

**Rustam DUSHANOV,**

*IV Akademiyasi Xizmat psixologiyasi va kasbiy madaniyati kafedrasida dotsenti, psixologiya fanlari nomzodi, dotsent*

*O'zMU professori D.Muxamedova taqrizi asosida*

## **ICHKI ISHLAR ORGANLARI TEZKOR-QIDIRUV FAOLIYAT XODIMLARINING KASBIY FAOLIYATIDA NIZOLI HOLATLAR VA ULARNI BARTARAF ETISH YO'LLARI**

Annotatsiya

Mazkur maqolada ichki ishlar organlari tezkor-qidiruv faoliyat xodimlarining kasbiy faoliyatida yuzaga keladigan nizoli holatlar va ularni bartaraf etishning psixologik yo'llari borasidagi fikr-mulohazalar bildirilgan.

**Kalit so'zlar:** "Nizo" tushunchasi, nizoning tavsifi va kelib chiqish bosqichlari, nizo modeli, ichki ishlar organlari tezkor-qidiruv faoliyati sohasida nizolarning paydo bo'lish omillari, tezkor xizmat jarayonida nizoli vaziyatlar va ularni bartaraf etish yo'llari.

## **КОНФЛИКТНЫЕ СИТУАЦИИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ И ПУТИ ИХ УСТРАНЕНИЯ**

Аннотация

В данной статье представлены проблемы и их решения конфликтной ситуации в системе оперативно-розыскной деятельности органов внутренних дел, а также психологические методы их преодоления.

**Ключевые слова:** Понятие «конфликта», характеристика конфликта и их первоначальные этапы, модели конфликта, факторы возникновения конфликта в области оперативно-розыскной деятельности, конфликтные ситуации в процессе оперативной службы и их преодоления.

## **CONFLICT SITUATIONS IN THE PROFESSIONAL ACTIVITY OF EMPLOYEES OF THE INTERNAL AFFAIRS BODIES AND WAYS OF THEIR ELIMINATION**

Annotation

In this article, the problems and their solutions of a conflict situation in the system of operational investigative activities of internal affairs bodies, as well as psychological methods for overcoming them are presented.

**Key words:** The concept of "conflict", characteristics of conflict and their initial stages, models of conflict, factors in the emergence of conflict in the field of operational intelligence activities, conflict situations in the process of operational service and their overcoming.

Inson psixologiyasini tahlil qilish va rivojlantirishga jiddiy e'tibor berish masalasi barcha zamonlar va davlatlarda ijtimoiy-iqtisodiy taraqqiyotning yetakchi vazifalaridan biri bo'lib kelgan.

XXI asrda psixologiya fani va uning ilg'or vakillari o'zlarining olamshumul ilmiy maqsadlari – insonga, ayni paytda, jamiyatga psixologik xizmat ko'rsatish tizimining muqarrarligini ilmiy va amaliy jihatdan asoslab berishga muvaffaq bo'ldilar.

O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Shavkat Mirziyoyev ta'kidlaganidek, «Oldimizda yoshlarga tarbiya berish, psixologiya va boshqa turli sohalarda kadrlarni tayyorlash va qayta tayyorlash bo'yicha murakkab vazifalar turibdi»[1].

Chunki, bugungi kunda, psixologiya fani biz uchun eng zarur sohalardan biri. Psixologiyani o'rganish – hayotni, insonni o'rganish degani. Kerak bo'lsa, rahbarlik qilmoqchi ekansiz, yetakchi bo'lib, odamlarga ko'rsatma bermoqchi ekansiz, oldin ularning psixologiyasini har tomonlama o'rganish kerak[2].

Ichki ishlar organlari tezkor-qidiruv faoliyati xodimlarining xizmat jamoalarida ham nizoli holatlarni kuzatish mumkin. Ushbu holatlar ma'lum bir nosog'lom psixologik muhit, masalan xodimlarning fuqarolar bilan o'zaro yoki rahbarlar o'rtasida o'zaro kelisha olmasligi asosida yuzaga kelishish mumkin. Shu ma'noda nizoli harakatlarning ham o'z diapazoni bor, ba'zi nizoli holatlarda shaxs raqibini yengish uchun hamma imkoniyatini ishga soladi, xizmatdagi shaxslarni aralashtiradi, o'zlarining strategiyasi va taktikasini ishlab chiqadi, nizoli vaziyat esa ijtimoiy psixologik muhitni yuzaga keltiradi

Ijtimoiy psixologik nuqtai nazaridan qaraganda nizoning yuzaga kelishida shaxslarining alohida qarashlari, shaxslararo va ijtimoiy guruhlar o'rtasidagi munosabatlar sabab bo'lishi mumkin.

Bugungi kunda psixologiya va ijtimoiy psixologiyada V.O. Ageyev, A.A.Bodalev, V.I.Juravlev, N. N. Obozov, I. A. Kox, Y.A.Ansupov, A.I.Shipilov, F.M.Borodkin, A.K.Zaytsev, A.G.Zdravomislov va boshqalarning tadqiqotlarida nizoning nazariy asoslari yoritilgan.

Bu muammoni o'rganishda dastlab «ziddiyat» va «nizo» tushunchalarining etimologiyasi, ya'ni ularning mazmun-mohiyatini ochish kerak bo'ladi. Xo'sh nizo va ziddiyat nima?

Nizo lotincha «konflikt» so'zidan olingan bo'lib, «to'qnashish», ya'ni maqsad, qiziqish, nuqtai nazar, fikrlar, kishilarning o'zaro ta'sirlashuvidagi qarama-qarshi yo'nalishlar borasida to'qnashishlaridan iborat bo'ladigan ijtimoiy psixologik jarayondir[3].

Ziddiyat esa ijtimoiy-psixologik muammo bo'lib, konfliktologiyaning asosiy tushunchalaridan biri. Ziddiyat haqida muhokama yuritishda, matnda, nazariyada va umuman predmet, hodisalarda biri ikkinchisini inkor etadigan ikki mulohazaning mavjudligi va ular o'rtasidagi munosabatlar tushuniladi. U obyektiv olamning va bilishning o'z-o'zidan harakati va taraqqiyotida namoyon bo'ladi[4].

Fan tarixida dastlabki ziddiyatlar konsepsiyasi Geraklitga taalluqlidir, ya'ni «abadiy vujudga kelish» faqat ziddiyatlarning birligi sifatidagina yuzaga kelishi mumkin.

Bundan ko'rinadiki, «ziddiyat» tushunchasi «nizo» tushunchasiga qaraganda kengroq ma'noni kasb etib, o'zida hodisa, voqea, jarayon, narsa va predmetlar hamda insonlar fikri o'rtasidagi o'zaro nomutanosiblikni, ya'ni qarama-qarshilikni aks ettiradi.

Nizo esa o'zaro kelishmovchilik yoki qarama-qarshiliklar oqibatida yuzaga kelgan holat, munosabat, ixtilofdir[5].

Nizo jamiyatdagi guruhlar yoki individlar o'rtasidagi antoganizm, u ikki xil ko'rinishda namoyon bo'lishi mumkin. Birinchisi, ikki yoki undan ortiq individ yoki guruhlar o'rtasida manfaatlar to'qnashuvi natijasida yuz berishi bo'lsa, ikkinchisi esa, tomonlarning o'zaro kurashga faol jalb etilishidir[6].

Ijtimoiy psixologik yo'nalishda nizo vaziyatlarning kelib chiqish sabablari ko'yidagi bosqichlarda namoyon bo'ladi:

Birinchi bosqich – nizoning yuzaga kelishigacha bo'lgan holat va nizo ning yuzaga kelishida ichki qarama-qarshiliklarning paydo bo'lish davri. Bu bosqichda ikkala tomonda ham ichki ruhiy zo'rikish yig'ilib boradi va ular buni bir-birlariga bildirmaydilar.

Ikkinchi bosqich – nizoning qaror topishida tashqi ta'sir kuchlari maydonga chiqadi. Bu davrada nizoni ikkala tomon ham biladi, lekin ular ongli, aqli harakat qilishadi. Har xil ma'lumotlar yig'ilgan sari nizo kuchayib boradi va bu ularning ish faoliyatiga salbiy ta'sir ko'rsatadi.

Uchinchi bosqich – bu bosqichda ikkala tomon ham ochiq kurashga o'tib oladi, ikkalasidan biri xayrixohlik bildirsa, nizo ma'lum ma'noda yumshaydi, ammo ma'lum bir vaqtgacha ichki ruhiy ziddiyat saqlanib qoladi. Agar har ikki tomon ham xayrixohlik bildirmasa, u holda ichki ruhiy portlash yuzaga keladi va ikkalasidan birortasi g'alaba qozongunga qadar kurash davom etadi. Bu bosqichda ham ikki tomon hamma imkoniyatlarini ishga soladi.

To'rtinchi bosqich – rakiblar bir-birlarining harakatlarini tahlil qilib norasmiy baholaydi. Agar ulardagi qiziqish, manfaatlar bir-biriga to'g'ri kelsa, o'rtadagi nizo susayadi va vaziyatdan chiqsa bo'ladi.

Beshinchi bosqich – o'tib ketadigan, turg'un holat. Bu bosqichda nizoli jarayon o'tib ketgandan keyin unga rasmiy va norasmiy baho beriladi. Bo'lib o'tgan voqealarini eslashda tomonlar o'zlarida noxush holatni his etishadi.

Oltinchi bosqich – tamoman yangi ruhiy holat bo'lib, nizo rivojining nihoyasida, ya'ni jazo qo'llanilganidan keyin ishtirokchilarning jamoadagi mavqei o'zgarishidan so'ng paydo bo'ladi. Bu davrda ijobiylik yuzaga keladi, faqat haqiqatni yuzaga chiqarish uchun harakat qilinadi.

Jamoadagi nizolarning mohiyatini yoritishdan oldin, ularning o'ziga xos ikki jihatini inobatga olish kerak bo'ladi. Birinchisi, nizo va ikkinchisi, nizoli vaziyatdir. Psixologik adabiyotlar tahlili asosida nizo bilan nizoli vaziyatni ajratib turuvchi quyidagi formulani e'tiborga olish muhimdir:

Nizo + muammo + nizoli vaziyat + nizo ishtirokchilari + insident.

Yuqoridagi «nizo modeli»dan ko'rinadiki, muammo nizoli vaziyat hosil bo'lgandagina uning boshqa elementlari o'rtasidagi bog'liqlikni keltirib chiqaradi. Ushbu modelni har qanday faoliyatdagi nizolarni izohlashga asos qilib olish mumkin.

Jamoadagi nizoli vaziyatlarni tahlil qilish va uni hal etish zarurati tug'ilganda, nizo tarkibidagi har bir elementning o'rnini aniq baholash maqsadga muvofiqdir. Nizolarni vujudga kelishi va uning oldini olishda yuqorida keltirilgan formulaga alohida e'tibor qaratish lozim.

Kasbiy faoliyatda uchraydigan nizolarni quyidagicha tasniflash mumkin:

- 1) mazmuniga ko'ra;
- 2) chuqurlashganligi va o'tkirligiga qarab;
- 3) davomiyligiga ko'ra (qancha vaqt davom etishi);
- 4) ijtimoiy holatiga qarab;
- 5) izohlashning shakliga qarab.

Jamoadagi sog'lom psixologik muhitning buzilishiga sabab buluvchi bir qator omillar mavjud bo'lib, ularni psixologlar quyidagilarga ajratganlar:

– rahbariyatning ish faoliyati va jamoa a'zolari o'rtasidagi munosabatdan qoniqmasligi;

– rahbar bilan xodimlar o'rtasida o'zaro tushunish, o'zaro xurmat va hissiy - emotsional qo'llab - quvvatlashning yo'qligi;

rahbar yoki xodimning obro'ga ega emasligi;

– jamoa a'zolarida boshqaruv va o'zini o'zi boshqarishdagi faollik darajasining yetishmasligi;

– jamoa a'zolarining bir maqsad yo'lida jipslashmaganligi;

– qat'iy tartib-intizomning yo'qligi;

– faoliyat natijalaridan qoniqmaslik.

Shu nuqtai nazardan, jamoadagi shaxslararo munosabatlarda nizoli vaziyatlarni bartaraf etish, barqaror psixologik muhitni yaratish va nizoli vaziyatlarning oldini olish uchun har bir rahbar xodim quyidagi holatlarni inobatga olishi maqsadga muvofiq:

• xodimlarni to'g'ri tanlashlari va joy-joyiga qo'yishi;

• mehnatni aniq tashkil etish;

• boshliq bilan xodimlar o'rtasidagi munosabat xususiyatlarini farqlay olish;

• jamoaning har bir a'zosini burch va majburiyatlarini yaxshi bilishi;

• ishdagi qat'iy - tartib intizomni yaratish;

• har xil salbiy psixologik hodisalarni tarqalishiga yo'l qo'ymaslik

(mish-mish, g'iybat, anonim holatlarni).

Har qanday kasbiy faoliyatning o'ziga xos tomoni kundalik muomala jarayonidan iborat bo'lib, jamoa a'zolari o'rtasidagi munosabatlar yetarlicha rasmiy ma'muriy ko'rinish olganligi bois nizoli vaziyatlarga shart-sharoitning namoyon bo'lishi anchagina qulaydir.

Berilgan buyruqni bajarish, boshliq bilan xodim o'rtasidagi munosabatdagi nizoli holatlarni hal eta olishga shay turish, jazolashni murakkab ko'rinish olishi xodimlarda ancha qiyinchiliklar tug'diradi. Agar rahbar va xodim o'rtasidagi munosabat rasmiy, ma'muriy - huquqiy tarzda olib borilishi bilan birga o'zaro hamkorlikda ishlash ko'rinishini olgan sharoitlarda, rahbar bilan xodim o'rtasidagi munosabatlar subordinatsiya saqlangan taqdirda ham o'zaro hurmat tamoyiliga asoslansa maqsadga muvofiq bo'ladi.

Boshliq - xodim, xodim - boshliq, xodim - xodim o'rtasidagi munosabatlarini to'g'ri yo'lga qo'yish nizoli holatlarni oldini olish va bartaraf etishning asosiy shartlaridan biri bu muomala ishtir-okchilarning ijobiy munosabat o'rnatish pozitsiyasida turishi va muomala kilish malaka saviyasi hisoblanadi.

Bugungi kunda shaxslararo munosabat o'rnatish texnologiyasi yetarlicha rivojlangan bo'lib, psixologik tajribalar nizoli vaziyatlarni hal etishda ijobiy emotsional fondagi shart-sharoitlarni yaratish kerakligini ko'rsatadi.

Shu ma'noda, ichki ishlar organlari jamoasidagi rahbar, o'zining qo'l ostidagi xodimning individual-psixologik xususiyatlarini farqlay olishi, uning hissiy kechinmalari va qobiliyatlarini tashxis etish layoqatiga ega bo'lishi talab etiladi.

Muomalaga kirishimlilikni ta'minlashda quyidagi tamoyillarni bosqichma-bosqich amalga oshirish lozim deb hisoblaymiz:

1. bosqich. Bulg'usi muloqotni bashorat qilish.
2. bosqich. Psixologik to'siqlarni bartaraf etish.
3. bosqich. Mos keluvchi qiziqish va manfaatlarni topish.
4. bosqich. Muomala tamoyillarini aniqlash.
5. bosqich. Muomala uchun xavfli sifatlarini ajrata olish.
6. bosqich. Muomalada sherigiga moslashish va psixologik aloqa o'rnatish.

Yuqorida qayd etigan tamoyillardan foydalanish va bosqichlarga amal qilish hamsuhbatga ijobiy psixologik ta'sir ko'rsatish va nizolarga shart-sharoit tug'dirmaslikning maqbul vositalaridan biridir.

Psixologik adabiyotlar tahlilidan kelib chiqib shuni aytish mumkinki, odamlarning o'zaro munosabatlari ko'pchilik holatlarda beshta asosiy ta'sir ko'rsatish usuli orqali amalga oshiriladi. Bular: e'tiqod, ishontirish, rag'batlantirish, taqlid, ta'sir o'tkazish, majburlashdir.

Ta'kidlab o'tilgan usullar ichki ishlar organlari tezkor-qidiruv faoliyati xodimlarining xizmat jamoalarida boshliq va xodimlar o'rtasidagi o'zaro munosabatda ham o'z aksini topishi tabiiy. Chunki ba'zi holatlarda, favqulodda vaziyatlarda boshliq tomonidan berilayotgan topshiriq va buyruqlarning berilish tartibi belgilangan ichki ishlar organlari qonuni talablariga, muassasaning ichki tartib-qoidalariga mos kelish va kelmasligiga qarab nizoli holatlarni vujudga kelishi bilan baholanadi. Agar boshliq jamoada yetarlicha mavqega ega bo'lsa, beriladigan buyruq va topshiriqlarning bajarilish tartibi ta'sir ko'rsatishning e'tiqod darajasini namoyon qilishi mumkin. Aks holda boshliqqa qo'l ostidagilarning bo'ysunishi anchagina sustlashadi.

Ishonch va nufuzning yo'qolishi, muloqot jarayonlarida shubha paydo bo'lishi va boshqalar ham aynan nizoli vaziyatlarning vujudga kelishiga zamin hozirlaydi.

Ijtimoiy psixologiyada nizoli vaziyatlarni bartaraf etish bu qiyin psixologik muammodir. Shu nuqta nazardan nizoli holatlarni oldini olish va yechishda quyidagilarni tavsiya qilishimiz mumkin:

1. Nizoli holatlarni yechishdan avval vaziyatni o'rganish va unga to'g'ri baho berish.
2. Nizoli vaziyatlarni rivojlanishiga shart-sharoitlar yaratib bermaslik.
3. Nizoni o'zagini aniqlash va uni bartaraf etish yo'llarini topish.
4. Nizoning obyektiv va subyektiv sabablarini aniqlash.
5. Subyektlar o'rtasidagi nizoning yo'nalishini aniqlash.
6. Nizo ishtirokchilarining fikr-mulohazalarini eshitish va adekvat qaror qabul qilish.
7. Nizoli vaziyatlarni bartaraf etishning optimal yo'l topish.

Ko'rinib turibdiki, jamoada nizoli vaziyatlarning kam va psixologik muhitning meyorda bo'lishi boshliq shaxsi va xodimlarning bilim saviyasi, muomala madaniyati hamda ularning ijrochilik intizomi va hamjihatliklariga bog'liq.

#### **ADABIYOTLAR**

1. Мирзиёев Ш.М. Танкидий таҳлил, қатъий тартиб - интизом ва шахсий жавобгарлик – ҳар бир раҳбар фаолиятининг кундалик қондаси бўлиши керак. Тошкент – «Ўзбекистон» - 2017. – 45-б.
2. Ўзбекистон Республикасининг Биринчи Президенти Каримов И. А. Инсон, унинг ҳуқуқ ва эркинликлари – олий кадрият. –Т. 14. – Т., 2006. – 121–122-б.
3. Душанов Р.Х., Фарфиев Ё.А. Касбий психология. Дарслик. Ўзбекистон Республикаси ИИВ Академияси. Тошкент. – 2015. – 380 – б.
4. Ўзбек тилининг изоҳли луғати. Т.2. – Т., 2006. – 147-б.
5. Ўзбек тилининг изоҳли луғати. Т.3. – Т., 2006.
6. Энтони Гидденс. Социология. –Т., 2012.