

FTAMP 04.21.81.

<https://doi.org/10.26577/JPoS.2022.v81.i2.013>**А.С. Аубәкір^{1*}**, **М.М. Нуркатова²**¹Әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университет, Қазақстан, Алматы қ.²Колумбия университеті жанындағы Орталық Азиядағы жаһандық денсаулықты зерттеу орталығы, Қазақстан, Алматы қ.*e-mail.: aisulu95@bk.ru

ЭМОЦИОНАЛДЫ ИНТЕЛЛЕКТ ПЕН ӘЛЕУМЕТТІК ҚЫЗМЕТКЕРДІҢ КӘСІБИ ҮЙЛЕСІМДІЛІГІ АРАСЫНДАҒЫ БАЙЛАНЫСТЫ ТАЛДАУ

Соңғы жылдары эмоционалды интеллект құбылысына (EQ) ғылыми қызығушылық артып келеді, бұл күшті эмоционалды шиеленіс пен күйзелісті сезіну қабілетінің күйзеліс-қорғаныс факторы болып саналатын осы саладағы зерттеулердің жоғары өзектілігін тудырады. Зерттеудің негізі болашақ әлеуметтік қызметкерлердің белгілі бір танымдық стильдерін қалыптастыруға және дамытуға әсер етуі мүмкін маңызды эмоционалды болжаушыларды анықтау болды. Зерттеу идеясы өзінің маңызды нәтижелерінде зерттеу әлеуметтік жұмысты қамтамасыз ету саласында “эмоционалды интеллект пен әлеуметтік қызметкердің кәсіби құзыреттілігі арасында тікелей статистикалық маңызды байланыс бар” деген негізгі гипотезаның сенімділігі туралы қорытындыға келді. Әлеуметтік қызметкерлердегі эмоционалды интеллект пен оның компоненттері мен кәсіби құзыреттілік пен оның өлшемдері арасындағы байланысты анықтау – зерттеу жұмысының негізгі мақсаты. Әлеуметтік қызметкерлердегі эмоционалды интеллектің өлшеу эмоционалды интеллект дағдыларындағы олардың күшті және әлсіз жақтарын анықтау үшін маңызды. Зерттеу әлеуметтік қызметкерлердің эмоционалды интеллектісін талдауға мүмкіндік берді, ол кейіннен эмпирикалық зерттеулерге басшылық ретінде пайдаланылатын болады. Бұл мақалада біз эмоционалды интеллектті қабілеттерге негізделген тесттер арқылы бағалау әдістерін және осы әдіспен алынған кейбір қорытындыларды түсіндіреміз. Терең сұхбатты өткізу арқылы зерттеу бағыты әлеуметтік қызметкерлердің эмоционалды құзыреттілігінің даму деңгейін анықтау, сонымен қатар эмоционалды құзыреттіліктің даму деңгейіне әсер ететін және тәуелді факторларды анықтау болды. “Emln” сауалнамасымен және Н. Холлдың эмоционалды интеллект сауалнамасы бойынша терең сұхбат жүргізілді. Эмоционалды интеллект компоненттері арасындағы байланыстарды анықтау және егжей-тегжейлі талдау үшін Спирменнің дәрежелік корреляциясы әдісі қолданылды. Алынған мәліметтерден жоғарыда аталған әдістердің әртүрлі шкалаларының байланыс көрсеткіштерін көрсететін корреляциялық матрицалар жасалды. Корреляциялық талдаудың нәтижелері эмоционалды интеллект өзінің және басқалардың эмоцияларын түсінумен, өзінің және басқалардың эмоцияларын басқарумен, эмоционалды интеллекттің тұлғааралық және ішкітұлғалық аспектісімен, эмоционалды таныммен, өзін-өзі ынталандырумен, эмпатиямен, басқалардың эмоцияларын танумен, жалпы эмоционалды бағдармен байланысты екенін көрсетеді. Бұл зерттеу маңызды социологиялық зерттеу болып табылады және эмоционалды интеллекттің дамуын зерттеуге үлес қоса алады. Әлеуметтік жұмыс мамандығы жан-жақты және интеграцияланған мамандықтардың бірі болып табылатын қауымдастық мүшелерінің әлеуметтік функцияларын жақсартуға бағытталған тәжірбиелік маңызды. Зерттеу әлеуметтік қызметкерлердің эмоционалды интеллектісін талдауға мүмкіндік берді, ол кейіннен эмпирикалық зерттеулерге басшылық ретінде пайдаланылатын болады.

Түйін сөздер: эмоционалды интеллект, кәсіби үйлесімділік, әлеуметтік қызметкер.

A. Aubakir^{1*}, M. Nurkatova²¹Al-Farabi Kazakh National University, Kazakhstan, Almaty²Center for the Study of Global Health in Central Asia at Columbia University, Kazakhstan, Almaty*e-mail: aisulu95@bk.ru

Analysis of relationship of emotional intelligence of social employees and professional integrity

In recent years, scientific interest in the phenomenon of emotional intelligence (EQ) has increased, which causes high relevance of research in this area, where the ability to experience strong emotional tension and stress is considered a stress-protection factor. The study was based on the identification of important emotional predictors that could influence the formation and development of certain cognitive styles

of future social workers. The idea of the study in its significant results, the study concluded that the main hypothesis in the field of social work provision is reliable, that “there is a direct statistically significant relationship between emotional intelligence and professional competence of a social worker.” Identification of the relationship between emotional intelligence in social workers and its components and professional competence and its criteria is the main goal of the research work. Measuring emotional intelligence in social workers is important to identify their strengths and weaknesses in emotional intelligence skills. The study made it possible to analyze the emotional intelligence of social workers, which will later be used as a guide for empirical research. In this article, we will explain the methods of assessing emotional intelligence using ability-based tests and some of the conclusions obtained by this method. The purpose of the study by conducting in-depth interviews was to determine the level of development of emotional competence of social workers, as well as to identify factors that affect and depend on the level of development of emotional competence. An in-depth interview was conducted with the questionnaire “Emin” and the questionnaire of emotional intelligence by N. Hall. Spearman’s rank correlation method was used to identify and analyze in detail the connections between the components of emotional intelligence. Correlation matrices have been developed from the data obtained, reflecting the correlation indicators of various scales of the above methods. The results of the correlation analysis show that emotional intelligence is associated with understanding one’s own and others’ emotions, managing one’s own and others’ emotions, interpersonal and intrapersonal aspects of emotional intelligence, emotional cognition, self-motivation, empathy, recognition of others’ emotions, general emotional orientation. This study is an important sociological study and can contribute to the study of the development of emotional intelligence. The profession of social work is of great practical importance, aimed at improving the social functions of the members of the association, which are one of the universal and integrated professions. The study made it possible to analyze the emotional intelligence of social workers, which will later be used as a guide for empirical research.

Key words: emotional intelligence, professional compatibility, social worker.

A.C. Аубакир^{1*}, М.М. Нуркатова²

¹Казахский национальный университет им. аль-Фараби, Казахстан, г. Алматы

²Центр изучения глобального здоровья в Центральной Азии
при Колумбийском университете, Казахстан, г. Алматы

*e-mail: aisulu95@bk.ru

Анализ взаимосвязи эмоционального интеллекта и профессиональной совместимости социального работника

В последние годы возрастает научный интерес к феномену эмоционального интеллекта (EQ), что вызывает высокую актуальность исследований в этой области, где способность испытывать сильное эмоциональное напряжение и стресс считается фактором стресса-защиты. В основе данного исследования лежит выявление важных эмоциональных предикторов, которые могут оказать влияние на формирование и развитие определенных когнитивных стилей будущих социальных работников. Идея исследования определяется основной гипотезой, что «существует прямая статистически значимая связь между эмоциональным интеллектом и профессиональной компетентностью социального работника». Выявление взаимосвязи между эмоциональным интеллектом у социальных работников и его компонентами, и профессиональной компетентностью, и ее критериями – основная цель исследовательской работы. Измерение эмоционального интеллекта у социальных работников важно для выявления их сильных и слабых сторон в навыках эмоционального интеллекта. Исследования проводилось путем проведения глубокого интервью для определения уровня развития эмоциональной компетентности социальных работников, а также выявления тех факторов, которые влияют и зависят от уровня развития эмоциональной компетентности. Глубокое интервью было проведено с использованием опросника «Emin» и опросника эмоционального интеллекта Н. Холла. Для выявления и детального анализа связей между компонентами эмоционального интеллекта использовался метод ранговой корреляции Спирмена. Из полученных данных разработаны корреляционные матрицы, отражающие показатели связи различных шкал вышеуказанных методов. Результаты корреляционного анализа показали, что эмоциональный интеллект связан с пониманием собственных и чужих эмоций, управлением своими и чужими эмоциями, межличностным и внутриличностным аспектом эмоционального интеллекта, эмоциональным познанием, самомотивацией, эмпатией, распознаванием эмоций других, общей эмоциональной ориентацией. Следовательно, данное исследование явилось важным социологическим исследованием, что способствует изучению развития эмоционального интеллекта социальных работников. Результаты проведенного исследования в будущем могут использоваться в качестве руководства для дальнейших эмпирических исследований.

Ключевые слова: эмоциональный интеллект, профессиональная совместимость, социальный работник.

Кіріспе

Соңғы жылдары эмоционалды интеллект құбылысына (EQ) ғылыми қызығушылық артып келеді, бұл күшті эмоционалды кернеу мен күйзелісті сезіну қабілетінің күйзеліс-қорғанғыс факторы болып саналады, бұл осы саладағы зерттеулердің жоғары өзектілігін тудырады. Эмоционалды интеллект ұғымы-біз көп көңіл бөліп, зерттеуіміз керек маңызды әлеуметтанулық тұжырымдамалардың бірі. Эмоционалды интеллект тұжырымдамасы психология, әлеуметтану саласында тиімді түрде іске қосылғанымен, бұл тұжырымдаманы зерттеу аз және көптеген зерттеулер эмоционалды интеллектке және оның академиялық бейімделу, өмірге қанағаттану, күйзелісті, дағдарыс және жүйке белгілерін жеңу, неке қанағаттануы сияқты эмоциялармен қарым-қатынасына арналған. Жалпы интеллект-бұл қажетті зияткерлік функциялардың жиынтығы; сезім мен түйсіктен өзгеше болатын тұжырымдамалар мен талдау қабілеттерін қабылдау. Эмоционалды интеллект-бұл әлеуметтік қызметкердің өміріне нақты және маңызды әсер ететін қазіргі заманғы тұжырымдама: ойлау, қарым-қатынас және эмоциялар, мұнда эмоционалды интеллекттің негізгі ережесі әлеуметтік қызметкердің эмоцияларын білуге және оларды ойлау тәсілдерін үйрену арқылы шешім қабылдау үшін қолдануға қатысты. Адамның эмоционалды интеллектке ие болуы өте маңызды және бұл әртүрлілік оның көптеген қызмет салаларындағы артықшылығын түсіндіреді. Жұмыста эмоционалды интеллект деңгейі қажет болғандықтан, эмоционалды интеллект адамды жақсы жаққа өсуге итермелейді. Р.Бар-он эмоционалды интеллектті «жеке адамның қоршаған орта жағдайлары мен шарттарына бейімделу қабілетіне әсер ететін субъективті және әлеуметтік эмоционалды дағдылардың жиынтығы» деп анықтады (Бар-он, 2006: 15).

Зерттеудің мақсаты-әлеуметтік қызметкерлердегі эмоционалды интеллект пен оның компоненттері мен кәсіби құзіреттілік пен оның өлшемдері арасындағы байланысты анықтау. Әлеуметтік қызметкерлер күйзелістің жоғары деңгейімен жұмыс істейді, бұл көбінесе моральдық және физикалық шығындарға әкеледі. Әлеуметтік қызметкерлер арасында жұмысқа байланысты күйзеліс пен сарқылу деңгейі басқа кәсіптермен салыстырғанда жоғары, бұл қызметкерлердің белсенділігінің төмендеуіне және кадрлардың тұрақтамауының жоғарылауына әкеледі.

Ғылыми және тәжірибелік маңыздылығы. Әлеуметтік қызметкерлердегі эмоционалды интеллектің өлшеу эмоционалды интеллект дағдыларындағы күшті және әлсіз жақтарын анықтау үшін маңызды. Зерттеу одан әрі эмпирикалық зерттеулер үшін басшылық ретінде пайдаланылатын әлеуметтік қызметкерлердің эмоционалды интеллектің талдауға мүмкіндік берді. Бұл мақалада біз эмоционалды интеллектті қабілеттерге негізделген сауалнамалар арқылы бағалау әдістерін және осы әдіспен алынған кейбір қорытындыларды түсіндіреміз.

Зерттеу гипотезасы өзінің маңызды нәтижелерінде зерттеу әлеуметтік жұмысты қамтамасыз ету саласында «эмоционалды интеллект пен әлеуметтік қызметкердің кәсіби құзіреттілігі арасында тікелей статистикалық маңызды байланыс бар» деген негізгі гипотезаның сенімділігі туралы қорытындыға келді.

Зерттеу әдіснамасы

Эмоционалды интеллект тақырыбындағы ғалымдардың теориялық көзқарастары мен зерттеулері. Питер Саловей, Джон Майер, Дэниел Гоулманмен (Майер, Саловей, 1999; Гоулман, 1995а) эмоционалды интеллект тақырыбын кең таралуына дейін бұл бағыттағы зерттеулер бұрынырақта болған. Осылайша, 1930 жылдары Эдвард Торндайк (Торндайк, 1929:135) әлеуметтік интеллект – басқа адамдармен тіл табысу қабілеті деп атады. 1940 ж. Дэвид Векслер интеллекттің аффективті компоненттері өмірде сәттілікке жету үшін қажет болуы мүмкін деп болжайды (Филимоненко, 1998:12). 1950 жылдардағы гуманист-психологтар (мәселен, А.Маслоу) адамдардың эмоционалды күшті қалай дамыта алатындығын сипаттайды. 1975-да Ховард Гарднер (Гаднер, 2015:23) өзінің «Ақыл құрылымы» кітабында бірнеше интеллект тұжырымдамасын енгізеді. 1985 жылы Уэйн Пейн «эмоционалды интеллект» терминін өзінің «Эмоцияны зерттеу: эмоционалды интеллекттің дамуы» деп аталатын докторлық диссертациясында енгізді. 1987 жылы Кит Бисли *Mensa* журналының мақаласында және Рувим Бар-Он (Бар-он, 2006:58) өзінің диссертациясының жарияланбаған нұсқасында «эмоционалды коэффициент (EQ)» терминін қолданады. Содан кейін Питер Саловей және Джон Майер «Қиял, таным және тұлға» журналындағы «Эмоционалды интеллект» аты дүркін мақала жарық көрді, артынша Даниэль Гоулманның

«Эмоционалды интеллект: неге ол IQ-тен гөрі маңызды болуы мүмкін» кітабы жыраққа шығарылды. 1996 жылы АҚШ Зерттеу консорциумы эмоционалды интеллекттің эмоционалды және әлеуметтік факторларын анықтау үшін зерттеулер жүргізеді, бұл ұйымдарда жұмыс істеудің сәттілігі үшін маңызды. Кейінгі жылдары басқада зерттеулер болды.

Эмоционалды интеллект – бұл адамың өз эмоцияларын түсіну және оны басқару, сонымен қатар басқалардың сезімдерін түсіну мен оған ықпал жасау қабілеті. Саловей мен Майер (Майер, Саловей, 1999:135) эмоционалды интеллектті «өзінің және басқалардың сезімдері мен эмоцияларын басқаруға, оларды ажырата білуге және осы ақпаратты өз ойлары мен іс-әрекеттерін басқару үшін пайдалануға мүмкіндік беретін әлеуметтік интеллекттің бір түрі» деп анықтады. Олар адамның эмоцияны тану, түсіну, реттеу және қолдану қабілеті – бұл үйренуге және өлшеуге болатын қабілет. Дэниэл Гоулман (Гоулман, 1999б:335) эмоционалды ақыл-ойы төмен адамды басқалармен салыстырғанда оңай анықтауға болатындығын айтады, өйткені бұл адамдар тобы қатты мінез-құлықпен, ашуланшақтықпен, ынталандырудан бас тартумен және сәтті әлеуметтік қатынастарды қалыптастырудағы қиындықтармен сипатталады. Глоуман өз кітабында эмоционалды интеллектті «өз сезімдерін түсіну, басқалардың сезімдерін сезіну және өмірді жақсартатын эмоцияларды реттеу» деп сипаттайды. Эмоционалды интеллект бар және ол жеке және кәсіби жетістік факторы деген ортақ пікірде бар. Гоулман үлгісі эквалайзерді төрт квадрантқа бөлінген бес аймақ тұрғысынан сипаттайды. Бұл екі сала жеке құзыреттілікке, ал екеуі әлеуметтік құзыреттілікке байланысты. Эмоционалды интеллект теориясы танымал болуының себебі оның эквалайзердің оны дамыта және жақсартуға алу қабілетімен байланысты. Бұл түсінік жалпы қабылданған болмағанымен, дегенмен осындай зерттеулер уақыт өте келе эмоционалды интеллекттің құзыреттілігін едәуір жақсартуға болатындығы туралы идеяны растады. Психологтар Саловей мен Майер (Майер, Саловей, 1999:186) мұны «өзінің және басқалардың сезімдері мен эмоцияларын бақылау, оларды ажырату және осы ақпаратты өз ойлары мен іс-әрекеттерін басқару үшін пайдалану қабілетін қамтитын әлеуметтік ақыл-ойдың бір түрі» деп анықтады. Саловей мен Майердің әр адамның өзіне тән болатын дағдылардың

кішкене бөлігінің әрқайсысы дәлдікпен немесе тиімділікпен байланысты деген пікірге негізделген. Оларды эмоционалды жағдайды қабылдау мен түсінудің дәлдігі, сонымен қатар өз мақсаттарына жету үшін осы эмоцияларды реттеудің, бақылаудың және қолданудың тиімділігі ретінде қорытындылауға болады. Олар эмоционалды интеллекттің төрт негізгі аспектісі бар деп болжады:

- эмоцияны тану;
- эмоцияларды түсіну;
- эмоцияны реттеу;
- эмоцияны қолдану.

Гоулман эквалайзер моделінің бес саласы жұмыс орнында эмоционалды интеллектіні қолдануға қатысты де-факто стандартына айналды. Көптеген модельдер осы бес аймақты төрт квадрантта ұсынады (Сур. 1): екеуі жеке құзыреттілікті және екеуі әлеуметтік құзыреттілікті білдіреді.



1-сурет – Эмоционалды интеллектіні қолданудың бес аймақты төрт квадранты

Жеке құзыреттілік. Құзыреттіліктің бұл саласы Гоулман айтқан бес «саланың» үшеуімен байланысты және екі секторға бөлінеді: өзін-өзі тану және өзін-өзі басқару. Сана-сезім дегеніміз, сіз бұл сезінемін, және сіз дәл бағалауға өзінің эмоциялық жай-күйі. Бұл квадрантта үш компонент бар: өзін-өзі тану, өзін-өзі бағалау және өзіне деген сенімділік. Өзін-өзі бағалау өзіңіздің күшті және әлсіз жақтарыңызды түсінуді қамтиды. Бұл екеуін де өздері туралы ойлау немесе басқалармен талқылау арқылы зерттеуге дайын болу туралы. Өзіне деген сенімділік – бұл сіз кез-келген жағдайда қауіпсіз және сенімді болу үшін өзіңізді негіздеу мүмкіндігі.

Өзін-өзі басқару – өзін-өзі тану арқылы алған түсінігіңізге негізделген және олар «сіз-

ді» басқармауы үшін эмоцияларыңызды бақылауды қамтиды. Бұл тең дәрежеде деуге болады өзіндік бақылаумен – басқа сөздермен айтқанда, «сіз» өзіңіздің тепе-теңдік алдында тап болуы мүмкін кез келген проблемалар немесе арандатушылықты реттейді. Бұл «сіздің» қаншалықты сенімді және адал екендігіндігін, сондай-ақ «сіздің» мақсаттары мен оптимизм деңгейіңізді ескере отырып, мақсаттарға жетуге қалай ынталандыратындығын анықтайды.

Әлеуметтік құзыреттілік (Сур. 2). Құзыреттіліктің бұл саласы Гоулманның қалған екі «саласымен» байланысты: әлеуметтік сана және әлеуметтік дағдылар. Бұл дағдылар сіздің басқа адамдармен қарым-қатынасыңызды, соның ішінде олардың эмоцияларын қаншалықты жақсы басқарғаныңызды көрсетеді. Әлеуметтік хабардарлық-айналаңыздағы адамдардың эмоцияларын қосу үшін хабардарлықты кеңейтуді қамтиды. Бұл басқаларға жанашырлық таныту және жұмыс істейтін ұйымның оларға қалай әсер ететінін түсінуді қамтиды. Бұл сіздің эмоционалды ортаны және сіздің рөліңізде кездесетін билік қатынастарын оқу қабілетіңізді қамтиды.



2-сурет – Әлеуметтік сана және дағдылар көрсеткішінің үлгісі

Қарым-қатынасты басқару дегеніміз – өз эмоциялары мен басқа адамдардың эмоциялары туралы хабардар болуды берік қарым-қатынас құру үшін пайдалану. Ол командағы және одан тыс адамдармен қарым-қатынасты анықтауды, талдауды және басқаруды, сондай-ақ кері байланыс пен коучинг арқылы дамытуды қамтиды. Сондай-ақ, бұл қарым-қатынас жасау, сендіру және басқаларды басқару қабілетін қамтиды, сонымен қатар адамдарды ренжітпестен тікелей және адал болып қалады.

Әлеуметтік жұмыстағы эмоционалды интеллект

Әлеуметтік қызметкерлер жұмыс барысында көбінесе күйзеліс пен сарқылудың жоғары деңгейіне ие, бірақ олардың көпшілігі

эмоционалды әсерін толық түсінбестен өз жұмысына адал болып қала беруде (Эванс, және т.б., 2006:179; Рух, 2012б: 1329). EQ мамандарға эмоционалды жауапты жұмысты (Биггарт, және т.б., 2016) атқару кезінде әлеуметтік қызметкерлердің өз мазасыздығы мен күйзелісті жеңуге көмек бере алады. Эмоциялар әлеуметтік жұмыста аз зерттелген тақырып болып қала береді (Грант және т.б., 2014:876; Рух, 2012 б:1331; Стэнли және т.б., 2020: 8).

Л.А.Хоу (Хоу, 2008:567) «әлеуметтік жұмыс және әлеуметтік көмек-бұл қарым-қатынасқа негізделген тәжірибе...қызметкер эмоционалды түрде ақылды болса, оны тек шеберлік пен жанашырлықпен жүргізуге болады» деп мәлімдеді. Бұл эмоционалды интеллекттің тұлғааралық және ішкі тұлғалық аспектілері, бұл әлеуметтік жұмыс рөлінің күрделілігін көрсетеді, бұл басқа адамдардың эмоционалды бұзылуларынан басқа, өзіңіздің эмоционалды реакцияларыңызды басқаруды бағалауға мүмкіндік береді. Т.Моррисон (Моррисон, 2007:247) әлеуметтік жұмыстың бес аспектісін анықтады, олар үшін эмоционалды интеллект маңызды:

1. пайдаланушыларды тарту
2. бағалау және бақылау
3. шешімдер қабылдау
4. ынтымақтастық
5. күйзеліспен күресу.

Эмоционалды интеллект өзіне және басқаларға эмоцияларды импульсивті емес, рефлексивті түрде дәл қабылдау мүмкіндігін арттырады, содан кейін оны елемей, эмоционалды контексті ескеретін шешімдер қабылдауға мүмкіндік береді. Тәжірибедегі мамандардың қызметтерін пайдаланушылардың пікірлерін зерттеу олардың эмпатияға, тыңдауға, түсінуге және мүмкін болатын шешімдерді зерттеуге уақыт бөлуге қабілетті әлеуметтік қызметкерлерді бағалайтындығын көрсетеді. Дж.Рух (Рух, 2005а: 113) тәжірибенің төрт саласында әлеуметтік жұмысты орындау үшін рефлексивті тәжірибенің маңыздылығын атап көрсетеді:

- 1) қызметті пайдаланушы;
- 2) кәсіби «Мен»;
- 3) ұйымдастырушылық контекст;
- 4) білім туралы ақпараттандыру тәжірибесі.

Дж.Рухтың жұмысы эмоционалды интеллекттің құзыреттілігі әлеуметтік жұмыс тәжірибесі үшін пайдалы болады деп болжайды

(Рух, 2005а: 116). Эмоционалды интеллект теориясы эмоционалды қиын жағдайларда дұрыс шешім қабылдау жақсы эмоционалды өзін-өзі тануды, сондай-ақ күрделі эмоционалды жағдайларды түсіну және басқаларға жанашырлық танытуды қажет етеді деп болжайды. Эмоционалды интеллект уақыт өте келе кәсіби құзыреттілікті сақтауға көмектеседі, бұл өз кезегінде күйіп қалудың алдын алады (Биггарт, және т.б., 2016). Эмоционалды аспектіні саналы түрде қарастыру күйзеліс пен реакцияны басқаруға мүмкіндік береді, бұл мамандарға эмоционалды күйзелісті тануға және соған сәйкес кеңес немесе көмек сұрауға мүмкіндік береді. Әлеуметтік жұмысты зерттеуде ғалымдар «көбінесе эмоционалды ресурстардың сарқылуына әкелетін» ересек мамандардың эмоционалды қысым көруіне алаңдайды (Макфадден, және т.б., 2014:5).

Шығыс Англия Университетінің зерттеуіне сәйкес, егер әлеуметтік қызметкерлер өз күйзелісті жеңіп, жұмыстарын тиімді орындауын қаласа, нақты жұмыс жүктемесі мен тұрақты эмоционалды қолдау тиісті. Балалар мен отбасыларды зерттеу орталығының (CRCF) зерттеуінде эмоционалды интеллект – эмоцияны анықтау және басқару қабілеті – күйзеліс, сарқылу және әлеуметтік жұмыс тәжірибесі арасындағы байланыс зерттелді. Сондай-ақ, әлеуметтік қызметкерлердің эмоционалды интеллектін оқыту уақыт өте келе олардың эмоционалды күйзеліс деңгейін төмендетеді, жоқ па деген сұрақ бағаланды.

Зерттеушілер әлеуметтік қызметкерлердің жұмыс тиімділігін арттыру мақсатында әлеуметтік қызмет ұйымына қызметкерге нақты жұмыс жүктемесін беру мен жақсы әкімшілік қолдауды көрсетуді, сондай-ақ, тіркеу мен реттеу бойынша берілетін ауыр жүктелемердің барлығы тиісті ресурстармен қамтамасыз етілуіне кеңес береді (CRCF, 2016).

Шет мемлекеттердегі әлеуметтік жұмысшылардың эмоционалды интеллектін жоғарлату бойынша жүргізілетін шаралар

Talent Smart EQ жүргізген зерттеулерге сәйкес, жұмыс орнында маңызды 35-тен астам дағды бойынша, эмоционалды интеллект қалған 35 дағдыға қарағанда 58% жетістікке жауап

береді. Зерттеу нәтижелері эмоционалды интеллект тиімділікке әсер ететін ең сенімді фактор екенін көрсетті. LinkedIn Business (2020) жариялаған блогқа сай, 2020 жылы еңбек нарығында қажет болатын ең жоғары дағдылар туралы, эмоционалды интеллект (шығармашылық, сендіру, ынтымақтастық, бейімделу, эмоционалды интеллект дағдылардан кейінгі) ең жоғары талап етілетін дағды ретінде бесінші орынға ие болды. Әлеуметтік жұмыстағы күйзеліс деңгейі жоғары болғандықтан, мысалы, АҚШ эмоционалды күйзелісті азайтуға тырысатын эмоционалды интеллект жаттығуларын ұсынады (RULER бағдарламасы) (Биггарт, және т.б., 2016). Шағын таңдалған топтарда EQ оқытудың артықшылықтарын көрсеткен зерттеулер болғанмен, бұл жұмыс орнындағы күйзелісті төмендететіні туралы нақты дәлелдер жоқ.

Шығыс Англия университетінің балалар мен отбасыларды зерттеу орталығының (CRCF) зерттеуі эмоционалды интеллектін оқыту Англиядағы әлеуметтік қызметкерлердің күйзеліс деңгейіне шынымен де сенімді нәтиже беретін рандомизацияланған бақыланатын зерттеу арқылы әсер ететінін білгісі келді. Зерттеуге Англияның сегіз жергілікті билігінің 209 балалар мен отбасылық әлеуметтік қызметкерлері қатысты. Тренинг қатысушылардан өте жағымды пікірлер алса да, жаттығудан кейінгі 6 ай ішінде күйзеліс пен күйіп қалуға статистикалық маңызды әсер етпеді. Жүргізілген зерттеу нәтижесінде жергілікті билік органдарына оқыту мен одан кейінгі іс-шараларды қадағалау жүйесіне қосу мүмкіндігін қарастыру туралы ұсыныстар берілді. Сондай-ақ, бұл зерттеу әлеуметтік қызметкерлер күйзелісті жеңіп, өз жұмыстарын тиімді орындағысы келсе, нақты жұмыс жүктемесі қажет екенін көрсетті. Жобаның тағы бір бөлігі адамдарға күйзелісті жеңуге көмектесетін алты тиімді өмір сүру стратегиясын тапты. Жұмыстағы күйзелісті төмендетудің жолдарын табу қызметкерлерге, жұмыс берушілерге және қызмет пайдаланушыларына пайдалы болады.

Зерттеуді ұйымдастыру мен әдістемесі

Жүргізілген тереңдетілген сұхбаттың мақсаты әлеуметтік қызметкерлердің эмоционалды құзіреттілігінің даму деңгейін анықтау, со-

нымен қатар эмоционалды құзіреттіліктің даму деңгейіне әсер ететін және тәуелді факторларды анықтау болды. Зерттеу тәжірибесінің әдіснамасы мен түсінігі зерттеу тәжірибесінің жеке аспектілерін зерттеудің негізгі себептері болып табылады. «EmIn» сауалнамасы EQ (эмоционалды интеллект) сіздің эмоцияларыңызды және басқа адамдардың эмоцияларын түсіну және басқару қабілеті ретінде түсіндіруге негізделген. Эмоцияны түсіну қабілеті адамның эмоцияны тани алатындығын, яғни оның немесе басқа адамның эмоционалды тәжірибесінің болу фактісін анықтай алатындығын білдіреді; эмоцияны анықтай алады, яғни ол немесе басқа адам қандай эмоцияны бастан кешіретінін анықтап, оған ауызша өрнек таба алады; осы эмоцияны тудырған себептерді және оның салдарын түсінеді. Сондай-ақ Н.Холлдың эмоциялық интеллект сауалнамасы бойынша терең сұхбат жүргізілді.

Іріктемеге Алматы қаласының 100 әлеуметтік қызметкері кірді, респонденттердің орташа жасы 41,1 жасты құрады.

Тестілеу бойынша нұсқаулық

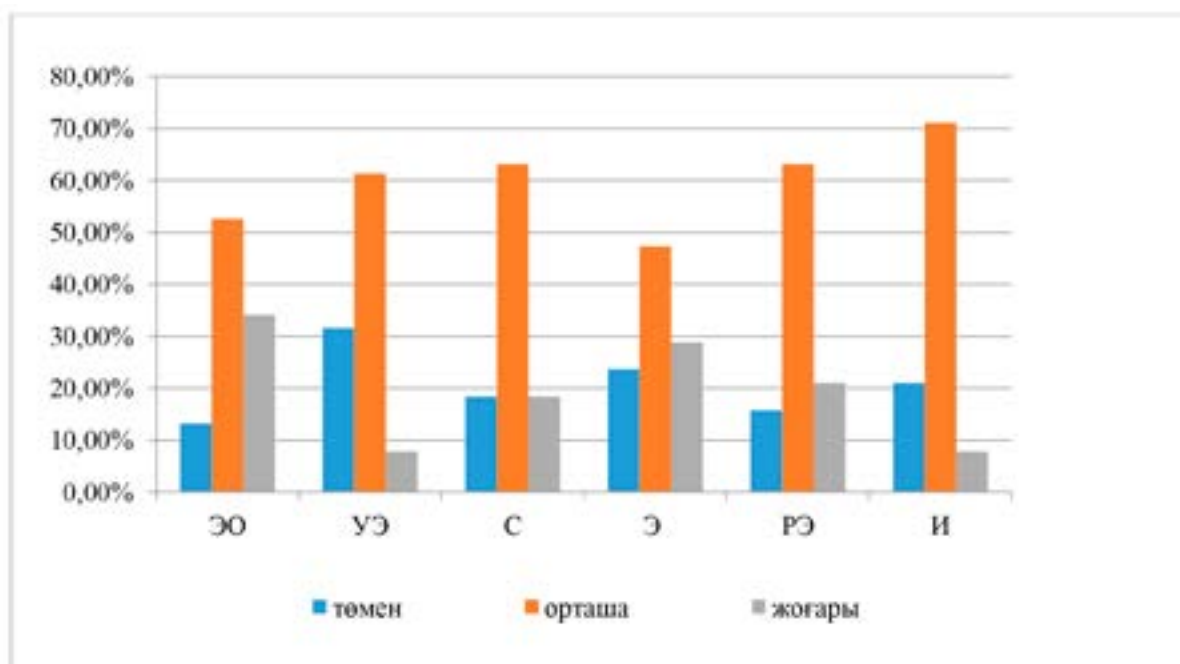
Респондентке 46 мәлімдемеден тұратын «EmIn» сауалнамасы, Н.Холлдың эмоциялық интеллект сауалнамаларын толтыру ұсынылды, онда әр мәлімдемені оқып, сауалнаманың пікірін жақсы көрсететін өрісті белгілеу қажет болды.

Н. Холлдың «эмоционалды интеллект сауалнамасы» әдістері бойынша тыңдаушылардың эмоционалды интеллектін эмпирикалық зерттеу нәтижелері 1-кестеде, 3-суретте көрсетілген (Сур. 3). «Эмоционалды хабардарлық» шкаласы бойынша орташа деңгей зерттелгендердің 52,6%-ында және 34,2%-да жоғары деңгейде анықталды. Алынған мәліметтер респонденттердің өздерінің эмоционалды жағдайларымен жақсы таныс екенін және оларды ажырата алатындығын көрсетуге мүмкіндік береді. «Эмоцияларыңызды басқару» шкаласы бойынша респонденттердің 31,6%-ы төмен деңгей көрсетті, орташа – 61,4% және жоғары-тек 7,9%, бұл олардың көпшілігінде эмоционалды қатаңдық, икемсіздік бар екенін көрсетеді. Эмоцияны басқару есебінен («өзін-өзі ынталандыру»

шкаласы) өз мінез – құлқын жоғары деңгейде басқару сыналұшылардың 18,4%-ы, орташа (жеткілікті) – 63,2%-ы, ал төмен деңгейде (мүлдем басқара алмайды) – 18,4%-ы мүмкін. Эмоционалды интеллекттің құрамдас бөлігі ретінде «эмпатияны» зерттеу зерттелгендердің 28,9%-ында эмпатияның жоғары деңгейі бар екенін көрсетті. Олар басқа адамның эмоционалды жағдайын эмпатия, оның субъективті әлеміне ену арқылы басқаларға қарағанда жақсы түсінеді және қолдау көрсетуге дайын. «Эмпатияның» орташа деңгейі респонденттердің 47,4%-ына тән, бұл басқалардың сезімдері мен ойларына эпизодтық «соқырлықты» көрсетеді. Сұралғандардың 23,7%-ы төмен деңгейде. Олар өз тәжірибелеріне көбірек қызығушылық танытады; олар басқа адамның ішкі әлемін, оның жасырын эмоцияларын нашар қабылдайды. Респонденттердің 21,1%-ы «басқа адамдардың эмоцияларын танудың» жоғары деңгейіне ие, орташа деңгей-63,2%-да олар басқа адамдардың сезімдері мен эмоцияларын тани алады, олардың эмоционалды жағдайына әсер етеді. «Басқа адамдардың эмоцияларын танудың» төмен деңгейі респонденттердің 15,8,7%-ына тән. Олар басқалардың эмоционалды жағдайларын бағалау мен саралауда қиындықтарға тап болады. «Интегративті эмоционалды интеллект» көрсеткішіне келетін болсақ, респонденттердің көпшілігінде (71,1%) оның дамуының орташа деңгейі бар.

1-кесте – Эмоционалды интеллект диагностикасының нәтижелері (Н. Холлдың «Эмоционалды интеллект сауалнамасы» әдісі)

Эмоционалды интеллект компоненттері	Респонденттер саны (%)		
	төмен	орташа	жоғары
Эмоционалды хабардарлық(ЭО)	13,2%	52,6%	34,2%
Эмоцияларды басқару(ЭУ)	31,6%	61,4%	7,9%
Өзін-өзі ынталандыру(С)	18,4%	63,2%	18,4%
Эмпатия(Э)	23,7%	47,4%	28,9%
Басқа адамдардың эмоцияларын тану(РЭ)	15,8%	63,2%	21,1%
Интегративті эмоционалды интеллект (ИЭИ)	21,1%	71,1%	7,9%



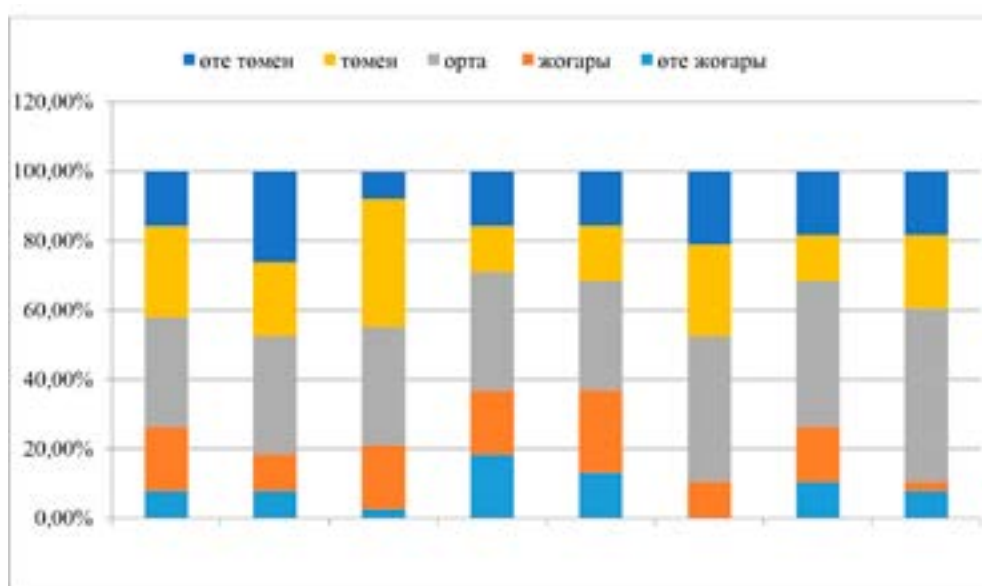
3-сурет – Н. Холлдың «Эмоционалды интеллект сауалнамасы» әдісі бойынша эмоционалды интеллектіні зерттеу нәтижелері

Талдау олардың көпшілігінде эмоционалды қатаңдықтың, икемсіздіктің болуын көрсетеді. Эмоционалды интеллекттің ажырамас бөлігі ретінде «эмпатияны» зерттеу зерттеулердің эмпатияның жоғары деңгейіне ие екенін көрсетті. Олар басқа адамның эмоционалды жағдайын эмпатия, оның субъективті әлеміне ену арқылы басқаларға қарағанда жақсы түсінеді және қолдау көрсетуге дайын.

Эмоционалды интеллекттің ішкі және тұлғааралық компоненттерінің көрінісін зерттеу үшін Д.В. Люсиннің «Эмин» эмоционалды интеллект сауалнамасы қолданылды. Нәтижелер 2-кестеде, 2-суретте көрсетілген. «Эмин» Д.В. Люсиннің эмоциялардың эмоционалды интеллектісін зерттеу нәтижелері 1 кестеде және 1 суретте келтірілген (Сур. 4).

2-кесте – Д.В. Люсиннің «Эмин» респонденттерінің эмоционалды интеллектін алғашқы зерттеу нәтижелері

Шкала	Өте жоғары	Жоғары	Орташа	Төмен	Өте төмен
Өз эмоцияларын түсіну (ВП)	7,9%	18,4%	31,6%	26,3%	15,8%
Өз эмоцияларын басқару (ВУ)	7,9%	10,5%	34,2%	21,1%	26,3%
Экспрессияны бақылау (ВЭ)	2,6%	18,4%	34,2%	36,8%	7,9%
Басқа адамдардың эмоцияларын түсіну (МП)	18,4%	18,4%	34,2%	13,2%	15,8%
Өзгенің эмоцияларын басқару (МУ)	13,2%	23,7%	31,6%	15,8%	15,8%
Ішкі тұлғалық ЭИ (ВЭЙ)	0,0%	10,5%	42,1%	26,3%	21,1%
Тұлғааралық ЭИ (МЭИ)	10,5%	15,8%	42,1%	13,2%	18,4%
Жалпы эмоционалды интеллект (ОЭИ)	7,9%	2,6%	50,0%	21,1%	18,4%



4-сурет – Д. Люсин әдістемесі бойынша зерттеу нәтижелерінің диаграммасы

Д.В. Люсиннің «Эмин» сауалнамасын қолдана отырып, эмоционалды интеллекттің интегративті индикаторын диагностикалаудың алынған мәліметтері респонденттердің тек 7,9%-ында эмоционалды интеллекттің өте жоғары деңгейі, 2,6%-ында жоғары диагноз қойылғанын көрсетеді. Көптеген зерттеулер (50%) эмоционалды интеллекттің орташа даму деңгейіне ие. Жастардың едәуір бөлігіне эмоциялық интеллектінің төмен (21,1%) және өте төмен (18,4%) деңгейі тән. Эмоционалды интеллекттің орташа көрсеткіші-83,75 балл, бұл орташа деңгейге сәйкес келеді.

Ұқсас мәндер жеке таразыларда байқалады. Сонымен, тұлғааралық және ішкі тұлғалық интеллекттің орташа көрсеткіштері сәйкесінше – 25% құрайды. Эмоциялардың сыртқы көріністеріне негізделген адамның эмоционалды жағдайын түсіну қабілеті («басқа адамдардың эмоцияларын түсіну» шкаласы (МП) және басқа адамдарда белгілі бір эмоциялар тудыруы, жағымсыз эмоциялардың қарқындылығын төмендету мүмкіндігі («басқа адамдардың эмоцияларын басқару» шкаласы бойынша көрсеткіштер) белгілі бір дәрежеде респонденттердің тек 20%-ына ғана тән. Сондықтан «жалпы эмоционалды интеллект» шкаласы бойынша дамудың орташа деңгейі басым.

Эмоцияларды басқару қабілетінде және оларды түсіну қабілетінде айтарлықтай айырмашылықтар байқалмайды. Эмоционалды интеллекттің жеке компоненттерінің ауырлық

дәрежесі де орташа мәндерге сәйкес келеді. Оларға мыналар жатады: эмоциялардың сыртқы көріністеріне (бет қозғалыстары, ым-ишара, дауыс ырғақтары) негізделген адамның эмоционалды жағдайын түсіну қабілеті және басқа адамдардың ішкі жағдайларына сезімталдық; басқа адамдарда белгілі бір эмоциялар тудыруы, атап айтқанда, жағымсыз эмоциялардың қарқындылығын төмендету мүмкіндігі; өз эмоцияларын тану және сәйкестендіру, олардың себептерін түсіну, ауызша сипаттау мүмкіндігі; эмоцияларыңызды басқаруға, өзіңізді оятуға және қалаған эмоцияларды сақтауға және қажет емес эмоцияларды бақылауға қабілеті мен қажеттілігі; эмоцияларыңыздың сыртқы көріністерін бақылау мүмкіндігі.

«Эмин» сауалнамасын қолдана отырып, эмоционалды интеллекттің интегративті индикаторын диагностикалау туралы алынған мәліметтер респонденттердің аз ғана санына эмоционалды интеллекттің өте жоғары деңгейі диагноз қойылғанын көрсетеді. Көптеген зерттеулерде эмоционалды интеллекттің дамуының орташа деңгейі бар. Ұқсас мәндер жеке таразыларда байқалады. Сонымен, тұлғааралық және ішкі интеллекттің орташа көрсеткіштері орташа деңгейге сәйкес келеді.

Нәтижелер және талқылау

Эмоционалды интеллект компоненттері арасындағы байланыстарды анықтау және ег-

жей-тегжейлі талдау үшін Спирменнің дәрежелік корреляциясы әдісі қолданылды. Алынған мәліметтерден жоғарыда аталған әдістердің әртүрлі шкалаларының байланыс көрсеткіштерін көрсететін корреляциялық матрицалар жасалды. 3-кестеде келтірілген нәтижелер эмоционалды интеллекттің барлық көрсеткіштері арасында (Н.Холлдың «эмоционалды

интеллект сауалнамасы» әдісімен диагноз) оң статистикалық маңызды байланыстар бар екенін көрсетеді. Эмоционалды интеллекттің даму деңгейі неғұрлым жоғары болса, респонденттің эмоцияларын басқару, басқалардың эмоцияларын тану, жағымды эмоциялар туғызу және жағымсыз эмоцияларды бақылау, яғни жағдайларда икемділік қабілеті соғұрлым жақсы дамиды.

3-кесте – Корреляциялық талдау нәтижелері (Н. Холлдың «эмоционалды интеллект сауалнамасы» әдістемесінің ішінде)

Эмоционалды интеллект компоненттері	ЭО	УЭ	С	Э	РЭ	И
Эмоционалды хабардарлық(ЭО)	1,000	,257**	,199*	,468**	,309**	,596**
Эмоцияларды басқару(ЭУ)	,257**	1,000	,605**	,315**	,191*	,594**
Өзін-өзі ынталандыру(С)	,199*	,605**	1,000	,315**	,372**	,638**
Эмпатия(Э)	,468**	,315**	,315**	1,000	,779**	,871**
Басқа адамдардың эмоцияларын тану(РЭ)	,309**	,191*	,372**	,779**	1,000	,769**
Интегративті эмоционалды интеллект (лар)(И)	,596**	,594**	,638**	,871**	,769**	1,000

Ескерту: ** – $p < 0.01$; * – $p < 0.05$

4-кестеде келтірілген нәтижелер (Д. Люсиннің «Эмин» әдістемесі бойынша нәтиже) эмоционалды интеллекттің барлық дерлік құрамдас бөліктері арасында оң статистикалық маңызды байланыстар орнатылғанын көрсетеді,

бұл респонденттер үшін өздерінің эмоционалды жағдайын дұрыс тану және анықтау және эмоцияларының қарқындылығын бақылау қабілетінің маңыздылығын көрсетеді. басқалардың эмоцияларын түсіну және басқару.

4-кесте – Корреляциялық талдау нәтижелері (Д.Люсиннің «Эмин» әдістемесінің ішінде)

Шкала	ВП	ВУ	ВЭ	МП	МУ	ВЭИ	МЭИ	ОЭИ
Өз эмоцияларын түсіну (ВП)	1,000	,575**		,364**	,573**	,805**	,495**	,718**
Өз эмоцияларын басқару (ВУ)	,575**	1,000	,198*	,449**	,525**	,847**	,504**	,772**
Экспрессияны бақылау (ВЭ)		,198*	1,000	,259**		,298**	,217*	,253**
Басқа адамдардың эмоцияларын түсіну (МП)	,364**	,449**	,259**	1,000	,636**	,548**	,917**	,762**
Өзгенің эмоцияларын басқару (МУ)	,573**	,525**		,636**	1,000	,620**	,873**	,835**
Ішкі тұлғалық ЭИ (ВЭИ)	,805**	,847**	,298**	,548**	,620**	1,000	,627**	,898**
Тұлғааралық ЭИ (МЭИ)	,495**	,504**	,217*	,917**	,873**	,627**	1,000	,873**
Жалпы эмоционалды интеллект (ОЭИ)	,718**	,772**	,253**	,762**	,835**	,898**	,873**	1,000

Ескерту: ** – $p < 0.01$; * – $p < 0.05$

5-кестеде келтірілген нәтижелерге қатысты (Н. Холлдың «эмоционалды интеллект сауалнамасы» және Д. Люсиннің «Эмин» әдістері бойынша нәтиже) мынаны айтуға болады: Н.Холлдың тұжырымдамасына сәйкес келетін эмоционалды интеллект көрсеткіштерінің көпшілігі Д.

Люсиннің моделі бойынша эмоционалды интеллект көрсеткіштерімен оң байланысты. Жеке эмоциялар әлеміндегі хабардарлық өз эмоцияларын түсіну қабілетін білдіреді. Н. Холлдың әдістемесі бойынша өз эмоцияларын басқару қабілеті Д.Люсиннің әдістемесі бойынша өз эмо-

цияларын басқару көрсеткіштеріне сәйкес келеді. Орнатылған байланыс көрсеткіштер арасындағы себептер және басқармасында күйлерімен де, өзінің де, басқа да. Эмпатия қабілеті, өрнекті бақылау және басқа адамдардың эмоцияларын түсіну арасында байланыс бар. Эмпатия жанашырлық қабілеті ретінде, басқалардың эмоционалды жағдайларын сезіну қабілеті басқалардың эмоцияларын түсіну қабілетін де

қамтиды бұл айқын, өйткені басқалардың эмоцияларын түсінбестен, эмпатикалық сезімдерді сезіну, жанашырлық, басқалардың эмоцияларымен бөлісу қиын. Эмоцияларды тану және басқа адамдардың эмоцияларын басқару қабілетінің көрсеткіштері арасында байланыс орнатылды. Осылайша, эмоцияларды оларды анықтау және тексеру қабілеті ретінде тану оларды басқа адамдарда басқару мүмкіндігін білдіреді.

5-кесте – Н. Холлдың «эмоционалды интеллект сауалнамасы» және Д. Люсиннің «Эмин» әдістері деңгейіндегі корреляциялық талдау нәтижелері

Эмоционалды интеллект компоненттері	ЭО	УЭ	С	Э	РЭ	И
Өз эмоцияларын түсіну (ВП)	,396**		,246**	,374**	,363**	,387**
Өз эмоцияларын басқару (ВУ)	,408**	,198*	,406**	,288**	,344**	,424**
Экспрессияны бақылау (ВЭ)		,200*				,193*
Басқа адамдардың эмоцияларын түсіну (МП)	,259**	,283**	,296**	,695**	,629**	,640**
Өзгенің эмоцияларын басқару (МУ)	,334**	,285**	,473**	,603**	,618**	,644**
Ішкі тұлғалық ЭИ (ВЭЙ)	,431**	,194*	,371**	,424**	,392**	,489**
Тұлғааралық ЭИ (МЭИ)	,300**	,370**	,430**	,735**	,698**	,729**
Жалпы эмоционалды интеллект (ОЭИ)	,398**	,297**	,480**	,605**	,594**	,663**

Ескерту: * * – $p < 0.01$; * – $p < 0.05$

Талқылама

Бұл мақалада әлеуметтік қызметкерлердің эмоционалды интеллектісін зерттеу нәтижелері келтірілген. Егжей-тегжейлі диагноз қою үшін Н. Холлдың «эмоционалды интеллект сауалнамасы» және Д. Люсиннің «Эмин» әдістері қолданылды. Н. Холлдың әдістемесі жеке қасиеттер ретінде эмоционалды интеллект туралы жалпы теориялық идеяларға негізделген, ал Д. Люсиннің «Эмин» сауалнамасы эмоционалды интеллектінің танымдық қабілетімен және жеке ерекшеліктерімен байланысты құрылым деген тұжырымға негізделген. Алынған мәліметтер респонденттердің эмоционалды интеллектінің ерекшеліктерін жан-жақты зерттеуге мүмкіндік берді. Корреляциялық талдау нәтижелері эмоционалды интеллект өзінің және басқалардың эмоцияларын түсінумен байланысты екенін көрсетеді; өзінің және басқалардың эмоцияларын басқару; эмоционалды интеллекттің тұлғааралық және ішкі тұлғалық аспектісі; эмоционалды хабардарлық; өзін-өзі ынталандыру; эмпатия; басқалардың эмоцияларын тану, жалпы эмоционалды бағыт.

Демек, осы компоненттерге тиімді дамушы әсер әлеуметтік қызметкерлер үшін өте маңызды болып табылатын эмоционалды интеллекттің дамуын қамтамасыз ете алады. Зерттеу нәтижелері мынаны көрсетті:

1 – әлеуметтік қызметкерлер эмоционалды интеллекттің орташа деңгейіне ие.

2-әлеуметтік қызметкерлер кәсіби үйлесімділіктің орташа деңгейіне ие.

3-әлеуметтік қызметкерлер арасында эмоционалды интеллект пен кәсіби үйлесімділік арасында оң байланыс бар.

Зерттеу бойынша қосымша ұсыныстар:

– әлеуметтік қызметкерлердің кәсіби тиімділігіне эмоционалды интеллекттің рөлін зерттейтін қосымша зерттеулер жүргізу қажет.

– әлеуметтік қызметкерлер, университет оқытушылары, студенттер арасында эмоционалды интеллектке байланысты тақырыптар бойынша мәдениетті енгізу әдістерін құру және оның адамдарға кәсіби жетістікке жетудегі рөлін түсіндіру қажет;

– әлеуметтік қызметкерлерді оқыту әдістерін зерттеу кәсіби дайындық деңгейін арттыруға

бағытталған бағдарламалар аясында эмоционалды интеллектіні жақсартуға ұсыныстары құрастырылған жөн.

Қорытынды

Сонымен, әлеуметтік жұмыс саласы қоғам мүшелерінің әлеуметтік міндеттерін жақсартуға, сондай-ақ олардың мәселелерін шешуге және оларды қоғамның барлық іс-шараларына тиімді қатысуға ынталандыруға бағытталған, ал әлеуметтік қызметкер ең жан-жақты және интеграцияланған мамандықтардың бірі болып табылатын әлеуметтік қызмет ұсынатын кеңес беру және басшылық процесінде маңызды рөл атқарады.

Әлеуметтік қызметкерлердің күнделікті жұмысы түрлі қарым-қатынастарға түбегейлі бай-

ланысты. Бұл адамдарға басқалармен қарым-қатынас жасауға, әсіресе, пікірі мен ойлары сай келмейтіндермен қатынастағы жаңа мүмкіндік беретін дағдыларға деген қажеттілікті арттырады. Жұмыс адам үнемі айналысатын адам қызметінің маңызды түрлерінің бірі болып табылғандықтан, онда тұлғаның психологиялық және әлеуметтік үйлесімділікке қол жеткізуі тиісті физикалық белсенділіктің маңызды түрлерінің бірі. Адам көп уақытын жұмыста өткізетіндіктен және бұл оның өміріне, әлеуметтік көмек салаларына, мүмкін, осы салалардың ең маңызды жақтарына қатты әсер етеді. Бұл зерттеу әлеуметтік қызметкерлердің эмоционалды интеллектісі мен кәсіби құзіреттілік арасындағы байланысты зерттеуіне әрекеті жасалды.

Әдебиеттер

- Барон Р. Модель эмоционально-социального интеллекта (ESI). Консорциум по изучению эмоционального интеллекта в организациях // *Проблемы эмоционального интеллекта*. – 2006. – №18. – С. 13-25.
- Бар-Он Р. Эмоциональный интеллект: описание // *Журнал практического психолога*. – 2009. – №3. – 2009.- С.37-45.
- Биггарт Л., Уорд Э., Кук и др. Эмоциональный интеллект и выгорание в социальной работе с детьми и семьей: последствия политики и практики. Брифинг по исследованиям. – Центр Исследований детей и семей, Университет Восточной Англии. – 2016. – Б.125-230.
- Гарднер Г. Структура Разума. Теория множественного интеллекта /перевод с англ. яз. – М., 2007. – Б.512.
- Гоулман Д. Работа с эмоциональным интеллектом. – Нью-Йорк, 1995. – Б.364.
- Грант Л., Кинман Г., Александр К. Какова история эмоций? Развитие эмоционального интеллекта студентов, занимающихся социальной работой // *Образование в области социальной работы*. – 2014. – №33 (7). – Б.874-889.
- Ким Х. Условия работы, неудовлетворенные ожидания и выгорание государственных служащих по защите детей: чем они отличаются от других социальных работников? // *Обзор услуг для детей и молодежи*. – 2011. – №33 (2). – Б.358-367.
- Майер Дж.Д., Карузо Д.Р., Саловой П. Эмоциональный интеллект соответствует традиционным стандартам интеллекта // *Интеллект*. – 2015. – №27. – Б. 267–298.
- Макфадден П., Кэмпбелл А., Тейлор Б. Устойчивость и выгорание в социальной работе по защите детей: Индивидуальные и организационные темы из систематического обзора литературы // *Британский журнал социальной работы*. – 2014. – №45(5). – Б.1-18.
- Маслоу А. Мотивация и личность. – СПб.: Питер. – 2014.- 600 с.
- Моррисон Т. Эмоциональный интеллект, эмоции и социальная работа: контекст, характеристики, сложности и вклад // *Британский журнал социальной работы*. – 2007. – №2. – Б.245–263.
- Рух Дж. Коммуникативная практика и рефлексивная практика: целостный подход к современной социальной работе по уходу за ребенком // *Социальная работа с детьми и семьей*. – 2005. – №10 (2). – Б.111-123.
- Рух Дж. Куда делись все чувства? Развитие рефлексивного и коммуникативного менеджмента в социальной работе по уходу за ребенком // *Британский журнал социальной работы*. – 2012. – №42 (7). – Б.1315-1332.
- Стэнли С., Меттильда Г. Профессиональная компетентность студентов в социальной работе: эмоциональный интеллект, рефлексивные способности и эмпатия-сравнительный и продольный анализ. – М., 2020. – Б.1-16.
- Торндайк Э. Принципы обучения, основанные на психологии. – М.: Юрайт, 2021. – 271 с.
- Филимошенко Ю.И., Тимофеев В.И. Диагностика структуры интеллекта: тест Д.Векслера (детский вариант). – СПб.: Иматон, – 1998. – 385 с.
- Хоу Л.А. Я и предлог: игра с оригинальностью. – 2008. – №4. – Б. 564-582.
- Эванс К. Улучшение обучения на рабочем месте // *Журнал социальных исследований и политики*. – 2010. – № 1.- С.177-179.

References

- Bar-On R. (2009) Emotional intelligence: description [Emotional intelligence: description]. *Journal of a practical psychologist*, no 3, pp.37-45. (In Russian)

- Baron R. (2006) Model' emocional'no-social'nogo intellekta (ESI). Konsorcium po izucheniyu emocional'nogo intellekta v organizatsiyah [Model of Emotional Social Intelligence (ESI). Consortium for the Study of Emotional Intelligence in Organizations]. *Problems of Emotional Intelligence*, no 18, pp. 13-25. (In Russian)
- Biggart L., Ward E. (2016) Emocional'nyj intellekt i vygoranie v social'noj rabote s det'mi i sem'ej: posledstviya politiki i praktiki [Emotional intelligence and burnout in social work with children and families: implications of policy and practice]. Research Briefing. Center for Research on Children and Families, University of East England, pp.125-230. (In Russian)
- Evans K. (2010) Uluchshenie obucheniya na rabochem meste [Improving Workplace Learning]. *Journal of Social Research and Politics*, no 1, pp.177-179. (In Russian)
- Filimonenko Yu.I., Timofeev V.I. (1998) Diagnostika struktury intellekta: test D.Vekslera – detskij variant [Diagnosis of the structure of intelligence: D. Wexler's test – a children's version]. St. Petersburg: Imaton, 385 p. (In Russian)
- Gardner G. (2007) Struktura Razuma. Teoriya mnozhestvennogo intellekta [Structure of the Mind. The theory of multiple intelligences]. Translation from English, M., 512p. (In Russian)
- Goleman D. (1995) Rabota s emocional'nym intellektom [Work with emotional intelligence]. New York, 364p. (In Russian)
- Grant L., Kinman G, Alexander K. (2014) Kakova istoriya emocij? Razvitie emocional'nogo intellekta studentov, zanimayushchihsya social'noj rabotoj [What is the history of emotions? Development of emotional intelligence of students involved in social work]. *Education in the field of social work*, no 33 (7), pp.874-889. (In Russian)
- Howe L.A. (2008) YA i predlog: igra s original'nost'yu [Me and the pretext: playing with originality] no 4, pp. 564-582. (In Russian)
- Kim H. (2011) Usloviya raboty, neudovletvorenyye ozhidaniya i vygoranie gosudarstvennykh sluzhashchih po zashchite detej: chem oni otlichayutsya ot drugih social'nyh rabotnikov? [Working Conditions, Unmet Expectations, and Burnout of Public Child Protection Workers: How Do They Differ from Other Social Workers?]. *Review of services for children and youth*, no 33 (2), pp.358-367. (In Russian)
- Maslow A. (2014) Motivatsiya i lichnost' [Motivation and personality]. St. Petersburg: Peter, 600 p. (In Russian)
- Mayer J.D., Caruso D.R., Salovey P. (2015) Emocional'nyj intellekt sootvetstvuet traditsionnym standartam intellekta [Emotional intelligence meets traditional standards of intelligence]. *Intellect*, no 27, pp. 267–298. (In Russian)
- McFadden P., Campbell A., Taylor B. Ustojchivost' i vygoranie v social'noj rabote po zashchite detej: Individual'nye i organizatsionnye temy iz sistemacheskogo obzora literatury [Resilience and burnout in child protection social work: Individual and organizational themes from a systematic literature review]. *British Journal of Social Work*, no 45 (5), pp.1-18. (In Russian)
- Morrison T. (2007) Emocional'nyj intellekt, emocii i social'naya rabota: kontekst, harakteristiki, slozhnosti i vklad [Emotional Intelligence, Emotions and Social Work: Context, Characteristics, Challenges and Contributions]. *British Journal of Social Work*, no 2, pp.245–263. (In Russian)
- Rukh J. (2005) Kommunikativnaya praktika i reflektivnaya praktika: celostnyj podhod k sovremennoj social'noj rabote po uhodu za rebenkom [Communicative practice and reflective practice: a holistic approach to modern social work in child care]. *Social work with children and families*, no 10 (2), pp.111-123. (In Russian)
- Rukh J. (2012) Kuda delis' vse chuvstva? Razvitie reflektivnogo i kommunikativnogo menedzhmenta v social'noj rabote po uhodu za rebenkom [Where Have All the Feelings Gone? Development of reflective and communicative management in childcare social work]. *British Journal of Social Work*, no 42 (7), pp.1315-1332. (In Russian)
- Stanley S., Mettilda G. (2020) Professional'naya kompetentnost' studentov v social'noj rabote: emocional'nyj intellekt, reflektivnye sposobnosti i empatiya-sravnitel'nyj i prodol'nyj analiz [Professional competence of students in social work: emotional intelligence, reflective abilities and empathy – comparative and longitudinal analysis], pp.1-16.
- Thorndike E. (2021) Principy obucheniya, osnovannye na psihologii [Principles of teaching based on psychology]. M., Yurayt, 271 p. (In Russian)