

O‘ZBEKISTONDA IJTIMOY XODIMLARDAGI EMOTSIONAL KUYISH SINDROMI (BURNOUT)NI OLDINI OLISH TIZIMINI YO‘LGA QO‘YISH IMKONIYATLARI VA ISTIQBOLLARI

Axmedov Qaxramon Abdulxamid o‘g‘li

Mirzo Ulug‘bek nomidagi O‘zbekiston Milliy Universiteti

Ijtimoiy fanlar fakulteti Ijtimoiy ish kafedrasida katta o‘qituvchisi, PhD

Xoliqova Madina Hayrulla qizi

Turdimurodova Xulkar Bahtiyor qizi

Ro‘ziboyev Botirjon Sherzod o‘g‘li

Mirzo Ulug‘bek nomidagi O‘zbekiston Milliy Universiteti Ijtimoiy fanlar fakulteti

Ijtimoiy ish yo‘nalishi 4-bosqich talabalari.

<https://doi.org/10.5281/zenodo.19723970>

Annotatsiya: Mazkur maqolada O‘zbekistonda ijtimoiy xodimlar faoliyatida dolzarb muammolardan biri hisoblangan emotsional kuyish sindromining mohiyati, uning shakllanish bosqichlari, asosiy psixologik va tashkiliy omillari atroficha tahlil qilinadi. Ijtimoiy ish sohasi vakillarining doimiy emotsional zo‘riqish, insonlar bilan yaqin muloqot, yuqori mas‘uliyat va resurslar yetishmasligi sharoitida faoliyat yuritishi ularning kasbiy charchashiga olib kelishi ilmiy asosda yoritiladi.

Shuningdek, maqolada emotsional kuyishning shaxsiy, kasbiy va ijtimoiy oqibatlarini, jumladan ish samaradorligining pasayishi, motivatsiyaning yo‘qolishi, psixofizik salomatlikning yomonlashuvi kabi jihatlar ko‘rib chiqiladi. Muallif tomonidan mazkur muammoning oldini olishga qaratilgan tizimli yondashuvlar — psixologik xizmatlarni rivojlantirish, superviziya va treninglarni joriy etish, ish sharoitlarini optimallashtirish, motivatsion mexanizmlarni kuchaytirish kabi chora-tadbirlar asoslab beriladi.

Bundan tashqari, O‘zbekiston sharoitida ijtimoiy xodimlar uchun emotsional kuyish profilaktikasini tashkil etishning mavjud imkoniyatlari va istiqbolli yo‘nalishlari, jumladan normativ-huquqiy bazani takomillashtirish, kasbiy tayyorgarlik tizimini rivojlantirish hamda innovatsion yondashuvlarni joriy etish masalalari yoritiladi.

Abstract; This article provides a comprehensive analysis of emotional burnout syndrome among social workers in Uzbekistan as a significant professional issue. It examines the nature, stages of development, and key psychological and organizational factors contributing to burnout. The study highlights that the specific features of social work, such as high emotional demands, constant interpersonal interaction, and limited resources, increase the risk of professional exhaustion.

The paper also explores the personal, professional, and social consequences of burnout, including decreased work performance, loss of motivation, and deterioration of psychophysical well-being. Particular attention is paid to preventive strategies, such as the development of psychological support services, implementation of supervision and training programs, improvement of working conditions, and strengthening motivational mechanisms.

Furthermore, the article discusses the opportunities and future prospects for establishing an effective system for preventing emotional burnout among social workers in Uzbekistan, including the improvement of the legal framework, enhancement of professional training systems, and the introduction of innovative approaches.

Аннотация; В данной статье подробно рассматривается синдром эмоционального выгорания у социальных работников в Узбекистане как одно из актуальных профессиональных явлений. Анализируются сущность, стадии формирования, а также основные психологические и организационные факторы, способствующие развитию выгорания. Подчеркивается, что специфика социальной работы, связанная с высокой эмоциональной нагрузкой, постоянным взаимодействием с людьми и ограниченными ресурсами, повышает риск профессионального истощения специалистов.

В работе также освещаются личностные, профессиональные и социальные последствия эмоционального выгорания, включая снижение эффективности труда, утрату мотивации, ухудшение психофизического состояния. Особое внимание уделяется разработке и обоснованию системных мер профилактики: развитию психологической поддержки, внедрению супервизии, тренингов, оптимизации условий труда и усилению мотивационных механизмов.

Кроме того, в статье рассматриваются возможности и перспективы формирования эффективной системы профилактики эмоционального выгорания социальных работников в условиях Узбекистана, включая совершенствование нормативно-правовой базы, развитие профессиональной подготовки и внедрение инновационных подходов.

Kalit so'zlar; Emotsional kuyish sindromi, ijtimoiy xodim, kasbiy charchoq, psixologik zo'riqish, stress, motivatsiya, psixologik qo'llab-quvvatlash, profilaktika, superviziya, kasbiy barqarorlik, ish samaradorligi, ijtimoiy ish tizimi, innovatsion yondashuvlar.

O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Shavkat Mirziyoyev o'z nutqlarida ijtimoiy soha xodimlari faoliyati, ularning mehnat sharoitlari va ruhiy holatini yaxshilash zarurligini alohida ta'kidlab keladi. Xususan, u ijtimoiy himoya tizimini faqat moddiy yordam bilan cheklab qolmasdan, insonning hayot sifatini yaxshilashga qaratish lozimligini qayd etadi:

“Ijtimoiy himoya faqat nafaqa to'lash bilan kifoyalanmasdan, balki muhtojlarning 'oyoqqa turishi'ga ko'maklashishi lozim”[1].

Mazkur fikr ijtimoiy xodimlar zimmasiga katta emotsional va kasbiy mas'uliyat yuklanishini ko'rsatadi. Shu sababli ularning psixologik holatini muhofaza qilish, kasbiy kuyishning oldini olish dolzarb ahamiyat kasb etadi.

Shuningdek, Prezident ijtimoiy va ma'naviy sohada tizimli yondashuv zarurligini quyidagicha ta'kidlaydi:

“Bu yo'nalishda har kuni, har soatda, doimiy va tizimli ravishda ish olib borish kerak”[2].

Ushbu yondashuv ijtimoiy xodimlar faoliyatida ham uzluksiz psixologik qo'llab-quvvatlash tizimini joriy etish zarurligini asoslaydi.

Bundan tashqari, davlat rahbari ijtimoiy muammolarni hal etish uchun kompleks dasturlar ishlab chiqilayotganini ta'kidlab, ijtimoiy sohani rivojlantirish davlat siyosatining ustuvor yo'nalishlaridan biri ekanligini qayd etadi.

Emotsional kuyish - bu insonning ish faoliyatida va shaxsiy munosabatlarida yuzaga keladigan salbiy psixologik holat. Bu holat insonning emotsional energiyasi va shaxsiy resurslarining yo'qolishiga olib keladi. Emotsional kuyishni boshdan kechirayotgan odam hayotga bo'lgan qiziqishini yo'qotadi, atrofida qilargalarga nisbatan salbiy munosabatda bo'ladi va hamma narsaning faqat salbiy tomonlarini ko'radi. Ish unumdorligi pasayadi, ishga borish

istagi yo'qoladi, ishga bo'lgan ishtiyoq yo'qoladi, shaxsning o'ziga bo'lgan bahosi pasayadi, o'ziga bo'lgan ishonchi yo'qoladi, o'zidan qoniqmaslik hissi kuchayadi, go'yo atrofidagi barcha odamlar unga dushmanlik munosabatida bo'layotgandek hislar paydo bo'ladi.

Hissiy kuyish bu insonlar ish faoliyatida, hayotiy munosabatlarida yuzaga keladigan salbiy psixologik holat. Bu insonning hissiy quvvat va shaxsiy resurslarining yo'qolishiga olib keladigan holat. Hissiy kuyish yuzaga kelgan insonda hayotga qiziqish sustlashadi, atrofidagi insonlarga nisbatan negativ munosabat shakllanib, hamma narsaning faqat salbiy tarafini ko'radigan bo'ladi. Ish unumdorligi tushib ketadi, ishga borgisi kelmaydi, ishlash xohishi yo'qoladi, shaxsning o'ziga bo'lgan bahosi tushib ketadi, o'ziga bo'lgan ishonchi yo'qoladi, o'zidan qoniqmaslik hissi kuchayadi, xuddi atrofidagi barcha u inson uchun dushman kabi munosabatda bo'layotgandek hislar o'tadi.

Emotsional kuyishning bosqichlari — bu insonning uzoq muddatli stress va ortiqcha ish yuklamasi ta'sirida ruhiy jihatdan asta-sekin holdan toyib borish jarayonidir. Emotsional kuyish tushunchasi ilk bor Herbert Freudenberger tomonidan ilmiy muomalaga kiritilgan bo'lib, keyinchalik Christina Maslach tomonidan tizimli ravishda o'rganilgan[3]. Tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, emotsional kuyish birdaniga yuzaga kelmaydi, balki ma'lum bosqichlar orqali rivojlanadi.

– Birinchi bosqich odatda yuqori motivatsiya va idealizm davri bilan boshlanadi. Inson ishga katta ishtiyoq, yuqori mas'uliyat va mukammallikka intilish bilan kirishadi. U o'zini to'liq ishga bag'ishlaydi, ko'proq natijaga erishishga harakat qiladi va ko'pincha ortiqcha yuklamani ham ixtiyoriy ravishda qabul qiladi. Bu davrda charchoq sezilmasligi mumkin, chunki motivatsiya kuchli bo'ladi.

– Ikkinchi bosqich — zo'riqishning kuchayishi davri. Bu paytda ish yuki va stress asta-sekin ta'sir ko'rsata boshlaydi. Inson charchoqni his qiladi, uyqu buzilishi mumkin, asabiylik kuchayadi. Ishga bo'lgan qiziqish hali saqlanib qolgan bo'lsa-da, energiya kamayib boradi. Bu bosqichda inson ko'proq bezovtalik va ichki bosimni sezadi.

– Uchinchi bosqich — frustratsiya va kasbiy qoniqmaslik bosqichi. Bu davrda inson o'z mehnati natijasidan mamnun bo'lmaydi. U qilgan ishining qadrlanmayotganini his qilishi mumkin. Motivatsiya pasayadi, ishga nisbatan sovuqlik paydo bo'ladi. O'ziga bo'lgan ishonch kamayadi va shaxsiy yutuqlarning pasayishi hissi kuchayadi. Bu bosqichda depersonalizatsiya, ya'ni boshqalarga nisbatan hissiy masofa paydo bo'lishi mumkin.

– To'rtinchi bosqich — apatiya va befarqlik bosqichi. Bu emotsional kuyishning eng og'ir davridir. Inson o'zini to'liq holdan toygan, ruhiy jihatdan bo'sh va befarq his qiladi. Ishga nisbatan qiziqish deyarli yo'qoladi, tashabbus kamayadi, samaradorlik keskin pasayadi. Bu holat nafaqat ish faoliyatiga, balki shaxsiy hayotga ham salbiy ta'sir ko'rsatadi. Uzoq davom etsa, depressiv holatlar yuzaga kelishi mumkin.

Emotsional kuyish jarayoni odatda to'satdan yuzaga kelmaydi, balki ma'lum bosqichlar orqali asta-sekin rivojlanadi. Quyidagi to'rt bosqich ushbu jarayonning mantiqiy ketma-ketligini aks ettiradi. Bu jarayon ilmiy jihatdan Herbert Freudenberger va Christina Maslach tadqiqotlari asosida keng o'rganilgan[4].

➤ Birinchi bosqich — idealizm bosqichi bo'lib, u yuqori motivatsiya va kuchli ishtiyoq bilan tavsiflanadi. Inson yangi ishga yoki vazifaga katta umid va energiya bilan kirishadi. U o'zini to'liq ishga bag'ishlaydi, yuqori natijalarga erishishni maqsad qiladi va ko'pincha ortiqcha

mas'uliyatni ham zimmasiga oladi. Bu davrda inson o'z imkoniyatlarini ortiqcha baholashi va dam olish zarurligini e'tiborsiz qoldirishi mumkin. Ishga haddan tashqari berilish keyingi bosqichlar uchun zamin yaratadi.

➤ Ikkinchi bosqich — zo'riqish bosqichi. Bu davrda doimiy ish yuki va stress o'z ta'sirini ko'rsata boshlaydi. Inson charchoqni his qiladi, asabiylashadi, uyqu sifati buzilishi mumkin. Ilgari oson bajarilgan vazifalar endi ko'proq kuch talab qiladi. Motivatsiya hali to'liq yo'qolmagan bo'lsa-da, ichki energiya kamayib boradi. Ruhiy va jismoniy holdan toyish belgilari paydo bo'ladi.

➤ Uchinchi bosqich — frustratsiya bosqichi. Bu davrda inson ishiga nisbatan sovuqlasha boshlaydi. Qoniqmaslik hissi kuchayadi, mehnat natijalari qadrlanmayotgandek tuyuladi. O'ziga bo'lgan ishonch pasayadi, kasbiy samaradorlikka shubha paydo bo'ladi. Inson boshqalarga nisbatan hissiy masofa saqlay boshlashi, ya'ni depersonalizatsiya holati yuzaga kelishi mumkin. Bu bosqich emotsional kuyishning chuqurlashayotganidan dalolat beradi.

➤ To'rtinchi bosqich — apatiya bosqichi. Bu eng og'ir va xavfli davr hisoblanadi. Inson o'zini to'liq holdan toygan va befarq his qiladi. Ishga qiziqish deyarli yo'qoladi, tashabbus kamayadi, samaradorlik pasayadi. Emotsional uzilish yuz beradi — ya'ni inson nafaqat ishga, balki atrofdagilarga nisbatan ham hissiy sovuqlik ko'rsata boshlaydi. Bu holat uzoq davom etsa, ruhiy salomatlik bilan bog'liq jiddiy muammolarga olib kelishi mumkin.

“Meditatsiya stressni kamaytirishning eng samarali usullaridan biri hisoblanadi. Meditatsiya ongni tinchlantirish, fikrlarni tartibga solish va diqqatni jamlashga yordam beradi. Kundalik hayotda inson ko'plab tashqi ta'sirlarga duch keladi, shu jumladan ish yukining ortiqchiligi, vaqt bosimi va insonlar bilan muloqotdagi qiyinchiliklar. Meditatsiya ushbu tashqi zo'riqishlarni kamaytiradi, miyadagi stress gormonlari darajasini pasaytiradi va hissiy barqarorlikni oshiradi. Hatto har kuni 10–20 daqiqa meditatsiya qilish insonning ruhiy salomatligini sezilarli darajada yaxshilashga yordam beradi. Meditatsiya orqali inson o'z fikrlarini tartibga soladi, ichki tinchlikni topadi va tashqi bosimlarga nisbatan bardoshlilikini oshiradi.”

Stressni boshqarish — bu meditatsiya, nafas mashqlari, jismoniy faollik va professional yordam kabi usullar orqali amalga oshiriladigan murakkab va tizimli jarayon. Ushbu usullarni muntazam qo'llash insonning ruhiy va jismoniy salomatligini mustahkamlash, emotsional resurslarni tiklash, emotsional kuyish va surunkali charchoq xavfini kamaytirish hamda ish va shaxsiy hayotning muvozanatini saqlashga yordam beradi. Stressni boshqarish, shuningdek, shaxsiy o'sish va kasbiy rivojlanishning asosiy sharti bo'lib, insonning umumiy hayot sifatini yaxshilashga xizmat qiladi.

Xulosa qilib aytadigan bo'lsak, ijtimoiy xodimlar faoliyatida kasbiy kuyish sindromi bugungi kunda eng dolzarb psixologik muammolardan biri bo'lib, u asosan doimiy emotsional zo'riqish, yuqori ish yuki, mijozlar bilan murakkab muloqot, mehnat sharoitlarining yetarli darajada qo'llab-quvvatlanmasligi hamda shaxsiy va kasbiy resurslarning kamayishi natijasida yuzaga keladi. Ushbu omillar ijtimoiy xodimlarning ruhiy charchashi, motivatsiyaning pasayishi, ishga nisbatan befarqlik va emotsional sovuqlik kabi holatlarni kuchaytiradi.

Adabiyotlar, References, Литературы:

1. Shavkat Mirziyoyev. *O'zbekiston Respublikasi Prezidenti nutqlari va ma'ruzalari to'plami*. – Toshkent: O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Administratsiyasi nashri, turli yillar[1].

2. O'zbekiston Respublikasi Prezidenti rasmiy veb-sayti. Prezident nutqlari va chiqishlari. – <https://president.uz>
3. O'zbekiston Respublikasi Qonunchilik ma'lumotlari milliy bazasi. Ijtimoiy himoya va ijtimoiy soha rivojiga oid normativ-huquqiy hujjatlar[2]. – <https://lex.uz>
4. Herbert Freudenberger. *Staff Burn-Out*. Journal of Social Issues, 1974. – Emotsional kuyish tushunchasini ilmiy muomalaga kiritgan dastlabki maqola[3].
5. Christina Maslach. *Burnout: The Cost of Caring*. – Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1982[4].
6. Christina Maslach, Susan E. Jackson. *The Measurement of Experienced Burnout*. Journal of Occupational Behavior, 1981.