# "INSON" IJTIMOIY XIZMATLAR TIZIMI XODIMLARINING EMOTSIONAL INTELLEKT DARAJASI VA UNING KASBIY FAOLIYAT SAMARADORLIGIGA TA'SIRINING PSIXOLOGIK XUSUSIYATLARI

**Mirzajonov Alisher Mahamadsodiq o'g'li**
O'zbekiston Respublikasi Prezidenti huzuridagi Ijtimoiy himoya milliy agentligi
Farg'ona viloyati Bog'dod tumani "Inson" ijtimoiy xizmatlar markazi psixologi
alishermirzajonov37@gmail.com

Hozirgi kunda ijtimoiy himoya tizimida faoliyat yurituvchi xodimlarning kasbiy mahorati nafaqat nazariy bilim va amaliy ko'nikmalar bilan, balki ularning emotsional intellekt darajasi bilan ham chambarchas bog'liqdir. "Inson" ijtimoiy xizmatlar markazi kabi muassasalarda xodimlar aholining ijtimoiy himoyaga muhtoj qatlamlari — nogironligi bo'lgan shaxslar, yolg'iz qariyalar, ko'p bolali va kam ta'minlangan oilalar bilan bevosita ishlaydi, bu esa doimiy hissiy zo'riqish, murakkab hayotiy vaziyatlarga guvoh bo'lish va tezkor qaror qabul qilishni taqozo etadi. Shu sababli, ushbu toifadagi xodimlarda emotsional intellektning yetarli darajada rivojlangan bo'lishi ularning kasbiy faoliyat samaradorligini belgilovchi muhim omillardan biri hisoblanadi.

Tadqiqotning maqsadi — "Inson" ijtimoiy xizmatlar tizimi xodimlarining emotsional intellekt darajasini aniqlash hamda uning kasbiy faoliyat samaradorligiga ta'sir qiluvchi psixologik xususiyatlarini ilmiy jihatdan tahlil qilishdan iborat.

J. Mayer va P. Salovey tomonidan asos solingan emotsional intellekt nazariyasiga ko'ra, bu qobiliyat shaxsning o'z va boshqalarning hissiyotlarini anglash, tahlil qilish hamda ulardan xatti-harakatlarni boshqarishda foydalanish layoqati sifatida ta'riflanadi. D. Goulmanning fikricha, emotsional intellektning besh tarkibiy qismi — o'z

hissiyotlarini anglash, ularni boshqarish, o'z-o'zini rag'batlantirish, empatiya va ijtimoiy ko'nikmalar — kasbiy muvaffaqiyatning asosini tashkil etadi. Ijtimoiy soha xodimlari faoliyatida bu komponentlar alohida ahamiyat kasb etadi, chunki ularning ish samaradorligi ko'p jihatdan mijozlar bilan ishonchli munosabat o'rnatish va empatik yondashuvga bog'liq.

Amaliy kuzatishlar shuni ko'rsatadiki, emotsional intellekti yuqori darajada rivojlangan xodimlar mijozlarning hissiy holatini tezroq anglaydi, konfliktli vaziyatlarni samaraliroq hal qiladi va kasbiy "kuyish" sindromiga kamroq moyil bo'ladi. Aksincha, emotsional intellekt darajasi past bo'lgan xodimlarda ish jarayonida hissiy charchash, motivatsiyaning pasayishi va mijozlar bilan muloqotda qiyinchiliklar ko'proq kuzatiladi. Bu esa, o'z navbatida, ko'rsatilayotgan ijtimoiy xizmat sifatiga bevosita ta'sir ko'rsatadi.

Xulosa qilib aytganda, "Inson" ijtimoiy xizmatlar tizimi xodimlarida emotsional intellektni maqsadli ravishda rivojlantirish — treninglar, supervizion muhokamalar, refleksiya texnikalari va o'z-o'zini boshqarish mashqlari orqali — ularning kasbiy faoliyat samaradorligini oshirish, mijozlarga ko'rsatiladigan xizmat sifatini yaxshilash hamda xodimlarning psixologik barqarorligini ta'minlashning muhim sharti hisoblanadi. Ushbu yo'nalishda keyingi tadqiqotlarni "Inson" markazi xodimlari misolida amaliy diagnostika (masalan, N. Xoll metodikasi asosida) orqali davom ettirish maqsadga muvofiqdir.

**Foydalanilgan adabiyotlar:**

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. Муротмусаев К.Б., Хатамова Ф. Психофизиологическая сущность эмоционального интеллекта личности // Journal of Science-Innovative Research in Uzbekistan. – 2024. – № 12.