Boshqaruv jarayonlarida psixologik xizmatning samaradorlikni oshirishdagi o‘rni va ahamiyati

Xudoyberdiyeva Gulnoza Qahramon qizi
Innovatsion texnologiyalar universiteti
Psixologiya yo’nalishi 3-kurs talabasi
Ergasheva Lobar Laziz qizi
Innovatsion texnologiyalar universiteti
Psixologiya yo’nalishi 3-kurs talabasi

Annotatsiya. Mazkur maqolada boshqaruv jarayonlarida psixologik xizmatning o‘rni va uning tashkilot samaradorligini oshirishdagi ahamiyati tahlil qilingan. Boshqaruv tizimida inson omilining roli, xodimlar motivatsiyasi, ijtimoiy-psixologik muhit hamda kommunikatsion jarayonlarning samaradorlikka ta’siri yoritilgan. Shuningdek, psixologik xizmat orqali jamoada sog‘lom ijtimoiy-psixologik iqlimni shakllantirish, nizolarni oldini olish va stressni boshqarish mexanizmlari ko‘rib chiqilgan. Maqolada zamonaviy tashkilotlarda psixologik xizmatni samarali tashkil etishning asosiy yo‘nalishlari va boshqaruv samaradorligini oshirishdagi amaliy ahamiyati asoslab berilgan.
Kalit so‘zlar: Boshqaruv jarayoni, psixologik xizmat, samaradorlik, ijtimoiy-psixologik iqlim, motivatsiya, liderlik, kommunikatsiya, tashkilot psixologiyasi, stressni boshqarish, konfliktologiya, xodimlar rivojlanishi, mehnat unumdorligi, jamoa munosabatlari, psixologik qo‘llab-quvvatlash, boshqaruv strategiyasi, emotsional barqarorlik

Boshqaruv jarayonlarida psixologik xizmat zamonaviy tashkilotlar faoliyatining ajralmas qismi sifatida qaraladi. Har qanday tashkilot, korxona yoki muassasaning samarali ishlashi nafaqat moddiy-texnik resurslarga, balki inson omiliga ham bevosita bog‘liqdir. Aynan shu nuqtai nazardan psixologik xizmat boshqaruv tizimida xodimlarning psixologik holatini o‘rganish, ularning mehnatga bo‘lgan munosabatini shakllantirish, motivatsiyasini oshirish va jamoada sog‘lom ijtimoiy-psixologik muhit yaratishga xizmat qiladi. Zamonaviy boshqaruv psixologiyasi insonni faqat mehnat resursi sifatida emas, balki murakkab psixologik ehtiyojlarga ega shaxs sifatida ko‘radi. Boshqaruv jarayonlarida psixologik xizmatning asosiy vazifalaridan biri tashkilot ichidagi inson resurslarini samarali boshqarishga ko‘maklashishdir. Bu jarayonda xodimlarning individual xususiyatlari, qobiliyatlari, xarakteri, emotsional barqarorligi va motivatsion tizimi o‘rganiladi. Chunki har bir xodimning ishga bo‘lgan munosabati va samaradorligi uning psixologik holatiga bevosita bog‘liq bo‘ladi. Agar tashkilotda psixologik muhit sog‘lom bo‘lsa, xodimlar o‘z ishiga mas’uliyat bilan yondashadi, jamoa bilan hamkorlikda ishlaydi va yuqori natijalarga erishadi.

Psixologik xizmatning boshqaruvdagi o‘rni shundaki, u rahbar va xodimlar o‘rtasidagi o‘zaro munosabatlarni muvozanatlashga yordam beradi. Har qanday tashkilotda rahbarlik uslubi xodimlarning psixologik holatiga kuchli ta’sir ko‘rsatadi. Avtoritar boshqaruv uslubi ko‘pincha stress, qo‘rquv va motivatsiyaning pasayishiga olib kelishi mumkin, demokratik yondashuv esa aksincha, tashabbuskorlik va ijodkorlikni rivojlantiradi. Psixologik xizmat esa rahbarga to‘g‘ri boshqaruv strategiyasini tanlashda ilmiy asoslangan tavsiyalar beradi. Shuningdek, psixologik xizmat tashkilotda ijtimoiy-psixologik iqlimni shakllantirishda muhim rol o‘ynaydi. Ijtimoiy-psixologik iqlim deganda jamoa a’zolari o‘rtasidagi munosabatlar, o‘zaro ishonch darajasi, hamkorlik ruhi va emotsional muhit tushuniladi. Agar jamoada ijobiy iqlim hukmron bo‘lsa, xodimlar o‘zlarini xavfsiz his qiladi, fikrlarini erkin bildiradi va ish samaradorligi ortadi. Aksincha, salbiy iqlim nizolar, stress va mehnat unumdorligining pasayishiga olib keladi.

Boshqaruv psixologiyasida psixologik xizmatning yana bir muhim vazifasi xodimlarning motivatsiyasini oshirishdir. Motivatsiya insonni harakatga undovchi ichki va tashqi omillar majmuidir. Tashkilotda motivatsiya tizimi to‘g‘ri yo‘lga qo‘yilsa, xodimlar o‘z ishiga yanada qiziqish bilan

yondashadi va yuqori natijalarga erishadi. Psixologik xizmat bu jarayonda xodimlarning ehtiyojlarini o‘rganadi va ularga mos rag‘batlantirish tizimini ishlab chiqishda yordam beradi. Boshqaruv jarayonlarida psixologik xizmatning eng muhim yo‘nalishlaridan biri bu xodimlar motivatsiyasini shakllantirish va ularning xulq-atvorini ijobiy tomonga yo‘naltirishdir. Tashkilotning samarali faoliyati ko‘p jihatdan xodimlarning ichki rag‘batlari, ishga bo‘lgan munosabati va o‘zini namoyon qilish istagiga bog‘liq. Shu sababli zamonaviy boshqaruv psixologiyasi motivatsiyani faqat moddiy rag‘batlar bilan emas, balki psixologik ehtiyojlar, shaxsiy maqsadlar va ijtimoiy tan olinishi bilan ham izohlaydi. Psixologik xizmat tashkilotda xodimlarning ehtiyojlarini aniqlash va ularni tahlil qilish orqali samarali motivatsion tizim yaratishga yordam beradi. Masalan, ayrim xodimlar uchun moddiy rag‘bat muhim bo‘lsa, boshqalar uchun jamoada tan olinishi, lavozimda o‘sish yoki shaxsiy rivojlanish imkoniyatlari muhimroq bo‘lishi mumkin. Shu bois motivatsiya tizimi individual yondashuv asosida qurilganda, uning samaradorligi sezilarli darajada oshadi. Psixologik xizmat aynan shu individual farqlarni aniqlash va boshqaruvga tavsiyalar berish vazifasini bajaradi.

Xodimlar xulq-atvori ham bevosita psixologik omillarga bog‘liqdir. Ish joyidagi stress, rahbar bilan munosabat, jamoadagi ijtimoiy iqlim va ish yuklamasi xodimning xulq-atvorini belgilovchi asosiy omillar hisoblanadi. Agar xodim o‘zini qadrlangan va xavfsiz his qilsa, u tashkilot maqsadlariga erishishda faol ishtirok etadi. Aksincha, psixologik bosim, adolatsizlik yoki tushunmovchiliklar xodimda norozilik, befarqlik va hatto ishdan ketish istagini keltirib chiqarishi mumkin.

Psixologik xizmat xodimlar xulq-atvorini boshqarishda diagnostik va kuzatuv metodlaridan foydalanadi. Kuzatish, suhbat, so‘rovnoma va testlar orqali xodimlarning emotsional holati, ishga munosabati va jamoaga moslashuv darajasi aniqlanadi. Olingan natijalar asosida rahbarga amaliy tavsiyalar beriladi. Bu tavsiyalar xodimlar o‘rtasidagi munosabatlarni yaxshilash, konfliktlarni kamaytirish va mehnat samaradorligini oshirishga qaratilgan bo‘ladi. Motivatsiya jarayonida psixologik rag‘batlantirish ham muhim o‘rin tutadi. Bu nafaqat maosh yoki mukofot, balki ma’naviy qo‘llab-quvvatlash, e’tirof etish va ishonch bildirish orqali ham amalga oshiriladi. Psixologik xizmat rahbarlarga xodimlarni qanday rag‘batlantirish, ularning mehnatini qanday baholash va jamoada ijobiy raqobat muhitini qanday yaratish bo‘yicha tavsiyalar beradi. Natijada xodimlarda ichki motivatsiya kuchayadi va ular o‘z ishiga yanada mas’uliyat bilan yondashadi.

Shuningdek, motivatsiya va xulq-atvor o‘rtasidagi bog‘liqlikni tushunish boshqaruv samaradorligini oshirishda muhim ahamiyatga ega. Yuqori motivatsiyaga ega xodimlar odatda tashabbuskor, ijodkor va muammolarni mustaqil hal qilishga moyil bo‘ladi. Past motivatsiya esa passivlik, befarqlik va ish samaradorligining pasayishiga olib keladi. Shu sababli psixologik xizmat doimiy ravishda xodimlar motivatsiyasini monitoring qilib borishi zarur. Boshqaruv jarayonlarida psixologik xizmatning eng muhim yo‘nalishlaridan biri bu tashkilotdagi ijtimoiy-psixologik iqlimni shakllantirish va uni barqaror saqlashdir. Ijtimoiy-psixologik iqlim deganda jamoa a’zolari o‘rtasidagi o‘zaro munosabatlar, ishonch darajasi, hamkorlik ruhi, emotsional muhit va umumiy psixologik holat tushuniladi. Tashkilotda ijobiy iqlim mavjud bo‘lsa, xodimlar o‘z ishidan qoniqish hosil qiladi, jamoada hamkorlik kuchayadi va umumiy samaradorlik ortadi. Aksincha, salbiy iqlim stress, nizo, befarqlik va mehnat unumdorligining pasayishiga olib keladi. Psixologik xizmat ijtimoiy-psixologik iqlimni o‘rganish uchun turli metodlardan foydalanadi. Jumladan, sotsiometriya, kuzatish, intervyu va so‘rovnomalar orqali jamoa ichidagi munosabatlar tahlil qilinadi. Ushbu tahlillar natijasida jamoada yetakchilar, chetga chiqib qolgan xodimlar, norasmiy guruhlar va potentsial konflikt o‘choqlari aniqlanadi. Bu ma’lumotlar asosida psixolog rahbarga va kadrlar bo‘limiga amaliy tavsiyalar beradi.

Tashkilotda ijtimoiy-psixologik iqlimni shakllantirishda rahbarning boshqaruv uslubi ham muhim rol o‘ynaydi. Demokratik va hamkorlikka asoslangan boshqaruv uslubi jamoada ishonch va ochiqlikni kuchaytiradi. Avtoritar uslub esa ko‘pincha psixologik bosimni oshiradi va xodimlar orasida norozilikni keltirib chiqarishi mumkin. Psixologik xizmat rahbarga boshqaruv uslubini tahlil qilish va uni optimallashtirish bo‘yicha tavsiyalar beradi. Konfliktlar esa har qanday tashkilotda tabiiy holat hisoblanadi. Muhimi, ularni to‘g‘ri boshqarish va konstruktiv yo‘lga yo‘naltirishdir. Konfliktlar

ko‘pincha manfaatlar to‘qnashuvi, kommunikatsion muammolar, ish yuklamasining noteng taqsimlanishi yoki shaxslararo ziddiyatlar natijasida yuzaga keladi. Agar konfliktlar vaqtida hal etilmasa, ular jamoada salbiy psixologik muhitni kuchaytiradi va tashkilot samaradorligini pasaytiradi. Psixologik xizmat konfliktlarni boshqarishda mediatsiya, muzokara, psixologik maslahat va trening usullaridan foydalanadi. Mediatsiya jarayonida psixolog nizolashayotgan tomonlar o‘rtasida vositachi sifatida chiqib, muammoning ildizini aniqlashga va tomonlarni kelishuvga olib kelishga yordam beradi. Muzokaralar esa tomonlarning o‘zaro tushunish va murosaga kelishiga xizmat qiladi. Shuningdek, psixologik treninglar orqali xodimlarda konfliktlarga nisbatan to‘g‘ri munosabat shakllantiriladi. Ularga stressni boshqarish, emotsiyalarni nazorat qilish, samarali muloqot qilish va muammolarni tinch yo‘l bilan hal etish ko‘nikmalari o‘rgatiladi. Bu esa kelajakda konfliktlar sonini kamaytiradi va jamoada barqarorlikni ta’minlaydi.

Ijtimoiy-psixologik iqlimni yaxshilashda jamoaviy tadbirlar ham muhim ahamiyatga ega. Teambuilding mashg‘ulotlari, treninglar va norasmiy uchrashuvlar xodimlar o‘rtasidagi ishonchni mustahkamlaydi va hamkorlikni rivojlantiradi. Psixologik xizmat bunday tadbirlarni tashkil etishda ham faol ishtirok etadi.

Boshqaruv jarayonlarida psixologik xizmatning yana bir muhim yo‘nalishi xodimlarning stressga chidamliligini oshirish va ularning psixologik barqarorligini ta’minlashdir. Zamonaviy tashkilotlarda ish jarayonining tezlashishi, mas’uliyatning ortishi, raqobatning kuchayishi hamda kommunikatsion yuklamaning ko‘payishi xodimlarda stress holatlarini keltirib chiqarishi mumkin. Agar stress darajasi nazorat qilinmasa, bu holat nafaqat xodimning sog‘lig‘iga, balki butun tashkilot samaradorligiga ham salbiy ta’sir ko‘rsatadi. Stress — bu organizmning tashqi va ichki talablariga nisbatan moslashuv reaksiyasi bo‘lib, u ijobiy (eustress) va salbiy (distress) shakllarda namoyon bo‘lishi mumkin. Ijobiy stress xodimni faollikka undasa, salbiy stress uning ish qobiliyatini pasaytiradi, charchoq, asabiylashish va motivatsiya yo‘qolishiga olib keladi. Psixologik xizmatning vazifasi aynan salbiy stressni kamaytirish va xodimlarda stressga bardoshlilikni rivojlantirishdan iboratdir. Integratsiyalashgan boshqaruv modelida stressni boshqarish diagnostika asosida amalga oshiriladi. Psixolog xodimlarning emotsional holatini, ish yuklamasini va psixologik zo‘riqish darajasini turli testlar, so‘rovnomalar va kuzatuvlar orqali aniqlaydi. Olingan natijalar asosida stress omillari tahlil qilinadi va ularni kamaytirish bo‘yicha chora-tadbirlar ishlab chiqiladi. Bu jarayon stressni faqat yuzaki emas, balki tizimli ravishda hal etishga imkon beradi.

Stressni kamaytirishda psixologik treninglar muhim o‘rin tutadi. Xodimlarga relaksatsiya texnikalari, nafas olish mashqlari, autogen trening, vaqtni boshqarish strategiyalari va emotsional o‘zini boshqarish usullari o‘rgatiladi. Bunday mashg‘ulotlar xodimlarning ichki resurslarini faollashtiradi va ularning stressga nisbatan chidamliligini oshiradi. Natijada ular murakkab vaziyatlarda ham o‘zini nazorat qila olish qobiliyatiga ega bo‘ladi. Psixologik xizmat shuningdek tashkilotda “burnout” — ya’ni hissiy charchash sindromining oldini olishga ham katta e’tibor qaratadi. Doimiy stress, ortiqcha ish yuklamasi va motivatsiyaning pasayishi xodimda ruhiy charchoqni keltirib chiqarishi mumkin. Bu holat ish samaradorligining keskin pasayishiga olib keladi. Psixologik profilaktika orqali bunday holatlarning oldi olinadi, xodimlar uchun dam olish va tiklanish mexanizmlari tavsiya etiladi.

Stressni boshqarishda rahbarning roli ham juda muhimdir. Rahbar xodimlarga nisbatan adolatli munosabatda bo‘lishi, ish yuklamasini to‘g‘ri taqsimlashi va qo‘llab-quvvatlovchi boshqaruv uslubini qo‘llashi lozim. Psixologik xizmat rahbarlarga stressni kamaytiruvchi boshqaruv strategiyalari bo‘yicha tavsiyalar beradi. Bu esa tashkilotda sog‘lom psixologik muhitni saqlashga yordam beradi.

Shuningdek, jamoada psixologik dam olish zonalari, qisqa tanaffuslar va motivatsion tadbirlarni tashkil etish ham stressni kamaytirishda samarali vosita hisoblanadi. Xodimlarning ish va dam olish balansini saqlash ularning psixologik barqarorligini mustahkamlaydi. Bu esa uzoq muddatli samaradorlikni ta’minlaydi. Boshqaruv jarayonlarida psixologik xizmatning samaradorlikni oshirishdagi o‘rni va ahamiyati bugungi kunda har qachongidan ham dolzarb hisoblanadi. Chunki har qanday tashkilotning muvaffaqiyati inson omili, ya’ni xodimlarning psixologik holati, motivatsiyasi, jamoaviy munosabatlari

va stressga bardoshliligiga bevosita bog‘liqdir. Psixologik xizmat esa aynan shu omillarni tartibga solish, rivojlantirish va boshqaruv jarayonlariga integratsiya qilish orqali tashkilot samaradorligini oshirishga xizmat qiladi. Integratsiyalashgan yondashuv shuni ko‘rsatadiki, diagnostika, profilaktika va korreksion ishlar alohida emas, balki o‘zaro bog‘liq tizim sifatida ishlaganda yuqori natija beradi. Diagnostika orqali muammolar erta aniqlanadi, profilaktika ularning oldini oladi, korreksiya esa mavjud muammolarni bartaraf etadi. Shu tarzda psixologik xizmat uzluksiz va tizimli faoliyatga aylanadi. Bu esa tashkilotda barqaror ijtimoiy-psixologik muhit shakllanishini ta’minlaydi.

Tadqiqotlar va amaliy kuzatuvlar shuni ko‘rsatadiki, psixologik xizmat samarali yo‘lga qo‘yilgan tashkilotlarda xodimlar o‘rtasida konfliktlar kamayadi, motivatsiya darajasi oshadi, stress holatlari kamayadi va umumiy mehnat unumdorligi sezilarli darajada yaxshilanadi. Bundan tashqari, rahbar va xodimlar o‘rtasidagi ishonch kuchayadi hamda jamoada hamkorlik muhiti shakllanadi. Amaliy jihatdan psixologik xizmatni yanada samarali tashkil etish uchun bir qator tavsiyalarni keltirish mumkin. Birinchidan, tashkilotlarda doimiy psixologik monitoring tizimini yo‘lga qo‘yish zarur. Bu xodimlarning emotsional holatini muntazam kuzatib borish imkonini beradi. Ikkinchidan, psixologik treninglar va seminarlarni tizimli ravishda tashkil etish lozim, bu xodimlarning stressga bardoshliligini oshiradi va kommunikativ ko‘nikmalarini rivojlantiradi. Uchinchidan, rahbarlar uchun psixologik boshqaruv bo‘yicha maxsus o‘quv dasturlarini joriy etish muhimdir. Bu ularning xodimlar bilan ishlash madaniyatini oshiradi va jamoada sog‘lom iqlim yaratishga yordam beradi. To‘rtinchidan, xodimlarni rag‘batlantirish tizimini nafaqat moddiy, balki ma’naviy va psixologik jihatdan ham takomillashtirish zarur. Beshinchidan, konfliktlarni erta aniqlash va ularni konstruktiv hal etish mexanizmlarini kuchaytirish kerak.

Xulosa qilib aytganda, psixologik xizmat boshqaruv jarayonlarining ajralmas qismi bo‘lib, u tashkilot samaradorligini oshirishda strategik ahamiyatga ega. Integratsiyalashgan yondashuv asosida tashkil etilgan psixologik xizmat xodimlarning psixologik farovonligini ta’minlaydi, jamoaviy munosabatlarni yaxshilaydi va tashkilotning uzoq muddatli rivojlanishiga zamin yaratadi. Shu sababli zamonaviy boshqaruv tizimlarida psixologik xizmatni yanada rivojlantirish va takomillashtirish dolzarb vazifalardan biri bo‘lib qolmoqda.

Foydalanilgan adabiyotlar ro’yxati:

1. Daniel Goleman. Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ. – New York: Bantam Books, 1995. 120-page
2. Nishonova Z.T. Psixologik xizmat asoslari. – Toshkent: Fan va texnologiya, 2017-y.152-b
3. Peter Drucker. Management: Tasks, Responsibilities, Practices. – Harper & Row, 1973.
4. Richard Boyatzis. Primal Leadership: Realizing the Power of Emotional Intelligence. – Harvard Business Review Press, 2013.
5. Stephen P. Robbins. Organizational Behavior. – Pearson Education, 2019. 180-p