

НИЙГМИЙН СЭТГЭЛ СУДЛАЛ-БОЛОВСРОЛ СУДЛАЛ

АЖИЛТНУУДЫН АЖЛААС АВАХ СЭТГЭЛ ХАНАМЖ БА СЭТГЭЛ ХӨДЛӨЛИЙН ЧАДАМЖИЙН СУДАЛГАА

Н. Ариунтуяа
Доктор (Ph. D.), дэд профессор

Шинжлэх ухаан, технологийн их сургууль
Бизнесийн удирдлага, хүмүүнлэгийн сургууль

ariuntuya.n@must.edu.mn

А. Нарангэрэл
Доктор (Ph. D.)

Шинжлэх ухаан, технологийн их сургууль
Бизнесийн удирдлага, хүмүүнлэгийн сургууль

naraatushi@must.edu.mn

Хураангуй: Ажил амьдралдаа сэтгэл хангалуун байж амжилттай байхын үндэс нь өөрийн үнэлэмжээ тодорхойлж, өөртөө итгэх, өөрийгөө зөв үнэлэх, сэтгэлийн хөдөлгөөнөө таньж удирдах, ажил мэргэжилдээ сэтгэл ханамжтай байх явдалтай салшгүй холбоотой юм. Өөрөө өөрийгөө зөв үнэлж, ажил амьдралын алхмаа зөв тодорхойлох боломжтой боловч хэт өндрөөр үнэлэх нь бардам дээрэнгүй занг дөвийлгөн өөртөө болон бусдад шударга хандах, харилцаагаа эрүүлээр хөгжүүлэн авч явахад саад учруулдаг бол хэт доогуур үнэлэх нь өөртөө итгэлгүй, үлбэгэр сул дорой байдлыг бий болгож, өсөж дэвжих, хөгжин дээшлэх боломжуудыг хааж байдаг. Өөрийгөө зөв үнэлж, сэтгэлийн хөдөлгөөнөө таньж мэдэхэд туулсан амьдрал, өнгөрсөнд болсон үйл явдлууд, сэтгэлийн шарх, зовнуур, гомдол, үл уучлал, үзэн ядалтууд шууд нөлөөлдөг. Түүгээр ч үл барам өөрийгөө таньж мэдэхэд өөртөө итгэх илтгэл ч чухал нөлөөтэй байдаг. Өөрт тулсан айдастайгаа нүүр тулж түүнийгээ даван туулахыг өөртөө итгэх итгэл гэх ба үүнийг олж авахын тулд айдастайгаа нүүр тулж, түүнийгээ даван туулах шаардлага тулгардаг.

Түлхүүр үг: ажлаас авах сэтгэл ханамж, өөртөө итгэх итгэл, өөрийгөө удирдах чадвар, нийгмийн ур чадвар, бусдыг ойлгох чадвар

УДИРТГАЛ

Хөдөлмөрийн үйл ажиллагааны олон талуудад ажиллагчдын хандаж буй хандлагын харьцааг ажлын сэтгэл ханамж гэдэг (J.F, 2016).

Ажлын сэтгэл ханамжид хувийн болон байгууллагын хүчин зүйлс нөлөөлдөг ба энэ нь байгууллагаас өгч буй үүрэг даалгаварт өгөх хариу үйлдлүүдээр тодорхойлогдоно. Өөрөөр хэлбэл ажилдаа хандах хандлага эерэг байгаа хүний ажлын ханамжийн түвшин өндөр, ажилдаа хандах хандлага сөрөг байгаа хүний ажлын сэтгэл ханамжийн түвшин доогуур байна. Ажлын сэтгэл ханамж өндөр байх нь гүйцэтгэлд эерэгээр нөлөөлдөг сайн талтай учир ажиллагчдын сэтгэл ханамжийг өндөр байлгахад удирдлага анхаарах ёстой юм (Г.Цэрэн, 2014).

ОНОЛ, АРГА ЗҮЙ

Ажиллагчдын сэтгэл ханамж нь дараах шалтгаануудаар байгууллагын авч үзэж, дүгнэх ёстой чухал үзүүлэлтүүдийн тоонд ордог. Үүнд:

- Ажлын ханамж өндөртэй ажиллагчид бусдаасаа илүү сэдэлжсэн, эрч хүчтэй, ажлын бүтээмж өндөртэй байдаг.
- Нийгэм ард түмнийхээ амжиргааны түвшин болон бүтээмжийн түвшинд анхаараад зогсохгүй хүмүүс амьдралдаа хэр сэтгэл ханамжтай байгаад нь мөн анхаарах хэрэгтэй байдаг. Хүмүүсийн амьдралдаа хэр сэтгэл ханамжтай байгааг харуулсан үзүүлэлт болон ажилдаа хэр сэтгэл ханамжтай байгааг харуулсан үзүүлэлт хоёр хоорондоо шууд хамааралтай байдаг (Г.Цэрэн, 2014).

Байгууллага ажиллагчдад ая тухтай ажлын орчинг бүрдүүлэхийн тулд их мөнгө зарцуулж болох боловч хэрвээ ажилтан хийж байгаа ажилдаа сонирхолгүй байвал зарцуулсан зардлаас хамаарахгүйгээр тухайн ажилтны гүйцэтгэл бага байна (Г.Цэрэн, Л.Гантуяа, 2007). Онолын хувьд ажилтны ажлын сэтгэл ханамжид зөвхөн тогтвор суурьшилтай ажиллах байдлаас гадна цалин хөлс, ажил, удирдлага, өсөн дэвжих боломж, хамтран ажиллагчид гэх зэрэг олон хүчин зүйл нөлөөлдөг байна (П.Увш, Б.Хэрлэн, 2004).

Сэтгэл зүйчид хүн амжилтанд хүрэхэд тухайн хүний IQ –ээс 10-25% бусад нь EQ-ээс хамаарна гэж үзэх болжээ. Харвардын их сургуулийн профессор Даниэл Голман “Сэтгэл хөдлөлөө удирдах чадвар яагаад IQ-ээс илүү нөлөөтэй вэ?”/1995/ номоо хэвлүүлснээр энэхүү нэр томъёо алдаршиж эхэлжээ. Энэхүү номондоо:

- Хувь хүний хөгжилд EQ нь IQ-ээс илүү чухал нөлөө үзүүлнэ.
- IQ-аас ялгаатай нь EQ-г хөгжүүлж болдог гэсэн түүний дэвшүүлсэн хоёр гол санаа нь энэ сэдвийн талаар болон хувь хүний хөгжлийг сонирхсон хэн бүхний халуун сэдэв болсон юм.

Түүний үзэж байгаагаар хүнд IQ болон EQ чадвар хоёулаа тэнцүү хэмжээнд байх шаардлагатай бөгөөд Emotional Intelligence гэх чадвар дараах 5 бүрэлдэхүүн хэсэгтэй.

1. Өөрийн бодол мэдрэмжээ танин мэдэх, ойлгох (Self-awareness)

Хэрвээ та өөрийн сэтгэл хөдлөлөө бодитой үнэлж чадвал түүнийг удирдаж чадна. Өөрийгөө ойлгох нь хоёр үндсэн хэсэгтэй.

- Өөрийнхөө сэтгэл хөдлөл, түүний үр нөлөөг ойлгож таньж мэдэх, хүлээн зөвшөөрөх чадвар
- Өөрийнхөө үнэ цэнэ, чадвараа бодитой үнэлэх, өөрийгөө хүндлэх, өөрийгөө байгаагаар нь хүлээн авах, өөрийн давуу болон сул талаа мэдрэх, өөртөө итгэлтэй байх чадвар

2. Өөрийн бодол санаа, мэдрэмжээ удирдах (Self-regulation)

Өөрчлөгдөж буй нөхцөл байдалд өөрийн сэтгэл хөдлөл, мэдрэмжээ тохируулах, дасан зохицох чадварыг хэлнэ. Үүнд сэтгэл хөдлөлөө үгэн болон үгэн бусаар илэрхийлэх, биеэ барих, аливааг эерэг талаас нь харах, өөртөө итгэлтэйгээр санаа бодлоо илэрхийлэх, бусдаас хараат бус бие даасан байдалтайгаар аливаад хандах, стресс, уур бухимдал, түгшүүр, сэтгэл гутралаа эерэг аргаар зохицуулах зэрэг чадварууд багтана. Түүнчлэн гэнэтийн таагүй нөхцөл байдлыг даван туулах, өөрийгөө хянах, аливаа ажлыг хариуцлагатайгаар хийж дуусгах, шинэ санаа шинэ нөхцөл байдалд цочирдохгүй байх гэсэн шинжүүд байна.

3. Нийгмийн харилцааны чадвар (Social skills)

Энэ чадвар нь таны амьдрал, ажил мэргэжилдээ амжилтанд хүрэх эсэхийг тодорхойлно. Үүнд бусдад нөлөөлөх, харилцаа холбоо тогтоох, хадгалах, манлайлах, өөрчлөлтийг эхлүүлэх буюу удирдах, зөрчилдөөний менежмент, үүрэг хүлээх, хамтарч ажиллах, багаар ажиллах чадварууд багтана.

4. Бусдыг ойлгох (Empathy)

Бусдын сэтгэл хөдлөл, мэдрэмж, зовлон жаргалыг ойлгож мэдрэх, хуваалцах чадварыг хэлнэ. Хүн бүр ялгаатай болохыг хүлээн зөвшөөрч хандана.

5. Идэвхжүүлэх (Internal motivation)

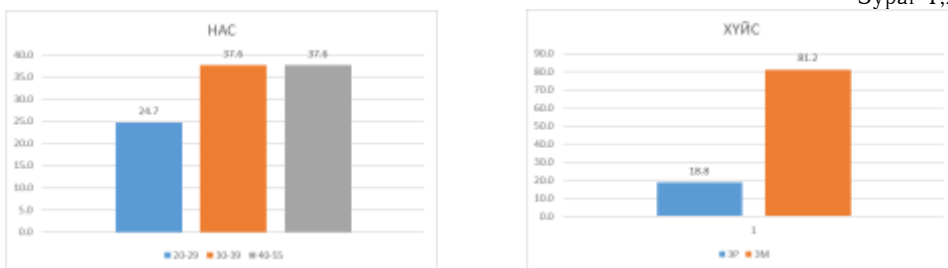
Амжилтанд хүрэхийн тулд өөрийгөө идэвхжүүлэх, урамшуулах хэрэгтэй. Мөн өөрийн зорилгоо тодорхойлж эерэг хандлагатай байхыг хичээх, бусдад амлалт өгөх, идэвх санаачлагатай байх, өөдрөг үзэл зэрэг нь өөрийгөө идэвхжүүлэхэд чухал нөлөө үзүүлнэ.

Өөрийгөө ойлгодог, сэтгэл хөдлөлөө удирдах, бусдыг ойлгох чадвартай ажилтан ажлын гүйцэтгэл өндөртэй, өөрчлөлт шинэчлэлийг хурдан хүлээн авч урт хугацаанд тогтвор суурьшилтэй, амжилттай ажиллан байгууллагын хөгжилд чухал хувь нэмэр оруулдаг.

СУДАЛГААНЫ ХЭСЭГ

Залуучуудын ажлаас авах сэтгэл ханамжийг EQ-тэй нь харьцуулан судлах зорилгоор Нийслэлийн Гэр бүл, хүүхэд, залуучуудын хөгжлийн газрын 85 мэргэжилтэнг судалгаанд хамруулсан бөгөөд нийт судалгаанд оролцогчдын нас, хүйс, мэргэжлийн байдлыг дараах зураг 1,2,3-аар харуулсан болно.

Зураг 1,2

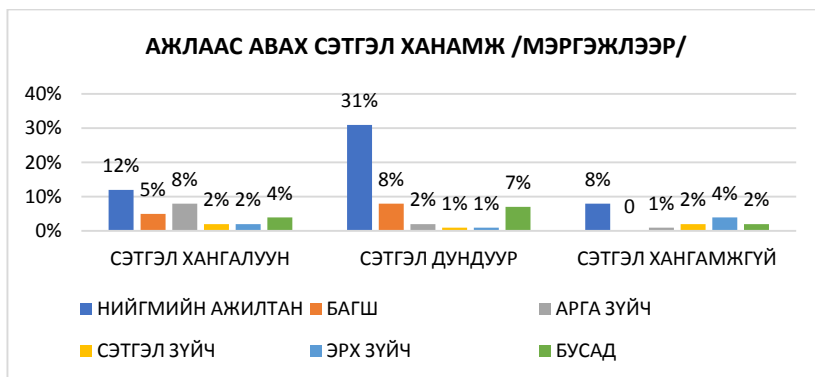


Зураг 3



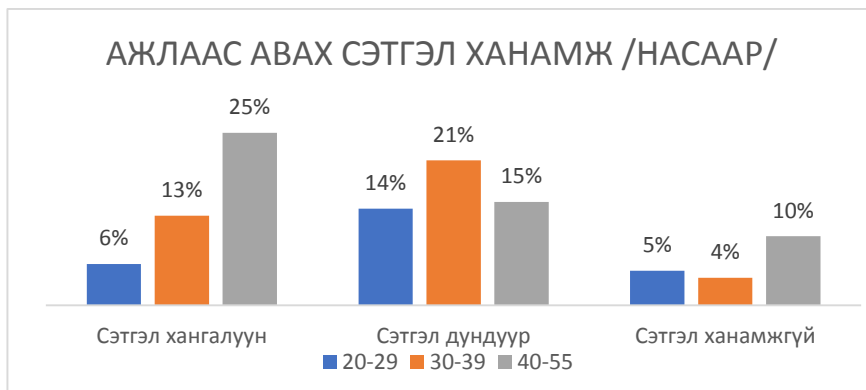
Тухайн байгууллага, үйл ажиллагааны чиглэлээс хамаарч нийгмийн ажилтнуудын эзлэх хувь өндөр байна.

Зураг 4



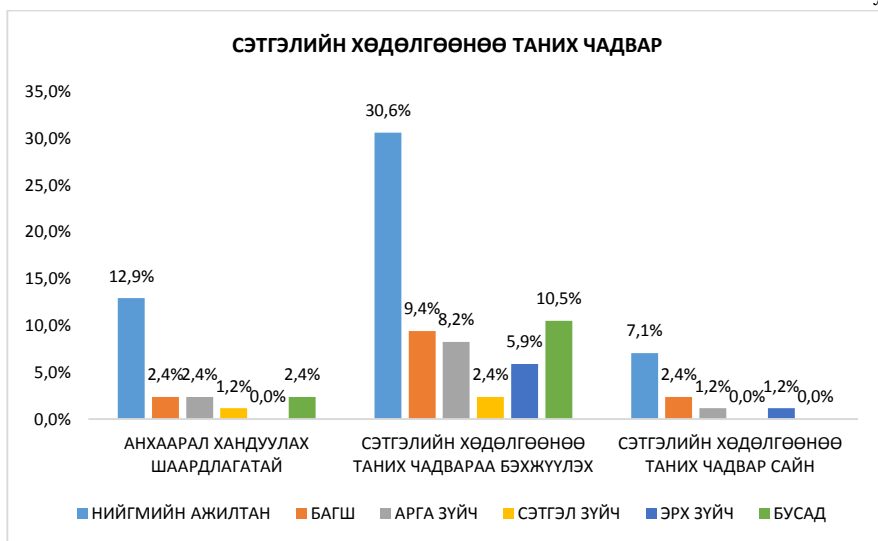
Судалгаанд оролцогчдын 33 хувь нь өөрийн ажиллаж буй байгууллага, ажил мэргэжилдээ сэтгэл хангалуун, 50 хувь нь сэтгэл дундуур байдаг гэсэн хариулт өгсөн. Байгууллагын ажилтны сэтгэл ханамжид нөлөөлдөг чухал хүчин зүйлийн нэг нь тухайн ажиллаж буй байгууллагын нийгэмд эзлэх байр суурь, нөлөө, нэр хүнд байдаг. Нэр хүндтэй томоохон байгууллагад ажиллаж байгаа ажилтнууд жижиг байгууллагад ажилладаг ажилтнуудаас сэтгэл ханамж өдөртэй байдаг гэсэн олон улсын судалгаа байдаг.

Зураг 5



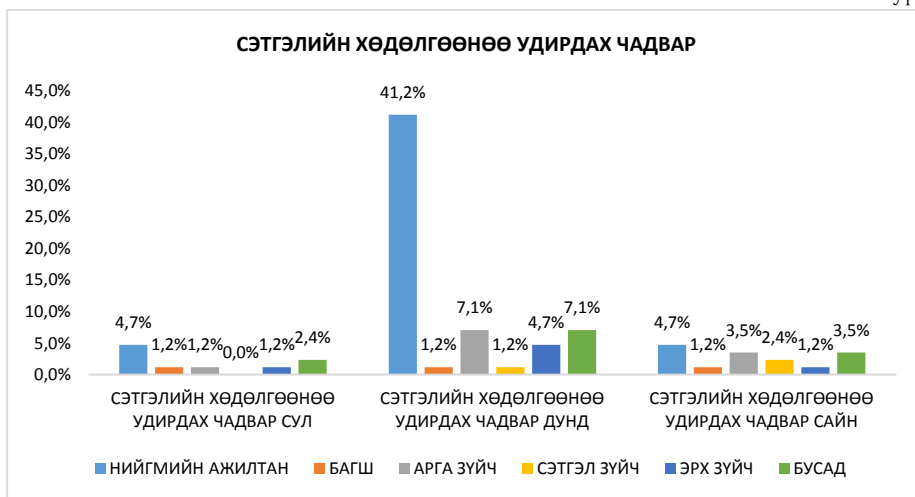
Ажлаас авах сэтгэл ханамжид нас төдийлөн нөлөөлөхгүй байна. 40-55 насны ажилтнуудын тал хувь нь ажилдаа сэтгэл ханамжтай байгаа бол 20-39 насныхны олонх нь ажилдаа сэтгэл дундуур, сэтгэл ханамжгүй байна. Үүнд цалин бага, ажлын ачаалал их, өсч хөгжих боломж, ажлын орчин нөхцөл, тав тух муу зэрэг олон хүчин зүйл нөлөөлж байна.

Зураг 6



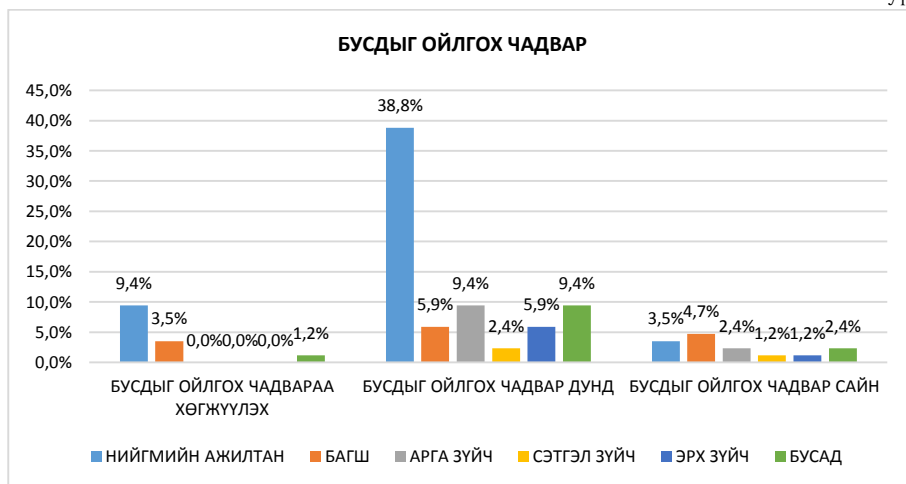
Зураг 6-аас харвал хэдийгээр нийгмийн ажилтан, багш, сэтгэл зүйч мэргэжилтэй боловч EQ-ийн үндсэн чадвар болох өөрийн сэтгэлийн хөдөлгөөнөө ойлгох, танин мэдэх чадвар сул (88,2 хувь) байгаа нь хангалтгүй үзүүлэлт юм. Үйлчлүүлэгчтэй харилцах, чадваржуулах, зөвлөх тэдний сэтгэл зүйг ойлгохын тулд юуны өмнө өөрийгөө таньж мэдсэн байх нь чухал юм.

Зураг 7



Судалгаанд оролцогчид хүнтэй ажилладаг мэргэжилтэй тул өөрийн сэтгэлийн хөдөлгөөнөө удирдах чадвар харьцангуй сайн (78,7 хувь) байна.

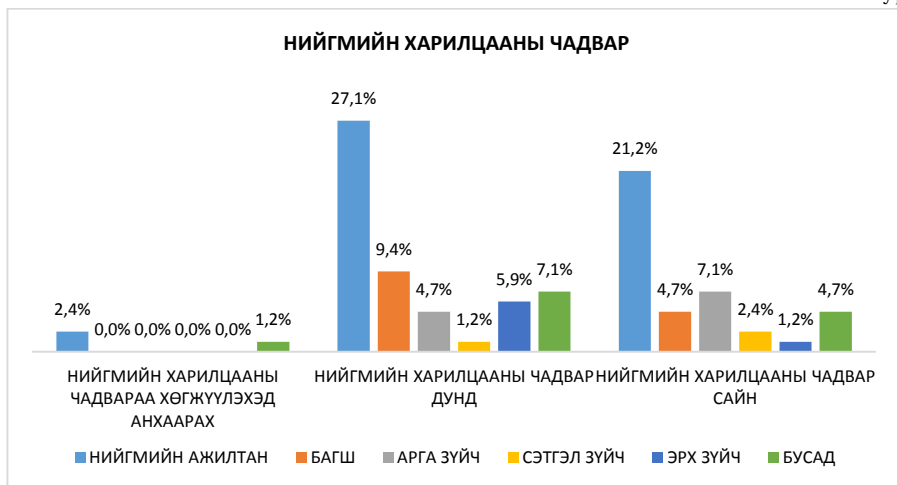
Зураг 8



Судалгаанд оролцогчдын 71,8 хувь нь үйлчлүүлэгчийнхээ хэрэгцээг мэдрэх, нийгмийн олон янзын бүлгийн гишүүдийн сэтгэл хөдлөлийг мэдэрч ойлгох чадварууд дунд, 15,4 хувь нь сайн гэсэн үнэлгээтэй гарсан. Бусдыг ойлгох чадвар дунд түвшинд олонх байгаа нь ажил амьдралын

тэнцвэрт байдлаа хангаж байгаа, бусдын оронд өөрийгөө тавьж үзэх чадвартэй болохыг харуулж байна.

Зураг 9



Нийгмийн харилцааны чадвар нь амьдрал, ажил мэргэжилдээ амжилтанд хүрэх эсэхийг тодорхойлдог. Тухайн байгууллагын ажилтнуудын 55,3 хувь нь нийгмийн харилцааны чадвар дунд, 41,1 хувь нь сайн байгаа нь маш сайн үзүүлэлт юм. Нэгтгэн дүгнэж үзвэл судалгаанд оролцсон Нийслэлийн Гэр бүл, хүүхэд, залуучуудын хөгжлийн газрын ажилтнуудын 22,1 хувь нь EQ сайн, 65,1 хувь нь EQ дунд, 12,9 хувь EQ муутай байна.

ДҮГНЭЛТ

Ажилтнуудын ажлаас авах сэтгэл ханамж ба сэтгэл хөдлөлийн оюун ухааны (EQ) судалгаа өгүүлэлдээ Marcus Buckingham & Curt Coffman, Simon & Schuster нарын боловсуулсан GALLUP-12 санал асуулга, San Diego City College, MESA Program боловсруулсан The Quick Emotional Intelligence Self-Assessment тестээр авсан судалгааны үр дүнг боловсрууллаа.

Судалгаанд оролцогчдын 33 хувь нь өөрийн ажиллаж буй байгууллага, ажил мэргэжилдээ сэтгэл хангалуун, 50 хувь нь сэтгэл дундуур, 17 хувь нь сэтгэл ханамжгүй байна. Тэдний 88,2 хувь нь сэтгэлийн хөдөлгөөнөө ойлгох, танин мэдэх чадвар хангалтгүй байгаа тул сэтгэл зүйн боловсрол олгох, мөн супервайзорын үйлчилгээ үзүүлэх ажлыг хийх шаардлагатайг харуулж байна. 30-39 насныхан сэтгэлийн хөдөлгөөнөө таних чадвараараа бусдаасаа арай илүү байна. Тухайн байгууллагын ажилтнуудын сэтгэлийн хөдөлгөөнөө удирдах, бусдыг ойлгох, нийгмийн харилцааны чадвар хангалттай сайн байгаа нь судалгааны үр дүнгээс харагдаж байна.

Ерөнхийд нь дүгнэж үзвэл ажилтнуудын 22,1 хувь нь EQ сайн, 65,1 хувь нь EQ дунд, 12,9 хувь EQ муутай бөгөөд насны хувьд 30-39 насныхны EQ бусад насны бүлгээс өндөр байна.

EQ нь хувийн шинж чанар гэхээсээ илүү хөгжүүлэх боломжтой ур чадвар юм. Сэтгэл хөдлөлийн оюун ухаанаа удирдаж сурах нь хувь хүний харилцаа, амжилтад хүрэхтэй шууд хамааралтай байдаг тул бүхий л насны, бүх ажил мэргэжлийн хүмүүс энэ чадвараа хөгжүүлэх шаардлагатай.

НОМ ЗҮЙ

- [1]. *B.Lynn, A (2008) The EQ Interview: Finding Employees with High Emotional Intelligence*
- [2]. *J.F.Otieno (2016). Factors influencing satisfaction of management employees in state corporations: a case of Postal corporation of Kenya*
- [3]. *Г.Гантөгс (2013) Хүний нөөцийн менежмент. УБ*
- [4]. *Д.Гоулман (2020) Сэтгэл хөдлөлийн чадамж. УБ*
- [5]. *Залуучууд хөгжлийн сургагч багш бэлтгэх гарын авлага. 2021 он*
- [6]. *Кейт А.Бендер, Сюзан М.Доноху, Жон С.Хейвуд Ажлын сэтгэл ханамж ба хүйсийн ялгарал*
- [7]. *Оксфордын эдийн засгийн баримтууд, Шинэ цуврал, боть. 57, үгүй. 3 (2005), х. 479-496*
- [8]. *Г.Цэрэн. (2014). Байгууллагын зан төлөв. УБ*
- [9]. *Г.Цэрэн, Л.Гантуяа. (2007). Байгууллагын зан төлөв. УБ*
- [10]. *П.Увш, Б.Хэрлэн. (2004). Байгууллагын зан үйл. УБ*