IQRO JURNALI , IQRO JOURNAL, ИКРО ЖУРНАЛИ
ISSN:2181-4341| wordlyknowledge.uz/index.php/iqro
Volume 24. Issue 01. Oktabr, 2026

ICHKI ISHLAR ORGANLARI XODIMLARINING FUQAROLAR BILAN HAMKORLIGINI KUCHAYTIRISHNING IJTIMOIY-PSIXOLOGIK JIHATLARI

Ayyubqulov Elyor Ravshan o‘g‘li
Sirdaryo viloyati ichki ishlar boshqarmasi
MMI va KBTX psixologik ta’minlash
guruhi katta inspektori
ayyubqulov7@gmail.com
https://doi.org/10.5281/zenodo.23898296

Аннотация. В данной статье анализируются социально-психологические механизмы и барьеры, возникающие в процессе профессионального взаимодействия сотрудников органов внутренних дел с гражданским населением. На основе анализа специфики служебной деятельности УВД Сырдарьинской области рассматриваются феномены профессиональной деформации, ролевой стереотипизации и синдрома эмоционального выгорания, препятствующие установлению доверительных отношений с гражданами. Обосновывается необходимость внедрения комплексных программ психологического сопровождения личного состава, направленных на развитие эмоционального интеллекта, эмпатии и навыков бесконфликтного общения. Сформулированы практические рекомендации по совершенствованию системы подготовки сотрудников правоохранительных органов к эффективной коммуникации в поликультурной социальной среде.
Ключевые слова: органы внутренних дел, взаимодействие с гражданами, социально-психологические барьеры, профессиональная деформация, эмоциональное выгорание, эмпатия, коммуникативная компетентность, Сырдарьинская область, психологическое обеспечение.

Annotatsiya. Ushbu maqolada ichki ishlar organlari xodimlarining fuqarolar bilan kasbiy muloqoti jarayonida yuzaga keladigan ijtimoiy-psixologik mexanizmlar va to‘siqlar tahlil qilingan. Sirdaryo viloyati IIB shaxsiy tarkibining xizmat faoliyati xususiyatlarini o‘rganish asosida fuqarolar bilan ishonchli munosabatlar o‘rnatishga to‘sqinlik qiluvchi professional deformatsiya, rolli stereotiplash va emotsional kuyish sindromi fenomenlari ko‘rib chiqilgan. Xodimlarda emotsional intellekt, empatiya va nizosiz muloqot ko‘nikmalarini rivojlantirishga qaratilgan psixologik ta’minot dasturlarini joriy etish zaruriyati asoslangan. Polimadaniy ijtimoiy muhitda huquq-tartibot organlari xodimlarini samarali kommunikatsiyaga tayyorlash tizimini takomillashtirish bo‘yicha amaliy tavsiyalar shakllantirilgan.
Kalit so‘zlar: ichki ishlar organlari, fuqarolar bilan hamkorlik, ijtimoiy-psixologik to‘siqlar, professional deformatsiya, emotsional kuyish, empatiya, kommunikativ kompetentlik, Sirdaryo viloyati, psixologik ta’minot.

Abstract. This article analyzes the socio-psychological mechanisms and barriers arising in the process of professional interaction between law enforcement officers and the civilian

population. Based on the analysis of the specific operational activities within the Sirdaryo Regional Police Department, the phenomena of professional deformation, role stereotyping, and emotional burnout syndrome, which hinder the establishment of trust-based relations with citizens, are examined. The necessity of introducing comprehensive psychological support programs for personnel, aimed at developing emotional intelligence, empathy, and conflict-free communication skills, is substantiated. Practical recommendations are formulated to improve the training system of law enforcement officers for effective communication in a multicultural social environment.

Key words: law enforcement agencies, interaction with citizens, socio-psychological barriers, professional deformation, emotional burnout, empathy, communicative competence, Sirdaryo region, psychological support.

Kirish. O‘zbekiston Respublikasida amalga oshirilayotgan keng ko‘lamli islohotlar doirasida ichki ishlar organlarini xalqchil, fuqarolarning huquqlari va qonuniy manfaatlarini himoya qiluvchi professional tizimga aylantirish ustuvor vazifa etib belgilangan. Jamoat xavfsizligini ta’minlash, huquqbuzarliklar profilaktikasi va jinoyatchilikka qarshi kurashish samaradorligi bevosita aholining huquq-tartibot organlariga bo‘lgan ishonchi hamda ular bilan faol hamkorlik qilishi darajasiga bog‘liq. Biroq kundalik xizmat faoliyatida xodimlar va fuqarolar o‘rtasidagi muloqotda ko‘pincha jiddiy ijtimoiy-psixologik to‘siqlar, o‘zaro tushunmovchiliklar va nizoli vaziyatlar yuzaga kelmoqda. Ayniqsa, Sirdaryo viloyati kabi ijtimoiy faollik yuqori bo‘lgan hududlarda shaxsiy tarkibning kommunikativ madaniyatini yuksaltirish alohida ahamiyat kasb etadi. Huquq-tartibot organlari xodimlarining fuqarolar bilan o‘zaro ishonchga asoslangan hamkorligini kuchaytirish mexanizmlarini shunchaki ma’muriy choralar bilan emas, balki chuqur ijtimoiy-psixologik determinantlar doirasida tadqiq etish bugungi kunning dolzarb muammolaridan biridir.

Mavzuga doir adabiyotlar tahlili. Huquq-tartibot organlari xodimlarining kasbiy faoliyatidagi ijtimoiy-psixologik muammolar va shaxs xulq-atvorini baholash masalalari bir qator xorijiy va mahalliy tadqiqotchilar tomonidan o‘rganilgan. E.F. Zeer o‘z ilmiy izlanishlarida huquq-tartibot tizimida uzoq muddat xizmat qilish jarayonida shaxsda muqarrar ravishda "rolli stereotiplash" va hokimiyat vakolatlari bilan bog‘liq professional deformatsiyalar shakllanishini, bu esa fuqarolar bilan muloqotda agressiya yoki loqaydlik shaklida namoyon bo‘lishini asoslab bergan (Зеер, 2005, с. 115). Shaxsning ijtimoiy moslashuvchanligi va muloqot samaradorligini baholash mezonlari haqida gapirganda, D. Deardorff muloqot subyektlarining empatiya darajasi va o‘zgalar nuqtayi nazarini qabul qila olish ko‘nikmasini asosiy omil sifatida ko‘rsatadi (Deardorff, 2006, p. 244). Mahalliy metodologik asoslarni tahlil qilishda Sh.Sh. Olimov va N.Z. Sayfullaeva tomonidan taklif etilgan shaxsning kognitiv hamda psixo-emotsional holatlarini baholashning parametrik modellashtirish prinsiplari alohida ilmiy ahamiyatga ega (Olimov, Sayfullaeva, 2019, p. 238). Shuningdek, xodimlarning professional kompetentligini oshirish va ta’lim-tarbiya jarayonlarini integratsiyalash masalalari ham zamonaviy tadqiqotlarda o‘z aksini topgan (Олимов, Сайфуллаева, 2019, с. 74). Biroq ichki ishlar organlari shaxsiy tarkibining aynan fuqarolar bilan hamkorligini mustahkamlashga qaratilgan ijtimoiy-psixologik mexanizmlar hududiy resurslar va profilaktik tizim xususiyatlaridan kelib chiqqan holda mukammal integratsiya qilinmagan.

Tadqiqot obyekti va qo‘llanilgan metodlar. Ushbu tadqiqotning obyekti Sirdaryo viloyati ichki ishlar organlarining jamoat xavfsizligi va profilaktika xizmatlarida bevosita aholi bilan ishlovchi xodimlari hamda ularning fuqarolar bilan ijtimoiy-psixologik muloqoti jarayonidir. Tadqiqotda tizimli yondashuv va qiyosiy-tahlil metodlaridan foydalanildi. Xodimlarning xizmat faoliyati davomida yuzaga keladigan psixologik muammolar va muloqot to‘siqlarini o‘rganish maqsadida Sirdaryo viloyati IIB Ma’naviy-ma’rifiy ishlar va kadrlar bilan ta’minlash xizmatining (MMI va KBTX) psixologik ta’minlash guruhi amaliy tajribalari, shuningdek, shaxsiy tarkib o‘rtasida o‘tkazilgan anonim psixologik so‘rovnomalar va test sinovlari ma’lumotlari tahlil qilindi. Xodimlarning kommunikativ faolligini, stressga chidamliligini hamda professional emotsional kuyish (burnout) darajasini aniqlashda V.V. Boyko hamda D. Deardorff metodologik yondashuvlaridan qiyosiy interpretatsiya sifatida foydalanildi.

Olingan natijalar va ularning tahlili. Sirdaryo viloyati IIB shaxsiy tarkibining ijtimoiy-psixologik xususiyatlarini o‘rganish shuni ko‘rsatadiki, xodimlarning xizmat faoliyatidagi eng katta to‘siqlardan biri bu — professional tayyorgarlik tizimida huquqiy-taktik bilimlarga juda katta urg‘u berilib, kommunikativ va psixologik aspektlarga yetarlicha e’tibor qaratilmasligidir. O‘tkazilgan psixologik suhbatlar va tahlillar natijasida aniqlanishicha, fuqarolar bilan bevosita muloqotga kirishuvchi xodimlarning salmoqli qismida uzoq muddatli xizmat yuklamasi va stress natijasida emotsional barqarorlikning pasayishi kuzatiladi. Ayniqsa, yosh xodimlarda nizoli va provokatsion vaziyatlarda fuqarolarning emotsional holatini to‘g‘ri baholash, ularga nisbatan empatiya namoyon qilish hamda vaziyatni verbal usullar bilan yumshatish (deeskalatsiya) ko‘nikmalari yetishmaydi. Bunga sabab, aksariyat hollarda muloqot jarayonida "rolli stereotiplash" ustunlik qilib, xodim fuqaro muammosining ijtimoiy-psixologik ildizlariga chuqur kirmasdan, faqatgina ma’muriy-huquqiy qolip asosida yondashishidir. Natijada fuqarolarda huquq-tartibot organlariga nisbatan begonalashuv yoki subyektiv ishonchsizlik hissi paydo bo‘ladi.

Muhokama. Tadqiqot ma’lumotlari shuni ko‘rsatadiki, IIO xodimlarining fuqarolar bilan hamkorligini yangi bosqichga olib chiqish uchun ularning ijtimoiy-psixologik tayyorgarlik modelini tubdan isloh qilish zarur. E.F. Zeer nazariyasiga tayangan holda aytish mumkinki, xodimlardagi rolli stereotiplarni kamaytirish uchun xizmat faoliyatida "fuqaro — hamkor va himoya obyekti" degan konseptual stereotipni ustuvor darajaga ko‘tarish lozim (Зеер, 2005, с. 122). Psixologik ta’minot guruhi tomonidan o‘tkaziladigan mashg‘ulotlar shunchaki ma’ruza shaklida emas, balki real hayotiy keyslar (case-study), interaktiv rolli o‘yinlar va treninglar shaklida tashkil etilishi shart. Bu jarayonda xodimlarning emotsional intellektini rivojlantirishga, ya’ni o‘z his-tuyg‘ularini boshqarish va qarshisidagi fuqaroning ruhiy holatini to‘g‘ri anglash qobiliyatiga alohida e’tibor qaratilishi lozim. Shuningdek, xodimlarning xizmatdan tashqari vaqtlarda ruhiy zo‘riqishini olish (relaksatsiya) hamda emotsional kuyish sindromining oldini olish maqsadida individual korreksiya ishlarini muntazam olib borish talab etiladi.

Xulosa. Ichki ishlar organlari xodimlarining fuqarolar bilan hamkorligini kuchaytirish jamiyatda huquqiy tartibotni saqlashning eng samarali ijtimoiy-psixologik omilidir. Xodimlarning kommunikativ kompetentligini oshirish maqsadida quyidagi amaliy tavsiyalar ilgari suriladi:

1. Sirdaryo viloyati IIB shaxsiy tarkibi uchun MMI va KBTX psixologik ta’minlash guruhi tomonidan "Nizoli muloqot psixologiyasi va emotsional barqarorlik" mavzusida doimiy amaliy treninglar majmuasini joriy etish.

2. Xodimlarni xizmatga taqsimlash va attestatsiyadan o‘tkazish jarayonida ularning yuridik bilimlari bilan bir qatorda emotsional intellekti va empatiya darajasini ham majburiy mezon sifatida baholash tizimini yo‘lga qo‘yish.

3. Huquqbuzarliklar profilaktikasi sohasida aholi o‘rtasida xodimlarning muloqot madaniyatini baholovchi anonim so‘rovnomalar o‘tkazish orqali faoliyat sifatiga ijtimoiy baho berish mexanizmini rivojlantirish.

ADABIYOTLAR RO‘YXATI

1. Deardorff D. K. Identification and Assessment of Intercultural Competence as a Student Outcome of Internationalization // Journal of Studies in International Education. – 2006. – Vol. 10, № 3. – Pp. 241-266.
2. Зеер Э. Ф. Психология профессиональных деструкций: Учебное пособие для вузов. – Москва: Академический проект, 2005. – 240 с.
3. Olimov Sh. Sh., Sayfullaeva N. Z. Parametric Modeling of Assessing The Development Level of Economical Thinking of Students // International Journal of Recent Technology and Engineering. – India, 2019. – Vol. 8, Issue-3S. – Pp. 238-242.
4. Олимов Ш. Ш., Сайфуллаева Н. З. Педагогико-экономические аспекты интеграции образования, науки и производства в условиях региональных вузов на современном этапе // Сибирский педагогический журнал. – Новосибирск, 2019. – № 3. – С. 71-82.
5. Навруз-зода Б. Н. Четырёхмерный человек // Психология. – Бухара, 2011. – № 1. – С. 8-12.
6. Навруз-зода Б. Н. Меры измерения степени экономического совершенства человека // Психология. – Бухара, 2014. – № 3. – С. 1-6.
7. Социальные стереотипы экономического мышления и их влияние на экономическое поведение // Блог «Экономика БГЭУ» [Электронный ресурс]. – URL: economy-web.org (дата обращения: 15.06.2019).
8. Ball D. L., Forzani F. M. The work of teaching and the challenge for teacher education // Journal of Teacher Education. – 2009. – № 60(5). – Pp. 497-511.
9. Becker W. E., Greene W., Rosen S. Research on high school economic education // Journal of Economic Education. – 1990. – № 21(3). – Pp. 231-245.
10. Gojkov G., Stojanović A., Gojkov A. Critical Thinking Of Students – Indicator Of Quality In Higher Education // Procedia - Social and Behavioral Sciences. – 2015. – № 191. – Pp. 591-596.