



JAMOAT XAVFSIZLIGINI TA'MINLASHDA KASBIY XIZMATCHILAR EMOTSIONAL INTELLEKTNING KASBIY FAOLIYAT SAMARADORLIGIGA TA'SIRI

Jamoat xavfsizligi xizmati

*universiteti magistratura tinglovchisi **Djurayeva Mohida Valiyevna***

*Ilmiy rahbar p.f.n. dotsent **I.I.Rejemetova***

Annotatsiya. *Mazkur maqolada jamoat xavfsizligini ta'minlash tizimida faoliyat yurituvchi kasbiy xizmatchilarning emotsional intellekti va uning kasbiy faoliyat samaradorligiga ta'siri yoritilgan. Emotsional intellektning o'zini anglash, hissiyotlarni boshqarish, empatiya, ijtimoiy munosabatlarni tartibga solish va samarali muloqot qilish kabi tarkibiy qismlari tahlil qilingan. Shuningdek, xizmat jarayonida yuzaga keladigan stressli vaziyatlarda ruhiy barqarorlikni saqlash, nizolarni bartaraf etish, fuqarolar bilan samarali munosabat o'rnatish hamda mas'uliyatli qarorlar qabul qilishda emotsional intellektning ahamiyati asoslab berilgan. Maqolada kasbiy xizmatchilarning psixologik tayyorgarligini takomillashtirish, emotsional kompetensiyasini rivojlantirish va xizmat faoliyati samaradorligini oshirishga qaratilgan tavsiyalar ishlab chiqilgan. Tadqiqot mavzusining amaliy ahamiyati shundan iboratki, emotsional intellektni rivojlantirish xodimlarning kasbiy mahoratini oshirish, fuqarolar bilan muloqot madaniyatini takomillashtirish va jamoat xavfsizligini ta'minlash jarayonida inson omilidan samarali foydalanishga yordam beradi.*

Kalit so'zlar: *jamoat xavfsizligi, emotsional intellekt, kasbiy xizmatchilar, kasbiy faoliyat samaradorligi, psixologik barqarorlik, emotsional kompetensiya, stressga chidamlilik, empatiya, muloqot madaniyati, kasbiy tayyorgarlik, nizolarni boshqarish, xizmat intizomi, o'zini boshqarish, ijtimoiy-psixologik omillar.*

Kirish



Bugungi kunda jamoat xavfsizligini ta'minlash davlat va jamiyat oldida turgan muhim vazifalardan biri hisoblanadi. Fuqarolarning tinch va osoyishta hayot kechirishi, jamoat joylarida tartibning saqlanishi, huquq va erkinliklarning himoya qilinishi ko'p jihatdan ushbu sohada faoliyat olib boruvchi kasbiy xizmatchilarning bilimlari, malakasi va shaxsiy-psixologik xususiyatlariga bog'liq. Zamonaviy sharoitda xizmat faoliyati xodimlardan nafaqat huquqiy bilim va amaliy ko'nikmalarni, balki murakkab vaziyatlarda o'zini boshqarish, tezkor fikrlash, fuqarolar bilan samarali muloqot qilish va ruhiy barqarorlikni saqlash qobiliyatini ham talab etadi. Chunki jamoat xavfsizligini ta'minlash jarayonida turli xarakterdagi insonlar bilan muloqot qilish, keskin vaziyatlarni baholash, nizolarni bartaraf etish va mas'uliyatli qarorlar qabul qilish zarurati yuzaga keladi. Bunday sharoitlarda xodimning emotsional intellekti uning kasbiy faoliyatini samarali tashkil etishga yordam beradigan muhim psixologik omillardan biri sifatida namoyon bo'ladi. Shu sababli kasbiy xizmatchilarda emotsional intellektni rivojlantirish, uning kasbiy faoliyat samaradorligiga ta'sirini o'rganish va amaliy tavsiyalar ishlab chiqish dolzarb ilmiy-amaliy masalalardan hisoblanadi [1].

Adabiyotlar tahlili va metodologiya

Emotsional intellektning mazmuni va kasbiy faoliyatdagi o'rni. Emotsional intellekt insonning o'z hissiyotlarini anglash, ularning kelib chiqish sabablarini tushunish, hissiy holatini boshqarish va boshqa insonlarning emotsional kechinmalarini to'g'ri idrok etish qobiliyatini anglatadi. Ushbu tushuncha shaxsning o'zaro munosabatlarda samarali ishtirok etishi, ijtimoiy vaziyatlarga moslashishi va ruhiy muvozanatni saqlashida muhim o'rin tutadi. Kasbiy xizmatchilar faoliyatida emotsional intellekt, avvalo, o'zini anglash, o'zini boshqarish, empatiya va ijtimoiy ko'nikmalar orqali namoyon bo'ladi. O'zini anglash xodimga o'zining hissiy holatini, kayfiyatini va muayyan vaziyatga nisbatan munosabatini tushunish imkonini beradi. O'zini boshqarish esa hissiyotlar ta'sirida shoshilinch qaror qabul qilmaslik, xizmat odobiga rioya qilish va murakkab sharoitlarda vazminlikni saqlash bilan bog'liq. Empatiya boshqa insonlarning ruhiy holatini tushunish va ularning



murojaatlariga vaziyatga mos ravishda munosabat bildirishga yordam beradi. Ijtimoiy ko'nikmalar esa muloqot qilish, hamkorlikni yo'lga qo'yish va nizoli vaziyatlarni konstruktiv hal etishda muhim ahamiyatga ega. O'zbekiston olimlarining emotsional intellektga oid ilmiy ishlarida ham ushbu qobiliyatning kasbiy kompetensiya va shaxslararo munosabatlar bilan bog'liqligi yoritilgan. Jumladan, N. Z. Iskandarovning 2024-yilda chop etilgan maqolasida emotsional intellektning kasbiy faoliyatdagi ahamiyati, hissiyotlarni tushunish va nazorat qilish, empatiya hamda ijtimoiy ko'nikmalar masalalariga e'tibor qaratilgan. Ushbu nazariy qarashlar jamoat xavfsizligi sohasidagi xodimlarning psixologik tayyorgarligini takomillashtirish uchun ham ahamiyatlidir[2].

Muhokama va natijalar

Emotsional intellektning kasbiy faoliyat samaradorligiga ta'siri. Kasbiy faoliyat samaradorligi xizmat vazifalarining sifatli bajarilishi, qonuniylikka rioya qilinishi, qarorlarning asoslanganligi, fuqarolar bilan munosabatlarning to'g'ri yo'lga qo'yilishi va jamoaviy hamkorlikning samaradorligi bilan belgilanadi. Emotsional intellekt ushbu jarayonlarga ijobiy ta'sir ko'rsatishi mumkin. Avvalo, o'z hissiyotlarini boshqara oladigan xodim vaziyatni xolis baholashga va qaror qabul qilishda hissiy ta'sirni kamaytirishga intiladi. Bu, ayniqsa, kutilmagan hodisalar, keskin nizolar va yuqori mas'uliyat talab qiladigan vaziyatlarda muhimdir. Ikkinchidan, emotsional intellekt xodimning fuqarolar bilan muloqot qilish madaniyatini rivojlantiradi. Suhbatdoshni tinglash, uning murojaatini tushunish, qonuniy talablarni ravon va xotirjam tushuntirish o'zaro tushunishni yaxshilashga yordam beradi. Uchinchidan, emotsional intellekt jamoada sog'lom psixologik muhitni shakllantirishga xizmat qiladi. Hamkasblarning fikrini hurmat qilish, kelishmovchiliklarni vazminlik bilan muhokama qilish va o'zaro yordam ko'rsatish xizmat faoliyatining umumiy natijalariga ijobiy ta'sir qilishi mumkin. Biroq emotsional intellekt kasbiy samaradorlikni belgilovchi yagona omil emas. Uning amaliy natijasi xodimning bilim darajasi, tajribasi, kasbiy tayyorgarligi, huquqiy savodxonligi va tashkilotdagi mehnat sharoitlari bilan chambarchas bog'liq [3].



Stressli vaziyatlarda emotsional barqarorlikning ahamiyati. Jamoat xavfsizligini ta'minlash faoliyati ko'pincha yuqori mas'uliyat, vaqt tanqisligi, kutilmagan hodisalar va ruhiy zo'riqish bilan kechadi. Bunday sharoitlar xodimning diqqatiga, fikrlash jarayoniga va qaror qabul qilish qobiliyatiga ta'sir ko'rsatishi mumkin. Emotsional intellekti rivojlangan xodim o'zida yuzaga kelayotgan xavotir, g'azab yoki hayajonni anglash va uni boshqarish imkoniyatiga ega bo'ladi. Bu esa vaziyatga shoshilinch hissiy munosabat bildirish o'rniga, mavjud holatni tahlil qilish va kasbiy vazifalarga muvofiq harakat qilishga yordam beradi. Emotsional barqarorlikni rivojlantirish uchun xodimlarga psixologik tayyorgarlik mashg'ulotlarini tashkil etish, stressni boshqarish usullarini o'rgatish, vaziyatli topshiriqlardan foydalanish va zarur hollarda psixologik maslahatlar berish maqsadga muvofiq. Shuningdek, xodimlarning dam olishi, ish va tiklanish vaqtining oqilona tashkil etilishi ham ruhiy barqarorlikni saqlashda muhimdir. Tashkilot rahbarlari xodimlarning ruhiy holatiga e'tibor qaratishi, sog'lom psixologik muhitni shakllantirishi va xizmat yuklamasini imkon qadar adolatli taqsimlashi zarur. Bunday yondashuv xodimlarning kasbiy faoliyatga moslashishini yaxshilash va uzoq muddatli samaradorligini qo'llab-quvvatlashga xizmat qiladi [4].

Fuqarolar bilan muloqot va nizolarni boshqarishda emotsional intellekt. Jamoat xavfsizligini ta'minlashda fuqarolar bilan to'g'ri munosabat o'rnatish muhim kasbiy ko'nikmalardan biridir. Xizmat davomida xodimlar turli yoshdagi, xarakterdagi va ruhiy holatdagi insonlar bilan muloqot qiladilar. Ayrim vaziyatlarda fuqarolar xavotir, norozilik yoki keskinlik bilan munosabat bildirishi mumkin. Bunday holatlarda xodimning empatiyasi, vazminligi va muloqot madaniyati vaziyatni tushunishga hamda keskinlikning ortib ketishining oldini olishga yordam beradi. Faol tinglash, aniq savollar berish, tushunarli izohlar taqdim etish va hurmat bilan muomala qilish o'zaro ishonchni mustahkamlashi mumkin. Shu bilan birga, xodim fuqarolarning hissiy holatini tushunish bilan bir qatorda, qonuniy talablar va kasbiy mas'uliyatga ham qat'iy rioya qilishi kerak. Empatiya noqonuniy xatti-harakatlarni oqlashni emas, balki vaziyatga insoniy va xolis yondashishni anglatadi. Nizoli



vaziyatlarda xodimning ovoz ohangi, soʻz tanlashi va xatti-harakatlari muhim ahamiyat kasb etadi. Shuning uchun kasbiy tayyorgarlik jarayonida muloqot madaniyati, nizolarni hal etish, muzokara olib borish va hissiyotlarni boshqarish koʻnikmalarini rivojlantirishga alohida eʼtibor qaratish lozim [5].

Kasbiy xizmatchilarda emotsional intellektni rivojlantirish yoʻllari. Emotsional intellektni rivojlantirish muntazam va tizimli ravishda amalga oshirilishi kerak. Buning uchun dastlab xodimlarning oʻz hissiyotlarini anglash, stressga munosabat bildirish va shaxslararo muloqot qilish koʻnikmalarini baholash maqsadga muvofiq. Psixologik baholash jarayonida ilmiy asoslangan metodikalardan, kasbiy vaziyatlarni tahlil qilish usullaridan va mutaxassislarining kuzatuvlaridan foydalanish mumkin. Keyingi bosqichda xodimlar uchun amaliy treninglar, rolli oʻyinlar, vaziyatli mashqlar va guruhviy muhokamalar tashkil etilishi lozim. Masalan, fuqarolar oʻrtasidagi kelishmovchilik, kutilmagan hodisa yoki yuqori ruhiy bosim sharoitidagi muloqotga oid shartli vaziyatlarni tahlil qilish xodimlarning muqobil qarorlarni koʻrib chiqish qobiliyatini rivojlantiradi. Bundan tashqari, xodimlarga oʻz faoliyatini tahlil qilish, hissiy holatdagi oʻzgarishlarni anglash va zarur hollarda psixologik yordam olish imkoniyatini yaratish muhimdir. Rahbarlarning emotsional intellekti ham jamoaning umumiy psixologik muhitiga taʼsir qiladi. Xodimlarni tinglaydigan, adolatli munosabatda boʻladigan va muammolarni konstruktiv hal etishga intiladigan rahbar jamoada oʻzaro ishonch va masʼuliyatni kuchaytirishi mumkin. Shu sababli emotsional intellektni rivojlantirish boʻyicha dasturlar nafaqat quyi boʻgʻin xodimlari, balki rahbar kadrlar uchun ham moʻljallanishi maqsadga muvofiq.

Xulosa.

Jamoat xavfsizligini taʼminlashda kasbiy xizmatchilarning emotsional intellekti kasbiy faoliyat samaradorligini qoʻllab-quvvatlovchi muhim psixologik omillardan biridir. Oʻz hissiyotlarini anglash va boshqarish, boshqa insonlarning ruhiy holatini tushunish, stressli vaziyatlarda vazminlikni saqlash va samarali muloqot qilish xodimlarning kasbiy kompetensiyasini rivojlantirishga yordam beradi. Emotsional intellektning rivojlanganligi qaror qabul qilish jarayonida xolislikni saqlash,



fuqarolar bilan munosabatlarni yaxshilash, nizolarni konstruktiv hal etish va jamoaviy hamkorlikni mustahkamlash imkoniyatlarini kengaytirishi mumkin. Shu munosabat bilan kasbiy xizmatchilarni tayyorlash va qayta tayyorlash jarayonlariga emotsional o'zini boshqarish, empatiya, stressga chidamlilik va muloqot madaniyatini rivojlantirishga qaratilgan mashg'ulotlarni kiritish tavsiya etiladi. Mazkur ishlar kasbiy bilim, huquqiy savodxonlik, amaliy tajriba va sog'lom tashkiliy muhit bilan uyg'unlashtirilishi lozim. Natijada xodimlarning psixologik tayyorgarligini mustahkamlash, xizmat madaniyatini yuksaltirish va jamoat xavfsizligini ta'minlash faoliyati sifatini oshirish uchun qulay sharoit yaratiladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. Iskandarov N. Z. Pedagog kasbiy faoliyatiga emotsional intellektning ta'siri. Science and Society, 2024, 4-2-son, 104–106-betlar.
2. Urazbaeva U. Psixologiya ta'lim yo'nalishi talabalarida emotsional intellekt namoyon bo'lishining psixologik xususiyatlari. Бюллетень студентов Нового Узбекистана, 2024, 2-jild, 8-son, 9–12-betlar.
3. Qosimova K., Mahmudova G. Emotsional intellekt va uning biznes muloqotdagi o'rni. MMIT Proceedings, 2024, 174–177-betlar.
4. To'ychiyeva S., Akbaraliyeva A. Emotsional intellektning shaxsiy kasbiy sifatlarga bog'liqligi. Eurasian Journal of Academic Research, 2024, 4-jild, 12-son, 658–661-betlar.
5. O'zbekiston Respublikasining "Ichki ishlar organlari to'g'risida"gi Qonuni. 2016-yil 16-sentabr, O'RQ-407-son. (Kasbiy faoliyatning huquqiy asoslari bo'yicha qo'shimcha manba.)
6. Shamshetova A., Melibayeva R. N., Usmanova X., Haydarov I. Umumiy psixologiya. Toshkent, 2018.