

ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ МОЛОДОГО СПЕЦИАЛИСТА КАК ВАЖНОЕ УСЛОВИЕ РАЗВИТИЯ ПРОФЕССИОНАЛИЗМА В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ**Кузьменко Дарья Андреевна**

студент, Амурский государственный университет, РФ, г. Благовещенск

Щека Наталья Юрьевна

научный руководитель, канд. социол. наук, Амурский государственный университет, РФ, г. Благовещенск

Актуальность выбранного для теоретического исследования данного вопроса связана с тем, что в настоящее время изменяется сфера социальных услуг, развиваются технологии социальной работы и растет уровень требований к личности молодого специалиста.

Профессионально подготовленные молодые специалисты по социальной работе, получившие диплом и ищущие работу, обладают необходимым набором теоретических знаний, умений и навыков, которые они могут применить в научной терминологии и методологии, а также практической деятельности. Для достижения своих профессиональных целей молодые специалисты умеют сочетать в своей работе теорию, но, как правило, этих знаний не хватает в работе, а наличие диплома или свидетельства не является главным показателем профессиональной состоятельности молодых специалистов.

Социальная работа – это профессиональная деятельность, направленная на оказание помощи людям, попавшим в трудную жизненную ситуацию, не способным без посторонней помощи решить свои жизненные проблемы. В функциональном назначении молодого специалиста по социальной работе на первое место выдвигается умение создавать и развивать отношения между людьми, учитывая их социальное окружение, умение активизировать усилия клиента по решению своих личных проблем и умение повышать ответственность социальных учреждений за гражданина. Необходимые знания развития и поведения человека в определенной среде необходимы молодому специалисту по социальной работе, кем бы ни был его клиент – ребенок или взрослый, одинокий пенсионер или инвалид» [2].

Учитывая сложность протекания социальных процессов в обществе, специфику деятельности социальных учреждений, следует отметить, что на сегодняшний день молодые специалисты по социальной работе в своей профессиональной деятельности сталкиваются с представителями различных культур и оказывают всестороннюю помощь различным группам населения. Молодой специалист по социальной работе, при оказании помощи, должен не только руководствоваться профессиональными знаниями, но и владеть навыками корректного общения с клиентом социальной работы, умением понять его эмоции.

В настоящее время, молодые специалисты по социальной работе не всегда могут управлять своими эмоциями, так как у них нет опыта осознанного контролирования эмоций в процессе профессиональной деятельности и навыков работы с клиентами. Для этого необходимо решить проблему формирования эмоциональной компетентности молодого специалиста.

«Эмоции – это субъективные психологические состояния, отражающие в форме непосредственных переживаний, ощущений приятного или неприятного, отношение человека к миру и людям, к процессу и результату его практической деятельности» [3]. Для каждого человека имеется оптимальный уровень эмоциональной возбудимости, обеспечивающий эффективность в работе и который зависит от многих факторов: особенности выполняемой

деятельности; внешние условия, в которых протекает эмоциональная возбудимость и личностные особенности людей. Слабая эмоциональная возбужденность не обеспечивает должной мотивации деятельности, а слишком сильная дезорганизирует ее и делает слабоуправляемой.

Начиная с XX века, в психологии велись поиски взаимосвязей понятий интеллекта и эмоциональной сферы личности. Ведущие специалисты в области психологии социального интеллекта (Торндайк Э., Векспер Д., Айзенк Г., Спирмен Ч.) и др. утверждали, что все люди различаются по своей способности понимать других людей и управлять ими, т.е. действовать разумным образом в человеческих отношениях [1].

В научной и публицистической литературе имеется много работ, посвященных проблеме понимания способностей в эмоциональной области, где были получены новые факты и разработаны новые теоретические разработки. В свою очередь, разработками в этой области занимались не только специалисты в области психологии, но и специалисты других наук: психиатры, биологи, философы, социологи и т.д.

Американские исследователи в области психологии Сэловей П. и Мейер Дж. понимают эмоциональный интеллект как некую структуру, которая включает в себя способность человека различать личные и чужие эмоции, а также, как использовать знания о них для направления мышления и действий. Авторами в 1997 году была разработана и предложена модель эмоционального интеллекта, которая включает в себя следующие группы способности:

- 1) способность безошибочно воспринимать, оценивать и выражать эмоции;
- 2) способность вызывать чувства, чтобы повысить эффективность мышления;
- 3) способность к пониманию эмоций и эмоциональному познанию;
- 4) способность к осознанному регулированию и управлению эмоциями, повышению уровня эмоционального и интеллектуального развития.

Из данной модели следует, что первая способность является относительно простым компонентом эмоционального интеллекта для восприятия и выражения человеком эмоций. Четвертая способность, соответственно, является тем компонентом эмоционального интеллекта человека, который отображает осознанное регулирование эмоций в жизнедеятельности личности.

Российский психолог М.С. Шехтер и его соавторы считают: «... эмоции возникают на основе физиологического возбуждения и когнитивной оценки. Некоторое событие или ситуация вызывают физиологическое возбуждение, и у индивида возникает необходимость оценить содержание ситуации, которая это возбуждение вызвала. Тип или качество эмоции, испытываемой индивидом, зависит не от ощущения, возникающего при физиологическом возбуждении, а от того, как индивид оценивает ситуацию, в которой это происходит. Оценка ситуации дает возможность индивиду назвать испытываемое ощущение возбуждения радостью или гневом, страхом или отвращением или любой другой подходящей к ситуации эмоцией» [3].

Рынок труда выдвигает молодому специалисту по социальной работе ряд требований, которые отличаются от реальности своей универсальностью. Это объясняется тем, что для качественного развития общества и его инфраструктуры, требуются профессиональные кадры, обладающие высоким уровнем компетенций и практической подготовленностью. Как следствие, современному работодателю, нужны компетентные квалифицированные молодые специалисты соответствующего профиля и уровня, которые отличаются социальной мобильностью, опытом и знаниями в областях смежной деятельности, а также разбираются в вопросах социальной политики государства и социальной сфере.

Анализируя профессиограмму специалиста по социальной работе, выделяется взаимосвязь двух понятий: «профессионализм» и «эмоциональная компетентность».

Профессионализм – это высокая степень овладения знаний, умений и навыков, которые человек достигает в процессе профессиональной деятельности, а эмоциональная компетентность, есть совокупность знаний о закономерностях эмоциональной жизни, которая выступает критерием профессиональной деятельности и является нравственной составляющей процесса профессионального роста молодого специалиста по социальной работе.

Анализируя два понятия, мы видим, что понятие эмоциональной компетентности считается узким понятием, чем профессионализм. Компетентность, в данном случае, используется для выражения высокого уровня квалификации и профессионального мастерства.

Эмоциональная компетентность является важной составной частью профессионализма личности молодого специалиста и его профессиональной деятельности, так как от нашего эмоционального состояния зависит успех выполняемой деятельности. При хорошо развитой эмоциональной компетентности, молодой специалист умело управляет своими эмоциями, не поддается под влияние стресса, может адекватно и объективно оценить ситуацию клиента, не вступая в конфликт с ним.

В психологии выделяют компоненты эмоциональной компетентности: самосознание, понимание собственных чувств, осознание собственных эмоций, самоконтроль, коммуникабельность.

Исследователь Ю.Н. Улыбина [4] характеризует данные понятия следующим образом: «самосознание – оценка человеком самого себя как личности – своего этического облика и интересов, ценностей, характера, темперамента, эмоциональности и мотивов поведения. Понимание собственных чувств – самый важный элемент эмоциональной компетентности. Не умея прислушиваться к своим чувствам, человеку удобнее считать, будто он хорошо осведомлен, что с ним происходит в любой момент, в каком состоянии он находится, и что переживает. Однако в реальности наше понимание происходящего поверхностно. Осознание собственных эмоций – важно прислушиваться к себе и понять, что вы чувствуете, научиться распознавать нюансы испытываемых чувств, их возникновение и видоизменение. Самоконтроль – это контроль над своими чувствами, действиями и поступками. Управлять своими эмоциями – значит не подавлять их, а подчинить их себе и заставить работать на пользу делу. То есть уметь регулировать, в какое время, в какой степени, и в какой форме позволить себе гнев или радость. Самоконтроль, прежде всего, подразумевает блокировку отрицательных чувств. Иногда людям не удается выразить и положительные эмоции. Коммуникабельность – предполагает позитивный жизненный настрой человека, умение ладить с людьми, сглаживать конфликтные ситуации, умение слушать и понимать, а также талант управлять взаимоотношениями и приспосабливаться в коллективе».

Молодому специалисту по социальной работе необходимо придерживаться этих компонентов, чтобы не навредить себе и клиенту. Для этого также следует знать этические нормы и принципы, а также применять их в работе с клиентами, т.к. это помогает осуществлять сотрудничество с ним. Один из принципов социальной работы гласит: воспринимать человека таким, каков он есть, где не имеет значение его вероисповедание, проблемы, внешность и т.д. Безэмоциональность специалиста может навредить клиенту при оказании помощи, а чрезмерно проявление эмоций, сочувствие ко всем и желание помочь всем сразу, может привести к профессиональному выгоранию личности. Помочь себе разрешить проблемы профессионального выгорания непросто, но для профилактики молодой специалист может развивать в себе навыки самообладания, а также формировать в себе позитивное настроение в общении с клиентами и коллегами.

Таким образом, эмоциональная компетентность молодого специалиста – это умение правильно контролировать свои эмоции и управлять ими, как следствие рационально и осознанно выбирать тип поведенческой деятельности в сложной ситуации. Эмоциональная компетентность молодого специалиста является важным условием развития профессионализма в социальной работе, так как она позволяет работать над собственными эмоциями, учит контролировать их, а также замечать эмоции у других и прогнозировать их последствия, проявлять спокойствие и адекватность в любых ситуациях.

Список литературы:

1. Андреева И. Н. Эмоциональный интеллект как феномен современной психологии / И. Н. Андреева. – Новополюцк : ПГУ, 2011. – 388 с.
2. Диагностика системы адаптации молодежи на предприятии на примере ОАО "ФОРМЗ" – [Электронный ресурс] – Режим доступа. – URL: <http://bibliofond.ru/view.aspx?id=721639> (дата обращения 01.05.2018)
3. Ильин Е. П. Эмоции и чувства. - СПб.: Питер, 2001. - 752 с.
4. Как контролировать свои эмоции - [Электронный ресурс] – Режим доступа. – URL: http://modernlib.ru/books/ulibina_yuliya_nikolaevna (дата обращения 01.05.2018)