

ӘОЖ 37.025; МҒТАР 15.21.41

<https://doi.org/10.47526/2022-2/2664-0686.12>**К.О. КАЗИЕВ¹*, К.С. ИГЕМБАЕВА²**

¹PhD, X. Досмұхамедов атындағы Атырау университетінің қауымдастырылған профессор м.а.
(Қазақстан, Атырау қ.), e-mail: kazi_karas@mail.ru
<https://orcid.org/0000-0002-0906-8381>

²Академик Е.А. Бөкетов атындағы Қарағанды университетінің оқытушысы
(Қазақстан, Қарағанды қ.), e-mail: igembaeva.k_1981@mail.ru

ЭМПАТИЯ – ПЕДАГОГИКАЛЫҚ ӨРІСТЕГІ БАСҚАРУШЫЛАРДЫҢ МАҢЫЗДЫ САПАСЫ РЕТІНДЕ

Аңдатпа. Бұл мақалада басқарушы тұлғасының эмоционалдық-сезімдік өрісінің ерекшеліктері туралы көрсетілген. Эмоционалдық өрістің маңызды компоненті ретінде эмпатия сапасы зерттелінген. Мақалада педагогикалық процестегі басқарушының алатын орнына, осы тақырыптың төңірегінде жүргізілген теориялық және эксперименталдық зерттеулердің авторларының есімдері көрсетіледі. Сонымен қатар, басқару процесінің, эмпатия ұғымының және де педагогтың кәсіби іс-әрекеттеріне түсініктер берілген. Зерттеу таңдамасы ретінде педагогикалық ұжымның басқарушылары алынған. Басқару жүйесіндегі педагогтардың эмпатия қабілетінің көріну сипатына талдау жасалынған. Зерттеу әдісінің негізінде, педагогикалық өрістегі басқарушылардың эмоционалдық интеллектісінің ерекшеліктері де қарастырылған. Нақтырақ айтқанда, басқа адамдардың эмоционалдық өрісіне ене алу қабілетінің эмоционалды интеллектінің көріну қырларына негізделетіндігі зерттелінген. Таңдалынып алынған тақырыпқа байланысты жүргізілген психологиялық зерттеудің негізінде қолданылған әдістің авторы, мақсаты және де жалпы сипаттамасы келтірілген. Әрбір әдістің негізінде алынған мәліметтерге талдаулар жасалынып, қорытындылар ұсынылған. Зерттеу жұмысының негізінде алынған көрсеткіштер, сандық және сапалық тұрғыда талданып көрсетілген. Зерттеу жұмысының таңдамасы ретінде білім беру саласындағы басқарушылар алынған. Зерттеу негізінде алынған нәтижелер педагогикалық өрістегі басқарушыларға, теориялық және практикалық тұрғыда құнды болады. Нақтырақ айтқанда, зерттеу нәтижелерінің негізінде берілген ұсыныстар басқарушылардың эмпатия қабілетін арттыруға септігін тигізеді.

Кілт сөздер: басқару, педагогикалық өріс, эмпатия, білім беру жүйесі, эмоционалды интеллект.

К.О. Kaziyev¹, K.S. Igembaeva²

¹PhD, Acting Associate Professor of Khalel Dosmukhamedov Atyrau University
(Kazakhstan, Atyrau), e-mail: kazi_karas@mail.ru

²Karaganda University named after Academician E.A. Buketov,
(Kazakhstan, Karaganda), e-mail: igembaeva.k_1981@mail.ru

* Бізге дұрыс сілтеме жасаңыз:

Казиев К.О., Игембаева К.С. Эмпатия – педагогикалық өрістегі басқарушылардың маңызды сапасы ретінде // Ясауи университетінің хабаршысы. – 2022. – №2 (124). – Б. 143–154. <https://doi.org/10.47526/2022-2/2664-0686.12>

*Cite us correctly:

Kaziev K.O., Igembaeva K.S. Empatiia – pedagogikalyq oristegi basqarushylardyn manyzdy sapasy retinde [Empathy as an Important Quality of Managers in Pedagogical Sphere] // Iasau universitetinin habarshysy. – 2022. – №2 (124). – B. 143–154. <https://doi.org/10.47526/2022-2/2664-0686.12>

Empathy as an Important Quality of Managers in Pedagogical Sphere

Abstract. This article describes the features of the manager's emotional sphere. The quality of empathy has been studied as an important component of the emotional sphere. The article lists the names of the authors of theoretical and experimental studies on this topic. There are also explanations of the management process, the concept of empathy and the professional activities of a teacher. Managers of the teaching staff were selected as the study sample. The nature of teachers' empathy in the management system is analyzed. On the basis of the research method, the features of the emotional intelligence of the leaders of the pedagogical sphere are also studied. In particular, it has been studied that the ability to penetrate other people's emotional fields is based on visible aspects of emotional intelligence. The author, purpose and general description of the method used are given on the basis of psychological research on the chosen topic. Based on each method, the obtained data are analyzed and conclusions are drawn. The indicators obtained on the basis of the study are analyzed quantitatively and qualitatively. Managers in the field of education were selected as research papers. The results of the study will have theoretical and practical value for the leaders of the pedagogical sphere. In particular, recommendations based on the results of the study will help increase the empathy of managers.

Keywords: management, pedagogical sphere, empathy, education system, emotional intelligence.

К.О. Казиев¹, К.С. Игембаева²

¹*PhD, и.о. ассоциированного профессора Атырауского университета имени Х. Досмухамедова (Казахстан, г. Атырау), e-mail: kazi_karas@mail.ru*

²*преподаватель Карагандинского университета имени академика Е.А. Букетова (Казахстан, г. Караганда), e-mail: igembaeva.K_1981@mail.ru*

Эмпатия как важное качество менеджеров в педагогической сфере

Аннотация. В данной статье описаны особенности эмоциональной сферы менеджера. Качество эмпатии изучалось как важная составляющая эмоциональной сферы. В статье перечислены имена авторов теоретических и экспериментальных исследований по данной теме. Также есть разъяснения процесса управления, понятия эмпатии и профессиональной деятельности педагога. В качестве выборки исследования были выбраны менеджеры преподавательского состава. Анализируется природа эмпатии педагогов в системе управления. На основе метода исследования также изучаются особенности эмоционального интеллекта руководителей педагогической сферы. В частности, было изучено, что способность проникать в эмоциональные поля других людей основана на видимых аспектах эмоционального интеллекта. Приведены автор, цель и общее описание используемого метода на основе психологического исследования по выбранной теме. На основе каждого метода анализируются полученные данные и делаются выводы. Показатели, полученные на основе исследования, анализируются количественно и качественно. В качестве исследовательских работ были отобраны менеджеры в сфере образования. Результаты исследования будут иметь теоретическую и практическую ценность для руководителей педагогической сферы. В частности, рекомендации, основанные на результатах исследования, помогут повысить эмпатию руководителей.

Ключевые слова: менеджмент, педагогическая сфера, эмпатия, система образования, эмоциональный интеллект.

Кіріспе

Қазіргі уақытта Қазақстанның дүние жүзіндегі озық отыз елдің қатарына ену стратегиясын жүзеге асыру жағдайында отандық білім беру саласының мазмұны әлемдік білім кеңістігіне кіріктірілуі мақсатында жаңартылуда. «Білім беру жүйесін жоғары білікті кадрлармен қамтамасыз ету, білім беруді дамытудың мониторинг жүйесін жетілдіру, оның ішінде халықаралық талаптарды ескере отырып, ұлттық білім статистикасын құру, еліміздің бүгінгі қоғам талаптарына лайықты сапалы мамандарын даярлау» міндеттері Қазақстан Республикасында білім беруді дамытудың 2011–2020 жылдарға арналған мемлекеттік бағдарламасында атап өтілген. Ұлт жоспары «100 нақты қадам» бағдарламасының 76 және 77 қадамында «адам капиталының сапасын көтеру, оқыту стандарттарын жаңарту, жоғары оқу орнында білікті кадрларды даярлау, кейіннен бұл тәжірибені еліміздің басқа оқу орындарында тарату» бағыттары көрсетілген. Ал бұл болса, педагогтардың кәсіби ұтқырлығы мен өзінің кәсіби өсуін жүзеге асыруды, алдында тұрған міндеттерді жеке шеше алу іскерліктерін қалыптастыруды талап етеді [1].

Басқарушылардың эмоционалды тұрақтылығы мәселесі педагогикалық психологияның ең өзекті ғылыми-практикалық мәселелерінің бірі болып табылады. Себебі басқару өрісінде қызмет ететін тұлғаның өзін-өзі бақылауы, өзін-өзі реттеуі және күйзеліске төзімділігі, ең маңызды сапалар қатарына жатады. Педагогикалық өрістегі басқарушылардың сезімдерінің тұрақтылығы мен байлығы, оқу-тәрбиелеу процесінде кездесетін қиын сәттерге эмоционалды тұрғыда қарсы тұру, педагогикалық ұжымдағы мұғалімдердің сезімдерін түсіне алу тұлғаның тарапынан жоғары деңгейде болуды қажет етеді.

Басқарушының эмоционалды өрісінің тұтастығы, тереңдігі мен бірегейлілігі эмпатия көрінісін білдіреді. Педагогикалық менеджментке байланысты басқарушының эмпатия қабілеті эмоционалды интеллектінің ажырамас компоненті ретінде қарастырылады.

Пол Экман өзінің «Эмоция психологиясы» атты кітабында эмпатияның үш түрін бөліп көрсеткен: - танымдық – басқа адамдардың эмоционалды өрісін, сезімдерін саналы түрде түсіну; - эмоционалды – басқа адамның сезімдерін, өз бойымызда түйсіне алу.

Педагогикалық менеджмент тұрғысынан эмпатия қабілеті басқарушы үшін өз қызметкерлерінің сезімін түсіне отырып, басшы олардың эмоционалды жағдайын объективті бағалай алады, мәселелік жағдайларды талқылау үшін дұрыс үн мен уақытты таңдай алады, олардың қарым-қатынастарының эмоционалды қарқындылығын бақылай алады және реттей алады.

Эмпатиясы жоғары дамыған көшбасшы адамдарды түсінеді және ұжымдағы атмосфераны сезіне алады. Педагогикалық ұжымда қандай да бір мәселелік жағдай туындағанда жанашырлық таныту арқылы реттеу мүмкіндігін кеңірек таңдай алады. Жанжалдарды уақтылы шешеді, эмоционалды үйлесімділікті және әртүрлі адамдардың белгілі бір оқиғаларға реакциясын болжайды. Ол өз қызметкерлерінің мүмкіндіктерін, олардың эмоционалды түрде қатысуын және әртүрлі деңгейдегі тапсырмаларға дайындығын сезінеді. Эмпатикалық көшбасшылар эмоционалды түрде сезімтал, сондықтан олармен байланысу оңай. Бұл топтағы қолайлы атмосфераның негізі болуы мүмкін көшбасшының эмпатиясы немесе, әдетте, «көшбасшының харизмасы» деп аталады.

Эмоционалды «саңырау» басқарушылар бірқатар мәселелерге тап болу қаупі бар. Мысалы, қызмет бабындағы шамадан тыс шиеленіс, оған басшы жауап беруді қажет деп санамайды.

Төмен эмпатияға ие басшы өз бағыныштыларымен тек ресми қарым-қатынасты сақтай отырып, алшақ жүре алады, адамдарға сенуден қорқады, оларға қиын жұмыс тапсырмаларын тапсырады, осылайша өзін тұрақты уақыт қысымына түсіреді. Ол қол астындағылардың көңіл-күйіне, әлеуетіне қызықпауы мүмкін және оның орнын басатын мамандарды оқытпауы мүмкін.

Көбінесе эмоциялық интеллектінде эмпатияның жоқтығын білетін басқарушылар өздеріне келесідей сұрақ қояды: эмпатияны қалай дамытуға болады? Оны дамыту бойынша бірқатар ұсыныстар бар, біз ең тиімді ұсыныстардың кейбірін зерттеудің негізінде алынған нәтижелерге байланысты беруге тырысамыз.

Жұмыста немесе күнделікті жағдайда эмпатикалық адамды кездестірсеңіз, сізді тыңдап, түсінгендей әсер аласыз. Бір ерекшелігі, адамдар сіздің айтқаныңызды ұмыта алады, тіпті сіздің істегеніңізді ұмытады, бірақ олар сізбен қарым-қатынаста болған сезімдерді ұмыта алмайды. Оларды түсінетін, бағалайтын басшыға қызметкерлердің сенімі нық болуы ғажап емес.

Басқарушының эмпатиясының бір бөлігі қарамағындағылардың өміріне қызығушылық танытудан және оларды жақсырақ білуге құштарлықтан туындайды. Көбісі әл-ауқат пен жағдай туралы көптеген ресми сұрақтарды шешуге дайын көшбасшыларды кездестірген шығар, бірақ шынайы жанашырлық танытатын бастық өзінің бағыныштысының қандай жеке және кәсіби ұмтылыстары бар екеніне қатты қызығушылық танытады және оны тыңдайды.

Біздің эмоцияларымыз белгілі бір нейробиологиялық процестердің өнімі болып табылады. Американдық зерттеуші Роберт Сапольскийдің айтуынша, нейробиологиялық деңгейде басқа біреудің ауырсынуына жанашырлық адамның бас миының арнайы бөліктерінде пайда болады. Мидың эмпатияға жауапты аймақтары пайда болған ауырсынудың жеке бізге қаншалықты қатысты екенін көрсетпейтінін есте ұстаған жөн. «Мен сіздің ауырсынуыңызды менікі деп қабылдаймын» – ауыр нейробиологиялық негізі бар сөздер. Нақтырақ айтқанда, адамның бас миының эмпатияға жауап беретін арнайы бөліктері тұлғаның сезінетін эмоцияларын өзінікі және өзгенікі деп ажыратпайды, яғни кез келген эмпатиялық көрініс тұлғаның терең нейробиологиялық процестері арқылы жүзеге асады.

Басқару процесінде эмпатия қызметкерлер арасындағы қарым-қатынасты құрудың ең жақсы тәсілі және инновациялық мәселелерді шешудің катализаторы болып табылады. Басқарушы топ мүшелерінің көңіл-күйін, алаңдаушылығын және қажеттіліктерін неғұрлым жақсы түсінсе, соғұрлым олар қол жеткізе алатын нәтиже жақсы болады.

Тиімді басқару аз ғана нәрседен басталады, өзін және өзгелерді түсіну мен дұрыс бағалау өз уақытын дұрыс бөлу, уақытында және ұтымды шешімдер қабылдау, белсенді әрекет ету, күйзелістерге қарсы тұра білу, сөз салмағын қадағалау, дұрыс киіну, әдемі өмір сүру және т.б.

Озық басқарушы болу үшін бір адамның бойында көптеген қасиеттер болуы керек. Ол үшін басқарушы жоғары психологиялық мәдениетті меңгеруі қажет, бұл мәдениет адамның жалпы мәдениетінің бөлінбес бөлшегі болып табылады. Психологиялық мәдениет қажетті үш элементтен тұрады: өзін-өзі тану, басқа адамды тану, адамдармен қарым-қатынас жасай білу мен өз мінез-құлқын басқара білу [2].

Басқарушының өз эмоциясын басқара білуі, эмоционалдық өрісінің көріністерін шоғырландыра білу деңгейі, жағымсыз эмоциялардың басым болуы, ұжыммен қарым-қатынас орната білуге қандай да бір әсерін тигізеді. Басқарушылардың басқаларға, соның ішінде, өзінің қол астындағыларға көңіл бөліп қарауы, оның қалпы мен мәселелеріне, басқалардың жүріс-тұрысын эмпатиялы ойлауы мен қабылдауы, басқа адамға өзінің маңызды қызметкер екенін сезінуіне көмектеседі. Бұл сезім, эмпатияның көрінісі ретінде, адамның ашықтық атмосферасын, сенімділігін, сыйласымдылығын тудырады.

Басқару мәселесінің ежелгі грек философтарынан бастап, түркі ғұлама ойшылдарының еңбектерінде қарастырылғаны туралы, олардың құнды жазбаларындағы мемлекеттік басқарушының рөлі, ізгілікті басқару, басқарудың адамгершілік қағидалары жайлы ой-пікірлерін топтастыру, жіктеу мәселелері С.Қ. Қалиев, С.А. Ұзақбаева, А.Н. Көшербаева, Ұ.М. Әбдіғабарова және т.б. ғалымдар еңбектерінде көрініс алған.

Білім берудегі менеджменттің әдіснамалық негіздері, басқару теориясы алыс және жақын шетел ғалымдарының Ф. Роджерс, Т. Питерс, Ф.У. Тейлор, П.Ф. Друккер және т.б.;

ресейлік Ю.А. Конаржевский, А. Майоров, М.М. Поташник, Т.И. Шамова, С.Д. Якушева және т.б. еңбектерінде тереңнен қарастырылған [3].

Өз ойлары мен көзқарасына ғана сүйену, өктемдікке бейімделу, өз-өзіне деген сенімділіктің жоғары деңгейде болуы, жұмыскерлермен тұлға аралық қарым-қатынаста қажетті қашықтықты ұстану, басқалардың шығармашылық жетістіктерін бағаламау, өзі жеке шешім қабылдап, жұмыскерлердің әр жүріс-тұрысын бақылауға алу, қарым-қатынаста адамның жан-дүниесін түсінбеу қазіргі кездегі көптеген басқарушыларымызға тән ерекшеліктер.

Басқару ісін қазіргі кездегі нарықтық-экономикалық әрі дағдарыстық жағдайда тиімді жүргізе білу басқарушылардың психологиялық мәдениетімен тікелей байланысты болып табылады. Осыған орай, тұлғаның өзін-өзі тануы, басқа адамдарды түсіне білуі рефлексия көмегімен жүретін болса, басқа адамдармен қарым-қатынас жасай білу, ұйым ішіндегі тұлға аралық өзара қарым-қатынастарды жетілдіру басқарушының эмпатиялық қабілетінің және эмоционалдық интеллектісінің деңгейлерінің дамуымен тікелей байланысты.

Соның ішінде қазақстандық ғалымдар еңбектерінде педагогикалық менеджмент мәселесі ХХ ғасырдың 90-жылдарынан бастап соңғы жылдарда басым зерттеле бастады. Атап айтқанда, жалпы білім беретін мектептің педагогикалық үдерісін басқарудың теориясы мен практикасы (Т.О. Балықбаев, Т.М. Баймолдаев, Д.Н. Кулибаева, С.К. Исламгулова, К.Ж. Аганина, З.А. Исаева, Ж.Б. Умирбекова және т.б.); білім беру ұйымдары басшыларының даярлығын жетілдірудің теориялық-әдістемелік негіздері (А. Туксанбаев, Г.З. Адильгазинов және т.б.); білім беру ұйымдарын басқарудағы өзара әрекеттестік, сабақтастықтың ғылыми негіздері (Б. Сайлыбаев, А. Абишев және т.б.) мәселелері зерделенді [4].

Педагогикалық процесс оқу процесі мен тәрбиелеуді мақсат ретінде көздейді. Адам оқу барысында тек интеллектуалдық тәжірибе ғана емес, сонымен бірге, өнегелік, эстетикалық, т.б. тәжірибелердің түрін меңгереді. Е.А. Климовтың жіктеуі бойынша педагогтың кәсібі «адам – адам» типтегі мамандықтарға жатады. Оқытушының іс-әрекетінде мұғалім еңбегінің пәні болып келетін басқа адамға ықпал ете алу принципіалды болып келетіндігін көрсетеді. Басқаның тұлғасын қалыптастырып, дамыту мақсатында оған әсер ету – педагог іс-әрекетінің мақсаты болып табылады. Басқа іс-әрекет түрлері секілді педагогикалық іс-әрекеттің өз формасы мен мазмұны, мақсаты мен оған жету құралдары болады.

ХІХ ғасырдың бас кезеңінде мектепті басқарудағы ізгілікті бағыт теориясы классик педагогтар В. Сухомлинский, М. Макаренко, К. Ушинский, Н. Крупская және т.б. еңбектерінде тереңдетіліп, күні бүгінге дейін психолог, педагог ғалымдар зерттеулерінен түспей келеді. Отандық ғалымдар А.А. Бейсенбаева, С.Қ. Қалиев, Л.К. Керімов, Н.Д. Хмель және т.б. еңбектерінде білім беру саласындағы гуманизм, адамгершілік тәрбие беру мәселелері жетілдірілген болса, А. Жайтапова, Ә. Көшербаева, Ұ. Әбдіғапбарова, З. Садуақасова және т.б. ғалымдар зерттеулерінде білім беру саласындағы гуманды басқару, лидерлік харизма, басқарудағы адамгершілік қарым-қатынас мәселесі терең талданған [5].

Басқарудың ғылыми-практикалық және теориялық негізін өңдеуші және зерттеуші инициаторы Ф. Тейлор болған. Ф. Тейлор жұмыскерлерді іріктеу кезінде мамандыққа оқыту пәні ретінде жұмысқа алатын адамның тұлғалық ерекшеліктеріне көп көңіл бөлген. Ф. Тейлор нәтижеліліктің көзі ретінде – еңбекті таныған, ал еңбектің ғылыми ұйымы, еңбек процестерін іске асыруды ұйым өркендеуінің негізгі тәсілі деп айтқан.

Тиімді басқарушы – бұл, тек қана басқару күшімен қамтылған жетекші емес, сондай-ақ, педагогикалық ұжымда көшбасшы мәртебесіне ие, тек білім беру мекемесіндегі іс-әрекетке бағытталмай, оның ішінде барлық педагог ұжымымен жеке педагогтардың дамуымен қолдауға бағытталған басқарушы. Басқарушының билікке деген қатынасы, оның көшбасшылық мәртебесі, басқару стилінің бағыттылығы – бұның барлығы педагогикалық

өрістегі басқарушының индивидуалды-психологиялық ерекшеліктерін бейнелейді және педагогикалық кәсіби құзыреттілікті қалыптастырады [6].

Әр білім беру ұйымының жүйелерінде, әкімшіліктік буыны болады. Оған әр түрлі деңгейлі басқарушылар кіреді (директор, орынбасар, бөлімше жетекшілері). Басқарушы дегеніміз – ұжыммен жұмыс жасауда басқару функцияларымен оның іс-әрекетінің ұйымдастыруына жауапты адам. Сондай-ақ, басқарушы – үлкен жауапкершілікке бағынған адам.

Психологияда жүріс-тұрыстық бағыт бойынша, басқаруды көшбасшылыққа талпыныспен байланыстыруға болады. Көшбасшылыққа ұмтылу бұл көшбасшының демонстративті түрде көрсететін сыртқы жүріс-тұрысы [7].

Эмпатия (лат. *empathia*) – өзге адамдардың жан дүниесін түсіну мен жай-күйін ұғыну қабілеттілігі. Басқарушылық іс-әрекеттегі эмпатия – бұл басқарылатын жүйенің әрбір субъектісінің мінез-құлқы оның ішкі ұстанымы, оның көзқарасы бойынша, басқарушының жағдайын сезіну және соның бәрін оның мінез-құлқы мен әрекеттерінде ескеру қабілеті.

Эмоционалдық өрістің көрінісі ретінде эмпатия, проекция механизміне негізделген және басқа адамның моторлы, аффективті реакцияларына ұқсауға тырысуынан көрінеді: когнитивті эмпатия – интеллектуалды процестермен көрінеді (салыстыру, ұқсату және т.б.), предиктивті эмпатия – басқа адамның нақты жағдайдағы аффективті реакцияларын алдынала айта білу қабілеттілігі ретінде қарастырылады.

Басқару процесі әрқашан да тұлғаның немесе басқарушының бойынан арнайы сапалар мен қабілеттіліктердің жоғары деңгейде болуын талап етеді. Басқарушының білім деңгейі, тұлғалық ерекшеліктері, басқару стилі ұжымның психологиялық атмосферасына, еңбек өнімділігінің деңгейіне үлкен әсерін тигізеді.

Зерттеу әдістері

Педагогикалық процестегі басқарушылардың эмоционалдық ерекшеліктерін зерттеуге арналған жұмысымызға кәсіптік орта арнаулы білім беретін ұйымдардың, яғни колледждегі басқарушылар (колледж директорлары, директордың орынбасарлары: оқу ісі жөніндегі, тәрбие ісі бойынша, ғылым бойынша, директордың көмекшісі) қатысты. Басқарушыларды зерттеу жұмысымызға байланысты іріктеуде, басқарушылардың басқару ісімен айналысуының үш жылдан жоғары болуына және қол астындағы бағынушылардың он адамнан асуына көңіл бөлудің негізінде топтарды іріктеп алдық [8].

Эмпатия қабілетінің педагогикалық ұжымдағы басқарушылардың бойынан көріну деңгейін анықтау мақсатында сыналушыларға В. Бойконың «Эмпатиялық қабілеттіліктер деңгейін диагностикалау» әдістемесі және Н. Холлдың «Эмоционалдық интеллектінің деңгейін анықтау әдісі» қолдандық. В. Бойконың әдісі арқылы сыналушылардың бойындағы эмпатиялық қабілеттіліктердің деңгейін анықтау мақсаты қойылды. Нәтижелерді өңдеу барысында эмпатия қабілетінің көріну деңгейін сипаттайтын шкалалар арқылы қорытынды шығарылады:

- эмпатияның рационалдық каналы;
- эмпатияның эмоционалдық каналы;
- эмпатияның интуитивті каналы;
- эмпатияға әсер ететін бағыттар;
- эмпатияға ену қабілеті [9].

Ал Н. Холлдың әдісі арқылы эмоционалдық хабардарлық, өз эмоцияларын басқару, өзіндік мотивация және эмпатиямен басқа адамдардың эмоцияларын тану туралы ақпараттарды алуды көздедік.

Кәсіптік білім беретін орта арнаулы мекемелердің басқарушыларының іс-әрекетінде, біздің ойымызша, ерекше сапалардың біріне эмоционалдық интеллект жатады.

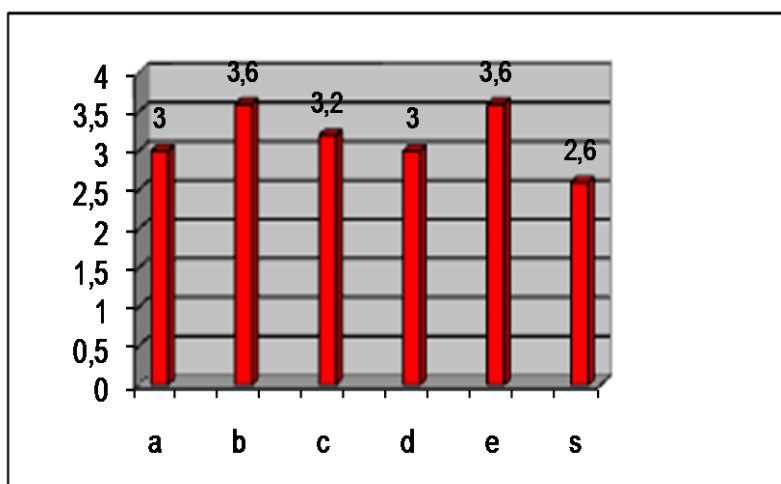
Эмоционалдық интеллект адамның бойынан, өзінің және басқалардың эмоционалдық өрісін танумен, эмоционалдық өрісті, қалыпты басқара алу ептілігін білдіреді.

Талдау мен нәтижелер

Әдіске байланысты эмоционалдық интеллект адамның бойынан бірнеше сапалар арқылы көрінеді, нақтырақ айтқанда, әдісте шкалалар арқылы сипатталады. «Эмоционалдық хабардарлық» шкаласы адамның эмоционалдық өрістің түрлері, адамның сезімдерінің түрлерін ажырата білумен сипатталады, нақтырақ айтқанда, эмоционалдық өріс туралы адамның ақпараттылығын білдіреді. «Өз эмоцияларын басқару» шкаласы адамның өзінің эмоционалдық өрісін, эмоционалдық күйі мен қалпын басқару қабілетін білдіреді. «Өзіндік мотивация» шкаласы адамның іс-әрекетінің жалпы сипатын, нақтырақ айтқанда қажеттілік-мотивациялық өрісінің ерекшеліктері туралы ақпарат береді және өзіндік мотивацияларды ырықты түрде басқару қабілетін сипаттайды. «Эмпатия» шкаласы адамның бойындағы басқалардың сезімдеріне ортақтасу қабілеттілігін сипаттайды. «Басқалардың эмоцияларын тану» шкаласы басқалардың бойындағы эмоцияның түрлерін нақты ажырата білу ептілігін және басқалардың эмоционалдық өрісіне әсер ете алу қабілеттілігін сипаттайды.

Осыған орай, сыналушылардың бойында эмоционалдық қатысу, көңіл-күйге ортақтасу мен эмпатияға кіру қабілеті орташадан сәл жоғары екендігі байқалады. Сыналушыларда эмпатияның интуитивтік каналы орташадан сәл ғана жоғары екендігі көрінеді (с-3,2), басқарушылардың серіктесі туралы мағлұматты болған жағдайда өзінің санадағы пайымдауларында жатқан тәжірибесіне сүйене отырып, онымен әрекет ету, оның жүріс-тұрысын көре білу қабілеттілігінің орташа байқалатындығы туралы айтуға болады. Эмпатияның көріну шкалаларына байланысты, қоршаған ортадағылармен эмоционалдық резонансқа, көңіл-күйімен ортақтасуға, эмоционалдық өрісіне кіре алу қабілеті (е-3,6) мен ашықтық, сенімділік, жақындықты туғызуға мүмкіндік беретін маңызды коммуникативтік қасиет эмпатияға кіру қабілеті (-3) орташадан сәл жоғары екендігі байқалады. Басқарушыларда басқа адамның жүріс-тұрысын көре білудегі интуитивтік қабілетімен эмпатияның рационалдық деңгейі (а-3, d-3) орташа екендігі көрінеді. Бұл жерден серіктесін интуитивтік және эмоционалдық бейнелеуге, спонтанды қызығушылықтың жоғары деңгейде байқалмауын аңғарамыз, сонымен қатар эмпатияға кедергі келтіруші жеке адамдық бағыттардың байқалуы аз болмасын эмпатияның қалған көрсеткіштерінен жалпы көрсеткішінің төмен болуына әсер етеді.

Эмпатияның интуитивтік компоненті бойынша басқарушылардың басқа адамның жүріс-тұрысын көре білудегі интуитивтік қабілеті орташа деңгейде көрінеді. Эмпатияға ықпал немесе кедергі келтіретін бағыттылықтар сыналушыларда орташа деңгейде көрінеді (d-3). Сыналушылардың бойында эмпатияға кіру қабілеті, эмпатияның басқа көрсеткіштерінен төмен көрінеді (е-3,6). Сонымен қатар, басқарушылардың бойында эмпатиядағы идентификация төмен деңгейде байқалады (s-2.6), сыналушыларда эмоциялардың икемділігі – өзгермелілігімен еліктеуге қабілеттіліктері, көңіл-күйге ортақтасу негізінде өзін серіктесінің орнына қоя білуі төмен екендігі байқалады. Қарым-қатынастың барысында, эмпатияға әсер ететін бағыттардың компоненті жеткілікті дәрежеде (b-3,6) көрінеді. Бұл компонент адамның бойында басқаның эмоционалдық-сезімдік өрісіне ортақтасуда, оның тұлғалық ерекшеліктерін, тәрбиесі мен менталитетін, әлеуметтік мәртебесі мен өмірлік тәжірибесін ескеру немесе негізге алу дегенді білдіреді. Сынаушыларда эмпатияның эмоционалдық каналы басқаларынан жоғары болуына сай эмоционалдық қатысумен көңіл-күйге ортақтасу жеткілікті дәрежеде көрінеді деуге болады. В. Бойконың әдісінің негізінде алынған басқарушылардың эмпатиялық қабілеттілік деңгейінің сандық көрсеткіштері төменде (1-сурет) көрсетілген.



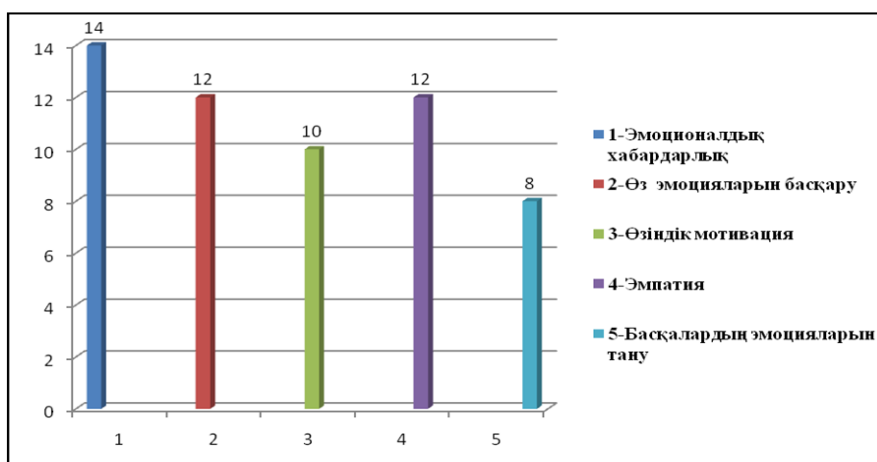
1-сурет – Эмпатиялық қабілеттілік деңгейінің көрсеткіші

Тақырыбымыздың мақсатына жетуде зерттеудің екінші кезеңінде жүргізілген басқарушылардың бойындағы эмоционалдық интеллектінің көрсеткіштеріне байланысты келесідей ақпараттар алдық. Сыналушылардың, яғни кәсіптік білім беретін мекемелердің басқарушыларының эмоционалдық интеллектісінің көрсеткіштерін әрбір шкала бойынша жеке сипаттап көрсетуге болады.

1. «Эмоционалдық хабардарлық» шкаласы бойынша, колледж басқарушыларының бойында 14 баллға, жоғары көрсеткішке тең болды. Бұл сыналушылардың бойындағы басқарушылардың және өзінің эмоционалдық өрісі, сезімдері мен күйлерін өте жақсы ажырата білетіндігін білдіреді. Сыналушылардың бойындағы бұл сапа, тікелей кәсіби іс-әрекеттерімен байланысты деуге болады. Нақтырақ айтқанда, біздің зерттеулерімізге қатысқан сыналушылардың, яғни басқарушылардың барлығы басқару ісімен кем дегенде 3 жыл қызмет атқарғандықтарымен және еңбек өтілінің кеңдігімен байланыстыруға болады. Себебі адамдарды басқару процесі, тікелей басқарушылардың эмоцияларын тану, ажырата білу және т.б. ерекшеліктерді қалыптастыра түседі. Осыған орай, колледж саласындағы басқарушылардың бойындағы эмоционалдық хабардарлықтың деңгейі жоғары екендігін көруге болады.

2. «Өз эмоцияларын басқару» шкаласы бойынша, колледж басқарушыларының бойында аталмыш сапа 12 баллға, яғни орташа көрсеткішке тең болды. Бұл колледж басқарушыларының бойындағы адамның өзінің эмоционалдық өрісін, эмоционалдық күйі мен қалпын басқару қабілетінің орташа деңгейде екендігін білдіреді. Бұл А-тобындағы сыналушылардың бойында, тікелей кәсіби іс-әрекеттің барысында әр түрлі сұрақтарды шешу кезінде туындайтын эмоционалдық реакциялардың түрлілігімен және туындайтын оқу-тәрбие процесіндегі мәселелік сұрақтарды шешудің барысындағы жағдайларға қатысты, басқарушылардың бойындағы өз эмоционалдық өрісін басқарудың орташа болуын сипаттайды.

3. «Өзіндік мотивация» шкаласы бойынша, колледж басқарушыларының бойында бұл сапа 10 баллға, яғни орташа көрсеткішке тең болды. Бұл колледж басқарушыларының бойындағы адамның іс-әрекетінің жалпы сипатын, нақтырақ айтқанда қажеттілік-мотивациялық өрісінің ерекшеліктері туралы ақпарат береді және өзіндік мотивацияларды ырықты түрде басқару қабілетінің орташа екендігін сипаттайды. Бұл колледж басқарушыларының бойында өзінің кәсіби іс-әрекетінің барысында, өз қажеттіліктерін, іс-әрекетті орындау сипатын басқара білу ептілігінің орташа екендігін білдіреді. Әдістің негізінде алынған нәтижелерді төменде (2-сурет) көрсетілген.



2-сурет – Сыналушылардың, яғни колледждің басқарушыларының эмоционалдық интеллектісінің көрсеткіштері

4. «Эмпатия» шкаласы бойынша колледж басқарушыларының бойында 12 баллға, яғни орташа көрсеткішке тең болды. Бұл шкала адамның бойындағы басқалардың сезімдеріне ортақтасу қабілеттілігін сипаттайды. Бұл сапаның басқарушылардың бойында, оқу-тәрбие процесінің субъектілерімен (суденттер, мұғалімдер, әріптестер) тұлғаралық қарым-қатынастың барысында басқалардың эмоционалдың күйлері мен сезімдерін түсіну, ортақтасудан айқын көрінеді. Ал бұл сапаның орташа деңгейде болуы, тікелей, оқу-тәрбие процесінде туындайтын күрделі мәселелік сұрақтарды шешудің барысында, басқарушының бойындағы туындайтын басқа да кернеулік сезімі, тез шешім қабылдаушылық және т.б. сапалармен байланысты болуы мүмкін.

5-«Басқалардың эмоцияларын тану» шкаласы бойынша, колледж басқарушыларының бойында 8 баллға, яғни орташа көрсеткішке тең болды. Бұл адамның бойында басқалардың бойындағы эмоцияның түрлерін нақты ажырата білу ептілігін және басқалардың эмоционалдық өрісіне әсер ете алу қабілеттілігінің орташа екендігін сипаттайды. Бұл колледж басқарушыларының бойында кәсіби сұрақтарды шешу, жүзеге асырудың барысында тікелей осы сапаның болуын қажет ететіндігімен байланыстыруға болады. Себебі, басқарушылар өз іс-әрекеттерінің барысында тікелей нәтижеге қол астындағы немесе ұжымдағы дұрыс қойылған басқару стилі мен әріптестер арқылы жететіндіктен, басқалардың эмоционалдық өрісіне, сезімдеріне тікелей немесе жанама түрде әсер етуді қажет етеді деуге болады.

Бұл әрбір шкала бойынша алынған көрсеткіштер сыналушылардың бойындағы әдістемеге сәйкес, эмоционалды интеллектінің парциальды деңгейлерін білдіреді. Ал бұл сыналушылардың эмоционалдық интеллектісінің интегративті деңгейі ретінде, яғни жалпы 56 баллға, орташа көрсеткішке тең болды.

Қорытынды

Қорыта келгенде, жоғарыда айтылған әрбір шкала эмоционалдық интеллектінің мазмұнын жан-жақты сипаттай отырып, колледж басқарушыларының бойында қанағаттандырылғы деңгейде, яғни орташа деуге болады. Себебі, эмоционалдық интеллектінің басқарушының бойында орташа деңгейде болуы, тікелей атқарылатын іс-әрекеттің сапасына, нәтижелілігіне әсер етеді. Эмоционалдық интеллект сыналушылардың бойынан сыртқы тітіркендіргіштерге деген шыдамдылықты, жағымды да, жағымсыз да эмоцияларды басқара білу қабілетін, басқалардың мәселелерін тыңдауда тыныштықты, жағымсыз эмоцияларға аса көңіл бөлмеуді, басқалардың эмоционалдық қажеттіліктеріне ерекше көңіл бөлуді білдіреді. Ал кәсіптік білім беретін орта арнаулы мекеменің оқу

процесін жүзеге асыратын, тікелей мұғалімдер немесе оқытушылар құрамы болғандықтан, педагогикалық ұжымда қалыптасатын әлеуметтік-психологиялық атмосфераның орнауына, сипатына тікелей басқарушының тұлғалық ерекшеліктері әсер етеді деуге болады. Ал ұжымда қалыптасатын жағымды психологиялық атмосфера, оның мүшелерін іс-әрекетті жетістікпен орындауға итермелейтін күш деуге болады. Ал бұл ерекшелік осы эмоционалдық интеллектінің бір сапасы ретінде колледж басқарушыларының бойында орташа көрсеткішке ие екендігін айқын көріп отырмыз.

Эмоционалдық өріс тұлғаның өмір іс-әрекеті барысындағы маңызды әрі күрделі құрылым. Тұлғаның эмоционалдық-сезімдік өрісі құндылық бағыттылықтарымен жекеленген эмпатияны құраушы қабілеттермен байланыста көрінеді [10].

Жүргізілген әдіске сәйкес басқарушылардың бойында жалпы эмпатия қабілетінің орташа деңгейде байқалатындығын анықтадық. Педагогикалық өрістегі басқарушылардың бойында, нақтырақ айтқанда кәсіптік білім беретін орта арнаулы білім беру ұйымдарының жетекшілерінің бойында басқаның эмоционалдық-сезімдік өрісіне ортақтаса алу қабілеті, қарым-қатынаста кездесетін эмоционалдық кедергілерді жеңе алу, өз эмоциялары мен сезімдерін жеткілікті дәрежеде басқара білу сапалары дамытуды немесе деңгейін көтеруді қажет етеді деуге болады.

Тұлғаның эмпатиялық қабілеті, оның атқаратын іс-әрекетінен, қоғамда немесе әлеуметтік ортада алатын орнынан байланыссыз, тұлғааралық қарым-қатынас процесінің өту барысына, оның тиімділігіне үлкен әсерін тигізеді. Осыған орай, эмпатия эмоционалдық өрістің ерекше түрі ретінде тек басқарушыларға ғана емес, іс-әрекеті «адам-адам» жүйесіне енетін барлық мамандық иелері мен барлық субъектілер үшін маңызды қасиет болып табылады.

Басқарушылардың бойында эмпатия қабілетін дамытуға байланысты бірқатар ұсыныстарды көрсетуге болады.

Біріншіден, эмпатияның негізі өзін-өзі тану екенін түсіну маңызды – эмоцияларымызды түсіну арқылы ғана біз оларды басқаларда «тануға» және бақылай аламыз. Эмпатияны дамыту үшін тұлға өзінің эмоцияларын, олардың қарқындылық деңгейін, әртүрлі, оң және теріс жағдайларда реакцияларды түсінуді үйренуі керек.

Екіншіден, әртүрлі жағдайларда адамдардың эмоционалдық тәжірибесі мен реакциясын бақылауға және түсінуге тырысу. Бірақ ең бастысы – басқалармен эмоционалды түрде «үйлестіруге» тырысу, олардың сезінетінін сезінуге тырысу. Бұл шынайы эмпатияның негізі – басқа адамдарға деген терең жанашырлық.

Үшіншіден, адамдардың вербалды емес қарым-қатынасын қадағалауды қалыптастыруға болады. Өйткені, эмоционалды реңктер көбінесе ауызша емес түрде беріледі.

Төртінші – эмоционалды тәжірибенің «палитрасын» кеңейту, яғни бізді эмоционалдық тәжірибемізді және демек, айналамыздағы адамдардың эмоционалдық тәжірибесін жақсы түсінуге үйрететін өнердің барлық түрлері.

Зерттеудің негізінде алынған нәтижелермен, соның негізінде жасалған қорытындылар педагогикалық процесте қызмет атқаратын басқару саласындағы басқарушыларға, тізбектік немесе жүйелік маркетингпен айналысушыларға қажет болады және көмегін тигізеді деген ойдамыз.

Педагогикалық өрістегі басқарушылардың эмпатия қабілеттіліктерін зерттеу жұмысын болашақта кең ауқымды сипатта жүзеге асыруды жоспарлап отырмыз. Нақтырақ айтқанда, басқарушылардың эмпатия қабілеттіліктерін тұлғаның басқару стильдерімен байланыстыра отырып, медициналық өрістің басқарушыларының ерекшеліктерімен салыстырмалы түрде зерттеу жұмысын жүргізуді ұйымдастыру жұмыстары жалғасын табуға.

ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ

1. Қазақстан Республикасы Президентінің «Ұлт жоспары – бес институционалдық реформаны жүзеге асыру жөніндегі 100 нақты қадам» бағдарламасы. – Астана, 2015, 20 мамыр. [Электронды ресурс]. URL: <http://adilet.zan.kz/kaz/docs/K1500000100>.
2. Сәкенова Е.Н. Педагогикалық басқарудың қызметтік нұсқаулығы // Білім беру мекемесі басшыларының анықтамалығы. – 2009. – №9. – Б. 110–112.
3. Жайтапова А.А., Садвакасова З.М., Кабдолданова Б.А. Менеджмент качества в организации образования. – Алматы, 2010. – 279 с.
4. Жақсылықова К.М. Мектеп басшысының тұлғалық қасиеттері және кәсіби құзырлығы // Қазақстан мектебі. – 2010. – №3. – Б.13–16.
5. Кузьмин И.А. Психотехнологии и эффективный менеджмент. – Москва: Наука, 1998. – 199 с.
6. Байжұманова Н.С. Кәсіби құзыреттіліктерді қалыптастыру ерекшеліктері // Қарағанды университетінің хабаршысы. Педагогика сериясы. – 2009. – № 2(54). – Б. 77–84.
7. Муканов М.М. Исследования когнитивной эмпатии и рефлексии у представителей традиционной культуры. – Алматы: Атамұра, 1976. – 187 с.
8. Орлов Е.В. Педагогика управления // Вестник высшей школы. – 2010. – №7. – С. 36–39.
9. Мельников В.М., Ямпольский Л.Т. Введение в экспериментальную психологию личности. – М.: Просвещение, 1985. – 320 с.
10. Nazira M., Natalya M., Galiya Z., Karas K., Gulbarshyn B. (2021). Professional pedagogical formation of the competence of the teacher-manager // Cypriot Journal of Educational Sciences, 16(5), 2698–2712. <https://doi.org/10.18844/cjes.v16i5.6359>

REFERENCES

1. Qazaqstan Respublikasy Prezidentinin «Ult josparı – bes institucionaldyq reformany juzege asyru jonindegi 100 naqty qadam» bagdarlamasy [Program of the President of the Republic of Kazakhstan «National plan – 100 concrete steps to implement five institutional reforms»]. – Astana, 2015, 20 мамыр. [Electronic resource]. URL: <http://adilet.zan.kz/kaz/docs/K1500000100>. [in Kazakh]
2. Sakenova E.N. Pedagogikalıyq basqarudyn qyzmettik nusqaulygy // Bilim беру mekemesi basshylarynyn anyqtamalygy [Job description of the pedagogical department]. – 2009. – №9. – B. 110–112. [in Kazakh]
3. Jaitapova A.A., Sadvakasova Z.M., Kabdoldanova B.A. Menedzhment kachestva v organizacii obrazovaniia [Quality management in the organization of education]. – Almaty, 2010. – 279 s. [in Russian]
4. Jaqsylıyqova K.M. Mektep basshysynyn tulgalıyq qasiетteri jane kasibi quzyrlygy [Personal qualities and professional competence of the head of the school] // Qazaqstan mektebi. – 2010. – №3. – B.13–16. [in Kazakh]
5. Kuzmin I.A. Psihotehnologi i effektivnyi menedjment. – Moskva: Nauka, 1998. – 199 s. [in Russian]
6. Baijumanova N.S. Kasibi quzyrettilikterdi qalyptastyru erekshelikteri // Qaragandy universitetinin habarshysy. Pedagogika seriiasy. – 2009. – № 2(54). – B. 77–84. [in Kazakh]
7. Mukanov M.M. Issledovaniia kognitivnoi empatii i refleksii u predstavitelei tradicionnoi kultury [Studies of cognitive empathy and reflection in representatives of traditional culture]. – Almaty: Atamıra, 1976. – 187 s. [in Russian]
8. Orlov E.V. Pedagogika upravleniia [Management pedagogy] // Vestnik vysshei shkoly. – 2010. – №7. – S. 36–39. [in Russian]

9. Melnikov V.M., Iampolski L.T. Vvedenie v eksperimentalnuiu psihologiiu lichnosti [Introduction to Experimental Personality Psychology]. – M.: Prosveshenie, 1985. – 320 c. [in Russian]
10. Nazira M., Natalya M., Galiya Z., Karas K., Gulbarshyn B. (2021). Professional pedagogical formation of the competence of the teacher-manager // Cypriot Journal of Educational Sciences, 16(5), 2698–2712. <https://doi.org/10.18844/cjes.v16i5.6359>