

HISSIIY INTELEKT

*Normo'minova Gulhayo**O'zbekiston-Finlandiya pedagogika
institute assistenti gulhayyo90@gmail.ru*

Annotatsiya: Ushbu maqolada turli tashkilotlarda nizoli vaziyatlar, ularning sabablarini o'rganish orqali ular ish faoliyatini samarali tashkil etish asosida ularning rivojlanish va taraqqiy etirish darajasini oshirishga bag'ishlangan. Nizoli vaziyatlar, ularning sabablari va nizolarni hal qilish usullari muhokama qilingan. Rahbar va hodim o'rtasidagi nizolarning sabab va oqibatlarini bartaraf etishning ayrim yo'llari ko'rib chiqilgan va muhokama qilinib, taklif va xulosalar berilgan. Ziddiyatli holatlarda psixologik yordam ko'rsatishning ilmiy-nazariy asoslari hamda unga ta'sir qiluvchi omillarning o'rni va ahamiyati ochib berilgan.

Kalit so'zlar: nizo, xulq-atvor, empatiya, hissiy intellekt, psixologik xizmat, motivatsiya, faollik, ijtimoiy identifikatsiya, agressiya, qadriyat.

Har qanday muhitda, xoh ishda, xoh shaxsiy munosabatlarda, xoh jamiyatda, qarama-qarshiliklar, turli nizoli vaziyatlar muqarrar bolib, fikrlar, qadriyatlar va manfaatlardagi tafovutlar xodimlar munosabatlariga salbiy ta'sir ko'rsatadigan keskinlikni keltirib chiqarishi mumkin. Shu sababli insoniyatda hissiy intellektni shakllantirish muhim rol tutadi.

Hissiy intellekt o'zining va boshqalarning his-tuyg'ularini tan olish, tushunish va boshqarish qobiliyatini anglatadi. Bunda turli vaziyatlarga konstruktiv munosabatda bo'lish, sog'lom munosabatlar o'rnatish va sog'lom ish muhitini yaratish ko'zda tutiladi. Konfliktlarni boshqarishda hissiy intellektning asosiy ko'nikmalaridan biri bu hissiy o'zini o'zi boshqarishdir.

Hissiy intellekt - bu impulslar va hissiy reaksiyalarni nazorat qilish, hatto eng qiyin vaziyatlarda ham muvozanatli va oqilona harakat qilish qobiliyatidir.

Ushbu ko'nikmani rivojlantirish orqali odamlar portlovchi yoki tajovuzkor xatti-harakatlardan qochishlari mumkin, bu esa nizolarni hal qilishda qulay va samarali yondashish imkonini beradi.

Yana bir muhim mahorat - empatiya, ya'ni o'zingizni boshqa birovning o'rniga qo'yib uning his-tuyg'ularini tushunish qobiliyatidir. Mojaro paytida empatiyani namoyon qilish orqali boshqa ishtirok etayotgan odamlarning his-tuyg'ulari va ehtiyojlarini hurmat qilish va e'tiborga olish, yanada samarali muloqot qilish va o'zaro qoniqarli yechimlarni izlash uchun yo'l ochish mumkin. Zo'ravonliksiz muloqot va faol tinglash muloqot nizolarni boshqarish uchun qimmatli vosita bo'lib hissiy intellekt bilan chambarchas bog'liq. Ushbu yondashuv o'z fikrlari va ehtiyojlarini aniq va

hurmat bilan ifodalashni o‘z ichiga oladi, bu tushunmovchiliklarga yo‘l qo‘ymaslik va barcha ishtirokchilarning o‘zini eshitganini his qilishlari uchun zarurdir. Chiroyli muomala shaxslarni o‘zaro tushunishga va barcha ishtirokchilarning ehtiyojlarini qondiradigan yechimlarni izlashga qaratilgan konstruktiv muloqotni rivojlantirishga qodir. Bundan tashqari, faol tinglash odamlarga qadrli va tushunilganligini his qilishda muhim rol o‘ynaydi [3. 26]. Qarama-qarshi tomonni diqqat bilan tinglash va chinakam qiziqish ko‘rsatish orqali ziddiyat asosidagi haqiqiy muammolarni aniqlash va har kimga mos keladigan yechimlarni topish mumkin. Shu sababli mojarolarni boshqarishda hissiy aql hissiy muvozanatni izlash va qiyin vaziyatlarda ham xotirjamlikni saqlash qobiliyatini o‘z ichiga oladi.

Yuqorida aytib o‘tilgan ko‘nikmalarni rivojlantirishdan tashqari o‘z-o‘zini bilish va o‘zini rivojlantirishga qaratilgan vazifalarni bajarish muhimdir. Bu o‘z-o‘zini tarbiyalash amaliyotini o‘z ichiga oladi, bunda odamlar o‘zlarining his-tuyg‘ulari, ruhiy holati va ziddiyatli vaziyatlarda xatti-harakatlar modellaridan xabardor bo‘ladilar. O‘zining hissiy reaksiyalarini tushunib, ular bilan konstruktiv tarzda kurashish strategiyalarini ishlab chiqishi mumkin.

Mojarolarni boshqarishning samarali usuli bu hamkorlikdagi muzokaralardir. Ushbu yondashuv orqali ishtirok etgan tomonlar raqobatbardosh “yutuq-yutqazish” pozitsiyasini qo‘llashdan ko‘ra barchaning ehtiyojlariga javob beradigan yechimlarni topishga intiladi. Hamkorlikdagi muzokaralar moslashuvchanlikni, bir-birining fikrlarini tinglash va tushunishga tayyorlikni va ikkala tomonni ham qoniqtiradigan muqobillarni izlashda ijodkorlikni talab qiladi. Bu xususiyatlar hamkorlikdagi muzokaralarni turli kundalik vaziyatlarda, xoh professional, xoh shaxsiy holatlarda qo‘llash imkonini beradi [1.56]. Mojarodan qochish yoki his-tuyg‘ularni bostirishning o‘rniga, hissiy aql konstruktiv tarzda nizolarga qarshi turish yo‘lini taklif qiladi. Mojarolarni aqlli va hissiy jihatdan ongli ravishda hal qilish orqali munosabatlarni mustahkamlash, samaradorlikni oshirish va yanada uyg‘un ish muhitini yaratish mumkin. Emotsional o‘zini o‘zi boshqarish, empatiya, ishonchli muloqot va hamkorlikda muzokaralar olib borish qobiliyatini rivojlantirish orqali odamlar tanqidiy yoki ziddiyatli vaziyatlarni konstruktiv tarzda hal qilishga tayyor bo‘ladilar. Ushbu ko‘nikmalar sog‘lom muhitni yaratishga yordam beradi, shaxslararo munosabatlarni mustahkamlaydi, shaxsiy va professional muvaffaqiyatga hissa qo‘shadi. Umuman olganda, nizolarni boshqarishda hissiy intellektning muhimligini ta’kidlagan holda, mutaxassislar va tashkilotlar rahbarlari ushbu kompetentsiyani rivojlantirishga, hissiy muvozanat, o‘zaro tushunish va hamkorlikdagi yechimlarni izlashga asoslangan madaniyatni rivojlantirishga alohida urg‘u berishlari lozim. Natijada xodimlar ish faoliyatining o‘sishi va barqaror muvaffaqiyati erishishini ta’minlashga xizmat qiladi.

Hissiy intellekt bugungi kunda bizning shaxslararo munosabatlarimizni va hissiy farovonligimizni oshiradigan muhim mahoratdir. Oddiy so‘zlar bilan aytganda, hissiy

интеллект - bu bizning his-tuyg'ularimizni, shuningdek, boshqalarning his-tuyg'ularini tan olish, tushunish va boshqarish qobiliyati. Bu o'z-o'zini aks ettirish, empatiya, o'z-o'zini rag'batlantirish va hissiy nazorat qilish qobiliyatini o'z ichiga oladi. Hissiy intellektni rivojlantirish o'z-o'ziga g'amxo'rlik va o'z-o'zini tarbiyalashni talab qiladigan doimiy jarayondir. Quyida ushbu mahoratni rivojlantirishga yordam beradigan ba'zi strategiyalar haqida ma'lumotlar keltiramiz.

O'z-o'zini anglash - bu hissiy intellektni yaxshilash uchun birinchi qadamdir. O'z his-tuyg'ularini aks ettirishga vaqt ajratish, xatti-harakatlar namunalarini aniqlash va turli vaziyatlarga qanday munosabatda bo'lish haqida mushohada yuritiladi. Meditatsiya va mulohaza yuritish bilan shug'ullanish hissiy ongni oshirishda ham foydali bo'lishi mumkin. Har bir shaxs empatiyani bilishi lozim. Empatiya - bu o'zingizni boshqa birovning o'rniga qo'yish, uning his-tuyg'ulari va nuqtai nazarlarini tushunish qobiliyati. Ushbu mahoratni rivojlantirish uchun odamlarni faol tinglash, ularning his-tuyg'ulariga e'tibor berish va tushunishni namoyish etish zarur. Empatiyani qo'llash ish joyida va hayotning boshqa sohalarida sog'lom, samaraliroq munosabatlarni rivojlantiradi.

O'z his-tuyg'ularimizni nazorat qilishni o'rganish, ayniqsa stress va nizolar paytida, hissiy intellektni rivojlantirish uchun asosdir. Chuqur nafas olish texnikasini mashq qilish, tinchlanish uchun tanaffuslar qilish va stressni yengishning sog'lom usullarini topish, masalan, jismoniy mashqlar yoki dam olish faoliyatini tashkil etish maqsadga muvofiq. Ijtimoiy ko'nikmalar munosabatlarga ta'sir qilish va nizolarni boshqarish uchun zarurdir. Aniq va samarali muloqot qilish, faol tinglash, muammolarni guruhlarda hal qilish va boshqalar bilan hamkorlik qilish qobiliyatini rivojlantirish muhim ahamiyatga ega[5.87]. Har qanday muhitda, xoh ishda, xoh oilada, xoh do'stlikda, nizolar muqarrar. Biroq, hissiy intellekt ko'nikmalariga ega bo'lish bu mojarolarni qanday hal qilishimiz va ijobiy munosabatlarga qanday ta'sir qilishimizni o'zgartirishi mumkin.

Mojarolarni boshqarishda hissiy intellekt bizga quyidagilarga imkon beradi:

1. O'z-o'zini nazorat qilish - Biz hissiy intellektni rivojlantirganimizda, biz ziddiyatli vaziyatlarga o'z hissiy reaksiyalarimizni nazorat qila olamiz. Bu bizga g'azab yoki tajovuz bilan impulsiv munosabatda bo'lishdan ko'ra, yanada xotirjam va qat'iyroq javob berishga imkon beradi.

2. Empatiya - empatiya mojarolarni boshqarishda muhim jihatdir. Bu mojaroda ishtirok etayotgan boshqalarning nuqtai nazari va his-tuyg'ularini tushunishga imkon beradi, bu esa har ikki tomon uchun ham qoniqarli yechimlarni izlashni osonlashtiradi.

3. Samarali muloqot - hissiy intellekt bizga nizolarni konstruktiv tarzda hal qilishning kaliti bo'lgan samarali muloqot qobiliyatlarini rivojlantirishga yordam beradi. Bu faol tinglash, tashvishlarimizni aniq va qat'iy ifodalash va boshqa odamning nuqtai nazarini tushunishga intilishni o'z ichiga oladi.

4. Muammolarni bartaraf etish - hissiy intellekt bizga mojarolarga yanada samarali yondashishga, ijodiy va hamkorlikdagi yechimlarni izlashga imkon beradi. Biz qaror qabul qilishdan oldin turli xil variantlarni ko'rib chiqib, yanada oqilona va ob'ektiv fikr yurita olamiz.

Hissiy intellektni rivojlantirish nafaqat nizolarni boshqarishga yordam beradi, balki shaxsiy va professional munosabatlarimizga ijobiy ta'sir ko'rsatishga imkon beradi. Hissiy intellektni qo'llash va sog'lom, samarali munosabatlarni rivojlantirish uchun faol tinglash munosabatlarni mustahkamlash uchun asosiy mahoratdir. Suhbatga kirishganimizda, nafaqat so'zlarga, balki boshqa odamning his-tuyg'ulariga va og'zaki bo'lmagan ifodalarga ham e'tibor berish muhimdir. Boshqalarni tinglashda samimiy qiziqish va hamdardlik ko'rsatish chuqurroq va mazmunli aloqalarni yaratishga yordam beradi. Hissiy intellekt fikr va his-tuyg'ularimizni aniq va hurmat bilan ifodalashga yordam beradi. Ishonchli muloqot qilish orqali biz tushunmovchiliklar va keraksiz mojarolardan qochamiz. Shuni yodda tutish kerakki, samarali muloqot nafaqat suhbatni, balki diqqat bilan tinglashni va konstruktiv javob berishni ham o'z ichiga oladi. Muammolarni hamkorlikda hal qilish raqobatbardosh yondashuvni qo'llash o'rniga, hissiy intellekt bizni birgalikdagi yechimlarni izlashga undaydi. Muammoni hal qilish, barcha manfaatdor tomonlarni jalb qilish orqali biz hamkorlik muhitini yaratishimiz va konsensus yaratishimiz mumkin. Ushbu yondashuv munosabatlarni mustahkamlashga va o'zaro manfaatli natijalarga erishishga yordam beradi.

Mojarolarni samarali boshqarish uchun hissiy intellektidan foydalanish bilan bog'liq his-tuyg'ular bilan kurashish va qoniqarli yechimlarni topish kerak. Nizolarni hal qilishdan oldin, o'z his-tuyg'ularimizni tan olish va tushunish muhimdir. Muayyan vaziyatlarda o'zimizni qanday his qilayotganimizni to'xtatib turish va mulohaza yuritish hissiy reaksiyalarimizni yaxshiroq tushunishga yordam beradi. Empatiya nizolarni hal qilishda muhim rol o'ynaydi. O'zingizni bironing o'rniga qo'yib, uning his-tuyg'ulari va nuqtai nazarlarini tushunishga harakat qilish orqali biz umumiy yechimlarni topish uchun qulay muhit yaratishimiz mumkin.

Ziddiyatli vaziyatlarda his-tuyg'ularga berilishga moyillik yuqori darajada bo'ladi. Biroq, hissiy intellekt bizga xotirjam bo'lishga va o'ylangan va oqilona javob berishga yordam beradi. Bu bizga qizg'in bahslarga kirishishdan ko'ra konstruktiv yechimlarni topishga imkon beradi. Aniq va hurmat bilan muloqot qilish lozim. Ochiq va halol muloqot nizolarni hal qilishning kalitidir. Xavotiringiz va fikringizni bildirganda, buni aniq va hurmat bilan ifoda eting. Shaxsiy hujumlardan yoki haqoratli so'zlardan qoching, asosiy e'tiborni muammoga qarating [4.68]. Birgalikda yechimlarni topishga harakat qilish zarur. Shaxsiy g'alabaga intilish o'rniga, hissiy intellekt bizni barcha ishtirokchilarning ehtiyojlarini qondiradigan hamkorlikdagi yechimlarni izlashga undaydi. Bu turli nuqtai nazarlarni eshitish uchun ochiqlikni va konsensusga erishishga tayyor bo'lishni talab qiladi.

Xulosa qilib aytganda, hissiy intellekt munosabatlarga ijobiy ta'sir ko'rsatish va nizolarni boshqarishda asosiy rol o'ynaydi. Faol tinglash, hamdardlik, aniq va qat'iy muloqot va hamkorlikdagi yechimlarni izlash kabi strategiyalarni qo'llash orqali biz sog'lom munosabatlarni rivojlantirishimiz va kundalik hayotimizda yuzaga keladigan nizolarga qoniqarli yechim topishimiz mumkin. Hissiy intellektni rivojlantirish doimiy jarayondir, shaxsiy va professional munosabatlar nuqtai nazaridan muhim ahamiyatga ega hodisa sanaladi.

Foydalanilgan adabiyotlar:

1. Каримова В.М. Ижтимоий психология ва ижтимоий амалиёт. Тошкент., “Университ”, 2009.
2. Олпорт Г. Становление личности. Избранные труды. – М: Смысл, 2002 – 329 с
3. Основы психологии. Большая энциклопедия психологии. Все тайны поведения человека./Деннис Кун. – СПб.: Прайм – ЕВРОЗНАК, 2007.
4. Петровский А.В. Личность. Деятельность. Коллектив. – М.: Политиздат, 1982. – 255 с.
5. Рогов Е.И. Настольная книга практического психолога в образовании: Учебное пособие.-М.: Владос, 1986-529 с.
6. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии. СПб.: Питер, 2002.
7. Barotov Sh.R. Boshlang'ich ta'lim tizimida psixologik xizmat muammosi/ Boshlangich ta'limning dolzarb muammolari. Resp. ilmiy-amal. anjum. Ma'ruzalarining tezislari. Buxoro, 1995. -B. 15-21.