

ICHKI ISHLAR ORGANLARI XODIMLARI MULOQOTINING PSIXOLOGIK ASOSLARI

Qorabekova Sevara Rustam qizi

Ichki ishlar vazirligi Akademiyasi

(Toshkent shahar, Mirzo Ulug‘bek tumani, Temur Malik ko‘chasi, Intizor 68)

Annotatsiya: Maqolada ichki ishlar organlari xodimlarining muloqoti va uning psixologik asoslari tahlil qilinadi. Xodimlar o‘rtasidagi samarali muloqot, stress bilan kurashish, kommunikativ malaka va ijtimoiy-psixologik omillar o‘rganiladi. Tadqiqot natijalari asosida muloqot jarayonlarini yaxshilash bo‘yicha tavsiyalar berilgan.

Kalit so‘zlar: ichki ishlar organlari, muloqot, psixologiya, kommunikativ malaka, stress, samarali jamoa

Аннотация: В статье анализируются коммуникации сотрудников органов внутренних дел и их психологические основы. Рассматриваются эффективное взаимодействие между сотрудниками, управление стрессом, коммуникативные навыки и социально-психологические факторы. На основе результатов исследования предложены рекомендации по улучшению процесса общения.

Ключевые слова: органы внутренних дел, коммуникация, психология, коммуникативные навыки, стресс, эффективная команда

Abstract: The article analyzes the communication of law enforcement officers and its psychological foundations. It examines effective interaction among officers, stress management, communicative skills, and socio-psychological factors. Based on the research findings, recommendations are provided to improve communication processes.

Keywords: law enforcement agencies, communication, psychology, communicative skills, stress, effective team

KIRISH

Ichki ishlar organlari xodimlari kundalik faoliyatida yuqori darajadagi stress, xavfli vaziyatlar va tezkor qaror qabul qilishni talab qiladigan sharoitda ishlaydi. Bu ish sharoitlari xodimlarning ruhiy va emotsional barqarorligiga bevosita ta'sir qiladi. Shu sababli, xodimlarning fuqarolar bilan va o'zaro samarali muloqoti nafaqat ish unumdorligini oshiradi, balki xavfsizlikni ta'minlashda ham muhim rol o'ynaydi.

Psixologik jihatdan samarali muloqot xodimlarda quyidagi ko'nikmalarni shakllantirishni talab qiladi:

1. Stressga chidamlilik – murakkab va xavfli vaziyatlarda tez va ongli qarorlar qabul qila olish.

2. Empatiya – fuqarolar va hamkasblarni tushunish, ularning his-tuyg'ulariga hurmat bilan yondashish.

3. Kommunikativ malaka – tilni to'g'ri ishlatish, aktiv tinglash, noverbal muloqot orqali aniq va samarali aloqa o'rnatish.

Shuningdek, ichki ishlar organlari xodimlarining psixologik holati va muloqot malakalari ularning professional barqarorligi, jamoaviy ishlash qobiliyati va ish samaradorligini belgilovchi muhim omillardandir. Shu bois, xodimlarning muloqot jarayonini psixologik asosda chuqur o‘rganish va rivojlantirish muhim ilmiy va amaliy ahamiyatga ega.

ASOSIY QISM

1. Ichki ishlar xodimlari muloqotining psixologik xususiyatlari

Ichki ishlar organlari xodimlarining muloqoti murakkab va ko‘p qirrali psixologik jarayon hisoblanadi. U nafaqat rasmiy axborot almashinuvi, balki ruhiy holat, hissiyotlar va ijtimoiy munosabatlar bilan chambarchas bog‘liqdir. Quyidagi psixologik xususiyatlar ayniqsa muhim hisoblanadi:

Stress va emotsional holat: Xodimlarning ruhiy va emotsional holati muloqot sifatini bevosita ta’sir qiladi. Stress ostida xodimlarning diqqatini jamlash qobiliyati pasayadi, noto‘g‘ri qarorlar qabul qilish ehtimoli oshadi. Masalan, favqulodda vaziyatlarda tezkor qaror qabul qilish va fuqarolarni to‘g‘ri yo‘naltirish uchun ruhiy barqarorlik zarurdir. Shu bois ichki ishlar organlari xodimlarini stressga chidamlilikni oshirish bo‘yicha maxsus psixologik treninglar bilan tayyorlash muhimdir.

Empatiya: Fuqarolar bilan samarali muloqot qilishda empatiya katta rol o‘ynaydi. Xodimlar insonlarning hissiyotlarini tushunib, ularga mos munosabat ko‘rsatish orqali nizolarni oldini olishlari mumkin. Shuningdek, empatiya xodimlar o‘rtasidagi jamoaviy munosabatlarni yaxshilashga ham yordam beradi. Hissiy intellekt – ya’ni o‘z va boshqalarning his-tuyg‘ularini anglash va boshqarish qobiliyati – ichki ishlar organlari xodimlari uchun muhim psixologik ko‘nikmadir.

Kommunikativ malaka: Samarali muloqot xodimning nafaqat so‘zlash, balki tinglash, noverbal signallarni tushunish va kontekstni to‘g‘ri anglash qobiliyatiga bog‘liq. Bu ko‘nikmalar quyidagilarni o‘z ichiga oladi:

Tilni to‘g‘ri ishlatish: Fuqarolar va hamkasblarga aniq va tushunarli ma’lumot yetkazish.

Aktiv tinglash: Suhbatdoshning fikrini diqqat bilan tinglash va tushunish.

Noverbal muloqot: Gestlar, yuz ifodalari, tana tili orqali qo‘shimcha ma’lumot berish.

Moslashuvchanlik va qaror qabul qilish qobiliyati: Ichki ishlar xodimlari tez-tez kutilmagan vaziyatlarga duch keladi. Shu bois, muloqot jarayonida o‘z xatti-harakatini tez moslashtira olish va muammolarni psixologik jihatdan boshqarish qobiliyati zarur.

Ijtimoiy psixologik omillar: Xodimlarning muloqoti jamoaviy ishlash, hamkasblar bilan munosabatlar, rahbarlik ostida qarorlar qabul qilish kabi ijtimoiy-psixologik omillarga bog‘liq. Samarali jamoa iqlimi, ochiq va konstruktiv muloqot, xodimlarning ishga motivatsiyasi va ruhiy barqarorligi muloqot sifatini oshiradi.

Shu tarzda, ichki ishlar organlari xodimlarining muloqoti murakkab psixologik jarayon bo‘lib, uning samaradorligi xodimlarning stressga chidamliligi, empatiyasi, kommunikativ malakasi va ijtimoiy psixologik ko‘nikmalariga bog‘liq.

2. Ichki ishlar organlari xodimlari o'rtasidagi muloqot

Ichki ishlar organlari xodimlari o'rtasidagi muloqot ish jarayonining samarali va xavfsiz amalga oshirilishida muhim rol o'ynaydi. Bu muloqot faqat axborot almashishdan iborat emas, balki ijtimoiy-psixologik jarayon sifatida ham qaraladi. Quyidagi jihatlar ayniqsa muhimdir:

Jamoaviy ish va hamkorlik: Samarali jamoa a'zolari o'rtasida ochiq va konstruktiv muloqot ish jarayonini tezlashtiradi, stressni kamaytiradi va ish unumdorligini oshiradi. Xodimlar bir-birining fikrini tinglab, vazifalarni bo'lib bajarish orqali jamoaviy qarorlarni tezroq qabul qilishadi. Shu bilan birga, jamoa a'zolarining bir-biriga ishonchi va qo'llab-quvvatlashi ham samarali muloqotning psixologik asosini tashkil etadi.

Konfliktlarni boshqarish: Ichki ishlar organlarida turli fikrlar va qarama-qarshiliklar yuzaga kelishi tabiiy. Konfliktlarni psixologik jihatdan boshqarish xodimlarning professional faoliyatini samarali qiladi va ruhiy stressni kamaytiradi. Konfliktlarni hal qilish uchun quyidagi strategiyalar qo'llaniladi: Fikr almashish va muammoni aniqlash: Xodimlar muammoning mohiyatini ochiq muhokama qilishadi.

Ochiq muloqot: Har bir ishtirokchi o'z fikrini hurmat bilan bildirish imkoniga ega bo'ladi.

Mediatorlik va psixologik maslahat: Murakkab vaziyatlarda rahbar yoki psixolog yordamida nizolar hal qilinadi.

Motivatsiya va rag'batlantirish: Rahbarlar va hamkasblar o'rtasidagi ijobiy muloqot xodimlarni ruhiy rag'batlantiradi va ish unumdorligini oshiradi. Samimiy va konstruktiv fikr almashish xodimlarda o'zini qadrli his qilish, ishga sodiqlik va motivatsiyani oshiradi. Shu bilan birga, ochiq muloqot xodimlarning o'zaro ishonchini mustahkamlaydi va jamoaviy muhitni yaxshilaydi.

Informatsion va texnologik qo'llab-quvvatlash: Ichki ishlar organlari xodimlari o'rtasidagi muloqotning samarali bo'lishi uchun axborot texnologiyalari, masalan, tezkor xabar almashish tizimlari, elektron hujjat aylanishi va videokonferensiyalar ham muhim ahamiyatga ega. Shu orqali xodimlar masofadan turib ham samarali muloqot qilishi va tezkor qarorlar qabul qilishi mumkin.

Psixologik iqlim va ish muhiti: Xodimlar o'rtasidagi muloqotning samaradorligi jamoaning psixologik iqlimi bilan chambarchas bog'liq. Rahbarlar tomonidan qo'llab-quvvatlanadigan, konstruktiv fikr almashuviga yo'l ochadigan muhit xodimlarning muloqot malakasini oshiradi va stressni kamaytiradi.

Shu tarzda, ichki ishlar organlari xodimlari o'rtasidagi muloqot ish jarayoni, jamoaviy ishlash va stressni boshqarishda muhim omil bo'lib, uning samaradorligi xodimlarning ijtimoiy-psixologik ko'nikmalari va psixologik barqarorligiga bevosita bog'liqdir.

3. Muloqotni rivojlantirishning psixologik metodlari

Ichki ishlar organlari xodimlarining muloqotini samarali rivojlantirish psixologik bilimlar va metodlarni qo'llash orqali amalga oshiriladi. Bu metodlar xodimlarning stressga chidamliligi, empatiya, kommunikativ malaka va jamoaviy ish qobiliyatini oshirishga qaratilgan. Asosiy yo'nalishlar quyidagilardan iborat:

Treninglar va seminarlar: Maxsus treninglar xodimlarga stressni boshqarish, konfliktlarni hal etish, samarali tinglash va professional muloqot ko'nikmalarini shakllantirish imkonini beradi. Treninglar psixologik barqarorlikni oshirishga, xodimlarni murakkab vaziyatlarda tez va to'g'ri qaror qabul qilishga o'rgatadi. Seminarlar esa tajriba almashish va real vaziyatlarda muloqotni mashq qilishga yordam beradi.

Psixologik konsultatsiyalar: Xodimlarga psixolog bilan ishlash imkoniyatini berish, shaxsiy muammolarni hal qilish va ruhiy holatni nazorat qilishga yordam beradi. Bu usul stressni kamaytirish, emotsional barqarorlikni oshirish va xodimlarning ish unumdorligini ta'minlashda muhimdir. Shuningdek, konsultatsiyalar xodimlarning o'z-o'zini anglashini rivojlantiradi, bu esa samarali muloqotga bevosita ta'sir qiladi.

Jamoaviy faoliyat va teambuilding: Hamkorlikni mustahkamlash va ochiq muloqotni rag'batlantirish uchun jamoaviy mashg'ulotlar, sport tadbirlari va teambuilding loyihalari o'tkaziladi. Bu metodlar jamoaning ichki ishonchini oshiradi, xodimlar o'rtasidagi muloqotni kuchaytiradi va stressni kamaytiradi. Shu bilan birga, jamoaviy faoliyat xodimlarni o'zaro qo'llab-quvvatlashga, muammolarni birgalikda hal qilishga o'rgatadi.

Mentorlik va tajriba almashish: Kattaroq tajribaga ega xodimlar yosh yoki yangi xodimlarni yo'naltirish orqali muloqot ko'nikmalarini oshirishlari mumkin. Mentorlik tizimi xodimlar o'rtasida bilim va tajriba almashuvini rag'batlantiradi, shuningdek, ish jarayonida yuzaga keladigan psixologik stressni kamaytiradi.

Texnologik va axborot metodlari: Ichki ishlar organlarida samarali muloqotni qo'llab-quvvatlash uchun axborot texnologiyalari ham muhim. Elektron hujjat aylanishi, tezkor xabarlar tizimi va videokonferensiyalar orqali xodimlar masofadan turib ham samarali muloqot qilishi, tezkor qarorlar qabul qilishi mumkin.

Shu tarzda, psixologik metodlarni tizimli qo'llash xodimlarning muloqot malakasini oshiradi, jamoaviy ish unumdorligini kuchaytiradi va stressni kamaytiradi. Ichki ishlar organlarida ushbu metodlarni joriy etish muloqot jarayonining sifatini va xavfsizlikni sezilarli darajada yaxshilaydi.

XULOSA

Ichki ishlar organlari xodimlarining muloqoti ularning professional faoliyatining samarali amalga oshirilishida muhim omildir. Psixologik asoslarni hisobga olgan holda, xodimlarning stressga chidamliligi, empatiya, kommunikativ malaka va jamoaviy hamkorligi oshirilishi mumkin. Shu bilan birga, treninglar, psixologik maslahatlar va jamoaviy mashg'ulotlar orqali muloqot jarayoni yanada sifatli bo'lishi ta'minlanadi.

Ichki ishlar organlari xodimlarining muloqoti murakkab, ko'p qirrali va psixologik jihatdan yuksak mas'uliyat talab qiladigan jarayon bo'lib, u nafaqat xizmat vazifalarini to'g'ri bajarishda, balki fuqarolar xavfsizligini ta'minlashda ham hal qiluvchi ahamiyatga ega. Tadqiqot materiali shuni ko'rsatadiki, muloqot samaradorligi xodimlarning stressga chidamliligi, emotsional barqarorligi, empatiyasi va kommunikativ malakasiga bevosita bog'liq. Ichki ishlar tizimida uchraydigan favqulodda vaziyatlar, keskin muloqotlar, konfliktlar va yuqori mas'uliyat xodimlardan nafaqat professional, balki psixologik tayyorgarlikni ham talab etadi.

Xodimlarning hissiy intellektining yuksakligi, faol tinglash ko'nikmasi, noverbal belgilarni to'g'ri talqin qilish qobiliyati va moslashuvchan fikrlashi muloqotning aniqligi va samaradorligini kuchaytiradi. Empatiya xodimga fuqarolarni tushunish, ziddiyatlarni yumshatish, jamoada ijobiy muhit yaratish imkonini beradi. Shu bilan birga, stressni boshqarish texnikalariga ega bo'lish xodimning ruhiy barqarorligini mustahkamlaydi va favqulodda sharoitlarda xatolarga yo'l qo'ymaslikka yordam beradi.

Jamoa ichidagi munosabatlar, rahbar va xodim o'rtasidagi ochiq muloqot, adolatli baholash tizimi va o'zaro ishonch muloqot samaradorligining muhim ijtimoiy-psixologik omillaridir. Zamonaviy texnologiyalar — elektron hujjat aylanishi, tezkor aloqa tizimlari, videomuloqot vositalari — jarayonni yanada tezkor va toza qiladi. Shuningdek, treninglar, psixologik seminarlar, teambuilding mashg'ulotlari va mentorlik dasturlari xodimlarning psixologik kompetensiyasini oshirishda muhim o'rin tutadi.

Umuman olganda, ichki ishlar organlarida muloqotni psixologik asosda rivojlantirish xodimlarning professional mahoratini kuchaytiradi, stressni kamaytiradi, jamoaviy hamkorlikni yaxshilaydi va xizmat samaradorligini sezilarli darajada oshiradi. Muloqotning puxta yo'lga qo'yilishi tizimning umumiy barqarorligi, fuqarolar ishonchi va xavfsizlik darajasining yuksalishiga xizmat qiladi. Shu sababli, xodimlarning kommunikativ va psixologik ko'nikmalarini muntazam rivojlantirish ichki ishlar tizimining strategik ustuvor yo'nalishlaridan biri bo'lishi zarur.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR:

1. Karimova, V. M. Psixologiya asoslari. – Toshkent: Fan, 2019.
2. Rasulova, M. Ijtimoiy psixologiya. – Toshkent: O'zbekiston Milliy universiteti nashriyoti, 2020.
3. Jo'rayev, R. Huquqni muhofaza qilish organlari faoliyatida muloqot madaniyati. – Toshkent: Akademiya, 2021.
4. Raximov, A. Kasbiy muloqot psixologiyasi. – Toshkent: Yangi asr avlodi, 2018.
5. O'zbekiston Respublikasi Ichki ishlar vazirligi Akademiyasi o'quv qo'llanmalari. Ichki ishlar organlarida xizmat odobi va muloqot madaniyati. – Toshkent, 2022.
6. Андреева, Г. М. Социальная психология. – Москва: Аспект Пресс, 2020.
7. Ковалёв, А. Г. Психология личности и общения. – Санкт-Петербург: Питер, 2019.
8. Бодалев, А. А. Психология общения. – Москва: Педагогика, 2018.
9. Леонтьев, А. А. Психология общения. – Москва: Смысл, 2017.
10. Еникеев, М. И. Юридическая психология. – Москва: Норма, 2021.
11. Goleman, D. Emotional Intelligence. – New York: Bantam Books, 2006.
12. Adler, R., Rosenfeld, L., & Proctor, R. Interpersonal Communication. – New York: Oxford University Press, 2018.



13. Miller, K. Communication Theories: Perspectives, Processes, and Contexts. – New York: McGraw-Hill, 2019.
14. Kassin, S., & Wrightsman, L. The Psychology of Evidence and Police Work. – Belmont: Wadsworth, 2020.
15. Stenning, P. & Shearing, C. Police and Public Communication. – Routledge, 2018.