

ЗАГАЛЬНІ АСПЕКТИ ВАЖЛИВОСТІ РОЛІ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ В СЕСТРИНСЬКІЙ СПРАВІ

Н. Р. Дрогомирецька

*Тернопільський національний медичний університет
імені І. Я. Горбачевського МОЗ України*

У статті проаналізовано загальну важливість емоційного інтелекту у формуванні й становленні працівника сестринського персоналу.

GENERAL ASPECTS OF THE IMPORTANCE OF THE ROLE OF EMOTIONAL INTELLIGENCE IN NURSING

N. R. Drogomyretska

I. Horbachevsky Ternopil National Medical University

The article analyzes the general importance of emotional intelligence in the formation and development of nursing staff.

Вступ. Сукупність заходів, які спрямовані на догляд за хворим, тобто ті, які належать до компетенції сестринського персоналу, нерозривно пов'язана з емоційною складовою. Психосоціальна допомога пацієнтові, створення сприятливого емоційного фону, здатність до прояву емпатії – це все характеристики, якими повинна володіти кожна особа, задіяна в сестринській справі. Важливу роль в гуманному та чуйному ставленні до пацієнта відіграє емоційний інтелект як здатність (у вузькому розумінні) усвідомлювати і керувати власними емоціями.

Основна частина. Медична деонтологія та медична етика вимагають категоричного дотримання норм, правил та принципів при виконанні професійних обов'язків. Якщо ми абстрагуємося від наукового аспекту медичної деонтології та розглянемо практичний бік, то легко помітимо, що її метою, основним завданням, яке вона окреслює, є необхідність імплементації та застосування на практиці етичних і деонтологічних норм.

У частині 2 статті 1 Етичного кодексу медичної сестри України йдеться про те, що: «Особистість медичної сестри – це органічний сплав високих моральних якостей, загальної освіченості, професійної ерудиції та майстерності. (...) Етичною основою ме-

дичної сестри є гуманізм та милосердя, повага до невід'ємних прав людини і громадянина» [1]. Саме тому в процесі навчання медсестри невід'ємну роль відіграє емоційний інтелект як інструмент та вміння розпізнати й управляти власними і чужими емоціями.

Робота медичного працівника – це перш за все робота з людиною, індивідом, кожен з яких має свої особливості та характеристики. Серед усього медичного персоналу роль медбрата/медсестри чи не найбільше пов'язана з інтеракцією та комунікацією з пацієнтами. Саме тому морально-етичні складові характеру, емпатія, здатність до розуміння власних емоцій та вміння взаємодіяти з чужими є ключовими у грамотному підході до взаємодії з пацієнтом. Таку здатність до сприйняття, вираження, застосування та керування емоціями називають емоційним інтелектом.

Поняття «емоційний інтелект» уже достатньо тривалий час є предметом вивчення, і в західному дискурсі його розглядали переважно як сферу взаємодії керівник – підлеглий. Разом із тим дискурс навколо цього поняття досить швидко вийшов за межі управлінських систем і був екстрапольований на інші сфери міжособистісної взаємодії. Так, модель, яку представив Деніел Гоулман (Daniel Goleman), акцентується на емоційному інтелекті як на досить широкому спектрі компетенцій та навичок, таких, як:

1. Самосвідомість – здатність знати свої емоції, сильні та слабкі сторони, визначати бажання, цінності та цілі й визнавати їх вплив на інших, використовуючи інтуїцію для прийняття рішень.

2. Саморегуляція – передбачає контроль або перенаправлення своїх руйнівних емоцій та імпульсів і адаптацію до мінливих обставин.

3. Соціальні навички – здатність/уміння налагоджувати стосунки, щоб ладнати з іншими.

4. Емпатія – врахування почуттів інших людей, особливо під час прийняття рішень.

5. Мотивація – усвідомлення того, що мотивує, підштовхує до руху вперед, прийняття певних рішень. Мотивація – це, найімовірніше, не про матеріальне (посади, гроші, нагороди), а про внутрішні потреби кожного (моральні цінності, благородні цілі тощо).

Як бачимо, цей спектр є цілком універсальним і може бути застосований щодо щоденної сестринської практики. Більше того, в контексті сестринської справи особливий інтерес становить дискурс навколо емоційного інтелекту як сфери компетенцій і навичок, які здатні зберегти пацієнту життя, здоров'я та корелюють з його станом.

У сучасному світі розвиток інформаційно-комунікаційних технологій сприяє тому, що якість медицини зростає до небачених раніше масштабів. Той прогрес, якого було досягнуто у сфері матеріально-технічного забезпечення, новітніх технологій, досліджень, інструментів, не може не вражати. Водночас повинна розвиватися і людина. І якщо раніше основним критерієм людини був рівень її інтелекту (IQ), то сьогодні поняття «емоційний коефіцієнт» (EQ), особливо в сестринській справі, стає одним із найважливіших критеріїв.

У контексті важливості розуміння ролі EQ в сестринській справі слід зазначити, що в процесі еволюції наукових досліджень поняття «емоційний коефіцієнт» є похідним від вивчення явища поняття «емоційний інтелект», концепцію якого науковці почали розробляти у 80-х роках ХХ ст. [2]. Проте широкої відомості він набув після публікації книги «Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ», в якій її автор Деніел Ґоулман розвинув та популяризував ідеї про емоційний інтелект [3, 4]. Ключовими тезами були визначення емоційного інтелекту як здатності до розпізнання, усвідомлення та управління власними емоціями, акцептація і розуміння емоцій інших. Для сестринської практики, враховуючи стресовість роботи, управління емоціями є особ-

ливо важливою властивістю. Незалежно від того, в якому стані перебуває пацієнт, яке навантаження здійснюється на медперсонал, здатність створити приємну атмосферу є дуже важливою на всіх етапах ведення пацієнта.

Очевидним є те, що ці риси характеру не є безумовними. Вони формуються в процесі життя людини, причому формуються безперервно протягом усього життя. Уміння володіти власними емоціями, розуміння основних принципів емоційного інтелекту є запорукою успішного ведення щоденної сестринської практики, взаємодії з колегами, лікарським персоналом, а також пацієнтами. Створення доброзичливого мікроклімату в щоденній роботі є надзвичайно важливим для робочого процесу. Саме тому так важливо постійно, день у день, виховувати в собі позитивні звички щодо керування та контролю власних емоцій. Цей процес слід розпочинати ще на первинному етапі підготовки сестринського персоналу. Досвід показує, що загальні знання про емоційний інтелект, конфліктологію, міжособистісну інтеракцію є досить поверхневими. Зверхність у ставленні до хворих, неналежна поведінка в робочий час, агресивність, хамство, вимагання винагороди навіть за найдрібнішу послугу, упереджене ставлення до одних пацієнтів і шанобливе – до інших є тими вадами, які, на жаль, досі мають місце в наших реаліях. Звісно, дана тенденція має схильність зменшуватися, але все ж не такими темпами, як би цього хотілося.

Тому необхідно докладати зусиль для того, щоб сестринська справа справді була покликана: здійснювати тестування на EQ, навчати основ теорії емоційного інтелекту, проводити індивідуальну роботу з тими студентами сестринської справи, які демонструють незадовільні показники. Також протягом усього терміну навчання слід проводити лекції, де робився б акцент на емоційній складовій, уміннях розпізнавати та взаємодіяти як із власними емоціями, так і з чужими. Безпосередньо можна застосувати цю практику і для штатних працівників, тих медбратів та медсестер, які працюють вже сьогодні з метою поліпшення якості надання медичних послуг.

Висновки. З метою поліпшення якості надання сестринськими працівниками відповідних послуг, їх кращої взаємодії в колективі, а також із пацієнтами, необхідно впроваджувати практики теорії емоційного інтелекту в навчальній програмі та робочому процесі.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Архій Е. Й. Основи медсестринського догляду за терапевтичними хворими : навч.-метод. посіб / Е. Й. Архій, Є. С. Сірчак, О. М. Москаль. – Ужгород, 2010. – 357 с. ; с. 19.
2. Beasley K. The Emotional Quotient / K. Beasley // Mensa. – 1987. – May. – P. 25.
3. Goleman D. Working with emotional intelligence / D. Goleman // Bantam Dell. – 1998. – P. 12–13.
4. Goleman D. Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ (10th Anniversary edition) / D. Goleman // Random House Publishing Group. – 2005. – September 27. – P. 352.

Отримано 14.07.22