4 Дәріс – Эмоциялық еңбек және интеллект

Сұрақтар:

1. Эмоциялық еңбек және интеллект

2. Эмоцияналдық келіспеушілік және саналылық

 Дәріс мақсаты -студенттерге эмоциялық еңбек және интеллект , эмоционалдық келіспеушілік және саналылықты жүйелі түсіндіру

Еліміз XXI ғасырдың 3-ші онжылдығының 4-ші жылы 2024 жылында мемлекеттік және жергілікті басқару үрдісінде мемлекеттік қызметшілердің қызмет барысында біліктілігн көрсетуі маңызды. Адамға мінездеме беру кезінде біз оның эмоционалдылығына, эмоционалды әсер етушілігіне жиі назар аударамыз. Ақыр аяғында, сол оқиғалар кейбір адамдарды бей-жай қалдырады, басқаларын аздап абыржытады, үшіншілеріне үлкен күйзеліс тудырады (бұл қандай жеке-тұлғалық ерекшеліктермен байланысты?).

Біздің өміріміз күйзеліссіз мүмкін емес, өйткені адам кездестіргеннің бәрі оған сол немесе басқа қатынасты, сол немесе басқа сезімдерді тудырады. Сезім әлемі бай, әрі алуан түрлі. Бір құбылыс бізді қуантады, екіншісі жиіркенуді оятады; біз кейбір адамдарды жақсы көреміз, басқаларын жек көреміз, үшіншісіне немқұрайлылық танытамыз. Бір нәрсе бізді қорқытуы мүмкін, бірақ бір нәрсе ренжітуі мүмкін; біз кейбір қадамдарды мақтан тұтамыз, ал кейбіреуін тезірек ұмытқымыз келеді, өйткені олардан ұяламыз. Адамның кәсіби қызметі де күйзеліссіз мүмкін емес және белгілі бір эмоционалды бояуға ие. Адам жұмыс істей отырып, жұмысқа және оның жағдайларына қатынасын сезім мен эмоция түрінде білдіреді.

Сезімдер мен эмоциялар синоним ретінде жиі қолданылады, бірақ мәні бойынша бұл ұғымдар бір-бірінен ерекшеленеді. Сезімдер мен эмоциялардың маңызды айырмашылығы - сезімдердің салыстырмалы тұрақтылығы, ал эмоциялар белгілі бір жағдайда туындайды. Эмоциялар - бұл сезімнің тікелей, уақытша күйзелісі, мысалы, спортқа деген сүйіспеншілік сезімі. Бұл жағдайда жағымды эмоциялар жоғары дәрежелі, спортшылардың қызықты ойынын тамашалап, жанкүйерлер бастан өткерген таңданыс, рахат күйімен бейнеленетін болады. Сол сезім (спортқа деген сүйіспеншілік сезімі) жағымсыз эмоциялар түрінде болуы мүмкін - ашулану, жаман ойынға ашулану немесе әділетсіз төрелік ету.

Эмоциялар - бұл адамның қоршаған шындыққа және өзіне деген қарым-қатынас күйзелісінде көрінетін құбылыстар, сонымен қатар, эмоциялар субъективтілікпен сипатталады. Ғылымда эмоциялардың әр түрлі классификациясы бар. Ең кең тарағаны - адамның іс-әрекетіне әсер ету күшіне сәйкес.

Стеникалық - күшті, сергітетін; белсенділікті арттырады, қоздыратын, жандандыратын (қуаныш, ашу) эмоциялар.

Астеникалық - пассивті, белсенділікті басады, қаттылықты тудырады, мақсатқа жетуге кедергі келтіреді (қорқыныш, сағыныш).

Эмоциялар тұрақтылыққа, ұзақтығы мен күшіне байланысты түрлері бойынша ажыратылады.

1. Көңіл-күй - адамның барлық басқа күйзелістерін, ойлары мен іс-әрекеттерін бояй отырып, әлсіз білдірілген жағымды немесе жағымсыз эмоциялармен байланысты ұзақ мерзімді эмоционалды жағдай. Көңіл-күй адамның мінез-құлқында із қалдырады, іс-әрекеттер мен олардың нәтижелеріне әсер етеді. Көңілді және сабырлы көңіл-күйде болған адам жақсы және жемісті жұмыс істейтіні белгілі. Жаман көңіл-күй, керісінше, адамның қарым-қатынас жасауына кедергі келтіреді, ол әлемге мұңайып қарайды, бәрі оны ашуландырады және тітіркендіреді: ауа-райы және оны байқамай итерген көршісі және көңілді күлкі (адамға жаман көңіл-күйді жеңуге не көмектесетінін есте сақтаңыз?) Сондықтан, әсіресе, адамдар арасындағы қарым-қатынас кезінде адамның өз көңіл-күйін басқаруды үйренуі өте маңызды. Кейде көңіл-күйді көтеру үшін көңіл көтеретін, көңілге қонымды іс-әрекетке ауысу жеткілікті. Сүйікті телешоуды көру, музыка тыңдау немесе қызықты кітап оқу да сіздің көңіл-күйіңізге қатты әсер етеді. Күлу туралы ұмытпаңыз, өйткені көңілді, жағымды көңіл-күйдің фоны уақытша қиындықтар мен қайғы-қасіретті оңай жеңуге көмектеседі.

2. Аффект дегеніміз - дауылды, бұрқырауды еске түсіретін күшті, қысқа мерзімді эмоционалды жағдай. Аффект кенеттен пайда болады және осы сәтте адам өзін-өзі басқара алмайтын сияқты, толықтай күйзеліске бағынады. Аффектте адам «басын жоғалтады» және жағдайды талдамай, ескерусіз әрекеттерді орындайды, мысалы, ол қолына түскен затты лақтырып, сындырып, үстелге ұра алады.

Алайда, аффектерді толығымен бақыланбайды деп ойлау қате болар еді, өйткені қаласаңыз, аффективті жарылысты «сөндіріп», өзіңізге деген күшіңізді жоғалтпауға үйрене аласыз. Мұны істеу үшін жұмысқа, оқуға, хоббиге немесе басқа қызметке ауысу жеткілікті. Қарапайым түрде, эмоционалды құлдырауды болдырмау үшін, реакция жасамас бұрын онға дейін санаңыз.

3. Құмарлық - бұл қажеттіліктерді қанағаттандыруға бағытталған және ұзақ уақыт бойына адамды қызықтыратын жарқын, күшті эмоционалды жағдай. Құмарлық – адамның белсенді іс-әрекетін оятатын күшті сезім. Құмарлық адамның есі-дертін жаулап алады, және құмарлық объектісімен байланысты емес қалғандардың бәрі, екінші, маңызды емес, ұмытылған және ескерілмеген болып көрінеді. Мәселен, өз жұмысына жаны құмар ғалымдар сыртқы келбетке мән бермеген, ұйқы мен тамақты ұмытып кеткен.

Құмарлықтың маңызды сипаттамасы оның ерікті сферамен байланысы болып табылады, өйткені ол үлкен күш пен қуатқа ие бола отырып, адамды қызметке ынталандырады. Сонымен бірге, құмарлықтың қайда бағытталғаны өте маңызды. Бағыт тұрғысынан ол жағымсыз және жағымды болуы мүмкін. Музыкаға, спортқа, ғылымға деген құмарлық позитивті. Егер құмарлық моральдық айыптауға лайық болса (құмар ойындарға, есірткіге, алкогольді ішуге деген құмарлық), бұл теріс құмарлық. Теріс құмарлықтың әсерінен адам моральдық тұрғыдан қайта туады.

Өздеріңіз білетіндей, адамға оның қажеттіліктерін қанағаттандырудан бастап эмоционалды күй күйзелісі тән. Адамның сезімдері материалдық және одан да күрделі қажеттіліктерге негізделген - рухани, бұл күйзелістің ерекше формасын - жоғары сезімдерді тудырады. Сезімнің келесі түрлері ажыратылады:

1. Моральдық сезімдер адамның өзінің және басқалардың әрекеттері мен қылықтарын адамгершілік нормаларына және ережелеріне (ізгілікке, әділеттілікке, парызға) сәйкес моральдық бағалауға негізделген.

2. Интеллектуалды сезімдер таным мен шығармашылық үдерісін сүйемелдейді. Таң қалу мен әуесқойлық, білуге құмарлық пен жаңалық ашқанға деген қуаныш, күмәндану - мұның бәрі интеллектуалды және эмоционалды сәттердің өзара байланысының дәлелі. Жуынатын бөлмеден көшеге «эврика!»,- деп айқайлап секірген Архимедтің өмірінен алынған оқулықтағы керемет мысал шығармашылық және зерттеушілік іс-әрекеттің эмоционалды «бояуын» бейнелейді.

3. Эстетикалық сезімдер адамның табиғаттағы, өнердегі, адамдар өміріндегі әсемдіктерге деген эмоциялық қатынасын білдіреді. Олар тұлғаны байытады, оған жеке өзіндік ерекшелік береді.

Адамның белгілі бір эмоционалды жағдайды сезінетінін, оның мимикасы (бет бұлшық еттерінің қозғалысы) және пантомимикасы (дене бұлшықеттерінің қозғалысын) арқылы білеміз. Адамның эмоционалды жағдайы оның бетінде айқын көрінеді (2.6 бөлімді қараңыз), өйткені тұлғаның бұлшық еттері өте қозғалмалы және адамның ішкі күйіне байланысты әр түрлі сезімдерді бере алады. Мысалы, қорқыныш көз қарашықтарының үлкеюінде, дірілде, бозаруда көрінеді; терінің бозаруы, дірілдеген дауыс қорқынышқа тән.

Көңілсіздік күйінде адам шаршап-шалдығатыны көрінеді, оның істейтін ештеңесі жоқ, сонымен бірге көздері жарқырамайды, ол жиі есінейді. Қуаныш көздің жарқырауынан, беттің қызаруынан көрінеді. Өйткені, біз көбінесе қуанышты сәттілікпен, орындалған үмітпен байланыстыратынымыз. Біздің сезім мүшелерімізбен ауыздың көрінісі де тығыз байланысты; егер еріннің бұрыштары төмен қаратылса, ерні қысылған болса - бұл реніштің сенімді белгісі.

Қозғалыстардың экспрессивтілігі де маңызды коммуникативті рөл атқарады, адамдар арасындағы қарым-қатынасқа көмектеседі және олардың арасындағы эмоционалды байланысты қамтамасыз етеді. Әдетте, адамның эмоционалды реакциялары, оның күйі белгілі физиологиялық реакциялармен қатар жүреді: қан қысымының, тамыр соғысы мен тыныс алу жылдамдығының өзгеруі, сонымен қатар жүрек қызметінің өзгеруі; лакрималды және тер бездерінің жұмысы күшейеді және т.б.

Ежелгі заманнан бері адамзат өтірікті ашудан қорқу мен организмдегі кейбір физиологиялық процестердің арасында байланыс орнатқан. Мысалы, ежелгі Қытайда қылмыстық күдікті жауап алу кезінде құрғақ күріш ұнын шайнауға мәжбүр болған; егер адам оны жұта алмаса, онда ол кінәлі деп танылды. Мұндай реакция жалған көрсеткіштермен адамның сілекейі азаятындығына байланысты, бұл оны жұтуды қиындатады.

Мұңның физиологиялық көріністеріне тән ерекшелік - оның ерікті қозғалыс бұлшықеттеріне салдану әсері. Бұл жағдайда адамның шаршау сезімі болады, баяу қимылдар байқалады. Көздер үлкен болып көрінеді. Адам бұлшықеттердің босаңсуына, қан тамырларының қысылуына және тіндердің қан кетуіне байланысты үнемі салқындау және суық сезімді сезінеді. Қайғылы адамды сыртқы түрінен тануға болады: ол жай жүреді, қолдары салбырайды, дауысы әлсіз және дыбыссыз. Жалпы қайғы адамды қартайтады және оның келбетін нашарлатады.

Адамның қуанышы теріге қан ағымының ұлғаюымен қатар жүреді, ол қызыл түске боялады, «жылы» болады. Қуанған адам ым-ишара жасайды, күледі, ән айтады, жақсы көңіл-күйде болады. Қуаныш жасартады, адамды әдемі және көңілді етеді.

Ғалымдар эмоциялар - бұл адам өзінің мінез-құлқын ұйымдастырып, мақсатқа жету үшін қажет ақпараттың, мәліметтің жетіспеушілігін өтеудің ерекше механизмі деп санайды. Теріс эмоциялар ақпараттың жетіспеушілігі жағдайында пайда болады, мысалы қорқыныш эмоциясы қорғаныс үшін қажетті ақпараттың жетіспеушілігінен дамиды. Оң эмоциялар жеткілікті ақпарат болған кезде пайда болады.

Алайда, жағымсыз эмоциялардан мүлдем ада өмір сүру мүмкін емес. Жағымсыз эмоциялар белгілі бір үйлесімдегі жағымды әсермен зиянды емес, денеге пайдалы болуы керек деген пікір бар. Жануарларға жасалған тәжірибелер бұл пікірді растады.

Эмоцияны білдіру формалары қабылданған әдептілік ережелеріне байланысты. Мысалы, біз қоғамдық орындарда қатты күліп, эмоцияларымыздың көрінісі арқылы барлығының назарын аударуымыз әдетке айналған емес. Африканың кейбір аймақтарында күлкі көңілділіктің белгісі емес, таңдану мен шатасудың көрсеткіші болып табылады.

Эмоциялардың көрінісі адамның темпераментімен, тәрбиесімен және әдеттерімен де байланысты. Кейде адамға таныс эмоциялар оның бет-әлпетінде ерекше із қалдырады. Олар қобалжулы, таңқалған, көңілді жүздер туралы әңгімелейтіні таңқаларлық емес.

Жігерлі адамдар, әдетте, мақсатқа жету кезінде қиындықтарға мойынсұнбайды, керісінше, өз қызметтерін жұмылдырады. Олар әрдайым бір нәрсеге ұмтылады, жоспар құрып, басқаларды өздерімен бірге алып жүреді.

Бастама адамның бойында көптеген жаңа идеялар мен жоспарлардың болуына негізделген. Бастаманың арқасында адам шығармашылықпен әрекет етеді, кез-келген кәсіпті бастауға қабілетті. Сондықтан белсенді адамдар көбінесе адамдарды идеяларымен және ұсыныстарымен біріктіретін көшбасшыға айналады.

Ынта - бұл шешімдерді белсенді, ыждағаттылықпен және жүйелі түрде орындауға бағытталған адамның ерік-жігерінің сапасы. Атқарушы адам өзі бастаған немесе оған сеніп тапсырылған жұмысты аяқтауға тырысады.

Барлық ерік сапалары адамның өмірі мен қызметі барысында қалыптасатындығын ескеру қажет. Сонымен қатар, ерік адамның еңбек қызметіне әсер етеді. Ел экономикасындағы күтпеген өзгерістер, өндірісті қайта құру, көңіл-күйдің нашарлауы, шамадан тыс жұмыс, қақтығыстар және басқа жағдайлар белсенділіктің сыртқы және ішкі қиындықтарды жеңбестен жүзеге асыруға болмайтынын көрсетеді. Адам өзінің қалауын ерік күшімен басқаратын көптеген мамандықтар бар: оқытушылар, дәрігерлер, сауда және қызмет көрсету қызметкерлері.

Қазіргі уақытта эмоциялық интеллект әр түрлі түсіндіріледі. Бұл сөз тіркесінің өзі XX ғасырдың соңында академиялық психологиялық шетелдік әдебиеттер беттерінде пайда болды. Бүгінде біз бұл тұжырымдаманы еркін қолданамыз, өйткені ол қазіргі заманғы адам өмірінің ажырамас бөлігіне айналды.

Ғалымдар жаңа теориялық құрылымдарды, эмоциялық интеллект деңгейін диагностикалау әдістерін, практикалық психологтар әр түрлі жастағы адамдар үшін ИИ деңгейін жоғарылатуға және арттыруға бағытталған түрлі тренингтер әзірлейді. ИИ туралы, оның адам өміріндегі маңызы туралы, оны қалай оқыту керек және ИИ даму деңгейін зерттеудің қандай әдістері бар екендігі туралы әңгімелеу үшін алдымен бұл ұғымға не кіретінін, ИИ-дің қандай белгілі модельдері бар, олардың бір-біріне ұқсастығы мен айырмашылығын түсіну керек.

Адам үнемі сол немесе басқа эмоционалды күйде болады, бұл оның ойлары мен әрекеттеріне айтарлықтай әсер етеді. Әрине, эмоциялар өте маңызды, өзі туралы және адам өмір сүретін әлем туралы білімнің ерекше түрін білдіреді. Дәл осы негізде - эмоцияны білімнің ерекше түрі ретінде түсіну «ЭИ» тұжырымдамасы алға тартылды.

Соңғы 20 жыл ішінде психологтар көптеген зерттеулер жүргізді, олардың мақсаты ЭИ-нің ең толық моделін құру және оның әлеуетін зерттеу болып табылады. Бүгінгі күні ЕИ-нің бірнеше анықтамасы бар, олар: «Қанша ғалым, соншалықты көп пікірлер» дейді. Ғалымдар ИИ дегеніміз не, ол нені қамтиды және қаншалықты ғылыми түсінік екендігі туралы әлі де пікір таласатын болады. Алайда, бастапқыда «ЭИ» термині 1) эмоцияларда қамтылған ақпаратты өңдеу, 2) әр түрлі эмоциялардың мағынасы мен байланысын анықтау, 3) алынған эмоционалды ақпаратты ойлау мен шешім қабылдау үшін негіз ретінде пайдалану мүмкіндігін қамтыды.

20 ғасырдың бірінші жартысында Дэвид Векслер (1943) интеллекттің классикалық тұжырымдамасын жеке тұлғаның мақсатты әрекет ету, рационалды ойлау және қоршаған ортамен өзара әрекеттесудің ғаламдық қабілеті ретінде ұсынды. Д.Векслер интеллекттің «интеллектуалды» (рационалды қабілеттері) және «интеллектуалды емес» элементтерін (әлеуметтік, коммуникативтік дағдылар) бөліп көрсетті. Векслер адамның жетістікке жету қабілетін анықтау үшін «интеллектуалды емес» қабілеттер басымдыққа ие деп ұсынғанына қарамастан, бұл факторлар тобы танымдық компоненттен айырмашылығы іс жүзінде қараусыз қалды. Бұл ұзақ уақыт бойы интеллект логикалық және математикалық есептерді шешуге арналған конструктор ретінде ұсынылғандығына әкелді.

Өткен ғасырдың 30-шы жылдарының соңында Роберт Торндайк «әлеуметтік интеллект» тұжырымдамасын алға тартты. Алайда, бұл авторлардың жұмыстары ұзақ уақыт бойы дами алмады. Тек 1983 жылы Ховард Гарднер (қазіргі интеллект тұжырымдамаларының бірінің авторы) «көп интеллект» теориясын жариялады. Х.Гарднер интеллекттің жеті түрін анықтады:

• логикалық және математикалық;

• ауызша (лингвистикалық);

• визуалды және кеңістіктік;

• дене-кинестетикалық;

• музыкалық;

• тұлғааралық (эмоционалды);

• рухани (экзистенциалды).

Х.Гарднер тұлғааралық (эмоционалды) интеллект пен рухани (экзистенциалдық) интеллект дәстүрлі өлшенген IQ (ауызша және логикалық-математикалық) сияқты маңызды деп санайды.

Х.Гарднердің интеллект тұжырымдамасы Нью-Гэмпшир университетінің Джон Майер мен Йель университетінің Питер Салавейдің тұжырымдамасын, кейінірек эмоционалды интеллекттің алғашқы моделін құруға негіз болды.

Джон Майер, Питер Саловей және Дэвид Карузо 1990 жылы жасаған эмоционалды интеллекттің бірінші моделі эмоционалды интеллект деп өзінің эмоциясын, сондай-ақ өзгенің эмоциясын тану және осы ақпаратты шешім қабылдау үшін пайдалану қабілеті деп анықтады. Тұжырымдаманың авторлары эмоционалды интеллектті құрылым ретінде ұсынды, оның компоненттері 3 типті қабілеттер болды:

• эмоцияны анықтау және білдіру мүмкіндігі;

• эмоцияны реттеу мүмкіндігі;

• эмоционалды ақпаратты ойлау мен іс-әрекетте қолдану мүмкіндігі.

Қабілеттердің бірінші түрі 2 компонентке бөлінеді:

1. Өз эмоцияларына бағытталған (оған вербалды және вербалды емес субкомпоненттер кіреді);

2. Басқа адамдардың эмоцияларына бағытталған (оған вербалды емес қабылдау мен эмпатия субкомпоненттері кіреді).

Қабілеттердің екінші түрі екі компонентке бөлінеді:

1. Өз эмоцияларын реттеуге бағытталған;

2. Басқа адамдардың эмоциясын реттеуге бағытталған.

Қабілеттердің үшінші түрі келесі компоненттерге бөлінеді:

1. Икемді жоспарлау;

2. Шығармашылық ойлау;

3. Қайта бағыттау;

4. Мотивация.

Жоғарыда аталған эмоционалды интеллект құрылымын авторлар кейін жетілдірді. ЭИ моделінің жетілдірілген нұсқасының негізі эмоциялар адамның заттармен немесе басқа адамдармен байланысы туралы ақпарат береді деген идея болды. Заттармен немесе басқа адамдармен байланыстар өзгерген жағдайда, осыған байланысты сезімдерде өзгеріс болады.

Эмоционалды интеллекттің жетілдірілген моделі 4 компоненттен тұрады:

1. Эмоцияларды анықтау (өз эмоцияларын және басқа адамдардың эмоцияларын қабылдау, эмоциялардың адекватты көрінісі, эмоциялардың шынайылығын ажырата білу);

2. Эмоцияны түсіну (эмоциялар кешенін, эмоциялар арасындағы байланыстарды, эмоциялардың себептерін түсіну, эмоциялар туралы ауызша ақпарат);

3. Ойлаудағы эмоцияны ассимиляциялау (эмоцияны маңызды оқиғаларға бағыттау үшін эмоцияларды қолдану, мәселелерді шешуге ықпал ететін эмоцияларды ояту қабілеті);

4. Эмоцияны басқару (жағымсыз эмоциялардың қарқындылығын төмендету, олармен байланысты жағымсыз эмоцияларды баспай, эмоционалды жүктелген міндеттерді шешу).

Джон Майердің, Питер Саловейдің және Дэвид Карузоның еңбектері тек академиялық журналдарда жарияланғандықтан, көпшілік олар туралы іс жүзінде ештеңе білмеді. Дэниэл Големан эмоционалды интеллект туралы идеяларды бағалады, оларды кеңейтті және 1995 жылы эмоционалды интеллект туралы кітап жазды, ол АҚШ-тағы бестселлерге айналды. Бұл осы тақырыпты кеңінен зерттеуге және дамытуға түрткі болды. Д.Големан өз кітабында ЭИ теориясын өмірде және жұмыста практикалық қолдануға ерекше назар аударды. Ол академиялық интеллекттен гөрі эмоционалды интеллект маңызды екенін алға тарта отырып, мектептер мен кәспорындарда ЭИ білім беру бағдарламаларын іске асыруды ұсынды.

Големанның эмоционалды интеллект моделі әдетте аралас интеллектуалды модельдер деп аталады. Эмоционалды интеллект моделінде ол когнитивті қабілеттер мен тұлғалық ерекшеліктерді біріктіріп, эмоционалды интеллекттің негізгі 5 компонентін анықтады:

Өзін-өзі тану - эмоционалды күйлерді атай білу, эмоциялар, ойлау мен іс-әрекеттер арасындағы байланысты түсіну қабілеті, өзінің күшті және әлсіз жақтарын адекватты бағалай білу;

Өзін-өзі реттеу - эмоцияларды басқара білу, қажетсіз эмоционалды жағдайды өзгерту, стресстен тезірек шығу мүмкіндігі.

Мотивация дегеніміз - бастаманы терең тенденцияларды қолдану арқылы жетістікке жетуге қолайлы эмоционалды күйлерге ену.

Эмпатия - бұл басқа адамдардың эмоцияларын оқи білу, өзіңді олардың орнына қоя білу.

Әлеуметтік дағдылар дегеніміз - қанағаттанарлық тұлғааралық қатынастарға түсу және қолдау.

Кейінірек Д.Големан эмоционалды интеллект құрылымын жетілдірді. Бүгінгі күні ол төрт компоненттен тұрады:

• өзін-өзі тану;

• өзін-өзі бақылау;

• әлеуметтік түсіністік;

• қатынастарды басқару.

Бұл құрылым әр түрлі санаттағы адамдар үшін әр түрлі болатындығын атап өту маңызды.

Д.Големанның айтуы бойынша, көшбасшылардың интеллектуалды дамуында олармен байланысты келесі компоненттер мен дағдылар маңызды:

Жеке дағдылар

1. Өзін-өзі тану (эмоционалды өзін-өзі тану, нақты өзін-өзі бағалау, өзіне деген сенімділік);

2. Өзін-өзі бақылау (эмоцияны бақылау, ашықтық, бейімділік, жеңіске деген ерік, бастамашылдық, оптимизм).

Әлеуметтік дағдылар

Әлеуметтік жауаптылық (эмпатия, іскери хабардарлық, көмек)

Қарым-қатынасты басқару (шабыт, әсер ету, өзін-өзі жетілдіруге көмектесу, өзгерісті жеңілдету, жанжалдарды шешу, жеке қарым-қатынасты нығайту, ұжымдық жұмыс және ынтымақтастық).

Көріп отырғандай, Голман атап көрсеткен эмоционалды интеллект компоненттерінің арасында тек эмоционалды қабілеттер ғана емес, сонымен қатар әлеуметтік дағдылар, жеке тұлғаның ерікті қасиеттері, сондай-ақ өзін-өзі тану ерекшеліктері бар.

Эмоционалды интеллекттің тағы бір танымал интерпретациясы - бұл Рувен Бар-Он жасаған модель. EQ (emotional qujtinent) - эмоционалдылық коэффициентін енгізген Бар-Он болды. EQ адамның барлық өмірлік мәселелерін шешуге қабілеттілігін дамытуға мүмкіндік беретін барлық танымдық емес қабілеттердің, білім мен құзыреттіліктердің жиынтығы ретінде анықтайды.

Рувен Бар-Он бойынша эмоционалды интеллект құрылымы құрамында 15 қабілеті бар бес құзыреттіліктің белгіленген бағыты ұсынылды.

Жеке тұлға ішіндегі сала

• интроспекция;

• талаптылық;

• Өзін-өзі бағалау;

• өзін-өзі актуализациялау;

• тәуелсіздік.

Тұлғааралық қатынастар саласы

• жанашырлық;

• тұлғааралық қатынастар;

• әлеуметтік жауапкершілік;

Бейімделу саласы

• икемділік

• мәселелерді шешу

• шындықты бағалау

Стрессті басқару саласы

• стресске төзімділік

• импульсивтілікті бақылау

Жалпы көңіл-күй саласы

• өмірге қанағаттанушылық

• оптимизм

Отандық зерттеушілерді де эмоционалды интеллект тақырыбы қызықтырады, олар Д.В. Люсин, И.И. Андреева, Д.В. Ушаков, Е.А. Сергиенко, О. В. Белоконь және басқалары.

Психолог Д.В. Люсин 2004 жылы эмоционалды интеллекттің жаңа моделін ұсынды. Автор эмоционалды интеллектті өзінің және басқа адамдардың эмоциясын түсіну және оларды басқару қабілеті (қабілеттер жиынтығы) деп анықтайды.

Эмоцияны түсіну қабілеті өзінің эмоцияларына және басқалардың эмоцияларына бағытталуы мүмкін және бұл адамның:

• Эмоцияны тани алады;

• Эмоцияны анықтай алады және оны сөзбен жеткізе алады;

• Бұл эмоцияның себептерін және оның салдары қандай болатындығын түсінеді.

Эмоцияны басқару қабілеті өзінің эмоцияларына және басқалардың эмоцияларына бағытталуы мүмкін және бұл адам:

• Эмоциялардың қарқындылығын басқара алады;

• Эмоциялардың сыртқы көрінісін реттей алады;

• Қажет болса, ерікті түрде сол немесе басқа эмоцияны тудыруы мүмкін.

Д.В. Люсин бойынша эмоцияны түсіну және басқару қабілеті эмоциялар сферасына жалпы жеке бағдарланумен, мінез-құлықтың психологиялық себептерін талдау үрдісімен, эмоционалдық тәжірибемен анықталатын құндылықтармен тікелей байланысты.

Д.В. Люсиннің тұжырымдамасында «эмоциялық интеллект» - бұл психиканың қасиеті, ол өмір барысында оның нақты жеке ерекшеліктері мен деңгейін анықтайтын әр түрлі факторлардың әсерінен қалыптасады.

Нақты жеке ерекшеліктер мен эмоциялық интеллект деңгейін анықтайтын факторлардың үш тобы бар:

1. Танымдық қабілеттер (эмоциялық ақпаратты өңдеу дәлдігі мен жылдамдығы);

2. Эмоциялар туралы идеялар (құнды және маңызды ақпарат көзі ретінде);

3. Эмоционалдылықтың ерекшеліктері (эмоциялық тұрақтылық және эмоциялық сезімталдық).

 Д.В. Люсин эмоциялық интеллект құрылымына жеке сипаттамаларды енгізбейді, бұл модель эмоциялық интеллекттің аралас модельдерінен түбегейлі ерекшеленеді. Автор жеке ерекшеліктерге және эмоциялық интеллект деңгейіне тікелей әсер ететін жеке сипаттамаларға ғана мүмкіндік береді.

Біз эмоциялық интеллекттің бірнеше ең танымал модельдерін сипаттадық.

Біріншісі Дж.Майер, П.Саловей және Д.Карузоның моделі болды. Оған ақпаратты өңдеумен байланысты қабілеттер ғана кіреді (танымдық қабілеттер), осыған байланысты бұл модель қабілеттер моделі ретінде анықталған. Олардың теориясы «Майер Дж., Саловей П., Карузо Д. эмоциялық және интеллектуалды қабілеттер теориясы» деп аталады. Содан кейін Д.Големан өзінің эмоциялық құзыреттілік теориясында Саловей мен Майер қабілеттерінің моделін толықтырды, ол танымдық қабілеттерге жеке сипаттамалар қосты.

 Эмоциялар мен интеллектке байланысты емес көптеген белгілер араласатын, ал эмоциялық интеллекттің негізгі идеясы көптеген басқа тұлғалық белгілермен араласатын модельдердің мұндай түрлері эмоциялық интеллекттің аралас модельдері деп аталады. Эмоциялық интеллекттің тағы бір аралас моделі - оның эмоционалды интеллекттің когнитивті емес теориясындағы Bar-On эмоциялық интеллект моделі. Д.В.Люсиннің екі компонентті теориясындағы эмоциялық интеллект моделі жоғарыда келтірілген модельдерден түбегейлі айырмашылыққа ие (ол біріншіге де, екінші типке де қатысты емес).

Жоғарыда аталған эмоциялық интеллект теорияларын талдау негізінде ЭИ-ді оның әлеуметтік-психологиялық бейімделуіне арналған жеке тұлғаның эмоционалды-танымдық қабілеттерінің жиынтығы ретінде анықтауға болады.

Эмоциялық интеллектісі жоғары адамдар өздерінің эмоцияларын және басқалардың эмоцияларын түсіну және басқару қабілеттерінің арқасында әлеуметтік салада жақсы бейімделген және өздерінің мақсаттарына жетуде табысты.

**Негізгі әдебиеттер:**

1. Қасым-Жомарт Тоқаев "Әділетті Қазақстанның экономикалық бағдары". -Астана, 2023 ж. 1 қыркұйек https://sputnik.kz/prezidenttin-qazaqstan-khalqyna-zholdauy---2023
2. Қазақстан Республикасының Конститутциясы-Астана: Елорда, 2008-56 б.
3. Қазақстан Республикасын индустриялық-инновациялық дамытудың 2020 – 2025 жылдарға арналған тұжырымдамасы. Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2018 жылғы 20 желтоқсандағы № 846 қаулысы.- [www.adilet.zan.kz](http://www.adilet.zan.kz)
4. Қазақстан Республикасының тұрақты дамуының 2007-2024 жж. арналған тұжырымдамасы//Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2018 жылғы 14 қараша № 216 Жарлығы- https://www.google.com/search?q
5. Қазақстан Республикасы мемлекеттік қызметшінің әдептілік нормаларын және мінез-құлқын қағидаллларын одан әрі жетілдіру жөніндегі шаралар туралы//Қазақстан Республикасы Президентінің 2015 жылғы 29 желтоқсан №153 Жарлығы- https://adilet.zan.kz/kaz/docs/U1500000153
6. Мемлекеттік қызмет туралы Заңы//Қазақстан Республикасы Президентінің 2015 жылғы 23қарашадағы №416 -V ҚРЗ -https://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z2300000216
7. Қазақстан Республикасында жергілікті өзін-өзі басқаруды дамытудың 2025 жылға дейінгі тұжырымдамасы//ҚР Президентінің 2021 жылғы 18 тамыздағы №639 Жарлығы- https://adilet.zan.kz/kaz/docs/U2100000639
8. Қазақстан Республикасының сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясатының 2022-2026 жылдарға арналған тұжырымдамасы// ҚР Президентінің 2022 жылғы 2 ақпандағы №802 Жарлығы -https://www.google.com/search?q
9. Басенко В. П., Жуков Б. М., Романов А. А. Организационное поведение – М.: Дашков и К, 2022. - 384 с. URL: https://www.iprbookshop.ru/10281.html
10. Валишин Е.Н., Камнева Е.В. Управление персоналом организации-М.: Прометей, 2021-330 с. [https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785001721994.html](https://vk.com/away.php?to=https%3A%2F%2Fwww.studentlibrary.ru%2Fbook%2FISBN9785001721994.html&cc_key=)
11. Евченко О. С. Основы корпоративной культуры-Тольяттинский государственный университет, 2022-190 с. https://dspace.tltsu.ru/bitstream/123456789/25337/1/EvchenkoOS\_1-43-20\_Z.pdf
12. Згонник Л.В. Организационное поведение - М.: Дашков и К, 2022. - 202 с. URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684510
13. Камнева Е.В., Полевая М.В., Жигун Л.А.Профилактика девиантного экономического поведения - М.: Прометей, 2022-190 с.https://www.combook.ru/product/12181561/
14. Литвинюк А.А., Лукашевич В.В., Карпенко Е.З. Управление персоналом -М.: Юрайт, 2023-461 с.URL: [https://urait.ru/bcode/510735](https://vk.com/away.php?to=https%3A%2F%2Furait.ru%2Fbcode%2F510735&cc_key=" \t "_blank)
15. Михненко П.А. Теория организации и организационное поведение-М.: Синергия, 2019-192 с. https://ibooks.ru/products/366708?category\_id=11974
16. Мкртычян, Г. А.  Организационное поведение – М.: Юрайт, 2023. - 299 с. https://urait.ru/book/organizacionnoe-povedenie-533669
17. Набоков В.И. Организационная культура-М.: Дашков и К, 2022. - 202 с. https://znanium.ru/catalog/document?id=421663
18. Семенов А.К., Набоков В.И. Организационное поведение - М.: Дашков и К, 2021. - 272 с. <https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=621937>
19. Стивен П. Роббинс, Тимати А. Джадж

Ұйымдық мінез-құлық негіздері = Essentials of Organizational Benavior [М - Алматы: "Ұлттық аударма бюросы" ҚҚ, 2019 - 400 б.- https://openu.kz/kz/book/uyymdyq-minez-qulyq-negizderi-14-basylym

1. Филимонова И. В., Баландина О. В., Вешкурова А. Б. Организационное поведение -М.: Прометей, 2023-498 с.

**Қосымша әдебиеттер:**

1.Жолдыбалина А.С. Сараптамалық талдау орталықтары: заманауи саясат сардарлары-Нұр-Сұлтан, 2019-248 б.

2.Кибанов А. Я., Ивановская Л. В. Кадровая политика и стратегия управления персоналом - М.: Проспект, 2020 - 64 с.

3.Кузина И.Г., Панфилова А.О. Социология управления персоналом- М.: Проспект, 2020 - 160 с.

4.Нұртазин М.С. Қазақстандағы жергілікті мемлекеттік басқару және мемлекеттік қызмет жүйелері : оқу құралы.-Алматы : Бастау, 2018.-256 б.

5.Одегов Ю.Г., Кармашов С.А., Лабаджян М.Г. Кадровая политика и кадровое планирование -М.: Юрайт, 2020-202 с.

6. Оксфорд экономика сөздігі = A Dictionary of Economics (Oxford Quick Reference) : сөздік -Алматы : "Ұлттық аударма бюросы" ҚҚ, 2019 - 606 б.

7.Уилтон, Ник. HR-менеджментке кіріспе = An Introduction to Human Resource Management - Алматы: "Ұлттық аударма бюросы" ҚҚ, 2019. — 531 б.

8. М. Коннолли, Л. Хармс, Д. Мэйдмент Әлеуметтік жұмыс: контексі мен практикасы – Нұр-Сұлтан: "Ұлттық аударма бюросы ҚҚ, 2020 – 382 б.

9. Р. У. Гриффин Менеджмент = Management - Астана: "Ұлттық аударма бюросы" ҚҚ, 2018 - 766 б.

10. Д.Гэмбл, М.Питереф, В.Томпсон Стратегиялық менеджмент негіздері: бәсекелік артықшылыққа ұмытылу = Essentials of Strategic Management the Quest for Competitive Advantage -Алматы: "Ұлттық аударма бюросы" ҚҚ, 2019 - 534 б.

11. Шиллинг, Мелисса А.Технологиялық инновациялардағы стратегиялық менеджмент = Strategic Management Technological Innovation - Алматы: "Ұлттық аударма бюросы" ҚҚ, 2019 - 378 б.

12. О’Лири, Зина. Зерттеу жобасын жүргізу: негізгі нұсқаулық : монография - Алматы: "Ұлттық аударма бюросы" ҚҚ, 2020 - 470 б.

13. Шваб, Клаус.Төртінші индустриялық революция = The Fourth Industrial Revolution : [монография] - Астана: "Ұлттық аударма бюросы" ҚҚ, 2018- 198 б.

**Интернет-ресурстар:**

1. URL: <https://urait.ru/bcode/533669>
2. <https://www.litres.ru/book/gerasim-amirovich-mk/organizacionnoe-povedenie-2-e-izd-per-i-dop-uchebnik-69831838/>
3. https://publications.hse.ru/books/571136868