

## Συναισθηματική νοημοσύνη των νοσηλευτών και παρεχόμενη φροντίδα υγείας

**Η** συναισθηματική νοημοσύνη (ΣΝ) ορίζεται ως μια μορφή κοινωνικής ευφυΐας η οποία περιλαμβάνει την ικανότητα να κατανοεί κανείς τα συναισθήματα τόσο τα δικά του όσο και των άλλων ανθρώπων. Παράλληλα, να κάνει λεπτές διακρίσεις ανάμεσα στα διάφορα συναισθήματα, και να χρησιμοποιεί αυτές τις πληροφορίες ώστε να καθοδηγεί αναλόγως τις σκέψεις και τις πράξεις του.<sup>1</sup>

Σήμερα, η συναισθηματική νοημοσύνη εκτιμάται ολοένα και περισσότερο για τις πολλά υποσχόμενες εφαρμογές της στην οικογένεια, στην εκπαίδευση αλλά και στο χώρο εργασίας.<sup>2</sup> Ιδιαίτερα σημαντικός είναι ο ρόλος της ΣΝ στο χώρο της υγείας. Τα τελευταία χρόνια, ιδιαίτερα στο χώρο της νοσηλευτικής, υπάρχει αυξημένο ενδιαφέρον και έχει συσχετιστεί με την ενίσχυση κάθε ρόλου στη νοσηλευτική.<sup>3</sup>

Παρά το γεγονός ότι η έννοια της ΣΝ των νοσηλευτών έχει γίνει αντικείμενο μελέτης για λίγους ερευνητές, φαίνεται ότι η δυνατότητα εφαρμογής της σε πολλά θέματα στο χώρο εργασίας είναι αναμφισβήτητη.<sup>4</sup>

Το περιβάλλον του νοσοκομείου είναι ιδιαίτερα στρεσογόνο καθώς ο υπερβολικός φόρτος εργασίας και η συνεχής επαφή με τον πόνο και το θάνατο κάνουν το έργο των νοσηλευτών πιο δύσκολο. Τα μέλη της διεπιστημονικής ομάδας υγείας πρέπει να διατηρούν αρμονική συνεργασία μεταξύ τους η οποία απαιτεί δεξιότητες αποτελεσματικής επικοινωνίας, να διαθέτουν συναισθηματική νοημοσύνη με βασικό σκοπό τη διασφάλιση της ποιότητας φροντίδας υγείας και κατά συνέπεια την ικανοποίηση των ασθενών.<sup>5</sup>

Σύμφωνα με μελέτη<sup>6</sup> η συναισθηματική νοημοσύνη αποτελεί προγνωστικό δείκτη της παραγωγικότητας των νοσηλευτών. Δύναται να επηρεάσει τις συμπεριφορές των νοσηλευτών προς τους ασθενείς, συμπεριφορές που καθορίζονται από ψυχολογικούς και κοινωνικοπολιτισμικούς παράγοντες και κατά συνέπεια την ποιότητα της παρεχόμενης φροντίδας υγείας. Έχοντας αναπτυγμένη τη συναισθηματική τους νοημοσύνη, οι νοσηλευτές μπορούν να εντοπίσουν τους παράγοντες που σχετίζονται με τη βελτίωση της ποιότητας της φροντίδας των ασθενών.<sup>7,8</sup>

Η ΣΝ των νοσηλευτών έχει άμεση επίδραση στην απόδοσή τους στο χώρο εργασίας, στη διαχείριση του άγχους και στην οργάνωση των μονάδων υγείας. Έχει άμεση σχέση με την ικανοποίηση των νοσηλευτών από την εργασία τους γεγονός που συνδέεται με την ποιότητα της παρεχόμενης φροντίδας. Οι συναισθηματικά ευφυείς νοσηλευτές μπορούν πιο εύκολα να εξασφαλίσουν υγιείς διαπροσωπικές σχέσεις, να αναγνωρίζουν και να κατανοούν τα συναισθήματα των ασθενών γεγονός που οδηγεί στο να είναι πιο ικανοποιημένοι από την εργασία τους και αυτό να εκφράζεται θετικά στην παρεχόμενη φροντίδα.<sup>4</sup>

Οι παρεμβάσεις που μπορούν να γίνουν στο κλινικό περιβάλλον μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την ανάπτυξη της συναισθηματικής νοημοσύνης των νοσηλευτών.<sup>9</sup> Ξεκινώντας από τον ιδιαίτερο και δύσκολο



ρόλο του νοσηλευτή - ηγέτη ο οποίος προσπαθεί να ενισχύσει τη συναδελφική αλληλεγγύη, να ελαχιστοποιήσει τις συγκρούσεις στο χώρο εργασίας και να αξιοποιήσει οποιαδήποτε συναισθηματική πληροφορία προς όφελος του ασθενούς και καταλήγοντας στους υπεύθυνους φορείς υγείας.<sup>10</sup>

Οι υπεύθυνοι φορείς υγείας καλούνται να δουν με προσοχή τους παράγοντες που επηρεάζουν τη φροντίδα των ασθενών και να βελτιώσουν τη συναισθηματική νοημοσύνη των νοσηλευτών εστιάζοντας σε προγράμματα ενίσχυσης των διαπροσωπικών σχέσεων. Η εφαρμογή των παραπάνω προγραμμάτων θα έχει ως στόχο τη βελτίωση της ενσυναίσθησης και της ικανότητας επικοινωνίας μεταξύ ιατρών, νοσηλευτών και ασθενών με απώτερο σκοπό την παροχή ποιοτικής φροντίδας υγείας και την ικανοποίηση των ασθενών από τις υπηρεσίες υγείας.

Με τον τρόπο αυτό εξασφαλίζεται η καλή συνεργασία μεταξύ της διεπιστημονικής ομάδας υγείας, μειώνεται ο χρόνος νοσηλείας των ασθενών, η θνητότητα και βελτιώνονται οι παρεχόμενες υπηρεσίες.<sup>11</sup>

## **Καδδά Όλγα,**

Νοσηλεύτρια MSc, PhD(c),

Ωνάσειο Καρδιοχειρουργικό Κέντρο

## **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

1. Salovey P, Mayer J. Emotional intelligence and the construction and regulation of feelings. *Psychology* 1995; 4: 197-208.
2. Freshman B, Rubino L. Emotional intelligence: a core competency for health care administrators. *Health Care Manag (Frederick)* 2002;20(4):1-9.
3. Διαμαντοπούλου Ε, Λαβδανίτη Μ. Η διερεύνηση της συναισθηματικής νοημοσύνης στη νοσηλευτική πρακτική των Ελλήνων νοσηλευτών. *Νοσηλευτική* 2010; 49(1):62-72.
4. Ranjbar Ezzatabadi M, Bahrami MA, Hadizadeh F, Arab M, Nasiri S, Amiresmaili M, Ahmadi Tehrani G. Nurses' emotional intelligence impact on the quality of hospital services. *Iran Red Crescent Med J* 2012;14(12):758-63.
5. Μπαμπάτσικου Φ, Γερογιάννη Γ. Νοσηλευτικό τμήμα: Κριτήρια δημιουργίας ενός επιτυχημένου μοντέλου. *Το Βήμα του Ασκληπιού* 2012;11(1):17-27.
6. Adams KL, Iseler JI. The relationship of bedside nurses' emotional intelligence with quality of care. *J Nurs Care Qual* 2014;29(2):174-81.
7. Kooker BM, Shoultz J, Codier EE. Identifying emotional intelligence in professional nursing practice. *J Prof Nurs* 2007;23(1):30-6.

8. Kaur D, Sambasivan M, Kumar N. Effect of spiritual intelligence, emotional intelligence, psychological ownership and burnout on caring behaviour of nurses: a cross-sectional study. *J Clin Nurs* 2013;22(21-22):3192-202.
9. Codier E, Freitas B, Muneno L. Developing emotional intelligence ability in oncology nurses: a clinical rounds approach. *Oncol Nurs Forum* 2013;40(1):22-9.
10. Βόρρη Ζ. Συναισθηματική νοημοσύνη – θεωρία και εφαρμογές στη νοσηλευτική διοίκηση. *Ελληνικό Περιοδικό της Νοσηλευτικής Επιστήμης* 2011;4(1): 46-50.
11. Παπαγεωργίου Δ, Μπολιουδάκη Ε, Παπαλά Ε, Σταματάκη Π, Καγιαλάρη Μ. Μελέτη παραγόντων σχετιζόμενων με την ανάπτυξη της συναισθηματικής νοημοσύνης του νοσηλευτικού προσωπικού. *ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗ* 2011; 50(2): 185–193.