

ДӘРІС-3.

ТҮЛҒА ДАМУЫНДАҒЫ ЭМОЦИЯЛАР ЖӘНЕ ЭМОЦИЯЛЫҚ ИНТЕЛЛЕКТІНІҢ МАҢЫЗДЫЛЫҒЫ

Эмоция (фр. *emotion*, лат. *emoveo* — толғану) — адам мен жануарлардың сыртқы және ішкі тітіркендіргіштер әсеріне реакциясы; қоршаған ортамен қарым-қатынас негізінде пайда болатын көңіл-күй. Эмоция организмнің әр түрлі қажетсінулерге қанағаттануына (*ұнамды эмоция*) немесе қанағаттанбауына (*ұнамсыз эмоция*) байланысты жауап реакциясы.

Ежелгі гректер ақылды адам деп ақыл-ой, логика, эмоция үштігін біріктіре алатын тұлғаны айтқан. Эмоциялық интеллектпен ойлауды алдыңғы орынға қойған. Бұл екі жарым мың жыл бұрын тіркелген дерек екен. Сол кезеңнен бері адам эмоциясы мәселесі – аса өзекті тақырып.

Бірқатар ғалым эмоция әлемін зерттеуге бел буған. 1870 жылы Чарльз Дарвин сыртқы көрініс арқылы адам эмоциясын зерттеуге талпыныс жасады.

1920 жылы америкалық психолог Эдвард Торндайк алғаш рет әлеуметтік ақыл-ой ұғымын ғылымға енгізді. Ол мұны «Адамның қоршаған ортамен қарым-қатынаста ақылға қонымды әрекет ету қабілеті» деп түсіндірді. 1983 жылы Говард Гарднер интеллектіні ішкі және тұлғааралық деп бөліп, интеллект теориясын ұсынды. Дегенмен Гоулман еңбегі бәрінен асып түсті. Ұғымды көпшілікке кеңінен танытып, өзінше әрекет етуге үйретті.

Осындайда ақыл-ой интеллектісінің IQ не үшін керек деген сұрақ тууы мүмкін. IQ – ақыл-ой қабілетінің объективті көрсеткіші. Интеллект коэффициенті адамның мектептегі, жұмыстағы деңгейін анықтайды. Ал эмоциялық интеллект ұжымда жұмыс істеу қабілетіне және әріптестерінің көңіл күйіне әсер етеді. IQ-ге қарағанда EQ-ді реттеу мен көтеру оңай.

Мысалы, жұмыс берушілер жоғары ақыл-ой қабілетін бағалайды. Бірақ 1-орынға қоймайды. IQ көрсеткіші жоғары адамға көппен тіл табысу қиын болуы мүмкін.

Сондықтан көптеген ірі компаниялар эмоциялық интеллектісі бар жұмысшыны қалайды. Өзін-өзі ұстай білу және өзара әрекеттесудің сауатты үлгісін құру адамдармен тікелей қатынасуға байланысты қызмет салаларында аса маңызды болып жатады.

Эмоциялық интеллект дегеніміз – адамның өз эмоциясын қабылдап, кәдеге жарата білуі. Кез келген тапсырманы тиімді шешу үшін эмоциясын игеру қабілеті. Эмоция – энергияның көрінісі. Сондықтан барынша эмоциялық ойлауды дамыту керек.

Ғылымға «эмоциялық интеллект» терминін американдық екі психолог Питер Сэловей мен Джон Мэйер 1990 жылдары енгізген болатын. Олар алғашқы болып эмоциялық интеллектінің бірінші үлгісін ұсынды. Аталған авторлар эмоциялық интеллект деп «өзінің және өзгенің сезімдері мен эмоцияларын байқай білу, оларды ажырату және осы ақпаратты ойлау мен іс-әрекетте қолдану» деп түсіндірді.

П. Сэловей мен Дж. Мэйердің үлгісі негізінде Д. Гоулманның аса танымал үлгісі жасап шығарылды. Оның 1995 жылы шыққан «Эмоциялық интеллект»

атты еңбегі кітап сатылымында бірінші орындарға шығып, аталған мәселенің ғылыми және көпшілікке арналған әдебиеттерде осы күнге дейін қызу талқылануына түрткі берді.

Сэловей мен Мэйер бөліп шығарған компоненттерге Гоулман ынталылық, табандылық және әлеуметтік дағдыларды қосты. Сонымен қатар, эмоциялық интеллектінің аса танымал үлгілеріне Р. Бар-Онның тұжырымдамасын жатқызуға болады.

Оның тұжырымдамасына сәйкес эмоциялық интеллект қоршаған ортадағы адамдармен табысты қарым-қатынас құруды және өмірдің түрлі жағдайларында өзін-өзі ұстай білуді қамтамасыз ететін эмоциялық және әлеуметтік құзыреттілік, қабілеттер мен білімдердің бүкіл жиынтығы ретінде анықталады.

Р.Бар-Онның моделі ЭИ ұғымына өте кең түсінік береді. Ол ЭИ-ні адамның әр түрлі өмірлік ситуацияларды табысты жеңіп шығуына мүмкіндік беретін барлық когнитивті емес қабілеттер, білімдер мен құзыреттілік ретінде анықтайды. Р.Бар-Он ЭИ-нің бес компонентімен теңдестіруге болатын **құзыреттіліктің бес сферасын** бөліп көрсетті; бұл компоненттердің әрқайсысы бірнеше субкомпоненттерден тұрады:

1. Өзін тану: өз эмоцияларын ұғыну, өзіне деген сенімділік, өзін-өзі құрметтеу, өзін-өзі өзектілендіру, тәуелсіз болу.

2. Тұлғааралық қарым-қатынас дағдылары: эмпатия, тұлғааралық өзара қатынастар, әлеуметтік жауапкершілік.

3. Бейімделуге қабілеттілік: мәселені шешу, шынайылықпен байланыс, икемділік.

4. Стрестік жағдайларды басқару: стреске тұрақтылық, импульсивтілікті қадағалау.

5. Басым көңіл-күй: бақыт, оптимизм.

Р.Бар-Он эмоциялық интеллектіні өлшеуге арналған, EQ деп аталатын сауалнама құрастырды. Бұл сауалнама жоғарыда аталған субкомпоненттерге сәйкес келетін 15 шкаладан тұрады. Ұсынылған модельге негіз болып дәл осы компоненттерді бөліп көрсетудің дұрыстығын растайтын қандай да бір эмпирикалық мәліметтер емес, автордың кәсіби тәжірибесі мен әдебиеттерді талдау табылатындығын атап кеткен жөн.

Эмоциялық интеллект идеясы сондай-ақ, Ресейде де кеңінен қарастырылуда. Мәселен, Д.В. Люсин эмоциялық интеллектінің өз үлгісін ұсынып отыр. Оның үлгісі бойынша, эмоциялық интеллект өзінің және өзгенің эмоцияларын түсіну және оларды басқара білу қабілеті ретінде түсіндіріледі.

Эмоцияларды түсіну қабілеті дегеніміз адамның өзінің және өзгенің қандай да бір эмоциясын сезініп отырғандығын тани білуін, оны анықтап, атай білуін, осы эмоцияны тудырып отырған себептерді және оның салдарын түсінуін білдіреді. Эмоцияларды басқару қабілетіне адам эмоция қарқындылығы мен оның сыртқы көріністерін қадағалай алуы, сондай-ақ, өзінің бойында белгілі бір эмоцияларды ерікті түрде туындата білуі жатады.

Түсіну мен басқару адамның өзінің және өзгелердің эмоциясына бағытталуы мүмкін болғандықтан, Люсин эмоциялық интеллектінің тұлға

ішілік және тұлға аралық екі құрамдас бөліктерін ажыратады. Аталған ұстаным шеңберінде эмоциялық интеллект құрылымында когнитивті қабілеттер мен тұлғалық сипаттамалар біріктірілген.

Ал Қазақстанда белгілі ғалым А.А. Төлегенова эмоциялық интеллектті психофизиология тұрғысынан қарастырған. Оның зерттеу еңбегінде эмоциялық интеллекттің психофизиологиялық параметрлері адамның эмоцияны реттеу кезіндегі жеке даар ерекшеліктерінің негізі ретінде қарастырылған. Эмоциялық интеллекттің адамның өнімді іс-әрекет, әлеуметтік бейімделу және стрестік жағдайлар үшін маңыздылығы көрсетілген.

Д. Гоулмен эмоциялық интеллект құрылымын келесі түрде сипаттайды:

1. *Өзіндік сана:* өзіндік санасы жоғары дамыған көшбасшылар өз эмоциялары мен сезімдерінің әсерін саналауға қабілетті, бұл қасиет оларға күрделі жағдайларда мінез-құлықтың ең үздік тәсілін таңдауға көмектеседі.

2. *Өзін-өзі қадағалау:* эмоцияны қадағалау, ашықтық, бейімділік, жеңуге деген ерік-жігер, бастамашылық, оптимизм. Өзін-өзі қадағалауы жоғары дамыған көшбасшылар - стрестерге төзімді, дағдарыс уақытысында тыныштық пен байыптылық сақтай білетін, аумалы-төкпелі жағдайларға тез бейімделе алатын тұлғалар.

3. *Әлеуметтік сезгіштік:* эмпатия, іскер және білімдарлық, елгезектік. Осындай қасиеттерге ие көшбасшылар қоршаған адамдарды тез түсініп, олардың орнына түсе алады; адамдардың қажеттіліктеріне өте сезімтал болып табылады.

4. *Қатынастарды басқару:* ынталандыру, ықпал ету, жетілуге көмектесу, өзгерістерге қолдау көрсету, шиеленістерді реттеу. Осындай сипаттарға ие көшбасшылар өзінің қоластындағы адамдардың үн қатысуына ықпал етіп, оларды алға қойылған міндеттерді жүзеге асыруға жігерлендіре алады. Мұндай тұлғалар ұжым шеңберінде ауызбіршілік пен бір-біріне сенімді қалыптастыра алады.

Эмоциялық интеллект келесі құрылымдық компоненттерден тұрады: Өзінің эмоциясын тану. Субъектінің эмоциялық тәжірибесі үшін эмоцияны сезіну мен оны сөзбен жеткізе білу (анықтау) аса маңызды. Эмоцияларды сөзбен айтып жеткізудің негізгі қызметтерін бөледі.

Олар: тәжірибе, тұлғааралық коммуникация, эмоциялық экспрессия. Эмоцияларды тану алекситимияға шалдыққан адамдарда қиындық тудырады. «Алекситимия» («сөзсіз сезім») терминін америкалық психиатр Сифнес енгізген.

Алекситимияның маңызды белгілері мыналар болып табылады: өз сезімдерін сипаттап бере алмау; сезімдерді және дене түйсіктерін ажырата алмау; қиялдың жетімсіздігі, ебедейсіздік.

Эмоцияларды тану – эмоцияларды дұрыс қабылдап, анықтауға, сипаттауға мүмкіндік беретіндіктен, анағұрлым тиімді коммуникация, яғни қарым-қатынас орнатуға зор ықпалын тигізеді. Эмоцияны меңгеру – өзін-өзі бақылаумен байланысты.

Дұрыс эмоциялық экспрессия физикалық және психикалық денсаулықты сақтаудың маңызды факторы болып саналады. Эмоцияларды тежеу әртүрлі аурулардың пайда болуына әкеліп соғады. Онымен қоса эмоциялық экспрессияны бақылай алмау тұлға аралық қарым-қатынасты қиындатады.

Сондықтан, эмоциялық экспрессияны бақылай алмау мәселесі субъектінің өзі үшін ғана емес, оның айналасындағы адамдар үшін де қолайсыз болып келеді. Сонымен қатар, эмоциялық экспрессия тұлғааралық қатынастар сапасына да ықпал етеді.

Мәселен, белгілі бір жағдайларда аса ұстамдылық, шыдамдылық көрсеткен адам немқұрайлы, селқос, тәкаппар болып танылады, бұл өз кезегінде өзге адамдарда таңдану немесе жақтырмау сияқты жағымсыз қатынасты қалыптастырады.

Я. Рейковский эмоцияларды көрсету (білдіру) қиындықтарының келесі себептерін келтіреді: адамдар қоғамда қалыптасқан эмоция көріністері түрлерін меңгермеген; өзін-өзі бақылай алмаудан қорқумен байланысты өз сезімдерін білдіріп қоюдан немесе айналадағы адамдардың жазғыруынан күлкіге қаламын-ау деген ойдан қорқу (абыройын түсіруден немесе мазақ болудан қорқу); туа біткен факторлар; отбасында және өзіне жақын ортада үстемдік ететін мінез-құлық нормаларын игеру.

Эмоцияларды түсіну. И.А. Романованың анықтауынша, өзін-өзі түсінудің эмоциялық, сезімдік, эмпатиялық сипаты бар, әрі өзін-өзі тану тереңдігі эмоциялық қабілеттердің даму деңгейімен байланысты, ол өз кезегінде эмоцияларды ұғынуды қамтамасыз етеді.

Эмоцияларды ұғыну – оларды санаға бекітуді меңзейді. Дегенмен, санаға кез келген эмоциялық үрдіс бекітіле бермейді немесе керісінше болуы мүмкін. Осыған байланысты, эмоцияларды ұғынуға байланысты екі құбылысты бөлуге болады: іс-әрекет ағымына және субъективті әсерлерге ықпал ететін дербес және біріккен үрдістің көрінуі (бұл жағдайда адам әлдебір нәрсені сезініп жатқанын біледі, бұл сезім бұрынғыдан ерекшеленеді); шын ұғыну – сөздік (белгілік) категорияларда көрінетін жеке жай-күйлері туралы білімдермен нәтижеленеді. Ұғынудың бұл екінші түрі эмоциялары басқару үрдісі, эмоцияларды алдын ала көру қабілеті негізінде жатыр.

Эмоцияларды түсіну – оларды көрсете, білдіре алу мүмкіндіктерімен байланысты. Эмоция тілін меңгеру – сол мәдениетте қалыптасқан эмоция көріністерін меңгеруді, сондай-ақ адамның өмір сүретін және жұмыс істейтін ортасындағы адамдар эмоцияларының жеке көріністерін түсінуді талап етеді.

Эмоцияларды түсіну оларды білдіруден әлдеқайда күрделі. Эмоцияларды түсіну – эмпатияның даму деңгейімен де байланысты. К. Роджерс бойынша басқа тұлғамен қарым-қатынастың эмпатиялық тәсілінің бірнеше қыры бар.

Эмпатия өзгенің жеке әлеміне ену және ол әлемде өзін «өз үйіндегідей» сезіну. Эмпатия қарым-қатынастағы серіктесінің өзгермелі жан тебіреністеріне деген сезімталдықтан тұрады. Бұл дегеніміз өзгенің өмірімен уақытша өмір сүруді бейнелейді.

Эмпатияға қабілеттілік, жанашырлық – жауапкершілікті, белсенділікті, жігерлікті, нәзіктікті, қайырымдылықты, кішіпейілділікті білдіреді.

Өзге адамдардың эмоцияларының жеке-дара ерекшеліктерін түсіну қиындықтарының келесідей себептерін бөлуге болады:өзінің жеке басына ғана көңіл бөлу – өзге адамдардың эмоциялық күйін байқай алмауға және дұрыс бағаламауға әкеледі;өзге адамдардың эмоциясымен байланысты үрейлену сезімі;өзге адамдардың эмоцияларын түсінбеуден қандай да бір пайда табу.

Эмоциялық интеллект (EQ) – стрессті түсіру, айналадағылармен тиімді қарым-қатынас орнату, қиындықтарды жеңу және жанжалдарды бәсеңдету үшін эмоцияларды позитивті және конструктивті бағытта түсіну, анықтау, қолдану және басқару.

Эмоциялық интеллект – күнделікті өмірімізге, мысалы күнделікті жүріс-тұрысымызға, өзге адамдармен дұрыс қарым-қатынас орнатуға қажет. Егер адамда эмоциялық интеллект деңгейі жоғары болса, онда ол өзінің және өзге адамдардың эмоциялық күйін тани біледі, адамдарды өзіне жақын тартып, баурап алады.

Эмоцияларды түсіну – өзге адамдармен дұрыс қатынаста болуға, қызметте үлкен табыстарға қол жеткізуге және толыққанды өмір сүруге мол мүмкіндік береді.

Ғалым-зерттеушілердің анықтауынша, **эмоциялық интеллектінің төрт атрибуты бар:**

Өзіндік сана. Тұлға өз эмоциясын және өз ойлары мен мінез-құлқын, өзінің күшті және әлсіз тұстарын ұғына біледі, өзіне-өзі сенеді.

Өзін-өзі басқару. Тұлға өзінің импульсивті сезімдері мен мінез-құлқын бақылай алады, эмоцияны позитивті бағытта басқарып, бастамашылдық көрсете біледі, өз міндеттерін орындайды және өзгермелі жағдайларға оңай бейімделеді.

Қоғамдық сана. Адам өзгелердің эмоциясын, қажеттіліктері мен қызығуларын түсінеді, эмоциялық сигналдарды аңғара біледі, әлеуметтік қатынастарда өзін қолайлы сезінеді.

Қатынастарды басқару. Басқалармен жақсы, үйлесімді қатынастарды дамыту әрі сақтау, оларды шабыттандырып, қолдау көрсету, жанжалды басқара білу.

Сонымен эмоциялық интеллект ***ықпал етеді:***

Жұмыстың нәтижелі болуына. Эмоциялық интеллект жұмыс орнында әлеуметтік қиындықтарға бағдарлануға, басқаларды басқаруға және оларды түрткілендіруге, жетістіктерге жетуге көмектеседі. Сондықтан эмоциялық интеллектіні кәсіби мүмкіндік ретінде қарастыруға болады.

Физикалық денсаулыққа. Егер стресс жағдайын басқара алмаса, ол қиын мәселелердің туындауына әкеледі. Стрессті қадағалап, басқара алмаудан қан қысымы көтеріліп, иммундық жүйе әлсірейді, жүрек ұстамасының тәуекелдігі артады, қартаю үрдісі тездейді.

Психикалық денсаулыққа. Басқарылмайтын стресс психикалық денсаулыққа да әсер етпей қоймайды, адам мазасыздық, депрессияға ұрымтал болып келеді. Егер адам өз эмоцияларын басқара алмаса, ұнжырғасы түсіп, көңіл-күйі де болмайды. Оның үстіне басқалармен берік қатынастар орната алмаудан адам жалғыздық күйін кешеді.

Қарым-қатынасқа. Егер адам өз эмоцияларын түсініп, оларды бақылай білсе, өзгелерге де түсіністікпен қарап, жеке өмірінде де, қызметте де үйлесімді қарым-қатынас орната алады.

Белгілі профессор Константинос Петридес – эмоциялық интеллектіні зерттеп жүрген ғалым. Ол «Эмоциялық интеллектің белгілері» атты кітап жазған. Сол кітапта EQ-ні тануға арналған бірнеше әдіс ұсынған. Оның айтуынша, ең алдымен, өзіңізге «Мен кімін?» деген сұрақ қоясыз. Содан кейін ғана «Нені сезіп тұрмын?» деген сұрақпен жалғастыру. Тәсілдің мәні – адам өзін түсініп, эмоцияларын тануы керек. Осыдан кейін айналасындағылардың сезімін талдап үйрену қажет.

3-дәріс бойынша тексеру сұрақтарына жауап беріп өз біліміңізді бекітіңіз:

- 1.Эмоция деген не?
- 2.Эмоциялық интеллект ұғымына анықтама беріңіз
- 3.Эмоциялық интеллектіні кімдер зерттеді?
- 4.Эмоциялық интеллектінің қандай белгілері бар?
- 5.Тұлға дамуындағы эмоциялар және эмоциялық интеллектінің маңыздылығы туралы не айтасыз?
6. эмоциялық интеллектінің атрибуттары
7. Эмоциялық интеллект құрылымы

Әдебиеттер:

Негізгі:

- 1.Белоконь О.В. Эмоциональный интеллект и феномен лидерства: эксперимент «Строим вместе» // Психология. - 2008. - №3. – С. 137-144.
- 2.Гоулман Д. Эмоциональное лидерство: искусство управлять людьми на основе эмоционального интеллекта. - М.: Альпина Бизнес Букс, 2005. - 302 с.
- 3.Люсин Д.В. Современные представления об эмоциональном интеллекте. // Социальный интеллект: Теория, измерение, исследования. - М.: Изд-во «ИП РАН», 2004. - С. 29–39.
- 4.Толегенова А.А. Психофизиологическое исследование эмоционального интеллекта. - Алматы: Казахский национальный университет, 2009. – 115 с.
- 5.Гоулман Д. Эмоциональный интеллект. – М.: АСТ: АСТ Москва: Хранитель, 2008. – 478 с.
6. Манойлова М.А. Развитие эмоционального интеллекта будущих педагогов (Монография). – Псков: ПГПИ, 2004. – 60 с.

Интернет-ресурстар

- 1.<http://www.psychology.ru>
- 2.<http://www.flogiston.ru>
- 3.[http://www.colorado.edu/VC Research/integrity/human research/CITI.htm](http://www.colorado.edu/VC_Research/integrity/human_research/CITI.htm)
- 4.Cyber Bear (<http://cvbearbear.umt.edu>)
5. hs.umt.edu › psychology