

EMOSİONAL ZƏKA – TƏŞKİLATI DAVRANIŞLARIN ƏSASI KİMİ



Brilyant Abbasova,

Azərbaycan Dövlət Aqrar Universitetinin Menecment və aqrar marketing kafedrasının assistenti

E-mail: brilyantabbas@gmail.com

UOT: 33:331.011:331.15

Xülasə. Müasir şirkətlərdə hər hansı işi aparanların ağıllı şəxsiyyət kimi yalnız bacarıq qabiliyyətlərinin deyil, həm də bir-birilərini dinləmə, anlama və dərk etmə baxımından da yüksək zəkaya malik olmaları vacibdir. Son illərdə rəqabətin artması, müştərilərin müxtəlif tələblərinin çoxalması, həm də idarəetmə, rəhbərlik anlayışlarının özünü dəyişdirdiyi halda, şirkətlərdə “biz” anlayışı çərçivəsində işə yönləndirilən insanların yüksək əqli qabiliyyətlərə və texniki bacarıqlara malik olmamaları onların öz işlərində səmərə verməmələri ilə müşahidə olunur. Bunları aradan qaldırmaq üçün emosional zəkanın davranışlarından yararlanaraq faydalanmaq mövzunun əsas məqsədidir.

Açar sözlər: emosional zəka, insan resursları, idarəçilik, lider, iş həyatı, hislər, uğur.

Key words: emotional intelligence, human resources, management, leader, business life, feelings, success.

Ключевые слова: эмоциональный интеллект, человеческие ресурсы, управление, лидер, трудовая жизнь, чувства, успех.

Araşdırmalara görə, hər bir təşkilatda işləyən insanların ümumi emosional zəkasının (EZ) yüksəlməsi həmin müəssisədə işin müsbət istiqamətdə qurulmasından çox asılıdır. Bu gün insanların 50%-dən çoxu işi öyrənib, onu inkişafətdirmə motivasiyasının çatışmazlığından əziyyət çəkirlər. 10 nəfərdən 4-ü işləmə bacarığına malik deyil, işə yeni müraciət edənlərin yalnız 19%-nin iş verdişlərinə bağlılığı özünün intizam gücünə qabilliyini göstərir.

Əgər bir şirkətdə işləyənlər fikir və düşüncələrini bir-birləri ilə rahat şəkildə bölüşür,

tənqid edir və bundan qarşı tərəf incimirsə, qarşılıqlı əməkdaşlıq və həmrəyliyin sayəsində nəyədə cəhd edə bilirlərsə və bu istiqamətdə dəstəklənib “biz” hissini duyurlarsa, o halda həmin şirkətin emosional zəka istiqamətində fəaliyyət göstərdiyinin şahidi ola bilərik. Emosional zəka özünü və digər insanları başa düşməyin bir yolu kimi, şirkətlərdə insanların əlaqələri zamanı zehni xüsusiyyətlərdən daha çox əhəmiyyətə malikdir. Bugünün idarəçilik anlayışında fərdi üstün xüsusiyyət və uğurları deyil, qrupların üstünlükləri və uğurları fərqləndirir. Qrupla birlikdə işləməyin uğurlu və məhsuldar yolu da

qrup (təşkilat) üzvlərinin emosional zəkaya malik olmaları ilə əlaqədardır. **Emosional zəka** iş həyatının bütün sahələrində intellektual zəkadan (İQ) (intelligence quotient-intellektual zəka) 2 dəfə artıq yararlıdır. Lider və rəhbərlərin demək olar ki, 90%-i emosional zəka hesabına uğur qazanırlar. Çünki emosional zəka əlaqələri davam etdirməyin, düşünmə, empati qurma və faydalı tənqid yaratmağın sənətidir. Şirkətlərin məqsədi şəxslər arasında stresi minimuma endirmək və şəxslərarası əməkdaşlığı ən yüksək həddə çatdırmaqdır. Hislərin sərhəddən çıxdığı vaxt onları idarə edə bilməyən əsəbi işçilər müasir təşkilatlarda təqdirə qarşılanmır. Xüsusilə dünyanın qaynayan biznes qazanına döndüyü bir dövrdə uğur qazanmağın tək yolu hislərin ağılla idarə edilməsindədir. Yüksək emosional zəkalı işçilər “insanların hisləri ilə empati qurma” davranışını əsas götürürlər. Belə insanlar bacarıqlarından istifadə etməklə, bir-birilərinə səmərəli təsir etdikləri kimi, vəzifədən çox işdən zövq alırlar. Bu da təşkilata uğur qazandırmaq üçün yararlıdır. Yüksək emosional zəkalı işçilər yüksək dinləmə qabiliyyətinə malik olurlar. Dinləmə zamanı uğursuzluq – “sən əhəmiyyətli deyilsən, amma mən daha vacibəm” – deməklə yaranır. Dinləmə qabiliyyəti olmayan işçidə emosional zəkanın bir istiqaməti – iş yoldaşlarını anlama və empati qurmada uğursuzluq yaranır. İşçilər bir-birilərinin hislərini başa düşməyə nail olduqda, şirkətin inkişafı üçün bacarığı – yaradıcı tənqidi formalaşdırmış olurlar.

Məntiqin təsirlərinin azalmasından çox, hislərin əhəmiyyətinin daha da artmasına əsaslanan “emosional zəka” termini ilk dəfə Daniel Goleman tərəfindən 1995-ci ildə elmə daxil edilmişdir. XX əsrin iş sahəsində intellektual zəkanın (intelligence quotient) aparıcı gücü əhəmiyyətli idisə, hazırda emosional zəkanın (emotional intelligence) rolu artmaqdadır. Emosional zəkanın modelini yaradan John D.Mayer və Peter Salovey onun yalnız bacarıqla deyil, fərdin iş və şəxsi həyatında uğur qazanmasına təkan verən, özünün və başqasının hislərini başa düşərək qiymətləndirməyə, ifadə və nəzarət etməyə kömək edən, hisləri idarə etməyi əhatələyən xeyli sayda qabiliyyətlərin birləşməsi olduğunu qeyd etmişlər.

Emosional zəkanın əhəmiyyətini bilmək üçün Travis Bradberry və Jean Greavesin təcrübələrinə baxmaq olar. Onların “**Emotional Intelligence-2**” kitabında keçirilmiş təcrübələrinin nəticələri aşağıda qeyd edilmişdir:

– *İşlərində yüksək göstəriciləri olanların 90%-də emosional zəka yüksəkdir.*

– *İşdə aşağı göstəricilərə malik insanların yalnız 20%-də emosional zəka yüksəkdir.*

– *Emosional zəka işdə uğurun yeganə göstəricisidir.*

– *Yüksək emosional zəkalı işçilər aşağı emosional zəkalı işçilərə nisbətən orta hesabla, 29000 \$ daha çox qazanırlar.*

Bu nəticələr bütün səviyyələrdə, dünya ölkələrində özünü doğruldur və 500.000-dən artıq seçilmiş fərdin nümunəsinə əsaslanır. Emosional zəkanın əlamətlərini daşıyan şəxs özünə və başqalarına aid hisləri duyur, qarşı tərəflə münasibətdə anlaşıqlı olurlar. Belə şəxslər həyatlarını daha mənalı şəkildə davam etdirə bilir, uğuru müəyyənləşdirən qaydaları dərk etməklə ondan istifadə bacarığına malikdirlər. Ona görə də digər insanlardan daha üstünlüklər. Emosional şəxslər isə hislərinə hakim olub, uğura çatmalarını təmin edən bu bacarıqlardan (qabiliyyətlərdən) lazımi səviyyədə faydalana bilmirlər. Bununla yanaşı, emosional zəkanın inkişafı mövcud bacarıqların məcmusu olub, insan həyatının hər sahəsində uğur qazanmaq məqsədi ilə emosional zəka bacarıqlarından təsirli şəkildə istifadənin gərəkliliyi kimi qəbul edilə bilər. Bu zaman hər bir şəxs əvvəlcə hislərini başa düşərək özünü idarə etməli, arzularına çatanadək ruhdan düşməməli, məqsədləri reallaşdırma prosesində qarşısına çıxan bütün əngəllərin məğlubiyyətinə sinə gərərək başqalarını anlama və onlarla yaxşı əlaqələr qurmağa maraqlı olmalı, eyni zamanda, özünü qarşısındakının yerinə qoyaraq onun kimi düşünə bilməlidir.

Emosional zəkadan istifadənin nəticələri müxtəlif sahələrdə işçilər arasında aparılan araşdırmalardan bəlli olur. İş həyatının qaydaları dəyişməkdədir. Bu zaman şəxsin ağıllı, ya da hansı bacarıqlara sahib olmağı deyil, bir-biriləri ilə əlaqə qurmaları və başa düşmələri əsasdır.

Yaşadığımız dövr çox sürətli şəkildə dəyişir.

Son bir neçə ildə artan rəqabət müxtəlif cür müştəri tələbləri – rəhbərlik anlayışını da dəyişdirmişdir. Bunun nəticəsi olaraq, rəhbərlik anlayışına tam keyfiyyət anlayışının davamı kimi, üfüqi idarəçilik və qrup fəaliyyəti anlayışları da daxil olmuşdur. Həmin anlayış daxilində işləməyə istiqamətlənən şirkətin zehni qabiliyyəti yüksək, bilik və texniki bacarıqları üst səviyyəli bəzi işçilərdən gözlədikləri səmərəni ala bilmədikləri qeydə alınmışdır. Hazırda işə müraciət edənlər arasından seçilmiş ən parlaq CV-nin sahibinin, bəzən iş fəaliyyəti daxilində əhəmiyyətli problemliliyi çox rast gəlinən bir haldır. Odur ki, psixoloqlar idarəçilik anlayışına “emosional zəka” terminini daxil etmişdirlər. Emosional zəka – özünü dərk etmə (şelf awareness), idarə etmə (şelf management), digər insanların emosiyalarını dərk etmə (empathy) deməkdir. Bu halda emosional zəka kimlərin işdə yüksələcəyinə, yaxud yüksəlməyəcəyinə, hətta uçuruma gedəcəyinə və kimlərin işdən getməyi və qalmasına qərar verir. Aşağı istehsal, yersiz mühakimələr, mənfi qərarlar, yanlış şəxslərin işə qəbulu və layiqli şəxslərin (işçilərin) itirilməsi, işçilərin aşağı motivasiyası, qrup fəaliyyətinin çatışmazlığı və şəxsi idarəçiliyin zəifliyi – bunların hamısının günahkarı, məhz hislərdir. Yüksək istehsalın, doğru mühakimələrin, ağıllı qərarların, layiqli şəxsləri işə qəbul edərək əldə saxlamanın, qarşı tərəfin motivasiyasını yüksəltmənin, güclü qrup fəaliyyətinin və özünü idarə etməyin cavabı yenə də hislərdir. Təşkilatlarda konkret maddi gerçəkliklər dünyasındakı problemlərlə mübarizə aparmaq asandır. Bunlar rəşional qaydalar, məntiq, təcrübə, qısaca beyin və zəka ilə həll edilə bilər. Ancaq hislər dünyasındakı problemlərin həllini tapmağa çox zaman lazımdır. Təşkilatlarda böyümə və inkişafı əngəlləyən ən önəmli faktorlardan biri hislər dünyasında həlsiz qalmış problemlərdir. Elə bütün bu problemlərin ortaya çıxarılması və uyğun həllərin tapılması məsələləri məsuliyyəti üzərinə götürərək hislərini düzgün idarə etməyi bacaran və istiqamətləndirən liderlərə verilmişdir. Emosional zəka bacarıqları ilə hərəkət edən bir **lider** – rəhbər, insan əlaqələrindəki problemlərin, etibar-sızlığın, hisləri idarə etmədən edilən səhvlərin nəticələri ilə zaman sərf etməyərək, yeni fürsətlər

yaradacaq və enerjisini daha məhsuldar və güclü fəaliyyətlərə yönəldə biləcəkdir.

Emosional zəka iş həyatında böyük rol oynayır. Məsələn, fərz edək ki, bir şəxs çox əhəmiyyətli layihə üzərində işləməyə başlamışdır. Lakin onun müdiri çox tələbkər olduğuna görə o, layihə işlərinə çox vaxt ayıra bilmir. Digər tərəfdən, iş yoldaşları da onun bu işdə uğursuzluğa düçar olmağını səbirsizliklə gözləyirlər. Belə hal həmin şəxsə stres yaradır. Əgər o insanın emosional zəkası aşağı səviyyədə olarsa, o, stressə boyun əyərək layihədən əl çəkəcək. Çünki insan məsələyə ağıllı reaksiya verməmişdən əvvəl emosional reaksiya verməyə fiziki olaraq bağlıdır. Belə halda hislərini idarə edə bilməyən insanlar doğru qərar qəbul etməkdə çətinlik çəkir və əksər hallarda qərarları uğursuz olur. Lakin eyni vəziyyətdə yüksək emosional zəkaya sahib insanlar yüksək təzyiqə və stressə qarşı reaksiyalarını boğa bilir və öz davranışlarını ələ alaraq ona qalib gəlməyi bacarırlar. Onlar özlərini stresli vəziyyətdən çıxardır və əksər hallarda doğru qərar qəbul edirlər.

Hazırda insan resursları şirkətləri müxtəlif testlərlə işə müraciət edən şəxslərin emosional zəka səviyyələrini ölçərək işə qəbul edirlər. Bir çox şirkətlər artıq qrup fəaliyyətinin əhəmiyyətini dərk etmiş və bütün işçilərin emosional zəka səviyyələrinin yüksək olmasını istəyirlər. Əvvəllər insanları intellektual zəka səviyyəsinə görə qruplaşdırır, lakin emosional zəkanın da çox əhəmiyyətli olduğunu vacib hesab edirdilər.

Beləliklə, insanı karyerada irəli aparan, sahib olduğu üstünlüklər toplusu bunlardır: **Birincisi**, emosional zəka mütləqdir, yəni, insan özünü dərk etməlidir. Özünü dərk edən insanların dəyər və məqsədləri olur. Bu, şəxsi həyatda da belədir. **İkincisi**, özünü tənzimləmə də çox vacibdir. Emosiyaları idarə edən zaman vəziyyətdən çıxış yolunu tapmağı bacarmaq üçün bu hislər insana yardımçı olur. **Üçüncüsü**, həvəsləndirmə – motivasiyadır. İnsan karyerada uğur qazanmaq istəyirsə, özünü və digərlərini də həvəsləndirməlidir. **Dördüncüsü**, empatiya hissi – özünü başqalarının yerinə qoymaqdır. Biz tez qərar verib, tez də tənqid edirik. Amma empatiya hissi vacib elementlərdəndir ki, uğur qazanmağa kömək edir. **Beşincisi** isə sosial, ünsiyyət bacarıqlarının olmasıdır. İnsanlarla ünsiyyəti bacarmaq la-

zımdır. Bunu bacaran insanlar geniş ünsiyyət şəbəkəsinə malik olmaqla, məqsədə gedən yolda hər kəsə yardımçı olurlar.

ƏDƏBİYYAT

1. <https://www.facebook.com/...>
2. www.tipii.edu.az/az/article/268
3. Vahidov F.Q., Ağayev T.B. Sosial idarəetmənin xarakter xüsusiyyətləri və struktur ünsürləri (elmi məqalə). Bakı, 2017.

B.Abbasova

Emotional intelligence as the basis for organizational behavior

Summary

In modern companies, it is important that people, who manage any type of work, have not only skills and abilities as an intelligent individual, but also possess high intelligence in terms of listening, mutual understanding and perception. Recently, an increased competitiveness and diversification of customer demands is accompanied by inefficient performance of those employed by companies under the concept of “we” due to the lack of high intellectual capacity and technical skills thereof, while the definitions of management, leadership underwent to self-modification. The main purpose of this topic is to take advantage of behaviors pertaining to emotional intelligence to overcome all above-mentioned difficulties.

Б.Аббасова

Эмоциональный интеллект как основа организационного поведения

Резюме

Условия работы и сотрудники в современное время намного отличаются от тех, что были сто лет назад. Правила рабочей жизни изменчивы. Уже значение имеют не просто умная личность или какими она обладает способностями, но еще и как они строят отношения между собой и как понимают друг друга. В настоящее время стремительно меняется растущая в последние годы конкуренция, различные потребности клиентов изменили также и понятие руководства. В компаниях, ориентированных на работу в пределах этого понятия, замечено, что некоторые работники, имеющие высокие умственные способности, знания и технические навыки не дают ожидаемого эффекта. Но если работающие в одной компании могут спокойно делиться своими мыслями и идеями, могут критиковать друг друга и никто на это не обижается, есть чувство сотрудничества и солидарности, работники стремятся к чему-то и их поддерживают, т.е. в компании имеется понятие «мы», тогда можно сказать, что компания функционирует в направлении эмоционального интеллекта.