



The role and importance of communication skills in the activities of law enforcement officers

Xolmurod KARIMOV¹

Karshi State University

ARTICLE INFO

Article history:

Received February 2021
Received in revised form
28 February 2022
Accepted 20 March 2022
Available online
15 April 2022

Keywords:

management,
leader,
employee,
population,
skill,
conversation,
communication,
etiquette,
listening,
courtesy,
authority,
law.

ABSTRACT

The article discusses the role and importance of communication skills in the activities of law enforcement officers, which is one of the most pressing problems of management psychology. In it, the author gives important information about the process of communication between law enforcement officers and the population, its types and organizational ethics. The author emphasizes that this problem is still relevant today, and its study poses important tasks for psychologists.

2181-1415/© 2022 in Science LLC.

DOI: <https://doi.org/10.47689/2181-1415-vol3-iss3/S-pp20-25>

This is an open access article under the Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.ru>)

Ички ишлар идоралари ходимлари фаолиятида мулоқотмандлик қобилиятининг ўрни ва аҳамияти

АННОТАЦИЯ

Калит сўзлар:

бошқарув,
рахбар,
ходим,
аҳоли,
қобилият,
суҳбат,
мулоқот,
одоб,
тинглаш,
хушмуомалалик,
ваколат,
ҳуқуқ.

Мақолада бошқарув психологиясининг долзарб муаммоларидан бири бўлган ички ишлар идоралари ходимлари фаолиятида мулоқотмандлик қобилиятининг ўрни ва аҳамияти масалалари ёритилган. Унда муаллиф томонидан ички ишлар идоралари ходимларининг аҳоли билан ишлашда мулоқот жараёни, унинг турлари ва уни ташкил этиш одоби тўғрисида муҳим маълумотлар илгари сурилган. Муаллиф мазкур муаммо ҳозирги даврда ҳам долзарб эканлиги, уни ўрганиш эса психологлар олдига муҳим вазифалар қўяётганлигини таъкидлаган.

¹ Associate professor, Department of Psychology, Karshi State University. Karshi, Uzbekistan.

Роль и значение коммуникативных способностей в деятельности сотрудников правоохранительных органов

АННОТАЦИЯ

Ключевые слова:

управление,
руководитель,
сотрудник,
население,
умение,
разговор,
общение,
этикет,
слушание,
вежливость,
авторитет,
закон.

В статье рассматривается роль и значение коммуникативных навыков в деятельности сотрудников правоохранительных органов, что является одной из наиболее актуальных проблем психологии управления. В ней автор дает важную информацию о процессе общения сотрудников правоохранительных органов с населением, его видах и организационной этике. Автор подчеркивает, что данная проблема актуальна и сегодня, а ее изучение ставит перед психологами важные задачи.

Мустақилликдан сўнг Ўзбекистон Республикасининг сиёсий мақоми ўзгариб, мамлакат учун ўзига хос тараққиёт ва ривожланиш йўли танланди. Жамиятни бошқаришда кадрларга бўлган эскича ёндашув тамойиллари, маъмурий бошқарув усуллари янги жамият қуриш талабларига жавоб бермай қолди. Ўтган даврда давлатимизнинг таркибий қисмларини ташкил этувчи барча бўғинлари, давлат бошқарувининг ташкилий, ҳуқуқий ва иқтисодий асослари яратилди. Республикамиз ҳукуматининг бугунги кун талабларига жавоб бера оладиган раҳбарларни тайёрлаш масаласига катта эътибор бераётганлиги натижасида бошқарув идоралари, жумладан, ички ишлар идоралари бошқаруви янгича фикрловчи ва юқори касб маҳоратига эга бўлган раҳбар ходимлар билан таъминланиб бормоқда.

Шу ўринда Ўзбекистон Республикасининг Биринчи Президенти Ислон Каримовнинг ички ишлар идоралари ходимлари фаолиятидаги касб масъулиятига оид қуйидаги фикрлари диққатга сазовордир: “Бу соҳада хизмат қиладиган одамлар ўзининг профессионал касб ва фуқаролик бурчини, ўз вазифасини қанчалик ҳалол ва сидқидилдан ижро этиши муболағасиз бутун ҳокимиятнинг обрўси, кишиларимизнинг адолатга ишончи қай даражада бўлишини белгилайди” [1]. Шунинг учун ҳам ички ишлар идоралари ходимлари хизмат вазифаларини бажаришда ўзларига берилган ваколатларни суиистеъмол қилмасликлари, аксинча, ҳар бир ҳуқуқ ва ваколат ортида халқ ҳамда давлат олдидаги бурч, масъулият туришини тўлиқ англаб етишлари зарур.

Очиғини айтганда, раҳбарлик инсон эгаллаши мумкин бўлган касб-корлар ичида энг мураккаби бўлиб, у шахсдан нафақат олий маълумотга эга бўлишни, балки махсус билим, касбий тайёргарлик, ҳаётий тажриба ва малакаларга ҳам эга бўлишни талаб этади. Бугунги кунда замонавий раҳбар, жумладан, ички ишлар идораси раҳбари яхши бошқарувчи бўлиш билан бирга ҳам дипломат, ҳам мураббий, тарбиячи, баркамол инсон ва яхши новатор сифатида намоён бўлишини даврнинг ўзи талаб этмоқда. У ўзига хос бошқарув услубига эга бўлиш билан бир қаторда замонавий бошқарув усуллари билан ҳам танишиши, соҳага оид илғор услублардан хабардор бўлиши, улардан ўз иш тажрибасида самарали фойдаланиши мақсадга мувофиқдир.

Ички ишлар идораларида жамоани шакллантириш ва бошқаришда одамлар билан яхши муомала қилиш санъати раҳбар учун ҳар нарсадан устун туради. Мулоқотмандлик раҳбарнинг муомалага киришувчанлиги, жамоани самарали бошқаришдаги таъсирининг моҳиятини ифодалаб, унинг ҳар бир ходимни индивидуал хусусиятларини ҳисобга олиб муомала ўрнатиши жамоада шахслараро муносабатларни илиқлаштиради, ўзаро ишонч ва яқинлик туйғусини уйғотади. Раҳбарларда муомала одоби, тинглаш ва буюриш маҳорати, ўзини тия билиш, ошкоралик, самимийлик, хушмуомалалик, тўғрисиқлик, жавобгарлик, масъулият ва бошқа инсоний фазилатларнинг бўлишлиги фойдадан ҳоли эмас. Чунки раҳбар муомала ёрдами билан жамоада ҳамкорлик фаолиятини ташкил этади, шахсий таркиб аъзоларининг ёндашуви ва ҳулқини бошқаради [3].

Ички ишлар идораларининг хизмат жамоаси турли лавозимдаги ходимлар мажмуасидан иборат. Жамоадаги ҳар бир ходим ўз интилиш ва мақсадларига эга. Ички ишлар идораларининг ҳар бир раҳбар ходими хизмат жараёнида бошқарув муомаласини ва унинг психологик механизмларини мукамал даражада ўрганиши талаб этилади. Ички ишлар идоралари раҳбарининг жамоани бошқариши, авваламбор, унинг таркибий қисми бўлмиш ходимларнинг ўзига хослигини инобатга олишни талаб қилади. Шахснинг қобилияти эса кўп омиллар таъсирида шаклланади. Бу омиллар қаторида ёшлик даври, оила муҳити ҳам ўз ўрнини топган. Ички ишлар идораларининг раҳбарлари турли феъл-атворларга эга бўлсалар-да, улар ягона мақсад йўлида уюшадилар. Раҳбарларнинг асосий вазифаси эса турли-туман характердаги ходимларни ягона мақсад сари бирлаштиришдир [2].

Ички ишлар идораларида раҳбар ва ходим ўртасидаги ўзаро мулоқотда нутқ муҳим рол ўйнайди, унинг равонлиги, сўзларнинг яхши ва ўз жойида тўғри ишлатилиши эса муваффақият гарови ҳисобланади. Халқимиз орасида “Ўзингга қараб кутарлар, сўзингга қараб кузатарлар”, – деган нақл бор. Бу дегани, кишининг фаҳм-фаросати ва савияси икки оғиз сўзидаёқ намоён бўлади. Одатда, киши фикрининг аниқ, самимий ва таъсирли етиб бориши сўзловчининг тил ва унинг ҳаракатдаги ифодаси бўлган нутқ қоидаларини қанчалик билиши ва амал қилишига боғлиқ. Шундай экан, нутқнинг аниқлиги – тафаккурнинг тиниқлигига дахлдор бўлса, талаффузнинг аниқлиги – нутқнинг тиниқлигига боғлиқдир. Нотиқ нутқининг мантикий қудрати, таъсир кучи, жозибаси ҳам, аслида, шу билан боғлаб тушунтирилади. Демак, нутқий маҳоратни эгаллашга интилиш нутқ одоби, аниқроғи, тил ва нутқ воситаларини пухта билишни тақозо этади, бунда назарий маълумотлар амалий машғулотлар билан уйғунлашмас экан, бунга эришиш мушкулдир.

Ички ишлар идораси раҳбари ҳам саводхон сўзлашга ва нотиқлик санъатига эга бўлиши шарт. У атрофдагилар билан узлуксиз равишда муомалага киришиб турганлиги туфайли унинг нутқи ихчам, маъноли, оҳангдор, муайян ритм, темп, частотали бўлиши муҳим аҳамиятга эга. Инсон нутқининг жарангдорлиги, сўзлашганда пауза, мантикий урғуга риоя қилиши сўзнинг таъсирчанлигини оширади. Фавқулудда, тасодифий ҳолатларда нутқ сўзлаш лозим бўлса, у ҳолда сира ҳиссиётга берилмаслик, ўзини қўлга олиб, оҳиста, лавозими ва имтиёзини кўз ўнгига келтириб нутқ фаолиятини амалга ошириш керак. Маълумки, нутқнинг нуқсони, мазмунсизлиги, таъсирчанлик даражаси заифлиги раҳбар нуфузи ва обрўсига путур етказади [4].

Ички ишлар идораси раҳбари ва ходимларининг фаолиятида аҳоли билан мулоқот қилиш жараёни муҳим ўрин тутди. Ички ишлар идораси ходимларининг фуқаролар билан амалга оширадиган мулоқоти фанда горизонтал мулоқот деб юритилади. Ички ишлар идораси ходимларининг фуқаролар билан амалга оширадиган мулоқоти одамларнинг фаолиятини маълум йўналишда ўзгартириш, тартибга солиш, уларни ижтимоий фойдали меҳнатга йўналтириш ва бошқа жараёнларни ўз ичига олади.

Ички ишлар идораси ходимлари фуқаролар билан, асосан, уч хил мақсадда горизонтал мулоқотга киришади:

Биринчидан, фуқароларга тушунча, кўрсатма бериш, ниманидир таклиф қилиш, маслаҳат бериш учун;

Иккинчидан, фуқароларнинг топшириқнинг бажарилганлиги ҳақида (назорат қилиш мақсадида) маълумот олиш учун;

Учинчидан, фуқароларнинг топшириқни қандай бажарилганлигини баҳолашга қаратилади.

Топшириқ бериш, ижрони текшириш ва бажарилган ишга баҳо бериш ички ишлар идораси ходимларининг фуқаролар билан амалга оширадиган мулоқотининг асосий вазибаларидан бири ҳисобланади. Ички ишлар идораси ходимлари фуқаролар билан мулоқот жараёнида мана шу учта кўринишга эътибор қаратишлари лозим.

Хушмуомалалик фазилати ҳам ички ишлар идораси раҳбари ва шахсий таркиб ходимлари муомала маданиятида муҳим ўрин тутди. Хушмуомалалик ижтимоий аҳамиятига кўра хушфезлликка нисбатан кенг қамровлироқдир. У инсоннинг ҳам хатти-ҳаракати, ҳам мулоқоти натижасида вужудга келади. Хушмуомалалик ўз ичига тавозелик, тақаллуф каби сифатларни қамраб олади. Шунингдек, хушмуомалалик қатъий тартибга асосланган ахлоқий меъёр ҳисобланади: у ўзгани ранжитмаслик, бировга ёмон сўз айтмаслик, баҳс-мунозарага киришганда муҳолифни ҳурмат қилиш, кўрслик ва чапаниликдан холи бўлиш ҳамда суҳбатлашганда эҳтиросларга берилмасликни талаб этади. Мазкур сифатлар ҳам ички ишлар идораси раҳбари ва шахсий таркиб ходимлари муомала маданияти учун жуда зарурдир.

Фуқаролар билан бўладиган хушмуомалалик қуйидаги хулқ-автор қоидаларини қамраб олади:

- фуқароларга ҳурмат – эҳтиром билан муносабатда бўлиш;
- инсонга хайрихоҳлик, эътиборлилик, самимийлик;
- одамларни ўзининг хатти-ҳаракатлари, муносабатлари билан ноқулай аҳволга солиб қўймаслик, агар шундай ҳолат юз берса, тезликда кечирим сўраш ва ўз хатти-ҳаракатини тузатиш;
- кексаларга, болаларга ва хотин-қизларга алоҳида эътибор кўрсатиш ва уларни тинглаш лозим.

Ички ишлар идоралари ходимлари фуқаролар билан мулоқотда, албатта, зийрак, хушёр, меҳрибон бўлишлари лозим, яъни фуқароларнинг орзу-умидларини, аниқ истак-хоҳишларини, дилидаги фикрларини тезликда фаҳмлаб олиш ва шунга жавобан ахлоқ қоидалари талаби асосида хатти-ҳаракатлар қилишга айтилади. Зийракликнинг асосини сезгирлик ва хушёрлик ташкил этади. Зийраклик ахлоқ ва нафосатнинг муомаладаги ифодаси, фуқаролар дилидагини илғаб олиш, уларнинг қалбидан жой олишга хизмат қиладиган сирли калитдир.

Фуқароларга зийраклик, яъни сезгирлик билан яхши муомала қилиш, уларнинг дардига қулоқ солиш, саволларига ширинсуханлик билан жавоб қайтариш, уларга ёрдам қўлини чўзиш, умуман, яхши муносабатда бўлиш охир-оқибатда барча мушкул-муаммоларни ҳал этишга ёрдам беради. Бу эса ички ишлар идоралари ходимларининг аҳоли ўртасидаги обрўйини янада оширади, халқнинг уларга нисбатан ишончи ошади, охир-оқибатда ички ишлар идоралари ходимларининг ишончли таянчига айланиб боради.

Бизнинг фикримизча, ички ишлар ходимлари аҳоли билан ишлашда қуйидаги тавсияларга амал қилиши мақсадга мувофиқдир:

1) ички ишлар ходимлари ҳар бир шахс билан гаплашаётганида унинг шахсга хос бўлган хусусиятлари, ёши, жинси, маълумоти, характери ва темпераменти хусусиятларини эътиборга олиши;

2) ички ишлар ходимлари аҳоли билан суҳбатлашаётганда кўпроқ тинглашга эътибор қаратиши, бунда “сўз – кумуш, сукут – олтин” нақлига қатъий амал қилиши;

3) ички ишлар ходимлари хонадон аъзолари билан суҳбатлашишдан олдин хонадоннинг оила муҳитини, шу хонадоннинг қадриятларини, касб-кори, хунари, моддий имкониятларини, эътиқоди, оиладаги шахслараро муносабатлар ва бошқа психологик жиҳатларини, албатта, эътиборга олиши зарур;

4) ички ишлар ходимлари аҳоли хонадонларига кирганда вақтга риоя қилиши, бунинг учун суҳбат жараёни қисқа ва мазмунли бўлишига эришиш, статистик маълумотларга эга бўлиш, олиб борилаётган ислохотлар ва ўзгаришлар ҳақида етарли маълумотга эга бўлиши лозим;

5) ички ишлар ходимлари аҳоли билан ишлашда мамлакатда олиб борилаётган ички ва ташқи сиёсат ҳақида етарлича маълумотга эга бўлиши, ўзининг ҳуқуқ ва ваколатларини билиши, аҳолининг турли қатламлари билан ишлаш жараёнида етарлича психологик, ҳуқуқий ва иқтисодий билимларга эга бўлиши лозим;

6) ички ишлар ходимлари аҳоли билан ишлаш кўникмасини шакллантириб бориши, бунинг учун ўз устида доимий ишлаши, соҳага оид билимларни ошириб бориши, шахс психологиясини яхши билиши ва унга психологик таъсир кўрсата олиш кўникмасига эга бўлиши зарур;

7) ички ишлар ходимлари аҳоли билан учрашувларда ёки суҳбат жараёнларида ўзининг ташқи кўринишига эътибор бериши, кийиниш ва муомала маданиятига қатъий амал қилиши, иложи борида дадил, вазмин ва қоматни тик тутиб муомалада бўлишга ҳаракат қилиши лозим;

8) ички ишлар ходимлари аҳоли билан суҳбатлашаётганда ҳис-ҳаяжонга берилмаслиги, ҳар қандай ҳолатда ҳам ўзини тута билиши, расмий идора вакили эканини унутмаслиги, аҳолининг хотиржамлиги ва тинчилигини сақлаш бурчи эканини англаган ҳолда масъулият ҳисси билан ёндашиши керак;

9) ички ишлар ходимлари аҳоли билан учрашувларда ёки суҳбат жараёнларида аҳолига табассум билан юзланиши, уларга диққат ва эътиборли бўлиши мақсадга мувофиқ бўлади.

Хулоса ўрнида шуни айтиш мумкинки, ички ишлар идоралари раҳбари ва шахсий таркиб ходимлари иш юзасидан бўладиган суҳбат ва учрашувларни ташкил этишда мулоқот одоби қоидалари, этикет талаблари асосида ташкил этишлари, унда халқимизнинг бой маънавий-ахлоқий қадриятлари, урф-анъана ва

одатларидан келиб чиққан ҳолда юксак эътироф қилинган қоидалар, меъёрлар ва талаблардан фойдаланишлари мақсадга мувофиқдир. Бунинг учун улар ўзи устида тинмай ишлаши, малака ошириш ва қайта тайёрлаш курсларига иштирок этиши, тажриба ва малакаларини замонавий билимлар асосида янгилаб бориши, шунингдек, оқилона муносабатларга киришиш учун муомаланинг самимий механизмлари ва шахслараро муносабатлар маромига ўргатувчи тренинглар ҳамда касбий маҳоратни оширишга қаратилган ишбилармонлик ўйинлари билан танишиб боришлари мақсадга мувофиқдир.

Фойдаланилган адабиётлар рўйхати:

1. Каримов И.А. Ўзбек халқи ҳеч қачон, ҳеч кимга қарам бўлмайди. Т.: 13-Т., 2005 й. – Б. 189.
2. Махмудов Р., Бекназаров А. Ички ишлар идораларида бошқарув психологияси. Дарслик. Т.: Академия. 2012 й. – Б. 280.
3. Язиев Э. Социально-психологический портрет современного руководителя Республики Узбекистан // Мир образования - образование в мире, М.: 2013. – № 4. – С. 87–94.
4. Ғозиев Э., Тошимов Р. Менежмент психологияси. – Т.: ЎзМУ, 2001. – Б. 144.