογικών εκδηλώσεων και να ενισχύεται η δέσμευση με την εργασία τους.

ABSTRACT

Correlation of Psychological Manifestations in Nurses with the Level of their Emotional Intelligence

Kristina Kontou,¹ Georgios Kallergis²¹MSc, PhD(c), "KAT" General Hospital, Athens, ²Assistant Professor of Mental Health and Behavioural Sciences, Faculty of Nursing, National and Kapodistrian University of Athens, Greece

Introduction: Nurses, due to the stressful nature of their work, often present psychological problems. There is evidence to suggest that the psychological indicators of stress are associated with the level of their emotional intelligence. **Aim:** Literature review of emotional intelligence and its impact on psychological manifestations in nurses. Identification of stress indicators in nurses and investigation of the possible association of these symptoms with the level of emotional intelligence. **Method:** A literature search was made for research articles in the databases Medline and PubMed, for the years 1996 to 2013, using the key-words: "Emotional intelligence", "nurses", "psychological manifestations", "stress". **Results:** Nurses with high levels of emotional intelligence are reported to be much more effective in numerous key performance indicators, including stress management, indicating that the growth of emotional intelligence levels is vital for healthcare professionals and especially for those in leadership positions. It is important for nurses to be able to control their emotions and to recognize the emotions of others. Nurses with high levels of emotional intelligence appeared less likely to suffer from stress, depression or burnout; conversely, nurses with low levels of emotional intelligence were reported more prone to develop these conditions. Emotional intelligence allows nurses to deal with stress better, thus contributing to maintenance of their wellbeing and mental health, and to their career development. **Conclusions:** A high level of emotional intelligence in nurses is a positive element in controlling and improving stress levels, protecting against burnout and ensuring quality of life, work satisfaction, effective conflict management and patient satisfaction. Recognition of the role of emotional intelligence is important in the early stages of the nursing career because it provides the opportunity for early identification and management of the causes of work related stress and professional burnout syndrome in nurses. This in its turn results in an increase of work satisfaction in nurses and maintains their intention to continue working in their chosen career.

Key-words: emotional intelligence, nurses, psychological manifestations, stress



Corresponding Author: Kristina Kontou, 9 Adramyttiou street, GR-142 33 Nea Ionia, Greece, tel.: +30 6932 291 683, e-mail: kristina_@windowslive.com

Βιβλιογραφία

- Montes-Berges B, Augusto JM. Exploring the relationship between perceived emotional intelligence, coping, social support and mental health in nursing students. *J Psychiatr Ment Health Nurs* 2007, 14:163–171.
- Cherniss C, Goleman D. The emotionally intelligent workplace: How to select for, measure, and improve emotional intelligence in individuals, groups, and organizations. San Francisco, CA, Jossey-Bass, 2001:158.
- Sharif F, Rezaie S, Keshavarzi S, Mansoori P, Ghadakpoor S. Teaching emotional intelligence to intensive care unit nurses and their general health: A randomized clinical trial. *Int J Occup Environ Med* 2013, 4:141–148.
- Chacko J, Raju HR, Singh MK, Mishra RC. Critical incidents in a multidisciplinary intensive care unit. *Anaesth Intensive Care* 2007, 35:382–386.
- Augusto Landa JM, López-Zafra E, Berrios Martos MP, Aguilar-Luzón Mdel C. The relationship between emotional intelligence, occupational stress and health in nurses: A questionnaire survey. *Int J Nurs Stud* 2008, 45:888–901.
- Kafetsios K, Zampetakis L. Emotional intelligence and job satisfaction: Testing the mediatory role of positive and negative affect at work. *Pers Individ Differ* 2008, 44:712–722.
- Khosro Javid M. Investigation of reliability and validity of Schutte emotional intelligence scale in adolescents (Master's thesis). Tehran Teacher Training University, 2002:123.
- Nooryan K, Gasparyan K, Sharif F, Zoladl M. Controlling anxiety in physicians and nurses working in intensive care units using emotional intelligence items as an anxiety management tool in Iran. *Int J Gen Med* 2012, 5:5–10.
- Delpasand M, Nasiripour AA, Raiesi P, Shahabi M. Relationship between emotional intelligence and occupational burnout among nurses in Critical Care Units. *J Crit Care Nurs* 2011, 4:79–86.
- Lopes PN, Grewal D, Kadis J, Gall M, Salovey P. Evidence that emotional intelligence is related to job performance and affect and attitudes at work. *Psicothema* 2006, 18(Suppl):132–138.
- Yosefi F, Safari H. The relationship between emotional intelligence and the dimensions of quality of life. *Psychol Stud* 2010, 5:2–20.
- Haghighatjoo Z, Soltani A, Ansari H. The relationship between

- emotional intelligence and job satisfaction on men and women working for Iran medical science universities. *J Urmia Nurs Midwifery Faculty* 2009, 6:158–210.
13. Farzadnia F. The relationship between emotional intelligence and collaboration and compromise styles among head nurses in Milad hospital. *Iranian J Manag Sci* 2010, 5:119–130.
 14. Davoodi A, Neshatdust HT, Pashasharifi A. The relationship between emotional intelligence and personality traits of nurses with patient's satisfaction of nursing services in the academic hospitals of Ahvaz. *Jentashapir* 2011, 1:10–19.
 15. Saeed Y, Javadi M, Sirati Nir M, Mokhtari Nouri J. Assessment and comparison of emotional intelligence of nurses in General and Intensive Care Units. *Iran J Crit Care Nurs* 2013, 5:214–221.
 16. Goleman D, Boyatzis R, McKee A. Ο νέος ηγέτης – Η δύναμη της συναισθηματικής νοημοσύνης στη διοίκηση των οργανισμών. Αθήνα, Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, 2002:57–73.
 17. Bradberry T, Greaves J. The emotional intelligence quick book. Translated by Gangy M. Tehran, Savalen Publishing, 2005.
 18. Saarni C. Issues of cultural meaningfulness in emotional development. *Dev Psychol* 1998, 34:647–652.
 19. Kiarochi G, Forgas P, Miyer G. Emotional intelligence in everyday life, the scientific search. Translated in Persian by Najafy Zand J. Tehran, Roshd Publishing, 2006.
 20. Wright S. Born emotional quotient inventory. Development report. Toronto, Multi-health Systems, 2003:2.
 21. Ogińska-Bulik N. Emotional intelligence in the workplace: Exploring its effects on occupational stress and health outcomes in human service workers. *Int J Occup Med Environ Health*, 2005, 18:167–175.
 22. Nooryan KH, Gasparyan KH, Sharif F, Zoladi M. The effect of teaching emotional intelligence (EI) items on job related stress in physicians and nurses working in ICU wards in hospitals, Yerevan, Armenia. *Int J Collaborative Res Internal Medicine Public Health* 2011, 3:704–713.
 23. Humpel N, Caputi P, Martin C. The relationship between emotions and stress among mental health nurses. *Aust N Z J Ment Health Nurs* 2001, 10:55–60.
 24. Goleman D. Working with emotional intelligence. New York, Bantam Books, 1998:50–56.
 25. Reeves A. Emotional intelligence: Recognizing and regulating emotions. *American Association of Occupational Health Nurses* 2005, 53:172–176.
 26. Visintini R, Campanini E, Fossati A, Bagnato M, Novella L, Maffei C. Psychological stress in nurses' relationships with HIV-infected patients: The risk of burnout syndrome. *AIDS Care* 1996, 8:183–194.
 27. Rodriguez MA. The importance of emotional intelligence. *British Journal of Midwifery* 2004, 12:34–41.
 28. Budnik MF. Emotional intelligence and burnout: Influence on the intent of staff nurses to leave nursing (Dissertation). University of Phoenix, 2003:80–93.
 29. Mayer JD, Caruso DR, Salovey P, Formica SA, Woolery A. A correlation of MEIS scores with data on the life space. Durham, NH: University of New Hampshire 2000.
 30. Smigla JF, Pastoria G. Emotional intelligence: Some have it: Others can learn. *The CPA Journal* 2000, 70:60–62.
 31. Nel JA. Job characteristics, emotional intelligence and wellness in a nursing environment. Available at: <http://hdl.handle.net/10394/1106> (assessed November 2005).
 32. Luker KA, Austin L, Caress A, Hallett CE. The importance of "knowing the patient": Community nurses' constructions of quality in providing palliative care. *J Adv Nurs* 2000, 31:775–782.
 33. Staden H. Alertness to the needs of others: A study of the emotional labour of caring. *J Adv Nurs* 1998, 27:147–156.
 34. Evans D, Allen H. Emotional intelligence: Its role in training. *Nurs Times* 2002, 98:41–42.
 35. Brewer J, Cadman C. Emotional intelligence: Enhancing student effectiveness and patient outcomes. *Nurse Educ* 2000, 25:264–266.
 36. Cummings G, Hayduk L, Estabrooks C. Mitigating the impact of hospital restructuring on nurses: The responsibility of emotionally intelligent leadership. *Nurs Res* 2005, 54:2–12.
 37. Akerjordet K, Severinsson E. Emotional intelligence in mental health nurses talking about practice. *Int J Ment Health Nurs* 2004, 13:164–170.