

Nizomiy noidagi Toshkent davlat pedagogika universiteti

“Amaliy psixologiya” kafedrası, psixologiya fanlari doktori, professor

Umarova Navbahor Shokirovna taqrizi ostida

## ZAMONAVIY ISH MUHITIDA BURNOUT SINDROMINING KELIB CHIQISH SABAB VA OQIBATLARI

*Shaxnoza Shavkatova Po‘lot qizi*

*Nizomiy nomidagi Toshkent davlat pedagogika universiteti,*

*1-kurs magistranti*

*email: [shahnozashavkatova20@gmail.com](mailto:shahnozashavkatova20@gmail.com)*

*ORCID ID: 0009-0004-7172-7685*

**Annotatsiya:** Mazkur maqolda kasbga bog‘liq holda yuzaga keladigan hissiy charchoqsindromi haqida ma‘lumotlar berilgan. Sindromning sabab va oqibatlari ularni bartaraf etish usullari keltirilgan. Olimarning bunga doim ilmiy-nazariy qarashlari va tadqiqotlari muhokama qilingan.

**Kalit so‘zlar:** Salomatlik, sindrom, rahbar, xodim, psixofizologik omil, ong, hissiy charchoq, muloqot stressi, alturistik xodim, intensiv xodim.

**Kirish:** Inson salomatligi uning eng ulkan boyligi sanaladi. Bu salomatlik ham ruhiy ham jismoniy ham aqliy salomatlikni o‘z ichiga oladi. Kundalik turmush tarzi hamda ish muhitida insonlarda turli xil vaziyatlar yuzaga kelishi mumkin, vaziyatlarga esa qarashlar va munosabatlar ham turli xildir. Qarashlar va munosabatlar nosog‘lom bo‘ladigan vaziyatlarda o‘sha insonda va uning atrofdagilarida ham nosog‘lomlik shakllana boshlaydi. Bu esa insonlarda dastlab ruhiy so‘ngra buning oqibatida jismoniy kasalliklarning, charchoqlarning kelib chiqishiga zamin yaratadi.

Korxonalaridagi ish muhitiga sog‘liq, xavfsizlik va ish vaqti kabi omillar ta’sir qiladi. Yomon ish muhiti xodimlarning sog‘lig‘iga zarar yetkazadi va ularning xavfsizligini xavf ostiga qo‘yadi. Korxonalar ma‘muriyati o‘z xodimlari uchun yaxshi mehnat sharoitlarini ta‘minlash uchun qonuniy javobgar. Xalqaro tashkilotlar tomonidan ishchi muhit va binolarda yoki uning yonida ishlash uchun minimal standartlarni belgilaydi. Ish joylaridagi ish joylari ularda ishlaydigan har bir kishi uchun mos sharoitlarda bo‘lishi kerak. Xavfsiz va sog‘lom ish joyi - bu yetarli miqdordagi hojatxonani ta‘minlash, yuvinish, kiyinish va ovqatlanish xonalari, shuningdek tozalash, yoritish va ventilyatsiya sharoitlari. Zaruriy holatlar va kasb taqozosi nuqtai nazaridan dam olish xonalarini ham tashkil etish maqsadga muvofiq.

**Adabiyotlar tahlili va metodologiya:** Ijtimoiy soha professional mutaxassislarning psixofiziologik xususiyatlariga qat’iy talablar qo‘yadi va ijtimoiy ish mutaxassislarni tanlash, moslashtirish va hissiy “charchoq” sindromining oldini olishning ilmiy asoslangan usullarini talab qiladi. Bugungi kunga kelib, ijtimoiy soha egalarining kasbiy faoliyatida stressga chidamliligini o‘rganishga bag‘ishlangan ilmiy ishlar sanoqli bo‘lib, bu ilm ahlini ushbu muammoni ishlab chiqishga yetarlicha e’tibor berilmaganligini ko‘rsatadi. An’anaga ko‘ra, jamoat ongida ham, ilmiy adabiyotlarda ham, birinchi navbatda, odamlar bilan ishlashning ijobiy tomonlariga (shifokorlar, o‘qituvchilar, ijtimoiy xodimlar va boshqalar) urg‘u beriladi. Shu bilan birga, bu odamlar bilan ishlash o‘zining yuqori talablari, alohida mas’uliyati va hissiy stressi tufayli mehnat sharoitlari bilan bog‘liq qiyin tajribalar xavfini va kasbiy stress ehtimolini o‘z ichiga olishi aniq.

Index: [google scholar](#), [research gate](#), [research bib](#), [zenodo](#), [open aire](#).

[https://scholar.google.com/scholar?hl=ru&as\\_sdt=0%2C5&q=wosjournals.com&btnG](https://scholar.google.com/scholar?hl=ru&as_sdt=0%2C5&q=wosjournals.com&btnG)

<https://www.researchgate.net/search/publication?q=worldly%20knowledge>

<https://journalseeker.researchbib.com/view/issn/3060-4923>

Birinchi marta amerikalik mutaxassislar “hissiy charchoq” sindromi muammosiga ijtimoiy xizmat sohasini kengaytirish va ommalashtirish munosabati bilan e’tibor qaratdilar. Ularning ishchilari kasbiy ma’lumotga ega bo’lgan yoki psixologiya yoki sotsiologiya sohasiga maxsus tayyorgarlikdan o’tgan mutahassislar qaida tariqasida, juda og’ir muammolari bilan kelgan mijozlar bilan ishlash jarayonida duch keldilar. Ba’zan bunday holatlarda ularning yagona vazifasi psixologik yordam ko’rsatish - tinglash, qo’llab-quvvatlash, iloji bo’lsa, biror nima deb maslahat berish edi. Maxsus tayyorgarlik va xodimlarni tanlashga qaramay, ushbu xizmatlarning rahbariyati ma’lum vaqt o’tgach o’z xodimlarining qoniqarsiz ishlayotganligi haqidagi dalillariga duch kelganlar. Xodimlarning bunday qoniqarsiz ishlayotganligini, tashrif buyuruvchilarga e’tiborsizlik, befarqlik va hatto qo’polligi haqida shikoyatlardan aniqlaganlar. O’tkazilgan tadqiqotlar o’ziga xos kasbiy stress – “muloqot stressi” ni aniqlashga olib keldi, bu boshqa kasbiy stresslar bilan birgalikda “hissiy charchash” deb ataladigan hodisaning paydo bo’lishiga sababi edi.

“Hissiy charchoq” atamasi 1974 yilda amerikalik psixiatr H.J.Freudenberger tomonidan mijozlar bilan intensiv va yaqindan muloqotda bo’lgan sog’lom odamlarning psixologik holatini tavsiflash uchun kiritilgan. Dastlab, bu atama oddiygina charchash holatini anglatgan. “Hissiy charchoq” tushunchasi odatda odamning yuqori hissiy idrokni o’z ichiga olgan vaziyatlarda uzoq vaqt ishtirok etishi natijasida yuzaga keladigan jismoniy, hissiy va ruhiy charchoq holatini ifodalash uchun ishlatildi, bu esa o’z navbatida haddan tashqari yuqori surunkali holat stresslari bilan hissiy holatlarning kombinatsiyasi natijasidir. K.Maslachning 1976-yilda “Human Behavior” jurnalida chop etilgan ushbu mavzudagi birinchi maqolasi, o’z e’tirofiga ko’ra, ayniqsa, noprofessionallar orasida katta va kutilmagan munosabatga sabab bo’ldi. Va shu maqola sabab, u turli ijtimoiy kasb egalaridan ko’plab xatlar oldi. Atigi o’n yildan so’ng “hissiy charchoq” sindromi muammolari bo’yicha mingdan ortiq maqolalar chop etildi. “Hissiy charchoq” sindromiga tashxis qo’yishning maxsus usullari ishlab chiqildi. Agar dastlab tibbiyot xodimlarining muammolarini tavsiflash haqida bo’lgan bo’lsa, undan keyingi tadqiqotlar aniqlangan fenomenalarini turli kasb egalarining keng doirasiga yetkazish imkonini berdi. K.Kondo “hissiy charchoq” sindromini ishning haddan tashqari og’irligi va shaxslararo munosabatlarning noto’g’riligi tufayli ish joyiga moslashmaslik deb ta’riflaydi. Ushbu ta’rif uning “yonish” tushunchasini talqiniga mos keladi. Bu birinchi navbatda odamlar bilan alturistik va intensiv ishlaydiganlarga ta’sir qiladi. Bunday emotsional hissiy ish ruhiy energiyaning haddan tashqari sarflanishi bilan birga keladi va psixosomatik charchoq (holdan toyish) va hissiy charchoq (toliqish) olib keladi. Natijada bezovtalik (tashvish), nafas qisilishi, oshqozon-ichak traktining buzilishi, bosh og’rig’i, qon bosimining pasayishi, uyquning buzilishi fonida norozilik hissi, g’azab, o’ziga bahoning pasayishi hamda qoidaga ko’ra, oilaviy munosabatlardagi muammolar paydo bo’ladi.

1983 yilda E.Maher o’z sharhida “hissiy charchash” belgilari ro’yxatini umumlashtiradi: charchoq, toliqish, horg’inlik; psixosomatik kasalliklar, uyqusizlik, mijozlarga salbiy munosabat; ishning o’ziga salbiy munosabat, faoliyatda harakatlarning sustligi, kimyoviy vositalarni ortiqcha iste’moli, tamaki, qahva, spirtli ichimliklar, giyohvand moddalar, ishtahaning sustligi yoki aksincha, ortiqcha ovqatlanish, salbiy “Men-kontseptsiyasi”; tajovuzkor his-tuyg’ular (asabiylashish, zo’riqish, tashvish, holsizlik, haddan tashqari hayajonlanish, g’azab), salbiy kayfiyat va u bilan bog’liq his-tuyg’ular (beadablik, pessimizm, umidsizlik hissi, befarqlik, tushkunlik, samarasiz harakat), aybdorlik hissini boshdan kechirish.

1981 yilda S.Maslach sindromga duchor bo’lgan shaxsning quyidagi muhim belgilarini ajratib ko’rsatdi: o’z “men” ini saqlab qolish asosidagi charchoqqa qarshi kurashi. “Charchoq”qa qarshi turish qobiliyatining chegarasi; ichki psixologik tajriba, shu jumladan his-tuyg’ular,

Index: [google scholar](#), [research gate](#), [research bib](#), [zenodo](#), [open aire](#).

[https://scholar.google.com/scholar?hl=ru&as\\_sdt=0%2C5&q=wosjournals.com&btnG](https://scholar.google.com/scholar?hl=ru&as_sdt=0%2C5&q=wosjournals.com&btnG)

<https://www.researchgate.net/search/publication?q=worldly%20knowledge>

<https://journalseeker.researchbib.com/view/issn/3060-4923>

munosabatlar, motivlar, umidlar; salbiy shaxsiy tajriba; qayg‘u, noqulaylik, disfunktsiya yoki ularning oqibatlarini. “Charchoq” sindromining asosiy belgilari: - holdan toyganlik hissi; - mijozlarga nisbatan salbiy his-tuyg‘ularning mavjudligi; - o‘z-o‘ziga salbiy munosabat.

Psixologlarning ta’kidlashicha, hissiy charchashga asosan kasb egalarining to‘rtta amal qiladigan pozitsiyasi olib keladi:

Men xato qila olmayman.

Men ehtiyotkor bo‘lishim kerak.

Men tarfakashlikka haqqim yo‘q.

Men hamma narsada namuna bo‘lishim kerak.

**Natija va muhokama:** Ba’zi tadqiqotchilar (P.Tornton) shaxs omilini o‘rganishda quyidagi ko‘rsatkichlarni yoshi, jinsi, oilaviy ahvoli, ish staji, ma’lumot darajasi, ijtimoiy kelib chiqishi hisobga oldilar. Biroq, ularga “hissiy charchoq” darajasiga bog‘liq emasligi ma’lum bo‘ldi. Boshqa tadqiqotchilar (A.Pins) motivatsiya va “charchoq” o‘rtasidagi bog‘liqlikka alohida e’tibor berishdi. Xususan, mehnat faoliyati motivlari ish haqqidan qoniqish, ish joyida kerakligini his qilish, kasbiy yuksalish, mustaqillik va rahbariyat tomonidan nazorat darajasi va boshqalar o‘rganildi. Lekin “hissiy charchoq” sindromi va ish haqqi o‘rtasida to‘g‘ridan-to‘g‘ri bog‘liqlik yo‘q edi. Shu bilan birga, kasbiy o‘shishdan norozilik va qo‘llab-quvvatlovchi munosabat (turli mukofotlar, rag‘batlar) larning mavjud emasligi “hissiy charchoq” sindromining rivojlanishi bilan ko‘proq bog‘liq bo‘lib chiqdi. Mustaqillik yetishmasligi (“ortiqcha nazorat”) bo‘lgan ijtimoiy ishchilar uchun “hissiy charchoq”ga ko‘proq moyillik ham aniqlandi. Ijtimoiy kasb, shuningdek, psixologik maslahat va psixoterapiya ko‘p hissiy stressni, mas’uliyatni talab qiladigan va muvaffaqiyat uchun juda noaniq mezonlarga ega bo‘lgan kasblar sifatida tasniflanadi. Afsuski ushbu kasblar vakillari “hissiy charchoq” xavfi ostida ekanlar.

**Xulosa:** Xulosa qilib shuni ta’kidlash joizki, hissiy charchoq uzoq muddatli tinimsiz ichki va tashqi noroziliklar, nosog‘lom qarshlar, munosabatlar va o‘z vaqtida qondirimagan ehtiyojlar yig‘indisi. Hissiy charchoqning oldini olishda har bir korxonada va tashkilot rahbarlari, ularning xodimlari orasida sog‘lom munosabat va muloqot bo‘lishi, kerakli shart-sharoitlar tashkil etilishi va ish faoliyatining aniq maqsadi bo‘lishi va bu ikkala tomon uchun ham manfaatli bo‘lishi lozim.

#### Foydalanilgan adabiyotlar ro‘yxati

1. Орел В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии. Эмпирические исследования// Психологический журнал.– 2001.– №1. – стр. 16-21.

2. Синдром сгорания. Защитные механизмы.–Меры профилактики/ /Вестник РАТЭПП.– 1995. –№1.

3. Словарь-справочник по социальной работе Холостова Е.И.–М.:Юрист, 2000г.– 424с.

4. Abduvaitova.Ch.B “SHAXSLARDAGI RUHIY ZO‘RIQISH VA HISSIY CHARCHOQNI YUZAGA KELTIRUVCHI PSIXOLOGIK OMILLAR” ЛУЧШИЕ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ ISSN: 3030-3680 104-105-b

5. Sh.P. Shavkatova, O.G Nabijonov “Psixolog faoliyatning etik muammosi, kasbiy me’yorlarning o‘ziga xosligi” Scientific progress Tom 4. 378-380

6. О.Авезов, Ш.Шавкатова «ИСТЕРИЧЕСКИЕ ПАРАЛИЧИ, СВЯЗАННЫЕ С НЕВРОЗОМ» Международная конференция академических наук, 2022. 6-8-b