SOSYAL ALANDA ÇALIŞAN PERSONELDE DUYGUSAL ZEKÂNIN GELİŞTİRİLMESİNE YÖNELİK PSİKOLOJİK YÖNTEM VE ARAÇLAR

Mirzajonov Alisher Mahamadsodiq O'g'li

Özbekistan Cumhurbaşkanlığı bünyesindeki Sosyal Koruma Ulusal Ajansı,

Fergana bölgesi Bag'dod ilçesi "İnson" Sosyal Hizmetler Merkezi psikoloğu.

alishermirzajonov37@gmail.com

Özet. Bu makalede, sosyal alanda çalışan personelin mesleki faaliyetinde duygusal zekânın rolü ile bunun geliştirilmesine yönelik psikolojik yöntem ve araçlar bilimsel-teorik açıdan analiz edilmiştir. Sosyal çalışanlar, mesleki faaliyetleri boyunca sürekli olarak başka insanların ağır duygusal durumları, sorunları ve kriz durumlarıyla yüz yüze geldikleri için, kendilerinde yüksek düzeyde gelişmiş bir duygusal zekânın bulunması, mesleki verimlilik ve psikolojik istikrarın önemli koşullarından biri olarak kabul edilmektedir. Makalede yerli ve yabancı araştırmacıların bilimsel görüşlerine dayanılarak, duygusal zekânın geliştirilmesine yönelik eğitimler, refleksiyon teknikleri, empatik dinleme, öz-denetim egzersizleri gibi uygulamalı araçlar ele alınmıştır.

Anahtar kelimeler: duygusal zekâ, sosyal alan çalışanları, psikolojik yöntemler, mesleki yeterlilik, empati, öz-denetim, mesleki tükenmişlik sendromu.

Giriş

Günümüz toplumunda sosyal alan çalışanları — psikologlar, sosyal pedagoglar, sosyal koruma uzmanları, rehabilitasyon merkezi personeli ve diğerleri — nüfusun en muhtaç kesimleriyle doğrudan çalışmaktadır. Bu kişilerin faaliyetleri sürekli olarak yüksek duygusal gerilim, başka insanların ağır yaşantılarına tanıklık etme ve hızlı karar verme gerektiren durumlarla iç içedir. Bu nedenle sosyal alan

çalışanlarının mesleki hazırlığında yalnızca teorik bilgi ve pratik beceriler değil, duygusal zekâ düzeyi de büyük önem taşımaktadır.

Duygusal zekâ kavramı ilk kez 1990 yılında Amerikalı psikologlar J. Mayer ve P. Salovey tarafından bilimsel literatüre kazandırılmış olup, bireyin kendi ve başkalarının duygularını fark etme, analiz etme ve bunları düşünce ile davranışlarını yönlendirmede kullanabilme yeteneği olarak tanımlanmaktadır. Daha sonra D. Goleman ve R. Bar-On gibi araştırmacılar bu kavramı genişleterek, onun mesleki başarı, sosyal uyum ve strese karşı dayanıklılıkla olan ilişkisini ortaya koymuşlardır.

Bu makalenin amacı, sosyal alan çalışanlarında duygusal zekânın geliştirilmesine yönelik psikolojik yöntem ve araçları bilimsel literatür analizine dayanarak sistemleştirmek ve uygulamaya yönelik öneriler geliştirmektir.

Sorunun Bilimsel-Teorik Analizi

Duygusal zekâ konusunda yabancı psikoloji biliminde kapsamlı araştırmalar yürütülmüştür. D. Goleman'a göre duygusal zekâ beş temel bileşenden oluşur: kendi duygularının farkında olma, bunları yönetme, kendini motive etme, empati ve sosyal beceriler. A.A. Kasımjanova ve V.R. Pak'ın araştırmalarında, duygusal zekânın bileşenlerinin yalnızca birbirine bağlı yapısal unsurlar değil, aynı zamanda bireyin faaliyetinde birbirini takip eden aşamalar şeklinde de ortaya çıktığı gösterilmiştir.

Özbekistan psikoloji biliminde de bu yönde belirli araştırmalar yapılmıştır. Özellikle K.B. Murotmusayev ve F. Hatamova'nın çalışmalarında duygusal zekânın psikofizyolojik mahiyeti ve bireyin faaliyetindeki rolü bilimsel açıdan ele alınmıştır. Ayrıca Özbekistan Milli Üniversitesi bünyesindeki bilimsel araştırmalarda, tıp ve diğer sosyal alan çalışanlarının mesleki faaliyetinde N. Hall metodolojisi temelinde duygusal zekâ düzeyinin ölçülmesi ve bunun dayanıklılık (tolerans) ile ilişkisinin belirlenmesine yönelik çalışmalar yürütülmüştür. G'.B. Şoumarov'un öncülüğündeki

sosyal-psikolojik hizmet alanındaki araştırmalarda ise halka psikolojik yardım sunan uzmanların mesleki niteliklerine özel bir dikkat gösterilmiştir.

Bu araştırmaların genel bir değerlendirmesi, sosyal alan çalışanlarında duygusal zekânın yeterince gelişmemiş olmasının mesleki "tükenmişlik" (duygusal yorgunluk) sendromunun ortaya çıkmasına, müşterilerle etkili iletişim kurmanın zorlaşmasına ve mesleki karar almada hatalara yol açabileceğini göstermektedir.

Duygusal Zekânın Geliştirilmesine Yönelik Psikolojik Yöntem ve Araçlar

1. **Psikolojik eğitimler.** Grup eğitimleri aracılığıyla çalışanlarda kendi duygularını tanıma, onlara isim verme ve kontrol etme becerileri oluşturulur. Rol yapma oyunları ve durumsal alıştırmalar, müşterilerle iletişimde ortaya çıkan duygusal durumları güvenli bir ortamda "deneme" imkânı sunar.
2. **Refleksiyon ve öz-gözlem teknikleri.** Günlük tutma, mesleki durumlar hakkında kendi kendine rapor verme, süpervizörle düzenli görüşmeler, çalışanın kendi duygusal tepkilerini daha derinlemesine anlamasına ve bunların nedenlerini analiz etmesine imkân tanır.
3. **Empatik dinleme alıştırmaları.** Aktif dinleme teknikleri — müşterinin sözlerini yeniden ifade etme, duygusal durumu yansıtma, açık uçlu sorular kullanma — çalışanın empati düzeyini artırır ve güvene dayalı bir iletişim ortamı oluşturur.
4. **Öz-denetim (self-regülasyon) alıştırmaları.** Nefes teknikleri, ilerleyici kas gevşemesi, bilinçli farkındalık (mindfulness) alıştırmaları, çalışanın stresli durumlarda duygusal istikrarını korumasına yardımcı olur.
5. **Süpervizyon ve intervizyon grupları.** Meslektaşlarla düzenli olarak yapılan tartışmalar, çalışanın mesleki tükenmişliğinin önlenmesine ve zorlu durumlarda duygusal yükün paylaşılmasına hizmet eder.
6. **Bireysel psikolojik danışmanlık.** Gerektiğinde çalışanın kişisel duygusal güçlüklerinin bireysel olarak ele alınması, genel duygusal zekâ düzeyinin yükseltilmesine katkı sağlar.

Sonuç

Sonuç olarak, sosyal alan çalışanlarında duygusal zekânın geliştirilmesi, mesleki verimliliklerinin artırılması, müşterilerle nitelikli iletişim kurulması ve mesleki tükenmişlik sendromunun önlenmesi açısından önemli bir faktördür. Yukarıda belirtilen psikolojik yöntem ve araçların — eğitimler, refleksiyon teknikleri, empatik dinleme, öz-denetim alıştırmaları ve süpervizyonun — sistematik biçimde uygulamaya konulması, sosyal hizmet kurumlarında çalışanların mesleki ve psikolojik potansiyelinin düzenli olarak artırılmasını mümkün kılmaktadır. Bu alanda ileride yapılacak araştırmaların, Özbekistan koşullarındaki sosyal çalışanlar örneğinde pratik incelemeler yoluyla sürdürülmesi uygun olacaktır.

Kaynakça

1. Mayer J.D., Salovey P. Emotional intelligence // Imagination, Cognition, and Personality. – 1990. – Vol. 9, № 3. – P. 185–211.
2. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2018.
3. Касымжанова А.А., Пак В.Р. Эмоциональный интеллект как объект исследования современной психологии // Хабаршы. Психология және социология сериясы. – 2012. – Т. 41, № 2.
4. Муротмусаев К.Б., Хатамова Ф. Психофизиологическая сущность эмоционального интеллекта личности // Journal of Science-Innovative Research in Uzbekistan. – 2024. – № 12.
5. Шоумаров Ғ.Б. Оилага психологик ёрдам кўрсатиш. – Тошкент: «Оила» кутубхонаси, «Сила» илмий-амалий маркази нашри.
6. Ўзбекистон Миллий университети ҳузуридаги Илмий кенгаш материаллари: тиббиёт ходимларида толерантликнинг ижтимоий-психологик омиллари бўйича автореферат (Н.Холл методикаси асосида).