

HÜQUQ PSIXOLOGİYASI
ЮРИДИЧЕСКАЯ ПСИХОЛОГИЯ
LEGAL PSYCHOLOGY

UOT 34:159 (075.8)

**HÜQUQ MÜHAFİZƏ ORQANI İŞÇİLƏRİNİN FƏALİYYƏTİNDƏ ÜNSİYYƏT
ÇƏTİNLİKLƏRİ VƏ ARADAN QALDIRILMASI YOLLARI**

Şəhrizad Rafil qızı İmanova

*Daxili İşlər Nazirliyi, A. Heydərrov adına hospitalın psixoloqu
Bakı Dövlət Universitetinin dissertantı*

ORCID: 0009-0001-3543-3135

E-mail: shehrizadimanova@gmail.com

Açar sözlər: polis əməkdaşları, ünsiyyət prosesi, ünsiyyət çətinlikləri, verbal və qeyri-verbal ünsiyyət

Ключевые слова: сотрудники полиции, процесс общения, трудности общения, вербальное и невербальное общение.

Key words: police officers, communication process, communication difficulties, verbal and non-verbal communication

Hüquq mühafizə orqanı əməkdaşları iş prosesində, istərsə də gündəlik fəaliyyətində daima əhali ilə qarşılıqlı münasibətlər sistemində rol alır və müxtəlif formada ünsiyyətə daxil olurlar. Polis və hüquq-mühafizə orqanlarının peşəkarları üçün zabit yoldaşları, tabeliyində olanlar, yuxarı vəzifəli, icma üzvləri, zərərçəkənlər və onların ailələri, cinayətkarlar, digər şəxslər və hüquqi proseslər və məhkəmə sistemləri ilə səmərəli ünsiyyət qurmaq üçün zəruri olan şəxsiyyətlərarası bacarıqlara malik olmaq çox vacibdir. Bu məqam onların xidməti fəaliyyətinin ayrılmaz bir hissəsidir. Polislərdə ünsiyyət bacarıqları cinayətləri araşdırmaq, təhlükəli vəziyyətləri azaltmaq, icmalarla inam yaratmaq və eləcə də inzibati işlərdə çox vacibdir.

Beynəlxalq ədəbiyyata nəzər saldıqda aydın olur ki, hüquq-mühafizə orqanlarının bir çox yüksək zabitləri və peşəkarları effektiv ünsiyyət bacarıqlarını uğurlarının əsas tərkib hissəsi kimi qeyd etmişdilər. Bunun səbəbi, ən uğurlu hüquq-mühafizə orqanlarının rəhbərlərinin müxtəlif və çox vaxt gözlənilməz şəraitdə müxtəlif mənşəli insanlarla necə ünsiyyət qurmağı başa düşmələridir. Onlar ünsiyyətdən etibar yaratmaq, şəffaflıq yaratmaq və istər ofisdə, istər küçədə, istərsə də məhkəmə zalında qarşılıqlı hörmət və empatiya mühiti yaratmaq üçün istifadə edirlər.

Şəxslərarası ünsiyyət çox vaxt ünsiyyət alimləri tərəfindən müxtəlif yollarla müəyyən edilir, adətən bir-birindən asılı olan iştirakçıları təsvir edir. Bu, təkbətək söhbətləri və ya cəmiyyət daxilində bir çox insanla qarşılıqlı əlaqədə olan fərdləri əhatə edə bilər. Bu, insanların sosial reallığı qurmaq və müzakirə etmək üçün müxtəlif yollarla necə və niyə davrandığını, ünsiyyət qurduğunu anlamağa kömək edir. Şəxslərarası ünsiyyət tədqiqat sahəsi kimi müəyyən edilə bilər, qruplar və təşkilatlar kimi digər kontekstlərdə də baş verir. Şəxslərarası ünsiyyət ideyalarımızı, düşüncələrimizi və hisslərimizi başqa bir insana çatdırmaq üçün istifadə etdiyi-

miz prosesdir. Şəxslərarası ünsiyyət bacarıqlarımız bilik, təcrübə, rəy və düşüncə vasitəsilə təkmilləşdirilə bilən öyrənilmiş davranışlardır [1,2].

Ünsiyyətin növləri aşağıdakı cədvəldə daha aydın və qısa şəkildə göstərilmişdir.

Cədvəl 1.
Ünsiyyətin növləri

№	Ünsiyyət prosesinin əsası	Ünsiyyətin növü
1.	İnformasiya mübadiləsi yollarına əsasən	- Verbal - Qeyri-verbal
2.	İnformasiyanın məqsədinə əsasən	- Rəsmi - Qeyri-rəsmi
3.	İnformasiyanın effektivliyi və məzmununa əsasən	- informativ–məlumatlı ünsiyyət; - affektiv ünsiyyət; - əvəzolunmaz ünsiyyət
4.	Ünsiyyət prosesindəki iştirakçıların sayına görə	- şəxsiyyətlərarası - şəxsiyyətdaxili
5.	Qarşılıqlı əlaqənin formal və ya qeyri-rəsmi mübadilə ilə səciyyələnməsinə əsaslanan ünsiyyət növləri	- kiçik qruplar daxilində - ictimai rabitə

İnsanlar yazılı söz və şifahi söz, məktublar, mesajlar, telefon zəngləri, üz-üzə söhbət, baxışlar və fiziki təmaslar, cinsi əlaqə və daha geniş miqyasda ünsiyyət qurduqları üçün ünsiyyət üsulları da eyni dərəcədə maraqlıdır. Seminarlar, konfranslar, xəbər tədbirləri, qəzetlər, press-relizlər, kitablar, kitabçalar və təşviqat və ya təbliğat vasitəsilə. İnformasiya texnologiyalarından istifadə edərək daha yeni ünsiyyət üsulları söhbət otaqları, İnternet və e-poçtlar, mətn mesajları, forumlar, bloqçuluq və şəbəkələşmədir. Texnologiya yeni ünsiyyət yolları açdı və dünya indi insanların nə qədər uzaq və nə qədər tez ünsiyyət qura bildiyindən asılıdır. Qeyd etmək lazımdır ki, göstərilən ünsiyyət formaları polis əməkdaşlarının gündəlik fəaliyyətində mütəmadi şəkildə rast gəlinir.

Ünsiyyət müasir həyatımızın əsasını təşkil edir, lakin bu, çətin və mürəkkəb bir prosesdir və bildirilən fikirlərlə qəbul edilən ideyalar arasında boşluq qalır. Bu ünsiyyət boşluğu (ümumiyyətlə belə adlandırılır) yalnız ünsiyyət prosesinin bütün şifahi, qeyri-verbal, dolayısı və birbaşa elementlərinin düzgün nəzərə alınması ilə bağlanır. Beləliklə, şəxsi və ya işgüzar görüşdə ünsiyyət prosesi insanların fikirlərinin şifahi şəkildə təqdim edilməsini deyil, həm də şifahi olmayan üz və bədən ifadələrini əhatə edir [3].

Xidməti fəaliyyət zamanı ünsiyyətin məqsədi demək olar ki, həmişə motivasiyalı və məqsədlidir, çünki təbii olaraq ünsiyyət qurduğumuz insanlardan cavab gözləyirik. Əslində bütün ünsiyyət başqalarının cavabını gözləməyə əsaslanır, buna görə də ünsiyyət bir istiqamətə və ya məqsədə malik olur [3,4]. Bununla belə, ünsiyyət boşluğu prosesdə problemlər yarada bilər və bildirilən fikirlər çox qeyri-müəyyən və ya dolayısı olduqda ünsiyyətin məqsədi yerinə yetirilməmiş qala bilər. İki və ya daha çox şəxs arasında əlaqə kanalları proksimal deyil, uzaq və ya distal olduqda qeyri-müəyyənlik artır.

Ünsiyyət bir sıra mühüm funksiyaları həyata keçirir. Bu funksiyalar polis əməkdaşlarının da münasibətlər sistemində qarşılıqlı ünsiyyət prosesində təzahür edir.

Psixoloji ədəbiyyatda ünsiyyətin funksiyalarını müxtəlif əsaslar üzrə təsnif edirlər. Ə.S. Bayramov və Ə.Ə. Əlizadə L.A.Karpenkoya istinadən qeyd edir ki, ünsiyyətin məqsədindən asılı olaraq 8 funksiyasını vardır [1,2]: Təmas, informasiya, təhrikedici, əlaqələndirmə, anlama, amotiv, münasibətlərin yaradılması və təsir göstərmək funksiyası.

Həmçinin ünsiyyət prosesinin vacib və ayrılmaz hissəsi onun məzmunu, konteksti aid edilir [5].

Kontekst (1) fiziki, (2) sosial, (3) tarixi, (4) psixoloji və (5) ünsiyyət qarşılaşmasının baş verdiyi mədəni vəziyyətlərdən, o cümlədən deyilənlərdən əvvəl və sonra gələnlərdən ibarətdir.

Xidməti fəaliyyət zamanı qeydə alınan ünsiyyət çətinlikləri və onların aradan qaldırılması yolları

İnsanların birgə yaşayışı, birgə fəaliyyəti prosesi daima ünsiyyətlə müşayiət olunur. Başqa sözlə ünsiyyət insanlar arasında təmasın yaranması və inkişafı prosesi kimi meydana çıxır. Bu prosesdə insanlar öz fikir və arzularını bir-birlərinə çatdırır, bir-birlərinə qarşılıqlı təsir göstərir, bir-birlərini qavrayır və anlaşırlar. Ünsiyyət prosesinin xarakteri insanların birgə fəaliyyətinə, qarşılıqlı münasibətlərinə özünəməxsus təsir göstərir. Bir çox hallarda ünsiyyət prosesi münasibətlərlə müşayiət olunur və qarşılıqlı münasibətə neqativ təsir göstərir [4].

Ünsiyyət prosesinə mənfi təsir göstərən bu cür maneələrin bəziləri və onların qarşısını almaq yollarını qısaca nəzərdən keçirək. Yeri gəlmişkən qeyd etmək lazımdır ki, müxtəlif fəaliyyət növlərində bu cür maneələr müxtəlif şəkildə özünü təzahür etdirir. Məsələn, tədqiqatçılar gənc mütəxəssislərin pedaqoji ünsiyyətində özünü göstərən çətinlikləri «psixoloji maneələr» adlandırmış və bunları pedaqoji fəaliyyətin spesifik xüsusiyyətləri ilə əlaqələndirmişdir. Şübhəsiz həmin materialdan istifadə olunması gənc əməkdaşların pedaqoji ünsiyyətindəki çətinlikləri aradan qaldırmalarında onlara köməklik göstərə bilər.

Ünsiyyət zamanı diqqəti cəlb edən çətinliklərdən, maneələrdən biri qavrayışla şərtlənən səhvlərdir. Bir çox hallarda ünsiyyətdə olan adamlar bir-birlərini düzgün qavraya bilmirlər. Bu cür maneələr ona görə meydana gəlir ki, ünsiyyət zamanı hər bir adam qeyri-ixtiyari olaraq onun üçün əhəmiyyətli olan cəhəti ayırır, ona fikir verir və münasibət bildirir.

Nəticədə ünvanlanmış məlumat təhrif olunur və anlaşıqsızlığa gətirib çıxarır. Ona görə də ünsiyyətin əsas məqsədi olan məlumat bir növ düzgün dərk edilmir. Bu isə münaqişə ilə nəticələnir. Qavrayışla yanaşı olaraq ünsiyyətdə olan adamların *təfəkküründə* olan fərdi fərqlər də onların ünsiyyətini çətinləşdirir. Bu cür çətinliyi *məntiqi səhvlərdən* doğan çətinlik adlandırmaq olar. Ünsiyyətdə olanların əqli keyfiyyətlərinin inkişaf xüsusiyyətlərinə görə fərqli olmaları onların bir-birlərini başa düşmələrini çətinləşdirir. Məhz buna görə də bəzən ünsiyyət alınmır.

Ədəbiyyat nümunələri göstərir ki, ünsiyyətdə olan şəxslər arasında anlaşılmazlığın səbəblərindən biri kimi məna maneəsinin yaranmasını qeyd edirlər. Belə ki, bəzən ünsiyyətdə olan tərəflərin baş verən hadisəyə verdikləri məna uyğun gəlmir və bu məna maneəsi kimi münaqişənin yaranmasına gətirib çıxarır. Psixoloqlar müəyyən etmişlər ki, məna maneəsi həm ünsiyyətdə olan adamın qarşısında hansı tələbin qoyulmasından asılı olmayaraq, konkret adama münasibətdə, həm də kimin irəli sürməsindən asılı olmayaraq özünü göstərə bilər.

ABŞ San-Diego Universiteti əməkdaşlarının apardığı tədqiqatda hüquq mühafizə orqanı işçiləri üçün ünsiyyətin səmərəliliyinin artırılması üçün bir sıra tövsiyələr fərqləndirilmişdir [7].

— Aktiv dinləmə, lazım gəldikdə suallar vermək və düzgün bədən dilindən istifadə etməklə

yanaşı, hüquq-mühafizə orqanlarının və departamentlərinin ünsiyyəti təkmilləşdirmək və gücləndirmək üçün atacağı başqa addımlar da var.

— Potensial dil maneələrindən xəbərdar olun.

— Bədən dili və bədən mövqeyi, səs tonu, üz ifadəsi, göz təması, əl jestləri və fiziki məsafə kimi şifahi olmayan işarələrə diqqət yetirin.

— Heç bir təhqir və ya şifahi hücumları şəxsən qəbul etməyin. Hüquq-mühafizə orqanlarının əməkdaşları tez-tez stressli vəziyyətlərlə üzləşirlər, lakin onlar sakit və təmkinli olmalıdırlar - bu, onların heç bir emosiya əlaməti göstərə bilməyəcəyi demək deyil.

— Mərhəmətli və empatik olun. Effektiv bir hüquq-mühafizə orqanının rəhbəri başqasının necə hiss etdiyini başa düşməyə çalışmalıdır. Həm də zabit yoldaşlarından, qurbanlardan, şahidlərdən və ya icma üzvlərindən asılı olmayaraq hər kəsə mərhəmət və hörmətlə yanaşmaq vacibdir.

— Effektiv, ardıcıl ünsiyyəti inkişaf etdirin.

— Böhran qrupunun və sözcünün əvvəlcədən müəyyənləşdirilməsini əhatə edən böhran ünsiyyətinə hazır olun.

— Təşəbbüskar olun.

— Xüsusi ünsiyyət proqramlarında iştirak edin. Belə nümunələrə həm vebinarlar, həm də fərdi təlim variantları aid edilə bilər [7].

Effektiv ünsiyyət üçün zəmin yaratmaq üçün zabitlər mühüm şifahi və şifahi olmayan danışıq vərdişlərini tətbiq etməlidirlər. Bunlara göz təması, bədən mövqeyi, səs tonu, üz ifadələri, jestlər, fiziki məsafə və fiziki təmas daxildir [8, 9]. Polis həmçinin ünsiyyət zamanı qapalı və açıq suallardan, qeyri-verbal ünsiyyət məqamlarından istifadə etməlidir [9, 10].

Xidməti fəaliyyət zamanı müxtəlif şəkildə sübut toplayarkən, dörd ünsiyyət bacarığı məmurlara müvafiq məlumat toplamaqda kömək edir: diqqəti cəmləmək, ifadə etmək, əks etdirmək və qarşıdurma. Diqqətin cəmlənməsi problemlərin yenidən qurulmasına və yenidən təhlilə kömək edir. Təfərrüatlar ifadə edərkən məmurlar kiminsə fikirlərini fərqli sözlərlə və mühakimə etmədən təkrarlayır və öyənir. Məlumatı təsdiqləmək üçün məmurlar müvafiq məlumatları bir araya toplamaq və fərdin hekayəsini dəqiq şəkildə tutmalarını təmin etmək üçün iki strategiyadan istifadə etməlidirlər. Dəqiqləşdirmə məmur və şəxsin mübadilə edilmiş məlumatla bağlı razılığa gəldiyini təsdiq edir, ümumiləşdirmə isə toplanmış bütün məlumatların düzgünlüyünü müəyyən edir [11,12,13].

Problemin aktuallığı. Hüquq mühafizə orqanı əməkdaşları, onların davranış və ünsiyyət prosesi daim cəmiyyətin, vətəndaşların diqqətində olub. Bu sahədə əsaslı təhlillərin aparılması və praktik əhəmiyyətli nəticələrin təqdim edilməsi öz aktuallığını qoruyub saxlamaqdadır.

Problemin elmi yeniliyi. Məqalədə polislərin effektiv ünsiyyət bacarıqlarına yiyələnməsi üçün onlara bu bacarıqların öyrədilməsi və qiymətləndirilməsi üçün müxtəlif üsullar təqdim edilməsi istiqamətli nəzəri əsaslar təqdim edilmişdir.

Problemin praktik əhəmiyyəti və tətbiqi. Bu məqalədə polis əməkdaşlarının ünsiyyət bacarıqları, inkişaf meyarları, eləcə də yaşanan ünsiyyət maneələri ilə bağlı yerli və beynəlxalq psixoloji ədəbiyyat, dərc edilmiş məqalələr təhlil edilmişdir. Toplanmış nümunələr əsasında isə müvafiq tövsiyələr hazırlanmışdır. Məqalə bu sahədə çalışan əməkdaşlar, tədqiqatçılar və həmçinin tələbələr tərəfindən istifadə edilə bilər.

Ədəbiyyat

1. Bayramov Ə.S., Əlizadə Ə.Ə. Sosial psixologiya. Bakı, 2003.
2. Bayramov Ə.S., Əlizadə Ə.Ə. Psixologiya. Bakı, 2002.
3. Коноплева, Н. А. Психология делового общения. учеб. пособие для студентов спец. Соц.-культурный сервис и туризм, Домоведение/НА Коноплева, 2008.
4. Kelley H. H. The proper study of social psychology. *Social Psychology Quarterly*. – Vol. 63, 2000. – P. 3-15.
5. Корягина, Н. А., Антонова, Н. В., & Овсянникова, С. В. Психология общения, 2015.
6. Trenholm, S. *Thinking through communication: An introduction to the study of human communication*. Routledge, 2020.
7. Andersen P. A., Hecht M. L., Hoobler G. D., Smallwood M. Non-verbal communication across cultures. In W. B. Gudykunst (Ed.), *Cross-cultural and intercultural communication*. – Thousand Oaks, CA : Sage, 2003. – P. 73-90.
8. Садовская, В. С., & Ремизов, В. А. Основы коммуникативной культуры. Психология общения, 2019.
9. Ask, T. F., Lugo, R. G., Knox, B. J., & Sütterlin, S. Human-human communication in cyber threat situations: a systematic review. In *HCI International 2021-Late Breaking Papers: Cognition, Inclusion, Learning, and Culture: 23rd HCI International Conference, HCII 2021, Virtual Event, July 24–29, 2021, Proceedings 23* (pp. 21-43). Springer International Publishing, 2021.
10. Burgoon J. K., Bacue A. E. Non-verbal communication skills. In J. O. Greene, B. R. Burleson (Eds.), *Handbook of communication and social interaction skills*. – Mahwah, NJ : Erlbaum, 2003. – P. 179-220.
11. Keating C. Non-verbal aspects of communication. *Topics in Culture Learning*. – Vol. 4, 1976. – P. 12-13.
12. Lin, T., & Anderson, T. Reduced therapeutic skill in teletherapy versus in-person therapy: The role of non-verbal communication. *Counselling and Psychotherapy Research*, 24(1), 2024. 317-327 s.
13. Weaver J. B., Kirtley M. B. Listening styles and empathy. *Southern Communication Journal*. – Vol. 60, 1995. – P. 131-140.

Ш.Р. Иманова**Коммуникативные трудности в деятельности сотрудников
правоохранительных органов и пути их преодоления
Резюме**

Сотрудники правоохранительных органов в своей трудовой и повседневной деятельности всегда играют определенную роль в системе взаимоотношений с населением, вступают в различные формы общения. Обзор международной литературы показывает, что многие высокопоставленные офицеры и специалисты правоохранительных органов

называют эффективные коммуникативные навыки ключевым компонентом своего успеха. В данной статье проанализированы отечественная и международная психологическая литература и опубликованные статьи, касающиеся коммуникативных навыков сотрудников полиции, критериев развития, а также коммуникативных барьеров. На основании собранных проб были даны соответствующие рекомендации. Статья может быть использована коллегами, исследователями, а также студентами, работающими в этой области.

Sh.R. İmanova

Communication difficulties and the overcome strategies in the activities of law enforcement officers

Summary

Law enforcement agency employees always play a role in the system of mutual relations with the population in their work process and daily activities and enter into various forms of communication. A review of the international literature reveals that many senior law enforcement officers and professionals have cited effective communication skills as a key component of their success. In this article, the local and international psychological literature and published articles related to the communication skills of police officers, development criteria, as well as communication barriers were analyzed. Based on the collected samples, appropriate recommendations were made. The article can be used by colleagues, researchers and also students working in this field.

Redaksiyaya daxil olub: 15.11.2024