



ICHKI ISHLAR XODIMLARINING MULOQOT XULQINI FUNKSIONAL XUSUSIYATLARI

**Xudayberdiyev Nodir Abdumannafovich,
O‘zbekiston Respublikasi Ichki ishlar vazirligi Akademiyasi 3-bosqich
kursanti, safdor**

Annotasiya: Ushbu maqolaning maqsadi fuqarolar va ichki ishlar xodimlari o‘rtasida kelishuvga erishish uchun xizmat qiladigan muloqot xulqi va aloqa turlarini aniqlashdir. Ichki ishlar sohasida ish bilan bog‘liq murakkab savollarga to‘g‘ri va aniq javob berish uchun samarali muloqot qobiliyatlariga bo‘lgan ehtiyoj juda muhimdir. Ushbu maqolada ichki ishlar xodimlarining jamiyatdagi nizolarni hal qilishda samarali muloqot qilishi muhimligi haqida qisqacha fikr yuritiladi.

Kalit so‘zlar: jo‘natuvchi, oluvchi, suhbatdoshlar, optik-kinetik, paralingvistik, verbal va noverbal muloqot ekstralingvistik, proksemik, vizual aloqa

**Худайбердиев Нодир Абдуманнафович,
курсант 3-го курса Академии МВД Республики Узбекистан, командир
Функциональные характеристики коммуникативного поведения
сотрудников органов внутренних дел**

Аннотация: Целью данной статьи является выявление термина коммуникативное поведение и видов общения, служащих для достижения согласия между людьми и сотрудниками органов внутренних дел. Потребность в эффективных коммуникативных навыках жизненно важна в сфере полицейской деятельности, чтобы давать правильные и четкие ответы на сложные вопросы, связанные с работой. В данной статье кратко рассмотрено значение эффективной коммуникации сотрудников органов внутренних дел для разрешения конфликтов и споров в обществе.

Ключевые слова: отправитель, получатель, собеседники, вербальное и невербальное общение, оптико-кинетическая, паралингвистическая, экстралингвистическая, проксемика, визуальная коммуникация



Xudayberdiev Nodir Abdumannafovich,
3rd year cadet of the Academy of the Ministry of Internal Affairs of the
Republic of Uzbekistan, commander
Functional characteristics of communicative behavior of internal affairs
officers

Annotation: The purpose of this article is to identify the term communicative behavior and types of communication that serves to bring agreement between people and internal affairs officers. The need for effective communication skills is vital in the area of policing in order to give correct and clear answers to complex questions related to work. This article briefly discusses the importance of effective communication of internal affairs officers to resolve conflicts and disputes in community.

Key words: sender, receiver, interlocutors, verbal and non verbal communication, optical-kinetic, paralinguistic, extralinguistic, proxemics, visual communication

Rus olimlaridan S.I. Ojyogov nutq madaniyati haqida shunday deydi: “Nutqiy odat tushunchasini nutq madaniyatidan farqlash zarur. Yuqori nutq madaniyatiga ega bo‘lish uchun nutq egasida bilim va malakalar yetarli bo‘lishi bilan birga, o‘z fikrlarini til birliklari yordamida to‘g‘ri, aniq va ifodali yetkazib bera olish mahorati bo‘lishi kerak”. Shunday ekan, shaxs o‘z fikrini to‘g‘ri, ifodali va ta‘sirchan holda yetkazish mahoratiga ega bo‘lishi talab qilinadi.

Muloqotni o‘rganadigan ko‘p odamlar muloqot nimani anglatishini tushunishga harakat qilishdi. Perioperativ amaliyot assotsiatsiyasi aloqa so‘zi lotincha “kommunis” so‘zidan kelib chiqqan deb hisoblaydi. Lunenberg (2010) fikriga ko‘ra, aloqa lotincha “communis” so‘zidan kelib chiqqan. Uning fikricha, bu so‘z “umumiy” degan ma‘noni anglatadi, ya‘ni har bir kishi odamdan qabul qiluvchiga yuborilayotgan xabarni tushunishi kerak.

Odamlar, muloqot guruh yoki ijtimoiy vaziyatda bir-birimiz bilan gaplashganda yoki muloqot qilganimizda sodir bo‘ladi deb o‘ylashadi. Foluke Fatimayin (2018) aloqa jo‘natuvchi (manba) va qabul qiluvchini o‘z ichiga olgan jarayon ekanligini ta‘kidladi. Shuningdek, aloqa signallarni almashishni o‘z ichiga



oladi. Darhaqiqat, bu odamlar signallarni oldinga va orqaga yuborish orqali muloqot qilishlarini anglatadi. Shu sababli, muloqot og‘zaki va og‘zaki bo‘lmagan bo‘lishi mumkin, bu og‘zaki bo‘lmagan platforma orqali turli xil signallardan foydalanishga va suhbatdoshga uzatiladigan tabiiy tovushli nutqqa asoslangan. Bu qanday amalga oshirilgan bo‘lishidan qat‘i nazar, kimdir boshqasiga nimanidir yetkazmoqchi bo‘lsa, qabul qiluvchiga xabar yuborish orqali jarayonni boshlaydi.

Muloqot - bu turli vositalardan foydalangan holda odamlar o‘rtasidagi o‘zaro ta‘sir va o‘zaro tushunishning murakkab ijtimoiy-psixologik jarayoni. Xususan, og‘zaki muloqot (nutqda ishorali aloqa tizimidan foydalanish) va og‘zaki bo‘lmagan aloqa (turli xil nutq belgilaridan foydalanish) o‘rtasida farqlash qabul qilinadi.

Og‘zaki muloqot tabiiy tovushli nutqdir. Nutq aloqasi o‘ziga xos san‘atdir. Bu nutqda eng universal aloqa vositasi hisoblanadi. U bir vaqtning o‘zida axborot manbayi va suhbatdoshga ta‘sir qilish vositasi sifatida sodir bo‘ladi.

Noverbal aloqa vositalari - optik-kinetik (imo-ishora, mimika, pantomima), paralingvistik (ovoz diapazoni, ovoz ohangi), ekstralingvistik (pauza, yo‘talish, yig‘lash, kulish, nutq ritmi), proksemik (makon va vaqt, shu jumladan, joylashuvdagi aloqa), vizual aloqa (ko‘z bilan aloqa), hidni aniqlash. Boshqacha qilib aytganda, og‘zaki bo‘lmagan muloqot xabarlarini so‘zsiz yuborishni anglatadi. Bu vositalar aloqada katta yordamchi kuch va qobiliyatga ega. Ular barcha og‘zaki bo‘lmagan muloqot jarayonida suhbatdoshning istagi sifatida muloqotning muhim tomonlarini ko‘rsatishga yordam beradi.

Arias (2006) “proksemika og‘zaki bo‘lmagan muloqotning eng muhim jihatlaridan biri” deb ta‘kidladi. Boshqacha qilib aytganda, turli madaniyatlarga mansub odamlar og‘zaki bo‘lmagan muloqotdan foydalangan holda o‘zlarini boshqacha tutadilar. Shu sababli, turli madaniyatlarda tushunmovchilikni oldini olish uchun makon, masofa va hududiy hududlarni o‘z ichiga olgan proksemikani



bilish muhimdir. Har bir soha muloqotda muvaffaqiyatga erishish uchun muhim omil hisoblanadi.

Pennycookga (1985) ko'ra "paralingual kommunikativ kompetentsiyaning asosiy yuzi sifatida belgilanadi". Bu imo-ishoralar, yuz ifodalari, ko'z bilan aloqa qilish va ovozni o'zgartirishning ohang, balandlik va intonatsiya kabi jihatlaridan foydalangan holda og'zaki bo'lmagan muloqotdir. U kinesika, proksemik va paraverbal kabi uchta xususiyatdan iborat. Paralingual kompetentsiyani bilish turli madaniyatlarning og'zaki bo'lmagan muloqotining rolini bilish uchun foydalidir.

Xoll (1976) yuqori kontekstli aloqani odamlar o'rtasida chuqur ma'noga ega bo'lgan keng tarqalgan ma'lumot deb ta'riflagan, past kontekstli aloqa esa birinchisining teskarisini anglatadi, chunki ma'lumot aniq kodda bo'linadi. Darhaqiqat, yuqori kontekstli muloqotdagi xabarlar bilvosita uzatilishi mumkin, bunda tinglovchilar ma'ruzachining niyatini tushunmasligi mumkin, past kontekstli madaniyatlar esa ma'lumotni to'g'ridan - to'g'ri og'zaki ravishda qat'iylik bilan ifodalaydi. Xoll (1976) ma'lumotlariga ko'ra, madaniyatlar yuqori va past o'zgaruvchilarni o'z ichiga olishi mumkin, shuning uchun turli madaniyatlar o'rtasidagi aloqa noto'g'ri talqin qilinadi va chalkash bo'ladi.

"Kommunikativ xulq-atvor" atamasini fanga tilshunos olim, filologiya fanlari doktori I.A.Sternin kiritgan. Kommunikativ xulq-atvor orqali u odamlarning ijtimoiy, yoshi, jinsi, kasbiy va boshqalar guruhlari, shuningdek, shaxslar muloqoti me'yorlari va an'analari yig'indisini tushunadi. Bu ma'lum bir jamiyatning muloqot normalari va an'analari bilan tartibga solinadigan muloqot jarayonida shaxs yoki bir guruh shaxslarning xatti-harakati. Shunday qilib, I.A.Sternin kommunikativ xatti-harakatlarning umumiy madaniy, guruhli, vaziyatli va individual normalarini ajratib turadi.

Kommunikativ xulq-atvorning umumiy madaniy normalari dunyoning barcha milliy madaniyatlariga xosdir. Ular nutq odob-axloq qoidalari va madaniy muloqotning umumiy qabul qilingan qoidalarini aks ettiradi. Kommunikativ xulq-



atvorning umumiy madaniy normalari turli vaziyatlarda qo'llanilishi mumkin. Shuni ta'kidlash kerakki, ular odamlarning jinsi, yoshi, ijtimoiy mansubligi, kasbiy faoliyat turi va boshqalarga bog'liq emas. Bunday me'yorlarga salomlashish va xayrlashish, murojaat qilish, tanishish, e'tiborni jalb qilish, kechirim so'rash kabi standart vaziyatlar yaxshi misol bo'la oladi, telefonda gaplashish, xabar yozish, tabriklar, maqtovlar, minnatdorchilik, tilaklar, tasalli, hamdardlik.

Vaziyat me'yorlari ma'lum bir qo'shimcha lingvistik vaziyatga bog'liq. Bularga muloqot mavzusi bo'yicha muloqot qiluvchi odamlarning tarkibiga ko'ra maqomga cheklovlar kiradi. Vaziyat normalari milliy xususiyatga ega. Misol uchun, musulmon mamlakatida keksalar va yoshlar o'rtasidagi aloqa Yevropanikiga qaraganda ancha vertikal tarzda tashkil etilgan. Biroq, Evropa mamlakatlarida erkak va ayol o'rtasidagi aloqa aloqa holati bo'yicha gorizontaldir. Guruh normalari submadaniyatlar, kasbiy madaniyatlar va ijtimoiy guruhlariga xos bo'lgan muloqotning o'ziga xos xususiyatlarini aks ettiradi. Kommunikativ xulq-atvorning individual normalari shaxsning individual madaniyati va kommunikativ tajribasini aks ettiradi va umumiy madaniy va vaziyatning shaxsiy refraktsiyasini ifodalaydi.

R. A. Xatamovga (2021) ko'ra kommunikativ xulq-atvor deganda odamlar o'rtasidagi bir necha avlodlar sinovidan o'tgan va ajdodlardan avlodlarga o'tib kelayotgan barqaror, takrorlanuvchi ijobiy munosabatlar tushuniladi. Demak, kommunikativ xatti-harakatlar odamlar va ichki ishlar xodimlari o'rtasida kelishuvga erishishga xizmat qiladi. Ya'ni, tinch-totuv yashashga, kelishib, murosaga kelishga o'rgatadi. To'g'ri, aloqa jarayon sifatida insoniy va texnik komponentni o'z ichiga oladi va politsiya aloqa tizimini takomillashtirishga qaratilgan har qanday urinish ushbu ikkala komponentni ham yetarli darajada tushunishni talab qiladi.

“Avesto”dagi “Yaxshi fikr, yaxshi so'z, ezgu ish” qoidasini kommunikativ xulq-atvor formulasi deyish mumkin. Kommunikativ xulq-atvor ijtimoiy taraqqiyot



mahsulidir. U odamlar o‘rtasidagi axloqiy va ma‘naviy munosabatlarni tartibga soladi. Shu jihatdan kommunikativ xulq-atvor huquqiy munosabatlar uchun muhim nazariy va amaliy manba bo‘lib xizmat qiladi. Kommunikativ xulq-atvorga rioya qilish jamiyat xavfsizligini ta‘minlash va jinoyatchilikka qarshi kurashishda muhim ahamiyatga ega

“O‘zbekiston Respublikasi ichki ishlar organlari xodimlarining kasb madaniyati” (2011 yil 4 iyul) qo‘llanmasida shunday deyilgan: “Xodimlar ish vaqtida va ish vaqtdan tashqari nutq va muomala o‘dobi alohida e‘tibor qaratishlari lozim. o‘rni, fuqarolar bilan xushmuomala bo‘lish inson mavqeyini ko‘taradi, uning jamiyat va jamiyatdagi o‘rni va obro‘sin belgilaydi.

Har bir xodim fuqarolar bilan samimiy munosabatda bo‘lishi, ularning murojaatini diqqat bilan tinglashi, o‘z vakolatlari doirasida ko‘rib chiqishi, muammosini hal etishga harakat qilishi kerak. Unda fuqarolar tomonidan sodir etilgan huquqbuzarliklarning qonunga xilofligi tushuntirilib, qonunda belgilangan chora qo‘llash masalasi hal etilmoqda¹.

Shunday qilib, O‘zbekiston Respublikasi Ichki ishlar xodimini muloqot xulqi qoidalari uning kasbiy faoliyatining asosiy tarkibiy qismlaridan biri bo‘lib, xizmatdagi o‘dob-axloq qoidalariga asoslanadi, shuningdek, uning shaxsiy-intellektual, ma‘naviy va axloqiy fazilatlarining ko‘rsatkichi hisoblanadi. Ichki ishlar xodimlarini muloqot xulqi normalari va funksiyalarini bilishi, uning kasbiy faoliyatdagi rolini tushunishi kerak. Ichki ishlar organlarining zamonaviy xodimiga qo‘yiladigan talablar shundan iboratki, u savodli va madaniyatli shaxs bo‘lishi, yaxshi xulq-atvori, xushmuomalaligi, ogohliligi bilan ajralib turadigan, xushmuomala, muloqotga oson kirishadigan va muloqotni to‘g‘ri olib boradigan, turli toifadagi odamlar bilan tezda aloqa o‘rnatadigan bo‘lishi kerak. Shu munosabat bilan, ichki ishlar organlari xodimining muloqot amaliyotida

¹ Manual on the professional culture of the employees of internal affairs agencies of the Republic of Uzbekistan. – T., 2011.-p. 12.



xushmuomalalik va hamkorlik tamoyili alohida ahamiyatga ega bo‘lib, uning asosiy qoidalarini huquqni muhofaza qilish organlarining har bir vakili o‘rganishi kerak.

Foydalanilgan adabiyotlar ro‘yhati:

1. Aarti, R. (2012). “Four Types of Communication”. <http://www.buzzle.com/articles>.
2. Foluke, F. (2018). What is communication? School of Education, National Open University of Nigeria: Retrieved from: <https://www.researchgate.net/publication/337649561>
3. Filonov L.B. (1992). Business communication trainings for employees of internal affairs bodies with various categories of citizens. Moscow publication, pp 5-6.
4. Hall, E. T. (1976). Beyond culture. New York: Anchor Press/Double day.
5. Korablev, S.E. (2003). Communicative competence of the crime prevention inspectors and its development at the stage of initial training: Dis. ... cand. psychol. Sciences: 19.00.06: Moscow, 61:03-19/543-4
Retrieved from: <http://www.dslib.net/law-psixologia/kommunikativnaja-kompetentnost-uchastkovogo-upolnomochennogo-milicii-i-ee-razvitie.html>
6. Lunenberg, F.C. (2010). Communication: The process, barriers and improving effectiveness. Schooling, 1.1:1-11.
7. Manual on the professional culture of the employees of internal affairs agencies of the Republic of Uzbekistan. Tashkent publication, 2011.-p. 12.
8. Pennycook, A. (1985). Actions Speak Louder Than Words: Paralanguage, Communication, and Education. TESOL QUARTERLY, Vol. 19. pp. 259-282
Retrieved from: <https://www.researchgate.net/publication/264373117>
9. Xatamov, R.A. et al. (2021). Professional culture and communicative behaviour: Educational and methodological guide. Tashkent: Academy of the Ministry of Internal Affairs of the Republic of Uzbekistan. pp. 128
10. Retrieved from: https://studme.org/258106/psihologiya/kommunikativnoe_povedenie
11. Ожёгов С.И. Лексикология. Лексикография. Культура речи. - 1974. с 287