

**ЎЗБЕКИСТОН МИЛЛИЙ УНИВЕРСИТЕТИ ҲУЗУРИДАГИ
ИЛМИЙ ДАРАЖАЛАР БЕРУВЧИ DSc27.06.2017.Psi.01.07
РАҚАМЛИ ИЛМИЙ КЕНГАШ**

ТОШКЕНТ ДАВЛАТ ПЕДАГОГИКА УНИВЕРСИТЕТИ

НАРЗУЛЛАЕВА МЕХРИНИСО БАТИРОВНА

**НИЗО ЖАРАЁНИДА МЕНЕЖЕРНИНГ КОНСТРУКТИВ ЎЗАРО
АЛОҚАДОРЛИГИНИНГ ИЖТИМОЙ-ПСИХОЛОГИК
ХУСУСИЯТЛАРИ**

19.00.05 – Ижтимоий психология. Этнопсихология

**Психология фанлари бўйича фалсафа доктори (PhD) диссертацияси
АВТОРЕФЕРАТИ**

Тошкент–2018

**Психология фанлари бўйича фалсафа доктори (PhD) диссертацияси
автореферати мундарижаси**

**Оглавление автореферата диссертации
доктора философии (PhD) по психологическим наукам**

**Contents of Dissertation Abstract of the Doctor of Philosophy (PhD) on
Psychological Sciences**

Нарзуллаева Мехринисо Батировна

Низо жараёнида менежернинг конструктив ўзаро алоқадорлигининг
ижтимоий-психологик хусусиятлари.....3

Нарзуллаева Мехринисо Батировна

Социально-психологические особенности конструктивного взаимодействия
менеджера в ситуации конфликта..... 24

Narzullayeva Mehriniso Batirovna

Social-psychological particularities of the constructive interaction of the manager
in situations of conflict.....35

Эълон қилинган ишлар рўйхати

Список опубликованных работ

List of published works 39

**ЎЗБЕКИСТОН МИЛЛИЙ УНИВЕРСИТЕТИ ҲУЗУРИДАГИ
ИЛМИЙ ДАРАЖАЛАР БЕРУВЧИ DSc27.06.2017.Psi.01.07
РАҚАМЛИ ИЛМИЙ КЕНГАШ**

ТОШКЕНТ ДАВЛАТ ПЕДАГОГИКА УНИВЕРСИТЕТИ

НАРЗУЛЛАЕВА МЕХРИНИСО БАТИРОВНА

**НИЗО ЖАРАЁНИДА МЕНЕЖЕРНИНГ КОНСТРУКТИВ ЎЗАР
АЛОҚАДОРЛИГИНИНГ ИЖТИМОЙ-ПСИХОЛОГИК
ХУСУСИЯТЛАРИ**

19.00.05 – Ижтимоий психология.Этнопсихология

**Психология фанлари бўйича фалсафа доктори (PhD) диссертацияси
АВТОРЕФЕРАТИ**

Тошкент–2018

Фалсафа доктори (PhD) диссертацияси мавзуси Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси ҳузуридаги Олий аттестация комиссиясида В2018.2.PhD/Psi73 рақам билан рўйхатга олинган.

Диссертация Низомий номидаги Тошкент давлат педагогика университетида бажарилган.

Диссертация автореферати икки тилда (ўзбек, рус) веб-саҳифанинг ik-falsafa@nuu.uz ҳамда «ZiyoNet» ахборот-таълим портали www.ziyo.net манзилларига жойлаштирилган.

Илмий раҳбар:

Мухамедова Дилбар Гафурджановна
психология фанлари доктори, доцент

Расмий оппонентлар:

Уразова Марина Батировна
педагогика фанлари доктори, профессор

Кудратиллаева Рухсора Бахтияровна
психология фанлари номзоди, доцент

Етакчи ташкилот:

Қарши давлат университети

Диссертация ҳимояси Ўзбекистон Миллий университети ҳузуридаги Psi.01.07 рақамли Илмий кенгашнинг 2018 йил «__» _____ соат __ даги мажлисида бўлиб ўтади. (Манзил: 100174, Тошкент шаҳри, Университет кўчаси, 4-уй. Тел.: (99871) 227-12-24; факс: (99871) 246-53-21, (99871) 246-02-24; e-mail: nauka@nuu.uz Ўзбекистон Миллий университети Ижтимоий фанлар факультети, 5-қават, 511-хона)

Диссертация билан Ўзбекистон Миллий университетининг Ахборот-ресурс марказида танишиш мумкин. (__ рақам билан рўйхатга олинган.) (Манзил: 100174, Тошкент шаҳри, Университет кўчаси, 4-уй. ЎзМУ Маъмурий биноси, “В” қисм, 2-қават, 217-хона. Тел.: (99871) 246-52-74; факс: (99871) 246-02-24.

Диссертация автореферати 2018 йил «__» _____ да тарқатилди.
(2018 йил «__» _____ даги _____ рақамли реестр баённомаси.)

Ғ.Б.Шоумаров,

Илмий даражалар берувчи илмий
кенгаш раиси, психол.ф.д., профессор

А.И.Расулов,

Илмий даражалар берувчи илмий
кенгаш илмий котиби, психол.ф.н., доцент

Н.С.Сафаев,

Илмий даражалар берувчи илмий
кенгаш қошидаги илмий семинар
раиси, психол.ф.д., профессор

КИРИШ (фалсафа доктори (PhD)диссертацияси аннотацияси)

Диссертация мавзусининг долзарблиги ва зарурияти. Жахонда илмий салоҳиятни янада юксалтиришда фан-таълим ва иқтисодий интеграциялаштириш бўйича туб ислохотлар амалга оширилмоқда. Жумладан, инновацион ривожланиш йўлига ўтилиши юқори малакали ва пухта билимли раҳбарларга бўлган талабларнинг ошишига олиб келмоқда. Бу уларда муҳим ва мураккаб касбий сифат ҳамда топшириқларни самарали ҳал этиш қобилиятини шакллантириш ва ривожлантириш мақсадида компетент менежерлар тайёрлаш жараёнини мунтазам такомиллаштиришни тақазо этмоқда.

Дунё миқёсидаги тадқиқотларда бошқарув фаолияти, турли даражадаги менежерларнинг муҳим касбий сифатлари тадқиқи ва менежмент самарадорлигини ошириш бўйича кенг кўламли ишлар амалга оширилмоқда, бу борада менежмент соҳасида назарий-амалий жиҳатларни огоҳлантириш ва низоларни конструктив бартараф этиш борасида, низоли вазиятда ўзаро таъсир типологиясини тадқиқ этиш бўйича олиб борилган илмий тадқиқотлар алоҳида аҳамият касб этади.

Мустақиллик йилларида мамлакатимизда илмий тадқиқот фаолияти самарадорлигини ошириш, республиканинг реал секторида инновацион фаолиятни юксалтириш, ижтимоий ва иқтисодий ривожлантиришда фаннинг ролини кучайтиришга қаратилган муайян ишлар амалга оширилди. Мамлакатда амалга оширилаётган ислохотларда фаол иштирок этадиган, халқ манфаатларига садоқат билан хизмат қиладиган билимли, ташаббускор, ишбилармон, ҳалол ва фидойи ёш раҳбар кадрларни тарбиялаш, захирасини яратиш ва уларни давлат ва хўжалик бошқаруви органларининг масъул лавозимларига тавсия этиш¹ бўйича муҳим вазифалар белгиланди. Шу билан бирга “Асосий вазифа – бу юқори касб маҳорати ва замонавий тафаккурга эга, пухта ўйланган, ҳар томонлама тўғри қарорлар қабул қила оладиган, белгиланган мақсадларга эришадиган раҳбарлар ва мансабдор шахсларнинг янги таркибини шакллантиришдан иборат”.² Бундан келиб чиққан ҳолда менежер мутахассисларини камолга етказишга, мазкур мураккаб, алоқали жараёнга менежерларни тайёрлаш дастурининг самарали ишланмаси учун низоли вазиятда конструктив ўзаро таъсирни таъминловчи, ижтимоий-психологик ташкил этувчиларни аниқлашга йўналтирилган муҳим тадқиқот ўтказиш муҳим аҳамият касб этади.

Ўзбекистон Республикаси Президенти Шавкат Мирзиёевнинг Ўзбекистон Республикаси Президенти лавозимига киришиш тантанали маросимига бағишланган Олий Мажлис палаталарининг қўшма мажлисидаги нутқи, Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017 йил 7 февралдаги

¹Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Ёшларга оид давлат сиёсати самарадорлигини ошириш ва Ўзбекистон Ёшлар иттифоқи фаолиятини қўллаб-қувватлаш тўғрисида”ги Фармони. // Ўзбекистон Республикаси Қонун ҳужжатлари тўплами. –Тошкент, 2017. 27-сон. 15-бет.

²Мирзиёев Ш.М. Миллий тараққиёт йўлимизни қатъият билан давом эттириб, янги босқичга кўтарамиз. – Т.: «Ўзбекистон», 2017. 163-бет.

ПФ–4947-сон «Ўзбекистон Республикасини янада ривожлантириш бўйича Ҳаракатлар стратегияси тўғрисида»ги фармони, мавзуга оид тегишли бошқа норматив-ҳуқуқий ҳужжатларда белгиланган вазифаларни амалга оширишга маълум даражада хизмат қилади. Шунингдек, Ўзбекистон Республикаси Биринчи Президентининг 2008 йил 15 июлдаги «Инновацион лойиҳалар ва технологияларни ишлаб чиқаришга татбиқ этишни рағбатлантириш борасидаги қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида»ги қарори мазкур фаолиятга тегишли бошқа меъёрий-ҳуқуқий ҳужжатларда белгиланган вазифаларни амалга оширишда ушбу диссертация тадқиқоти муайян даражада хизмат қилади.

Тадқиқотнинг республика фан ва технологиялари ривожланиши устувор йўналишларига мослиги. Тадқиқот республика фан ва технологиялари ривожланишининг I. «Демократик давлатни ва ҳуқуқий жамиятни маънавий-ахлоқий ва маданий ривожлантириш, инновацион иқтисодий шакллантириш» устувор йўналиши доирасида бажарилган.

Муаммонинг ўрганилганлик даражаси. Ўзбекистон Республикаси Президенти раҳбарлигида ишлаб чиқилган Ўзбекистон Республикасини янада ривожлантириш бўйича Ҳаракатлар стратегиясининг тўртинчи – ижтимоий соҳани ривожлантиришга қаратилган устувор йўналиши ушбу тадқиқотга илмий-методологик асос бўлиб хизмат қилади.

Кейинги ўн йилликларда менежерларнинг касбий фаолияти, низолари, уларни тайёрлаш борасидаги тадқиқотларга алоҳида эътибор берилмоқда. Х.А.Ахмедов томонидан Ўзбекистон Республикаси Биринчи Президенти И.А.Каримов ишларида бошқарувчи кадрларни тайёрлаш масалалари бўйича илмий тадқиқот олиб борилган. Т.Ю.Бозоров томонидан турли ташкилотлардаги бошқарувчиларнинг амалий иши тадқиқ қилиниб, давлат ва нодавлат тузилмаларининг бошқарувчи шахсларини баҳолаш методикаси ишлаб чиқилди, самарали бошқарув жарарёнини ташкиллаштириш бўйича амалий тавсиялар ишлаб чиқилди. Н.А.Рўзиқулов томонидан таълим соҳасидаги бошқарув жараёни тадқиқи ўтказилди, бошқарувчи фаолиятининг таъминланишини такомиллаштириш бўйича психологик тавсиялар ишлаб чиқилди. Д.Г.Мухамедова томонидан Ўзбекистон Республикаси олий ўқув юртлари инновацион фаолият шароитида менежерларнинг бошқарувчилик фаолияти тадқиқ қилинган, мутахассисларни тайёрлашнинг мувофиқ йўллари таклиф қилинган. В.И.Шуванова бозор шароитида тижорат фирмалари менежерининг бошқарувчилик фаолияти ролли моделини тадқиқ қилган, мувофиқ ролларни ўз ичига олган бошқарув комплексларини ажратган. Б.И.Хасанов, Н.В.Гагина, А.И.Шипиловалар томонидан менежмент соҳасида назарий-амалий жиҳатларини оғоҳлантириш ва низоларни конструктив бартараф этиш борасида тадқиқотлар олиб борилган. А.Г.Галигузова, А.И.Денисов, В.Зигертлар низоли вазиятда ўзаро таъсир типологиясини ўрганган, менежментда низоларни ҳал этиш бўйича мувофиқ тавсиялар ишлаб чиқилган. М.Мескон, М.Армстронг, М.И.Пиренлар томонидан бошқарув фаолияти, турли даражадаги менежерларнинг муҳим касбий

сифатлари тадқиқ қилинган, менежмент самарадорлигини ошириш бўйича тавсиялар ишлаб чиқилган.

Шу билан биргаликда, низоли вазиятларда менежерларни конструктив ўзаро таъсирга ижтимоий-психологик тайёрлаш кам ўрганилган масалалардан бўлиб қолмоқда. Мазкур алоқали жараёни таъминловчи ижтимоий-психологик таркиблар аниқланмаган, менежерлар касбий фаолиятидаги низоли вазиятлар конструктив ўзаро таъсирининг ижтимоий-психологик табиатини ҳисобга олган ҳолда самарали технологиялар ишлаб чиқилмаган.

Шунингдек, низоли вазиятда менежерларни конструктив ўзаро таъсирга тайёрлашни такомиллаштириш зарурияти мазкур алоқали жараён ижтимоий-психологик таркибининг самарали ва асосланган технологияларининг мавжуд эмаслиги билан асосланади ва ушбу масаланинг етарлича назарий ҳамда амалий ишланмаганлиги мазкур диссертацион тадқиқот мавзусини танланишига асос бўлди.

Диссертация мавзусининг диссертация бажарилаётган олий таълим муассасасининг илмий тадқиқот ишлари билан боғлиқлиги. Диссертация тадқиқоти Ўзбекистон Миллий унверситетида ОТ-А1-103 рақамли “Олий таълим тизими кадрларини инновацион фаолиятга тайёрлашнинг ижтимоий-психологик механизмларини ишлаб чиқиш” (хориж тажрибаси асосида) лойиҳаси доирасида бажарилган.

Тадқиқотнинг мақсади низоли вазиятларда менежерларни конструктив ўзаро таъсирга тайёрлашнинг самарали ижтимоий-психологик дастурини ишлаб чиқишдан иборат.

Тадқиқотнинг вазифалари:

конструктив ўзаро таъсир тадқиқи назарий асосларининг илмий адабиётлардаги таҳлили, низолининг замонавий талқини ва ўрганишдаги ёндашувларни ёритиш;

низоли вазиятларда менежернинг олдиндан белгилаб қўйган конструктив ўзаро таъсири таркибий компонентларининг эмпирик тадқиқи;

низоли вазиятда конструктив ўзаро таъсирнинг менежер касбий фаолияти самарадорлигига таъсирини аниқлаш;

низоли вазиятларда менежерлар конструктив ўзаро таъсирининг гендер жиҳатларини аниқлаш;

низоли вазиятларда менежерларни конструктив ўзаро таъсирга тайёрлашнинг ижтимоий-психологик жиҳатларини аниқлаш;

низоли вазиятда менежерларни конструктив ўзаро таъсирга тайёрлаш жараёнининг моделини асослаш;

низоли вазиятда менежерларни конструктив ўзаро таъсирга тайёрлашнинг дастурини ишлаб чиқиш ва унинг амалий самарадорлигини текшириш.

Тадқиқотнинг объекти турли категориядаги 26 ёшдан 57 ёшгача, 3 йилдан 28 йилгача бошқарув иши тажрибасига эга, аёл ва эркак жинсига мансуб, Ўзбекистон Республикасининг Тошкент шаҳри, Тошкент, Фарғона, Самарқанд, Қашқадарё вилоятлари ва Қорақалпоғистон Республикасидаги

турли тижорат корхоналарида ўз касбий фаолиятини амалга оширувчи 509 менежер ҳисобланади.

Тадқиқотнинг предмети низоли вазиятда менежерларни конструктив ўзаро таъсирга ижтимоий-психологик тайёрлаш жараёни.

Тадқиқотнинг методлари. Тадқиқот давомида кузатиш, “Эксперт баҳоси сўровномаси” сўров методи; муаллифнинг “Ўз-ўзини баҳолаш сўровномаси”; “Эксперт баҳоси анкетаси”; “Эмоционал интеллект сўровномаси”; “Эмин” (Д.В.Люсин); “Ҳаёт қадриятларининг морфологик тести” (В.Ф.Сопов, Л.В.Карпушин); “Шахс мотивацион таркибининг диагностика сўровномаси” (В.Э.Мильман); “Шахс иродавий сифатлари сўровномаси” (М.В.Чумаков); “ЕРІ тест-сўровномаси” (Г.Айзенк); “Бошқарувнинг муайян услубига мойиллигини аниқлаш бўйича сўровнома” (Е.П.Ильин); “Менежерлар касбий фаолиятининг самарадорлиги эксперт баҳоси сўровномаси”, математик статистика методлари (факторли таҳлил, Spearman R.Мезони бўйича корреляцион таҳлил).

Тадқиқотнинг илмий янгилиги қуйидагилардан иборат:

низонинг замонавий тушунчаси ва уни ўрганиш бўйича ёндашувлар очиқ берилган;

бошқарув фаолиятида низоли вазиятларнинг конструктив ўзаро таъсири моҳияти аниқланган;

низоли вазиятларда менежерларнинг конструктив ўзаро таъсирини олдиндан белгилаб берувчи статистик аҳамиятга эга бўлган ижтимоий-психологик омиллар эмпирик йўллар билан аниқланган;

низоли вазиятларда менежер конструктив ўзаро таъсирининг гендер жиҳатлари аниқланган;

низоли вазиятларда менежерларни конструктив ўзаро таъсирга тайёрлашнинг психологик тренинг дастури ишлаб чиқилган.

Тадқиқотнинг амалий натижалари:

низоли вазиятларда менежернинг конструктив ўзаро таъсирини таъминловчи тўртта аҳамиятли омили аниқланган;

тўртта аҳамиятли ижтимоий-психологик омиллар (қадриятли-мотивацион, эмоционал интеллект, бошқарув услуби, эмоционал-иродавий) асосида ишончлилик ва валидликни аниқловчи, стандартлаштиришдан муваффақиятли ўтган, низоли вазиятларда менежер ўзининг конструктив ўзаро таъсир даражасини баҳолаш учун психодиагностик инструментарий ишлаб чиқилган;

В.И.Шувановнинг ролли модели асосида менежерлар касбий фаолияти самарадорлигини эксперт баҳолаш сўровномаси ишлабчиқилган;

низоли вазиятларда менежерларни конструктив ўзаро таъсирга тайёрлашнинг ижтимоий-психологик жиҳатлари аниқланган;

тайёрланган модель асосида низоли вазиятларда менежерларни конструктив ўзаро таъсирга босқичма-босқич тайёрлаш дастури ишлаб чиқилган.

Тадқиқот натижаларининг ишончлилиги. Диссертацион тадқиқотнинг адекват мақсадлари, объекти, предмети ва вазифалари эмпирик

ҳамда назарий методлар, методикаларни қўллаш, танловнинг репрезентативлиги, қўлга киритилган натижаларнинг миқдор ва сифат таҳлили, шунингдек, математик статистика методлари (Р.Сперманнинг мезонлари бўйича факторли таҳлил, корреляцион таҳлил)ни қўллаш асосида дастлабки назарий ҳолатлар асосланди.

Тадқиқот натижаларининг илмий ва амалий аҳамияти.

Тадқиқот ишининг илмий-амалий аҳамияти низоли вазиятларда менежер конструктив ўзаро таъсирини олдиндан аниқлаб берувчи структур компонентларни аниқлаш, низоли вазиятда менежер касбий фаолияти самарадорлигига аҳамиятли таъсир кўрсатувчи конструктив ўзаро таъсирларни аниқлаш, низоли вазиятда менежер конструктив ўзаро таъсирининг гендер жиҳатларини аниқлаш билан белгиланади. Мазкур натижалар бошқарув фаолиятининг кейинги тадқиқотларида, янада мукамал психодиагностик услублар ишлаб чиқишда, менежерлар тайёрлашнинг назарий ва амалий машғулотларини ишлаб чиқишда қўлланиши мумкин. Қўлга киритилган натижалар асосида низоли вазиятда менежер ўзининг конструктив ўзаро таъсир даржасини баҳолашчи стандартлаштирилган, ишончли ва валид сўровнома, шунингдек, менежерларни тайёрлаш жараёнида ҳам, сўнгги бошқарув фаолияти тадқиқотларида ҳам қўллаш мумкин бўлган В.И.Шувановнинг ролли модели асосидаги менежерлар касбий фаолияти самарадорлигини эксперт баҳолаш сўровномаси ишлаб чиқилган. Тайёрланган модель асосида низоли вазиятларда менежерларни конструктив ўзаро таъсирга тайёрлаш дастури ишлаб чиқилган, буларни амалиётга жорий қилиш турли категориядаги менежерлар бошқарув фаолияти самарадорлигини ошириш имконини берган.

Тадқиқот натижаларининг жорий қилиниши.

Низоли вазиятларда конструктив ўзаро таъсирга менежерларни тайёрлашнинг ижтимоий-психологик дастурини самарали ишлаб чиқиш бўйича олинган тадқиқот натижалари асосида:

ишлаб чиқилган низоли вазиятларда менежернинг конструктив ўзаро таъсир даражасини баҳолаш бўйича таклифлар Тошкент давлат педагогика университети қошидаги Психологик илмий-амалий марказида жорий қилинган (Тошкент давлат педагогика университетининг 2018 йил 1 майдаги 02-07-310/04-сон маълумотномаси). Натижада бошқарув фаолиятининг кейинги тадқиқотларида янада мукамал психодиагностик услублар ишлаб чиқишга хизмат қилган;

ишлаб чиқилган низоли вазиятларда менежерларни конструктив ўзаро таъсирга босқичма-босқич тайёрлашнинг психик тренинг дастури Тошкент давлат педагогика университети қошидаги Психологик илмий-амалий марказида жорий қилинган (Тошкент давлат педагогика университетининг 2018 йил 1 майдаги 02-07-310/04-сон маълумотномаси). Натижада турли категориядаги менежерлар бошқарув фаолияти самарадорлигини янада ошириш имконини берган;

низоли вазиятларда менежерларнинг конструктив ўзаро таъсирини олдиндан белгилаб берувчи статистик аҳамиятга эга бўлган ижтимоий-

психологик омиллар бўйича таклиф ва тавсиялар олий таълим тизимида жорий қилинган (Олий ва ўрта махсус таълим вазирлигининг 2018 йил 2 майдаги 89-03-1910-сон маълумотномаси). Мазкур тавсиялар натижасида талабалар менежерлар бошқарув фаолияти бўйича ўз билимларини оширишга имкон яратган.

Тадқиқот натижаларининг апробацияси. Тадқиқот натижалари 6 та халқаро ва 2 та республика илмий-амалий анжуманларида муҳокамадан ўтказилган.

Тадқиқот натижаларининг эълон қилинганлиги. Диссертация мавзуси бўйича жами 17 та илмий иш чоп этилган, Ўзбекистон Республикаси Олий аттестация комиссиясининг (PhD) диссертациялари асосий илмий натижаларини чоп этиш тавсия этилган илмий нашрларда 8 та мақола, жумладан, 6 таси республика ва 2 таси хорижий журналларда нашр этилган.

Диссертациянинг тузилиши ва ҳажми. Диссертация кириш, тўрт боб, хулоса, фойдаланилган адабиётлар рўйхати ва иловадан иборат. Диссертациянинг ҳажми 164 саҳифани ташкил этади.

ДИССЕРТАЦИЯНИНГ АСОСИЙ МАЗМУНИ

Кириш қисмида мавзунинг долзарблиги ва зарурати асосланган, муаммонинг ўрганилганлик даражаси ёритилган, тадқиқот мақсади ва вазифалари, объекти шакллантирилган, илмий янгилиги баён қилинган, олинган натижаларнинг ишончлилиги асосланган, назарий ва амалий аҳамияти, натижаларнинг амалиётга жорий этилиши ёритилган, эълон қилинган ишлар, диссертациянинг тузилиши борасида маълумотлар келтирилган.

Диссертациянинг **“Низо жараёнида менежернинг конструктив ўзаро алоқадорлиги тадқиқотининг назарий асослари”** деб номланган биринчи боби ўтказилган назарий тадқиқот натижасида низо ижтимоий муносабатларнинг ажралмас хусусияти эканлиги, интилишлари ва баҳосини қониқтириш учун зарур бўлган мансаб, мақом ёки воситаларнинг этишмаслигидан юзага келиши, рақибларининг мақсадларини нейтраллаштириш, чегаралаб қўйиш ёки йўқ қилишни назарда тутиши аниқланди. Низони замонавий тушуниш ўз ичига турли ижобий функцияларни ўз ичига олади.

Шу билан биргаликда, кўриб ўтилган барча умумий тавсифлардан маълум бўлишича, ўз моҳиятига кўра низо – бу томонлар қизиқишларининг тўқнашувини акс эттирувчи, эмоционал босимда кечувчи ўзаро салбий муносабатлардир. Бироқ бундай эмоционал омилга қарамасдан, мунозара ва тортишувлар низога айланмаслиги мумкин, агар томонлар юзага келган барча қарама-қаршилиқлар даражасини англаб, уларга қаршилиқ кўрсата бошласа, низоли вазият юзага келади.

Ўзаро таъсир мураккаб ва узоқ жараён бўлиб, инсонларнинг биргаликдаги фаолияти билан боғлиқ ва у муайян натижага эришиш учун субъектларнинг ўз ҳаракатлари мослигини назарда тутати. Ҳамкорликдаги фаолият асосланганидан ўзаро таъсир жараёнида ўзаро таъсир

субъектларининг бир-бирини тушуниши юзага келади, уларнинг шахслараро муносабатлари шаклланади, ҳамкорлик механизмлари ишлаб чиқилади, фаолиятнинг самарадор ва муҳим натижаларига эришиш билан ифодаланадиган ҳамфикрлилик ва маънавий бирликка эришилади.

Конструктив ўзаро таъсир атамаси “энг мувофик”, “сермахсул”, “махсулдор”, “самарали”, “амалий” каби маъноларни ифодаловчи синонимик қаторга эга. Шунингдек, конструктив ўзаро таъсирнинг умумлашган хусусиятларини ҳам ажратиб кўрсатиш мумкин: атрофдаги воқеликнинг субъект томонидан объектив қабул қилиниши; ўзаро таъсирнинг ижобий йўналганлиги шеригига нисбатан мақсади ва муносабатларида намоён бўлади; таъсир учун тенг ҳуқуқлилик, ҳурмат, ишонч, очиқлилик; ҳамкорлик ва ҳамкорликдаги ижодий ишга интилиш; ҳаракатларнинг мувофиқлиги, ҳамкорликнинг самарадорлиги ва натижавийлиги; ўз хатти-ҳаракатлари оқибатини олдиндан кўра билиши ва уларга шахсий масъулият; эмоционал қулайлик, психик кечинмалар намоён бўлишининг адекватлиги; муносабатларнинг инсонпарварлик ва толерантлик принциплари аосига қурилиши; маданий, маънавий кадриятларнинг қабул қилинишига асосланган; шахсий юксалиш ва ўз-ўзини англашга интилиш; ҳамкори ўз-ўзини англаши ва ўз имкониятларини намоён этиши учун шароит яратиш.

Шу билан биргаликда, конструктив ўзаро таъсирни самарали ҳамкорликдаги фаолият ҳамда шахснинг ҳар томонлама ривожланиши ва ўз-ўзини англаши асосини яратувчи алоқали жараён сифатида тушуниш мақсадга мувофиқ бўлади. Ўз навбатида, низодаги ўзаро таъсир иштирокчиларнинг шеригига нисбатан қўллайдиган турли усул ва техникаларининг ўзаро йўналтирилган интеракциялари серияси ҳисобланади. Уларнинг бир қисми кооператив ёки рақобатли ўзаро таъсирга хос, қолганлари эса унисада ҳам, бошқасида қўлланиши мумкин. Рақобатли ўзаро таъсирда низо иштирокчилари ўз эҳтиёжларига эришиш учун бошқа томоннинг қизиқишларига қарамасдан, объекти оппонент, унинг мотивлари, кадриятлари, тасаввурлари, эмоционал ҳолати ҳисобланган бир томонлама таъсирни амалга оширишга ҳаракат қилади. Иккала томон ҳам ўзаро таъсир учун очиқ бўладиган (аксинча) кооператив моделда оппонентлар биргаликда масаланинг ечимини топишга ҳаракат қиладиган жараёндаги ўзаро таъсир тушунилади.

Низоли вазиятдаги конструктив ўзаро таъсир кооператив мотивацион йўналганлиги билан характерланади, низо субъектлари муаммони самарали ечиши ва низо субъектларини ривожлантириши ҳамда ўз-ўзини англаши учун шароит яратади. Низоли вазиятда конструктив ўзаро таъсир қуйидаги муҳим вазифаларни бажаради: бошқарувчилик, самаралилик, инсонпарварлик, ривожлантирувчи.

Бошқарувчилик функциясида конструктив ўзаро таъсир жараёнларнинг ривожланишига тўсқинлик қилади, низонининг кўпайишини тўхтатади, низони ҳал қилиш усулини белгилайди.

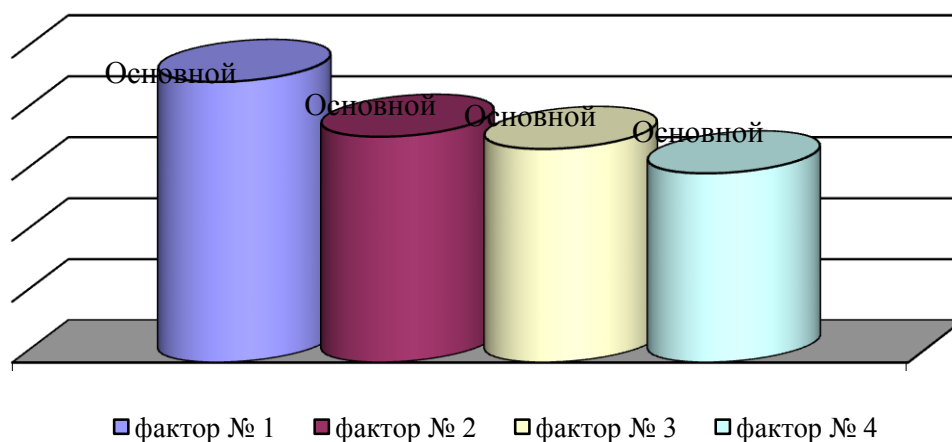
Самаралилик функцияси низо сабабларини аниқлаштириш ва келишувга йўналтирилган эффе́ктив ҳамкорликни назарда тутаяди.

Инсонпарварлик функцияси муносабатларни сақлаб қолган ҳолда кейинги ўзаро таъсир асосларини яратишни таъминлайди.

Ривожлантирувчи функция ҳаёт мезонлари ва нуқтаи-назарларини англаш, имкон туғилиши билан ўзи ва шериги тўғрисидаги тасаввурларни ўзгартириш, шахслараро муносабатлар эволюцияси, индивидларнинг шахсий ўсиши учун шароит яратишда намоён бўлади. Низо вазиятидаги конструктив ўзаро таъсир моҳияти касбий, индивидуал ва шахслараро соҳаларнинг эҳтимоли бўлган ижобий ўзгариш жиҳатларида бўлиб, менежер шахсининг ривожланиш манбаи, ўз-ўзини камолотга етказиш стимули ҳисобланади.

Диссертациянинг **“Низо жараёнида менежернинг конструктив ўзаро алоқадорлигини олдиндан белгиловчи таркибий компонентлари”** деб номланган иккинчи бобида тадқиқот давомида низоли вазиятда менежерларнинг конструктив ўзаро таъсирини таъминловчи хусусиятларини аниқлашга йўналтирилган эксперт баҳоси ўтказилди. Эксперт сифатида муваффақиятли бошқарув фаолиятида 10 йилдан кам бўлмаган стажга эга бўлган, турли даражадаги 162 менежер жалб қилинди. Уларга низоли вазиятда менежерга конструктив ўзаро таъсирни олдиндан аниқлаш ва таъминлашга кўмак берувчи хусусиятларни имкон қадар кўпроқ айтиш таклиф этилди. Жами 734 та жавоб олинди, ўртача ҳар бир эксперт 5, 6 та менежер шахсига тегишли бўлган тушунчаларни келтириб ўтган. Сўнг мазмуни максимал даражада яқин бўлганларини бирлаштириш ҳисобига биз томонимиздан тушунчалар миқдори қисқартирилди. Шу тариқа, ўтказилган эксперт сўровнома натижасида кўплаб жавобларда турли даражада қайтарилган 25 та умумлаштирилган хусусият рўйхатини қўлга киритдик.

Низоли вазиятда менежернинг конструктив ўзаро таъсирини олдиндан белгилаб берувчи аниқ, статистик аҳамиятга эга бўлган хусусиятларни ажратиш заруриятига таяниб қўлга киритилган умумлашма жиҳатлар экспертлар жавоби частотасини ҳисобга олган ҳолда, бир умумий жадвалга киритилди ва 14 та умумлашган хусусиятни бирлаштирган тўртта аҳмиятли омилни аниқлаш имконини берган омилли таҳлил ўтказилди (1-расм).



1-расм. Низоли вазиятда менежер конструктив ўзаро таъсирини эксперт баҳолашнинг омилли таҳлили натижалари (n=162)

Демак, биринчи омил 4,6 факторли аҳамият қийматига эга бўлди ва умумлашган хусусиятларни ўз ичига олди: жамоага йўналганлик – 0,8; мулоқотда масъулиятлилиқ – 0,83; мулоқотнинг ўзгарувчанлиги – 0,83; ташқи кўриниш – 0,71. Аҳамиятлилик бўйича иккинчи омил (фактор қиймати – 3,7) қуйидаги умумлашма хусусиятларни бирлаштирди: эмоцияларни тушуниш – 0,82; эмоцияларни бошқариш – 0,81; психологик зўриқишни оптималлаштириш – 0,74. Учинчи омил (фактор қиймати – 3,5)га қуйидаги умумлашма хусусиятлар кирди: тобеларга ғамхўрлик – 0,8; директивлик – 0,79; ҳамкорлик – 0,78; обрўлилиқ – 0,77. Тўртинчиси, якуний омил (фактор қиймати – 3,1) қуйидаги учта умумлашма хусусиятни бирлаштирди: эмоционал барқарорлик – 0,79; ўзига талабчанлик – 0,77; ўз ҳаракатларига ишонч – 0,76.

Умумлашма хусусиятларнинг маъновий мазмунидан олинган коэффицентлар аҳамиятидан келиб чиқиб, биз томонимиздан аниқланган омиллар шартли равишда қуйидагича номланди: “қадриятли-мотивацион”; “эмоционал интеллект”; “бошқарув услуги”; “эмоционал-иродавий”.

Ўн тўртта умумлашган хусусиятларни бирлаштирувчи аниқланган омиллар низоли вазиятда конструктив ўзаро таъсир даражасини менежернинг ўзи баҳолаши учун мувофиқ инструментарий ишлаб чиқиш имконини берди. Шу мақсадда, биз томонимиздан статистик аҳамиятга эга бўлган умумлашма хусусиятлар асосида тайёрланган 28 саволдан иборат сўровнома ишлаб чиқилди. Ҳар бир 14-статистик аҳамиятли хусусият икки такрорланувчи савол билан очиб берилди. Бунда ҳар қандай психодиагностик инструментарийга мувофиқ талаблар қўйилади. Методика стандартлашган бўлиши керак, ишончлилиқ ва валидлик каби кўрсаткичлар эса психодиагностик минимумга мувофиқ бўлиши лозим.

Стандартлаш доирасида сўров ўтказиш мақсади, берилган саволларга мувофиқ жавобларни танлаш ва сўровни ўтказиш техникаси ёритилган стандарт қўлланма ишлаб чиқилди. Шунингдек, савол рақамлари, жавоб вариантлари акс этган жавобларнинг ихчам бланкаси яратилди. Сўровномани стандартлаштиришнинг кейинги босқичи қўлга киритилган натижаларни тадқиқотимиз танловида математик натижалар, асимметрия ва эксцесс кўрсаткичларини ҳисобга олган ҳолда стандарт оғишларни аниқлаш, сўров ўтказиш йўли билан амалга оширилган Р.Кеттел томонидан таклиф этилган “Стандарт ўнликлар” стен шкалалари асосида меъёрга солиш бўлди.

Сўровномада қатнашувчилар 26 дан 57 ёшгача, ўрта ёш 38.5, турли ташкилот ва муассасаларда касбий фаолиятини олиб бораётган, 3 йилдан 28 йилгача бошқарувчилиқ стажига эга бўлган, ўртача иш стажи 6, 8 йилни ташкил этувчи 347 менежердан ташкил топди. Ишончлилиқни аниқлашда машҳур ретест тести, яъни сўровномада қатнашувчининг барқарор ишончлилиқ коэффицентини аниқлаш имконини берувчи қўлга киритилган натижаларнинг корреляцион таҳлили асосида 20-30 суткадан сўнг қайтадан текшириб кўриш усулидан фойдаланилди (Spearman R $r=0,79$ при $p<0,05$). Валидлик нисбатан ташқи мезон асосида, яъни валидлик коэффицентини

аниқлаш (Spearman R $r=0,77$ при $p<0,05$) имконини берган, менежерларнинг конструктив ўзаро таъсирини сўровнома ва эксперт баҳоси бўйича кузатиш натижаларининг корреляцион таҳлилини ўтказиш йўли билан аниқланди. Бу эса инструментарийни низоли вазиятда менежерларнинг конструктив ўзаро таъсири даражасини ўлчашда фойдали мезон сифатида баҳолайди.

Низоли вазиятда конструктив ўзаро таъсир даражасини ҳисобга олган ҳолда Д.В.Люсинанинг “Эмоционал интеллект сўровнома”си ёрдамида ўтказилган танлов кузатуви ($n=347$) низоли вазиятда турли даражадаги конструктив таъсир даражаларига эга менежерлар гуруҳининг эмоционал интеллект даражаси частота фарқларини аниқлаш имконини берди. Бир томондан, мазкур фарқлар юқори даражадаги эмоционал интеллект низоли вазиятда менежерларнинг конструктив ўзаро таъсир даражаларига ижобий таъсир қилишини тасдиқласа, бошқа томондан, паст даражадаги эмоционал интеллект низоли вазиятларда менежерларнинг конструктив ўзаро таъсир даражаларига кам даражада таъсир қилишини тасдиқлайди.

Аниқланган эмоционал интеллект даражаси, унинг таркибий қисмларидаги частота фарқлари статистик жиҳатдан ҳам тасдиқланади. Муаллиф сўровномаси орқали аниқланган низоли вазиятда менежерлар конструктив ўзаро таъсири даражалари Д.В.Люсинанинг ЭИС “Эмоционал интеллект сўровномаси” шкаласи орқали аниқланган кўрсаткичлар ($r=0,67$ при $p<0,05$) билан ижобий корреляцион алоқага эга. Ўз навбатида, “Эмоционал интеллект омили” муаллиф сўровномаси шкаласи бўйича кўрсаткичлар Д.В.Люсинанинг “Эмоционал интеллект сўровномаси”нинг МП, МУ, ВУ, ВЭ шкалалари кўрсаткичлари билан ($r=0,68, 0,83, 0,34, 0,71$ при $p<0,05$) кўпгина аҳамиятли корреляцион алоқаларга эга. Мазкур корреляцион алоқалар қуйидагиларни тасдиқлайди: биз томонимиздан шартли равишда эмоционал интеллект омили деб номланган омилнинг аҳамиятига кўра иккинчи номланишининг тўғрилиги; низоли вазиятда конструктив ўзаро таъсир даражасини менежернинг ўзи баҳолайдиган эмоционал интеллект омили муаллиф сўровномаси шкалалари валидлиги.

В.Ф.Сопов, Л.В.Карпушинларнинг Ҳаётий қадриятларнинг морфологик тести, В.Э.Мильманнинг Шахс мотивацион структурасининг диагностик сўровномаси, М.В.Чумаковнинг Шахснинг иродавий сифатлари сўровномаси, Г.Айзенкнинг «ЕРІ» Тест-сўровномалари ёрдамида ўтказилган танлов кузатуви ($n=347$) низоли вазиятларда турли конструктив ўзаро таъсир даражаларига эга бўлган менежерлар гуруҳининг қадриятли-мотивацион ва эмоционал-иродавий жиҳатларидаги фарқларни аниқлаш имконини берди. Мазкур фарқлар ривожланган маънавий-ахлоқий қадриятлар, фаол фаолиятга йўналганлик, кучли иродавий бошқарув, низоли вазиятда менежерларнинг конструктив ўзаро таъсир даражаларининг эмоционал барқарорлигига таъсирининг исботи саналади.

Прагматик (эгоистик-обрўли) қадриятларга эгалик, мулоқотга йўналганлик, ижтимоий мақом ва қулайлик, кучсиз иродавий бошқарув ва эмоционал барқарорликка мувофиқ равишда низоли вазиятда менежерларнинг конструктив ўзаро таъсири паст даражада бўлади.

Қадриятли-мотивацион ва эмоционал-иродавий соҳалардаги аниқланган фарқлар статистик жиҳатдан ҳам тасдиқланади. Муаллиф сўровномаси ёрдамида аниқланган низоли вазиятда менежернинг конструктив ўзаро таъсири даражаси аҳамиятли корреляцион алоқаларга эга:

- ($p < 0,05$ Spearman R бўйича $r = 0,61$) В.Ф. Сопов, Л.В. Карпушинларнинг ҳаётий қадриятларнинг морфологик тестининг гуруҳ қадриятлари шкаласи бўйича олинган кўрсаткичлар (маънавий-ахлоқий / прагматик);

- ($p < 0,05$ Spearman R бўйича $r = 0,71$) В.Э.Мильманнинг шахс мотивацион структураси диагностикаси сўровномасининг мотивацион профиль шкаласи (ишчи / маиший) бўйича олинган кўрсаткичлар;

- ($p < 0,05$ Spearman R бўйича $r = 0,79$) М.В.Чумаковнинг шахснинг иродавий сифатлари “ШИС” сўровномасининг иродавий бошқарув даражаси шкаласи бўйича олинган жамланма кўрсаткичлар;

- ($p < 0,05$ Spearman R бўйича $r = -0,71$) Айзенкнинг «ЕРІ» эмоционал барқарорлик тест-сўровномаси шкаласи бўйича олинган малумотлар.

Бунда муаллифнинг “Қадриятли-мотивацион омил шкаласи” сўровномаси кўрсаткичлар билан шкаласи бўйича кўплаб аҳамиятли корреляцион алоқаларга эга бўлади:

ўзини ривожлантириш, маънавий қониқиш, креативлик, фаол ижтимоий алоқалар, шахсий нуфуз, муваффақият, В.Ф.Сопов, Л.В.Карпушинларнинг ҳаётий қадриятлар морфологик тестидаги шахсий индивидуалликни сақлаш ($p < 0,05$ Spearman R бўйича $r = 0,42; 0,53; 0,59; 0,63; 0,54; 0,47; 0,51; 0,33$);

кулайлик, ижтимоий мақом, умумий фаоллик, ижодий фаоллик, В.Э.Мильманнинг шахс мотивацион структураси диагностикаси сўровномасининг ижтимоий фойдалилиги ($p < 0,05$ Spearman R бўйича $r = -0,32; 0,29; 0,57; 0,63; 0,53$).

Муаллифнинг “эмоционал-иродавий омил” сўровномаси шкаласи масъулият, ташаббускорлик, мустақиллик, вазминлик, қатъият, мақсадга интилувчанлик, М.В.Чумаковнинг шахснинг иродавий сифатлари “ШИС” сўровномасида иродавий бошқарув намоён бўлишининг даражалари ($p < 0,05$ Spearman R бўйича $r = 0,31; 0,39; 0,32; 0,39; 0,34; 0,37; 0,41$) кўрсаткичлари ва Айзенкнинг “эмоционал барқарорлик” тест-сўровномаси шкаласи «ЕРІ» ($p < 0,05$ Spearman R бўйича $r = -0,55$) билан акс тарзда ижобий корреляцияга киришади.

Юқорида кўрсатилган корреляцион алоқалар биз томонимиздан шартли равишда номланган: қадриятли-мотивацион ва эмоционал-иродавий биринчи ва тўртинчи турларнинг тўғрилигини, шунингдек, низоли вазиятда конструктив ўзаро таъсир даражасини менежерларнинг ўзи баҳолаши бўйича муаллиф сўровномасининг диагностик шкалалари роли валидлигини тасдиқлайди.

Низоли вазиятда конструктив ўзаро таъсир даражасини ҳисобга олган ҳолда Е.П.Ильин томонидан ишлаб чиқилган “Бошқарувнинг муайян услубига мойиллик” сўровномаси ёрдамида ўтказилган танлов кузатуви

(n=347) низоли вазиятда конструктив ўзаро таъсирнинг турли даражасидаги менежерлар гуруҳининг бошқарув услублари фарқини аниқлаш имконини берди. Аниқланган фарқлар ёрдамида бошқарувнинг авторитар-демократик услуби низоли вазиятда менежерлар конструктив ўзаро таъсирга ижобий таъсир кўрсатишини таъкидлаш мумкин. Бошқарувнинг либерал-демократик услуби менежерларнинг конструктив даражасига салбий таъсир кўрсатади.

Аниқланган фарқлар статистик жиҳатдан ҳам тасдиқланади. Муаллифнинг сўровномаси ёрдамида аниқланган низоли вазиятда менежерларнинг конструктив ўзаро таъсир даражалари Е.П.Ильиннинг “Бошқарувнинг муайян услубга мойиллиги” сўровномаси орқали олинган бошқарувнинг муайян услубга мойиллиги умумий шкаласи кўрсаткичлари билан корреляцион алоқага эга ($p < 0,05$ да $r = -0,59$). Бунда муаллифнинг бошқарув услуби омили шкаласи Е.П.Ильиннинг “Бошқарувнинг муайян услубга мойиллиги” сўровномаси умумий шкаласи кўрсаткичлари билан корреляцияга киришади ($p < 0,05$ да $r = -0,62$).

Мазкур корреляцион алоқалар биз томонимиздан шартли равишда бошқарув услуби деб номланган аҳамиятлилик бўйича учинчи омил тури, шунингдек, низоли вазиятда конструктив ўзаро таъсир даражасини менежернинг ўзи баҳолаши учун муаллифнинг сўровномасининг бошқарув услуби омили шкаласи валидлигини тўғрилигини тасдиқлайди.

Диссертациянинг **“Низо жараёнида конструктив ўзаро алоқадорлик менежер касбий фаолиятининг самарадорлигини ошириш омили сифатида”** деб номланган учинчи бобида бугунги кунда бошқарув психологиянинг асосий муаммоларидан бири турли категориядаги менежерлар самарадорлигини баҳолаш ҳисобланади. Мазкур фаолият касбий меҳнатнинг бир қадар мураккаб турига киради ва ишнинг шаклланган натижаларнинг мавжуд эмаслиги ҳамда менежерлар бажараётган алоҳида иш турлари натижаларига миқдорий баҳонинг имкони йўқлиги билан характерланади. Шу билан бирга, В.И.Шуванова томонидан таклиф қилинган ролли модел менежерлар касбий фаолияти самарадорлигини эксперт баҳолаш сўровномасини яратиш имконини берди. Сўровноманинг асосини экспертлар томонидан жавоб берилиши лозим бўлган менежер бошқарув фаолиятини мазмунини акс эттирувчи 28 савол ташкил этган. Низоли вазиятда менежерларнинг конструктив ўзаро таъсирини таъминловчи менежер хусусиятларини эксперт баҳолашда иштирок этган 162 менежер эксперт сифатида жалб қилинди. Ўтказилган эксперт баҳолари натижаларидан маълум бўлдики, тадқиқот танловининг асосий таркиби (39,8% - 138 киши) касбий фаолиятда ўртача самарадорлик даражасига эга. Менежерларнинг мазкур тури кўпинча хулқнинг вазиятли услубига ҳослиги билан харастрланади, у ташкилот, муассаса асосий мақсад ва вазифаларига эришиши учун бошқарув қарорларини бажаришнинг ташқи ҳамда ички назоратини ташкиллаштиришга йўналган бўлади 37,5% (130 киши) менежер касбий фаолият самарадорлигида ўртадан юқори даражага эга. Мазкур категория респондентларида корхона, муассасанинг вазифаларига мувофиқ равишда маркетинг ва савдо-сотик фаолияти янги ғояларини амалга ошириш

учун ривожланган ташаббускорлик, бозор вазиятини таҳлил қилишга қодирлик, бошқарув буйруғини шакллантириш хусусиятлари кузатилади. 15% (55 киши) менежер касбий фаолият самарадорлигида ўртадан паст даражага эга. Мазкур категория респондентлари бошқарув фаолиятининг асосий вазифаларини амалга оширишда бир мунча қийинчиликларни бошдан кечиришади. Вазиятли хулқ услубини танлашда, ўз ходимлари орасида обрў қозонишда, самарали бошқарув командасини шакллантиришда қийинчиликлар кузатилади. Жуда кам менежерлар юқори (5,8% - 20 киши) ва паст (1,2% - 4 киши) даражадаги касбий фаолият самарадорлигига эга.

Низоли вазиятларда менежерлар конструктив ўзаро таъсири уларнинг касбий фаолиятига самарали таъсирини тадқиқ этишда қиёсий ва корреляцион таҳлил натижаларидан маълум бўлишича, турли даражадаги конструктив ўзаро таъсир даражаларига эга бўлган менежерлар гуруҳида турли тафовутлар мавжуд.

Ўртадан юқори даражадаги конструктив ўзаро таъсир даражасига эга бўлган биринчи гуруҳ менежерлари ($n=80$) кўпроқ микдорни ташкил этади (68,7% - 55 киши), касбий фаолиятда ўртадан юқори даражадаги самарадорликка эга. Иккинчи гуруҳ юқори таркибга эга бўлган менежерлар (74,2 % - 46 киши) ўртадан паст даражадаги конструктив ўзаро таъсир даражасига эга бўлганлар касбий фаолият самарадорлигида ҳам ўртадан паст даражага эга бўладилар. Касбий фаолиятнинг таққослаш гуруҳларидаги самарадорлик даражасидаги аниқланган тафовутлар статистик жиҳатдан тасдиқланади. Муаллиф сўровномаси орқали аниқланган низоли вазиятларда менежерлар конструктив ўзаро таъсири даражалари менежерлар касбий фаолияти самарадорлигини эксперт баҳолашдан олинган маълумотлар билан ижобий корреляцион алоқага эга ($p<0,05$ Spearman R да $r = 0,77$). Ўз навбатида, муаллиф сўровномасининг кадриятли-мотивацион омил, эмоционал интеллект омили, бошқарув услуги омили, эмоционал-иродавий омил шкаллари бўйича кўрсаткичлар касбий фаолият самарадорлиги кўрсаткичлари даражалари билан аҳамиятли корреляцияга киришади ($r= 0,66; 0,48; 0,52; p<0,05$ Spearman R да 0,51). Юқорида келтирилган қиёсий ва корреляцион таҳлиллар низоли вазиятларда менежерларнинг конструктив ўзаро таъсири уларнинг касбий фаолиятига умумий маънода ижобий таъсири мавжудлигидан далолат беради. Низоли вазиятларда конструктив ўзаро таъсирни амалга оширувчи менежерларнинг гендер хусусиятлари ($n=80$) тадқиқидан маълум бўлишича, аёл ва эркак жинсидаги менежерлар ўртасида кадриятли-мотивацион, бошқарув ҳамда эмоционал-иродавий соҳаларда баъзи тафовутлар мавжуд. Ўтказилган қиёсий таҳлилдан маълум бўлишича, эркак респондентларнинг асосий қисми (57,4% - 27 киши) кадриятли-мотивацион омил бўйича ўрта даражага эга, аёл респондентларнинг асосий қисми эса (51,5% - 17 киши) мазкур шкала бўйича ўртадан юқори даражага эга. Бошқарув услуги омили бўйича шкаласи бўйича ҳам тафовутлар кузатилди. Эркак жинсидаги менежерларнинг асосий қисми (59,6% - 28 киши) мазкур шкала бўйича ўрта даражага эга. Аёл респондентларнинг асосий қисми (60,6% - 20 киши) мазкур шкала бўйича ўртадан юқори

даражага эга. Эмоционал-иродавий омил шкаласи доирасида эркак менежерларнинг асосий қисми (57,4 % - 27 киши) мазкур шкала бўйича ўрта даражага эга, аёл менежерларнинг катта қисми (51,5 % - 17 киши) аниқланган белгининг ўртадан юқори даражасига эга. Мазкур тафовутлар статистик жиҳатдан ҳам тасдиқланади.

Қадриятли-мотивацион, бошқарув услуби ва эмоционал-иродавий омил шкалалари бўйича кўрсаткичлар муаллифнинг сўровномаси ёрдамида аниқланган низоли вазиятларда конструктив ўзаро таъсирни амалга оширувчи менежерларнинг жинсини билдирувчи кўрсаткичлар билан ижобий корреляцион алоқаларга эга ($p < 0,05$ да $r = 0,36, 0,22, 0,27$).

Бизнинг фикримизча, аниқланган статистик аҳамиятли тафовутларни низоли вазиятларда конструктив ўзаро таъсирни амалга оширувчи аёл менежерлар жамоа, мулоқотга барқарор йўналганлик, шахслараро муносабатларда вазминлик ва мулоҳазалилик билан алоқага киришиш, касбий фаолиятида ўзига нисбатан талабчанлик кабиларда намоён бўладиган гендер жиҳати сифатида талқин қилиш мумкин. Аёллар бошқарувни амалга оширишда менежер мақомига хос ташқи кўринишини сақлаган ҳолда ходимларини фаол фаолиятга йўналтириш учун кўпроқ ташқи ҳамда ички стимуллари яратишга интилишади. Шунингдек, ривожланган иш мулоқоти, ходимлари ўртасида вазифаларни мувофиқ равишда тақсимлаш, уларни ҳимоя қилиш ва ҳурмат қилиш кузатилади.

Диссертациянинг **“Низо жараёнида менежернинг конструктив ўзаро алоқадорликка тайёрлашнинг ижтимоий-психологик дастури”** деб номланган тўртинчи бобида низоли вазиятларда менежерларни конструктив ўзаро таъсирга тайёрлаш дастури қадриятли-мотивацион, эмоционал-иродавий соҳаларда, эмоционал интеллект, бошқарув услуби, шунингдек, низоли вазиятларда менежерларнинг самарали конструктив ўзаро таъсирида зарур бўладиган ҳамкорлик, қўллаб-қувватлаш, ўзаро ёрдам қобилияти ва малакаларини шакллантириш, коррекциялаш ва ривожлантириш мақсадида ўтказилади. Мазкур дастур қўйилган мақсадга гуруҳлар мунозараси, тренинглар, мини-лекциялар, машқларни ўз ичига олган олти асосий модул воситасида амалга оширилади ва менежерларни тайёрлашдаги асосий касбий фаолиятидан ажралмаган ҳолда уч ой давомида ўтказилади. Менежерларни тайёрлашдаги асосий касбий фаолиятидан ажралмаган ҳолда тайёргарликни ўташ маошидан ажралмасдан, бевосита амалиётда барча ўзлаштирилганларни апробациядан ўтказиш имконини беради. Ҳар модулнинг амалий реализацияси турли мутахассисларни тайёрлашдаги изчилликни таъминловчи, мувофиқ шартли босқичларни ҳам назарда тутати: диагностик-мотивацион босқич; назарий босқич; коррекцион-машғулоти; ижодий босқич.

Низоли вазиятларда менежерларни конструктив ўзаро таъсирга тайёрлаш дастурининг самарадорлигини тадқиқ қилиш мақсадида биз томонимиздан икки гуруҳ менежерлари кузатуви (низоли вазиятларда менежерлар конструктив ўзаро таъсири даражасини менежернинг ўзи баҳолайдиган муаллиф сўровномаси ёрдамида) натижаларининг қиёсий

таҳлили ўтказилди: экспериментал гуруҳ – низоли вазиятда конструктив ўзаро таъсирга тайёрлаш дастурига жалб этилган 106 менежер; назорат гуруҳи - низоли вазиятда конструктив ўзаро таъсирга тайёрлаш дастурига жалб этилмаган 120 менежер. Таҳил тайёрлов дастурини ўтказгунга қадар ва уни тугатгандан сўнгги икки гуруҳ (экспериментал ва назорат) кузатувининг натижаларини қиёслаш асосида ўтказилди (1-жадвал).

1-жадвал

/п	Гуруҳлар номи	Конструктив ўзаро таъсир даражаси	Тайёрлаш дастурини ўтказгунга қадар	Тайёрлаш дастури ўтказилгандан сўнг
	Экспериментал гуруҳ (n=106)	Ўртадан юқори даража	0%	87,7%
		Ўрта даража	55,7%	12,3%
		Ўртадан паст даража	44,3%	0%
	Назорат гуруҳи (n=120)	Ўртадан юқори даража	3,3%	8,3%
		Ўрта даража	90%	85,8%
		Ўртадан паст даража	6,7%	5,8%

Қиёсий таҳлил

Низоли вазиятда менежерларни конструктив тайёрлаш дастурини ўтказишдан олдинги ва кейинги гуруҳларни қиёслаш кузатуви натижаларининг қиёсий таҳлили (n=226)

Тайёрлаш дастури натижаларига кўра экспериментал гуруҳ респондентлари микдорий кўрсаткичлари конструктив ўзаро таъсир даражалари бўйича жиддий равишда ўзгарди. Конструктив ўзаро таъсирнинг ўртадан юқори даражасига эга бўлган экспериментал гуруҳ респондентларининг асосий таркиби 0% дан 87,7% га ошди. Ўрта даража кўрсаткичлари 55,7% дан 12,3% гача, ўртадан паст даражадаги кўрсаткичлар 44,3% дан 0% гача тушди. Бу даврда назорат гуруҳида ахамиятли ўзгаришлар кузатилмади. Шундай қилиб, ўрта даражага эга бўлган менежерлар микдори 90% дан 85% гача тушди. Ўрта даражадан паст бўлган респондентлар микдори 6,7%дан 5,8%гача тушди, ўрта даражадан юқори бўлган кўрсаткичлар 3,3%дан 8,3%гача ошди.

Юқорида келтирилган қиёслаш гуруҳларидаги динамикадан тайёрлаш дастурини ўтказиш натижасида низоли вазиятларда менежерлар конструктив ўзаро таъсири даражаларини ахамиятли ижобий ўзгаришларидан далолат беради. Бу эса мазкур жараённи амалиётда қўллашнинг самарали ва мақбуллигини таъминлайди.

ХУЛОСА

1. Низоли вазиятларда менежернинг конструктив ўзаро таъсири тадқиқотининг назарий-методологик асослари таҳлили – низо ижтимоий муносабатларнинг ажралмас қисми эканлиги, интилишлари ва баҳосини қониқтириш учун зарур бўлган мансаб, мақом ёки воситаларнинг етишмаслигидан юзага келиши, рақибларининг мақсадларини нейтраллаштириш, чегаралаб қўйиш ёки йўқ қилишни назарда тутиши аниқланди. Низони замонавий тушуниш ўз ичига турли ижобий функцияларни ўз ичига олади.

Шу билан биргаликда, кўриб ўтилган барча умумий тавсифлардан маълум бўлишича, ўз моҳиятига кўра низо – бу томонлар қизиқишларининг тўқнашувини акс эттирувчи, эмоционал босимда кечувчи ўзаро салбий муносабатлардир. Бироқ бундай эмоционал омилга қарамасдан, мунозара ва тортишувлар низога айланмаслиги мумкин, агар томонлар юзага келган барча қарама-қаршиликлар даражасини англаб, уларга қаршилик кўрсата бошласа, низоли вазият юзага келади.

2. Психология фанида ўзаро таъсир ҳар хил тушунчага эга. Бунда ўзаро таъсир келишилган ҳамкорликдаги фаолиятни амалга ошириш ва бажариш жараёни сифатида коммуникация ёрдамида бошқарув ечимлари асосида қўйилган вазифаларни бажаришга қаратилган субъектларнинг ўзаро таъсири ва ўзаро тушуниши сифатида берилиши мумкин. Конструктив ўзаро таъсир тушунчаси кенг синонимик қаторига эга. Шу билан бирга, конструктив ўзаро таъсир тушунчасида самарали ҳамкорликдаги фаолият асоси ва шахснинг ҳар томонлама ривожланиши ҳамда ўз-ўзини фаоллаштириш ҳолатларини яратувчи алоқали жараённи тушуниш тўғри бўлади. Низоли вазиятда конструктив ўзаро таъсир моҳияти касбий, индивидуал ва шахслараро доираларда кузатилиши мумкин бўлган ўзгариш жиҳатларида намоён бўлади ва менежер шахсининг ривожланиш манбаи, ўз-ўзини камолга етказиш стимули ҳисобланади.

3. Ўтказилган эксперт баҳоси ($n=162$) қуйидаги омил таҳлили натижалари тўртта статистик аҳамиятли омилни аниқлаш имкониятини яратди (ўн тўртта умумлашган хусусиятларни бирлаштирувчи структур компонентлар), булар низоли вазиятда менежернинг конструктив ўзаро таъсирини таъминлайди: қадриятли-мотивацион (4,6); эмоционал интеллект (3,7); бошқарув услуги (3,5); эмоционал-иродавий (3,1).

4. Аниқланган статистик аҳамиятли омиллар статистик аҳамиятга эга бўлган умумлашма хусусиятлар асосида тайёрланган 28 саволдан иборат низоли вазиятда конструктив ўзаро таъсирини менежернинг ўзи баҳолайдиган психодиагностик инструментарий ишлаб чиқиш имконини берди. Инструментарийни адекват қўллаш учун амалиётда стандартлаштириш ўтказилди, ишончилиги аниқланди ($n=347$, Spearman R, $p<0,05$ да $r=0,79$) ва валидлик ($n=347$, Spearman R, $p<0,05$ да $r=0,77$). Бунда Д.В.Люсинанинг “Эмоционал интеллект сўровномаси (ЭМИн)”, В.Ф.Сопова, Л.В.Карпушиналарнинг “Ҳаётий қадриятларнинг морфологик тести”, В.Э.Мильманнинг “Шахс мотивацион структураси диагностикаси

сўровномаси”, М.В.Чумакованинг “Шахс иродавий сифатлари сўровномаси”. Г.Айзенкнинг «ЕРІ» Тест-сўровномаси, Е.П.Ильин томонидан ишлаб чиқилган “Бошқарувнинг муайян услубига мойиллик” сўровномалари ёрдамида ўтказилган тадқиқот кузатуви натижалари аниқланган омиллар конструктив ўзаро таъсири ва ишлаб чиқилган сўровноманинг диагностик шкалаларидаги валидлиги тўғри эканлигини тасдиқлайди.

5. В.И.Шуванова моделига мувофиқ тайёрланган сўровнома ёрдамида ўтказилган эксперт сўровномаси қуйидаги қиёсий ва корреляцион ($n=80$, Spearman R, $p<0,05$ да $r = 0,77$) таҳлиллар низоли вазиятларда менежер конструктив ўзаро таъсири касбий фаолиятига ижобий таъсир кўрсатишини аниқлаб берди.

6. Аниқланган статистик аҳамиятли тафовутлар ($n=80$, Spearman R, $p<0,05$ да $r= 0,36, 0,22, 0,27$) кадриятли-мотивацион, бошқарув ва эмоционал-иродавий соҳаларда менежерларнинг жинси низоли вазиятда конструктив ўзаро таъсирнинг гендер жиҳатларини очиқ беради. Бу эса конструктив ўзаро таъсирни амалга оширувчи менежер аёллар жамоа, мулоқотга барқарор йўналганлик, шахслараро муносабатларда вазминлик ва мулоҳазалилик билан алоқага киришиш, касбий фаолиятида ўзига нисбатан талабчанлик, менежер мақомига хос ташқи кўринишини сақлайди.

7. Тайёрлов дастурининг самарадорлигини оширишга кўмаклашадиган ижтимоий-психологик шароитларни кўриб чиқиш шуни кўрсатадики, мазкур атама остида муайян мақсадга эришишга йўналганлик, кадриятли-мотивацион, эмоционал-иродавий, эмоционал интеллект, бошқарув услуби, шунингдек, низоли вазиятларда менежерларнинг самарали конструктив ўзаро таъсирида зарур бўладиган ҳамкорлик, қўллаб-қувватлаш, ўзаро ёрдам каби қобилият ва кўникмаларини такомиллаштириш каби тайёрлов жараёнига самарали таъсир кўрсатадиган ташқи ва ички омилларнинг мажмуи тушуниш тўғри бўлади. Низоли вазиятларда менежерларни конструктив ўзаро таъсирга тайёрлашнинг ижтимоий-психологик талабларига қуйидагиларни киритиш мумкин бўлади: тайёрлов жараёнида субъектлар шахс ва мақом жиҳатлари тенглиги; шахсларо алоқани очиқлик, ишонч, ҳамдардлик асосига қуриш; суҳбатдошга эътиборни қаратиш ва нигоҳларнинг ўзаро таъсири; шахсни унинг обрўси ва ютуқларига қараб индивидуаллигини тан олиш; касбий эҳтиёж ва шахсиятга интилишни тайёрлаш мазмунининг мувофиқлигини таъминлаш; тайёрлашнинг мақбул, самарали технологияларини танлаш; тайёрлаш жараёнида мувофиқ методик таъминланганлиги; тайёрлаш жараёнида менежерларнинг ижобий бир-бирига боғланганлигини ташкиллаштириш; индивидуал масъулиятга қизиқтириш ва ҳ.к.

8. Тайёрланган модел низоли вазиятларда менежерларни конструктив ўзаро таъсирга кадриятли-мотивацион, эмоционал-иродавий соҳаларда, эмоционал интеллект, бошқарув услуби, шунингдек, ҳамкорлик, кўмак ва ўзаро ёрдамни шакллантириш, коррекциялаш ва ривожлантириш воситасида тайёрлаш жараёнини бошқаришнинг очиқ, бутун ва динамик системасини ўзида акс эттиради. Мазкур модел ҳам структур (мотивацияга йўналганлик,

когнитив, фаолиятли-ижодий, рефлексив), ҳам функционал (диагностик-регулятив, ориентацион-прогностик, проектив-самарадор, ташкилий-креатив, аналитик-баҳоли) компонентларни ўз ичига олади.

9. Мазкур дастур қўйилган мақсадга гуруҳлар мунозараси, тренинглари, мини-лекциялари, машқларни ўз ичига олган олти асосий модул воситасида амалга оширилади ва менежерларни тайёрлашдаги асосий касбий фаолиятдан ажралмаган ҳолда уч ой давомида ўтказилади. Менежерларни тайёрлашдаги асосий касбий фаолиятдан ажралмаган ҳолда тайёргарликни ўташ маошидан ажралмасдан, бевосита амалиётда барча ўзлаштирилганларни апробациядан ўтказиш имконини беради. Ҳар модулнинг амалий реализацияси турли мутахассисларни тайёрлашдаги изчилликни таъминловчи, мувофиқ шартли босқичларни ҳам назарда тутди: диагностик-мотивацион босқич; назарий босқич; коррекцион-машғулоти; ижодий босқич. Тайёрланган дастурнинг самарадорлиги тайёрловчи бошлашдан олдин ва тугагандан сўнгги кузатувларнинг (сўровнома ёрдамида конструктив ўзаро таъсир баҳоси) қиёсий таҳлил (n=226) натижаларидаги аҳамиятли тафовутлар билан тасдиқланади.

**НАУЧНЫЙ СОВЕТ № DSc27.06.2017.Psi.01.07
ПО ПРИСУЖДЕНИЮ УЧЕНЫХ СТЕПЕНЕЙ ПРИ
НАЦИОНАЛЬНОМ УНИВЕРСИТЕТЕ УЗБЕКИСТАНА**

**ТАШКЕНТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ**

НАРЗУЛЛАЕВА МЕХРИНИСО БАТИРОВНА

**СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ
КОНСТРУКТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ МЕНЕДЖЕРА
В СИТУАЦИИ КОНФЛИКТА**

19.00.05 – Социальная психология. Этнопсихология

АВТОРЕФЕРАТ

диссертации доктора философии (PhD) по психологическим наукам

Ташкент–2018

Тема диссертации доктора философии (PhD) по психологическим наукам зарегистрирована в Высшей аттестационной комиссии при Кабинете Министров Республики Узбекистан за № B2018.2.PhD/Psi73

Диссертация выполнена в Ташкентском Государственном педагогическом университете имени Низами.

Автореферат диссертации на двух языках (узбекский, русский) размещен на веб-странице по адресу ik-falsafa@nuu.uz и на Информационно-образовательном портале «ZiyoNet» по адресу www.ziynet.uz.

Научный руководитель:	Мухамедова Дилбар Гафурджановна доктор психологических наук, доцент
Официальные оппоненты:	Уразова Марина Батыровна доктор педагогических наук, профессор
	Кудратиллаева Рухсора Бахтияровна кандидат психологических наук, доцент
Ведущая организация:	Каршинский государственный университет

Защита диссертации состоится «__» _____ 2018 года в ____ часов на заседании Научного совета №Psi.01.07 при Национальном университете Узбекистана. (Адрес: 100174, город Ташкент, улица Университетская, 4-дом. Тел.: (99871) 227-12-24; факс: (99871) 246-53-21, (99871) 246-02-24; e-mail: nauka@nuu.uz Факультет социальных наук, 5-этаж, 511-аудитория).

С диссертацией можно ознакомиться в информационно-ресурсном центре Национального университета Узбекистана, (зарегистрирована за № ____).

(Адрес: 100174, город Ташкент, улица Университетская, 4-дом. Главный учебный корпус НУУз, отсек “В”, 2-этаж, 217-й кабинет. Тел.: (99871) 246-52-74; факс: (99871) 246-02-24.

Автореферат диссертации разослан «__» _____ 2018 года
(реестр протокола рассылки № ____ от _____ 2018 года).

Г.Б.Шоумаров,
Председатель Научного совета по
присуждению ученых степеней,
д.психол.н. профессор

А.И.Расулов,
Ученый секретарь Научного совета
по присуждению ученых степеней,
к.психол.н., доцент

Н.С.Сафаев,
Председатель Научного семинара при
научном совете по присуждению
ученых степеней, д. психол.н.,
профессор

ВВЕДЕНИЕ (аннотация диссертации доктора философии (PhD))

Актуальность и востребованность темы диссертации. В мире на сегодняшний день для повышения научного потенциала, интеграции науки, образования и экономики реализуются коренные реформы. Вместе с тем, переход на путь инновационного развития, влечет рост запросов на высококвалифицированных и с глубокими знаниями руководителей. А это в свою очередь требует постоянного совершенствования процесса подготовки компетентных менеджеров с целью формирования и развития их профессионально-важных качеств, способности эффективно решать сложные профессиональные задачи.

На уровне мировых исследований проводятся многочисленные работы направленные на повышение эффективности управленческой деятельности и профессионально-важные качества менеджеров на разных уровнях, в этом случае актуальными являются исследования, направленные на предупреждение и устранение конструктивных противоречий теоретико-прикладных аспектов в сфере менеджмента, взаимодействующих типологии.

За годы независимости была проделана определенная работа по повышению эффективности научно-исследовательской деятельности в стране, в развитии инновационной деятельности в реальном секторе республики, в социальном и экономическом развитии повышению роли науки. Важные задачи были поставлены на повышение, накопление запасов и обучение образованных, предприимчивых, честных и бескорыстных молодых менеджеров, которые активно участвуют в проводимых в стране реформах, лояльно поддерживая интересы народа и рекомендуя им ответственные должности органов государственного и экономического управления³. В то же время «Основная задача заключается в формировании новой генерации руководителей и должностных лиц, обладающих высоким профессионализмом и современным мышлением, способных принимать всесторонне взвешенные, правильные решения, достигать поставленных целей».⁴ Поэтому крайне важно провести важные исследования, направленные на развитие управленческих специалистов, выявление социально-психологических организаторов, обеспечение конструктивного взаимодействия в конфликтной ситуации для эффективного развития программы подготовки менеджеров.

Выступление Шавката Мирзиёева на торжественной церемонии вступления в должность Президента Республики Узбекистан на совместном заседании палат Олий Мажлиса, Указ Президента Республики Узбекистан от 7 февраля 2017 года №УП-4947 «О Стратегии действий по дальнейшему развитию Республики Узбекистан», в определенной степени способствует

³Указ Президента Республики Узбекистан «О мерах по повышению эффективности государственной молодежной политики и поддержке деятельности Союза молодежи Узбекистана». // Сборник законов Республики Узбекистан. - Ташкент, 2017. №27. стр-15.

⁴Мирзиёев Ш.М. «Мы продолжим наш путь национального развития с твердой решимостью и выведем ее на новый уровень» – Т.: «Узбекистан», 2017. Стр.163.

выполнению соответствующих нормативных актов. Кроме того, данное диссертационное исследование будет способствовать в определенной степени выполнению задач Указа Первого Президента Республики Узбекистан «О дополнительных мерах по стимулированию внедрения инновационных проектов и технологий в производство» от 15 июля 2008 года и других нормативно-правовых актов.

Соответствие исследования приоритетным направлениям развития науки и технологий Республики. Данное исследование выполнено в соответствии с приоритетными направлениями развития науки и технологий 1. «Духовно-нравственное и культурное развитие демократического и правового общества, формирование инновационной экономики».

Степень изученности проблемы. Разработанное под руководством Президента Республики Узбекистан, из Стратегии действий для дальнейшего развития Республики Узбекистан, четвертая – направленное на развитие социальной отрасли, является научно-методической основой для исследования.

В последние десятилетия проблемам исследования менеджеров в ходе профессиональной деятельности, конфликтов, их подготовки уделяется значительное внимание. Так, Х.А.Ахмедовым проведены исследования вопросов подготовки руководящих кадров в трудах Президента Республики Узбекистан И.А.Каримова. Т.Ю.Базаровым исследована практическая работа управленцев различных организаций, разработаны методики оценки управленческого персонала от государственных и коммерческих структур, выработаны практические рекомендации по организации эффективного управленческого процесса. Н.А.Рузикуловым приведены исследования управленческого процесса в образовательной среде, выработаны психологические рекомендации по совершенствованию обеспечения деятельности руководителя. Д.Г.Мухамедовой исследована управленческая деятельность менеджеров в условиях инновационной деятельности высшего учебного заведения Республики Узбекистан, предложены соответствующие пути подготовки специалистов. В.И.Шувановым исследована ролевая модель управленческой деятельности менеджера коммерческой фирмы в рыночных условиях, выделены управленческие комплексы, включающие соответствующие роли. Б.И.Хасаном, Н.В.Гагиной, А.И.Шипиловой проведены исследования теоретико-практических аспектов предупреждения и конструктивного разрешения конфликтов в сфере менеджмента. А.Г.Галигузовой, А.И.Денисовым, В.Зигертом изучены типологии взаимодействия в ситуации конфликта, выработаны соответствующие рекомендации по разрешению конфликтов в менеджменте. М.Месконом, М.Армстронгом, М.И.Пиреном исследована сфера управленческой деятельности, профессионально важных качеств менеджеров различных уровней, выработаны рекомендации по повышению эффективности менеджмента в целом.

Вместе с тем, до сих пор остаются малоизученными проблемы социально-психологической подготовки менеджеров к конструктивному

взаимодействию в ситуации конфликта, не выявлены социально-психологические составляющие, обеспечивающие данный контактный процесс, не разработаны эффективные технологии с учетом социально-психологической природы конструктивного взаимодействия в ситуации конфликта в ходе профессиональной деятельности менеджеров.

Таким образом, существующая необходимость совершенствования в плане подготовке менеджеров к конструктивному взаимодействию в ситуации конфликта, обусловлена отсутствием эффективных и обоснованных технологий с учетом социально-психологических составляющих данного контактного процесса и недостаточной теоретической и практической разработанностью этой проблемы обусловили выбор темы настоящего диссертационного исследования.

Связь диссертационной работы с тематическими планами НИР. Диссертационное исследование выполнено в рамках проекта. ОТ-А1-103 Разработка социально-психологических механизмов подготовки к инновационной деятельности кадров системы высшего образования.»(на основе зарубежного опыта).

Целью исследования является разработка эффективной социально-психологической программы подготовки менеджеров к конструктивному взаимодействию в ситуации конфликта.

Задачи исследования:

анализ научной литературы на предмет теоретических основ исследования конструктивного взаимодействия, раскрыть современное понимание конфликта и подходы к его изучению;

эмпирическое исследование структурных компонентов, предопределяющих конструктивное взаимодействие менеджера в ситуации конфликта;

выявление влияния конструктивного взаимодействия в ситуации конфликта на эффективность профессиональной деятельности менеджера.

раскрытие гендерных аспектов конструктивного взаимодействия менеджеров в ситуации конфликта;

определение социально-психологических условий подготовки менеджеров к конструктивному взаимодействию в ситуации конфликта;

обоснование модели процесса подготовки менеджеров к конструктивному взаимодействию в ситуации конфликта;

разработка программы подготовки менеджеров к конструктивному взаимодействию в ситуации конфликта и проверить её практическую эффективность.

Объектом исследования являются 509 менеджеров различных категорий, в возрасте от 26 до 57 лет, имеющих опыт управленческой работы от 3 до 28 лет, как женского, так и мужского пола, осуществляющих свою профессиональную деятельность на различных коммерческих предприятиях Республики Узбекистан расположенных в городе Ташкент, Ташкентской, Ферганской, Самаркандской, Кашкадарьинской областях и Республики Каракалпакстан.

Предмет исследования составляет процесс социально-психологической подготовки менеджеров к конструктивному взаимодействию в ситуации конфликта.

Методы исследования. В процессе исследования применялись наблюдение, метод опроса «Опросник экспертной оценки»; авторский «Опросник самооценки»; «Анкета экспертной оценки»; «Опросник эмоционального интеллекта» «ЭМИн» (Д.В.Люсин); «Морфологический тест жизненных ценностей» (В.Ф.Сопов Л.В.Карпушин); «Опросник диагностики мотивационной структуры личности» (В.Э.Мильман); «Опросник волевых качеств личности» (М.В.Чумаков); «Тест-опросник ЕРІ» (Г.Айзенк); «Опросник по выявлению склонности к определенному стилю руководства» (Е.П.Ильин); «Опросник экспертной оценки эффективности профессиональной деятельности менеджеров», методы математической статистики (факторный анализ, корреляционный анализ по критерию Spearman R.).

Научная новизна исследования:

раскрыто современное понимание конфликта и подходы к его изучению; выделена сущность конструктивного взаимодействия в ситуациях конфликта управленческой деятельности;

эмпирическим путем установлены статистически значимые социально-психологические факторы, предопределяющие конструктивное взаимодействие менеджеров в ситуации конфликта;

раскрыт гендерный аспект конструктивного взаимодействия менеджеров в ситуации конфликта;

подготовлена модель подготовки менеджеров к конструктивному взаимодействию в ситуации конфликта.

Практические результаты исследования:

выявлены четыре статистически значимых фактора, обеспечивающие конструктивное взаимодействие менеджера в ситуации конфликта;

разработан психодиагностический инструментарий, для самооценки менеджером уровня конструктивного взаимодействия в ситуации конфликта, на основе четырех статистически значимых социально-психологических факторов (ценностно-мотивационный, эмоциональный интеллект, управленческий стиль, эмоционально-волевой), успешно прошедший стандартизацию, определение надежности и валидности;

разработан опросник экспертной оценки эффективности профессиональной деятельности менеджеров на основе ролевой модели В.И.Шуванова;

выделены социально-психологические условия подготовки менеджеров к конструктивному взаимодействию в ситуации конфликта;

на основе подготовленной модели разработана программа поэтапной подготовки менеджеров к конструктивному взаимодействию в ситуации конфликта.

Достоверность полученных результатов обеспечена следующими положениями: обоснованы исходные теоретические положения,

применением комплекса эмпирических и теоретических методов, методик, адекватных цели, объекту, предмету и задачам диссертационного исследования, репрезентативностью выборки, количественным и качественным анализом полученных результатов, а также применением методов математической статистики (факторным анализом, корреляционным анализом по критерию Spearman R.).

Научная и практическая значимость результатов исследования.

Научно-практическая значимость исследовательской работы определяется выделением структурных компонентов, предопределяющих конструктивное взаимодействие менеджера в ситуации конфликта, выявлением значимых влияний конструктивного взаимодействия в ситуации конфликта на эффективность профессиональной деятельности менеджера, раскрытием гендерных аспектов конструктивного взаимодействия менеджеров в ситуации конфликта. Данные результаты могут быть применены в последующих исследованиях управленческой деятельности, при разработке более совершенного психодиагностического инструментария, а также при подготовке теоретических и практических занятий для подготовки менеджеров. На основе полученных результатов разработан стандартизированный, надежный и валидный опросник самооценки менеджером уровня конструктивного взаимодействия в ситуации конфликта, а также опросник экспертной оценки эффективности профессиональной деятельности менеджеров на основе ролевой модели В.И.Шуванова, которые могут быть применены, как в ходе процесса подготовки, так и в последующих исследованиях управленческой деятельности. На основе подготовленной модели разработана программа подготовки менеджеров к конструктивному взаимодействию в ситуации конфликта, внедрение которых в практику по назначению позволит повысить эффективность управленческой деятельности менеджеров различных категорий.

Внедрение результатов исследования.

На основе полученных результатов исследования по разработке эффективной социально-психологической программы подготовки менеджеров к конструктивному взаимодействию в ситуации конфликта:

разработанные рекомендации по оценке менеджеров уровня конструктивного взаимодействия в ситуации конфликта внедрены в Психологическом научно-практическом центре при Ташкентском государственном Педагогическом Университете (Справка №02-07-310/04 от 1 мая 2018). В результате, в последующих исследованиях посвящённых управленческой деятельности будет служить в разработке для более совершенного психодиагностического инструментария;

разработанная программа психологического тренинга по поэтапной подготовке менеджеров к конструктивному взаимодействию в ситуации конфликта внедрена в Психологическом научно-практическом центре при Ташкентском государственном Педагогическом Университете (Справка №02-07-310/04 от 1 мая 2018 психологического научно-практического

центра). В результате дана возможность повышению эффективности управленческой деятельности менеджерам разных категорий;

рекомендации и предложения по предопределяющим статистически значимым социально-психологическим факторам у менеджеров к конструктивному взаимодействию в ситуации конфликта внедрены в учебную практику в высших образовательных учреждениях (Справка №89-03-1910 от 2 мая 2018 года Министерства высшего и среднего специального образования). В результате данных рекомендаций студенты смогут улучшить свои знания в области психологии управленческой деятельности менеджеров.

Апробация результатов исследования. Результаты исследования изложены и обсуждены на 6 международных и 2 республиканских научно-практических конференциях.

Опубликованность результатов исследования. По теме диссертации опубликованы 17 научных работ, из них 8 статей в научных изданиях рекомендованных для публикации основных научных результатов Высшей аттестационной комиссией Республики Узбекистан, в том числе 6 статей в республиканских и 2 статьи в зарубежных журналах.

Структура и объем диссертации. Диссертация состоит из введения, четырех глав, заключения, списка использованной литературы и приложения. Объем диссертации составляет 164 страниц.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИИ

Во введении обосновывается актуальность и востребованность темы диссертации, освещается степень изученности проблемы, формулируются цели, задачи, объект исследования, излагается научная новизна, обосновывается достоверность полученных результатов, раскрывается теоретическая и практическая значимость, освещается внедрение результатов в практику, приводятся сведения по опубликованным работам и структуре диссертации.

Первая глава диссертационной работы посвящена исследованию **«Теоретических основ исследования конструктивного взаимодействия менеджеров в ситуациях конфликта»**. В результате проведенного теоретического исследования определено, что конфликт является неотъемлемой характеристикой социальных отношений, возникающий из-за дефицита власти, статуса или средств, необходимых для удовлетворения ценностей и притязаний, предполагающий нейтрализацию, ущемление или уничтожение целей соперников. Современное понимание конфликта включает разнообразные позитивные его функции. Вместе с тем, общим во всех рассмотренных определениях выступает то, что по своей сущности конфликт - это взаимные отрицательные отношения, отражающие столкновение интересов сторон, сопровождающиеся эмоциональным напряжением. Но, несмотря на отягощающий эмоциональный фактор, дискуссии и споры могут не перерасти в конфликт - ситуация становится конфликтной только в том случае, если стороны осознают всю степень сложившихся противоречий и начинают им противостоять.

Взаимодействие как сложный и многомерный процесс связан с совместной деятельностью людей, и предусматривает согласование субъектами своих действий для достижения определенного результата. В процессе взаимодействия, на котором основывается совместная деятельность, происходит взаимопознание субъектов взаимодействия, формируются их межличностные отношения, вырабатываются механизмы сотрудничества, достигается взаимопонимание и духовное единство, выражающееся в эффективности и достижении значительных результатов деятельности.

Термин конструктивное взаимодействие имеет достаточно широкий синонимический ряд, включающий такие значения, как «оптимальный», «плодотворный», «творческий», «продуктивный», «эффективный», «действенный» и др. Также, можно выделить следующие обобщенные характерные особенности конструктивного взаимодействия: объективность восприятия субъектом окружающей действительности; позитивность направленности взаимодействия, проявляется в намерениях и отношении к партнеру; равноправие, уважение, доверие, открытость для воздействия; стремление к сотрудничеству и сотворчеству; согласованность действий, продуктивность и результативность сотрудничества; предвидение последствий собственных поступков и личная ответственность за них; эмоциональный комфорт, адекватность проявления психических переживаний; построение отношений на принципах гуманности и толерантности; взаимопонимание, основанное на принятии культурных, духовных ценностей; стремление к личностному росту и самоактуализации; создание условий для самореализации партнера и раскрытия собственных возможностей. Вместе с тем, под конструктивное взаимодействие целесообразно понимать, как контактный процесс, создающий основу для продуктивной совместной деятельности и условия для всестороннего развития и самоактуализации личности. В свою очередь, взаимодействие в конфликте является серией взаимонаправленных интеракций, во время которых участники взаимодействия используют различные приемы и техники воздействия на партнера. Часть из них специфична для кооперативного или конкурентного взаимодействия, а остальные могут использоваться и в том, и в другом контексте. По конкурентному взаимодействию участники конфликта пытаются осуществить одностороннее воздействие, объектом которого является оппонент, его мотивы, ценности, представления, эмоциональное состояние, для достижения собственных нужд, несмотря на интересы другой стороны. Кооперативная модель, при которой обе стороны оказываются открытыми для воздействия (наоборот), предполагают взаимодействие, в процессе которой оппоненты пытаются совместно найти решение проблемы.

Конструктивное взаимодействие в ситуации конфликта характеризуется кооперативной мотивационной ориентацией, создает условия для продуктивного решения проблемы и развития и самоактуализации субъектов конфликта. В ситуации конфликта конструктивное взаимодействие

выполняет следующий ряд важных функций: регулятивную, производительную, гуманистическую, развивающую.

Регулятивная функция состоит в том, что конструктивное взаимодействие препятствует развитию деструктивных процессов, предотвращает эскалации конфликта, определяет способ разрешения конфликта.

Продуктивная функция предусматривает эффективное сотрудничество с ориентацией на выяснение причин конфликта и соглашения.

Гуманистическая функция обеспечивает создание основы для дальнейшего взаимодействия с сохранением отношений.

Развивающая функция проявляется в создании условий для переосмысления жизненных принципов и позиций, в возможности изменить представление о себе и партнера, эволюции межличностных отношений, личностного роста индивидов.

Сущность конструктивного взаимодействия в ситуации конфликта находится в плоскости возможных позитивных изменений в профессиональной, индивидуальной и межличностной сферах, и является источником развития, стимулом для самосовершенствования личности менеджера.

Вторая глава диссертационной работы **«Структурные компоненты, предопределяющие конструктивное взаимодействие менеджера в ситуации конфликта»**. В ходе исследования была проведена экспертная оценка, направленная на определение перечня тех особенностей менеджера, которые обеспечивают его конструктивное взаимодействие в ситуации конфликта. В качестве экспертов было привлечено 162 менеджеров различных уровней, имеющих стаж успешной управленческой деятельности не менее 10 лет. Им было предложено назвать как можно больше особенностей менеджера предопределяющих и обеспечивающих конструктивное взаимодействие в ситуации конфликта. Всего было получено 734 ответов, в среднем по 5, 6 ответов каждым экспертом в виде понятий, относящихся к личности менеджера. В дальнейшем, количество понятий нами была сокращено за счет объединения максимально приближенных по их содержанию. Таким образом, по результатам проведенного экспертного опроса мы получили список из 25 обобщенных характеристик, которые с разной частотой повторялись в многочисленных ответах.

Руководствуясь необходимостью выделения конкретных, статистически значимых особенностей предопределяющих конструктивное взаимодействие менеджера в ситуации конфликта, полученные нами обобщенные характеристики, были объединены в общую таблицу с учетом частоты ответов экспертов и проведен факторный анализ, который позволил выявить четыре значимых фактора объединивших 14 обобщенных характеристик (рис. 1).

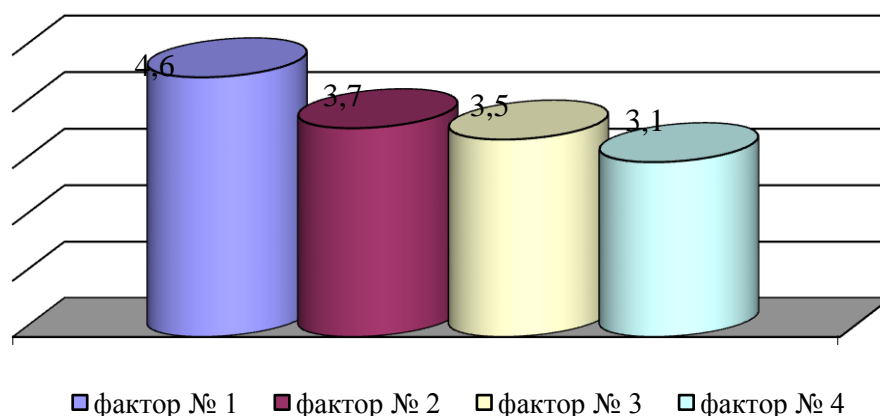


Рис. 1. Результаты факторного анализа экспертной оценки конструктивного взаимодействия менеджера в ситуации конфликта (n=162)

Так, первый фактор имел факторную нагрузку значимости - 4,6 и включил в себя следующие обобщенные характеристики: направленность на коллектив - 0,88; ответственность в общении - 0,83; гибкость общения - 0,83; внешность - 0,71. Второй по значимости фактор (факторная нагрузка - 3,7) объединил следующие обобщенные характеристики: понимание эмоций - 0,82; управление эмоциями - 0,81; оптимизация психологического напряжения - 0,74. В третий фактор (факторная нагрузка - 3,5) вошли следующие обобщенные характеристики: забота о подчиненных - 0,8; директивность - 0,79; сотрудничество - 0,78; авторитетность - 0,77. Четвертый, заключительный фактор (факторная нагрузка - 3,1) объединил следующие три обобщенные характеристики: эмоциональная устойчивость - 0,79; требовательность к себе - 0,77; уверенность в своих действиях - 0,76.

Исходя из значимости полученных коэффициентов, смыслового содержания обобщенных характеристик, выявленные факторы нами условно были названы как: «ценностно-мотивационный»; «эмоциональный интеллект»; «управленческий стиль»; «эмоционально-волевой».

Выявленные факторы, объединяющие четырнадцать обобщенных характеристик, позволили разработать соответствующий инструментарий для самооценки менеджером уровня конструктивного взаимодействия в ситуации конфликта. С этой целью, нами был разработан опросник, состоящий из 28 вопросов подготовленных на основе статистически значимых обобщенных характеристик. Каждая из 14 статистически значимая характеристика была раскрыта двумя дублирующими вопросами. При этом к любому психодиагностическому инструментарию предъявляются соответствующие требования. Методика должна быть стандартизирована, а такие показатели как надежность и валидность должны соответствовать психодиагностическому минимуму.

В рамках стандартизации была разработана стандартная инструкция, раскрывающая цель проведения опроса, технику проведения и выбора соответствующих ответов на поставленные вопросы. Также разработан

компактный бланк ответов, предусматривающий номера вопросов, варианты ответов. Следующим шагом стандартизации опросника было нормирование получаемых результатов, по наиболее распространенной шкале стэнов - «Стандартные десятки», предложенной Р. Кеттеллом, которое осуществлялось путем проведения опроса на выборке нашего исследования, с последующим определением математического ожидания, стандартного отклонения, с учетом показателей асимметрии и эксцесса. Выборка, на которой фактически проводилась стандартизация опросника состояла из 347 менеджеров, в возрасте от 26 до 57 лет, средний возраст составил 38,5 лет, осуществляющих профессиональную деятельность в различных организациях и учреждениях, со стажем управленческой работы от 3 до 28 лет, средний стаж работы составил 6,8 лет. При определении надежности, нами был применен наиболее популярный прием тест - ретест, т.е. повторное обследование испытуемых, через 20-30 суток, с последующим корреляционным анализом полученных результатов, который позволил определить устойчивый коэффициент надежности опросника ($SpearmanRr=0,79$ при $p<0,05$). Валидность определялась относительно внешнего критерия, т.е. путем проведения корреляционного анализа результатов обследования по опроснику и экспертной оценки конструктивного взаимодействия менеджеров, который позволил определить коэффициент валидности ($SpearmanRr=0,77$ при $p<0,05$), что характеризует инструментарий как пригодный для измерения уровня конструктивного взаимодействия менеджера в ситуации конфликта.

Проведенное обследование выборки ($n=347$) с помощью «Опросника эмоционального интеллекта (ЭМИн)» Д.В. Люсина с учетом уровней конструктивного взаимодействия в ситуации конфликта позволило выявить различия частоты встречаемого уровня эмоционального интеллекта в группах менеджеров с разными уровнями конструктивного взаимодействия в ситуации конфликта. Данные различия являются подтверждением, с одной стороны, позитивного влияния высокого уровня эмоционального интеллекта на высокий уровень конструктивного взаимодействия менеджеров в ситуации конфликта и с другой, низкого уровня эмоционального интеллекта на низкий уровень конструктивного взаимодействия менеджеров в ситуации конфликта. Выявленные различия частоты встречаемого уровня эмоционального интеллекта, его структурных особенностей, также подтверждаются и статистически. Уровень конструктивного взаимодействия менеджеров в ситуации конфликта, диагностированный с помощью авторского опросника имеет положительную корреляционную связи ($r=0,67$ при $p<0,05$) с полученными показателями по шкале ОЭИ «Опросника эмоционального интеллекта (ЭМИн)» Д.В. Люсина. В свою очередь показатели по шкале «фактор эмоционального интеллекта» авторского опросника имеет множество значимых корреляционных связей с показателями по шкалам МП, МУ, ВУ, ВЭ «Опросника эмоционального интеллекта (ЭМИн)» Д.В. Люсина ($r=0,68, 0,83, 0,34, 0,71$ при $p<0,05$). По своей сущности данные корреляционные связи подтверждают:

правомерность наименования второго по значимости фактора, который нами условно был назван фактор эмоционального интеллекта; валидность шкалы фактор эмоциональный интеллект авторского опросника самооценки менеджером уровня конструктивного взаимодействия в ситуации конфликта.

Проведенное обследование выборки (n=347) с помощью Морфологического теста жизненных ценностей В.Ф. Сопова, Л.В. Карпушина, Опросника диагностики мотивационной структуры личности В.Э. Мильмана, Опросника волевых качеств личности М.В. Чумакова, Теста-опросника Г. Айзенка «ЕРІ» позволило выявить различия ценностно-мотивационной и эмоционально-волевой сфер в группах менеджеров с разными уровнями конструктивного взаимодействия в ситуации конфликта. Данные различия являются подтверждением влияния развитых духовно-нравственных ценностей, направленности на активную деятельность, сильной волевой регуляции, эмоциональной устойчивости на высокий уровень конструктивного взаимодействия менеджеров в ситуации конфликта. Соответственно, преобладание прагматических (эгоистически-престижных) ценностей, направленность на общение, социальный статус и комфорт, слабая волевая регуляция и эмоциональная устойчивость сказывается на низком уровне конструктивного взаимодействия менеджеров в ситуации конфликта.

Выявленные различия ценностно-мотивационной и эмоционально-волевой сфер также подтверждаются и статистически. Уровень конструктивного взаимодействия менеджеров в ситуации конфликта, диагностированный с помощью авторского опросника имеет значимые корреляционные связи:

- ($r=0,61$ при $p<0,05$ SpearmanR) с полученными показателями по шкале группы ценностей (духовно-нравственные / прагматические) морфологического теста жизненных ценностей В.Ф. Сопова, Л.В. Карпушина;

- ($r=0,71$ при $p<0,05$ SpearmanR) с полученными показателями по шкале мотивационный профиль (рабочий / общежитийский) опросника диагностики мотивационной структуры личности В.Э. Мильмана;

- ($r=0,79$ при $p<0,05$ SpearmanR) с полученными сводными показателями по шкале уровень проявления волевой регуляции опросника волевых качеств личности «ВКЛ» М.В. Чумакова;

- ($r= -0,71$ при $p<0,05$ SpearmanR) с полученными данными по шкале эмоциональная устойчивость теста-опросника Айзенка «ЕРІ».

При этом «шкала ценностно-мотивационный фактор» авторского опросника имеет множество значимых корреляционных связей с показателями по шкалам:

- развитие себя, духовное удовлетворение, креативность, активные социальные контакты, собственный престиж, достижение, сохранение собственной индивидуальности морфологического теста жизненных ценностей В.Ф. Сопова, Л.В. Карпушина ($r=0,42; 0,53; 0,59; 0,63; 0,54; 0,47; 0,51; 0,33$ при $p<0,05$ SpearmanR);

- комфорт, социальный статус, общая активность творческая активность, социальная полезность опросника диагностики мотивационной структуры личности В.Э. Мильмана ($r = -0,32; 0,29; 0,57; 0,63; 0,53$ при $p < 0,05$ SpearmanR).

Шкала «эмоционально-волевой фактор» авторского опросника положительно коррелирует с показателями по шкалам ответственность, инициативность, самостоятельность, выдержка, настойчивость, целеустремленность, уровень проявления волевой регуляции опросника волевых качеств личности «ВКЛ» М.В. Чумакова ($r = 0,31; 0,39; 0,32; 0,39; 0,34; 0,37, 0,41$ при $p < 0,05$ SpearmanR) и отрицательно со шкалой «эмоциональная устойчивость» теста-опросника Айзенка «ЕРІ» ($r = -0,55$ при $p < 0,05$ SpearmanR).

Вышеуказанные корреляционные связи подтверждают правомерность наименований первого и четвертого по значимости факторов, которые нами условно были названы: ценностно-мотивационный и эмоционально-волевой, а также их валидность в роли диагностических шкал авторского опросника самооценки менеджером уровня конструктивного взаимодействия в ситуации конфликта.

Проведенное обследование выборки ($n=347$) с помощью опросника «Склонность к определенному стилю руководства», разработанного Е.П. Ильиным с учетом уровней конструктивного взаимодействия в ситуации конфликта позволило выявить различия стилей руководства в группах менеджеров с разными уровнями конструктивного взаимодействия в ситуации конфликта. Исходя из выявленных различий, можно констатировать, что авторитарно-демократический стиль руководства имеет позитивное влияние на конструктивные взаимодействия менеджеров в ситуации конфликта, что нельзя сказать о либерально-демократическом стиле руководства, который негативно сказывается на уровне конструктивного взаимодействия менеджеров.

Выявленные различия также подтверждаются и статистически. Уровень конструктивного взаимодействия менеджеров в ситуации конфликта, диагностированный с помощью авторского опросника имеет корреляционную связь ($r = -0,59$ при $p < 0,05$) с полученными показателями по общей шкале склонность к определенному стилю руководства опросника «Склонность к определенному стилю руководства» Е.П. Ильина. При этом шкала фактор управленческий стиль авторского опросника коррелирует с показателями по общей шкале опросника «Склонность к определенному стилю руководства» Е.П. Ильина ($r = -0,62$ при $p < 0,05$).

Данные корреляционные связи подтверждают правомерность наименования третьего по значимости фактора, который нами условно был назван фактор управленческий стиль, а также валидность шкалы фактор управленческий стиль авторского опросника самооценки менеджером уровня конструктивного взаимодействия в ситуации конфликта.

В третьей главе диссертационной работы «Конструктивное взаимодействие в ситуации конфликта как фактор повышения

эффективности профессиональной деятельности менеджера» было проведено эмпирическое исследование конструктивного взаимодействия менеджеров в ситуации конфликта и их эффективности профессиональной деятельности.

На сегодняшний день одной из основных проблем психологии управления является вопрос оценке результативности менеджеров различных категорий. Данная деятельность относится к наиболее сложным видам профессионального труда и характеризуется, как правило, отсутствием формализованных результатов работы и невозможностью количественной оценки результатов отдельных видов работ, выполняемых менеджерами. Вместе с тем, предложенная ролевая модель В.И. Шуванова, позволила подготовить опросник экспертной оценки эффективности профессиональной деятельности менеджеров. Основу опросника составили 28 вопросов, отражающих содержание управленческой деятельности менеджера, на которые необходимо ответить экспертам. В качестве экспертов были привлечены 162 менеджеров различных уровней, учувствовавших в экспертной оценке перечня тех особенностей менеджеров, которые обеспечивают их конструктивное взаимодействие в ситуации конфликта. По результатам проведенной экспертной оценки выяснено, что преобладающий состав выборки исследования (39,8 % - 138 чел.) имеют средний уровень эффективности профессиональной деятельности. Данная категория менеджеров характеризуется преимущественно ситуационным стилем поведения, направленным, как правило, на организацию внешнего и внутреннего контроля за исполнением управленческих решений для достижения основных целей и задач предприятия, учреждения. 37,5 % (130 чел.) менеджеров обладают выше среднего уровнем эффективности профессиональной деятельности. У данной категории респондентов наблюдается развитая предприимчивость, способность к анализу рыночной ситуации, формированию управленческой команды, генерации новых идей для осуществления маркетинговой и коммерческой деятельности в соответствии с задачами предприятия, учреждения. 15,9 % (55 чел.) менеджеров обладают ниже среднего уровнем эффективности профессиональной деятельности. Респонденты данной категории испытывают некоторые трудности при практической реализации основных функций управленческой деятельности. Наблюдаются сложности при выборе ситуационного стиля поведения, завоевании менеджерами авторитета среди своих подчиненных, формирования эффективной управленческой команды. Наименьшее количество менеджеров обладают высоким (5,8 % - 20 чел.) и низким (1,2 % - 4 чел.) уровнями эффективности профессиональной деятельности.

Исследование влияния конструктивного взаимодействия менеджеров в ситуациях конфликта на эффективность их профессиональной деятельности по средствам сравнительного и корреляционного анализов показывает, что в группах менеджеров, имеющих разный уровень конструктивного взаимодействия, имеются значимые различия. Так, наибольшее количество

(68,8 % - 55 чел.) менеджеров первой группы (n=80), имеющий уровень конструктивного взаимодействия на выше среднем уровне, обладают выше среднего уровнем эффективности профессиональной деятельности, а преобладающий состав (74,2 % - 46 чел.) менеджеров второй группы, имеющий уровень конструктивного взаимодействия на ниже среднем уровне, обладают ниже среднего уровнем эффективности профессиональной деятельности. Выявленные различия уровней эффективности профессиональной деятельности в группах сравнения также подтверждаются и статистически. Уровень конструктивного взаимодействия менеджеров в ситуации конфликта, диагностированный с помощью авторского опросника имеет положительную корреляционную связь ($r = 0,77$ при $p < 0,05$ Spearman R) с полученными данными экспертной оценки эффективности профессиональной деятельности менеджеров. В свою очередь показатели по шкалам ценностно-мотивационный фактор, фактор эмоционального интеллекта, фактор управленческий стиль, эмоционально-волевой фактор авторского опросника значимо коррелируют с показателями уровня эффективности профессиональной деятельности ($r = 0,66; 0,48; 0,52; 0,51$ при $p < 0,05$ Spearman R). Вышеизложенные результаты сравнительного и корреляционного анализов свидетельствуют о наличии позитивного влияния конструктивного взаимодействия менеджеров в ситуации конфликта на их профессиональную деятельность в целом.

Исследование гендерных особенностей менеджеров, осуществляющих конструктивное взаимодействие в ситуации конфликта (n=80) показывает, что существуют некоторые различия в ценностно-мотивационной, управленческой и эмоционально-волевой сферах менеджеров женского пола относительно менеджеров мужского пола. Так, проведенный сравнительный анализ показывает, что основной состав респондентов мужского пола (57,4 % - 27 чел.) обладают средним уровнем по шкале ценностно-мотивационный фактор, а основной состав респондентов женского пола (51,5 % - 17 чел.) обладают выше среднем уровнем по данной шкале. По шкале фактор управленческий стиль, также наблюдаются различия. Преобладающий состав менеджеров мужского пола (59,6 % - 28 чел.) обладают средним уровнем по данной шкале, а большее количество респондентов женского пола (60,6% - 20 чел.) обладают выше средним уровнем по данной шкале. В рамках шкалы эмоционально-волевой фактор, наибольшее количество менеджеров мужского пола (57,4 % - 27 чел.) обладают средним уровнем по данной шкале, а преобладающее количество менеджеров женского пола (51,5 % - 17 чел.) обладают выше среднего уровнем диагностированного признака. Данные различия также подтверждаются и статистически. Показатели по шкалам ценностно-мотивационный фактор, фактор управленческий стиль и эмоционально-волевой фактор диагностированные с помощью авторского опросника имеют положительные корреляционные связи с показателями обозначающие пол менеджеров ($r = 0,36, 0,22, 0,27$ при $p < 0,05$) осуществляющих конструктивное взаимодействие в ситуации конфликта. Выявленные статистически значимые различия, по нашему мнению, можно

интерпретировать как гендерный аспект конструктивного взаимодействия в ситуации конфликта, которые выражаются в том, что менеджеры женщины, осуществляющие конструктивное взаимодействие в ситуации конфликта обладают более устойчивой направленностью на коллектив, общение, налаживание хорошей межличностной обстановки сопровождающейся сдержанностью и рассудительностью, требовательностью к себе в ходе профессиональной деятельности. Женщины в ходе осуществления управления больше стремятся к созданию как внешних, так и внутренних стимулов для активной деятельности подчиненных, поддерживая свой внешний вид, соответствующий статусу менеджера. Также наблюдаются более развитые умения делового общения, оптимально распределять функции между подчиненными, защищать и уважать их.

Четвертая глава диссертационной работы посвящена разработке **«Социально-психологическая программа подготовки менеджеров к конструктивному взаимодействию в ситуации конфликта».**

Программа подготовки менеджеров к конструктивному взаимодействию в ситуации конфликта проводится с целью формирования, коррекции и развития ценностно-мотивационной, эмоционально-волевой сфер, эмоционального интеллекта, управленческого стиля, а также совершенствования умений и навыков сотрудничества, поддержки, взаимопомощи, необходимых для эффективного конструктивного взаимодействия менеджеров в ситуации конфликта. Данная программа предусматривает достижение установленной цели по средствам реализации шести основных модулей, включающих групповые дискуссии, тренинги, мини-лекции, упражнения и проводится в течение трех месяцев, без отрыва от основной профессиональной деятельности подготавливаемых менеджеров, что дает возможность им проходить подготовку, не теряя основного вида профессиональной деятельности, заработка, апробируя все получаемое (приобретаемое) на непосредственной практике. Практическая реализация каждого модуля также предусматривает соответствующие условные этапы, обеспечивающие последовательность подготовки различных специалистов: диагностически мотивационный этап; теоретический этап; коррекционно - тренинговочный; творческий этап.

В целях исследования эффективности программы подготовки менеджеров к конструктивному взаимодействию в ситуации конфликта нами был проведен сравнительный анализ результатов обследований (с помощью авторского опросника самооценки менеджером уровня конструктивного взаимодействия в ситуации конфликта) двух групп менеджеров: экспериментальная группа - 106 менеджеров, привлечавшиеся к программе подготовки к конструктивному взаимодействию в ситуации конфликта; контрольная группа - 120 менеджеров, не привлечавшиеся к программе подготовки к конструктивному взаимодействию в ситуации конфликта. Анализ строился на основе сравнения результатов обследования двух групп (экспериментальной и контрольной) до проведения программы подготовки и после её окончания (таб. 1).

Таблица 1

**Сравнительный анализ
результатов обследования групп сравнения до и после проведения
программы подготовки менеджеров к конструктивному взаимодействию
в ситуации конфликта (n=226)**

№ п/п	Наименования групп	Уровень конструктивного взаимодействия	До проведения программы подготовки	После проведения программы подготовки
1	Экспериментальная группа (n=106)	выше среднего уровня	0%	87,7%
		средний уровень	55,7%	12,3%
		ниже среднего уровня	44,3%	0%
2	Контрольная группа (n=120)	выше среднего уровня	3,3%	8,3%
		средний уровень	90%	85,8%
		ниже среднего уровня	6,7%	5,8%

Так по результатам проведения программы подготовки, количественные показатели респондентов экспериментальной группы по уровням конструктивного взаимодействия существенно изменился. Основной состав респондентов экспериментальной группы обладающих выше средним уровнем конструктивного взаимодействия вырос с 0% до 87,7%. Показатели среднего уровня снизились с 55,7% до 12,3%, а показатели ниже среднего уровня с 44,3% до 0%. В контрольной группе, за тот же период значимых изменений не наблюдалось. Так, количество менеджеров, обладающих средним уровнем снизился с 90% до 85,8%. Количество респондентов с ниже средним уровнем снизился с 6,7% до 5,8%, а показатели выше среднего уровня выросли с 3,3% до 8,3%. Вышеизложенная динамика в группах сравнения свидетельствуют о значимых позитивных изменениях уровня конструктивного взаимодействия менеджеров в ситуации конфликта в результате проведения программы подготовки, что делает данный процесс эффективным и приемлемым для применения на практике.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

1. Проведенный анализ теоретико-методологических основ исследований конструктивного взаимодействия менеджеров в ситуациях конфликтов позволяет заключить о том, что конфликт является неотъемлемой характеристикой социальных отношений, возникающий из-за дефицита власти, статуса или средств, необходимых для удовлетворения ценностей и притязаний, предполагающий нейтрализацию, ущемление или

уничтожение целей соперников. Современное понимание конфликта включает разнообразные позитивные его функции конфликта. При этом общим во всех рассмотренных определениях выступает то, что по своей сущности конфликт - это взаимно отрицательные отношения, отражающие столкновение интересов сторон, сопровождающиеся эмоциональным напряжением. Но, несмотря на отягощающий эмоциональный фактор, дискуссии и споры могут не перерасти в конфликт - ситуация становится конфликтной только в том случае, если стороны осознают всю степень сложившихся противоречий и начинают им противостоять.

2. В психологической науке отсутствует единое понимание взаимодействия. При этом, взаимодействие может быть представлено как процесс организации и выполнения согласованной совместной деятельности, направленного на реализацию поставленных задач, которое происходит на основе управленческого решения с помощью коммуникации и предусматривает взаимовлияние и взаимопонимание субъектов взаимодействия. Термин конструктивное взаимодействие имеет достаточно широкий синонимический ряд. Вместе с тем, под конструктивным взаимодействием целесообразно понимать - контактный процесс, создающий основу для продуктивной совместной деятельности и условия для всестороннего развития и самоактуализации личности. Сущность конструктивного взаимодействия в ситуации конфликта находится в плоскости возможных позитивных изменений в профессиональной, индивидуальной и межличностной сферах, и является источником развития, стимулом для самосовершенствования личности менеджера.

3. Проведенная экспертная оценка ($n=162$) с последующим факторным анализом его результатов позволила выявить четыре статистически значимых фактора (структурные компоненты, объединяющие четырнадцать обобщенных характеристик), которые обеспечивают конструктивное взаимодействие менеджера в ситуации конфликта: ценностно-мотивационный (4,6); эмоциональный интеллект (3,7); управленческий стиль (3,5); эмоционально-волевой (3,1).

4. Выявленные статистически значимые факторы, позволили разработать психодиагностический инструментарий для самооценки менеджером уровня конструктивного взаимодействия в ситуации конфликта, который состоит из 28 вопросов подготовленных на основе статистически значимых обобщенных характеристик. Для адекватного применения инструментария на практике была проведена его стандартизация, определена надежность ($n=347$, Spearman R, $r=0,79$ при $p < 0,05$) и валидность ($n=347$, Spearman R, $r=0,77$ при $p < 0,05$). При этом, результаты проведенных обследований выборки исследования ($n=347$) с помощью «Опросника эмоционального интеллекта (ЭМИн)» Люсина Д.В., Морфологического теста жизненных ценностей Сопова В.Ф., Карпушина Л.В., Опросника диагностики мотивационной структуры личности Мильмана В.Э., Опросника волевых качеств личности Чумакова М.В., Теста-опросника Айзенка Г. «ЕРІ», Опросника «Склонность к определенному стилю руководства», разработанного Ильиным Е.П.

подтверждают правомерность наименования выявленных факторов конструктивного взаимодействия и их валидность в роли диагностических шкал разработанного опросника.

5. Проведенный экспертный опрос, с помощью подготовленного опросника согласно модели В.И. Шуванова, с последующим сравнительным и корреляционным ($n=80$, Spearman R , $r = 0,77$ при $p < 0,05$) анализами раскрывают позитивное влияние конструктивного взаимодействия менеджеров в ситуации конфликта на их профессиональную деятельность в целом.

6. Выявленные статистически значимые различия ($n=80$, Spearman R , $r=0,36, 0,22, 0,27$ при $p < 0,05$) в ценностно-мотивационной, управленческой и эмоционально-волевой сферах менеджеров женского пола относительно менеджеров мужского пола раскрывают гендерный аспект конструктивного взаимодействия в ситуации конфликта, который выражается в том, что менеджеры женщины, осуществляющие конструктивное взаимодействие обладают более устойчивой направленностью на коллектив, общение, налаживание хорошей межличностной обстановки сопровождающейся сдержанностью и рассудительностью, требовательностью к себе в ходе профессиональной деятельности, поддерживая свой внешний вид, соответствующий статусу менеджера.

7. Рассмотрение социально-психологических условий, способствующих эффективности программы подготовки показывает, что под данным термином целесообразно понимать совокупность внешних и внутренних факторов, влияющих на эффективность процесса подготовки менеджеров к конструктивному взаимодействию в ситуации конфликта. При этом, к социально-психологическим условиям можно отнести: равенство личностных и статусных позиций субъектов в процессе подготовке; установление межличностного контакта на основе открытости, доверия, сопереживания; сосредоточенность на собеседнике и взаимовлияние взглядов; признание индивидуальности личности с ориентацией на ее достоинства и достижения; обеспечение соответствия содержания подготовки профессиональной необходимости и стремлению личности; выбор целесообразных, продуктивных технологий подготовки; наличие соответствующего методического обеспечения процесса подготовки; организация положительной взаимозависимости менеджеров в ходе подготовки; стимулирования индивидуальной ответственности и т.д.

8. Подготовленная модель представляет открытую, целостную и динамическую систему управления процессом подготовки менеджеров к конструктивному взаимодействию в ситуации конфликта по средствам формирования, коррекции и развития ценностно-мотивационной, эмоционально-волевой сфер, эмоционального интеллекта, управленческого стиля, а также совершенствования умений и навыков сотрудничества, поддержки и взаимопомощи. Данная модель содержит как структурные (целемотивационный, когнитивный, деятельностно-творческий, рефлексивный), так и функциональные (диагностическо-регулятивный,

ориентационно-прогностический, проективно-продуктивный, организационно-креативный, аналитико-оценочный) компоненты.

9. Разработанная программа подготовки менеджеров предусматривает шесть основных модулей, включающих групповые дискуссии, тренинги, мини-лекции, упражнения и проводится в течение трех месяцев, без отрыва от основной профессиональной деятельности подготавливаемых менеджеров. Практическая реализация каждого модуля также предусматривает соответствующие условные этапы, обеспечивающие последовательность подготовки различных специалистов: диагностически мотивационный этап; теоретический этап; коррекционно - тренировочный; творческий этап. Эффективность разработанной программы подтверждается выявленными значимыми различиями по результатам сравнительного анализа (n=226) обследований (с помощью опросника оценки конструктивного взаимодействия) до проведения подготовки и после её окончания.

**SCIENTIFIC COUNCIL AWARDING SCIENTIFIC DEGREES
DSc27.06.2017.Psi.01.07 AT NATIONAL UNIVERSITY OF UZBEKISTAN**

TASHKENT STATE PEDAGOGICAL UNIVERSITY

NAZRULLAYEVA MEXRINISO BATIROVNA

**SOCIAL-PSYCHOLOGICAL PARTICULARITIES OF THE
CONSTRUCTIVE INTERACTION OF THE MANAGER IN SITUATIONS
OF THE CONFLICT**

**19.00.05 – Social psychology. Etnopsychology
(psychological sciences)**

**Dissertation abstract for the doctor of philosophy (PhD)
on psychological sciences**

Tashkent–2018

The theme of Doctor of Philosophy dissertation (PhD) on psychological sciences was registered at the Supreme Attestation Commission at the Cabinet of Ministers of the Republic of Uzbekistan under B2018.2.PhD/Psi73

The dissertation has been carried out at Tashkent State Pedagogical University.

The abstract of the dissertation is posted in three (Uzbek, Russian, English (resume)) languages on the website of the Scientific Council at ik-falsafa@nuu.uz and on the website of “ZiyoNet” information-educational portal at www.ziynet.uz.

Scientific consultant: **Mukhamedova Dilbar Gafurdjanovna**
Doctor of Psychological Sciences, dotsent

Official opponents: **Urazova Marina Batirovna**
Doctor of Pedagogical Sciences, dotsent

Kudratillayeva Ruxsora Baxtiyarovna
Doctor of Philosophy (Ph.D), dotsent

Leading organization: **Karshi State University**

The defence of dissertation will be held on “-----” ----- 2018, at ---- at the meeting of the Scientific Council No.Psy.01.07 at National university of Uzbekistan (Address: 4 University str., 100174 Tashkent. Tel.: (+99871) 227-12-24; fax: (+99871)246-53-21, e-mail:nauka@nuu.uz).

The dissertation can be looked through in the Information Recourse Centre of the national University of Uzbekistan (registered under No ----. Address: 4 University str., 100174 Tashkent. Room217, Floor 2, Block “B”, Head learning building of the National University of Uzbekistan. Tel.: (+99871) 246-52-74; fax: (+99871) 246-02-24; e-mail:nauka@nuu.uz).

The abstract of dissertation was distributed on “-----” ----- 2018.
(Registry record No ---- dated “-----”-----2018).

G.Shoumarov
Chairman of the scientific council
awarding scientific degrees,
Doctor of Psychology, Professor

A.Rasulov
Scientific secretary of the scientific council
awarding scientific degrees,
Doctor of Philosophy

N.Safayev
Chairman of the academic seminar under the
scientific council awarding scientific degrees,
Doctor of Psychology

INTRODUCTION (annotation of PhD thesis)

The aim of research work is to develop an effective socio-psychological program for training managers for constructive interaction in a conflict situation

The object of the research are 509 managers of various categories, aged 26 to 57 years, who have managerial experience from 3 to 28 years, both female and male, performing their professional activities at various commercial enterprises of the Republic of Uzbekistan located in the city of Tashkent, Tashkent, Ferghana, Samarkand, Kashkadarya regions and the Republic of Karakalpakstan.

Scientific novelty of the research work:

modern understanding of the conflict and approaches to its study are revealed;

the essence of constructive interaction in situations of conflict of managerial activity is singled out;

empirically established statistically significant socio-psychological factors that predetermine the constructive interaction of managers in a conflict situation;

the gender aspect of constructive interaction of managers in a conflict situation is revealed;

a model of training managers for constructive interaction in a conflict situation has been prepared.

Implementation of the research results. On the basis of the results of the research on developing an effective socio-psychological program for training managers for constructive interaction in a conflict situation:

the developed recommendations on the evaluation of managers of the level of constructive interaction in the situation of conflict were introduced in the Psychological Scientific and Practical Center at the Tashkent State Pedagogical University (Reference No. 02-07-310/04 of the 1st of May, 2017). As a result, in subsequent studies dedicated to management activities will serve as a development for a more sophisticated psychodiagnostic toolkit.

the developed program of psychological training for the step-by-step preparation of managers for constructive interaction in the situation of conflict was introduced in the Psychological Scientific and Practical Center at the Tashkent State Pedagogical University. (Reference No.02-07-310/04 of the 1st of May, 2018 psychological research and practice center). As a result, it was given the opportunity to improve the efficiency of management activities to managers of different categories.

recommendations and suggestions on the predetermining statistically significant socio-psychological factors for managers to constructive interaction in the situation of conflict were introduced into educational practice in higher educational institutions. (Reference No.89-03-1910 from May 2, 2018 of the Ministry of Higher and Secondary Special Education). As a result of these recommendations, students will be able to improve their knowledge of managerial activities of managers.

The structure and volume of the dissertation.

The dissertation is presented on 164 pages consisting of introduction, three chapters, conclusion, list of used literature and appendices.

ЭЪЛОН ҚИЛИНГАН ИШЛАР РЎЙЎАТИ
СПИСОК ОПУБЛИКОВАННЫХ РАБОТ
LIST OF PUBLISHED WORKS:

I бўлим (I часть; I part)

1. Нарзуллаева М. Интерпретация психологического конфликта и подходы к его изучению. // Педагогика. – Тошкент.2014. -№4. С.31-34 (19.00.00; № 4).
2. M. Narzullaeva, D. Mukhamedova Influence of emotional and volitional sphere of managers to their constructive engagement in conflict situations // Proceedings of the uzbek-japan symposium on ecotechnologies. 2016 г. С .222-227.
3. НарзуллаеваМ. Позитивная сторона конфликтов // Педагогик маҳорат. // Бухара, 2013.- С.36-38. (19.00.00; № 5).
4. Нарзуллаева М. Модель процесса подготовки менеджеров к конструктивному взаимодействию в ситуации конфликта // Pedagogika. - Тошкент 2016. -№2.-С. 7-14. (19.00.00; №4).
5. Нарзуллаева М. Особенности эмоционального интеллекта менеджеров, осуществляющих конструктивное взаимодействие в ситуации конфликта // ЎЗМУ хабарлари. –Тошкент. 2016. - №1/6 -С.216-219 (19.00.00; №2).
6. Нарзуллаева М. Эффективность программы подготовки менеджеров к конструктивному взаимодействию в ситуации конфликта // Вестник интегративной психологии. Ярославль. 2017. -С.155-156. (19.00.00; №2).
7. Нарзуллаева М. Эффективность программы подготовки менеджеров к конструктивному взаимодействию в ситуации конфликта // Психология. – Бухоро, 2017. -№1. -С.89-90. (19.00.00; №5).
8. Нарзуллаева М. Программа подготовки менеджеров к конструктивному взаимодействию в ситуации конфликта. //Samarkand davlat universiteti ilmiy tadqiqotlar axborotnomasi. – Самарканд, 2017. -С.175-179. (19.00.00; №6)
9. Нарзуллаева М. Социально-психологические аспекты семейных конфликтов // Филиал МГУ им. М.В. Ломоносова. Тезисы докладов научно-практической конференции на тему «Психологические и социально-психологические детерминанты благополучия личности». Ташкент, 2011. - С.105-108.
10. Нарзуллаева М. Личностные особенности, предопределяющие поведение в конфликтной ситуации // ФГАОУ ВПО Казанский федеральный университет. II Международной научно-практической конференции. Казань, 2012.- С. 62-63.
11. Нарзуллаева М. Профессиональная компетентность как фактор, предопределяющий выход из затруднительной ситуации // Филиал МГУ им. М.В. Ломоносова. Материалы молодежной научно-практической конференции, «20-летию конституции Республики Узбекистан». Ташкент, 2012. -С. 120-122.
12. Нарзуллаева М. Проблема совладания с трудными жизненными ситуациями в зарубежной литературе // Узбекский научно-исследовательский институт педагогических наук имени Т.Н. Кары-Ниязи. Сборник научно-методических статей. Ташкент, 2013. -С.185-188.13.

13 . Нарзуллаева М. Современное понимание конфликта и подходы к его изучению// М. Улугбек номидаги Узбекистон Миллий Университети. «Баркамол шахсни шакллантириш муаммолари» Тошкент, 2016. -С. 49-52.

II бўлим (II часть; II part)

14. Нарзуллаева М. Особенности взаимосвязи социальной адаптированности и стратегий совладания // Филиал МГУ имени М.В.Ломоносова. Материалы молодежной научной конференции. Ташкент, 2012. -С. 239-241.

15. Нарзуллаева М. Изучение межличностного конфликта в работах М.Дойча // Филиал МГУ имени М.В.Ломоносова. Материалы второй традиционной научно-практической конференции посвященной 21-годовщине Конституции Республики Узбекистан. Ташкент, 2013. -С.291-293.

16. Нарзуллаева М. Характеристики адаптированности личности, предопределяющие преодоление трудных жизненных ситуаций // Сибак. Материалы международной научно-практической конференции «Проблемы и перспективы развития педагогики и психологии». Новосибирск, 2013. -С 132-136.

17. Нарзуллаева М. Личностные особенности, предопределяющие выход из трудных жизненных ситуаций // International journal of development taland educational psychology INFAD. IV Международный Форум фонда “Familias Mundi”. Институт Сервантеса. Москва, 2013. -С. 709-716.

Автореферат «ЎзМУ хабарлари» журнали таҳририятида таҳрирдан
ўтказилди. (18.05.2018)

Бичими: 84x60 ¹/₁₆. «Times New Roman» гарнитура рақамли босма усулида босилди.
Шартли босма табағи: 3. Адади 100. Буюртма №13.

«ЎзР Фанлар академияси Асосий кутубхонаси» босмахонасида чоп этилди.
100170, Тошкент, Зиёлилар кўчаси, 13-уй.