

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ОЛИЙ ВА ЎРТА МАХСУС
ТАЪЛИМ ВАЗИРЛИГИ
НИЗОМИЙ НОМИДАГИ ТОШКЕНТ ДАВЛАТ
ПЕДАГОГИКА УНИВЕРСИТЕТИ**

Қўлёзма ҳуқуқида

УДК 159.9:316.07

АСЛОНОВ ИЛҲОМ НИЗОМОВИЧ

**БОЖХОНА ТИЗИМИ ФАОЛИЯТИ САМАРАДОРЛИГИНИ
ОШИРИШДА КАДРЛАРНИНГ ШАХСИЙ ПСИХОЛОГИК
ТАЙЁРГАРЛИГИ ОМИЛЛАРИ
(муомала жараёни мисолида)**

19.00.05 – Ижтимоий психология, этнопсихология

Психология фанлари номзоди илмий
даражасини олиш учун тақдим этилган диссертация

А В Т О Р Е Ф Е Р А Т И

Тошкент - 2009

Диссертация иши Ўзбекистон Республикаси Давлат божхона қўмитаси Олий ҳарбий божхона институти «Ижтимоий –гуманитар фанлар» кафедрасида бажарилган.

Илмий раҳбар:	психология фанлари номзоди Алимов Хўжагелди Мустафоевич
Илмий маслаҳатчи	божхона хизмати майори, кимё фанлари доктори, профессор Ҳамроқулов Ғофуржон
Расмий оппонентлар:	психология фанлари доктори, профессор Баротов Шариф Рамазонович психология фанлари номзоди, доцент Соғинов Нурмат Абдусаматович
Етакчи ташкилот:	Самарқанд давлат университети

Ҳимоя 2009 йил «__» _____ соат ____ да Низомий номидаги Тошкент давлат педагогика университети ҳузуридаги фан номзоди илмий даражасини олиш учун диссертациялар ҳимояси бўйича К.067.18.04. рақамли Бирлашган ихтисослашган кенгаш йиғилишида ўтказилади. (100070, Тошкент ш. Юсуф Хос Хожиб кўчаси, 103)

Диссертация билан Низомий номидаги Тошкент давлат педагогика университети кутубхонасида танишиш мумкин.

Автореферат 2009 йил «__» _____ да тарқатилди.

Бирлашган ихтисослашган кенгаш
илмий котиби, психол.ф.н.

Е. Ю. Агзамова

ДИССЕРТАЦИЯНИНГ УМУМИЙ ТАВСИФИ

Мавзунинг долзарблиги. Ҳозирги даврда Ўзбекистон Республикасида ижтимоий – иқтисодий соҳаларда кечаётган туб ислохотлар жамиятнинг барча тармоқларини қамраб олмоқда. Айниқса, жамият тараққиёти учун муҳим бўлган идора ва тармоқлардаги ўзгаришлар мамлакат ривожланишида катта аҳамият касб этади. Ўзбекистон Республикаси божхона тизими ҳам айнан шундай туб ўзгаришларни бошидан кечирапти.

Бугунги кунда халқаро алоқаларнинг жадаллашуви ва кенгайиши Ўзбекистон божхона хизмати халқаро фаолиятининг ўзга хос хусусияти ҳисобланади. Божхона жараёнларини амалга оширишда хорижий технологиялар, замонавий компьютер технологияси, электрон ва рентген ускуналаридан фойдаланиш ўз ижобий самарасини бермоқда, аммо шу билан бирга, тизимда фаолият олиб бораётган ходимларнинг психологик тайёргарлиги, уларнинг касбий малакаларни эгаллашлари тизим фаолиятини самарали ташкил этишда муҳим ўрин эгалловчи омил бўлиб қолади.

Ҳар қандай жамият тармоғининг бугунги куни ва келажаги шу тизимда тайёрланаётган кадрларнинг профессионал даражаси, малакаси ва сифатига боғлиқлиги сир эмас. Президентимиз И.А. Каримов 2003 йилда Олий ҳарбий божхона институтининг очилиш маросимида ёш кадрларнинг таълим-тарбияси ва профессионал тайёргарлик даражасига мамлакатимизнинг иқтисодий – сиёсий ва ижтимоий ривожлантиришдаги устувор йўналишлардан бири сифатида қаралишини яна бир бор таъкидлаб, божхоначилар олдида бу соҳада қўйиладиган вазифаларни аниқ белгилаб берган эдилар: «Бу даргоҳда фикри соғлом, тафаккури замонавий, Ватан, юрт деган туйғу билан яшайдиган, ўз юрти ва халқи манфаатлари учун, керак бўлса, жонини ҳам аямайдиган фидоий ёш кадрларни, божхона ходимларини тарбиялаш керак. Бундай олий ўқув юртларини қуриш ва энг замонавий шарт-шароитларни яратишдан асосий мақсад ҳам ана шундан иборат»¹.

Замонавий талабларга мос келадиган мутахассис бўлиш учун нафақат махсус касбий билим, малака ва кўникмаларни эгаллаш, балки профессионал жиҳатдан муҳим бўлган шахсий – психологик сифатларнинг тўлақонли ривожланишига эришиш талаб этилади.

Шунингдек, ўз касбий фаолиятларини самарали ташкил этишлари учун божхона ходимларида мулоқотмандлик кўникмалари етарлича ривожланган бўлиши, уларнинг муомала маданиятига эга бўлишлари тақозо этилади. Зеро, улар ҳар куни турли соҳа ходимлари, турли табиатли шахслар, шу жумладан, хорижий малакатларнинг фуқаролари билан давлатнинг биринчи вакили сифатида муомалага киришадилар.

Статистик маълумотларга кўра, бир йилда биргина «ТошАэро» Ихтисослашган божхона масканидан 2 млнга яқин йўловчи ўтади². Мазкур масканда бир кунда бевосита божхона назоратига жалб этиладиган ходимлар сони 25 тани ташкил этади. Демак, ҳар бир ходим кунига 200 дан ошиқроқ

¹ Маънавий қиёфа / С. Алимбаев ва бошқалар. ОХБИ тингловчилари учун қўлланма. – Т.: «Ren-Poligraf» МЧЖ. 2007. – Б.3

² ЎЗР Давлат божхона қўмитаси Бош статистика бошқармаси маълумотлари 2007-2008й.

йўловчи билан муомалага киришишига тўғри келади. Бунинг устига йўловчиларга кўпинча божхона жараёнларидан ўтиш малол келади. Бу ҳолат суҳбатнинг бошланғич босқичида салбий кайфият уйғотиб, мулоқотнинг кечишига таъсир кўрсатади. Бундай ҳолатлар божхона ходимлари фаолиятининг муомала жараёнида турли зиддиятларга, психологик зўриқишларга, стрессга олиб келувчи вазиятларнинг пайдо бўлишига сабаб бўлади.

Юқоридаги вазифаларни муваффақиятли ҳал қилиш мақсадида божхона ходимлари касбий фаолиятини амалга оширишнинг психологик моҳияти ва мазмунини очишга, касбий муҳим бўлган услубларни ўрганишга қаратилган махсус психологик тадқиқотлар ўтказиш ғоятда долзарб ҳисобланади. Айниқса, божхона органлари ходимларининг касбий муомалалари самарадорлигини оширишга қаратилган тадқиқотлар катта аҳамиятга моликдир.

Яна шуни таъкидлаш жоизки, Ўзбекистон Республикаси божхона тизими ходимларининг касбий муомала жараёни психологик таҳлиliga илк марта тадқиқот объекти сифатида ёндашилаётганлиги ишнинг илмий долзарблигидан далолат беради.

Муаммонинг ўрганилганлик даражаси. Бевосита муомала жараёни тадқиқоти бўйича Б.Г. Ананьев, В.М. Мясичев, Г. М. Андреева, А.А. Бодалев, Н.И. Шевандрин, А.А. Журавлёв сингари қатор олимлар илмий изланишлар олиб борганлар.

Ўзбекистонда ҳам бир қанча психолог олимлар муомала ва шахслараро муносабатлар муаммосининг у ёки бу томонларини тадқиқ этишган. Жумладан, М. Воҳидов, М.Г. Давлетшин, Ф.Б. Шоумаров, В.А Токарева, Б.Р. Қодиров, Р.С. Гайнутдинов, Э.Ф. Ғозиев, В.М. Каримова, Ш. Баротов, А. Жаббаров, Х.М. Алимов сингари олимлар кейинги йилларда эса ушбу мавзуга мурожаат қилган ёш олимлар Б.Э. Ўтанов, Н.Б. Азимов, Э.А. Аъзамхўжаева, И.Р.Эргашев, Х.Э.Усманова, П.С. Эргашев ва бошқалар шахслараро ҳамкорлик ҳамда муомаланинг турли қирраларини очиб бериш борасида психологик тадқиқотлар олиб боришган.

Божхона ходимларининг ўзаро ҳамкорликлари муаммолари бўйича эса С.И. Съедин, В.А. Горянина, Н.В. Бирюкова, И.И. Тарасевич, О.В. Софронова ва бошқа тадқиқотчилар илмий-тадқиқот ишларини олиб боришган. Бевосита божхона ходимлари фаолиятидаги муомала жараёнининг ўзига хос томонлари тадқиқоти бўйича эса А.А. Максимов, М.А. Горячева, А.А. Солоповлар томонидан илмий изланишлар олиб борилган.

Юқоридаги назарий ва илмий манбалар мазмуни шуни кўрсатмоқдаки, муомала жараёни ҳамда самарали касбий муомала кўникмаларини ривожлантириш муаммоси бўйича бирмунча салмоқли илмий изланишлар амалга оширилганлигига қарамай, уларнинг божхона хизмати ходимлари фаолиятидаги ўрни етарли даражада ёритилмаган ҳамда ушбу масала Ўзбекистон Республикаси божхона тизими мисолида умуман ўрганилмаган.

Диссертация ишининг илмий – тадқиқот ишлари режалари билан боғлиқлиги. Диссертация иши Ўзбекистон Республикаси Давлат божхона қўмитаси Олий ҳарбий божхона институтининг Кадрлар тайёрлаш миллий дастурида белгиланган вазифалар асосида ишлаб чиқилган илмий-тадқиқот ишлари режаси асосида бажарилган.

Тадқиқотнинг мақсади. Назарий ва экспериментал-тажриба ишлари асосида божхона органлари мутахассисларининг самарали касбий муомалаларидаги психологик шарт-шароитларни аниқлаш ва самарали касбий муомала усулларини такомиллаштириш.

Тадқиқот вазифалари:

1. Тадқиқот учун танлаб олинган мавзу бўйича назарий ва амалий материалларни ўрганиш ва уларни умумлаштириш;
2. Божхона тизими самарадорлигини оширишда кадрларнинг психологик тайёргарлиги омилининг аҳамиятини очиқ бериш;
3. Божхона ходимлари фаолияти жараёнидаги касбий муомалаларнинг психологик мазмуни ва структурасини аниқлаш, самарали касбий муомаланинг психологик шарт-шароитларини тадқиқ этиш;
4. Божхона ходими ва божхона чегарасини кесиб ўтувчи фуқаролар ўртасидаги касбий муомала самарадорлиги уларнинг касбий муомала малакаси ва кўникмаларини муваффақиятли эгаллашлари билан ўта боғлиқлигини исботлаш, самарали касбий муомала малакаси ва кўникмаларини шакллантиришнинг психологик воситаларини аниқлаш ва асослаб бериш;
5. Сифат ва миқдор таҳлиллари натижаларини умумлаштириш, умумий хулосаларни чиқариш, тадқиқот натижаларини татбиқ этилувчи асосий соҳаларни белгилаб бериш.

Тадқиқот объекти. Ўзбекистон Республикаси Давлат божхона қўмитаси тизимида фаолият олиб бораётган божхона ходимлари (240 та) ва Олий ҳарбий божхона институтининг малака ошириш курслари тингловчилари (48 та).

Тадқиқот предмети. Божхона тизимида самарали фаолият юритаётган ходимлар касбий муомаласининг ўзига хос психологик хусусиятлари ҳамда уларни такомиллаштиришга хизмат қилувчи психологик омиллар.

Тадқиқотнинг методологик асосини жаҳон психологияси фанида тўпланган қонуниятлар, ҳолатлар, тамойиллар, ёндашувлар, назариялар, муомалага оид тизимлар, талқинлар; социал муносабатларнинг диалектик характери, шахснинг фаолиятда ва муомала жараёнида ривожланиши ва шаклланиши ҳақидаги илмий изланишлар ҳамда қуйидаги концепциялар ташкил этди: шахснинг профессионал фаолият субъекти сифатида тўлақонли ривожланиши концепцияси (К.А. Абульханова-Славская, Б.Г. Ананьев, А.А. Бодалев, А.А. Деркач), муомаланинг шахс ривожланиши жараёнидаги тизимли концепцияси (Б.Ф. Ломов, К.К. Платонов, С.Л. Рубинштейн, В.А. Ганзен), муомала ва муносабатнинг ўзаро боғлиқлиги ҳақидаги концепция (Б.Ф. Ломов, С.Л. Рубинштейн) шунингдек, Президент И.А. Каримов асарлари, Ўзбекистон Республикаси Президенти қарорлари, Ўзбекистон Республикаси ҳукумат қарорлари, Ўзбекистон Республикаси Давлат божхона қўмитаси ҳужжатлари ушбу тадқиқот учун методологик асос бўлиб хизмат қилди.

Тадқиқотнинг методлари. Тадқиқот олдига қўйилган вазифаларни ҳал қилиш ва фаразларни исботлаш учун қуйидаги методлардан фойдаланилди:

- а) Эмперик методлар: сўровнома, суҳбат, интервью, анкета, кузатиш, иш ҳужжатлари таҳлили, контент таҳлил;
- б) Эксприментал методлар: тасдиқловчи эксперимент, шакллантирувчи эксперимент;

в) Шахс психодиагностикаси методлари: «Мехельсоннинг коммуникатив малакаларни баҳолаш тести», «Ўз-ўзини баҳолаш» методи, шахслараро идрокни тадқиқ этиш методи – «Оғзаки портрет методикаси» (А. Бодалёв);

г) Олинган маълумотларни қайта ишлаш методлари: эмперик маълумотларнинг сифат таҳлили;

д) Тадқиқотда олинган эмперик материалларнинг аҳамиятлилигини тасдиқлаш учун Стюдентнинг Манн-Уитни (Mann-Whitney U) мезони, Пирсоннинг χ^2 мезони каби математик статистика методларидан фойдаланилди.

Тадқиқотда қуйидаги фаразлар илгари сурилади:

Асосий фараз: Божхона тизими фаолияти самарадорлигининг ошиши мазкур тизимда фаолият юритаётган ходимларнинг касбий муомала малака ва кўникмаларини мукамал даражада эгаллашлари билан боғлиқ бўлиши мумкин. Буни исбот қилиш учун қуйидаги ишчи фаразлар илгари сурилди:

– божхона тизими ходимлари фаолиятидаги самарали касбий муомаланинг асосий мазмунини божхона ходимларининг қонунбузарликларни ўз вақтида аниқлаш ва уларнинг олдини олиш малакаларининг шаклланганлик даражалари белгилаши мумкин;

– божхона ходимининг божхона чегарасини кесиб ўтувчи фуқаролар билан касбий муомаласи жараёнида мулоқотдаги шериклар ўртасида ўзаро мақсадлар мослигига, шахслараро ҳамкорлик усуллари, ҳолатлари ва кўникмаларини такомиллаштириш ёрдамида психологик яқинликка эришилиши божхона тизими фаолиятининг амалий самарадорлигини ошириши эҳтимоли мавжуд.

– тахминимизча, божхона тизими ходимларида самарали касбий муомала малакаси ва кўникмаларини такомиллаштиришда фаол психологик таъсир воситаси сифатида ижтимоий – психологик тренинглардан фойдаланиш яхши самара беради.

Ҳимояга олиб чиқилаётган асосий ҳолатлар:

1. Ўзбекистон Республикаси божхона тизими самарадорлигини оширишда кадрларнинг муомала малакаси ва кўникмаларини ривожлантириш ва такомиллаштириш масаласининг ҳал этилиши тизим учун малакали мутахассислар тайёрлаш жараёнида уларнинг даражаси ва сифатига таъсир этувчи муҳим омил бўлиб ҳисобланади.

2. Божхона ходимларининг Ўзбекистон Республикаси божхона чегарасини кесиб ўтувчи шахслар билан муомалага киришув жараёнлари уларнинг фаолиятларидаги касбий меъёрийлик тушунчаси билан белгиланади, яъни ходимларга қонун талабидан келиб чиққан ҳолда, улар хохиш-иродасидан қатъи-назар, муомалага киришиш мажбурияти юкланганлигини англатади. Бу ҳолат мулоқотнинг бошланғич босқичида муомала жараёни қатнашчиларида ноҳуш ҳис-туйғулар уйғотиб, уларнинг хатти-ҳаракатларига таъсир этишида кўзга ташланади. Ходимлар ва божхона чегарасини кесиб ўтувчи фуқаролар муомаласи самарадорлиги мақсадлар бирлиги ва уларнинг бир-бирига тўла (ёки қисман) мос келиши ҳамда қарама-қарши мақсадларнинг бўлмаслиги билан характерланади. Ўзига юклатилган мажбуриятларни адо этиш, қонун талабларининг бажарилишига қатъий риоя қилиш ходимлар ва божхона

чегарасини кесиб ўтувчи фуқаролар ўртасидаги ҳамкорликнинг моҳиятини белгилайди.

3. Божхона ходими фаолияти юқори даражадаги вақт танқислиги шароитида кечади, чегара постларидаги қатновнинг катталиги билан боғлиқ психологик зўриқишлар ва айниқса, айрим шахсларнинг моддий манфаатдорлик эвазига божхона қонунларини бузишлари билан боғлиқ хатти-ҳаракатлари муомала жараёнида жиддий зиддиятлар келиб чиқишига сабаб бўлади. Бундай ҳолларда божхона ходимларининг муомала тактика ва стратегиясини, шахслараро муомала малакаси ва кўникмаларини эгаллашлари ҳамда бу соҳадаги билимлардан хабардор бўлишлари вазият ечими сифатида юзага чиқади.

4. Ижтимоий – психологик тренинг орқали қатнашчилар ўзга инсонларни яхшироқ тушуна олиш, зиддиятли вазиятларни таҳлил қилиш, ўз-ўзини назорат ва бошқаларга нисбатан бўлган ўз муносабатига таъсир ўтказа олиш малакасини, шунингдек, суҳбат олиб бориш маҳорати, ўз нуқтаи-назарини баён қила олиш ва асослаш малакаларини эгаллайдилар. Перцептив – диагностик қобилиятларни ривожлантиришга мўлжалланган тренинг машғулоти таъсирида божхона ходимларида нотаниш киши қиёфасидан олинган таъсиротларни ифодалашда қўлланилган категориялар иерархияси (ташки характеристикалар – жисмоний қиёфа, экспрессиялар; ички характеристикалар – шахсий белгилар характеристикаси, коммуникатив қобилиятлар)да муҳим ўзгаришлар пайдо бўлади. Тренинг ўтаган ходимларда идрок объектининг шахсий сифатларини янада мукамалроқ, аниқроқ ва эмоционал турғун баҳолаш тенденциялари пайдо бўлади.

Ишнинг илмий янгилиги. 1) Ўзбекистон Республикаси божхона тизимида илк маротаба тизим самарадорлигини оширишда кадрларнинг психологик тайёргарлиги омилларининг аҳамияти очиқ берилди; 2) Ўзбекистон Республикаси божхона тизимида божхона ходимларининг касбий фаолияти доирасида уларнинг касбий муомаласи моҳияти ва мазмуни белгилаб берилди; 3) божхона хизмати ходимининг самарали муомаласига таъсир этувчи психологик қийинчиликлар ва тўсиқлар таҳлил этилди ва уларга аниқлик киритилди; 4) божхона ходимининг касбий фаолияти хусусиятларини инобатга олган ҳолда уларда самарали профессионал муомала малакаси ва кўникмаларини шакллантириш бўйича ташкилий – методик воситалар ишлаб чиқилди ва илк маротаба маҳаллий шароитда қўлланилди.

Тадқиқот натижаларининг илмий ва амалий аҳамияти. Тадқиқотнинг амалий аҳамияти шундаки, тадқиқот натижалари бир қатор амалий вазифаларни ҳал этишда қўлланилиши мумкин, жумладан:

– божхона тизими соҳасида таълим олаётган, ўз малакасини ошираётган кадрларни психологик тайёргарликка ва касбий муомала жараёнига тайёрлашда ўқув-тарбиявий ишларнинг шакл ва услубларини такомиллаштириш ва ривожлантиришда;

– божхона ходимларининг бевосита касбий фаолият жараёнида муомала малакаси ва кўникмаларини эгаллашда таклиф этилган услублар ва психологик воситалардан фойдаланишларида;

– бундан ташқари, олинган натижалардан Олий ҳарбий божхона

институти курсантлари ва қайта тайёрлаш ҳамда малака ошириш курслари тингловчилари учун маъруза матнлари тузишда, шунингдек, ўқув-услубий қўлланмалар тайёрлашда фойдаланиш мумкин.

Тадқиқот натижаларининг амалиётда қўлланилиши. Мазкур диссертация иши натижаларидан қуйидаги амалий соҳаларда фойдаланилди:

1) Ўзбекистон Республикаси божхона қўмитаси Олий ҳарбий божхона институти курсантлари ҳамда малака ошириш ва қайта тайёрлаш курслари учун «Касбий муомала малакаси ва кўникмаларини ривожлантиришга мўлжалланган Ижтимоий – психологик тренинг» дастурини тузишда; 2) «Божхона ходимларининг касбий – психологик тайёргарлиги жараёнида самарали муомала кўникмаларини ривожлантириш масалалари» мавзусидаги ўқув услубий қўлланма яратилишида (Тошкент - 2008); 3) Олий ҳарбий божхона институти малака ошириш курслари ва Ўзбекистон Республикаси «Кинология маркази» «Инспекторлар малака ошириш курси» ўқув жадвалига киритилган «Божхона ходимлари касбий ахлоқи ва психологияси» махсус ўқув курси бўйича ўтказилган маърузаларда; 4) Олий ҳарбий божхона институти курсантлари учун «Педагогика ва психология» фани бўйича ўтказилган маъруза матнларини тузишда.

Ишнинг синовдан ўтганлиги. Илмий тадқиқотнинг натижалари ва олинган материаллари Республика илмий-амалий конференциядаги докладларда (Тошкент, Андижон, 2003 – 2008), Олий ҳарбий божхона институти кафедраларининг кенгайтирилган илмий методологик семинарида (16.04.2008), Тошкент Давлат иқтисодиёт университетининг «Педагогика ва психология» кафедраси илмий – методологик семинарида (12.01.2009), шунингдек, Низомий номидаги Тошкент Давлат педагогика университети ҳузуридаги К.067.18.04 рақамли Бирлашган Ихтисослашган Кенгаш қошидаги илмий методологик семинарда (24.02.2009) муҳокама қилинган.

Натижаларнинг чоп этилганлиги. Мавзу бўйича Республика миқёсида ўтказилган илмий амалий конференцияларда 11 та мақола тезислари ҳамда илмий журналларда 4 та мақола чоп этилди.

Диссертациянинг тузилиши ва ҳажми. Диссертация кириш, асосий мазмунни ифодаловчи учта боб, умумий хулоса ва тавсиялар, фойдаланилган адабиётлар рўйхатидан ҳамда иловадан таркиб топган бўлиб, умумий ҳажми 164 бетни ташкил этади ва 7 та жадвал ва 1 та расмни ўз ичига олади. Адабиётлар 151 та ном кўрсаткичидан иборат.

ИШНИНГ АСОСИЙ МАЗМУНИ

Диссертациянинг **кириш** қисмида – мавзунинг долзарблиги, муаммонинг ўрганилганлик даражаси, мақсад вазифалари, назарий-услубий асослари, илмий янгилиги, амалий аҳамияти ва натижаларнинг эълон қилинганлиги баён этилган.

Биринчи боб «**Божхона ходимлари фаолиятида муомала жараёнининг илмий – назарий асослари**» деб номланиб, тадқиқот учун асос бўлган илмий – назарий манбалар таҳлиliga бағишланади.

Мазкур бобда божхона муносабатларининг вужудга келиши ва такомиллашувининг ижтимоий-психологик омиллари, божхоначи касбининг ҳамда божхона муносабатларининг вужудга келиши, ривожланиши ва такомиллашувида Шарқда, хусусан Ватанимиз худудида қадимдан тўпланган катта билим, тажриба ва амаллар муҳим тарихий, ижтимоий – психологик роль ўйнаганлиги илмий адабиётлар таҳлили асосида ёритиб берилди.

Шунингдек, ушбу бобда муомала жараёнининг шарқ мутафаккирлари, хориж ва ўзбек олимлари томонидан ўрганилиши таҳлил этилди. Абу Наср Фаробий, А. Навоий, Ибн Сино, Беруний каби Шарқ алломалари ўзларининг энг дурдона асарларини жамият кишилари орасидаги муомала ва ўзаро ҳамкорликнинг ижтимоий – фалсафий қирраларини очишга бағишлаганлар. Халқ оғзаки ижодида, тарихий ёзма адабиёт намуналарида мазкур муаммо доимо биринчи ўринни эгаллаб келган. Буюк аждодларимиз томонидан илгари сурилган ғоялар, қарашлар бугунги кунда ҳам ўз аҳамиятини йўқотмаган. Биз ҳам ўз тадқиқотларимизда уларнинг илғор фикрларидан методологик асос сифатида фойдаландик.

Фарб мамлакатлари олимлари томонидан шахслараро ҳамкорликни мазмун ва моҳият жиҳатидан тушунтиришга бағишланган бир қатор назариялар илгари сурилади. Бу борада Дж. Хоманснинг алмашинув назарияси (теория обмена), Дж. Миднинг символик интеракционизм назарияси, Э. Гофманнинг таассуротларни бошқарув назарияси (управление впечатлениями), З. Фрейднинг психоаналитик назарияларини алоҳида таъкидлаб ўтиш лозим.

Психология фанининг муомала категориясига бағишланган тадқиқотлар В.М. Мясичев, Б.Г. Ананьев, А.А. Бодалев, Н.И. Шевандрин А.А. Журавлёв ва бошқа қатор рус олимлари томонидан амалга оширилган. Ўзбекистонда М. Воҳидов, М.Г. Давлетшин, Ф.Б. Шоумаров, В.А Токарева, Б.Р. Қодиров, Р.С. Гайнутдинов, Э.Ф. Ғозиев, В.М. Каримова, Ш.Р. Баротов ва бошқалар шахслараро муомаланинг турли қирраларини очиб бериш борасида психологик тадқиқотлар олиб боришган. Кейинги йилларда И.Р. Эргашев Э.А. Аъзамхўжаева, Х.Э. Усмановалар томонидан амалга оширилган психологик тадқиқотлар бевосита муомала жараёнини тадқиқига бағишланади.

Божхона ходимлари фаолиятининг психологик тадқиқи бир қатор рус олимлари томонидан амалга оширилган. Жумладан, божхона органларида бошқарув жараёнлари (А.С. Круглов, 1996), божхона бўлинмаси бошлиқларининг бошқарув тизимини шакллантириш фаолияти (С.И. Съедин, 1998), божхона ходимларининг профессионал-ролли хулқ-атвори хусусиятлари (М.Ю. Шейнис, 1998), божхоначиларнинг автопсихологик қобилиятлари (В.В. Лешин, 2000), божхона ходимларининг профессионал вазифаларини

самарали ҳал қилишларининг психологик шарт-шароитлари (Е.Н. Остапенко, 2000), божхона ходимлари касбий фаолияти маҳсулдорлигининг акмеологик омиллари (А.В. Панкратов, 2001) каби мавзуларда психологик тадқиқотлар олиб борилган. Бевосита божхона ходимлари муомала жараёни тадқиқотига бағишланган илмий изланишлар А.А. Максимов (2001й.), М.А. Горячева (2003й.), А.А. Солоповлар (2005й.) томонидан амалга оширилган. Юқоридаги илмий изланишлар таҳлили божхона тизими ходимларининг самарали касбий муомала малакаси ва кўникмаларини эгаллашлари етарли даражада тадқиқ этилмаганлигини кўрсатди. Айниқса, Ўзбекистон божхона тизими мисолида мазкур муаммонинг ўрганилмаганлигини таъкидлаб ўтиш жоиз.

Иккинчи боб **«Божхона ходимлари касбий фаолиятида муомала жараёнини тадқиқ қилишнинг методологик асослари»**, деб номланади ва унда божхона ходимлари касбий муомаласи тадқиқотининг илмий методологик асослари таҳлил этилади. Ушбу бобнинг биринчи параграфиди тадқиқотнинг умумий методологик асослари ва ижтимоий психологияда қабул қилинган хусусий методологик тамойиллар ҳақида сўз боради. Шунингдек, В.М. Бахтерев, Д.Н. Узнадзе, С.Л. Рубинштейн Л.С. Выготскийлар томонидан инсон психикасининг шаклланиши ҳамда ривожланишида фаолият ва муомаланинг ўрни ва аҳамиятини очишга бағишланган илмий назариялари, С.Л. Рубинштейн ва Л.С. Выготскийлар томонидан ишлаб чиқилган психологияда фаолият ёндашуви назарияси ва инсон психикаси шаклланиши ва ривожланишида маданий – тарихий назариялар таҳлил этилади.

Юқоридаги илмий назариялар А.Н. Леонтьев, В.Н. Мясищев, Б.Г. Ананьев, А.Г. Ковалев, А.А. Бодалев, Г.М. Андреевалар илмий изланишларида ўз мантиқий давомини топганлиги таъкидланади ҳамда ушбу олимлар илмий изланишлари таҳлил этилади.

Шу бобнинг кейинги параграфи «Божхона ходими касбий муомаласи жараёнини тадқиқ қилишнинг психологик методлари шарҳи»га бағишланган бўлиб, унда касбий тайёргарлик жараёнида қўлланадиган фаол психологик таъсир методлари, хусусан психологик тренингларни қўллашнинг методологик муаммолари, ижтимоий - психологик тренинглар ҳақида фикр юритилади. Шунингдек, ушбу параграфда божхона тизими ходимларида самарали касбий муомала малакаси ҳамда кўникмаларини ривожлантириш бўйича ўтказилган тадқиқот жараёнида қўлланилган методикалар тавсифи берилади.

Тадқиқот ишининг учинчи боби **«Божхона ходимлари фаолиятида касбий муомала жараёнининг экспериментал тадқиқоти натижалари»**, деб номланиб, унда божхона ходимларини шахсий психологик тайёргарлигида муомала жараёнининг экспериментал тадқиқоти натижалари таҳлил этилади.

Тадқиқотнинг бирламчи босқичида муаммони аниқлаш ва тадқиқот объектини белгилаш мақсадида Ўзбекистон Республикаси Давлат божхона кўмитаси тизимида хизмат қилаётган 200 нафар божхона ходимлари орасида сўровнома ўтказилди. Қуйидаги 1 – жадвалда сўровнома натижалари келтирилган:

Ўзбекистон Республикаси Давлат божхона қўмитаси тизимида хизмат қилаётган ходимлар орасида ўтказилган сўровнома натижалари

	Анкета саволлари	Жавоблар		
		Тез -тез	Гоҳида	Умуман учрамайди
	Касбий фаолиятингиздаги муомала жараёнида қийинчиликларга дуч келасизми?	31,9 %	48,6 %	19,5 %
	Касбий фаолиятингизда муомала малака ва кўникмаларини такомиллаштириш бўйича билимлар зарур деб ҳисоблайсизми?	Жуда зарур 54 %	Фойдадан холи бўлмайди 27,5 %	Зарур эмас 18,5 %

Ўтказилган сўровнома натижалари шундан далолат берадики, Ўзбекистон Республикаси божхона қўмитаси тизимида хизмат қилаётган ходимларнинг ўз касбий фаолиятларидаги муомала жараёни билан боғлиқ қийинчиликлар вужудга келиши даражаси анча юқори. Шу билан бирга ходимлар муомала тактикаси ва стратегиясига таълуқли билимларга эҳтиёж сезади.

Ўрганилган илмий манбалар таҳлили шуни кўрсатдики, бу соҳада қилинган олдинги тадқиқотларда божхона ходимлари касбий муомаласига таъсир этувчи қийинчиликларни тизимлаштиришда барча фаолиятлар учун умумий бўлган қийинчиликларни санаб ўтиш билан кифояланган холос.

Бизнингча, маълум бир касб ёки фаолият ҳақида сўз борар экан, бу касбнинг ўзига хос бўлган хусусиятлари касбий фаолият жараёнидаги муомалани амалга оширишда муҳим даражада таъсир этувчи омил бўлиб ҳисобланишини назардан четда қолдирмаслик лозим. Касбий фаолиятнинг ўзига хос психологик хусусиятлари божхона ходимларининг муомаласига қўйиладиган ижтимоий, ҳуқуқий-меъерий талаблар асосида юзага келиб, бу хусусиятлар улар мулоқотининг бошқа касб эгалари мулоқотидан кескин фарқ қилишига сабаб бўлади. Бу соҳадаги қийинчиликлар аввало, божхона ходимларига уларнинг хоҳиш иродасидан қатъий назар муомалага киришиш зарурати юкланганлигидан келиб чиқади. Ходим муомаласи ҳуқуқий меъерий-қоидалар асосида ташкил этилиб, унинг эмоционал ҳолати, ҳис туйғулари муомала жараёнида ҳал қилувчи аҳамият касб этмайди. Натижада ходим психикасида шахсий индивидуал хусусиятлар билан ижтимоий роль талаблари ўртасида ички зиддиятлар келиб чиқади. Божхона ходимлари билан ўтказилган суҳбатлар давомида уларнинг ҳар бири ўз фаолиятида мазкур қийинчиликларга дуч келганлигини эътироф этишади.

Божхона ходимлари касбий мулоқотининг ўзига хос психологик хусусиятлари билан боғлиқ муаммолар 2 – жадвалда келтирилган:

Божхона ходимлари касбий мулоқотининг ўзига хос психологик хусусиятлари билан боғлиқ муаммолар

Ходимлар муомаласи хусусиятлари ва унга қўйиладиган талаблар	Муомалага қўйиладиган талаблар асосида вужудга келадиган ҳолатлар
Муомалага киришувчи томонлар ролли позицияларининг аниқ белгилаб қўйилганлиги	Ходимларга уларнинг хохиш-иродасидан қатъий назар муомалага киришиш мажбурияти юкланади. Бу ҳолат муомаланинг бошланғич босқичида салбий ҳис-туйғулар уйғотиши ва мулоқотнинг кечишига таъсир кўрсатиши мумкин
Муомаланинг қисқа вақт давомида кечиши	Божхона назорати жараёнида ходимлар ва божхона чегарасини кесиб ўтувчи фуқаролар мулоқоти учун сарфланадиган вақт меъёрий ҳужжатлар асосида аниқ белгилаб қўйилган. Ходимлар қисқа вақт давомида муҳим ахборотларга эга бўлишлари зарур бўлади
Муомала жараёнида зиддиятлар келиб чиқиши эҳтимолининг юқорилиги	Кўпгина ҳолларда айрим шахслар ёки микрогуруҳлар қаршилигини енгиб ўтишга тўғри келади
Мулоқотнинг меъёрий талаблар асосида расмий ташкил этилиши	Божхона ходими божхона чегарасини кесиб ўтувчи фуқаролар билан мавжуд қонунлар, йўриқномалар асосида ташкил топадиган расмий муносабатларга киришади. Ходимнинг ўз хизмат доирасида норасмий мулоқотга, норасмий муносабатларга киришиши иш фаолиятидаги муҳим масалаларни ҳал этишда маълум ёнбосишларга йўл қўйиши, ўз хизмат бурчидан чекинишга мажбур бўлишига олиб келиши мумкин

Божхона постида одамлар қатновининг кўплиги, асабий ҳолатдаги миждозларнинг тез-тез учраб туриши муомала жараёнида кўплаб зиддиятли ҳолатларнинг пайдо бўлишига сабаб бўлади. Бундай ҳолатларда божхона ходимидан ўзаро муомалада суҳбатдошни ўз фикрига оғдира олиш, суҳбат тизгинини ўз қўлида ушлай олиш малакасини эгаллаш талаб этилади. Аксари ҳолларда кишилар беҳуда тортишувлар туфайли божхона жараёнларини амалга ошириш учун кетадиган вақтни чўзадилар. Натижада иш унуми сусаяди, ходимнинг психологик жиҳатдан зўриқиши эҳтимоли ортади.

Юқоридаги зиддиятларни олдини олиш ва божхона ходимлари касбий муомалалари самарадорлигини ошириш мулоқотдаги шериклар билан касбий фаолият жараёнининг ўзгарувчан шарт-шароитларига мутаносиб ҳолда мақсадлар мослигига, ўзаро ҳамкорлик усуллари ҳолат ва кўникмаларини

ривожлантириш йўли билан босқичма-босқич психологик яқинликка эришишни ва ушбу яқинликни таъминлаш чораларини кўришни тақозо этади.

Маълумки, божхона ходимлари касбий муомала жараёнида мулоқотдаги шерикларга психологик таъсир ўтказишлари билан бир қаторда ўзлари ҳам шундай таъсир объектига айланадилар. Ўзбекистон Республикаси Давлат божхона қўмитаси тизимидаги «ТошАэро» ихтисослашган божхона мажмуи ва «Ғишткўприк» божхона комплексларида фаолият олиб бораётган 40 нафар ходимлар ўртасида ўтказилган суҳбат ва интервьюлар орқали ҳамда 50дан ортиқ ҳолатлар бўйича иш ҳужжатлари таҳлили асосида божхона қоидаларини бузишда гумон қилинувчи шахсларнинг божхона ходимлари билан ўзаро муомаласи жараёнида мазкур шахслар томонидан ноқонуний хатти-ҳаракатларни яшириш, божхона ходимига психологик таъсир ўтказиш мақсадида қўлланадиган манипулятив муомала усуллари таҳлил этилди. Таҳлил натижалари шуни кўрсатдики, божхона ходимлари фаолиятида мулоқотдаги шериклар томонидан уларга психологик таъсир ўтказиш мақсадида турли манипулятив муомала воситалари қўлланилади. Бу воситалардан фойдаланиш вазиятларининг божхона фаолиятида учраши даражаси турлича эканлиги аниқланди. Энг кўп қўлланадиган воситалар божхона ходимида моддий манфаатдорлик истагини уйғотишга ҳаракат қилиш, юқори раҳбарларнинг номини рўқач қилиш воситасида божхона ходимига таъсир ўтказишга ҳаракат қилиш, божхона ходимларига тўхмат қилиш орқали ўз мақсадларига эришишга ҳаракат қилиш ҳолатларидир.

3-бобнинг иккинчи параграфида божхона ходимларининг муомала жараёнидаги малака ва кўникмаларини ривожлантиришга мўлжалланган социал-психологик тренинг натижалари таҳлил этилади.

Шаҳда мулоқотмандлик кўникма ва малакаларини шакллантириш ҳамда ривожлантиришда ижтимоий-психологик тренинг (ИПТ)лар амалий машғулотларнинг бошқа турларига қараганда устуворлик касб этади. Чунки бундай ижтимоий-психологик тренинглар касбий фаолият билан боғлиқ ҳолда хизмат шарт-шароитларига мослаб режалаштирилади ва ташкил этилади. Уларда амалий вазиятлар элементларидан кўпроқ фойдаланилади.

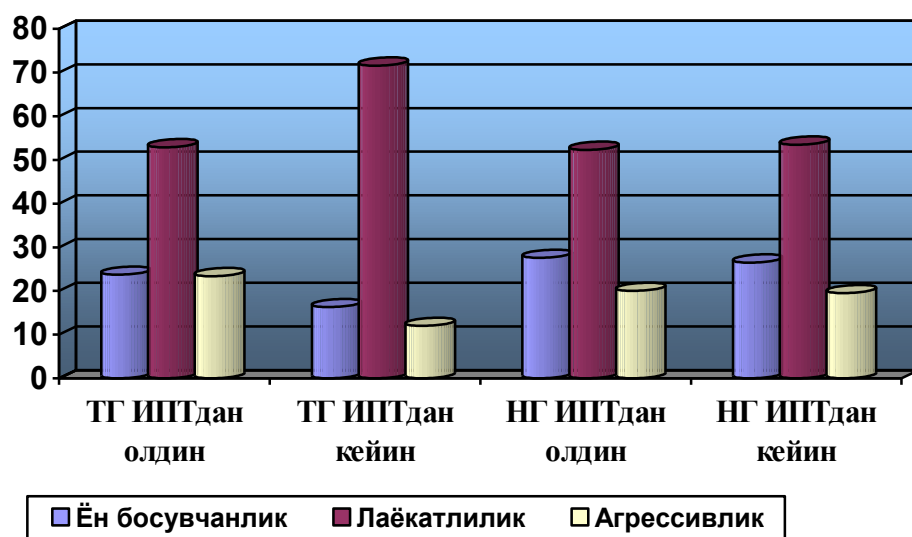
Шу мақсадда касбий муомала самарадорлигини оширишга мўлжалланган ижтимоий-психологик тренинг дастури тузилиб, мазкур дастур асосида Олий ҳарбий божхона институти «Қайта тайёрлаш ва малака ошириш» факультетида малака ошираётган божхона ходимлари иштирокида ижтимоий психологик тренинг машғулотлари ўтказилди.

Экспериментда «Чегара пости инспекторларини қайта тайёрлаш курси» йўналиши бўйича малака ошираётган чегара постлари инспекторлари ва катта инспекторлари гуруҳидан 24 кишидан иборат «Тадқиқот гуруҳлари» (ТГ) иштирок этди. Бундан ташқари, тадқиқот давомида қўлланган психологик методикалар ва машғулотларнинг самарадорлигини баҳолаш мақсадида 24 кишидан иборат Назорат гуруҳи (НГ) якуний тестлардан ўтказилди. Шакллантирувчи тадқиқот 3 босқичда ўтказилди. Биринчи босқичда қатнашчиларнинг назорат ва тадқиқот гуруҳлари тест синовидан ўтказилди. Асосий босқичда тадқиқот гуруҳига кирувчи тингловчилар билан бевосита ижтимоий-психологик тренинг ўтказилди. Якунловчи босқичда мазкур экспериментнинг самарадорлик даражаси ўрганилди.

Гуруҳда ИПТ таъсирида юзага келган муомаланинг сифат ўзгаришлари характеристикаси ва параметрларини ўлчаш ўз-ўзини кузатиш ва ўз-ўзини баҳолаш методлари, контент таҳлил, «Мехельсоннинг коммуникатив малакаларни баҳолаш тести» ва «Оғзаки портрет» методикаси (А. Бодалёв) орқали амалга оширилди.

Биринчи босқичда бирламчи «Мехельсоннинг коммуникатив қобилиятларни баҳолаш тести» ўтказилди. Иккинчи босқичда мазкур тестлар қайта ўтказилиб, ИПТ натижасидаги ўзгаришлар аниқланди.

Тадқиқот ва назорат гуруҳларида «Мехельсоннинг коммуникатив қобилиятларни баҳолаш тести» бўйича ИПТдан олдинги ва ундан кейинги олинган натижалари куйидаги 1 – расмда келтирилган:



1 – расм. Гуруҳларда коммуникатив сифатларни баҳолаш тести натижалари

Олинган натижалар таҳлиliga кўра, тадқиқот гуруҳи аъзоларининг ИПТдан кейинги жавобларида муҳим даражадаги ўзгаришлар юз берган.

Жумладан, тадқиқот гуруҳи аъзоларининг ИПТдан кейин ўзгалар эътиборини (мақтовини) қабул қила олиш ва эътибор билдира олиш, адолатли танқидга муносабат, суҳбатдошга илтимос билан мурожаат қила олиш, ўзганинг илтимосига рад жавобини бера олиш, ўзгаларга ҳамдардлик кўрсата олиш ва ҳамдардликни қабул қила олиш, ўзгалар билан алоқага киришувчанлик қобилияти блокларида берилган саволларга ижобий, лаёқатли жавоблари уларда коммуникатив қобилиятлар муҳим даражада такомиллашганлигидан далолат беради. Назорат гуруҳида эса муҳим даражадаги ўзгаришлар аниқланмади.

Олинган натижаларнинг аҳамиятлилигини тасдиқлаш мақсадида натижалар Манн-Уитни (Mann-Whitney U) мезони орқали текширилди.

Гуруҳларнинг тадқиқотдан кейинги натижаларидаги ўртача статистик фарқлар

(Тадқиқот гуруҳи $n_1 = 24$; Назорат гуруҳи $n_2 = 24$)

Коммуникатив сифатлар	Бирлашган қаторлар ранглари миқдори орасидаги фарқ	Манн – Уитни жадвалига мувофиқ критик миқдор кўрсаткичи	Статистик аҳамиятлилик даражаси
Коммуникативлик	97	207 ($\rho = 0,05$) 174 ($\rho = 0,01$)	$U \leq \rho = 0,01$.
Ён босувчанлик	151,5	207 ($\rho = 0,05$) 174 ($\rho = 0,01$)	$U \leq \rho = 0,01$
Агрессивлик	164,5	207 ($\rho = 0,05$) 174 ($\rho = 0,01$)	$U \leq \rho = 0,01$

А. Бодалёвнинг «Оғзаки портрет» методикаси ИПТда олдин ва ундан кейин ўтказилди. «Оғзаки портрет» методикаси қўлланиши жараёнида 20 донга бир хил форматдаги (9x14) оқ-қора тасвирдаги аёл ва эркек фотосуратлари танлаб олинди. Танлов жараёнида фотосуратдаги кишилар чехрасидаги ифоданинг нейтрал бўлишига аҳамият берилди.

Биринчи ҳамда иккинчи қисмда ҳар бир тадқиқ этилувчи иккитадан фотосуратни (аёл ва эркек) тасвирлаб берди. Шаклий таҳлил (баён этиш ҳажми) ва мазмун таҳлили (категориялардан фойдаланиш даражаси) кўрсаткичлари бўйича айтарли фарқ аниқланмади. Бу эса тадқиқот гуруҳи ва назорат гуруҳи маълумотлари бўйича умумий жадвални тўлдириш учун асос бўлиб хизмат қилди.

«Оғзаки портрет» методикасини қўллаш жараёнида қатнашчилар учун баён этиш категориялари танловида ҳеч қандай чекловлар белгиланмади. Қатнашчилардан фотосуратларни ташқи ва ички жиҳатдан характерлаб бериш сўралди. Сўровлар яқка тартибда ўтказилди, қатнашчилар ёзма жавоб беришди ва жавоб вақти чегараланмади.

Баённинг ўртача ҳажми (Оғзаки портретдаги сўзларнинг ўртача миқдори) I-қисм экспериментал гуруҳлари учун эркек портрети учун 25 элементни, аёл портрети учун эса 27 элементни ташкил этган бўлса, II-қисмда ушбу кўрсаткич анча кўпайди ва ўртача 30 элементни ташкил этди. Ҳажмнинг ошиши билан бир қаторда нотаниш одам киёфасидан олинган таассуротларни ифодалашда қўлланилган категориялар сони ортди.

I-II қисмлардаги контент таҳлил категориялари бўйича тадқиқ этилувчилар фикр-мулоҳазалари тақсимоти (фоиз нисбатида)

Категориялар номи	Тадқиқот гуруҳи n = 24		Назорат гуруҳи n = 24	
	I-қисм	II-қисм	I-қисм	II-қисм
Функционал-ролли характеристикалар	12	22	5	11
Ташқи кўриниш характеристикалари				
– ташқи кўринишга тааллуқли характеристикалар	13	18	12	14
– экспрессив характеристикалар (мимика, юз ифодаси)	30	35	23	24
Шахсга доир характеристикалар				
– характерга оид характеристикалар	18	37	9	9
– коммуникатив қобилиятлар характеристикаси (одамлар билан ўзаро муносабат)	13	38	11	10
– ахлоқий –меъёрий характеристикалар	6	31	4	5

Контент таҳлил натижалари Пирсоннинг χ^2 (хи квадрат) мезони орқали аниқланди. Тадқиқот гуруҳи натижаларида аҳамиятли фарқ 95% даражасида эканлиги маълум бўлди: $\chi^2 \leq 0,05$. Назорат гуруҳи натижаларида аҳамиятсиз фарқ борлиги аниқланди: $\chi^2 \geq 0,05$.

Ушбу тенденция тренинг қатнашчилари учун инсон шахсий характеристикаларининг субъектив аҳамияти ошганлигидан далолат беради.

Ўз навбатида тренинг қатнашчилари назорат гуруҳлари билан солиштирилганда ҳамда ИПТ дастури бўйича машғулотларгача бўлган баҳолаш даражаси билан таққосланганда идрок объекти сифатларини аниқроқ баҳолаш малакасини эгаллаганликларини намоиш этишди.

Қатнашчилар томонидан «Ўз-ўзини баҳолаш» анкеталари ИПТдан олдин ва ундан кейин тўлдирилди. ИПТ самарадорлигини баҳолаш мақсадида қатнашчиларга қуйидаги кўрсатма берилди: «Тренинг давомида қуйида келтирилган мақсадларга қай даражада эришганингизни баҳоланг». ИПТ қатнашчилари мазкур саволга берган жавоблари 5 – жадвалда ўз аксини топган.

**ИПТ қатнашчиларининг тренинг давомида эришилган мақсадлар
бўйича якуний анкета саволларига берган жавоблари жадвали
(Қатнашувчиларнинг умумий сонига кўра фоиз ҳисобида)**

ИПТ мақсади	Жавоб вариантлари				
	Тўла эришилди	Деярли эришилди	Қисман эришилди	Деярли эришилмади	Умуман эришилмади
Ўз хатти-ҳаракатларини тушуниш ва таҳлил қила олиш	29,5	55,5	9	6	–
Ўзга инсонларни яхшироқ тушуна олиш	25	40	35	–	–
Зиддиятли вазиятларни таҳлил қила олиш малакаси	30	45	25	–	–
Зиддиятларни олдини олиш ва уларни енгиб ўтиш малакаларини ривожлантириш	20,5	44,5	30,5	4,5	–
Беқарор ва зиддиятга мойил хулқ-атворли шахс психологик типларини аниқлаш малакасини ривожлантириш	27	40,5	34,5	–	–
Жамоадаги психологик иқлимни аниқлай олиш ва таҳлил қилиш малакасини эгаллаш	28	49,5	17,5	5	–
Юқори даражада ўз-ўзини назорат қила олиш ва бошқаларга бўлган ўз муносабатига таъсир ўткази олиш малакасини эгаллаш	20	30	50	–	–
Сухбат олиб бориш маҳорати. Ўз нуқтаи-назарини баён қила олиш ва асослаш	27,5	50	20	2,5	–
Ишонтира олиш маҳорати. Ўз фикрини аниқ ва асосли баён қилиш малакаси	15	30,5	50	4,5	–
Касбий профессионал билим ва малакаларни эгаллаш	16,5	45	35	3,5	–

Ижтимоий-психологик тренинг натижалари бўйича қуйидаги хулосаларга келинди:

Тренинг таъсири натижасида божхона ходимларида нотаниш киши қиёфасидан олинган таъсуротларни ифодалашда қўлланилган категориялар иерархияси (ташқи характеристикалар - жисмоний қиёфа, экспрессиялар; ички шахсий – шахсий белгилар характеристикаси, коммуникатив қобилиятлар)да муҳим даражадаги ўзгаришлар пайдо бўлди.

Тренинг ўтаган тингловчиларда идрок объектининг шахсий сифатларини янада мукамалроқ, дифференциал ва эмоционал муқим баҳолаш тенденциялари аниқланди.

Олинган натижалар таҳлили шуни кўрсатадики, ижтимоий-психологик тренинг қатнашчилари бошқа инсонларни яхшироқ тушуна олиш, зиддиятли вазиятларни таҳлил қилиш, ўз-ўзини назорат ва бошқаларга нисбатан бўлган ўз муносабатига таъсир ўткази олиш малакасини, шунингдек, суҳбат олиб бориш маҳорати, ўз нуқтаи-назарини баён қила олиш ва асослаш малакаларини маълум даражада эгаллаганликларини намоён этдилар. Шу билан бирга, тренинг қатнашчилари муомала жараёни бўйича билимларга эга бўлдилар. Мазкур билим ва малакалар касбий профессионал фаолиятни самарали амалга оширишда муҳим аҳамият касб этади.

3-бобнинг учинчи параграфи «Божхона ходимлари фаолиятида муомала жараёнида вужудга келадиган муаммоларни бартараф этиш тизим фаолияти самарадорлигини ошириш омили сифатида», деб номланиб, ўз навбатида иккита параграфга бўлинади. Биринчи параграф боғхона ходими касбий муомаласининг ўзига хос хусусиятлари таҳлиliga бағишланади.

Ўтказилган тадқиқотлар, анкета сўровномалари ва ижтимоий психологик тренинг натижалари таҳлили шуни кўрсатадики, боғхона тизими фаолияти самарадорлигини оширишда кадрларнинг шахсий-психологик тайёргарлиги муҳим ўрин эгаллайди. Айниқса, ходимлар фаолиятини самарали ташкил этишда муомала жараёни бўйича билим, малака ва кўникмаларни эгаллаш катта аҳамият касб этади.

Боғхона назорати доирасида кечадиган чегара боғхона масканини кесиб ўтувчи фуқаролар ва ходимлар касбий муомаласи мақсадлар бирлиги ва уларнинг бир-бирига тўла (ёки қисман) мос келиши ҳамда қарама-қарши мақсадларнинг бўлмаслиги билан характерланади. Аммо боғхона ходими фаолиятининг юқори даражадаги вақт танқислиги шароитида кечиши, чегара постларидаги қатновнинг катталиги билан боғлиқ психологик зўриқишлар ва айниқса, айрим шахсларнинг моддий манфаатдорлик эвазига боғхона қонунларини бузишлари билан боғлиқ хатти-ҳаракатлари муомала жараёнида жиддий зиддиятлар келиб чиқишига сабаб бўлади. Бундай ҳолларда боғхона ходимларининг муомала тактика ва стратегиясини, шахслараро муомала малака ва кўникмаларини эгаллашлари ҳамда бу соҳадаги билимлардан хабардор бўлишлари вазият ечими сифатида юзага чиқади.

Ушбу бобнинг кейинги параграфида боғхона ходимлари фаолиятида муомаладаги шерик ҳақидаги ахборотларнинг тўғрилиги ва ёлғонлиги нуқтаи назаридан баҳолашдаги муаммолар ҳамда уларнинг ечими ҳақида сўз боради. Унда боғхона назоратини ўтказиш жараёнида муомаладаги шерикка баҳо бериш, ахборотларни вербал ва новербал белгиларга асосланган ҳолда психологик таҳлил этиш масалалари боғхона амалиёти нуқтаи назаридан қаралади ҳамда боғхона назорати чоғида боғхона ходими эътибор қаратиши лозим бўлган энг муҳим психологик ҳолатлар бўйича тавсиялар берилди.

ХУЛОСА

Тадқиқот мавзуси бўйича олинган назарий ва эмпирик маълумотлар таҳлили куйидаги илмий **хулосаларга** келишга имкон яратди:

1. Назарий ва методологик манбалар таҳлили, ўтказилган тадқиқотлар ҳамда Ўзбекистон Республикаси божхона тизими фаолиятининг психологик таҳлили божхона тизими самарадорлигини оширишда кадрларнинг шахсий психологик тайёргарлиги омилининг аҳамияти муҳим эканлигини тасдиқлади.

2. Божхона тизими ходимлари фаолиятидаги касбий муомаланинг асосий мазмунини қонунбузарликларни ўз вақтида аниқлаш ва уларнинг олдини олишга қаратилган, уларнинг назорат объектлари билан ўзаро қарама-қаршилиги вазияти ташкил этиб, муомала самарадорлигига эришиш мулоқотдаги шериклар билан касбий фаолият жараёнининг ўзгарувчан шарт-шароитларига мутаносиб ҳолда мақсадлар мослигига, ўзаро ҳамкорлик усуллари ҳолат ва кўникмаларини ривожлантириш йўли билан босқичма-босқич психологик яқинликка эришиш ва ушбу яқинликни таъминлаш чораларидан иборатдир.

3. Божхона тизими ходимлари фаолиятида касбий муомала жараёнининг ўзига хослигини белгилаб берувчи психологик шарт – шароитлар процессуал қонунчилик меъёрлари асосида муомалага киришувчи томонларнинг ролли позициялари хусусиятларининг аниқ белгилаб қўйилганлиги; муомаланинг қисқа вақт оралиғида кечиши, қисқа вақт давомида муҳим ахборотларга эга бўлиш зарурати; зиддиятлар келиб чиқиши эҳтимоли юқорилиги; муомала қатнашчиларидаги ўз – ўзини назоратнинг юқорилиги, томонларда юқори даражадаги рефлексивликнинг мавжудлигидан иборатдир.

4. Божхона ходимларининг касбий муомаласига таъсир этувчи қийинчиликларнинг юзага келишида мазкур фаолиятга жамият томонидан қўйиладиган талаблар асосида вужудга келадиган фаолиятнинг ўзига хос психологик хусусиятлари ҳам муҳим психологик таъсирга эга бўлади.

5. Божхона органлари мутахассисларида касбий муомала сифатларини такомиллаштиришда мавжуд дидактик услуб ва воситалар билан бир қаторда психологик таъсирнинг махсус тренинг усулларида фойдаланиш яхши самара беради.

6. Божхона ходимларида самарали касбий муомала малакаси ва кўникмаларини ривожлантиришга мўлжалланган тренинг жараёнида психодрама, сенситив тренинг ва перцептив – диагностик тренинг машғулотларининг божхона амалиётига мослаштирилган ҳолда қўлланиши уларнинг касбий фаолиятларидаги муомала жараёнида зарур бўлган коммуникатив компитентлилик сифатларини оширишга, муомаладаги агрессивлик ва ён босувчанлик каби сифатларнинг камайишига ёрдам беради.

7. Бўлғуси божхона ходимларнинг касбий фаолиятдаги билим ва тажрибаларни муваффақиятли ўзлаштиришларига эришиш мақсадида божхона фаолияти соҳасидаги турли вазиятларга мослаштирилган психологик тренингларни ишлаб чиқиш ҳамда улардан касбий тайёргарлик жараёнида фойдаланиш ижобий самара беради.

Илмий тадқиқот натижалари асосида Ўзбекистон Республикаси божхона органлари фаолияти самарадорлигини ошириш мақсадида қуйидаги **тавсиялар** берилди:

1. Божхона тизими фаолиятининг ўзига хос экстремал шарт-шароитлари ва психологик қийинчиликлари ҳамда божхона ходимлари касбий жараёнида стрессларга олиб келувчи вазиятларнинг кўплигини инобатга олиб, кадрлар билан ишлашнинг психологик таъминоти, ходимларнинг касбий малака даражасини ошириш, божхона жамоаларидаги ижтимоий-психологик муҳитни яхшилаш, ходимларга ва уларнинг оилаларига психологик хизмат кўрсатишни амалга ошириш мақсадида Ўзбекистон Республикаси Давлат божхона тизимида психологик хизматнинг жорий этилиши мақсадга мувофиқдир.

2. Ўзбекистон Республикаси божхона қўмитаси тизимида фаолият олиб бораётган божхона ходимларининг фуқаролар билан касбий муомалага киришишлари жараёнида стрессоген омилларнинг вужудга келиши эҳтимолининг юқори эканлигини инобатга олган ҳолда божхона масканларида ходимларнинг хизмат фаолияти давомида психологик зўриқишларнинг олдини олиш, уларга психологик жиҳатдан ёрдам бериш мақсадида психологик ҳордиқ (разгрузка) хоналари ташкил этиш, ходимларга аутотренинг машқларини ўргатишни йўлга қўйиш лозим.

3. Божхона мутахассисларини тайёрлашнинг ҳозирда мавжуд тизими мутахассис фаолиятини юқори профессионал даражада таъминлай олмайди, бу эса, ўз навбатида Ўзбекистон Республикасида давлат божхона назорати самарадорлигини пасайтираётган омиллардан бири бўлиб қолмоқда. Тизим учун малакали кадрлар тайёрлаш сифатини янада ошириш мақсадида Олий ҳарбий божхона институти ўқув режасига умумий психология, ижтимоий, юридик ва меҳнат психологияси соҳалари бўйича махсус курсларни киритиш ҳамда мутахассисларнинг самарали касбий муомала услуб ва воситаларини эгаллашларига эришиш учун кадрлар тайёрлаш ва уларни қайта тайёрлаш ҳамда малакасини ошириш ўқув дастурларида муомала психологияси ҳақидаги билимларнинг берилишини ҳисобга олиш ва ижтимоий психологик тренинг асосидаги амалий машғулотлар ўтказилишини жорий этиш зарур.

4. Келгусида божхона хизмати мутахассислари касбий фаолиятини психологик жиҳатдан янада чуқурроқ ўрганиш орқали божхоначи касби профессиограммасининг яратилиши ва мазкур касбга хос бўлган психологик талаблар ишлаб чиқиши мақсадга мувофиқ бўлади.

5. Божхона органлари ходимлари билан фуқаролар ўртасидаги муомалада ошкораликни таъминлаш ҳамда аҳолининг божхона қонунлари бўйича билимларини ошириш мақсадида оммавий ахборот воситаларида Ўзбекистон Республикаси божхона тизими фаолиятини ёритувчи туркум кўрсатув ва эшиттиришлар, божхона тизимига тегишли газета ва журналлар сонини кўпайтириш зарур.

ЭЪЛОН ҚИЛИНГАН ИШЛАР РЎЙХАТИ

Илмий журналлардаги мақолалар

1. Аслонов И.Н., Алимов Х.М. Дарс машғулотидаги жараёндаги шахслараро муомалани ташкил этишда замонавий педагогик-психологик технологияларнинг аҳамияти // Та'лим texnologiyalari – Тошкент, 2007.- № 6. – Б.2-3.

2. Аслонов И.Н. Касбий фаолиятдаги коммуникатив жараёнларнинг психологик омиллари // Kasb-hunar ta'limi – Тошкент, 2008.- № 2. – Б.24-25.

3. Аслонов И.Н. Ёлғон психологияси // Халқ таълими – Тошкент, 2008.- № 3. – Б.71-76.

4. Аслонов И.Н. Ижтимоий-психологик тренинглари - мулоқотмандлик кўникма ва малакаларини ривожлантириш омили // Kasb-hunar ta'limi – Тошкент, 2008.- № 5. – Б.71-76.

Илмий анжуманлардаги мақола тезислари

5. Аслонов И.Н. Божхона тизими ходимларини тайёрлашнинг психологик хусусиятлари // Божхона органлари учун малакали кадрлар тайёрлаш муаммолари Республика илмий-амалий конференция материаллари. Тошкент: ОЎБИ. 2003. – Б. 97 - 99.

6. И.Н. Аслонов, Ф. Ҳамроқулов. Божхона органлари кадрларининг тайёргарлигини такомиллаштиришнинг психологик омиллари // Ташқи иқтисодий фаолият ва божхона қонунчилигининг долзарб муаммолари Республика илмий-амалий конференция материаллари. Тошкент: ОЎБИ. 2006. – Б. 77 - 78.

7. И.Н. Аслонов, Ф. Ҳамроқулов. Экспорт – импорт жараёнларини амалга оширишда божхона мониторингининг вазифалари // Ташқи иқтисодий фаолият ва божхона қонунчилигининг долзарб муаммолари Республика илмий-амалий конференция материаллари. Тошкент: ОЎБИ. 2006. – Б. 167 - 168.

8. И.Н. Аслонов, С.А. Алимбаев, Ф. Ҳамроқулов. Малакали божхона ходимлари тайёрлашда касбий этика ва ахлоқий меъёрларнинг ўрни // Ташқи иқтисодий фаолият ва божхона қонунчилигининг долзарб муаммолари Республика илмий-амалий конференция материаллари. Тошкент: ОЎБИ. 2007. – Б. 168 - 170.

9. И.Н. Аслонов, Х.М. Алимов. Божхона ходимларининг касбий тайёргарлигида замонавий психологик методикаларнинг ўрни // Ташқи иқтисодий фаолият ва божхона қонунчилигининг долзарб муаммолари Республика илмий-амалий конференция материаллари. Тошкент: ОЎБИ. 2007. – Б. 132 - 133.

10. И.Н. Аслонов, Ф. Ҳамроқулов. Товарга тегишли ҳужжатлар таҳлилида ахборотларни ишончлилиқ нуқтаи назаридан баҳолаш муаммолари // Товарларни кимёвий таркиби асосида синфлаш ва сертификатлаш Республика илмий-амалий конференция материаллари. Андижон: АДУ. 2008. – Б. 79-81.

11. И.Н. Аслонов, С.А. Алимбаев, Ф. Ҳамроқулов. Ўзбекистон Республикаси божхона фаолияти самарадорлигини оширишда психологик таъминот масалалари // Ўзбекистон Республикаси иқтисодий

хавфсизлигини таъминлашда божхона механизмини такомиллаштириш масалалари Республика илмий-амалий конференция материаллари. Тошкент: ОҶБИ. 2008. – Б. 64 - 66.

12. И.Н. Аслонов, Л.Т. Пўлатова. Педагогические и психологические аспекты управления качеством образования //Ўзбекистон Республикаси иқтисодий хавфсизлигини таъминлашда божхона механизмини такомиллаштириш масалалари Республика илмий-амалий конференция материаллари. Тошкент: ОҶБИ. 2007. – Б. 221 - 223.

13. Ш.Г. Ҳамроқулова, И.Н. Аслонов. Божхона ходимлари фаолиятида товар ҳужжатларидаги ахборотлар таҳлили масалалари // Ўзбекистон Республикаси иқтисодий хавфсизлигини таъминлашда божхона механизмини такомиллаштириш масалалари. Республика илмий-амалий конференция материаллари. Тошкент: ОҶБИ. 2007. – Б. 192 - 194.

14. Аслонов И.Н. Божхона ходимлари касбий фаолиятида юзага келувчи муаммолар ва уларнинг ечими // Ўзбекистонда амалий психологиянинг бугунги аҳволи ва ривожланиш истиқболлари. Республика илмий-амалий конференция материаллари, I-том. – Тошкент: ТДЖТУ. 2008. – Б. 41 - 45.

15. Алимов Х.М., Аслонов И.Н. Муомала жараёнидаги зиддиятлар ва психологик тўсиқлар билан боғлиқ муаммолар // Ўзбекистонда амалий психологиянинг бугунги аҳволи ва ривожланиш истиқболлари. Республика илмий-амалий конференция материаллари, I-том. – Тошкент: ТДЖТУ. 2008. – Б. 29 - 32.

Ўқув услубий қўлланма ва ижтимоий психологик тренинг дастури

16. И.Н. Аслонов, Х.М. Алимов, Ғ.Ҳамроқулов. Божхона ходимларининг касбий-психологик тайёргарлиги жараёнида самарали муомала кўникмаларини ривожлантириш масалалари. Ўқув-услубий қўлланма, Т.: «Fan va texnologiyalar» 2008. – 90 б.

17. Аслонов И.Н. Касбий муомала малака ва кўникмаларини ривожлантиришга мўлжалланган ижтимоий – психологик тренинг дастури – Т.: ЎзР Давлат божхона қўмитаси ОҶБИ, 2008. – 36 б.

РЕЗЮМЕ

диссертационной работы Аслонова Илхома Низамовича на тему: «Факторы личностно – психологической подготовки кадров в повышении эффективности деятельности таможенной системы (на примере процесса общения)» на соискание ученой степени кандидата психологических наук по специальности 19.00.05 – социальная психология, этнопсихология

Ключевые слова: профессиональное общение сотрудников таможи, психологический контакт, коммуникативная компетентность, вербальное и невербальное общение, манипулятивное воздействие, социально – психологический тренинг.

Объекты исследования: таможенные специалисты, работающие в системе ГТК РУз, слушатели курсов повышения квалификации Высшего военного таможенного института (всего 288 человек).

Цель работы: определение при помощи теоретических и экспериментальных работ психологических предпосылок эффективного профессионального общения таможенных специалистов и совершенствование способов общения.

Методика исследования: опрос, беседа, интервью, анкетирование, наблюдения, тестирование, метод самооценки, эксперимент, «Тест коммуникативных умений Михельсона», «Методика словесного портрета»; контент-анализ, методы математической статистики.

Полученные результаты и их новизна: Впервые раскрыто значение факторов психологической подготовки кадров в повышении эффективности деятельности таможенной системы РУз; определены суть и содержание профессионального общения сотрудников таможи в рамках их служебной деятельности; проанализированы и конкретизированы психологические трудности и препятствия, влияющие на эффективное общение сотрудника таможенной службы; с учетом специфики профессиональной деятельности сотрудника таможи разработаны практические рекомендации и предложения, а также организационно – методические способы по формированию навыков эффективного общения.

Практическая значимость: Результаты диссертационного исследования могут быть использованы при совершенствовании и оптимизации форм и методов учебно-воспитательной работы. При психологической подготовке слушателей обучающихся и повышающих свою квалификацию в учебных заведениях таможенной системы; при составлении лекционных материалов и учебно-методических пособий.

Степень внедрения и экономическая эффективность: Результаты исследования использованы в разработке программы «Социально-психологического тренинга» для курсантов Высшего военного таможенного института, слушателей факультета переподготовки и повышения квалификации; в подготовке лекционных материалов по специальным курсам

«Профессиональная этика и психология сотрудников таможенных органов» и «Педагогика и психология».

Область применения: социальная психология, психология труда, психодиагностика, практическая психология.

Психология фанлари номзоди илмий даражасига талабгор Аслонов Илҳом Низомовичнинг 19.00.05 – ижтимоий психология, этнопсихология ихтисослиги бўйича «Божхона тизими фаолияти самарадорлигини оширишда кадрларнинг шахсий психологик тайёргарлиги омиллари (муомала жараёни мисолида) мавзуидаги диссертациясининг РЕЗЮМЕСИ

Таянч сўзлар: божхона ходимлари касбий муомаласи, коммуникатив компетентлик, психологик алоқа, вербал ва невербал муомала воситалари, манипулятив таъсир, ижтимоий – психологик тренинг.

Тадқиқот объекти: ЎЗР ДБК божхона кўмитаси тизимида фаолият олиб бораётган божхона ходимлари, Олий ҳарбий божхона институтининг малака ошириш курслари тингловчилари (жами 288 киши).

Ишнинг мақсади: Назарий ва экспериментал-тажриба ишлари асосида божхона органлари мутахассисларининг самарали касбий муомалаларидаги психологик шарт-шароитларни аниқлаш ва самарали касбий муомала усулларини такомиллаштириш.

Тадқиқот методлари: сўровнома, суҳбат, интервью, анкета, кузатиш, эксперимент, «Мехельсоннинг коммуникатив малакаларни баҳолаш тести», «Ўз-ўзини баҳолаш» методи, «Оғзаки портрет методикаси»; контент таҳлил; математик статистика методлари.

Олинган натижалар ва уларнинг янгилиги: ЎЗР божхона тизимида илк маротаба тизим самарадорлигини оширишда кадрларнинг психологик тайёргарлиги омиллари аҳамияти очиб берилди; божхона ходимларининг касбий фаолияти доирасида уларнинг касбий муомаласи моҳияти ва мазмуни белгилаб берилди; божхона хизмати ходимининг самарали муомаласига таъсир этувчи психологик қийинчиликлар ва тўсиқлар таҳлил этилди ва уларга аниқлик киритилди; Божхона ходимининг касбий фаолияти хусусиятларини инобатга олган ҳолда уларда самарали профессионал муомала малакаси ва кўникмаларини шакллантириш бўйича амалий таклифлар берилди ҳамда ташкилий – методик воситалар ишлаб чиқилди.

Амалий аҳамияти: тадқиқот натижаларидан божхона тизими соҳасида таълим олаётган, ўз малакасини ошираётган кадрлар билан олиб бориладиган ўқув-тарбиявий ишларнинг шакл ва услубларини такомиллаштириш ва ривожлантиришда; божхона ходимларининг касбий психологик тайёргарлигида жараёнида таклиф этилган услублар ва психологик воситалардан фойдаланишларида; шунингдек, маъруза матнлари ва ўқув-услубий қўлланмалар тайёрлашда фойдаланиш мумкин.

Татбиқ этиш даражаси ва иқтисодий самарадорлиги. тадқиқот натижалари Олий ҳарбий божхона институти курсантлари, малака ошириш ва қайта тайёрлаш курслари тингловчилари учун «Ижтимоий – психологик тренинг» дастурини тузишда, «Божхона ходимлари касбий ахлоқи ва

психологияси» ҳамда «Педагогика ва психология» фани бўйича маъруза матнларини тузишда қўлланди.

Қўлланиш соҳаси: ижтимоий психология, меҳнат психологияси, психодиагностика, амалий психология.

RESUME

Thesis of Aslanov Ilhom Nizamovich hev on the scientific degree competition of the doctor of sciences psychology? speciality 19.00.05 -"Sociological psychology, etnopsychology" subject: " Factors larval - psychological preparing the personnel in increasing of efficiency to activity of the customs system (on example of the process of the contact)"

Key words: professional contact member of the customs, psychological contact, communication comentional, verbal and not verbal contact, manipulation influence, social - a psychological training.

Subjects of research: customs specialists, working in system of the State customs committee of the Republic Uzbekistan, listeners course increasing qualifications of the Higher military customs institute (whole 288 persons.)

The Purpose of the research: determinations with the help of theoretical and experimental work psychological efficient professional contact customs specialist and improvement of the ways of the contact.

Methods of the research: Empirical methods: questioning, conversation, interview, analysis document, observations, experiment, psychodiagnostical methods: "Test of the communication skills of Mihelison", "Methods of the verbal portrait"; the qualitative analysis empirical data, content-analysis, methods of the mathematical statistics.

The results obtained and their novelty: for the first time opened importance factor psychological preparing the personnel in increasing efficiency customs system activity of the Republic Uzbekistan; the determination essence and contents of the professional contact employee to customs within the framework of their official activity; they are analysed and rendered concrete psychological troubles and obstacle influence on efficient contact of the employee of the customs service; with provision for specifics professional activity employee customs developed to practical recommendations and offers, as well as organizing - a methodical ways on shaping skill efficient contact.

Practical value: results of dissertation studies can be used improvement and optimization of the forms and methods scholastic - an воспитательной of the work, as well as under psychological preparing the listeners training and raising its qualification in educational institutions of the customs system; when sheduling lecture material and scholastic - a methodical allowance.

Degree of embed and economical effectivity: results of the study are used in development of the program "Social - psychological training" for midshipman Higher military customs institute, cadets of the faculty of the refresher course and increasing qualifications; in preparation lecture material on special courses "Professional honour and psychology employee customs organ" and "pedagogically and psychology" for midshipman Higher military customs institute.

Field of application: social psychology, psychology of the labour, psychodiagnostic, practical psychology.