

**YO‘L-PATRUL XIZMATI XODIMLARI FAOLIYATIDA
ZIDDIYATLARNI BARTARAF ETISH YO‘LLARI**

Xushvaktov Erkin Temirovich

IIB malaka oshirish instituti katta o‘qituvchisi

Yo‘l-patrul xizmati jamoalarida yuzaga keladigan turli xil nizolarning quyidagi sabablari bor:

Har qanday nizoning asl tub mohiyati shundaki, uning paydo bo‘lishi ayrim o‘zgarishlarga olib keladi. Bu o‘zgarish ijobiy o‘zgarishlarni keltirib chiqarsa, uni konstruktiv, salbiy oqibatlar yoki xodimlar qo‘nimsizligini keltirib chiqarsa, destruktiv xarakterli deb ataymiz. Har bir nizo alohida hodisa sifatida tahlil qilinadi, lekin ularning barchasiga xos bo‘lgan ayrim qonuniyatlar borki, ularga avvalo, uning bosqichlari yoki fazalari kiradi (2-rasm):

- I. Nizo oldi bosqich – konfrontatsiya;
- II. Nizoning o‘zi: kompromiss yoki janjal;
- III. Nizodan chiqish: muloqot yoki dissonans.

Demak, birinchi bosqichda konkret masala yuzasidan fikrlar yoki qarashlarda tafovut yoki qarama-qarshilik uchun shart-sharoit paydo bo‘ladi. Tomonlar o‘rtasiga sovuqchilik tushadi, ular o‘zaro kelisholmay qoladilar, agar bunda tashqaridan qaraganda, ko‘zga tashlanadigan nizo bo‘lmasa-da, o‘sha shaxslarning o‘zi bir-birlariga nisbatan munosabatlarida buni his qila boshlaydilar. Agar rahbar aynan shu bosqichda hodisaga aralashib, o‘z vaqtida oqilona qarorlar qabul qilolmasa, nizo ikkinchi bosqichga o‘tadi. Bunda har ikkila tomon o‘z qarashlarini qarshi tomonnikidan afzal bilib, ochiqchasiga bir-birlarini ayblay boshlaydilar. SHu paytda boshliq ularni kelishtirishga urinadi. Agar bu «urinish» alohida-alohida tarzda amalga oshirilsa, vaziyat yanada taranglashib, ziddiyat chuqurlashishi, tomonlar boshliqni o‘z tarafiga og‘dirishi, u ham nizoning ishtirokchisiga aylanib qolishi muqarrar bo‘lib qoladi. SHuning uchun ham psixologiyada har qanday nizoni tomonlarni birga chaqirgan holda hal qilish va kompromiss qarorlar chiqarishga tayyor turish tavsiya etiladi. Buning uchun rahbarda nizoning taxminiy obrazi va uni hal qilishga bir nechta alternativ echimlar bo‘lishi kerak. Boshliq biror tomonga ko‘proq yon bosa boshlasa ham, nizoning ishtirokchisiga aylanadi. SHuning uchun u xolis tarzda nizoning kelib chiqish sabablari, kimlarning manfaatiga zid ishlar qilinayotganligi, nizo ishtirokchilarining shaxsiy va kasbiy xususiyatlari, kuchli va kuchsiz tomonlarini tahlil qilib, nizoning «portreti»ni o‘zi uchun tasavvur qila olishi kerak. SHundan keyingina, tomonlarni chaqirib, masalaga yanada oydinliklar kiritib, tomonlarni kelishuvga chaqiradi. «Men nima bo‘lganini, muammo nimada ekanligini bilish uchun Sizlarni chaqirdim» deb gap boshlashi va har bir tomonning fikri muhimligini ta’kidlab, ayni

paytda vaziyatni qattiq nazorat qilishi, uning kechishini boshqarishi lozim.

Nizolar inson hayotining ajralmas qismidir. Ikki tomon o‘zaro muloqotga kirishar ekan, ular o‘rtasida nizoning vujudga kelish ehtimoli doim mavjud. Bir-biridan farqlanuvchi fikrlarga, maqsad va unga erishish yo‘llari haqidagi tasavvurlarga ega bo‘lgan odamlar mavjud joyda, inson individualligining namoyon bo‘lishiga to‘sqinlik qilinmaydigan makonda, shubhasiz, nizoli vaziyatlar vujudga keladi. YA’ni nizo – muloqot ishtirokchilarning har biri uchun muhim bo‘lgan muammoni hal etish vaqtida ular o‘rtasida vujudga kelgan qarama-qarshilik va kurashning keskin kuchayib ketish jarayonidir.

Nizoning asosi muloqot ishtirokchilarining biri ikkinchisining o‘z ehtiyojlarini qondirish, o‘z maqsadlariga etishish jarayoniga to‘sqinlik qila boshlashi tufayli paydo bo‘ladi. Biroq bu hali nizo emas, shunchaki *nizoli vaziyat*. Muloqot ishtirokchilarining ushbu nizoli vaziyatda vujudga kelgan to‘siqni bartaraf etish uchun amalga oshiruvchi harakatlari nizoni, ya’ni ochiqdan-ochiq qarshi kurashni keltirib chiqaradi.

Guruh ichidagi va guruhlararo munosabatlarda ziddiyatlarni bartaraf etish, barqaror muhitni yaratish nizolarning oldini olishga olib keladi. Buning uchun jamoa boshliqlari quyidagi holatlarni inobatga olishlari maqsadga muvofiq:

- xodimlarni to‘g‘ri tanlash va joy-joyiga qo‘yish;
- mehnatni to‘g‘ri tashkil etish;
- boshliq bilan xodim o‘rtasidagi munosabat xususiyatlarini farqlay olish;
- jamoaning har bir a‘zosining burch va majburiyatlarini yaxshi bilishi;
- ishda qat’iy intizomni yaratish;
- har xil salbiy psixologik hodisalarning tarqalishiga yo‘l qo‘ymaslik (mish-mish, g‘iybat, anonim holatlar).

Nizolar bir qancha belgilariga ko‘ra tasniflanadi:

1) *natijasiga ko‘ra*: a) konstruktiv – munosabatlarning yaxshilanishi, muammoning ikkila tomon uchun ijobiy hal etilishiga olib keladi; b) destruktiv – munosabatlarning yomonlashuviga, muammoning hal etilmasligiga olib keladi.

2) *davom etishiga ko‘ra*: a) uzoq muddatli – ro‘yobga chiqish bosqichi cho‘zilib ketgan nizo; b) qisqa muddatli – ro‘yobga chiqish bosqichi uzoq davom etmaydigan nizo.

3) *keskinlik darajasiga ko‘ra*: norozilik, kelisha olmaslik, qarama-qarshilik, dushmanlik;

4) *faoliyat sohasiga ko‘ra*: boshqarish sohasidagi, ta’lim-tarbiya sohasidagi, ishlab chiqarish sohasidagi.

Agar yo‘l-patrul xizmati jamoalaridagi ziddiyatli holatlarni bir tizimga soladigan bo‘lsak, quyidagi ko‘rinishni oladi:

Ziddiyat turlari	Ziddiyatning sabablari	Ziddiyat ishtirokchilari	Ziddiyatning oqibatlari
SHaxsning ichki ziddiyatlari	Topshiriqlarning ko‘payib ketishi, ortiqcha ruhiy charchoq, taqdirlash va jazolash o‘rtasida muvozanatning ta‘minlanmaganligi	Xodimning o‘zi	Ruhiy zo‘riqish, faollikning susayishi, jazavaga tushish, tajovuzkorlikning ortishi, muomala me‘yorlarning buzilishi
Guruh ichdagi va shaxslararo ziddiyatlar	Jamoadagi xodimlarning qiziqish va manfaatlari o‘rtasidagi ziddiyatlar, qobiliyat va mehnatning faoliyat natijasiga ko‘ra baholanmasligi, rag‘batlantirishning etarlicha emasligi, xodimlarning shaxsiy fazilatlari mos kelmasligi va boshqalar	Jamoadagi boshliq bilan xodimlar, xodim-xodim, boshliq-boshliq.	Jamoadagi jipslik, hamkorlikning, mas‘uliyatning yo‘qolishi, shaxsiy adovatning o‘shishi va boshqalar
Guruhlararo ziddiyat	Jamoadagi guruhlarining paydo bo‘lishi, tarafkashlik, mahalliychilik, etnik jihatdan tafovutlanishning ortishi	Jamoa ichidagi guruhlar	Keskin va siyosiy tus olishi, jamoaning bo‘linib ketishi va xodimlar o‘rtasida jamoaviy adovatni keltirib chiqarishi.

Psixologlar muloqotdagi nizolarning oldini olish uchun qo‘yidagi qoidalarga amal qilish lozimligini uqtirib o‘tadilar:

- 1) tanqid va ayblovni ko‘p ishlatmaslik, ko‘p noliyvermaslik kerak;
- 2) fikrda qisqaroq (5-9 so‘zdan iborat) gaplardan foydalanish kerak;
- 3) e‘tiborli tinglovchi bo‘lish kerak, suhbatdosh fikrini bo‘lmaslik, suhbatdoshga o‘z fikrini bildirishi uchun vaqt berish, suhbatdoshga bo‘lgan qiziqishni ko‘rsatish, suhbatdosh nutqining xususiyatlariga kamroq e‘tibor berish, suhbatni monopollashtirib yubormaslik, suhbat vaziyatidan chalg‘imaslik kerak;
- 4) ovozni imkon qadar samimiy jaranglashini ta‘minlash kerak;
- 5) suhbatdoshning noverbal signallarini diqqat bilan kuzatish kerak;
- 6) qat’iy fikr bildirishdan saqlanish kerak;
- 7) fikrni bildirishdan oldin u nima haqida ekanini ma‘lum qilish kerak;
- 8) suhbatdosh “tilida” gapirish;
- 9) bo‘lar-bo‘lmas bahslarga kirishishdan saqlanish kerak;
- 10) buyruq ohangidan voz kechish kerak;

11) “Hech qachon” va “har doim” so‘zlaridan ehtiyotkorlik bilan foydalanish kerak;

12) ijobiy emotsiyalarni saqlab turish kerak, ko‘proq tabassum qilish kerak.

Nizo ro‘y bergach, uni bartaraf etish uchun vazminlikni saqlab qolish (emotsional holatni imkon qadar boshqarish, imkon qadar sharhلامaslik) kerak; nizing asosiy sababini aniqlashga intilish (aniqlashtiruvchi savollar berish, suhbatdoshning ichki pozitsiyasini bilishga urinish) kerak; shaxsiy sohadagi to‘qnashuvga yo‘l qo‘ymaslik (suhbatdoshning shaxsiy xususiyatlaridan ranjishni, ularni yoqtirmaslikni ko‘rsatmaslik, shaxsiy ustunlikni ko‘rsatishdan saqlanish) kerak; har bir so‘z va iboradan ehtiyotkorlik bilan foydalanish (negativ emotsional baholanuvchi so‘z va iboralardan – “siz xato qilayapsiz”, “yanglishdingiz”, “es-xushingiz joyidamas, shekilli” kabilardan, aql o‘rgatuvchi gaplardan foydalanmaslik) kerak; kompromiss uchun ochiq bo‘lish (o‘zaro manfaatli kelishuvga doim tayyor bo‘lish) kerak; suhbatdoshning har bir gapini diqqat bilan tinglash va analiz qilish (suhbatdoshning so‘zlari va hissiyotlarini tushunishga, shaxsiy pozitsiyasining suhbatdosh pozitsiyasidan nimasi bilan farqlanishini aniqlash) lozim.

Nizo bartaraf etilmay munosabatlar butunlay tugallansa, buni faqat pozitsiyalarning bir-biriga to‘g‘ri kelmasligi tufayli ro‘y bergan hodisa, sifatida baholash kerak.

Boshliq – xodim, xodim – boshliq, xodim – xodim munosabatlarini to‘g‘ri yo‘lga qo‘yish nizoli holatlarning oldini olish va bartaraf etishning asosiy shartlaridan biri sanaladi. Bu esa munosabat ishtirokchilaridan odamlar bilan muomalaga kirishish malakasini talab etadi.

Ziddiyatni echishning ijobiy (pedagogik) va ma‘muriy (salbiy) yo‘llari mavjud. Birinchisida kishilarning yaxshi ishlashlari uchun sharoit yaratilsa, ikkinchisida ziddiyatni yuzaga keltirgan shaxslar jazolanadi.

Xulosa qilib aytganda har qanday kasbiy faoliyat kundalik muomala jarayonidan iborat. Yo‘l-patrul xizmati xodimlari o‘rtasidagi munosabatlar rasmiy-ma‘muriy qurilganligi bois nizoli vaziyatlar uchun shart-sharoitning namoyon bo‘lishi anchagina qulaydir. Berilgan buyruqni bajarish, boshliq bilan munosabatda nizoli holatlarning oldini olishga shay turish, jazolashning murakkab ko‘rinish olishi xodimlarda ancha qiyinchiliklar tug‘diradi. Agar yo‘l harakati xavfsizligi xizmatida faoliyat ko‘rsatuvchi xodimlar o‘rtasidagi munosabat ma‘muriy ko‘rinish bilan hamkorlikda ishlash ko‘rinishini olgan sharoitlarda rahbar bilan xodim o‘rtasidagi munosabatlarda subordinatsiya saqlangan taqdirda ham o‘zaro hurmat tamoyiliga asoslansa maqsadga muvofiq bo‘ladi.

ADABIYOTLAR:

1. Mirziyoyev Sh.M. Tanqidiy tahlil, qat'iy tartib-intizom va shaxsiy javobgarlik har bir rahbar faoliyatining kundalik qoidasi bo'lishi kerak. -T.: "O'zbekiston" NMIU, 2017. –103 bet
2. O'zbekiston Respublikasi Jinoyat kodeksi. – T., 2008.
3. Аванесов Г. А. Криминология и социальная профилактика. – М., 1980.
4. Arifxodjaeva I. X. Ichki ishlar organlari xodimlari psixologiyasi. – T., 2007.
5. Asyamov S.V., Pulatov Yu.S. Ichki ishlar organlari xodimlarining kasbiy-psixologik treningi. – T., 2002.
6. Билл Уизерс. Управление конфликтами. – СПб., 2004.
7. Васильев В. Л. Юридическая психология. – СПб., 2005.
8. Гришина Н. В. Психология конфликта. – СПб., 2005.
9. Еникеев М. И. Юридическая психология. – СПб., 2005.