FAN VA TA’LIM YANGILIKLARI
ILMIY-METODIK JURNAL
ISSN 3093-8694 ◆ saen.uz
2026-yil
10 (2)-son

UDK: 159.9:351.74

To‘xtayev Urol Qo‘zimuradovich,
mustaqil tadqiqotchi

DAVLAT YO‘L HARAKATI XAVFSIZLIGI XIZMATI XODIMI IMIDJI SHAKLLANISHINING IJTIMOIY-PSIXOLOGIK DETERMINANTLARI

Annotatsiya. Mazkur maqolada Davlat yo‘l harakati xavfsizligi xizmati (DYHXX) xodimi kasbiy imijining shakllanishiga ta’sir etuvchi ijtimoiy-psixologik determinantlar, ularning o‘zaro munosabati hamda xizmat faoliyati davomida namoyon bo‘lish xususiyatlari tadqiq etilgan. Tadqiqotda xodim imijining kognitiv, emotsional, xulqiy va kommunikativ komponentlari yaxlit psixologik tizim sifatida talqin qilingan. Empirik tadqiqotda 180 nafar DYHXX xodimi ishtirok etgan. Tadqiqot davomida V.V. Boykoning empatiya darajasini aniqlash metodikasi, G. Gardnerning intellekt turlarini baholash yondashuvi, V. Ryaxovskiyning muloqotga kirishuvchanlik metodikasi hamda mualliflik so‘rovnomasidan foydalanilgan. Olingan natijalar xizmat staji ortishi bilan xodimlarning kognitiv va kommunikativ ko‘rsatkichlari oshishi, emotsional komponent ko‘rsatkichlarida esa pasayish tendensiyasi kuzatilishini ko‘rsatgan. Shuningdek, kommunikativ kompetentlik, empatiya va shaxslararo intellektning kasbiy imij shakllanishidagi ahamiyati asoslangan.

Kalit so‘zlar: kasbiy imij, davlat yo‘l harakati xavfsizligi xizmati, ijtimoiy-psixologik determinantlar, empatiya, kommunikativ kompetentlik, emotsional barqarorlik, kasbiy deformatsiya, xizmat staji, shaxslararo intellekt, kasbiy muloqot.

СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ДЕТЕРМИНАНТЫ ФОРМИРОВАНИЯ ИМИДЖА СОТРУДНИКА СЛУЖБЫ БЕЗОПАСНОСТИ ДОРОЖНОГО ДВИЖЕНИЯ

Аннотация. В статье исследуются социально-психологические детерминанты формирования профессионального имиджа сотрудника Службы безопасности дорожного движения, их взаимосвязь и особенности проявления в процессе служебной деятельности. Профессиональный имидж сотрудника рассматривается как целостная психологическая система, включающая когнитивный, эмоциональный, поведенческий и коммуникативный компоненты. В эмпирическом исследовании приняли участие 180 сотрудников службы безопасности дорожного движения. В качестве диагностических инструментов использовались методика В.В. Бойко для определения уровня эмпатии, подход Г. Гарднера к оценке типов интеллекта, методика В. Ряховского для изучения коммуникативности, а также авторский опросник. Полученные результаты свидетельствуют о тенденции повышения когнитивных и коммуникативных показателей с увеличением стажа службы, тогда как показатели эмоционального компонента демонстрируют тенденцию к снижению. Обоснована значимость коммуникативной компетентности, эмпатии и межличностного интеллекта в формировании положительного профессионального имиджа сотрудника.

Ключевые слова: профессиональный имидж, служба безопасности дорожного движения, социально-психологические детерминанты, эмпатия, коммуникативная компетентность, эмоциональная устойчивость, профессиональная деформация, стаж службы, межличностный интеллект, профессиональное общение.

SOCIO-PSYCHOLOGICAL DETERMINANTS OF FORMING THE PROFESSIONAL IMAGE OF ROAD TRAFFIC SAFETY SERVICE OFFICERS

Abstract. This article examines the socio-psychological determinants involved in shaping the professional image of Road Traffic Safety Service officers, their interrelationships, and their manifestations in professional practice. The professional image of an officer is conceptualized as an integrated psychological system comprising cognitive, emotional, behavioral, and communicative components. The empirical study involved 180 Road Traffic Safety Service officers. The diagnostic instruments included V.V. Boyko's Empathy Assessment Methodology, H. Gardner's approach to identifying types of intelligence, V. Ryakhovsky's Communicative Sociability Assessment Methodology, and an author-developed questionnaire. The findings indicate a tendency for cognitive and communicative indicators to increase with years of service, whereas emotional component scores demonstrate a declining tendency. The study also substantiates the importance of communicative competence, empathy, and interpersonal intelligence in developing a positive professional image.

Keywords: professional image, Road Traffic Safety Service, socio-psychological determinants, empathy, communicative competence, emotional stability, professional deformation, length of service, interpersonal intelligence, professional communication.

KIRISH

Globallashuv, jadal urbanizatsiya va dunyo miqyosida transport vositalari sonining ortib borishi jamoat xavfsizligini ta'minlash hamda transport oqimlarini samarali boshqarish tizimi oldiga yangi ijtimoiy-psixologik vazifalarni qo'ymoqda. Zamonaviy jamiyatda huquqni muhofaza qiluvchi organlar, xususan, Davlat yo'l harakati xavfsizligi xizmati (DYHXX) nafaqat ma'muriy-nazorat funksiyalarini bajaruvchi tuzilma, balki aholi bilan bevosita va muntazam muloqotga kirishuvchi muhim ijtimoiy institut hisoblanadi.

Yo'l harakati xavfsizligi xodimining fuqarolar bilan kundalik muloqoti jarayonida namoyon bo'ladigan psixologik qiyofasi, ya'ni kasbiy imiji jamiyatning davlat boshqaruvi organlariga, huquq-tartibot tizimiga va qonun ustuvorligiga bo'lgan ishonchini shakllantiruvchi muhim omillardan biridir. Shu nuqtayi nazardan, xodimning kasbiy imiji faqat tashqi ko'rinish yoki xizmat formasiga emas, balki uning shaxsiy fazilatlari, emotsional holati, kommunikativ kompetentligi, kasbiy bilimlari va xulq-atvoriga ham bog'liq.

So'nggi yillarda O'zbekiston Respublikasida davlat xizmatini takomillashtirish, xususan, ichki ishlar organlari faoliyatini xalq manfaatlariga xizmat qilish tamoyili asosida qayta tashkil etish bo'yicha keng ko'lamli islohotlar amalga oshirilmoqda. Bu jarayon xodimlarning nafaqat jismoniy va taktik tayyorgarligini, balki kommunikativ kompetentligini, emotsional intellektini, stressga chidamliligini hamda ijobiy kasbiy imijini shakllantirish zaruratini kuchaytirmoqda.

DYHXX xodimining imiji tashqi ko'rinish bilan cheklanmaydigan, balki kognitiv, emotsional, xulqiy va kommunikativ komponentlarni o'z ichiga oluvchi murakkab ijtimoiy-psixologik fenomen hisoblanadi. Mazkur komponentlarning uyg'un rivojlanishi xodimning fuqarolar bilan samarali munosabat o'rnatishi, nizoli

vaziyatlarni konstruktiv hal etishi va xizmat faoliyatida ijtimoiy ishonchni mustahkamlashiga xizmat qiladi.

Tadqiqotning maqsadi — DYHXX xodimi kasbiy imijining shakllanishiga ta’sir etuvchi ijtimoiy-psixologik determinantlarni aniqlash, xodimning shaxsiy-kommunikativ xususiyatlari, xizmat staji va kasbiy imij komponentlari o‘rtasidagi bog‘liqliklarni empirik jihatdan asoslashdan iborat.

Tadqiqot doirasida quyidagi gipotezalar ilgari surildi:

1. DYHXX xodimining kasbiy imiji ko‘p komponentli psixologik tuzilma bo‘lib, unda kommunikativ kompetentlik va emotsional barqarorlik muhim determinantlar hisoblanadi.

2. Xizmat staji va yosh ortishi bilan xodimlarda kommunikativ nazorat kuchayishi, biroq emotsional empatiya ko‘rsatkichlarida pasayish tendensiyasi kuzatilishi mumkin.

3. Fuqarolarda xodimga nisbatan ijobiy munosabat shakllanishida inspektorning psixologik vazminligi, muomala madaniyati va adolatli qaror qabul qilish qobiliyati muhim ahamiyat kasb etadi.

MAVZU BO‘YICHA ADABIYOTLAR TAHLILI

Kasbiy imij va huquqni muhofaza qiluvchi organlar xodimlarining shaxsiy-psixologik xususiyatlari muammosi xalqaro hamda mahalliy ilmiy maktablar tomonidan turli nazariy va amaliy yo‘nalishlarda o‘rganilgan.

Mustaqil Davlatlar Hamdo‘stligi mamlakatlari olimlari A.K. Alekseyev, V.V. Golovach, I.A. Klimov, O.G. Kovalyov, A.M. Stolyarenko va boshqalarning tadqiqotlarida huquqni muhofaza qiluvchi organlar xodimlarining ekstremal vaziyatlardagi psixologik barqarorligi, kasbiy moslashuvi, stressga chidamliligi va motivatsion xususiyatlariga alohida e’tibor qaratilgan.

O‘zbekistonlik psixolog olimlarning ilmiy izlanishlarida ham ichki ishlar organlari xodimlari faoliyatining ijtimoiy-psixologik muhiti, kasbiy stress, shaxslararo munosabatlar va kasbiy etika masalalari yoritilgan. Biroq yo‘l harakati xavfsizligi xizmati xodimining aholi bilan bevosita muloqot jarayonida shakllanadigan kasbiy imiji va unga ta’sir etuvchi determinantlarni yaxlit tizim sifatida o‘rganish dolzarb ilmiy masala bo‘lib qolmoqda.

G‘arb ilmiy adabiyotlarida politsiya xodimlari psixologiyasi kasbiy stress, emotsional zo‘riqish, kasbiy kuyish va xizmat samaradorligi kabi tushunchalar asosida tahlil qilinadi. W.B. Schaufeli tadqiqotlarida kasbiy kuyish va mehnat motivatsiyasi o‘rtasidagi munosabatlar yoritilgan. Mazkur yondashuvlar huquqni muhofaza qiluvchi organlar xodimlarida uzoq muddatli kasbiy faoliyat natijasida yuzaga keladigan emotsional o‘zgarishlarni tushunishda muhim nazariy asos bo‘lib xizmat qiladi.

Shuningdek, Piotr Sztompkaning ijtimoiy ishonchga oid ilmiy qarashlari davlat institutlari va fuqarolar o‘rtasidagi ishonch munosabatlarini tahlil qilish imkonini

beradi. Ushbu yondashuvga ko‘ra, ijtimoiy ishonchning shakllanishida davlat institutlari vakillarining kundalik faoliyati, xulq-atvori va fuqarolar bilan munosabatlari muhim o‘rin tutadi.

Kasbiy imijning psixologik tarkibiy qismlarini o‘rganishda empatiya, shaxslararo intellekt va kommunikativ kompetentlik tushunchalari ham alohida ahamiyatga ega. V.V. Boykoning empatiya diagnostikasi shaxsning boshqa insonlarning hissiy holatini anglash va ularga munosabat bildirish xususiyatlarini baholash imkonini beradi. H. Gardnerning ko‘p qirrali intellekt nazariyasida esa shaxslararo va ichki shaxsiy intellekt insonning ijtimoiy munosabatlarni anglash hamda o‘zini idora etish imkoniyatlari bilan bog‘liq holda talqin qilinadi.

V. Ryaxovskiyning muloqotga kirishuvchanlikni aniqlash metodikasi esa shaxsning kommunikativ faolligi va boshqa insonlar bilan aloqa o‘rnatish xususiyatlarini o‘rganishga xizmat qiladi.

TADQIQOT METODOLOGIYASI

Tadqiqot ishtirokchilari va tashkil etilishi

Tadqiqotning empirik bosqichida jami 180 nafar Davlat yo‘l harakati xavfsizligi xizmati inspektori ishtirok etdi. Respondentlarning hududiy taqsimoti quyidagicha belgilandi:

65 nafar (36,1%) — Surxondaryo viloyati YHXB xodimlari;

61 nafar (33,9%) — Buxoro viloyati YHXB xodimlari;

54 nafar (30,0%) — Toshkent shahri YHXB xodimlari.

Tadqiqotda qatnashgan respondentlarning yoshi 22 yoshdan 45 yoshgacha bo‘lib, ular xizmat stajiga ko‘ra uchta guruhga ajratildi:

3 yilgacha xizmat stajiga ega xodimlar;

3 yildan 10 yilgacha xizmat stajiga ega xodimlar;

10 yildan ortiq xizmat stajiga ega xodimlar.

Tadqiqot jarayonida respondentlarning ixtiyoriy ishtiroki, shaxsiy ma’lumotlar maxfiyligi va olingan natijalardan faqat ilmiy maqsadlarda foydalanish tamoyillariga rioya etildi.

Tadqiqot metodikalari

DYHXX xodimlari kasbiy imijining ijtimoiy-psixologik determinantlarini aniqlash maqsadida quyidagi diagnostik metodikalardan foydalanildi:

1. V.V. Boykoning “Empatiya darajasini diagnostika qilish” metodikasi. Mazkur metodika emotsional, kognitiv va intuitiv empatiya kanallarini hamda umumiy empatik qobiliyat darajasini aniqlashga xizmat qildi.

2. H. Gardnerning ko‘p qirrali intellekt nazariyasiga asoslangan yondashuv. Xodimlarda shaxslararo (interpersonal) va ichki shaxsiy (intrapersonal) intellekt xususiyatlarini baholash uchun foydalanildi.

3. V. Ryaxovskiyning “Muloqotga kirishuvchanlik” metodikasi. Xodimlarning xizmat vazifalarini bajarish davomida fuqarolar va haydovchilar bilan psixologik aloqa o‘rnatish xususiyatlarini aniqlashga qaratildi.

4. “DYHXX xodimi imiji shakllanishining xususiyatlarini aniqlash” mualliflik so‘rovnomasi (U.D. Qodirov, U. To‘xtayev). Mazkur so‘rovnoma xodim imijining kognitiv, emotsional, xulqiy va kommunikativ komponentlarini kompleks baholash maqsadida ishlab chiqilgan.

Mualliflik so‘rovnomasining ichki izchilligi Krombah alfa (αα) koeffitsiyenti yordamida baholangan.

Statistik tahlil usullari

Empirik tadqiqot natijasida olingan miqdoriy ma’lumotlar SPSS 26.0 dasturiy paketi yordamida statistik qayta ishlashga yo‘naltirildi.

Guruhlar o‘rtasidagi farqlarni aniqlash uchun Styudentning mustaqil tanlanmalar uchun t-mezonidan (Independent Samples t-test), o‘zgaruvchilar o‘rtasidagi bog‘liqliklarni aniqlash uchun esa Pirsonning chiziqli korrelyatsiya koeffitsiyentidan (r) foydalanildi.

Natijalarning statistik ahamiyatliligi p qiymati asosida baholandi.

NATIJALAR

Kasbiy imij komponentlarining xizmat stajiga bog‘liqligi

Tadqiqotning dastlabki bosqichida DYHXX xodimlarining kasbiy imij komponentlari xizmat stajiga ko‘ra qiyosiy tahlil qilindi. Olingan natijalar 1-jadvalda keltirilgan.

1-jadval. DYHXX xodimlari kasbiy imij komponentlarining xizmat staji kesimidagi o‘rtacha ko‘rsatkichlari

Imij komponentlari	3 yilgacha (n=58)	10 yildan ortiq (n=48)	t	p
Kognitiv komponent	14,2 ± 2,1	18,5 ± 1,9	-4,12	0,001 dan kichik
Emotsional komponent	17,4 ± 1,8	12,1 ± 2,3	5,34	0,001 dan kichik
Xulqiy komponent	15,1 ± 2,4	16,9 ± 2,0	-2,15	0,05 dan kichik
Kommunikativ komponent	16,3 ± 1,9	19,2 ± 1,5	-3,87	0,01 dan kichik

1-jadval natijalari xizmat staji 10 yildan ortiq bo‘lgan xodimlarda kognitiv va kommunikativ komponentlar ko‘rsatkichlari 3 yilgacha xizmat qilgan xodimlarga nisbatan yuqoriligini ko‘rsatadi.

Jumladan, kognitiv komponent bo‘yicha tajribali xodimlarda 18,5 ball, boshlovchi xodimlarda esa 14,2 ball qayd etilgan. Kommunikativ komponent bo‘yicha ham tajribali xodimlarning ko‘rsatkichi (19,2 ball) boshlovchi xodimlarnikidan (16,3 ball) yuqori ekanligi kuzatilgan.

Biroq emotsional komponent bo‘yicha teskari tendensiya namoyon bo‘lgan. Xizmat staji 10 yildan ortiq bo‘lgan xodimlarda mazkur ko‘rsatkich 12,1 ballni tashkil etgan bo‘lsa, 3 yilgacha xizmat stajiga ega xodimlarda 17,4 ballni tashkil etgan.

Ushbu farqlar uzoq muddatli xizmat faoliyati davomida xodimlarning emotsional munosabat bildirish xususiyatlari o‘zgarishi mumkinligini ko‘rsatadi.

Mazkur holat kasbiy zo‘riqish, emotsional charchash va kasbiy deformatsiya bilan bog‘liq bo‘lishi ehtimoldan xoli emas.

Psixologik sifatlar va imij komponentlari o‘rtasidagi korrelyatsion bog‘liqlik

Xodimlarning individual psixologik xususiyatlari va kasbiy imij komponentlari o‘rtasidagi munosabatlarni aniqlash maqsadida Pirson korrelyatsion tahlili o‘tkazildi.

2-jadval. Xodimlarning psixologik xususiyatlari va kasbiy imij komponentlari o‘rtasidagi korrelyatsiya ko‘rsatkichlari (r)

Psixologik ko‘rsatkichlar	Kognitiv	Emotsional	Xulqiy	Kommu-nikativ
Umumiy empatiya (V. Boyko)	0,12	0,64**	0,31*	0,45**
Muloqotga kirishuvchanlik	0,28*	0,38*	0,52**	0,71**
Shaxslararo intellekt (G. Gardner)	0,35*	0,41**	0,48**	0,63**

Izoh: * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$.

Korrelyatsion tahlil natijalariga ko‘ra, V. Ryaxovskiy metodikasi bo‘yicha aniqlangan muloqotga kirishuvchanlik ko‘rsatkichi kasbiy imijning kommunikativ komponenti bilan yuqori ijobiy bog‘liqlikka ega bo‘lgan ($r = 0,71$; $p < 0,01$).

Bu natija xodimning kasbiy imiji shakllanishida kommunikativ kompetentlik va muloqotga kirishuvchanlik muhim psixologik omillar ekanligini ko‘rsatadi.

Shuningdek, shaxslararo intellektning kommunikativ komponent bilan bog‘liqligi ($r = 0,63$; $p < 0,01$) xodimning boshqa insonlarning psixologik xususiyatlarini anglash, ularning ehtiyoj va munosabatlarini hisobga olish qobiliyati kasbiy imijning shakllanishida muhim o‘rin tutishini tasdiqlaydi.

Umumiy empatiya bilan emotsional komponent o‘rtasidagi bog‘liqlik ($r = 0,64$; $p < 0,01$) esa xodimning fuqarolar hissiy holatini tushunishi va ularga munosabat bildirish xususiyatlari uning emotsional imiji bilan uzviy aloqador ekanligini ko‘rsatadi.

Aholining DYHXX xodimlari imijiga munosabatini baholash

Tadqiqotda fuqarolarning yo‘l harakati xavfsizligi xodimlari kasbiy qiyofasiga munosabatini aniqlashga ham e’tibor qaratildi. So‘rovnoma natijalariga ko‘ra, xodim imijini shakllantiruvchi asosiy mezonlar besh ballik tizimda quyidagicha baholangan:

Qarorlarning adolatliligi va qonuniyligi — 4,68 ball.

Muomala madaniyati va nutq vazminligi — 4,52 ball.

Nizoli vaziyatlarda o‘zini tuta bilish va stressbardoshlilik — 4,31 ball.

Tashqi qiyofa va xizmat kiyimi etikasi — 3,85 ball.

Natijalar fuqarolar tomonidan DYHXX xodimining ijobiy kasbiy imijini baholashda uning tashqi atributlaridan ko‘ra, qarorlarining adolatliligi, muloqot madaniyati va psixologik vazminligiga yuqoriroq ahamiyat berilishini ko‘rsatadi.

Bu esa xodimning kasbiy imiji, eng avvalo, uning fuqarolar bilan o‘zaro munosabatlarida namoyon bo‘ladigan psixologik va xulqiy xususiyatlar bilan belgilanadi, degan xulosaga kelish imkonini beradi.

MUHOKAMA

Tadqiqot natijalari DYHXX xodimlari kasbiy imijining ijtimoiy-psixologik tabiatiga oid bir qator muhim qonuniyatlarni aniqlash imkonini berdi.

Birinchidan, kasbiy imijning kognitiv, emotsional, xulqiy va kommunikativ komponentlardan tashkil topgan murakkab psixologik tizim ekanligi haqidagi birinchi gipoteza (H1) olingan natijalar bilan umumiy jihatdan qo‘llab-quvvatlandi. Xususan, kommunikativ kompetentlik va shaxslararo intellekt ko‘rsatkichlarining imijning tegishli komponentlari bilan ijobiy korrelyatsiyasi xodimning ijtimoiy munosabatlarni tashkil etish qobiliyati uning kasbiy qiyofasini belgilashda muhim ekanligini ko‘rsatadi.

Muloqotga kirishuvchanlik va kommunikativ komponent o‘rtasidagi yuqori korrelyatsiya (r = 0,71) ushbu fikrning empirik asoslaridan biridir. Demak, DYHXX xodimining kasbiy imiji nafaqat xizmat vazifalarini bajarishdagi bilim va ko‘nikmalari, balki fuqarolar bilan muloqot qilish uslubi, ularning murojaatlariga munosabati va nizoli vaziyatlarda o‘zini boshqarish qobiliyati bilan ham belgilanadi.

Ikkinchidan, xizmat stajining ortishi bilan xodimlarning ayrim psixologik ko‘rsatkichlarida o‘zgarish kuzatilishi haqidagi ikkinchi gipoteza (H2) natijalar orqali qisman qo‘llab-quvvatlandi. Xizmat staji 10 yildan ortiq bo‘lgan xodimlarda kognitiv va kommunikativ komponentlarning yuqoriligi kasbiy tajriba, amaliy bilim va muloqot ko‘nikmalarining rivojlanishi bilan izohlanishi mumkin.

Shu bilan birga, emotsional komponent ko‘rsatkichlarining pasayishi uzoq muddatli xizmat faoliyatida emotsional zo‘riqish, kasbiy charchash va psixologik himoya mexanizmlarining kuchayishi bilan bog‘liq bo‘lishi mumkin. W.B. Schaufeli tomonidan o‘rganilgan kasbiy kuyish konsepsiyasi ushbu jarayonni nazariy jihatdan izohlash imkonini beradi.

Biroq mazkur natijalarni bevosita kasbiy deformatsiyaning isboti sifatida talqin qilish to‘g‘ri emas. Buning uchun emotsional charchash va kasbiy deformatsiyani maxsus diagnostik metodikalar yordamida alohida o‘rganish talab etiladi.

Uchinchidan, fuqarolarning xodim imijiga munosabatini baholash natijalari uchinchi gipoteza (H3) mazmunini qo‘llab-quvvatlaydi. Xususan, qarorlarning adolatliligi va qonuniyligi (4,68 ball), muomala madaniyati va nutq vazminligi (4,52 ball) eng yuqori baholangan mezonlar bo‘ldi.

Bu holat Piotr Sztompkaning ijtimoiy ishonchga oid nazariy qarashlari bilan hamohangdir. Davlat institutlariga nisbatan ishonch, avvalo, ularning vakillari bilan bevosita muloqot jarayonida shakllanadi. Shu sababli yo‘l harakati xavfsizligi xodimining adolatli, xolis va hurmatga asoslangan munosabati davlat organlari imijining ijobiy shakllanishiga xizmat qiladi.

Umuman olganda, tadqiqot natijalari DYHXX xodimi kasbiy imijining shakllanishi individual psixologik xususiyatlar, kasbiy tajriba va ijtimoiy munosabatlarning o‘zaro ta’siri natijasida yuzaga kelishini ko‘rsatadi. Mazkur jarayonda empatiya, kommunikativ kompetentlik, emotsional barqarorlik va kasbiy mas’uliyat asosiy ijtimoiy-psixologik determinantlar sifatida namoyon bo‘ladi.

XULOSA

O‘tkazilgan nazariy va empirik tadqiqotlar asosida quyidagi xulosalarga kelindi:

1. Davlat yo‘l harakati xavfsizligi xizmati xodimining kasbiy imiji kognitiv, emotsional, xulqiy va kommunikativ komponentlardan tashkil topgan yaxlit ijtimoiy-psixologik tizim hisoblanadi. Uning shakllanishi xodimning individual psixologik xususiyatlari, kasbiy bilimlari, muloqot madaniyati va xizmat faoliyatidagi xulq-atvori bilan belgilanadi.

2. Kommunikativ kompetentlik va shaxslararo intellekt DYHXX xodimi kasbiy imijining muhim determinantlari hisoblanadi. Xususan, muloqotga kirishuvchanlik bilan imijning kommunikativ komponenti o‘rtasida yuqori ijobiy korrelyatsiya mavjudligi aniqlangan ($r = 0,71$; $p < 0,01$).

3. Xizmat stajining ortishi bilan xodimlarning kognitiv va kommunikativ ko‘rsatkichlari oshishi, emotsional komponent ko‘rsatkichlarida esa pasayish tendensiyasi kuzatilgan. Bu holat uzoq muddatli xizmat faoliyatida emotsional zo‘riqish va kasbiy charchash xavfini o‘rganish zarurligini ko‘rsatadi.

4. Fuqarolarning DYHXX xodimlari kasbiy imijiga munosabatini shakllantirishda qarorlarning adolatliligi, muomala madaniyati va nizoli vaziyatlarda psixologik vazminlikni saqlash qobiliyati muhim o‘rin tutadi. Ayniqsa, qarorlarning adolatliligi va qonuniyligi 4,68 ball bilan eng yuqori baholangan mezon sifatida qayd etilgan.

5. Xodimlarning ijobiy kasbiy imijini shakllantirishda empatiya, kommunikativ kompetentlik, emotsional barqarorlik va konfliktologik kompetentlikni rivojlantirishga yo‘naltirilgan psixologik tayyorgarlik tizimini takomillashtirish maqsadga muvofiq.

Tadqiqot natijalaridan kelib chiqib, quyidagi amaliy tavsiyalar ishlab chiqildi:

DYHXX xodimlarini kasbiy saralash va qayta tayyorlash jarayoniga empatiya, stressbardoshlilik, emotsional barqarorlik va shaxslararo intellektni baholashga qaratilgan psixodiagnostik vositalarni joriy etish.

Xodimlarda kommunikativ madaniyat, konfliktologik kompetentlik va emotsional o‘zini o‘zi boshqarish ko‘nikmalarini rivojlantirishga yo‘naltirilgan muntazam psixologik treninglarni tashkil etish.

Xizmat staji yuqori bo‘lgan xodimlar uchun kasbiy charchash va emotsional zo‘riqishning oldini olishga qaratilgan psixologik profilaktika dasturlarini ishlab chiqish.

Ichki ishlar vazirligi ta’lim tashkilotlarida o‘qitiladigan “Yuridik psixologiya” va “Kasbiy muloqot psixologiyasi” fanlari mazmuniga yo‘l harakati xavfsizligi xodimlarining fuqarolar bilan samarali muloqot qilish ko‘nikmalarini rivojlantiruvchi amaliy mashg‘ulotlarni kiritish.

DYHXX xodimlarining kasbiy imijini baholashda nafaqat xizmat ko‘rsatkichlari, balki fuqarolar bilan munosabatlar madaniyati va psixologik kompetentlik mezonlarini ham hisobga olish.

Foydalanilgan adabiyotlar:

1. Gardner H. Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences. — New York: Basic Books, 1983.
2. Boyko V.V. Emotsionalnye kanaly empatii // Empatiya diagnostikasi bo‘yicha metodik materiallar. — Metodikaning aniq nashr ma’lumotlari bilan to‘ldirilishi lozim.
3. Ryakhovsky V. Metodika opredeleniya urovnya kommunikabelnosti. — Metodikaning bibliografik ma’lumotlari bilan to‘ldirilishi lozim.
4. Schaufeli W.B. Kasbiy kuyish va mehnat motivatsiyasi bo‘yicha ilmiy tadqiqotlar. — Aniq maqola yoki monografiya nomi ko‘rsatilishi lozim.
5. Sztompka P. Trust: A Sociological Theory. — Cambridge: Cambridge University Press, 1999.