JAMOAT XAVFSIZLIGINI TA’MINLASHDA FUQAROLAR BILAN MULOQOT MADANIYATI TUSHUNCHASINING ILMIY-PSIXOLOGIK ASOSLARI

Саидов Мансур Махамаджонович
Жамоат хавфсизлиги университети магистратура тингловчиси
Ilmiy rahbar: p.f.d (DSc) ***Alimardonov Zoxid Shukrullayevich***
E-mail: abdurazzoq2107@gmail.com

Annotatsiya. Maqolada jamoat xavfsizligini ta’minlash jarayonida fuqarolar bilan muloqot madaniyati tushunchasining ilmiy-psixologik asoslari tahlil qilingan. Faoliyat, ijtimoiy-psixologik, pragmatik-interaksionistik, kompetensiyaviy, gumanistik yondashuvlar hamda protsessual adolat nazariyasi qiyosiy o‘rganilgan. “Muloqot”, “kommunikatsiya”, “kommunikativ kompetentlik” va “muloqot madaniyati” tushunchalari o‘zaro farqlangan, muallifning ishchi ta’rifi va besh komponentli (qadriyat-motivatsion, kognitiv, emotsional-regulyativ, xulq-atvor, refleksiv) integrativ modeli taklif etilgan. Model muloqot madaniyatini empirik o‘rganish va psixologik trening dasturlarini ishlab chiqish uchun nazariy asos sifatida asoslangan.

Kalit so‘zlar: muloqot madaniyati, kommunikativ kompetentlik, jamoat xavfsizligi, protsessual adolat, sub’ekt-sub’ekt munosabati, empatiya, legitimlik, integrativ model.

Аннотация. В статье анализируются научно-психологические основы понятия культуры общения с гражданами в процессе обеспечения общественной безопасности. Сопоставлены деятельностный, социально-психологический, прагматико-интеракционистский, компетентностный, гуманистический подходы и теория процессуальной справедливости. Разграничены понятия «общение», «коммуникация», «коммуникативная компетентность» и «культура общения», предложены авторское рабочее определение и пятикомпонентная интегративная модель (ценностно-мотивационный, когнитивный, эмоционально-регулятивный, поведенческий и рефлексивный компоненты), служащая теоретической основой для эмпирического исследования и разработки программ психологического тренинга.

Ключевые слова: культура общения, коммуникативная компетентность, общественная безопасность, процессуальная справедливость, субъект-субъектное взаимодействие, эмпатия, легитимность, интегративная модель.

Abstract. The article analyses the scientific and psychological foundations of the concept of communication culture with citizens in ensuring public security. The activity-based, socio-psychological, pragmatic-interactionist, competence-based and

humanistic approaches, together with procedural justice theory, are compared. The concepts of “interaction”, “communication”, “communicative competence” and “communication culture” are distinguished; the author’s working definition and a five-component integrative model (value-motivational, cognitive, emotional-regulatory, behavioural and reflective components) are proposed as a theoretical basis for empirical research and for designing psychological training programmes.

Keywords: communication culture, communicative competence, public security, procedural justice, subject-subject interaction, empathy, legitimacy, integrative model.

KIRISH

Jamoat xavfsizligi faqat huquqbuzarlikka qarshi majburlov choralari orqali emas, balki, eng avvalo, xodim va fuqaro o‘rtasida har kuni kechadigan muloqot orqali ta’minlanadi. Patrul-post xizmati, profilaktika inspektorining mahalladagi faoliyati, ommaviy tadbirlarda tartibni saqlash, fuqarolar murojaatlarini qabul qilish kabi vaziyatlarning barchasida xodimning so‘zi, ohangi, tinglay olishi va o‘zini tuta bilishi vaziyatning keyingi rivojini belgilaydi. Bir xil qonuniy talab bir holatda fuqaro tomonidan tushunish bilan qabul qilinsa, boshqa holatda nizoga aylanib ketishi mumkin. Bu farq ko‘p hollarda huquqiy asosda emas, balki muloqotning psixologik sifatida yotadi.

O‘zbekistonda bu masala davlat siyosati darajasida qo‘yilgan. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2021-yil 26-martdagi PF-6196-son Farmoni jamoat xavfsizligini ta’minlash va jinoyatchilikka qarshi kurashish sohasida ichki ishlar organlari faoliyatini sifat jihatidan yangi bosqichga ko‘tarishga qaratilgan, 2021-yil 29-noyabrdagi PF-27-son Farmoni bilan tasdiqlangan Jamoat xavfsizligi konsepsiyasi esa ushbu tizimni yanada rivojlantirish va sohadagi davlat siyosatining istiqbolli yo‘nalishlarini belgilashni nazarda tutadi. Mazkur hujjatlarda ko‘zlangan maqsadlarga erishishda xodimlarning fuqarolar bilan muloqot madaniyati muhim psixologik shart hisoblanadi. “Ichki ishlar organlari to‘g‘risida”gi Qonunda ham ushbu organlar faoliyati qonuniylik hamda inson huquqlari va erkinliklarini hurmat qilish tamoyillariga asoslanishi belgilangan.

Shu bilan birga, psixologiya fanida “muloqot madaniyati” tushunchasi bir ma’noli emas. U ko‘pincha “nutq madaniyati”, “odob-axloq”, “kommunikativ kompetentlik” tushunchalari bilan almashtirib qo‘llaniladi. Terminologik noaniqlik muloqot madaniyatini o‘lchash mezonlarini belgilashni ham, uni rivojlantirishga qaratilgan dasturlarni asoslashni ham qiyinlashtiradi.

Tadqiqotning maqsadi-jamoat xavfsizligini ta’minlash kontekstida fuqarolar bilan muloqot madaniyati tushunchasining ilmiy-psixologik asoslarini tahlil qilish va uning integrativ modelini asoslash.

VAZIFALAR

1) muloqotga oid asosiy psixologik yondashuvlarni qiyosiy tahlil qilish;
2) yaqin tushunchalarni o‘zaro farqlash;
3) muallifning ishchi ta’rifi va komponentli tuzilmasini ishlab chiqish;
4) modelning jamoat xavfsizligi amaliyotidagi funksiyalarini belgilash.

MAVZUGA OID ADABIYOTLAR TAHLILI

Faoliyat yondashuvi. Rus psixologiya maktabida muloqot muammosi L.S.Vigotskiyning ruhiy jarayonlarning madaniy-tarixiy tabiati haqidagi g‘oyalariga tayanadi: oliy psixik funksiyalar dastlab odamlar o‘rtasidagi muloqotda shakllanib, keyin ichki tekislikka o‘tadi. A.A.Leontyev bu yo‘nalishni rivojlantirib, muloqotni o‘z motivi, maqsadi va operatsion tarkibiga ega bo‘lgan faoliyatning alohida turi sifatida tahlil qildi. Bunday talqin muloqot madaniyatini maqsadga yo‘naltirilgan, tarkiban tahlil qilinadigan va o‘rgatiladigan jarayon sifatida ko‘rishga imkon beradi.

B.F.Lomov esa muloqotni faoliyatga to‘liq bo‘ysundirmay, uni mustaqil kategoriya sifatida ajratdi. Uning fikricha, faoliyatda sub’ekt ob’ektga ta’sir ko‘rsatsa, muloqotda ikki sub’ektning o‘zaro munosabati kechadi. Jamoat xavfsizligi amaliyoti uchun bu nazariy farq tamoyil ahamiyatiga ega: fuqaro xodim uchun “boshqariladigan ob’ekt” emas, balki o‘z qadr-qimmati, huquqi va nuqtai nazariga ega sub’ektdir. A.A. Bodalev muloqotda insonning insonni idrok etishi va tushunishi masalalarini tadqiq etib, xodimning fuqaroga nisbatan ilk taassuroti va stereotiplari muloqot yo‘nalishini qanday belgilashini ko‘rsatdi.

Ijtimoiy-psixologik yondashuv. G.M.Andreyeva muloqotning uch o‘zaro bog‘liq tomonini ajratadi kommunikativ (axborot almashinuvi), interaktiv (o‘zaro harakatni tashkil etish) va pertseptiv (sheriklarning bir-birini idrok etishi va tushunishi). Bu model muloqot madaniyatini to‘g‘ri gapirish bilan cheklamaslik, unga fuqaroni adekvat idrok etish va hamkorlikni tashkil eta olishni ham kiritish zarurligini asoslaydi.

Pragmatik-interaksionistik yondashuv. P.Vatslavik, J.Bivin va D.Jekson muloqotning aksiomalarini shakllantirib, “muloqot qilmaslikning iloji yo‘qligi”ni hamda har bir xabar mazmun va munosabat darajalariga ega ekanini, munosabat darajasi esa mazmunning qanday talqin etilishini belgilashini ko‘rsatdilar. Bundan xodimning sukuti, tana holati va ohangi ham fuqaroga xabar sifatida yetib borishi kelib chiqadi. H.Jayls va hammualliflarining kommunikativ moslashuv nazariyasiga ko‘ra, suhbatdoshlar nutq uslubini bir-biriga yaqinlashtirganda o‘zaro yoqimlilik va hamkorlik ortadi, keskin uzoqlashish esa ijtimoiy masofani kuchaytiradi. Bu nazariya muloqot madaniyatining madaniy-milliy kontekstga, jumladan, kattalarga hurmat, andisha, mahalla munosabatlari kabi o‘zbek muomala an’analariga moslasha olish qobiliyatini o‘z ichiga olishi lozimligini asoslaydi.

Kompetensiyaviy yondashuv. D.Haymz lingvistik kompetensiya tushunchasini kengaytirib, kommunikativ kompetensiyani nafaqat grammatik to‘g‘rilik, balki nutqni vaziyatga muvofiq qo‘llay olish qobiliyati sifatida talqin qildi. B.Spitsberg va V.Kupach shaxslararo kommunikativ kompetentlikni bilim, motivatsiya va ko‘nikmalar birligi sifatida, uning mezonlarini esa samaradorlik (maqsadga erishish) va muvofiqlik (vaziyat normalari va sherik kutganlariga mos kelish) sifatida belgiladilar. Ushbu ikki mezon jamoat xavfsizligi uchun ayniqsa mos keladi: xodim tartibni tiklash maqsadiga erishishi bilan birga, buni fuqaro qadr-qimmatini kamsitmagan holda amalga oshirishi talab etiladi.

Gumanistik va emotsional yondashuvlar. K.Rodjers samarali muloqotning shartlari sifatida empatik tushunish, samimiylik (kongruentlik) va shaxsni so‘zsiz qabul qilishni ko‘rsatgan, faol tinglash g‘oyasini ilgari surgan. D.Goulman esa emotsional intellektni-o‘z va o‘zgalar his-tuyg‘ularini anglash va boshqarish qobiliyatini-shaxslararo samaradorlikning muhim omili sifatida ommalashtirgan. Bu yondashuvlar muloqot madaniyatining emotsional-regulyativ komponentini asoslaydi stressli, ba’zan tajovuzkor vaziyatda xodimning o‘z his-tuyg‘usini boshqara olishi muloqot madaniyatining sinovdan o‘tadigan nuqtasidir.

Protsessual adolat nazariyasi. Jamoat xavfsizligi kontekstida eng muhim nazariy tayanch T.Tayler tomonidan ishlab chiqilgan protsessual adolat nazariyasidir. Unga ko‘ra, fuqarolarning qonunga ixtiyoriy bo‘ysunishi ko‘p jihatdan huquqni muhofaza qiluvchi organlarning legitimligini qanday baholashlariga, bu baho esa muomalaning adolatli ekaniga bog‘liq. Dj.Sanshayn va T.Tayler fuqarolarning politsiyani qo‘llab-quvvatlashida protsessual adolat idroki legitimlik orqali hal qiluvchi rol o‘ynashini ko‘rsatdilar. L.Mazerol va hammualliflarining tizimli sharhi xodimlar muloqotida protsessual adolat elementlari mavjud bo‘lganda fuqarolarning qoniqishi, ishonchi va hamkorlikka tayyorligi ortishini umumlashtirgan.

So‘nggi yillardagi randomizatsiyalangan tadqiqotlar bu g‘oyalarning amaliy qiymatini sinovdan o‘tkazmoqda. G.Vud, T.Tayler va A.Papaxristos protsessual adolat treningidan o‘tgan xodimlarga nisbatan shikoyatlar va kuch ishlatish holatlari kamayganini qayd etgan. D.Vaysburd va hammualliflarining bir nechta shaharda o‘tkazilgan randomizatsiyalangan tajribasida trening o‘tagan xodimlar xizmat qilgan hududlarda fuqarolar xodimlar muomalasini adolatliroq idrok etgani aniqlangan. Shu bilan birga, R.Engel va hammualliflarining tizimli sharhi keskinlikni pasaytirish (de-eskalatsiya) treninglari samaradorligi bo‘yicha politsiya amaliyotida o‘tkazilgan qat’iy tadqiqotlar hali kam ekanini ko‘rsatadi Luisvill politsiya departamentida keyinroq o‘tkazilgan tadqiqot esa bunday trening joriy etilgach kuch ishlatish holatlari kamayganini qayd etgan. Demak, muloqot madaniyatini rivojlantirish dasturlari ehtiyotkorlik bilan, empirik tekshiruv orqali asoslanishi lozim.

Tahlil shuni ko‘rsatadiki, mavjud yondashuvlar muloqotning turli qirralarini yoritadi, ammo jamoat xavfsizligi kontekstida “muloqot madaniyati”ni yaxlit tushuncha sifatida qamrab oluvchi va milliy muomala an’analarini hisobga oluvchi integrativ model yetarlicha ishlab chiqilmagan. Ushbu bo‘shliq tadqiqotimizning ilmiy muammosini tashkil etadi.

Tadqiqot Metodologiyasi tadqiqot nazariy xarakterga ega bo’lib unda quyidagi metodlardan foydalanildi.

- Ilmiy adabiyotlarni nazariy tahlil qilish.
- Turli psixologik yondashuvlarni qiyosiy-tahliliy o‘rganish; tushunchalar tizimini tizimli yondashuv asosida tasniflash.
- Umumlashtirish va kontseptual modellashtirish.

Manbalar uch mezon asosida tanlandi.

1) Muloqot psixologiyasining fundamental (klassik) asarlari.

2) 2020-yildan keyin xalqaro yuqori reytingli jurnallarda chop etilgan empirik tadqiqotlar va tizimli sharhlar.

3) O‘zbekiston Respublikasining jamoat xavfsizligiga oid normativ-huquqiy hujjatlari. Modelning empirik tekshiruvi dissertatsiyaning keyingi bosqichida amalga oshiriladi; mazkur maqolada uning nazariy asoslanishi bilan cheklanildi.

TAHLIL VA NATIJALAR

1. Yaqin tushunchalarning farqlanishi-tahlil natijasida to‘rt tushuncha o‘rtasidagi munosabat quyidagicha aniqlashtirildi.

Muloqotga oid yaqin tushunchalarning qiyosiy tavsifi

т/р	Tushuncha	Asosiy mazmuni	Tayanch manbalar
1	Muloqot	Sub’ektlar o‘rtasida axborot almashinuvi, o‘zaro harakat va bir-birini idrok etish jarayoni	Lomov Andreyeva
2	Kommunikatsiya	Muloqotning axborot uzatish va qabul qilish tomoni (torroq tushuncha)	Andreyeva Vatslavik
3	Kommunikativ kompetentlik	Muloqotni samarali va vaziyatga muvofiq amalga oshirish qobiliyati (bilim, motivatsiya, ko‘nikma)	Haymz Spitsberg,
4	Muloqot madaniyati	Qadriyatlarga tayangan, barqaror namoyon bo‘luvchi, ijtimoiy-madaniy normalarga mos muloqot xulqi kompetentlik qadriyat refleksiya	Muallif umumlashmasi

Asosiy farq shundaki, kommunikativ kompetentlik “qila olish”ni, ya’ni potensial imkoniyatni ifodalaydi, muloqot madaniyati esa shu imkoniyatning qadriyatlar bilan yo‘naltirilgan holda kundalik xulqda barqaror namoyon bo‘lishini anglatadi. Malakali,

ammo fuqaroga hurmatsiz munosabatdagi xodim kompetent bo‘lishi mumkin, lekin uni yuqori muloqot madaniyatiga ega deb bo‘lmaydi.

2. Muallifning ishchi ta’rifi-tahlil asosida quyidagi ta’rif taklif etiladi: jamoat xavfsizligini ta’minlashda fuqarolar bilan muloqot madaniyati-bu xodimning fuqaroni teng huquqli sub’ekt sifatida e’tirof etishga asoslangan, qadriyatlar, kasbiy-psixologik bilimlar, emotsional o‘zini boshqarish, kommunikativ ko‘nikmalar va refleksiyaning barqaror birligida namoyon bo‘ladigan hamda fuqarolar ishonchini mustahkamlash, nizolarning oldini olish va qonunga ixtiyoriy bo‘ysunishni rag‘batlantirishga xizmat qiluvchi integrativ shaxsiy-kasbiy sifat.

3. Integrativ model-ta’rifdan kelib chiqib, muloqot madaniyatining besh komponentli tuzilmasi ishlab chiqildi.

Fuqarolar bilan muloqot madaniyatining integrativ modeli

т/р	Komponent	Mazmuni	Jamoat xavfsizligi amaliyotida namoyon bo‘lishi	Nazariy asos
1	Qadriyat-motivatsion	Fuqaroga hurmat, inson qadr-qimmatini e’tirof etish, xizmat burchini anglash	Har qanday fuqaroga, maqomidan qat’i nazar, hurmatli murojaat	Lomov Tayler
2	Kognitiv	Huquqiy normalar, muloqot psixologiyasi, milliy muomala odobini bilish	Talabning huquqiy asosini aniq va tushunarli izohlash	Haymz Spitsberg, Kupach
3	Emotsional-regulyativ	O‘zini boshqarish, stressga bardoshlilik, empatiya	Provokatsiya va tajovuz sharoitida xotirjamlikni saqlash	Rodjers Goulman
4	Xulq-atvor (texnologik)	Faol tinglash, aniq bayon qilish, keskinlikni pasaytirish usullari	Fuqaroga gapirish imkonini berish, vaziyatni nizosiz yakunlash	Andreyeva Engel
5	Refleksiv	O‘z muloqotini tahlil qilish va tuzatish	Xizmatdan keyin vaziyatni tahlil qilish, xatolardan xulosa chiqarish	Leontyev

Komponentlar o‘zaro ierarxik bog‘liqlikka ega qadriyat-motivatsion komponent tizim hosil qiluvchi asos vazifasini o‘taydi, kognitiv va emotsional-regulyativ komponentlar xulq-atvor komponentining shart-sharoitini yaratadi, refleksiv komponent esa butun tizimning o‘z-o‘zini rivojlantirishini ta’minlaydi.

4. Muloqot madaniyatining funksiyalari-Jamoat xavfsizligi kontekstida muloqot madaniyati quyidagi funksiyalarni bajaradi:

- ***axboriy*** (fuqaroga uning huquq va majburiyatlarini tushunarli yetkazish)
- ***profilaktik*** (nizoli vaziyatlarning kuchayishini oldini olish)
- ***legitimlashtiruvchi*** (adolatli muomala orqali davlat organlariga ishonchni mustahkamlash)

- ***integrativ*** (fuqarolarni jamoat tartibini saqlashda hamkorlikka jalb etish).

5. Namoyon bo‘lish darajalari-Modelga muvofiq, muloqot madaniyatining uch darajasi ajratiladi:

- ***yuqori***-barcha komponentlar uyg‘un, muloqot murakkab vaziyatlarda ham barqaror.

- ***o‘rta***-bilim va ko‘nikmalar mavjud, biroq stress ostida emotsional nazorat va hurmatli ohang buziladi.

- ***past***-muloqot asosan buyruq va majburlovga tayanadi, fuqaro ob’ekt sifatida qabul qilinadi. Ushbu darajalar empirik bosqichda tegishli diagnostik metodikalar orqali aniqlanadi.

MUHOKAMA

Taklif etilgan model mavjud yondashuvlarni inkor etmaydi, balki ularni jamoat xavfsizligi vazifalariga nisbatan sintez qiladi. Spitsberg va Kupachning kompetentlik modelidan farqli ravishda, unda qadriyat-motivatsion va refleksiv komponentlar alohida ajratilgan. Bu tasodif emas: protsessual adolat bo‘yicha tadqiqotlar fuqaro uchun xodimning nima qilgani bilan birga, qanday munosabatda bo‘lgani-hurmat va niyatning samimiyligi ham hal qiluvchi ekanini ko‘rsatadi hurmat esa texnik ko‘nikma emas, balki qadriyat masalasidir.

Ikkinchi muhim jihat-milliy-madaniy kontekst. Kommunikativ moslashuv nazariyasi [8] nuqtai nazaridan, o‘zbek jamiyatidagi kattalarga hurmat, andisha, mahalla institutining roli kabi muomala an’analarini hisobga olish xodim va fuqaro o‘rtasidagi ijtimoiy masofani qisqartirishi mumkin. Biroq bu taxmin hozircha nazariy xarakterga ega va empirik tekshiruvni talab qiladi.

Uchinchidan, tadqiqotning cheklovlarini ham qayd etish lozim. Protsessual adolat bo‘yicha asosiy empirik dalillar AQSh, Avstraliya va Yevropa sharoitlarida olingan ularni O‘zbekiston sharoitiga to‘g‘ridan-to‘g‘ri ko‘chirish asosli emas shuningdek, Engelning so’zlariga ko’ra, muloqotga oid treninglarning samarasi har doim ham qat’iy isbotlanmagan. Shu sababli taklif etilayotgan model dissertatsiyaning empirik bobida mahalliy tanlanmada tekshirilishi, trening dasturi esa nazorat guruhi bilan eksperimental baholanishi zarur.

XULOSA VA TAKLIFLAR

1. Muloqot madaniyati tushunchasining ilmiy-psixologik asoslari faoliyat, ijtimoiy-psixologik, pragmatik-interaksionistik, kompetensiyaviy, gumanistik yondashuvlar va protsessual adolat nazariyasining sintezi orqali yaxlit ochib beriladi.

2. Muloqot madaniyati kommunikativ kompetentlikdan kengroq tushuncha bo‘lib, u qobiliyat bilan birga qadriyatlarga tayangan barqaror xulqni ham o‘z ichiga oladi.

3. Jamoat xavfsizligini ta’minlash kontekstida muloqot madaniyati xodim va fuqaro o‘rtasidagi “sub’ekt–sub’ekt” munosabatiga asoslanishi va qadriyat-

motivatsion, kognitiv, emotsional-regulyativ, xulq-atvor hamda refleksiv komponentlarning integrativ birligi sifatida qaralishi lozim.

4. Taklif etilgan model muloqot madaniyatini diagnostika qilish mezonlarini belgilash, nizoli vaziyatlarni muloqot orqali boshqarish va psixologik trening dasturlarini ishlab chiqish uchun nazariy asos bo‘lib xizmat qiladi.

5. Amaliy taklif sifatida xodimlarni kasbiy tayyorlash va malaka oshirish dasturlariga muloqot madaniyatining besh komponentini qamrab oluvchi, samaradorligi empirik baholanadigan modullarni kiritish maqsadga muvofiq.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. A.A.Bodalev, (1996). *Psikhologiya obshcheniya* Psychology of communication. Moscow: MPSI; Voronezh: MODEK.

2. A.A.Leontiev, (1999). *Psikhologiya obshcheniya* Psychology of communication (3rd ed.). Moscow: Smysl.

3. G.M.Andreeva, (2001). *Sotsial’naya psikhologiya* Social psychology. Moscow: Aspekt Press.

4. B.F.Lomov, 1984 *Metodologicheskie i teoreticheskie problemy psikho-logi* Methodological and theoretical problems of psychology. Moscow Nauka.

5. R.S.Engel, N.Corsaro, G.T.Isaza, H.D.Manus, 2022 Assessing the impact of de-escalation training on police behavior: Reducing police use of force in the Louisville, KY Police Department. *Criminology Public Policy*, *21*,199-233.

6. R.S.Engel, H.D.Manus, T.D.Herold, (2020). Does de-escalation training work? A systematic review and call for evidence in police use-of-force reform. *Criminology & Public Policy*, *19*(3), 721–759.

7. Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam Books.

8. Giles, H., Coupland, J., & Coupland, N. (1991). Accommodation theory: Communication, context, and consequence. In H.Giles, J.Coupland, & N.Coupland (Eds.) *Contexts of accommodation* (1-68). Cambridge Cambridge University Press.

9. Hymes, D. (1972). On communicative competence. In J. B. Pride & J.Holmes (Eds.), *Sociolinguistics* (pp. 269–293). Harmondsworth: Penguin.

10. Mazerolle, L., Bennett, S., Davis, J., Sargeant, E., & Manning, M.(2013). Procedural justice and police legitimacy: A systematic review of the research evidence. *Journal of Experimental Criminology*, *9*(3), 245–274.

11. O‘zbekiston Respublikasining “Ichki ishlar organlari to‘g‘risida”gi Qonuni (2016-yil 16-sentabr, O‘RQ-407). URL: https://lex.uz

12. Rogers, C. R. (1961). *On becoming a person: A therapist’s view of psychotherapy*. Boston: Houghton Mifflin.

13. B.H.Spitzberg, W.R.Cupach, (1984). *Interpersonal communication competence*. Beverly Hills.

14. Vygotsky, L. S. (1982). Myshlenie i rech’ [Thinking and speech]. In *Sobranie sochinenii* (Vol. 2). Moscow: Pedagogika.

15. T.R.Tyler, (1990). *Why people obey the law*. New Haven: Yale University Press.

16. P.Watzlawick, J.H.Beavin, D.D.Jackson, (1967). *Pragmatics of human communication: A study of interactional patterns, pathologies, and paradoxes*. New York: W.W.Norton.

17. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2021-yil 26-martdagi “Jamoat xavfsizligini ta’minlash va jinoyatchilikka qarshi kurashish sohasida ichki ishlar organlari faoliyatini sifat jihatidan yangi bosqichga ko‘tarish chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi PF-6196-son Farmoni. URL: https://lex.uz

18. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2021-yil 29-noyabrdagi “O‘zbekiston Respublikasi jamoat xavfsizligi konsepsiyasini tasdiqlash va uni amalga oshirish chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi PF-27-son Farmoni. URL: https://lex.uz/docs/5749291

19. J.Sunshine, T.R.Tyler, 2003 The role of procedural justice and legiti-macy in shaping public support for policing. *Law Society Review*, *37*(3), 513-548.

20. G.Wood, T.R.Tyler, A.V.Papachristos, 2020. Procedural justice training reduces police use of force and complaints against officers. *Proceedings of the National Academy of Sciences,117*(18), 9815-9821 https://doi.org/10.1073/pnas.1920671117

21. Weisburd, D., Telep, C. W., Vovak, H., Zastrow, T., Braga, A. A., & Turchan, B. (2022). Reforming the police through procedural justice training: A multicity randomized trial at crime hot spots. *Proceedings of the National Academy of Sciences, 119*(14), 2118780119. https://doi.org/10.1073/pnas.2118780119