

МРНТИ 15.41.43

ТҰЛҒАНЫҢ БАСҚАРУ ПРОЦЕСІНДЕГІ ЭМОЦИЯЛЫ ЕРІКТІ СФЕРАСЫ

С.Т. Бапаева¹, А. Ғұмырзақ²

^{1,2} әлеуметтік ғылымдар магистры, ¹ аға оқытушы, ² оқытушы
^{1,2} Қазақ мемлекеттік қыздар педагогикалық университеті, Алматы
email: saya_bapaeva@mail.ru

Мақалада басқару үрдісіндегі тұлғаның ерікті-эмоциялы сферасының психологиялық ерекшеліктері теориялық тұрғыдан қарастырылған. Эмоциялы процестің адам қажеттіліктерін қанағаттандырудағы субъективті психологиялық күй ретінде талдай келе оның негізгі үш компонентіне сипаттама берген. Сонымен бірге тұлғаның эмоциялы өмірінің әрқилы көріністері: аффектілер, эмоциялар, сезімдер, көңіл-күй және стресс туралы мағлұмат берілген. Менеджменттегі басшының психологиялық денсаулығы және оның негізгі бағыттары, қуат көздері, салдары қарастырылған. Ерік – адамның ішкі және сыртқы кедергілерді жеңудегі мінез-құлқы мен іс-әрекетін саналы реттеушісі ретінде айшықталған. «Ерікті аумақ», «эмоциялы күй», «басшының денсаулығы» ұғымдарының мазмұны теориялық тұрғыдан нақтыланған. Тұлғаның басқару процесіндегі эмоциялық күйлерінің, ерікті аумағының психологиялық денсаулығына ықпалының психологиялық ерекшеліктері қарастырылған.

Түйін сөздер: психологиялық менеджмент, тұлға, ерік, эмоция, стресс, психологиялық денсаулық

Адам ақиқатты тану процесінде қоршаған әлемнің нысандары мен құбылыстарын әрқилы көзқараста қарастырады. Бірін көріп, ұнатады, қуанады, шаттанады, басқасынан көңіл күйі бұзылады, әлденеден қорқады. Осылайша, эмоциялар адамды тану үдерісінде ақиқаты субъективті бейнелеудің ерекше түрі ретінде айқындалады.

Басшы өзінің және қол астындағы адамдардың қолайсыз сәттерінде туындаған жағымсыз эмоцияларын, сәтсіздіктерін, қателескен кездерін талдай отырып, міндет-талаптарды орындауға дәл эмоциялардың ықпал еткенін түсіне білуі керек. Кейбір адамдар қатты қобалжығанынан іскер кездесуде сәтсіздіктерге бой алдырады, тағы біреулері қатты толқығаннан көпшіліктің алдында сөйлегенде кедергілер кездеседі.

Психологтар эмоцияларды адамның жағымды жағдайларды тікелей күйзелу түрінде маңызды да мәнді қажеттіліктерінің қанағаттандыруға бағытталған тәжірибелік іс-әрекеттің нәтижелері мен үдерістерін сипаттайтын субъективті психологиялық күйлердің ерекше тобы ретінде анықтайды [1; 36-37].

Ч.Дарвин эмоциялық процесстерді тірі ағзалардың өз қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін қажет болған қайсыбір жағдайлардың мәнін анықтауға ықпал ететін құрал ретінде эволюциялық дамудың барысында пайда болды деп пайымдаған болатын. Сондай-ақ, органикалық қажеттіліктерді қанағаттандырудан туындайтын ләззат пен сол қажеттіліктің арту себебінен, оларды жүзеге асыра алмаудағы қанағаттанғыссыздық тірі ағзалардағы эмоциялы күйзелістердің ең қарапайым, көне және кең таралған түрі деп білген [2; 81-83].

Эмоциялар ағзаның сырқы және ішкі орта өзгерістеріне ерекше реакциясы. Я.Рейковский оның негізінде **эмоциялы процестің негізгі үш құраушысын** көрсетеді [3; 82].

Бірінші құраушысы – ағзадағы әрекетке белсендіруші ауытқуларды анықтайтын эмоциялы қозу. Субъекті үшін маңызды оқиға орын алған барлық жағдайларда адамның психикалық, моторлы және вегетативті үдерістерінің жүру жылдамдығы мен қарқындылығы өзгере түседі, эмоциялы қозу орын алады (немесе ұлғаяды).

Дегенмен, кейбір жеке жағдайларға қатысты ондай оқиғалардың әсерінен қозу үдерісі керісінше төмендеуі де мүмкін. Ондай жағдай әр адамның сондай оқиғаларға реакциясының даралық ерекшеліктеріне байланысты болуы мүмкін.

Эмоциялардың екінші құраушысы эмоцияға қанық оқиғаның субъекті үшін жағымды не жағымсыз мәнінің болуына байланысты. Ол эмоциялардың мазмұнын анықтайды. Оқиға жағымды есебінен қабылданса, жағымды эмоция туындайды, ал ол жағымсыз деп қабылданса теріс эмоция пайда болады.

Эмоциялардың үшінші құраушысы субъекті үшін мәнді де маңызды, сондай-ақ эмоциялардың мазмұны немесе сапасы ретінде көрініс беруі мүмкін, оқиғаның түрлі сапалы ерекшеліктеріне байланысты. Осы құраушыға байланысты туындаған эмоциялы реакциялар

немесе мінез-құлықтың эмоциялаудан туындаған ерекше түрлері айрықша сипатта көрініс береді. Іс-әрекет процесінде пайда болған эмоциялық күйлер адамның тіршілік әрекетіндегі түрлі жағдайларды арттыруы немесе төмендетуі мүмкін. Біріншісі стеникалық болса, екіншісі астеникалық, яғни жағымды деп аталады [4; 70-71].

Аффектілер, сезімдер, эмоциялар, көңіл-күй және стресс адамның эмоциялы өмірінің әрқилы көріністері ретінде қарастырылады.

Аффект – қуаты зор қысқа мерзімдік эмоциялы реакция; оның қарқыны және эмоциялық қуаты қысқа мерзімді күйзеліс ретінде көрініс береді. Аффект адамның психикасын толықтай жаулап, шырғап алады, тұтастай ситуацияға қатысты реакциясын анықтайды.

Аффектіні талдауда қарсы пропорциядағы ынта және нәтиже күшінің ұқсастығын ескереді. Мінездің бірінші мотивациялы ынтасы қаншалықты қуатты болса, оны жүзеге асыруда барынша көп энергия жұмсалса, нәтижесінде алынған қорытындыда төмен болады. Аффектілер мінездің бір қалыпты жағдайда ұйымдасуын бұрмалайды. Сондай-ақ аффектілер ұзақ уақытта есте қуатты және тұрақты із қалдырады.

Эмоциялар аффектілермен салыстырғанда ұзақ мерзімді күй. Егер де аффектілер іс-әрекеттердің соңында пайда болып, жағдайды бағалаудың қорытынды нәтижесінің жиынтығын сипаттаса, эмоциялар әрекеттің алғашқы кезеңіне қарай өзгеріп, жалпы нәтижені болжайды.

Эмоция ситуацияның жалпыланған бағасы негізінде қарастырылады. Мәселен, қорқыныш эмоциясы қорғаныс эмоциясына керекті ақпарат болмағанда дамиды. Қорқыныштың жоғары деңгейде көрінуінен адамның жүйке –жүйесі шыдамай, өліп кетуі де мүмкін.

Адамның ертеде басынан өткізген қорқынышы жүре келе созылмалы қорқыныш сезіміне айналады екен. Мәселен, басшы жиналыс барысында қызметкерге қатаң ескерту беретін болса, бұл адам келесі жиналыс кезеңін естігенде оның бойын үрей басады екен. Бұл қорқыныш түрін «фобия» деп атайды.

Кейде эмоциялар сезімдермен ұқсас келеді. Алайда олар сезімдердің жүру процесінің формасы. Сондай-ақ, бір сезімге түрліше эмоциялар қызмет ете алады. Мысалы, адам махаббат сезімі кезінде, сүйікті жанын көргенде қуанады, ол адамның жолды кесіп өткенін көрсе қорқыныш сезімін кешіреді, оны өзге адам ренжітсе ашуланады.

Эмоциялар мен салыстырғанда едәуір тұрақты - психикалық күйді **Сезімдер** деп атаймыз. Сезімдердің нақты заттық сипаты болады. Қандай да объектілерге деген бір қалыпты қатынасты анықтайды. Бағыттылығына орай сезімдер: **адамгершілік-моральды**; **ақыл-ой** (таным процесстерімен байланысты сезімдер); **эстетикалық** (табиғат құбылыстары мен өнер туындыларын қабылдаудағы көркемдік сезімі); **практикалық** (адамның қимыл іс-әрекетімен байланысты сезімдер).

Қандай да бір затқа немесе жеке адамға деген тұрақты жағымды сезім түрін **құмарлық** деп атаймыз. **Құмарлық** – тек адамда кездесетін эмоциялардың күрделі ерекше түрі. Дәлірек айтқанда құмарлық – іс-әрекет немесе қандай да бір заттың нақты түрінің айналасында шоғырланған эмоциялар мен мотивтер және сезімдердің қоспасы.

Құмарлық адамды алға қойған мақсатына орай әрекеттендіреді. Бұл сезім жалпы дамға жағымды ықпал етуі де мүмкін немесе ол адамды мүлде жойып жіберуі де мүмкін [4; 115-116бб].

Жалпы адамзат бойында қалыпты және тұрақтылығы әлсіз кездесетін сезімдер түрін **көңіл күй** деп атайды. Көңіл күй адамның мінезін көрсететін ең эмоциялы ұзақ мерзімді жағдай. Психологтар жұмыс өнімділігіне жоғары дәрежеде әсер ететін жағдайды анықтауды жөн көреді, осы орайда басшының білімділігі мен біліктілігін, уақытты тиімді пайдалануын, жұмыс барысында энергиясын жұмысауын анықтайды. Сонда психологтардың байқағаны еңбектің тиімді болуы үшін басшының жұмысаған уақыты және энергиясымен қатар ұжымның жағымды ахуалы да басты рөлде болады екен. Егер ұжымдағылар достарының сәтсіздіктері мен жетістіктеріне, ұжымның қызмет етудегі тиімділігі үшін жанашырлық білдірсе, өзге қызметкерлер де олардың қатарына қосыла алады екен. Ал кәсіпкер қаншалықты әлсіз болса, оның жетістіктері соншалықты еңбек ұжымына, ол жердегі әлеуметтік-психологиялық жағдайға байланысты болады. М.И.Станкиннің жүргізген зерттеулер [5] нәтижесін төмендегідей көрсетуге болады: оптимизм (белсенділік), энтузиазм (құлшыныс), еңбекке деген үйреншіктік басшыдан емес еңбек ұжымына байланысты болады екен. Мұндай кезде басшының қызметін күрделендіреді, яғни бір ғана жұмысшының жағымды эмоциясын ояту мүмкін, ал ұжымның жағымды ахуалын қалыптастыру ол күрделірек.

Жаксы басшылар көңіл күйдің күйзеліске түсуі өзіне байланысты екендігін түсінеді, яғни субъективті факторларға: оның кезекті жиналыстарға қатынасы, өз өзіне сенімді болуы тәуелді екенін түсінеді, сондықтан мұндай басшылар өздеріне жоғары талап қояды. Қызметтегі эмоциялар басшылардың оптимизімінің нәтижесі [5; 45-46].

М.И.Станкин [6; 406] ұжымдық сезімдеріне әсер ететін, жағымды көңіл-күй тудыратын еңбек процесі және күнделікті жұмысқа деген қызығушылықты арттыраты бірнеше тәсілдерді сипаттайды.

1) берілген тапсырманы орындау барысында кездескен қиындықтарды жеңуге керекті жүйке импульстері санының уақыт бірлігіне ұлғаюы;

2) Орындаушылардың теориялық түсініктерді талап ететін деректерге кездесуі;

3) белгісіз себептермен, анықталмаған құбылыстарға кездескенде қызығушылық оянады;

4) берілген тапсырманы орындағаннан кейін бөлімде бағалануы;

5) аса маңызды тапсырмаларды орындау барысында теориялық білімдерді қоса қолдануы;

6) күрделі тапсырманы орындағаннан кейін келесі тапсырмаларды орындауға деген құлшынысының артуы. Бұл тәсілдер персоналдың өз ісіне деген қанағаттануын ұлғайтумен қатар еңбектің өнімділігі мен сапасын арттырады.

Жалпы адам көңіл-күйіндегі – сезім мен эмоцияны ақыл-ой мен сана билейді. Сана психика дамуының жоғарғы сатысы. Кез келген психикалық процесті адам санасының жемісі дейміз. Сол себепті эмоция мен сезім де сана арқылы реттеліп отырады [6; 476].

Бүгінгі күндегі аффектінің ең танымал түрі **стресс** деп аталады. Стресс адамның жүйке жүйесіне шектен тыс эмоциялы артық күш түскен кезде пайда болатын қуатты, күшті және ұзақ мерзімді психологиялық жағдай. Стресс сезімі жиілеп ұзақ уақытқа созылса, адамның денсаулығы әлсірейді, психологиялық жағдайы нашарлайды. Олар жүрек және асқазан, ішек аурулары басқа да, іш құрылыс ауруларының асқынуына әкеледі. Ғылыми мәліметтерге сүйенсек, стресстің әсерінен адамның өліп кетуі де мүмкін және бүгінгі күнде бұл статистикада көрсетілген. Стресстің сипаттамасында стресс (қысым) және дистресс (қайғы) деген ұғымдар қолданылады. Дистрестік күй адамның күш-қуатын әлсіретіп, ақыл-ойн төмендетеді, адамның жалпы жағымды көңіл-күйін өшіреді. Стрестік жағдайды жеңу үшін адам өз бойындағы ерік-жігерін, ұстамдылық пен табандылығын күшейту керек.

Стресстің пайда болуына әсер ететін оқиға, хабар немесе дерек стрессор деп аталады. Сондай-ақ, қандайда бір жағдайдың стресске айналуы, сол жағдайдың туындауына емес, тұлғаның қабылдауына және оның тәжірибиесіне де байланысты.

Адамның эндокринді жүйесінің өзгерістерінде физиологиялық тұрғыда байқалатын эмоциялы қысым стресс факторларының бірі болып табылады. Мәселен, клиникадағы зерттеулер бойынша үнемі жүйке қысымында жүретін адамдарға жұқпалы аурулардан айығу процесі ұзаққа созылады екен. Мұндай жағдайда бұл адамдарға арнайы психологтың көмегі қажет екен.

Психикалық стресстің сипаттамалары:

1) стресс ағзаның күйі ретінде, оның ортамен өзара байланысын болжайды;

2) стресс – қалыпты мотивациялық күйге қарағанда едәуір үлкен қысым тудыратын жағдай.

3) стресс қалыпты бейімделу реакциясы жетіспегенде пайда болатын құбылыс [7; 83-84].

Осындай эмоциялық күйлер басқару процесінің негізгі үзбелісі басшының психологиялық денсаулығына ықпал етпей қоймайды. Менеджмент пен басшының психологиялық денсаулығы бір-біріне өзара ықпал ететін екі жақты процесс. Басшы денсаулығы физикалық денсаулықтың, рухани қуат көздері, әдеп ережелеріне сәйкестелген мінез, *психологиялық денсаулық* сияқты төрт құрылымнан тұзіледі.

Басшы денсаулығының психологиялық моделінің құраушылары: *Денсаулық үшін тәуекел факторлары:* бәсеке және дау-дамай, мөлшерден тыс еңбекқорлық; дене күшінің жеткіліксіздігі, дұрыс тамақтанбау және артық салмақ, шылым шегу және ішімдікке әуес болу, шаршау, қысым, стресс, басшының жалғыздығы; *Қуат көздері:* тәнінің саулығы; дұрыс тамақтану және салмақты қадағалау, отбасы мен жақтастарының түсіністігі, стрессті басқару дағдылары, қызметте және өмірде тепе-теңдікті сақтауға тырысу; *Соның салдарынан орын алуы мүмкін жағдайлар:* жүрек тамыр жүйесінің аурулары; инфаркт және инсульт сияқты сырқаттарға

душар болу; депрессияға ұшырау; қан қысымының жоғары болуы; психиканың түрлі бұзылыстарына ұшырау [8; 91-92].

Менеджердің немесе басшының психологиялық денсаулығы бүгінгі күнде жаһандану мен нарықтың күрделілігінен туындаған аса маңызды мәселеге айналуда. Бұл адамның шындыққа шыдай алу, өзгерістерге бейімделуі, нақты шешім қабылдай алу қабілеті. Басшы денсаулығының жақсы немесе жаман болуы ұйымның жұмыс нәтижелеріне, қызметкерлермен қарым-қатынасына, кездескен қиындықтар барысында өз ойларымен, мәселелерін бөлісу мүмкіндіктеріне әсер етеді.

Басшылар өз денсаулығына кері әсерін беретін негізгі факторларға басты назар аудару керек. Оның ішінде шектен тыс еңбекшілдік, дене жеткелмесінің жеткіліксіздігінен басқа депрессия мен тынымсыздық ерекше орын алады. Депрессия стресс нәтижесінен туындайтын ең танымал реакция. Бұл ұғым сарй уайымның негізінде күшейеді, ал мазасыздық қауып-қатер немесе себепсіз жағдайында туындайтын қорқынышпен тікелей байланысты реакция [9; 171-172].

Қызметтегі стресс пен қысымның пайда болуының бірнеше себебі бар. Мәселен, жұмыстағы жүктеменің шектен тыс болуын айтуға болады. Берілген тапсырманы тапсыру мерзімі кешіктірілсе, немесе берілген тапсырма қате орындалса адам бойындағы стресс арта түседі. Стресстің туындауына ұзақ мерзімді іс-сапарларда әсер ететіні анықталды. Іс сапарларға байланысты тәуекел факторлардың әсер етуін зерттеуде олардың алдандағы және одан кейінгі қажеттіліктер мен іс-шараларға да назар аударылды. Тұлға аралық қарым-қатынас, қаржылы және материалды қорларға деген екі жақты жауапкершілік те стресстің бастауы болып табылады. Сондай-ақ тұлға аралық сенімнің деңгейі де аса маңызды рөл атқарады. Тұлғаралық сенім төмен болған жағдайда немесе мұндай сенім мүлде болмаса қызметтегі өзара қатынастар нашарлап, психологиялық қысымның күшейуіне әкеледі [10; 241].

Психологтар менеджер немесе басшылардың психологиялық денсаулығын жақсартудың бірнеше жолдарын ұсынды. Оның ішінде адамның *өзін-өзі құрметтеуі, түсінуі, уақытын жоспарлап, басқара алуы* аса маңызды орын иеленуде.

Стрессті жеңудің ең басты жолы ол адамның өзін-өзі түснелуімен тікелей байланысты. Кез-келген басшы табиғатынан ерекше қабілеттер мен дарынға ие болары анық. Олар өз-өзін құрметтей отырып психикалық дені сау басы тұлғасын құруға қабілетті болуы керек [11; 56-57].

Қысым мен стресстің бастаулары (Авторлардың құрастыруымен)

Қызметтегі	Ұйымдағы проблемалар	Қызметтегі өзара қатынастар	«Үй-жұмыс» ситуациясынан туындаған стрестер
Түрлі деңгейдегі дағдарыстар мен сәтсіздіктер	Қызметкердің себепсіз жұмысқа келмей қалуы	Өзіннің қол астындағы адамдармен немесе қызметтестерімен арасында туындаған түрлі дау-дамайлар	Тұрмыс тіршіліктің жайсыздығы
Жұмыста артық жүктеменің берілуі	Мамандар жиі ауысып отыруы		Отбасында туындаған қиыншылықтар
Уақыттың жетіспеушілігі	Ұзақ мерзімді нашар ұнамсыз жұмыс	Жұмысты бөліп атқарудағы қиыншылықтар	Жеке басының қайғылары
Адамдар үшін жауапты болу		Мансаптың жүзеге аспауы, мақсаттардың орындалмауы	Өмірдегі дағдарыстар
Іс-сапарлар			

Адамның көңіл күйінің кейпін білдіретін жайттың бірі психологияда **фрустрация** деп аталады. «Фрустрация» латыншадан аударғанда — *көңіл күйдің бұзылуы, межелі істің жүзеге аспай қалуы* дегенді білдіреді. Жоспарланған ісі мен мүдделі мақсаты түрлі себептер мен кедергілерге ұшырап, қажеттіліктерінің қанағаттандырылуына кедергі келтіретін күтпеген келеңсіз жағдайларға кездескенде, адам оған ренжиді, көңілі құлазып, бойын ашу-ыза кернейді, қайғырып, күйзеледі, яғни фрустрация, қысым, мазасыздық ретінде күйзелді. Қанағаттанбаушылық сезіммен жан дүниесі қиналады. Мұның бәрі фрустрацияның психологиялық стресстің өзіндік бір қыры екендігін көрсетеді. Ол да стресске жақын жақын күй.

Адамның сезімі мен эмоциясы жағымсыз күйге ұшырайды. Фрустрациялық жағдайдағы көңіл күй өшпенділік, реніш пен қаһар тудырады [12; 63].

Стресс табиғаты бойынша **эмоциялы** және **акпаратты** деп бөлінеді. Егер эмоциялы стресс физиологиялық және эмоциялы ауыртпалықтарға байланысты болса, акпаратты стресс – акпараттың әрқилы ағымдарын жеңе алмауымен байланысты [13; 156].

Стресс – адам үшін қалыпты құбылыс болып табылады. Селье стрестен құтылудың амалы өлім ғана деп тұжырымдаған.

Кейбір жағдайларда стресс адамның еңбекқорлығына жағымды ықпал етуі мүмкін. Мәселен, шығармашылық іс-әрекеттің кейбір жағдайларында, спортта тұлға іс-әрекетпен қосарлана жүретін және: сергектіктен қуанышқа дейінгі ерекше түйсіктерді тудыратын эмоциялы стресті кешіреді [14].

Стрестің бірнеше жағымсыз салдары бар:

1) жалғыз бір ұйғарымға ғана ден қойып, көңіл тоқтату. Стресс адамның бірнеше ұйғарымдардың ішінен бірін таңдау әрекетін қиындатып, мінез-құлқы мен ойлауына салмақ түсіреді;

2) қарсылас ретінде адамның қабылдауы, оның мүмкіндіктері сынды сапаларының қарапайымдалуы. Стресс адамның әлемнің ақ-қарасын тануда санасын билеп, оның орынды жауап беру қабілетінен айрады;

3) шамадан тыс, қажу, шаршау;

4) уақыт ағымының шектеулі болып, болашаққа бағытталған жіті көңілдің бөлінбеуі – стресс жағдайында адамның зейіні көп жағдайда тек ең қауіпті жағдаятқа ғана шоғырланады. Ол жағдаяттың жағымды шешімі табылу сәтіне дейін адамды болашақтың мақсат-міндеті еш қызығушылығын тудырмайды;

5) қабылдаған шешімдерінің салдарына жауапкершіліктің төмендеуі, адамның өзі жасаған әрекеттерінің нәтижелеріне, олардың жағымсыз сипатына қарсыласының әрекеттері немесе өзге сыртқы жағдай себепкер деп есептеуі, дұрыс болмаған шешім үшін өзінің ағаттығын мойындай алмауы.

6) стресс адамның мінез-құлқына да жағымсыз ықпал етуі мүмкін, мәселен, адамның сөйлеу қабілеті де бірашма өзгерістерге ұшырайды. Демек, стресс адамның ым-ишарсының да өзгеруіне ұласады. Стресс жағдайына тап болған адамның физикалық қалпы да өзгерістерге ұшырап, денесі қысылып, құрысады.

Г.Селье стресті процесс ретінде қарастырып келе, оның төмендегідей кезеңдерін атап өтеді:

1) мазасыздық кезеңі: әсерге тікелей реакция;

2) резистенттілік кезеңі: жоғары дәрежеде оңтайлы бейімделу;

3) қажу кезеңі: бейімделу барысының бұзылуы;

Сонымен бірге стресс атқарған іс-әрекеттің тиімділігіне әрдайым кері ықпал ете бермейді. Олай болмаған жағдайда қиын-қыстау кезеңдерде туындайтын түрлі қиыншылықтарды жеңуде адамсыз өзін қауқарсыз сезіп, еңсеру мүмкін емес болмас еді.

Ерік – адамның кездескен қиындықтарды жеңумен байланысты мінезі мен іс-әрекетін реттеуші күш.

Ерік адамның түрлі психикалық процесстерде және іс-әрекетінде өзін-өзі басқару қабілеті. Адам өз еркінің арқасында алдын-ала жоспарланған бағыт бойынша және алдын-ала ойластырылған күш негізінде, сондай-ақ психикалық іс-әрекетін ұйымдастыра алу қабілетін бағыттап алады. Еріктің негізінде эмоциялардың сыртқы көрінісін реттеуге болады.

Ерік адамның белсенділігін күшейтеді немесе әлсіретеді, қиын кезеңдердің талаптары мен міндеттеріне немесе қандайда әлеуметтік топтың арнайы өзіндік талаптарына сәйкес психикалық іс-әрекетін ұйымдастырады.

С.Ю.Головин еріктің мынадай негізгі қызметтерін көрсетеді:

1) мотивтер мен мақсаттарды іріктеу;

2) әрекеттердің мотивациясы жетіспегенде немесе асып кеткенде сол әрекеттерге деген ынтаны реттеу;

3) психикалық процесстерді адамның орындайтын іс-әрекеттерінің жүйесіне қарай ұйымдастыруы;

4) алдына қойған мақсатқа жетуде кездесетін кедергілерді жеңуде дене және психикалық жағдайдың ынталандырылуы.

Еріктің туындауы үшін қандай да кедергілер қажет. Ерік мақсатқа жету барысында кездесетін кедергілер пайда болғанда нақты көрініс береді. Қызмет барысында кездесетін уақыт, кеңістік, адамдардың қарама-қарсылықтары т.б. – **сыртқы кедергілер** деп атаймыз. Адам бойындағы қатынастар мен ұстанымдар, шаршау, ауыр күйлер және т.б. – **ішкі кедергілер** деп атаймыз. Осы аталған кедергілер түгелдей санада бейнеленіп, кедергілерді женудің қажеттілігін құрайтын екінші күшті тудырады [15; 152].

Ерікті күштер:

1) әрекеттердің жеткілікті эмоциясы болмағанда оларға деген жетіспеген ниеттің орнын толтыруда;

2) мотивтерді, мақсаттарды әрекеттердің түрлерін іріктегенде, олардың шиеленісіне;

3) ішкі және сыртқы әрекеттер мен психикалық процестерді ырықты реттеуде қажет;

Ерік эмоциялы процестермен және танымдық мотивтермен тығыз байланысты. Осы орайда адамның әрекеттерін **ырықты және ырықсыз әрекеттер** деп екіге бөлеміз.

Сезілмеген ниеттердің пайда болуынан немесе санасыз, еркінен тыс пайда болған әрекеттерді - **ырықсыз әрекеттер** деп атаймыз. Дәлірек айтқанда оларды нақты жоспарламайды, кез-келген уақытта көрініс беретін әрекет түрі. Адамның аффект жағдайында туындайтын (ашулану, таң қалу, қорқыныш) күйлері ырықсыз әрекет бола алады.

Ал, қандайда бір әрекетті орындау барысында алдын-ала мақсат қойып, оның орындалу барысын жоспарлай отырып жүзеге асыратын әрекет түрін - **ырықты әрекеттер** деп атаймыз. Мұндай жағдайда ерік адамның өз-өзіне сенімді күші ретінде орындалады.

Адамның сыртқы және ішкі әлемінде кездесетін қиыншылықтар мен күрделілігіне байланысты ерікті 3 ке бөліп қарастыруға болады.

1) қалаған арман-тілегі орындалатын жеңіл ортада ерікті қажет етпейді;

2) түрлі кедергілер кездесетін қиын орталарда ерікті қуат, ұстамдылық пен шыдамдылық қажет, алайда адамның өз күшіне, сенімді болып іштей тыныш болуына орай ерікті жағдайға юайланысты пайдаланады (адамның қарпайым ішкі әлемі);

3) жеңіл сыртқы орта мен адамның ауыр ішкі ортасында өзара қарама қайшылық ерікті қуат қажет болады. Адамда күрделі қажеттіліктер мен мақсаттардың өзара күресі туындайды, адам өз бетінше шешім қабылдауда қиналады [16; 361-363].

Денсаулық қызықты жұмыс, бақытты отбасы, материалды қамтамасыз етілген, белсенді де әрекетшіл өмір, махаббат сияқты менеджерлердің өмірлік құндылықтарына өзара байланысты. Менеджерлердің кәсіби іс-әрекетінде мөлшерден артық жүктеме, жұмыстағы эмоциялық қысым, орындайтын іс-әрекеттің күрделілігі, уақыттың жетіспеушілігі, сондай-ақ кәсіби іс-әрекетті орындауда зейіннің аландауы сынды көптеген факторлардың ыөпалына түседі. Менеджерлердің кәсіби іс-әрекетінің құрылымындағы денсаулығы, оларға кәсіби жолдарының барлық кезеңдерін аздаған шығынмен өтуге мүмкіндік беретін және іс-әрекеттің тиімділігі мен сенімділігін қамтамасыз ететін стратегиялық ресурс ретінде қызмет ететіндіктен басшы денсаулығының жай-күйі мене жұмыс барысында туындап отыратын стресспен күрес сияқты дүниелерге ерекше назар аударған жөн.

Пайдаланылған әдебиеттер

1. Большаков А.С. Менеджмент: стратегия успеха. СПб., 2001.
2. Психология управления: под.ред. Райгородского Д.Я. Самара: Бахрах.- М., 2006.
3. Самыгин С.И., Столяренко Л.Д. Психология управления. Ростов на Дону: Феникс, 1997.
4. Чередниченко И.П., Тельных Н.В. Психология управления. Ростов на Дону: Феникс, 1997.
5. Шарухин А.П. Психология менеджмента. СПб.: Речь, 2005.
6. Никифоров Г.С., Сливкин Ю.Н. Психология менеджмента. Вестник ЛГУ, 1991. Сер. 6, Вып. 2.
7. Свенцицкий А.Д. Социальная психология управления. Л.1986.
8. Статт Дэвид. Психология и менеджмент. М., 2003.
9. Шепель В.М. Управленческая психология. – М., 1993.
10. Чалдини Роберт. Психология влияния. СПб., 2018.
11. Экман П. Психология эмоций. СПб., 2017.

- 12 Власов П.К. Психология организаций. Проектирование на этапе замысла. М., 2017.
- 13 Сапольски Роберт. Психология стресса. М., 2018.
- 14 Dianne Hales, Julia Hales. Personal Stress Management: Surviving to Thriving. Cengage Learning, 2016.
- 15 Brian Luke Seaward. Essentials of Managing Stress. Jones & Bartlett Publishers, 2016.
- 16 David D. Chen. Stress Management and Prevention: Applications to Daily Life. Routledge, 2016.

ЭМОЦИОНАЛЬНО-ВОЛЕВАЯ СФЕРА ЛИЧНОСТИ В ПРОЦЕССЕ УПРАВЛЕНИЯ

С.Т. Бапаева¹, А. Гумырзак²

^{1,2} магистр социальных наук, ¹ст. преподаватель, ²преподаватель,
^{1,2} Казахский государственный женский педагогический университет, Алматы
email: saya_bapaeva@mail.ru

В статье рассмотрены теоретические основы психологических особенностей эмоционально-волевой сферы личности в процессе управления. Авторы, рассматривая эмоцию как субъективное переживание удовлетворения потребностей человека, описали ее три основных компонента. Вместе с тем даны сведения о различных явлениях эмоциональной жизни человека, аффектах, эмоциях, чувствах, настроении и стрессе. Рассмотрены психологическое здоровье руководителя организации образования, его основные направления, источники энергии, последствия, а также воля как сознательный регулятор поведения и деятельности в преодолении внутренних и внешних конфликтов.

Ключевые слова: психологический менеджмент, личность, воля, эмоции, стресс, психологическое здоровье

THE EMOTIONAL-VOLITIONAL SPHERE OF PERSONALITY IN THE MANAGEMENT PROCESS

S.T. Bapaeva¹, A. Gumyrzak²

^{1,2} Master of Social Sciences, ¹ Senior Lecturer, ² teacher
^{1,2} Kazakh State Women's Teacher Training University, Almaty, Kazakhstan
email: saya_bapaeva@mail.ru

The article discusses the theoretical foundations of the psychological characteristics of the emotional-volitional sphere of the individual in the management process. The authors, considering emotion as a subjective experience of satisfying a person's needs, described its three main components. At the same time, information is given on various phenomena of a person's emotional life, on affects, emotions, feelings, attitude and stress. The psychological health of the leader, his main directions, energy sources, consequences, will, as a conscious regulator of behavior and activities in overcoming internal and external conflicts are considered.

Key words: psychological management, personality, will, emotions, stress, psychological health

Редакцияға 16.11.2018 қабылданды.

ӨНЕР ЖӘНЕ МӘДЕНИЕТ

ИСКУССТВО И КУЛЬТУРА

ART AND CULTURE