



ИЧКИ ИШЛАР ОРГАНЛАРИ ХОДИМЛАРИНИНГ МУОМАЛА МАДАНИЯТИ ВА УНИНГ ПСИХОЛОГИК АҲАМИЯТИ

**Муроджон
БАҲРИДДИНОВ**

Наманган вилояти ИИБ маънавий-маърифий ишлар ва кадрлар билан таъминлаш хизмати маънавий-маърифий ишлар бўлими психологик таъминлаш гуруҳи катта психологи, капитан.

Аннотатсия

Ушбу мақолада Ички ишлар органлари ходимларининг муомала маданияти ва унинг психологик аҳамияти, Ҳозирги кунда жамият тараққиёти, ҳуқуқий давлат ва фуқаролик жамияти барпо этилиши, Жамоатчилик ишончини шакллантириш, Низоли вазиятларни бартараф этиш, Стресс ва эмоцияларни бошқариш Хақида фикрлар илгари сурилди.

Kalit soʻzlar:

Жамоатчилик, муомала маданияти, мулоқот, жамоат тартиби, жинойт.

КИРИШ

Ҳозирги кунда жамият тараққиёти, ҳуқуқий давлат ва фуқаролик жамияти барпо этилишида ички ишлар органлари муҳим ўрин тутди. Замонавий шароитда ички ишлар органлари ходимларининг фаолияти фақат ҳуқуқбузарликларни олдини олиш, жинойтларни очиш ёки жамоат тартибини сақлаш билан чекланиб қолмайди. Уларнинг иш жараёнида фуқаролар билан кундалик мулоқоти, мурожаатларни қабул қилиши, тушунтириш ишларини олиб бориши ва энг муҳими – одамлар билан маданиятли муомала қилиш қобилияти катта аҳамиятга эга.

Муомала маданияти ички ишлар органлари ходимининг **касбий этикаси, психологик тайёргарлиги** ва **шахсий маънавий қиёфаси**ни белгилаб беради. Бундай маданият фуқароларда органларга нисбатан ишончни шакллантиради, низоли вазиятларни юмшатишга имкон беради ва ходимнинг хизмат самарадорлигини оширади. Шу боис мазкур мақолада ички ишлар органлари ходимларининг муомала маданияти, унинг психологик жиҳатдан аҳамияти ҳамда амалий аҳамияти ёритилади.

1. МУОМАЛА МАДАНИЯТИ ТУШУНЧАСИ ВА УНИНГ АСОСИЙ ТАРКИБИЙ ҚИСМЛАРИ

Муомала маданияти – бу инсоннинг бошқа одамлар билан мулоқот жараёнида маданий-ахлоқий меъёрларга амал қилиши, ўз фикрини равон, аниқ

ва тартибли етказиши, шу билан бирга ўзини тўғри тутиши, бошқаларга ҳурмат билан ёндашиши, вазиятга мос равишда мулоқот услубини танлаши демакдир.

Ички ишлар органлари ходими учун муомала маданиятининг асосий компонентлари қуйидагилардан иборат:

1. **Нутқ маданияти** – равон, тушунарли, ҳурматли тарзда сўзлаш, қўпол, таҳқирловчи ёки таҳдидли сўзлардан воз кечиш.

2. **Тинглаш маданияти** – фуқарони диққат билан эшитиш, унинг муаммосига бефарқ қарамаслик.

3. **Эмпатия (ҳамдардлик)** – фуқароларнинг ҳиссиёти ва аҳволини тўғри англаш қобилияти.

4. **Этик нормаларга риоя қилиш** – хизмат одоби, қолипни қоидаларга амал қилиш.

5. **Вербал ва ноевербал муомала** – овоз оҳанги, юз ифодаси, қўл-оёқ ҳаракатлари, масофа сақлаш маданияти.

6. **Ўзини назорат қилиш** – вазият қандай бўлишидан қатъи назар, ўз ҳиссиётларини идора қилиш.

Бу жиҳатлар хизмат давомида юзага келадиган ҳар қандай мулоқотнинг асосини ташкил этади ва ходимнинг касбий қиёфасини шакллантиради.

2. МУОМАЛА МАДАНИЯТИНИНГ ПСИХОЛОГИК АҲАМИЯТИ

Муомала маданияти фақатгина гўзал ахлоқ қоидаси эмас, балки психологик жиҳатдан ўта муҳим жараён. Ички ишлар органлари ходимлари тез-тез стрессга бой вазиятларда ишлайдилар. Улар ҳар куни инсонларнинг турли кайфият, турли муаммо ва турли хулқ-атвор шакллари билан тўқнаш келадилар. Шу боис муомала маданияти қуйидаги психологик аҳамиятларга эгадир:

1. Жамоатчилик ишончини шакллантириш

Фуқаролар ҳуқуқни муҳофаза қилувчи орган ходими билан мулоқот қилганда аввало унинг хулқ-атворини, сўзлаш услубини ва муносабатини кузатади. Агар ходим хушмуомала, одамовий ва ҳурматли бўлса, фуқаро ҳам унга ишонч билдиради. Ишончнинг мавжудлиги эса терговга ёрдам бериш, кўрсатмалар бериш, вазиятни тинчлик билан ҳал қилиш имконини оширади.

2. Низоли вазиятларни бартараф этиш

Психологияда мулоқотнинг то‘ғри ташкил этилиши конфликтларнинг 60–70 фоизини куч ишлатмасдан ҳал қилиш имконини бериши қайд этилган. Ички ишлар ходимининг мулоқот малакаси қанчалик юқори бўлса, у шунчалик тез вазиятни барқарорлаштириши ва кескинликни камайтириши мумкин.

3. Стресс ва эмоцияларни бошқариш

Ходимнинг ўз ҳиссиётларини назорат қила билиши – касбий психологик барқарорликнинг асоси.

Муомала маданияти юқори бўлса:

- ходим камроқ жанжалга кириб қолади,
- ўзини қўлга олади,
- кескин вазиятларда ҳам хулқини йўқотмайди.

Бундай ходимда **бёрнаут (касбий чардоқлик)** синдроми пайдо бўлиш эҳтимоли ҳам паст бўлади.

4. Тўғри психодиагностика ва вазиятни баҳолаш

Муомала маданияти юқори бўлган ходим фуқаро кайфиятини, ҳолатини, хулқ-атворини тез англайди. Бу эса:

- жиноят содир этилиши эҳтимолини олдиндан сезиш,
- ёрдамга муҳтож кишини фарқлаш,
- хавфли вазиятни олдини олишда муҳим аҳамиятга эга.

5. Ходимнинг шахсий психологик саломатлигини мустаҳкамлаш

Илмий тадқиқотларга кўра, хушмуомала мулоқот инсонда ички руҳий барқарорликни таъминлайди, ишдаги стрессни пасайтиради ва ижтимоий қониқишни оширади. Шундай қилиб, муомала маданияти ходимнинг шахсий ҳаётига ҳам ижобий таъсир кўрсатади.

3. ИЧКИ ИШЛАР ОРГАНЛАРИ ФАОЛИЯТИДА МУОМАЛА МАДАНИЯТИНИНГ АМАЛИЙ ЎРНИ

Ички ишлар органлари ходимлари фаолиятида муомала маданияти қуйидаги амалиётларда ҳал қилувчи аҳамиятга эга:

1. Мурожаат ва шикоятларни кўриб чиқишда

Фуқаро қайси ҳолатда мурожаат қилмасин, ходим уни диққат билан, ҳурмат билан қабул қилиши керак. Нотўғри муносабат фуқарода адолатсизлик ҳиссини уйғотади ва органлар обрўсига путур етказади.

2. Жамоат тартибини сақлашда

Маслақан фуқаро билан мулоқот қилиш, қўполликка йўл қўймасдан тушунтириш олиб бориш орқали тартиббузарликлар олдини олиш мумкин. Хушмуомалалик конфликтни авж олдирмасдан ҳал қилиш имконини беради.

3. Жиноят содир этган шахслар билан ишлашда

Этик меъёрларга амал қилган ҳолда мулоқот қилиш:

- шахснинг қаршилигини камайтиради,
- тергов жараёнини енгиллаштиради,
- қонунбузарни тушунишга ёрдам беради.

4. Жамоатчилик билан ҳамкорликни кучайтиришда

ИИБ ходимлари ва фуқаролар ўртасидаги ҳамкорлик тинчлик ва хавфсизликни таъминлашда асосий омилдир. Мулоқот маданияти юқори бўлса, одамлар профилактик ишларга ёрдам беришга тайёр бўлади.

4. МУОМАЛА МАДАНИЯТИНИ РИВОЖЛАНТИРИШГА ҚАРАТИЛГАН ТАВСИЯЛАР

Муомала маданиятини ошириш доимий равишда психологик тайёргарлик, ўз-ўзини тарбия қилиш ва амалий машғулотларни талаб қилади. Қуйидаги тавсиялар юқори самара беради:

1. Коммуникатив тренинглар ўтказиш

Ходимларнинг фуқаролар билан мулоқот қилиш маҳоратини ошириш учун махсус тренинглар ўтказиш жуда муҳим.

2. Эмпатия ва эмоционал интелектни ривожлантириш

Ходимлар инсон психологиясини чуқур ўрганса, мулоқот сифатини сезиларли даражада оширади.

3. Нутқ маданиятини такомиллаштириш

Равон нутқ, аниқ ва ҳатто дипломатик ифода услуби ходимнинг профессионал қиёфасини оширади.

4. Стресс-менежмент дастурлари

Ходимларда стрессга бардош бериш, ўзини бошқариш қобилиятини ошириш муҳим вазифадир.

5. Хизмат одоби қоидаларига қаттиқ риоя қилиш

Ички ишлар ходимининг ҳар бир ҳаракати давлат органининг юзи ҳисобланади.

ХУЛОСА

Ички ишлар органлари ходимларининг муомала маданияти – бу уларнинг касбий фаолиятидаги энг муҳим психологик ва ахлоқий компонентлардан биридир. Мулоқот маданияти ходимнинг шахсий сифати, унинг касбий тайёргарлиги ва жамият олдидаги масъулиятини намоён этади. У фуқаролар билан ишончли муносабат ўрнатиш, низоларни тинч йўл билан ҳал қилиш, жамоат хавфсизлигини таъминлаш ва органлар обрўсини юксалтиришда беқиёс аҳамият касб этади.

Психологик нуқтаи назардан олиб қаралганда, муомала маданияти ходимнинг стрессга чидамлилигини оширади, эмоционал барқарорлигини таъминлайди, хизмат давомида тўғри қарорлар қабул қилишга ёрдам беради. Шу сабабли ички ишлар органларида муомала маданиятини ривожлантириш бўйича тизимли ишларни олиб бориш, тренинглар ташкил этиш ва ходимларнинг психологик тайёргарлигини кучайтириш долзарб вазифалардан ҳисобланади.