JAMOADA SOG‘LOM PSIXOLOGIK MUHITNI SHAKLLANTIRISHDA RAHBAR EMOTSIONAL INTELLEKTINING O‘RNI

Amira Berdiyeva*
Osiyo xalqaro universiteti MM1-PS-26 guruh magistranti
✉ amiraberdiyeva35@gmail.com

ANNOTATSIYA

Tezisda rahbarning emotsional intellekti va jamoaning psixologik muhiti o‘rtasidagi bog‘liqlik ilmiy adabiyotlar asosida tahlil qilinadi. Rahbarning o‘z emotsiyalarini boshqarishi, xodimlarni empatik tinglashi, ularning fikrini faol so‘rashi hamda xato va nizolarni konstruktiv muhokama qilishi psixologik xavfsizlikka ko‘maklashuvchi omillar sifatida yoritiladi. Ushbu boshqaruv amaliyotlarini joriy etish va ularning natijalarini baholash bo‘yicha tavsiyalar beriladi.

Kalit so‘zlar

Emotsional intellekt, rahbarlik, psixologik muhit, psixologik xavfsizlik, empatik tinglash, qayta aloqa, jamoaviy o‘rganish.

DOI: 10.5281/zenodo.24523911

KIRISH

Jamoa a’zolari ishdagi muammoni erta ayta olsa, rahbar vaziyatni chuqurlashishidan avval ko‘rib chiqish imkoniga ega bo‘ladi. Bunday ochiqlik xodimlarning rahbar savol, e’tiroz yoki xato haqidagi xabarga qanday javob berishini oldingi tajribasidan bilishiga bog‘liq. Ushbu tezisda sog‘lom psixologik muhit o‘zaro hurmat, hamkorlik va fikr bildirish imkoniyati mavjud bo‘lgan jamoaviy muhit sifatida talqin qilinadi. Psixologik xavfsizlik uning muhim tarkibiy jihatlaridan biridir.

Tezisning maqsadi rahbarning emotsional qobiliyatlari jamoaning psixologik muhitiga qaysi boshqaruv amaliyotlari orqali hissa qo‘shishini aniqlashtirishdir. Ish nazariy-tahliliy shaklda bajarildi. Unda emotsional intellekt modellari, jamoalarda psixologik xavfsizlikka doir empirik tadqiqotlar va meta-tahlillar mazmunan qiyoslandi.

Adabiyotlar tahlili

J. D. Mayer, P. Salovey va D. R. Caruso modelida emotsional intellekt to‘rtta qobiliyatni qamrab oladi. Bular emotsiyalarni idrok etish, ulardan fikrlashda foydalanish, kelib chiqishi va o‘zgarishini tushunish hamda ularni boshqarishdir (1). Ish jamoasida bu qobiliyatlar, masalan, rahbarning suhbatdagi taranglikni sezishi, uni keltirib chiqargan vaziyatni aniqlashtirishi va javob ohangini ongli tanlashida namoyon bo‘lishi mumkin. S. Côté tashkiliy tadqiqotlarda emotsional intellektning baholash usuli hamda ish vaziyatining xususiyatlarini hisobga olish zarurligini ko‘rsatadi (2).

A. Edmondson psixologik xavfsizlikni jamoada shaxslararo tavakkal qilish mumkinligi haqidagi umumiy ishonch deb ta’riflaydi. Bunga tushunmagan masala yuzasidan savol berish, yordam so‘rash, xatoni tan olish yoki rahbar qaroriga asosli e’tiroz bildirish kiradi. Ishlab chiqarish korxonasidagi 51 jamoa ishtirok etgan tadqiqotda psixologik xavfsizlik jamoaviy o‘rganish xatti-harakatlari bilan bog‘liq bo‘lgan (3). M.L.Frazier va hammualliflar 136 mustaqil tanlanmani birlashtirgan meta-tahlilda psixologik xavfsizlikning rahbar bilan ijobiy munosabatlar hamda ish natijalariga oid ko‘rsatkichlar bilan bog‘liqligini umumlashtirgan (4).

Rahbarning amalda qanday yo‘l tutishi alohida ahamiyatga ega. I. M. Nembhard va A. C. Edmondson tibbiyot jamoalarida rahbarning xodimlar hissasini faol so‘rashi va qadrlashi psixologik xavfsizlik bilan bog‘liqligini aniqlagan (5). Bu tadqiqot rahbarning ishtirokni rag‘batlantiruvchi xatti-harakatini o‘rgangan. Emotsional intellekt va rahbarlik uslubi bo‘yicha P.D. Harms va M. Credé meta-tahlilida esa bog‘liqlikning kuchi ikkala ko‘rsatkichni kim baholaganiga qarab o‘zgargan (6). Ushbu dalillar emotsional intellektdan

jamoaviy muhitgacha bo‘lgan sababiy zanjirni nazariy taxmin sifatida ko‘rib chiqishga va rahbarning kuzatiladigan xatti-harakatlariga e’tibor qaratishga asos beradi.

Jamoada sog‘lom psixologik muhitni shakllantirish omillari.

Emotsiyalarni anglash va boshqarish. Kutilmagan xato yoki keskin e’tiroz rahbarda jahl, tashvish yoki o‘z qarorini himoya qilish istagini uyg‘otishi mumkin. Shunday vaziyatda rahbar qisqa tanaffus qilib, mavjud faktlarni aniqlashi va savolni xotirjam ohangda berishi muloqotni davom ettirishga yordam beradi. Masalan, muddat buzilganda rahbar ishning qaysi bosqichida to‘siq paydo bo‘lganini va keyingi safar uni qanday erta aniqlash mumkinligini so‘rashi mumkin. Bunday javob xodimga muammoni to‘liq bayon qilish uchun imkon beradi va jamoaviy o‘rganishga xizmat qiladi (1, 3).

Empatik tinglash

Xodimning sukuti yoki keskin ohangi ortida turli sabablar bo‘lishi mumkin. Rahbar suhbatdoshining fikrini qisqacha qaytarib, to‘g‘ri tushunganini tekshirishi hamda vaziyatni ochiq savollar bilan aniqlashtirishi mumkin. Masalan, topshiriq kechikkanida ish yuklamasi, vazifaning aniqligi va zarur resurslar birgalikda muhokama qilinadi. Rahbar suhbat davomida olingan ma’lumotni keyingi qarorda hisobga olsa, xodim o‘z fikri qanday ta’sir ko‘rsatganini ko‘ra oladi (2, 5).

Xodimlarni muhokamaga jalb qilish. Yig‘ilishda rahbar qaror qabul qilishdan avval muqobil fikrlarni so‘rashi, muhokama mavzusini oldindan yuborishi va turli lavozimdagi xodimlarning fikrini tinglashi mumkin. Tajribasi kam yoki yig‘ilishda kam gapiradigan a’zolarga fikrni yozma bildirish imkoniyati ham berilishi mumkin. Taklif yuzasidan qanday qaror qabul qilingani va uning sababi jamoaga ma’lum qilinsa, keyingi muhokamalarda ishtirok etish uchun asos yaratiladi. Bu amaliyotning ilmiy asosi rahbarning xodimlar hissasini faol so‘rashi va qadrlashi haqidagi tadqiqotlarda yoritilgan (5).

Qayta aloqa va nizolarni konstruktiv boshqarish. Qayta aloqa berishda rahbar kuzatilgan xatti-harakatni, uning ishga ta’sirini va keyingi qadamni aniq ifodalashi mumkin. Nizo yuzaga kelganda tomonlarga o‘z qarashini bayon qilish imkonini berish, ularning manfaatlarini aniqlash va bajarilishi kuzatiladigan kelishuvga erishish muhim. Jiddiy xato yoki xizmat talabi buzilganida rahbar voqea sabablarini muhokama qilish bilan birga, mas’uliyat va tuzatish choralarini aniq belgilaydi. Shunday tartib jamoada muammoni ochiq muhokama qilish va ish talablariga rioya etishni birga olib borishga yordam beradi (3, 4).

Amaliy tavsiyalar. Jamoa yig‘ilishlarida ishni qiyinlashtirayotgan omillarni muhokama qilishga vaqt ajratish, bildirilgan masalalar bo‘yicha keyingi qadamni belgilash va kelgusi yig‘ilishda bajarilgan ish haqida qayta aloqa berish tavsiya etiladi. Rahbarning muloqot odatlarini kuzatish bilan birga vazifalar taqsimoti va xodimlarning murojaatlariga javob berish tartibini ham ko‘rib chiqish lozim. Chunki psixologik xavfsizlik rahbar bilan munosabatlar va jamoada ish qanday tashkil etilishi bilan ham bog‘liq (4).

O‘zgarishlarni baholash uchun boshlang‘ich holatni va keyingi holatni bir xil anonim savollar yordamida solishtirish mumkin. Savollar yordam so‘rash, xatoni ochiq aytish va muqobil fikr bildirish qanchalik osonligini qamrab olishi lozim (3). So‘rov natijalari bilan birga ko‘tarilgan masalalarga javob berilishi va kelishilgan choralar bajarilishi kuzatiladi. Murojaatlar sonining ortishi muammolar ko‘paygani yoki avval bildirilmagan masalalar ochiq aytila boshlagani bilan bog‘liq bo‘lishi mumkin. Shu sababli murojaatlar soni ularning mazmuni va xodimlar javoblari bilan birga talqin qilinadi.

XULOSA

Rahbarning emotsional intellekti jamoada o‘z emotsiyalarini boshqarish, empatik tinglash, xodimlarni qaror muhokamasiga jalb etish hamda xato va nizolarga konstruktiv munosabat bildirish orqali amaliy ahamiyat kasb etadi. Ilmiy tadqiqotlar psixologik xavfsizlikning rahbar xatti-harakati va jamoaviy o‘rganish bilan bog‘liqligini ko‘rsatadi. Tashkilotda ushbu omillarning ta’sirini baholash uchun rahbarning kundalik muloqot amaliyoti, xodimlarning o‘zini erkin ifoda eta olishi va bildirilgan masalalarga qanday javob berilishi birgalikda kuzatilishi maqsadga muvofiq.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. Mayer, J. D. Emotional intelligence : theory, findings, and implications / J. D. Mayer, P. Sa-

lovey, D. R. Caruso // Psychological Inquiry. — 2004. — Vol. 15, no. 3. — P. 197–215. — DOI 10.1207/S15327965PLI1503_02.

2. Côté, S. Emotional intelligence in organizations / S. Côté // Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior. — 2014. — Vol. 1. — P. 459–488. — DOI 10.1146/annurev-orgpsych-031413-091233.

3. Edmondson, A. Psychological safety and learning behavior in work teams / A. Edmondson // Administrative Science Quarterly. — 1999. — Vol. 44, no. 2. — P. 350–383. — DOI 10.2307/2666999.

4. Psychological safety : a meta-analytic review and extension / M. L. Frazier, S. Fainshmidt, R. L. Klinger [et al.] // Personnel Psychology. — 2017. — Vol. 70, no. 1. — P. 113–165. — DOI 10.1111/peps.12183.

5. Nembhard, I. M. Making it safe : the effects of leader inclusiveness and professional status on psychological safety and improvement efforts in health care teams / I. M. Nembhard, A. C. Edmondson // Journal of Organizational Behavior. — 2006. — Vol. 27, no. 7. — P. 941–966. — DOI 10.1002/job.413.

6. Harms, P. D. Emotional intelligence and transformational and transactional leadership : a meta-analysis / P. D. Harms, M. Credé // Journal of Leadership & Organizational Studies. — 2010. — Vol. 17, no. 1. — P. 5–17. — DOI 10.1177/1548051809350894.