

Г.М. Туребаева<sup>1\*</sup>, А.К. Абдина<sup>2</sup>, А.А. Уызбаева<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Л. Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті, Астана, Қазақстан;

<sup>2</sup>Astana IT University, Астана, Қазақстан

(E-mail: turebayevagaukhar@gmail.com; ainur.abdina@astana1.edu.kz; anar.uzybayaeva@astana1.edu.kz)

## Эмоционалды интеллект және инклюзия мәселелерінің философиялық негіздері

Мақалада эмоционалды интеллект және инклюзия мәселелерінің бір-бірімен байланысы, сонымен қатар, олардың философиялық негіздері қарастырылған. Қазіргі уақытта еңбек нәтижелілігі, жетістіктер, ұжымдық рух, мансаптық өсу және ынталандыру деңгейі интеллектуалды қабілетпен қатар тұлғааралық қатынастарды тиімді басқару көрсеткіштерімен анықталады. Бұл ретте эмоционалды интеллект ерекше мәнге ие. Тұлға үшін эмоционалды интеллект жеке және кәсіби қалыптасуда шешуші рөл атқарады. Ол өз эмоциясымен бірге өзге адамдардың сезімін түсіну және басқара алу қабілетін қамтиды. Эмоционалды интеллект тек жеке тұлғаның дамуында ғана емес, сонымен қатар инклюзивті ортаны қалыптастыруда да маңызды рөл атқарады. Эмоционалды реттеу, эмпатия мен өзін-өзі тану инклюзивті орта қалыптастыру мен мәдениаралық қарым-қатынасты нығайтуға ықпал етеді. Ұжымдағы әлеуметтік хабардарлықты арттыру қарым-қатынастарды нығайтуға және әртүрлілікті қамтамасыз ету жөніндегі күш-жігерді қолдауға мүмкіндік береді. Бұл процестің маңызды құралдары: қарым-қатынасты басқару, белсенді тыңдау және қақтығыстарды шешу дағдылары. Осылайша, эмоционалды интеллектті дамыту инновациялар мен келіспеушіліктерді тиімді шешуге ықпал ететін инклюзивті ортаны қалыптастырудың негізгі факторларының бірі ретінде қарастырылуы мүмкін.

*Кілт сөздер:* эмоционалды интеллект, инклюзия, эмоция, эмпатия, коучинг, тұлғааралық қатынас, мансаптық өсу, өзін-өзі тану, корпоративтік мәдениет, қақтығыстар.

### Кіріспе

Қазіргі кезде жетістікке жету үшін интеллектуалды қабілеттермен қатар, тұлғааралық қарым-қатынасты тиімді басқару да маңызды. Эмоционалды интеллект бұл жерде шешуші рөл атқарады, тұлғаның өз эмоциясын және өзгелердің сезімін түсінуіне мүмкіндік береді.

Эмоционалды интеллект ұғымының мәні мен құрылымын түсіну үшін біз өз зерттеулерімізде ең алдымен «интеллект» категориясына талдау жасауға ұмтылдық. Интеллект — тұлғаның ақпаратты қабылдау кезіндегі когнитивтік сипаты. Латын тілінен аударғанда «интеллектус» ақыл, парасат дегенді білдіреді. Әрине бұл көне тұжырым екеніне назар аударатын болсақ, оның негізі ежелгі философия екені ұғымның таным деңгейінде құндылық деңгейін көтере түседі.

Олай болса, эмоционалды интеллект дегеніміз — философиялық тұрғыда қоршаған ортаны тану, дамыту және қалыптастыру болса, сол ортадағы тұлға деңгейінде оның өз эмоциясы мен өзге адамдар эмоциясын, бақылай алу, қабылдай алу және іс-әрекет барысында тиімді қолдана білу деп тұжырым жасауға болады.

Инклюзияға келетін болсақ, өзіндік ойлар мен эмоцияларды тереңірек түсіну арқылы басқаларға жанашырлық сезімін дамытып, әртүрлі ортада инклюзивтілікке ықпал етуге болады. Өзін-өзі тану эмпатияны күшейтуде маңызды рөл атқарады, бұл қоғамның әртүрлі топтарындағы адамдармен тереңірек байланыс орнатуға мүмкіндік береді және әртүрлі жағдайларда инклюзивтілікке ықпал етеді. Басқаша айтқанда, эмоционалды интеллект тұлғаға басқалардың көзқарасын жақсырақ бағалауға және құрметтеуге мүмкіндік береді.

Зерттеуші О.В. Белкина өзінің «Эмоционалды интеллекттің феноменологиясы» атты мақаласында эмоционалды интеллекттің қалыптасуының бірінші кезеңін Аристотель мен Платонға сілтеме жасай отырып, философиялық деп атайды [1]. Аристотель ақыл-ойды функцияларының айырмашылығына сүйене отырып, теориялық және практикалық деп бөлді. Теориялық ойлау білім жинауға бағытталған, ал практикалық мінез-құлыққа басшылық ретінде қызмет еткен. Мінез-құлықты реттеуді зерттеу барысында Аристотель бұл реттеудің қосарлы сипаты туралы қорытындыға келді: ол

\* Хат-хабарларға арналған автор. E-mail: turebayevagaukhar@gmail.com

эмоциялар жағынан да, ақыл-ой жағынан да мүмкін. Оның пікірінше, ақыл-ой процестері жеке тұлғалық факторлардан — ынталандыру, сезім, аффект және құмарлық сияқтылардан бөлінуі керек.

Антикалық философтар, атап айтқанда, аффектілердің ойлау әрекетіне теріс әсерін ерекше назарға алған. Мысалы, стоиктер аффектілерді «ақылдың бұзылуы» деп санап, адамды олардан аурудан айыққандай «емдеуді» ұсынған. Дегенмен, бұл жалпы ұстанымда шығармашылық мәселесі ерекше болды. Шығармашылық үдеріс үшін ақылдың рөлі әлсіреген ерекше эмоционалдық күй, сондай-ақ танымның дамуына ықпал ететін ақыл-ой әрекетінен эмоционалдық қанағат алу маңызды.

Бұл қарама-қайшылық кейінгі философиялық жүйелерде де, соның ішінде Рене Декарт пен Бенедикт Спинозаның көзқарастарында да сақталған. Жаңа дәуір философтары көбінесе эмоцияларды ақылға қарсы қойып, танымдық саладан аффективтік саладағы басымдықты берді. Философия аясында олардың өзара байланысына екі негізгі көзқарас қалыптасты: интеллекттің басымдығын дәріптейтін рационализм және эмоционалдық саланың маңыздылығын атап көрсететін иррационализм.

Философиялық ой-пікірде эмоциялар мен интеллект арасындағы күрделі, жанама қатынастардың бар екендігі мойындалды. Дегенмен, интеллектуалдық сезімдер негізінен танымдық үдерістердің бөлігі ретінде қарастырылды. Кейіннен эмоциялар мен ойлаудың өзара әрекеттесуін зерттеу әр түрлі бағыттарда — эмоциялар теорияларынан интеллект теорияларына дейін дамыды.

XX ғасырдың аяғында бұл зерттеулер эмоциялар мен когнитивтік үдерістер арасындағы өзара байланысты түсінуді біріктірген эмоционалды интеллект тұжырымдамасында біріктірілді. Шамамен осы уақытта инклюзия және әсіресе, инклюзивті білім беру саласындағы зерттеулер кең дамыды. Ғалымдар эмоционалды интеллект инклюзияға әсерін, сондай-ақ инклюзивті білім беру ортасының эмоционалды интеллект дамуындағы рөліне назар аудара бастады [2–3].

#### *Зерттеу әдістері*

Зерттеу жұмысын жүргізу барысында коучинг, эмоционалды интеллект және инклюзия мәселелерінің теориялық және әдіснамалық негіздері, оны дамытуға бағытталған отандық, шетелдік ғалымдардың зерттеулеріне және тақырып аясындағы ғылыми еңбектерге талдау жасалды. Атап айтқанда, коучингтің теориялық негіздері, оның әдістері мен тәсілдері, сондай-ақ эмоционалды интеллектіні дамыту құралы ретінде коучинг мәселелерін қарастырған зерттеушілер Даниэль Гоулман, Р.Д. Робертс, О.Л. Чуланова, Н.В. Майсак, С.Б. Тайсаева еңбектеріне теориялық талдаулар жасалды.

Зерттеуші И.А. Панкратова зерттеулерінде коучинг қызметі қазіргі еңбек нарығында қоғамдық сұраныстардан туындап отырған қажеттілік екені қарастырылған. Коучингтің түрлі қызмет саласында тұлғааралық өзара іс-қимылды дамытуға бағытталуы және эмоционалды интеллектіні дамытудағы маңыздылығы мәселелері зерделенген.

Эмоционалды интеллектіні дамыту үшін инклюзивті білім беру әдістерін қолдану жағдайларын талдау және оның сәттілік факторларын анықтау тәсілдері талданды. Мысалы, қазақстандық зерттеушілер шетелдік және отандық ғалымдардың еңбектерін мұқият талдау негізінде эмоционалды интеллект ерекшелігі мен маңыздылығын атап көрсетеді, оның педагогтардың цифрландыру және инклюзивті білім беру жағдайындағы кәсіби қызметке дайындығының негізгі көрсеткіші ретіндегі рөлін негіздейді [4].

Сонымен, зерттеу мәселесі бойынша теориялық-әдіснамалық еңбектерді жалпылау, салыстыру және талдаулардың негізінде эмоционалды интеллект және инклюзия ұғымдарының байланысы анықталды. Қызмет барысында еңбек әрекеті тиімділігі немесе өнімділігінің төмендеуі, корпоративтік мәдениет, қақтығыстар, қызметкерлер уәждемесінің төмен болуы жағдайларында эмоционалды интеллект және инклюзивті орта әсері мәселелеріне талдаулар жүргізілді.

#### *Нәтижелері*

Зерттеу барысында ірі шетелдік ұйымдардағы коучингтің эмоционалды интеллекті дамытудағы рөлі талданды. Gallup зерттеуі [5; 131] жұмыс орнындағы стресс мәселесін көрсетті, онда 10 қызметкердің 7-і қиындықтарға тап болады және 80 % еңбек үдерісіне белсенді қатыспайды, бұл эмоционалды интеллект бағдарламаларының маңыздылығын айқындайды. Sheraton Studio City Hotel қонақ үйінде [6; 57] қызметкерлердің эмоционалды интеллектісін дамыту айналымды 20 %-ға арттырып, қонақтар қанағаттанушылығын 10 %-ға өсірді. Talent Smart зерттеуі табысты көшбасшылардың 90 %-ы жоғары эмоционалды интеллектке ие екенін көрсетті, ал FedEx [7] зерттеуі бойынша, эмоционалды интеллект басқарушылық шешімдер сапасын 72 %-ға жақсартуға ықпал етеді.

Сингапурдағы коучинг бағдарламалары [8; 269] эмоционалды интеллектті дамытуда тиімді құрал ретінде қолданылып, әл-ауқат пен өмір сапасын жақсартуға ықпал етеді. Certified Emotional Intelligence Coach бағдарламасы [9] эмоцияға бейімделуді және қарым-қатынаста ақпаратты дұрыс пайдалануды қалыптастыруға бағытталған.

FedEx зерттеулері [10; 469] көшбасшылықтың әртүрлі стильдерін қолданудың эмоционалды интеллектті және шешім қабылдау дағдыларын дамытудағы тиімділігін растады. Испания мен Португалияда кәсіпкерлерге арналған коучинг курстары [11; 314] эмоционалды құзыреттілікті дамытуға бағытталған.

Шетелдік тәжірибені талдай отыра, қазіргі зерттеушілер арасында коучинг өзекті екендігі, көптеген авторлар коучинг әдістемелерін, коучинг сессияларының бағдарламаларын әзірлейтіні анықталды. Барлық тәжірибені сабақтастыра отыра, келесі негізгі тұстарды атап өтуге болады:

- коучинг басшылардың жеке және кәсіби мақсаттарын анықтау, сондай-ақ олардың қазіргі эмоционалды интеллект деңгейін талдаудан басталады. Өзін-өзі бағалаудың әртүрлі құралдары, соның ішінде сауалнама және кері байланыс орнату қолданылады;

- коучингтер басшылардың басқалардың сезімдерін түсіну және бөлісу қабілетін дамытуға бағытталған арнайы сессиялар өткізеді. Оған белсенді тыңдау жаттығулары мен эмпатикалық қарым-қатынас әдістері кіреді;

- басшылар стресті басқару және эмоцияларын реттеу әдістерін үйренді, рефлексия және өзін-өзі реттеу дағдыларын дамытуға ерекше назар аударылады;

- бағдарламаларға тиімді қарым-қатынас дағдыларын дамыту, жанжалдарды басқару және өнімді жұмыс қатынастарын құру бойынша тренингтер ұсынылады.

Зерттеулер коучинг бағдарламаларының эмоцияларды басқару мен тұлғааралық дағдыларды жақсартуға ықпал ететінін көрсетті.

Басшының эмоционалды интеллектісін дамытуда коучинг арқылы келесі нәтижелерге қол жеткізуге мүмкіндік береді:

1. Өнімділікті арттыру. Коучинг көшбасшының әлсіз құзыреттіліктер ғана емес, басым құзыреттіліктерін де дамытады. Бұл оның жұмысының, сондай-ақ қызметкерлер жұмысының өнімділігін арттыруға мүмкіндік береді.

2. Экономикалық көрсеткіштердің өсуі. Көшбасшының эмоционалды құзыреттілігін дамыту сәтті кадрлардың ауысуын азайтады, басқару шешімдерін қабылдау уақытының тиімділігі мен ұйымның жемісті еңбегін арттырады.

3. Даму. Коучинг «жұмсақ» құзыреттіліктерді дамытуға және адамның әлеуетін ашуға мүмкіндік береді. Коучингтің дұрыс таңдалған әдістері қажетті дағдылардың даму деңгейін арттырады және одан әрі даму векторын нақтылайды.

4. Қарым-қатынасты жақсарту. Коучинг өткізілетін диалог форматы қатысушыны құрметтеу және балама көзқарасты қабылдауды білдіреді. Бұл басқа адамдармен оңтайлы қарым-қатынас жасауға көмектеседі.

5. Уақытты үнемдеу. Коучинг оның негіздерін оқыту және ұйымға енгізу кезеңдерін тиімді пайдалануды көздейді.

6. Шығармашылықты дамыту. Коучинг үдерісі көшбасшыда көптеген идеялардың пайда болуын білдіреді. Бұл ретте ол коучингтен барлық қолдауды алатын болады. Осылайша, бизнесті сәтті жүргізу үшін қажет шығармашылық ойлау үдерісі жүреді.

7. Өзгерістерге бейімделу. Коучинг қоршаған ортадағы өзгермелі жағдайлар мен өзгерістерге тез бейімделу мүмкіндігін дамытады. Эмоционалды интеллектіні дамытуда коучингтің көшбасшылық, мансаптық және іскерлік модельдері қолданылады. Зерттеулер коучингтің адам әлеуетін ашуға мүмкіндік беретін тиімді құрал екенін көрсетті.

Зерттеушілер А.И. Бычковская мен Е.Ю. Журавлева инклюзия жағдайында эмоционалды интеллект дамуы туралы жаза отырып, эмоциялар саласындағы қазіргі зерттеулер жүргізілетін әдіснамалық тәсілдерге баса назар аударады. Олар инклюзия жағдайында денсаулығы шектеулі бастауыш сынып оқушыларының эмпатиясының көрінісі олардың эмоционалды интеллектісіне оң әсер етеді, өмірлік құрылымына ықпал етеді деген болжам айтады. Сонымен қатар, нормативті дамуы бар балалар тарапынан гуманистік қарым-қатынастың көрінісі денсаулығы шектеулі құрдастарының эмоционалды жеке дамуына оң әсер етеді [12].

Олай болса, коучинг және инклюзия философиясы — бейсаналық икемделу, мінез-құлықтық бейімделу, эмпатия және эмоционалды интеллект деп тұжырым жасауға болады. Эмоционалды ин-

теллект коучинг және инклюзия арқылы адамның өзін-өзі тану, өз қабілетін ашу, түрлі жағдайларға бейімделу, шешім қабылдау, қолдау сияқты ерекшеліктерін дамытады.

### *Талқылау*

Эмоционалдық интеллект тұрғысынан қатынас жасайтын басшыда қызметкерлерге көзқарас үлкен мәнге ие болады. Бәсекелестік артықшылық екенін түсінетін өзінің және қызметкерлерінің эмоциясын басқара білу басшыдан жоғары интеллектілік дамуды қажет етеді. О.Л. Чуланова жоғары интеллектуалдық дамудағы эмоциялар мен эмоционалды қатынастың маңыздылығын атап көрсетеді. Ғалымның зерттеу қорытындылары бойынша, басшының эмоционалды интеллектісі неғұрлым төмен болса, қарым-қатынас кезіндегі жағымды эмоциялар деңгейі де төмен болады. Мысалы, басшы деңгейі эмоционалдық интеллект тұрғысынан неғұрлым төмен болса, оның басқа адамдармен қарым-қатынаста жағымды эмоциялары солғұрлым төмен және қарым-қатынас үдерісін қиындатуы да мүмкін дейді. Кейде егде жастағы басшылардың эмоционалды негізде басқа адамдармен байланыс жасауға ниеті болмайтынын да атап көрсеткен. Бұл өз проблемаларына бой алдыру және жаңа адамдармен танысу кезінде қиындықтардың пайда болуына әкеледі деген [13; 35]. Зерттеушінің пайымдауынша бұдан шығатын қорытынды онтогенезде дамуын есепке алатын болсақ, эмоционалдық интеллект адамның психикалық және физикалық денсаулығы, тұлғааралық қарым-қатынас, барлық әрекет түрлері, оның ішінде еңбек әрекетінің өнімділігі және нәтижелілігіне әсер етеді.

Зерттеушілер Д. Мэтьюс, З. Моше және Д.В. Люсин атап өткендей, эмоционалды интеллектіні дамыту мәселелері бүгінде екі тұрғыда қарастырылады: біріншіден, адам онтогенезі тұрғысында өз эмоцияларын, тәжірибелерін түсіну, екіншіден, басқару қабілеті және эмоционалды интеллектінің даму деңгейі сипатына қарай әсер ету тұрғысынан жүзеге асырылуы. Екі жағдайда да эмоционалды интеллектіні дамытушы іс-шаралар — тренингтер, топтық психотерапия, жеке психотерапия, майндфуллнес, коучинг және т.б. технологиялар түрінде жүзеге асырылады [14; 5].

Эмоционалды интеллектінің даму мүмкіндіктерін зерттеу барысында бірқатар салалар үшін оның маңыздылығы айқындалған. Оның ішінде, клиникалық және ұйымдастырушылық психология, геронтопсихология, педагогика, ақпараттық жүйелер және т.б. [15; 15].

Н.В. Майсак, С.Б. Тайсаева эмоционалды интеллектіні дамыту бағдарламаларын теориялық негіздеудің маңыздылығын атап көрсетіп, оны дамытуда ең қолайлы мінез-құлық, когнитивтік, гуманистік бағыттарын екеніне тоқталады. Зерттеушілер сонымен қатар эмоционалды интеллектіні дамытудың ең тиімді әдістері ретінде арт-терапия, когнитивті терапия, ойын терапиясы, пікірталас әдістерін көрсетеді [16; 20].

Бірқатар зерттеулерде эмоционалды интеллектіні дамыту бағдарламалары эмоционалды құзыреттілікті дамытуға бағытталған тренингтер аясында ұсынылады. Когнитивті және мінез-құлық компоненттері тұрғысында жаңа дағдыларды қалыптастыруға бағытталған үдеріс деп те қабылдауға болады. Сондай-ақ, адамның өз эмоциялары, оның пайда болу себептері, оны басқару тәсілдерімен танысу және нәтижесінде мінез-құлықты өзгертуге бағытталған даму жолы деп қарастырады [17; 82].

И.А. Панкратова клиникалық трансперсоналды психотерапия, топтық психотерапиядан өткен қатысушылардың тұлғаишілік және тұлғааралық эмоционалды интеллектінің дамуына оң әсерін атап көрсетеді. Сонымен бірге, психологиялық кері әсердің қарқынды реакциясы нәтижесінде кейбір қатысушылардың эмоционалды сезімталдығы төмендейтінін анықтайды. Алайда, топтық психотерапия мен жеке психокоррекциядан кейін эмоционалды интеллект тұрақтану қалпына келеді. Осылайша, эмоционалды интеллектіні дамыту саласында психотерапия мен тренингтік тәсілді біріктіретін бағдарламалар құру тиімді екеніне болжау жасауға болады [18; 103].

Ақпараттық технологиялар саласының мамандары мен басшылары қатысқан тағы бір зерттеу, басшының эмоционалды құзыреттілігінің даму дәрежесі мен олардың жұмысқа қанағаттануы, сондай-ақ қызметкерлерді бағалау арасындағы тікелей байланысты атап көрсетеді. Эмоционалды өзін-өзі тану және басқарулардың сезімдерін түсіну қабілеті дамыған басшылар басқарумен салыстырғанда өз қызметінің нәтижелеріне қанағаттанады. Менеджердің өзінің жетістігін бағалауы да осы көрсеткішке байланысты. Зерттеу көрсеткендей, менеджер қызметкерлердің қатысуы өзінің және басқа адамдардың эмоцияларын түсіну қабілетін неғұрлым көбірек байқатуы, соғұрлым оның қызмет жағдайында эмоцияларды жақсы басқара алуын ұсынады. Тиісінше, қызметкерлердің оның қызметінің сәттілігін бағалауы да соғұрлым жоғары болады [19; 151].

Қазіргі уақытта эмоционалды интеллект өзін-өзі тану, өз эмоцияларын басқару, басқа адамдардың эмоцияларын тану, эмпатия және әлеуметтік коммуникация саласында қажетті компоненттерді

біріктіретін жүйелік құбылыс ретінде қарастырылады. Көшбасшы үшін эмоционалды интеллект, ең алдымен, оның эмоцияларын және басқа адамдардың эмоцияларын анықтау қабілеті ретінде танылады. Жоғары деңгейдегі менеджерлердің интеллектісі креативтілік, танымдық белсенділік және ішкі уәждеменің болуын болжайды.

Эмоционалды интеллектуалды көшбасшылар интроспекция мен өзін-өзі басқаруға баса назар аударады. Сонымен қатар, олар әлеуметтік сананы қолданады және қарым-қатынасты басқаруда жақсы жұмыс істейді. Эмоционалды интеллект — белгілі бір дәрежеде табиғи дағды болуы мүмкін болса да, бұл — үйренуге, жетілдіруге болатын дағды деп танылады. Эмоционалды интеллектісі жоғары басшылар өз қызметкерлері арасында сенімнің, құрметтің және оң көзқарастың маңызды негізін қалауға көмектеседі. Дегенмен Talent smart жүргізген зерттеу көрсеткендей, жұмысшылардың 85 % басшылықтың оларды бағалайтынын және құрметтейтінін сезінбейді. Harvard Business Review мақаласына сәйкес, бұл жоғары деңгейдегі басшылардың көпшілігінде эмпатия болмағандықтан болуы мүмкін деген қорытынды жасалған [20; 183].

Д. Гоулман өзінің «эмоционалды интеллект» еңбегінде EQ IQ-ге қарағанда маңыздырақ болуы мүмкін деп болжады. Себебі, интеллектің стандартты көрсеткіштері (яғни IQ) тым тар және адам мүмкіндіктерінің барлық спектрін қамти алмайды. Сонымен қатар, бірқатар басқа авторлар көшбасшы үшін IQ табыстың негізгі факторы екеніне сенімді, өйткені интеллектуалдық коэффициент мәселелерді ойлау және шешу қабілетінің деңгейін анықтайды [21; 518].

Көшбасшы үшін эмоционалды интеллект аса қажет. Эмоционалды интеллект арқылы көшбасшы эмоциялардың қалай жұмыс істейтінін түсінеді, ынтымақтастық пен қақтығыстарды басқара алады. Бірқатар зерттеулер эмоционалды интеллект туа біткен қасиет емес және оны өзгертуге болатынын көрсетті. Сондықтан бүгінгі күні EQ жаттығуларының сан алуан әдістерін, сонымен қатар олар арнайы курстар, күнделікті қолданыстағы қарапайым жаттығулар арқылы да жүзеге асырылатынына көз жеткізе аламыз.

Эмоционалды интеллектінің құрамдас бөліктері төмендегі бағыттарды қамтиды:

- мимика, дауыс ырғағы, ишара және т.б. тәсілдер арқылы эмоцияны қабылдай білу қабілеті;
- шығармашылық және креативтілік ойлауды ынталандыру қабілеті;
- эмпатия және себеп-салдарлар мүмкіндіктері арқылы эмоцияларды түсіну қабілеті;
- қажетті эмоцияларды қоздыру және қажет емес эмоцияны жоққа шығару, эмоцияны мақсатқа, жеке тұлға мен ұжымды ынталандыруды басқару қабілеті.

Эмоциялық күйді сезіну және оны қабылдау тұлға жағдайында төмендегі факторларды қамтуы тиіс:

- тұлға эмоциясын сезінеді және өз эмоциясын айқындай алады;
- тұлға айналасындағы адамдар эмоциясын айқын сезіне отырып, оны басқа адамдардың сезінуін сөз арқылы реттей алады, яғни сөз арқылы басқара алады;
- эмоцияның пайда болу себеп-салдарларын анықтай алады.

Адам эмоциясын басқару төмендегі жағдайларды қамтиды:

- қарқынды эмоцияны игере алады, оны басқарады және оның күшін реттей алады, қажет болған жағдайда жою мүмкіндігін де көрсетеді;
- сырттай байқалған эмоцияны реттей алады;
- қажетіне қарай эмоцияның пайда болуына мүмкіндік туғызады.

Осы мәселені зерттеуші ғалымдардың бірі Е.С. Бурыкин басқару және эмоциялық күйді түсіну ұжымның әрбір мүшесінің ішкі жан дүниесін және құндылықтарын сезінуден тұратынын атап көрсетеді. Философиялық негізде талдайтын болсақ, эмоционалды интеллект бір жағынан тұлғаның танымдық дамуымен тікелей байланысты болса, екінші жағынан жеке ерекшеліктерімен байланысты құрылым деп тұжырым жасауға болады. Олай болса, эмоционалды интеллект тұлғаның танымдық жеке ерекшеліктері негізінде қалыптасатын психикалық қасиет деп айта аламыз [22; 83].

Осылайша, көптеген зерттеулер ұжымда эмоционалды интеллект маңызды рөл атқаратынын растайды. Қызметкерлер мен олардың қызметінің тиімділігі көбінесе ұжымдағы эмоционалды интеллектінің даму деңгейіне байланысты. Соңғы жылдары коучинг ұжымдағы жағымды қарым-қатынас пен қызметтегі тиімділікті дамытудың басты құралы ретінде ұсынылады. Коучингтің тренингтер мен кеңес беру шараларынан айырмашылығы тұлға мәселесіне баса назар аудара отырып, оның жеке ерекшеліктерін бағалау, шешімдер мен интерпретация туралы түсінік беру сияқты жағдайлармен ерекшеленеді [23].

Қызмет барысында тұлға коучинг тапсырмаларын орындау арқылы эмоционалды интеллектіні дамытады. Коучинг адамды оңтайлы ынталандырып, кері жағдайларына әкеледі. Бұл жағдайда коучинг бір уақытта бірнеше рөл атқара алады (1-кесте).

1-кесте

### Коучтың эмоционалды интеллектіні дамытудағы рөлі

№	Коуч қызметі	Сипаттамасы
1	Жаттықтырушы	Оң жағдайда ынталандыра білу және кері байланыс
2	Мұғалім	Білім беру және дамыту
3	Көмекші	Қолдау және қателіктерге жол бермеу
4	Бақылаушы	Проблемаларды дер кезінде анықтау және шешім қабылдай білу
5	Кеңесші	Тыңдау және кеңес беру
6	Шебер маман	Өз қабілетіне сенімділік беру, өзгеру және өзін жетілдіруге ұмтылу

Бүгінгі таңда коучинг тек басқарушы кадрларды даярлау жүйесінде ғана емес, сонымен қатар кәсіби қызметтің әртүрлі салаларында, соның ішінде маман даярлау саласында да өзекті.

Зерттеуші V.A. Resnick коучингке деген қажеттілік қоғамның алдыңғы қатардағы даму тенденцияларының әсрінен туындағанын атап өтті. Коучингке деген қажеттіліктің арту факторларының бірі — оның тиімді тұлғааралық өзара іс-қимылды дамытуға бағытталуы [24; 302]. Коучинг барысында эмоционалды интеллект құзыреттілігін арттыратын басшы мен қызметкер арасындағы бірлескен әрекетті атап өткен жөн. Бірлескен ортақ әрекеттер тәсілдері көмегімен тұлғаның эмоционалды күйі, реакциялары мен өзін-өзі басқара алу дағдыларын кәсіби қызметі шеңберінде реттеуге болады [25; 157].

Эмоционалды интеллектіні қалыптастыру және дамыту үдерісінің сәттілігі әрекет тәсілдерін енгізу сипатына байланысты. Мысалы, қандай да бір әрекет барысы интегративті негізде құрылуы керек. Бұл мақсатта коучингтік тәсілді үдемелі енгізу және қолдану тиімді нәтижелерге қол жеткізеді [26; 224]. Бұл жерде коучингтің басты артықшылығы — оның бір жағынан нәтижеге қол жеткізу, екіншіден жеке тұлға мүмкіндіктеріне шоғырлануы. Жеке тұлғаның өзін-өзі кәсіби реттеуі және басқаларға әлеуметтік әсер етуінің жоғары әлеуетін қамтитын эмоционалды құзыреттілік. Өз мақсаттарын жүзеге асыру және өз әлеуетін іздеу арқылы адам өзін-өзі бақылау, өзін-өзі реттеу дағдыларын қалыптастырудың маңыздылығын түсінуге бірте-бірте жақындайды [27; 55].

Жоғарыда қарастырылған зерттеулер талдаулары бүгінгі өзекті мәселенің бірі ретінде басшылардың эмоционалды интеллект деңгейінің заманауи талаптарға сәйкес келмеуін көрсетеді. Сонымен қатар, басқарудағы проблемалар, жұмыс тиімділігінің төмендеуі және корпоративтік мәдениеттің нашарлауына әкелетіні анықталған. Зерттеушілер басшыларда жеткілікті деңгейде дамымаған эмоционалды интеллект ұжымдағы қақтығыстар, қызметкерлер уәждемесі және өнімділіктің төмендеуіне әкелуі мүмкін деген тұжырым жасайды.

Сонымен, жүргізілген зерттеу жұмысы эмоционалды интеллектіні дамытудағы коучинг рөлі, мәселенің өзектілігі, тұлғааралық жағымды қатынас жағдайында эмоцияны тиімді басқару және өзге адамдардың эмоциялық күйін түсіне білу қабілеті қызмет барысындағы сәттіліктің негізгі фактор екенін айқындайды. Эмоционалды интеллектіні дамыту құралы ретінде коучинг қызметтің жалпы тиімділігін арттыруға және корпоративтік мәдениетті нығайтуға ықпал ету жолы екені зерделенген.

Жоғарыда айтылғандардың барлығы эмоционалды интеллект пен инклюзивтіліктің өзара байланысына да тікелей қатысы бар. Отандық зерттеушілердің дұрыс атап өткеніндей: «Инклюзивті білім беру жағдайында жұмыс істеуге психологиялық дайындық, өз кезегінде, педагогтың эмоционалды интеллектісіне негізделеді. Осыған байланысты заманауи педагогтың инклюзивті білім беру жағдайында толыққанды оқыту мен тәрбиелеуді жүзеге асыруға қабілетті, жоғары дамыған эмоционалды интеллектісі бар кәсіби дайындығы бүгінгі күннің өзекті және күрделі міндеті. Өйткені эмоционалды интеллект өз эмоциясын басқару негізінде кез келген жағдайда теңдестірілген әрекет ету және айналасындағыларға оң әсер ету қабілетімен сипатталады... Қазіргі постиндустриалды, ақпараттық қоғам үздіксіз білім беру тәжірибесін заманауи цифрлық қоғамға үйлесімді енгізу және жүзеге асырумен қатар жүретін педагогтың кәсіби құзыреттілігін талап етеді». Басқаша айтқанда, педагог, коуч сияқты, инклюзивті білім беру саласындағы табысты қызмет үшін жоғары деңгейдегі эмоционалды интеллектке ие болуы керек.

## Қорытынды

Мақалада эмоционалды интеллектіні дамытудың тиімді құралы ретінде коучингті және инклюзияны қолданудың ғылыми философиялық тұғырларымен қатар, әдістемелік жолдары да талданған. Коучингпен инклюзияның әртүрлі аспектілерде, жеке және кәсіби дамуына әсері зерделенген. Бұл зерттеу мәселесінің маңыздылығын, түрлі мәдени және іскерлік жағдайда коучинг және инклюзивті білім беру бағдарламаларын енгізудің оң нәтижелерін көрсететін зерттеулер мен практикалық мысалдарды талдаумен дәйектеледі.

Эмоционалды интеллект пен инклюзияның философиялық негіздерін зерттеу олардың тұлғаның дамуына, қарым-қатынасқа және жалпы қоғамға терең әсерін анықтауға мүмкіндік береді. Эмоционалды интеллект пен инклюзивтіліктің аспектілерін сыни тұрғыдан түсіну әр түрлі онтологиялық негіздер мен эпистемологиялық көзқарастармен байланысты болуы мүмкін. Бұл зерттеу эмоционалды интеллект пен инклюзивтіліктің эмпирикалық аспектілерін әзірлеу бөлігінде жалғасады, себебі қазіргі әлемде табысты мансап, жайлы өмір сүру ортасын және ең бастысы, бақытты өмір құру үшін тұлғаға эмоционалды салада өзінің эмоцияларын басқаруға және қарым-қатынас барысында қолайлы инклюзивті орта мен эмоционалды атмосфераны қалыптастыруға мүмкіндік беретін қабілеттер, білім, дағдылар мен іскерліктер жиынтығы қажет.

## Әдебиеттер тізімі

- 1 Белкина О.А. Феноменология эмоционального интеллекта [Электронный ресурс] / О.А. Белкина // Вестник Московского городского педагогического университета. Серия: Педагогика и психология. — 2009. — № 4. — С. 47–62. — Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/fenomenologiya-emotsionalnogo-intellekta>
- 2 Журнал сайты «The Role of Emotional Intelligence in Diversity and Inclusion». — [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://esoftskills.ie/the-role-of-emotional-intelligence-in-diversity-and-inclusion/>
- 3 Кондакова А.А. Роль инклюзивной образовательной среды в развитии коммуникативных навыков и эмоционального интеллекта младших школьников: исследование лучших практик, выводы и рекомендации [Электронный ресурс] / А.А. Кондакова // Научные исследования и разработки. Социально-гуманитарные исследования и технологии. — 2023. — Т. 12. — № 3. — С. 123–139. — Режим доступа: <https://naukaru.ru/ru/storage/viewWindow/130040>
- 4 Сардарова Ж.И. Эмоциональный интеллект как основной показатель готовности современных педагогов к профессиональной деятельности в условиях цифровизации и инклюзивного образования [Электронный ресурс] / Ж.И. Сардарова, А.Н. Аугаева, А.К. Рсалидинова, А.М. Кемешова // Вестник КазНУ. Серия педагогическая. — 2021. — Т. 67. — № 2. — С. 28–37. — Режим доступа: <https://bulletin-pedagogic-sc.kaznu.kz/index.php/1-ped/article/view/1045/634>
- 5 Barlow A. Using emotional intelligence in coaching high-performance athletes: a randomised controlled trial / A. Barlow, A.P. Banks // Coaching: An International Journal of Theory, Research and Practice. — 2014. — Vol. 7. — No 2. — P. 132–139. <https://doi.org/10.1080/17521882.2014.939679>
- 6 David S.A. Integrating an emotional intelligence framework into evidence-based coaching. Evidence-based coaching [Electronic resource] / S.A. David. — 2005. — Vol. 1. — P. 57–67. — Access mode: <https://citeseerx.ist.psu.edu/document?repid=rep1&type=pdf&doi=e55b88d218ef923acc3afcfe7207d23d469e504#page=71>
- 7 Journal site “FedEx Case Study”. — [Electronic resource] — Access mode: <https://www.6seconds.org/cases/fedex/>
- 8 Ackley D. Emotional intelligence: A practical review of models, measures, and applications [Electronic resource] / D. Ackley // Consulting Psychology Journal: Practice and Research. — 2016. — Vol. 68. — No. 4. — P. 269–285. — Access mode: <https://www.apa.org/pubs/journals/features/cpb-cpb0000070.pdf>
- 9 Journal site “Certified Emotional Intelligence Coach”. — [Electronic resource] — Access mode: <https://coachtransformation.sg>
- 10 Afkhami E. Relationship between emotional intelligence and coaching efficacy in coaches [Electronic resource] / E. Afkhami et al. // Annals of Biological Research. — 2011. — Vol. 2. — No. 4. — P. 469–475. — Access mode: [https://www.researchgate.net/profile/Mahdi-Bashiri/publication/266289597\\_Relationship\\_between\\_Emotional\\_Intelligence\\_and\\_Coaching\\_Efficacy\\_in\\_Coaches/links/563a34dc08ae45b5d284a3c2/Relationship-between-Emotional-Intelligence-and-Coaching-Efficacy-in-Coaches.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Mahdi-Bashiri/publication/266289597_Relationship_between_Emotional_Intelligence_and_Coaching_Efficacy_in_Coaches/links/563a34dc08ae45b5d284a3c2/Relationship-between-Emotional-Intelligence-and-Coaching-Efficacy-in-Coaches.pdf)
- 11 Joseph D.L. Emotional intelligence and its relevance for coaching [Electronic resource] / D.L. Joseph, D.R. Glerum // International Handbook of Evidence-Based Coaching: Theory, Research and Practice. — 2022. — P. 305–314. — Access mode: <https://pure.rug.nl/ws/portalfiles/portal/697561622/978-3-030-81938-5.pdf#page=309>
- 12 Бычковская А.И. К проблеме развития эмоционального интеллекта у младших школьников в условиях инклюзии / А.И. Бычковская, Е.Ю. Журавлева // Дефектология и образование в наши дни: фундаментальные и прикладные исследования. — 2022. — С. 319–321.
- 13 Чуланова О.Л. Коучинг как эффективный инструмент развития эмоциональной компетентности руководителя: понятие, виды, этапы реализации [Электронный ресурс] / О.Л. Чуланова // Материалы Афанасьевских чтений. — 2018. — № 3 (24). — С. 35–45. — Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/kouching-kak-effektivnyy-instrument-razvitiya-emotsionalnoy-kompetentnosti-rukovoditelya-ponyatie-vidy-etapy-realizatsii/viewer>

14 Мэттьюс Д. Эмоциональный интеллект: проблемы теории, измерения и применения на практике [Электронный ресурс] / Д. Мэттьюс и др. // Психология. Журнал высшей школы экономики. — 2004. — Т. 1. — № 4. — С. 3–26. — Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/emotsionalnyy-intellekt-problemy-teorii-izmereniya-i-primeneniya-na-praktike/viewer>

15 Годунова Л.А. Идентификация коучинга личной эффективности в развитии эмоционального интеллекта (EQ) [Электронный ресурс] / Л.А. Годунова, Т.А. Нагач // Исследования Москластера. — 2016. — Т. 1. — № 1. — С. 26–32. — Режим доступа: <https://naukaru.ru/ru/nauka/article/15589/view>

16 Майсак Н.В. Креативная игра в коучинге персонала как инструмент развития эмоционального интеллекта / Н.В. Майсак, С.Б. Тайсаева // Современный тренинг и коучинг: новые возможности в бизнесе и образовании. — 2020. — С. 15–20.

17 Монаенкова Е.Б. Роль эмоционального интеллекта в профессиональной деятельности коуч-специалиста [Электронный ресурс] / Е.Б. Монаенкова // Сборник докладов XIV Межвузовской конференции молодых ученых по результатам исследований в области педагогики, психологии, социокультурной антропологии / под общ. ред. Т.Н. Сахаровой. — 2019. — С. 82–84.

18 Панкратова И.А. Формирование эмоциональной компетентности студентов по технологии коучинга [Электронный ресурс] / И.А. Панкратова // Профессиональное образование в России и за рубежом. — 2017. — № 3 (27). — С. 103–110. — Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/formirovanie-emotsionalnoy-kompetentnosti-studentov-po-tehnologii-kouchinga/viewer>

19 Caruso D.R. Coaching for emotional intelligence / D.R. Caruso, P. Salovey // Psychometrics in Coaching: Using Psychological and Psychometric Tools for Development. — 2008. — P. 151–170.

20 Chapman M. Emotional intelligence and coaching: An exploratory study / M. Chapman // Evidence-based coaching. — 2005. — Vol. 1. — P. 183–192.

21 Гоулман Д. Эмоциональный интеллект / Д. Гоулман. — Харьков: Виват, 2018. — 512 с.

22 Бурькин Е.С. Специфика методов применения коучинга [Электронный ресурс] / Е.С. Бурькин // Вестник Московского университета имени С.Ю. Витте. Серия 1: Экономика и управление. — 2018. — № 2 (25). — С. 83–89. — Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/spetsifika-metodov-primeneniya-kouchinga/viewer>

23 Stillman P. Coaching with Emotional Intelligence: an Experiential Approach to Creating Insight, Connection, and Purpose [Electronic resource] / P. Stillman et al. // Journal of Experiential Psychotherapy. Revista de PsihOterapie Experientiala. — 2017. — Vol. 20. — No. 4. — Access mode: [https://jep.ro/images/pdf/cuprins\\_reviste/80\\_art\\_1.pdf](https://jep.ro/images/pdf/cuprins_reviste/80_art_1.pdf)

24 Resnick V.A. Emotional intelligence in coaching: Challenging the world through a gestalt perspective / V.A. Resnick // Gestalt Review. — 2016. — Vol. 20. — No. 3. — P. 302–309.

25 Grant A.M. Enhancing coaching skills and emotional intelligence through training [Electronic resource] / A.M. Grant // Industrial and commercial training. — 2007. — Vol. 39. — No. 5 — P. 257–266. — Access mode: [https://www.researchgate.net/profile/Anthony-Grant-4/publication/235278966\\_Enhancing\\_coach\\_skills\\_and\\_emotional\\_intelligence\\_through\\_training/links/54f510390cf2f28c1363070c/Enhancing-coach-skills-and-emotional-intelligence-through-training.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Anthony-Grant-4/publication/235278966_Enhancing_coach_skills_and_emotional_intelligence_through_training/links/54f510390cf2f28c1363070c/Enhancing-coach-skills-and-emotional-intelligence-through-training.pdf)

26 Thelwell R.C. et al. Examining relationships between emotional intelligence and coaching efficacy / R.C. Thelwell et al. // International Journal of Sport and Exercise Psychology. — 2008. — Vol. 6. — No. 2. — P. 224–235.

27 Perks J. Coaching for emotionally intelligent leadership / J. Perks, R. Bar-On // Leadership Coaching: Working with Leaders to Develop Elite Performance. — 2010. — P. 55–74. — Association for Coaching: Kogan Page.

Г.М. Туребаева, А.К. Абдина, А.А. Уызбаева

## Философские основы проблем эмоционального интеллекта и инклюзии

В статье рассматривается взаимосвязь между эмоциональным интеллектом и инклюзией, а также их философские основы. В современном мире эффективность труда, достижения, командный дух, карьерный рост и уровень мотивации определяются не только интеллектуальными способностями, но и умением эффективно управлять межличностными отношениями. В этом контексте эмоциональный интеллект приобретает особое значение. Для личности эмоциональный интеллект играет ключевую роль в процессе личностного и профессионального становления. Он включает в себя способность понимать и управлять как собственными эмоциями, так и эмоциями других людей. Эмоциональный интеллект важен не только для индивидуального развития, но и для создания инклюзивной среды. Развитие навыков эмоциональной регуляции и эмпатии способствует созданию рабочей атмосферы, в которой каждый человек чувствует себя принятым и ценным. Самопознание, как одна из составляющих эмоционального интеллекта, помогает эффективно взаимодействовать с людьми из различных культурных сред, способствуя укреплению инклюзии. Повышение социальной осведомленности внутри коллектива позволяет укреплять взаимоотношения и поддерживать инициативы, направленные на обеспечение разнообразия. Ключевыми инструментами этого процесса являются управление коммуникацией, активное слушание и навыки разрешения конфликтов. Таким образом, развитие эмоционального интеллекта можно рассматривать как один из основных факторов формирования инклюзивной среды, способствующей эффективному решению инновационных и конфликтных задач.

*Ключевые слова:* эмоциональный интеллект, инклюзия, эмоции, эмпатия, коучинг, межличностные отношения, карьерный рост, самопознание, корпоративная культура, конфликты.

G.M. Turebayeva, A.K. Abdina, A.A. Uyzbayeva

## Philosophical foundations of emotional intelligence and inclusion

The article examines the interconnection between emotional intelligence and inclusion, as well as their philosophical foundations. Today, labor productivity, achievements, team spirit, career growth, and motivation levels are determined not only by intellectual abilities but also by indicators of effective interpersonal relationship management. In this context, emotional intelligence holds particular significance. For an individual, emotional intelligence plays a decisive role in personal and professional development. It encompasses the ability to understand and manage one's own emotions as well as the emotions of others. Emotional intelligence is crucial not only for individual growth but also for fostering an inclusive environment. Developing emotional regulation and empathy skills contributes to the creation of a workplace where everyone feels accepted and valued. Self-awareness, as a component of emotional intelligence, facilitates effective communication with individuals from diverse cultural backgrounds, thereby strengthening inclusivity. Enhancing social awareness within a team strengthens relationships and supports efforts aimed at promoting diversity. Key tools in this process include communication management, active listening, and conflict resolution skills. Thus, the development of emotional intelligence can be regarded as one of the fundamental factors in establishing an inclusive environment that promotes innovation and effectively resolves conflicts.

*Keywords:* emotional intelligence, inclusion, emotions, empathy, coaching, interpersonal relationships, career growth, self-awareness, corporate culture, conflicts.

### References

- 1 Belkina, O.A. (2009). Fenomenologiya emotsionalnogo intellekta [Phenomenology of emotional intelligence]. *Vestnik Moskovskogo gorodskogo pedagogicheskogo universiteta. Seriya: Pedagogika i psikhologiya — Bulletin of Moscow City Pedagogical University. Series: Pedagogy and Psychology*, 4, 47–62. Retrieved from <https://cyberleninka.ru/article/n/fenomenologiya-emotsionalnogo-intellekta> [in Russian].
- 2 Sait zhurnal «The Role of Emotional Intelligence in Diversity and Inclusion» [Journal sites “The Role of Emotional Intelligence in Diversity and Inclusion”]. *esoftskills.ie*. Retrieved from <https://esoftskills.ie/the-role-of-emotional-intelligence-in-diversity-and-inclusion/> [in Russian].
- 3 Kondakova, A.A. (2023). Rol inkluzivnoi obrazovatelnoi sredy v razvitii kommunikativnykh navykov i emotsionalnogo intellekta mladshikh shkolnikov: issledovanie luchshikh praktik, vyvody i rekomendatsii [The role of inclusive educational environment in developing communication skills and emotional intelligence in primary school children: a study of best practices, conclusions, and recommendations]. *Nauchnye issledovaniia i razrabotki. Sotsialno-gumanitarnye issledovaniia i tekhnologii — Scientific Research and Development. Social and Humanitarian Research and Technology*, 12(3), 123–139. Retrieved from <https://naukaru.ru/ru/storage/viewWindow/130040> [in Russian].
- 4 Sardarova, Zh.L., Auitaeva, A.N., Rsaldinova, A.K., & Kemesheva, A.M. (2021). Emotsionalnyi intellekt kak osnovnoi pokazatel gotovnosti sovremennykh pedagogov k professionalnoi deiatelnosti v usloviakh tsifrovizatsii i inkluzivnogo obrazovaniia [Emotional intelligence as a key indicator of the readiness of modern teachers for professional activity in the context of digitalization and inclusive education]. *Vestnik Kazakhskogo Natsionalnogo Universiteta. Seriya pedagogicheskaiia — Bulletin of Kazakh National University. Pedagogical Series*, 67(2), 28–37. Retrieved from <https://bulletin-pedagogic-sc.kaznu.kz/index.php/1-ped/article/view/1045/634> [in Russian].
- 5 Barlow, A., & Banks, A.P. (2014). Using emotional intelligence in coaching high-performance athletes: A randomised controlled trial. *Coaching: An International Journal of Theory, Research and Practice*, 7(2), 132–139. <https://doi.org/10.1080/17521882.2014.939679>
- 6 David, S.A. (2005). Integrating an emotional intelligence framework into evidence-based coaching. *Evidence-based Coaching*, 1, 57–67. Retrieved from <https://citeseerx.ist.psu.edu/document?repid=rep1&type=pdf&doi=e55b88d218ef923acc3afcdfe7207d23d469e504#page=71>
- 7 Journal site “FedEx Case Study”. *6seconds.org*. Retrieved from <https://www.6seconds.org/cases/fedex/>
- 8 Ackley, D. (2016). Emotional intelligence: A practical review of models, measures, and applications. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 68(4), 269–285.
- 9 Journal site “Certified Emotional Intelligence Coach”. *coachtransformation.sg*. Retrieved from <https://coachtransformation.sg>.
- 10 Afkhami, E. et al. (2011). Relationship between emotional intelligence and coaching efficacy in coaches. *Annals of Biological Research*, 2(4), 469–475. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/266289597\\_Relationship\\_between\\_Emotional\\_Intelligence\\_and\\_Coaching\\_Efficacy\\_in\\_Coaches](https://www.researchgate.net/publication/266289597_Relationship_between_Emotional_Intelligence_and_Coaching_Efficacy_in_Coaches)

- 11 Joseph, D.L., & Glerum, D.R. (2022). Emotional intelligence and its relevance for coaching. *International Handbook of Evidence-Based Coaching: Theory, Research and Practice*, 305–314. Retrieved from <https://pure.rug.nl/ws/portalfiles/portal/697561622/978-3-030-81938-5.pdf#page=309>
- 12 Bychkovskaia, A.I., & Zhuravleva, E.Yu. (2022). K probleme razvitiia emotsionalnogo intellekta u mladshikh shkolnikov v usloviakh inkluzii [On the problem of developing emotional intelligence in primary school children in conditions of inclusion]. *Defektologiya i obrazovanie v nashi dni: fundamentalnye i prikladnye issledovaniia — Defectology and Education Today: Fundamental and Applied Research*, 319–321 [in Russian].
- 13 Chulanova, O.L. (2018). Kouching kak effektivnyi instrument razvitiia emotsionalnoi kompetentnosti rukovoditelia: poniatie, vidy, etapy realizatsii [Coaching as an effective tool for developing emotional competence of a manager: concept, types, stages of implementation]. *Materialy Afanasevskikh chtenii — Materials of the Afanasiev Readings*, 3 (24), 35–45. Retrieved from <https://cyberleninka.ru/article/n/kouching-kak-effektivnyy-instrument-razvitiya-emotsionalnoy-kompetentnosti-rukovoditelya-ponyatie-vidy-etapy-realizatsii/viewer> [in Russian].
- 14 Matthews, G., Moshe, Z., & Liusin, D.V. (2004). Emotsionalnyi intellekt: problemy teorii, izmereniia i primeneniia na praktike [Emotional intelligence: Problems of theory, measurement, and application in practice]. *Psikhologiya. Zhurnal vysshei shkoly ekonomiki — Psychology. Journal of the Higher School of Economics*, 1(4), 3–26. Retrieved from <https://cyberleninka.ru/article/n/emotsionalnyy-intellekt-problemy-teorii-izmereniya-i-primeneniya-na-praktike/viewer> [in Russian].
- 15 Godunova, L.A., & Nagach, T.A. (2016). Identifikatsiia kouchinga lichnoi effektivnosti v razvitiu emotsionalnogo intellekta (EQ) [Identification of personal effectiveness coaching in the development of emotional intelligence (EQ)]. *Issledovaniia Mosklastera — Research of Moscluster*, 1(1), 26–32. Retrieved from <https://naukaru.ru/ru/nauka/article/15589/view> [in Russian].
- 16 Maisak, N.V., & Taisaieva, S.B. (2020). Kreativnaia igra v kouchinge personala kak instrument razvitiia emotsionalnogo intellekta [Creative play in staff coaching as a tool for developing emotional intelligence]. *Sovremennyyi trening i kouching: novye vozmozhnosti v biznese i obrazovanii — Modern Training and Coaching: New Opportunities in Business and Education*, 15–20 [in Russian].
- 17 Monaenkova, E.B. (2019). Rol emotsionalnogo intellekta v professionalnoi deiatelnosti kouch-spetsialista [The role of emotional intelligence in the professional activity of a coaching specialist]. *Sbornik dokladov XIV Mezhvuzovskoi konferentsii molodykh uchenykh po rezul'tatam issledovaniia v oblasti pedagogiki, psikhologii, sotsiokulturnoi antropologii — Proceedings of the XIV Interuniversity Conference of Young Scientists on Research Results in Pedagogy, Psychology, and Sociocultural Anthropology*. (pp. 82–84) [in Russian].
- 18 Pankratova, I.A. (2017). Formirovanie emotsionalnoi kompetentnosti studentov po tekhnologii kouchinga [Development of students' emotional competence using coaching technology]. *Professionalnoe obrazovanie v Rossii i za rubezhom — Professional Education in Russia and Abroad*, 3(27), 103–110. Retrieved from <https://cyberleninka.ru/article/n/formirovanie-emotsionalnoy-kompetentnosti-studentov-po-tehnologii-kouchinga/viewer> [in Russian].
- 19 Caruso, D.R., & Salovey, P. (2008). Coaching for emotional intelligence. *Psychometrics in Coaching: Using Psychological and Psychometric Tools for Development*, 151–170.
- 20 Chapman, M. (2005). Emotional intelligence and coaching: An exploratory study. *Evidence-based Coaching*, 1, 183–192.
- 21 Goulman, D. (2018). *Emotsionalnyi intellekt [Emotional intelligence]*. Kharkov: Vivat [in Russian].
- 22 Burykin, E.S. (2018). Spetsifika metodov primeneniia kouchinga [The specificity of coaching methods application]. *Vestnik Moskovskogo universiteta imeni S.Yu. Vitte. Seriya 1: Ekonomika i upravlenie — Bulletin of Moscow University Named After S.Yu. Witte. Series 1: Economics and Management*, 2(25), 83–89. Retrieved from <https://cyberleninka.ru/article/n/spetsifika-metodov-primeneniya-kouchinga/viewer> [in Russian].
- 23 Stillman, P. et al. (2017). Coaching with Emotional Intelligence: An Experiential Approach to Creating Insight, Connection, and Purpose. *Journal of Experiential Psychotherapy. Revista de PSIHOterapie Experientiala*, 20(4). Retrieved from [https://jep.ro/images/pdf/cuprins\\_reviste/80\\_art\\_1.pdf](https://jep.ro/images/pdf/cuprins_reviste/80_art_1.pdf)
- 24 Resnick, V.A. (2016). Emotional intelligence in coaching: Challenging the world through a gestalt perspective. *Gestalt Review*, 20(3), 302–309.
- 25 Grant, A.M. (2007). Enhancing coaching skills and emotional intelligence through training. *Industrial and Commercial Training*, 39(5), 257–266. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/235278966\\_Enhancing\\_coach\\_skills\\_and\\_emotional\\_intelligence\\_through\\_training](https://www.researchgate.net/publication/235278966_Enhancing_coach_skills_and_emotional_intelligence_through_training)
- 26 Thelwell, R.C. et al. (2008). Examining relationships between emotional intelligence and coaching efficacy. *International Journal of Sport and Exercise Psychology*, 6(2), 224–235.
- 27 Perks, J. & Bar-On, R. (2010). Coaching for emotionally intelligent leadership. *Leadership Coaching: Working with Leaders to Develop Elite Performance*, 55–74. London: Association for Coaching: Kogan Page.

#### Авторлар туралы мәлімет

**Туребаева Гаухар** — PhD докторант, Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті философия кафедрасы, Астана, Қазақстан, <https://orcid.org/0009-0003-7408-3072>

**Абдина Айнуыр** — философия ғылымдарының докторы, қауымдастырылған профессор, Astana IT University, Астана, Қазақстан, <https://orcid.org/0000-0002-1819-7492>

**Уызбаева Анар** — PhD, қауымдастырылған профессор, Astana IT University, Астана, Қазақстан, <https://orcid.org/0000-0003-4354-705X>

Information about the authors

**Turebayeva Gaukhar** — PhD Student, Department of Philosophy, L.N. Gumilyov Eurasian National University, Astana, Kazakhstan, <https://orcid.org/0009-0003-7408-3072>

**Abdina Ainur** — Doctor of Philosophical Sciences, Associate Professor, Department of General Educational Disciplines, Astana IT University, Astana, Kazakhstan, <https://orcid.org/0000-0002-1819-7492>

**Uyzbayeva Anar** — PhD, Associate Professor, Department of General Educational Disciplines, Astana IT University, Astana, Kazakhstan, <https://orcid.org/0000-0003-4354-705X>

Букеетов Университеті