

# ҰЙЫМДЫҚ МІНЕЗ-ҚҰЛЫҚ НЕГІЗДЕРІ

Эмоциялар





### Дәрістің мақсаты:

1. Эмоциялар мен көңіл күйді бір-бірінен ажырату;
2. Эмоциялардың түрлерін ажырату;
3. Эмоциялар мен көңіл күйдің көздерін анықтау.

### Эмоция мен көңіл күй дегендеріміз не?

Жұмыс орнындағы эмоциялар мен көңіл күйдің рөлін талдау үшін бізге өзара тығыз байланысқан үш термин қажет, олар: аффект, эмоция және көңіл күй. Эмоция – өзінің ішіне аффект мен көңіл күйді қосатын сезімдердің кең спектрін қамтитын жалпы термин. Аффект – бұл белгілі бір оқиға, құбылыс, үдеріс нәтижесінде туындаған біреуге немесе белгілі бір нәрсеге бағытталған күшті қысқа мерзімді сезім. Көңіл күй әлбетте аффектіден гөрі әлдеқайда түсініксіздеу ұғым, сонымен қатар, ол белгісіз себептің нәтижесінде туындап, ынталандырушы ретінде ғана әрекет етеді. Аффект, эмоциялар мен көңіл күй арасындағы қарым-қатынас төмендегі кестеде көрсетілген.

Эмоция адамдар сезетін сезімдердің кең спектрі ретінде анықталады.	
Көңіл күй немесе аффективті мінез-құлық түрінде білдіріледі.	
<b>Көңіл күй:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>-себебі көбінесе белгісіз;</li><li>-ұзақ уақытқа созылуы мүмкін;</li><li>-оң немесе теріс болуы мүмкін;</li><li>-әдетте адамның әрекеттерінде айқын көрінісі жоқ;</li><li>-когнитивті сипаттамаға ие.</li></ul>	<b>Аффект:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>-жиі белгілі бір оқиға, құбылыс нәтижесінде туындайды;</li><li>-уақыт бойынша - қысқа мерзімді эмоция.</li><li>-бейвербалды көрініске ие;</li><li>-әрекетте көрініс табуға бағытталған.</li></ul>

Біріншіден, кестеде көрсетілгендей, эмоциялар – бұл аффект пен көңіл күйді өзіне қамтитын ауқымы кең термин. Екіншіден, әсер мен көңіл күй бір-бірінен бірнеше айырмашылықтар бойынша ажыратылады. Аффект белгілі бір оқиғадан туындаған, көңіл күйден жылдамырақ ұғым. Сонымен қатар кейбір зерттеушілердің пайымдауы бойынша аффект іс-әрекетке бағытталған болуы мүмкін, ал көңіл күй когнитивті болуы мүмкін, яғни ол бізді біраз уақыт бойы ойланып-толғануға мәжбүрлеуі мүмкін.

Аффект, эмоциялар мен көңіл күй тек теорияда бір-бірінен ажыратылып көрсетіледі; нақты өмірде аталған айырмашылықтар әрдайым анықталмауы мүмкін. Негізгі эмоцияларды шолудан бастайық.

Эмоциялар қандай болады? Олардың бірнеше ондық түрлері бар, соның ішінде ашу, жеккөрініш, көңілі қалу, көреалмаушылық, қорқыныш, ұялу, жиіркенушілік, бақыт, жеккөрушілік, үміт, қызғаныш, қуаныш, махаббат, мақтаныш, таңданыс және қайғы. Кейбір ғалымдар эмоциялардың шектеулі негізгі түрлерін ғана жиынтықтауға тырысты. Басқа ғалымдар «негізгі» эмоциялар туралы ойлауды мәнсіз шара деп тапты, өйткені біз сирек сезетін, мысалы, соққы сияқты эмоциялар да бізге қатты әсер етуі мүмкін. Дегенмен көптеген зерттеушілер алты әмбебап эмоцияларға тоқталды, олар: ашу, қорқыныш, қайғы, бақыт, жиіркеніш пен таңданыс. Біз кейде бақытты таңданыс деп шатастырып алуымыз мүмкін, бірақ бақытты және жеккөрушілікті шатастырылуы сирек құбылыс.

Психологтар негізгі эмоцияларды адамдардың олардың қалай көрсететіндігін зерттеу арқылы анықтады. Адамдардың эмоцияларды көрсету/білдіруінің сансыз жолдарының



ішінде – бет әлпет өзгерістері талдауға ең қиындарының бірі болып шықты. Мәселелердің бірі кейбір эмоциялардың бет қимылдары арқылы көрсетілуге тым күрделілігі болып табылады. Екіншіден, адамдар эмоцияларды вокалдандыруды талдай отырып (мысалы, толқыныстар мен айқай сияқты) түрлі мәдениеттерде бірыңғай түрде анықтай алмайды. Зерттеу еңбектері адамдардың кейбір эмоцияларды дауыс арқылы жиі көрсететінімізді анықтағанмен, бірақ соған қарамастан, тіпті бірдей дыбыстар әртүрлі эмоцияларды білдіруі мүмкін (мысалы, «ах» қорқынышпен қатар қуанышты да білдіруі мүмкін, ал бірдей дыбыстар түрлі елдерде алуан түрлі эмоцияларды көрсетуі мүмкін). Солтүстік-батыс Намибияда жылау міндеті түрде қайғы/мұңды, ал ырыл ашуды білдірмейді. Осыдан кейбір елдерде эмоцияларды белгілі бір жолмен көрсету әдет болса, ал басқа елдерде бұл жолмен эмоция көрсету мүлдем қабылданбаған болуы мүмкін екендігі айдан анық. Мысалы, Таяу Шығыс пен Америка Құрама Штаттарында адамдар күлімсіреуді бақыттың көрінісі ретінде қабылдаса, ал Таяу Шығыста күлімсіреу бақытпен қатар жеңісқұмарлықтың белгісі ретінде жиі қабылданғандықтан, әйел адамдар ер адамдарға қарап күлімсіремеуге тырысады. Ал викториандық Англияда өзге адамдардың көзінше қандай да бір эмоция көрсету мүлдем қабылданбаған екен.

Мемлекеттер арасында эмоцияларға қатысты мәдени айырмашылықтарды айқын табуға болады. Жеке тұлғаның құндылықтары әлеуметтік құндылықтардан жоғарырақ қойылатын «индивидуалистік/даралық елдерде» (Солтүстік Америка мен Батыс Еуропа) басқа адамдардың эмоциялары олардың өзінің эмоцияларымен байланысты емес, сонымен қатар, олардың өздерінің эмоциялары басқа адамдардың эмоцияларына байланысты емес деп санау қабылданған. Бұл құбылыс адамдар өздерін өзара бір-бірімен байланысты санайтын және әлеуметтік құндылықтарға талпынатын «коллективистік/ұжымдық елдерде» (Азия, Африка мен Оңтүстік Америка) қабылданған процестен мүлдем өзгешеленеді.

### **Этикамен байланысты эмоциялар**

Зерттеушілер адамдарда этикалық эмоциялар да бар екендігін аңғарған болатын, яғни олар – біздің моральдық таңдауымызбен немесе жақсылық пен зұлымдық түсініктерімізбен байланысты эмоциялар. Мәселен, жанашырлық, кінәсін мойындау, әділдік сезімі, азғындық әрекеттерге деген жан жаратпаушылық сияқты эмоциялар.

Әдетте, адам іс-әрекеттерге этикалық эмоция сезіп қана қоймай, жеке құндылыққа байланысты реңк береді. Мысалы, ең асырып айтқанда, лайға басып кеткенде болатын жиіркеніш сезімі мен жауыздық жасаған адамға деген жиіркеніш сезімі бірдей аталғанымен, біз бұл екі жағдайда мүлдем әртүрлі сезінеміз. Адамға сан алуан қалыпты эмоциялар мен этикалық эмоциялар да сезіну берілген.

### **Көңіл күйдің қандай түрлері бар?**

Сезімдер қысқамерзімді болып келеді, ал көңіл күй уақыт бойынша ұзағырақ болуы мүмкін. Көңіл күйді және оның қызметкердің жұмысының сапасына әсерін зерттеу үшін, эмоциялардың позитивтік немесе негативтік болуы мүмкін екенін бірден анықтаған жөн.

Қуаныш пен ризашылық сияқты позитивтік эмоциялар оң жауапты немесе жағымды сезімді білдіреді. Ашу мен кінәсін мойындау сияқты негативтік эмоциялар керісінше жағымсыздықтың белгісі болып табылады. Эмоциялар бейтарап бола алмайтындығын есте сақтаңыз. Бейтарап болу сезімсіз болумен пара-пар.

Адамдар бір мезгілде позитивті/оң және негативті/теріс сезімдерді сезінуі өте сирек құбылыс болып табылады, сонымен қатар, адамдардың ұқсас жағдайларда (стереотиптік мінез) өз эмоцияларын қайталау әдетіне ие. Сондықтан біз адамдарды оларға тән сезімдерге қарап позитивтік немесе негативтік деп бөле аламыз. Нақ осы жұмыс сапасын анықтайды. Негативтік адам өз жұмыс орнын теріс бағалауға бейім болып келсе, ал позитивтік адам өз жұмысындағы кейбір ыңғайсыздықтарға жақсы ниетпен қарайды.



Көптеген адамдар үшін негативтік көңіл күйге қарағанды позитивтік көңіл күй тұрақты эмоция болып табылады. Шынында да, зерттеулер нөлдік енгізу кезінде позитивтік басымдылықты анықтаған болатын, яғни ешқандай өзгерістер болмаған кезде, адамдардың көпшілігі қалыпты позитивті көңіл күйді сезінеді. Мысалы, британдық қоңырау шалу (call) орталығындағы клиенттерге қызмет көрсету өкілдерін зерттеу барысында стрестік жағдайларға қарамастан, адамдардың 58% позитивтік көңіл күйде екендігін хабарлады. Тағы бір зерттеу теріс көңіл күйлердің теріс көңіл күйді тудыратынын анықтаған.

Мәдени айырмашылықтарды анықтау үшін егжей-тегжейлі толық зерттеу өткізу қажет. Мысалы, Ресей мен Жапония азаматтары қарым-қатынас барысында сұхбаттасушылардың негативті эмоцияларына сезімталдырақ болса, ал Мексика мен Бразилия азаматтары позитивтік эмоцияларға көп көңіл бөледі. Бұл құбылыс, әрине, аталған елдердің күрделі тарихына да байланысты. Сондай-ақ, ұжымдық және даралық елдер арасындағы негативтік эмоциялардың құндылығында да айырмашылық болуы мүмкін. Мысалы, қытайлықтар американдықтармен салыстырғанда негативті эмоцияларды әлдеқайда сындарлы және пайдалырақ деп санайды.

### Эмоциялардың атқаратын қызметтері

Эмоциялар табиғаты құпия болуы мүмкін, бірақ олар тиімді жұмыс істейтін жұмыс орнында шешуші маңызы болуы мүмкін. Мысалы, позитивті эмоциялары қызметкерлер өздерінің жұмыс орындарында табысқа жету жолында өз ұйымдарының қолдауын сезінген кезде жоғарғы деңгейдегі өнімділікке және дәлелді/ынталы қылыққа ие болуға тән.

Қазір эмоциялардың өнімділікті арттыруында маңызды рөл атқаратын екі бағытты талқылайық, олар: ұтымдылық пен этика.

Сіз мүмкін өзіңіздің тарапыңызға басқа адамның: «Сіз шамадан тыс эмоционалды емессіз ба?», – деп айтқанын естіген болатынсыз. Бәлкім, сіз ол адамға қатты ренжіген де боларсыз. Мұндай бақылаулар рационалдылық пен эмоцияның қақтығысып жатқандығын көрсетеді. Ал эмоцияларды шамадан тыс көрсету сізді орынсыз әрекет жасауға алып келуі мүмкін.

Әріптестер, жұмыс топтар мен адамның өзінің жеке мүдделері оның басқаларды қабылдауына әсер етіп, бейсаналық шешімдер мен сезімдерді тудырады. Осындай сыртқы ықпалдың нәтижесінде адамның көзқарастары өзгеріп қалыптасады.

Адам әділ болғысы келген күнде де өзінің тобына жат басқа адамды моральдық құқық бұзушылықтар жасағаны үшін қаталдырақ айыптауға бейімірек болып келеді. Сонымен қатар әділдік орын алу үшін жат адамдардың қатаң жазаланғанын да қалауы мүмкін.

### Эмоциялар мен кернеулі күй көздері

Сіз өзіңізге қашан болсын «Бүгін мен сол аяқтан тұрдым» – деп айтып па едіңіз? Сізде әріптесіңізбен немесе отбасы мүшесімен себепсіз ұрсысып қалған кездер болды ма? Егер жауабыңыз иә болса, сіз осы эмоциялар мен көңіл күйдің қай жерде пайда болғаны туралы ойланған боларсыз. Қазір біз ең кең таралған ықпалдардың кейбірін талқылайтын боламыз.

### Бірінші ықпал – тұлға

Жоғарыда айтылғандай, көңіл күй мен эмоциялардың жеке құрамдасы бар. Адамдар эмоцияларды әртүрлі жиілікпен және қарқындылықпен сезінеді, ал аталған жиілік пен қарқындылық эмоциялардың бағытын айқындайды. Эмоциялық күшті адамдар оң да теріс эмоцияларды да терең сезінеді: мұңды жағдайларда олар өте қайғылы күй кешеді, ал бақытты жағдайларда олар шынымен шаттанады.



## Екінші ықпал – тәулік/күннің уақыты

Көңіл күй күннің уақытына да байланысты. Бұл байланысты анықтау мақсатында зерттеушілер өте қызықты зерттеу жұмысын жүргізген екен. Олар әлемнің түкпір-түкпірінен миллиондаған Twitter хабарламаларын талдай отырып, соның негізінде бірнеше модельдерді құраған. Теріс эмоциялар таңертең сирек кездесіп, ал күндіз және кешке қарай көбейеді екен.

## Үшінші ықпал – аптаның күні

Демалыс күндері адамдар өздерін жақсы сезінетіні рас па? Көптеген мәдениеттерде бұл ұйғарым дұрыс. Мысалы, АҚШ-тағы ересектер ең жоғарғы оң аффектті жұма, сенбі және жексенбі күндерінде байқаса, ал ең төменгісін дүйсенбі күні байқайды екен. Алайда бұл үрдіс барлық мәдениеттерге тән емес. Жапонияда оң аффект дүйсенбі күні жұма немесе сенбі күндеріне қарағанда жоғарырақ байқалады.

Теріс әсерге келетін болсақ, дүйсенбі көптеген мәдениеттерге ең теріс әсер ететін күн болып саналады. Алайда кейбір елдерде теріс әсер жексенбіге қарағанда жұма және сенбі күндері көрібек азаяды екен. Есіңізде болсын, «Тиффанидегі таңғы астағыдай» (Трумэн Капоте) «дүйсенбі жексенбіні бүлдіреді»...

## Төртінші ықпал – ауа райы

Қай күн сізге жақсы көңіл күй сыйлайды деп ойлайсыз: шуақты 25 градусты күн бе, әлде мұзды, суық, жаңбырлы күн бе? Көптеген адамдар өздерінің көңіл күйлерінің ауа райына байланысты екендігін айтады. Дегенмен егжей-тегжейлі деректерді талдау нәтижесі ауа райының көңіл күйге деген әсерінің болмашы екендігін анықтаған. Адам ойында ешқандай байланысы жоқ екі оқиғаны байланыстырған кезде туындайтын иллюзиялық корреляция адамдардың не себепті керісінше ойлайтынын түсіндіреді. Мысалы, Жапония және Америка Құрама Штаттарында жүргізілген зерттеу ұйғарымы бойынша, ауа райы қолайсыз болған күндердегі қызметкерлердің нәтижелі жұмысының себебі болып қолайсыз ауа райы емес, қолайсыз ауа райының кесірінен алаңдатпа тудыратын жағдайлардың азаюы болып табылады екен.

## Бесінші ықпал – стресс

Жұмыстағы стрестік оқиғаларды (электрондық пошта арқылы жағымсыз хат, дедлайн, үлкен сатылымның жоғалуы, басшыдан ескерту сөгіс алу және т.б.) көңіл күйге кері әсер етуі мүмкін бе? Стресс жинақталып, өз кезегінде «олқылыққа» алып келеді. Стресс айқай болып шықса жақсы, алайда ол сонымен қатар ауыр сырқатқа, ұжымдағы қарым-қатынастың нашарлауына, тұрақты теріс көңіл күйге алып келуі мүмкін. Сондықтан көптеген компанияларда қызметкерлер жұмысқа тұру кезінде стресске деген қарсылықтары бойынша да сыналады.

## Алтыншы ықпал – ұйқы

Зерттеушілер мен қоғамдық денсаулық сақтау мамандардың айтуынша, АҚШ-та 41 миллион адам алты сағаттан аз ұйықтау нәтижесінде ұйқы жоқтығынан зардап шегуде. Ұйқы сапасы адамның көңіл күйі мен шешім қабылдау қабілетіне әсер етеді, ал қатты шаршағандық қызметкерлері ауру, жарақат және депрессия қаупі алдына қояды. Нашар немесе қысқартылған ұйқы адамның өз эмоцияларын бақылауды қиындата түседі. Нашар ұйқы адамның жұмыстан қанағаттануын төмендетіп, этикалық пайымдауларды жасау қабілетін төмендетеді.



Керісінше, созылмалы тұрақты ұйқы шығармашылықты пен өнімділікті жақсартып, мансапқа жетудегі табыстарға алып келеді.

### **Жетінші ықпал – жаттығулар (дене шынықтыру)**

Сіз адамдар көңіл күйін жақсарту үшін жаттығулар жасауы керек деп жиі еститін шағарсыз. «Тер терапиясы» шынында жұмыс істейді ме? Зерттеулер көрсеткендей, дене тәрбиесі адамның көңіл күйін жақсартады. Сондықтан ұйымдарда жиі кернеу мен стресті жеңілдету үшін арнайы жаттығу орындары құрылады екен.

### **Сегізінші ықпал – адам жасы**

Жастар егде жастағы адамдарға қарағанда жиі позитивті эмоцияларды (жастық) сезінеді ме? Таңғаларлық болса да, бұл сұрақтың жауабы «жоқ». Өмірдің қанағаттануына байланысты, егде жастағы адамдар депрессия мен жалғыздыққа бейімдірек келеді деген мәдени көзқарас бар. Шындығында, 18 жастан 94 жасқа дейінгі ересектерді зерттеу нәтижесі бойынша, позитивтік көңіл күйдің жас ұлғайған сайын көбейетінді анықталған. Жастық өмірдің ең жақсы уақыты деген танымал пікірге қарамастан, эмоциялық өмірдің шыңы жетінші онжылдыққа дейін болмауы мүмкін екен», – дейді зерттеуші Лаура Карстенсен.

### **Тоғызыншы ықпал – адамның жынысы**

Қазір әйелдер ерлерге қарағанда эмоционалды деген сенім бар. Бұл сенім дұрыс па екен? Зерттеулер әйелдердің эмоцияларды барынша қарқынды түрде сезінетінін, ерлерге қарағанда эмоционалды жағдайды ұзақ уақыт «ұстап тұруға» бейімділігін және эмоциялардың оңын да терісін де ашық көрсететіндігін, бірақ ашу-ызаға бейім емес екендігін растайды. 37 елден келген қатысушыларды зерттеу барысында, ер адамдар әрдайым ашу сияқты күшті эмоциялар сезінетіндіктерін хабарласа, ал әйел адамдар алаңдаушылық пен қорқыныш сияқты әлсіз эмоциялар туралы хабарлаған екен. Осылайша эмоцияларды сезу тәжірибесі мен эмоцияларды көрсетуде кейбір жыныстық айырмашылықтар бар екендігі анықталған.

### **Дәрісте қолданылған материалдар**

Essentials of Organizational Behavior, Global Edition, 14th edition, Stephen P. Robbins, Timothy A. Judge кітабынан алынды.