**Тема: «Эмоциональная компетентность как фактор профессиональной успешности медицинского работника»**

**Докладчик : Плехова Екатерина Владимировна**

**Эмоциональная компетентность как фактор профессиональной успешности медицинского работника.**

Область здравоохранения особая область,где коммуникации играют важную роль и необходимы для выполнения профессиональных навыков,основанных на доброжелательном отношении к пациенту.

Эти отношения предполагают наличие определённого настроя на пациента, установки на общение с ним. Соответствующее отношение медицинских работников к пациенту предполагает создание атмосферы благожелательности, сострадания, наибольшей отдачи знаний, умений и навыков, основанной на профессионализме и непрерывном самосовершенствовании.

Профессионализм медицинского работника можно разделить на медицинскую компетентность и этико-коммуникативную (или **эмоциональную) компетентность.**

Эмоциональная компетентность в последнее время приобретает все большую популярность, становится новым критерием достижения успеха для специалистов социальных профессий, в **частности медицинских работников.**Обусловлено это тем, что, научившисьопределять эмоциональное состояние других людей, а также **управлять своими эмоциями**, медицинские работникисмогут облегчить жизнь не только себе, но и многим окружающим людям: пациентам, коллегам, родным и близким.

**Эмоциональная компетентность – что это?**

Еще в далеком 1912 году немецкий психолог **Вильям Штерн предложил измерять интеллектуальные способности человека с помощью теперь уже широко известного коэффициента IQ.**

Спустя 83 года (в 1995 году) американский психолог ДэниэлГоулманпосле публикации книги «Эмоциональный интеллект», ставшей бестселлером,произвел настоящий фурор, заявив, что более важную роль, чем **IQ** -**коэффициент интеллекта**, играет коэффициент **EQ — эмоциональный показатель интеллекта**.

Связано это с тем, что контроль над собственными эмоциями и способность правильно воспринимать чужие чувства характеризуют интеллект точнее, чем способность логически мыслить.

Опираясь на исследования этого ученого, эксперты пришли к одному знаменательному выводу: для эффективности деятельности в социальных профессияхэмоциональный интеллект имеет решающее значение. **Успех в профессиональной деятельности сферы «Человек-Человек» на 85%** определяется **ЕQ**(эмоциональным показателем интеллекта) и только **на 15% он определяется с помощью IQ.**

EQ – особый параметр, который не связан с «эмоциональностью» кого-либо в привычном для нас понимании. Эмоциональный темпераментный человек вполне может обладать низким уровнем эмоционального интеллекта, что связано с его неумением распознавать свои эмоции и управлять ими. В то же время человек спокойный, уравновешенный может демонстрировать высокий уровень эмоционального интеллекта.

Мне как психологу ближе и понятнее термин не эмоциональный интеллект,  а **эмоциональная компетентность**, поскольку он в большей мере затрагивает сферу навыков и умений.

Согласно определению ДэниелаГоулмана, «**эмоциональная компетентность – это способность осознавать и признавать собственные чувства, а также чувства других, для самомотивации, для управления своими эмоциями внутри себя и в отношениях с другими».**

***Говоря об главных составляющих эмоциональной компетентности, можно выделить четыре:***

* самосознание
* самоконтроль
* эмпатия
* навыки отношений

Составляющая первая. **Самосознание** – главный элемент эмоциональной компетентности. Человек с высокой степенью самосознания знает свои сильные и слабые стороны и умеет осознавать свои эмоции.

**Самоосознанность означает глубокое понимание самого себя**, своих потребностей и побуждений.

Составляющая вторая. **Самоконтроль** – это следствие самосознания. Человек, которому свойственна эта черта, не только «познал себя», но и научился управлять собой и своими эмоциями. Саморегуляция является важной составляющей эмоциональной компетентности. Она **позволяет людям не быть «узниками своих чувств»**. Такие люди всегда сумеют не только обуздать собственные эмоции, но и направить их в полезное русло.

Третья составляющая - **эмпатия.**Одно из первых определений эмпатии сделано в [1905 году](https://ru.wikipedia.org/wiki/1905_%D0%B3%D0%BE%D0%B4) [Зигмундом Фрейдом](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A4%D1%80%D0%B5%D0%B9%D0%B4,_%D0%97%D0%B8%D0%B3%D0%BC%D1%83%D0%BD%D0%B4): «Мы учитываем психическое состояние пациента, ставим себя в это состояние и стараемся понять его, сравнивая его со своим собственным». (З.Фрейд «Остроумие и его отношение к бессознательному»)

**Эмпатия** (греч. empatheia — вчувствование) – **осознанное понимание внутреннего мира или эмоционального состояния другого человека, проникновение в переживания другого человека.**

Соответственно, эмпатичным называют человека, имеющего **способность определять настроение собеседника**.Слово «эмпатия» не имеет связи с какими-либо конкретными эмоциями (как, например, в случае со словом «[сострадание](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D0%B4%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5)») и в равной мере применяется для обозначения сопереживания любому эмоциональному состоянию.

Значение термина может несколько различаться в зависимости от контекста. Проявление эмпатииначинается с «[эмпатического слушания](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D0%BA%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%BE%D0%B5_%D1%81%D0%BB%D1%83%D1%88%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5)».

[**Эмпатическое слушани**](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D0%BA%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%BE%D0%B5_%D1%81%D0%BB%D1%83%D1%88%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5)**е —** понимание эмоционального состояния другого человека и демонстрация этого понимания.

**Успешное взаимодействие с пациентами в медицине невозможно без эмпатии**.

**Коммуникабельность** – способность не столь простая, как многим может показаться. Ведь это не просто дружелюбие, а дружелюбие с определенной целью: подвигнуть людей в желательном для человека направлении. Это **умение наладить взаимоотношения с другими людьми таким образом, чтобы это было полезно и выгодно для обеих сторон**.

**А возможно ли развивать EQ?**

Данные современных научных исследований в области эмоционального интеллекта говорят о том, что **управление эмоциями — это навык, который можно нарабатывать и развивать в течение всей жизни человека!**

Главными инструментами развития эмоциональной компетентности являются: **коучинг**(метод [консалтинга](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%81%D0%B0%D0%BB%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B3) и [тренинга](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A2%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%BD%D0%B3), в процессе которого человек, называющийся «коуч», помогает обучающемуся достичь некой [жизненной](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9B%D0%B8%D1%87%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%BD%D1%8B%D0%B9_%D1%80%D0%BE%D1%81%D1%82) или профессиональной цели),**психологические тренинги, психологические семинары.**

Мой личный вклад в развитие эмоциональной компетентности у сестринского персонала г. Омска и Омской области.

На протяжении 9 лет работы в ЦПК я провожу постоянно действующие семинары по актуальным вопросам психологии общения в сестринском деле и по медицинской психологии.

В 2016-17 году я провела **10 семинаров по направлению «Искусство коммуникации на производстве и в семье»**

**5 семинаров по направлению «Психология эмоций»**

**10 семинаров по направлению «Основы психосоматической медицины»**

В 2017-18 году проведены семинары по трем направления - **«Психология жизненных изменений. Транзактный анализ для непосвященных» - 10 занятий, «Основы медицинской психологии» - 10 занятий, «Стресс-менеджмент (управление стрессом) – 6 занятий.**

Кстати, в последние 2 года руководители сестринских служб города Омска обращаются к нам с коллективными заявками на проведение семинаров на базах медицинских организаций. Это очень удобная форма обучения без отрыва от работы и возможность обучить большое количество медицинских сестер по актуальным темам. **Благодарю за сотрудничество!**

Общее количество слушателей, посетивших постоянно действующие семинары ПлеховойЕ.В. за 2017 год –**1960 человек**

К сожалению, регламент выступления не позволяет мне представить Вам полную программу по развитию EQ.

И все же я поделюсь с Вами некоторыми практическими рекомендациями по развитию САМОКОНТРОЛЯ, одного из компонентов эмоциональной компетентности, а также главного показателя стрессоустойчивости.

**Итак,** Давайте возьмем под контроль дыхание. Это одна из немногих физиологических функций, которая поддается контролю сознания.Всем известно, что при стрессе изменяется дыхание, становится учащенным, прерывистым. Поэтому, необходимо сделать дыхание плавным, глубоким. В этом нам помогут дыхательные техники.

* 1. **Глубокий вдох – выдох (протяжный). Давайте попробуем вместе.** Медленный, глубокий вдох …. И плавный выдох. Выдох должен быть более протяжный, чем вдох.
  2. **Подключаем тело** – все то же самое про дыхание, но при этом мы максимально напрягаем телопри вдохе и максимально расслабляем – при выдохе
  3. **Дыхание по квадрату.**

4 секунды – вдох, 4 секунды – пауза, 4 секунды – выдох, 4 секунды – пауза. И далее по квадрату… несколько циклов

* 1. **Брюшное (диафрагмальное дыхание)**
  2. Даже **простое сосредоточение на дыхании в момент стресса или** негатива помогает взять себя в руки при стрессовой ситуации, а также отойти от негативного оценочного мышления после случившегося.

**Небольшой интерактив с залом**

**Коллеги!**

**Вам нравится быть участниками нашей конференции? -** ДААА

**Вы действительно получили сегодня много полезной информации для вашей деятельности? -** ДААА

**Правильно ли я вас поняла, вы сейчас испытываете радость и счастье?-** ДАААА

**Тогда проведем эксперимент. Сядьте сейчас таким образом:**

1. Опустите плечи, наклоните голову и туловище вниз – и скажите:

**« Как я рад (а)»», «Как я счастлив (а)!»** - СМЕХХХ

**Вы себе поверили?** - НЕТТТТТ

**А теперь поднимите руку те, кто боится выступать публично?**

1. Далее расправьте плечи, уберите руки за голову, посмотрите вверх и скажите:**«Как я боюсь выступать публично!»** А теперь вы себе поверили? Снова - нет! Почему?

Определенные позиции тела позволяют нам лучше чувствовать ту или иную эмоцию.

Важно понять, что **Сознание и тело – части единого.**

**Управление эмоциями через тело**

**Итак, при** негативном эмоциональном состоянии **просто измените позу, побудьте несколько минут в позе уверенности и силы.**Конечно, уверенным в себе вы сразу не станете, но это изменит ваше эмоциональное состояние. Хотя бы в нейтральное.

**Резюме**

Актуальность изучения эмоционального интеллекта и применения его результатов в практике медицинской деятельности позволяет сделать следующие **выводы.**

**Во-первых,**медицинскую эффективность здраво­охранения можно существенно повысить, учитывая эмоциональное состояние пациентов, а не только со­стояние их физического и психического здоровья.

**Во-вторых,**важным фактором профессиональной успешности являетсяэмоциональная компетентность медицинскогоработника.  
 **В-третьих,**формирование эмоциональной компе­тентности медицинских сестер следует развивать в течение всей профессиональной деятельности.

Марша Рейнольдс**«Коучинг: эмоциональная компетентность»**: «Развитие эмоциональной компетентности делает человека более профессиональным, а профессионала более человечным».

Благодарю за внимание!

С праздником!