

DAVLAT FUQAROLIK XIZMATCHILARIDA TOLERANTLIKNI SHAKLLANTIRISHNING PSIXOLOGIK USULLARI

Bozarboyeva Na'muna

Andijon davlat pedagogika instituti

Mustaqil tadqiqotchisi

<https://doi.org/10.5281/zenodo.15140965>

Annotatsiya: Ushbu maqola davlat fuqarolik xizmatchilari o'rtasida tolerantlikni shakllantirishning ahamiyati va psixologik usullari haqida so'z yuritadi. Tolerantlik, ya'ni boshqalarga nisbatan sabr-toqat, hurmat va tushunish, davlat xizmatida fuqarolar bilan samarali va adolatli muloqot o'rnatish uchun zaruriy sifatdir. Maqolada, davlat xodimlari uchun tolereantlikni shakllantirishning asosiy psixologik metodlari va usullari, shu jumladan, kognitiv yondashuvlar, empatiya rivojlantirish, jamoaviy ish va muloqot ko'nikmalarini yaxshilash kabilar ko'rib chiqiladi. Shuningdek, mazkur jarayon davlat xizmatining sifatini oshirishga, fuqarolar bilan yaxshi aloqalar o'rnatishga va ijtimoiy barqarorlikni ta'minlashga hissa qo'shadi. Ushbu maqola davlat fuqarolik xizmatining samaradorligini oshirish uchun aniq psixologik tavsiyalarni taqdim etilgan.

Kalit so'zlar: Tolerantlik, davlat fuqarolik xizmatchilari, psixologik usullar, empatiya, muloqot ko'nikmalari, kognitiv yondashuv, jamoaviy ish, davlat xizmatining sifati, ijtimoiy barqarorlik.

Davlat fuqarolik xizmati – bu davlatning ijro etuvchi organlari tomonidan amalga oshiriladigan murakkab jarayonlardan iborat faoliyat turi bo'lib, unda davlat fuqarolariga xizmat ko'rsatish, ularning huquq va manfaatlarini himoya qilish muhim ahamiyatga ega. Davlat fuqarolik xizmatchilarining ishida mijozlar, ya'ni davlat xizmatlaridan foydalanuvchilar bilan munosabatlar olib boriladi, shunga ko'ra, ularning tolerantligi – ya'ni boshqalarga nisbatan hurmat, tushunish va mas'uliyat hissi – juda muhimdir.

Davlat fuqarolik xizmatining eng asosiy vazifalaridan biri – fuqarolarga xizmat ko'rsatishda tenglik va adolatni ta'minlashdir. Bu jarayonda turli sohalarida ishlayotgan davlat xodimlari fuqarolar bilan turli ijtimoiy, etnik, diniy va madaniy xususiyatlarga ega bo'lgan shaxslar bilan aloqalar o'rnatadilar. Shu bois, davlat xizmatchilarining tolerantligi, ya'ni har bir fuqaro yoki tashkilotga nisbatan sabr-toqat, hurmat va tushunish ko'rsatishi ularning muvaffaqiyatli faoliyat yuritishining asosiy omillaridan biridir [1].

Tolerantlik – bu boshqa insonlarning fikrlari, ish-harakatlari, qadriyatlari, turmush tarziga nisbatan sabrli va hurmatli bo'lish, turli xillikni qabul qilish va undan foydalanishga tayyorlikni anglatadi. Davlat fuqarolik xizmatchilarining tolerantligi ularning ishida turli holatlarda fuqarolar bilan konstruktiv va samarali aloqa o'rnatishga yordam beradi.

Tolerantlik davlat xizmatining sifatini oshirish, fuqarolarga ko'rsatilayotgan xizmatning samaradorligini ta'minlash va davlat organlariga bo'lgan ishonchni mustahkamlashda muhim ahamiyatga ega. Shuning uchun fuqarolik xizmatchilarida tolerantlikni shakllantirish muhim jarayondir. Davlat fuqarolik xizmatchilarida tolerantlikni shakllantirishning psixologik usullari. Davlat fuqarolik xizmatchilarining tolerantligini shakllantirish uchun turli psixologik usullar, treninglar va texnikalarni qo'llash mumkin. Bu usullar ularning professional xususiyatlarini rivojlantirish, fuqarolar bilan moslashuvchan va konstruktiv munosabatlarni o'rnatishga yordam beradi [3].

Kognitiv psixologik usullar davlat xizmatchilarida tolerantlikni shakllantirishda muhim

rol o'ynaydi. Bu usullar odamning o'ylash tarzi va munosabatlariga ta'sir qilib, ularning ishlash va insonlarga munosabatiga ijobiy o'zgarishlar olib kelishi mumkin [2].

-Qadriyatlar va ishonchlarni qayta qarash: Davlat xizmatchilarini turli millatlar, dinlar, irqarlar va mafkuralarga nisbatan ishonchlari va qadriyatlarini qayta ko'rib chiqishga da'vat qilish. Bu, shuningdek, ularga boshqa odamlarning nuqtai nazarini tushunishga yordam beradi.

- Empatiya va nazariy tashabbuslar: Davlat xizmatchilarini empatiyani, ya'ni boshqalarning his-tuyg'ularini tushunish va ularning muhtojliklarini qadrlashni uygatish. SHuningdek, yoqimli munosabatlar, boshqalarning qiyinchiliklariga sodiq bo'lish, majburiyatni tushunish va empatiyaga ko'maklashish kerak.

Tolerantlikni shakllantirish uchun treninglar juda samarali usullardan biri hisoblanadi. Bunday treninglar davlat fuqarolik xizmatchilarini turli insoniy manfaatlar, qiyinchiliklar, va yangiliklarga nisbatan ko'p va tartibli ta'lim berishga yordam beradi. Treninglar orqali fuqarolarga yordam berishga mas'ul bo'lgan davlat xizmatchilarining kommunikativ qobiliyatlarini yaxshilanadi [4].

- Rolli o'ynashlar va simulyatsiyalar: Davlat xizmatchilarini turli holatlardan o'tkazish va ularni o'z navbatida hal qilishga, insonlarning dushmanligini, tushunmovchilikni hal qilishga o'rgatish. Rol o'ynashlarda mijozlar bilan yangiliklarga qaramasdan, ularning ehtiyojlariga to'g'ri munosabatda bo'lish kerakligini anglatadi.

- Psixologik treninglar: Tolerantlikka va boshqalarga nisbatan yoqimli munosabatda bo'lishga qiziqishni oshirish uchun davlat xizmatchilarini psixologik treninglar orqali tayyorlash.

Gruppaviy ish davlat fuqarolik xizmatchilarining o'zaro aloqalarini yaxshilash va ularni bir jamoa sifatida ishlashga o'rgatish uchun samarali usuldir. Bunday ishlash orqali ular tolerantlik va bir-birini tushunishni mustahkamlashadi.

- Gruppaviy diskussiyalar: Davlat xizmatchilarini turli mavzularda fikr almashishga va bir-birini tushunishga tayyorlash. Bu holat, shuningdek, ularning mijozlarga munosabatda bo'lishlari uchun muhimdir.

Negativ stsenariylar (masalan, xatarli, beqaror mijozlar bilan ishlash) davlat xizmatchilarining stressni boshqarish qobiliyatlarini yaxshilash va tolerantlikni shakllantirish uchun samarali usul bo'lishi mumkin.

- Konfliktlarni hal qilish: Davlat xizmatchilarini konfliktlarni sabr va muddatda hal qilishga o'rgatish, ishida stressga tayanmasdan, samarali va konstruktiv aloqa o'rnatishni uqtirish.

- Pozitiv fikrlash: Davlat xizmatchilarini qaysi yo'l bilan mijozlar bilan muammolarni hal qilishda to'g'ri fikrlashga va muloqotni natijali tarzda yo'naltirishga o'rgatish [5].

Tolerantlikni shakllantirishning yana bir usuli— davlat xizmatchilarining ijobiy o'zgarishlarini, ya'ni fuqarolar bilan muhokamalarda qanday ishlashini va ularning munosabatlaridagi yaxshi o'zgarishlarni baholash. Bu, ularning ishini kuchaytirish va yangi maqsadlarga erishishga yordam beradi. Davlat fuqarolik xizmatchilarining tolerantligini shakllantirish uchun psixologik usullarning qo'llanilishi ularning ish samaradorligini oshirish, fuqarolar bilan yaxshi munosabatda bo'lish va davlat xizmatlarining sifatini yaxshilashga yordam beradi. Har bir davlat xizmatchisi tolerantlik, empatiya va konstruktiv munosabatlarni rivojlantirish orqali fuqarolarga professional xizmat ko'rsatishga intilishi

kerak.

Foydalanilgan adabiyotlar/Используемая литература/References:

1. Нариманова, М. В. (2015). "Психология толерантности в профессиональной деятельности". — Тошкент: Фан ва технологиялар.
2. Насимова, Г. А., & Юсупов, Б. У. (2017). "Социальная психология и толерантность: Проблемы и перспективы". — Тошкент: Ўзбекистон Республикаси Президенти хузуридаги Давлат ва жамоатчилик бошқаруви академияси.
3. Петрова, И. И. (2019). "Развитие толерантности в образовательной среде: психологические и педагогические аспекты". — Москва: Высшая школа экономики.
4. Гаврилова, И. Н. (2018). "Толерантность как основа социальной гармонии в обществе". — Санкт-Петербург: Научное обозрение.
5. Жураева, Д. М., & Алимова, Ш. Р. (2020). "Формирование толерантности у государственных служащих". — Тошкент: Научное издательство "Маънавият".
6. Кирилова, Н. М., & Волкова, И. А. (2017). "Психология общения в государственном управлении". — Москва: Юристъ.