



ВСЕРОССИЙСКИЙ КОНГРЕСС

«Лидерство и инновации –

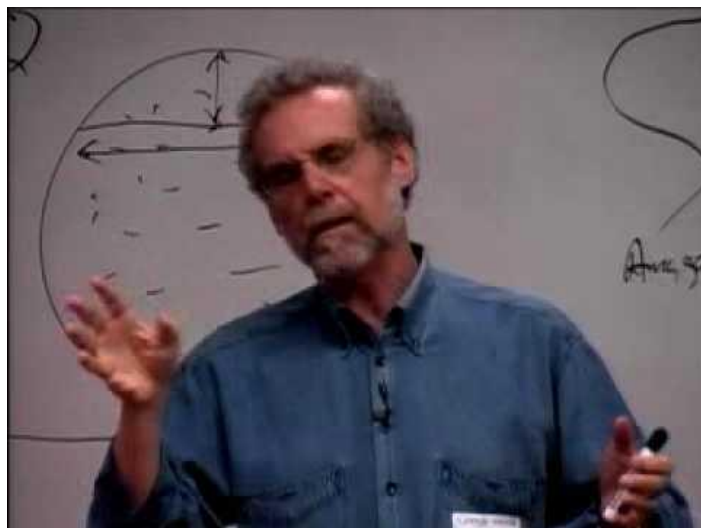
путь к новым достижениям»

г.Санкт-Петербург, 17-19 октября 2017г.

ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ КАК ФАКТОР ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ УСПЕШНОСТИ

**Бельтюкова О.В. – доцент кафедры психологии и
педагогике ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава
России, заведующая отделением КОГПОБУ
«Кировский медицинский колледж»,
кандидат педагогических наук**

«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»



Дэниел Гоулман

Виды интеллекта



Общий
(IQ)



Эмоциональный
(EQ)





Успех профессиональной
деятельности определяется:

85 %

EQ

15%



ОСНОВНЫЕ КОМПОНЕНТЫ ЭМОЦИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ

- самосознание
- самоконтроль
- эмпатия
- навыки отношений



Самосознание это главный компонент эмоциональной компетентности



*Я знаю как на мед
сидят мухи,
я знаю смерть,
что рыщет все губя,
я знаю книги,
истины и слухи,
я знаю все,
НО ТОЛЬКО НЕ
СЕБЯ...»*

Франсуа Вийон

Самоконтроль – это следствие самосознания

*«Управляйте Вашими чувствами, пока
Ваши чувства не начали управлять
Вами»*



Паблиус Сирус



Эмпатия – понимание эмоционального состояния другого человека посредством сопереживания («прочувствования»)

*Слушать и понимать – это
единственный путь к влиянию в
этом мире*

Sympathy



Empathy



Навыки отношений – способность эффективно взаимодействовать

«Есть три ошибки в общении людей: первая — это желание говорить прежде, чем нужно; вторая — застенчивость, не говорить когда это нужно; третья — говорить, не наблюдая за вашим слушателем»


Конфуций



Восприятие другого при общении








Алгоритм ясного послания включает вопросы:

- КОМУ хочу сказать?
(тип пациента, пол, возраст...)
- ЧТО хочу сказать?
(конкретность, понятность...)
- ЗАЧЕМ хочу сказать? (цель)
- КАК лучше сказать?
(притча «Большая разница»)

Мы никогда не знаем точно, что думает и чувствует другой человек: мы интерпретируем его поведение и обижаемся на собственные мысли по этому поводу



- 
- Человек высказывает 80% из того, что хочет сообщить, воспринимают – 70% информации, понимают – 60%, в памяти остается от 10 до 25% сказанного

«Развитие эмоциональной компетентности делает человека более профессиональным, а профессионала более человечным»



Марша Рейнольдс