

## BOJXONA XIZMATI XODIMLARI FAOLIYATIDA MULOQOT KO'NIKMALARINI RIVOJLANTIRISH

**Qodirov Mirzaakram Sobirjonovich**

Bojxona instituti Qayta tayyorlash va malaka oshirish fakulteti "Psixologik tayyorgarlikni rivojlantirish" markazi boshlig'i, psixologiya fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD)

**Usmonov Sarvarbek Ulug'bek o'g'li**

Toshkent viloyati bojxona boshqarmasi xodimi hamda O'zbekiston Respublikasi Yoshlar ishlari agentligi huzuridagi Yoshlar muammolarini o'rganish va istiqbolli kadrlarni tayyorlash instituti tinglovchisi

### ANNOTATSIYA

*Ushbu maqolada bojxona xodimlari faoliyatida muloqot ko'nikmalarining ahamiyati va bu ko'nikmalarni shakllantirishda qo'llaniladigan usullar o'rganiladi. Bojxona xodimlari yuklarni tekshirish, yo'lovchilar bilan suhbatlar o'tkazish va bojxona qoidalariga rioya qilish kabi vazifalarni bajarishlari uchun samarali muloqot zarur. Maqolada muloqot ko'nikmalarini rivojlantirishning turli yondashuvlari, masalan, faol tinglash, nizolarni hal qilish, og'zaki bo'lmagan muloqot va hissiy intellekt tushunchalari va ularni qo'llash muhokama qilinadi. Shuningdek, bojxona kasbining rivojlanib borayotgan tabiati, bojxona xizmati xodimlari har kuni duch keladigan odamlar va vaziyatlarning xilma-xilligini hisobga olgan holda, muloqot ko'nikmalarini doimiy ravishda rivojlantirish va takomillashtirish zarur hisoblanadi. Umuman olganda, maqola bojxona xodimlari faoliyatida muloqotning o'rni haqida qimmatli nuqtai nazarni taqdim etadi va ushbu muhim ko'nikmalarni rivojlantirishning samarali usullari haqida tushuncha beradi.*

**Kalit so'zlar:** *bojxona xizmati xodimlari, muloqot, muloqot qobiliyatlari, chegara, muloqot psixologiyasi, faol tinglash, hissiy intellekt.*

## DEVELOPMENT OF COMMUNICATION SKILLS IN THE ACTIVITIES OF CUSTOMS OFFICERS

### ABSTRACT

*This article will study the importance of communication skills in the activities of customs officers and the methods used in the formation of these skills. Effective*

*communication is necessary for customs officers to perform tasks such as cargo inspection, passenger interviews, and compliance with customs regulations. The article discusses various approaches to the development of communication skills, such as active listening, conflict resolution, nonverbal communication, and the concepts of emotional intellect and their application. It is also necessary to constantly develop and improve communication skills, taking into account the evolving nature of the customs profession, the variety of people and situations that customs officers face every day. In general, the article presents a valuable point of view on the role of communication in the activities of customs officers and provides an understanding of effective ways to develop these important skills.*

**Keywords:** *customs officers, communication, communication skills, borderline, communication psychology, active listening, emotional intellect*

## KIRISH

Rivojlanib borayotgan jamiyatimizda sogʻlom avlodni, komil insonlarni voyaga yetkazish masalasiga katta eʼtibor berilmoqda. Komil insonning muhim sifatlaridan biri uning muloqoti va madaniyatidir. Yetarlicha shakllanmagan muloqot madaniyatisiz sogʻlom ijtimoiy munosabatlarni oʻrnatish mushkul. Bojxona xizmati organlarida faoliyat yuritayotgan xodimlarni yangicha ijtimoiy muhitga tayyorlash, davr ruhida tarbiyalash - bugungi kunning dolzarb va ustuvor vazifalardan biri hisoblanadi.

Hozirgi vaqtda bojxona xizmatida amalga oshirilayotgan islohotlarning rivoji xodimlarning maʼnaviy qiyofasiga, shaxsiy barkamolligiga ham koʻp jihatdan bogʻliq. Bu vazifalarni amalga oshirish insonning oʻzaro munosabatlarida demokratik tamoyillarning teran tafakkur etishni taqozo etadi. Muloqot davomida ijtimoiy va shaxsiy munosabatlar amalga oshadi, uning vositasida hamkorlikdagi faoliyat roʻyobga chiqariladi. Muloqot psixologiyasi sohasidagi bilimlarni xodimlarga yetkazish ularda psixologik savodxonlikni oshiradi, ularning maʼnaviy-axloqiy tarbiyasini yuksaltirishga, boʻlgʻusi faoliyatlarini muvaffaqiyatli amalga oshirishga yordam beradi. Shu sababli bojxona xizmati xodimlarining oʻzaro va ularning fuqarolar bilan muomala madaniyatini oshirishda muloqot psixologiyasining oʻrni beqiyosdir.

Muloqot faqat insonlarga xos boʻlgan jarayondir. Kishilar faoliyat jarayonida bir-birlari bilan muloqotda boʻlish ehtiyoji tugʻiladi. Oʻzaro muloqot esa, tabiiyki, kishilik jamiyati vujudga kelishining eng asosiy unsuri hisoblanadi. Odamlar oʻrtasidagi muloqot va uning umumiy qonuniyatlari odam turmush tarzining barcha jabhalarida boshqa odamlar bilan boʻladigan oʻzaro munosabatining eng muhim shartlaridan hisoblanadi. Odamning aqli, irodasi, hissiy madaniyati, tarbiyalanganligi

va shu kabilarning barchasi muloqot tufayli shakllangan xislatlardir. Muloqot madaniyatiga birinchidan, o'zini-o'zi bilish va boshqa odamlarni tushuna olish qobiliyati, ya'ni ularning psixologik xususiyatlarini to'g'ri baholay olish, ikkinchidan ularning xulqi va holatlariga nisbatan mos munosabat bildira olish, uchinchidan, har bir odamga nisbatan uning shaxsining individual xususiyatlarga eng ma'qul keladigan muloqot shakli, usullarini tanlay bilish kiradi. Muloqot psixologiyasi shaxsiy tarkibda xizmat olib borayotgan va o'qiyotgan xodimlarning ma'naviy dunyosini boyitish, yangicha tafakkurni shakllantirish, muloqot madaniyatini o'zlashtirishni ta'minlash kabi maqsadlar qo'yadi [5].

Globalashgan dunyoda xalqaro savdo va odamlar va tovarlarning transchegaraviy harakatlanishi tez-tez sodir bo'lib, milliy iqtisodiyotlarning rivojlanishi uchun zaruriy holga aylandi. Bojxona xodimlari sayohatchilar va yuklarning shaxsini hamda tarkibini tekshirish va nazorat qilish orqali ushbu harakatlarning xavfsizligi va qonuniyligini ta'minlash uchun javobgardir. Samarali muloqot bojxona xodimlari ishining muhim jihati hisoblanadi, chunki bu ularga sayohatchilar, hamkasblar va boshqa manfaatdor tomonlar bilan muloqot qilish, o'z vazifalarini samarali va unumli bajarish imkonini beradi.

### **ADABIYOTLAR TAHLILI VA METODOLOGIYA**

Kishining kundalik hayotining asosiy qismi mehnat qilish, tahsil olish va boshqa jamoat ishlarini bajarish bilan o'tadi. Har bir inson o'zining tashqi ko'rinish, ma'naviy-axloqiy go'zalligiga ega, shu bilan bir qatorda muloqot va muomala ham muhim ta'sir etuvchi vositadir.

O'z kasbiy faoliyatlari jarayonida bojxona xodimlari shaxsni o'rganish maqsadida qo'llaniladigan muloqot psixologik metodidan doimiy ravishda foydalanadilar. Shu boisdan ham bugungi kunda bojxona xodimlarining muloqotchanlik qobiliyatlarini rivojlantirishni tadqiq qilish dolzarb vazifalardan hisoblanadi.

Avvalo muloqot tushunchasiga berilgan bir qator fikrlar bilan tanishib chiqadigan bo'lsak: A.V.Petrovskiy tahriri ostida chiqqan "Umumiy psixologiya" darsligida muloqot ikki va undan ortiq kishilar o'rtasidagi axborot ayriboshlash, o'zaro ta'sir va bir-birini tushunishdan iborat jarayon sifatida e'tirof etiladi. M.G.Davletshin muallifligida chop etilgan "Umumiy psixologiya" o'quv qo'llanmasida muloqot – bu ikki yoki undan ortiq kishilar orasidagi affektiv baholovchi xarakterda va bilish bo'yicha ma'lumot almashinishidan iborat bo'lgan o'zaro ta'sir etishdir"- deb ta'kidlanadi. Psixologiya lug'atida muloqot tushunchasiga ikki xil ta'rif beriladi:

1. Muloqot — hamkorlikdagi faoliyat ehtiyoji bilan taqozolangan aloqa o'ratish va uni rivojlantirish jarayoni;

2. Muloqot — belgilar tizimi orqali subyektlarning o‘zaro ta‘sirlashuvi

“Muloqot — odamlar o‘rtasida birgalikdagi faoliyat ehtiyojlaridan kelib chiqadigan bog‘lanishlar rivojlanishining ko‘p qirrali jarayonidir. Muloqot (munosabat) birgalikda faoliyat ko‘rsatuvchilar o‘rtasida axborot ayirboshlashni o‘z ichiga oladi” [1].

Muloqot - odamlarning birgalikdagi faoliyatlari ehtiyojlaridan kelib chiqadigan turli faolliklari mobaynida bir-birlari bilan o‘zaro munosabatlarga kirishish jarayonidir. Ya‘ni, har bir shaxsning jamiyatda bajaradigan faoliyatlari (mehnat, o‘qish, o‘yin, ijod qilish va boshqalar) o‘zaro munosabat va o‘zaro ta‘sir shakllarini o‘z ichiga oladi. Chunki har qanday ish odamlarning bir-birlari bilan til topishishni, bir-birlariga turli xil ma‘lumotlarni uzatishni, fikrlar almashinuvi kabi murakkab hamkorlikni talab qiladi. Shuning uchun ham har bir shaxsning jamiyatda tutgan o‘rni, ishlarining muvaffaqiyati, obro‘si uning muloqotga kirisha olish qobiliyati bilan bevosita bog‘liqdir. Bir qarashda osongina tuyulgan shaxslararo muloqot aslida juda murakkab jarayon bo‘lib, unga odam hayoti mobaynida o‘rganib boradi.

### **NATIJARLAR VA MUHOKAMA**

Chegaralarimiz xavfsizligi va daxlsizligini ta‘minlashda bojxonachilarning o‘rni katta. Samarali muloqot bojxonachilar ishining muhim jihati hisoblanadi, chunki ular turli dunyoqarash va madaniyatga ega bo‘lgan shaxslar bilan muloqot qilishlari va nozik vaziyatlarni xushmuomalalik hamda diplomatiya bilan hal qilishlari kerak. Kuchli muloqot qobiliyatlarini rivojlantirish ularning o‘z vazifalarini samarali va foydali bajarish imkoniyatini oshirishi mumkin. Ushbu maqolada biz bojxona xodimlarining muloqot qobiliyatlarini rivojlantirishning ba‘zi usullarini muhokama qilamiz [2].

1. **Faol tinglash.** Faol tinglash asosiy muloqot qobiliyati bo‘lib, u boshqa odam gapirayotgan narsaga diqqat bilan qarashni va uning nuqtai nazarini tushunishni o‘z ichiga oladi. Bojxona xodimlari ko‘z bilan aloqada bo‘lish, ochiq savollar berish va olingan ma‘lumotlarni umumlashtirish orqali faol tinglash ko‘nikmalarini oshirishlari mumkin.

2. **Turli millatlar madaniyatini o‘rganish.** Bojxona xodimlari turli madaniyat va millat vakillari bilan ishlaydi. Shuning uchun ular madaniy jihatdan xabardor bo‘lishlari va boshqalarning ehtiyojlariga sezgir bo‘lishlari kerak. Turli madaniyatlar, urf-odatlar va ular to‘g‘risida tushunchani rivojlantirish bojxona xodimlariga turli millat vakillari bilan yanada samarali muloqot qilishda yordam beradi.

3. **Nizolarni hal qilish.** Nizolarni hal qilish bojxona xodimlari uchun muhim muloqot mahoratidir. Ular tez-tez xafa bo‘lgan va keskin vaziyatlarni tezda bartaraf etishlari kerak bo‘lgan odamlarga duch kelishadi. Mojarolarni hal qilish bo‘yicha

ko'nikmalarni rivojlantirish bo'jxona xodimlariga nizolarni yanada samarali boshqarishga va professional xulq-atvorni saqlashga yordam beradi.

4. **Og'zaki bo'lmagan muloqot.** Og'zaki bo'lmagan muloqot samarali muloqotning muhim jihati hisoblanadi. Bo'jxona xodimlari boshqalar bilan muloqot qilishda ularning tana tili, ovoz ohangi va mimikasini bilishi kerak. Og'zaki bo'lmagan signallarga e'tibor qaratish orqali bo'jxona xodimlari yanada samarali muloqot qilishlari va tushunmovchiliklardan qochishlari mumkin.

5. **Hissiy intellekt.** Hissiy intellekt - bu o'z his-tuyg'ularini va boshqalarning his-tuyg'ularini tushunish va boshqarish qobiliyati. Kuchli hissiy intellektga ega bo'lgan bo'jxona xodimlari o'zlari duch kelgan odamlar bilan yanada samarali muloqot qilishlari va munosabatlarni o'rnatishlari mumkin. Hissiy intellektni o'quv dasturlari, o'z-o'zini aks ettirish va hamkasblarning fikr-mulohazalari orqali rivojlantirish mumkin.

6. **Aniq va qisqa muloqot.** Bo'jxona xodimlari uchun muloqotning tushunarli va qisqa bo'lishi muhim ahamiyatga ega, chunki bu tushunmovchiliklarning oldini oladi va muhim ma'lumotlarning to'g'ri yetkazilishini ta'minlaydi. Bo'jxona xodimlari boshqalar bilan muloqot qilishda sodda va tushunarli tildan foydalanishga intilishi, jargon, shevadagi so'zlar va texnik atamalardan qochishi zarur.

Bo'jxona xodimlari o'zlarining muloqot ko'nikmalarini doimiy ravishda takomillashtirib borish orqali o'z vazifalarini bajarish qobiliyatini oshirishlari va aholiga yanada sifatli xizmat ko'rsatishlari mumkin [4].

## XULOSA

Muomala har qanday faoliyatning zaruriy muhim jihatidir. Aynan muomala jarayonida va faqat u orqali insonning mohiyati namoyon bo'ladi, o'zaro tushunishga, ishni bajarish chog'ida uyg'unlikka erishiladi, u yoki bu holatlarda bir-birlarining xatti-harakatlarini bashorat qilish qobiliyati o'sadi yoki, aksincha, nizolar va axloqiy ziddiyatlar, ishdagi kelishmovchiliklar yuzaga keladi, muloqotdagi sherigining xatti-harakatini oldindan ko'rishga qobiliyatsizlik namoyon bo'ladi. Muomala yoki kommunikatsiya - odamlarning o'zaro hamkorligi shakllaridan biridir. Mazkur maqola doirasida bo'jxona tizimi sohasida o'z xizmat faoliyatini olib borayotgan xodimlarga shaxslararo muomala jarayoni haqida umumiy bilimlar berish, bo'jxona faoliyatida xodimlarning samarali muloqot ko'nikmalarini takomillashtirish masalalariga, bo'jxona faoliyatida uchraydigan hayotiy holatlarga qanday yondashish kerakligini izohlab berishga harakat qilindi.

Xulosa qilib aytadigan bo'lsak, bo'jxona xodimlari o'z xizmat vazifalarini samarali va sifatli bajarishlari uchun samarali muloqot ko'nikmalariga ega bo'lishi bugungi kunning zaruriy sharti hisoblanadi..Bugungi globallashtirilgan dunyoda bo'jxona

xodimlari xavfsizlikni taʼminlash bilan birga xalqaro savdoni osonlashtirishda muhim rol oʻynaydi. Samarali muloqot koʻnikmalari bu rolning muhim tarkibiy qismidir va bojxona organlari oʻz xodimlarida ushbu koʻnikmalarni rivojlantirish va qoʻllab-quvvatlashga ustuvor ahamiyat berishlari kerak.

## ADABIYOTLAR ROʻYXATI

1. Maxsudova M. “Muloqot psixologiyasi”, Oʻquv qoʻllanma, Toshkent. “TURON-IQBOL” 2006-yil
2. Gʻoziev E.G. Muomala psixologiyasi. T-2001.
3. Ergashev P. Muloqot psixologiyasi (maʼruzalar matni). Toshkent, 2003.
4. Aslonov I.N., Alimov X.M., Hamroqulov Gʻ. Bojxona xodimlarining kasbiy-psixologik tayyorgarligi jarayonida samarali muomala koʻnikmalarini rivojlantirish masalalari. Oʻquv-uslubiy qoʻllanma. – T.: OHBI, 2008.
5. Qodirov M. Bojxona xodimining muloqot psixologiyasi. Uslubiy qoʻllanma. BI. – T.: 2019.
6. Gʻoziev E.G. Umumiy psixologiya. Toshkent. 2002.1-2 kitob.