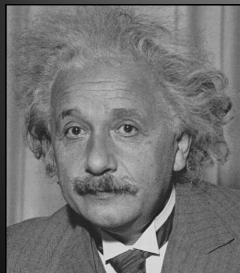


Проф. др Жарко Требјешанин

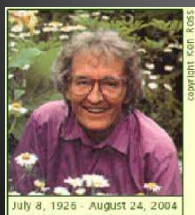
ЕМОЦИОНАЛНА ИНТЕЛЕГЕНЦИЈА У ЗДРАВСТВУ

ПРЕЦЕЊИВАЊЕ РАЧУНАРСКЕ ИНТЕЛЕГЕНЦИЈЕ (IQ)



► Ајнштајново упозорење:
„Морамо да пазимо да од интелекта не створимо бога. Интелект је свакако моћан, али је безличан. Он не може да води, већ само да служи.“

ДА ЛИ ЈЕ РАЗУМ ВАЖНИЈИ ОД СРЦА



► „Шта се дешава са друштвом којем је важнији коефицијент интелигенције од такта, осећања и емпатије у односу са болесником?“ (Елизабет Кјублер Рос, *О смрти и умирању*, 2010).

ЗАНЕМАРИВАЊЕ ЕМОЦИОНАЛНЕ ИНТЕЛЕГЕНЦИЈЕ У ПСИХОЛОГИЈИ

► Савремено друштво и официјелна психологија занемарују значај емоционалне интелигенције
► Проблем је што „академска психологија суштински не припрема за недаће или могућности које се налазе у животним променама. Упркос томе што високи коефицијент интелигенције (IQ) није гаранција успеха, угледа или среће у животу, наше школе и култура се ослањају на академске способности, занемарујући емоционалну интелигенцију или низ особина – неко би их назвао карактером – које такође увелико утичу на нашу судбину“, пише Данијел Големан у књизи *Емоционална интелигенција*.

ЕМОЦИОНАЛНА ИНТЕЛЕГЕНЦИЈА У СВАКОДНЕВНЕВНОМ ЖИВОТУ

► «Емоционални живот је предмет који се, подједнако као и математика или читање, може савладати са мање или више успеха и укључује особени низ способности. У којој ћемо мери овладати овим способностима од суштинске је важности за разумевање због чега једна особа у животу напредује, док друга са истим интелектом завршава у слепим улицама» (Големан).

ЗАБЛУДЕ О ЕМОЦИОНАЛНОЈ ИНТЕЛЕГЕНЦИЈИ: ШТА НИЈЕ ЕИ

► Емоционална интелигенција (ЕИ) *није* тек пука љубазност, непрестано осмехивање и повлађивање свом саговорнику (напротив, ЕИ човек уме и сме да се разложним аргументима супротстави погрешном мишљењу и штетним предрасудама).
► ЕИ *није* неконтролисано, разобручено испољавање свих својих емоција (управо супротно, она подразумева успешну контролу, нарочито штетних, емоција).
► ЕИ *није* фатално генетски детерминисана, нити се њен развој завршава у детињству (она се негује, развија и јача кроз цео живот).

ШТА ЈЕ ЕМОЦИОНАЛНА ИНТЕЛИГЕНЦИЈА

- ▶ Емоционална интелигенција је способност и вештина препознавања, контролисања и управљања сопственим и туђим емоцијама како би се унапредио однос појединца са другима и са самим собом.
- ▶ Појам емоционалне интелигенције уведе у психологију амерички психолози Питер Саловеј и Џон Мејер крајем 20. века.

ЕМОЦИОНАЛНА ИНТЕЛИГЕНЦИЈА: ЕЛЕМЕНТИ СТРУКТУРЕ (1)

ЕИ представља карактеристичан склоп способности:

- ▶ **Разумевања себе самог** (добар увид у себе, своје афекте, конфликте, мане, као и способност самопогледања и исправног процењивања емоција)
- ▶ **Емоционалне самоконтроле** (сузбијање 'токсичких' емоција; способност кочења властитих емоција)
- ▶ **Самоувереност** (самопоуздање, поверење у сопствене способности и вештине, оптимизам)

ЕМОЦИОНАЛНА ИНТЕЛИГЕНЦИЈА: ЕЛЕМЕНТИ СТРУКТУРЕ (2)

- ▶ **Способности и вештине:**
- ▶ **Осетљивост за проблеме и потребе других** (хватање тешко опазивих вербалних и невербалних сигнала, предусретљивост)
- ▶ **Разумевања осећања других људи** (способност саживљавања са доживљајима других људи)
- ▶ **Вештина решавања међуличних сукоба** (омиљени су у друштву, добри су посредници и организатори)
- ▶ **Успостављања складних пријатељских односа** (вештина управљања интерперсоналним односима)
- ▶ **Успешно руковођења групом и стварање добре групе атмосфере**

ЕМОЦИОНАЛНА ИНТЕЛИГЕНЦИЈА И УПРАВЉАЊЕ СТРЕСОМ

- ▶ Способности, особине и вештине које чине емоционалну интелигенцију испољавају се и постају нарочито битне у стресним ситуацијама, када долази до нарушавања емоционалне равнотеже личности и када је неопходна способност правовременог и мудрог управљања емоцијама.
- ▶ *Шта је стрес?*
- ▶ *Каква је природа стреса?*
- ▶ *Које су врсте стресова?*
- ▶ *Како се носити са стресом?*

СТРЕС И ВРСТЕ СТРЕСОВА

- ▶ *Стрес је сваки прекомерни притисак околине на особу (развод, рат, отказ) који превазилази њене адаптивне моћи и који изазива код ње снажне емоционалне реакције (бес, страх, тугу, узбуђење).*
- ▶ *Болест, смрт родитеља*
- ▶ *Проблеми са децом*
- ▶ *Конфликти на послу*
- ▶ *Несреће, стихије*
- ▶ *Ратови, елементарне непогоде*
- ▶ *Затвор или судски спор*
- ▶ *Акутна или хронична болест*

СТРЕС И ОТПОРНОСТ: ДА ЛИ НАС ЗБИЉА СТРЕСОВИ ЈАЧАЈУ

- ▶ Неки стресови заиста могу да нас ојачају и прекале у психолошком смислу.
- ▶ Али треба имати у виду да се стресови гомилају, да свако од нас има границу подношења одређене количине стреса.
- ▶ Колико ће стрес бити штетан за особу, зависи и од тога да ли она има ближње који је разумеју и дају подршку или не.
- ▶ Наше ментално здравље већ је угрожено у последње две деценије низом стресова: , транзиција, хиперинфлација, ратови у региону, санкције, НАТО бомбардовање, висока стопа незапослености, неизвесна будућност, итд.

КАКО СЕ БОРИТИ ПРОТИВ СТРЕСА: СТРАТЕГИЈЕ ПРЕВЛАДАВАЊА

- ▶ **Активно суочавање** (информисати се о природи и трајању болести)
- ▶ **Тражење социјалне подршке** (породица, пријатељи, особље, пацијенти)
- ▶ **Хумор** (сагледавање тешке ситуације са комичне стране)
- ▶ **Оптимистички став** (мислити конструктивно)
- ▶ **Катарза** (пражњење негативних емоција: туге, страха, беса)
- ▶ **Релаксација** (шетње, читање, пливање, планинарење)
- ▶ **Стручна психолошка помоћ и подршка** (помоћ психолога, психијатра)

КАКО ДА СЕ УБЛАЖЕ ПОСЛЕДИЦЕ СТРЕСА И БОЛЕСТИ

- ▶ Појединац који је болестан не сме да се осети самим, напуштеним, остављеним на цедилу, без наде.
- ▶ Људе који су хронично болесни посебно погађа одсуство бриге, равнодушност лекара и здравствених радника.
- ▶ Зато је важно показати разумевање и спремност да се учини све да се поправи здравствено стање и да ублаже болови посебно код оних који највише пате и који су најбеспомоћнији.

ЕИ, личност и душевно здравље

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▶ Емоционално интелигентне особе ▶ ретко имају стресове ▶ добро се сналазе у друштву ▶ имају складан породични живот ▶ омиљени су код пријатеља ▶ успешни су у послу | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Емоционално неинтелигентне особе ▶ често имају стресове ▶ непопуларни су у друштву и усамљени ▶ несрећни су и неуротични ▶ неуспешни су у браку ▶ неуспешни су на послу |
|--|---|

ЗНАЧАЈ ЕМОЦИОНАЛНЕ ИНТЕЛИГЕНЦИЈЕ ЗА ДОБРО ФИЗИЧКО И ПСИХИЧКО ЗДРАВЉЕ

- ▶ **ОСНОВНА ТЕЗА:** Емоције и емоционална интелигенција су изузетно важне за очување доброг физичког здравља и менталне равнотеже.
- ▶ Од емоционалне самоконтроле, од савладавања “отровних” емоција зависи стање имуног система, стабилност организма, емоционална равнотежа и стабилност човековог ума.

СТРЕС И БОЛЕСТИ: ПАТОЛОШКЕ ПОСЛЕДИЦЕ

- ▶ Стрес има негативне физичке и менталне последице, онда када нагла и крупна промена по свом интензитету или трајању превазилазе могућност прилагођавања организма.
- ▶ Дуготрајна изложеност стресу може довести до разноврсних *психосоматских поремећаја* као што су:
 - ▶ –кардио–васкуларни поремећаји (хипертензија, артериосклероза, инфаркт миокарда итд),
 - ▶ –кожне промене (бубуљице, псоријаза),
 - ▶ –поремећаји система за варење (тешкоће гутања, гастритис, чир на желуцу, пролив),
 - ▶ –болести респираторног система (астма),
 - ▶ –реуматичне промене на зглобовима (болови у зглобовима, артроза),
 - ▶ –неке врсте канцера и сл.

ДОБАР ОДНОС ЗДРАВСТВЕНИ РАДНИК – ПАЦИЈЕНТ

- ▶ За успостављање доброг односа са пацијентом одлучујућа је ЕИ
- ▶ Здравствени радник мора задобити поверење клијента да би лечење било успешно
- ▶ Поверење се задобија пажљивим слушањем, показивањем разумевања за страхове, патње и тешкоће пацијента, као и стручношћу и дискрецијом.



ЕИ у односу са пацијентом – вештина вербалне комуникације

- Здравствени стручњак мора бити и добар "психолог" који успешно води разговор са узнемираним и често уплашеним клијентом
- Познавање вештине активног слушања (показивање разумевања и емпатије)
- Емпатија – способност човека да се саосећа са другим човеком, као и да усклађује сопствене емоције са његовим. Емпатија је наш "друштвени радар".
- Здравствени радник пажљиво слуша шта пацијент говори, али ослушкује и оно што овај прећуткује, као и оно што би хтео да каже (подтекст)
- Стручњак у одговорима треба да покаже компетентност, искреност, поузданост и саосећање
- Он треба да научи да "гледа кроз пацијентов прозор"

Вештина невербалне комуникације са пацијентом



- ЕИ се показује и успешном "читању" језика тела и слању емоционалних порука помоћу невербалних сигнала.
- Вештина одгонетања значења држања, хода, невољних гестова и поступака се учи.
- ЕИ стручњаци у здравству знају да слушају како неко говори, добро запажају изглед, понашање и спонтане покрете пацијента, имају *интуицију* и искуство у разумевању невербалних порука
- Такође је важно какве невербалне поруке (држањем, гласом, осмехом, гестовима, погледом) лекари, сестре и техничари шаљу пацијенту када желе да покажу разумевање, подршку и охрабрење

Психолошке вештине у односу са пацијентом



- Оптимистички и ведар став сестре преноси се на пацијента, буди наду и има благотворан ефекат
- Песимизам и љутња се преноси на пацијента и има драстичне последице: смртност међу пацијентима на кардиолошким одељењима у којима су медицинске сестре биле „нерасположене“ била је четири пута већа него на другим сличним местима (Големан)
- Указивање поштовања и подршке личности пацијента помаже превладавању болести и оздрављењу
- Телесни и психички проблеми су тесно повезани (психо-физички систем појединца)
- Недопустиво је игнорисање или потцењивање психичких проблема пацијента

РАД СА УМИРУЋИМ ПАЦИЈЕНТИМА

- Елизабет Кјублер Рос је захтевала од својих колега психијатара, лекара и медицинског особља да уче од умирућих, да им они буду учитељи о страховима, дилемама, бригама, унутрашњим конфликтима и надама.
- Смрт је последња и уједно „највећа криза у животу са којом се човек суочава“
- Данас је умирање у болницама постало све страшније: усамљеније, недоличније, безличније, бездушније и нечовечније.
- Брига о човеку не сме се свести само на бригу о телу, него и о осећањима, души и духу.
- Велику улогу у олакшавању страхова и патњи умирућих имају управо медицинске сестре и техничари који проводе највише времена са њима.
- Умирући појединац жели да сачува своје достојанство: Највећа жеља умирућих је „да останете људско биће до краја“