IJTIMOIY XIZMAT MUASSASALARIDA TASHKILIY MADANIYAT VA RAHBARLIK USLUBLARINING MEHNAT JAMOASI SAMARADORLIGIGA TA'SIRI

Fayzullayeva Zulxumor Azamatjon qizi
Qarshi davlat universiteti Iqtisodiyot va ijtimoiy fanlar fakulteti,
Ijtimoiy ish yo'nalishi 3-kurs talabasi
Ilmiy rahbar: **G'aniyev Shahzod Shuhrat o'g'li**
Qarshi davlat universiteti "Iqtisodiyot" kafedrasi o'qituvchisi
ORCID: 0009-0005-0823-0024,
e-mail: shaxzodganiyev46@gmail.com
doi:https://doi.org/10.5281/zenodo.24393762

Annotatsiya. Maqolada ijtimoiy xizmat ko'rsatish muassasalarida tashkiliy madaniyat va rahbarlik uslublarining mehnat jamoasi samaradorligiga ta'siri tahlil qilingan. Empirik bazani ijtimoiy xizmat ko'rsatish markazlari, «Muruvvat» va «Saxovat» uylarining 150 nafar ijtimoiy xodimi hamda rahbar xodimlari o'rtasida o'tkazilgan so'rovnoma tashkil etdi. Tadqiqotda OCAI metodikasi (K. Kameron, R. Kuinn), moslashtirilgan MLQ so'rovnomasi (B. Bass, B. Avolio), JSS mehnatdan qoniqish shkalasi hamda K. Maslachning kasbiy so'nish so'rovnomasi (MBI) qo'llanilgan. Aniqlanishicha, muassasalarda klan madaniyati ustunlik qiladi (42 %), 48 % respondentlar esa rahbarlikning transformatsion elementlarini qayd etgan. Transformatsion rahbarlik va klan madaniyati uyg'unlashgan muassasalarda mehnatdan qoniqish darajasi 88 % ni, kasbiy so'nish — 22 % ni, kadrlar qo'nimsizligi — 6 % ni tashkil etgan bo'lsa, avtoritar rahbarlik va qat'iy iyerarxiya sharoitida ushbu ko'rsatkichlar mos ravishda 38 %, 71 % va 34 % ga teng bo'ldi. Ijtimoiy sohada boshqaruv madaniyatini rivojlantirish bo'yicha konseptual model va amaliy tavsiyalar taklif etilgan.

Kalit so'zlar: ijtimoiy xizmat ko'rsatish muassasalari; tashkiliy madaniyat; rahbarlik uslublari; transformatsion liderlik; mehnatdan qoniqish; kasbiy so'nish; kadrlar qo'nimsizligi; ijtimoiy ish.

Влияние организационной культуры и стилей руководства на эффективность трудового коллектива в учреждениях социального обслуживания

Аннотация. В статье анализируется влияние организационной культуры и стилей руководства на эффективность трудового коллектива в учреждениях социального обслуживания. Эмпирическую базу составил опрос 150 социальных работников и руководящих сотрудников центров социального обслуживания, домов «Мурувват» и «Саховат». Использованы методики OCAI (К. Камерон, Р. Куинн), адаптированный опросник MLQ (Б. Басс, Б. Аволио), шкала удовлетворённости трудом JSS и опросник выгорания К. Маслач (MBI). Установлено, что в учреждениях преобладает клановая культура (42 %), а трансформационные элементы руководства отметили 48 % респондентов. В учреждениях с сочетанием трансформационного руководства и клановой культуры удовлетворённость трудом составила 88 %, выгорание – 22 %, текучесть кадров – 6 %, тогда как при авторитарном руководстве и жёсткой иерархии эти показатели составили 38 %, 71 % и 34 %. Предложена концептуальная модель и практические рекомендации по развитию управленческой культуры в социальной сфере.

Ключевые слова: учреждения социального обслуживания; организационная культура; стили руководства; трансформационное лидерство; удовлетворённость трудом; профессиональное выгорание; текучесть кадров; социальная работа.

The impact of organizational culture and leadership styles on workforce effectiveness in social service institutions

Abstract. The article analyses how organizational culture and leadership styles affect workforce effectiveness in social service institutions. The empirical base is a survey of 150 social workers and managers of social service centres and «Muruvvat» and «Saxovat» residential homes. The study used the OCAI (Cameron and Quinn), an adapted MLQ (Bass and Avolio), the Job Satisfaction Survey (JSS) and the Maslach Burnout Inventory (MBI). Clan culture dominates (42%), and 48% of respondents reported transformational leadership elements in their managers. Where transformational leadership is combined with a clan culture, job satisfaction reached 88%, burnout 22% and staff turnover 6%, whereas under autocratic leadership and rigid hierarchy the figures were 38%, 71% and 34%. A conceptual model and practical recommendations for developing management culture in the social sector are proposed.

Keywords: social service institutions; organizational culture; leadership styles; transformational leadership; job satisfaction; burnout; staff turnover; social work.

KIRISH

Ijtimoiy xizmat muassasalari nogironligi bo‘lgan shaxslar, keksalar, yetim bolalar va og‘ir hayotiy vaziyatdagi oilalarga kompleks yordam ko‘rsatadi. Bunday muassasalar faoliyatining samarasi faqat moddiy-texnik baza yoki moliyalashtirish hajmi bilan belgilanmaydi: jamoada shakllangan qadriyatlar, me’yorlar va rahbarning boshqaruv uslubi ham xizmat sifatiga bevosita ta’sir qiladi. E. Sheyn tashkiliy madaniyatni guruh tashqi moslashuv va ichki integratsiya muammolarini yechish jarayonida o‘zlashtirgan umumiy asosiy farazlar tizimi deb ta’riflaydi va madaniyat bilan rahbarlikni «bir tanganing ikki tomoni» deb ataydi [1].

Ijtimoiy ish sohasida bu masala ayniqsa o‘tkir, chunki mutaxassislar doimiy emotsional kuchlanish sharoitida ishlaydi. K. Maslach va S. Jekson kasbiy charchashni (burnout) aynan yordam beruvchi kasblar misolida o‘rganib, uning hissiy holdan toyish, depersonalizatsiya va shaxsiy yutuqlarning pasayishi kabi o‘lchamlarini ajratgan [2]. M. Mor Barak va hammualliflarning meta-tahlili ijtimoiy xizmat xodimlarining ishdan ketish niyati charchash, ish qoniqishi va tashkiliy qo‘llab-quvvatlash bilan bog‘liqligini ko‘rsatgan [3]. Ch. Glisson va hamkasblari esa tashkiliy iqlim bolalarni himoya qilish xizmatlarining sifati va natijalariga ta’sir etishini empirik isbotlagan [4; 5].

Demak, xodimning ruhiy holati va jamoadan ketmasligi bevosita boshqaruv muhiti bilan bog‘liq. Rahbarlik uslubi masalasida B. Bass va B. Avolio transformatsion rahbarlik konsepsiyasini ishlab chiqqan: bunday rahbar xodimlarni ilhomlantiradi, ularga individual yondashadi va intellektual rag‘batlantiradi [6]. T. Jaj va R. Pikkolo meta-tahlili transformatsion rahbarlik xodimlarning qoniqishi va rahbar samaradorligi bilan tranzaksion uslubga nisbatan kuchliroq bog‘liqligini ko‘rsatgan [7]. K. Kameron va R. Kuinnning raqobatlashuvchi qadriyatlar modeli to‘rt madaniyat turini – klan, adhokratiya, bozor va ierarxiyani ajratadi [8], C. Hartnell va hammualliflar esa klan madaniyati xodimlar munosabati bilan eng kuchli bog‘liqligini meta-tahlil orqali tasdiqlagan [9].

O‘zbekistonda ijtimoiy himoya tizimi tubdan isloh qilinmoqda: 2023-yilda Ijtimoiy himoya milliy agentligi tashkil etildi [10], 2024-yilda mamlakatda 4600 ijtimoiy ishchi faoliyat yuritgan va kasbiy standartlarni ishlab chiqish rejalashtirilgan [11]. Biroq mahalliy ijtimoiy muassasalarda tashkiliy madaniyat va rahbarlik uslubining jamoa samaradorligiga ta’siri empirik jihatdan deyarli o‘rganilmagan. Islohotlar tezlashgan sharoitda yangi markazlarda jamoa madaniyati endigina shakllanmoqda, shuning uchun to‘g‘ri boshqaruv modelini hozirdan tanlash keyinchalik kadrlar yo‘qotilishining oldini oladi. Tadqiqot maqsadi shu ta’sirni so‘rov ma’lumotlari asosida baholash va sohaga mos boshqaruv modelini taklif etishdan iborat. Farazimiz: transformatsion rahbarlik klan madaniyati bilan uyg‘unlashgan muassasalarda ish qoniqishi yuqori, charchash va kadrlar qo‘nimsizligi esa past bo‘ladi.

METODLAR

Tadqiqotda tizimli yondashuv, qiyosiy tahlil, sotsiologik so‘rov (anketalash) va statistik tahlil usullaridan foydalanildi. Empirik ma’lumotlar 2025–2026-yillarda aholiga ijtimoiy xizmat ko‘rsatish markazlari, «Muruvvat» va «Saxovat» uylarida ishlayotgan 150 nafar ijtimoiy xodim va boshqaruv xodimi o‘rtasida to‘plandi. Tashkiliy madaniyat turi K. Kameron va R. Kuinnning OCAI (Organizational Culture Assessment Instrument) metodikasi [8] bilan, rahbarlik uslubi B. Bass va B. Avolioning MLQ (Multifactor Leadership Questionnaire) so‘rovnomasining moslashtirilgan varianti [6] bilan aniqlandi. Ish qoniqishi P. Spektorning JSS (Job Satisfaction Survey) shkalasi [12], kasbiy charchash esa Maslach inventari (MBI) [2] yordamida o‘lchandi. Xizmat ko‘rsatish sifati 1–10 ballik ekspert shkalasida, kadrlar qo‘nimsizligi va topshiriqlar ijrosi esa muassasa hujjatlari asosida baholandi. Tanlamaga kamida bir yillik ish stajiga ega xodimlar kiritildi. Respondentlar o‘z muassasasidagi ustun madaniyat va rahbarlik turi bo‘yicha guruhlarga ajratilib, guruhlar ko‘rsatkichlari solishtirildi. So‘rovnomalar o‘zbek tiliga moslashtirildi va dastlab 15 nafar xodim ishtirokida sinovdan o‘tkazilib, tushunarsiz savollar qayta tahrirlandi. Kasbiy charchash ulushi MBI bo‘yicha hissiy holdan toyish shkalasida yuqori darajaga ega bo‘lgan xodimlar foizi sifatida, ish qoniqishi esa JSS bo‘yicha ijobiy baho bergan xodimlar ulushi sifatida hisoblandi. Ma’lumotlar SPSS 26.0 dasturida tavsifiy statistika va korrelyatsion tahlil yordamida qayta ishlandi. So‘rov anonim va ixtiyoriy tarzda o‘tkazildi. Natijalarni xalqaro tadqiqotlar bilan solishtirishda qiyosiy tahlil, konseptual modelni ishlab chiqishda esa tizimli-strukturaviy modellashtirish qo‘llandi.

NATIJALAR

So‘rov natijalari ijtimoiy xizmat muassasalarida tashkiliy madaniyat turi, rahbarlik uslubi va jamoa samaradorligi o‘rtasida aniq bog‘liqlik borligini ko‘rsatdi. OCAI bo‘yicha o‘rganilgan muassasalarda klan (oilaviy) madaniyati ustunlik qiladi, undan keyin ierarxik madaniyat turadi. Respondentlarning deyarli yarmi rahbarida transformatsion rahbarlik elementlari borligini qayd etgan. Taqsimot 1-jadvalda berilgan.

1-jadval. Tashkiliy madaniyat turlari va rahbarlik uslublarining taqsimoti (n = 150)

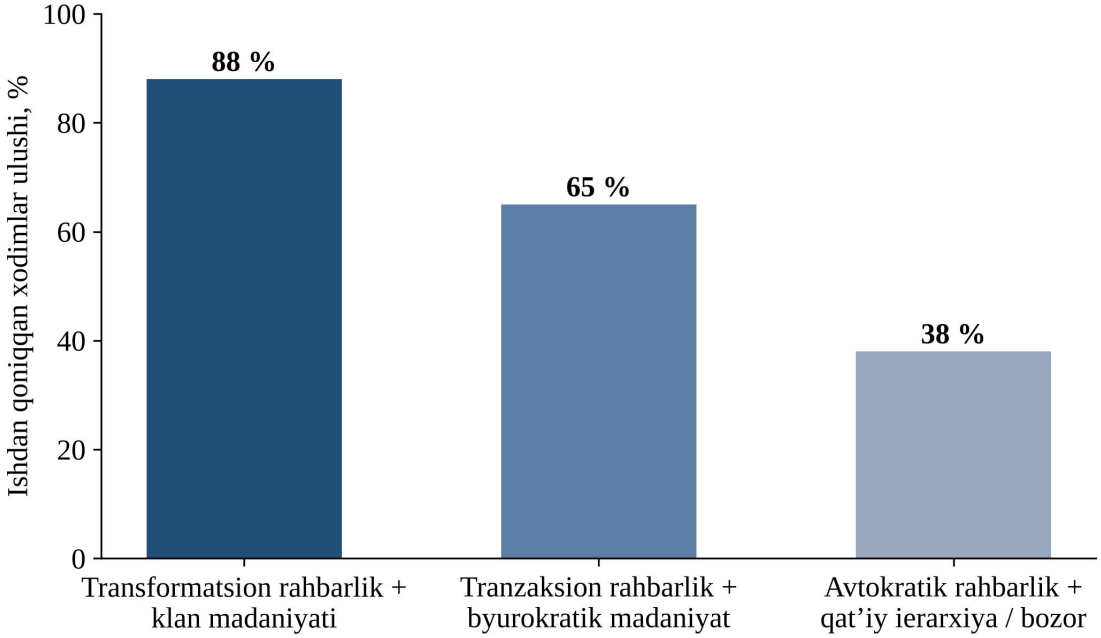
Ko‘rsatkich	Turi	Respondentlar ulushi, %
Tashkiliy madaniyat (OCAI)	Klan (oilaviy)	42
	Ierarxik (byurokratik)	35
	Bozor (natijaga yo‘naltirilgan)	15
	Adhokratik (innovatsion)	8
Rahbarlik uslubi (MLQ)	Transformatsion	48
	Tranzaksion	32
	Avtokratik yoki passiv	20

Manba: muallif tomonidan o‘tkazilgan so‘rov natijalari (2025–2026).

1-jadvaldan ko‘rinib turibdiki, ijtimoiy muassasalarda insonparvar, qo‘llab-quvvatlovchi madaniyat (42 %) ustun bo‘lsa-da, ierarxik madaniyat ulushi ham yuqori (35 %). Fikrimizcha, bu davlat muassasalariga xos qat’iy hisobot va nazorat tizimi bilan izohlanadi: rasmiy tartiblar ko‘p bo‘lgan joyda qoidaga amal qilish tashabbusdan ustun qo‘yiladi. Innovatsion madaniyat atigi 8 foizni tashkil etdi; demak, muassasalarda yangi xizmat turlarini sinash va tashabbus ko‘rsatish uchun muhit hali kam. Bozor madaniyatining 15 foizli ulushi esa ayrim muassasalarda ko‘rsatkichlar va rejalarni bajarishga e’tibor kuchayganini bildiradi. Rahbarlik bo‘yicha xodimlarning 48 foizi ilhomlantirish, individual yondashuv va intellektual rag‘batlantirishni, 32 foizi moddiy va ma’muriy rag‘batlantirishga asoslangan tranzaksion uslubni, 20 foizi esa avtokratik yoki passiv uslubni qayd etgan. Shunday qilib, har besh xodimdan biri

rahbaridan yetarli qo‘llab-quvvatlash olmayapti, bu esa jamoa samaradorligi uchun jiddiy xavf omili hisoblanadi.

Madaniyat va rahbarlik uslubi birikmasining ish qoniqishiga ta’siri 1-rasmda ko‘rsatilgan. Transformatsion rahbarlik va klan madaniyati uyg‘unlashgan muassasalarda ishdan qoniqqan xodimlar ulushi 88 foizni tashkil etdi. Byurokratik madaniyat va tranzaksion rahbarlik ustun bo‘lgan joylarda bu ko‘rsatkich 65 foiz, avtokratik boshqaruv va qat’iy ierarxiya sharoitida esa bor-yo‘g‘i 38 foiz bo‘ldi. Eng yuqori va eng past guruh o‘rtasidagi farq 50 foiz bandni tashkil etadi, bu boshqaruv uslubining xodimlar kayfiyatiga ta’siri qanchalik katta ekanini ko‘rsatadi. Bu holat ijtimoiy xizmat sohasining o‘ziga xos xususiyati – insoniy munosabatlar va hamdardlikka o‘ta ta’sirchanligi bilan izohlanadi.



1-rasm. Madaniyat va rahbarlik uslubi birikmalari bo‘yicha xodimlarning ishdan qoniqish darajasi (%). Manba: muallif tomonidan o‘tkazilgan so‘rov natijalari.

Mehnat jamoasi samaradorligini chuqurroq baholash uchun to‘rtta ko‘rsatkich – xizmat sifati indeksi, kasbiy charchash, kadrlar qo‘nimsizligi va topshiriqlar ijrosi tahlil qilindi. Ular 2-jadvalda jamlangan.

2-jadval. Rahbarlik uslubi va tashkiliy madaniyat birikmalari bo‘yicha jamoa samaradorligi ko‘rsatkichlari

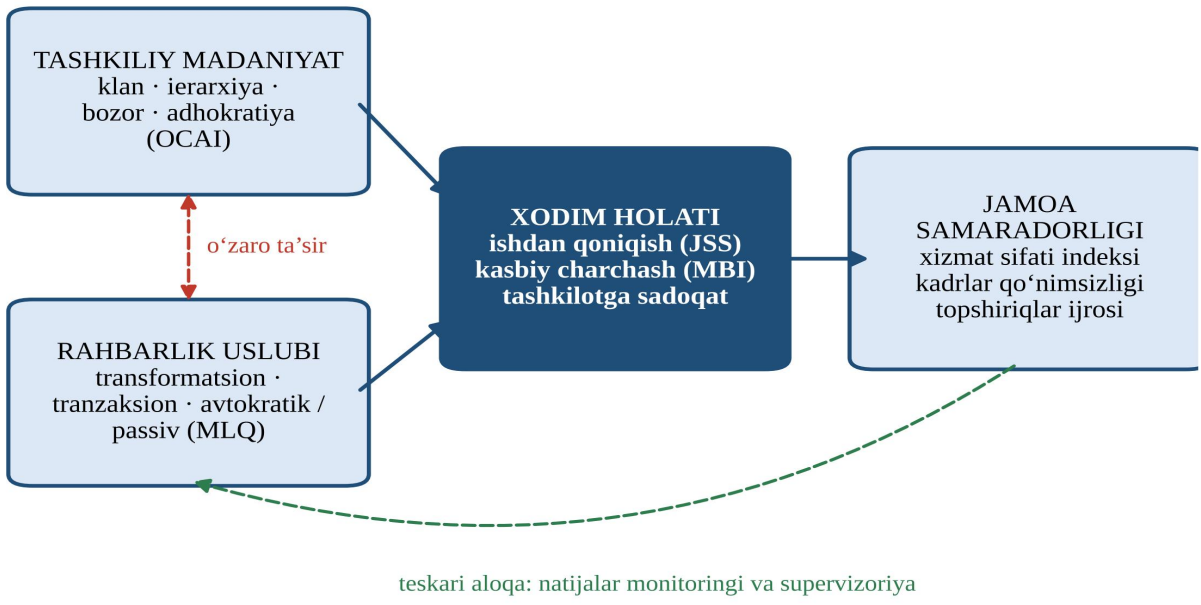
Boshqaruv va madaniyat birikmasi	**Xizmat sifati indeksi (1–10 ball)**	**Kasbiy charchash, %**	**Kadrlar qo‘nimsizligi, %**	**Topshiriqlar ijrosi, %**
Transformatsion rahbarlik + klan madaniyati	8,9	22	6	94
Tranzaksion rahbarlik + byurokratik madaniyat	6,7	48	18	78
Avtokratik rahbarlik + ierarxik madaniyat	4,8	71	34	62

Boshqaruv va madaniyat birikmasi	**Xizmat sifati indeksi (1–10 ball)**	**Kasbiy charchash, %**	**Kadrlar qo‘nimsizligi, %**	**Topshiriqlar ijrosi, %**
Passiv rahbarlik + adhokratik madaniyat	5,2	55	28	58

Manba: muallif tomonidan o‘tkazilgan so‘rov va muassasa hujjatlari asosida tuzilgan.

2-jadval ma’lumotlariga ko‘ra, transformatsion rahbarlik va klan madaniyati birikkan muassasalarda xizmat sifati indeksi 8,9 ballni tashkil etib, kasbiy charchash eng past darajada (22 %) qolgan. Bu kadrlar barqarorligiga ham ta’sir qilgan: qo‘nimsizlik 6 foizgacha pasaygan, topshiriqlar ijrosi esa 94 foizga yetgan. Aksincha, avtokratik rahbarlik va ierarxik madaniyat hukmron bo‘lgan muassasalarda xodimlarning 71 foizida charchash belgilari kuzatilgan, qo‘nimsizlik 34 foizni tashkil etgan. Qiziq jihati, passiv rahbarlik sharoitida innovatsion madaniyat ham kutilgan natijani bermagan: topshiriqlar ijrosi eng past (58 %) bo‘lgan. Fikrimizcha, bu rahbar qo‘llab-quvvatlamagan joyda erkinlik tartibsizlikka aylanishini ko‘rsatadi. Umuman olganda, 2-jadvaldagi to‘rt ko‘rsatkich bir yo‘nalishda o‘zgaradi: xizmat sifati yuqori bo‘lgan guruhda charchash va qo‘nimsizlik past, ijro intizomi esa yuqori. Demak, xodimlar holati va mijozga ko‘rsatiladigan xizmat sifati bir-biridan ajralmas.

Natijalar asosida, xalqaro nazariyalarni ham inobatga olgan holda, 2-rasmdagi konseptual model ishlab chiqildi. Unda tashkiliy madaniyat va rahbarlik uslubi o‘zaro ta’sirda bo‘lib, xodim holatiga (ish qoniqishi, charchash, tashkilotga sadoqat) ta’sir qiladi, xodim holati esa jamoa samaradorligini belgilaydi; natijalar monitoringi va supervizoriya teskari aloqa vazifasini bajaradi. Modelning amaliy ma’nosi shundaki, rahbar xizmat sifatini oshirish uchun avvalo xodimlar holatiga e’tibor berishi kerak, chunki sifat aynan shu bo‘g‘in orqali shakllanadi.



2-rasm. Ijtimoiy xizmat muassasalarida tashkiliy madaniyat, rahbarlik uslubi va jamoa samaradorligi o‘rtasidagi bog‘liqlikning konseptual modeli. Manba: muallif ishlanmasi.

MUHOKAMA

Olingan natijalar xalqaro tadqiqotlar bilan ko‘p jihatdan mos keladi. Jaj va Pikkolo meta-tahlilida transformatsion rahbarlik xodimlarning qoniqishi bilan tranzaksion uslubga qaraganda kuchliroq bog‘liq bo‘lgan [7]; bizning so‘rovimizda ham transformatsion uslub ustun bo‘lgan muassasalarda qoniqish eng

yuqori (88 %) chiqdi. Hartnell va hammualliflar klan madaniyati xodimlar munosabati va qoniqishi bilan eng kuchli bog‘liq madaniyat turi ekanini aniqlagan [9], bu ham natijalarimizni qo‘llab-quvvatlaydi. Ijtimoiy muassasalar uchun asosiy natija moliyaviy foyda emas, xizmat sifati va mijoz bilan munosabat bo‘lgani sababli, bizningcha, klan madaniyatining afzalligi bu sohada yanada yaqqolroq namoyon bo‘ladi.

Glisson va Grin tashkiliy iqlim bolalarni himoya qilish xizmatlarida xizmat sifati va natijalariga ta’sir qilishini ko‘rsatgan [5], Glisson va Hemmelgarn esa ijobiy iqlim idoralararo muvofiqlashtirishdan ham kuchliroq omil bo‘lishi mumkinligini qayd etgan [4]. Bizning ma’lumotlarimizda xizmat sifati indeksining 8,9 va 4,8 ball o‘rtasida o‘zgarishi aynan shunday bog‘liqlikni aks ettiradi. Mor Barak va hammualliflar meta-tahlilida charchash va past qoniqish ishdan ketish niyatining kuchli bashoratchilari bo‘lgan [3]; bizda ham charchash eng yuqori bo‘lgan guruhda qo‘nimsizlik ham eng yuqori (34 %). Kim va Li ijtimoiy xodimlarda rahbar bilan muloqot sifati charchash va ishdan ketish niyatini kamaytirishini ko‘rsatgan [13]; bu transformatsion rahbarning individual yondashuvi nima uchun samarali ekanini tushuntiradi.

Avtokratik va o‘ta byurokratik boshqaruvning salbiy ta’siri ham adabiyotda qayd etilgan. Bizning so‘rovimizda bu guruhda xizmat sifati indeksi eng past (4,8 ball) bo‘lgani shu qarashni tasdiqlaydi. Y. Hasenfeld ijtimoiy xizmat tashkilotlarining asosiy «xom ashyosi» inson ekanini, shu sababli qat’iy rasmiyatchilik xodimning mijozga individual yondashuvini cheklashini ta’kidlaydi [14]. M. Ostin va K. Xopkins supervizoriyani hamkorlik shakli sifatida ko‘rib, uning xodimlar farovonligi va o‘sishidagi rolini asoslagan [15]. Shu ma’noda, samaradorlikni oshirish uchun ma’muriy nazoratni kuchaytirish emas, jamoada ishonch va o‘zaro yordamni qaror toptirish muhimroq. P. Nortxaus ham rahbarlik ko‘nikmalarini o‘qitish orqali rivojlantirish mumkinligini ta’kidlaydi [16], bu esa rahbarlar uchun maxsus dasturlar zarurligini ko‘rsatadi. Transformatsion rahbarlik tug‘ma xususiyat emas, balki o‘rgatsa bo‘ladigan ko‘nikmalar majmui ekani amaliy jihatdan muhim: rahbarni almashtirishdan ko‘ra uni o‘qitish arzonroq va samaraliroq bo‘lishi mumkin.

Bizning natijalarimizning o‘ziga xos jihati O‘zbekiston kontekstidadir: jamoaviylik, kattalarni hurmat qilish va mahalla an’analari klan madaniyatining tabiiy asosini yaratadi. Shu bois transformatsion rahbarlik bu muhitda xodimlar tomonidan oson qabul qilinadi. Tadqiqotning cheklovlari bor: tanlama bitta hudud muassasalari bilan cheklangan, ma’lumotlar kesma dizaynda yig‘ilgan va o‘z-o‘zini baholashga tayanadi, shuning uchun sabab-oqibat haqida qat’iy xulosa chiqarib bo‘lmaydi; guruhlar hajmi bir xil emas. Kelgusida uzunlamasina tadqiqot o‘tkazish, xizmat oluvchilar bahosini qo‘shish va natijalarni boshqa viloyatlar muassasalari bilan solishtirish maqsadga muvofiq. Shunda madaniyat va rahbarlikning xizmat sifatiga ta’siri haqida ishonchliroq xulosa chiqarish mumkin bo‘ladi.

XULOSA

O‘tkazilgan tadqiqot asosida quyidagi xulosalarga kelindi. Birinchidan, so‘rov natijalari ilgari surilgan farazni tasdiqladi: ijtimoiy xizmat muassasalarining samaradorligi jamoada qaror topgan tashkiliy madaniyat va rahbarning boshqaruv uslubiga bevosita bog‘liq. Ikkinchidan, transformatsion rahbarlik va klan madaniyati uyg‘unligi eng yaxshi natija beradi: ish qoniqishi 88 %, xizmat sifati indeksi 8,9 ball, charchash 22 %, kadrlar qo‘nimsizligi 6 %. Uchinchidan, avtokratik va o‘ta byurokratik boshqaruv xodimlarda charchashni (71 %) va qo‘nimsizlikni (34 %) keskin oshiradi. To‘rtinchidan, muassasalarda innovatsion madaniyat ulushi past (8 %), bu yangi xizmatlarni joriy etish imkoniyatini cheklaydi.

Amaliy takliflarimiz: ijtimoiy xizmat muassasalari rahbarlari uchun transformatsion boshqaruv, emotsional intellekt va xodimlarni motivatsiyalash bo‘yicha malaka oshirish kurslarini tashkil etish; muassasalarda muntazam supervizoriya va charchashning oldini oluvchi treninglarni yo‘lga qo‘yish; boshqaruv qarorlarida jamoaviy muhokama tamoyilini kengaytirish; xodimlar ish qoniqishi va charchash darajasini OCAI, JSS va MBI kabi vositalar bilan har yili baholab borish. Shuningdek, rahbarlarni

tayinlash va attestatsiyadan o‘tkazishda boshqaruv uslubi va jamoa muhitini baholash mezonlarini kiritish, muassasalarda innovatsion tashabbuslarni rag‘batlantiruvchi kichik grantlar tizimini yaratish tavsiya etiladi. Taklif etilgan konseptual model rahbarlarga jamoa holatini tashxis qilish va qaysi bo‘g‘inga ta’sir o‘tkazish kerakligini aniqlash uchun vosita bo‘la oladi. Bu choralar ijtimoiy xizmatlar sifatini oshirishga va malakali kadrlarni saqlab qolishga xizmat qiladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. Schein E.H. Organizational Culture and Leadership. 4th ed. – San Francisco: Jossey-Bass, 2010.
2. Maslach C., Jackson S.E. The measurement of experienced burnout // Journal of Occupational Behaviour. – 1981. – Vol. 2, No. 2. – P. 99–113.
3. Mor Barak M.E., Nissly J.A., Levin A. Antecedents to retention and turnover among child welfare, social work, and other human service employees: what can we learn from past research? A review and metanalysis // Social Service Review. – 2001. – Vol. 75, No. 4. – P. 625–661.
4. Glisson C., Hemmelgarn A. The effects of organizational climate and interorganizational coordination on the quality and outcomes of children’s service systems // Child Abuse & Neglect. – 1998. – Vol. 22, No. 5. – P. 401–421.
5. Glisson C., Green P. Organizational climate, services, and outcomes in child welfare systems // Child Abuse & Neglect. – 2011. – Vol. 35, No. 8. – P. 582–591.
6. Bass B.M., Avolio B.J. Improving Organizational Effectiveness through Transformational Leadership. – Thousand Oaks: SAGE Publications, 1994.
7. Judge T.A., Piccolo R.F. Transformational and transactional leadership: a meta-analytic test of their relative validity // Journal of Applied Psychology. – 2004. – Vol. 89, No. 5. – P. 755–768.
8. Cameron K.S., Quinn R.E. Diagnosing and Changing Organizational Culture: Based on the Competing Values Framework. 3rd ed. – San Francisco: Jossey-Bass, 2011.
9. Hartnell C.A., Ou A.Y., Kinicki A. Organizational culture and organizational effectiveness: a meta-analytic investigation of the competing values framework’s theoretical suppositions // Journal of Applied Psychology. – 2011. – Vol. 96, No. 4. – P. 677–694.
10. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2023-yil 1-iyundagi PF-82-son «Aholiga sifatli ijtimoiy xizmat va yordam ko‘rsatish hamda uning samarali nazorat tizimini yo‘lga qo‘yish bo‘yicha kompleks chora-tadbirlar to‘g‘risida»gi Farmoni. – URL: https://lex.uz/docs/6480342
11. UNICEF Uzbekistan. Social work is a driving force in solving social problems of vulnerable groups of the population: press release. – Tashkent, 19.03.2024. – URL: https://www.unicef.org/uzbekistan/en/press-releases/social-work-driving-force-solving-social-problems-vulnerable-groups-population
12. Spector P.E. Measurement of human service staff satisfaction: development of the Job Satisfaction Survey // American Journal of Community Psychology. – 1985. – Vol. 13, No. 6. – P. 693–713.
13. Kim H., Lee S.Y. Supervisory communication, burnout, and turnover intention among social workers in health care settings // Social Work in Health Care. – 2009. – Vol. 48, No. 4. – P. 364–385.
14. Hasenfeld Y. (ed.) Human Services as Complex Organizations. 2nd ed. – Thousand Oaks: SAGE Publications, 2010.
15. Austin M.J., Hopkins K.M. (eds.) Supervision as Collaboration in the Human Services: Building a Learning Culture. – Thousand Oaks: SAGE Publications, 2004.
16. Northouse P.G. Leadership: Theory and Practice. 9th ed. – Thousand Oaks: SAGE Publications, 2021