



UDK: 371.3:004

*Shodiyorbek NORMO'MINOV,*  
Samarqand davlat universiteti tayanch doktoranti  
E-mail: shodiyorbek@k.ru

*O'zbekiston-Finlandiya pedagogika instituti professori J. Eshnazarov taqrizi asosida*

### KICHIK GURUHLARDA NIZOLI VAZIYATLARNI BOSHQARISHDA EMOTSIONAL INTELLEKT VOSITASIDAN FOYDALANISH XUSUSIYATLARI

Аннотация

Ushbu maqolada kichik guruhlarda nizoli vaziyatlarni boshqarishda emotsional intellekt vositasi, emotsional intellekt haqida olimlar tomonidan olib borilgan tadqiqotlar bayon etilgan.

**Kalit so'zlar:** Kichik guruhlar, nizoli vaziyat, emotsional intellekt, vositalar, his-tuyg'ular.

### ОСОБЕННОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА ПРИ УПРАВЛЕНИИ КОНФЛИКТНЫМИ СИТУАЦИЯМИ В МАЛЫХ ГРУППАХ

Аннотация

В данной статье описываются исследования, проведенные учеными об эмоциональном интеллекте, инструменте управления конфликтными ситуациями в малых группах.

**Ключевые слова:** Малые группы, конфликтная ситуация, эмоциональный интеллект, инструменты, чувства.

### CHARACTERISTICS OF USING EMOTIONAL INTELLIGENCE IN THE MANAGEMENT OF CONFLICT SITUATIONS IN SMALL GROUPS

Annotation

This article describes the research conducted by scientists about emotional intelligence, a tool for managing conflict situations in small groups.

**Key words:** Small groups, conflict situation, emotional intelligence, tools, feelings.

**Kirish.** Bugun jamiyatda emotsiyalarni tushunish va ifoda etish muammosi juda dolzarbdir. Emotsional intellekt fenomenini o'rganish asosiy fan va psixologiya, pedagogika va menejmentning amaliy sohasi olimlarining tiborini tortadi. Yangi kontseptsiyani o'rganish ma'lum bir yosh davrida rivojlanishning o'ziga xos xususiyatlarini, kasbiy faoliyatda namoyon bo'lishini va shaxsning muvaffaqiyati va rivojlanishiga ta'sirini tahlil qilish uchun mo'ljallangan. Ma'lumki, his-tuyg'ularni taqiqlash ularning ongdan chiqib ketishiga olib keladi, o'z navbatida, his-tuyg'ularni psixologik jihatdan qayta ishlay olmaslik psixosomatik kasalliklardan tortib deviant va huquqbuzarlik xatti-harakatlarigacha bo'lgan turli xil salbiy ta'sirlarni keltirib chiqarishi mumkin, chunki o'ziga xos kuchga ega bo'lgan emotsional muammolar o'zini o'zi boshqarish darajasi pasaygan odamlarda namoyon bo'ladi. [1].

**Adabiyotlar tahlili.** Emotsional intellekt tushunchasini 1990-yilda tadqiqotchilar Dj.Meyer va P.Soloveylar ilk bor fanga kiritdilar. Ularning izdoshlari sifatida D. Goulman tan olinadi. Chunki, D.Goulman o'z davrida matbuot va turli ilmiy kongresslarda "emotsional intellekt" tushunchasi bilan bog'liq ko'plab chiqishlari bilan barchaning e'tiboriga tushgan edi.

P.Solovey "Emotsional intellekt" borasidagi izlanishlarida o'ziga xos tahlilni amalga oshirib, unga ko'ra intellekt qandaydir ideal hodisani idrok qilmaydi balki, emotsiya bu vazifani bajaradi. Ya'ni emotsional intellekt - emotsiyalarda ifodalanuvchi shaxsning qabul qilish va tushunish qobiliyati shuningdek, aqliy jarayonlarga asoslangan hissiyatini boshqarish jarayoni hamdir.

P.Solovey fikricha, "emotsional intellekt" to'rt qismdan iborat.

1. O'z hislarini va o'zgalarning emotsiyalarini his qilish yoki qabul qilish qobiliyati;
2. Aqlga yordamlashuvchi o'z emotsiyalarini yo'naltirish qobiliyati;
3. U yoki bu emotsiya ifodalanishlarini tushunish qobiliyati;
4. Emotsiyalarni boshqarish, nazorat qilish hamda tartiblash qobiliyati.

Psixologik olim E.G'oziyev intellektga tafakkur bilan bog'liq holda quyidagicha tarzda izoh bergan: insonning aql-zakovati - bilish faoliyati voqelikni, narsa va hodisalarni sezish va idrok etishdan boshlanadi. So'ngra asta-sekin tafakkurga, fikr yuritishdan aks ettirishga o'tadi. Fikr yuritishning sinteziga aylangan yuqori darajadagi bilish jarayoni tafakkur ham hissiy bilish organlarining mahsuli ya'ni sezgilar, idrok va tasavvur materiallariga asoslangan holda namoyon bo'ladi. Emotsional intellektning yuzaga kelishida umumiy intellektning barcha elementlari bevosita ishtirok etadi:

- tafakkur
- tafakkur turlari analiz, sintez
- hayol
- taqqoslash
- xotira va uning turlari.

Emotsional intellekt deganda insonning his-tuyg'ularni anglash, ularga erishish va ularni fikrlash, his-tuyg'ularni va ular nimani anglatishini tushunishga yordam berish va shunga mos ravishda ularni emotsional va intellektual o'sishiga yordam beradigan holda boshqarish qobiliyati tushuniladi. Emotsional intellekt boshqa odamlar boshdan kechirgan his-tuyg'ularni og'zaki va og'zaki bo'lmagan xatti-harakatlari bilan tushunishga, odamlarning his-tuyg'ularining namoyon bo'lishini farqlashga imkon beradi, his-tuyg'ularning kelib chiqishi va sababini, ma'lum bir vaziyatda uning foydalilik darajasini aniqlash qobiliyatiga hissa qo'shadi. [2]. Shuningdek, muammolarni hal qilishga va hayotda va ishda o'z maqsadlariga erishishga yordam beradi.

Rivojlangan emotsional intellektga ega odamlar boshqa odamlar bilan muzokara olib borish, qaror qabul qilish va salbiy vaziyatlarga to'g'ri munosabatda bo'lish qobiliyatiga ega. Rivojlangan emotsional intellektga ega bo'lgan odamlar harakatlar yoki his-tuyg'ulargaemas, balki sabablarga javob beradi. Bu unga tanqidni to'g'ri qabul qilishga, boshqa odamlarni tushunishga va ularga munosib javob berishga yordam beradi. Emotsional intellekt tushunchasining mohiyatini va uning tuzilishini tushunish uchun biz "aql" so'zining asl ma'nosini va uning turli xil belgilarini tahlil qilamiz. "Aql" deganda axborotni

qayta ishlash bilan bog'liq kognitiv xususiyat tushuniladi. Entsiklopediya aqlni fikrlash qobiliyati, mavhum bilish qobiliyati sifatida belgilaydi va taqqoslash, mavhumlashtirish, tushunchalar, hukmlar, xulosalarni shakllantirish kabi funktsiyalarni o'z ichiga oladi. Umuman olganda, emotsional intellekt o'z va boshqalarning his-tuyg'ularini tanib olish, tushunish va ularni boshqarish qobiliyati sifatida tavsiflanadi.

**Muhokama.** Emotsional intellekt qobiliyatlardan tashkil topgan tuzilmaga quyidagilar kiradi:

emotsiyalarni aniqlash va ifoda etish;

emotsiyalarni tartibga solish;

fikrlash va faoliyatda emotsional ma'lumotlardan foydalanish. Odatda psixologlar emotsional intellektni to'rt toifaga ajratadilar. [3].

Birinchisi, boshqalar bilan aniq muloqot qilish, o'z maqsadini to'g'ri yo'lga qo'ya olish, faol tinglash, ta'sir o'tkazish va ilhomlantirish, jamoada ishlash yoki unga rahbarlik qilish va nizolarni hal qilish qobiliyati.

Ikkinchisi-odamlarning katta guruhida umumiy empatiya va o'zini qulay his qilish: ekstrovert yoki introvert bo'lishidan qat'iy nazar, boshqalarning emotsional signallarini his qila olishdir.

Uchinchi belgi-bu zaif va kuchli tomonlaringizni bilish, shuningdek shaxsiy his-tuyg'ularning hayotga ta'sirini yaxshi bilish.

Va oxirgisi, his-tuyg'ularni boshqarish, ularning o'ziga halokatli ta'sirini cheklash, o'z majburiyatlarini bajarish, uzoq muddatli munosabatlarni saqlab qolish va atrof-muhitga mos ravishda o'zgartirish qobiliyati. Emotsional intellektning o'zi odamni ushlab turishga qodir, ammo chuqur bilim va kuchli motivatsiya bilan birgalikda kareradagi eng yaxshi natijalarni beradi. O'z-o'zini tartibga solish, eshitish va o'zingizni boshqasining o'rniga qo'yish qobiliyati, kayfiyatni boshqarish qobiliyati aloqa zarur bo'lgan barcha sohalarida amaliy ko'nikmalarni to'ldiradi. Emotsional intellekt motivatsiya va proaktiv xatti -harakatlar bilan chambarchas bog'liq o'zgarishlarga yetarlicha javob berish, odamlarni birlashtirish (ajratmaslik), boshqalarning manfaatlarini himoya qilish, hokimiyatni topshirish va odamlarga eng yaxshisiga bo'lgan ishonchni ilhomlantirish qobiliyatidir Emotsional intellektga quyidagilar o'z ta'sirini o'tkazmasdan qolmaydi:

1. Empatiya - keng ma'noda, emotsional intellekt boshqalarning his-tuyg'ulari va fikrlarini tushunish qobiliyatiga ta'sir qiladi. Bu har xil turdagi ko'plab ma'lumotlarni o'z ichiga olishi mumkin: ijtimoiy psixologiyada guruh xatti-harakatlari yoki er-xotin o'rtasidagi munosabatlar haqidagi bilimlar, shuningdek, vahima qo'zg'atadigan odamni tinchlantirish diqqatni chalg'itish usullari. Umuman olganda, empatiya-bu boshqalarga har qanday holatda kayfiyat berish, ularning kayfiyatini qabul qilish, tilni tushunish va og'zaki bo'lmagan belgilarni o'qish. Emotsional intellekt ta'sir qiladigan birinchi narsa bu boshqalarning his-tuyg'ularini aniqlash va undan xulosa chiqarish qobiliyatidir. Yig'layotgan chaqaloqqa baqirmaslik yoki tajovuzkor odamlar

bilan uzoq vaqt janjal qilmaslik qoidasi behuda sarflangan sa'y -harakatlarni kamaytirishga yordam beradigan asosiy empatiya qoidasidir. [6]. Bo'syunuvchilarni eshitadigan va ularga o'sish va rivojlanish vositalarini beradigan menejer o'zini empatik rahbar sifatida namoyon qiladi, chunki u boshqalarning talablarini sezadi va ularga o'z imkoniyatlarini ro'yobga chiqarishga yordam beradi.

2. Ijtimoiy ko'nikmalar - emotsional intellektning yuqoridagi barcha ta'sir zonalari asosiy narsaga olib keladi: bu fazilatlarining umumiyligi odamlarni yaxshiroq tushunishga, ularga nisbatan asossiz ginalarni saqlamaslikka, o'zimizdan va boshqalardan bizning qo'limizdan ko'proq narsani talab qilmaslikka, guruh ta'siriga berilmaslikka yordam beradi. Jon Mayer va Piter Salovey 1990-yilda mustaqil psixologik konstruksiya sifatida emotsional intellektni jiddiy tahlil qilishni boshladilar. 1995-yilda, Daniel Goleman ilgari aytib o'tilgan olimlarning ishi asosida emotsional intellekt haqida kitob yozgan. Unda u o'z so'zlari bilan ularning nazariyasi g'oyasini tasvirlab berdi, uni kengaytirdi va uni oddiy odamlar uchun tushunarli qilishga harakat qildi.[10].

Emotsional intellektning yana bir kontsepsiyasi Ruven Baron tadqiqotlarida tasvirlangan. 1996-yilda u emotsional koefitsientni o'lchaydigan testni ishlab chiqdi. Uning kontsepsiyasi shundan iboratki, emotsional intellekt hayotda yordam beradigan va tashqi muhitdan himoya qiladigan insonning turli xil fazilatlarini yig'indisi sifatida qaraladi. X.Vaysbax va V.Dax asarlari ham emotsional intellekt mavzusiga bag'ishlangan bo'lib, ular emotsional kompetentsiya va o'z his-tuyg'ularini oqilona boshqarish va ulardan foydalanish qobiliyati bog'liq bo'lgan turli xil qobiliyatlar to'plami sifatida belgilaydi. Yana bir qator olimlar, jumladan, D.V.Lusin, I.N.Andreeva, D.V.Ushakov, E.A.Sergienko, O.V.Belokon va boshqalar ham emotsional intellekt mavzusini ishlab chiqdilar. I.N.Andreeva asarlarida emotsional intellektning shakllanishi va rivojlanishi omillarini ko'rib chiqadi va ularni ikki guruhga ajratadi: biologik va ijtimoiy. Biologik qobiliyatlar turli vaziyatlarga moslashish, paydo bo'lgan his-tuyg'ularni shakllantirish va ishlab chiqish qobiliyati bilan belgilanadi. Psixolog D.V.Lyusin his-tuyg'ularni boshqarish va tushunish qobiliyati, albatta, shaxsning emotsional sohaga umumiy yo'nalishi, odamlar harakatlarining psixologik sabablarini tahlil qilish tendentsiyasi bilan bog'liq deb hisoblagan [9].

**Xulosa.** Insonning emotsional tajribalarini belgilaydigan qadriyatlar ham muhim rol o'ynaydi. Tuyg'ular farovonlikka, ichki holatga, ishlashga va etarli va xolis qaror qabul qilish qobiliyatiga bevosita ta'sir qilishi mumkin. Agar siz his-tuyg'ularga e'tibor qaratsangiz va aniq nimani boshdan kechirayotganingizni aniqlasangiz, vaziyatni ehtiyotkorlik bilan baholashingiz to'g'ri qaror qabul qilishingiz mumkin. Shuning uchun his-tuyg'ularingizni tan olish va nazorat qilish juda muhimdir. Kichik guruhlarda nizoli vaziyatlarni boshqarishda emotsional intellekt vositasidan foydalanish bu vaziyatni barqarorlashtiradi.

#### ADABIYOTLAR

1. Mayer DJ. Emotional intelligence information. 2005. – P. 95
2. Current directions in emotional Intelligence research / P. Salovey.
3. Yakubova, G. A., & Olimjonova, Z. B. Q. (2022). maktabgacha yoshdagi bolalarning psixofiziologik rivojlanishi. Central Asian Academic Journal of Scientific Research, 2(5), 681-689.
4. Андреева И.Н. Эмоциональный интеллект как предиктор академической успеваемости / И.Н. Андреева // Университетское образование: опыт тысячелетия, проблемы, перспективы развития: тез. докл. II междунар. конгр., Минск, 14 - 16 мая 2008 г.: в 2 т.; отв. ред. Р.С. Пионова-Минск: МГЛУ, 2008. - Т. 2. - С. 115 - 116.
5. Olimjonova, Z. B. Q. (2022). maktabgacha ta'lim yoshidagi bolalar emotsional sohasi psixofiziologiyasining asosiy xususiyatlari. Oriental renaissance: Innovative, educational, natural and social sciences, 2(5), 311-315.
6. Axmedova, M., & Narmetova, I.O. (2022). Neyropedagogika va neyropsixologiya rivojlanib kelayotgan yangi fan sohasi sifatida. Общество инновации, 3(2/5), 103- 109.
7. Melibayeva, R. N., Khashimova, M. K., Narmetova Yu. K., Komilova, M. O., & Bekmirov, T. R. (2020). Psychological mechanisms of development students' creative thinking. International journal of scientific & technology research, 9(03).
8. Axmedova, M. T., & Narmetova, Y. K. (2022). "Muosharat odobi" orqali o'quvchilarda ustoz-shogird munosabatlarini shakllantirish. Central Asian Academic Journal of Scientific Research, 2(5), 336-340.
9. Boysoatovna, R. R. (2022). O'rta asr sharh olami yetuk mutafakkiri Abu Nasr Farobiy asarlaridagi pedagogik-psixologik qarashlar. Scientific Impulse, 1(4), 737-739.
10. Boysoatovna, R. R. (2023). Abu Ali Ibn Sino asarlarida pedagogik-psixologik yondoshuvning o'ziga hos jihatlari. Scientific Impulse, 1(6), 419-423.
11. Nazarova, Z. (2023). Psixosomatik kasalliklarda psixokorreksiya va psixoprofilaktika usullari. Новости образования: исследование в XXI веке, 1(6), 268-272.
12. Zarnigor, N. (2022). tibbiy psixodiagnostikada kognitiv funktsiyalar diagnostikasi muammosi. the theory of recent scientific research in the field of pedagogy, 1(3), 43-46.