

هوش عاطفی و کاربرد آن در پرستاری

زینب حبیب پور^۱، عبدا... خرمی مارکانی^۲

تاریخ پذیرش مقاله: ۸۵/۷/۱۳

تاریخ دریافت مقاله: ۸۵/۵/۲۲

فصلنامه دانشکده پرستاری و مامایی

سال سوم، شماره چهارم، زمستان ۱۳۸۴

چکیده

مقدمه: کار عاطفی به طور وسیع در متون و مقالات به عنوان قسمتی از کار پرستاری پذیرفته شده است ولی به هر حال هوش عاطفی در زمینه پرستاری نیازمند مطالعه بیشتر است. هدف از این مقاله ارائه یک تجربه و تحلیل از مقالات هوش عاطفی و توجه به جایگاه هوش عاطفی در پرستاری است.

مواد و روشها: این تحقیق براساس جستجو در اینترنت با کلید واژه‌های هوش، عاطفه، هوش عاطفی و هوش عاطفی در پرستاری و جستجوی دستی در روزنامه و متون مرتبط انجام شده است.

نتایج: هوش عاطفی نقش مهمی در شکل‌گیری روابط موفق انسانی دارد و کار عاطفی در پایه ریزی رابطه درمانی پرستار- بیمار بسیار مهم است؛ ارزش بالقوه هوش عاطفی و کار عاطفی موضوعات مهمی است که نیاز به تفحص بیشتری دارد.

بحث: تجزیه و تحلیل نوشته‌ها پیشنهاد می‌کند که باید نیازهای مدرن و به روز در مهارت‌های هوش عاطفی برای رویارویی با مراقبت‌های مستقیم بیمار و مهمتر از این در شناسایی نیازها در آموزش پرستاری طراحی شود. انتظاری که ممکن است هم برای بیماران و هم برای پرستاران مفید بوده و عوامل برانگیزاننده میل و رغبت برای تحقیقات بیشتر در این زمینه باشد.

واژه های کلیدی: هوش، هوش عاطفی، آموزش، مدیریت و پرستار

فصلنامه دانشکده پرستاری و مامایی ارومیه، سال سوم، شماره چهارم، ص ۱۵۵-۱۴۹، زمستان ۱۳۸۴

آدرس مکاتبه: خوی، بلوار ولیعصر دانشکده پرستاری و بهداشت خوی، زینب حبیب پور، تلفن: ۰۴۶۱۲۲۲۵۷۷۷ -

E-mail: z-habibpour@yahoo.com، فاکس: ۰۴۶۱۲۲۲۷۶۶۸، ۰۴۶۱۲۲۲۷۷۴۴

^۱ عضو هیات علمی و مربی پرستاری دانشکده پرستاری و بهداشت خوی

^۲ عضو هیات علمی و مربی پرستاری دانشکده پرستاری و بهداشت خوی

مقدمه

هوش عاطفی (EI)^۱ به عنوان یک عامل بالقوه مفید، در درک و پیش‌بینی عملکرد افراد در سالهای اخیر مورد توجه فراوان قرار گرفته است و در مقالات آموزشی، مشاوره‌ای، روان‌شناسی، مدیریت و رهبری استفاده می‌شود. اگر چه چندین دهه است که روان‌شناسان جنبه‌های مختلف هوش عاطفی را در سازمانهای بدون استفاده از این مفهوم مورد بررسی قرار داده‌اند، مفهوم هوش عاطفی آن طور که در حال حاضر به کار می‌رود نسبتاً جدید است (۱).

گلن (۱۹۹۵) در کتاب پر فروش خود با عنوان هوش عاطفی، یادآوری می‌کند که انسان دارای دو ذهن می‌باشد، ذهن عقلی که فکر می‌کند و ذهن عاطفی که احساس می‌کند. به هر حال هر دوی آنها خاطرات را ذخیره کرده، واکنشها، اعمال و انتخابات انسان را تحت تأثیر قرار می‌دهند. گلن ادعا می‌کند که هوش عاطفی می‌تواند آموخته شود (۲). هوش عاطفی یک نوع ظرفیت روانی برای معنی بخشی و کاربرد اطلاعات عاطفی بوده و افراد در این زمینه دارای ظرفیتهای مختلف هستند، بعضی افراد در حد متوسط و برخی خبره هستند. بخشی از این ظرفیت غریزی و بخشی

دیگر از طریق تجارب انسانی کسب می‌شود که این بخش را می‌توان با تلاش و کوشش، تمرین و تجربه توسط روان‌درمانی، مشاوره و مربی‌گری ارتقاء بخشید (۳).

اهمیت هوش عاطفی

در بحث تفاوت‌های فردی، توانمندی انسانها در شناسایی هیجانات و عواطف، فهم هیجانات و عواطف، استفاده از هیجانات و عواطف و مدیریت نمودن آنها متفاوت است که این توانمندی در انسانها را هوش عاطفی می‌گویند (۴). از نظر فیزیولوژی جایگاه هوش عاطفی در انسان، آمیگدال واقع در قسمت بالای ساقه مغز و نزدیک به انتهای حلقه لیمبیک است. آمیگدال به عنوان مخزن خاطرات هیجانی عمل می‌کند، در واقع هیپوکامپ فقط حقایق را به خاطر می‌سپارد و آمیگدال چاشنی هیجانی آن حقایق را در خود نگه می‌دارد (۵). البته هوش عاطفی به معنی ملایمت و احساسی بودن نیست بلکه به هوشمند بودن نسبت به احساسات گفته می‌شود که در واقع روشی متفاوت برای با ذکاوت بودن است. در حقیقت توانایی انسان برای اکتساب و بکارگیری دانش به دست آمده از احساسات خود و دیگران به منظور دستیابی به موفقیت بیشتر و بهره‌مندی از زندگی کاملتر عملکرد هوش عاطفی است (۶). ریشه هوش عاطفی از هوش اجتماعی نشأت

^۱ Emotional intelligence

می‌گیرد که اولین بار در سال ۱۹۲۰ به وسیله ثراندیک تعریف شده است. روانشناسان هوش انسان را در سه گروه اصلی طبقه‌بندی نموده‌اند که عبارتند از: ۱. هوش انتزاعی: توانایی ادراک و بکارگیری ماهرانه نمادهای ریاضی و کلامی ۲. هوش عینی: توانایی ادراک و برخورد ماهرانه با موضوعات ۳. هوش اجتماعی: توانایی ادراک و ارتباط با مردم که همان هوش احساسی و عاطفی است (۱).

تعاریف هوش عاطفی

هوش عاطفی توانایی ذاتی است که به انسان حساسیت عاطفی و توانایی یادگیری مهارت‌های مدیریت عاطفی سالم را می‌دهد (۷). مایر و سالووی (۱۹۹۰) هوش عاطفی را توانایی شناسایی هیجان‌های خود و دیگران و تمایز بین آنها و استفاده از این اطلاعات برای هدایت تفکر و رفتار فرد تعریف نموده‌اند. هوش عاطفی به طور عمده با دانش عاطفی در یک ردیف قرار می‌گیرد و می‌تواند به عنوان چیزی که شامل توانایی‌های ناشناخته انسان بوده و ظرفیت افراد را برای تفاهم در زندگی مورد توجه قرار می‌دهد توصیف شود و استثنائات را از دستاوردها و توانایی‌های معمولی و پیش با افتاده جدا می‌کند (۲). دیوید کاروزو (۲۰۰۴) در مصاحبه رادیویی خود هوش عاطفی را توانایی برای شناسایی دقیق احساسات، استفاده از احساسات برای کمک به تفکر

فرد، فهمیدن آنچه که باعث احساسات می‌شود و مدیریت باز این احساسات به منظور جداسازی تعقل از احساسات انسان معرفی می‌کند (۷). هوش عاطفی و بهره هوشی ضد همدیگر نیستند بلکه با هم تفاوت دارند. علی رغم عقیده رایج، افرادی که دارای بهره هوشی بالا، هوش عاطفی ضعیف و یا برعکس آن باشند نسبتاً نادرند. هر فرد به هر اندازه دارای هوش عاطفی یا بهره هوشی باشد به همان اندازه از خصوصیات مرتبط به آن بهره‌مند خواهد بود. با این همه از میان این دو، هوش عاطفی خصوصیات را در اختیار انسان قرار می‌دهد که به کمک آن بهتر می‌توان چهره انسانی را کاملتر کرد (۱). در واقع هوش عاطفی نوعی حالت "فوق توانایی" است که مشخص می‌کند چگونه می‌توانیم از سایر مهارت‌های خود از جمله بهره هوشی به بهترین صورت استفاده کنیم. یکی از امتیازات هوش عاطفی به بهره هوشی بُعد اکتسابی بودن آن است که قابل یادگیری، تکامل، بهبود و اصلاح می‌باشد (۵).

ساختار هوش عاطفی

مایر و سالووی دو پروفیسور آمریکایی در سال ۱۹۹۰ در دانشگاه‌های یال و هامپشیر طی تحقیقی سعی در

^۱ Meta Ability

الف) شناسایی، درک و ظاهر عاطفی شامل:

- توانایی دریافت و شناسایی احساسات در چهره‌ها، تن صداها و زبان بدن
- ظرفیت خود آگاهی شامل آگاهی از احساسات خود به صورتی که روی می‌دهد
- ظرفیت دانش عاطفی شامل توانایی برای نشان دادن احساسات خاص در خود و دیگران
- توانایی برای بحث درباره احساسات و برقراری ارتباط واضح و مستقیم

ب) تسهیل عاطفی تفکر شامل:

- توانایی شرکت دادن احساسات در آنالیز، استدلال، حل مسئله و تصمیم‌گیری
- توانایی احساسات فرد جهت راهنمایی خود به طرف چیزهای مهم و قابل تفکر

ج) دانستن و فهم عاطفی شامل:

- توانایی شناسایی ارتباطات بین احساسات، تفکرات و رفتارهایی مثل دیدن ارتباطات علت و اثر یعنی اینکه چگونه تفکرات بر احساسات اثر می‌گذارد و برعکس و یا اینکه چگونه احساسات انسانی در خود و دیگران به رفتار منتهی می‌شوند.

اندازه‌گیری علمی تفاوت بین توانایی مردم در منطقه

احساساتشان نمودند و دریافتند که بعضی از مردم در تعدادی از موارد از جمله شناسایی احساسات خود و دیگران و حل مشکلات مرتبط با عقاید عاطفی بهتر از دیگران عمل می‌کنند. به عقیده آنها توانایی ذهنی انسان دارای چهار بخش است: ۱- همانند سازی، درک و ظاهر عاطفی ۲- تسهیل عاطفی تفکر ۳- دانستن عاطفی ۴- مدیریت عاطفی. درک عاطفی شامل تواناییهایی مثل شناسایی احساسات در موزیک، داستانها و چهره‌ها می‌باشد. تسهیل عاطفی تفکر با تواناییهایی مثل حساس بودن نسبت به احساسات ذهنی دیگران مانند مزه و رنگ در کارهای هنری و نیز استفاده از احساسات در منطق، حل مشکل و یکپارچه سازی احساسات در فرآیند تفکر سرو کار دارد فهم و درک عاطفی با مشکلات عاطفی مثل دانستن احساسات مشابه و متضاد و ارتباطات آنها مرتبط بوده و مدیریت عاطفی یعنی فهمیدن دلایل اجتماعی اقدامات درباره احساسات و تنظیم احساس خود و دیگران می‌باشد (۸).

زدبر (۲۰۰۴) درباره سازگاری با تعاریف مایر و سالووی چهار بخش توانایی ذهنی را به شرح زیر توضیح می‌دهد:

د) مدیریت عاطفی شامل:

- توانایی به عهده گرفتن مسئولیت احساسات و شادیهای خود

- توانایی تبدیل احساسات منفی به فرصتهای مثبت یادگیری و رشد

- توانایی کمک به دیگران جهت شناسایی و بهره‌گیری از احساسات آنها (۷).

به اعتقاد Bar-on (۱۹۹۷-۲۰۰۰) هوش عاطفی دارای چندین بعد مرتبط زیر می‌باشد:

الف- تواناییهای درون فردی^۱ که از چندین

مهارت مرتبط با شناسایی و فهمیدن احساسات افراد تشکیل شده است.

ب- تواناییهای بین فردی^۲ که از چندین مهارت

مرتبط مثل خواندن عواطف و یا ارتباط غیر کلامی دیگران تشکیل شده است.

ج- قابلیت سازگاری^۳ که شامل تواناییهای تعدیل

احساسات و رفتارهای یک فرد برای تغییر دادن موقعیتها و شرایط می‌باشد.

د- تواناییهای مدیریت استرس^۴ که شامل

مهارتهای محدود کردن و یا به تاخیر انداختن یک تحریک می‌باشد (۹).

بیشتر نویسندگان درباره موضوع عاطفی این نکته را مورد توجه قرار می‌دهند که اگر فرد بخواهد به عنوان عضو خانواده، همسر و کارمند، عضوی سازگار و کاملاً کارا باشد باید هم از هوش عاطفی و هم از بهره هوشی برخوردار باشد. مایر و سالووی (۱۹۹۳) معتقدند که هوش عاطفی امکان تفکر با ظرفیت بیشتر با استفاده از احساسات و عواطف برای حل مشکلات را فراهم می‌سازد. هوش عاطفی ممکن است در بعضی از

زمینه‌ها با بهره هوشی همپوشانی پیدا کند. فرد باهوش از نظر عاطفی باید در چهار زمینه شناخت، بکارگیری، درک، فهم و تعدیل عواطف و احساسات مهارت داشته باشد (۱). گلن در تشریح هوش عاطفی جایگاه بالنسبه وسیعتری برای آن قائل شده و معتقد است که هوش عاطفی از پنج عامل تشکیل شده است:

- ۱- شناخت عواطف و احساسات خود ۲- مدیریت عواطف و احساسات خود ۳- خود برانگیختگی ۴- شناخت عواطف و احساسات دیگران ۵- مدیریت

^۳ Adaptability

^۴ Stress management abilities

^۱ Intrapersonal abilities

^۲ Interpersonal abilities

ارتباطات. اخیراً بارون فیزیولوژیست که اولین تست هوش عاطفی را انجام داد عوامل آن را در پنج دسته تقسیم کرده که عبارتند از:

۱- شایستگیهای شخصی: عبارت است از اینکه

یک فرد چگونه خود را مدیریت می کند. این بعد شامل سه معیار خود آگاهی، خود کنترلی و خود انگیزی است. خود آگاهی شامل سه زبه معیار آگاهی، خود ارزیابی صحیح و دقیق و اعتماد به نفس است. خود تنظیمی شامل پنج زیر معیار خود کنترلی، قابلیت اعتماد، وظیفه شناسی، سازگاری و انطباق پذیری و نوآوری است. خود انگیزی شامل چهار زیر معیار؛ هدایت موفقیت، تعهد، قوه ابتکار و خوش بینی است.

۲- شایستگی اجتماعی: مبین ویژگیهایی است که فرد بر اساس آنها روابط بین خود و دیگران را مدیریت می کند و شامل دو معیار آگاهی اجتماعی و مهارتهای اجتماعی است که آگاهی اجتماعی شامل شش زیر معیار؛ همدلی، خدمت مداری، توسعه و بهبود دیگران، تنوع در نفوذ قدرت و آگاهی سیاسی است.

مهارتهای اجتماعی شامل: نفوذ، ارتباطات، رهبری، شتاب دهنده تغییر، مدیریت تضاد، ایجاد تعهد و همکاری و مشارکت است (۱).

کاربرد هوش عاطفی در کارپرستاری

۱- فاکتورهای اجتماعی (بین فردی) ۲- فاکتورهای ذهنی (درون فردی) ۳- رفتار و رغبت و انگیزه عمومی ۴- مدیریت استرس و تنش ۵- سازگاری البته هر دو مدل فوق که دانش عاطفی را نشان می دهند بخشی از هوش عاطفی هستند. با ارزیابی هوش عاطفی می توان میزان موفقیت های فرد را در زندگی فردی و اجتماعی پیش بینی کرد. برای ارزیابی هوش عاطفی پنج بُعد در نظر گرفته می شود که عبارتند از: رستگی (پختگی)،

دلسوزی، رعایت اصول اخلاق، اجتماعی بودن و احساس آرامش است. یکی از فعالترین پژوهشگران در این زمینه ایرون است که پرسشنامه خود سنجی هوش عاطفی را مطرح نموده که دارای ۵ مقیاس و ۱۵ خرده مقیاس است (۵).

گلن در مقاله معروف خود تحت عنوان کار کردن با هوش عاطفی، مفهوم هوش عاطفی را برای وضعیت محل کار به کار برده است؛ در این تجزیه و تحلیل، او استدلال می کند که یک کارمند با هوش عاطفی در دو بعد مهم کلیدی مهارت پیدا می کند. «شایستگی شخصی» یعنی افراد چگونه خودشان را مدیریت

حرفه‌ای را گسترش دهد. Orbach در سال (۱۹۹۹) سواد عاطفی را با مسئولیت عاطفی مرتبط دانسته و عقیده دارد که سواد عاطفی مبادرتی جهت مسئولیت‌پذیری برای عواطف شخصی است که این مسئولیت عاطفی شامل دو بخش است به وضوح صحبت کردن و مهارت گوش کردن است که فرد را قادر می‌سازد یک فضای عاطفی داشته باشد تا بتواند بین عواطف و نیازهای خود با دیگران فرق بگذارد و از سوء تفاهم کاهسته شود (۲).

کاربرد هوش عاطفی در مدیریت پرستاری

هوش عاطفی به عنوان جنبه اصلی مدیریت و سریعترین راه شناخت در عرصه مراقبت‌های بهداشتی است (۱). و امروزه به عنوان هسته و مرکز صلاحیت و شایستگی مدیران سطوح میانی پرستاری رشد و نمو پیدا کرده است. هوش عاطفی به عنوان یک اصل برتری و تفوق در پرستاران روانی- اجتماعی در روابط بین فردی به کار می‌رود. از آنجائیکه پرستاری حرفه‌ای کل نگر^۱ است پرستاران آموزش دیده‌اند که به هستی و زندگی انسان به صورت کل بنگرند، هوش عاطفی یک رویکرد مبتنی بر عادت در کار پرستاری محسوب می‌شود. برای مدیران پرستاری هوش عاطفی ایده آل

تواناییهای هوش عاطفی در موفقیت افراد در سازمانها بخصوص سازمانها بهداشتی و درمانی از اهمیت خاصی برخوردار است. گسترش و استفاده از مهارتهای هوش عاطفی تواناییهای مهمی را ارائه می‌دهد که بر بسیاری از موضوعات و موقعیتهای شغلی که برای موفقیت افراد و سازمانها مهم است، تاثیر گذاشته و در شکل‌گیری روابط موفق انسانی و ایجاد روابط درمانی بین پرستار و بیمار مهم است. مهارتهای هوش عاطفی به افراد اجازه می‌دهد تحت شرایط سخت، بهتر فکر کنند و از هدر رفتن زمان به واسطه احساساتی همچون خشم و اضطراب و ترس جلوگیری نموده و به سادگی ذهن خود را آرام ساخته و به این ترتیب راه را برای بصیرت درونی و ایده‌های خلاق به روی خود باز کنند (۹).

پرستاران حرفه‌ای سلامت از نظر تاثیر بر پدیده سلامتی در موقعیت منحصر به فرد قرار دارند زیرا آنان در زندگی حرفه‌ای خود نقش یاری رسان و حامی داشته و دائم با عاطفه انسانی سر و کار دارند. برای افزایش این تأثیرات مثبت سلامتی، پرستاران حرفه‌ای بهداشت باید مهارتهای هوش عاطفی را در خود گسترش دهند. به عقیده فرش و اثر (۲۰۰۲) متعادل کردن عواطف و افکار معقول می‌تواند خط مشی پایداری را برای توسعه هنر مهرورزی در رابطه پرستار- مددجو ایجاد نموده و توسعه مرزهای شخصی و

^۱ Holistic

نیاز به پیگیری آگاهانه کلی نگر، با درک مفهوم آن و مجهز شدن به این قدرت و گسترش این روابط به همکاران، همتایان و بالا دستان در جلسات گروهی دارد (۱۲). هوش عاطفی روشی است که مدیران در مهارتهای خود از آن استفاده می کنند تا بتوانند یک تفاوت ویژه در روابط بین فردی و شایستگیهای شغلی شان داشته باشند.

طبق مطالعات متعدد بهره هوشی در موفقیت و صلاحیتهای شغلی کمتر از هوش عاطفی است و در خیلی از موارد هوش عاطفی می تواند به اندازه بهره هوشی قدرتمند بوده و در بعضی مواقع قدرتمندتر از آن عمل کند (۱، ۱۲). طبق مطالعه خدام بین هوش عاطفی (هیجانی - احساسی) و مهارتهای رهبری به عنوان معیاری در اثر بخشی رهبری رابطه معنی داری وجود دارد (۴).

کاربرد هوش عاطفی در آموزش پرستاری

بلوغ عاطفی از طریق فرایند اجتماعی شدن ایجاد می شود و یادگیری بخش مهم از فرآیند اجتماعی شدن انسانهاست که به روشهای مختلف صورت می گیرد. همچنین آموزش توسعه و ارتقاء هوش عاطفی روشی برای تغییر فرهنگ سازمانهای مراقبتهای بهداشتی است و مهمترین توانایی پرستاران برای اداره خردمندان و آگاهانه روابط بیمار - پرستار محسوب می شود. با

توجه به اهمیت نقش حرفه های مراقبت بهداشتی درمانی در تسهیل و فراهم نمودن هوش عاطفی در کار با مددجو و همکاران حرفه ای، باید این نقش از طریق آموزش و یاد دادن آموخته شود و طبق نظر گلמן هوش عاطفی می تواند آموخته شود (۲). پژوهشها ثابت کرده اند آموزش مهارتهای هیجانی و اجتماعی که به تعبیری تقویت هوش است. نقش به سزایی در موفقیت و پیشرفت تحصیلی افراد دارد. از نظر بالینی به عنوان مثال برای تقویت بهره هوشی در کاهش مشکلات بیمار از رفتارهای acting out می توان بهره گرفت. در شرایط acting out افراد هیجانات خود را بدون تأمل ابراز می کنند و یا به خاطر هیجان ابراز نشده عکس العمل افراطی نشان می دهند. بنابراین شناسایی هیجانها و برقرار کردن ارتباط با احساسات می تواند در تعدیل رفتار آنها موثر واقع گردد (۵). با توجه به اهمیت هوش عاطفی باید آن را به صورت بنیادین در متن هر نوع تعلیم و تربیت مرتبط با بهداشت قرار داد و جهت اجرای کامل آن به طور موثر، باید فرصت کافی در اختیار کارورزان قرار گیرد تا از طریق بازی نقش، تکنیکهای تجربی و علمی خلاق و مبتکرانه را یاد بگیرند (۲). طبق مطالعه کارم و چرنیس هوش عاطفی از طریق روابط رسمی و غیر رسمی در سازمانها و گروهها تقویت می شود و ارتباطات به افراد انسانی جهت با هوش تر شدن کمک می کند و هر تلاشی برای

بهبود هوش عاطفی در سازمانها به ارتباطات بستگی دارد. البته افراد، ارزشها، امیال و آرزوهای گذشته خود را با خود به درون سازمان می‌آورند و بر پاسخ یا عکس العمل فرد به تلاشهای مربوط به افزایش هوش عاطفی تاثیر می‌گذارد (۱).

نتیجه‌گیری

هوش عاطفی مهارتی است که به افراد به منظور هماهنگی نمودن خود و امور کمک فراوانی می‌کند. امروزه مقوله هوش عاطفی در رهبری، عملکرد گروهی، فردی و تعامل بین فردی و اجتماعی و نیز مدیریت تغییر و ارزیابی عملکرد اجرایی قابل اجرا می‌باشد و به عنوان یک عامل سازمان دهنده برای تفکر و برنامه‌ریزی مربیان تعلیم و تربیت به اثبات رسیده است و به کوششهای پراکنده به عنوان پیشگیری اولیه انسجام بخشیده و آنها را در یک دیدگاه یکپارچه و متحد ارائه می‌دهد و در پیشگیری از جنایت و پیشبرد سلامت روان و سلامت عمومی جامعه از آن استفاده می‌شود (۳). هدف کار عاطفی این است که بیماران احساس تحت مراقبت بودن را در خود ارتقاء بخشند، بنابراین ارتباط آن در پرستاری کاملاً ثابت شده است زیرا درمان و مراقبت دو رکن اساسی پرستاری می‌باشند. مراقبت از کسی در کاملترین شکل آن متضمن رکن عاطفی است. مراقبت فیزیکی از فرد

با وظایف سازمانی مرتبط است در حالیکه مراقبت عاطفی از فرد مستلزم آنست که پرستاران عواطف غریزی شان از قبیل تنفر، خشم و آزار و اذیت و ناکامی را در اعمال متقابل با بیماران شان مدیریت نمایند. پرستاران وضعیت ظاهری و رفتارهایشان را طوری می‌توانند مدیریت کنند که بیانگر رفتارهای درمانی باشد، تا بتوانند برای بیماران خود مفید واقع شوند و زمانی که پرستاران متفکر تشخیص می‌دهند که بیماران از چه چیزهایی رنج می‌برند، ممکن است به مدیریت عاطفی نیاز باشد (۱۳).

چگونگی حفظ ارتباط توسط پرستاران و رفع کشمکشهای محل کار یک مهارت مهم در حرفه پرستاری است. طبق مطالعه گلن (۱۹۹۸) یک رابطه قوی بین هوش عاطفی و حل کشمکشهای کاری وجود دارد (۱).

لذا با توجه به موارد فوق و اهمیت و نقش هوش عاطفی در سازمانها و نیز کاربرد آن در مدیریت، آموزش، کار بالینی و نیز تحقیقات پرستاری آشنایی کلیه پرستاران با مقوله هوش عاطفی و کاربرد آن الزامی به نظر می‌رسد.

- 7- Zeidner M, Mathews GM, Roberts R. Emotional intelligence in workplace: A critical review. *Applied Psychology: An international review*. 2004; (53): 371-399.
- 8- international review. 2004; (53): 371-399.
- 9- Mayer JD, Caruso DR, Salovey P. Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence* (27), 267-298.
- 10- Bar on R, Parker JD. *Handbook of Emotional intelligence* 2000, San Francisco; CA: Jossey Bass, 2000.
- 11- Freshwater D, Stickley T. The heart of the art: Emotional intelligence in nurse education. *Nurse Inq*. 2004; 11(2): 91-8.
- 12- Herbert R, Edgar L. Emotional intelligence: A primal dimension of nursing leadership. *Canadian Journal of Nursing Leadership*. 2004; 17 (4): 56-63.
- 13- Simon RJ, Keegan AJ. Using emotional intelligence approaches with nursing middle managers, copyright by 2002 Annual Health Care Information and Management System Society (HINISS) Conferences & Exhibition, Kansas City, session88, 1-8.
- 14- McQueen AC. Emotional intelligence in nursing work. *Journal Advance Nursing*. 2004; 47(1):101-1080.
- ۱- حبیب پور ا: هوش عاطفی و اثر بخشی سازمان فصلنامه مدیریت و توسعه، دوره ششم، تابستان ۱۳۸۳. شماره ۲۱ ص ۱۹-۲۵
- 2- Stuart P. Emotional intelligence: Developing emotionally literate training in mental health practice. *Dec* 2004; 8(4):
- ۳- خشنودی فر م: هوش هیجانی و تعلیم و تربیت. مجله تخصصی در زمینه پزشکی و پیراپزشکی دنیای سلامت، شماره ۹ اردیبهشت ماه ۱۳۸۵. ص ۵۵.
- ۴- خدام م: بررسی نقش هوش هیجانی (عاطفی- احساسی) بر اثر بخشی رهبری، پایان نامه جهت اخذ کارشناسی ارشد مدیریت دانشگاه امام صادق شهرپور ۱۳۸۱، ص ۱۱-۱۲.
- ۵- حامدی ر: هوش عاطفی، قابل دسترس در <http://iranpsychological association/second20/ congress 20 of clinical 20 psychology. ht18, p: 1-4/06/1379>.
- 6- Jordan PJ, Troth AC. Emotional intelligence and conflict resolution in nursing contempt nurse. 2002; 13(1): 94-100

Emotional Intelligence and its Application in Nursing

Habibpour Z¹, Khorami markani A²

Abstract

Background& Aim: Emotional work has widely been accepted in Medical literature as part of nursing; however, the contribution of emotional intelligence in nursing context requires further study. This paper aims to present an analysis of essays on emotional intelligence and consider the value and importance of emotional intelligence to nursing.

Method & Materials: A Review of literature was done using the internet and search terms used were 'emotions', 'intelligence', 'emotions and intelligence' and 'Emotional intelligence in nursing'. A hand-search of relevant journals and significant references were added to the data.

Results: Emotional intelligence plays an important part in forming successful human relationships. Emotional work is important in establishing therapeutic nurse-patient relationships. The potential value of emotional intelligence in this emotional work is an issue that still needs to be explored.

Conclusion: Analysis of the literature suggests that the modern demands of nursing draw on the skills of emotional intelligence to meet the needs of direct patient care and the significance of these needs should be recognized in nurse education. The prospect that there may be advantages to both nurses and patients is a motivating factor for future researchers.

Keywords: Intelligence, Emotional Intelligence, Emotions, Education, Management, Nursing

Address: Nursing Department, Urmia University of Medical Sciences, Valiasr Ave, khoy, Iran

TEL: 0461-2222744, 0461-2225777, FAX: 0461-2227668, E-mail:z_habibpour@yahoo.com

¹ Instructor of Nursing, Urmia University of Medical Sciences

² Instructor of Nursing, Urmia University of Medical Sciences