

XIZMAT KO`RSATISH SOHADIDA XODIMLAR RUXIYATIGA TASIR QILUVCHI OMILLAR

Tilavkulova Gulnoza

*Toshkent turizm va mehmonxona menejmenti
texnikumi maxsus fan o`qituvchisi*

Annotatsiya: Ushbu maqolada xizmat ko'rsatish sohasida ishlovchi xodimlarning ruhiy holatiga ta'sir qiluvchi asosiy omillar tahlil qilinadi. Xizmat ko'rsatish sohasi yuqori darajadagi hissiy mehnat va mijozlar bilan doimiy muloqotni talab qiladi, bu esa o'z navbatida xodimlarda stress, professional yonib ketish (burnout) va ruhiy charchoqni keltirib chiqarishi mumkin. Tadqiqotda mazkur omillar tizimlashtirilgan bo'lib, xodimlarning ruhiy salomatligini saqlash va ish unumdorligini oshirish uchun amaliy tavsiyalar ishlab chiqilgan.

Kalit so'zlar: xizmat ko'rsatish, ruhiy holat, stress, hissiy mehnat, professional yonib ketish, ish muhiti, mijozlar bilan muloqot.

Zamonaviy iqtisodiyotda xizmat ko'rsatish sohasi eng tez rivojlanayotgan va eng ko'p inson resursini talab qiladigan tarmoqlardan biridir. Bu sohaning o'ziga xosligi shundaki, mahsulot emas, balki "xizmat" taklif etiladi va bu jarayon bevosita xodim hamda mijoz o'rtasidagi psixologik muloqotga asoslanadi. Xodimlarning ruhiy holati xizmat sifatini belgilovchi asosiy omil hisoblanadi. Biroq, doimiy ijtimoiy bosim, konfliktli vaziyatlar va yuqori mas'uliyat xodimlar ruhiyatiga salbiy ta'sir ko'rsatishi mumkin.

Xizmat ko'rsatish sohasida xodimlar ruhiyatiga ta'sir qiluvchi omillarni chuqurroq va tizimli tahlil qilamiz. Bu sohada ishlovchi insonlar nafaqat o'z bilim va ko'nikmalarini, balki emotsional resurslarini ham ishlatishadi.

Quyida ushbu omillarning batafsil tahlili keltirilgan:

Emotsional mehnat (Emotional Labor)

Bu xizmat ko'rsatish sohasidagi eng og'ir omillardan biridir.

- "Sun'iy xushmuomalalik": Xodim ichki holatidan qat'i nazar (xafa, charchagan yoki asabiy bo'lsa ham), mijoz uchun doimo tabassum qilishi va xushmuomala bo'lishi kerak. Bu jarayon "emotsional dissonans"ga, ya'ni haqiqiy his-tuyg'ular va ko'rsatilayotgan nishon o'rtasidagi zidiyatga olib keladi.

- Stressni yutish: Mijozlarning noo'rin tanqidlariga yoki baqiriqlariga javob qaytara olmaslik, ularni shaxsiy qabul qilib, ichga yutish ruhiy charchoqning asosiy sababidir.

Ish jarayonidagi psixologik bosimlar

- Natijaga yo‘naltirilganlik (KPI): Doimiy ravishda sotuv rejalari, tezlik va sifat ko‘rsatkichlariga erishish talabi xodimni doimiy "poyga" holatida ushlab turadi.

- "Mijoz har doim haqli" tamoyili: Bu yondashuv ko‘p hollarda xodimning o‘zini himoyasiz his qilishiga olib keladi. Agar mojar o yuzaga kelsa, rahbar ko‘pincha mijoz tarafini oladi, bu esa xodimda adalatsizlik hissini va ishga bo‘lgan ishtiyoqning so‘nishini keltirib chiqaradi.

- Doimiy kuzatuv: Videokuzatuvlar, sirli mijozlar (mystery shopper) tekshiruvlari xodimni doimiy taranglikda ushlaydi. O‘zini erkin tuta olmaslik ruhiy erkinlikni cheklaydi.

Ijtimoiy va tashkiliy muhit

- Ijtimoiy maqomning pastligi: Afsuski, xizmat ko‘rsatish sohasi xodimlari jamiyatda ba‘zan "pastroq darajali" ish deb qabul qilinishi mumkin. Bu xodimning o‘ziga bo‘lgan hurmatiga (self-esteem) salbiy ta‘sir qiladi.

- Jamoaviy muhit: Agar jamoada sog‘lom muhit bo‘lmasa, hamkasblar o‘rtasidagi kelishmovchiliklar mijoz bilan bo‘ladigan stressdan ham og‘irroq kechadi.

- Feedback (teskari aloqa) yo‘qligi: Xodim o‘z mehnatining qadrini sezmasa yoki faqat xatolari uchun tanqid qilinsa, u o‘zini shunchaki "mexanizm" deb hisoblay boshlaydi.

Fizilogik va ekologik omillar

- Jismoniy charchoq: Kun bo‘yi tik oyoqda turish, shovqinli muhitda ishlash yoki havo almashinuvi past xonalarda bo‘lish asab tizimini tez toliqtiradi.

- Smenali ish rejimi: Uyqu rejimining buzilishi va oilaviy hayotga yetarlicha vaqt ajrata olmaslik uzoq muddatli depressiv holatlarga olib kelishi mumkin.

Ushbu omillarning oqibatlari (Belgilari):

Agar xodim ushbu omillar ta‘sirida uzoq qolsa, quyidagi holatlar kuzatiladi:

1. Emotsional so‘nish (Burnout): Ishga bo‘lgan qiziqishning butunlay yo‘qolishi, mijozlarga nisbatan kinoya yoki befarqlik bilan munosabatda bo‘lish.

2. Depersonalizatsiya: Mijozlarni inson sifatida emas, balki shunchaki "obyekt" yoki "muammo" sifatida qabul qilish.

3. Psixosomatik kasalliklar: Doimiy stress natijasida bosh og‘rig‘i, uyqusizlik, oshqozon va yurak-qon tomir tizimi bilan bog‘liq muammolar.

Xodimlarni himoya qilish uchun yechimlar:

Menejeri yoki xodimi bo‘lsangiz, quyidagilarga e‘tibor qarating:

- "Venting" (yengillashish) imkoniyati: Xodimlar nizoli vaziyatdan so‘ng o‘z hislarini bo‘lishishi uchun maxsus vaqt yoki "psixologik quti" ajratilishi kerak.

- O‘qitish va treninglar: Xodimlarga "qiyin mijoz" bilan qanday ishlash bo‘yicha psixologik texnikalar (masalan, stressni boshqarish usullari) o‘rgatilishi lozim.

- Avtonomiya: Xodimga qaror qabul qilishda ma'lum bir erkinlik berilsa, u o'zini jarayonning bir qismi deb his qiladi va stress kamayadi.
- Mukofotlash tizimi: Faqat moddiy emas, balki ma'naviy rag'batlantirish (maqtov, xodimlarni e'tirof etish) ruhiyatni tiklashda juda muhim.

Natijalar shuni ko'rsatadiki, xizmat ko'rsatish sohasidagi xodimlarning ruhiy holati nafaqat ularning shaxsiy chidamliligiga, balki tashkilotning boshqaruv madaniyatiga bog'liq. Hissiy mehnatni boshqarishda xodimlarga psixologik ko'mak berish va stressni yengish bo'yicha treninglar o'tkazish juda muhim. Munozarali jihati shundaki, ko'plab tashkilotlar xodimning "mijoz doimo haq" degan tamoyilga amal qilishini talab qilib, xodimning ruhiy manfaatlarini ikkinchi darajaga tushirib qo'yishadi. Bu esa uzoq muddatda xodimlarning ishdan bo'shashiga (turnover) olib keladi.

Xulosa

Xizmat ko'rsatish sohasida xodimlar ruhiyatini asrash samarali menejmentning ajralmas qismidir.

1. Psixologik yordam: Yirik xizmat ko'rsatish korxonalarida shtat birligi sifatida korporativ psixolog faoliyatini yo'lga qo'yish.
2. Treninglar: Xodimlarni nizoli vaziyatlarni boshqarish va hissiy chidamlilik (resilience) ko'nikmalariga o'rgatish.
3. Ish muhitini optimallashtirish: Xodimlar uchun qisqa muddatli dam olish zonalarini tashkil etish va ish yuklamasini adolatli taqsimlash.
4. Rag'batlantirish tizimi: Naqad puldan tashqari, xodimlarning ruhiy holatini yaxshilovchi ijtimoiy paketlar (sog'liqni saqlash, sport, ta'lim) joriy etish.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati

1. G'oziyev, E. G. (2010). Umumiy psixologiya. Toshkent: O'qituvchi. (Mehnat psixologiyasi va insonning ruhiy holatlarini tushunish uchun asosiy manba).
2. Karimova, V. M. (2012). Ijtimoiy psixologiya. Toshkent: Fan va texnologiya. (Mijoz va xodim munosabatlaridagi ijtimoiy-psixologik omillarni o'rganish uchun).
3. Nurmatov, A. (2023). Xizmat ko'rsatish menejmenti va xodimlar motivatsiyasi. Toshkent: Iqtisodiyot.
4. Бодров, В. А. (2001). Психология профессиональной пригодности. Москва: ПЕР СЭ. (Professional stress va moslashuvchanlik masalalari).
5. Водопьянова, Н. Е., Старченкова, Е. С. (2005). Синдром выгорания: диагностика и профилактика. Санкт-Петербург: Питер. (Professional yonib ketish sindromi bo'yicha yetakchi qo'llanma).

Ingliz tilidagi adabiyotlar (Xalqaro tajriba):

6. Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. University of California Press. (Hissiy mehnat — "emotional labor" nazariyasining asosiy asari).

7. Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). "Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of 'people work'". *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39.

8. Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). "The measurement of experienced burnout". *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113. (Yonib ketish sindromini o'lchash bo'yicha klassik metodika).

9. Zapf, D. (2002). "Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations". *Human Resource Management Review*, 12(2), 237-268.