



TURAN
UNIVERSITY

«ТУРАН» УНИВЕРСИТЕТИ

Н.А. АЛДАБЕРГЕНОВ

**ЭМОЦИОНАЛЬНОСТЬ И СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
ИНТЕЛЛЕКТ**

Оқу-әдістемелік құрал

**Алматы
2020**

ӘОЖ 004.8
ҚБЖ 32.813
А40

Баспаға «Тұран» университетінің Ғылыми кеңесі ұсынған
(09.04.2020 ж. № 11 хаттама)

Алдабергенов Н.А.

А40 Эмоциялық және әлеуметтік интеллект: Оқу-әдістемелік құрал/
Н.А. Алдабергенов– Алматы: «Тұран» Университеті, 2020. – 54 б.

Эмоциялық және әлеуметтік интеллект дамуы теорияларының тенденциясымен және негізгі бағыттары, студенттің өзінің және өзгенің эмоцияларын түсінуде гендерлік, жасерекшелік және мәдениаралық өзгешеліктерді білуге, тануға көмектеседі, сонымен қатар өзінің және өзгенің эмоцияларын басқару жайлы түсініктерді қалыптастырады.

Зертханалық нұсқауды қолдану және ондағы тренингтік жаттығулар арқылы, эмоциялық және әлеуметтік интеллектіні дамыту мен зерделеу бойынша зерттеу жүргізудің іскерлігі мен дағдысын қылыптастырады, яғни:

- еңбек ұжымдарында өзара іс-қимыл нысандарын талдау;
- стандартты емес жағдайларда ұйымдастыру-басқару шешімдерін таба білуді және жауапкершілікпен қарауды;
- кәсіби ортада отандық және халықаралық деңгейлерде өзінің және басқалардың мінез-құлығын талдай білуді, эмоциялық күйлерін бақылауды және нәтижелі басқаруды.

© Алдабергенов Н.А., 2020
© «Тұран» Университеті, 2020

МАЗМҰНЫ

КІРІСПЕ	4
Дәріс - 1. Эмоциялық және әлеуметтік интеллект пәніне кіріспе	4
Дәріс - 2. Эмоциялық үрдістер мен эмоцияларды басқару	9
Дәріс - 3. Басқару процесінде тұлғаның эмоциялық-еріктік аясы	14
Дәріс - 4. Эмоциялық әсер ету ұстанымдары	17
Дәріс - 5. Кәсіпкерлердің эмоциялық интеллект компоненттерін дамыту	29
Дәріс - 6. Эмоциялық көшбасшылық	34
Дәріс - 7. Топтардың эмоциялық интеллектісін дамыту	36
Дәріс - 8. ЭӘИ және кәсіпкерлер, инновацияға бағытталған кәсіпкер табыстылығы	43
Дәріс - 9. Адал процесс еңбек өнімділігін арттыру факторы ретінде	44
Дәріс - 10. Эмоциялар негізінде басқарушылық шешімдер қабылдау	45
Дәріс - 11. Қазақстанның кәсіпкерлік белсенділігінің психологиялық астарлары	47
Дәріс - 12. Бизнесті дамыту құралдары тренинг және консалтинг	48
Дәріс - 13. Қазақстандағы кәсіпкерлік қызметтің дамуына психологиялық білімдердің әсері	51
Дәріс - 14. Коммуникативтік тренинг	53
Дәріс - 15. Мотивациялық тренинг	55

Дәріс - 1. Эмоциялық және әлеуметтік интеллект пәніне кіріспе

1. Эмоциялық интеллект мәні және негізгі теориялары
2. Эмоциялық интеллект құрылымы

1. Эмоциялық интеллект мәні және негізгі теориялары

Эмоциялық интеллект түсінігіне қоршаған ортадағы адамдардың эмоциясын түсіну және олардың эмоциялық күйіне икемделу арқылы тұлғаның тиімді қарым-қатынас құра білу қабілеттері жатады. Өзін-өзі ұстай білу және өзара әрекеттесудің сауатты үлгісін құру адамдармен тікелей қатынасуға байланысты қызмет салаларында аса маңызды болып жатады. Тұлғаның кәсіби жетістіктері, сөзсіз, оның білімімен, қабілеттерімен, дағдыларымен, жан-жақтылығымен және кеңінен ойлай білу қасиеттерімен, яғни оның жалпы интеллект деңгейімен байланысты болып келеді. Алайда көптеген жағдайларда интеллектінің жоғары деңгейіне ие болу жеткіліксіз. Эмоциялық интеллект идеясының пайда болуы әлеуметтік идея турасындағы түсініктердің дамуы нәтижесінде мүмкін болды. Тұлға табыстылығының жалпы интеллект деңгейі мен әлеуметтік ортамен тиімді өзара әрекеттесуі арасындағы сәйкессіздіктердің жиі орын алуының нәтижесінде әлеуметтік интеллектінің жекелеген дара қабілет немесе тұлға қасиеті ретінде бөлініп қарастырылуына түрткі берді.

Гуманистік психология адамды биологиялық емес әлеуметтік тіршілік иесі ретінде қарастырады. Осы көзқарасқа сәйкес адам баласы өзін қоршаған адамдармен, қоғаммен қарымқатынас жасамайынша дами алмайды. Мұндағы тұлғаның қоғаммен байланысы қоршаған ортамен сәйкес жүру емес, өзара қатынаста және өзара әрекетте болу мақсатымен жүреді.

Дәлірек айтар болсақ, адам баласы – эмоциялық тіршілік иесі, бір адамның эмоциясы келесі адам эмоциясымен іргелесіп өмір сүреді. Осы тұста эмоциялық реакциялардың сәйкестігі мен ортақтығы аясында мәселе туады. Бұл мәселе бір адамның келесі адаммен диалогқа түсуі барысында шешіледі. Осы аталғандардың барлығы эмоциялық интеллектінің маңызды рөлге ие екендігін және де оны қалыптастырып, дамыту қажет екендігін нақты дәлелдей түсуде.

Эмоция (фр. emotion, лат. enoveo — 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. Адамның жоғары әлеуметтік қажетсінулері негізінде пайда болатын тұрақты эмоция. Эмоция жоғары түрі адамның іс-әрекетінің өнімді болуына мүмкіндік туғызады. Оларға қуаныш, сүйіспеншілік және т.б.

эмоциялар жатады. Жағымсыз эмоция адамның іс-әрекетіне азды-көпті зиян келтіреді. Оларға қорқыныш, қайғы, абыржу, үмітсіздену, үрейлену және т.с.с. эмоциялар жатады.

Қазіргі заманғы түсініктегі эмоциялық интеллект, ол адамның біздің заманымызға дейінгі уақыттарда өмір сүруінің кілті болған, өйткені ол қоршаған ортаға бейімделу, өз тайпасымен және көрші тайпалармен ортақ тілде өмір сүру қабілетінмен сипатталады. 1872 жылы Чарльз Дарвин «Адамдар мен жануарлардағы эмоциялардың өрнегі» деген шығармасында осы аспекті негіз қылды, онда ол өмір сүру және бейімделу үшін эмоциялардың сыртқы көріністерінің рөлі туралы жазды. Психоанализдің негізін қалаушы Зигмунд Фрейд эмоциялар мәселерін және эмоцияларды бақылауды қарастыруға көп көңіл бөлді. Атап айтқанда, ол «Хаммурапи кодексі» немесе «Ашока» императорының қаулысы сияқты этиканың бірінші заңдары мен ұйғарымдары эмоцияларды шектеу және өркениетті етудің алғашқы әрекеті деп санаған.

1960 жылдары эмоциялық интеллект тұжырымдамасы бірінші болып пайда болды.

1964 жылы Майкл Белдоктың эмоциялық ақыл-ойы шығармасында, ал 1966 жылы Б. Лейнердің шығармаларында кездесті.

1975 жылы транзакциялық талдаудың негізін қалаушылардың бірі Клод Штайнер эмоциялық сауаттылық тұжырымдамасын жасап, эмоциялық сауаттылыққа қол жеткізуге арналған эмоциялық сауаттылықты оқыту бағдарламасын іске қосты.

Эмоциялық интеллект теориясының өркендеуі 1980-1990 жылдар аралығы болды. 1983 жылы Говард Гарднер өзінің танымал ақыл-ой моделін жариялады.

1988 жылы Рувен Бар-Он өзінің докторлық диссертациясында эмоциялық EQ коэффициентінің тұжырымдамасын енгізді. Ол, 1996 жылы Торонтодағы Америкалық Психологтар Ассоциациясының кездесуінде өзінің EQ коэффициентінің жаңа тестін ұсынды.

1995 жылы ғылыми журналист Даниэль Гоулман эмоциялық интеллект теориясының даму тарихын сипаттайтын эмоциялық интеллект туралы қазіргі заманғы ғылыми ойларға шолу жасап, тіпті кейіннен аралас модельдер деп аталатын эмоциялық интеллекттің өз моделін ұсынған танымал ғылыми кітабын жариялады.

XXI ғасырдың басында эмоциялық интеллект түсінігін дамыту жалғасты, осы тақырып бойынша көптеген жаңа басылымдарды Питер Соловей, Джон Майер, Говард Гарднер, Константин Василий Петридис жасады.

2. Эмоциялық интеллект құрылымы

Ғылымға «эмоциялық интеллект» терминін америкалық 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.

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 А.А. Толегенова эмоциялық интеллектті психофизиология тұрғысынан қарастырған. Оның зерттеу еңбегінде эмоциялық интеллекттің психофизиологиялық параметрлері адамның эмоцияны реттеу кезіндегі индивидуалды ерекшеліктерінің негізі ретінде қарастырылған. Эмоциялық интеллекттің адамның өнімді іс-әрекет, әлеуметтік бейімделу және стрестік жағдайлар үшін маңыздылығы көрсетілген.

Эмоциялық интеллект көшбасшылық тиімділігінің факторы ретінде 1990-жылдардың басталуымен ғылымда көшбасшылықта маңызды орынға ие тұлғалық факторларға зерттеу қызығушылығы арта түсті. Ғалымдарды қолданбалы, әлеуметтік және эмоциялық секілді интеллект түрлерінің көшбасшылық тиімділігіне әсері қызықтырды.

С. Заккаро тұлғалық сипаттамаға жататын әлеуметтік интеллект ашық және динамикалық жүйелер ішінде көшбасшылықтың пайда болуының қажетті шарты болып табылады деп түсіндірді. Бұл ретте әлеуметтік интеллектінің келесі екі компонентті сипаты ажыратылады:

– әлеуметтік перцепция - өзге адамдар мен әлеуметтік топтарды барынша тез әрі дұрыс түсіну қабілеті;

– мінез-құлық икемділігі – жаңа міндеттер мен жағдайларға қатысты туындаған міндеттерді ескере отырып мінез-құлықты өзгерту қабілеті.

Ғалымдардың пікірінше, әлеуметтік интеллект деңгейі жоғары болып табылатын көшбасшылар барынша мұқият қалыптасқан перцептивті және мінез-құлық үлгілеріне ие. Олар топтың өзге мүшелеріне қарағанда қалыптасқан жағдайды тезірек ұғынып, сәйкесті шешімдерді дер кезінде қабылдап, оларды өмірде өзгелермен салыстырғанда тиімді түрде іске асыра алады. С. Заккароға сәйкес, әлеуметтік интеллектісі жоғары басшылар ұйымдастырушылық жағдайлардың талаптарын дәл қабылдап, дұрыс жауап бере алатын көрінеді. Ғалым пікірінше, бұл басшылар жоғарғы әлеуметтік құзыреттілікке ие болғандықтан, тұлға аралық стресі жоғары болып табылатын жағдайларға жиі ұшырай бермейді, ал белгілі бір стрестік жағдайларға түсіп қалған кезде оның әсерлеріне жеңіл төтеп бере алады.

Б.Басс пікірінше, әлеуметтік интеллект, эмоциялық интеллект көшбасшының өз қоластындағыларын шабыттандыруы және олармен өзара әрекеттесуі кезінде аса маңызды рөлге ие. Р. Стернберг пікірінше, әлеуметтік интеллект ұғымына тығыз ұғым эмоционалды интеллект болып табылады. Соңғы жылдары С. Вольф оның серіктес авторлары оның шағын топ ішінде бейресми көшбасшылықтың пайда болуы кезіндегі рөлін байқататын бірқатар мәліметтерді алған болатын. Алайда, эмоциялық интеллект пен көшбасшылық арасындағы байланыс тікелей сипатқа ие емес, бірінші кезекте, аралық когнитивті процестер арқылы жанамаланған. Ал когнитивті процестер, өз кезегінде, топ міндетін шешу барысындағы жекелеген күштердің ықпалын үйлестіру әрекетіне ықпал етеді.

Сонымен қатар, Р. Риджио өзінің серіктес авторларымен бірге эмоциялық интеллект пен әлеуметтік интеллектті тиімді көшбасшыларды ерекшелендіретін тұлғалық қасиет ретінде қарастырып, оларға кез келген жағдайда тиімді әрекет етуге мүмкіндік береді деп есептейді.

Қолданылған және ұсынылатын әдебиеттер тізімі:

1. Эмоциональный интеллект. Почему он может значить больше, чем IQ: Гоулман Д.- Москва: Манн, Иванов и Фербер (МИФ), 2013, 400 с. <http://e-lib.turan-edu.kz/book/96841>

2. Наука общения. Как читать эмоции, понимать намерения и находить общий язык с людьми: Эдвардс, Ванесса ван.- Москва: Манн, Иванов и Фербер (МИФ), 2018. <http://e-lib.turan-edu.kz/book/97041>

3. Нурсултан Назарбаев - Болашаққа бағдар: рухани жаңғыру/ Под общ.ред. Шаукеновой З.К. Казахстанский институт стратегических исследований при Президенте Республики. Астана, 2017

Дәріс - 2. Эмоциялық үрдістер мен эмоцияларды басқару

1. Эмоциялық интеллект модельдері
2. Эмоциялық интеллект қалыптасу деңгейлері

1. Эмоциялық интеллект модельдері

Адамның жетістікке жетуі мен оның өмірге және мінезге қатынасы арасындағы себеп-салдарлық байланыстарды анықтауға бағытталған зерттеулердің, эксперименттердің нәтижелерінің жиынтығына ұқсайды.

Википедияға сәйкес, эмоциялық интеллект - бұл адамның эмоцияларды танып білу, басқа адамдардың ниеттерін, уәждері мен қалауын түсіну, сонымен қатар практикалық мәселелерді шешу үшін олардың эмоциялары мен басқа адамдардың эмоцияларын бақылау қабілеті.

Екі ой бізде таңқаларлық қатар өмір сүреді - ұтымды және эмоциялық. Рационалды ақыл - бұл біз тануға болатын құрал. Ол ойға бай, оның нәтижесінде білім түрінде байқалады, ойлау қабілеті мен ойлау қабілетін көрсетеді.

Эмоциялық ақыл - бұл басқа танымдық жүйе, күшті және импульсивті, кейде қисынсыз.

Танымның ұқсас механизмі эволюцияның миллиардтаған жылдарында пайда болған шығар. Эмоциялар мен түйсіктер бізді өлім қаупі төнген кездегі жедел реакциямызды басқарды. Бізге өмірде не нәрсеге қол жеткізгіміз келетінін түсіну үшін рефлексия үшін үзіліс қажет болды.

Ең дұрысы, эмоциялар нәрлендіретін және рационалды ақыл-ойдың іс-әрекетіне шабыт берген кезде рационалды мен эмоционалды теңгерім болуы керек. Керісінше, рационалды ақыл эмоцияны тудырады және кейбір жағдайларда эмоциялардың көрінісін болдырмайды.

Адамның барлық құмарлықтарын іс жүзінде амигдала (амигдала) басқарады. Ол эмоциялар тұрғысынан керемет маман. Егер амигдала жұмысы мидың қалған бөлігінен бөлініп кетсе, бұл оқиғалардың эмоционалды маңыздылығын бағалай алмайтындығымен көрінеді; бұл құбылыс кейде «аффективті немесе эмоционалды, соқырлық» деп аталады.

Сонымен, әсер ету жағдайында адам қорқынышты да, жынды да жасайды. Ол біреуді ренжітуі мүмкін, немесе еш ойланбастан суға немесе жанып жатқан үйге асып кетуі мүмкін, ол тіпті танымайтын адамды құтқарады. Амигдала бізді кенеттен әрекет ете бастауға мәжбүр етуі мүмкін, ал сәл баяу, бірақ ақпараттандырылған неокортекс жауаптың егжей-тегжейлі жоспарын «ашады».

Ақылды адамның басты міндеті амигдала мен неокортекстің достары болу деп айта аламыз. Мезгіл-мезгіл сезім мен ойдың, жүректің және бастың арасындағы бұл қарама-қайшылықты тоқтатқан жөн.

Мысалы, эмоциялар ойлау процесін бұзатын қабілетті алайық. Мұндай «жедел жад» ұғымы бар - бұл мәселені шешуге қажетті мәліметтерді жинауға мүмкіндік беретін назардың мөлшері. Бұл емтихан бойынша логикалық ойлау немесе ұзақ талқылау бойынша тапсырмалар болуы мүмкін. Алдын ала кортекс бұған жауап береді. Алайда мазасыздық пен ашулану сияқты күшті эмоциялар жедел жадқа теріс әсер ететін нейрондық кедергіні тудыруы мүмкін. Сондықтан біз мұндай әсер кезінде мүлдем ойлана алмаймыз.

Гоулман өзінің көптеген идеялары мен құнды ескертулерін ұсынады, сондықтан біз бұл туралы толығырақ тоқталамыз.

IQ деңгейі жоғары оқушының жетістігін нақты болжау мүмкін емес. Әрине, байланыс бар, бірақ ол ештеңеге кепілдік бермейді.

Басқа да сипаттамалар маңызды, атап айтқанда эмоционалды интеллект. Ол көптеген дағдылардан тұрады, мысалы:

- қателіктер мен сәтсіздіктерге қарамастан импульстарды тежей білу;
- өзіңіз үшін «көкке жетпейтін» мотивацияны дамыта аласыз;
- жедел ләззат алуды кешіктіре білу;
- мақсатқа жету үшін тырысыңыз;
- азап шегудің өзіңізді ойлау мүмкіндігіңізден айыруына жол бермеңіз;
- көңіл-күйіңізді басқарыңыз;
- ең бастысы зейін қою үшін жағымсыз ойлардан алшақтай біліңіз;
- басқаларға көңіл бөлу;
- өзіңізге сеніңіз;

IQ деңгейі жоғары, сол уақытта оң және сол ақшаны қоқысқа лақтыратын, теріс эмоцияларға оңай беріліп, жанжалға түсіп, өзінің басшыларына дөрекілік танытатын адам не істей алады? Психикалық даму коэффициенті шамамен бірдей бейімділігі, білімі мен қабілеті бар адамдардың тағдырлары мүлде басқа екенін түсіндірмейді. Алдымен олардың көпшілігі алға шығады, бірақ содан кейін қандай да бір себептермен төмендейді. Олар бақытсыз, депрессияға бейім және адамдармен (соның ішінде үйленген өмірде) қалай тіл табысу керектігін білмейді.

IQ 160 адам 100 жастағыларға жұмыс істейді. Неге бұлай болып жатыр? Сірә, академиялық ойдың өзі адамды әлемдегі бейберекетсіздікке дайындай алмайтындығымен. Ең алдымен, ол мінезді (эмоционалды интеллекттің ажырамас бөлігі), шыдамдылықты дамытып, әр түрлі жағдайларға төтеп беруді үйренуі керек.

2. Эмоциялық интеллект қалыптасу деңгейлері

Эмоциялық интеллект ұғымымен «эмоциялық білімділік» ұғымдары өзара тығыз байланыста десек қателеспейміз, яғни баланың әлеуметтік және эмоциялық компитенттілігін қалыптастырушы. Осы бағытта, эмоциялық интеллектті дамытуға арналған арнайы бағдарламалар қалыптасуда. Бұл бағыттар балаға өзгенің эмоциялық күйін түсінуге, эмпатия, рефлексияға үйретумен айналысады. Бала өз ортасында өз өзін ұстауы барынша үйлесімді болуына, өзіндік жеке индивидуалды қасиеттерінің көрінуіне эмоциялық интеллект рөлі басым. Баланың эмоциялық интеллект дәрежесі тәрбие арқылы берілетіні біршама анықталды. Дегенмен, эмоциялық интеллект дәрежесі ата-анасының эмоциялық интеллект дәрежесімен де тікелей байланысты. Оң жақ жарты шарлық ойлау типі бойынша эмоциялық қабілеттілік, темперамент қасиеті, ақпаратты өңдеу тәсілі тұқым қуалаушылық арқылы берілетіні дәлелденіп отыр. Оң жақ жарты шарлы ойлау типіне жататын балаларда вербалды емес интеллект, сөйлеуде эмоциялық бояуды тану қабілетіне ие. Вербалды емес интеллектті дамыған адамдар, эмоционалды белсенді, өзіне қарағанда қоршаған ортадағы адамдардың эмоциялық күйлерін тану қабілеті басым келетіні белгілі.

Баладағы эмоциялық интеллектінің оптималды жағдайда дамуына, ерлі зайыптылардың өзара қатынастары, ата-ананың өздері қалыптастырған отбасылық өмірлеріне қанағаттанғануының ба әсері бар. АҚШ-тағы жүргізілген зерттеу нәтижелері көрсеткендей, отбасылық өмірлері- не разы ерлі-зайыптылардың балаларының эмоциялық интеллект дәрежесі отбасылық өмірлеріне разы емес адамдардың балаларына қарағанда әлдеқайда жоғары болғандығы анықталды. Ата-ананың эмоциялық мәселелерді талқылауы, баладағы өзіндік эмоцияны түсінуі мен өзіндік реттеуінің дамуына себепкер бола алады. Әр отбасындағы «ашылып сөйлесудің» жиілігі мен мағынасы әртүрлі болады. Осының өзінде сандық сипаттағы жағдайдың сапалыққа ауысуында айқын көрінетін тенденция байқалады: ана өз балаларымен әр түрлі сипаттағы эмоциялық күйлерді талқылайтын болса, алты жасқа келгенде балалар тіпті бөтен ересектер тарапынан болатын әртүрлі эмоциялық күйлерге бейімделген болады.

Бала дамуындағы эмоциялық интеллекттің қалыптасуына әсер ететін бірнеше факторлар тізіміне адам ағзасының физиологиялық тұрғыдағы жағдайын да кіргізуге болады.

Андрогинділік эмоциялық интеллекттің алғы шарты ретінде белгілі бір стратегиялық тәрбие нәтиже қарастырылады, мысалы, қыз баладағы шыдамдылық пен өзіндік бақылау, реттеу эмпатия мен нәзік сезімдердің көрінуі мадақтаудың көп болуына байланысты деп қарастырылады, ал ұл балаларда мұндай жағдайлар егер бала ересектер тарапынан ешқандай

сынға ұшырамаса, қалыптасады. Бұл жағдай эмоциялық интеллекттің қалыптасуындағы гендерлік айырмашылықтарды көрсетеді, яғни маскулинді және феминді сипаттағы қасиеттердің қалыптасуына алғышарт болады.

Атап айтқандай, әйел және ер жынысты андрогинді индивидтерде өнімді эмоциялық стратегия қосылысы бар. Басқаша айтар болсақ, оларға айқын көрінетін қабілеттерге – өзіндік бақылау, эмоцияны сыртқа шығару және тану тән. Андрогинділік пен эмоциялық интеллекттің өзара байланысын Д.Д. Гуастелло, С.Дж. Гуастелло зерттеулерінен білеміз.

Гендрлік айырмашылықтар индивидуалды қасиеттермен қоса, қалыптасып даму да айқын көрінеді: қыздарда есею процесі ерте жүреді, мұнда көптеген көрсеткіштер жыныстық айырмашылық ретінде орын алады. Сонымен қатар, ер мен әйелді ажырататын көрсеткіш ретінде бөлек ми құрылымындағы айырмашылықтар да қарастырылады. Жаңа туылған сәби мен бір айлық сәбидің ми биотоктарындағы айырмашылықтарды айқындауда, осы кезден бастап ұл мен қыз баланың ми дамуындағы айырмашылықтар бар екендігі айқындалған. Өртүрлі жыныстағы балаларда қабылдау мен сөздерді ұғынуда эмоциялары өртүрлі әсер етеді: қыздарда ми толығымен іске қосылады, яғни оң жақ және сол жақ жарты шарлар; ал ұлдарда ми таңдамалы іске қосылады, яғни оң немесе тек сол жақ жарты шар. Ер адамдар жағдайды ойда саралап, одан шығу жолды іздейді, ал әйел адамдар жедел түрде жалпы белсенділік жоғарлап, ми қыртысының тонусы жоғарлайды, яғни әйелдердің миы кез келген аяқ асты орын алған жағдайға жауап дайындайды және мидың барлық құрылымдары дайындық жағдайында болады

Жалпы қорытындылай келе, ерлер әйелдерге қарағанда эмоционалдылық көрінісі тұрақты болады. Мұның себебі зерттеу нәтижелерінен алынған көрсеткіштерге қоса, олардың нейропсихологиялық даму жолы да дәлел, мәселен, әйел адамдар да сыртқы орта тітіркендіргіштерге ми қыртысы жалпылама жауап беріп, тұтастай белсенділік орын алса (мидың екі жарты шары да іске қосылады), ал ер адамдар да сыртқы орта тітіркендіргіштеріне таңдамалы жауап болады, яғни әсер етуші факторға сәйкес не сол жақ, не оң жақ жарты шарлар функциялары іске қосылады.

Қолданылған және ұсынылатын әдебиеттер тізімі:

1. Эмоциональный интеллект. Почему он может значить больше, чем IQ: Гоулман Д.- Москва: Манн, Иванов и Фербер (МИФ), 2013, 400 с. <http://e-lib.turan-edu.kz/book/96841>
2. Наука общения. Как читать эмоции, понимать намерения и находить общий язык с людьми: Эдвардс, Ванесса ван.- Москва: Манн, Иванов и Фербер (МИФ), 2018. <http://e-lib.turan-edu.kz/book/97041>

3. Нурсултан Назарбаев - Болашаққа бағдар: рухани жаңғыру/ Под общ.ред. Шаукеновой З.К. Казахстанский институт стратегических исследований при Президенте Республики. Астана, 2017

Дәріс - 3. Басқару процесінде тұлғаның эмоциялық-еріктік аясы

1. Эмоциялық интеллектті тиімді басқару

Д. Гоулмен эмоциялық интеллектті тиімді басқарудың міндетті шарты деп қарастырады. Өзінің «Эмоциялық көшбасшылық» кітабында ол көшбасшылық қабілет үлгісін эмоциялық интеллект құрылымына сәйкес келесі түрде сипаттайды:

– 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.

– 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.

– әлеуметтік сезгіштік: эмпатия, іскери білімдарлық, елгезектік. Осындай қасиеттерге ие көшбасшылар қоршаған адамдарды тез түсініп, олардың орнына түсе алады; адамдардың қажеттіліктеріне өте сезімтал болып табылады.

– 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.

Д. Гоулмен өзінің серіктес авторларымен бірге резонансты көшбасшылық терминін енгізеді. Аталған ұғым көшбасшы тұлға мен оның қарамағындағы адамдардың бір эмоционалды толқынға түсуін білдіреді. Резонансты көшбасшылық негізінде эмоциялық интеллект, саналау белсенділігі, оптимизм және эмпатия жатыр. Өздерінің зерттеулерінің нәтижесінде ғалымдар эмоциялық резонанс тудыратын төрт көшбасшылық стилді (идеалистік стиль, үйретуші стиль, жолдастық стиль, демократиялық стиль) және жағдайды ескерместен қолданған жағдайда эмоциялық диссонансқа әкелетін екі стилді (талапшыл стиль, авторитарлы стиль) бөліп шығарды.

Көшбасшылық белгілі бір топтық міндеттерді шешумен тығыз байланысты болып табылғандықтан, топтық іс-әрекет түріне сәйкес инструменталды көшбасшы (the task leader) және экспрессивті немесе әлеуметтік-эмоционалды көшбасшы (the social-emotional leader) ажыратылады. Көшбасшылықтың бұл түрін өткен ғасырдың 50-жылдары Р. Бейлз бен Ф. Слейтер бөліп шығарып, осы құбылысқа

«көшбасшылықтың рөлдік дифференциациясы» атауын берген болатын. Инструменталды көшбасшылық мақсаты топтың нысаналы түпкі міндеттерін шешуі барысында топты басқару болып табылады, ал эмоционалды көшбасшының рөлі ұжымда ішкі жағымды ортаны қалыптастыру және оның тұрақтылығын қамтамасыз етумен байланысты болып табылады.

Топтық мақсаттың орындалу тиімділігін қамтамасыз етуге бағытталған инструменталды көшбасшы жиі түрде топ мүшелерімен өзара қатынастың нашарлауына алып келетін тәсілдерді қолдануы мүмкін. Ал эмоциялық көшбасшы көп жағдайда топтағы өзара қарым-қатынасты жақсартуға бағытталуы нәтижесінде өзінің эмоциялық интеллект қасиеттерін іске қосады. Тек топтық міндетке ғана бағытталған көшбасшының эмоциялық интеллекттің төменгі деңгейін байқату мүмкіндігі айтылады. Кейбір зерттеулерде, шынымен де, жоғарғы эмоциялық интеллект пен қарым- қатынасқа бағытталған демократиялық басқару стилі арасындағы байланыстар анықталған. Бұл ретте коммуникативті қабілет деңгейі төмен әйел-басшылар директивті және енжар стильдерді таңдауға бейім екендігі анықталса, ерлер көп жағдайда тек енжар басқару стилін қолданатыны байқалған.

Алайда бірқатар авторлар эмоциялық құзыретті көшбасшы өзі қолданатын басшылық стиліне байланыссыз тиімді әрі табысты болып келеді деп есептейді. Бір жағынан, басқарудың көп қолданылатын стилі, өз кезегінде, мотивациялық негіз ретінде көрініс тауып, тұлғаның өз эмоционалды интеллектісін қолдану кезіндегі анықтаушы фактор болуы мүмкін. Соңғы жылдары эмоциялық интеллекттің ғылыми негіздемелерін қалыптастыруда біршама алға жылжу байқалып отыр. Алайда, осыған қарамастан, біршама күрделі қиындықтар әлі де сақталуда. Әдебиеттерді талдаудан байқалып отырғандай, шетелдік ғалымдар эмоциялық интеллекттің көшбасшылық тиімділігіне ықпал ету мәселесімен айналысқанымен, осы күнге дейін эмоциялық интеллекттің шағын топтарда көшбасшылық ұстанымын қабылдауға ықпалы, көшбасшылық стиль мен эмоциялық интеллект деңгейі арасында өзара байланыс секілді сұрақтар аз зерттеліп отыр.

Бірінші кезекте, бұл эмоциялық интеллект түсінігін анықтауға қатысты болып табылады. Әртүрлі авторлардың осы мәселеге қатысты көзқарастары көп ретте сәйкес келе бермейді, көп ұғымдар нақтыланбаған және кей жағдайларда эмоциялық интеллект ұғымы тым кең мағынада түсіндіріледі. Ұйымдастыру психологиясында эмоционалды интеллект пен кәсіби табыстылық, тұлғалық және қабілет өнімділігі, оның оқыту барысындағы маңыздылығы және тағы да өзге сұрақтар арасындағы байланыс жөнінде ғылыми негіздемелер мен мәліметтер көптеп жинала қойған жоқ, алайда бұл тұста нақты ғылыми зерттеулер жүзеге асырылып келеді.

Олардың нәтижелерін сараптау және талдау болашақтың еншісінде деп атап өтуге болады. Осыған қарамастан, эмоциялық интеллект конструктісі қарым-қатынасқа негізделетін бірқатар кәсіптерді игеру және жүзеге асыру кезінде аса маңыздылыққа ие екендігі тұжырымдалып отыр. Сондықтан, осы бағытта ізденістерді жалғастыру аса қажетті әрі нәтижелі іс-шара болып табылары сөзсіз.

Қолданылған және ұсынылатын әдебиеттер тізімі:

1. Эмоциональный интеллект. Почему он может значить больше, чем IQ: Гоулман Д.- Москва: Манн, Иванов и Фербер (МИФ), 2013, 400 с. <http://e-lib.turan-edu.kz/book/96841>

2. Наука общения. Как читать эмоции, понимать намерения и находить общий язык с людьми: Эдвардс, Ванесса ван.- Москва: Манн, Иванов и Фербер (МИФ), 2018. <http://e-lib.turan-edu.kz/book/97041>

3. Нурсултан Назарбаев - Болашаққа бағдар: рухани жаңғыру/ Под общ.ред. Шаукеновой З.К. Казахстанский институт стратегических исследований при Президенте Республики. Астана, 2017

Дәріс - 4. Эмоциялық әсер ету ұстанымдары

1. Эмоциялардың функциялары
2. Эмоциялардың түрлері

1. Эмоциялардың функциялары

Эмоцияның жағымсыз бағалау рөлі – адамның оқиғаға адамның түрлі әсерінің болу мүмкіндігін білдіреді.

Эмоцияның басқарушы рөлі – Адамды қоршаған шындықты және қандай да бір оқиғаға қатынасын бейнелеуден басқа, адамның мінез құлқын басқаруда эмоция маңызды рөл атқарады.

Эмоцияның қорғаныс қызметі – адамға төнген шынайы немесе жалған қауіп туралы ақпарат береді. Бұл қызметі қорқыныш тың туындауымен тығыз байланысты.

Эмоцияның сигналдық қызметі – сыртқы көрініс арқылы адамның басқа адамға жай күйін хабарлауы. Академик П.К. Анохин адаммен жануарлардың мінез-құлқын бекітуде эмоцияларды маңызды деп көрсетеді. Эмоциялық әсерленулер эволюцияда тетік ретінде бекітілген, ол өмірлік дәрістерді оптималдық шекте ұстайды және өмірлік маңызы бар факторлардың жетіспеушілігінің немесе артықшылығының алдын алады деген көзқараста болды.

Тұлғаның эмоционалды сферасының зерттелуі психологиялық-педагогикалық тұрғыда аса маңызды. Себебі оқу тәрбие арқылы тұлға білім, іскерлік, дағдыны меңгеріп қана қоймайды, сонымен қатар айналадағы шындыққа, адамдарға деген эмоционалды қатынастарды қалыптастыру мүмкіндігі туады.

В.К. Виллюнас эмоцияларды жеке психикалық үрдістер ретінде емес, тұлғаның қызметінің көрінісі ретінде қарастырды. Ол эмоционалды құбылыс бейнелеуші мазмұннан және эмоционалды күйзелістен тұрады деп санады.

Л.С. Выготский эмоциялардың теориялық мәселелерін өз зерттеулері арқылы қарастырған. Оның көзқарасы бойынша эмоциялар ағзаны белсенділікке ынталандырып, оның қоршаған ортамен өзара қатынасын реттейді.

Э. Клапаред эмоция туралы дамыған бала мен қалыпты жағдайдан ауытқыған баланы ересек адамдармен салыстыра отырып, арнайы тәжірибе арқылы зерттеді. Ол эмоция мен сезім жеке процестер сипатында болғанымен, белгілі жағдайда біріне-бірі ұқсас, алайда олардың өзіндік мәндері ерекше деген көзқараста болды. Эмоция адамның жан дүниесінің әр алуан ерекшеліктерімен байланысты болатындығын да қарастырды.

3. Фрейд бірқалыпты дамыған бала мен жүйке ауруына ұшыраған баланың эмоцияларын ересек адамдардың тіршілігімен салыстыра отырып зерттеуге мамандардың үнемі көңіл аударып отыратындарына назар аударды.

Тұлғаның эмоционалдық дамуы субъектінің іс-әрекетінің мазмұны мен құрылымы қоршаған адамдармен қарым-қатынасының сипатына, мінез-құлық ережелерін меңгеруіне байланысты.

Көп жағдайда эмоция және сезім синоним ретінде қолданылады. Сезім – тұлға қасиеті, ал эмоция сезімнің көріну үрдісі деп қарастырылады. Сезімнің негізгі көзі адамның іс-әрекеттері. Адамның сезімдері бағыты, тереңдігі, тұрақтылығы және әсерлілігі жағынан әртүрлі болып келеді. Эмоция қалпындағы сезімдерді бастан кешіру азды-көпті байқалатын сыртқы көріністермен (бет-әлпет кейпі, ымышарат т.б.) қатар жүреді. Сезімдер адамның тіршілік қажетіне, өзара қарым-қатынасына байланысты сан алуан формаларда көрінеді. Сезімдерден эмоцияларды айыра білу қажет. Сыртқы дүние заттары мен құбылыстарының адамның қажеттіліктеріне сәйкес келу-келмеуіне байланысты пайда болып отыратын психикалық процестің түрін сезім деп атайды.

Қажеттіліктердің түрлеріне, жағдайға байланысты сезім көптеген жағымды және жағымсыз түрде өтеді: қуану, шошыну, абыржу, наздану, мазасыздану, зерігу, психоэмоционалдық зорлану. Сезімдер мен эмоциялардың бірнеше сапалық ерекшеліктері бар. Олардың сапасын көрсететін осындай ерекшеліктердің бірі – қарама-қарсы, полярлық сапалықтар деп аталады (көңілдену-қажу, шаттық-уайым, т.б.). Олар өзара екі полюске ажырасып, біріне-бірі қарама-қарсы мағынада болады.

Сезімдердің екінші ерекшелігі – олардың белсенді және солғын көрініс беруіне байланысты. Адамға ерекше күш беріп, әрекетке ұмтылдыратын, көтеріңкі сезімдер стеникалық (стен - грек тілінде күшті деген мағынаны білдіреді) деп аталады, ал адамды күшінен айырып, барлық іс-әрекеттерін баяулататын сезім түрлерін астеникалық (астения – әлсіз) деп атайды.

2. Эмоциялардың түрлері

Шамадан тыс күшті тітіргендіргіштер адамда көбінесе қолайсыз эмоциялар туғызады. Сезімдер мен эмоциялардың адамның өмір тәжірибесінде алатын орны үлкен. Әр адам өз алдына қойған мақсатын орындау жолында өмір үшін күресте күшті сезімдерсіз табысқа жетуі қиынға соғады. Эмоциялық жағдайлар адамның дем алу, қан айналу мүшелеріне өзгерістер ендіретінін бет әлпеті мен бүкіл дене қимылдарына, сөздің интонациясы мен тембіріне, дикциясы мен паузасына да өзгерістер енгізеді. Көңіл күй – эмоциялардың күрделі түрінің бірі. Адамның көңіл-күйіне оны қоршаған орта үлкен әсерін тигізіп тұрады. Егер оның қызметі

жақсы жүріп жатса, ұжымы татулықта, отбасындағы жағдайы жақсы болса, көңілі де көтеріңкі болады. Көңілге адамның денсаулық жағдайы, жүйке жүйесінің ерекшеліктері әсерін тигізеді. Адамның өміртіршілігі үшін елеулі маңызы бар оқиғалар да көңіл-күйі арқылы көрініс береді.

К. Изард бойынша эмоциялық ахуалдар және олардың психологиялық сипаттамаларымен сыртқы көріністері көрсетіледі.

Қызығушылық (эмоция ретінде) – дағдылармен біліктерді, білімдер мен түрткіні дамытуға ықпал ететін жағымды эмоциялық ахуал. *Қызығушылықтың қалыптасу құрылымына:*

- жағымды эмоционалды қатынастардың тууы; тереңдетілген жағымды эмоционалды қатынастардың тууы; орнықты (тұрақты) қызығушылық;

- таңдану – кенеттен пайда болған жағдайларға жағымды немесе жағымсыз эмоциялық реакция; қуаныш – қажеттілікті толық қанағаттандыру мүмкіндігіне байланысты жағымды эмоциялық

- ахуал;

- Ашу – маңызды қажеттілікті қанағаттандыру жолында кенеттен пайда болған, әдетте аффект жағдайында өтетін жағымсыз эмоциялық ахуал жатады.

- Жек көру – субъектінің өмірлік ұстанымдары, көзқарастары, мінез-құлқының өмірлік ұстанымдарымен, көзқарастарымен және мінезқұлқымен сәйкес келмеуінен туындайтын жағымсыз эмоциялық ахуал.

- Қорқыныш – қауіптің төнгенін сезгендегі адамның немесе жануардың қорғану биологиялық реакциясын бейнелейтін жағымсыз эмоциялық ахуалы. К. Изард қорқыныш пен мазасыздануды ажырату қажеттілігін бірқатар зерттеулері арқылы көрсетеді.

3. Фрейдті толғандырып ойландырған мәселе адамның өз басынан кешіретін эмоциялық күйлік көріністері. Әсіресе ол адамның ашу үстінде өз психикасы мен санасын басқара алмай абдырауы, эмоциялық толқу үстінде адамның өзі істеген істеріне есеп бермейтіндігі не себептерге байланысты деген мәселелерге ерекше назар аударуына себепкер болды және психологияға «мазасыздық» түсінігін енгізді.

Қазіргі психологиялық сөздікте «қорқыныш - бұл субъектінің әлеуметтік және биологиялық экзистенциясы үшін қауіп туындайтын аффекті - сезімдік эмоция» деп беріледі.

Фрейд бойынша «қорқыныш – бұл аффект күйі, яғни нақты бір жағдайларға байланысты қанағаттану және қанағаттанбаушылықты сезіну».

Р.Ф. Овчарова қорқынышты адам санасында оның өміріне нақты бір қауіптің эффективті бейнеленуі (эмоционалды өткірлік) ретінде қарастырады.

Қорқыныш өзін-өзі сақтау инстинктіне негізделген, жоғары жүйке жүйесінің нақты физиологиялық өзгерістер мен қорғаныс рефлекстерімен сипатталады деп түсіндіріледі.

Сонымен, қорқыныш – бұл көптеген адамдарда үрей сезімін тудыратын эмоция. Сондықтан да қорқыныш адам өмірінің шынайы бөлігі болып табылады. Адам әртүрлі жағдайлардан қорқуы мүмкін, алайда бұл жағдайлардың барлығының ортақ белгілері бар. Ол адамдардың қауіпсіздігі мен тыныштығына қауіп төнген сияқты қабылданады және әсер етеді. Қорқынышты интенсивті түрде сезіну ұзақ уақыт есте қалады. Қауіпті түсіну өмірлік тәжірибеде тұлғааралық қарым-қатынасты қалыптастырады, қорқыныштың туындауына баланы тітіркендіретін қауіпті әсерлердің біртіндеп жоғарылауы да себеп болады. Әдетте бұндай жағдайларда тәжірибеде (қорқыныш, ауру, конфликт) көрінуі байқалады.

«Қорқыныш» термині сияқты «үрей» термині де кеңінен қолданылады. Қорқыныш пен үрейдің ортақ белгісі мазасыздану және алаңдау сезімі түріндегі эмоционалды компонент болып табылады. Үрей мен қорқыныштың ерекшелігі шамадан тыс қорқу болып табылады. Үрей – бұл қауіпті алдын ала сезіну, алаңдау күйі. Үрей, негізінен, жауапкершілік, борыш, адамгершілік сезімі бар адамдарға тән. Сонымен қатар үрей өзінің және жақын адамдардың өмірі үшін жауапкершілікті сезіну, солар үшін алаңдаумен сипатталады. Егер үрей сезімі ұзақ уақыт созылса және қауіпті алдын ала сезсе, онда үрейдің объективті формасы қорқыныш ретінде қарастырылады. Кейбір жағдайларда қорқыныш үрейдің шығу қақпағы ретінде де көрінеді. Педагогика мен психологияда қорқыныштың әртүрлі классификациясы бар.

1. Шынайы.
2. Невротикалық.
3. Еркін қорқыныш.

Шынайы қорқыныш – сыртқы қауіпті қабылдауға қалыпты реакция ретінде өзін-өзі сақтау инстинктің рационалды көрінуі.

Невротикалық қорқыныш – невротиктердің «мақсатсыз қорқыныштардың» әртүрлі формасы психикалық инстанциялардың жұмыс істемеуінен туындайды.

Еркін қорқыныш – жалпы белгісіз үрейленушілік, қорқыныш тудыратын объектілермен байланысты емес жөнсіз қорқыныш.

Невротикалық қорқыныштар – жоғары эмоционалды интенсивтілікпен, ұзақ уақыт және тұлғалық мінез-құлқына жағымсыз әсер етумен, басқа да невротикалық бұзылушылықтардың әрекеттестігімен, қорқыныш объектілерінен қашумен сипатталады. Невротикалық қорқыныштар ұзақ және шешілмейтін қобалжулардың нәтижесі болуы мүмкін. Көбінесе сезімтал, ата-аналармен қарым-қатынаста эмоционалды қиындықтарды сезінетін балаларда қорқыныш сезімі басым болады және оларда отбасындағы конфликттерден,

қобалжулардан эмоционалды әлсіреу болады. Бұл балалар ересектерге қауіпсіздіктің, махаббаттың, беделдің көзі ретінде қарайды.

Қорқыныш – бұл интенсивті түрде көрінетін эмоция, оны қарапайым, шынайы және жасерекшелік сипаты бойынша және ауытқушылық деңгейіне байланысты ажыратуға болады. Әдетте қорқыныш қысқа мерзімді, қайтымды болады, адамдардың құндылық бағдарына тимейді, оның мінезіне, тәртібіне және қоршаған ортадағы адамдармен әрекеттестігіне әсер етпейді. Қорқыныш объектілерінен жанасудан қашатындықтан қорқыныштың кейбір формалары қорғаныс реакциясы қызметін атқарады.

Жас ерекшелік қорқынышы эмоционалдық сезімтал балаларда олардың психикалық және тұлғалық даму ерекшеліктерінің көрінісі ретінде байқалады. Олар мына факторлардың негізінде пайда болады: ата-аналарда қорқыныштың болуы; баламен қарым-қатынаста мазасыздану, оны қауіптерден шектен тыс қорғау және құрбыларымен араласуын шектеу; сол жыныстағы ата-анасының тарапынан көп тыйым салыну немесе басқа жыныстағы ата-анасының балаға толық еркіндік беруі, сонымен бірге отбасындағы үлкендердің көптеген іске аспаған қоқан-лоққылары; сол жыныстағы ата-анамен рөлдік идентификация мүмкіндігі көбінесе ұл балаларда болмайды; ата-аналардың арасындағы қақтығыстық қарым-қатынас; шошыну тәрізді психикалық жарақаттану; үлкендермен және құрбыларымен қарым-қатынас жасау үрдісінде қорқынышқа психологиялық бой алдыру.

Адамдардың әлеуметтік әрекетін және тұлғааралық қарым-қатынасқа, мінезіне жағымсыз әсер ететін, санасыздықтан еріксіз, қиын, созылмалы шиеленсікен жағдайда (эмоционалды шок, қатты қорқу) паталогиялық қорқынышты білдіреді.

Қорқыныш – бала өміріне және сәттіліктеріне төніп тұрған қауіптің мидағы бейнесі. Мазасыздық – қорқынышты эмоционалды түрде сезіну. Мазасыздану сезіміне алып келетін қорқу мынадай себептерге байланысты болады: өз қатарларымен дұрыс қатынаста болмау, ата-анасының өзара жанжалды болуы психикалық жарақат алуы, ата-ана тарапынан қатал тәртіп, т.б.

Мазасыздық – күй ретінде қолайсыздықты сезу. Осы арқылы мінез құлықтың кері формаларында мыналар жатыр деген пікір айтуға болады: мазасызданудың көрінуі ретінде қарастырылуы, эмоционалдық күйзелу, тынышсыздық, қолайсыздық және өзіне сенімсіздік.

А.Н. Леонтьев эмоцияны іс-әрекет жүйесінде қарастырады. Ол: «Эмоциялар өзіне іс-әрекетті бағындырмайды, қозғалыстың механизмі және нәтижесі болып табылады». Эмоция ішкі сигналдар қызметін орындайды. Эмоция ерекшелігі, олар мотивтер арасындағы қатынасты бейнелейді. А.Н. Леонтьев: «мотивтер сезілмеген уақытта да, олар

өздерінің психикалық бейнеленуін ерекше формада – әрекеттің эмоционалды бояуы формасында табады» деген пікір айтады [12].

Аффект пен эмоциялар өзінің ситуативтілігімен ерекшеленеді. Аффектілер А.Н. Леонтьев бойынша, әрекет соңында пайда болып әрі жағдайдың жалпы бағасын береді де, ал эмоциялар болған немесе мүмкін болатын жағдайға бағалау және жеке қатынасты бейнелейді. Сезімдер айқын сипаттағы заттық сипаттағы тұрақты эмоционалды бастан кешулер болып табылады және іс-әрекетке қатысады, бірақ жағдайға тәуелді болмайды.

В.А. Петровский жеке адамның эмоционалды дамуының екі аспектісін бөліп көрсетеді:

- эмоционалды күрделілікке адамның тартылуы;
- өзге адамдармен эмоционалды бірлікті орнатуы.

Сонымен, мазасыздану дегеніміз – қиындық жағдайындағы әлеуметтік қажеттіліктер фрустрациясын бастан кешіру. Мазасыздануды бас миының қызмет етуімен байланыстыру негізінде мазасыздануды анықтауда психофизиологиялық бағалау әдісін қолдануға болатындығы айтылады. Жекелген мазасыздануды анықтауға арналған Спилбергер тестісін де атауға да болады. Мазасыздану басынан-ақ жеке адамның жағымсыз сипаты болып саналмайды. Әрбір адамда өзіне тән мазасыздану деңгейі болады. Бұл – жеке адамның белсенділігінің шарты ретіндегі пайдалы мазасыздану. Ол мазасыздану өзін-өзі қайта құруға, өзін немесе ситуацияны өзгертуге дайындық сигналы ретіндегі мазасыздану болып табылады.

Мазасыздық адамда қозуды бәсеңдетуге мүмкіндік бермейтін, аяқталмаған ситуациялардың, шектелген белсенділіктің болуы салдарынан пайда болады. Осыған байланысты, мазасыздық индивидтің санасында сәтсіздікті, қауіпті болжаумен немесе белгісіздік жағдайында адам үшін маңызды, ауқымды нәрсені күтумен байланысты өте күшті ішкі азапқа салатын мазмұнсыз мазасыздану деп түсінілетін эмоциялық ахуал.

Мазасыздық қауіптену эмоциясының жақын болғанмен, дегенмен де оның қорқыныштан айырмасы жоқ. Қауіптенудің нақты әсерден көзі бар, шындағында да қауіпті болып бағаланған нақты бір нысанмен байланысты. Ал мазасыздықтың пайда болуына, нақты және анық себеп жоқ.

«Мазасыздану» термині нақты жағдайға тәуелсіз пайда болған әсерленулердің кең шеңберін анықтау үшін де жиі қолданылады. Мазасыздық пен мазасыздану түсініктерінің көп қырлылығы мен семантикалық анықсыздығы олардың психологиялық зеттеулерде түрлі мағынада қолданылуларының салдары болып табылады.

Әйтсе де мазасыздық та, мазасыздану да қорқыныштың алдында жүреді деп саналады, ол қауіп сезіліп және анықталғанда пайда болады.

Психологияда эмоциялық ахуал ретіндегі мазсыздануды (ситуациялық мазсыздану) және тұрақты сипат (тұлғалық мазсыздану) ретінде бөліп қарастырады.

Психологияда ситуациялық мазсыздану «эмоциялық реакция» ретінде анықталады, ол жайсыздықты алдын ала сезумен, қысымды, невроздылықты, мазсыздануды субъективтік түсінулермен сипатталады және вегативтік жүйке жүйесінің белсенділігімен қатар жүреді.

Субъектінің мазсыздыққа бейімділігін және оның ситуациялардың кең ауқымын қауіпті деп қабылдап, олардың әрқайсысына белгілі бір реакциямен жауап берумен байқалатын тұрақты индивидуалдық сипаттаманы тұлғалық мазсыздану деп түсінеміз.

Мазсызданудың белгілі бір деңгейі – белсенді әрекетшіл тұлғаның табиғи және міндетті ерекшелігі. Әрбір адамның өзіндік тиімді немесе қалаған мазсыздану деңгейі болады. Ол пайдалы мазсыздану деп аталады. Бұл қатынастағы адамның өз ахуалын бағалауы ол үшін өзін-өзі тәрбиелеудің маңызды компоненті болып табылады. Алайда егер аяқ астынан адамның өзі немесе айналасындағылар бәрі жалпы қалпында болғанымен, ал оның мазсызданудан арыла алмауы немесе әдетте оқиғаларға әсерленуі шектен тыс немесе бұрын мән бермейтінге назар аударып, мазсыздануы байқалса, онда бұл жағдайда ситуациялық мазсызданудың дезадаптивті сипат алғаны жөнінде айтуға болады.

Мазсыздануды зерттеуге арналған көптеген жұмыстарда қалыпты және паталогиялық мазсыздану деп екіге бөлінеді. Қалыпты және паталогиялық деп бөлу оның көптеген аспектілері мен түрлерін бөліп көрсетуге алып келеді: қалыпты, ситуативті, невротикалық, психологиялық және т.б. Дегенмен көптеген авторлар мазсыздануды, оның көріністері, адекваттық емес қарқындылықпен үлкейсе, паталогиялық сипат алуы мүмкін, маңызы бойынша біртұтас құбылыс деп бағалайды.

Алайда мазсызданудың кейбір физиологиялық көрсеткіштермен өзара байланысын қарастырғанда, мазсыздану – ол субъективтік құбылыс екендігін, оның көріну деңгейі мен сипаты индивидтің тұлғалық ерекшеліктеріне тәуелділігін ескеру қажет. Мазсыздануы жоғары категорияға жататын тұлғалар, өзіндік бағалауына және өмірлік іс-әрекетіне төнген қауіпті ситуациялардың кең диапазонында қабылдауға және мазсызданудың қысымы анық байқалған ахуалмен жауап беруге бейім.

Тұлғалық қобалжу қорқыныш, үреймен де байланысты. Осының негізінде туатын ұялшақтықтың нақты анықтамасы жоқ. Себебі оны адамдар өз тілінде әртүрлі түсінеді. Ұялшақтық – бұл тұтас күрделі жағдай, ол әр түрлі формаларда көрінеді. Бұл жеңіл дискомфорт, түсіндіруге келмейтін қорқыныш, тіпті, терең невроз. Ұялшақтық көбінесе мектеп оқушыларының арасында кеңінен таралған. Бірақ оған тек балалар

ғана бейім деп түсіну қате. Ересектердің белгілі бір бөлігінде ұялшақтықтан зардап шегетін, өзінің өмір бойында одан құтыла алмайды.

Адамдағы ішкі және сыртқы ұялшақтық түрлерін ажыратуға болады. Сыртқы ұялшақ адамдар аз қарым-қатынасқа түседі, оларға әлеуметтік дағды жетіспейді. Бұл олардың басқа адамдармен қарым-қатынасына ықпал етеді, адамның іштей тұйықталуына әкеліп соқтырады. Сырттай ұялшақ адамдар көбінесе қоғамда төменгі сатыда орын алады. Ұялшақтық эмоционалдық қарымқатынаста туындайды. Эмоционалдық жағдайда жеке тұлғаның эмоцияға, басқалардың пікір, ісәрекетіне сезімтал болуы. Ұялшақтықтың пайда болуының ең көп тараған объектісі – ол өзіндік жекелік, дене, махаббат, жұмыс, тұлғааралық тығыз қарым-қатынас немесе адамның өмірінде ең маңызды қысқа қатынас. Ұялшақтықтың күш түсуімен және аңғалдықпен көрінуінде ортақ ұқсастықтар бар. Сондықтан олар бір топқа бірігіп, әрекеттің эмоционалдық бұзылуы деп аталады. Әрекеттің эмоционалдық бұзылуы психомоторлық, интеллектуалдық, вегетативтік аймақта айқын байқалады. Бұл аймақтардың бұзылуы ұялшақтық көрінуінің негізгі үш типін анықтайды:

- Адамның сыртқы тәртібі;
- Физиологиялық қалыптасуы;
- Ішкі түйсінуі және интеллектуалдық функциялардың жарақаттануы.

Эмоциялық ахуалдың біріне агрессия жатады. Агрессивтіліктің психологиялық тетіктерін зерттеудің негізін қалаған З. Фрейд болып табылады. Ол агрессивтілікті адамзат табиғатының бөлінбес бөлшегі деп атап көрсетті. Жинақталған агрессивті энергия агрессиялық жану арқылы бәсеңдеп отыруы керек деген психоаналитикалық талдау жасайды.

Қазіргітаңдағылымизерттеулердеагрессивті мінез-құлыққа бейімділікті көрсететін, тұлғаның тұрақты сипаты ретіндегі агрессия түсінігін мінез-құлық формасы ретіндегі агрессиядан ажыратады.

Қ. Жарықпаев, О. Сангилбаев «Жантану атауларының түсіндірме сөздігінде» агрессияға мынадай анықтама береді [14]:

Агрессия – (*лат. Aggressio* – қаз. шабуыл жасау) – әлеуметтегі адамдардың арақатынас тәртібінің талаптарына қарама-қайшылықты себептенген деструктивтік қылық. Агрессия объектілерге зиян келтіреді немесе психологиялық қолайсыздықтар (қайғыру, қорқыныш, басымды, басқаның пікірін күшпен басып тастау т.с.с) туғызады.

Агрессия бірнеше түрге бөлінеді:

- басқаларға күш көрсететін.
- вербалдық агрессия (айқай, шу, қорқыту, табалау, ұрысу) сияқты вербалды реакцияның мазмұны арқылы жағымсыз сезімдермен танытатын; негативті сезімдерді вербалды реакциялардың түрлері (ұрыс-керіс,шыңғыру) арқылы да, сондай-ақ мазмұны арқылы да, (қорқыту, балағаттау)

- тікелей агрессия – нақты объектіге немесе біреуге бағытталған;
- жанама агрессия – басқа адамдарға жанама жолмен бағытталған агрессия (жаман өсектер, қалжың және бағытсыз, ретсіз жүзеге асатын әрекеттер – айқай, үстелді жұдырықпен соғу және т.б.) түрінде көрінетін ашу;
- инструменталды агрессия – қандай да бір мақсатқа жетуге құрал ретінде көрініс береді;
- аутоагрессия – өзін-өзі кінәлау, өзін-өзі қорлау, өз денесіне физикалық қиянат жасау, өзін кемсіту, тәнін зақымдау, кейбір жағдайда өзін өлтіруге дейін баруынан көрінеді;
- қастандық агрессиясы – біреуге әдейі зиян келтіру немесе объектіні зақымдау мақсатымен жасалады;
- альтруистік агрессия – басқалардың шабуылынан қорғау мақсатымен сипатталады.

Агрессия – адамдар қауымдастығында бірлесіп өмір сүру нормалары мен ережелеріне қарама-қайшы келетін, өзі бағытталған өлі немесе тірі объектіге нұқсан келтіретін, біршама мақсатты түрде жүзеге асатын деструктивті мінез-құлық. Әдетте агрессия салдарынан тірі объектілерде қорқыныш, үрей, қысылу туады. Агрессиялық әрекеттер қандай да бір мақсатқа жету тәсілі (инструменталды агрессия), психикалық кернеуді босату амалы, сана астында тұншыққан қажеттілікті қанағаттандыру жолы, өзін-өзі жүзеге асыру және өзін-өзі бекіту түрі ретінде көрініс табады.

Ал агрессивті мінез-құлық дегеніміз – адам әрекетінің ерекше формасы. Мұндай мінезқұлық субъектінің нұқсан келтіру мақсатымен өзінен басқа адамға немесе адамдар тобына өз артықшылығын білдіріп, қыр көрсетуі немесе күш қолдануға тырысуымен сипатталады. Агрессивті мінез-құлық қарқындылығы мен пайда болу дәрежесі бойынша: жеккөрушілік, жақтырмаушылықтан – тіл тигізуге («вербалдық агрессия») және дөрекі түрде күш қолдануға («физикалық агрессия») дейін бөлінеді. Элеуметтік-психологиялық тұрғыдан келгенде: жекелеген адамдардың агрессивті мінез-құлықтары жиынтығының, бұқаралық сипаттағы құбылыс ұтымының шеңберіндегі тұлғааралық агрессияның – топтық агрессияға айналуының мәні бар.

Шетелдік психологияда агрессивті мінезқұлықтың пайда болуының, себеп салдарларының сан алуан түрлері кездеседі. Агрессивті мінез-құлық нақты көріністерін түсіну үшін тұлғалық және ұжымдық әрекеттің жалпы құрылымындағы оның орнын айқындап алған жөн. Мысалы, агрессивтілік субъектінің қорғаныстық жауабына ұқсамауына, аффектінің салдары еместігіне немесе агрессивті мінезқұлық өзіндік мақсат-мүдде мен мәнге ие болып, ерекше тұлғалық және ұжымдық іс-әрекетке (ауытқыған, теріс мінез-құлық) көшуіне және т.б. баса назар аудару қажеттілігі.

Психологияда агрессияның тағы мынадай түрлері кездеседі: зиянды, зиянсыз. Зиянсыз агрессия: қауіп төнген кезде ғана пайда болып (қорғану

мақсатында) артынан басылады. Зиянды агрессия: қатыгездік пен қауіпке толы болады.

Агрессияның бұл түрі барлық жастағы адамдарға тән, ал кейде ерте жастан басталады. Агрессия ми бөліктерінің әртүрлі ауруға шалдығуы немесе әлеуметтік жағдайларға байланысты пайда болуы мүмкін. Бүгінгі жастардың интернет желісі арқылы көретін кино, бейнефильмдеріндегі қатыгездік, күш көрсету көріністері олардың агрессивті деңгейін арттыруға себеп болатындығы ғылыми зерттеулер барысында дәлелденіп отыр.

Агрессивті балалардың мінез-құлқын тәртіпке келтіруде мына бағыттарда жұмыс істеу қажет:

1. Ашу – ызаны қолдануға болатын жағдайларға үйрету.
2. Балаларды әртүрлі жағдайларда өзін-өзі ұстай алуға, өзін-өзі басқару әдістеріне үйрету.
3. Шиленіскен жағдаяттарда сөйлесу дағдыларын қалыптастыру.
4. Адамдарға сену, жаны ашу сияқты қасиеттерді қалыптастыру.

Агрессияны мінез-құлық ретінде ғана емес, психикалық ахуал және эмоциялық компонент ретінде қарастырудың маңызы зор. Агрессивтілік кезінде адам қатты ашуланады. Дегенмен кез келген ашу агрессия тудырмайды. Адам қажеттілігін қанағаттандыру үшін шынай қоршаған ортаға бейімделіп қана қоймай, онымен қатынас жасай білу керек. Осындай бейімделудің құралы болып адамның уайымдары саналады. Олар адам қажеттілігінің қанағаттануының деңгейін ерекше әсерлі түрде көрсетеді. Уайымдар адамның қоршаған ортамен қарым-қатынастарға бейімделуінің бастапқы құралы болып, кейінірек өзіндік мағынаға ие болады және адам қажеттілігін сезіне бастайтын психологиялық шындық түрінде көрінеді. Осылайша, адамның психологиялық дамуына шексіз мүмкіндік тудыратын қажеттіліктер пайда болады.

Қажеттіліктердің орындалуына кедергілер туғанда адам ашу-ызаны, мазасыздықты бастан кешіреді. Бұл фрустрация арқылы түсіндіріледі. Бағыттылығына қарай фрустрациялық күй адамның мінез-құлық реакцияларынан көрінуі мүмкін: экстрапунитивтік, интрапунитивтік, импунитивтік.

Экстрапунитивтік қалпы реакцияның сыртқа бағытталуымен байланысты (сыртқыны айыптаушы реакциялар). Адам туындаған жағдайға басқаларда кінәлі санайды.

Фрустрацияның интрапунитивтік қалпы адамның сәтсіздікке өзін кінәлауымен сипатталады. Адамды мазасыздық басады.

Импунитивтік қалыптағы фрустрация кезінде адам өзін және басқаларды кінәлі деп санамайды. Фрустрациялық ахуалдың пайда болуы адамның тұлғалық ерекшеліктеріне байланысты.

Эмоциялық ахуалдарды реттеу психологиядағы өзекті мәселенің бірі. Эмоциялық ахуалды зерттеуде Ф.Б. Березин тұжырымдары бар. Яғни бейімделу адамның психикалық аймағының деңгейінде көрінеді. Психикалық бейімделу жалпы бейімделудің көзі деп санайды. Березин бойынша бейімделудің сәтті өтуі психологиялық қорғаныспен мазасыздыққа қарсы тұру тетіктеріне байланысты. Психологиялық қорғаныс – қандай да бір дау-жанжалды түйсінуге байланысты мазасыздық шамасын азайту немесе жоюға бағытталған тұлғаны тұрақтандырудың арнайы реттеуші жүйесі. Ф.Б. Березин психологиялық қорғаныстың мынадай түрлерін көрсетеді: мазасыздық шақырушы, қауіп факторын сезінуге кедергі келтіруші, мазасыздықтыфиксациялауғамүмкіндік беретін, түрткілер деңгейін төмендетуші, мазасыздықты жоюшы.

Адам өмірінің барлық аспектілеріндегі әлеуметтік, дене, эмоциялық, рухани және ақыл-ой жетістіктерінің үйлесімі ғана өмірінің шын мәнісі болып табылады. Денсаулық пен үйлесімділікке ұмтылса, бұлардың ешқайсысын да шеттетпеу керек.

Эмоционалдық саулық – бұл организмдегі функциялардың өзіндік айналымының жеткілікті болуы, физиологиялық үрдістердің үйлесімі және сыртқы ортаның түрлі факторларына барынша бейімделгіштік күйлері.

Жан (психикалық) саулығы тек дене гигиенасы ғана емес, сонымен бірге психогигиена, руханилықтың өзіндік тәрбиесін, адами тұрғыдағы ұстанымды, сана тазалығын да қамтиды. Психикалық саулыққа жету жолы интегралды тұлғаға жету жолы. Психикалық саулық – психиканы жаттықтыру, психикалық процестерді дамыту (ес, зейін, қиялдау және т.б.), ақыл-ой мен сезімді тәрбиелеумен тығыз байланысты.

Қоршаған әлеуметтік ортамен күнделікті қарым-қатынасқа түсу барысында адамдар бір-біріне әртүрлі ықпал етіп, әсерлер алады. Олардың жағымды, жағымсыздығына қарай ішкі жан дүниеміз жауап қайтарады.

Жүйкелік – психикалық эмоционалды қозу – стресс деп айтылады. Стреске ұшырамайтын адам жоқ және одан қорғану мүмкін емес. Сондықтан адамның қалыпты психикалық дамуы үшін стрестің ықпал ету деңгейі бар. Стресстің адам ағзасына жағымды және жағымсыз (дисстресс) әсерлері бар. Стресс ол эмоция және жағымсыз эмоция есебінен пайда болатын күй. Стресті мазасызданумен теңестіруге болмайды, өйткені стресс нақты мазасызданудың жоқ кезінде көріне алады. Егер стресс – бұл жүйке жүйесінің шамадан тыс қысымы болса, онда қобалжуға мұндай қысым күші тән емес. Стресс жағдайындағы үрейдің болуы қауіп немесе жағымсыздықты күтумен, оны алдын ала сезумен байланысты деп санауға болады. Сондықтан үрей дәл стресс жағдайында емес, ал осы күйдің бастауына дейін пайда болуы мүмкін.

Эмоционалды стресс – бұл қақтығысты өмір жағдайларында, адамның әлеуметтік және биологиялық қажеттіліктерін қанағаттануын ұзақ уақыт шектейтін, айқын көрінетін психоэмоциялық бастан кешулері.

Эмоционалды стресс салдарынан туындайтын ағзадағы өзгерістер өте көп. Әр адамда оған қарсы тура алушылық та әртүрлі. Қазіргі өмірде неше түрлі жағымсыз жағдайлар көптеп кездесіп тұрады. Эмоционалды стресс адамның әлеуметтік ортаға бейімделуінің психологиялық механизмдерінің бұзылуы жайлы белгілер береді. Балалардағы эмоционалды стресс жиі жағдайда олардың мінез-құлық үлгісін қалыптастырып алуына байланысты туындайды.

Қоғамның назарын ерекше аударып отырған кез келген жеке тұлғаға жас ерекшеліктеріне байланысты қажеттіліктердің қанағаттанбауы, әлеуметтік өмір талаптарына сәйкес болмауы, қоғамдағы құндылық нормалық жүйенің бұзылуы, индивидке әлеуметтік қалып әсерінен төмен деңгейі, өздерін төмен немесе жоғары бағалауына ықпал етеді. Әрбір жеке тұлғаға өзгелермен әрекеттестікке түсе білуге, өзін тануға, анықтауға, өзгелер алдында өзін бекітуге жағдай құру бүгінгі таңдағы ата-аналармен балалар қарым-қатынасының барысында жүзеге асырылатын үрдіс болып табылады.

Барлық эмоционалды құбылыстар өзіне тән субъективтік және заттық мазмұнымен сипатталады. Барлық қажеттілікті қанағаттандыра алмауымен байланысты орын алатын эмоциялар сияқты шамадан артық эмоционалды зорлану теріс белгідегі эмоциялармен байланысты болады. Қажеттілікті қанағаттандыра алмауға себеп болған жағдайлар, шарттар, адамның алдына қойған мақсатына кедергі болған әлеуметтік ортадағы өзгерістер мен жағдайлар, ағзада болып жатқан физиологиялық процестер.

Психологиялық көмек көрсету арқылы үрей, гиперсезімталдық, сенімсіздік, стрестің жойылуына жағдай жасауға болады. Адам өз эмоцияларын басқару дағдыларын меңгеру арқылы өзін сырттан қауіп төндіретін факторлардан толық қорғай алады деген ой түйіндеуге болады.

Қолданылған және ұсынылатын әдебиеттер тізімі:

1. Эмоциональный интеллект. Почему он может значить больше, чем IQ: Гоулман Д.- Москва: Манн, Иванов и Фербер (МИФ), 2013, 400 с. <http://e-lib.turan-edu.kz/book/9684>
2. Наука общения. Как читать эмоции, понимать намерения и находить общий язык с людьми: Эдвардс, Ванесса ван.- Москва: Манн, Иванов и Фербер (МИФ), 2018. <http://e-lib.turan-edu.kz/book/97041>
3. Нурсултан Назарбаев - Болашаққа бағдар: рухани жаңғыру/ Под общ.ред. Шаукеновой З.К. Казахстанский институт стратегических исследований при Президенте Республики. Астана, 2017

Дәріс - 5. Кәсіпкерлердің эмоциялық интеллект компоненттерін дамыту

1. Кәсіпкерлік ұғымына анықтама
2. Кәсіпкерліктің дамуы, оның түрлері және рөлі

1. Кәсіпкерлік ұғымына анықтама

Буржуазиялық саяси экономикада “кәсіпкерлік” түсінігі XVIII ғасырда пайда болды. Кәсіпкерлік – инициативалы шаруашылық қызмет тәуекелмен жасалатын жекеменшік, қарыздық және басқа да құралдар мен мүліктер негізіне пайда табу қызметтері.

Нарық қатынастарының пайда болуы мен дамуы көптеген жағдайларды қажетсінеді, әсіресе қызмет істеу ортасы өте маңызды рөл атқарады. Рынокты экономиканың қызмет ету ортасы белгілі бір факторлардың болуын кездейді. Негізгілері: икемді рынок жүйелерін құру, бәсекелестік пен кәсіпкерлік қызметті дамыту. Кәсіпкерлік нышандары рыноктық қатынастар кезінде ғана емес, қоғам дамуының барлық кезеңдерінде пайда болатын өзіне тән ерекшеліктері бар құбылыс.

ҚР Азаматтық кодексінде кәсіпкерлікке келесідей анықтама береді: “Кәсіпкерлік – меншік түрлеріне қарамастан, азаматтар мен заңды тұлғалардың, тауарларға (жұмысқа, қызметке) сұранымды қанағаттандыру арқылы таза табыс табуға бағытталған, жеке меншікке не мемлекеттік кәсіпорынды шаруашылық басқаруға құқығына (мемлекеттік кәсіпкерлік) негізделген ынталы қызмет. Кәсіпкерлік қызмет кәсіпкердің атынан, оның тәуекел етуімен және мүліктік жауапкершілігімен жүзеге асырылады”.

Кәсіпкерлік бұл ерекше экономикалық құбылыс болып табылады. Кәсіпкерлік қызметке талдау жасау оның жалпы экономикалық құрылымы сияқты ұзақ тарихы мен терең тамыры барын көрсетеді. Орта ғасырларда “кәсіпкерлік” деген термин, одан да бұрын “антрепренер” француз тілінен аударғанда “делдалдық” дегенді білдіреді. Кәсіпкерлік батыстың экономикалық теориясында кең түрде XVIII ғасырдан бастап қарала бастады. Оны атақты ғалымдар Р.Кантилонаның, А.Тюргоның, Ф.Кэнның, А.Смиттің, Ж.Сэйдің есімдерімен байланыстырады. “Кәсіпкер” терминінің атасы белгілі ағылшын экономисі Ричард Кантилон. Ол “кәсіпкер” деп рынок жағдайында әрекет жасаған адамды айтқан.

Кәсіпкерліктің даму тарихына тоқталатын болсақ, алғашқы қауымдық қоғамда қатынастар іскерлік негіздегі бартерлік мәмілелер (тауар — тауар) формасында болған. Осы мәмілелердің табиғи іскерлігі аталған қауымдастықтардың ыдырап, құл иеленушілік қоғамның пайда болуына алып келді.

Құл иеленушілік және феодалдық қоғамдағы кәсіпкерлік құрылуының мақсаты — жаулап алу нәтижесінде экономикалық мазмұнға ие болған

нышандар. Алайда, кәсіпкерліктің пайда болуының басты себебі — сауданың пайда болуы және өркендеуі. Орта ғасырда көпестер, саудагерлер, қолөнершілер және миссионерлер алғашқы кәсіпкерлер болған. Осылайша, халықаралық сауданың дамуы өткізу нарықтарында қиыншылық тудыруымен байланысты көпестердің бірігуіне, сөйтіп алғашқы акционерлік қоғамдардың құрылуына — Ост-Индиямен, Гудзон шығанағымен сауда жасаған ағылшын және голландия компанияларының пайда болуына алып келді. Бұдан кейін акционерлік капитал өнеркәсіпте, банк саласында ары қарай жалғасын тапты.

2. Кәсіпкерліктің дамуы, оның түрлері және рөлі

Қазақстандағы кәсіпкерлік пен коммерцияқ жағдайына келсек, мұнда бұл салалар тарихи ерте заманда пайда болған. Ежелгі түрік дәуірінде Жетісу қаласы тек аялдау орны ғана емес, сонымен қатар, мұнда сауда және қолөнер орталықтары болған. XIII ғасыр мен XV ғасырдың алғашқы ширегінде Оңтүстік Қазақстан территориясы арқылы сауда қызметінің дамуында маңызды рөл атқарған Батыс-Шығыс халықаралық сауда жолы өткен. XVIII ғасырда қазақтар Орта Азия, Ресей, Қытай, Иран патшалықтарында — мал, жылқы, тері, жүн және аң аулау бұйымдарымен сауда жасаған. Қазақ жерлері арқылы Орта Азиядан Ресейге керуендер жөнелтілген. Орынбор, Тобыл, Семей арқылы сауда жасау өте маңызды болған. XIX ғасырдың алғашқы жартысында тұз табумен айналысу, тау-кен ісі дами бастады. Сонымен қатар, мыс, қалайы, күміс, тас көмір қазу басталып, балқыту және тері илеу зауыттары ашыла бастады.

XIX ғасырдың екінші жартысында натуралды шаруа шылықтың бөлінуі Қазақстанның Ресей, Орта Азия, Қытаймен сауда қатынастарының жалғасуымен ұласты.

XX ғасырдың басындағы Қазақстандағы өнеркәсіптің дамуына ресейлік және шетелдік капиталдың келуі де үлкен пайдасын тигізді. Өте кең дамығаны — банк капиталы болды. Сауданың стационарлық және жәрмеңкелік түрлері етежақсы дамыды. Жәрмеңкелік сауда бүкіл ресейлік сипат ала бастады. Осы кезеңде шет ел капиталының әсері өте маңызды болды. Ақпан және Кдзан төңкерістерінің өсері рыноктық экономикалық байланыстардың өлсіреп жойылуына әкеліп соқты.

Кәсіпкерлік қызмет ЖЭС (жаңа экономикалық саясат) кезіне біршама дамыды. Алайда рыноктық қатынастардың қысқартылуы кәсіпкерлік қызмеггің етімділігіне де кері әсер етті. Жоспарлы экономикада да коммерция өте кең тараған құбылыс деген пікір бар. Оның өзіне тән ерекше формалары Қазақстанда «кәсіпкерлік» заңды негізде тек 90-шы жылдары ғана енгізілген. Шағын кәсіпкерлікті талдау жасау экономиканың жеке секторындағы субъектілер саны жылдан-жылға

көбейіп келе жатқандығын және 2002 жылдың басында 360 мың кәсіпкерлік болғандығы белгілі. Яғни 1 млн астам адам жұмыспен қамтылған. Шағын кәсіпкерлікте барлығы 1,6 млн адам немесе экономикалық белсенді халықтың 21% жұмыс істейді. Қазіргі қызмет етіп жатқан шағын кәсіпорындардың 40%-дан астамы 1992-1993 жылдары, шағын кәсіпкерлікке салықтық жеңілдіктер көрсетілген кезде құрылған. Қазіргі кезеңде Қазақстанда экономикасына шағын бизнестің қосар үлесі айтарлықтай. Бірақ кәсіпкерліктің одан ары дамуына кедергілер туындататын жағдайлар да бар.

Кәсіпкерліктің мәні мен рөліне тоқталатын болсақ, нарықтық экономика — еркін кәсіпкерлік экономика. Білікті кәсіпкер болу үшін осы жұмыстың негізін, атап айтқанда оның пайда болу тарихын, қалыптасуын, мәні мен мазмұнын, таным түсініктерін және т.б. жете меңгерген дұрыс.

Кәсіпкерлік ұғымына анықтама беруші келесі ағым — кәсіпкерлікке тои тәуекелділікпен қатар, одан алынатын пайда мен туындайтын жауапкершілікті жатқызады. Мысалы, 1797 жылы Бодо кәсіпкер — іскерлік қызметке жауап беруші, кәсіпорын қызметін бақылап, жоспарлап, ұйымдастырып және оған иелік етуші тұлға деген.

Әлеуметтік-экономикалық құбылыс ретінде кәсіпкерлік көптеген қоғамдық қатынастарды қамтиды. Мұның айталық, заң-құқықтық, психологиялық, тарихи жақтары бар. Бірақ кәсіпкерлік қызметтің тағдыры адам қызметінің экономикалық жағдайларына байланысты. Кәсіпкерлік қатынастарды талдаудың алғашқы қадамы олардың объектілері мен субъектілерін анықтау.

Кәсіпкерліктің субъектісіне экономикалық қызметке қатысушы түрлі мүшелер, алдымен жекелеген индивидтер, адамдар жатады. Мұндай кәсіпкердің қызметі өзінің еңбек шығындарына немесе жалдамалы еңбекті қолдануға негізделеді. Соңғы жағдайда кәсіпкер жалдаушы болады. Кәсіпкерлік қызметті бір топ адамдар жүргізуі мүмкін, оларды байланыстырушы – міндетті шарттар мен экономикалық мүдде. Мұндай кәсіпкерліктің түрі – ұжымдық, коллективтік деп аталады. Ұжымдық кәсіпкерліктің субъектісі — әртүрлі ассоциациялар: акционерлік қоғамдар, кооперативтер және т.б. жеке-дара кәсіпкерлерге қарағанда кооперативтер немесе партнерлік бірлестіктер ірі көлемдегі мәселелерді шеше отырып, олардың рыноктағы үлесі бар болуымен көрінеді.

Кәсіпкерлік объектісі – адамның белгілі қызметі. Кәсіпкердің соңғы нәтижесі — өндірілген өнім мен көрсетілген қызмет. Бірақ, ең бастысы әр кәсіпкер осылардың ішіндегі өзіне ең пайдалысын және тиімдісін іске асырады. Міне сондықтан да рыноктық экономикада кәсіпкерлердің басты мақсаты өз пайдасын барынша максималдау және өндіріс шығындарын барынша минималдау болып табылады. Ал кәсіпкердің табысы көбіне оның өз ісін қалай ұйымдастырғанына байланысты. Яғни, кәсіпкер өз ісін бастағанда және оны жалғастырғанда үлкен тәуекелге барады. Ал

тәуекелділік кәсіпкерлік қызметпен бірге өмір сүріп отыратын заңды құбылыс.

Сонымен кәсіпкерлік – рыноктағы бәсекеге төтеп беру үшін жаңа мүмкіндіктерді іздеу, жаңа технологияны пайдалану, капиталды жұмсаудың тың салаларын іздеу, ескі ойлау шеңберінен шығу болып табылады.

Демек, нақты өмірде кәсіпкерліктің объектісі – новаторлық, жаңашылдық, ерекше мағынадағы новаторлық өндіріс, айырбас және бөлудің түрлі факторларын комбинациялау. Кәсіпкерлік әр кезде де белгілі бағытта ұйымдастырылады, нақты формалары бар. Кәсіпкерліктің шаруашылық жүргізу тәсілі ретінде бірнеше жалпы белгілері бар. Оның ішінде негізгісі – шаруашылық субъектілерінің еркіндігі мен тәуелсіздігі. Кәсіпкерлердің еркін қызмет етуі рынок механизмінің әрекетін қамтамасыз ететін тәртіп қалыптастырады. Кәсіпкердің тәуелсіздігі оған экономикалық ресурстарды алуға, осы ресурстардан өз қалауынша қызмет пен тауар өндіру процесін ұйымдастыру және оларды рынокта кәсіпкерді қанағаттандыратындай өткізу болып табылады.

Бүгінгі күні эмоциялық интеллект ХХІ ғасырдың құзыреттіліктерінің барлық мүмкін болатын тізіміне кіреді. Ол жұмсақ немесе когнитивті емес дағдыларға жатады. Яғни, кәсіби қызметтің кез келген саласында қажет.

Белгілі бір мақсатқа жету үшін өзінің және басқалардың эмоцияларын оята алу, өшіру және бағыттай алу қасиеті. Өзінің және өзгелердің эмоциясын бақылауда ұстау үшін, адам сабырлы әлі бақылаушы бола білу қажет. Бұл қасиетті дамыту үшін өзіндік тәртіп пен өзіндік бақылауды дамыту қажет.

Әр уақытта бизнес-дамудың негізгі факторлары технологиялар, инвестициялар, креативті шешімдер немесе маркетинг болды... Бірақ кез келген бизнесте ең маңыздысы коммуникация. Өзін тану және айналасындағыларды түсіну, тұлғалық өсудің маңыздылығына байланысты қазіргі уақытта психология бойынша түрлі курстар, кітаптар мен тренингтер үлкен танымалдыққа ие.

Эмоциялық интеллект нақты компания немесе жұмыс тобы үшін жеке және ортақ болады — бұл ұжымдық эмоциялық фактор деп аталады. Американдық еңбекті ұйымдастыру саласындағы маман Джудибеллдің айтуынша, EQ жоғары ұжымдар жоғары өнімділікке ие, себебі мамандар өзара жақсы әрекеттеседі. Бұл көрсеткіш төмен компанияларда төмен өнімділік пен сатылымның да төмендеуі байқалады.

Бизнесте әрдайым "темір басқарушылар" немесе дағдарысқа қарсы менеджерлер болды. Олардың "күпия" тиімділігі мүлдем ұтымсыз емес, өзінің және басқалардың эмоцияларын басқара білу.

Эмоциялық интеллектті дамыту креативтілікті арттыруға әкеледі. Сонымен қатар жағдайды түрлі жағынан көріге және стандартты емес шешімдер қабылдауға септігін тигізеді. Эмоционалдық ой-өріс дамыту

пайдасына сөйлейтін тағы бір сәт ақпаратты жақсы меңгеру және оқыту процестерін жеңілдету фактісі болып табылады. Жаңа ақпаратты түсіну және есте сақтау процесі жылдам әрі сапалы болады.

Қолданылған және ұсынылатын әдебиеттер тізімі:

1. Эмоциональный интеллект. Почему он может значить больше, чем IQ: Гоулман Д.- Москва: Манн, Иванов и Фербер (МИФ), 2013, 400 с. <http://e-lib.turan-edu.kz/book/9684>

2. Наука общения. Как читать эмоции, понимать намерения и находить общий язык с людьми: Эдвардс, Ванесса ван.- Москва: Манн, Иванов и Фербер (МИФ), 2018. <http://e-lib.turan-edu.kz/book/97041>

3. Нурсултан Назарбаев - Болашаққа бағдар: рухани жаңғыру/ Под общ.ред. Шаукеновой З.К. Казахстанский институт стратегических исследований при Президенте Республики. Астана, 2017

Дәріс - 6. Эмоциялық көшбасшылық

1. Көшбасшылық ұғымына анықтама

Көшбасшылық - біздің өміріміздің барлық салаларына еніп, ұйымдар мен өзге де құрылымдардың тиімді қызмет етуінің алғышарты болып табылатын біліктілік қасиеті. Тиімді түрде көшбасшы бола білу мәселесі әсіресе әлеуметтік және психология ғылым салаларында кеңінен зерттеліп жүрген маңыздылығы жоғары тақырып болып табылатыны белгілі жайт.

Қазіргі күні ғылымда көшбасшылық мәселесіне қатысты сан алуан түрлі теориялар жасалып, оның тиімділігін қамтамасыз ететін факторлар тізімі анықталған. Алайда осыған қарамастан, ғылымның түрлі салалары аталған мәселені ары қарай зерттеп келеді. Дәстүрлі түрде көшбасшылық қасиеттерге ие тұлға нәтижелерге қол жеткізудің нақты жоспарын құра білетін және оны іс жүзінде іске асыра білетін стратег ретінде қарастырылады.

Алайда көшбасшы рөлі мұнымен аяқтала қоймайды. Оның алдында әрқашан тұратын басты міндеттердің бірі өз идеясымен қол астындағы адамдарды еліктіре білу, бүкіл ұйым немесе компания ішінде қажетті эмоционалды күйді тудыра білу болып табылады. Өзінің ішкі дүниесі мен компанияның корпоративті рухын басқара алатын кез келген басшы бизнесте толағай табыстарға жете алары сөзсіз. Көшбасшы бола білу дегеніміз эмоциялық тұрғыда тұрақтырақ бола білу және өзге адамдардың эмоциялық күйін реттей білу болып табылады. Адамдардың көңіл-күйін басқара алатын көшбасшылар тек кәсіби шеберлігімен ғана емес, сондай-ақ, адамдармен қарым-қатынас жасай білу өнерімен, оларды жігерлендіріп шабыттандыруымен, еліктіре білуімен және жоғарғы мотивацияны сақтап, іске деген құштарлықтарын арттыра алуымен ерекшеленеді.

Сэловей мен Мэйер бөліп шығарған компоненттерге Гоулман ынталылық, табандылық және әлеуметтік дағдыларды қосты [2]. 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.

Д. Гоулмен эмоциялық интеллектті тиімді басқарудың міндетті шарты деп қарастырады. Өзінің «Эмоциялық көшбасшылық» кітабында ол көшбасшылық қабілет үлгісін эмоциялық интеллект құрылымына сәйкес келесі түрде сипаттайды. 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. 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.

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

Д. Гоулмен өзінің серіктес авторларымен бірге резонансты көшбасшылық терминін енгізеді. Аталған ұғым көшбасшы тұлға мен оның қарамағындағы адамдардың бір эмоционалды толқынға түсуін білдіреді. Резонансты көшбасшылық негізінде эмоциялық интеллект, саналау белсенділігі, оптимизм және эмпатия жатыр. Өздерінің зерттеулерінің нәтижесінде ғалымдар эмоциялық резонанс тудыратын төрт көшбасшылық стилді (идеалистік стиль, үйретуші стиль, жолдастық стиль, демократиялық стиль) және жағдайды ескерместен қолданған жағдайда эмоциялық диссонансқа әкелетін екі стилді (талапшыл стиль, авторитарлы стиль) бөліп шығарды.

Қолданылған және ұсынылатын әдебиеттер тізімі:

1. Эмоциональный интеллект. Почему он может значить больше, чем IQ: Гоулман Д.- Москва: Манн, Иванов и Фербер (МИФ), 2013, 400 с. <http://e-lib.turan-edu.kz/book/9684>

2. Наука общения. Как читать эмоции, понимать намерения и находить общий язык с людьми: Эдвардс, Ванесса ван.- Москва: Манн, Иванов и Фербер (МИФ), 2018. <http://e-lib.turan-edu.kz/book/97041>

3. Нурсултан Назарбаев - Болашаққа бағдар: рухани жаңғыру/ Под общ.ред. Шаукеновой З.К. Казахстанский институт стратегических исследований при Президенте Республики. Астана, 2017

Дәріс - 7. Топтардың эмоциялық интеллектісін дамыту

1. Әлеуметтік топтар

Әлеуметтік топтар мынадай топтарға жіктеледі:

Үлкен топтар, орта топтар, шағын топтар, микротоптар, ұйымдасқан топтар, ұйымдаспаған топтар, формалды емес (ресми емес) топтар, ресми топтар, әлсіз дамыған топтар, жоғары дамыған топтар, референттік топтар.

Әлеуметтік шағын топтардың әлеуметтік – психологиялық ұйымдастырылуы мынадай түрде болады:

Шағын топ, шартты топ, нақты топтардағы, ресми топтарға, бейресми топтар, әлсіз дамыған топтар, дамуы жоғары топтар, диффузиялық топтар – (лат. diffusio – сейілу, төгіліп-жойылу), ұжым, референттік топтар, референттік емес топтар.

Әлеуметтік ірі топтардың ұйымдастырылуы

Үлкен топ дегеніміз – белгілі бір әлеуметтік нышандары, топтық қатыстылығы, жасы, жынысы, ұлты және тағы басқа белгілері негізінде сараланатын, адам саны жағынан шектелмеген шартты қауымдастық.

Әлеуметтік үлкен топтар – бұл адамдардың қауымдастығы, шағын топтарға қарағанда олар өкілдерінің арасындағы тұрақты әлсіз байланыстарының болуымен ерекшеленеді, бірақ көбіне ұйымшылдығы мен бірлігі кем емес, кейде күшейеді, сондықтан қоғам өміріне тигізетін әсері мол.

Этнопсихологияда әртүрлі этностардың өзіне тән ұлттық мінезін, этносын, өзіне тән психологиялық ерекшеліктерін зерттеу үлкен рөл атқарады.

Әлеуметтік – психологиялық зерттеулерде үлкен топтардың сипаттамаларын беруде қиыншылықтарға кездесуге болады. Топтардың, ұлттардың және тағы басқа топтардың психологиялық ерекшелігін зерттеудің жоқтығы көптеген қарама-қайшылықтарға әкеледі. Мұнан кейде үлкен топтардың психологиясын зерттеуде ғылыми талдау жасау мүмкін емес сияқты болып көрінеді. Г.Г.Дилигенскийдің қарастыруынша, үлкен топтардың психологиясы әлеуметтіу психология мәселелерімен қатар қойылған.

Жүйе құрастыратын қабат қоғам психологиясының сапалық ерекшеліктерін білдіреді және оның тұтастығының негізгі ерекшелігін анықтайды. Бұл қабат консервативтіліктің және өзгерістерді қиындығына, ұзақ тарихи тәжірибелер мен тұжырымдарға қатты берілген. Оларға қоғамның қызығушылығы, қажеттілігі, сенімі, мұраттары, есі, нанымдары, дәстүрі, салттары, қоғам пікірлерінің ауысуы, көңіл-күйі, шешімдері, т.б. жатады.

1) Әлеуметтік топтардың жіктелуі

Үлкен топтар – адамдардың тұлғааралық және әлеуметтік тығыз байланыстарын талап етпейтін шағын топқа қарағанда, мемлекет көлемінде өмір сүретін қауымдастық.

Үлкен топтарда әлеуметтік мінез – құлық нормалары, қоғамдық және мәдени құндылықтар, дәстүрлер, қоғамдық пікір мен жаппай көңіл күй қалыптасады. Үлкен топтарға жататындар: таптар, қалың бұқара топтары, этностар (ұлт, жұрт), жас ерекшелік топтар, діни конфессиялар, партия мен қоғамдық ұйымдар, т.б.

Орта топтар – бұл мекемелер ұйымдар, әскери бөлімдер мен құрамалар, территориялық қауымдастықтар (бір қаланың, ауданның тұрғындары).

Шағын топтар – іс әрекет мақсаты ортақ құрамындағы адамдар саны шектеулі және тікелей тұлғалық байланыста бірлескен. Соның негізінде топтық тұтастығы туындаған адамдар тобы. Шағын топқа жататындар: отбасы, әскери шағын бөлімшелер, көршілер қауымдастығы, достар компаниясы, т.б.

Микротоптар – шағын топтардың ішіндегі формалды емес топтар.

Ұйымдасқан топтар – ішкі себептермен пайда болған (спонтандық) және өзінің ішіндегі қатаң және билеп-төстейтін коммуникативті қатынастары бар топтар.

Ұйымдаспаған топтар – ішкі себептермен пайда болған (спонтандық) және өзінің ішіндегі қатаң емес және билеп-төстемейтін коммуникативтік қатынастары бар.

Формалды емес (ресми емес) топтар – тұлғалық таңдаулар мен қызығушылықтар негізінде қалыптасқан.

Ресми топтарға құрылымы сырттан, ресми түрде берілген топтар жатады. Ресми топтар алдын ала қоғамның белгіленген мақсаттарымен, ережелерімен, нұсқауларымен, жарлығымен сәйкес қызмет етеді.

Әлсіз дамыған топтар – белгілі бір топтардың өмір тіршілігінің бастапқы кезеңіндегі формасы

Жоғары дамыған топтар – жалпы мақсаттары мен қызығушылықтары бұрыннан қалыптасқан, қарым-қатынастары жоғары даму жүйесінде ұйымшылдығымен жоғары деңгейде ерекшеленетін топ. Әдетте жоғары дамыған топтарға ұжым жатады.

Референттік топтардың қызығушылықтарын, тұлғалық құндылықтарын және бағалауларын бағдарға ала отырып, үлгі тұтады.

Референттік емес топтарға адамдар оның мүшесі болып нақты түрде кіреді.

Реалды топтар – бұл адамдардың іс-әрекеттері мен күнделікті өмірлері бірге өтетін топтар

Шартты топтар – бір жалпы, мысалы, жас, жыныс, т.б. белгілерімен біріккен топтар.

Бастапқы топтар – адамдардың қоғамдағы тікелей алғашқы қарым-қатынасымен өзара әрекеттес болатын топтар.

Екінші айтара топтар – олардың барлық мүшелерімен байланыстары жоқ және топ басшылығының жетекшілігімен өзара қатынастары туындайтын топтар. Мысалы, мектеп ұжымы нақты сынып ұжымына қарағанда екіншілік топ болып табылады.

2) Әлеуметтік шағын топтардың әлеуметтік – психологиялық ұйымдастырылуы

Шағын топ – іс-әрекет мақсаттары ортақ құрамындағы адамдар саны шектеулі және тікелей тұлғалық байланыста бірлескен, соның негізінде топтық тұтастығы туындаған адамдар тобы.

Шартты топ – бұл топтар жалпы белгілеріне, жасына, жынысына, ұлтына, білім деңгейіне, әлеуметтік тұрмысына, лауазымына, т.б. қарай біріккен адамдар тобы.

Нақты топтардағы адамдардың күнделікті өмірі мен іс-әрекеттері үнемі бірге өтіді. Олар табиғи және лабораториялық топтарға бөлінеді. Лабораториялық топтардың ғылыми қызығушылықтары қарастырылған.

Ресми топтарға құрылымы сырттан, ресми түрде берілген топтар жатады. Ресми топтар алдын ала қоғамның белгіленген мақсаттарымен, ережелерімен, нұсқауларымен, жарлығымен сәйкес қызмет етеді.

Бейресми топтар тұлғаның қызығушылығы мен таңдаулары негізінде қалыптасады. Бейресми топ мүшелері тұлғалық симпатия немесе антипатия негізінде қалыптасады.

Әлсіз дамыған топтар – топ тіршілігінің алғашқы әлсіз ұйымдасқан кезеңі.

Дамуы жоғары топтар – жалпы мақсаттары мен қызығушылықтары бұрыннан қалыптасқан, қарым-қатынастары жоғары даму жүйесінде ұйымшылдығымен ерекшеленетін топ.

Диффузиялық топтар – (лат. diffusio – сейілу, төгіліп-жойылу) тек қана жалпы эмоциялармен, қайғырулармен біріккен кездейсоқ адамдар тобы.

Ұжым – бірлескен іс-әрекетке қолайлы, сәтті жағдай жасайтын адамдардың биік формадағы бірлестігі. Ұжымға тән негізгі белгілер:

А) барлық адамдардың бір объектіге бағыттылығымен, яғни жұмыс уақыты мен орнының, жалпы өндіріс құралдарының, ғимараттарының болуымен ерекшеленеді.

Ә) Ұйымдасқан адамдардың бірлігі, нақты бекітілген құрылымы, жалпы ерік-жігерінің мықтылығы, сондай-ақ ұжым мүшелерінің ерік-жігерінің иегері ұжымның сенімді өкілдері болып табылады;

Б) Жалпы ойлар мен пікірлер, этикалық және ар-ождандық нормалардың бірлігі, өзара жақын қарым-қатынас.

Референттік топтардың қызығушылықтарын, тұлғалық құндылықтарын және бағалауларын адам бағдарға алады.

Референттік емес топтарға адамдар оның мүшесі болып шынайы түрде кіреді.

Шағын топ – дербес іс-әрекет субъектісі. Оның мазмұнына психологиялық сипаттама беруге болады. Шағын топтың рухани өмірі мен психологиясының бірлігі оның жеке ерекшелігімен бірлеседі. Демек, оның құрамындағы тұлғалар бір-бірімен қызметтес сипатта болады.

Өзара қатынас (тұлғааралық қатынас)-индивидтің әртүрлі эмоциялы күйлерін ілестіруден және адамдардың өзара әрекетінің нәтижесінде туындайтын субъективті байланыстар.

Шағын топтың өзін-өзі дамытуы мен қалыптасу механизмі, адамдардың мінез-құлығы мен бірлескен іс-әрекетін ынталандыру өзара қатынаста шартталады.

Топтық ұмтылуға шағын топ мүшелерінің бірлескен күшімен мінез-құлқы негізінде мақсаты, міндеті, қажеттілігі, мотивтері (қызығушылықтары, құндылықтар) жатады. Адамдардың іс-әрекеті және қоғамдық өмір жағдайының әсерімен ұмтылу жүйесі қалыптасады және дамиды.

Топтық көңіл-күй – белгілі кезеңдегі адамдардың түрлі көңіл күй жиынтығы. Жалпы топ мүшелерінің эмоциялық дайындығы мен көріністері күрделі эмоциялық күйге жатады. Топтық көңіл-күй жеке адамдардың сезімін күшейтеді, олардың өмірі мен іс-әрекетіне, топтың тұтастай дамуына әсер береді.

Дәстүрлер – шағын топ мүшелерінің бірлескен іс-әрекетінің ұзақ тәжірибесі негізінде және өмір нормаларын, ережелерін, әрекеттер мен мінез-құлық стереотиптерін күнделікті өзара қатынаста сақтау негізінде қалыптасады. Осы дәстүрлерді шағын топтың әр мүшесі қажетсінуі керек.

Шағын топ психологиясы әрбір уақыт аралығында ерекше атмосферамен, белгілі күймен және дайындығымен сипатталады. Сондай-ақ, шағын топтағы эмоционалды ахуал топ мүшелерінің ұмтылуының тиімділігі мен бағыттылығын анықтайды.

Әр шағын топ қоғамның құрамында болғандықтан, ірі қауымдастықтардың (ұлттық, таптық, діни, кәсіби, жас ерекшелігі және т.б.) бітімі олардың психологиясына тән. Сонымен қатар шағын топ психологиясының өзіндік ерекшелігі тұрақты болады.

4) Әлеуметтік ірі топтардың ұйымдастырылуы

Үлкен топ дегеніміз – белгілі бір әлеуметтік нышандары, топтық қатыстылығы, жасы, жынысы, ұлты және тағы басқа белгілері негізінде сараланатын, адам саны жағынан шектелмеген шартты қауымдастық.

Әлеуметтік үлкен топтар – бұл адамдардың қауымдастығы, шағын топтарға қарағанда олар өкілдерінің арасындағы тұрақты әлсіз байланыстарының болуымен ерекшеленеді, бірақ көбіне ұйымшылдығы мен бірлігі кем емес, кейде күшейеді, сондықтан қоғам өміріне тигізетін әсері мол.

Әлеуметтік үлкен топтардың айқын ерекшеліктері:
Олар үнемі даму және жетілу үстінде болады;
Олардың арнайы қызығушылықтары бар;
Олар өз өкілдерінің, өздерінің ішкі және сыртқы арақатынасын реттейтін әлеуметтік нормалар мен талаптарды қалыптастырады;

Олардың рөлдік құрылымы бар құралдармен қамтамасыз етілген.

Үлкен әлеуметтік топтар өзінің генезисімен және белсенділік түрлерімен көп санды және әртүрлі болады. Әдетте, олар этностарға (ұлттарға), таптарға, саяси және қоғамдық ұйымдарға, діни конфиссияларға бөлінеді, оларды ұйымдасқан топтар деп атайды. Одан басқа ұйымдаспаған топтар да кездеседі. Оларға тобырлар және бұөаралық қозғалыстар жатады.

Белгілі бір қоғамдық қызметке қамтылған адамның нақты шамасы жағынан едәуір және күрделі түрде ұйымдастырылған қауымдастығы(ұжым).

Этнопсихологияда әртүрлі этностардың өзіне тән ұлттық мінезін, этносын, өзіне тән психологиялық ерекшеліктерін зерттеу үлкен рөл атқарады.

Әлеуметтік – психологиялық зерттеулерде үлкен топтардың сипаттамаларын беруде қиыншылықтарға кездесуге болады. Таптардың, ұлттардың және тағы басқа топтардың психологиялық ерекшелігін зерттеудің жоқтығы көптеген қарама-қайшылықтарға әкеледі. Мұнан кейде үлкен топтардың психологиясын зерттеуде ғылыми талдау жасау мүмкін емес сияқты болып көрінеді. Г.Г.Дилигенскийдің қарастыруынша, үлкен топтардың психологиясы әлеуметтіу психология мәселелерімен қатар қойылған. Жеке адамдар арасындағы қарым-қатынас тарихы нақты әлеуметтік нормаларды, құндылықтарды, мақсат пен қажеттіліктерді жасай алмайды. Мұның бәрі қоғам психологиясының мазмұнды элементтері, үлкен топтардың тарихи тәжірибесі негізінде қалыптасады. Мәдени идеология жүйесінде бұл тәжірибе шағын топтар және жеке адамдар арасындағы қарым-қатынас арқылы индивидке дейін жеткізілген. Сондықтан үлкен топтарға жасалған әлеуметтік психологиялық таңдауы индивид психологиясының мазмұнын танудағы «кілт» ретінде қарастыруға болады. Әрине, әлеуметтік үлкен топтардың тәжірибесі мен қоғамның психологиялық элементтер мазмұнын түсінуде бұқаралық әлеуметтік процестер мен қозғалыстар маңызды орын алады. Қоғамдық өзгерістер мен түрленулер сипаттамасы әлеуметтік үлкен топтардың психологиялық сипатының негізгі факторлары болып тбылады. Сондықтан үлкен топтарға және бұқаралық процестер мен қозғалыстарға әлеуметтік психологиялық талдау жасау қажеттігін нақты айту қажет. Бірақ бұл қозғалыстар мен процестер үлкен топтардың мәнін құрайды. Сонымен, үлкен топтарды құрастыру үшін оның алдымен, негізгі элементтерін, құрылымын өзара

байланысын білу қажет. С.Масковиси өзінің үлкен топтарды зерттеуінде «социологизация» терминін ұсынады.

Жоғарыда көрсетілгендей сандық қатынаста адамдар тобы екі түрге бөлінеді:

Уақытша пайда болған топтар, яғни публика, аудиторияда қалыптасқан әлеуметтік топтар:

Түрлі этностық топтар, мамандығы, жас ерекшелігі, жыныс ерекшелігі бойынша әлеуметтік топтар. Әлеуметтік үлкен топтардың өзіне тән бірнеше белгілері бар. Әлеуметтік үлкен топтарда әлеуметтік мінез-құлықты арнайы реттейтін салалар бар. Олар салт-дәстүр, әдет-ғұрып және салт-сана болып табылады. Олардың болуы арнайы қоғамдық тәжірибемен негізделген, яғни бұл – белгілі бір топтың тарихи формаларымен байланыстылығы. Үлкен топтар әлеуметтік мінез-құлықты реттеумен бірге өмір сүру үлгісін қалыптастырады.

Белгілі бір шеңбердегі өмір үлгісі қызығушылықтар, құндылықтар, қажеттіліктердің ерекше мәнін қалыптастырады. Үлкен топтардың өзіне тән жалпы қасиеттерін абсолютті түрде түсінуге болады. Бұлардың әртүрлі көрінісі бар, олардың ұлттық таптың бір класына жатқызуға болмайды.

Үлкен топтар психологиясының құрылымын түсіну үшін социологиялық теорияларға жүгіну қажет. Әлеуметтік үлкен топтардың психологиясының құрылымы өзіне бүтіндей элементтер қатарын қосады. Бұл элементтер кең мағынада әр түрлі психикалық қасиеттерді, психикалық процестерді және психикалық жағдайларды, сонымен қатар жеке адамның психикасын білдіреді.

Әлеуметтік үлкен топтар психологиясының типтік сипаты әдет-ғұрыпта, салт-санада бекітілген, сондықтан этнография әдісін пайдалануға тура келеді. Бұл әдіс үлкен топтарды зерттеуде социологиялық әдісті алмастырып отырады.

Үлкен топтардың психологиясын зерттеуде француз психологиялық мектебінің «әлеуметтік ұсыныс» тұжырымдамасы маңызды рөл атқарады. Бұл тұжырымдамада қандай да бір топтық кәдімгі көрінісін немесе басқа әлеуметтік құбылыстарды түсіндіру әдісі көрсетілді. Әлеуметтік көріністердің көмегімен әрбір топ белгілі әлеуметтік әлемнен және институттардың, билік пен заңдардан, нормалардан құралады. Әлеуметтік көріністер топтық әлеуметтік таным құралы болып табылады, яғни көріністер тәжірибе негізінде қалыптасады. Әлеуметтік көріністер арқылы әртүрлі үлкен топтардың мәні, психологиялық бейнесі танылады. Бұл тұжырымдама менталитет ұғымын нақтырақ анықтауға көмектеседі.

Әлеуметтік үлкен топтардың психологиясын үйренуде әдіснамалық талдау принципін жекелеген нақты топтардың сипатын зерттеуден алынған мысалдармен қуаттауға болады.

5) Қоғам психологиясы

Жүйе құрастыратын қабат қоғам психологиясының сапалық ерекшеліктерін білдіреді және оның тұтастығының негізгі ерекшелігін анықтайды. Бұл қабат консервативтіліктің және өзгерістерді ң қиындығына, ұзақ тарихи тәжірибелер мен тұжырымдарға қатты берілген. Оларға қоғамның қызығушылығы, қажеттілігі, сенімі, мұраттары, есі, нанымдары, дәстүрі, салттары, қоғам пікірлерінің ауысуы, көңіл-күйі, шешімдері, т.б. жатады.

Қолданылған және ұсынылатын әдебиеттер тізімі:

1. Эмоциональный интеллект. Почему он может значить больше, чем IQ: Гоулман Д.- Москва: Манн, Иванов и Фербер (МИФ), 2013, 400 с. <http://e-lib.turan-edu.kz/book/9684>
2. Наука общения. Как читать эмоции, понимать намерения и находить общий язык с людьми: Эдвардс, Ванесса ван.- Москва: Манн, Иванов и Фербер (МИФ), 2018. <http://e-lib.turan-edu.kz/book/97041>
3. Нурсултан Назарбаев - Болашаққа бағдар: рухани жаңғыру/ Под общ.ред. Шаукеновой З.К. Казахстанский институт стратегических исследований при Президенте Республики. Астана, 2017

Дәріс - 8. ЭЭИ және кәсіпкерлер, инновацияға бағытталған кәсіпкер табыстылығы

1. Кәсіпкерлік шығармашылық

Кәсіпкерлікке оқыту бұрын тап осындай маңызды болған емес. Өскелең ұрпақкөптеген елдерде жастар арасында ұлғайып келе жатқан жұмыссыздықпен бірге жұмыс орындарының ашылуына және жұмысқа орналасу үшін кәсіпкерлік мінез-құлық мәдениетіне баса мән беруде. Технологиялық әзірлемелер біздің жұмыс орындарымызды түрлендіреді және бизнесті жүргізу тәсілдерін өзгертеді, ал бизнес жүргізудің жаһандық сипаты жас адамдардың көбі континенттер мен секторлар арасында жұмыс істейтінін болжайды. Міне, жас ұрпақты біз өзімізге елестете де алмайтын еңбек нарығында бағдарлану үшін қажетті дағдылар мен ойлауға үйретудің маңызы осында.

Ең бірінші жеке кәсіп ашу туралы идеяны пісіріп алған жөн. Көздеген бағытыңыз қандай, оған әлеуетіңіз, төзіміңіз бен уақытыңыз жеткілікті ме? Әлбетте, әр кәсіп әртүрлі. Демек қаржы да идеяның орасандығы мен көлеміне қарай құбылады. Нысанға шағын бизнесті алайық. Бұл кәсіпкерліктің міндеттемелері аз әрі тауар, жұмыс, қызмет көрсетуде кәсіпкер қосымша құн салығынан босатылады. Неден бастау керек? Ал енді кәсібін бастауға кіріскен кәсіпкер оны заңдастыру үшін ең алдымен тіркеліп, жеке кәсіпкер куәлігін алған жөн, оған шамамен 20 мың теңге ақша кетеді. Тұрғылықты аймақ бойынша салық органына жеке кәсіпкерді тіркеуге қою үшін арнайы салықтық өтініш жазылады. Бұл өтініш салық органына қабылданғаннан кейінгі үш күн ішінде жеке кәсіпкерді салық төлеуші ретінде тіркеу жүргізіледі және оған жеке кәсіпкер ретінде мемлекеттік тіркеуге алынғаны жөнінде арнайы куәлік береді. Кәсіпкер салық органына салықтық өтініштен бөлек жеке куәлігі көшірмесін, 3,5x4,5 фотосуретін, дара кәсіпкерді мемлекеттік тіркегені үшін төлеген алым сомасын растайтын түбіртек-құжат, тұрғылықты жерін растайтын құжат ұсынады. Осы арада айта кетер жай, мұндай алым бір рет төленеді. Оның көлемі 2 айлық есептік көрсеткіш мөлшерінде есептелген. Бұл алымнан шаруа қожалықтары, фермерлер мен I, II, III топтағы мүгедек адамдар, ҚР азаматтығын алмағанға дейін кәсіпкерлік қызметін бастаған оралмандар босатылған. Аталмыш басқарма мамандарының айтуынша, кейбір жағдайда, кәсіпкерлік қызметтің ерекшеліктеріне байланысты салық органына тіркеу мерзімі 5-11 күн аралығында жүргізілуі мүмкін.

Қолданылған және ұсынылатын әдебиеттер тізімі:

Атамекен электронды ресурсы <https://atameken.kz/kk/articles/25241-azrg-uaytta-ksp-bastau-shn-ansha-arzhy-kerek>

Дәріс - 9. Адал процесс еңбек өнімділігін арттыру факторы ретінде

1. Неге эмоциональды интеллект дамыту керек?
2. Эмоциональды интеллектті қалай өлшеу керек?
3. Балаларда эмоциональды интеллектті қалай дамыту керек?

Бір қарағанда бизнес пен медиа құралдары арасында айтарлықтай байланыс жоқ болып көрінеді, алайда бұл олай емес. Өзінің жеке кәсіпкерлігін бастағалы отырған ынталы адамға жарнама, мультимедиалық мүмкіндіктер мен логистикалық құралдар ауадай қажет. Жеке кәсіпкерлікте әлеуметтік желілердің көмегімен тегін жарнама жасауға болады. Жарнама қашанда болған, тек заманына сай беру формалары мен мазмұны ауысып отырған. Сондықтан кез келген стартап өзінің лайықты аудиториясын тауып, үлкен сұранысқа ие болуы үшін кәсіпкерлер белгілі бір медиа платформаларында ұтымды инновациялық жолдарды ойластыруы қажет. Нарық қалайтын өнімдерді шығару арқылы тиімді бизнес саласын құру отандық және шетелдік сату алаңында сүбелі орын еншілейтіні сөзсіз. Тіпті қолыңыздағы ұялы телефон арқылы да жанрамалауды жолға қоюға әбден мүмкін.

Ақпараттық-технологиялық ағымда меңгерілген коммуникациялар бұл мәселелер шешімін табады. Ол үшін веб-жобалар, оқылымды контент, жарнама аймағы қажет. Сонымен... Сүйікті іспен айналысу, уақыт пен қаражатқа қожайын болу, табысқа кенелу, бай-қуатты өмір сүру, армандар мен мақсаттарға қол жеткізу – сәтті құрылған бизнестің жемісі. Кез келген бизнес ашу үшін қаражат керек. Капиталыңыз 100 мың теңге болса – қара базарда белгілі бір тауарды алып сатуға болады. 1 млн теңгеге франшиза сатып алуға болады. Кәсібіңіздің көлеміне қарамастан 1:3 формуласын есте сақтаңыз. Мәселен, 100 000 теңге және 300 000 теңге. Бірінші сома шағын бизнес әкелетін таза табыс болса, екіншісі орта есеппен жеке кәсіпкерлікті бастау үшін керек сома. Кәсіпкерлікте айтарлықтай тәжірибеңіз жоқ болса, тәуекелдерді азайту үшін неғұрлым аз қаржы кететін кәсіп түрін таңдаңыз. Біліксіз бизнеске соңғы ақшаны салу – ақымақтық.

Қолданылған және ұсынылатын әдебиеттер тізімі:

Атамакен электронды ресурсы <https://atameken.kz/kk/articles/25241-azrg-uaytta-ksp-bastau-shn-ansha-arzhy-kerek>

Дәріс - 10. Эмоциялар негізінде басқарушылық шешімдер қабылдау

1. Эйверилл теориясы
2. Эмоциональды креативтілік

Басқару бұл элемент, функция, белгілі бір құрылымдарды сақтауды қамтамасыз ететін, ұйымдасқан жүйелердің режимін қолдау, олардың қызметін жүзеге асыруға, олардың бағдарламалары мен мақсаттарын түсіндіреді.

Ұйымға біріккен адамдарды басқару туралы сөз болғанда, онда көптеген басқа да аспектілері сияқты басқарушылық қызметіне психологиялық аспектіге кіреді, сондықтан да психологиялық ғылымда табысты дамып келе жатқан, жаңа пән ретінде-басқару психологиясы пайда болды.

Әлеуметтік басқарудың басқа түрлерден айырмашылығы оның басты компонентті болып әртүрлі ұйымдардың мүшесі ретінде адамдар, немесе ұйымдастыру бөлімшелері тұтастай қатысады. Жеке тұлғалар (жеке өзі, немесе әлеуметтік топтардың құрамында) ұсынылып отырған күрделі жүйеде басқарушылық қарым қатынаста болуы керек, оған басқару субъектісі мен объектісі қатыса алады. Автордың жазуы бойынша әлеуметтік басқарудың негізгі категориялары «ұйым», «басқару субъектісі мен объектісі» болып табылады.

Басқару психологиясының мақсаты - тиімділікті арттыру және өмір сүру сапасының ұйымдастырушылық жүйелерінің жолдарын әзірлеу.

Басқару психологиясының мазмұны - адамзат қызметінің, топтар мен ұйымдардың психологиялық аспектілерін әзірлеу.

Басқару психологиясы саласындағы мамандардың ұйымдағы өзекті психологиялық мәселелері туралы пікірлері бірлікті құрайды. Олардың қатарына мыналар кіреді:

- барлық деңгейдегі басшылардың кәсіби біліктігін көтеру, яғни, басқару стилін, тұлғааралық қатынастарды, шешім қабылдауды, стратегиялық жоспарды, стрессті жеңуді жетілдіру;
- басқару персоналын даярлау және қайта даярлау әдістерінің тиімділігін арттыру;
- ұйымның адамзаттық құндылықтарын іздеу және жетілдіру, әлеуметтік-психологиялық ахуалды бағалау және жетілдіру, персоналды ұйымның ортақ мақсатына жұмылдыру;

Басқару психологиясының пәні туралы пікірлер әртүрлі. Психологтар Е.Е. Вендров және Л.И. Уманский басқару психологиясы пәнінің келесі аспектілерін ұсынды:

- ұжым және топтардың әлеуметтік-психологиялық мәселелері;
- басшының іс-әрекет психологиясы;

- басшының жеке тұлға психологиясы;
- басқарушы кадрларды таңдаудың психологиялық мәселелері;
- басқарушы кадрларды даярлау және қайта даярлаудың психологиялық-педагогикалық мәселелері.

Психологтар В.Ф. Рубахин және А.В.Филипов басқару психологиясының пәніне мыналарды жатқызады:

- басқарушы іс-әрекетінің қызметтік-құрылымдық талдауы;
- басқарушы ұжымдардың әлеуметтік-психологиялық талдауы;
- басшы мен бағыныштылар арасындағы өзара қатынастық психологиялық мәселелері;

Ұйымдағы қызметкерлерге қарым-қатынас жоғарыдан төмен байланыстар болып қана қоймай, сонымен бірге төменнен жоғары көтерілуші қарым-қатынаста болады. Ұйымдар бірнеше бөлімшелерден тұратын болғандықтан олардың ортасындағы қарым-қатынас айналымы мақсаттарды үйлестіріп, іс-қимыл әрекетін жасау үшін керек. Басқарушылық нәтижелігінің феномені - ертерек түсіндіру әрекеті - басқарушының тәртібінің бір параметріне көңіл бөледі, яғни қойылған міндетке бейімделе білу. Ал, өте кеш зерттелген жұмыстар басшының тәртібіне көңіл бөлуді қарастырған, бірақ басқадай айналымдарды ескермеген. Ұжымның тиімді жұмыс атқаруы белгілі көлемде ұжымды басқару стиліне байланысты. Әр басшы басқару іс-әрекетінде қызметтік міндеттерді өзіне тән стильде орындайды. Басқару психологиясында стиль дегеніміз - басшыға тән басқару қызметін тиімді орындау мақсатында бағыныштыларға ықпал ету тәсілдерінің жүйесі. Яғни стиль тікелей басшының жеке тұлғасымен байланысты және оның жекелік қасиеттеріне байланысты көрінеді. Өкінішке орай, тәжірибеде басқару стиліне ерекше мән берілмейді. Соңғы кездері зерттеушілердің басқару стилін бағалаулары өзгеріске ұшырады. Егер либералды және авторитарлы стильдер жақында ғана теріс сипатталып, ал демократиялық стиль ең жағымды болып есептелсе, қазіргі кезеңде ұжымға көп табыс алып келетін, тұрақтылықты қамтамасыз ететін басқару стилі тиімді деп саналады. Ең бастысы, басшының жеке ерекшеліктеріне, кәсіби белсенділігінің психологиялық субъективті ерекшеліктеріне көп көңіл бөлінеді.

Дәріс - 11. Қазақстанның кәсіпкерлік белсенділігінің психологиялық астарлары

1. Бизнесі дамыту құралдары тренинг және консалтинг

«Жеке кәсіпкерлік туралы» Заңының 27-бабында жан-жақты жазылған. 2017 жылдың 1-қаңтарынан бастап жеке кәсіпкерлікті ашуда оң өзгерістер жасалды. Енді жеке тұлғалар жеке кәсіпкерлік ашу үшін өтініш емес, жеке кәсіп ашып бастағаны туралы хабарлама жасаса болғаны. Аталмыш хабарлама кәсіпкер ретінде тіркелуді қамтамасыз етеді. Егер жеке кәсіпкерлік бірлескен болса, онда кәсіпкерліктің уәкілетті өкілі қалған мүшелердің қолы бар сенімхатты көрсетеді. Бұл тізімге салық түрлерін, кеңсе жалдау құнын, ең болмағанда 1 қызметкер жалақысы (жеке кәсіпкерлікте ең болмағанда есепші қажет), жарнама үшін бастапқы капитал қажет.

Блокноттағы бизнес-жоспар Жеке бизнесті ашуда ең маңыздысы жүйелі бизнес-жоспар құру. Шағын кәсіпкерлікте бизнес жоспар айтарлықтай қажет емес. Алайда әр қадам бойынша жазылған әрекет сызбаңыз болса қаржыны үнемдеуге, дұрыс жұмсауға, ісіңіздегі жүйелілікке, бизнесті өрге дөңгелетуге септігін тигізеді. Мейлі бизнес-жоспарыңызды қарапайым блокнотқа жазып, күнбе күн жасаған әрекеттерді, жұмсалған қаржыны түртіп отырыңыз. Мәселен, кәсіп бастамақ саланы терең зерттеп, бүге-шігесіне дейін білу, әр тиын шығынын есептеу қажет. Онсыз бизнес жүрмейді. Мотивация мен алқашқы капитал Жаңа кәсіпті бастау, оны тұрақты жүргізуге алдымен жаттығу керек. Әдеттен тыс ерте ояну, барлығын қаперде ұстау, серіктестермен белгіленген уақытта кездесу, салықтар, төлемдер мен жалақыны уақытында төлеуді дағдыға айналдыру керек. Алғашқы капитал қағазбастылық, салық, бір-екі айға шамамен кететін шығынды қоса есептегенде артығымен болуы шарт. Олай болмағанда қарызға кіру қауіпі бар. Ал қарыз, несие алу жаңадан құрылып келе жатқан бизнеске кедергі, тіпті соңы болуы мүмкін. Жаңа кәсіпті сүю қажетті аспект. Шабыт пен құлшыныс арқылы жаңа идеялар, қиялдар туады. Күнделікті мотивация мен аффирмациялар сізді керек арнаға салады. Versus қолданбалы жетістік академиясы Vertex курсының жеңімпазы атанып, Foodtruck бизнес-жобасының иесі Дархан Кәрімов: «Қай салада кәсіп ашасыз, қаржының көлемі соған байланысты. Ал жалпы алғанда, менің ойымша, қаржысыз да кәсіп ашуға болады. Мысалы, бейнеролик түсіретін компания ашу үшін қандай қаржы керек? Ешқандай. Тапсырыс аласыз да, қажетті мамандарды жалдап жұмыс істей бересіз. Тек жеке кәсіпкерлік ретінде тіркелу үшін ғана ақша керек. Оның өзі көп қаржы емес қой». Маркетинг пен жарнама

Дәріс - 12. Бизнесі дамыту құралдары тренинг және консалтинг

1. Тренинг бизнесі дамыту құрал ретінде

Қазақстанда түрлі деңгейдегі семинарлар, шеберлік сыныптары мен бизнес-тренингтер ұйымдастырылып жүр. Дегенмен, мұндай тренингтерге қатысқан тұлғалардың сағаттап жұмсаған уақыттары табысты өмір сүруге сеп болып жатыр ма? Осы турасында Еуропа кеңістігіне белгілі Success Resources компаниясының жетекшісі Әсел Сыдықова халықаралық деңгейдегі бизнес-тренингтер адамдарға не береді деген сауалға өз пікірін білдірді. Қазіргі таңда Әсел Ұлыбританияда жылжымайтын мүлікті өңдеуден өткізіп, саудаға салып немесе жалға берумен айналысады. Сондай-ақ, Қазақстанда тұлғалық қалыбын қалыптастыруға ынталы кәсіпкерлер мен қарапайым адамдарға арналған сапалы білім беретін коучингті табыс академиясын құрған. Коучингті академияның басты мақсаты арнайы бизнес-тренингтар арқылы болашақ кәсіпкердің бойына қажетті барлық қасиетті қалыптастыруға жұмыс жасауға негізделген. «Тренинг – психологиялық қойылым.

Тренингке адам көбірек қатысқан сайын соғұрлым тренерге жақсы. Себебі, топ адамды басқару оңай, – деген пікірді қостаған Әсел, – бірақ алғашқы тренингте өзіне керегін таба алмаған әрбір адам өзі салған ақшаны толықтай қайтарып ала алады», – деп, компанияның сапаға жұмыс жасайтынын айтты. Айта кетейік, Әсел орта мектепті тәмамдай салып, Америка Құрама Штаттарын жаулап аламын деген асқақ арманға қол созған. Алайда, бұл арман орындалмай, есесіне өмір сүру жағынан әлемдегі ең қымбат саналатын қала Ұлыбританиядан кәсіп табылып, асханада ыдыс жуудан бастаған. Бала күтушісі де болған Әсел өмірлік тәжірибесіне сүйене отырып, жетістікке әр адам жете алады деген тұжырымды сеніммен айтады. Ең бастысы жолдың соңы қайда апарып соғарын болжай білсеңіз болғаны.

Бизнес-тренинг – кәсіптің бір түрі. Әйтсе де, оны қызығушылық үшін ғана игеріп жүрген бизнес-тренерлер де бар. Осы турасында 2009 жылдан бері бизнес-тренер ғана емес салауатты өмір сүру салтын насихаттап, адамның жеке тұлғалық дамуына үлес қосып жүрген Алмас Исабеков былай дейді: «Қазіргі таңда оқытушылықты қолға алған бизнес-тренерлердің 80 пайызы өз жұмысын тоқтатып жатады. Себебі, білімнің жетіспеушілігінен, тек қызығушылық деп қарағандықтан. Бизнес-тренерлік кәсіп болғандықтан жауапкершілікпен қарап, әлемдік бизнес-тренерлердің алғашқы ондығына енуді көздеу қажет. Ол үшін өзінді ұдайы дамытып отыру керек». Сондай-ақ, бизнес-тренерлік қызметіндегі ерекшелігін ағылшын тілін жетік білуімде деп есептеген Алмас Исабеков: «Бизнесмендерді даярлау жауапкершілігін ағылшын тілін жетік меңгерумен байланыстырамын. Әлемдегі бизнеске қатысты әдеби

кітіптардың басым көпшілігі ағылшын тілінде болғандықтан, орыс тілді әдебиеттермен шектелетін әріптестерімнің болашағы бұлыңғыр», – деп жорамалдайды. Бизнес-тренинг тренерлер үшін табыс көзі емес деуші әріптестеріне тоғыз жылдық тәжірибесі бар бизнес-тренер Аманжол Рысмендиевтің өз айтары бар: «Тренерлік – кәсіптің бір түрі. Кәсіп болған соң нәсібі болады. Бұл жерде халыққа ықыласпен қызмет ету басты құндылық, – дей келе, – Біздің компанияның бизнес-тренинг жүргізудегі басты мақсаты алдына келген адамға және жана басталған кәсіпке мотивация беру. Әлбетте, біз дiттеген мақсатымызды 100 пайыз орындаймыз. Олай айтып отырған себебiм, көптеген бизнес-тренерлер технология бергенiмен мотивация бере алмайды. Кейде керiсiнше мотивация берiп, оған барар жолды көрсете алмайтын кездерi болады», – деп ой бөлiстi. Ал, көптiң бiрi болудан жалыққан Әсел Сыдықова «Өз iшiндегi алыпты оят!» атты тренинг жобасын жүзеге асырып жүр. Ол: «Керектi тәжірибе мен бiлiмдi, бiлiктi қалыптастырдым, ендi оны басқаларға өз атымнан ұсынатын кез келдi. Мен ешқашан алдыма келген адамға өмiрiндi өзгертiп жiберемiн деп уәде бермеймiн. Мен олардың қолына қолданса да, қолданбаса да құрал беремiн. Өз басым, саған ештеңе жасаудың қажетi жоқ деген бизнес-тренерлердi де көрiп жүрмiн, ол дұрыс емес», – дейдi. Сондай-ақ, тәлiм алып жүрген қазақстандық жас кәсiпкерлердiң бизнес-тренингтер жайлы пiкiрлерi де әр алуан. Мәселен, Қазақстанға белгiлi бизнес-тренер Мейiрбек Жұмабековтен дәрiс алып жүрген жас кәсiпкер Таир Нұғман тренингтер арқылы көп жетiстiкке қол жеткiзуге болатынын айтады. Ол: «Бизнес-тренингтерге қатысу – кәсiбiңе және тұлға ретiнде қалыптасуыңа салынған маңызды инвестиция деп есептеймiн. Қазiргi таңда қазақша бизнес-тренингтер жүргiзетiн бизнес-тренерлердiң қатары өте аз. Баға жағынан да қазақ тiлдi тренингтердiң бағасы арзан келедi, себебi, келушiлер саны аз.

Бизнестi өз тiлiнде жүргiзу қазiргi қоғамда жаңа бастамаға айналып, ара-тұра айтылып жатыр. Сондықтан, тренингтерге баруға, соның iшiнде қазақ тiлдi бизнес-тренингтерге баруға кеңес беремiн. Жеке кәсiбiмнiң табысты басталуының 70 пайызы арнайы бизнес-тренингтердiң арқасында, ал, қалған 30 пайызы өзiмнiң ынта-жiгерiме байланысты болды», – деп кеңесiн бердi. Бизнес бастау үшiн емес, жеке қызығушылықпен әртүрлi бизнес-тренингтерге қатысып жүрген журналист Шынар Избасар: «Мен бизнес-тренингтердiң қалай өтетiндiгiн бiлу үшiн, кәсiби мамандардың даярлығын байқау үшiн, сондай-ақ, бизнеске мүлде құлшынысы жоқ адамның қызығушылығын бизнес-тренерлер оята ала ма деген жеке басымның сұрақтарын қанағаттандыру үшiн бiрнеше рет қатысып көрген жайым бар. Жалпы алғанда тренингтерден рухани әлемiңе қозғау салуға болады, бiрақ бiрден кәсiбiңдi бастап кету әсте мүмкiн емес. Қажеттi бiлiмдi өзiң iздеп, арнайы кiтаптар оқығаның абзал. Яғни, барлығы тiкелей

өзіңе байланысты», – деген пікірін білдірді. Десек те, жоғарыдағы бизнес-тренерлердің жөн сілтеген пікіріне құлақ асу әркімнің өз еншісінде.

Қолданылған және ұсынылатын әдебиеттер тізімі:

Атамекен электронды ресурсы <https://atameken.kz/kk/news/22170-biznes-trening--tabysty-mr-kepl-bola-ala-ma>

Дәріс - 13. Қазақстандағы кәсіпкерлік қызметтің дамуына психологиялық білімдердің әсері

Бизнес немесе кәсіпкерлік дегеніміз- адамның өзінің ойын іске асыру арқылы пайда табуға бағытталған іс-әрекетті мен амалы.

Бірақта кезкелген іс-әрекетті бизнес немесе кәсіпкерлік ретінде қарастыруға болмайды. Мысалы, заңға қайшы және қоғам (басқа адамдарға) мен қоршаған ортаға зиян мен залал келтіретін іс әрекеттер (ұрлық, алаяқтық, алдау және тағы басқа).

Сонымен қатар, біреуге жолданып жұмыс істеу немесе біреудің тапсырмасымен іс-әрекет қылуды да бизнес ретінде қарастыруға болмайды.

Сондықтанда бизнестің (кәсіпкерліктің) тек өзіне ғана сай белгілері бар. Олар:

Біріншіден — кезкелген бизнестің мақсаты, ол пайда табу;

Екіншіден — кезкелген бизнес тәуекелге (риск) бару болып табылады;

Үшіншіден — бизнес әрқашанда ақша салумен байланысты;

Төртіншіден — бизнес жаңашылдықпен байланысты (яғни жаңа тауар сату немесе нарықты жаңа қызмет түрін ұсыну);

Бесіншіден, бизнес ол әрқашанда жауапкершілік (яғни, қарыз алсаңыз қарыз берушінің алдындағы жауапкершілік, тауар сатсаңыз тауардың сапасына байланысты жауапкершілігіңіз және тағы басқа);

Алтыншыдан, экономикалық тәуелсіздік (яғни бизнесті жүргізушінің тауар мен қызметі сату мен алуда біруге тәуелді емес).

Бизнестің майталманы Питер Друкер жетістікке жету үшін алдымен көп ақпарат меңгеріп, артынша істі дұрыс жоспарлай білу қажет екендігін айтады. Мұнымен қатар, дүниетанымды төмендегі 7 әрекеттің көмегімен кеңейтуді ұсынады.

1. Қаржы саласында сауатты болыңыз. Өмірде ақшамен дұрыс жұмыс істеу ережелерін іске асырыңыз. Қалай жеке бизнес ашып, ақшаны орнымен жұмсау керектігі туралы біліңіз. Ол үшін, ең алдымен, төмендегі кітаптарды оқыңыз: - Роберт Кийосаки «Бай әке, кедей әке»; - Юрий Мороз «Бизнес. Данышпандар үшін көмекші құрал»; - Роберт Аллен «Ақша табудың түрлі жолы».

2. Ойлап үйреніңіз. Дұрыс ойланудың арнайы техникалары бар. Оны төмендегі екі кітаптың көмегімен меңгере аласыз: - Эдвард де Бон; - өнертапқыштық тапсырмаларды шешу теориясы.

3. Адамның есте сақтау қабілеті қалай жұмыс істейтіндігін анықтаңыз. Ол үшін Владимир Козаренконың «Мнемотехника оқулығын» меңгеріңіз. Мұны мектеп оқушылары да пайдалана алады.

4. Жылдам оқып үйреніңіз. Бір ай бойы жаттығатын болсаңыз, сіз екі есе жылдам оқисыз. Бұл әрекетті жүзеге асыруға Олег Андреевтің «Жылдам оқып үйреніңіз» кітабы көмектеседі.

5. Пернетақтаға қарамай жазып үйреніңіз. Аптасына 2 рет 15 минуттан Стамин бағдарламасы бойынша жаттығатын болсаңыз, достарыңызды таңқалдырасыз. Әрі болашақта көп уақытыңызды үнемдейсіз.

6. Табысқа жету заңдарын оқыңыз. Табысты адамдар өзгелері білмейтінді біледі. Яғни, табысқа жетудің арнайы ережелері бар. Бұл тақырыпқа байланысты «Табыс сиқыры» кітабын ұсынады.

7. Эмоцияларыңызды басқарыңыз. Бұл - өзіңізді кемелдендіру жолындағы ең маңызды баспалдақ. - Александр Лоуэн «Дене психологиясы»; - Станислав Гроф «Холотропты сана»; - Мантек Чиа кітабы.

Қолданылған және ұсынылатын әдебиеттер тізімі:

Массaget электронды ресурсы

<https://massaget.kz/kyizdarga/psihologiya/23696> Massaget.kz

Дәріс - 14. Коммуникативтік тренинг

Жалпы «тренинг» терминінің нақты анықтамасы болмағандықтан, психологияда әр түрлі іс-әрекеттердің, әдіс-тәсілдер мен құралдардың ортақ термині ретінде кеңінен қолданылады. «Тренинг» термині (ағылшынның train, training сөздерінен) оқыту, тәрбиелеу, жаттықтыру, үйрету сияқты бірқатар мағынаны білдіреді. Ю.Н. Емельянов тренингке іс-әрекеттің кез келген қиын түрін игеру мен оқыту қабілеттілігін дамыту әдістерінің топтамасы деген анықтама береді. Тренинг адам бойында қалыптасқан мінез-құлық пен іс-әрекеттерді басқару модельдерін қайтадан қалыптастыру тәсілі ретінде қолданылады және тренингке ұйымның жоспарлы белсенділігін арттыра түсу үшін оның мүшелерінің кәсіби білімі мен қабілеттілігін көтеруге бағытталған, сондай-ақ тренингті жеке тұлғаның мінез-құлқын ұйымның мақсаты мен іс-әрекеттерінің талаптарымен сәйкес тәсілдерге сай өзгертудің бір бөлшегі деп қарастыруға болады.

Кез келген тренинг өткізуде басында тақырып, мақсаттар мен міндеттер хабарланып, соңында рефлексия, қорытынды жасалады. Тренинг жүргізуде мына талаптарды мұғалім ескеруі тиіс. Біріншіден, оқушыларды шеңбер етіп орналастыру өз ойларын еркін жеткізіп, әңгімелесуге жағдай туғызады. Екіншіден, топтың жұмыстағы қатысушылардың саны 25-тен аспауы тиіс, бұл сенім ахуалын және барлық қатысушылардың назарын тұрақты аударып отыру үшін маңызды.

Білімді игертуде коммуникативтік тренингтерді қолданудың маңызы зор. Коммуникативтік тренингтердің басты ерекшелігі қатысушылардың психологиялық негізі ескерілетіндігінен болып отыр. Психологтар естің екі түрін ажыратады: ұзақ сақталатын ес, қысқа сақталатын ес. «Көршіңді тап» тренингінде қатысушылар көздерін жұмып, қиялдайды. Ұйымдастырушы топ мүшелерінің оындарын ауыстырады. Көздерін ашқан кезде қатысушылар орны ауысқан мүшелердің сыртқы сипатын естеріне түсіріп айтады. Сол сияқты, «Есіңе сақта» тренингінде ұйымдастырушы тарапынан айтылған бірнеше сөз қатарынан әр қатысушы өз жұбына тән қасиеттерді сипаттайтын сөздерді есіне сақтайды. Бұл жаттығуда баланың зейіні де ескеріледі. Психологтар қабылдаудың төменгі түрлерін белгілейді: көру, сезу, есту. Сөздерді есту арқылы, дыбыстарды дұрыс айтуға дағдыланады. Сөйлесу барысында интонация ырғағын, эмоция мен ым-ишарат қол қимылдарын қолдану-тіл білімін меңгертудің тиімді жолдарының бірі болып табылады. Мәселен, «Метафора» деп аталатын тренинг қатысушылардың қиялын дамыту, өз ойын еркін жеткізе білу дағдысын жетілдіру және қимыл арқылы сергіту мақсатында ұйымдастырылады. Тренинг жеке тұлғаға басқаларды, қоршаған ортаны тануға көмектеседі, оны түсінуге ойдағыны айтуға, бөлісуге жағдай жасайды, әркімнің өзіне

деген сенімі күшейеді. Өзін-өзі түсіне білуге, мүмкіндігін бағалай білуге, өз бойындағы қасиеттерді байқауға үйретеді.

Тәрбиенің мәні ұжыммен бірге ұйымшылдықпен жұмыс істеуге, жолдасына көмек беруге, және өзін-өзі төмен бағалау, өз-өзіне сенбеу сияқты психикалық негізден құтылуымен анықталады.

Дәріс - 15. Мотивациялық тренинг

«Өз - өзіңді танысаң - істің басы» мотивациялық тренингі

«Өз - өзіңді танысаң - істің басы» тренинг – сабақ

Мақсаты: қатысушылардың өзін - өзі тануына, өзінің не нәрсеге қызығушылығы, қабілеті бар екендігін анықтауға бағыт беру. Өз - өзіңді тани білсең ғана көздеген мақсатына жете алатындығын ұғындыру. Адам өмір жолының маңызды құрамдасы ретіндегі өзін - өзі тану туралы түсініктерін кеңейту. Әр адамның қайталанбас тұлға екендігін есте тұта отырып, өзін - өзі түсіну, өзін - өзі бағалай білу және өзін - өзі тәрбиелеу туралы халық даналығымен таныстыру. Өзін - өзі тәрбиелеу үрдісінде рухани құндылықтардың қайнар көзі – халықтық тағылымдардың тәжірибесінен тәлім ала білуге баулу.

Күтілетін нәтиже: тренинг - сабақ барысында берілген ақпараттарды игере отырып, өз - өзін тани алуы, өз мүмкіншіліктерін білуі. Қатысушылардың ойлау аймағының шексіз екендігін көрсете отырып, өз - өзін түсінуге, бағалауға баулу. Байқампаздыққа жетелеу.

«Дүниедегі ең оңай нәрсе – біреуге ақыл айту, ең қиын нәрсе – өзіңді - өзің түсіну» (Әл – Фараби)

Жоспары:

I. Кіріспе сөз.

II. «Мен кіммін» тренингі

III. «Мен қандаймын» жаттығуы.

IV. «Өзіңді ғана емес, өзгені де таны» жаттығуы.

V. Қорытынды

1. Тұлғаның мотивациялық аумағы: мінез - құлықтың және іс - әрекеттің мотивтері, әлеуметтік қажеттіліктер.

2. Белсенділік аумағы: интерналдылық, инициативтілік, өзіне - өзі сенімділік, өзін - өзі таныту.

3. Тұлғаның құндылықтық - мағыналық аумағы: құндылықтық бағдарлар, өмірдің мағынасы мен мақсаттары.

Алдабергенов Н.А.

Эмоциялық және әлеуметтік интеллект

Оқу-әдістемелік құрал

Пішімі 60x84, 1/16.
Тығыздығы 80 г/м².
Көлемі 3.2