

## ЕМОЦИОНАЛНА ИНТЕЛИГЕНТНОСТ И ОБУЧЕНИЕ НА СПЕЦИАЛИСТИ ПО ЗДРАВНИ ГРИЖИ

**Мария Прошенска, Пенка Аргилашка, Мария Кукуларова**

*Медицински университет – Медицински колеж, специалност „Медицински лаборант”*

*4000 Пловдив*

*e-mail: peidg@abv.bg*

## EMOTIONAL INTELLIGENCE AND TRAINING OF HEALTHCARE PROFESSIONALS

**Maria Proshenska, Penka Argilashka, Maria Kukularova**

*University of Medicine – Medical College, Specialty „Medical Laboratory technician”*

*4000 Plovdiv*

*e-mail: peidg@abv.bg*

### ABSTRACT

**Introduction:** In recent years the term "Emotional Intelligence" acquires more and more popularity. It was introduced by Daniel Goleman to refer to a wide range of abilities like self motivation and resistance to frustration; impulse control; empathy; the ability to understand and accept our own emotions and feelings and those of others; the underlying mechanisms that make us react in one way or another.

The vocational training of young professionals in medical colleges is mainly aimed at acquiring professional knowledge and skills. However it turns out that nowadays this is not enough for their successful future development. The modern healthcare management requires them to possess personal qualities and skills like teamwork, communication skills, self-criticism, initiative, adaptability, which are necessary for their professional recognition and development, i.e. abilities that form the “emotional intelligence”.

This provokes a number of questions related to their vocational training and namely - are young people who dedicated themselves to healthcare professions emotionally intelligent; does their level of “emotional intelligence” affect the teaching process that requires not only mastery of professional knowledge and skills but also the ability to work in a professional environment; is it necessary to include approaches in the teaching process that lead to the development of the “emotional intelligence” of students and what are they?

**Objective:** To study the impact of emotional intelligence on the effectiveness and quality of training of healthcare professionals in medical colleges.

**Materials:** A study was conducted (March 2013) among 100 students from the first, second and third year in the College of Medicine, Plovdiv, studying in the following subjects - "medical lab technician", "midwifery" and "assistant pharmacist". Questionnaires and a test on “emotional intelligence” (based on Goleman’s research) facilitated the study.

**Methods:** Sociological (survey methodology) and statistical (alternative analysis, graphical analysis, correlation analysis).

**Results:** 82% out of the observed 100 students had a high EIQ. The high level of EI by the students is formed by the presence of high motivation 62%, developed communication skills 87%, teamwork skills 91% and 34% adaptability in a professional environment. 72% of the students who have high emotional and social competence cope very successfully with their practical professional training. By level of significance over 95% and a maximum margin of error of 5.2 calculations show that the percentage of students who perform well (with an average grade higher than ‘good’) in the teaching process and have high EI is between 88.7 % and 99.1%. The study showed that high EI has a positive effect on the practical training. This also reflects in overall on the teaching process of students in medical colleges. High EI is a prerequisite for the successful performance in the training process. Other aspects of IE like teamwork, communication skills, empathy are being further developed in the course of the professional training.

Conclusion: High “emotional intelligence” in students is not only a prerequisite for an effective teaching process, but also a gauge for their future career success. In order to develop problematic aspects of EI by students they should be determined in the beginning of their training through special tests for EI and the use of different approaches in the overall training process. Knowing the nature of “emotional intelligence” and its impact on the training process in medical colleges, and respectively vocational schools, will contribute to increasing the efficiency and quality of vocational training of young specialists.

**Keywords:** “emotional intelligence”, professional training, healthcare professionals.

**Изложение:** През последните години все по-голяма популярност придобива термина „Емоционална интелигентност”, въведен от Даниел Голман за означаване на широк спектър от способности: способност за мотивация и устойчивост към фрустрация; контрол над импулсите; склонност към емпатия; способност да разбираме и приемаме собствените и тези на другите емоции, чувства, скритите механизми, които ни карат да реагираме по един или друг начин. Компонентите, съставляващи емоционалната интелигентност, са:

- Самоконтрол – способност да управляваме и контролираме собствените си емоции;
- Самопознание – познаването на себе си и собствените емоции;
- Мотивация – способност да направляваме емоциите си с цел постигане на целите си;
- Емпатия – възможност да откриваш и определяш чуждите емоции;
- Социални умения – развиване и поддържане на междуличностни отношения, работа с другите, общуване с другите.

Те не се разглеждат като отделни характеристики, а всяка една се явява следствие другите, т.е. те са взаимно свързани помежду си.

Под интелигентност обикновено разбираме рационалната, познавателна интелигентност, чийто измерител е коефициентът на интелигентност IQ. На практика се оказва, че емоционалната интелигентност има много по-значителна роля за успешната личностна и социална реализация. Днес тя се разглежда като значим психичен ресурс за справяне в сложните житейски и професионални ситуации. „Интелектът сам по себе си никога не е достатъчен, защото много от проблемите са по същество от емоционален характер. Например такива проблеми са колегите, които са недоволни, когато работата не върви по техния начин, други, които са спрехави и лесно избухливи, трети, които не се справят със задълженията си по известни само на тях причини и други, неспособни да работят в екип.”(5) Според Голман, ”Емоционално интелигентните хора имат преимущество в коя да е житейска област. По-вероятно е те да са в по-голяма степен удовлетворени и ефективни в живота.”(1)

Професионалното обучение на млади специалисти в областта на здравеопазването е насочено към придобиване на професионални знания и умения. Оказва се, че днес това не е достатъчно за тяхната успешна бъдеща реализация. В условията на съвременния здравен мениджмънт от младите специалисти се изисква да притежават и личностни качества - умения за работа в екип, комуникативност, самокритичност, инициативност, адаптивност, необходими за тяхното професионално утвърждаване и усъвършенстване, т.е. способности, съставляващи емоционалната интелигентност.

Това провокира редица въпроси, свързани с професионалното им обучение, а именно – емоционално интелигентни ли са младите хора, решили да се посветят на здравните професии; влияе ли нивото им на емоционална интелигентност на учебния процес, изискващ овладяване не само на професионални знания, но и на умения за работа в професионална среда (работа с пациенти и техните близки, колеги); необходимо ли е включването в учебния процес на подходи, водещи до развиване на емоционална интелигентност на студентите и какви да бъдат те?

За разглеждане на проблема бе проведено проучване (март, 2013 г.) сред 100 студенти от I, II и III курс в Медицински колеж, Пловдив, обучаващи се в специалностите – „Медицински лаборант“, „Акушерка“ и „Помощник-фармацевт“. Методиката на изследване включваше тест за емоционална интелигентност (адаптиран по Голман) и анкета. Използваните методи на проучване са социологически (анкетен метод) и статистически (алтернативен анализ, графичен анализ, корелационен анализ). Наблюдавани бяха следните признаци: ниво на EIQ; среден успех на обучение; аспекти на емоционална интелигентност – мотивираност, комуникативност, умения за работа в екип, адаптивност.

Данните от проучването показаха следното: от наблюдаваните 100 студенти при **82%** установихме висок EIQ; останалите **18%** притежават среден EIQ. Нисък EIQ не бе регистриран. *Високият EIQ* предполага способност за своевременно установяване на контрол над собствените емоции, тяхното разпознаване и насочване към ползната за момента цел. Притежавайки точен, достоверен модел за себе си и максимално възползвайки се от него, хората с висок EIQ успешно се справят в критични ситуации, независимо от какъв характер. Лицата със *среден EIQ* са с малко неясна представа за някои от слабостите си, често надценяват своите способности и в повечето ситуации реагират или твърде емоционално, или с досада, с отегчение. Лесно се влияят от настроението на околните и е почти невъзможно да установят контрол над емоциите (приятни или неприятни), които в момента ги владеят. Въпреки това, тези личности успешно се справят с ежедневиия стрес и с лекота решават проблеми от различен характер. Имайки предвид тези характеристики, формулирахме следното твърдение за работна хипотеза: ***високото ниво на емоционална интелигентност има положителен ефект върху качеството и ефективността на учебния процес.***

За целта разпределихме лицата с висока емоционална интелигентност на *справящи се* (със среден успех на обучение над добър (добър, много добър и отличен) и *трудно справящи се* (със среден успех на обучение задоволителен). От общо 82 студенти с висок EIQ **93%** са справящи се и **7%** трудно справящи се. Прилагайки алтернативен анализ, изчисленията показаха следното: при ниво на значимост над 95% и максимално допустима грешка 5,2, интервалът на доверителност за генералната съвкупност е  $93,9 \pm 5,2$ , т.е. истинската стойност на относителния дял на справящите се с учебния процес студенти, притежаващи висока емоционална интелигентност, за генералната съвкупност е в интервала 88,7% до 99,1%. Изчисленият коефициент на корелация на Пирсон-Браве не доказва причинно-следствена връзка, т.е. функционална зависимост между нивото на емоционална интелигентност и ниво на справяне с учебен процес, чийто показател е средният успех на обучение. Факт е обаче високият процент на студентите с висока емоционална интелигентност, справящи се с процеса на професионално обучение.

Как емоционалната интелигентност влияе върху качеството на учебния процес в посока неговата ефективност?

Разглеждайки *мотивацията* като един от нейните аспекти, предположихме, че регистрираното високо ниво на емоционална интелигентност у студентите се формира от наличието на висока мотивация. На въпроса „Чувствате ли се по-мотивирани в овладяването на Вашата професия за разлика от началния момент на обучението Ви?“ **62%** отговарят положително. Ето част от причините, които студентите посочват за високата си мотивация:

- „чувство на уважение към професията“;
- „придобиването на интересни и полезни знания“;
- „интересно работно място“;
- „желанието да упражнявам тази професия“;
- „по-високо професионално самочувствие в резултат на придобитите знания и умения“;
- „желанието да мога да се справям с всичко, да съм убеден в уменията си“;

- „удовлетворение от това, което правя“;
- „добри отзиви от колеги и пациенти“;
- „притежавам знания, с които се чувствам полезен на близките ми“.

Влияние върху високата мотивираност на студентите оказва и високата самомотивация при вземането на решение за избор на професия - **76%** от тях са взели самостоятелно решение.

По отношение на аспекта *социални умения*, **87%** от студентите с висока емоционална интелигентност показаха развита *комуникативна способност*. Умението позволява полесното и по-бързо създаване на отношения на доверие с хората, включително поддържането на позитивни и продуктивни отношения с другите, а това е необходимо за разгръщане на ефективен учебен процес в реална професионална среда.

*Екипността* се разглежда като важно и необходимо условие при работа в професионална среда – професията на здравните специалисти е свързана с работа изключително в екипна среда. Тя (екипността) позволява изграждането на конструктивни взаимоотношения в съвместната работа с други хора. Резултатите от проучването потвърдиха факта, че при лицата с висока емоционална интелигентност и тази способност е добре развита. **91%** от студентите с висок коефициент на емоционална интелигентност в напрегната професионална ситуация търсят подкрепа или съвет от своите колеги, преподаватели и състуденти и само малък процент от тях - **9%**, игнорират екипа, влизайки в ролята на пасивни наблюдатели или разчитат единствено на себе си за справяне с проблемните моменти.

*Емпатията* като аспект на емоционалната интелигентност ни позволява да усещаме емоционалната атмосфера около нас и да направим правилна преценка за бързо приспособяване в конкретните житейски или професионални условия. Така, при студентите с висока емоционална интелигентност данните от проучването показаха наличие на средно ниво на адаптивност в професионална среда **34%** (1 курс 28%, 2 курс 31% и 3 курс 41%). Хронологичното нарастване на процента на адаптивност се дължи на развиване на емпатична способност у студентите в резултат на работата им с различни колективи и пациенти/клиенти с различни здравен/социален статус, възраст, темперамент (практическото обучение на студентите от различните специалности в Медицински колеж протича в различни учебно-практически бази).

Ако за цялостния учебен процес мотивацията е еднакво значима, при практическото обучение от значение са способностите - комуникативност, екипност, емпатия, необходими за максимално възползване от условията, които предлага учебният процес на студентите в реална професионална обстановка при работа с пациенти, с клиенти, с колеги. Емоционалната интелигентност „гарантира толерантност във взаимоотношенията с другите, успешното общуване и работата в колектив, разрешаването на конфликти, понасянето, отправянето на критика и впрягането ѝ в конструктивни цели” (3), а всичко това позволява ефективното обучение в професионална среда. Това е и вероятната причина **72,8%** от студентите, притежаващи висока емоционална и социална компетентност, да се справят изключително успешно по време на практическото си професионално обучение в сравнение с теоретичното, където се изискват определени интелектуални способности.

Базирайки се на данните от проучването, можем да направим следните изводи:

1. Развитата емоционална интелигентност оказва положителен ефект върху практическото обучение, респ. и върху цялостното обучение на студентите в професионалните училища (в конкретния случай - медицинските колежи), с което и доказахме работната си хипотеза;
2. Високата емоционална интелигентност не е причина, а предпоставка за успешно справяне с учебния процес;

3. Отделните аспекти на емоционална интелигентност търпят развитие в процеса на професионално обучение.

Въпреки, че изнесените данни неоспоримо говорят за развита емоционална интелигентност при наблюдаваните студенти, на въпроса: „Необходими ли са допълнителни часове към обучението Ви за овладяване на умения за общуване и справяне с проблемни ситуации в професионална среда?“ **45%** отговарят утвърдително, **40%** не чувстват такава необходимост и **15%** нямат мнение. Отговорилите с „да“ са студенти, които все още изпитват несигурност в действията си и трудности в общуването си с пациенти или колеги в професионални условия. С оглед развиване на тези проблемни аспекти е необходимо:

- ✓ установяването им още в начален курс на обучение чрез специални тестове за емоционална интелигентност;
- ✓ използване на различни подходи през цялостния процес на обучение, като ролеви игри, решаване на проблемни казуси, обучаване в различни комуникативни техники и др.

**Заключение:** Защо е толкова важна емоционалната интелигентност? Съвместно проучване на университетите Харвард и Станфорд показва, че само 15% от успеха в живота се дължи на IQ (умствен интелект) и 85% се дължи на EIQ или емоционална интелигентност. „Добрата емоционална интелигентност дава възможност за изграждане на здравословни взаимоотношения и контрол над негативните емоции, които влияят върху способността ни да мислим, да се фокусираме и да извършваме задълженията си докрай (4)“. Уменията да се справяме с емоциите ни помагат „да съхраним връзките си, да сме успешни в работата си и подхранват здравето и благополучието ни“ (3).

Можем ли да развием своята емоционална интелигентност? Тя започва да се развива от най-ранното общуване в семейството и продължава цял живот. Развиването ѝ води до формиране на правилно и адекватно поведение при различните обстоятелства; способност за активно слушане и наблюдение върху другите; стремеж към по-високи стандарти; инициативност; способност за конструктивни взаимоотношения и съвместна работа с другите; способност за правилна преценка на емоционалното ни обкръжение с цел бързо приспособяване. В този смисъл, обучение, насочено и към развиване емоционалната интелигентност у студентите, ще бъде от полза за тяхното личностно развитие в професионален, включително и в житейски план. Така високата емоционална интелигентност се превръща в залог за бъдещата им успешна професионална реализация. Познаването на същността на емоционалната интелигентност и влиянието ѝ върху учебния процес в медицинските колежи, респ. професионални училища, несъмнено ще допринесе за повишаване ефективността и качеството на професионалното обучение на младите специалисти.

#### Библиография:

1. Голман, Д., 2000. Емоционална интелигентност, 138
2. Гитуни, М., 2000, Емоционална интелигентност.
3. Коцева, А., 2013. Емоционалната интелигентност подлежи на тренинг, намерено на 15.04.2013г. от <http://namama.bg/article-emocionalnata-inteligentnost-podlezhi-na-trening/215>
4. Мавродиев, А., 2013. Емоционална Интелигентност – семинар, намерено на 26.03.2013г. от <http://internet-biznes.net/lichno-prostranstvo/eq.html>
5. Ууд Р., Х. Толи, 2007. Професионални тестове за емоционална интелигентност, 10-11