

**ЭМОЦИОНАЛДЫ ИНТЕЛЛЕКТТІ ҚОЛДАНУ НЕГІЗІНДЕ ПЕРСОНАЛДЫ БАСҚАРУ**

**Тоқтарбек Гүлнұр Даулетбекқызы**

[gulnura.toktarbek@mail.ru](mailto:gulnura.toktarbek@mail.ru)

Л.Н. Гумилев атындағы ЕҰУ студенті

Ғылыми жетекшісі – Е. Молдакенова

Қазіргі таңдағы заманауи тенденцияда, яғни басқару жүйесінде эмоционалды ресурстарын пайдалануға өте үлкен қызығушылық танылып отыр. Басты себеп бүгінгі күндері ұйымдағы адам тек қана белгілі бір функцияларды орындайтын қызметкер ретінде ғана емес, өзіндік идеясы және ақылымен қоса эмоцияға ие жеке тұлға ретінде қарастырылады. Персонал жұмысының оң нәтижеге жетуі мен тұтастай ұйымның табысқа кенелуі, кәсіпорындағы персоналдардың эмоцияларының қаншалықты тиімді басқарылатындығына тікелей байланысты. Бұл мақалада эмоционалды интеллект түсінігі және эмоционалды интеллекттің персоналды басқарудағы маңыздылығы мен тиімділігі қарастырылады. Сонымен қатар бүгінгі таңда ұйым үшін менеджердің эмоционалды сауатты болуы маңызды. Егер менеджер өзінің эмоциясын басқара алса және қарамағандағы персоналдардың эмоцияларын тани алса, тиімді басқарушылық шешімдерді қабылдай алатыны сөзсіз.

Эмоционалды интеллект ұғымы жаңадан пайда болған дүние емес. Оның тарихы өте тереңде жатыр. Бұл ұғымды кеңінен қарастыру үшін эмоционалды интеллект теориясында «әйгілі үштікке» айналған ғалымдардың пікіріне тоқталсақ:

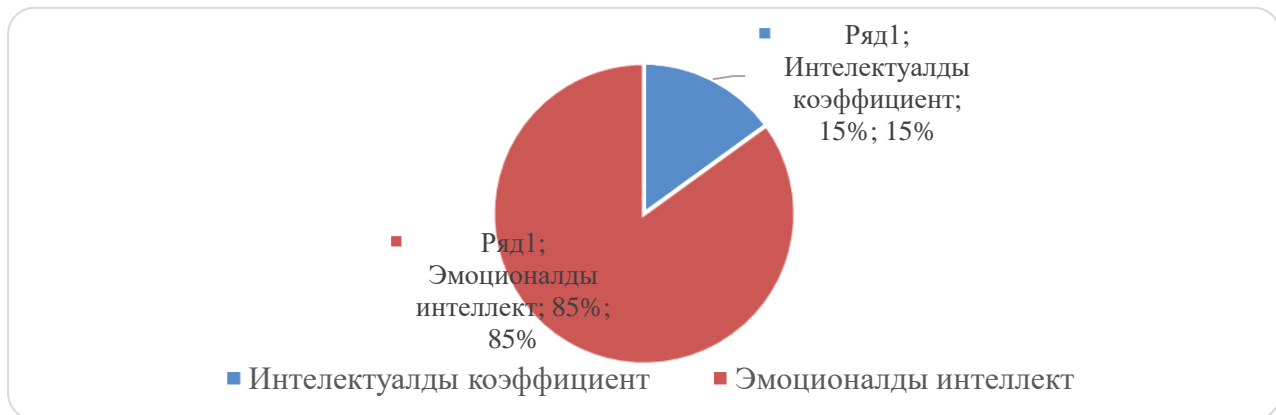
Кесте -1. Шет ел ғалымдарының анықтамалары

Рувен Бар-Он (Bar-On, 1985)	Мэйер и Сэловей (Mayer & Salovey, 1990)	Даниэль Гоулман (Goleman, 1995)
<b>Анықтамалары</b>		
«Эмоционалды интеллект - ... қоршаған ортаның сұраныстары мен әсеріне қарсы тұра білуге және жетістікке жетуге әсер ететін құзыреттіліктер мен дағдылар. Бұл дағдылар <i>өзін-өзі тану, тұлғааралық қарым-қатынас, бейімделу, стрессті басқару, көтеріңкі көңіл-күй.</i> ».	«Эмоционалды интеллект - бұл эмоцияны сезіну және білдіру, эмоциялар мен ойларды байланыстыру, эмоциялардың себебін түсіну және эмоциялардың өзін және өзгелерді реттеу қабілеті».	«Эмоциялық интеллектті құрайтын қабілеттерге өзін-өзі бақылау, құлшыныс пен тұрақтылық және өзін-өзі ынталандыру қабілеті жатады».
<b>Негізгі дағдылары</b>		
Тұлғааралық дағдылар: <i>эмоционалды өзін-өзі тану, өзіне деген сенімділік, өзін-өзі бағалау, тәуелсіздік, жеке тұлға аралық қатынастар әлеуметтік жауапкершілік, эмпатияға бейімделу, мәселелерді шешу</i>	Эмоцияларды қабылдау және білдіру: <i>эмоциялардың сәйкестендірілуі, эмоцияны, оның ішінде күрделі эмоциялармен бірізгі де болатын сезімдерді ажырата білу</i>	Эмоцияны білу: <i>сезімдерді тану мен бақылау. Сезімдерді басқару - бұл тынышталу қабілеті, орынсыз мазасыздықты немесе ашулануды бейтараптандыру қабілеті</i>

Жоғарыдағы мәліметтерге сүйене отырып, эмоционалды интеллект *өзінің және өзгенің эмоцияларын түсіну және оларды басқара білу қабілеті* деген ортақ тұжырымға келуге

болады.[1] Сондықтан«Эмоционалды интеллекттің басқару ісінде алатын орны қандай?» деген сұрақ туындауы мүмкін. Бұл тұста Дэниель Гоулманның тұжырымдамасына көз жүгіртсек:

Сурет№1. Д. Гоулманның тұжырымдамасындағы персоналды басқарудағы көзқарасы (%)



Сурет №1 көрсетілгендей, Д. Гоулман эмоционалды интеллекттің, интеллектуалды дамуданда жоғары орынға қойды. Оның зерттеулерінде өзгелерді тыңдау және есту қабілеті, өз білімінді қолдана білуден әлдеқайда маңызды екенін, дұрыс сұрақтар қоя білу қабілеті, тікелей және нақты нұсқаулар бере білуден әлдеқайда маңызды деген ұсынысы расталды.[2]

Дәл осы теориялар шеңберінде персоналды басқару саласында эмоционалды интеллектті қолдану қажеттілігі де туындады. Өкініштісі қазіргі уақытта елімізде персоналды басқару – дәстүрлі ынталандыру жүйесімен ғана шектеледі. Бұл дегеніміз еңбекақыны атқарылған жұмысына сай беріліп отырылуымен түсіндіріледі. Бірақ мұндай жүйе бүгінгі күнге қаншалықты тиімді бола алады? Өйткені, соңғы жылдары еңбек нарығындағы жағдай айтарлықтай өзгерді. Адамның әлеуметтік мәртебесі неғұрлым жоғары болса, оның эмоционалды қажеттіліктерін қанағаттандыруға көбірек көңіл бөлінетіні байқалады. Тәжірибе көрсеткендей, материалдық ынталандыру белгілі бір уақытқа дейін жақсы нәтиже беруі мүмкін. Бірақ ертелі-кеш қызметкер өз еңбегін басшылық пен әріптестерінің танығанын және мақтағанын қалайды. Басқаша айтқанда, мотивацияның эмоционалды факторлары қажет болады. Ал егер ол қалағанын ала алмаса, онда қызметкердің еңбек өнімділігінің төмендейтіні анық. Осы тұста эмоционалды интеллект теориясы бойынша, менеджер: «Қызметкерлердің жұмыс тиімділігін қалай арттыруға болады?», деген сұрақты қоймас бұрын, «Бағыныштылардың эмоциясын қалай дұрыс бағытқа өзгертуге болады?» деген сұрақтың шешімін қарастыруы қажет. Менеджердің эмоционалды интеллектісі персоналды басқару үшін өте маңызды. Тәжірибелі кәсіби басшы қызметкерлермен тиімді қарым-қатынас жасауды, олардың эмоцияларын басқаруды және қажет болған жағдайда оларға психологиялық қолдау көрсетуді білуі қажет болады.

Жоғарыдағы аталған ұсыныстарға байланысты, жалпы персоналдардың эмоцияларын басқаруда, мынадай әдіс-тәсілдерді қолдануды ұсынамын:

## Сурет №2. Эмоционалды интеллект негізінде персоналды басқару



### «Эмоцияларды желдету»

әңгімелесушімен сөйлесу арқылы эмоционалды стрессті босату әдісі. Персоналды басқару ісінде сіз жеке сұхбат жүргізу арқылы, бағыныштылардың эмоциялық проблемаларын анықтайсыз.

«Жағдайды құрылымдау» - персоналды басқаруда қиыншылықтармен бетпе-бет жолықсаңыз, проблеманы қағаз бетіне дәйекті түрде жазып, шығу алгоритмін құрастырыңыз. Мұндай әдіс арқылы бағыныштылардың эмоциялық кедергілеріне талдау жүргізуге болады.

«Өткен кезеңдегі жағдай» - басшы қарамағындағы бағыныштыларының өткен уақыттағы жеткен жетістіктерін әрқашан еске түсіріп отыру әдісі.

«Позитивті болашақ» - басшы бағыныштыларының санасын позитивті және жақсы ойларға толтыру әдісі.

Қорытындылай келе, отандық зерттеуші А.А. Толегенова эмоционалды интеллектті персоналды басқару жетістігінің басты кілті ретінде атап көрсеткен. Оның зерттеу еңбектерінде эмоциялық интеллекттің психофизиологиялы параметрлерін адамның эмоцияны реттеу кезіндегі индивидуалды ерекшеліктерінің негізі ретінде қарастырылған.[3] Эмоциялық интеллекттің адамның өнімді іс-әрекет, әлеуметтік бейімделу және стрестік жағдайлар үшін маңыздылығы көрсетілген. Бұл әдісті отандық кәсіпорында, персоналдарды басқару ісіне енгізу оң нәтиже алып келеді деп ойлаймын.

### Қолданылған әдебиеттер тізімі

1. Дж. Мэйера, П. Сэловея и Д. Карузо MSCEIT v. 2.0 (The Mayer–Salovey–Caruzo Emotional Intelligence Test)
2. Эмоциональный интеллект. Почему он может значить больше, чем IQ / Дэниел Гоулман; пер. с англ. А. П. Исаевой. — 6-е изд. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2018.
3. Толегенова А.А. Психофизиологическое исследование эмоционального интеллекта. - Алматы: Казахский национальный университет, 2009.