

MULOQOTDAGI TO'SIQLARNING BOSHQARUV JARAYONIGA
TA'SIRI MEXANIZMLARI*Kenjaeva Munira Ulug`bek qizi**Beruniy tumani ixtisoslashtirilgan maktab psixologi,**Osiyo Xalqaro Universiteti magistranti**Email: kenzaevamunira22@gmail.com**Tel: +998912670909***Annotatsiya**

Ushbu tezisda boshqaruv jarayonda muloqotning o`rni hamda muloqotdagi tosiqlarning rahbar va xodimlar faoliyatiga ta`siri mexanizmlari tahlil qilinadi. Muloqotdagi psixologik, ijtimoiy va tashkiliy to'siqlarning boshqaruv samaradorligiga salbiy ta`siri yoritilib, ularni bartaraf etish yo'llari ko`rsatib beriladi.

Kalit so`zlar: Muloqot, Boshqaruv, Muloqotdagi to'siqlar, ijtimoiy to'siqlar, psixologik to'siq, Rahbar, samaradorlik, Axborot almashinuvi.

Abstract

This thesis analyzes the role of communication in the management process and the mechanisms of the impact of communication barriers on the activities of managers and employees. The negative impact of psychological, social and organizational barriers to communication on management effectiveness is highlighted and ways to eliminate them are shown. Keywords: Communication, Management, Communication barriers, social barriers, psychological barriers, Leader, effectiveness, Information exchange.

Аннотация

В данной работе анализируется роль коммуникации в процессе управления и механизмы влияния коммуникационных барьеров на деятельность руководителей и сотрудников. Подчеркивается негативное влияние психологических, социальных и организационных барьеров коммуникации на эффективность управления и предлагаются пути их устранения. Ключевые слова: Коммуникация, Управление, Коммуникационные барьеры, социальные барьеры, психологические барьеры, Лидер, эффективность, Обмен информацией.

Kirish

Zamonaviy boshqaruv tizimida samarali muloqot tashkilot faoliyatining muvaffaqiyatini belgilovchi muhim omillardan biri hisoblanadi. Rahbar va xodimlar, shuningdek, jamoa a'zolari o'rtasidagi axborot almashinuvi qanchalik aniq, tezkor va ishonchli yo'lga qo'yilgan bo'lsa, boshqaruv qarorlarining sifati ham shunchalik yuqori bo'ladi. Biroq, muloqot jarayonida turli xil to'siqlarning yuzaga kelishi axborotning

noto'g'ri talqin qilinishiga, qaror qabul qilish jarayonining sekinlashishiga hamda tashkilot ichidagi hamkorlik samaradorligining pasayishiga olib keladi.

Muloqotdagi to'siqlar psixologik, semantik, tashkiliy, texnik va madaniy omillar bilan bog'liq bo'lib, ular boshqaruv jarayonining barcha bosqichlariga bevosita yoki bilvosita ta'sir ko'rsatadi. Ayniqsa, raqamli texnologiyalar va masofaviy ish shakllari keng qo'llanilayotgan bugungi sharoitda kommunikatsiya jarayonidagi muammolarni aniqlash, ularning kelib chiqish sabablarini tahlil qilish hamda salbiy oqibatlarini kamaytirish dolzarb ilmiy va amaliy masalalardan biri hisoblanadi.

Mazkur maqolada muloqotdagi to'siqlarning mohiyati, ularning boshqaruv jarayoniga ta'sir etish mexanizmlari hamda ushbu to'siqlarni bartaraf etishning samarali usullari ilmiy manbalar va zamonaviy boshqaruv yondashuvlari asosida tahlil qilinadi. Shuningdek, samarali kommunikatsiyani ta'minlash orqali boshqaruv tizimi samaradorligini oshirish imkoniyatlari yoritiladi. Tadqiqot natijalari rahbarlar, menejerlar va tashkilotlarda faoliyat yuritayotgan mutaxassislar uchun amaliy tavsiyalar ishlab chiqishga xizmat qiladi.

Muloqotdagi to'siqlarning boshqaruv jarayoniga ta'siri mexanizmi shundan iboratki, axborot almashinuvi buziladi, o'zaro tushinish pasayadi va natijada jamoada nizolar kuchayadi. Bu esa mehnat motivatsiyasining pasayishiga, xodimlar faolligining susayishiga hamda umumiy boshqaruv samaradorligining kamayishiga olib keladi.

Adabiyotlar sharhi

Boshqaruv faoliyatida muloqot jarayoni tashkilot samaradorligini belgilovchi asosiy omillardan biri sifatida ko'plab olimlar tomonidan o'rganilgan. Ilmiy adabiyotlarda muloqotning mazmuni, uning boshqaruvdagi o'rni hamda muloqot jarayonida yuzaga keladigan to'siqlarning tashkilot faoliyatiga ta'siri turli nazariy yondashuvlar asosida tahlil qilingan.

Piter Druker boshqaruvning samaradorligi, avvalo, rahbarning xodimlar bilan to'g'ri va aniq muloqot o'rnatishiga bog'liqligini ta'kidlaydi. Uning fikricha, boshqaruv jarayonida axborotning o'z vaqtida va to'liq yetkazilishi qaror qabul qilish sifatini oshiradi, kommunikatsiyadagi uzilishlar esa tashkilot faoliyatining samaradorligini pasaytiradi[1.34].

Stiven P. Robbins va Meri Koultter boshqaruv nazariyasiga bag'ishlangan tadqiqotlarida kommunikatsiyani boshqaruvning rejalashtirish, tashkil etish, rahbarlik qilish va nazorat funksiyalarini bog'lovchi muhim vosita sifatida baholaydilar. Ularning fikricha, semantik, psixologik, tashkiliy va texnik to'siqlar axborotning buzilishiga sabab bo'lib, boshqaruv qarorlarining samaradorligini kamaytiradi[2.21].

Richard L. Daft boshqaruv va tashkilot nazariyasiga oid asarlarida kommunikatsiya kanallarini to'g'ri tanlash, qayta aloqa (feedback) mexanizmlaridan foydalanish hamda axborot almashinuvining shaffofligini ta'minlash boshqaruv samaradorligini oshiruvchi muhim omillar ekanligini asoslaydi. Uning ta'kidlashicha, rahbar va xodimlar o'rtasidagi ishonch darajasi kommunikatsiya sifatiga bevosita ta'sir ko'rsatadi[3.12].

Maykl Armstrong inson resurslarini boshqarishga bag'ishlangan tadqiqotlarida ochiq va samarali muloqot xodimlarning motivatsiyasi, mehnat unumdorligi hamda tashkilotga sodiqligini oshirishini qayd etadi. Aksincha, kommunikatsiyadagi to'siqlar nizolar, tushunmovchiliklar va mehnat samaradorligining pasayishiga olib kelishi mumkin[4.56].

Genri Mintsberg rahbarlik faoliyatini tahlil qilar ekan, menejer ish vaqtining katta qismi muloqot bilan bog'liqligini ko'rsatadi. Uning fikricha, rahbarning axborotni qabul qilish, qayta ishlash va uzatish qobiliyati boshqaruv natijadorligining muhim ko'rsatkichlaridan biridir[5.43].

Mahalliy tadqiqotlarda ham boshqaruv kommunikatsiyasini takomillashtirish, zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan samarali foydalanish va tashkilotlarda ochiq muloqot madaniyatini shakllantirish masalalariga alohida e'tibor qaratilgan. Tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, rahbar va xodimlar o'rtasida o'zaro ishonch, tinglash madaniyati va samarali qayta aloqa mexanizmlarini rivojlantirish boshqaruv sifatini sezilarli darajada yaxshilaydi.

Adabiyotlar tahlili shuni ko'rsatadiki, muloqotdagi to'siqlarni o'rganish boshqaruv nazariyasi va amaliyotining dolzarb yo'nalishlaridan biri hisoblanadi. Mavjud ilmiy tadqiqotlar kommunikatsiya to'siqlarining tashkilot faoliyatiga salbiy ta'sirini yoritgan bo'lsa-da, ularning boshqaruv qarorlarini qabul qilish, jamoa samaradorligi va innovatsion rivojlanishga ta'sir mexanizmlarini zamonaviy sharoitlarda yanada chuqurroq o'rganish zarurligini ko'rsatadi.

Asosiy mulohaza

Boshqaruv jarayonining samaradorligi ko'p jihatdan tashkilot ichidagi muloqot sifati bilan belgilanadi. Rahbar va xodimlar o'rtasida axborotning to'g'ri, o'z vaqtida va tushunarli yetkazilishi boshqaruv qarorlarining sifatini oshiradi hamda jamoaning umumiy maqsad sari uyg'un harakat qilishini ta'minlaydi. Aksincha, muloqotdagi to'siqlar axborot almashinuvi jarayonini murakkablashtirib, boshqaruv tizimining samaradorligiga salbiy ta'sir ko'rsatadi.

Muloqotdagi to'siqlar bir necha turga bo'linadi. Semantik to'siqlar axborotning turlicha talqin qilinishi natijasida yuzaga keladi. Rahbar tomonidan qo'llanilgan kasbiy

atamalar yoki murakkab iboralar xodimlar tomonidan bir xil darajada tushunilmasligi mumkin. Natijada topshiriqlar noto'g'ri bajariladi yoki umuman bajarilmay qoladi.

Psixologik to'siqlar shaxslararo munosabatlar, ishonch darajasi, emotsional holat va individual xususiyatlar bilan bog'liq. Rahbar va xodim o'rtasidagi ishonchsizlik, qo'rquv yoki salbiy munosabat axborotning ochiq almashinishiga to'sqinlik qiladi. Bunday holatlarda xodimlar o'z fikrlarini erkin bildirmaydi, muammolar yashiriladi va bu noto'g'ri boshqaruv qarorlariga olib kelishi mumkin.

Tashkiliy to'siqlar esa boshqaruv tuzilmasining murakkabligi, ortiqcha byurokratik jarayonlar va axborotning bir necha bo'g'in orqali uzatilishi natijasida yuzaga keladi. Axborot uzatish zanjiri qancha uzun bo'lsa, uning buzilishi yoki yo'qolish ehtimoli shuncha ortadi. Bu esa qaror qabul qilish tezligi va aniqligiga salbiy ta'sir ko'rsatadi.

Raqamli texnologiyalarning keng qo'llanilishi yangi imkoniyatlar yaratishi bilan birga, kommunikatsiya bilan bog'liq yangi muammolarni ham yuzaga keltirmoqda. Elektron pochta, messenjerlar va videokonferensiyalar orqali uzatilgan xabarlarning mazmuni ba'zan noto'g'ri talqin qilinadi yoki zarur qayta aloqa o'z vaqtida amalga oshmaydi. Shuning uchun raqamli kommunikatsiya vositalaridan foydalanishda xabarlarning aniqligi, qisqaligi va tushunarligiga alohida e'tibor qaratish zarur.

Muloqotdagi to'siqlarning salbiy ta'sirini kamaytirish uchun tashkilotlarda ochiq muloqot madaniyatini shakllantirish, xodimlarning kommunikativ kompetensiyasini rivojlantirish, faol tinglash ko'nikmalarini mustahkamlash hamda samarali qayta aloqa tizimini yo'lga qo'yish muhim ahamiyatga ega. Rahbarlar tomonidan muntazam uchrashuvlar, fikr almashish sessiyalari va zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan oqilona foydalanish boshqaruv samaradorligini sezilarli darajada oshiradi.

Shunday qilib, muloqotdagi to'siqlar boshqaruv jarayonining barcha bosqichlariga bevosita ta'sir etuvchi omil hisoblanadi. Ularni o'z vaqtida aniqlash va bartaraf etish nafaqat boshqaruv qarorlarining sifatini oshiradi, balki jamoada o'zaro ishonchni mustahkamlaydi, mehnat unumdorligini ko'taradi va tashkilotning barqaror rivojlanishini ta'minlaydi.

Xulosa.

Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatadiki, muloqot boshqaruv jarayonining ajralmas tarkibiy qismi bo'lib, tashkilot faoliyatining samaradorligini ta'minlashda muhim o'rin egallaydi. Rahbar va xodimlar o'rtasida axborotning aniq, o'z vaqtida va to'liq almashinishi boshqaruv qarorlarining sifatini oshiradi, jamoaviy hamkorlikni mustahkamlaydi hamda tashkilotning strategik maqsadlariga erishishga xizmat qiladi.

Muloqotdagi to'siqlarni bartaraf etish boshqaruv samaradorligini oshirishining muhim shartidir.

Rahbarlar kommunikativ kompetensiyani rivojlantirish, ochiq muloqotni yo`lga qo'yish va ijobiy psixologik muhit yaratish orqali boshqaruv jarayonidagi muloqot to'siqlarini kamaytirishlari mumkin.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yhati :

1. Peter F. Drucker. *Management: Tasks, Responsibilities, Practices*. 1973
2. Stephen P. Robbins va Mary Coulter. *Management*. 14th ed., 2018.
3. Richard L. Daft. *Organization Theory and Design*. 12th ed., 2016.
4. Michael Armstrong. *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*. 15th ed., 2020
5. Henry Mintzberg. *The Nature of Managerial Work*. 1973.
6. Gareth R. Jones va Jennifer M. George. *Contemporary Management*. 11th ed., 2020.
7. Koontz, H., Weihrich, H. va Cannice, M. *Management: A Global and Entrepreneurial Perspective*. 14th ed., 2019.