DAVLAT FUQAROLIK XIZMATCHILARINING NOROZI FUQAROLAR BILAN MULOQOTIDA KOMMUNIKATIV VA EMOTSIONAL KOMPETENSIYALARNING AHAMIYATI

To'raxo'jayeva Ra'no Rustam qizi
O'zbekiston Respublikasi Prezidenti huzuridagi Davlat siyosati va boshqaruvi akademiyasi dotsenti, PhD

Annotatsiya. Mazkur tezisda davlat fuqarolik xizmatchilarining norozi kayfiyatdagi fuqarolar bilan ishlash jarayonida kommunikativ va emotsional kompetensiyalarning ahamiyati tahlil qilingan. Davlat tashkilotlari va mahalliy hokimiyat vakillari ishtirokida o'tkazilgan tadqiqot natijalari asosida fuqarolar bilan samarali muloqot qilish, nizoli vaziyatlarni boshqarish, psixologik bosim sharoitida emotsional holatni nazorat qilish hamda muammolarni konstruktiv hal etishga xizmat qiluvchi kompetensiyalar ajratib ko'rsatilgan. Olingan natijalar asosida mazkur kompetensiyalarni davlat fuqarolik xizmatchilarini tayyorlash va malakasini oshirish jarayoniga integratsiya qilish zarurati asoslangan.

Kalit so'zlar: davlat fuqarolik xizmati, kompetensiya, norozi fuqarolar, kommunikativlik, emotsional barqarorlik, stressga bardoshlilik, nizoli vaziyat, soft skills.

Bugungi kunda davlat boshqaruvi tizimida davlat organlarining samaradorligi faqat qabul qilinayotgan qarorlar yoki ko'rsatilayotgan davlat xizmatlari sifati bilan emas, balki davlat fuqarolik xizmatchilarining aholi bilan qanday munosabat o'rnata olishi bilan ham belgilanadi. Ayniqsa, murojaatidan norozi bo'lgan, emotsional bosim holatidagi yoki muayyan muammoni hal qilish talabi bilan kelgan fuqarolar bilan muloqot qilish davlat xizmatchisidan maxsus psixologik va kommunikativ tayyorgarlikni talab etadi.

O'zbekiston Respublikasining 2022-yil 8-avgustdagi O'RQ-788-son "Davlat fuqarolik xizmati to'g'risida"gi Qonuni davlat fuqarolik xizmatchisining kasbiy kompetensiyasini uzluksiz oshirib borishni kasbiy faoliyatning muhim tarkibiy qismi sifatida belgiladi [1]. Shu nuqtayi nazardan, zamonaviy davlat xizmatchisi uchun sohaviy bilimlar bilan bir qatorda turli ijtimoiy va psixologik vaziyatlarda samarali harakat qilish imkonini beruvchi kompetensiyalarni shakllantirish muhim ahamiyat kasb etadi.

Kompetensiya tushunchasi shaxsning faqat bilim va kasbiy malakasini emas, balki muayyan vaziyatda ushbu bilim va qobiliyatlarni samarali qo'llay olishini ham ifodalaydi. Dj. Raven kompetensiyani muayyan sohada samarali faoliyat yuritish uchun zarur bo'lgan bilim, fikrlash tarzi va xulq-atvor bilan bog'laydi [2]. Shu nuqtayi nazardan davlat fuqarolik xizmatchisining fuqarolar bilan ishlash kompetensiyasi kasbiy bilimlar bilan bir qatorda kommunikativlik, moslashuvchanlik, emotsional o'zini boshqarish, jamoada ishlash va muammoli vaziyatlarga konstruktiv yondashish kabi soft skills ko'nikmalarini ham qamrab oladi.

Davlat fuqarolik xizmatchilarining maxsus kompetensiyalarini o'rganish maqsadida 2024-yil yanvar–may oylarida vazirliklar, davlat qo'mitalari, agentliklar hamda mahalliy hokimiyat organlari vakillari ishtirokida tadqiqot o'tkazilgan. Tadqiqotda jami 109 nafar respondent ishtirok etgan. Ma'lumotlarni to'plashda "Tanqidiy voqealar metodi" (Critical Incident Method), to'g'ridan to'g'ri atributlar metodi va STAR intervyu texnikasidan foydalanilgan. Intervyu natijalari kontent tahlil va diskurs tahlili asosida o'rganilgan.

© Ushbu material Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) litsenziyasi asosida tarqatiladi.

Tadqiqot natijalari davlat fuqarolik xizmatchilari uchun natijaga yo‘nalganlik, liderlik, qat’iyatlilik, jamoada ishlash, samaradorlikni boshqarish, moslashuvchanlik va stressga bardoshlilik kabi kompetensiyalarning ahamiyatli ekanini ko‘rsatgan. Shu bilan birga, respondentlarning 16 foizi kommunikativlik kompetensiyasini davlat fuqarolik xizmatchilari faoliyati uchun zarur bo‘lgan asosiy kompetensiyalar qatoriga kiritish lozimligini ta’kidlagan. “Tanqidiy voqealar” metodi asosida o‘tkazilgan intervyularda samarali muloqot ko‘nikmalarining yetarli darajada shakllanmaganligi ayrim muammoli vaziyatlarni hal etishda qiyinchilik tug‘dirgani qayd etilgan.

Mazkur natija norozi kayfiyatdagi fuqarolar bilan ishlashda kommunikativ kompetensiya oddiy axborot yetkazish qobiliyati bilan cheklanmasligini ko‘rsatadi. Bunday vaziyatda davlat xizmatchisi fuqaroni tinglay olishi, uning murojaati mazmuni va emotsional holatini anglashi, muloqot jarayonida konstruktiv pozitsiyani saqlashi hamda muammoni hal etish imkoniyatlarini tushunarli tarzda bayon qilishi zarur. Shu bois kommunikativ kompetensiya davlat xizmatchisi va fuqaro o‘rtasida o‘zaro ishonchni shakllantirishning muhim psixologik omili sifatida namoyon bo‘ladi.

Tadqiqotda mahalliy hokimiyat vakillarining faoliyati alohida tahlil qilingan. Natijalarga ko‘ra, respondentlarning 76 foizi hokimiyat vakillari uchun muammolarni kompleks hal etish, norozi kayfiyatdagi fuqarolar bilan kommunikativlik, ta’sir eta olish, turdosh tashkilotlar bilan ish munosabatlarini shakllantirish, jamoada ishlash, natijaga yo‘nalganlik, moslashuvchanlik va koordinatsiyalash kabi kompetensiyalarni muhim deb hisoblagan.

Norozi fuqarolar bilan ishlashda emotsional o‘zini boshqarish ham alohida ahamiyat kasb etadi. Tadqiqot ishtirokchilarining 23 foizi davlat xizmatchilarining turli stress holatlarida o‘z emotsional holatini boshqara olish kompetensiyasini asosiy kompetensiyalar qatoriga kiritish zarurligini ta’kidlagan. Bu ehtiyoj, ayniqsa, mahalliy hokimiyat vakillarining aholining turli qatlamlari, jumladan, kambag‘allik sharoitida yashayotgan hamda norozi kayfiyatdagi fuqarolar bilan ishlash jarayonida yuzaga keladigan psixologik bosim bilan bog‘langan.

Bu natijalar norozi fuqaro bilan samarali muloqotda kommunikativ kompetensiya va emotsional o‘zini boshqarish bir-biridan ajralgan holda emas, balki o‘zaro bog‘liq psixologik mexanizmlar sifatida namoyon bo‘lishini ko‘rsatadi. Davlat xizmatchisi muloqot texnikasini yaxshi bilgan taqdirda ham yuqori emotsional bosim sharoitida o‘z hissiy reaksiyalarini boshqara olmasa, konstruktiv muloqotni saqlab qolish qiyinlashishi mumkin. Shuning uchun fuqarolar bilan ishlashga qaratilgan kasbiy tayyorgarlikda muloqot ko‘nikmalari bilan bir qatorda emotsional o‘zini boshqarish va stressga bardoshlilikni rivojlantirish maqsadga muvofiq.

Nizoli vaziyatlarni boshqarish kompetensiyasi ham mazkur jarayonning muhim tarkibiy qismi hisoblanadi. Tadqiqotda mahalliy hokimiyat vakillarining 21 foizi nizoli vaziyatlarning oldini olish va ularni hal etishda korporativ yondashuvni muhim kasbiy xususiyat sifatida qayd etgan. Buning asosiy sababi sifatida hokimiyat vakillarining aholi orasidagi nizoli vaziyatlar bilan muntazam ishlashi hamda tomonlarni o‘zaro kelishuvga olib kelish jarayonida turli muammolarga duch kelishi ko‘rsatilgan.

Shu nuqtayi nazardan norozi fuqarolar bilan ishlash O‘tkazilgan tadqiqot natijalari davlat fuqarolik xizmatchilarining norozi kayfiyatdagi fuqarolar bilan samarali ishlashida kommunikativ va emotsional kompetensiyalar muhim ahamiyatga ega ekanini ko‘rsatadi. Ayniqsa, mahalliy hokimiyat organlari xodimlarining aholi bilan bevosita muloqoti ulardan fuqaroning noroziligi sababini anglash, emotsional bosim sharoitida konstruktiv pozitsiyani saqlash, nizoli vaziyatlarning oldini olish va muammoni hal etishga yo‘naltirilgan muloqotni tashkil eta olishni talab qiladi.

© Ushbu material Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) litsenziyasi asosida tarqatiladi.

Tadqiqot natijalaridan kelib chiqib, davlat fuqarolik xizmatchilarini tayyorlash va malakasini oshirish dasturlarida norozi fuqarolar bilan ishlashga qaratilgan maxsus amaliy modullarni joriy etish maqsadga muvofiq. Bunday modullarda kommunikativlik, emotsional o‘zini boshqarish, stressga bardoshlilik va nizoli vaziyatlarni boshqarish kompetensiyalarini real xizmat vaziyatlariga yaqinlashtirilgan keyslar va amaliy mashqlar asosida rivojlantirishga ustuvor ahamiyat berish lozim. Maqolaning o‘zida ham ushbu natijalarni kadrlar zaxirasi, tanlov, karera modeli va norozi fuqarolar bilan ishlash bo‘yicha o‘quv dasturlarini ishlab chiqishda qo‘llash taklif qilingan.kompetensiyasini alohida bitta ko‘nikma emas, balki bir nechta o‘zaro bog‘liq psixologik va kasbiy komponentlarni birlashtiruvchi kompleks kompetensiya sifatida talqin qilish mumkin. Uning tarkibiga samarali muloqot, faol tinglash, emotsional o‘zini boshqarish, stressga bardoshlilik, nizolarning oldini olish va hal etish, muammoni kompleks tahlil qilish, ta’sir ko‘rsatish hamda vaziyatga moslashish kabi xulq-atvor ko‘nikmalari kirishi mumkin.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. O‘zbekiston Respublikasining 2022-yil 8-avgustdagi O‘RQ-788-son “Davlat fuqarolik xizmati to‘g‘risida”gi Qonuni.
2. Raven J. Competence in Modern Society: Its Identification, Development and Release. — London: H.K. Lewis, 1984.
3. Flanagan J.C. The Critical Incident Technique // Psychological Bulletin. — 1954. — Vol. 51, № 4. — P. 327–358.
4. McClelland D.C. Testing for competence rather than for “intelligence” // American Psychologist. — 1973. — Vol. 28, № 1. — P. 1–14.
5. Spencer L.M., Spencer S.M. Competence at Work: Models for Superior Performance. — New York: John Wiley & Sons, 1993.

© Ushbu material Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) litsenziyasi asosida tarqatiladi.