

BOSHQARUV QARORLARINI QABUL QILISHDA HISSIY INTELLEKTNING ROLI

Islamova Xurshida Rustam qizi

Toshkent Kimyo Xalqaro Universiteti magistratura talabasi

ANNOTATSIYA

Hissiy intellekt (EI) boshqaruv samaradorligi va tashkilot muvaffaqiyatiga ta'sir qiluvchi muhim omil sifatida paydo bo'ldi. An'anaviy boshqaruv nazariyalari qaror qabul qilishda ratsionallik va kognitiv intellektga urg'u bergan; ammo, zamonaviy tadqiqotlar shaxslararo munosabatlar va yetakchilik natijalarini shakllantirishda hissiyotlarning ahamiyatini ta'kidlaydi. Ushbu tezis boshqaruv qarorlarini qabul qilishda hissiy intellektning rolini o'rganadi, menejerlarning his-tuyg'ularni idrok etish, tushunish, tartibga solish va ulardan foydalanish qobiliyati ularning qarorlarining sifati va samaradorligiga qanday ta'sir qilishiga e'tibor qaratadi. Tavsifli va analitik tadqiqot yondashuvidan foydalangan holda, tadqiqot hissiy intellekt va boshqaruv qarorlarini qabul qilish o'rtasidagi bog'liqlikni aniqlash uchun mavjud adabiyotlar va empirik topilmalarni o'rganadi. Natijalar shuni ko'rsatadiki, hissiy intellekti yaxshi rivojlangan boshqaruvchilar muammolarni hal qilishda yaxshiroq ko'nikmalarga ega, nizolarni hal qilishda yaxshilanishlarga ega, axloqiy hukm chiqarishda va tashkilot faoliyatining yaxshilanishida ishtirok etadilar.

Kalit so'zlar: hissiy intellekt, boshqaruv qarorlarini qabul qilish, boshqaruv samaradorligi, tashkiliy samaradorlik.

KIRISH

Qaror qabul qilish boshqaruvning eng asosiy vazifalaridan biridir. Menejerlardan xodimlar, tashkilot resurslari va uzoq muddatli strategik natijalarga ta'sir qiluvchi qarorlar qabul qilish talab etiladi. An'anaga ko'ra, boshqaruv qarorlarini qabul qilish ma'lumotlar, tahlil va kognitiv intellektga asoslangan oqilona va mantiqiy jarayon sifatida qaralgan. Biroq, zamonaviy tashkilotlar murakkab, dinamik va hissiy jihatdan yuklangan muhitda ishlaydi, bu yerda qaror qabul qilishning sof oqilona modellari yetarli emas.

O'zida va boshqalarda his-tuyg'ularni samarali aniqlash, tushunish, boshqarish va ulardan foydalanish qobiliyati sifatida ta'riflangan hissiy intellekt (EI) boshqaruv muvaffaqiyatining asosiy omili sifatida tanildi. Yuqori hissiy intellektga ega rahbarlar stressni boshqarish, shaxslararo munosabatlarni boshqarish, vazifa bilan bog'liq va inson omillarini hisobga olgan holda muvozanatli qarorlar qabul qilish uchun

yaxshiroq ta'minlangan.

Ushbu tezisda ko'rib chiqilgan **tadqiqot muammosi** hissiy intellektning boshqaruv qarorlarini qabul qilish va qarorlar sifatiga qanday ta'sir qilishini yetarlicha tushunmaslikdir. Tadqiqotlar hissiy intellekt va yetakchilik samaradorligi o'rtasida ijobiy bog'liqlikni ko'rsatgan bo'lsada, hissiy intellektning axloqiy mulohaza yuritish, shaxslararo qarorlar qabul qilish va umumiy boshqaruv faoliyatiga qanday hissa qo'shishi borasida noaniqliklar saqlanib qolmoqda. Bu bo'shliq tashkilotlarning samarali va barqaror qarorlar qabul qilishga qodir hissiy jihatdan aqlli menejerlarni tizimli ravishda rivojlantirish qobiliyatini cheklaydi. Shuning uchun, ushbu tadqiqot boshqaruv qarorlarini qabul qilishda hissiy intellektning rolini o'rganish va uning boshqaruv samaradorligi va tashkilot muvaffaqiyatini oshirishdagi ahamiyatini ta'kidlash orqali muammoni hal qilishga qaratilgan.

Tadqiqotning maqsadi hissiy intellektning boshqaruv qarorlarini qabul qilish jarayonlari va natijalariga qanday ta'sir qilishini o'rganishdir. Tadqiqot hissiy intellekt menejerlarning tashkiliy sharoitlarda samarali, axloqiy va xabardor qarorlar qabul qilish qobiliyatini qay darajada oshirishini tushunishga qaratilgan.

Tadqiqot vazifalari:

- boshqaruv kontekstida hissiy intellekt tushunchasini o'rganish;
- EI va boshqaruv qarorlarini qabul qilish o'rtasidagi bog'liqlikni tahlil qilish;
- EI boshqaruv qarorlarining axloqiy va shaxslararo jihatlariga qanday hissa qo'shishini o'rganish.

Adabiyotlar sharhi. EI tushunchasi Goleman (1995) tomonidan ommalashtirilgan bo'lib, u o'zini anglash, o'zini o'zi boshqarish, motivatsiya, empatiya va ijtimoiy ko'nikmalarni asosiy komponentlari sifatida aniqlagan.

Mayer va Salovey (1997) o'zida va boshqalarda his-tuyg'ularni idrok etish, tushunish va boshqarish qobiliyati sifatida EI ni yanada ko'proq kontseptsiyalashtirgan.

Bir nechta tadqiqotlar hissiy intellekt va boshqaruv samaradorligi o'rtasida ijobiy bog'liqlikni o'rnatdi. Tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, yuqori EIga ega menejerlar ish joyidagi stressni boshqarish, nizolarni hal qilish va hamkorlikni rivojlantirishga ko'proq qodir. Jorj (2000) tadqiqotiga ko'ra, hissiy intellekt menejerlarga hissiy ma'lumotlarni kognitiv jarayonlar bilan birlashtirish imkonini berish orqali qaror qabul qilishni yaxshilaydi.

Bundan tashqari, hissiy intellekt axloqiy qarorlar qabul qilishda muhim rol o'ynaydi. Hissiy jihatdan aqlli menejerlar ko'proq hamdard va ijtimoiy xabardor bo'lib, bu ularga o'z qarorlarining manfaatdor tomonlarga ta'sirini ko'rib chiqishga imkon beradi. Tadqiqotlar shuningdek, EI transformatsion yetakchilikka, xodimlarning qoniqishiga

va tashkiliy natijalarni yaxshilashga hissa qo'shishini ko'rsatadi. Umuman olganda, adabiyotlar hissiy intellekt boshqaruv qarorlarini qabul qilish sifatiga ta'sir qiluvchi muhim omil ekanligi haqidagi fikrni qo'llab-quvvatlaydi.

Tadqiqot metodologiyasi. Metodologiya hissiy intellekt va boshqaruv qarorlarini qabul qilish bilan bog'liq naqshlar, munosabatlar va asosiy tushunchalarni aniqlash uchun oldingi tadqiqotlarni sintez qilishga qaratilgan. Buning uchun tadqiqot ikkilamchi ma'lumotlarga asoslangan tavsifiy va analitik tadqiqot dizaynini qo'llaydi. Ma'lumotlar akademik jurnallar, kitoblar va tadqiqot maqolalaridan to'plangan.

Tadqiqot natijalari. Mavjud nazariy modellar va empirik tadqiqotlar tahlili hissiy intellekt va boshqaruv qarorlarini qabul qilish o'rtasidagi izchil va mazmunli bog'liqlikni ko'rsatadi. Natijalar hissiy intellektning asosiy o'lchamlari va ularning qaror qabul qilish jarayonlari va natijalariga ta'siri bo'yicha tuzilgan.

Hissiy intellekt va qaror qabul qilish sifati. Tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, hissiy intellekt darajasi yuqori bo'lgan menejerlar ko'proq muvozanatli va samarali qarorlar qabul qilishga moyildirlar. Hissiy xabardorlik boshqaruvchilarga hukmni buzishi mumkin bo'lgan stress, xavotir yoki bosim kabi hissiy ta'sirlarni aniqlash imkonini beradi. Boshqaruvchilar impulsiv reaksiya ko'rsatish o'rniga, o'zini ko'proq nazorat qilishni namoyish etadilar, bu ularga alternatalarni diqqat bilan baholash va tashkiliy maqsadlarga mos keladigan yechimlarni tanlash imkonini beradi. Natijada, qarorlar sifati, ayniqsa murakkab yoki noaniq vaziyatlarda yaxshilanadi.

Hissiy intellekt va muammolarni hal qilish qobiliyati. EI boshqaruv muammolarini hal qilish ko'nikmalarini oshiradi. O'z his-tuyg'ularini boshqara olish qiyinchiliklarga duch kelish ehtimolini kamaytiradi va qaror qabul qilish jarayonlarida diqqatni jamlashni oshiradi. Ushbu tadqiqotda ko'rib chiqilgan empirik dalillar shuni ko'rsatadiki, EI rivojlangan boshqaruvchilar turli nuqtai nazarlarga ochiqroq, bu esa ijodiy va moslashuvchan muammolarni hal qilishni qo'llab-quvvatlaydi. Bu qobiliyat ularga tashkiliy muammolarning ham texnik, ham insoniy jihatlarini samaraliroq hal qilish imkonini beradi.

Hissiy intellekt va axloqiy qarorlar qabul qilish. Ushbu tadqiqotning muhim topilmasi hissiy intellekt va axloqiy hukm o'rtasidagi bog'liqlikdir. Yuqori hissiy intellekti mavjud boshqaruvchilar ko'proq hamdardlik va ijtimoiy xabardorlikni namoyon etadilar, bu ularga o'z qarorlarining xodimlar, manfaatdor tomonlar va tashkiliy madaniyatga oqibatlarini ko'rib chiqish imkonini beradi. Bunda boshqaruvchilar axloqiy mulohaza yuritishga ko'proq moyil bo'ladilar, faqat shaxsiy manfaatlarga asoslangan qarorlardan qochishadi va tashkiliy qadriyatlarni qo'llab-quvvatlaydilar. Shuning uchun EI mas'uliyatli qarorlar qabul qilishni qo'llab-quvvatlaydi va axloqiy

yetakchilik amaliyotiga hissa qo'shadi.

Shaxslararo va nizolarga bog'liq qarorlarda hissiy intellekt. Hissiy intellekt shaxslararo qarorlar qabul qilishda muhim rol o'ynaydi. Kuchli hissiy intellektga ega menejerlar nizolarni boshqarish, yechimlarni muzokara qilish va ish joyidagi munosabatlarni saqlaydigan qarorlar qabul qilish uchun yaxshiroq ta'minlangan. Boshqalarning his-tuyg'ularini tushunish orqali menejerlar qarorlarga munosabatni oldindan bilishlari va tanlovlarni samaraliroq yetkazishlari mumkin. Bu qarshilikni kamaytiradi, hamkorlikni kuchaytiradi va ijobiy tashkiliy muhitni qo'llab-quvvatlaydi.

Hissiy jihatdan qaror qabul qilishning tashkiliy natijalari. Yaxshilangan muloqot, nizolarning kamayishi, xodimlarning qoniqish darajasining oshishi va rahbariyatga bo'lgan ishonchning ortishi ko'pincha emotsional jihatdan aqlli boshqaruv xatti-harakatlari bilan bog'liq. Bu natijalar qarorlarni samaraliroq amalga oshirishni qo'llab-quvvatlaydi va uzoq muddatli tashkiliy barqarorlik va muvaffaqiyatga hissa qo'shadi. Umuman olganda, natijalar EI qaror qabul qilish samaradorligiga bevosita ta'sir qiluvchi muhim boshqaruv qobiliyati ekanligini tasdiqlaydi. Emotsional xabardorlik, o'zini o'zi boshqarish, empatiya va ijtimoiy ko'nikmalarni namoyish etadigan boshqaruvchilar xabardor, axloqiy va barqaror qarorlar qabul qilishga ko'proq qodir. Tadqiqot natijalari shuni ta'kidlaydiki, emotsional intellekt boshqaruv qarorlarini qabul qilish jarayonlarida emotsional va ratsional mulohazalarni birlashtirish orqali kognitiv intellektni to'ldiradi.

Xulosa. Ushbu tezisdagi boshqaruv qarorlarini qabul qilishda hissiy intellektning roli va uning boshqaruv samaradorligi va tashkilot muvaffaqiyatiga qo'shgan hissasi o'rganildi. Natijalar shuni ko'rsatadiki, hissiy intellekt qo'shimcha boshqaruv xususiyati emas, balki boshqaruvchi vaziyatlarni qanday qabul qilishini, alternativlarni baholashini va tashkilot sharoitida qarorlarni amalga oshirishini shakllantiruvchi asosiy kompetentsiyadir.

Tahlil shuni tasdiqlaydiki, EI menejerlarga bosim ostida xotirjamlikni saqlashga, muammolarni puxta o'ylangan holda hal qilishga va impulsiv yoki tarfkash qarorlardan qochishga imkon beradi. Natijada, boshqaruv qarorlari yanada muvozanatli, kontekstga sezgir bo'lib, ham tashkilot maqsadlari, ham insoniy mulohazalar bilan moslashadi.

Tadqiqot axloqiy va shaxslararo qarorlar qabul qilishda hissiy intellektning ahamiyatini ta'kidlaydi. EI yaxshi rivojlanganligi axloqiy hukmni qo'llab-quvvatlaydigan va tashkilotlar ichidagi ishonchni mustahkamlaydigan ko'proq hamdardlik, adolat va ijtimoiy mas'uliyatni namoyish etadi. Nizolarni boshqarish va qarorlarni samarali ravishda yetkazish qobiliyati ish joyidagi munosabatlarni

sog'lomlashtirishga va xodimlar o'rtasidagi hamkorlikni yaxshilashga hissa qo'shadi. Menejerlar orasida EI ni rivojlantirishga sarmoya kiritadigan tashkilotlar barqaror qaror qabul qilish, axloqiy yetakchilik va uzoq muddatli tashkiliy muvaffaqiyatga erishish ehtimoli ko'proq. Kelajakdagi empirik tadqiqotlar turli sohalar va madaniy kontekstlarda EI ning rolini o'rganish orqali ushbu topilmalarga asoslanadi.

FOYDALANILDAN ADABIYOTLAR RO'YXATI

1. Bar-On, R. (1997). *The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Technical manual*. Toronto, Canada: Multi-Health Systems.
2. George, J. M. (2000). *Emotions and leadership: The role of emotional intelligence*.
3. Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. New York, NY: Bantam Books.
4. Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. New York, NY: Bantam Books.
5. Goleman, D., Boyatzis, R., & McKee, A. (2002). *Primal leadership: Realizing the power of emotional intelligence*. Boston, MA: Harvard Business School Press.
6. Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications* (pp. 3–31). New York, NY: Basic Books.
7. Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004). Emotional intelligence: Theory, findings, and implications. *Psychological Inquiry*, 15(3), 197–215.
8. Mintzberg, H. (2009). *Managing*. San Francisco, CA: Berrett-Koehler Publishers.
9. Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (17th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
10. Yukl, G. (2013). *Leadership in organizations* (8th ed.). Boston, MA: Pearson Education.