

**ZAMONAVIY DAVLAT XIZMATI TIZIMIDA YURIDIK XIZMAT
XODIMI KASBIY FAOLIYATI SAMARADORLIGINI TA'MINLASHDA
MUOMALA MADANIYATINING AHAMIYATI**

Xojimuhamedova Dilbar Rixsiboevna

Yuridik kadrlarni qayta tayyorlash va malakasini oshirish instituti katta o'qituvchisi

Mamlakatimizda davlat boshqaruvi tizimini takomillashtirish, davlat xizmatining ochiqligi va shaffofligini ta'minlash, fuqarolarning huquq va qonuniy manfaatlarini himoya qilish davlat siyosatining ustuvor yo'nalishlaridan biri hisoblanadi. Bu jarayonda davlat xizmatchisining kasbiy kompetensiyasi bilan bir qatorda uning yuksak axloqiy fazilatlarini, xizmat odobiga rioya qilishi hamda fuqarolar bilan samarali muloqot olib borish madaniyati alohida ahamiyat kasb etadi.

Yuridik xizmat xodimlari davlat organlari faoliyatida qonun ustuvorligini ta'minlovchi, huquqiy ekspertiza, huquqiy maslahat berish va murojaatlarni ko'rib chiqish kabi muhim vazifalarni bajaradi. Shu bois ularning kasbiy etikasi, xizmat madaniyati va aholi bilan muomala qilish ko'nikmalari davlat organiga bo'lgan ishonchni shakllantiruvchi asosiy omillardan biri hisoblanadi.

Ilmiy psixologiya nuqtai nazaridan yuridik xizmat xodimining muomala madaniyati quyidagi tarkibiy qismlardan iborat:

1. **Kognitiv komponent** - bu komponent huquqiy bilim, tahlil qilish qobiliyati, mantiqiy fikrlash va murojaat mazmunini to'g'ri anglashni o'z ichiga oladi. Yuridik xizmat xodimi fuqaroning huquqiy muammosini xolis baholaydi va qonunchilik asosida yechim taklif etadi.

2. **Emotsional komponent** - emotsional barqarorlik, sabr-toqat, bag'rikenglik va empatiyani qamrab oladi. Amaliy psixologik tadqiqotlarda

emotsional intellekt yuqori bo'lgan davlat xizmatchilari fuqarolar bilan nizoli vaziyatlarni samarali boshqarishi qayd etilgan.

3. **Kommunikativ komponent** - nutq madaniyati, faol tinglash, muloqot uslubi, verbal, noverbal va paraverbal vositalardan maqbul foydalanishni anglatadi. Yuridik atamalarni fuqaro tushunadigan sodda tilda izohlash ushbu komponentning muhim ko'rsatkichidir.

4. **Muomala madaniyati komponent** - Muomala madaniyati shaxsning boshqalar bilan muloqot jarayonida axloq qoidalari, huquqiy madaniyat va psixologik yondashuvlarga asoslangan munosabatlar tizimidir. Samarali muloqotning asosiy mezonlari: hurmat, xushmuomalalik, faol tinglash, xolislik, bag'rikenglik, sabr-toqat, huquqiy tushuntirishlarning aniqligi, davlat tilida ravon muloqot qilish.

5. **Nizoli vaziyatlarda muloqot** - Nizoli vaziyatlarda yuridik xizmat xodimi: hissiyotlarga berilmasligi, muloyim ovozda muloqot qilishi, o'zini va fuqaroni psixologik plastik xolatga keltira olishi, fuqaroning fikrini tinglashi, qonun talablariga tayanib izoh berishi, nizo eskalatsiyasiga yo'l qo'ymaslik, eskalatsiya bo'lgan nizoni deeskalatsiya qilish, murojaatchini qadrsizlantiruvchi, kamsituvchi iboralardan voz kechishi, huquqiy yechimlarni taklif qilishi zarur.

6. **Axloqiy (etik) komponent** - Yuridik xizmat xodimining kasbiy fazilatlari: huquqiy bilim, halollik, xolislik, mas'uliyat, vijdonlilik, inson qadr-qimmatini hurmat qilish, mustaqil qaror qabul qilish, korrupsiyaga murosasiz munosabat, doimiy o'zining kasbiy va psixologik kompetensiyalarini rivojlantirish, maxfiylikni saqlash va xizmat odobiga qat'iy rioya etishni ifodalaydi. Fuqarolar murojaatlari bilan ishlash etikasi; yuridik xizmat xodimi har

bir murojaatni, diqqat bilan eshitishi, huquqiy jihatdan tahlil qilishi, tushunarli tilda huquqiy tushuntirish berishi, murojaat etuvchining shaxsiy qadr-qimmatini hurmat qilishi, salbiy emotsional holatlarga kasbiy barqarorlik bilan yondashishi lozim.

7. Regulyativ komponent - shaxsning o'z hissiyotlarini, nutqini va xatti-harakatlarini boshqarish qobiliyatidir. Ayniqsa, konfliktli vaziyatlarda o'zini nazorat qilish yuridik xizmat xodimining kasbiy kompetensiyasining muhim ko'rsatkichi hisoblanadi.

Yuridik xizmat xodimlariga quyidagi amaliy tavsiyalarga amal qilish maqsadga muvofiq: Har bir fuqaroni tabassum va salom bilan kutib olish, suhbat davomida murojaat etuvchining fikrini bo'lmaslik, huquqiy atamalarni oddiy va tushunarli tilda izohlash, salbiy vaziyatlarda ham vazminlikni saqlash (frustratsion bag'rikenglik ko'nikmasini rivojlantirgan xolda), murojaatlarga belgilangan muddatlarda javob berish, xizmat telefoni va elektron murojaatlarda ham xizmat odobiga rioya qilish, kasbiy bilimlarni muntazam oshirib borish muhim ahamiyat kasb etadi.

Yuridik xizmat xodimining fuqarolar bilan muomala madaniyatining ilmiy-psixologik modeli

Yuridik xizmat xodimining fuqarolar bilan muomala madaniyatini quyidagi funksional model sifatida ifodalash mumkin:

Kasbiy faoliyatga psixologik tayyorgarlik → Etika → Fuqaroning individual psixologik xususiyati, emotsional xolatini kuzatish (kalibrovka) inobatga olish → Empatiya → Kommunikatsiya → Huquqiy tushuntirish → Ishonch → Fuqaro qoniqishi

Ushbu modelda: etika - xizmat odobining asosi; empatiya - psixologik yaqinlikni ta'minlovchi omil; kommunikatsiya - huquqiy axborotni samarali yetkazish vositasi; huquqiy tushuntirish - murojaatning huquqiy yechimi; ishonch - davlat organi nufuzining psixologik mezoni; fuqaro qoniqishi - xizmat sifati va muomala madaniyatining integral natijasi.

Psixologiya va yuridik deontologiya (axloqshunoslikning inson axloqiy burchi, xulq-atvor qoidalari va majburiyatlarini o'rganuvchi bo'limi) nuqtai nazaridan, yuridik xizmat xodimining fuqarolar bilan muomala madaniyati kognitiv, emotsional, kommunikativ, axloqiy va regulyativ kompetensiyalarning o'zaro uyg'unligiga asoslangan ko'p komponentli ijtimoiy-psixologik jarayondir. Bu kompetensiyalar yuqori darajada rivojlangan taqdirda fuqarolarning davlat organlariga nisbatan ishonchi mustahkamlanadi, murojaatlarni ko'rib chiqish samaradorligi oshadi va davlat xizmatining ijtimoiy nufuzi yuksaladi.

Yuridik xizmat xodimining fuqarolar bilan muomala madaniyati kognitiv, emotsional, kommunikativ, axloqiy va regulyativ kompetensiyalarini rivojlantirishga oid amaliy tavsiyalar.

Yuridik xizmat xodimining fuqarolar bilan muomala madaniyati integrativ komponentli kompetensiyalar tizimi asosida shakllanishini ko'rsatadi. Kognitiv kompetensiya huquqiy va psixologik (kognitiv xulq atvor) tahlil sifatiga, emotsional kompetensiya insonparvar munosabatlarga, kommunikativ kompetensiya samarali muloqotga, axloqiy kompetensiya kasbiy ishonch va halollikka, regulyativ kompetensiya esa faoliyatni samarali tashkil etishga xizmat qiladi.

Taklif etilgan amaliy tavsiyalarni yuridik xizmat organlari faoliyatiga joriy etish, xodimlarning kasbiy mahoratini oshirish, aholi murojaatlarini ko'rib chiqish sifatini yaxshilash hamda davlat boshqaruvi organlariga nisbatan jamoatchilik ishonchini mustahkamlashga xizmat qiladi. Yuridik xizmat xodimlarining fuqarolar bilan kasbiy muomalasi nafaqat huquqiy bilim darajasi, balki ularning psixologik tayyorgarligi, axloqiy pozitsiyasi, emotsional barqarorligi hamda samarali muloqot o'rnatish qobiliyati bilan ham belgilanadi.

Muomala madaniyati yuridik xizmat xodimining kasbiy kompetentligining muhim tarkibiy qismi bo'lib, huquqiy munosabatlarni insonparvarlik tamoyillari asosida tashkil etish imkonini beradi. Shu sababli mazkur kompetensiyalarni kompleks rivojlantirish bugungi kunning dolzarb vazifalaridan biri hisoblanadi.

Bu maqsadda: stressni boshqarish bo'yicha psixologik treninglar tashkil qilish, empatiyani rivojlantiruvchi mashg'ulotlar o'tkazish, konfliktli vaziyatlarni modellashtirish orqali amaliy ko'nikmalarni mustahkamlash, emotsional o'zini nazorat qilish usullarini o'rgatish, psixolog ishtirokida superviziya va kouching tizimini joriy etish maqsadga muvofiq.

Samarali huquqiy xizmat ko'rsatishning asosiy shartlaridan biri yuqori darajadagi kommunikativ kompetensiya hisoblanadi. Uni rivojlantirish uchun: nutq madaniyatini takomillashtirish bo'yicha maxsus kurslar tashkil etish, davlat tilida huquqiy terminologiyadan to'g'ri foydalanishni o'rgatish, faol tinglash texnologiyalarini amaliyotga joriy qilish, mediatsiya va muzokara olib borish ko'nikmalarini rivojlantirish, murojaatchilar bilan muloqot ssenariylarini ishlab chiqish va muntazam mashq qilish tavsiya etiladi. Bu choralar aholi bilan

konstruktiv, samarali muloqotni ta'minlaydi va xizmat sifatiga ijobiy ta'sir ko'rsatadi.

Yuridik xizmat xodimi o'z faoliyatida qonuniylik, halollik, xolislik va inson qadr-qimmatini hurmat qilish tamoyillariga qat'iy amal qilishi lozim. Bu borada: xizmat odobi kodeksini muntazam o'rganish, korrupsiyaga qarshi madaniyatni shakllantirish, professional etika bo'yicha amaliy seminarlar o'tkazish, axloqiy dilemmalarni (bir-birini inkor etuvchi va bir xil darajada yoqimsiz yoki qiyin bo'lgan ikki variant o'rtasida tanlovni talab qiladigan murakkab vaziyat), muhokama qilish usulidan foydalanish, rahbar va tajribali mutaxassislar tomonidan mentorlik tizimini yo'lga qo'yish tavsiya etiladi. Axloqiy kompetensiyaning rivojlanishi davlat xizmati nufuzini oshirishga xizmat qiladi.

Regulyativ kompetensiyani rivojlantirish bo'yicha amaliy tavsiyalar;

Regulyativ kompetensiya xodimning o'z faoliyatini rejalashtirish, nazorat qilish va baholash qobiliyatini anglatadi.

Uni shakllantirish uchun: vaqtni boshqarish texnologiyalarini o'qitish,

individual rivojlanish rejalarini ishlab chiqish, refleksiya usullaridan foydalanish, kasbiy faoliyat natijalarini baholash indikatorlarini ishlab chiqish, o'zini o'zi baholash va o'zini o'zi rivojlantirish mexanizmlarini joriy etish maqsadga muvofiq. Bu kompetensiya yuridik xizmat xodimining kasbiy barqarorligi va mas'uliyatini oshiradi.

Tadqiqot natijalari yuridik xizmat xodimining fuqarolar bilan muomala madaniyati ko'p komponentli kompetensiyalar tizimi asosida shakllanishini ko'rsatadi. Kognitiv kompetensiya huquqiy tahlil sifatiga, emotsional kompetensiya insonparvar munosabatlarga, kommunikativ kompetensiya samarali

muloqotga, axloqiy kompetensiya kasbiy ishonch va halollikka, regulyativ kompetensiya esa faoliyatni samarali tashkil etishga xizmat qiladi. Taklif etilgan amaliy tavsiyalarni yuridik xizmat organlari faoliyatiga joriy etish xodimlarning kasbiy mahoratini oshirish, aholi murojaatlarini ko'rib chiqish sifatini yaxshilash hamda davlat boshqaruvi organlariga nisbatan jamoatchilik ishonchini mustahkamlashga xizmat qiladi.

Zamonaviy davlat xizmati tizimida yuridik xizmat xodimining kasbiy mahorati nafaqat uning huquqiy bilimlari, balki yuksak axloqiy fazilatlar, xizmat odobi va muloqot madaniyati bilan ham baholanadi. Fuqarolar bilan samimiy, ochiq, xolis va qonun asosida muloqot qilish davlat organlariga nisbatan ishonchni mustahkamlaydi, davlat xizmatining samaradorligini oshiradi hamda huquqiy demokratik davlat barpo etishning muhim shartlaridan biri hisoblanadi.