

ICHKI ISHLAR BO`LIMI XODIMLARINING MULOQOTCHANLIK KO`NIKMASINI OSHIRISH: SAMARADORLIKKA YO`L

*Andijon viloyati Ichki ishlar
boshqaramasi Jalaquduq tumani Ichki
ishlar bo`limi
profilaktika inspektori leytenant
Tolibov Umidjon To`lqin o`g`li*

Annotatsiya

Mazkur maqolada ichki ishlar bo`limi xodimlarining muloqotchanlik ko`nikmasini oshirish mavzusi qamrab olingan. Ichki ishlar bo`limi xodimlarining muloqoti jamiyatdagi tinchlik va xavfsizlikni ta`minlashda muhim rol o`ynaydi. Xodimlar nafaqat qonun-qoidalarni bajaruvchi, balki fuqarolar bilan yaqin muloqotda bo`lib, ularga yordam beruvchi shaxslar hisoblanadi. Shu sababli, IIB xodimlarining muloqotchanligini oshirish dolzarb muammolardan biri bo`lib, bu xizmat samaradorligini yanada yaxshilashga yordam beradi. Quyida IIB xodimlarining muloqotchanligini oshirish uchun asosiy yondashuvlar ko`rib chiqiladi.

Kalit so`zlar: muloqot, ko`nikma, tovushlar, bo`g`inlar, so`zlar.

Kirish

Muloqot insonning ijtimoiy, ongli mavjudot sifatidagi, ong tashuvchi sifatidagi ehtiyojdir. Turli yuksak hayvonlar va odam turmush tarzlarining ikki taraf: tabiat bilan aloqalar va tirik jonzoqlar bilan aloqalarga ajralishini kuzatamiz. Birinchi tur aloqalar odam faolligining maxsus turi sifatidagi faoliyat deb nomlangan. Ikkinchi tur aloqalar bir-birlari bilan o`zaro ta`sirlashuvchi tomonlar axborot almashinuvchi tirik jonzoqlar ekanligi bilan belgilanadi. Tur ichidagi va turlararo bunday aloqalar turi muloqot deb ataladi.

«Muloqot» tushunchasining turlicha ta`riflari mavjud. **Muloqot** ikki yoki undan ortiq odamlar o`rtasidagi bilish yoki affektiv-baholash xususiyatiga ega bo`lgan axborot almashinuvida ularning o`zaro ta`sirlashuvi sifatida ta`riflanadi. Yoki: **muloqot** – odamlar o`rtasida hamkorlik faoliyati ehtiyojidan yuzaga keladigan va axborot almashinuvi, o`zaro ta`sirning yagona yo`lini ishlab chiqish, boshqa odamni idrok qilish va tushunishdan iborat bo`lgan aloqalarni o`rnatish va rivojlatirishning murakkab, keng qamrovli jarayoni. Bu «muloqot» tushunchasining eng to`liq va aniq ta`rifidir.

Muloqot barcha tirik jonzoqlarga xosdir, lekin odam darajasida u eng takomillashgan shakllarga ega bo`ladi, nutq vositasida anglanadi. Muloqotda quyidagi nuqtai nazarlar ajratiladi: mazmun, maqsad va vositalar.

Insonning nutq faoliyati inson ongining barcha qirralari bilan chambarchas bog'langan. Nutq – inson psixik kamolotining, shaxs sifatida shakllanishining qudratli omilidir. Nutq ta'siri ostida qarashlar, e'tiqodlar, intellektual, ma'naviy va estetik hissiyotlar tarkib topadi, iroda va fe'l-atvor shakllanadi. Nutq yordamida barcha bilishga oid psixik jarayonlar erkin va boshqariladigan tus oladi. SHunday ekan, nutq – bilishga oid psixik jarayon bo'lib, inson tomonidan talaffuz qilinayotgan va eshitib turilgan tovushlar uyg'unligidan iborat, ayni vaqtda shu tovushlarga mos yozuv belgilari tizimi orqali ifodalangan ma'no va mazmunga ega.

Til – shartli belgilar tizimi bo'lib, ularning yordamida odamlar uchun muayyan ma'noga va mazmunga ega bo'lgan tovushlar yig'indisi uzatiladi.

Nutqda alohida insonning ruhiyati ifoda topadi. Nutq xususiy jihatdan alohida shaxsga xos bo'lib, unda alohida olingan insonning psixologiyasi aks etadi, til esa hamma uchun bittadir.

Nutq orqali bildirilgan ishoralar yordamida muayyan predmet, harakat, holat va h.k. ifodalanadi. So'z esa, predmet yoki hodisa to'g'risidagi tasavvur bilan bog'liq.

Umumlashtirish funksiyasi har bir so'z umumlashtirish xususiyatiga ega ekanligi bilan bog'liq, bu esa tafakkurning yuzaga chiqishiga imkon yaratadi. Fikr almashuv, ya'ni muloqot muayyan ma'lumotlarni, fikrlarni, tuyg'ularni odamlar bir-birlariga etkazib berishdan iborat bo'lgan jarayondir.

Inson nutqining aniqligi cheklangan miqdordagi nutqiy belgilar – turli murakkablikdagi tarkibiy qismlar (tovushlar, bo'g'inlar, so'zlar va gaplar) yordamida insonning cheksiz-chegarasiz turli-tuman fikrlarini, maqsadlarini va tuyg'ularini ifodalash imkonini beradi.

Ichki ishlar bo'limi xodimlarining muloqoti jamiyatdagi tinchlik va xavfsizlikni ta'minlashda muhim rol o'ynaydi. Xodimlar nafaqat qonun-qoidalarni bajaruvchi, balki fuqarolar bilan yaqin muloqotda bo'lib, ularga yordam beruvchi shaxslar hisoblanadi. Shu sababli, IIB xodimlarining muloqotchanligini oshirish dolzarb muammolardan biri bo'lib, bu xizmat samaradorligini yanada yaxshilashga yordam beradi. Quyida IIB xodimlarining muloqotchanligini oshirish uchun asosiy yondashuvlar ko'rib chiqiladi.

1. Muloqot bo'yicha maxsus treninglar. Har qanday sohada bo'lgani kabi, IIB xodimlarining ham muloqot ko'nikmalarini rivojlantirish va takomillashtirish zarur. Buning uchun maxsus treninglar va seminarlar o'tkazilishi lozim. Bunday treninglar davomida xodimlar: Faol tinglash texnikalarini o'rganadi.

Empatiya (boshqalarning holatini tushunish) orqali fuqarolar bilan iliq muloqot qurish malakasini rivojlantiradi.

Stressni boshqarish va muammoli vaziyatlarda muloqot qilish usullarini o'zlashtiradi.

Treninglar amaliy mashg'ulotlarga asoslangan bo'lishi, xodimlar haqiqiy vaziyatlarda duch keladigan muammolarni o'z ichiga olishi kerak. Bu ularning kundalik ish jarayonida to'g'ri va samarali muloqot qilishga yordam beradi.

2. Teskari aloqa va tajriba almashish

Xodimlar orasida teskari aloqa madaniyatini rivojlantirish katta ahamiyatga ega. Rahbariyat xodimlarga muntazam teskari aloqa berib turishi kerak. Bu jarayon orqali har bir xodimning muloqotchanlik darajasi va ish samaradorligi tahlil qilinib, ular uchun rivojlanish imkoniyatlari ochiladi. Shuningdek, tajriba almashish orqali xodimlar bir-birlaridan o'rganishlari mumkin.

Bu o'z navbatida:

Muloqotda yuksak natijalarga erishgan xodimlarning tajribasini boshqalar bilan bo'lishishiga;

Shaxsiy rivojlanishga turtki beradi.

3. Rag'batlantirish tizimi

Xodimlarning samarali muloqot qilish ko'nikmalarini oshirish uchun rag'batlantirish tizimini joriy etish maqsadga muvofiqdir. Rag'batlantirish quyidagi shakllarda amalga oshirilishi mumkin:

Yaxshi muloqot ko'rsatgan xodimlarni moddiy mukofotlash.

Ularga maxsus sertifikatlar yoki xizmat medallari berish.

Muloqot sohasida yuqori ko'rsatkichlarga erishgan xodimlarni omma oldida e'tirof etish.

Bunday tizim xodimlarni muloqot ko'nikmalarini rivojlantirishga va doimiy ravishda yaxshilanishga undaydi.

4. Texnologiyalardan foydalanish

Zamonaviy texnologiyalar yordamida muloqotni tezkor va samarali tashkil qilish mumkin. Ichki aloqa tizimlarini rivojlantirish uchun maxsus platformalar yoki ilovalarni yaratish, ulardan foydalanish orqali xodimlar o'zaro tez va aniq muloqot qilish imkoniyatiga ega bo'ladi. Masalan, mobil ilovalar orqali fuqarolardan kelib tushayotgan murojaatlar yoki xabarlarini tezkor tarzda qabul qilish va ularga javob qaytarish tizimi joriy qilinishi mumkin.

Shu bilan birga, xodimlar onlayn treninglar orqali doimiy ravishda o'z bilimlarini oshirib borish imkoniyatiga ega bo'ladi. Bu texnologik qo'llab-quvvatlash muloqotchanlikni oshirishda katta yordam beradi.

5. Madaniy va psixologik tayyorgarlik

Ichki ishlar bo'limi xodimlari turli xil madaniyat va ijtimoiy guruhlariga mansub fuqarolar bilan ishlaydi. Shu sababli, ularni har xil insonlar bilan muloqot qilishga tayyorlash muhimdir. Madaniy va psixologik o'quv kurslari xodimlarga:

Har xil madaniy kelib chiqishga ega fuqarolar bilan tushunishli va samimiy muloqot qilish usullarini o'rgatadi.

Stress va bosim ostida qanday muloqot qilish kerakligi haqida amaliy bilimlar beradi.

Shuningdek, fuqarolar bilan to'g'ri muomala qilish xodimlarning o'z ishiga bo'lgan hurmatini oshiradi, bu esa ularning xizmat samaradorligiga bevosita ijobiy ta'sir qiladi.

Xulosa

Ichki ishlar bo'limi xodimlarining muloqotchanligini oshirish nafaqat xizmat sifatini yaxshilash, balki fuqarolar ishonchini qozonish va xavfsizlikni ta'minlashda ham muhim ahamiyatga ega. Maxsus treninglar, teskari aloqa, rag'batlantirish tizimi, texnologik qo'llab-quvvatlash va madaniy psixologik tayyorgarlik orqali bu maqsadga erishish mumkin.

Foydalanilgan adabiyotlar:

1. Madumarov Talatbek Tolibjonovich, & Gulomjonov Odiljon Rahimjon o'g'li. (2021). PREREQUISITES FOR THE DEVELOPMENT OF A LEASING MECHANISM IN PUBLIC - PRIVATE PARTNERSHIP. International Engineering Journal For Research & Development, 6(SP), 5. <https://doi.org/10.17605/OSF.IO/7MXR3>
2. Abdullayev Akmal Nasriddinovich (2020). THE FEATURES OF APPEARING FAMILY IN MODERN SOCIETY. European science review, (3-4), 69-72.
3. G'oziev E.G. Umumiy psixologiya. Toshkent. 2002.1-2 kitob.
4. G'oziev E.G. Muomala psixologiyasi. T-2001.