



M.A. MAXSUDOVA

MULOQOT PSIXOLOGIIYASI



17-32

O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI OLIY VA O'RTA MAXSUS TA'LIM VAZIRLIGI

M. MAXSUDOVA

MULOQOT PSIXOLOGIYASI

O'quv qo'llanma

368 891

TOSHKENT
«TURON-IQBOL»
2006

- Muallif:** **Mo‘tabar Abdusalomovna Maxsudova** —
psixologiya fanlari nomzodi, dotsent
- Taqrizchilar:** **M.G. Davletshin** — psixologiya fanlari doktori,
professor
Z. Nishonova — psixologiya fanlari doktori
- Mas’ul muharrir:** **E.G‘oziyev** — psixologiya fanlari
doktori, professor

M. Maxsudova.

Muloqot psixologiyasi. O‘quv qo‘llanma. — T.: «Turon-Iqbol»
nashriyoti, 2006.— 119 b.

Ushbu o‘quv qo‘llanma Davlat ta‘lim standartlari (DTS) talablari asosida pedagogika-psixologiya bo‘limi talabalari uchun, shuningdek, kasb-hunar kollejlarining o‘quvchilari, pedagog, psixologlar, ota-onalar uchun mo‘ljallangan. Unda muloqot shakllari, vositalari, turli yoshdagi bolalarning boshqa kishilar bilan qanday muloqotda bo‘lishlari lozimligi bo‘yicha amaliy maslahatlar bayon etilib, pedagogik muloqotni to‘g‘ri amalga oshirish usullari, ijtimoiy-psixologik trening orqali muloqot sifatlarini shakllantirish omillari haqida fikr yuritilgan.

M 0303010000-43 2006
M361(04)-2006

ISBN 978-9943-14-008-0

© «Turon-Iqbol» nashriyoti, 2006-y.

KIRISH

O‘z mustaqil taraqqiyot yo‘lidan borayotgan Respublikamiz yoshlarini yangicha ijtimoiy muhitga tayyorlash, davr ruhida tarbiyalash — dolzarb va ustuvor vazifalardan biri. Hozirgi kunda respublikamizda amalga oshirilayotgan islohotlarning rivoji yoshlarning ma‘naviy qiyofasiga, shaxsiy barkamolligiga ham ko‘p jihatdan bog‘liq. Bu vazifalarni amalga oshirish insoniy o‘zaro munosabatlarda demokratik tamoyillarning teran tafakkur etishni taqozo etadi. Insonlar o‘rtasidagi ijtimoiy munosabatlar Sharqda o‘ziga xos va har bir millat psixologiyasiga mos holda qaror topgan. Ushbu o‘quv qo‘llanma jamiyatning yangilanishi davrida inson ma‘naviyati va ruhiyatida ro‘y berayotgan o‘zgarishlarning psixologik tabiatini anglashga yordam beradi.

Rivojlanib borayotgan jamiyatimizda sog‘lom avlodni, komil insonlarni voyaga yetkazish masalasiga katta e‘tibor berilmoqda. Komil insonning muhim sifatlaridan biri muloqot madaniyatidir. Yetarlicha shakllanmagan muloqot madaniyatisiz sog‘lom ijtimoiy munosabatlarni o‘rnatish mushkul. Muloqot bilan bog‘liq muammolar psixologiya fanida chuqur o‘rganilgan. Unga tayanib insonning ruhiy taraqqiyotini, uning atrofdagilar bilan bo‘ladigan aloqasini, individning shaxs bo‘lib shakllanishini muloqotsiz tasavvur qilib bo‘lmaydi, degan xulosaga kelish mumkin. Chunki muloqot ham insonning o‘ziga xos ehtiyojlaridan biri. Insonning go‘daklik va o‘smirlik davrlarida muloqot yetakchi, ya‘ni yangi psixologik xususiyatlarning shakllanishiga bevosita ta‘sir ko‘rsatuvchi faoliyat sifatida gavdalanadi.

Muloqot inson hayoti va faoliyatining muhim shartidir. Aynan muloqot yordamida insonlar tabiatni o‘zlashtirish va o‘z ehtiyojlarini qondirish uchun birgalikda harakat qilish imkoniyatiga ega bo‘ladilar. Muloqot jarayonida inson xulq-atvorining muayyan obraz va modellari shakllanib, keyinchalik ular interiorizatsiyalanadi. Muloqot davomida ijtimoiy va shaxsiy munosabatlar amalga oshadi, uning vositasida hamkorlikdagi faoliyat ro‘yobga chiqariladi.

Muloqot psixologiyasi sohasidagi bilimlarni yoshlar, ayniqsa, bo‘lajak o‘qituvchilarga yetkazish ularning psixologik savodxonligini oshiradi, ma‘naviy-axloqiy tarbiyasini yuksaltirishga, bo‘lg‘usi pedagogik faoliyatlarini muvaffaqiyatli amalga oshirishga yordam beradi.

Yaratiladigan yangi qo'llanmalar oldiga o'quvchi yoshlarning ma'naviy dunyosini boyitish, ularning ongiga milliy g'oya asoslarini singdirish; vatanparvarlik tuyg'usini tarbiyalash, o'tmish va buyuk kelajak haqida fikrlash, u bilan faxrlanish hissini, yangicha tafakkurni shakllantirish; bozor iqtisodiyotiga mos keladigan muloqot madaniyatini o'zlashtirishni ta'minlash kabi maqsadlar qo'yiladi.

«Muloqot psixologiyasi» fanidan o'quv qo'llanma hozirga qadar yetarlicha sifat va mazmunda yaratilmagan. Mazkur o'quv qo'llanmada har bir mavzuni mustahkamlash uchun savollar, psixologik test va masalalar, shuningdek psixologik xususiyatlarni aniqlovchi metodikalar (uslubiyat) berilgan. Bular dars samaradorligini oshirib, talabalarni mustaqil va ijodiy fikrlashga o'rgatadi.

Mazkur o'quv qo'llanma akademik litsey, kasb-hunar kollejlari o'quvchilari hamda pedagogik yo'nalishdagi institutlar bakalavrlari, shuningdek, rahbar xodimlarga, ota-onalarga mo'ljallangan.

O'quv qo'llanma haqidagi fikr va mulohazalaringizni quyidagi manzilga yuborishingizni so'raymiz: 716019, Namangan shahri, Uychi ko'chasi, 316-uy, Namangan Davlat universiteti, pedagogika va psixologiya kafedrası. Tel: 266-55-01, 226-53-81, faks 2266107. NamDU @ Uzpak. Uz.

MULOQOT PSIXOLOGIYASINING PREDMETI, MAQSAD VA VAZIFALARI

1.1. Muloqot haqida umumiy tushuncha

Muloqot psixologiyasining predmeti — muloqot madaniyati, muloqot texnikasi, muloqot etikasini o'rganishdan iborat.

Muloqot faqat insonlarga xos bo'lgan jarayondir. Kishilarda faoliyat jarayonida bir-birlari bilan muloqotda bo'lish ehtiyoji tug'iladi. O'zaro muloqot esa, tabiiyki, kishilik jamiyati vujudga kelishining eng asosiy unsuri hisoblanadi.

Psixologiya lug'atida muloqot tushunchasiga ikki xil ta'rif beriladi:

1. Muloqot — hamkorlikdagi faoliyat ehtiyoji bilan taqozolangan aloqa o'rnatish 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. Bunda munosabatning kommunikativ (o'zaro aloqaga doir) jihati hisobga olinadi.

Muloqot tushunchasini kommunikatsiyadan farqlash kerak. Kommunikatsiya — tirik va o'lik tabiatdagi tizimlar o'rtasida axborot almashinuvini anglatadi. Hayvonlar o'rtasidagi signallar almashinuvi, insonning texnik vositalar bilan aloqa qilishi — bularning barchasi kommunikatsiya. Muloqot esa faqat insonlar o'rtasidagina amalga oshirilishi mumkin. Inson bolasi aynan boshqalar bilan muloqotda va munosabatda bo'lish jarayonida shaxsga aylanib boradi, ijtimoiy tajriba va madaniyatni egallab boradi. Muloqot ijtimoiy faollikning ontogeneza (individual rivojlanish yo'li) paydo bo'ladigan birinchi turidir. Faoliyat davomida insonlar o'rtasida yangi-yangi munosabatlar va aloqalar shakllanadi. Demak, faoliyat va muloqot o'zaro chambarchas bog'liqdir.

Kishilar munosabatga kirishishda avvalo tilga murojaat qiladilar. Muloqotning yana bir jihati munosabatga kirishuvchilarning o'zaro birgalikdagi harakati — nutq jarayonida faqat so'zlar bilan emas, balki harakatlar bilan ham muloqot yuritishdan iborat. Munosabatning keyingi jihati muloqotga kirishuvchilarning bir-birlarini idrok eta olishlaridir. Masalan, biz bir kishi bilan muloqotga kirishishdan avval uni hurmat qilib yoki mensimasdan munosabatda bo'lamiz. Demak, muloqot jarayonida *kommunikativ* (axborot uzatish), *interaktiv* (o'zaro birgalikda harakat qilish) va *perseptiv* (o'zaro birgalikda) idrok etish amalga oshiriladi.

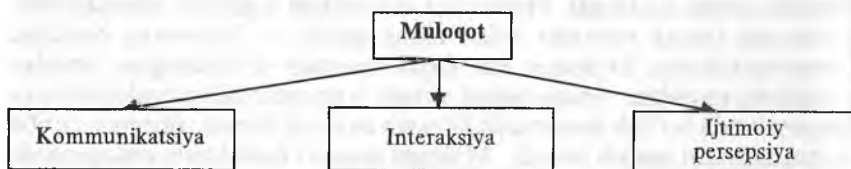
Har bir kishining o'z «Men»i atrofdagilar bilan bo'ladigan muloqot jarayonida shakllanadi. Shaxsning hayot yo'llari avval oilada, bog'cha, maktab, institut, ishxona, keksalar orasida, ya'ni guruh va jamoalarda rivojlanadi. Muloqotga bo'lgan ehtiyojimiz qondirilmasa, ongimiz ham rivojlanmaydi. Kimlar bilandir bo'lgan muloqotdan qoniqish hosil qilamiz, ayrim hollarda esa qoniqmaslikni his qilamiz.

Pedagogik muloqot bu — muloqot turlaridan biri bo'lib, pedagogik faoliyatda muhim o'rin tutadi.

1.2. Muloqot psixologiyasining psixologiyaning boshqa tarmoqlari bilan bog'liqligi

Muloqot psixologiyasi fani psixologiyaning barcha tarmoqlari bilan bog'liq holda rivojlanadi. Jumladan, pedagogik psixologiya bilan uzviy bog'liq. Pedagogik muloqotda ta'lim psixologiyasi, tarbiyaning psixologik asoslari, o'qituvchi va o'quvchi munosabatlari, o'qituvchi psixologiyasi, maktablarda ta'lim-tarbiya jarayonlarini boshqarish muhim o'rinni egallaydi.

Ijtimoiy psixologiya fanida muloqot tarkibi (struktura) muammosi muhim o'rin tutadi. Chunki muloqot tuzilishini aniqlab olish uning tarkibidagi har bir elementni alohida tahlil qilish imkonini beradi. Muloqotning asosiy tarkibi quyidagi elementlardan tashkil topgan, deb hisoblanadi.



Muloqotning kommunikativ tomoni muloqot ishtirokchilari o'rtasidagi axborot almashinuvidan, interaktiv jihati muloqot ishtirokchilarining o'zaro ta'sirlashuvidan, perseptiv tomoni esa muloqot ishtirokchilarining muloqot jarayonida bir-birini idrok etishi va bilishidan iborat.

Ijtimoiy psixologiya turli ijtimoiy guruhlar, jamoaning psixik namoyon bo'lishi, katta guruhlar — jamoalarning kayfiyati, tafakkuri, raqobati kabilarni o'rganadi. Boshqaruvda rahbarlarda nutq qobiliyatining rivojlanishi, shuningdek, xodimlar bilan til topa olish uchun muloqot psixologiyasini bilish zarur.

Muloqot din psixologiyasi uchun ham juda katta ahamiyatga ega. Din psixologiyasi diniy ong xususiyatlari, uning psixologik va ijtimoiy

4) shaxslararo munosabatlar va muloqot usullariga mo'ljallangan ishbilarmonlik o'yinlari, psixodrama, trening tizimini yaratish.

L. S. Vigotskiy, A.N. Leontev, A.R. Luriya, D.B. Elkonin tadqiqotlariga ko'ra, bolaning dastlabki ijtimoiy ehtiyojlaridan biri bu — muloqotga nisbatan ehtiyojdir. A.V. Zaporjes va M.I. Lisina izlanishlarida ta'kidlanishicha, bolalarning kattalar bilan muloqotga kirishish ehtiyoji 7 yoshgacha bir nechta bosqichlarda rivojlanib boradi:

1) e'tibor va hayrixohlikka ehtiyoj paydo bo'ladi;

2) kattalar bilan hamkorlik qilish ehtiyoji tug'iladi;

3) avvalgi barcha ehtiyojlarning kattalar tomonidan hurmat qilinishiga ehtiyoj tug'iladi;

4) maktabgacha tarbiya yoshidagi bolada atrofdagilar bilan o'zaro bir-birini tushunish ehtiyoji vujudga keladi.

4) Inson o'zini idora qilish, turli vaziyatlarda o'zini tutish fazilatlarini o'zlashtirilayotgan davrda ba'zi bir qoidalarga rioya qilsa, hamkorlik jarayonida ma'lum yutuqlarga erishadi:

1. Ijtimoiy hodisalarning tashqi voqe bo'lishi ichki ruhiy holat va uning mazmunini aks ettirib ikki tomonlama aloqa tufayli mazkur jarayon yuzaga keladi.

2. Ixtiyoriy, faol diqqatning tashqi obyektlarga yo'naltirilganligi va to'planganligi turli omillar ta'siri tufayli samaradorlik darajasini pasaytiradi, asabiy holat ishchanlikni kamaytirib, muloqot maromiga putur yetkazadi.

3. Inson o'zini erkin, ozod, bemalol his etish hislatini o'zlashtirishi uchun jismoniy keskinlik, asabiy taranglik, aqliy zo'riqish orqali ko'zlangan maqsadiga yetishi mumkin (E. G'oziyev. Muomala psixologiyasi. T.2001 23-bet).

Mavzuni mustahkamlash uchun savollar

1. Muloqot deganda nimani tushunasiz?
2. Muloqot vositalariga nimalar kiradi?
3. Muloqot muammosi bilan qaysi olimlar ko'proq shug'ullanganlar?
4. Muloqotchanlikni qanday tarbiyalash mumkin?

Psixologik testlar

1. Muloqot muammosi bilan qaysi o'zbek olimlari shug'ullangan?
a) M.G. Davletshin; b) E.G'oziyev;
d) V. Karimova; e) Z. Nishonova.
2. Muloqot sirlari haqida qaysi olimning kitobi nashr qilingan?
a) E. G'oziyev; b) V. Karimova;
d) Kan — Kalik; e) D. Karnegi.

Muloqotdoshlikni aniqlovchi test

1. Siz gapirishdan ko‘ra eshitishni yaxshi ko‘rasizmi?
 2. Siz o‘zingiz tanimagan kishi bilan suhbatlashish uchun har xil mavzu topa olasizmi?
 3. Siz doimo o‘z suhbatdoshingizni diqqat-e’tibor bilan, o‘ta ziyraklik bilan tinglaysizmi?
 4. Siz o‘zga kishilarga maslahatlar berishni yoqtirasizmi?
 5. Suhbat mavzusi siz uchun qiziqarli bo‘lmasa suhbatdoshingizga buni bildira olasizmi?
 6. Suhbatdoshingiz sizni tinglamayotganini sezsangiz jahlingiz chiqadimi?
 7. Sizning har qanday masala yuzasidan o‘z shaxsiy fikringiz bormi?
 8. Suhbat mavzusi siz uchun notanish bo‘lsa suhbatni davom ettirasizmi?
 9. Siz hammaning nigohida, diqqat markazida bo‘lishni yoqtirasizmi?
 10. Siz etarli darajada bilimga ega bo‘lgan kamida uchta fan asosini egallaganmisiz?
 11. O‘zingizni xushmuomala deb hisoblaysizmi?
- Testning kaliti: «Ha»—1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11;
«Yo‘q» — 4, 5. Har bir javob 1 ball. 1—3: Siz bilan muloqotda bo‘lish har doim ham yoqimli emas, hatto ba’zida bu jarayon juda og‘ir kechadi. 4 — 9 ball: Siz boshqalar uchun yoqimli suhbatdoshsiz, ammo ko‘p narsa kayfiyatingizga bog‘liq.
10—11 ball: Siz juda yoqimli suhbatdoshsiz, ammo muloqot davomida me’yorni biling.

II BOB

MULOQOTNING YOSHGA XOS XUSUSIYATLARI

2.1. Muloqot psixologiyasida transakt tahlilning roli

Transakt tahlil amerikalik psixolog va psixiatr **Erik Bern** tomonidan ishlab chiqilgan. U psixoanaliz (tahlil) g‘oyalarini rivojlantirib, nazariy psixologiya va psixoterapevtik amaliyotdagi original yo‘nalishlardan biri — «transakt tahlil» yo‘nalishiga asos soldi. Bu tahlilga ko‘ra, shaxs uch EGO holatini o‘z ichiga oladi: bolalik, ota-onalik, katta odam. Boshqalar bilan bo‘lgan munosabatning har bir daqiqasida individ shunday

holatlardan birida bo‘ladi. Transaksiya nima? Insonlar o‘rtasidagi muloqot jarayonida turli signallar almashinadi. Ushbu signallar transaksiya deyiladi. Transaksiya bu — muloqotga kirishayotgan individlar EGO holatlarining o‘zaro ta’siridir. Har biri stimul va javob transaksionalardan iborat. Transaksiya muloqot ishtirokchilaridan birini EGO holatidan olib chiqadi, birini bu holatga yo‘naltiradi.

E. Bernning transakt tahliliga ko‘ra insonda uchta «MEN» mavjud: **bolalik (B)** — bo‘ysunuvchi, mas’uliyatsiz, spontan reaksiyalarni namoyon etuvchi, nazoratsiz faolligi yuqori bo‘lgan holat. Ushbu holatda bola o‘z kechinmalarini so‘zlar bilan emas, balki hissiyotlar bilan namoyish etadi. Bu holatning jismoniy belgilari: yig‘lash, qaysarlik, ming‘irlash, qo‘rquvdan cho‘chib tushish, yelka qisish, masxara qilish, kulish, biror narsa deb aytish uchun qo‘l ko‘tarish, uyalish, burun tortish. Bolalik holatida inson quyidagi: «xohlamayman», «qilmayman», «oyi, men ketdim», «men katta bo‘lganimda...», «hammadan ko‘p», «eng yaxshi» kabi iboralardan foydalanadi. Katta odam bu so‘zni, ya’ni «men katta bo‘lganimda» iborasini «men boyib ketganimda» degan shaklda ifodalaydi. Bolalar shu bilan birga «Nega? Qachon? Qayerda? Kim? Qanday?» savollardan ham foydalanadi. Bu — bolada kattalik holati uyg‘onayotganligini ko‘rsatadi. Bolalik holati quyidagilarga bo‘linadi: tabiiy bolalik «men»i (xursandchilik, qayg‘u kabi spontan namoyon etuvchi), moslashuvchi bolalik «men»i (moslashuvchi, quloq soluvchi, o‘zini aybdor hisoblovchi, ikkilanuvchi), norozilik qiluvchi bolalik «men»i (qaysarlik, qarshilik qiluvchi).

Ota-onalik holati (O) — butun mas’uliyatni o‘z zimmasiga oluvchi, talablar va shart qo‘yadigan, nazorat o‘rnatadigan holat. Bu holatning jismoniy belgilari: qoshlarni uyish, ko‘rsatkich barmoqni yuqoriga ko‘tarish, qo‘llarni ko‘krakda chalishtirish, «uf» tortish, suhbatdosh yelkasini qoqib qo‘yish. Ota-onalik holatidagi kishi ko‘pincha quyidagi so‘zlardan foydalanadi: «yaxshilab miyanga quyib ol», «hech qachon...», «unutmagin», «qancha gapirish kerak», «qani qo‘lingni tekkizib ko‘r-chi» (doim, hech qachon, mumkin, mumkin emas so‘zlari ota-onalik holatidagi kishi tomonidan ko‘p ishlatiladi).

Baholovchi fikrlar — qoralash, maqtash ma’nosidagi fikrlar («ahmoq», «jinnivoy», «erkatoyim», «bechoragina» kabi) ota-onalik holatidagi kishiga xos. Ota-onalik holati quyidagilarga bo‘linadi: mehribon ota-onalik «MEN»i (yordam beruvchi, to‘g‘rilovchi, ovutuvchi), tanqidchilik «MEN»i (tanqid qiluvchi, buyruq beruvchi, qo‘rqituvchi).

Katta odam holati (K) — vaziyatni inobatga ola biladigan, boshqalarning manfaatlarini ham e’tibordan chetda qoldirmaydigan, mas’uliyatni o‘zgalarning va o‘zining o‘rtasida adolatli taqsimlay oladigan holat. Bu holatning jismoniy belgisi: tinglayotganda yuz,

ko'z, tananing harakatlanishi (har 3—5 soniyada ko'zlar pիրpirashi). Bolalik holatiga xos qiziquvchanlik va berilib ketish ham katta odam holatidagi inson yuzida aks etishi mumkin. Katta kishi holatidagi inson ko'pincha quyidagi so'zlardan foydalanadi: «nima uchun?», «kim?», «qanday qilib?», «qachon?», «balki», «menimcha», «mening tushunishimcha» (masalan: «mening fikrimcha, yoshlar kattalarni hurmat qilishlari kerak, shart»).

E. Bern fikricha, shaxsning yetukligi insonda katta odam EGO holatining qanchalik shakllanganligiga bog'liq bo'ladi. Transakt tahlilga ko'ra, muloqot davomida ishtirokchilar har bir EGO holatga muvofiq keluvchi nuqtyai nazarda turib kontaktga kirishadilar. Ayrim transaksiyalar ijobiy munosabat shakllanishiga, ba'zilari nizoga olib keladi. Transaksiyalar quyidagi turlarga bo'linadi: **parallel transaksiyalar** — stimul transaksiya va javob transaksiya kesishmaydi (masalan, «katta odam» holatida turib «bolalik» holatiga murojaat qilish, «bolalik» holatida turib «kattalik»ka javob qaytarish); **kesishuvchi transaksiya** — stimul transaksiya va javob transaksiya kesishadi (masalan, «katta odam» holatining «katta odam» holatiga murojaat qilishi, «ota-onalik»ning «bolalik»ka javob qaytarishi); **yashirin transaksiya** — bevosita kuzatilayotgan xulq-atvor bilan bog'liq bo'lmagan transaksiyadir. Sirti «yaltiroq» bo'lgan jismoniy belgilar, so'zlar ostiga juda salbiy mazmun yashiringanda shunday transaksiya ro'y beradi. Ushbu transaksiyalar ikkidan ortiq EGO holat munosabatga kirishishi natijasida ro'y beradi.

Muloqot pozitiv (ijobiy) tugallanishi uchun transaksiyalar parallel bo'lishi kerak. Kesishuvchi transaksiya nizo va ziddiyatga olib keladi.

Parallel transaksiyaga misol: «oyijon, bu mening qo'limdan kelmaydi», «sen endi katta bola bo'lib qolding, albatta qo'lingdan keladi».

Kesishuvchi transaksiyaga misol: «Sardor, narsalaringni joy-joyiga qo'yib qo'ysang-chi», «siz menga xo'jayin emassiz, bu yerda menga faqat onam buyruq bera oladi».

Bolalik holati bolalik davrida paydo bo'ladi va rivojlanadi. Kattalarga taqlid qilish natijasida ota-onalik holati shakllanadi. Kattalik holati esa uzoq yillar davomida hayotiy tajriba orttirish bilan qaror topib boradi.

2.2. Go'daklarning kattalar bilan bo'ladigan muloqoti

Oilada bola tug'ilishi bilan oila a'zolari u bilan muloqotga kirishishga harakat qiladilar. Lekin chaqaloq muloqotga darhol tayyor bo'lmaydi: uxlaydi, yig'laydi va emadi. Chaqaloq o'zining hayotini shartsiz refleks, ya'ni qichqiriq bilan boshlaydi. Birinchi qichqiriq nutqning birinchi belgisidir. Ayrim olimlar birinchi qichqiriqni salbiy emotsiya deb

ataydilar. Haqiqatdan ham chaqaloq o'zining qichqirig'i bilan uyquga, ovqatga, issiqlikka bo'lgan ehtiyojini bildiradi.

Insonning tabiati shundayki, u atrofdegilar bilan muloqotda bo'lmagan yashay olmaydi. Bola tug'ilganda uning onasi o'zining mehrini muloqot orqali beradi. Shuningdek, oilaning boshqa kattalari ham chaqaloq bilan muloqotda bo'lmagan turolmaydi. Kattalar tomonidan bo'ladigan to'g'ri muloqot chaqaloqda muloqotga bo'lgan ehtiyojini shakllantiradi. Chaqaloq bir oylik bo'lganda «ga», «da», «ua» kabi nutq belgilari paydo bo'ladi. Bolaning muloqoti reaktiv (passiv) yoki aktiv (faol) shaklda bo'ladi. Bolaning kattalar bilan qiladigan muloqoti dastlab kattalarning labi va ko'zlariga qarashdan boshlanadi. Ijoiy muloqotda bo'lish uchun kattalar bolaga ko'proq kulgulari bilan ta'sir etishlari maqsadga muvofiq. Bolani qo'lga olib ko'targanda u juda xursand bo'ladi. Bir yarim — ikki oylikda bola kattalarning jilmayishiga o'zining kulgusi bilan javob qaytaradi. Ona bola uchun ehtiyojlarini qondiruvchi eng asosiy kishi. Ona uchun ham bola barchadan aziz.

Kattalar go'daklar bilan doimo ijobiy emotsional munosabatda bo'lishlari zarur. 4—5 oylik go'dakning munosabati o'ziga xos xarakterga ega. U o'z oila a'zolarini begona kishilardan ajratadi. Kattalar doimo go'dak atrofida parvona bo'laversalar, u o'yinchoq o'ynamaydi, onasidan ajrasa injiq bo'lib qoladi. 7—9 oylik bola kattalarning nutqini va harakatini diqqat bilan kuzatadi. So'ngra u kattalarning og'zidan chiqqan so'zlarni takrorlashga harakat qiladi. Bu davrdagi bolalar kattalarning harakatlarini taqlid qilish orqali egallaydi. Masalan, stol ustini artishga, idish-tovoqlarni ko'tarishga harakat qiladi. Kattalar bolaning ehtiyojlarini qondiribgina qolmasdan, turli buyumlar bilan harakat qilishga ham o'rgatadilar, ya'ni hatti-harakatlarini boshqaradilar. Bir yoshgacha bola kattalarning nutqini tinglaydi.

O'yinchoq — ko'ngilochar predmet bo'lib qolmasdan, balki bolaning ruhiy rivojlanishi vositasidir. 2—3 yoshli bola o'yinchoqlar bilan o'ynay boshlaydi. O'yinchoqlar yorqin rangli, qo'ng'iroqli, ovozli bo'lishi bolada ijobiy emotsiyani keltirib chiqaradi. Onasi bolaga o'yinchoq o'ynashni o'rgatadi. O'yinchoqlar bolaning idrokini rivojlantiradi. Bolalarning yetakchi faoliyati maktabgacha davrda o'yin bo'lib hisoblanadi. Kattalar o'yinchoqlar tilidan bola bilan muloqotda bo'lishlari muhim ahamiyatga ega. O'yinchoq o'ynaganda bolalar uni qimirlatishga va og'ziga solishga, ichini ochib ko'rishga harakat qiladilar. 9 oylik bolalarga endi o'yinchoqdan tashqari qog'oz, qalam ham berish kerak. Shunda bolada yozma nutqni, rasmlar chizish elementlarini shakllantirish mumkin bo'ladi.

O'yin orqali bolalarda sezgi, idrok, xotira, fikrlash, fantaziya, hayolot kabi ruhiy jarayonlar, ruhiy xususiyatlar shuningdek, xarakter

xislatlari, qobiliyat turlari, temperament (mijoz) tiplari rivojlanadi. Bolalarning nutqini, muloqotini rivojlantirishda kattalar muhim rol o'ynaydilar. Bolaning ongini o'stirish uchun o'yinchoqlar va o'yin turlaridan ko'proq foydalanish yaxshi natija beradi.

Ilk bolalik davrida ham o'yinning ahamiyati katta. Bu davrda bolalar predmetli o'yinchoqlarni ko'proq o'ynaydilar. Ayniqsa didaktik o'yinchoqlar bola hayotida muhim o'rin egallaydi. Bola endi bitta emas, balki bir necha o'yinchoqlar bilan o'ynaydi. Bu davrda bolalar kattalar bilan muloqotda bo'lishga nisbatan ko'proq o'yinchoqlar bilan muloqotda bo'lalilar.

Maktabgacha yoshdagi bolalar o'yinda taqlid qilish orqali kattalarning hatti-harakatlari, o'zaro munosabatlarini ifodalaydilar. Bu ularda muloqot rivojlanishiga yordam beradi.

Kichik maktab yoshidagi o'quvchilarda o'yin faoliyati o'ziga xos xususiyatga ega. Ular ko'proq harakatli, sport xarakteridagi o'yinlarni o'ynaydilar.

O'smirlarda, ayniqsa, 5—6-sinf o'quvchilarida o'yinga bo'lgan ehtiyoj saqlanib qoladi. Tanaffus paytlarida, darsdan bo'sh vaqtlarida o'smirlar o'yin faoliyati bilan ham shug'ullanadilar. Ularda o'yin orqali muloqot shakllari rivojlanadi.

Umuman o'yin faoliyati bolalar hayotida muhim o'rin egallaydi.

2.3. Ilk bolalik davrida muloqotning o'ziga xosligi

Ilk bolalik davrida bolalar kattalarga qaram bo'lalilar, chunki ularning mustaqil harakat qilishlari qiyin. Hatti-harakat xulq me'yorlarini bolalar kattalardan o'rganadilar. Bu davrda bola xulqining motivi anglanilmagan bo'ladi. Bolaning ichki dunyosi shakllanishi kattalarga bog'liq. Chunki bola kattalar kutgan muloqotni darhol bera olmaydi. Bola predmetlarga bo'lgan qiziqishini avvalo kattalarga murojaati orqali bildiradi. Kerakli yordamni nutqni qo'llash orqali oladi. Kattalar agar bola bilan kam muloqotda bo'lsalar, uning nutqi rivojlanishdan orqada qolishi mumkin. Muloqotga bo'lgan ehtiyoj bolada kattalarning muloqoti orqali o'sadi.

Ilk bolalik davrida nutqning rivojlanishi ikki xil yo'l orqali amalga oshiriladi: kattalar nutqini tushunishi hamda bolaning shaxsiy faol nutqi shakllanishi orqali. Bola bilan onaning muloqoti faqatgina so'zlar bilan emas, balki mimika, imo-ishora, pantomimika, ohang va vaziyat kabilar orqali amalga oshiriladi. Bular harakatga signal bo'lib xizmat qiladi. 2 yoshli bolalar oldida o'yinchoqlar turgan bo'lsa onasi unga «ber menga» deb o'yinchoqni ko'rsatsa darhol bola uni olib beradi. «Mumkinmas», degan so'z bolaning harakatlari to'xtashiga signal bo'lib xizmat qiladi. Masalan, rozetkaga qo'li

tegayotganida, qizib turgan dazmolga qo'li yaqinlashayotganida, oyoq kiyimlarga qo'lini tekkazayotganida bu so'zning aytilishi bola harakatlarini to'xtashiga olib keladi.

3 yoshga to'lganda bola kattalar bilan nutq orqali munosabatlarga bemalol kirisha oladi. Bu yoshdagi bolalar hamma kiyimini o'zi kiyishga harakat qiladi. O'z ehtiyojlarini so'zlar orqali bayon qila oladi. Nutqni to'la egallaydi. Bola kattalarning ko'rsatmasiga binoan hatti-harakatlarini to'g'ri yo'naltirishga o'rganadi. U kattalarning o'zaro muloqotini diqqat bilan tinglaydi, tushunishga harakat qiladi. Bu davrda bolalar ertak, hikoya, she'rlarni eshitishni juda yaxshi ko'radi. Bu — bolaning tashqi olamni bilishiga katta ta'sir ko'rsatadi. 1,5 yoshli bolalar 30—40 so'zdan 100 gacha bo'lgan so'zlarni egallaydi, xalos. 2 yoshdan so'ng bolalar kattalarga juda ko'p savollar bilan murojaat qiladilar. «Bu nima?», «Nimaga bunaqa?» kabi savollar bolaning nutqi o'sayotganidan dalolat beradi. 2 yoshning oxirigacha bola 300 ta so'zni o'rganadi. 3 yoshning oxiriga borib, 500 dan —1500 gacha so'zni bilib oladi. Lekin bu yoshdagi ayrim bolalar nutqi avtonom bo'ladi, ular nonni «nanna», suvni «umma» kabi iboralar bilan ataydi. Asta-sekin kattalar bolalar bilan to'g'ri muloqotda bo'lsalar, bu avtonom nutq yo'qolib boradi, ya'ni bola har bir narsani o'z nomi bilan ayta boshlaydi. Bolaning bitta aytgan so'zi uning aytmoqchi bo'lgan gapini ifodalab beradi. Masalan, «oyi» desa oyisi bolaga non berishi yoki suv olib berishi mumkin. Shu bilan bolaning ehtiyoji qondiriladi. Bolani muloqotga o'rgatish uning ruhiy jarayonlari rivojlanishiga ham ijobiy ta'sir etadi. Bu davrda bolalar nimani xohlasa o'sha zahoti muhayyo bo'lishi kerak. Lekin buni asta-sekin tarbiyalash orqali yo'qotish mumkin, ya'ni sabrli bo'lishni bolaga yoshlikdan o'rgatish lozim.

3 yoshli bolalarda birinchi «inqiroz» davri boshlanadi. Bu davrda bolalarda «hamma ishni o'zim qilaman», «men o'zim» degan tushunchalar shakllanadi. Ular qaysar, injiq bo'lib qoladilar. Ota-onalar bu yoshdagi bolalarga tarbiya berishda e'tiborliroq bo'lishlari lozim.

3 yoshdan so'ng bolalardagi krizis (inqiroz) davri sekinlashib qoladi. Bolaning kattalar bilan bo'ladigan muloqotlari normallashadi. Bola bu yoshda ota-onaning diqqat markazida bo'lmaydi, chunki uning kichik ukasi bo'lishi mumkin. Hozirgacha u kattalarning diqqat-e'tiborida bo'lgani uchun endi uning fikricha ota-onasi faqat bir-biri bilan munosabatda bo'lib, unga e'tibor bermay qo'yishyapti. Unga tushunarli bo'lmagan narsalar haqida gaplashadilar. Bu unga yoqmaydi, natijada injiq bo'lib qoladi. Haqiqatda esa bola ancha mustaqil bo'lib qolgani uchun onasi undan ko'ngli to'lib, kamroq e'tibor beradi, bu esa bolaga yoqmaydi. Shuning uchun ota-ona bu davrdagi bolalarga e'tiborliroq bo'lishlari lozim. Shunday vaziyat ham bo'ladiki, oilada bola yo onasi

bilan qoladi, yoki otasi bilan yashaydi. Ko'pincha bola balog'atga yetmaganligi uchun onasi bilan yashaydi. Bunday oila noto'liq oila deyiladi. Bunday oilada o'sayotgan bola avval otasi yo'qligini his qilmaydi, lekin birdaniga his qilib, u qo'zg'aluvchan, hissiyotga beriluvchan bo'lib qoladi. Ota-onalar farzandi uchun mas'uliyatni his qilishlari lozim. Chunki bola ota-onasining munosabatlarida aybdor emas. Agar bola sog'lom o'ssa, bolalar bog'chasiga beriladi. U yerda bola yangi kishilar bilan, yangi tengdoshlari bilan yangicha munosabatlarga kirishadi.

Bu davrdagi bolalar o'yini ham o'ziga xos bo'ladi. Bolalar o'yinda turli rollarni o'ynaydilar. O'yin qoidalariga rioya qila boshlaydilar. Muloqot shakllari bola hali guruh bo'lib o'ynamasidan avval, ya'ni o'z-o'zi bilan o'ynaganidayoq shakllanadi. Bu davrda bola o'yin o'ynaganida ko'proq o'zining hatti-harakatlariga e'tibor beradi. O'zaro munosabatlar orqali bola boshqa bola bilan muloqotga kirisha boshlaydi. 4 yoshli bolalar ko'proq boshqa bolalar bilan muloqotda bo'lishga harakat qiladilar. Bu bosqichda bolalar bir-birlari bilan o'yinchoqlarini almashtiradilar, bir-birlariga yordam bera boshlaydilar. Hamkorlikda o'ynaladigan o'yinda bolalar bir-birlarini tushunishga, bir-birlariga yordam berishga o'rganadilar. Endi bola o'zi o'ynamasdan boshqa bolalar bilan o'ynashga harakat qiladi. O'yin o'ynaganda bolalar ko'pincha boshliq bo'lishga harakat qiladilar. Kim o'yinni tashkil qilsa u doimo boshliq bo'lgisi keladi. Shunda konflikt (nizolar) kelib chiqadi. O'yindan qoniqmagan bola «men o'ynamayman sen bilan,» deb noroziligini bildiradi. O'yin vaziyati bolalarda nutq munosabatlarini rivojlantiradi. Kichik va o'rta maktabgacha yoshdagi bolalarda so'z boylıkları o'yin faoliyati orqali ortib boradi. Mashg'ulotlar orqali bolalarda nutq rivojlanib boradi. Chunki mashg'ulotlarda bolalar she'r yodlaydilar, ertaklar eshitadilar.

O'g'il va qiz bolalar o'rtasidagi munosabatlar bolalar bog'chasida o'ziga xos xususiyatga ega. Bolalar bog'chasi bola uchun faqatgina tashqi olamni bilish, dunyoni hissiy baholash emas, balki o'z tengdoshlari bilan muloqotda bo'lish imkoniyatini beradigan joydir. Bog'chada bolalar jamoasi shakllanadi. Ilk bolalik davrida bola o'g'il bola bilan qiz bolani ajrata olmaydi. O'rta maktabgacha yoshdagi bolalar esa ajrata boshlaydilar. Kattalar bolaga o'g'il bola qanday bo'lishi kerakligi, qiz bola qanday bo'lishi kerakligi haqida tushuntiradilar. Masalan, o'g'il bola yig'lasa «yig'lama, sen erkak bo'lishing kerak», «qiz bolamisan?» deb, qizlarga esa «daraxtga tirmashma, sen qiz bolasan» kabi iboralar bilan tushuntiriladi. Bundan tashqari bolalar katta erkak va ayollarning xulq-atvorlariga qarab ham o'zlarini qanday tutishni o'rganadilar. O'yin faoliyatlarida erkak va ayollarga xos xususiyatlarni namoyon qiladilar. Demak, bu davrdagi bolalarda muloqotning shakllanishi o'ziga xos xususiyatlarga ega. Ularda muloqotni rivojlantirish tarbiyachilarning

mahoratiga bog'liq, ya'ni mashg'ulotlarning to'g'ri tashkil qilinishi muhimdir.

Katta maktabgacha yoshdagi bolalar endi o'zlari mustaqil harakat qila oladilar. O'zlari yuvinadilar, kiyinadilar. Lekin bari bir ular ota-onalarining erkalashlariga, diqqat-e'tiborida bo'lishga harakat qiladilar. Ota-onalar bola tarbiyasida quyidagi usullardan foydalanadilar:

1. Avtoritar uslub — boshqarish qattiqqo'llik asosida olib boriladi. Boladagi tashabbus ota-onalar tomonidan taqiqlanadi. Har bir hatti-harakati albatta jazolanadi. Bu usul orqali tarbiyalangan bolalar qo'rqqoq, jur'atsiz bo'lib qoladilar, o'z imkoniyatlarini yuzaga chiqara olmaydilar. Chunki ota-ona ularga sharoit yaratib bermaydi.

2. Liberal uslub — bu usulda ota-ona farzandiga befarq bo'ladi, u nimaga qiziqadi, nimaga layoqati borligiga qiziqmaydi. Bola nima yomon, nima yaxshiligini bila olmaydi. Natijada bolalar mustaqil va faol harakat qila olmaydilar.

3. Demokratik uslub — tarbiyaning mahsuldor usuli bo'lib, unda ota-ona farzandiga bor mehrini berib, uning qiziqishlari, imkoniyatlari bilan hisoblashadi. Bolaning erkin fikrlashini istaydi. Bu usul bolani to'g'ri tarbiyalash imkonini beradi.

Ayrim oilalarda bola yolg'iz farzand bo'lgani uchun ota-ona unga barcha mehrlarini berib, uni erkatlab, xudbin qilib qo'yishlari mumkin. Yoki bola ukalari tug'ilganda ham o'zini yomon his qiladi. Chunki ota-ona endi kichik farzandiga ko'proq e'tibor beradi. Bunday holatlarda kattalar bolaga u endi mustaqil ish qila olishi, aqlliligini tushuntirsalar, shunda u kichik ukalariga mehrlari bo'ladi.

Tarbiyachi guruhga uyda tarbiyalangan yangi bola kelib qo'shilganida boshqa bolalarga u bilan iliq munosabatda bo'lishlarini tushuntirishi lozim. Unga ko'proq e'tibor berish, yaxshi muomalada bo'lish kerak, shunda bola yangi muhitga tezroq ko'nikadi. Agar tarbiyachi yangi kelgan bolalarga mashg'ulotlar davomida yaxshi muloqotda bo'lsa, qolgan bolalar undan o'rganadilar. Tarbiyachi bolalar bilan do'st sifatida munosabatda bo'lsa, bunday guruh uyushgan bo'ladi, bir-birlari bilan iliq munosabatda bo'lishni o'rganadilar.

Katta maktabgacha yoshdagi bolalarda o'yin faoliyati orqali iroda sifatleri shakllanadi. O'yinda bolaning emotsional rag'batlantirilishi yaxshi natija beradi. O'yin faoliyati bolalarning bir-birlari bilan muloqotda bo'lishlarini ta'minlaydi. Ayniqsa, rolli o'yinlar orqali bolalarning bir-birlariga bo'lgan munosabatlarini aniqlash mumkin bo'ladi. Shuningdek, o'yin orqali bolalarda boshqalarga nisbatan g'amxo'rlik, to'g'ri munosabatda bo'lish, muomala ehtiyojlarini qondirish amalga oshiriladi. O'yin faoliyatida bolalar o'yin qoidasiga rioya qiladilar, «onasi unday qilmaydi», «doktor bunday ukol

qilmaydi» kabi fikrlari bilan bir-birlarining harakatlarini to'g'rilab turadilar. O'yin bolaning kattalar hayotini to'g'ri tushunishiga yordam beradi. Muloqotga bo'lgan ehtiyoj o'yinda qondiriladi. O'yin qoidasini buzganda bola samimiylilik bilan «endi bunday qilmayman», deydi. Demak, o'yin bolani samimiylikka, his-tuyg'ularini tarbiyalashga, boshqalarga yaxshilik qilishga, to'g'ri muloqotda bo'lishga o'rgatadi. O'yin qoidasini muntazam buzadigan bolalar oxiri yakkalanib qoladilar, qolgan bolalar uni yoqtirmaydilar, u bilan o'ynagilari kelmaydi, hatto u bilan muloqotda bo'lishni ham istashmaydi. O'yinni musobaqa tarzida tashkil qilishda tarbiyachi ehtiyotkor bo'lishi lozim. Chunki o'yinda yutqazgan bolalarda yutgan bolalarga nisbatan adovat tug'ilishi o'yindan so'ng ular nizolarni, keltirib chiqarishi mumkin.

Bola maktab yoshiga yetganida ham o'yinga bo'lgan ehtiyojini qondirishga harakat qiladi. U yangi o'yinchoqqa nisbatan «eski» — o'zining doim o'ynaydigan o'yinchoq'ini o'ynashni yaxshi ko'radi. Qo'g'irchoq — sadoqat va refleksning shakllanishida ajoyib vosita. Bolaning qo'g'irchoq'i bilan bo'ladigan muloqoti uning kattalar bilan bo'ladigan muloqotiga taqlid qilishidir. Qiz bolalar ko'proq qo'g'irchoqlar, idish-tovoqlar (o'yinchoq) bilan muloqotda bo'lsalar, o'g'il bolalar esa turli o'yinchoqlar (samolyot, koptok, to'pponcha, mashina, velosiped) bilan muloqotda bo'ladilar.

2.4. Kichik maktab yoshidagi bolalar muloqoti

Bolalar maktab yoshiga yetganda ularning bir-birlariga nisbatan munosabatlari yangicha mazmun kasb etadi. Bola ilgari ota-onasi, guruhdagi tengdoshlari, tarbiyachi bilan muloqotda bo'lgan bo'lsa, endi maktab o'qituvchisi, sinf rahbari bilan muloqotda bo'ladi. Bolalarda bu davrda mas'uliyat hissi shakllanadi.

Bolalar nutqining o'sishida ularning maktabda o'qishi katta rol o'ynaydi. Bola maktabgacha yoshda o'ylamasdan gapiradi, maktabda esa u gaplashayotgan til o'qitiladigan va o'rganiladigan ilm bo'lib qoladi. Grammatikani o'qib o'rganish jarayonida bola nutqining fonetik jihati to'g'ri bo'lib boradi, nutqning sintaksis tuzilishi takomillashadi. Maktabda o'qitilayotgan hamma fanlarni o'rganish jarayonida o'quvchi nutqining lug'ati boyiydi, so'zlarning mazmuni uning uchun chuqurlashadi va kengayadi. Bolalarning yozma nutqni egallashlari ular nutqining o'sishida muhim bosqich bo'ladi. Bola o'z fikrlarini yozma nutqda bayon qilishga harakat qiladi. O'quvchi o'qituvchining topshirig'iga binoan yozma ishlar bajarayotganda o'zining shu ishiga o'z fikrining qanday til bilan bayon qilinganiga qarab baho berilishini oldindan bilib turadi. O'quvchi maktabda berilgan topshiriqni tayyorlash vaqtida shu topshiriqni o'ziga-

o'zi gapirib berishni mashq qilib turishi nutqining o'sishiga katta ta'sir qiladi. Bolalar nutqining o'sishida o'qituvchining nutqi katta rol o'ynaydi, chunki uning nutqi o'quvchilar uchun namuna hisoblanadi. Shuning uchun o'qituvchi o'z nutqini takomillashtirish ustida ishlashi kerak. Maktabda bolalar uchun eng avvalo faol ishlatiladigan so'zlarning miqdori oshadi. Yozma nutqni, o'qish va yozishni o'zlashtirish o'quvchi hayotida hosil qilingan malaka hisoblanadi. Kichik maktab yoshidagi bolalar tovushlarni bir-biriga qo'shish orqali so'z tuzish malakasini egallab olgach, ba'zida matn mazmunini noto'g'ri tushunadilar. Unga o'quvchilarning so'z boyligining kamligi yoki asosiy fikrni ajrata bilmasligi sabab bo'ladi. Shu munosabat bilan o'qituvchi oldida bolalarda lug'at boyligini oshirish va ularni o'qigan narsalari yuzasidan mustaqil reja tuzishga barvaqtroq o'rgatish vazifasi turadi. Yozuv darslarida bola harf va so'zlarni yozishda katta qiyinchilikka duch keladi. Dastlab bola butun e'tiborini yozish texnikasiga va o'tirish qoidasiga rioya qilishga qaratadi. Avval bolaning yozma nutqi uning og'zaki nutqi orqali belgilanadi, ya'ni u so'zni qanday talaffuz etsa shunday yozadi. Bu davrda bola bilan ovoz chiqarib aytish bo'yicha muntazam mashqlar o'tkazish uning imlo qoidalarini muvaffaqiyatli o'zlashtirishida katta ahamiyatga ega. Yozma nutqda imo-ishora, ohangdan foydalanilmaydi. Shu bois bolalarning yozma nutqlari ularning og'zaki nutqiga qaraganda ancha bo'sh bo'ladi. Bolalar nutqi kattalar nutqi ta'sirida o'sadi. Shuning uchun pedagoglar bolalarga kichik maktab yoshidan boshlab og'zaki va yozma nutqni o'stirish bilan birga nutq madaniyatini ham o'rgatib borishlari zarur.

2.5. O'smirlarning kattalar bilan bo'ladigan muloqoti

Naslimiz davomchilarini nafaqat jismonan baquvvat, balki ma'naviy boy, yangi davr talabiga javob beradigan, muloqot jarayonida erkin fikr yuritadigan qilib tarbiyalash hozirgi kunning dolzarb muammolaridandir. «Ta'lim to'g'risida» gi Qonun, «Kadrlar tayyorlash milliy dasturi» da shaxsning erkinligi, mustaqil fikrlash qobiliyatini shakllantirish, muomala madaniyatini tarkib toptirishga birlamchi e'tibor qaratilgan. Shunday ekan, o'smir yoshlarni muloqot jarayonida mustaqil fikrini erkin ifodalash malakalarini va ularning tanqidiy fikrlashini shakllantirish psixolog-pedagoglar oldida turgan dolzarb masalalardan biridir. Zero, XXI asrda yashaydigan har bir insonning tanqidiy fikrlashi uchun avvalo muloqotga o'rgatish zarur. O'smirlarni muloqotga o'rgatish uchun ularga psixologik, pedagogik adabiyotlarni o'qishni tavsiya qilish, muloqot jarayonida yoshlar faoliyatini kuzatish, fikrlash doirasini aniqlash va shu jarayonda psixologik o'yinlar, mashqlar, treninglardan foydalanish muhimdir.

Maktabning o'rt va yuqori sinflarida yozma nutq mazmunli, ta'sirli bo'lib, grammatik jihatdan tobora to'g'ri, mukammal tuzilib boradi va natijada bunday nutq og'zaki nutqning o'sishiga ijobiy ta'sir ko'rsata boshlaydi. Bolalar nutqi bevosita kattalar nutqi ta'sirida o'sadi. Shuning uchun o'qituvchi nutqi o'quvchilar nutqini o'stirishda namuna bo'lib xizmat qilishi kerak.

O'quvchilar tafakkurini rivojlantirmay, ularning nutqini o'stirib bo'lmaydi. Og'zaki gapirish, bayon yoki insho yozishda o'quvchilarning reja tuzib olishlariga e'tibor berish kerak. Yozma va og'zaki nutqni o'stirish uchun kitob ustida muntazam ishlash, o'qigan matnlarning tezisi (asosiy mazmuni)ni, konspekti (qiqacha matn bayoni)ni tuzish, ma'ruza, referatlar tayyorlash, adabiy kechalar, yozuvchilar bilan uchrashish muhim ahamiyatga ega. Nutq shartli reflekslar paydo bo'lishining umumiy qonunlari asosida o'sadi. Agar kishi biror bir tovushni noto'g'ri talaffuz qilishga o'rganib qolgan bo'lsa, unda bu kamchilikni tuzatish qiyin bo'ladi. Shuning uchun bolalarda yoshligidanoq ijobiy nutq odatlarini tarbiyalashga ahamiyat berish zarur.

Bizning yuksak ma'naviy ehtiyojlarimizdan biri — muloqotga bo'lgan ehtiyoj. Muloqotga bo'lgan ehtiyoj qondirilmasa, ong ham rivojlanmaydi. Shuning uchun biz doimo muloqotga bo'lgan ehtiyojimizni qondirishimiz lozim. Kimlar bilandir muloqotdan qoniqish, ba'zi hollarda esa qoniqmaslikni his qilamiz. Katta yoshdagi kishilar rasmiy va norasmiy munosabatlarga kirishadilar. Rasmiy munosabatlar ish, xizmat yuzasidan bo'ladi. Norasmiy muloqot esa ishdan boshqa paytlarda, uyda (oilada), mahallada, ko'cha-ko'ylarda bo'ladi.

Kattalar muloqotida ko'pincha muloqot madaniyati amalga oshiriladi, ya'ni bir-birlarini hurmat qilish, ishonish, anglash kabilar. Ammo ba'zi paytlarda muloqot buzilishi ham mumkin. Chunki ular ham ayrim paytlarda bir-birlarini tushunmasdan xafa qilib qo'yishlari, ko'ngilga og'ir botadigan gaplar aytib yuborishlari, natijada nizolarni keltirib chiqarishlari mumkin. Agar muloqot madaniyati kishilarda yaxshi shakllangan bo'lsa, ular bir-birlarini tushunishlari oson kechadi. Muloqot madaniyati yoshlikdan oilada, ijtimoiy muhit ta'sirida, o'z-o'zini anglash, tarbiyalash jarayonida shakllanishi mumkin. Biz kattalar yoshlarga namuna, ibrat bo'lishimiz bir-birimizga bo'lgan muloqotimizdan kelib chiqadi. «Oltin so'zlar» (azim, aylanay, o'rgilay, juda ham ajoyibsiz, bugun boshqachasiz, ochilib ketibsiz, kiyimingiz juda yarashibdi kabi) dan kundalik hayotimizda ko'proq, ammo o'rni kelganda foydalanishimiz zarur. Kattalar muloqotiga yoshlarning taqlid qilishlari orqali ularda muomala san'ati, madaniyati shakllanib boradi. Ayniqsa, oilada biz bu holatlarga e'tibor berishimiz kerak. Chunki «qush uyasida ko'rganini qiladi», degan naql bejiz emas.

Kattalar bir-birlariga verbal (ogʻzaki), noverbal va paralingvistik taʼsir koʻrsatadilar. Biz vaqti kelganda imo-ishora, mimika, pauzalar orqali ham bir-birimizga taʼsir eta olamiz. Bir soʻz bilan ham xursand, yoki xafa qila olamiz. Shuning uchun doimo kattalar bir-birlariga samimiy munosabatda boʻlishlari lozim.

Muloqot turli yoshlarda oʻziga xos boʻladi. Masalan, kattalar maʼlumotlariga, yoshlariga, jinslariga, kasblariga qarab muloqotda boʻladilar. Keksalar muloqoti oʻziga xosdir. Ular xuddi kichik bolalardek izzatlab, injiq, eʼtibortlab boʻlib qoladilar. Keksalarga ehtiyotkor boʻlib muomalada boʻlish zarur, chunki ularning koʻngillari nozik boʻladi. Ularga koʻngillarini koʻtaradigan soʻzlarni koʻproq qoʻllash zarur.

Demak, har bir yosh guruhiga kiradigan kishilar, shu jumladan, kattalar ham oʻziga xos muloqotga kirishadilar. Muloqot har bir davrga xos holda amalga oshiriladi.

2.6. Shaxsning shakllanishidagi psixologik-pedagogik masalalar

Shaxsning har tomonlama shakllanishida muloqotning ahamiyati katta. Oddiy narsalarni oʻrganish uchun ham taqlid orqali oʻzaro muloqotda boʻlish zarur. Jamiyat qonun-qoidalariga asoslangan holda munosabatlar rivojlanadi. Individ bilan shaxs muloqoti oʻrtasida juda katta farqni koʻrish mumkin. Masalan, goʻdak, ruhiy kasal, ongi past rivojlangan kishilarning muloqoti bilan yetuk rivojlangan, ongi yuksak kishining muloqoti oʻrtasida katta farq bor. Ongli shaxs muloqotni boshlashdan avval miyasida oʻylaydi, soʻzlarini rejalashtiradi. Shaxsning jismoniy, aqliy, axloqiy va estetik rivojlanishida muloqotning oʻrni katta. Masalan, axloqiy rivojlanish uchun oilada, maktabda, bogʻchada bolaga kattalar muloqot orqali taʼsir qiladilar. Shuningdek, estetik, aqliy, jismoniy rivojlantirish uchun oʻquvchiga oʻqituvchi muloqot orqali taʼsir etishga harakat qiladi. Demak, muloqot taʼsir qilish vositasi boʻlib ham xizmat qiladi.

Shaxs muloqotini shakllantirishda uning yoshi, jinsi, kasbi, dunyoqarashini hisobga olgan holda ish olib borish lozim. Masalan, biz kichik yoshdagi bolalarga kattalarga nisbatan qoʻllaydigan soʻzlarni ishlatmaymiz. Har bir yosh davriga kiradigan kishilarga oʻziga xos soʻzlar qoʻllaniladi. Bunda soʻzning taʼsir kuchi hisobga olinadi. Shaxsning temperament (mijoz) xususiyatlariga qarab muloqot usullarini qoʻllash katta ahamiyatga ega. Shaxsda koʻnikma, bilim, malakalarning hosil boʻlishida muloqotning oʻrni beqiyos. Oddiy koʻnikmalar («toʻgʻri oʻtir, qoʻlingni yuv, joyingga bor, salom ber») ham muloqot orqali singdiriladi.

Shaxs muloqotining shakllanishida uning tarbiyalanganlik darajasi muhim o'rin egallaydi. Masalan, shaxsga kuchli ta'sir etadigan so'zlarni qo'llasangiz ham u qabul qilmasligi, sizning bergan ko'rsatmalaringizga amal qilmasligi mumkin. Chunki u yoshligidan muomala madaniyatini egallashi kerak. Muloqotning shakllanishida maqsad to'g'ri qo'yilishi lozim. Muloqot ta'lim-tarbiya jarayonida, turli vaziyatlarda rivojlanadi. Masalan, oilada, mahallada, jamoada, guruhda. Agar oilada kattalar bir-birlariga qo'pol munosabatda bo'lsalar, bola ham ularga taqlid qilib atrofdagilar bilan nizolarga borishi mumkin.

Har tomonlama rivojlangan, yetuk, komil inson (shaxs)ni tarbiyalash uchun yoshlarni erkin fikrlaydigan qilib voyaga yetkazish zarur. Demak, muloqot fikrlash bilan uzviy bog'liq holda shakllanadi.

Shaxsning shakllanishida muloqotning ahamiyati haqida psixolog olimlar o'z fikrlarini bayon qilganlar. Jumladan, psixolog B.G. Ananov «Odam bilishning predmeti sifatida» asarida bu masalani chuqur tahlil qilgan. U bilimning turli elementlarini egallash muvaffaqiyatli o'zlashtirishning garovi ekanligini ta'kidlaydi. Bilimlarni egallash muloqot orqali amalga oshirilishini ham uqtirib o'tadi. Agar kishilar o'zaro bir-birlariga axborot uzatmasalar, tajribalarini muloqot orqali almashmasalar rivojlanmay qolishlari to'g'risida B.G. Ananov asosli fikrlarni keltiradi.

B.G. Ananov fikricha muloqot ijtimoiy va individual holatdir. Shuning uchun nutq bilan uzviy bog'liq, kommunikativ vazifani bajarishda pantomimika, imo-ishoralar muloqot shakllari sifatida yuzaga chiqadi.

Demak, olim muloqot tushunchasini umumiy, yosh va pedagogik psixologiya kabi fanlar uchun chuqur tahlil qilib bergan.

Hozirgi paytda mamlakatimizda va xorijda muloqot muammosiga qiziqish ortib bormoqda. Bozor iqtisodiyoti sharoitida kishilarning bir-birlari bilan qiladigan muloqoti katta ahamiyatga ega. Psixolog olim V.N. Myasishev muloqot masalasiga chuqur yondashgan, uni o'rgangan. Boshqa olimlar muloqotni nutq kommunikatsiyasi bilan bog'lab o'rgangan bo'lsalar, V.N. Myasishev muloqotni jarayon sifatida o'rgangan. Ya'ni shaxslarning bir-biriga muloqot orqali ta'sir ko'rsatishlarini, bir-birlarini idrok qilish obyekti sifatida tahlil qiladi. Uning fikricha: «Shaxs turlicha munosabatlarda qarama-qarshi sifatlarni namoyon qilishi mumkin.»

Tajribali psixolog A.A. Bodalyev esa shaxs o'yinda, o'qishda, muloqotda, ya'ni faoliyatning turli sohalarida o'zining o'rnini bilishi zarurligini uqtiradi. U o'zining «Shaxs va jamiyat» kitobida bu masalaga katta e'tibor berib, bu muammolar kam o'rganilganligini ta'kidlaydi. A. A. Bodalyevning fikricha, «insonni muloqot orqali tarbiyalashda bu

unga qanday ta'sir qilishini avvaldan o'ylash zarur». (A. A. Bodalyev. Shaxs va muloqot. M. 17-b.)

2.7. Muloqotning muvaffaqiyatli bo'lishida shaxs sifatlarining o'rni

Muloqotning muvaffaqiyatli bo'lishida shaxsning shakllangan sifatlari, fazilatlarining ahamiyati juda katta. Jumladan, shaxsda ijobiy fazilatlar yaxshi shakllangan bo'lsa (xushmuomalalik, kamtarlik, insonparvarlik, to'g'ri so'zlilik, vijdonlilik kabilar) muloqot jarayoni yaxshi o'tadi. Chunki shaxslar bir-birini to'g'ri tushunishlari uchun, muloqot muvaffaqiyatli bo'lishi uchun ular samimiy bo'lishlari lozim. Samimiylik insonning eng ajoyib fazilatlaridan biri bo'lib, voqea-hodisalarga oqilona munosabatda bo'lish, turli ta'sirlarga berilmaslikdir.

2.8. Shaxsni muloqot usullariga o'rgatish

Bolalar yoshlikdan avvalo oilada, so'ngra ta'lim maskanlarida muloqotga o'rgatib boriladi. Muloqotga o'rgatishning usullaridan biri muloqot ko'nikmasini mashg'ulotlar tarzida shakllantirishdir. Bolani bog'cha sharoitida tarbiyachi turli mashg'ulotlar o'tkazib muloqotga o'rgatadi. Avval elementar o'zini tutish, kattalarga qanday gapirish, salom berish, minnatdorchilik bildirish kabi usullar tarkib topadi. Maktab yoshi davrida va keyinchalik shaxs ijtimoiy-psixologik treninglar orqali muloqotga o'rgatiladi. Shaxsning o'zi bu usullarga ijobiy munosabat bildirishi, faol harakat qilishi zarur. Chunki shaxs muloqotda bo'lmasdan faoliyat subyekti sifatida ham, individual inson sifatida ham to'laqonli rivojlana olmaydi. A.A. Bodalyev fikricha, hatto o'yin faoliyatida bola muloqotda bo'ladi. Ta'lim jarayonining asosida muloqotga o'rgatish masalasi turadi. Mehnat ta'limi jarayonida kishilar doimo muloqotga ehtiyoj sezadilar. Muloqotning tarbiyaviy ahamiyati shundaki, u insonning dunyoqarashini kengaytiradi va psixikasini rivojlantiradi. Ya'ni barcha ruhiy jarayonlar muloqot orqali shakllanadi.

Jamoa muhitini shakllantirishda ikkinchi yo'nalish jamoa a'zolarining ruhiy madaniyatini shakllantirishdir. Shu maqsadda o'quvchilarga ularning insoniy muloqot, inson shaxsi, bir-birini baholash xususiyatlari («men va boshqalar», «men boshqalarning ko'zi bilan») to'g'risidagi mulohazalarini rag'batlantiruvchi axborotni berish zarur. Uni insholar, suhbatlar, treninglar orqali uyushtirish mumkin. Maxsus mashqlar orqali muloqot usullariga o'rgatish shular jumlasidan. Ruhiy madaniyatga o'rgatishni o'smirlik yoshidan boshlash muhim, chunki o'z shaxsi haqidagi axborotga qat'iy ehtiyoj xuddi shu davrda

vujudga keladi. O'smirlikda o'zining «Men»i xususida ziddiyatli kechinmalar boshlanadi. O'z ruhiy holati haqida xayol surish kuchaygan, muloqot juda ahamiyatli va g'oyat tanlab o'tkaziladigan yoshda inson shaxsi, shaxslararo muloqot to'g'risidagi axborot zarurdir.

N.P. Anikeyeva fikricha, boshqa odamlar bilan muloqotda har bir shaxs muayyan ijtimoiy rolni egallaydi. Rollar shaxsning tabiatini to'laroq ochib berishi yoki uni niqoblashi mumkin. Lekin pozitsiya — rollarni tanlash albatta insonning o'z mohiyatiga, uning kuchiga, zaifligiga, salohiyat darajasiga, o'z-o'zini tanqid qila olishiga, xulq-atvorining puxtaligiga, o'zini chetdan ko'ra bilish qobiliyatiga bog'liq bo'ladi. (Jamoada ruhiy muhit.)

Ba'zan muloqotdagi muvaffaqiyatsizliklar yoshlarni benuqsonroq, himoyalanganroq bo'lish uchun o'zidagi eng yaxshi xislatni yashirishga, buzishga majbur etadi. Erta o'smirlik paytida yigit va qizlar yakkalik holatini boshdan kechiradi. Ular his-tuyg'ularini hech kimga aytmaydi. O'zi haqidagi va atrofdagi kishilar haqidagi axborot — muloqot usullarini va mazmunli muloqotni tashkil etishga intilishni belgilab beradi. Buning uchun ruhiy tUSDagi muayyan ma'lumotlarga ega bo'lish kerak. Har bir kishiga xos bo'lgan ruhiy xususiyatlar asab tizimi turi bilan belgilanadi va avvalo temperamentda: ta'sir ko'rsatish sur'atida, tabiiy signallarda (ovoz, yorug'lik, rang, hid, haroratning o'zgarishi), ijtimoiy signallarda (so'z, voqea, o'ta sezgirlikda, emotsional ko'zg'aluvchanlik, tashvishlilik darajasi, ekstraversiya, introversiya) namoyon bo'ladi. Ekstroversiya bilan introversiya kishining ruhiy tavsifi sifatida muloqot sohasida yorqin namoyon bo'ladi. Ekstroversiya — individning tashqi dunyoga, introversiya — ichki dunyoga nisbatan qarashidir. Asab faoliyatining kuchli tipi bilan bog'liq ekstroversiya xususiyatlari ustun bo'lgan kishilar ancha kirishimli, aloqalar, tanishishlar borasida erkin muomalaga moyil bo'ladilar. Ular ishtiyoq bilan yangi tanishlar orttiradilar, shovqin-suronli davralarni yoqtiradilar. Introvertlar — bu asab faoliyatining zaif tipiga mansub kishilardir. Ular o'z ichki dunyolariga berilishga, kechinmalarga moyil. Atrofdagilardan ko'p tashvishlanadilar, ular yaqinlarning tor doirasini ma'qul ko'radilar. «Ekstroversiya-introversiya» o'qining o'rtalarida joylashgan kishilar psixologiyada sentrovertlar degan nomni olgan. Ular me'yorida kirishimli, me'yorida yolg'izlikka moyildirlar.

Nutq bilan ishlash orqali ham muloqotga o'rgatish mumkin. Masalan, ovozni baland chiqarib she'r o'qish, hikoyani so'zlab berish kabi treninglar ham muloqotning shakllanishiga yordam beradi. Maktabgacha yoshdagi bolalarni o'yin faoliyati davomida muloqotga o'rgatish oson kechadi.

Muloqotga o'rgatishda o'yin va noo'yin shakllarini qo'shib olib borishning ahamiyati katta:

1. Darsga norasmiy muloqot elementlarini kiritish. Ayni paytda didaktik o'yinlardan foydalanish. Ularda muloqot tashkilotchisi rolini muallim emas, o'quvchilardan biri bajarishi.

2. E'tiborni javobning ijobiy jihatlariga qaratish. O'quvchilar o'rtoqlarining javoblarini xolisona baholashga maxsus o'rgatiladi, ayni paytda eng kichik tafsilot, detallargacha e'tiborni qaratib, o'rtoqlarining javoblaridagi eng muvaffaqiyatli jihatlarini ajratib ko'rsatishni o'rganish. Kamchiliklarni qanday qilib yo'qotish haqida bahslashish, kamchilikni bitta o'quvchining o'ziga aytish orqali ta'sir qilish.

3. Insonlar o'rtasidagi ijtimoiy munosabatlar Sharqda o'ziga xos xususiyatga ega. Ushbu o'quv qo'llanma jamiyatning yangilanish davrida inson ma'naviyati va ruhiyatida ro'y berayotgan o'zgarishlarning psixologik tabiatini anglashga yordam beradi.

Yaratiladigan yangi qo'llanmalar oldiga o'quvchi yoshlarning ma'naviy dunyosini boyitish, ularning ongiga milliy g'oya asoslarini singdirish, vatanparvarlik hissini tarbiyalash, o'tmish va buyuk kelajak haqida fikrlash, u bilan faxrlanish hissi, yangicha tafakkur shakllanishi jarayonidagi ziddiyatlar va ularni bartaraf etish muammolarini teran yoritish talab etiladi.

Mavzuni mustahkamlash uchun savollar

1. Bola tili deganda nimani tushunish mumkin?
2. Maktabgacha yoshdagi bolalar qanday muloqotda bo'ladilar?
3. O'smirlar bilan o'spirinlar muloqoti o'rtasida qanday farq bor?
4. Kattalar bir-birlari bilan muloqotda qaysi usullaridan foydalanadilar?
5. Muloqot madaniyati nima?
6. EGO holatiga qanday xususiyatlar kiradi?
7. Muloqotning mazmuni nimaga bog'liq?
8. Transaksiya nima?
9. Qiziqarli muloqot qachon yuzaga keladi?
10. Transakt tahlilga ko'ra muloqotdagi nizoning sabablari nimada?

Mavzu yuzasidan psixologik testlar

1. Go'daklar ko'proq kim bilan muloqotda bo'ladilar?
 - a) onasi bilan;
 - b) otasi bilan;
 - d) opasi bilan;
 - e) akasi bilan.
2. Bog'cha yoshidagi bolalar kim bilan ko'proq muloqotda bo'ladilar?
 - a) onasi bilan;
 - b) otasi bilan;
 - d) tarbiyachilar bilan;
 - e) o'rtoqlari bilan.

3. Kishiga muloqot nima uchun kerak?

- a) muloqot kishilarga kerak emas;
- b) shaxs uchun katta ahamiyatga ega;
- d) muloqot ongni o'stiradi, dunyoqarashni shakllantiradi;
- e) muloqot kishilarni yaqinlashtiradi.

4. O'yin mashqlarining ahamiyati nimada?

- a) o'yin bolalarning asosiy faoliyati;
- b) o'yin shaxsni tarbiyalaydi;
- d) o'yin mashqlari muloqotni shakllantiradi;
- e) o'yin mashqlari jismoniy chiniqtiradi.

Shaxsning muloqotga kirishuvchanligini aniqlash testi

1. Mas'ul ishga mutasaddi bo'lganingizda hayajonlanasizmi?
2. Ahvolingiz yomon bo'lguncha ham shifokor chaqirmaysizmi?
3. Kutilmaganda ma'ruza qilishni topshirishsa norozilik bildirasizmi?
4. Mehmonxona tayin bo'lmasa begona shaharga safarga borishdan bosh tortasizmi?
 5. Begona kishiga kechinmalaringizni so'zlaysizmi?
 6. Begona odam sizdan yo'lni yoki vaqtni so'rasa g'ashingiz keladimi?
 7. Har xil avlod o'rtasida hayot masalasida kelishmovchilik bo'ladi deb o'ylaysizmi?
 8. Bir necha oy ilgari tanishingizga bergan pulingizni so'rashga hijolat qilasizmi?
 9. Kafeda sifatsiz taom keltirishsa indamaysizmi?
 10. Vagonda bir necha soat begona yo'lovchi bilan ketsangiz gapni birinchi bo'lib boshlaysizmi?
 11. Navbatda turish maqsadingizga erishish uchun zarur bo'lsa ham uzundan uzoq navbat kutishdan voz kechasizmi?
 12. Xodimlar o'rtasida bo'lgan mojaroni hal qilishdan o'zingizni olib qochasizmi?
 13. Biror adabiyot yoki san'at haqida jiddiy bahs bo'lsa o'z fikringizni himoya qilasizmi?
 14. Sizga yaxshi ma'lum bo'lgan masala bo'yicha noto'g'ri fikr eshitsangiz jim tura olasizmi?
 15. Sizdan ish yoki o'qish yuzasidan yordam so'ralsa norozi bo'lasizmi?
 16. O'z fikringizni og'zaki bayon etishga imkoniyat bo'lsa ham yozma ravishda bayon etishni afzal ko'rasizmi?

Natijalar izohi

Tavsiya etilayotgan 16 ta savolning hammasiga ochiq ko'ngillik bilan javob bering va ochkolar yig'indisini toping.

Agar siz «ha» deb javob bergan bo'lsangiz 2 ochko, «bilmadim» deb javob bersangiz 1 ochko, «yo'q» deb javob bersangiz 0 ochko bo'ladi.

Agar ochkolar yig'indisi 30—32 ochkoni tashkil qilsa u holda siz kirishimli emassiz, ya'ni muloqotga ehtiyoj sezmaydiz, bu xususiyatingizdan o'zingiz jabrlanasiz, yaqinlaringizning siz bilan muomala qilishlari murakkab. Odamlar bilan ko'proq muloqotda bo'lishga intiling.

25—29 ochko — siz indamassiz, kamgapsiz, yolg'izlikni yoqtirasiz, yangi ish, yangi muloqotlar sizni anchagina muvozanatdan chiqaradi.

19—24 ochko — atrofdagilar bilan osoyishta muloqotda bo'lasiz va notanish sharoitda o'zingizga ishonasiz, odamlar bilan kelisha olasiz. Tortishuvlarda qatnashishni yoqtirmaysiz.

O'yin mashqlarini guruhda tashkil qilish metodikasi

Har bir guruh a'zosiga bittadan rol beriladi. Masalan, bir kishiga o'qituvchilik, yana biriga o'quvchilik, yana biriga rahbarlik, yana biriga xodimlik kabilar. Har bir kishi o'zining rolini sinfda bajarishi orqali muloqotchanlik sifatleri rivojlanadi, tortinchoqligi yo'qoladi.

III BOB

MULOQOT — AXBOROT AYIRBOSHLASH, O'ZARO TA'SIR VA KISHILARNING BIR-BIRINI TUSHUNISHI VOSITASI

3.1. Muloqot va til. Og'zaki kommunikatsiya (nutq)

Insonning uni o'rab turgan olamga o'zaro ta'siri obyektiv munosabatlar tizimida namoyon bo'ladi. Obyektiv munosabat va aloqalar so'zsiz har qanday real guruhlarda paydo bo'ladi. Guruh a'zolarining bu obyektiv o'zaro munosabatlari subyektiv shaxslararo munosabatlarda aks etadi. Har qanday ishlab chiqarish odamlarning o'zaro birlashishini talab qiladi. Hech bir kishilik jamiyatida odamlar bilan munosabat o'rnatilmasa, ular bir-birini to'g'ri tushunmaydi, to'laqonli birgalikdagi faoliyatni tashkil eta olmaydi. Masalan, o'qituvchi o'quvchilarga biror narsani o'rgatish uchun ular bilan munosabatga kirishishi kerak.

Muloqot kishilarning hamkorlikdagi faoliyati, ehtiyojlari asosida tugʻiladigan, ular oʻrtasidagi aloqa rivojlanishining koʻp qirrali jarayonidir. Muloqot hamkorlikdagi faoliyat qatnashchilari oʻrtasida axborot almashinishni oʻz ichiga oladi, bu muloqotning kommunikativ koʻrinishida ifodalanadi. Odamlar bir-biri bilan munosabatga kirishishda tildan muomala vositasi sifatida foydalanadilar. Muloqotning ikkinchi jihati muomalaga kirishuvchilarning oʻzaro taʼsiridir. Bunda faqat soʻzlar emas, balki harakat va holatlar ham almashinadi. Masalan, sotuvchi bilan xaridor oʻrtasida biror soʻz aytmasdan muomalaga kirishish mumkin. Muloqotning uchinchi tomoni muomalaga kirishuvchilarning bir-birini idrok qilishidir. Muomalaga kirishuvchilarning bir-birini toʻgʻri tushunishi muhim ahamiyatga ega. Shunday qilib, muloqotning shartli uch tomonini ajratish mumkin: kommunikativ (axborot berish), interaktiv (oʻzaro taʼsir) va perseptiv (oʻzaro idrok qilish).

Muloqotning bu uch tomonining birligi muomalaga kirishuvchi kishilarning oʻzaro munosabati va hamkorlikdagi faoliyatini tashkil etish usuli sifatida namoyon boʻladi. Muloqotning mazmuni — axborot almashish, oʻqituvchi tomonidan turli kommunikativ vositalar yordamida oʻquvchilar bilan oʻzaro tushunish va oʻzaro munosabatlarni tashkil etishdir. Pedagoglarning tarbiyaviy va didaktik vazifalarini oʻqituvchi hamda oʻquvchilar jamoasi oʻrtasida munosabatlarni taʼminlamay turib amalga oshirib boʻlmaydi.

Birgalikdagi faoliyat davomida odamlar turli fikrlar, oʻy-xayollar, his-kechinmalar bilan oʻrtoqlashadilar. Bunda oʻy-fikrlar, his-kechinmalarni axborot sifatida, kommunikatsiyani esa axborot almashinuvi siftida talqin etish mumkin. Ammo insonlararo kommunikatsiya shunchaki axborot almashinuvidan iborat emas. Chunki muloqot jarayonida axborot nafaqat uzatiladi, balki shakllantiriladi, aniqlashtiriladi, rivojlantiriladi. Demak, inson muloqotini shunchaki axborot almashinuvidan iborat jarayon, deb hisoblash mumkin emas. Muloqot jarayonida axborot bir tomondan ikkinchi tomonga harakatlanishdan tashqari, faol almashinadi (kommunikativ jarayon ishtirokchilari bir-biriga axborot yuborayotganda, bir-birining motivlari, maqsadlari va boshqalarni tahlil qiladilar). Shuningdek, muloqot jarayonida axborot almasha turib, kishilar belgilar tizimi orqali bir-biriga taʼsir etishi mumkin (insonlararo axborot almashinuvida, albatta, suhbatdosh xulq-atvoriga muayyan taʼsir oʻtkaziladi). Muloqot jarayonida kommunikator (axborot yuborayotgan kishi) va retsipiyent (axborot qabul qilayotgan kishi) bir xil kodlashtirish hamda dekodlashtirish tizimiga ega boʻlishi kerak. Yagona tizimni qabul qilishgina kommunikativ jarayon ishtirokchilariga bir-birini tushunish imkonini beradi. Muloqot

jarayonida faqat insonlararo kommunikatsiyaga xos to'liqlar vujudga kelishi mumkin. To'liqlar nafaqat belgilar tizimidagi farqlar, balki ijtimoiy-siyosiy, diniy, kasbiy farqlar yoki umuman dunyoqarash, olamni his etishdagi farqlar tufayli vujudga kelishi mumkin.

Kommunikatordan chiqayotgan axborot ikki xil bo'lishi mumkin:

1. Undovchi axborot — buyruq, maslahat, iltimos kabilarda namoyon bo'ladi. Undan ko'zlangan maqsad retsipiyentni biror harakatga rag'batlantirishdir. U uch xil bo'lishi mumkin:

a) aktivlashtirish, ya'ni faollashtirish (biror harakatni qilishga undash);

b) interdiksiyalash (biror harakatni qilishdan to'xtatish);

d) destabillashtirish (biror harakatdagi muvozanatni buzish).

2. Konstatatsiyalovchi axborot — ma'lumot tarzida ifodalanadi. Bu turdagi axborot turli ta'limiy tizimlardan o'rin olgan bo'lib, xulq-atvorni o'zgartirish uchun bevosita ta'sir ko'rsatmaydi, ammo bilvosita ta'sir ko'rsatish maqsadi ham bo'ladi.

Amerikalik jurnalist G. Lassuel besh unsurdan iborat bo'lgan kommunikativ jarayonning quyidagi modelini taklif etadi:

A. Kim (axborot kim tomonidan uzatilmoqda);

B. Nima (qanday axborot uzatilmoqda);

V. Qanday (axborot qanday yo'l bilan uzatilmoqda);

G. Kinga (axborot kinga yo'naltirilmoqda);

D. Qanchalik samarali (axborot qanchalik samarador uzatildi).

Kommunikativ jarayon *aksial* (bunda axborot ayrim konkret odamlargagina yo'naltiriladi) yoki *retial* (bunda axborot bir qancha ehtimol qilinayotgan retsipiyentlarga yo'naltiriladi) xarakterda bo'lishi mumkin.

Kommunikator retsipiyent uni qanchalik tushunayotganini «kommunikativ rollar» o'zgargach biladi. Chunki bunda retsipiyent kommunikatorga aylanib avvalgi kommunikatorga qabul qilgan axborotning mazmunini qanday tushunganligini bildiradi. Noverbal kommunikatsiyada belgilar tizimi sifatida quyidagi tizimlardan foydalaniladi:

1. Optik-kinetik tizimga imo-ishoralalar (qo'l motorikasi), mimika (yuz motorikasi), pantomimika (butun gavda motorikasi) kiradi. Ushbu belgilarning muloqotdagi ahamiyati shunchalik kattaki, ularni o'rganish uchun alohida soha-kinesika shakllangan.

2. Paralingvistik tizim ovoz vokalizatsiyasidan iborat bo'lib, unga ovoz sifatleri, diapazoni kiradi. Ekstralingvistik tizimga to'xtalishlar, yo'talib qo'yishlar, yig'i, kulgu, nutq tempi kiradi.

3. Proksemik tizimga kommunikativ jarayon ishtirokchilarining fazodagi joylashuvi va kommunikatsiya vaqti kiradi.

4. Vizual kontaktga ko'zlar orqali muloqot qilish kiradi. Dastlab muloqotning bunday turi faqat intim muloqot doirasidagina bo'lishi

mumkin, deb hisoblangan. Ammo soʻnggi tadqiqotlar vizual kontakt boshqa sohalarida, yaʼni tibbiyot, pedagogika, boshqaruv kabilarda ham kuzatilishini isbotlamogda.

Noverbal kommunikatsiya tizimlari kommunikatsiya jarayonida muhim rol oʻynaydi. Ular nutqni toʻldiradi, uning oʻrnini bosadi, kommunikativ jarayon ishtirokchilarining emotsional holatini aks ettiradi.

Muloqot ikki va undan ortiq kishilar oʻrtasida bilish yoki baholash tarzidagi axborot almashishda namoyon boʻluvchi oʻzaro taʼsirdir.

Muloqotning oʻzaro birgalikda harakat qilish va faoliyat koʻrsatish jarayonida odamlarni birlashtiradigan umumiy narsa ishlab chiqarish tarzida tushunilishi ana shu umumiy narsa muloqot vositasi sifatidagi tildan iborat ekanligini bildiradi. Til muloqotga kirishuvchilar oʻrtasida aloqa bogʻlanishini taʼminlaydi. Uni bu maqsad uchun tanlangan soʻzlar mohiyatiga koʻra kodlashtirgan holda axborotni maʼlum qilayotgan kishi ham, bu mohiyatning kodini ochgan, yaʼni uning maʼnosini oshkor etgan va ana shu axborot asosida oʻz xulq-atvorini oʻzgartirgan holda bu axborotni qabul qilayotgan kishi ham tushunadi.

A.V. Petrovskiy fikricha, axborotni boshqa kishiga yoʻllayotgan kishi (kommunikator) va uni qabul qilayotgan kishi (retsipiient) munosabat va birgalikdagi faoliyat maqsadlariga erishish uchun mohiyatlarni kodlashtirish va kodini ochishning bitta yagona tizimidan foydalanishlari, yaʼni bitta tilda soʻzlashishlari kerak. Mohiyat — belgining tevarak-atrofdagi voqelikni bilishni ifoda etadigan qism sifatidagi mazmunga ega boʻlgan jihatidir. Qurol odamlarning mehnat faoliyatini ifodalagani singari belgilar ham ularning bilish faoliyati va munosabatini namoyon qiladi.

Soʻzlar belgilari tizimi hayot kechirish, ijtimoiy-tarixiy tajribani oʻzlashtirish va uzatish vositasi sifatidagi tilni tarkib toptiradi. Til yordamida muloqotga kirishish tufayli borliqning alohida bir kishining miyasidagi inʼikosi boshqa odamlarning miyasida aks etayotgani bilan doimiy ravishda toʻldirilib turadi — oʻy-fikrlarini ayirboshlash, axborot uzatish roʻy beradi. Oʻqituvchi u yoki bu soʻzni ishlatganda uning oʻzi ham, uning tinglovchilari ham yolgʻiz oʻsha bitta hodisani nazarda tutishadi va ularda anglashilmovchilik yuz bermaydi. Mohiyatlar tizimi kishining butun hayoti davomida rivojlanib va boyib boradi.

Hamkorlikdagi faoliyatda zaruriyat tufayli inson boshqa kishilar bilan birlashishi, ular bilan munosabatga kirishishi, aloqa oʻrnatishi, oʻzaro tushunishga erishishi va kerakli axborotni olishi, shunga mos javobni berishi kerak. Bunda muloqot faoliyatning bir tomoni, uning axborot jihati — kommunikatsiya sifatida namoyon boʻladi. Biroq predmet yasash bilan birga inson oʻzi yasagan predmetda oʻzini

«translyatsiya» qiladi, ya'ni o'zini boshqalarda davom ettiradi. Hosil qilingan predmet (qurilgan bino, yozilgan qatorlar, o'tqazilgan daraxt) bir tomonidan faoliyat predmeti, ikkinchi tomondan inson o'zini ko'rsatadigan vositadir. Chunki bu boshqa kishilar uchun hosil qilingan. Shunday qilib, faoliyat muloqotning bir qismi, uning tomoni; muloqot faoliyatning bir qismi va tomonidir. Lekin muloqot va faoliyat barcha hollarda yaxlit (buzilmas) birlikni tashkil etadi.

Til muomala vositasidir. Til muomalaga kirishuvchilar o'rtasidagi kommunikatsiyani ta'minlaydi, chunki uni axborot beruvchi ham, axborotni qabul qiluvchi ham birday tushunadi. Boshqa kishiga axborot beruvchi (kommunikator) va uni qabul qiluvchi (retsipiyyent) muloqot jarayonida bir xil tildan foydalanishi kerak, aks holda bir-birini to'g'ri tushunolmaydi. Axborot almashishda bola onasiga savollar beradi va u javob beradi, bu javoblardan bola o'z faoliyatida keyinchalik foydalanadigan umumiy bilimlarning faqat ozgina qismini oladi. Umumiy bilimlarning bu qismini bola til shaklida, til yordamida so'z belgilari tizimida hosil qila oladi. Maktabda ham xuddi shunday bo'ladi: o'quvchi olam haqida barcha bilimlarni o'qituvchining tushuntirishidan yoki darslikdan, ya'ni til yordamida o'zlashtiradi. Bu yerda til o'zining muhim vazifalaridan birini bajaradigan, ya'ni yashash vositasi, ijtimoiy-tarixiy tajribani berish va o'zlashtirish vositasi tarzida namoyon bo'ladi.

Ikkinchidan, har bir alohida odamning ish-harakati va faoliyatini ko'pincha ijtimoiy qiymatga ega bo'lmagan o'zga kishilarning bevosita tajribalari belgilaydi. Masalan, men oshxona tomon yo'l olaman. Yo'lda o'rtog'im uchrab menga: «oshxona yopilgan», deydi. Shu paytda bu xabar mening faoliyatimni ma'lum bir tarzda boshqaradi: men qayrilib, boshqa oshxona tomon jo'nayman. Bu yerda til o'zining boshqa muhim vazifasi bilan, ya'ni vosita yoki kommunikatsiya usuli yoki odamning xatti-harakatlarini boshqaruvchi bir vosita sifatida namoyon bo'ladi. Har qanday kommunikatsiya, har qanday munosabat suhbatdoshiga ta'sir qilishdan iboratdir.

Uchinchidan, har bir alohida odamning ish-harakatlari va faoliyatlarini har bir ayrim kishilarning shaxsiy tajribasi belgilaydi. Odamning «shaxsiy» tajribasi, o'z individual tajribasi boshqa kishilarning tajribalari va ijtimoiy tajribaning o'ziga xos aralashmasidan iborat. Odam hayvondan farqli o'laroq, o'z harakatlarini rejalashtira oladi. Bunday rejalashtirishning va umumiy fikriy masalalarni hal qilishning asosiy quroli tildir. Demak, biz tilning uchinchi vazifasi aqliy faoliyatning (idrok, xotira, tafakkur, xayol) quroli sifatidagi vazifasidir. So'z belgilar tizimi sifatida tildan nutq faoliyatida foydalaniladi.

Nutq faoliyati — odam tomonidan ijtimoiy-tarixiy tajribani o'zlashtirish va avlodlarga berish yoki kommunikatsiya o'rnatish, o'z

harakatlarini rejalashtirish maqsadida tildan foydalanish jarayonidir. Nutq faoliyati aloqa jarayonining o'zidir. Nutq faoliyatining quyidagi turlari farqlanadi: faol va passiv nutq. So'zlovchining nutqi faol nutq, tinglovchining nutqi passiv nutq hisoblanadi. Nutq ichki, tashqi nutqqa bo'linadi. Tashqi nutq — yozma va og'zaki nutqqa, og'zaki nutq esa monolog va dialogik nutqqa bo'linadi. Monolog — bir kishining o'ziga yoki boshqalarga qaratilgan nutqdir. Bu — o'qituvchining bayoni, o'quvchining to'laroq javobi, ma'ruza va boshqalar. Monologik nutq ma'lum qiyinchiliklarga ega. Monologda gapirayotgan kishi fikrlarning aniqligiga, grammatik qoidalarning saqlanishiga, mantiq va aytilayotgan fikrlarning izchilligiga e'tibor berish kerak.

Dialogik nutqqa nisbatan monologik nutq kechroq shakllanadi. Maktabda o'quvchilarda monologik nutqni rivojlantirishga alohida e'tibor berish kerak. Ikki yoki undan ortiq kishilar o'rtasidagi nutq dialog deyiladi. Dialogik nutqda bayon qilinayotgan fikr ko'p jihatdan undan oldingi fikrga bog'liq bo'ladi. Dialogik nutqda suhbatdoshlarga ma'lum bo'lgan ayrim so'zlar tushirib qoldiriladi. Shuning uchun yozib olingan dialog boshqalarga unchalik tushunarli bo'lmasligi mumkin. Dialogik nutqda har xil turdagi shablonlar, ya'ni odatlanib qolgan so'z birikmasi ko'p uchraydi (qoyil, marhamat qilib aytingchi).

Nutqning ichki nutq deb atalgan turi nutq faoliyatining alohida turi hisoblanadi. Ichki nutq amaliy va nazariy faoliyatni rejalashtirish fazasi (bosqichi) sifatida namoyon bo'ladi. Biz ba'zida so'zni chala — yarim aytishimiz bilanoq tushunaveramiz. Ichki nutq ayrim og'zaki nutq aktlaridan, xususan ixtiyoriylik darajasi ancha yuqori bo'lgan og'zaki nutqdan yuksakroq sodir bo'lishi mumkin.

Yozma nutq monologik nutqning turlaridan biri bo'lib, yozma nutq monologik nutqqa nisbatan batafsilroqdir. Yozma nutq tufayli kishilar to'plagan tajribani avloddan avlodga eng yaxshi tarzda yetkazish imkoniyati bor. Yozma nutq piktografiyadan (biror narsa yo hodisa ifodalangan ramziy surat) minglab so'zlar bir necha o'nlab harflar yordamida ifoda etilayotgan hozirgi zamon yozuviga qadar rivojlandi. Ko'pincha bir narsani yozib qo'yish — uni anglab olish va eslab qolish demakdir.

3.2. Nutq mexanizmlari va nutqsiz kommunikatsiya

Nutq o'zining fiziologik negiziga ko'ra, eshitish va harakat analizatorlari faoliyatini bajaradi. Miya qobig'ida tashqi olam tomonidan bo'ladigan turli xil qo'zg'atuvchilar bilan so'zlarning talaffuz qilinishini boshqarib turadigan tovush paychalari, xiqildoq, til va boshqa a'zolar harakati o'rtasidagi muvaqqat bog'lanishlar o'rnatiladi. Nutq ikkinchi signallar tizimi negizida amal qiladi. So'z, I.P. Pavlov fikricha, «signallar

signali»dir. Nutqni dasturlashtirish — nutqiy ifodaning, ya’ni kishi bildirmoqchi bo‘lgan fikrning ma’naviy o‘zagini tuzish — birinchi bosqich hisoblanadi. Ikkinchi bosqich — jumlaning sintaktik tarkibini tuzishdan iborat. Nihoyat, jumla ovoz chiqarib aytiladi, ya’ni nutq real tarzda ro‘yobga chiqadi. Shunday qilib, «gapirish» jarayoni boshlanadi. Bu jarayon davomida kommunikator uzatilishi lozim bo‘lgan axborotni kodlashtiradi. Retsipiyent tinglash jarayonida olingan axborotning kodini ochadi. Bu kommunikator aytmogchi bo‘lgan so‘zning anglab yetilishini ta’minlaydi.

XIX asrning o‘rtalaridayoq olimlar miyaning ba’zi bir qismlari ishidagi buzilish nutqning buzilishiga olib kelishini kashf etgan edilar. Jumladan, P.Broka bemorlarda chap yarimsharning pastki peshona qismidagi burmalari orqa tomonining uchdan bir ulushi shikastlangan holda so‘zlarni talaffuz etishda buzilish ro‘y berishini aniqladi. Keyinroq K. Vernike chap yarimsharning ustki chakka qismidagi burmalari orqa tomonining uchdan bir ulushi shikastlanganda so‘zlarni tushunishning buzilishi hollarini tavsif qilgan edi. Miya to‘qimalarining ushbu qismlari harakatlantiruvchi nutq («Broka markazi») va nutqni tushunish («Vernike markazi») «markazlari» deb yuritila boshladi. Lekin keyinchalik, asosan psixofiziologlar (A.R. Luriya, N.A. Bernshteyn, P.K. Anoxin va boshqalar) ning ilmiy ishlari tufayli nutqning fiziologik negizi miyaning alohida qismlari («Nutq markazlari») faoliyatidan ko‘ra ko‘proq yaxlit holdagi miya faoliyatining murakkab tarzda tashkil topishidan iborat ekanligi aniq-ravshan bo‘ldi. Shunday qilib, nutq funksiyalarining jo‘shqin, ya’ni anatomik tarzda emas, balki harakatchan tarzda cheklanishi to‘g‘risidagi tasavvur tarkib topdi. Bu — markaziy asab tizimining keng ravishda kompensatsiyalab (o‘rmini to‘ldirib) turish imkoniyatlaridan foydalanishi munosabati bilan nutqning buzilishini to‘g‘rilashida juda katta ahamiyat kasb etadi.

Noverbal (nutqsiz) kommunikatsiya vositalariga yuz ifodasi, mimika, ohang, pauza, poza (holat), ko‘z yosh, kulgu va boshqalar kiradi. Bu vositalar verbal kommunikatsiya — so‘zni to‘ldiradi, kuchaytiradi va ba’zan uning o‘rnini bosadi. Bolgarlarda boshni qimirlatish «yo‘q» degan ma’noni anglatga, ruslarda uning aksini anglatadi. Turli yosh guruhlarida noverbal kommunikatsiya vositasi turlicha bo‘ladi. Masalan, bolalar ko‘pincha kattalarga ta’sir etish, ularga o‘z xohish va kayfiyatlarini o‘tkazishda yig‘idan vosita sifatida foydalanadilar. Axborotni so‘z bilan bayon etishning mazmuni va maqsadiga noverbal kommunikatsiya vositalarining mos kelishi muomala madaniyatining bir turidir.

O‘rtog‘ining boshiga tushgan kulfatdan xabar topib, unga hamdardlik bildirayotgan suhbatdoshi nutqsiz kommunikatsiya belgilarini ishlatadi: yuzlarini g‘amgin tutadi, past ohangda, qo‘llarini

yuziga yo peshonasiga qo‘ygan va boshini chayqagan holda chuqur xo‘rsinib gapiradi va h.k.

Nutqsiz kommunikatsiyani amalga oshirish uchun turli xil yosh guruhlari turlicha vositalar tanlanadi. Nutqsiz kommunikatsiyada qo‘llanayotgan vositalarning axborotni so‘z bilan yetkazish maqsadlariga va mazmuniga muvofiqligi munosabat madaniyatining tarkibiy qismlaridan hisoblanadi. Bunday muvofiqlik ham og‘zaki, ham nutqsiz kommunikatsiya vositalari kasb faoliyatining quroli hisoblangan pedagog uchun juda muhimdir.

Noverbal muloqot tizimlari kommunikatsiya jarayonida muhim rol o‘ynaydi. Ayrim ma‘lumotlarga qaraganda 80% axborot imo-ishoralar, mimika va pantomimika yordamida ifodalanadi. Noverbal belgilar nutqni to‘ldiradi, ba’zida uning o‘rnini bosadi, kommunikativ jarayon ishtirokchilarining emotsional holatini aks ettiradi. Shuning uchun muloqot davomida noverbal signallarni kuzatish va ularning mazmunini tushunish juda muhimdir.

Noverbal muloqotda quyidagi belgilar tizimlaridan keng foydalaniladi:

1. Kinetik belgilar tizimi imo-ishoralar, mimika va pantomimikadan iborat. Masalan, rost so‘zlayotgan kishi ochiq kaftlarini ko‘rsatishdan qo‘rqmaydi. Aksincha, yolg‘onchi ularni berkitishga harakat qiladi. Suhbatdoshdan o‘zini yuqori tutish belgilaridan biri — butun kaft cho‘ntakda bo‘lib, bosh barmoqning tashqariga chiqarib qo‘yilganligidir. Shubhalanuvchanlikni odatda og‘izni qo‘l bilan himoyalash, burunga tegib qo‘yish, qovoqlarni silab qo‘yish, quloq ortini yoki bo‘yinni qashlab qo‘yish bildirib qo‘yadi. Dahanni silab-silab qo‘yish qaror qabul qilishga qiynalishni ko‘rsatadi. Asabiylik holati kishining biror narsaga — bilak uzugi, soati va shu kabilarga hech qanday maqsadsiz qayta-qayta tegib turishi ostiga yashirinadi. Stulning ustiga «minib», oyoqlarni keng yozib o‘tirishdan odamdagi dominantlikka (ustunlikka, hukmronlikka) moyillikni sezish mumkin. Oldinga chiqarilgan oyoq, ayniqsa, uning uchi bilan yer deysinayotgan bo‘lsa, dominantlik yaqqol namoyon bo‘ladi. Bosh orqasida chalishtirilgan qo‘llar, ayollarda belga tiralgan mushtlar ham dominantlikka intilish munosabatidan darak beradi. Kiyimdagi yo‘q changlarni qoquvchilar bunday harakati bilan suhbatdosh fikriga e‘tiborsizligini yoki qo‘shilmasligini ko‘rsatadi. Qo‘llarini boshining orqasiga o‘tkazib, oyoqlarini chalishtirib o‘tirgan kishi vaziyat to‘la uning nazorati ostida, deb hisoblaydi. O‘tirganda qo‘llarni tizzaga qo‘yish harakatga darhol tayyorlikni bildiradi. Suhbatni tugatmoqchi bo‘lgan kishi qo‘llarini tizzasiga qo‘yib, qaddini biroz oldinga egadi. Odam gapira turib oyoqdan oyoqqa ko‘chaversa, tezroq ketishga harakat qilayotganligini, suhbat unga yoqmayotganligini yoki

shoshayotganligini taxmin qilish mumkin. Ko'krak qafasini berkitish himoyalaniş alomatidir. Bunda qo'llar ko'krak qafasiga chalishtirilgan, qaddi-qomat egilgan bo'lishi mumkin. Agar kishi dahanini kafti bilan tirab o'tirgan bo'lsa, bu ko'pincha diqqat bilan tinglayotganligi va o'ylanib qolganligini bildiradi.

2. Proksemik belgilar tizimi kommunikativ jarayon ishtirokchilarining fazodagi joylashuvidan iborat. Muloqot davomida kishilar o'rtasidagi munosabat to'rt xil hududdan birida amalga oshadi. Jumladan, **intim hudud** (oralig'i 15—45 sm) ga eng yaqin va tanish odamlargina kiritiladi. Uning asosiy belgilari: ishonch muhiti, past ovoz, taktil aloqa. Intim hududga begonalarining kirishi organizmda muayyan fiziologik o'zgarishlarni keltirib chiqaradi (yurak urishi tezlashadi, adrenalin ajralishi ko'payadi). **Shaxsiy hudud** (45—120 sm) da tanishlar hamkasblar muloqoti amalga oshadi. Uning asosiy belgilari: vizual kontaktning uzoqroq davom etishi, verbal muloqotning noverbal muloqotdan ustun bo'lishi. **Ijtimoiy hudud** (120—400 sm) da begona kishilar muloqoti amalga oshadi. Uning asosiy belgilari: muloqotning rasmiy xarakterga ega bo'lishi, suhbatdoshlar bir-birini yaxshi tanimasligi. **Ommaviy hudud** (400 sm va undan ortiqroq) da kishilarning katta guruhi bilan muloqot qilinadi. Uning asosiy belgilari: bevosita kontaktning yo'qligi, noverbal signallar rolining ortishi.

3. Vizual kontakt ko'zlar orqali amalga oshiriladigan aloqadan iborat. Psixologik tajribalardan ma'lum bo'lishicha, suhbatdoshlar bir-birining ko'zlariga tikilishi bilan o'zidagi yoqtirish, sadoqat yoki aksincha, (agressiv) tajovuzkor reaksiyalarga tayyorlikni ifodalaydi. Yoqimsiz mavzudagi suhbat davomida kishilar ko'zlar to'qnashuvidan o'zlarini saqlaydilar. Ayollar erkaklarga nisbatan vizual kontaktga ko'proq moyildirlar. Odamning emotsional holati ta'sirida ko'z qorachig'i kengligi o'zgaradi. Salbiy emotsiyalar ta'sirida qorachiq torayadi, ijobiy emotsiyalar ta'sirida esa kengayadi.

Mutaxassislar maslahatiga ko'ra, ijobiy va ishonchli munosabat o'rnatish uchun suhbatdoshlar vizual kontakti butun muloqot vaqtining 60—70%ini egallashi kerak. Odam samimiy bo'lmasa yoki uyalayotgan bo'lsa vizual aloqa butun muloqot vaqtining 1/3 qismini egallaydi. Agar vizual kontakt butun muloqot vaqtining 2/3 qismini egallasa, bu holat odamga nisbatan qiziqish kuchliligini (bunda ko'z qorachig'i kengayadi) yoki salbiy munosabat kuchliligini ko'rsatadi (bunda ko'z qorachig'i torayadi). Ammo vizual aloqada milliy xususiyatlarni inobatga olish kerak. Janubiy Yevropa xalqlarida suhbatdosh ko'zlariga uzoqroq tikilish odatiy holat. Ba'zilarga bu haqorot bo'lib tuyulishi mumkin. Yaponlar yuzga nisbatan bo'yinga ko'proq qaraydilar. Vizual kontakt 10 soniyadan ortmasligi kerak. Vizual aloqaning optimal varianti suhbatdoshlarning

yuzma-yuz emas, ma'lum burchak ostida (90 gradus) bir-biriga yuzlanishidan iborat. Bunday joylashish tikilib turishga majbur qilmaydi va harakatlarning erkin bo'lishini ta'minlaydi. Demak, noverbal muloqotda bir qancha belgilar tizimlaridan foydalaniladi. Ulardan foydalanish ko'pincha ongsiz ravishda amalga oshadi.

Kishi ehtiyojlari azaldan agar u boshqa odamlar bilan birgalikda harakat qilgan holda o'zaro munosabatga kirishgan taqdirdagina qondirilishi mumkin bo'lib kelgan. Bu hol subyektda uning uchun nima muhim va ahamiyatli ekanligini aytish ehtiyojini keltirib chiqaradi. Muayyan yoshda bola aniq-ravshan nutqni egallay boshlaydi, bir yoshning oxiriga yetganda buning dastlabki belgilari paydo bo'ladi. Murakkab talaffuzni talab qilmaydigan va oson aytiladigan «o — pa», «bu — vi» kabi ohangdosh so'zlar jumlasidandir. Katta yoshdagilar bu hamohanglikni konkret shaxslarga — ona — ota — buviga bog'laydilar va bolaga ana shu ohangdosh so'zlarning uning yaqin atrofidagi konkret shaxslar bilan bog'lanishi qaror topishiga («bu sening buving») yordamlashadilar. Bola so'zni talaffuz qilarkan, istaganiga erishishga — e'tiborga, erkalatilishga, o'yinchoq kabilarga erishishga intiladi. So'z aloqa vositasiga aylanadi. Qo'llanadigan so'zlar soni to'xtovsiz orta boradi va 2 yoshda bolalarning so'z boyligi kengayib, ularning grammatik shakllarini to'g'ri ishlatishi ham mumkin bo'lib qoladi. Jummlar murakkablashib va uzunroq qilib tuzila boshlaydi. Bolaning tili maktab yoshigacha bo'lgan yillar davomida muttasil boyib boradi.

Maktabda o'qish, yozish, keyinroq esa til va adabiyot darslarida bolalarda muloqot vositasi sifatida tilga va munosabat jarayoni sifatida nutqqa ongli munosabat shakllantiriladi. Til o'qituvchi tomonidan maxsus uyushtirilgan tahlil predmetiga aylangan holda o'quvchilar oldida ijtimoiy jihatdan shakllangan qonunlar ta'siriga bo'ysunadigan murakkab belgilar tizimi sifatida namoyon bo'ladi.

Maktabgacha tarbiya yoshidagi bolalarda va o'quvchilarda nutqiy munosabatga kirishish malakasini hosil qilishda pedagogikaning roli katta. Bu o'rinda ham o'qituvchining erkin hamda aniq-ravshan nutqi o'quvchilar nutqi va tafakkurini rivojlantirishning birinchi darajali muhim shartlaridan hisoblanadi. Yuksak nutq madaniyati — o'qituvchi tomonidan vaqtdan oqilona foydalanishning muhim shartidir. Demak, nutq faoliyati turli davrlarda o'ziga xos tarzda shakllanib, takomillashib boradi.

3.3. Sotsial nazorat va ijtimoiy qoidalar

Muloqot maqsadlari kishilarning birgalikdagi faoliyat ehtiyojlarini aks ettiradi. Bu hol quruq safsatabozlikning, ya'ni fatik muloqotning, kommunikatsiya vositalarining birgina muloqot jarayonining o'zini hosil

qilishdan iborat yagona maqsad yo'lida tuturuqsizlik bilan foydalanilishini istisno etmaydi.

Kishilar muloqotga kirishar ekan, savol berish, buyruq, iltimos qilish, biror narsani tushuntirish bilan birga o'z oldiga boshqalarga ta'sir etish, shu narsani ularga tushuntirish maqsadini qo'yadi. Muloqotning maqsadi kishilarning birgalikdagi faoliyatga ehtiyojini aks ettiradi. Bunda muloqot shaxslararo o'zaro ta'sir sifatida namoyon bo'ladi, ya'ni kishilarning birgalikdagi faoliyati jarayonida paydo bo'luvchi aloqa va o'zaro ta'sirlar yig'indisidir. Birgalikdagi faoliyat va muloqot ijtimoiy nazorat sharoitida ro'y beradi. Jamiyat ijtimoiy me'yorlar sifatida maxsus xulq-atvor namunalari tuzilishini ishlab chiqqan. Ijtimoiy norma (me'yor)lar ko'lami nihoyatda keng — mehnat intizomi, harbiy burch, vatanparvarlik, xushmuomalalik qoidalari ana shular jumlasidandir. Ijtimoiy nazorat muloqotga kirishuvchilar bajaradigan rolning «repertuar»iga mos holda namoyon bo'ladi.

Psixologiyada «rol» deganda ijtimoiy (sotsial) mavqeni egallab turuvchi har bir kishidan atrofdagilar kutadigan, normativ tomonidan ma'qullangan xulq-atvor namunasi tushuniladi. (Yosh, mansab, jins va oiladagi, o'qituvchi va o'quvchi, shifokor va bemor, katta kishi yoki bola, boshliq yoki xodim, ona yoki buvi, erkak yoki ayol, mehmon yoki mezbon rovida namoyon bo'lishi mumkin.) O'z navbatida har bir rol o'ziga mos talablarga javob berishi kerak.

Bir kishi turli muloqot vazifalarida turli rollarni bajarishi mumkin. Masalan, xizmat joyida direktor, kasal bo'lsa vrach ko'rsatmalariga itoat etuvchi bemor, oilada keksa ota-onasining qobil farzandi, mehmondo'st oila boshlig'i bo'ladi. Turli rollarni bajaruvchi kishilarning o'zaro munosabati rolli kutishlar bilan boshqariladi. Xohlaydimi yoki yo'qmi atrofdagilar undan ma'lum namunaga mos keluvchi xulq-atvorni kutadilar. Agar rol yaxshi bajarilmasa ijtimoiy nazorat tomonidan baholanadi, ozmi-ko'pmi cheklashlar qilinadi.

Turli xil rollarni bajarayotgan kishilarning o'zaro birgalikdagi harakati rollar ehtimoli bilan boshqariladi. Rolning qanday bajarilishi sotsial nazorat ostida bo'ladi, ijtimoiy jihatdan baholanadi, namunadan chetga chiqish esa qoralanadi. Jumladan, ota-onalar mehribon, xushmuomala, bolaning aybiga nisbatan shafqatliroq bo'lishlari kerak. Bu rollar ehtimoliga mos bo'lib tushadi va ijtimoiy jihatdan ma'qullanadi. Ammo atrofdagilarga ota-onaning mehribonligi haddan oshib ketayotgani sezilib turadi va qoralanadi. Vaqti kelganda ota-ona bolaga nisbatan qattiqqo'l, talabchan bo'lishi lozim. Shunday qilib, o'zaro birgalikda harakat qilayotgan kishilar xulq-atvorining bir-birlaridan kutgan taxminlariga mosligi muloqot jarayonida muvaffaqiyatga erishishning zarur sharti hisoblanadi.

Muloqotning bevosita muvaffaqiyatining sharti o'zaro ta'sir etuvchi kishilarning har biridan kutilayotgan harakatlarga mos keluvchi xulq-atvor namunasi qo'llanishidadir. Kishining boshqalar undan nimani kutayotganini, nimani eshitishga va undan nimani ko'rishga tayyor ekanligini to'g'ri, aniq, xatosiz ko'chira olish qobiliyati takt deb ataladi.

O'qituvchi o'quvchilar jamoasi kishilardan tashkil topganligini unutmasligi, har bir o'quvchi shaxsini e'tibordan chetda qoldirmasligi kerak. O'quvchilar bilan psixologik aloqaning qisqa muddatga bo'lsa-da yo'qolishi, og'ir oqibatlarini vujudga keltiradi.

3.4. Pedagogik muloqotda psixologik bog'lanish va shaxslararo mojaro

Bog'lanish — muloqotga kiruvchilar o'rtasida ikki tomonlama aloqa bo'lishini taqozo etadi. Bunga erishish va uni ko'ngildagidek rivojlantirish sharti munosabatga kirishuvchi shaxslarning o'zaro bir-birlariga hurmati, ishonchidan iboratdir. Pedagog o'quv-tarbiya ishi jarayonida o'quvchilar bilan aloqa bog'larkan, ulardan o'qituvchi rolining o'zi taqozo etadigan darajada izzat-ikrom kutadi. Agar pedagog o'z tarbiyalanuvchilariga nisbatan ishonch va hurmat bilan munosabatda bo'lsa, u har qancha qattiqqo'l va talabchan bo'lgan taqdirda ham, uning eng arziyas tanbehleri ta'sirli bo'ladi. O'quvchi o'qituvchining so'zlarida o'ziga nisbatan hurmat-e'tiborni sezmasa, asosli va mantiqan to'g'ri pand-nasihatlarini ko'pincha loqayd qoldirishi mumkin.

O'zini o'zi hurmat qilish tuyg'usi — aniq, lekin mo'rt quoldir. Psixologik bog'lanishning buzilishi shaxslararo mojaroga sabab bo'lishi mumkin.

Ayrim vaziyatlarda bir-birini inkor etuvchi qadriyatlar, vazifalar va maqsadlarning mavjudligini aks ettiruvchi pozitsiyalar antagonizmi yuzaga chiqadi. Ba'zan bu o'zaro adovatni keltirib chiqaradi va shaxslararo mojaro sodir bo'ladi. Mojaroning ijtimoiy mohiyati turlicha va shaxslararo munosabatlar negizini tashkil etadigan qadriyatlarga bog'liq bo'ladi. Masalan, mojaro bittasi noinsoflik qilgan ikkita o'rtoqning to'qnashuvi tusini olishi mumkin.

Birgalikdagi faoliyat jarayonida mojarolarning sabablari o'rnida ikki xil toifadagi determinant, ya'ni ashyoviy-amaliy kelishmovchiliklar va shaxsiy-pragmatik manfaatlar o'rtasidagi tafovut maydonga chiqadi. Mojarolarning kelib chiqishiga muloqotga kirishuvchilarning o'zaro birgalikda harakat qilishlariga g'ov bo'lgan va bartaraf etilmagan ma'naviy anglashilmovchiliklar sabab bo'ladi. Munosabatdagi ma'naviy anglashilmovchilik — aytilgan talabning,

iltimosning, buyruqning ma'nosi muloqot bog'lashgan sheriklar uchun muvofiq emasligidir. Bu hol ularning o'zaro hamjihatligi va birgalikda harakat qilishi uchun to'sqinlik qiladi.

Agar pedagog o'quvchilar psixologiyasini yaxshi bilsa, uni e'tiborga olsa, o'quvchining qiziqishlarini va e'tiqodini, yoshiga xos xususiyatlarini, ilgari egallagan tajribasini inobatga olsa, uning istiqboli va qiyinchiliklari bilan hisoblashgan holda ish tutadigan bo'lsa, ma'naviy anglashilmovchiliklarni bartaraf etish mumkin.

So'zlar kishi ongining boshqa faktlari kabi mohiyatlarning umumiy tarzda qabul qilingan tizimidan tashqari alohida har bir kishi uchun xos ma'lum darajadagi shaxsiyatga oid mazmun, ahamiyat kasb etadi. Mohiyatlar bilan shaxsiyatga oid mazmunning nisbati A.N. Leontevning asarlarida chuqur tadqiq etilgan edi: «Shaxsiyatga oid mazmunlar mohiyatlardan farqli o'laroq... o'zining ortiqcha individualligiga, «nopsixologik» tarzda mavjudligiga ega emas. Tashqi sezuvchanlik subyekt ongida mohiyatlarni obyektiv olamning realligi bilan bog'lab turadi, shaxsiyatga oid mazmun esa ularni uning ushbu olamdagi hayoti realligi bilan, uning sabablari bilan bog'laydi. Shaxsiyatga oid mazmun inson ongining g'arazlilikini yuzaga chiqaradi.» (Leontev A.N. Деятельность. Сознание. Личность. 2-nashri. M.153-bet.)

Raqobatning eng yorqin shakli nizodir. Nizoning odatda ikki xil turi farqlanadi:

1-jadval

	Destruktiv nizolar		Produktiv nizolar
1.	Shaxsiy xususiyatlarning bir-biriga mos kelmasligi tufayli vujudga keladi	1.	Nuqtayi nazarlarning bir-biriga mos kelmasligi sababli vujudga keladi
2.	Munosabatlarning buzilishiga olib keladi	2.	Muammoga kengroq qarashga olib keladi
3.	Ishtirokchilar soni ortib boradi	3.	Optimal yechimning topilishiga yordam beradi
4.	Qarama-qarshi tomonga nisbatan negativ baholar kuchayib boradi	4.	Shaxsga ko'chilmaydi
5.	Shaxsga ko'chish oson yuz beradi		

Zamonaviy psixologiyada nizo odamlarning o'zaro munosabatlari jarayonida qarama-qarshi pozitsiyalarning to'qnashuvi sifatida talqin etiladi. Har qanday nizoning belgilari quyidagilardan iborat: ikki qarama-qarshi

tomonlarning mavjudligi, ular o'rtasidagi to'qnashuvning yuzaga kelishi. Nizolar quyidagi qismlardan tarkib topadi: nizoning tomonlari, nizoning shart-sharoitlari, nizoning predmeti, nizo qatnashchilarining xatti-harakatlari, nizoning natijalari. Nizoning dinamik xususiyatlari uning turli bosqichlarida yuzaga keluvchi nizo va jarayonlaridir: obyektiv nizoli vaziyatning yuzaga kelishi, vaziyatning nizoli ekanligi anglanishi, nizoviy o'zaro ta'sir (yoki nizoning o'zi), nizoning hal etilishi.

Olimlar nizoning rivojlanish bosqichlarini ikkiga ajratadilar: tomonlarning yashirin to'qnashuvi, tomonlarning ochiq to'qnashuvi. Nizolarning shaxsiy, shaxslararo, guruhlararo, guruhlar ichidagi kabi turlari farqlanadi. Turli xildagi psixologik nizolar o'zining asosiga binoan subyektlararo bo'ladi, chunki nizolar har doim subyektlar o'rtasida — guruh vakillari bilan munosabatda bo'luvchi turli shaxslararo yoki subyektning o'zi bilan o'zi nizo ko'rinishda kechadi. Nizolarni hal qilish uchun biz ma'lum bir xatti-harakatlarni amalga oshiramiz, lekin ular samarali yoki samarasiz bo'lishi mumkin. Bizning nizolarni hal qilishdagi harakatlarimiz quyidagi hollarda samara berishi kuzatiladi: qarama-qarshi tomonlarning to'qnashuvi to'xtatiladi yoki batamom tugatiladi, tomonlar qarama-qarshiligi barham topadi.

Jamoadagi, guruhlardagi nizolar xavfli ko'ngilsiz oqibatlariga olib kelishi mumkin. Ko'pincha ular goh o'chib, goh avj olib, guruh a'zolarini ishdan chalg'itib, holdan toydirib, kishining ruhiy holatiga salbiy ta'sir etib, surunkali ko'rinishda namoyon bo'ladi. Shuning uchun nizoni boshqarish va bartaraf etish alohida ahamiyat kasb etadi. Avvalo nizoni oldindan ko'ra bilish, uning ziddiyatli vaziyatga aylanib ketmasligining oldini olish zarur. Nizoli vaziyatlarda nizoni hal qilishning ikkita asosiy tuzilishi mavjud: nizoviy omil bilan ishlash, guruhlar yetakchilari bilan ishlash.

Nizoli vaziyatlarni hal qilish xatti-harakatlari belgilanmagan yoki bu xatti-harakat samara bermagan holatlarda ziddiyatli vaziyat yuzaga keladi. Ziddiyatli vaziyatni hal qilishning yagona usuli va imkoniyati — uni to'xtatishdir.

Demak, shaxslararo mojarolar o'z-o'zidan kelib chiqmay, balki shaxslarning o'zaro kelishmovchiliklari, ma'naviy anglashilmovchiliklar, nizolar, ishga doir, shaxsiy nizolar natijasida yuzaga keladi.

3.5. Shaxslararo birgalikdagi harakat va do'stona munosabatlar

Birinchi toifadagi muloqot (faoliyatdan ko'zlangan maqsadga erishish uchun axborot ayirboshlash, kommunikatsiya o'rnatish) bilan

bir qatorda ikkinchi toifadagi muloqotning (o'zligingni boshqa kishilarda davom ettirish) mavjudligi har bir kishining ikkinchisiga ko'rsatadigan ta'siriga e'tiborni jalb qiladi. Ta'lim — avvalo, axborot jarayonidir. O'qituvchi o'quvchiga bilimlarni ma'lum qiladi va o'z navbatida teskari aloqa tarzida undan ma'lum qilingan bilimlar qanday o'zlashtirilganligi haqida tasavvur hosil qiladigan axborot oladi. O'zaro birgalikdagi harakat mohiyatlar darajasida amalga oshiriladi.

Pedagogning tarbiya vazifalarini amalga oshirishi jarayoni, o'quvchilarga ko'rsatadigan ta'siri tarbiyalanuvchilar ko'rib, eshitib va bajarib borayotgan mazmunlarning muayyan darajada o'zgarishini taqozo qiladi. Pedagog ko'rsatadigan ta'sirning turlicha samara kasb etishi zamirida uning shaxsiyatiga oid xususiyatlar, uning o'zini davom ettirish, o'zining shaxsiyatiga oid mazmunlarni yoshlarga o'tkaza bilish qobiliyati, uning pedagogik munosabati xarakteri va samaradorligi mujassamlashgandir.

Muloqot jarayonida kommunikatsiya ishtirokchilari axborot almashish davomida bir-biriga ta'sir etib boradi. O'zaro ta'sir xususiyatlarini aniqlash uchun muloqotning interaktiv tomonini o'rganish zarur bo'ladi. Muloqotning interaktiv tomoni — birgalikdagi faoliyatni tashkil etish va amalga oshirishda muloqot ishtirokchilarining bir-biriga ta'sir o'tkazishidir. Kommunikatsiya orqali kishilar birgalikdagi umumiy faoliyatni tashkil etadilar. Bunda kishilar albatta, bir-birlariga ta'sir ko'rsatadilar. Shuning uchun o'zaro ta'sir birgalikdagi faoliyatning tashkil etilishi sifatida tushuniladi. Birgalikdagi faoliyatning uch xil modeli mavjud:

1. Har bir ishtirokchi boshqalardan mustaqil ravishda o'ziga tegishli qismini bajarishi (masalan, shanbalikdagi ish, uy ishlari).

2. Umumiy vazifaning bosqichma-bosqich har bir ishtirokchi tomonidan bajarilishi (konveyerdagi ish).

3. Har bir ishtirokchi boshqalar bilan birgalikda bir vaqtning o'zida umumiy faoliyat bilan mashg'ul bo'lishi (futbol jamoasidagi ish).

Muloqot jarayonidagi o'zaro ta'sirning ikki xil turi ajratiladi:

1. Kooperatsiyaga asoslangan o'zaro ta'sir — kommunikativ jarayon ishtirokchilarining umumiy maqsad yo'lida o'z kuchlarini birlashtirishidan iborat. Kooperatsiyaning bir necha turi farqlanadi: *avtomatik* (instinktidd), *an'anaviy*, *spontan* (muhabbat, do'stlik kabi munosabatlar asosida), *direktiv* (majburiy hamkorlik hukm suruvchi joylarda), *shartnomaviy* (rasmiy kelishuvlar asosida). Kooperatsiya — birgalikdagi faoliyatning zaruriy elementidir.

2. Raqobatga asoslangan o'zaro ta'sir — kommunikativ jarayon ishtirokchilarining shaxsiy yoki guruhiiy maqsadlarga erishish uchun o'zaro kurash sharoitida bir-biriga ta'sir ko'rsatishidan iborat. Bunday

o'zaro ta'sirda tomonlarning shaxsiy faolligi odatda yuqori bo'ladi. Shunday bo'lsa-da, u kooperatsiya bilan ma'lum darajada bog'liqdir. Chunki raqobat davomida ham muayyan qoidalar o'rnatilishi talab etiladi. Aks holda o'zaro kurash urushga aylanib ketishi mumkin. (P.S. Ergashev. Muloqot psixologiyasi. Ma'ruzalar to'plami. T.2003.9—12-betlar)

Muloqotga kirishuvchilarning o'zaro yaqinligi bilan, bir-birlari bilan muloqotdan qoniqish hosil qilganligining yuksak darajasi, javob tariqasidagi his-tuyg'ular va afzallikning o'zaro taxmin qilinishi bilan belgilanadigan o'zaro munosabatlar va o'zaro birgalikdagi harakatning barqaror individual — tanlash tizimi sifatidagi do'stlik kishilar munosabatining alohida shakli sifatida yuz beradi.

Do'stona muloqot o'rnatish va do'st tutinish muammosi o'spirinlik yoshida, ayniqsa, dolzarb masalaga aylanadi. Pedagoglarning kuzatishlari, o'spirinlarning sir saqlanadigan kundalıkları, ularning «Do'stlik va muhabbat to'g'risida»gi mavzularda o'tkaziladigan suhbatlarga qiziqishlari ana shundan dalolat beradi. Do'st orttirishga bo'lgan ehtiyoj o'spirinlik yoshi uchun xos xususiyat hisoblanadi. O'spirin odatda do'stona muloqotning o'lchovi haqida yetarli darajada aniq-ravshan tasavvurga ega bo'lmaydi, bu yoshda u ko'proq intiladigan alohida juftlashgan holda do'stlashuvdan ko'ra ko'proq o'z tengdoshlari bilan kengroq ma'nodagi muloqotga kirishishni taqozo etadigan o'rtoqlik ancha keng tarqalgan bo'ladi.

Tadqiqotlardan ma'lum bo'ldiki, o'zaro do'stona yaqinlik belgisiga ko'ra birlashgan ulfatlar, muayyan bir kasb atrofida guruhlarga ajrala boshlaydi. Do'stlik muloqoti o'rnatgan yoshlarning o'zlari qaysi kasbni egallash niyatida ekanliklarini aniqlagach, bo'lg'usi kasb haqidagi, uning imkoniyatlari va istiqbollari, unga tayyorlanish yo'llari kabilar haqidagi axborot bilan bir-birlarini boyitgan holda olib boradigan yashirin kasb tanlash ishi yuz beradi. O'spirinlarda juftlashgan tarzda do'stona muloqot andozasi, garchi doim bo'lmasa ham, ko'pincha jinslar o'rtasida yuz beradigan ishqiy munosabatlarda, ilk yoshlik muhabbatining dastlabki ko'rinishlarida kurtak yozadi.

3.6. Kishining kishi tomonidan idrok qilinishi

Muloqotning perseptiv tomoni kishini kishi tomonidan idrok qilish, tushunish va unga baho berishdir. Boshqa kishilarni tushunib olish bilan kishi suhbatdosh bilan bo'ladigan faoliyat, aloqa istiqbolini aniqroq belgilab oladi.

Birgalikdagi faoliyatning muvaffaqiyatli ro'y berishi ko'p jihatdan kommunikativ jarayon ishtirokchilari bir-birini qanday idrok

etayotgani, har bir ishtirokchida boshqa ishtirokchi haqida qanday tasavvurlar shakllanayotganligiga bog'liq. Bu esa muloqotning perseptiv tomonini o'rganish zaruriyatini vujudga keltiradi. Kishilarning bir-birini idrok etish jarayoni muloqotning ajralmas qismi bo'lib, u muloqotning perseptiv tomonini tashkil etadi. Insonning inson tomonidan idrok etilishi «ijtimoiy persepsiya» deyiladi. Dastlab, bu atama J. Bruner tomonidan 1947-yilda ishlatilgan bo'lib, u perseptiv jarayonlarning ijtimoiy determinatsiyasini anglatgan. Keyinchalik bu atama ijtimoiy obyektlarni, ya'ni odamlar, ijtimoiy guruhlar, katta ijtimoiy tuzilmalarni idrok etish jarayonini anglata boshlagan.

Ijtimoiy perseptiv jarayonlarda individ quyidagilarni idrok etishi mumkin: o'z guruhiga mansub individni, boshqa guruhga mansub individni, o'zining guruhini, o'zga guruhni. Ijtimoiy perseptiv jarayonlarda guruh quyidagilarni idrok etishi mumkin: o'z individini, o'zga guruh individini, o'zini, o'zga guruhni.

Muloqot jarayonida insonlar bir-birini idrok etar ekan, bunda attraksiya (o'ziga jalb etish) jarayoni yuz berishi, ya'ni idrok etilayotgan kishiga nisbatan «yoqtirish hissi» paydo bo'lishi mumkin. Attraksiya subyektning persepsiya obyektiga nisbatan bo'lgan emotsional munosabati sifatida shakllanadi.

Muloqot ishtirokchilari o'z ongida bir-birlarining ichki dunyosini qayta tiklashga, his-tuyg'ularini, xulq-atvorining sabablarini fahmlab yetishga harakat qiladi. Shaxs boshqa odamlarning tashqi qiyofasi, ularning fe'l-atvori va xatti-harakatlari, ularga qo'llanadigan kommunikativ vositalar orqali o'zi bilan muloqotga kirishgan odamlarning kimligini tushunib yetish, ularning qobiliyatlari, niyatlari kabilar haqida xulosa chiqara olish uchun muayyan ishni bajarishga to'g'ri keladi.

Taniqli psixolog S.L. Rubinshteyn shunday deb yozgan edi: «Kundalik hayotda odamlar bilan muloqotga kirishar ekanmiz, biz ularning xulq-atvoriga qarab mo'ljal olamiz. Negaki, biz ularning tashqi ma'lumotlari mohiyatini go'yo «o'qib», ya'ni «mag'zini chaqib» chiqamiz, shu yo'sinda matnning ichki psixologik jihati mavjud bo'lgan mazmunini aniqlaymiz. Bunday o'qish naridan beri tez yuz beradi, chunki atrofda gilar bilan muloqot jarayonida bizda muayyan darajada ularning fe'l-atvoriga nisbatan avtomatik tarzda amal qiladigan psixologik ichki ma'no hosil bo'ladi.» (Rubinshteyn S.L. Принципы и пути развития психологии. М. RSFSR. PFA nashr. 180-bet).

Muloqotning perseptiv jihati — kishining kishi tomonidan idrok etilishi, tushunilishi va baholanishi demakdir.

Muloqot jarayonida kamida ikki kishi ishtirok etadi. Kishining qiyofasi, xatti-harakati asosida suhbatdosh haqida tasavvur hosil qilinadi. Bir-birini idrok qilishda quyidagi mexanizmlar g'oyat muhimdir:

1. Identifikatsiya — inson o'zini xayolan suhbatdoshi o'rniga qo'yish orqali uning fikrlari va tasavvurlarini tushunishga intilishi.

2. Empatiya — inson o'zini xayolan suhbatdoshi o'rniga qo'yish orqali uning kechinmalari va hissiyotlarini tushunishga intilishi.

3. Refleksiya — inson suhbatdoshi tomonidan qanday idrok etilayotgani va tushunilayotganini anglashga intilishi.

4. Stereotipizatsiya — inson suhbatdoshini tushunishga intilishi yo'lida muayyan shablonlardan foydalanishi.

Identifikatsiya (lotincha «tenglashtirish», «aynan o'xshatish») bir kishining ikkinchi kishini uning ta'rifini subyektning o'z ta'rifiga anglanilgan yoki anglanilmagan tarzda o'xshatilishi orqali tushunish usulidir. Odamlar o'zaro birgalikda harakat qilish vaziyatlarida boshqa kishini o'zining o'rniga qo'yib ko'rishga uringan holda uning ichki holati, niyatlari, o'y-fikrlari, mayllari va his-tuyg'ulari haqida taxmin qiladilar. Masalan, avgust oyi kunlaridan birida universitet qoshida hayajonlangan holda kitobni varaqlayotgan abituriyentlarni uchratib qolgan talaba o'zining abituriyentlik davrini eslaydi, ularning ruhiy holatini xayolan o'z boshidan kechira boshlaydi.

Refleksiya — (lotincha «aks ettirish») — o'z fikr va kechinmalarini tahlil qilish va mulohaza yuritish, ya'ni muloqotga kirishuvchining suhbatdoshi uni qanday idrok etayotganligini anglashi. Kishining kishi tomonidan idrok qilinishini ikkilangan oynadagi aks ettirishga o'xshatish mumkin. Odam boshqa kishini aks ettirar ekan, shu bilan birga o'zini ham aks ettiradi. Agar kishi o'zi muloqotga kirishadigan kishilar haqida to'liq, ilmiy asoslangan axborotlarga ega bo'lsa, ular bilan bexato aniqlikda o'zaro ta'sir o'rnatishi mumkin. Biroq subyekt hamma vaqt bunday aniq ma'lumotga ega emas. Shuning uchun u boshqalar xatti-harakatining sabablarini o'ylashga majbur bo'ladi. Boshqa kishining harakatlarini tushuntirish uchun faoliyat motivlari, his-tuyg'ular, intilish va fikrlashning o'ylab chiqarilishi *kauzal atributsiya* deb ataladi. O'qituvchilar tomonidan bola harakatlarining sababi shunday talqin qilinishi maktabdagi pedagogik muomalani qiyinlashtiradi.

Ijtimoiy persepsiya davomida kauzal atributsiya hodisasi ham kuzatiladi. **Kauzal atributsiya** — ijtimoiy persepsiya subyektining boshqa insonlar xulq-atvori va motivlarini talqin etishidir. Odam kuzatish orqali idrok etilayotgan kishi haqida batafsil ma'lumotga ega bo'lmasligi tufayli uning xulq-atvorini determinatsiyalayotgan taxminiy sabablarni qidiradi va ularni asliga noto'g'ri bo'lsa ham persepsiya obyektining xulq-atvoriga «tirkab qo'yadi». Boshqacha qilib aytganda, kauzal atributsiya hodisalar va insonlar xulq-atvoriga muayyan sabablarni tirkab qo'yish, sababchi deb bilish. G. Kelli *shaxsiy atributsiya* (bunda sabablar harakat obyektiga tirkaladi), *obyekt atributsiyasi* (sabablar harakat yo'naltirilgan obyektga tirkaladi),

vaziyat atributsiyasi (bunda sabablar harakat sodir bo'layotgan vaziyatga tirkab qo'yiladi) kabilarni ajratgan.

Kauzal atributsiya — lotincha «causa» — sabab va «atributto» — in'om etaman, degan ma'noni bildiradi. Kauzal atributsiyaning xususiyati psixologiya tomonidan yaxshi o'rganilgan turli xildagi shart-sharoitlarga bog'liq bo'ladi. Masalan, notanish kishini idrok etish chog'ida idrok subyekti ega bo'lgan axborot katta rol o'ynaydi. A.A. Bodalyev o'tkazgan tajribalarida ikki guruhdagi o'quvchilarga bitta odamning fotosurati ko'rsatilgan. Birinchi guruhga bu odam jinoyatchi sifatida ta'riflangan. Uni tashqi qiyofasiga qarab tavsifnoma berish so'ralgan, ikkinchi guruhga bu odam taniqli olim deb aytilgan. Jinoyatchi deb aytilgan kishiga o'quvchilar qo'rs, badjahl, berahm, makkor kishining portreti turibdi deb, olim deb aytilgan guruh o'quvchilari esa portretidagi ko'zning o'zi mehribon va dono, jonni fido qilib ishlaydigan kishi deb ta'riflandi. Chiroyli kishilar rasmlari berilganda ham xuddi shunday holat yuzaga kelgan, ya'ni chiroyli kishilar yaxshi, muloyim, aqlli deb baholangan. Xunuk kishilar esa qo'rs, badjahl, xudbin deb baholangan. Demak, pedagogning idrok etish obyekti haqida oldindan bilib oladigan axboroti yangilish fikr va subyektivizmning tarkib topishi uchun jiddiy asos hisoblanadi.

Kishilar bir-birini idrok etishi jarayonida turli effektlar yuzaga kelishi mumkin. Ular orasida quyidagi uchta effekt ancha chuqur o'rganilgan:

2-jadval

Oreol effekti	Dastlabki effekt	Yangilik effekti
Odam to'g'risida axborot yetishmaganda, u haqidagi ilk taassurotlarning shu inson xulq-atvori va shaxsiy xususiyatlarini keyinchalik idrok etish jarayoniga ta'sir ko'rsatishi. Odam haqida shakllangan ilk taassurotlar o'ziga xos obrazni yuzaga keltiradi. Bu obraz oreol vazifasini bajaradi.	Idrok etilayotgan odam haqidagi dastlabki axborotning idrok jarayonida hal qiluvchi ahamiyat kasb etishi. Bu effekt notanish odam idrok etilayotganida yuzaga chiqadi.	Idrok etilayotgan odam haqidagi so'nggi axborotning idrok jarayonida hal qiluvchi ahamiyat kasb etishi. Bu effekt tanish odam idrok etilayotganida uzaga chiqadi.

Oreol effektining mohiyati shundan iboratki, kishi tomonidan qoldiriladigan umumiy ijobiy taassurot subyektning idrok etish chog'ida berilmagan fazilatlarini ham ijobiy baholashiga sabab bo'ladi.

Stereotipizatsiya — (grekcha «o'zgarishsiz, takrorlanish») stereotipga mos ma'lum yoki taxminan ma'lum bo'lgan voqealarni tiklash, nisbat berish yo'li bilan xulq normalarini tasniflash va ularning sabablarini izohlash. Ba'zan muomala jarayonida noto'g'ri stereotip vujudga keladi. Masalan, A.A. Bodalyev tomonidan o'tkazilgan suhbatga ko'ra, kishining tashqi qiyofasi va uning xarakteri haqidagi stereotip tasavvurlar ommaviylashib ketganligi tasdiqlandi. So'ralgan 72 kishining 9 tasi yuzi kvadrat ko'rinishga ega bo'lganlar kuchli, irodali; 17 kishi peshonasi katta kishi aqlli; 3 kishi sochi tikka kishilar yengilmas, bo'ysunmas xarakterga ega; 5 kishi bo'yi o'rtachadan past kishilar boshqalar ustidan hukmronlik qilishga, buyruq berishga intiluvchi kishilar; 5 kishi chiroyli kishilar yo ahmoq yoki o'zini sevuvchi kishilar bo'ladi, deb ta'kidlangan. Begona kishini idrok qilishda birinchi axborot, dastlabki tasavvur katta ahamiyatga ega. Kishilar tashqi qiyofasi ham muhim o'rin tutadi. Amerikalik psixologlar tomonidan o'tkazilgan tadqiqot bunga misol bo'la oladi. 400 o'qituvchiga baholash uchun tarqatilgan rasmlar ularga 200 nafari ijobiy, chiroyli, 200 nafari esa salbiy, xunuk, yoqimsiz deb ta'rif bergan. Ekspertlardan tashqi qiyofasini emas, balki xarakterini ta'riflash so'ralgan edi. Afsuski, baholarning subyektivligi kishining tashqi qiyofasini baholash bilan bog'liq.

3.7. Muloqotda teskari aloqa va muloqot treningi

Muloqot muvaffaqiyatli bo'lishi uchun u albatta qayta aloqaga ega bo'lishi — subyekt o'zaro ta'sir natijalari haqida axborot olishi kerak. Kommunikator o'zi uzatgan axborotni retsipiyent qanday qabul qilishini va qanday munosabatda bo'layotganligini qayta axborot ma'lumotlariga asoslanib bilib oladi. Muloqotda suhbatdoshni yoki tinglovchini idrok etish bir-birini tushunishning asosiy shartidir. Agar o'qituvchi o'quvchilar uni qanday idrok etayotganligini, tushunayotganligini anglay olmasa pedagogik muloqot yaxshi bo'lmaydi. Ayniqsa, ma'ruza o'tayotganda bu juda muhimdir. Radio-televideniya so'zlayotgan kishi teskari aloqani ololmay qiynaladi, ba'zan fikrlari chalkashib ketishi, odatdagi ohang yo'qolishi mumkin. Agar hamsuhbatni ko'rish orqali idrok etish imkoniyati bo'lmasa, qo'l barmoqlari va yuz harakati orqali bo'ladigan imo-ishoralar kambag'allashib, harakatlar erkinligini yo'qotib qo'yadi. Hamsuhbatning fe'l-atvorini idrok etish chog'ida olinadigan signallar shaxsning keyingi harakatlari va fikrlarini to'g'rilab borish uchun asos bo'ladi. Umuman hamsuhbatni yoki tinglovchini idrok etish muloqot vaqtida o'zaro hamjihatlikka erishishning muhim sharti bo'lib hisoblanadi. O'qituvchining ma'ruza vaqtida teskari aloqaga ega bo'lishi

laboratoriya va amaliy mashg'ulotlardagiga qaraganda qiyin. Demak, shaxslararo idrok etish jarayonida teskari aloqa xabar beruvchi vazifani va o'zini o'zi boshqarish vazifasini bajaradi. Kishining jismiy qiyofasidagi ayrim belgilar (yuzlari, qo'llari, yelkalari), o'zini tutishi, qo'llari va gavdasini qimirlatib imo-ishora qilishi, so'zlash ohangi axborot tashuvchilar sifatida xizmat qiladi.

Trening — inglizcha «maxsus rejim, mashq» degan ma'noni bildiradi. Kishilarda muloqot malakalari tasodifan yoki ta'lim mahsuli sifatida shakllanib boradi. Masalan, o'quvchilarni to'liq mufassal va aniq javob berishga, o'zidan kattaga muomala qilganda o'rnidan turishga o'rgatib boriladi.

Ijtimoiy-psixologik trening ikki xil vazifani:

1-muloqot va pedagogik muomala qonuniyatlarini o'rganish.

2-pedagogik kommunikatsiya texnologiyasini egallash, kasbiy pedagogik muomala, ko'nikma va malakalarini shakllantirishni ta'minlaydi.

Psixologik-pedagogik treningning bir shakli ish o'yinlaridir. Kishilarda samarali muloqot o'rnatish malakalari tasodifiy ravishda tarkib topadi yoki ta'limning yordamchi mahsuli sifatida yuz beradi (1-sinf o'quvchisi to'laqonli javob qaytarishga, kattalar unga murojaat qilayotganda o'rnidan turishga va boshqalarga o'rgatiladi).

Ijtimoiy-psixologik trening muammosining nazariy va amaliy tomonlari ajratiladi. Amaliy tomoni o'quvchilar bilan bo'ladigan muloqot ko'nikmalari, malakalarini egallashga va ularni chiniqtirishga qaratilgan mashqlar: darsning barcha bosqichlarida izchillik bilan harakat qilish malakalarini, pedagogik ish davomida mushaklarning zo'riqishini so'ndirish malakalarini, ixtiyoriy diqqatni taqsimlash malakasini shakllantirishga, kuzatuvchanlikni namoyon qilishga qaratilgan mashqlarni taqozo etadi. Magnitofon yozuvi yordamida teskari aloqadan foydalangan holda o'tkaziladigan nutq texnikasi va madaniyatiga doir mashqlar, tobora rasm bo'lib borayotgan videomagnitofon texnikasi bor joylarda o'quvchilar bilan muloqotga kirishilgan sharoitlarda adekvat (aynan o'xshash) mimika va pantomimikaning rivojlantirilishini ta'minlaydigan mashqlar alohida ahamiyatga egadir. O'zining magnitofon lentasiga yozilgan ovozing tinglayotgan va buning ustiga yana o'zini videomagnitofon ekranida ko'rayotgan kishining nutqini, mimikasini va pantomimikasini to'g'rilash uchun qulay imkoniyatlarga ega bo'lishi, o'zini «tashqaridan turib» xuddi boshqa kishini idrok qilganday idrok etishi ma'lum.

Psixologik-pedagogik trening shakllaridan yana biri tipik vaziyatlarni, masalan, imtihonlarni modellashtiruvchi amaliy o'yinlardir. Muloqot treningi, ya'ni muloqotni mashq qilish pedagogik ta'lim uchun juda muhim omil bo'lib hisoblanadi.

Mavzuni mustahkamlash uchun savollar

1. Muloqot darajalarida nimalar aks etadi?
2. Vizual aloqa qanday xususiyatlarga ega?
3. Nutq faoliyati qanday amalga oshiriladi?
4. Verbal kommunikatsiya qanday amalga oshiriladi?
5. Noverbal kommunikatsiya vositalariga nimalar kiradi?
6. Bolalar nutqi bilan kattalar muloqoti o'rtasida qanday farq bor?
7. Ijtimoiy nazorat va ijtimoiy qoidalar qanday amalga oshiriladi?
8. Shaxsiy kelishmovchiliklar qayerdan kelib chiqadi?
9. Ma'naviy anglashilmovchilik nima?
10. Ta'sir kuchi nimalarda ko'rinadi?
11. Do'stlik, ulfatlik muloqotlari bir-biridan qanday farq qiladi?
12. Identifikatsiyaning refleksiyadan farqi nimada?
13. Kauzal atributsiya nima?
14. Stereotiplashtirish deganda nimani tushunasiz?
15. Muloqotda teskari aloqaning roli qanday?
16. Oreol effektining mohiyati nimada?

Psixologik testlar

1. Til nima?
 - a) aloqa vositasi;
 - b) nutq faoliyatining bir qismi;
 - d) so'z bo'lagi;
 - e) muloqot vositasi.
2. Verbal muloqot nima?
 - a) og'zaki, nutq;
 - b) yozma nutq;
 - d) imo-ishoralar;
 - e) intonatsiya.
3. Ma'naviy anglashilmovchilik nima?
 - a) mojaroning kelib chiqishi;
 - b) nizolarni bartaraf qilish;
 - d) aytilgan talab, iltimosning ma'nosi sheriklar uchun muvofiq emasligi;
 - e) shaxs uchun to'sqinlikning kelib chiqishi.
4. Do'stlik nima?
 - a) yuksak tuyg'u;
 - b) muloqotdan qoniqish his qiladigan shaxs tuyg'usi;
 - d) o'zaro iliq munosabatlar;
 - e) ehtiyojlardan kelib chiqadigan his-tuyg'ular.

5. Refleksiya:

- a) muloqotdagi aks ta'sir;
- b) suhbatdosh qanday tushunayotganligini to'g'ri idrok qilish;
- d) kishini kishi tomonidan idrok qilish;
- e) muloqotdagi o'zaro baholash.

6. Muloqot treningining vazifasi nima?

- a) muomalaning umumiy qonuniyatlari va texnologiyasini o'rgatish;
- b) takrorlash orqali shartli reflekslar hosil qilish;
- d) muomala jarayonida mashq qildirish;
- e) pedagogik muloqotga tayyorlash.

«Muloqotmandmisiz?» testi

Quyidagi savollarga javob berib, muomalangiz xususida ma'lum xulosaga kela olasiz. Tavsiya qilingan javoblardan o'zingizga mosini tanlab, so'ng ularning raqamini yozib oling (M, 1a, 2d, 3d).

1. Sizni yaqin odamingiz mehmonga taklif qilsa, uni qabul qilasizmi?

- a) ha; b) faqat ayrim hollarda; d) yo'q.

2. Faraz qiling, mehmondorchilikda o'zingizga do'st deb hisoblamaydigan odamning yoniga o'tirishga majbursiz, siz o'zingizni qanday tutasiz?

- a) unga e'tibor qilmaysiz;
- b) faqat uning savollariga javob berasiz;
- d) u bilan erkin suhbat qurishga harakat qilasiz.

3. Ma'lum bir xonadonning eshigini taqillatmoqchi bo'ldingiz. Qo'qqisdan xonadonda bahs ketayotganligini eshitib qoldingiz, siz endi nima qilasiz?

- a) baribir taqillatasiz; d) taqillatmay ketib qolasiz.
- b) bahs tugaguncha kutasiz;

4. Mehmonda siz yoqtirmagan taomni taklif qilishsa, nima qilgan bo'lardingiz?

- a) majburan yeysiz;
- b) bu taomni iste'mol qilmasligingizni aytasiz;
- d) ishtahangiz yo'qligini bahona qilasiz.

5. Odatda xontaxtadan qanaqa taomni tanlaysiz?

- a) eng yaxshisini;

- b) eng kichigini;
- d) sizga yaqin turganini.

6. Davradagi suhbat paytida to'satdan hamma jimib qolsa, siz qanday yo'l tutasiz?

- a) boshqa birov gapni boshlaguncha kutib turasiz;
- b) suhbatni davom ettirish uchun o'zingiz mavzu topasiz;
- d) o'rningizdan turib telefon tomon yurasiz.

7. Noqulay ahvolga tushib qoldim deb faraz qiling. Siz bu haqida o'z tanishlaringizga gapirib berasizmi?

- a) birinchi uchratgan tanishingizga albatta gapirib berasiz;
- b) faqat yaqin do'stingizgagina gapirib berasiz;
- d) biror kishiga ham aytmasiz.

8. Boshqalardan eshitgan hikoyalaringizga o'zingizdan biror narsa qo'shasizmi?

- a) ha;
- b) ma'nosini ozgina kuchaytirish uchun qo'shasiz;
- d) deyarli hech narsa qo'shmasiz.

9. Sevgilingiz suratini o'zingiz bilan olib yurib, uni atrofdagilarga ko'rsatasizmi?

- a) ha;
- b) ba'zan;
- d) hech qachon.

10. Davrada aytilgan hazil-mutoyiba yoki latifaning ma'nosiga tushunmay qolgan paytingizda Siz o'zingizni qanday tutasiz?

- a) tushunganlar bilan birga kulasiz;
- b) jiddiyligingizcha qolib, hech kulmaysiz;
- d) biror-bir kishidan latifa yoki hazilning ma'nosini tushuntirib berishni iltimos qilasiz.

11. Davrada o'tirgan paytingizda bexosdan boshingiz og'rib qolsa, o'zingizni qanday tutasiz?

- a) yuzaga chiqarmaysiz;
- b) biror kishidan dori so'raysiz;
- d) davrani tashlab uyga ketasiz.

12. Mehmonda o'tirgan paytingizda siz qiziqib tomosha qiladigan ko'rsatuvni favqulodda televizorda berishini bilib qolsangiz nima qilasiz?

- a) uy egasidan televizorni qo'yib berishini so'raysiz;
- b) mehmonlarga xalaqit bermaslik uchun boshqa xonaga o'tib ko'rasiz;
- d) bir amallab chidaysiz.

13. Siz mehmonda o'tiribsiz siz qaysi paytda o'zingizni yaxshiroq his qilasiz?

- a) mehmonlarning ko'nglini olgan paytingizda;
- b) boshqalar sizning ko'nglingizni olgan paytda;
- d) umuman bunga befarqsiz.

14. Mehmondorchilikda qancha vaqt qolishni oldindan o'ylab qo'yish odatingiz bormi?

- a) yo'q;
- b) ba'zan bu haqda o'ylayman;
- d) doimo bu haqda o'ylayman.

15. Tasavvur qiling, ro'znomaning muxbiri siz bilan suhbat qilyapti?

- a) suhbatni ro'znomada bosib chiqarsa xursand bo'lasiz;
- b) bu holatning bo'lmasligiga harakat qilasiz;
- d) suhbat chop etiladimi yoki yo'qmi, sizga baribir.

16. Ichdan sizni ko'rolmaydigan tanishingizga tashqi hayajonsiz muloqotda bo'la olasizmi?

- a) ha;
- b) ba'zan faqat istisno tarzida;
- d) bu haqda o'ylab ko'rmaganman.

17. Siz uchun qulay bo'lmasa-da, boshqa kishilarning odilona fikriga qo'shilasizmi?

- a) ha;
- b) shaxsiy fikringizga mos kelganda;
- d) hech qachon.

18. Bahslashishga qachon chek qo'yasiz?

- a) qancha tez bo'lsa shuncha yaxshi;
- b) bahsning ma'nosi bo'lmasa;
- d) bahslashayotgan kishingizni ishontirgandan keyin.

19. Agar she'rni yod bilsangiz, uni notanish davrada o'qiy olasizmi?

- a) o'z xohishingiz bilan;
- b) ha, agar iltimos qilishsa;
- d) hech qachon.

20. Graf Monte Kristo davrida yashayapman deb faraz qiling, Siz gamoqxonadasiz va qo'qqisdan qo'shni kamerada Sizning ashaddiy dushmaningiz qamalganini eshitib qoldingiz, u bilan o'zaro taqillatishni boshlaysizmi?

- a) darhol;
- b) yolg'izlikka toqat qilmagan paytingizda;
- d) hech qachon.

«Yolgʻizlikka moyilmisiz?» testi

1. Ishdan keyin shahar boʻylab yolgʻiz sayr qilishga moyilligingiz bormi?

- a) ha; b) yoʻq.

2. Shahardan tashqarida dam olish uchun hamroh topilmay qolsa, fojia boʻldi deb oʻylaysizmi?

- a) ha; b) yoʻq.

3. Doʻstingiz bilan toʻrt soatdan keyin uchrashishga kelishdingiz. Shu vaqt orasida biror ish bilan shugʻullana olasizmi?

- a) ha; b) yoʻq.

4. Yolgʻiz oʻzingiz gulxan yolqiniga qarab oʻtirishni yoqtirasizmi?

- a) ha; b) yoʻq.

5. Biror muhim ish bilan mashgʻul boʻlgan paytingizda telefon qoʻngʻirogʻi yoki odamlarning gurungi gʻashingizga tegadimi?

- a) ha; b) yoʻq.

6. Yayov yurishni yoqtirasizmi?

- a) ha; b) yoʻq.

7. Yangi yilni yolgʻiz oʻzingiz yaxshi kayfiyat bilan kutib olasizmi?

- a) ha; b) yoʻq.

8. Tugʻilgan kuningizga koʻp mehmon taklif qilasizmi?

- a) ha; b) yoʻq.

9. Notanish odamlar davrasida oʻzingizni erkin his qilasizmi?

- a) ha; b) yoʻq.

10. Begona shaharda kerakli manzilni topa olmagan paytda oʻzingizni qanday tutasiz?

- a) noqulay; b) yomon.

11. Boshqalarga sovgʻa qilishni yoqtirasizmi?

- a) ha; b) yoʻq.

12. Aktyor boʻlishni orzu qilganmisiz?

- a) ha; b) yoʻq.

«Ha» javoblar: 1,3, 4, 5, 6, 7, 10 b, 12.(1 ball). javoblar: 2, 8, 9, 12. (1 ball) qo‘yiladi. 10-savolning «b» variantini tanlagan kishiga 2 ball qo‘yiladi. Agar siz 8 balddan yuqori to‘plagan bo‘lsangiz, yolg‘izlik-ka nisbatan maylingiz yetarli darajada kuchli rivojlangan. 4 balddan 8 ballgacha bo‘lsa o‘rtacha; 4 ballgacha bo‘lsa, yolg‘izlikka nisbatan maylingiz kuchsiz rivojlangan.

Muloqotga kirishuvchanlikni aniqlash metodikasi

Berilgan savollarga «ha», «yo‘q», «ba‘zan» deb javob bering.

1. Ish yuzasidan uchrashuv o‘tkazish kerak. Uni kutish sizni hayajonlantiradimi? 2. Vrach huzuriga borishni oxirgi vaqtgacha qoldirasizmi?

3. Anjuman, simpozium va yig‘ilishlarda ma‘ruza, informatsiya va xabarlar bilan qatnashish sizda noxush holatni vujudga keltiradimi?

4. Sizga hech qachon bo‘lmagan shahringizga xizmat safariga borish taklif qilindi. Bu xizmat safaridan voz kechish uchun imkoniyatni ishga solasizmi?

5. O‘z kechinmalaringizni boshqalar bilan o‘rtoqlashishni yoqtirasizmi?

6. Ko‘chada notanish kishi sizga iltimos bilan (vaqtni aytish, yo‘lni ko‘rsatib yuborish va boshqalar) murojaat qilsa achchiqlanasizmi?

7. «Ota va bola» muammosining mavjudligi, turli avlod vakillari bir-birini tushunishi qiyin ekanligiga ishonasizmi?

8. Tanishingizga sizdan bir necha oy avval olgan qarzini berishni unutib qo‘yganini eslatishga uyalasizmi?

9. Restoran yoki oshxonada sizga sifatsiz taom berishdi? Asabiylashmay jimgina tarelkani surib qo‘yasizmi?

10. Notanish kishi bilan yolg‘iz qolganda siz suhbat boshlaysizmi?

11. Siz uzundan-uzoq navbatlardan cho‘chiysizmi? (magazin, kutubxona, kino-teatr) O‘z xohishingizdan voz kechasizmi yoki navbatda turib, kutasizmi?

12. Janjalli vaziyatlarni hal qiladigan komissiyalarda ishtirok etishdan qo‘rqasizmi?

13. Adabiy asarlar, san‘at, madaniyat asarlarini baholashda o‘z bahongiz mavjudmi? Boshqalar fikrini e‘tiborga olasizmi?

14. Sizga yaxshi tanish bo‘lgan masala yuzasidan xato fikrni eshitib, jim tura olasizmi? (janjalga aralashmaslik uchun)

15. Biror kishi u yoki bu xizmat yuzasidan muammoni hal qilish uchun yordam so‘rasa norozilik tug‘iladimi?

16. O‘z nuqtayi nazaringizni (fikringizni) og‘zakiga qaraganda yozma holda to‘la bayon eta olasizmi?

Har bir «ha» javob uchun —2 ball, «ba'zan»—1 ball, «yo'q»—0 ball beriladi. Umumiy ball qo'shib hisoblanadi.

30—32 ball — Siz muloqotga kirishishga qiynalasiz. Lekin sizning tanishlaringizga ham qiyin. Chunki guruhii bajariladigan vazifalarda sizga ishonish qiyin.

25—29 ball — Siz, yolg'izlikni yoqtiradigan kishisiz. Yangi ishdagi aloqalar sizni anchagacha muvozanatdan chetga chiqaradi.

19—24 ball — Siz, muloqotga tez kirishuvchisiz, notanish vaziyatda o'zingizni yaxshi tutasiz. Yangi muammolar sizni cho'chitmaydi. Yangi topshiriqlar bilan xotirjam munosabatda bo'lasiz.

14—18 ball — Sizda muomalaga kirishish me'yorida. Ko'p narsani bilishga qiziqasiz, suhbatdoshingizni yaxshi tinglaysiz, boshqalar bilan suhbatda o'zingizni bosiq tutasiz, o'z fikringizda qat'iy turasiz. Lekin turli shovqinli, ko'p gaplar bo'ladigan vaziyatlar sizda asabiylikni vujudga keltiradi.

9—13 ball — Siz me'yordan yuqori darajada muloqotga kirishuvchansiz. Ko'p gapirishga, turli mavzularda fikrlaringizni bayon etishga harakat qilasiz. Odamlar bilan tez tanishasiz, barchaning e'tiborida bo'lishga, qo'lingizdan kelmasa ham boshqalar iltimosini bajarishga harakat qilasiz.

4—8 ball — Siz haddan tashqari muomalaga kirishuvchansiz. Barcha sohalar bo'yicha ma'lumotga egasiz. Turli bahs va tortishuvlarda ishtirok etishga harakat qilasiz. Har qanday mavzuda, u sizga judayam yuzaki tanish bo'lsa ham so'z olishingiz mumkin. Har qanday ishning uddasidan chiqa olmasangiz ham harakat qilib ko'rasiz.

3 — va undan kam ball — juda ko'p gapirasiz, o'zingizga aloqador bo'lmagan narsalarga ham aralashaverasiz. Boshqalar uchun siz bilan, uyda, ishda va boshqa joyda muomalada bo'lish juda qiyin.

IV BOB

PEDAGOGIK VA BOSHQARUV MULOQOTI

4.1. Pedagogik muloqot — ijodiy jarayon sifatida

Pedagogik muloqot — pedagogik ta'sirning ajralmas sifatidir. Bu o'qituvchi va o'quvchining ta'lim-tarbiya jarayonidagi professional muloqoti bo'lib, unda ma'lumot almashinadi va o'quvchilarga o'quv-tarbiyaviy ta'sir o'tkaziladi. Bunda ikki yoqlama muloqot yuzaga kelishining asosi sifatida o'zaro hurmat va ishonch xizmat qiladi. Pedagog o'quvchilar bilan muloqotga kirishish jarayonida ulardan hurmat kutadi. O'quvchilar ham o'qituvchidan hurmat va ishonchni talab etadilar. Bu

pedagogik ta'sirning samarali yo'li bo'lib, tajribali pedagoglar bolaning o'z-o'zini hurmatlashiga asoslangan holda munosabatlarni tashkil etadilar va shu orqali o'zaro munosabatlarni amalga oshiradilar. Muloqotning o'ziga xos 3 ta darajalari mavjud. Bular: makro darajada (katta) — insonlar bilan muloqot qilish barcha odob-axloq normalariga suyangan holda amalga oshiriladi. Mezo darajada (o'rta) — muloqot ma'lum mavzu asosida kechadi (masalan, askiyada ma'lum mavzudan chekinmaslik). Mikro daraja (kichik) — muloqotning oddiy shakllari, savol-javob tariqasida yuz beradi. Muloqotning turlari: shaxslararo (inson-inson), shaxsiy-guruhiy (guruh-guruh), ommaviy kommunikatsiya (radio, televideniye, ro'znomalar va oynomalar) kabi turlari mavjud. (Davletshin M. G. Umumiy psixologiya. T. 2002. 62-bet).

Pedagogik muloqotda ijodiylik quyidagilarga bog'liq:

- o'quvchilar bilan o'zaro birgalikda harakat qilish (A.A.Bodalev);
- bolaga ta'sir qilishda uning xulq-atvorini boshqarish, o'zaro harakatning turli yo'llarini qo'llash;
- o'qituvchining o'z-o'zini boshqara olishi;
- o'zaro munosabatlar jarayonidagi ijodiylik xarakterini saqlay bilish (Ya.L. Kolominskiy, A.V. Petrovskiy).

Demak, o'qituvchi o'quvchilar bilan ziddiyatlarga borsa, qandaydir muammo tug'ilsa darhol hal qilishi lozim. Pedagogik muloqotdagi ijodiylik ham shunda bilinadi. Pedagogik muloqotda o'qituvchi bolaning ko'ziga qarab uning xayolidan nima kechayotganligini bilib olishi kerak.

Ijodiylik o'zaro munosabatlardan boshlanadi. Har bir pedagog o'z tajribasidan, uslubidan kelib chiqib bolalar bilan muloqotda bo'lishi, nostandart usullarni izlab topishi kerak. Pedagogik ta'sir ham pedagogik muloqotdagi ijodiylik orqali amalga oshiriladi.

Ijodiylikni amalga oshirish uchun quyidagilarga ahamiyat berish lozim:

- bir necha o'qituvchilarning darslarini kuzatish, unda o'quvchilarning kayfiyatini, o'qituvchining bolalar bilan bo'ladigan munosabatlarini o'rganish;
- o'qituvchining darsda qanday usullarni qo'llashi, muloqotni qanday tashkillashtirish, o'quv-tarbiyaviy muammolarni yechishini aniqlash;
- o'zining muloqot texnologiyasini boshqa o'qituvchining texnologiyasiga taqqoslashi;
- tajribali o'qituvchilarning tarbiyaviy soatlarida qatnashish orqali muloqot jarayonidagi o'quvchilarning individual xususiyatlarini aniqlash;
- o'zining darsidagi muhit bilan boshqa tajribali o'qituvchining darsidagi muhitni taqqoslash orqali xulosa chiqara olish. (V. A. Kan — Kalik. Учителю о педагогическом общении. М. 15—16-betlar).

Kasbiy-pedagogik muloqot — murakkab hodisa. Shaxs kasbiy-pedagogik muloqot qilishdan avval o'z oldiga bir necha vazifalarni qo'yadi. Jumladan, muloqot maqsadini, muloqot qachon, qayerda, necha yoshlilar bilan o'tkazilishini rejalashtiradi. Pedagogik muloqotning eng muhim bosqichi — modellashtirish hisoblanadi. Bu bosqichdan muhim, mas'uliyatli muammoni hal qilishda foydalaniladi. Masalan, darsga tayyorlanish, ma'ruzani rejalashtirish ham shu bosqichga kiradi. Birinchidan, dasturga mos ravishda dars loyihasi tuziladi. Ikkinchidan, o'quvchilarning individual xususiyatlari hisobga olinadi. Uchinchidan, dars jarayonida qo'llanadigan ta'lim-tarbiya usullari tanlanadi. To'rtinchidan, bolaning aqliy rivojlanish qobiliyati hisobga olinadi.

Ikkinchi bosqich — bevosita muloqot bosqichi. Buni «kommunikativ hujum» deb atash mumkin. Chunki o'qituvchi tashabbusni to'liq o'z qo'lga olib dars boshlaydi. Uchinchisi bosqich esa muloqotni boshqarish bosqichi bo'lib, kasbiy kommunikatsiyaning muhim tarkibiy qismidir.

Kasbiy-pedagogik muloqotning vazifasi — texnologiyani o'zlash-tirish bo'lib, unda o'qituvchi iliq munosabatlarni qo'llay oladi, natijada pedagog shaxsi namoyon bo'ladi.

Darsda tashabbusni qo'lga olish usullari quyidagilardan iborat:

- sinf bilan aloqani yo'lga qo'yishda zudlik bilan harakat qilish;
- tashkiliy ishlardan dars jarayonining muhim bosqichiga tezlik bilan o'ta olish;
- sinfning ijtimoiy-psixologik yakdilligini, «biz» hissini shakllantirish;
- vaziyatga qarab bolalar bilan muloqot usullarini qo'llash;
- butun sinf jamoasi bilan yaxlit aloqani tashkillashtirish;
- latofat, samimiylik, sofdillikni o'zida shakllantira olish, darsda namoyon qila olish;
- taqiqlangan pedagogik talablarni kamaytirish, vaziyatga qarab ish tutish;
- mimika (yuz ifodasi), pantomimika (harakatlar), ko'z bilan ta'sir qilish (noverbal muloqot) ni faol qo'llash;
- o'zaro bir-birini tushunishni his qilish (V.A. Kan — Kalik).

Kasbiy-pedagogik muloqotning muvaffaqiyatli bo'lishida o'qituvchining kommunikativ madaniyati muhim o'rin egallaydi. Bola o'qituvchining dildan gapirayotganligini his qilib turishi kerak. Aks holda ishonchli, samimiy muloqot amalga oshmaydi. Ayrim pedagoglar bolalar bilan ularning yoshini hisobga olmasdan muloqotda bo'ladilar. O'qituvchi bola katta bo'layotganligini sezib tursa, bu uning muloqot madaniyati shakllanayotganligidan dalolat beradi.

Pedagog kommunikativ madaniyatga erishish uchun quyidagilarga ahamiyat berishi lozim:

- bolani sabr-toqat bilan tinglash madaniyati;
- unga qiziqarli bo'lmasa ham bolani diqqat bilan tinglash;
- bola zerikayotganligini sezib, mavzuni boshqa qiziqarli tomonga burib yuborish;
- suhbatlashishdan avval bolaning kayfiyatini ko'tarishga harakat qilish;
- bozor iqtisodiyotiga mos keladigan muloqot madaniyatini o'zlashtirishni ta'minlash.

O'qituvchi o'zi uchun boshqalar bilan bo'ladigan muloqotning yaxlit portretini tuzib olishi kerak. Bu auditoriya bilan bo'ladigan munosabatlarni tashkil qilishiga yordam beradi. Pedagogik muloqot — o'quv jarayonining muhim qismi hisoblanadi.

4.2. Shaxsning o'z-o'zini tarbiyalashida pedagogik muloqotchanlikning ahamiyati

O'qituvchi, tarbiyachi va pedagog kommunikativ faoliyati pedagogik faoliyatdagi muloqotda muhim rol o'ynaydi. Kommunikativ ko'nikma quyidagi shakllarda namoyon bo'ladi:

1. Kishilar bilan muloqotda bo'lish ko'nikmasi;
2. O'quvchilar bilan birgalikdagi ijodiy faoliyatni tashkillashtirish ko'nikmasi;
3. Maqsadga yo'naltirilgan muloqotni tashkillashtirish va boshqara olish ko'nikmasi (uquvi).

Kommunikativ qobiliyatlarining asosiy tarkibiy qismi muloqotchanlikning turlicha namoyon bo'lishidir. Muloqotmand kishilar oson, tezkorlik bilan muloqotni tashkillashtiradilar. Bunday kishilar har doim kommunikativlikning markazida turadilar. Pedagogik faoliyatdagi muloqotchanlik shaxsiy fazilat sifatidagina emas, balki kasbiy-shaxsiy fazilat sifatida ham yuzaga chiqadi.

Muloqotchanlik ko'p qatlamli bo'lib, uni quyidagi tarkibiy qismlarga bo'lish mumkin:

- 1) muloqotga kirishuvchanlik — kommunikatsiya jarayonidan qoniqishni his qila olish qobiliyati;
- 2) ijtimoiy yaqinlik — jamiyatda bo'lishga xohish, kishilar orasida bo'lish istagi;
- 3) altruistik (boshqalar manfaati uchun harakat qilish, yordam berish) yo'nalishlar.

Muloqotga kirishuvchanlik. Pedagogik faoliyatni tashlab ketgan o'qituvchilardan so'rovnomaga asosida olingan ma'lumotlarga ko'ra, ularda muloqotchanlik sifatleri kasbiy fazilat sifatida shakllanmaganligi aniqlangan.

Shu jumladan, kuchsiz rahbarlarda ham xuddi shunday holat kuzatilgan. Pedagogik faoliyatdagi muloqot uzoq, davomli muloqotdir.

Ijtimoiy yaqinlik vaqtinchalik ruhiy holat sifatida emas, balki shaxsning kasbiy-pedagogik yo'nalishi bilan bog'liq holda ishtirok etadi. Muloqotchanlik shaxs fazilati sifatida pedagogik muloqotning mahsuldor bo'lishini ta'minlaydi. Muloqotchanlikning uchta tarkibiy qismini ko'rib chiqish lozim: muloqotga ehtiyoj, muloqot paytida va muloqotdan keyin yaxshi kechinmalar his qilish, kommunikativ ko'nikma va malakalar.

Muloqotchanlik hissiy tabiatga ega bo'lib, ular kommunikativ va altruistik hislardir. Kommunikativ hislarga fikr almashish, hayajonlanish, simpatiya (yoqtirish) his qilish, muloqotda bo'layotgan hamsuhbatni hurmat qilish kabilar kiradi. Altruistik hislar esa kishilarga quvonch keltirishni xohlash, boshqalar quvonchidan xursand bo'lish, hamdardlik bildirish kabilardan iborat.

Pedagogning kommunikativ faoliyatiga uning qobiliyatlari ham kiradi. Jumladan, didaktik (mavzuni tushunarli, sodda tilda bayon qilib bera olish), hissiy-irodaviy ta'sir eta olish, perseptiv — pedagogik kuzatuvchanlik asosida o'quvchi ruhiyatiga ta'sir qilish, ekspressiv — nutqiy, mimika, pantomimika asosida fikrni tushuntirish, kommunikativ — o'quvchilar bilan munosabatlarni to'g'ri yo'lga qo'yish, pedagogik odob va xushxulq, talabchanlik kabilar. Ko'rinib turibdiki, barcha pedagogik qobiliyatlar kommunikativ qobiliyatlar bilan bog'liq bo'ladi.

4.3. Muloqotda pedagogning ijodiylik hissi va uni boshqarish yo'llari

Birinchi marotaba darsga kirganda, o'quvchilar bilan muloqotda bo'lganda «ijodiylik hissi» tug'iladi. Darsni takrorlashda esa «ikkinchi ijodiylik hissi» namoyon bo'ladi. Psixolog L.S. Vigotskiy san'atning ijodiylik aktini o'rgatish mumkin emasligi, ong orqali biz ongsizlik holatiga kirishimiz, ongli jarayonlarni tashkil qilishimiz, ular orqali ongsizlik jarayonlarini chaqirishimiz haqida fikrlar bildirgan.

Pedagog faoliyatida muloqotning turli bosqichlarida hissiy jihatdan o'zini his qilish muhim rol o'ynaydi. Bevosita muloqot jarayonida pedagogda kommunikativ ruxlanish holati yuzaga chiqadi. Tabiiyki, kommunikativ o'zini his qilish pedagogning umumiy va kommunikativ madaniyatiga, eng muhimi — pedagog shaxsining kasbiy-pedagogik darajasiga, bolalar bilan ishlash xohish-istagiga bog'liq.

Psixologik ishlar yo'nalishi pedagogning ijodiylik hissi, intellektual, emotsional jihatini tashkil etadi. Pedagogning ijodiylik hissi, ayniqsa, adabiyot darslarida kuchli namoyon bo'ladi. Shu bilan birga pedagogning tajribasi ham muhim rol o'ynaydi. Tajribasi ortib borgani sari pedagog

dastlabki materiallardan ko'ngli to'lmaydi, yangi-yangi materiallarni dars jarayonida qo'llashga harakat qiladi. Buning uchun esa ijodiylik hissi shakllangan bo'lishi lozim. Ijodiylik hissi bo'lsa, pedagog izlanadi, imkon topadi. O'zini darsga hissiy tayyorlash pedagogda ijodiylik tuyg'usini keltirib chiqaradi. Ijodiylik hissili shakllantirishda quyidagilarga e'tiborni qaratish lozim:

- material bilan ishlashda undagi asosiy o'rinlarni qidirib topish;
- auditoriyaga murojaat qilish, ya'ni muloqotda ijodiylikka e'tibor berish;
- darsdan qoniqishni his qilish.

Eng muhimi pedagog o'zining darsdagi hissiy munosabatlarini aniqlab olishidir. Ko'pgina pedagoglar ohangga, imo-ishora, yuz ifodasiga, badiylikka ko'p e'tibor qaratsalar, ayrimlari faqat mantiqqa va isbot-dalillarga ahamiyat beradilar. Pedagoglarning fikricha, darsda o'quvchining o'quv materialini qanday idrok qilishi muhimdir. Shundagina unda ijodiylik tug'iladi. Tadqiqotlarning ko'rsatishicha, ijodiylik hissini mustahkamlash uchun o'zining materialga nisbatan hissiy munosabatining tashqi ifodasini saqlay bilish kerak. Buning uchun esa oynaga qarab so'zlash, fikran dars jarayonini his qilish, misollarni ko'proq keltirish, buyuk shaxslar faoliyatidan aniq vaziyatlarni keltirish hamda darsga tezda moslashish katta ahamiyatga ega. Pedagog o'ziga darsga kirishdan avval ko'rsatma (vazifa) berishni o'rganishi lozim. Dars jarayonida va darsdan so'ng pedagog o'zini tahlil qilib borishi yaxshi natijalarga olib keladi. Dars rejasini iloji boricha maydalashtirib, ya'ni bo'laklarga bo'lib olib matn tayyorlansa, dars jarayoni yaxshi tashkillanadi, pedagog ijodiylik hissi asosida dars o'tadi.

Pedagog o'zida ijodiylik hissini shakllantirish va boshqarish uchun quyidagi autotreninglarni qo'llashi mumkin:

- men tinch-xotirjamman;
- men ishonch bilan dars o'ta olaman;
- bolalar meni tinglashadi;
- men darsga yaxshi tayyorlanganman;
- dars juda qiziqarli bo'ladi;
- bolalarning men bilan birga bo'lishlari juda qiziqarli;
- kayfiyatim yaxshi;
- menga darsda ishlash yoqadi.

4.4. Kasbiy-pedagogik muloqot uslubi va uning turlari

Biz ko'z oldimizga birinchi darsni keltira olsak, o'sha paytdagi hayajonni, quvonchni, ijodiylik hissini tuyamiz. Bolalar bilan bo'lgan damlarimiz esda qolishi, xotiramizda undan iz qolishi, muloqot uslubiga

bog'liq. Pedagog kommunikativ muloqotining mahsuldor bo'lishi uchun pedagogik ta'sir kuchining tizimlarini, uning har bir qismini bilishi zarur. Dars jarayonida o'qituvchi qaysi usulni qo'llayotganini doimo eslab turishi kerak. Buning uchun pedagog ikkita muhim muammoni hisobga olishi:

- o'zining xatti-harakatini to'g'ri tashkillashtirishi;
- kommunikativ ta'sir samaradorligini ta'minlashi zarur.

Pedagogik faoliyat jarayonidagi muloqotni quyidagicha tavsiflash mumkin:

1) o'quvchi va pedagog muloqoti tizimining umumiy tuzilishi (muloqotning aniq usuli);

2) pedagogik faoliyatning aniq bosqichi uchun xos bo'lgan muloqot tizimi;

3) aniq pedagogik va kommunikativ masalalarni yechishda namoyon bo'ladigan muloqotning vaziyatli tizimi.

Pedagog va ta'lim oluvchilarning ijtimoiy-psixologik ta'sir xususiyatlarini muloqot uslublari orqali quyidagicha tushunish mumkin:

- a) pedagogning kommunikativ imkoniyatlari;
- b) pedagog va tarbiyalanuvchilar o'rtasidagi munosabatlar tabiati;
- d) pedagogning ijodiy individualligi;
- e) o'quvchilar jamoasining xususiyatlari (Kan — Kalik. Учителю о педагогическом общении. 97-bet).

Muloqot uslublari quyidagilar kiradi:

1. Hamkorlikdagi ijodiy faoliyatga qiziqish asosidagi muloqot.
2. Do'stona munosabatlar asosidagi muloqot.
3. Masofadan turib muloqotga kirishish.
4. Qo'rqitish (qo'rquv) asosidagi muloqot.
5. Soxta obro'-e'tibor qozonish uchun tashkil qilinadigan muloqot.

Birinchi uslub asosini pedagogning yuqori kasb etikasi (axloqi) tashkil etadi. Bu uslub haqida M.O. Knebel, I.P. Volkov, V.F. Shatalovlar o'z fikrlarini bildirganlar. Ularning fikricha, bolalar bilan bo'ladigan munosabat va pedagogik hissiyotlar mana shu uslub asosida shakllanadi.

Ikkinchi uslub asosan do'stona munosabatlar, o'quv-tarbiyaviy faoliyatda shakllanadi. Do'stona munosabatlar muloqotning boshqarilishini ta'minlaydi. Maroqlilik bilan do'stona munosabat birgalikda rivojlanadi. Pedagog bir tomondan bolalar uchun yaqin o'rtoq, ikkinchi tomondan birgalikdagi faoliyat qatnashchisi bo'lishi lozim.

Uchinchi uslub, ya'ni masofadan turib muloqotga kirishish muhim ahamiyatga ega. Pedagog bilan o'quvchi o'rtasida muayyan masofa bo'lishi kerak. Masofa juda uzoq bo'lmasligi lozim. Aks holda rasmiyatchilik kuchayib, ijodiylik muhiti shakllanmaydi. Pedagog masofani saqlasa obro'-e'tibori ortadi.

To'rtinchi uslub — qo'rqitish asosidagi muloqot bo'lib, bu uslub muloqotning negativ shaklidir. Ba'zi pedagoglar o'quvchilarni qo'rqitish orqali muloqotda bo'ladilar. Chunki ularda pedagogik mahorat yaxshi shakllanmagan bo'ladi. Ayniqsa, katta auditoriyada ma'ruza o'qiydigan ma'ruzachilar auditoriyani shu uslub asosida boshqaradilar. Juda qattiq turib, tinglovchilarni qo'rqitib pedagogik muloqotni muvaffaqiyatli amalga oshiraman, deb hisoblovchilar yanglishadi. Bu o'zaro tushunishga to'sqinlik qiladi.

Beshinchi uslub — soxta obro'-e'tibor qozonish uchun tashkil qilinadigan muloqot bo'lib, yosh o'qituvchilar malakasi yetarli bo'lmagani uchun yolg'on ishlatadilar. Bu bilan o'qituvchi o'quvchi bilan tezroq muloqotda bo'lib olishga harakat qiladi. Bunday usulni qo'llaydigan pedagogda umumiy pedagogik va kommunikativ madaniyat yetishmaydi. Demak, pedagoglarning fikricha, birinchi va ikkinchi uslub asosida muloqotga kirishishigina yaxshi natijalarga olib keladi.

4.5. Kasbiy-pedagogik muloqot texnikasi va treningi

Kasbiy-pedagogik muloqotning 5 ta bosqichi bor. Bular:

1. Muloqot jarayonida mo'ljal olish. Bu bosqichda pedagog muloqotning anglanganligi yuzaga chiqadi. Shuningdek, muloqot uslubini yangi kommunikativ faoliyat sharoitida aniqlash ham yuzaga chiqadi. Psixolog Sh.A. Amonashvili bolalar maktabga kelmasidan avval ularga xat yozgan. Masalan, «Salom, qadrli.... Men sening o'qituvchingman. Mening ismim Shalva Aleksandrovich. Maktabga kirayotganing bilan tabriklayman. Umid qilamanki, sen bilan do'st bo'lib ketamiz. Sening 35 ta o'rtog'ing bo'ladi. Seni sinfda kutaman». Demak, bu yerda o'quvchiga mo'ljalga olish ko'rsatmasi berilyapti.

O'z ustida ishlashda pedagogik muloqotning quyidagi bosqichlariga e'tiborni qaratish lozim:

— bolada yaxshi taassurot qoldirish uchun tashqi ko'rinishingizga ahamiyat;

— bugungi kun talablaridan kelib chiqqan holda muloqotning bu bosqichini e'tibordan chetda qoldirmang;

— boshqalar bilan muloqotda keskin burilishga yo'l qo'ymang;

— bugungi muloqot ko'ngildagidek bo'lmasa, uni tuzatishga harakat qiling;

— darsda qaror qabul qilishda improvizatsiya (vaziyatni yaratish, real hayotda bor narsani ko'rsatib vaziyatdan chiqish) ga harakat qiling;

— auditoriya bilan ish boshlashdan avval faqat o'zingizning pedagogik materiallaringiz haqida emas, balki bolaning holati, faoliyatga tayyorligi haqida o'ylang.

2. Pedagogik faoliyatning muhim jihati — e'tiborni o'ziga tortish bo'lib, bola bilan samarali muloqotni amalga oshirish uchun dars jarayonida bolaning diqqati barqaror bo'lishi kerak. O'ziga jalb qilishning quyidagi usullari mavjud:

- verbal muloqotda bo'lish (nutqiy);
- tanaffus qilish;
- harakatli (doskaga yozish, ko'rgazmani osish);
- aralash usul (yuqoridagilarni birgalikda qo'llash).

Darsda ko'pincha aralash variant usulidan foydalaniladi. Olimlarning fikricha, yuz ifodasi va imo-ishoralar orqali ma'ruzada 40% axborot beriladi.

3. Obyektning (kishi) qalbini zabt etish bosqichi pedagogik muloqotni tashkillashtirishda katta ahamiyatga ega. Mohiyati jihatidan bu bosqich kommunikatsiyani o'ziga xos izlash bosqichidir. Masalan, yangi materialni bayon etishda pedagog bolalarni muloqotga tayyorlab oladi. O'qituvchining o'quvchini tushunishi kasbiy-pedagogik muloqotning kaliti hisoblanadi.

4. Pedagogik muloqotning yana bir bosqichi bu verbal muloqot, ya'ni o'qituvchining yangi materialni o'quvchilarga og'zaki bayon qilib berishidir. Pedagog uchun nutq muloqoti juda muhim. Pedagogik muloqot tizimida pedagogning so'zi obrazlar qo'zg'atuvchisi bo'lib hisoblanadi.

5. Pedagog bilan tinglovchi o'rtasidagi o'zaro harakatda hayajonni uzatishning kommunikativ vositalari muhim rol o'ynaydi. Jumladan, pedagogning nutqi jonli, ohanglarga boy, tushunarli, aniq, sodda tilda bo'lishi kerak. Shunda tinglovchilarning idroki to'liq, obrazli bo'ladi.

Kasbiy-muloqot treningi mashqlari tizimi ikki bosqichni o'z ichiga oladi:

a) pedagogik kommunikatsiya elementlarini amaliy egallashga qaratilgan mashqlar;

b) berilgan pedagogik vaziyat asosida muloqotning barcha tizimini egallashga qaratilgan mashqlar. Trening samarali bo'lishi uchun bir nechta nafar pedagog birlashgan holda ish olib borishi lozim. Yosh pedagoglar uchun birlashgan seminar-treninglar tashkil qilish yaxshi natija beradi. Tajribali pedagog rahbarligida treninglar o'tkazilishi maqsadga muvofiqdir.

1-bosqich — hamma uchun yaratilgan sharoitda harakat qilishni o'rganish. Masalan, xayolan auditoriyaga kiring, doskaga sanani yozing, yuring, materiallarni tayyorlang, stolga o'tiring, kitobni yoki jurnalni oching, eshikni yoping, tashqariga chiqing. Bu harakatlarni yana bir marta qaytaring, tezda kirish, tezda chiqishni o'rganing.

2-bosqich — pedagogik faoliyat jarayonida muskullar erkinligini shakllantirish. Qo'llaringizni qimirlating, his qiling, qayerga sizning

quvvingiz boryapti (bo'yingizgami, boshqa barmog'ingizgami, qo'lingizgami); ortiqcha og'irlikni (zo'riqish) yo'qotishga harakat qiling, barmog'ingizni qattiq ushlang bo'yingizni, keyin yelkangizni bo'sh qo'ying, qo'lingiz erkin harakat qilsin, ko'rsatgich barmog'ingiz esa qattiq tursin. 10 gacha sanab barcha muskullaringizni bo'shatishga harakat qiling, boshingizdan boshlab to oyoq barmoqlaringizgacha. Keyin 5 gacha sanab barcha muskullaringizni yana bo'shatishga harakat qiling.

Bosimni (zo'riqish) ushlab turish va olib tashlash. Bir deb, ushlab turing, ikki deb bo'shating. Barcha a'zolaringizni (qo'l, oyoq, barmoq, bo'yin kabi) navbatma-navbat bo'shating. Bu mashqlarni yurib bajarish mumkin.

Elementar (oddiy) pedagogik harakatlarni bajarish davomida muskullardagi bosimni olib tashlash. Xayolingizda auditoriyaga kiring, stolga yaqinlashing (ortiqcha zo'riqish olib tashlanadi), stolda o'tirib yozing, doskaga yozing, ko'rgazmalarni mustahkamlang (ortiqcha zo'riqishni olib tashlang).

Auditoriyada hissiy qulaylikka erishish. Auditoriyaga kiring, eshik orqasida tanangizning tetikligini his qiling, kiring, qulay joyni tanlang, qulay yurishni toping, yuring, qo'lingizni orqangizga qilib yuring, o'zingizni yaxshi his etishga harakat qiling.

Kuzatuvchanlik, diqqatni to'play olish, ixtiyoriy diqqat ko'nikmalarini rivojlantirish. Hamkasblaringizning biri bilan pedagog roliga turib so'zlashing. Tasavvur qiling, siz tinglovchisiz: buyruqni eshiting, tik holatda turing, alfavit bo'yicha familiyada turing, keyin ism bo'yicha. Endi bir-biringizning sochingizning rangiga qarang. Auditoriyaga kirganda diqqatingizni to'plash uchun avval bir tinglovchiga e'tiboringizni qarating, keyin barchaga diqqatingizni qarating. Bu mashq diqqatning barqaror bo'lishiga yordam beradi.

Muloqotning oddiy ko'nikmasini rivojlantirish. Xayolingizda auditoriyaga kiring, salomlashing, mimika, pantomimika, qarash bilan tinglovchilar diqqatini o'zingizga qarating. Tinglovchiga turli ta'sirlar orqali (iltimos, talab, ogohlantirish, rag'batlantirish, yumor, savol, buyruq kabilar) murojaat qiling.

Tashabbusni boshqarish (A.A. Leontev bo'yicha). Siz bir kishi bilan gaplashyapsiz. Siz tinglayapsiz, u gapiryapti, tashabbusni qo'lingizga olib endi siz gapiring. Darsda oxirgi stolda o'tiradiganlardan ko'zingizni uzmang.

Pedagogik muloqotni boshqarish. Tasavvur qiling, siz guruh rahbarisiz, darsdan so'ng guruhdagilar bilan metall chiqindilari yig'ish haqida gaplashing. Guruhdagilar bir-birini xafa qilib qo'yishdi, siz ular bilan dildan suhbatlashing.

Imo-ishoralarni tanlash. Har bir vaziyatda ham imo-ishoralar kerakmi? Guruh a'zolarini bir juftdan qilib bir-biriga qarama-qarshi

qilib o'tirgizib qo'ying. Bu usul «ko'zgu» deyiladi. Bittasi ko'zguga (ko'ziga) qaraydi. Ikkinchisi «ko'zgu» rolini o'ynaydi. «Ko'zgu» rolidagi kishi barcha harakatlarni takrorlab turadi .

Treningning ikkinchi bosqichi — pedagogik muloqot jarayonida yaxlit o'qitish.

Bu guruhdagi mashqlar ikki qismga bo'linadi:

1. Tipik vaziyatda harakat qilish: kuzatuvchanlik ko'nikmasini rivojlantirish, vaziyatga o'ylab baho berish, har qanday pedagogik faktni tahlil qilish, pedagogik faoliyat sharoitida tipik pedagogik vaziyatlar bo'yicha harakat qilish. O'qituvchi ishini kuzatishda hamkasbining tinglovchilar bilan qanday usul orqali ish olib borishi ya'ni uning qanday muloqot turlaridan foydalanishi kuzatiladi. Jumladan, kayfiyati, o'z hissiyotlarini boshqara olishi, darsda pedagogik hayajonlanishi kabilar.

2. Pedagogik kuzatuvchanlikni mashq qilish. Bolaning rasmiga qarab uning turli hissiy holatlarini aniqlang (qoniqishi, qiynalayotgani, muvaffaqiyatsizligi, ayyorligi kabilar). Kuzatishlaringizni guruh rahbari axboroti bilan taqqoslang.

4.6. Oilada pedagogik muloqot

Oiladagi tarbiyaviy jarayon o'ziga xos xususiyatga ega. Uning oxiri va avvali yo'q. Biz bolani tug'ilgandan boshlab tarbiyalaymiz. Bola ota-onasining xatti-harakatlarini taqlid qilish orqali o'rganadi, ular aytgan so'zlarni takrorlaydi. Demak, ota-ona bola shaxsi shakllanishi uchun ideal tarbiyachi bo'lishi kerak. Oiladagi tarbiyaviy jarayon avvalo bola bilan ota-ona o'rtasidagi doimiy muloqotdir. Bolaning tarbiyasi yaxshi bo'lishi uchun uni sevish kerak. Biz bola bilan muloqotga necha minut vaqt ajratamiz? Shuni o'ylab ko'rish kerak. 1 soat vaqt ajratsak, bu yaxshi. Tadqiqotlarning ko'rsatishicha, ota-ona va bola o'rtasidagi muloqot bir sutkada 1,8 soatni tashkil qilar ekan. Ona 35 minut muloqotda bo'lar ekan: «qorning ochmi? nima yeysan?» kabilar tarzida. Bola savol bersa ayrim ota-onalar javob bergisi kelmaydi. Ona ovqat tayyorlash bilan ovora, ota gazeta o'qish bilan. Turli yoshdagi farzandlarda u yoki bu muammo bo'lishini biz kattalar bilishimiz, unga vaqt ajrata olishimiz kerak. Moddiy g'amxo'rlik bolaga, uning tarbiyasi uchun, muloqoti shakllanishi uchun yetarli emas. Bolaning qalbiga quloq sola bilish muhim. Ota-ona o'rtasidagi nizolar kelib chiqishining sabablaridan biri bolaga e'tibor bermasligidadir. Nima uchun biz hamkasblarimiz bilan, do'stlarimiz bilan qancha muloqotda bo'lsak ham qoniqmaymiz, lekin farzandimiz bilan kam muloqotda bo'lamiz?

Ota-onaning e'tibori oilada hissiyot madaniyatini tarbiyalashga yordam beradi. Shunday savol tug'iladi: Nima uchun o'smirlar

jinoyatchilik ko'chasiga kirib qolayapti? Masalan, o'smirlar keksa kishini kaltaklashayapti. Demak, biz kattalar farzandimizga e'tiborliroq bo'la olmayapmiz. Ularning ko'ngliga quloq solmayapmiz. Ularda boshqalar g'amiga hamdard bo'lish tuyg'usini shakllantira olmayapmiz. Yoshlar bilan moda haqida gaplashsangiz ular siz bilan ko'ngildan muloqotda bo'ladilar. Shu tariqa ularning ko'ngliga qo'l solish mumkin.

Bolalar bilan ota-ona o'rtasidagi o'zaro munosabatlarni tashkillashtirish uchun turli to'siqlar xalaqit beradi. Jumladan, band bo'lish «to'sig'i» — ota-onalar doimo band bo'lishadi, bolaga e'tibor berolmaydilar, chunki ularning uy yumushlari ko'p. Bu bolada hissiy rivojlanishning to'xtashiga olib keladi. Ikkinchi to'siq — yoshga bog'liq bo'lib, bunda kattalarning yoshi ulug' bo'lgani uchun bolani tushunmaydilar. Bolaning ichki dunyosini hisobga ololmaydilar. Kattalar uchun arzimaydigan narsalar bola uchun muhim bo'lishi mumkin. Eski qolip «to'sig'i» — ota-onalar o'z bolasining yoshi ulg'ayib borayotganini sezishmaydi. Farzand ulg'ayib borgan sari ota-onasining u bilan hisoblashishlarini istaydi. Shuning uchun ular o'rtasida tushunmovchiliklar, nizolar tug'iladi. Biz kattalar farzandlarimiz bizni doimo tinglashlarini xohlaymiz, bizga bo'ysunishlarini istaymiz. Ularning mustaqil fikrlarini eshitishga erinamiz. Demak, kattalar bolaga nisbatan eski qarashlarini yo'qotishlari lozim. Shunda o'rtadagi to'siq yo'qoladi.

Tarbiyaviy an'analardagi «to'siq» — ota-onalar oiladagi ilgari tarbiyaviy ta'sir usullarini qo'llaydilar, bolaning ruhiy rivojlanishi darajasini hisobga olmaydilar. Ular o'z malakalarini oshirish ustida ishlamaydilar. Natijada bola bilan o'rtalarida to'siq paydo bo'ladi, ular bir-birlarini tushuna olmaydilar.

Didaktizm — bunda ota-onalar bolaga doimo aql o'rgatadilar. «Unday qilma,» «bu to'g'ri, bu noto'g'ri» va h.k. Bolaning har bir qadami o'lchanadi, baholanadi. Bu esa bolada zo'riqishni yuzaga keltiradi, asabiy bo'lib qoladi. Demak, yuqoridagi «to'siqlar»ni yo'qotish uchun ota-ona farzandi bilan to'g'ri muloqotda bo'lish yo'llarini izlab topishi kerak. Shundagina bola bilan til topisha olishlari mumkin bo'ladi.

4.7. Rahbarning ko'rsatmalari vijdonan bajarilishiga erishishning asosiy qoidalari

Ayrim rahbarlarga «xodimlaringiz sizga doimo bo'ysunadilarmi», deb savol bersangiz, ular «yo'q, doim emas, xodimlarim bilan til topisha olmayman», deb javob qaytaradilar. Nima uchun? Balki rahbar xodimlarini to'g'ri tushuna olmayotgandir. Demak, ba'zi rahbarlar to'g'ri ko'rsatma bera olmaydilar. Kasbiy muloqotni to'g'ri yo'lga qo'ya

olish lozim. Bir-birini tushunish xodimlarning umumiy aqliy rivojlanishiga, madaniyatiga bog'liq. Ayrim xodimlarga bitta gap kam, ikkita gap ortiqcha bo'ladi, ularga 1,5 ta gapni topib ko'rsatma berish lozim. Har bir xodimning intellekt (aqliy) darajasini hisobga olib ko'rsatma berilsa, ular vijdonan bajaradilar. Rahbar xodimga mantiqiy fikr berishi kerak, jumladan, ertaga birorta materialni tayyorlab olib kiring deyishi mumkin. Xodimda jon dili bilan rahbarni eshitish emas, balki tinglash, chuqur idrok qilish ko'nikmasi bo'lishi lozim. Xodimning diqqatini to'plab olishiga imkon berishi kerak. Bir-birini tushunish uchun quyidagi 5 ta shartni aytib o'tish joiz:

- birgalikdagi kasbiy tilga ega bo'lish;
- intellekt (aqliy) darajasini hisobga olish;
- axborotning to'liq bo'lishi;
- mantiqan bayon etish;
- diqqatni bir joyga to'play olish. (Panasyuk A.Yu. Управленческое

общение: практические советы. М. 1990. 21-бет).

Boshqaruv muloqotining Birinchi «qonuni»ga binoan, xodimlaringiz ishga vaqtida kelish, ishlash, ishni muddatida tugatishni bilishi kerak. Tushunish — ishni qabul qilish degani emas. Ishni siz kutganchalik bajarmayotgan xodim tushunmayotganidan emas, balki qabul qila olmayotganidan shunday bajaradi. Muammoni hal qilishda xodimning bajargan ishiga qarshi bormasdan masalaga to'g'ri yondashish kerak. Amaliy tavsiyalar berish lozim. Chunki nima qilib bo'lsa ham xodimni bu ishni bajarishga rozi qilish kerak. Bu — ikkinchi qoida. Biz kimningdir ehtiyojini, talabini qondirish uchun ishlashimiz mumkin. Bu ishga qiziqish bo'lmasligi ham mumkin. Chunki bu ish rahbarni qoniqtiradi. Rahbar ishni topshirayotganida xodimni qiziqtirishi kerak. Shaxsiy qiziqish bilan ishga doir qiziqish bir-biriga mos kelishi kerak. Rahbar xodimlarining psixologik xususiyatlarini yaxshi bilishi jamoa ishining rivojlanishiga olib keladi. Xodimga ish berishdan avval uning shu ishga qobiliyatini hisobga olib, uni shu ishni bajarishga ishonitirib keyin topshirish kerak.

O'tkazilgan ijtimoiy-psixologik tadqiqotda: psixolog qo'liga toza oq qog'ozni olib xodimlarga ko'rsatib: «shu oq qog'ozmi», deb so'ragan, ular: «ha», deb javob berganlar. 15—20 kishidan 2—3tasi esa har safar shu savol berilganda, ular: «yo'q, qarang, qog'oz sarg'ish, yoki ko'kish rangda», deb javob berganlar. Demak, har qanday vaziyatda ham tortishish ahamiyatga ega emas ekan. Agar ularning yaqin do'sti bu savolni berganida balki bunday tortishib o'tirmas edi. Demak, biz bir kishi uchun ko'ngildagidek ishlasak, boshqa kishi uchun shunchaki ishlashimiz mumkin. Rahbar umumiy

topshiriq (barcha uchun) bergandan ko'ra, shaxsiy (bir kishiga) topshiriq bersa, yaxshi natijaga erishishi mumkin.

Boshqaruv muloqotining ikkinchi «qonuni» — boshqalar bilan teng sharoitda kishilar ishni tez qabul qiladilar, (ayniqsa o'zi yoqtiradigan kishidan) va aksincha, yoqtirmaydigan kishining topshirig'ini qiyinchilik bilan qabul qiladilar. Demak, kishilar uchun ish sharoitiga nisbatan ruhiy muhit yaxshi bo'lishi kerak. Shunday qilib, jamoada shaxslar bir-biriga nisbatan simpatiyaga ega bo'lsa ish yaxshi bo'ladi.

MUNOSABATLAR SHKALASI — xodimlarga nisbatan ijobiy va salbiy hissiy munosabatlar bo'yicha tuziladi.

4-jadval

—	—		+	+
—	—			
+	+	+		
				+

A B C D E F

«F» nuqta — xodimni simvallashtiradi (rahbar uning uchun oliy namuna).

«A» nuqta — xodim rahbarga qarshi.

«E» nuqta — rahbarga do'st sifatida qaraydigan xodim, hamfikir.

«D» nuqta — xodim rahbarga to'g'ri munosabatda bo'ladi.

«B» nuqta — rahbarga ochiqdan ochiq qarshi munosabatda bo'ladigan xodim.

«C» nuqta — rahbarga yaqin orada qarshi bo'lib qoladigan xodim. Bu nuqtada o'rtacha xodim turadi (yangi kelgan, rahbarni hali yaxshi bilmaydigan), u keyin yo chapga, yoki o'ngga qarab harakat qiladi.

O'ng tomonda turadigan xodimlar bilan ishlash rahbar uchun albatta oson. Chap tomonda turgan xodimlarni rahbar o'ng tomonga o'tkazishga harakat qilishi kerak. Psixologiya tili bilan aytganda, ularga nisbatan attraksiya (o'ziga jalb qila olish) ni shakllantirish kerak.

Hayotda shunday kishilar borki, ular odamning ko'ngliga tezda yo'l topib, ishlarini bitirgandan so'ng tezda g'oyib bo'ladilar yoki yaxshilikni unutib yuboradilar. Ular boshqalarda o'zlariga nisbatan attraksiyani tez hosil qiladilar. Bunday kishilar muloqot jarayonida attraksiyani shakllantiruvchi maxsus psixologik usullarni mohirona qo'llaydilar.

Attraksiyani shakllantirishning umumiy psixologik mexanizmlari mavjud. Kishilar bilan endigina tanishib suhbatlashgandan so'ng

ajrashib ketsak-da, ular haqida bizda iliq taassurot qoladi, bu taassurot salbiy bo'lishi ham mumkin. Biz ayrim paytda ish bilan juda band bo'lib o'tirganimizda kotibaning kirib nimalarni gapirganini anglamaymiz. Biz uning ovozni eshitish a'zosi orqali eshitamiz, lekin anglamaymiz. Chunki undan biz hissiy quvvat olmaymiz. Bizning qulog'imizga bizga yoqadigan so'z eshitilsa, keyin biz uni anglaymiz. Demak, kelayotgan ta'sirlar bizda hissiy munosabatni uyg'otsa bizda attraksiya paydo bo'ladi.

«Ism» usuli — bizga o'z ismimiz bilan murojaat qilinsa juda yoqadi. Fuqaro, o'rtoq deb aytgandan ko'ra ismning aytilishi kayfiyat ko'tarilishiga olib keladi. Mashhur amerikalik psixolog Deyl Karnegi fikricha, odamning ismi uning uchun eng yaxshi musiqa vazifasini o'taydi.

«Ism» usulining psixologik mexanizmi quyidagicha:

— ism va shaxs bir-biridan ajralmaydi. Inson tug'ilgandan boshlab uning ismi u bilan yonma-yon turadi;

— ism bilan murojaat qilish kishida unga nisbatan e'tiborning mavjudligini bildiradi;

— shaxsga nisbatan diqqatli bo'lish, shaxsni tasdiqlash demakdir;

— agar shaxs o'zining shaxs ekanligini anglasa, unda qoniqish hissi paydo bo'ladi;

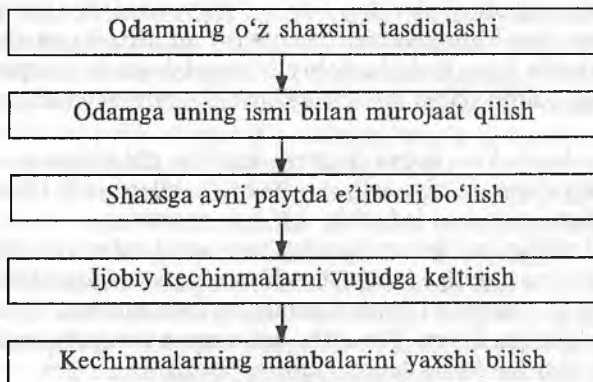
— qoniqish hissi doimo ijobiy kechinmalarni keltirib chiqaradi;

— kishi doimo ijobiy hislar paydo bo'lishiga harakat qiladi;

— agar hech kim bizda ijobiy hislarni qo'zg'ata olmasa, attraksiyani vujudga keltirishga harakat qilinadi. (Panasyuk A. Yu. 45-b.)

«ISM» USULINING TA'SIR QILISH MEXANIZMLARI

5-jadval



Demak, insonga murojaat qilishda uning ismini aytib chaqirish unda ijobiy hislarni keltirib chiqaradi. Kishilarning ismini eslab qolish uchun uni bir necha marta takrorlash muhim. Shuningdek, miyangizdagi shu ism bilan bog'liq assotsiatsiyani yaratishga harakat qiling. Kechqurun yangi tanishlaringizning ismlarini bir necha marta takrorlang. Xodimlaringizni ismi bilan chaqirib murojaat qilishingiz ularda sizga bo'lgan hurmatni orttiradi.

«**Munosabatlar oynasi**» usuli — tasavvur qiling, sizni yangi jamoaga rahbar qilib tayinlashdi. Hali hech kim sizni tanimaydi, siz ham ularni tanimaysiz. Ertalab ular sizning ismingizni aytib salomlashadi, lekin siz ularning ismlarini hali bilmaysiz. Bitta xodimingiz siz bilan jilmayib salomlashadi, xuddi eski qadrdonlardek muloqotda bo'ladi. Ikkinchi xodim esa muloyim salomlashadi, lekin yuzida kinoyaga o'xshash ishora bor, istehzoli. Siz ish to'g'risida maslahatlashmoqchi bo'lsangiz qaysi biriga murojaat qilasiz? Albatta birinchi xodimga, lekin nima uchun? Chunki unga nisbatan sizda atraksiya paydo bo'ladi. «Ruhiyat oynasi» yoki «munosabatlar oynasi» — bu yuz ifodasidir. Kishilar dilidagini yuz qiyofasi orqali ifodalaydilar. Kayfiyat chog'ligini, yomonligini ham yuz qiyofasidan bilib olish mumkin. Odamlar munosabatlar oynasini juda kam nazorat qiladilar va boshqaradilar. Rahbar xodimga uning majburiyatiga kirmaydigan vazifani topshirayotganida juda muloyim, jilmayib murojaat qiladi. Jilmayish — bu kishilarning, do'stlarning parolidir. Buni psixologik mexanizmi quyidagicha:

— ko'pgina kishilar do'stlarigagina jilmayib qaraydilar, dushmanlariga emas;

— muloqotda kishilar ko'ngildan jilmaysalar, bu «men — sizning do'stingizman» degani;

— do'st — bizning himoyachimiz, biz tomonimizda turadigan kishi;

— insonning ehtiyojlaridan biri — himoyalanişga bo'lgan ehtiyoj. Do'st mana shu himoyalaniş ehtiyojini qondiradigan shaxsdir;

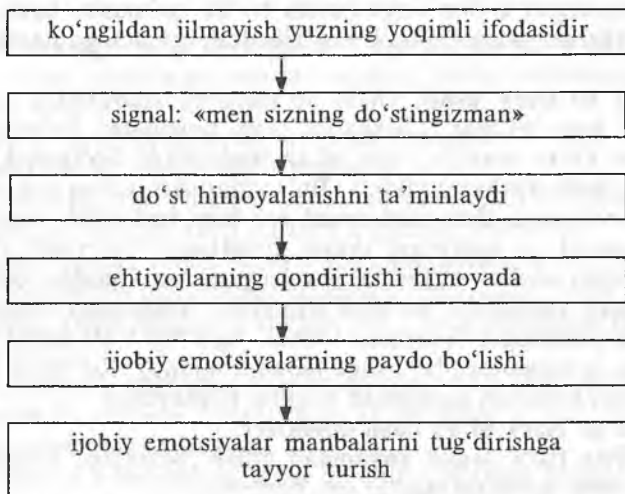
— qoniqish hissi kishida ijobiy hislarni keltirib chiqaradi;

— inson doimo ijobiy hislarni keltirib chiqaradigan shaxsga nisbatan intiladi;

— agar hech kim ijobiy hislarni keltirib chiqarmasa, u ixtiyorsiz ravishda atraksiya (o'ziga jalb qilish) ni shakllantiradi (Panasyuk A.Y. 53-bet). Buni quyidagi jadvalda ko'rish mumkin:

Bu jadvaldagi qoidalarga barcha ham amal qilavermasligi mumkin.

Atraksiyani vujudga keltirish rahbarning vazifasiga kiradi. Chunki xodimlarga ko'rsatmalar berayotganda bu juda muhim. Qovog'ini solib buyruq bergandan ko'ra, jilmayib, uni ozgina maqtab, keyin topshiriq berilsa, xodim tezda bu topshiriqni bajaradi.



Lekin doimo kulib, jilmayib yurish yaramaydi. Qachon kulmaslik mumkin? Birinchidan, ta'ziralarda, ikkinchidan, xodimga qarshi so'zlayotganda, ogohlantirish berayotganda, xizmat safariga xodimni jo'natayotganda, «holva degan bilan og'iz chuchimaydi» degan naqlga ko'ra, rahbar intizom haqida soatlab gapirgani bilan intizom o'z-o'zidan paydo bo'lib qolmaydi. Intizomga o'zi ham rioya qilsagina xodimlarda mas'uliyat shakllanadi. Vaziyatning uchinchi tipi — rahbarning majlis jarayonidagi jilmaymaslik holati (jiddiylik) dir. Rahbar, ayniqsa, o'rinbosarlari bilan majlis o'tkazayotganida jiddiy turishi, topshiriqlarni jiddiy turib berishi muhim. Rahbar barcha topshiriqlarni bergandan so'ng unda majlisdan qoniqish hissi paydo bo'ladi. To'rtinchi tip bo'yicha, rahbar xodimini jazolayotganda uni rom qilishi kerakmi yoki ko'nglini qoldirishi kerakmi degan masalani hal qilish lozim. Rag'batlantirish yoki jazolashni qo'llashning natijasi ayrim sabablarga ko'ra muammolidir. Bu ikkala usul kishilarga ta'sir qiladi, har doim ham ikkala usulni qo'llash yaxshi natijaga olib kelavermaydi, bularning psixofiziologik mexanizmlari mavjud. Masalan, xodimni jazolayotganingizda u o'zini aybdordek his qilsa, bu yaxshi natija berishi, keyingi safar u xatosini to'g'rilashi mumkin. Lekin u jazodan so'ng yana xato ishini davom ettiraversachi? Shuning uchun jazo va rag'batlantirish choralarini ehtiyot bo'lib, qo'llash

kerak. Rahbar xodimga jazo belgilayotganda keyingi faoliyatida u bilan birga ishlashini tasavvur qilishi lozim. Butunlay ishdan bo'shatib yuborsa, bu boshqa gap. Lekin jazodan so'ng birga ishlash kerakku! Jazoni olayotgan xodim sizga qarshi bo'lib qolmasin, balki o'zining xatti-harakatlariga qarshi bo'lib qolsin. Rahbar shunga harakat qilishi kerak.

«Oltin so'zlar» usuli. Oltin so'zlarning sinonimi — «ajoyib», «bebaho» kabi so'zlar. Masalan, «siz boshqalar ko'rolmaydigan narsalarni ko'ra olasiz!», «siz bilan muloqotda bo'lgan kishi ko'p narsalarni bilib olishi mumkin!». Bu so'zlar ular uchun «oltin so'z»lar bo'lib hisoblanadi. Buni xushomad deb ham tushunish mumkin.

Xushomad — kishining ijobiy xislatlarini bo'rttirib ifodalash. Rahbar bilan xodim o'rtasida attraksiyani tez vujudga keltiradigan so'zlar ham xushomad bo'lishi mumkin. Xushomad asosida ta'sir qilishning psixologik fenomeni turadi. Agar bir kishi bizni yaxshisiz deyaversa, u kutgandek bo'lishga harakat qilamiz. Ko'pgina rahbarlar xodimlariga nisbatan xushomad qilishni bilmaydilar.

«Oltin so'zlar» ni qo'llash qoidalari:

1. **«Bitta fikr» orqali xushomad qilish.** Masalan, «sizni eshitish orqali sizning qobiliyatingizga tan berdim».

2. **«Giperbola» xushomad qilish.** Bunday xushomad kishining sifatini ozgina bo'rttirib aytishdan iborat. Jumladan, «sizning tartibliliingizga men doimo tan beraman» — deydi rahbar o'z xodimiga. Rahbar o'z xodimlariga albatta xushomad qilib turishi kerak, shunda jamoada ruhiy muhit yaxshilanadi. Bu yerda attraksiyani shakllantirishning roli muhim.

3. **«Qarashning yuqori bo'lishi»** — bu yerda kishining shaxsiy qarashi muhim rol o'ynaydi. Xushomadga nisbatan uning fazilati o'zi yuqori bo'lishi mumkin. Masalan, fenomenal xotirasi yaxshi bo'lsa-da, unga atrofdagilar «telefon raqamlarini darhol eslab qolganingizga tan beraman» desalar bu yuqori qarash.

4. **«Tanbehlersiz» xushomad qilish.** «Men sizning juda yaxshi xushomad qilishingizni eshitdim» — deb rahbar xodimiga aytsa u xafa bo'lishi mumkin.

5. **«Didaktikasiz» xushomad qilish.** Bunday xushomad xodimning kelgusida o'zini yaxshilashiga qaratilgan bo'lmasligi kerak. Masalan, «Sen faol bo'lishing kerak», «Erkak kishi qat'iyatli bo'lishi kerak» qabilidagi xushomadlar.

6. **«Qo'shimchalarsiz» xushomad qilish.** Masalan, «sen qo'ling tilla, lekin tiling sening dushmaning». Demak, qo'shimchalarsiz xushomad qilish lozim.

Endigina rahbar bo'lganlarga xodimlariga xushomad qilish haqida quyidagi tavsiyalar beriladi:

1. Xodimning shaxsiy fazilatlari haqida:

a) vazifasiga kirmasa ham kimnidir qaysidir ishga ko'ndirgan xodimga: «Siz boshqalarga ta'sir qilishning bunday usulini qanday uddalaysiz?»

b) xodimning boshqa xodimning o'ziga xos tomonini ochib bergani uchun: «Sizni kishilarga bunday oqilona baho berishingizni ilgari sezmagam ekanman».

d) uzoq shartlashgandan keyingi yutuqdan so'ng: «Siz bilan muloqotda bo'lish men uchun yoqimli».

e) xodimning ko'zingizni ochib qo'rganida: «Siz bilan ko'proq muloqotda bo'lishdan ko'p narsani o'rganish mumkin».

f) xodim boshqa xodim bilan nizoga borganda o'zini qo'lga olgan paytda: «Siz qanday qilib buning uddasidan chiqdingiz? Sizga qoyilman.»

g) yangi kiyim kiygan xodimga: «Siz libos tanlashni juda yaxshi bilarsiz!»

2. Xodimning ishga doir sifatiga qarata aytiladigan xushomad:

a) tashkiliy ishlarni uyushtiradigan xodimga: «Hech kim siz kabi tashkiliy ishni eplay olmaydi».

b) xodim o'z tashabbusi bilan qo'shimcha ishni bajargan vaqtida: «Men sizning mehnatsevarligingizga qoyilman».

d) xodimni ish ustida ko'rganda: «Sizning ishlayotgan paytingizni ko'rib o'zimda qoniqish hosil qilaman».

e) majlisda nutq so'zlagan xodimga: «Sizda juda yaxshi diksiya bor, sizni tinglash kishida qoniqish hosil qiladi».

f) xodimning birinchi muvaffaqiyatidan so'ng kamtarlik qilib turishini ko'rib: «Kamtarlik qilmang, sizning qobiliyatingiz hammani lol qoldirdi».

Jazo berish va xushomad qilishning o'ziga xos texnikasi mavjud. Xodimga jazo berish, ogohlantirish uchun kelishidan avval uning yaxshi xususiyatlarini eslang. Kirganidan so'ng unga avval o'zgina xushomad qiling, yaxshi sifatini ayting, keyin uni ogohlantiring. Jazo berishning quyidagi shakllari mavjud:

1-maqсад — xodimni hissiy tomondan tayyorlab olish. Masalan, unga nisbatan «oltin so'zlar» ni ishlatish.

2-maqсад — xodimni urishish yaxshi natija bermaydi, nizo chuqurlashishi mumkin. Rahbar xodimga uni jazolashi kerakligini, lekin u yomon xodim emasligi, ammo uni bu safar qilgan xatosi uchun ogohlantirish bermasa bo'lmasligini tushuntirishi lozim. Keyin 10—15 sekund tin olib turishi, so'ngra unda iltimosi borligini aytib, yana biroz tin olishi, so'ngra xodimdan keyingi safar bunday gaplashish bo'lmasligini undan iltimos qilishi zarur.

3-maqсад — xodim albatta o‘zining xatosini tan olib, rahbardan xafa bo‘lmasdan chiqib ketishi, buning uchun rahbar yuqoridagi treningni o‘tkazishi kerak.

«Ishdan bo‘shatish formulasi». Bu formulaning 6 ta qoidasi bor:

1. Rahbar xodimga ishga bo‘lgan mas‘uliyatini oshirsa u bilan birga ishlashdan xursand bo‘lishi.

2. Yaqin ikki hafta ichida rahbar aytgan ishlarni xodimlari unutishi.

3. Xodim rahbar oldiga doimo yordam so‘rab murojaat qilishi.

4. Rahbarning xodim endigina ishga kirgandek unga nisbatan barcha metodik yordam berishga tayyor ekanligi.

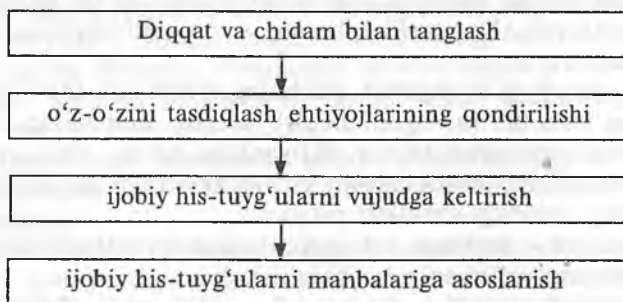
5. Ikki hafta ichida xodim yelkasidagi yukni (ishni) ko‘tarib turolsa, demak ish yaxshi ketadi.

6. Ikki hafta ichida xodim ishni yurgiza olmasa rahbar uni ishdan bo‘shatishga majbur ekanligini rasman aytishi. Bu formulalar yordamida rahbarning ishlashi oson bo‘ladi.

Xulosa qilib aytganda, xushomad odamda albatta yoqimli hisni keltirib chiqaradi. Hatto yoqmaydigan kishi xushomad qilsa ham. Majlisda jazo choralarini qo‘llashda ham xushomad qilish zarar qilmas ekan. «Bo‘shatish formulasi» bo‘yicha kasbiy boshqaruvni yo‘lga qo‘yish mumkin. Har bir rahbar qo‘l ostidagi xodimlariga albatta xushomad qilib turishi kerak.

«FAOL TINGLOVCHI BO‘LISH MEXANIZMLARI»

7-jadval



Diqqat bilan tinglash xodimning ehtiyojlarini qondirishga olib keladi. Unda ijobiy his-tuyg‘ular paydo bo‘ladi. Rahbarga nisbatan attraksiya, simpatiya vujudga keladi. Xodimga nisbatan qarshi fikr bo‘lsa rahbar unga bir necha muddatdan so‘ng yaxshilab gaplashib olishlarini aytib ketishi kerak. Har bir xodimni tinglashga vaqt ajratish kerak.

Chunki u doimo rahbarning ko'rsatmalarini bajaradi. Rahbar boshqa rahbarning oldiga bir buyurtma qog'ozni o'zi olib borganida uni kotiba boshlig'ining oldiga kirgazmaydi. Shunda rahbar kotibaning gul o'stirishga qiziqishini eshitib, qaytib uning oldiga kiradi. U kotiba bilan gul o'stirish haqida 1 soat suhbatlashadi. Natijada suhbat oxirida kotiba rahbarning hujjatini olib qoladi. Demak, boshqalarning qiziqishlarini eshitish orqali ishonchiga kirib olish mumkin.

Lekin 10—15% rahbarlar kotiba oldida past ketamizmi, deb o'ylaydilar. Lekin ishni tez bitishi uchun bu usulni qo'llash yaxshi natija berishi mumkin. Yuqoridagi rahbar vaqtni qadrlagani uchun kotibaga shu usulni qo'lladi. Bu vaziyatda kotiba ham rahbar ham jabr ko'rgani yo'q. Rahbar kotibani tarbiyaladi ham.

Yutuqli chipta. O'zining imkoniyatlarini hisobga olish usullari bo'yicha quyidagi tavsiyalar beriladi:

1. Maqsadga erishish uchun yuqoridagi holatlarni hisobga olsangiz muvaffaqiyatlarga erishishingiz oson bo'ladi. Bu usullarni qo'llash orqali siz hech narsa yutqazmaysiz.

2. Bu usullarni siz ilgari ba'zan qo'llagan edingiz, faqat shaxsiy munosabatlardagina, endi ishda ham qo'llay olasiz. Ilgari siz bu usulni qulayligini, boshqalarda attraksiyani vujudga keltirishini o'ylamagan holda qo'llagansiz. Endi siz bu usullarni tizimli, maqsadli, ongli holda qo'llaysiz.

3. Agar sizning suhbatdoshingiz bu usullarni qo'llasangiz ham sizga yordam bermasa-da, asta-sekin siz maqsadingizga erishib borasiz. Xodimlaringizning ismini eslab qolishdan ishni boshlang.

2. «Eslab qolish illuziyasi» fenomeni bo'yicha, siz qo'lingizga soatni olib unga qarab yuqoridagi usullarni yodlashga harakat qiling. Ko'pincha (Panasyuk A.Y.) buni uddalash uchun 8 sekund vaqt ketadi.

Qoida: «o'zingiz ustingizda ishlang», ya'ni atrofdagilarning muloqotini kuzating, ular qanday muloqotda bo'lmoqdalar, nima uchun ularni boshqalar yaxshi ko'radi, ularga talpinadi, suhbatlashgisi keladi.

Muloqotning 1-bosqichida kelgusi faoliyati uchun rahbar o'zining muloqotini modellashtirishi, ya'ni muloqotga tayyorlanishi zarur. Kommunikativ jihatdan tayyorlanish kerak. Quyidagi savollarga tayyorlanish maqsadga muvofiqdir:

- Suhbatda men oldimga qanday maqsadni qo'yaman?
- Suhbatdoshim uni uchrashuvga chaqirganimdan hayron bo'ldimikim?
- Shu suhbatsiz men vaziyatdan chiqib keta olamanmi?
- Suhbatdoshim bilan muammoni hal qilishga tayyormanmi?
- Qanday muloqot usullarini qo'llashim kerak?
- Qanday savollarni berishim kerak?

- Suhbatdoshim menga qanday savollarni berishi mumkin?

Agar suhbatdoshim menga ovozi ko'tarsa, gap qaytarsa, qarshilik qilsa, rozi bo'lsa, mening fikrlarimga e'tibor bermasa, ishonmasa, ishonmasligini yashirsa men nima qilaman?

Muloqotning 2-bosqichida suhbatdosh bilan bevosita yuzma-yuz bo'lish, «emotsional mikromuhit»ni his qila olish, tezkor ravishda suhbatni boshlash. Ba'zida suhbatdoshlar gapni nimadan boshlashni bilmaydilar. Bu holda quyidagi usullarni qo'llash zarur:

- Shunday savol qo'yingki, u munozarali bo'lmasin, qiziqarli, qisqa bo'lsin;

- Fikringizni qisqa, lo'nda ifodalashga harakat qiling;
- Hukmingizni, qaroringizni asoslang;
- Savol berganingizda «qachon?» «nimaga?» «qanday?» kabilarni ishlatsangiz suhbatdoshingiz «ha yoki yo'q» degan javobni bera olmaydi.

- Xodimingizning oxirgi fikrini ham eshitishga harakat qiling, tinglash madaniyatiga rioya qiling.

- Javob berishga shoshmang, uning savollarini mohiyatini yaxshilab o'ylab keyin javob berishga harakat qiling.

- Xodimning savoliga keskin ravishda javob bermang.

Rahbar uchun eng qiyin holat suhbatni boshqarib turish. Agar u xodimni tinglay olmasa, suhbatni ham boshqara olmaydi.

Rahbar suhbatni boshlashdan avval xodimning kayfiyatini aniqlashi, oilaviy sharoitini so'rashi, keyin savol bilan murojaat qilishi lozim. Agar suhbatni buyruq berishdan boshlasa suhbat muvaffaqiyatli bo'lmaydi.

Ayrim hollarda xodim bilan rahbar o'rtasida nizo kelib chiqishi mumkin. Sababi rahbar xodimlarga odob bilan murojaat qilmaydi. Rahbarlarning xodimlar bilan ishlashining uch uslubi bor:

1. *Avtokratik uslubda* rahbar xodimlarga faqat rasmiy ravishda murojaat qiladi, buyruq berib, yuqoridan turib muloqotda bo'ladi. U yuqoridan kelgan buyruqlarni o'zi ham buyruq asosida bajartirishga harakat qiladi. Har qanday qarorni o'zi hal qilishga harakat qiladi.

2. *Liberal uslubda* rahbar xodimlarga g'amxo'rlik qilmaydi, e'tiborsizlik qiladi, korxonani ishini o'z holiga tashlab qo'yadi. Jamoaning rivojini o'ylamaydi. Bunday rahbar faqat o'z amalinı o'ylaydi.

3. *Demokratik uslubda* rahbar xodimlari bilan doimo maslahatlashgan holda ish tutadi. Har qanday qarorga kelishda atrofdağı tajribali xodimlar bilan bahamjihat ish tutadi. Jamoasining kelajagini o'ylaydi, uni rivojlantirishga, obro'sini ko'tarishga harakat qiladi.

Rahbar xodim bilan muloqotda ilgarigi shaxsiy adovatini unutishga harakat qilishi zarur. Rahbar bilan xodimlar o'rtasidagi adovatlar (nizo, kelishmovchiliklar) 2 xil bo'lishi mumkin:

- Shaxsiy nizolar;

- Ish yuzasidan vujudga keladigan nizolar.

Ba'zan ishda rahbar bilan xodimlar o'rtasida tushunmovchiliklar kelib chiqishi tufayli u shaxsiy adovatga aylanib ketishi mumkin. Bunday holat bo'lishiga rahbar yo'l qo'ymasligi kerak. Shunday hollarda rahbar kek saqlamasdan xodim bilan iliq munosabatini yo'lga qo'yib olishi zarur. Aks holda rahbarning obro'si jamoada yo'qolishi mumkin.

Ba'zan biz birinchi marta muloqotda bo'lgan kishimizni kimlardir bergan bahosi, tavsifi asosida qabul qilamiz. Ya'ni oldindan olingan ko'rsatma asosida munosabatda bo'lamiz. Masalan, ayol kishi yangi jamoaga ishga kelsa, uning turmush o'rtog'idan ajraganligini eshitsak, unga boshqacha munosabatda bo'la boshlaymiz. Yoki falonchining xarakteri og'ir ekan, qo'rs ekan, yolg'onchi ekan deb eshitsak, unga nisbatan ehtiyotkorroq bo'lib muloqotda bo'lamiz. Bir marta yaxshilab suhbat qurganimizdan keyin esa fikrimiz o'zgarishi mumkin.

Hayotda *ekstrovert*, *introvert* hamda *sentrovert* kishilar uchraydi. Ekstrovertlar — tashqi muhitga tez moslashadigan, quvnoq, harakatchan, qiziquvchan kishilardir. Introvertlar — ichidan pishgan, indamas, pismiqlik, hech kim bilan maslahatlashmaydigan kishilar. Sentrovertlar esa o'rtada yuradigan, hech kimga qo'shilmaydigan, tarafdorlari yo'q, «men senga tegmay, sen menga tegma» qabilida ish tutadiganlar.

D. Karnegi odamlarga muloqot orqali ta'sir qilishning quyidagi usullarini ishlab chiqqan:

1. Xodimlar ismini to'liq aytib murojaat qiling. Odamning ismi uning uchun eng qadrlidir. Masalan, «oy, jon, bek, xon» qo'shimchalarini qo'shib aytish.

2. Xodimlarga samimiy qiziqish bilan munosabatda bo'lish. Masalan, xodimning oilaviy sharoitini o'rganish, kayfiyatini bilish, uning xobbisi (qiziqishi) nimaligini o'rganish.

3. Xodimlarni qiziqish bilan tinglash. Biz 55% so'zlab, 45% tinglaymiz. Demak, tinglash qobiliyatini o'zimizda shakllantirishimiz zarur ekan.

4. Xodimlarga o'zlari haqida so'zlashga imkon bering. Chunki har bir kishining o'z dardi, muammolari bor, sizga ko'nglidagini aytsa ancha yengil tortadi.

5. Suhbatni savol berishdan boshlang. Chunki xodimingizni muloqotga chorlagan bo'lasiz.

6. O'z muammoingizni aytayotganingizda his qilingki, suhbatdoshingizning ham o'ziga yarasha muammolari bor. Atrofdagilar sizdan bezib qolmasin. Suhbat cho'zilib ketmasin.

7. Xodimlar bilan do'stona murojaat qiling, noverbal muloqot (imo-ishora, kulgu, yuz mimikasi, ko'z ishorasi, tanaffus qilish, ovoz ohangi kabi) usullaridan o'z o'rnida foydalaning.

8. Xodimga tanbeh berishdan avval uni maqtang.

Biz atrofdegilar bilan verbal va noverbal muloqot usullaridan foydalangan holda munosabatda bo‘lamiz. Verbal muloqot bu — so‘z, fikrlar orqali bo‘ladigan muloqot bo‘lib, unda chiroyli so‘zlash, fikrlarning mantiqiyiligi, izchilligiga e’tibor berish.

Noverbal muloqot — imo-ishoralar, qovoqni solib, ochiq chehralik bilan, peshonani tirishtirib, g‘azabnok, ovozni ko‘tarib, indamasdan va boshqa shu kabi harakatlar orqali bo‘ladigan muloqot. Noverbal muloqot verbal muloqotni to‘ldirib turadi.

Rahbarlarda quyidagi qobiliyatlar shakllangan bo‘lishi uning obro‘si oshishiga yordam beradi:

- Nutq, notiqlik (ritorika) qobiliyati — ovozning chiroyliligi, so‘zlarni o‘z o‘rnida qo‘llash, shevaga yo‘l qo‘ymaslik, bitta tilda so‘zlash.

- Kommunikativ qobiliyat — atrofdegilar bilan tez til topa olish, aralashib keta olish qobiliyati.

- Didaktik qobiliyatlar — so‘zlayotganda diqqatni to‘plab, bir nuqtaga qarata olish, gapni chalg‘itmaslik, uzoqdan gap boshlamaslik.

- Avtoritar qobiliyatlar — xodimlar bilan muloqotda bo‘layotganda o‘z obro‘sini saqlab tura olish, chegaradan chiqib ketmaslik qobiliyati.

- Xayol qilish qobiliyati (fantastik) — xodimlarning kelajakda qanday qobiliyatga, uquvga, malakaga ega bo‘lishlarini muloqot orqali oldindan seza olish qobiliyati.

- Perseptiv qobiliyatlar — suhbatdoshini tezda, to‘liq idrok qila olish qobiliyati, suhbatdoshi kim ekanligini his qila olish kabilar.

Rahbarlar har bir suhbatdoshning yoshini, tajribasini, malakasini hisobga olgan holda munosabatda bo‘lishi maqsadga muvofiq. Masalan, o‘smirlarga, o‘spirinlarga alohida, kattalarga alohida, ishchilarga, oliy ma‘lumotlilarga alohida muloqotda bo‘lish kerak.

Rahbarlar har bir suhbatdosh bilan uning individualligini hisobga olgan holda munosabatda bo‘lishi lozim. Chunki har bir xodimning o‘ziga xos temperamenti (mijozi), xarakteri (tabiati), qobiliyati (iqtidori, layoqati), odatlari bor. Ularni o‘zgartirish juda qiyin, shuning uchun rahbarlar xodimlarni doimo kuzatishlari, ularning ruhiy xususiyatlarini o‘rganishlari lozim. Shunda ular bilan to‘g‘ri muloqotda bo‘lishlari oson bo‘ladi. Rahbar xodimlariga doimo jonkuyar, g‘amxo‘r, vaqti kelganda talabchan, to‘g‘ri munosabatda bo‘lishi kerak.

Shuningdek, rahbar xodimlarga nisbatan ba‘zan xushomad (kompliment) usulini ham qo‘llashi zarur. Masalan, «bugun juda boshqachasiz, mana shu kiyimingiz juda yarashibdi, men sizga ishonaman, azizim» kabi «oltin so‘zlar»ni ishlatish muloqot muvaffiqiyatini ta‘minlaydi, kelishmovchiliklarning oldi olinadi.

4.8. Og‘zaki ko‘rsatmalar berishni shakllantirishning psixologik qoidalari

Avvalgi bobda biz attraksiyani (o‘ziga jalb qila olish) shakllantirishning psixologik usullari haqida fikr yuritdik. Ayrim rahbarlar «Men istayman», «Menga kerak» kabi iboralarni ko‘p ishlatadilar. Lekin xodim buni rahbar umumiy jamoaning ishi uchun gapirayotganini to‘g‘ri tushunishi kerak.

Shaxs sifatida tan olmaslik yo‘nalishi bo‘yicha quyida o‘ng va chap jadvalda rahbarning xodimlarga beradigan og‘zaki ko‘rsatmalari aks etgan:

8-jadval

Umumiy talablar	Aniq talablar
Payshanba kuni bo‘limingizning hisobotini bering, menga u boshqarmaga berish uchun kerak	Hisobotni payshanbaga tayyorlab bersangiz, u bizning hisobotimiz uchun kerak bo‘ladi.
Sizning hozir boshqarmaga borib, buyurtmalar uchun shartnoma tuzib kelishingizni istayman. Tushunarlimi?	Hozir boshqarmaga borib kelishingizga to‘g‘ri keladi. Chunki chorak oxiridaqiynalib qolamiz. Sizga tushuntiroldimmi?
Siz normal xodimga o‘xshab ishlashingiz kerak. Sizning fokuslaringiz menga kerakmas!	Endi siz boshqalarga o‘xshab yaxshi ishlashingiz kerak. Bu faqat sizning ishingiz emas, balki bizning ham ishimiz.
Hisobotni tayyorlayotganda yaxshilab o‘ylab ko‘rishingiz kerak deb hisoblayman...	Hisobotingiz haqida biroz o‘ylashingizga to‘g‘ri keladi. Chunki bu mening qiziqishim emas, butun jamoamizning ishidir.

O‘ng tomondagi jadvalga asosan xodimlar bu ko‘rsatmalar rahbarning shaxsiy talabi emas, balki umumiy talablar ekanligini bilib oladilar.

Xodim ishiga sidqidildan yondashsa, ishini sevsa, u jon-dili bilan ishlaydi. Rahbarning rasman beradigan og‘zaki ko‘rsatmalari uni tashvishga solmaydi. Ammo rahbar «men istayman», «menga shu kerak» kabi iboralarni kamroq ishlatishi lozim. Shundagina xodim bilan nizoga kam boradi. Unga nisbatan simpatiya tezroq rivojlanadi. Shkalaning o‘ng tomonida turgan xodimlar sizni qo‘llab-quvvatlab ishlayveradi. Ammo chap tomondagi xodimlar bilan ehtiyot bo‘lib muloqotda bo‘lish lozim. Shunday qoidaga rioya qiling: xodimlarga og‘zaki ko‘rsatma berayotganingizda «men», «menga» degan so‘zlarni ishlatmang. «Men

o'ylaymanki,» «meni to'g'ri tushunishingizni istayman» kabi so'zlarni ishlatish mumkin. Bularda umumiy qarash mavjud.

«Faqat savol!» usuli bo'yicha, faraz qilaylik, sizni rahbar qabuliga chaqirib: «Ertaga siz bir joyga borishingiz kerak» desa sizda qanday taassurot qoladi. Yoki «siz bilan maslahat qilmoqchi edim, bizda noqulay vaziyat tug'ilib qoldi, bizga sizning yordamingiz kerak bo'lib qoldi», deb aytsa qanday taassurot qoladi. Albatta ikkinchi holatda siz rahbarning taklifiga rozi bo'lasiz. Chunki sizda rahbar avval ijobiy his-tuyg'ularni vujudga keltirib olmoqda. Ko'rsatma bergandan ko'ra maslahat so'rganligi xodimga ijobiy emotsiyani keltirib chiqaradi. Quyidagi uch xil shakldagi ko'rsatmaga e'tibor bering:

1. «Dilbar Jo'rayevna! Mana bu ishni ertagayoq bajarishingizni talab qilaman!»

2. «Dilbar Jo'rayevna! Iltimos, ertaga mana bu ishni qilib bering...»

3. «Dilbar Jo'rayevna! Mana shu ishni ertaga bajarib bera olasizmi?»

Yuqoridagi ikkala ko'rsatma berilsa, xodimda qarshi fikr tug'ilishi mumkin. Lekin uchinchi ko'rsatmada xodimda bunday qarshi fikr tug'ilmaydi. Chunki uchinchi ko'rsatmada o'zaro hurmat saqlanib qolgan. Rahbar xodimga nisbatan hurmat tuyg'usini yo'qotmasa, u rahbarning topshirig'ini bajaradi. Ko'rsatmani so'roq shaklida berilsa xodim rahbarning topshirig'ini qaytara olmaydi. Har bir rahbar xodimlarning psixologik xususiyatlariga, qiziqishlariga qarab og'zaki ko'rsatmalar berishi lozim.

4.9. Notiqlik mahorati psixologiyasi

Rahbarning topshiriq berishining (ko'rsatma) ikkita mustaqil omili mavjud. Birinchisi — topshiriq berish mazmuni. Ikkinchisi — uning psixologik shakli. Bu shakllar bir-biri bilan bog'liq emas. Topshiriq berish mazmuni shaxs sifatida tan olmaslik va shaxs sifatida tan olish, tasdiq, so'roq, direktiv shakllarda bo'ladi. Ko'rsatma berish mazmunining dasturini xodimning harakatlari belgilaydi (qayerga borishi, nimanidir qilishi). Rahbarning ko'rsatma berishining psixologik shakli motivatsiya darajasini, munosabatni aniqlab beradi. Rahbar barcha «oltin so'zlarni», «munosabatlar oynasini», «ismini aytishni», «shaxsini tan olmaslikni», «faqat savol!» kabi usullarni qo'llasa ham xodim bu topshiriqlar o'zida qiziqish uyg'otmasa natija past bo'ladi.

Ritorika — ishontirish usullari haqidagi, xatti-harakat va idrok qilishning boshlang'ich qoliplari haqidagi fan bo'lib, uning predmeti ishonarli nutqning qoida va usullaridir. Bu Arastu davridan buyon mavjud. Keyinchalik esa bu chiroyli so'zlashning ilmiy-falsafiy yo'nalishiga aylanib bordi. Ritorika hozirgacha san'atni ham fanni ham

qiziqtirib keladi. Agar ritorika psixologiyasiga kommunikativ ishonchning qonuniyatlariga bag'ishlangan tadqiqotlar haqidagi ilmiy yo'nalish sifatida qaraladigan bo'lsa, ta'kidlash kerakki, har qanday kasbda inson omilida ishontirish fenomeni muhimdir. Rahbarning xodimga, o'qituvchining o'quvchiga, shifokorning bemorga, sotuvchining xaridorga, avtoinspektorning haydovchiga ko'rsatadigan ta'siri uchun ishonchli harakat kerak. Ishonchli kommunikatsiya muammosini hal qilmay turib, jamiyatda demokratiyani shakllantirib bo'lmaydi. Buning uchun jamiyatning barcha fuqarolari yakdillik bilan harakat qilishlari lozim. Hozir esa empirik psixologiya to'plagan nazariy bilimlardan foydalanib, ish uchun, kishilar uchun psixologik yo'qotishlarning oldini olish kerak. Chunki har qanday kasbda kishilarga ta'sir qilish uchun ishonch fenomeni muhim.

Mavzuni mustahkamlash uchun savollar

1. Pedagogik muloqot deganda nimani tushunasiz?
2. Muloqot tarkibiga nimalar kiradi?
3. Kommunikativ ko'nikma bilan kommunikativ qobiliyat o'rtasida qanday farq bor?
4. Muloqotni boshqarish yo'llari nimalardan tarkib topadi?
5. Kasbiy-pedagogik muloqotning qanday usullari mavjud?
6. Oiladagi pedagogik muloqot shakllariga nimalar kiradi?
7. «Munosabatlar oynasi» nima?
8. Kishiga ijobiy ta'sir qilish usullariga nimalar kiradi?
9. Notiqlik san'ati tug'ma bo'lishi mumkinmi?
10. Simpatiyani qanday hosil qilish mumkin?
11. «Yaxshi gapga ilon inidan chiqadi?», degan iborani izohlang.

Mavzu yuzasidan test savollari

1. Pedagogik muloqot ijodiy jarayon bilan qanday bog'liq?
 - a) pedagogik muloqot ijodiylik bilan bog'liq emas;
 - b) pedagogik muloqot ijodiylikning bir turi;
 - d) pedagogik muloqot o'qituvchining muloqotidir;
 - e) pedagogik muloqot o'quv jarayonidagi muhim holat.
2. Kasbiy-pedagogik muloqot texnologiyasi nima?
 - a) kasbiy-pedagogik muloqot bosqichi;
 - b) pedagogik muloqotdagi nutq qobiliyatlari;
 - d) pedagogik muloqot o'zaro harakat sifatida;
 - e) yuqoridagi javoblar to'g'ri.

3. «Oltin soʻzlar» deganda nimani tushunasiz?

- a) «azizim», «ajoyibsiz», «men sizga tan beraman»;
- b) yoqimli taassurot qoldiradigan soʻzlar;
- d) attraksiyani vujudga keltiradigan soʻzlar...
- e) yuqoridagi javoblar toʻgʻri.

4. Xushomad qilish nimaga olib keladi?

- a) kishining kayfiyatini koʻtaradi;
- b) kishiga salbiy taʼsir etadi;
- d) ishning tezroq bitishiga yordam beradi;
- e) munosabatlarni izga solishga yordam beradi.

Ota-onalarning oʻz farzandlari bilan boʻladigan oʻzaro munosabatlarini aniqlash metodikasi

- 1. Oilangizda oʻzaro bir-birini tushunish shakllanganmi?
 - 2. Farzandingiz siz bilan koʻngildan gaplasha oladimi?
 - 3. Farzandingiz sizning ishlaringiz bilan qiziqadimi?
 - 4. Farzandingizning doʻstlarini taniysizmi?
 - 5. Ular sizning uyingizda boʻlib turishadimi?
 - 6. Farzandingiz uy yumushlariga qarashadimi?
 - 7. Farzandingizning uy vazifalarini tekshirib turasizmi?
 - 8. Farzandingiz bilan sizning mushtarak qiziqishingiz bormi?
 - 9. Farzandingiz bayram tadbirlarida qatnashadimi?
 - 10. Farzandingiz bayramlarda u bilan birga boʻlishingizni xohlaydimi?
 - 11. Oʻqilgan kitoblarni farzandingiz bilan muhokama qilasizmi?
 - 12. Farzandingiz bilan birgalikda teatrlar, kino, muzey, konsertlarga borasizmi?
 - 13. Televideniya da beriladigan kinofilmlarni farzandingiz bilan muhokama qilasizmi?
 - 14. Farzandingiz bilan sayr qilasizmi?
 - 15. Taʼtilingizni farzandingiz bilan oʻtkazish rejangizda bormi?
- «Baʼzan» degan javoblar uchun —1 ball, «yoʻq» — javoblari uchun 0 ball. Hamma ballar hisoblab chiqiladi. Agar siz 20 balldan yuqori toʻplasangiz, farzandingiz bilan munosabatlar meʼyorida boʻladi. 10—20 ball toʻplasangiz, qoniqarli, 10 balldan kam toʻplasangiz farzandingiz bilan muloqotingiz yetarli darajada emas. Uni yaxshilash haqida oʻylang.

Jalb etish (attraksiya) ni shakllantirish testi

1. Suhbatdoshingiz didingizga mos tushmasa, suhbatni tezroq tugatishga harakat qilasizmi?

- a) hamisha; b) ko'pincha;
d) ba'zan; e) juda kam; f) hech qachon.

2. Suhbatdoshingizning fe'l-atvori (yuz, ko'z harakatlari) g'ashingizga tegishi mumkinmi?

- a) hamisha; b) ko'pincha;
d) ba'zan; e) juda kam; f) hech qachon.

3. Suhbatdoshingizning noo'rin iborasi qo'pollikni keltirib chiqaradimi?

- a) hamisha; b) ko'pincha;
d) ba'zan; e) juda kam; f) hech qachon.

4. Sizga vujudi bilan talpinayotgan notanish inson muloqotini rad etasizmi?

- a) hamisha; b) ko'pincha;
d) ba'zan; e) juda kam; f) hech qachon.

5. Suhbatdoshingizning so'zini bo'lish odatigingiz bormi?

- a) hamisha; b) ko'pincha;
d) ba'zan; e) juda kam; f) hech qachon.

6. Boshqa narsalar to'g'risida xayol sura turib, xo'ja-ko'rsinga ish tutasizmi?

- a) hamisha; b) ko'pincha;
d) ba'zan; e) juda kam; f) hech qachon.

7. Suhbatdoshingizni nasl-nasaliga qarab, ovozingiz, yuz harakatingiz, fikr bildirishingiz o'zgaradimi?

- a) hamisha; b) ko'pincha;
d) ba'zan; e) juda kam; f) hech qachon.

8. Suhbatdoshingiz Siz uchun «asabbuzar» mavzudan og'iz ochsa, uni o'zgartirasizmi?

- a) hamisha; b) ko'pincha;
d) ba'zan; e) juda kam; f) hech qachon.

9. Suhbatdoshingiz nutqidagi g'alizliklarni tuzatib turasizmi?

- a) hamisha; b) ko'pincha;
d) ba'zan; e) juda kam; f) hech qachon.

10. Muloqot jarayonida mensimaslik, kesatiq, kinoya holatlariga yo'l qo'yasizmi?

- a) hamisha; b) ko'pincha;
d) ba'zan; e) juda kam; f) hech qachon.

Test kaliti quyidagicha:

- a) hamisha — 2 ball; b) ko'pincha — 4 ball;
d) ba'zan — 6 ball; e) juda kam — 8 ball;
f) hech qachon — 10 ball.

O'rtacha daraja — 55 ball.

O'rtadan yuqori — 65 ball.

Yuqoridan pastroq — 75 ball.

Yuqori — 85 ball.

O'ta yuqori — 86—100 ball.

«Siz administrator (ma'mur)misiz yoki lider?»

Quyidagi testlarni ballar bilan aniqlang: 10 ball — to'la qo'shilaman, 5 ball — qisman qo'shilaman, 0 ball — qo'shilmayman.

1. Men odamlarga ishonaman.
2. Xodimlar muammolarini o'zlari hal qilishlari lozim.
3. Men xodimlarning o'zlari rahbarni saylashlari tarafdoriman.
4. Kerak bo'lsa men xodimlarimni o'zim xohlagan yo'lga boshlay olaman.
5. Xodimlarim men ularning sirlarini saqlay olishimni biladilar.
6. Boshqalar kabi men ham hokimlikka intilaman.
7. Xodimlarimga nisbatan boshqalar tomonidan adolatsizlik bo'lsa, men ular uchun kurasha olaman.
8. Qattiqqo'llik rahbar uchun kerak, deb o'ylayman.
9. Men oshkoralik tarafdoriman.
10. Boshqaruvda eng muhimi xodimlarni foydali ishga jalb eta olish.
11. Men o'zinga yoqmaydigan xodim bilan ham munosabatlarni yo'lga qo'ya olaman.
12. Men barcha xodimlarimga bir xil talab qo'yaman.
13. Men o'z nuqtai nazarimni har qanday qarshilik bo'lsa-da, himoya qila olaman.
14. Rahbar o'zidan yuqori rahbardan qo'rqib tursa yutuqlarga erishishi mumkin.
15. Men xodimlarimni, ularning muammolarini, ularga nima kerakligini bilaman, deb o'ylayman.

16. O'zlarini ko'z-ko'z qilmaydigan xodimlarni boshqarish oson bo'ladi.

17. Xodimlarimning muammolari yechilishi men uchun juda muhim.

18. Xodimlar uchun mukofot olishdan ko'ra, jazolanish kuchli omil bo'lib hisoblanadi.

19. Men xodimlarimning muammolari yechimini topishga o'zimda kuch topa olaman, deb o'ylayman.

20. Kerak bo'lsa xodimlarimni mendan qo'rqib turishlarini uddasidan chiqqa olaman.

KALIT:

Lider	1	3	5	7	9	11	13	15	17	19
Administrator	2	4	6	8	10	12	14	16	18	20

Liderlik bo'yicha ballar yig'indisi aniqlanadi. Administratorlik bo'yicha ham ballar yig'indisi aniqlanadi. Qaysi biridan ballar ko'proq yig'lsa, o'sha tip rahbarda ustun bo'ladi. Ballar foiz bo'yicha hisoblanadi.

V B O B

MULOQOT JARAYONIDAGI ZIDDIYATLARNI BARTARAF ETISH VA MULOQOTCHANLIK SIFATLARINI TARBIYALASH

5.1. Ziddiyatning mazmuni

Rahbar faoliyatidagi eng muammoli masalalardan biri — xodimlar bilan bo'ladigan ziddiyat, nizolar. Ushbu masala bo'yicha psixologlar Yershov A.A. (Shaxs va jamoa: Jamoadagi shaxslararo nizolarni bartaraf etish), Kichanov I.M. (Ziddiyatlar: yoqlaydiganlar va qarshilar.), Smolin G.L. (Ziddiyatlarni tadqiq qilish tamoyillari) bir qancha ishlarni amalga oshirganlar. Bizning asosiy maqsadimiz — rahbarlarda nizoga nisbatan konstruktiv munosabatlarni shakllantirish, ziddiyat ham boshqaruvning asosiy vositasi ekanligini anglatish, nizolar bartaraf etilmasa jamoadagi ishni to'g'ri yo'lga solish qiyin ekanligini tushuntirish.

Ayrim rahbarlar ziddiyatni kelib chiqish mexanizmlarini chuqur o'rganmaydi, ba'zilar esa ziddiyatdan qochadi, befarq bo'ladi. Bu ikkala qarash noto'g'ri. Befarqlik nizolarning chuqurlashib ketishiga olib keladi. Ziddiyat sabablaridan ba'zi vaziyatlarni ko'rib chiqish mumkin.

1-vaziyat: Rahbarning xonasida majlis bo'lmoqda. Musobaqa natijalari haqidagi masala ko'rilmoqda. 3-oshxonaning faoliyati yaxshi

bo'lgani uchun birinchi o'rinni ularga berilmoqchi. Boshqarma rahbarlaridan biri esa bu qarorga qarshi fikr bildirib, bu oshxonada tayyorlanadigan ovqatning kaloriyasi (quvvati) pastligini bildirdi. Shunda oshxona boshlig'i o'rnidan turib, qarshi fikr bildirgan rahbar uning oshxonasiga tez-tez kirib ovqatlanib yurishini, har doim o'zining ichkari xonasida unga sifatli ovqat berishini, ammo bir marta kirganda vaqti yo'qligi uchun umumiy ovqatlanish xonasida ovqat berilgani uchun u hozir qarshi bo'layotganini aytib o'tdi. Mana ziddiyat. Bu nizoning ildizi shaxsiy adovatga borib taqaladi. Ziddiyat negizi ilgari oshxonaning o'zida paydo bo'lgan, degan xulosaga kelish mumkin. Bu nizoli vaziyat bo'lishi mumkin. Ziddiyatda opponent — bahsda shaxsga nisbatan qarshi fikrlar bildiradigan kishi, ham oshxona boshlig'i, ham unga qarshi fikr bildirgan rahbar bo'lib hisoblanadi. Lekin ular shaxs sifatida emas, biri oshxona boshlig'i, biri boshqarma rahbari sifatida opponentlik rolini o'ynaydi. Ziddiyatli vaziyatlarda kamida ikkita opponent qatnashishi kerak. Ziddiyatni hal qilish uchun opponentlardan biri «kuchli» bo'lishi lozim. Aniqrog'i, opponent fikri kuchli, asosli, boshqalarni ishontiradigan bo'lishi kerak. Ziddiyat kuchi maqsadning darajasini taqqoslashda aks etadi. Yuqoridagi vaziyatda boshqarma rahbari oshxona haqida fikrlarini yozma ravishda qoldirib ketsa ham bo'lardi. Shunda yuqoridagi ziddiyat kelib chiqmagan bo'lar edi. Chukni oshxona boshlig'i ham boshqarma a'zosi ham ish yuzasidan bo'ladigan munosabatlar doirasidan chiqib ketganlar. Ular shaxsiy munosabatlar asosida nizoga duch keldilar.

Ziddiyatli vaziyatni to'rt qismga bo'lish mumkin: obyektiv maqsadga yo'naltirilgan, obyektiv maqsadga yo'naltirilmagan, subyektiv maqsadga yo'naltirilgan va subyektiv maqsadga yo'naltirilmagan. Yuqoridagi vaziyatda (oshxona boshlig'i bilan boshqarma xodimi o'rtasidagi mojaro) obyektiv maqsadga yo'naltirilgan vaziyat turi amalga oshirilgan. Obyektiv ziddiyat hech qachon subyektiv ziddiyatga aylanmasligi kerak.

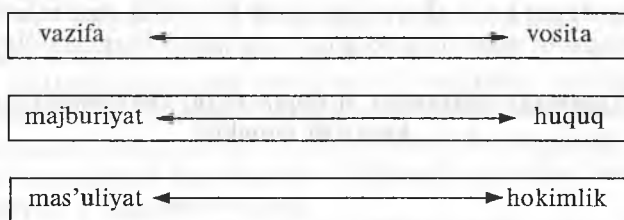
2-vaziyat: korxonaning barcha bo'limlaridagi boshliqlar sex boshlig'idan shikoyat qildilar. U barcha bo'limlardan keladigan mahsulotni qutilarga joylab jo'natishi kerak. Ular ozgina adashsa hammaning ishi bekor bo'ladi. Natijada hech kim mukofot olmaydi. Lekin texnik nazorat bo'limi boshlig'i mukofotga aloqasi bo'lmagani uchun nazoratni kuchaytirmaydi. Keraksiz bo'lib qolgan mahsulot uchun mas'uliyatni sex boshlig'i o'z zimmasiga olmaydi. Obyektiv holat bo'yicha bu ziddiyat doimo bo'lib keladi. Yuqoridagi bo'limlardagi boshliqlar sexlarda bo'layotgan nizolarni yaxshi tushunmaydilar. Bu ziddiyatni bartaraf qilish uchun tashkiliy jadvalni qaytadan ko'rib chiqish kerak. Nazorat bo'limi markazlashgan tizim bo'lishi lozim.

Kichik-kichik ziddiyatlarga e'tibor berilmasa, bartaraf qilinmasa u katta ziddiyatga aylanib, rivojlanib ketishi mumkin.

Tashkiliy-texnologik, iqtisodiy, mikro-ijtimoiy tizimlar bo'yicha ziddiyatli vaziyatlar kishilar irodasiga bog'liq bo'lmagan holda yuzaga chiqadi. Tasavvur qiling, sizni boshqa joyga ishga o'tkazishdi. Agar yangi ish joyingiz uyingizga uzoq bo'lmasa, eski ishingizga o'xshasa bu sizni qoniqtiradi. Lekin yangi ishingiz yaxshi bo'lgani bilan avvalgi tanishlaringiz bu yerda yo'q, yangi joyda yangi tanishlar bilan muloqotda bo'lishingiz kerak. Kishilar yangi ishga kirganda u yerdagi holatni o'rganib chiqadilar.

Ish o'rnining tarkibi

9-jadval



Har bir majburiyat va huquq bir-biri bilan muvozanatda bo'lishi kerak, ya'ni har bir majburiyat huquq asosida ta'minlangan bo'lishi lozim. Ishlab chiqarishda mahsulotlar yetarli bo'lmasa ziddiyatlar kelib chiqishi mumkin. Ish to'xtab qolganda ham nizolar kelib chiqadi. Rahbar buning oldini olish uchun harakat qilishi kerak. Guruh bo'lib ishlanadigan joylarda bir ishchining ishga kelmasligi butun jamoaga salbiy ta'sir etishi mumkin. Kelmagan ishchining o'rniga boshqa ishchi ishlagisi kelmaydi, «nimaga men uning o'rniga ishlashim kerak?», «bu mening majburiyatimga kirmaydi», kabi e'tirozlar bo'lishi mumkin. Bunday holatda rahbar bilan ishchi o'rtasida ziddiyat kelib chiqishi mumkin. Har bir rahbar xodimlarning bajargan ishini sifatiga qarab mukofotga tavsiya qilishi kerak. Rag'batlantirish masalasini o'rinbosarlari bilan kelishgan holda belgilashi lozim. Aks holda ziddiyat, nizolar kelib chiqishi mumkin. Korxonada tashkiliy mas'uliyat eng muhim stimuly (rag'bat) bo'lib xizmat qiladi.

Ish o'rinlari o'rtasidagi bog'liqlik aloqalari uchga bo'linadi: texnologik, axborot, iyerarxik. Tashkiliy-texnologik tizimda texnologik aloqalar ishlab chiqarish jarayoni bilan bog'liq. Texnologik aloqa kishilarning necha yildan buyon ishlayotganiga, xulq-atvor psixologiyasiga, malakasiga bog'liq. Ziddiyatning kelib chiqishiga sabab

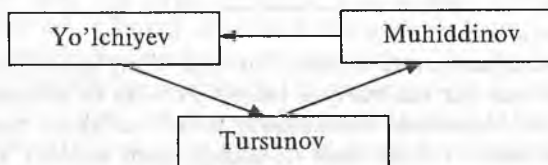
bo'luvchi omillardan biri — bu bitta xodimga bir necha boshliqlarning ko'rsatma berishlaridir. Oqibatda xodim kimning ko'rsatmasini bajarishni bilmay qoladi. Opponentlar bu yerda rahbarlardir. Jamoada xodimlar qanchalik kam bo'lsa rahbar ular bilan nizoga bormay ishlay oladi. Jamoa a'zolari ko'p bo'lsa, rahbar faqat sharoitni yaratish bilan bog'liq vazifalarnigina bajaradi. Chunki xodimlar bilan bevosita muloqotda bo'lish imkoniyati bo'lmaydi.

Rahbar qo'l ostidagi o'rinbosarlar qanchalik ko'p bo'lsa, ularning har biri boshliqning ko'ziga kamroq ko'rinishga harakat qiladilar. Chunki rahbar ularni xaotik (tartibsiz) boshqaradi. Ayrim rahbarlar barcha ishni, hatto boshqaruvni ham o'rinbosarlariga topshirib qo'yadi. O'zi mas'uliyatdan qochib yuradi. Lekin bunday usulda ish olib borilsa ziddiyatlar kelib chiqishi mumkin.

Ziddiyatning kelib chiqishiga sabab bo'luvchi manbalardan biri — boshqaruvda vazifalarning to'g'ri, aniq taqsimlanmaganligidir.

Quyidagi chizmadan boshqaruvdagi sansalorchilikni kuzatish mumkin:

10-jadval



Yuqoridagi chizmadan ko'rinib turibdiki, Yo'lchiyev Tursunovga, Muhiddinov Yo'lchiyevga, Tursunov esa Muhiddinovga ishni topshiradi, o'zlari esa mas'uliyatdan qochadi. Demak, har bir guruhda qanchalik odam kam bo'lsa, boshqaruv shunchalik yaxshi bo'ladi.

Tashkiliy-texnologik va iqtisodiy xizmatlar o'rtasidagi o'zaro munosabatlarning uchta turini ajratish mumkin:

1. Tashkiliy-texnologik maqsad ustuvorligi. Masalan, bosh muhandis, direktor o'rinbosari kabi lavozimdagilarda bu ustuvorlik kuchli bo'ladi.

2. Ustuvorlik iqtisodiy tizimda ham bo'ladi. Chunki barcha tashkilotlar iqtisod asosida ko'riladi. Masalan, artellar, xususiy ishlab chiqarish, kooperativlar.

3. Tashkiliy-texnologik va iqtisodiy maqsadlar teng huquqli bo'lishi kerak. Agar biri (bosh iqtisodi) ikkinchisi (bosh muhandis) ning ustidan boshliq bo'lib qolsa ziddiyat kelib chiqishi mumkin. Shuning uchun bu lavozimlar teng huquqli bo'lishi maqsadga muvofiqdir.

5.2. Muloqotdagi nizolarning oldini olish va uni bartaraf etish

Suhbatdoshlar o'zaro muloqotga kirishar ekan, ular o'rtasida nizoning vujudga kelishi ehtimoli doimo mavjud bo'ladi. Nizolar inson hayotining ajralmas qismidir. Bir-biridan farqlanuvchi fikrlarga, maqsad va unga erishish yo'llari haqidagi tasavvurlarga ega bo'lgan kishilar mavjud joyda, inson individualligining namoyon bo'lishiga to'sqinlik qilinmaydigan makonda nizoli vaziyatlar paydo bo'ladi.

NIZO — muloqot ishtirokchilarining har biri uchun muhim bo'lgan muammoni hal etish vaqtida ular o'rtasida vujudga kelgan qarama-qarshilik va kurashning keskin kuchayib ketish jarayonidir. Nizoning asosi muloqot ishtirokchilarining biri ikkinchisining o'z ehtiyojlarini qondirish, o'z maqsadlariga erishish jarayoniga to'sqinlik qila boshlashi tufayli paydo bo'ladi. Bu — nizoli vaziyat. Muloqot ishtirokchilarining ushbu nizoli vaziyatda vujudga kelgan to'siqni bartaraf etish uchun amalga oshiruvchi harakatlari nizoni, ya'ni ochiqdan ochiq qarshi kurashni keltirib chiqaradi. Demak, nizoning formulasini quyidagicha ifodalash mumkin: **muammo + nizoli vaziyat + insident = nizo**.

Nizo qarama-qarshilikning haddan tashqari kuchayib ketganligi bilan bahsdan farq qiladi. Nizo o'z tarkibiy tuzilishi, amal qilish sohasi, dinamikasi va turlariga ega. Nizoning tarkibiy tuzilishi muloqot ishtirokchilarining tashqi va ichki pozitsiyasi hamda nizo obyektidan iborat. Tashqi pozitsiya — kishining xulq-atvori. Ichki pozitsiya — kishining maqsadi va motivlari. Nizo obyekti — nizoning sababi. Nizo ishchan yoki shaxsiy sohada amal qilishi mumkin. Masalan, ishchan sohada — «nega kech qoldingiz?», «qandaydir muammolar paydo bo'ldimi?», «keyingi safar kech qolmasligingizga umid qilsam bo'ladimi?», «kech qolishingiz sababini bilsam bo'ladimi?». Shaxsiy sohada — «nega buncha uyquchisiz?», «shunchalar ham mas'uliyatsiz bo'lasizmi?», «keyingi safar ham shunaqa kech kelavering, xo'pmi?».

Nizo dinamikasi uch bosqichdan iborat: yetilish, ro'yobga chiqish, so'nish. I-bosqichda nizo ro'yobga chiqishining oldini olish mumkin. Samarali usullardan biri kommunikativ o'zaro ta'sir sohasidan predmetli faoliyat sohasiga o'tish. Ro'yobga chiqish bosqichiga o'tgan nizoning oldini olib bo'lmaydi. So'nish bosqichining kelishini kutish kerak bo'ladi. Bu bosqichda korreksion tadbirlarni o'tkazish samaralidir.

Nizolar bir qancha belgilariga ko'ra tasniflanadi:

1. Natijasiga ko'ra: konstruktiv — munosabatlarning yaxshilanishi, muammoning ikkala tomon uchun ijobiy hal etilishiga olib keladi.

Destruktiv — munosabatlarning yomonlashuviga, muammoning hal etilmasligiga olib keladi.

2. Davom etish vaqtiga ko‘ra: uzoq muddatli — ro‘yobga chiqish bosqichi cho‘zilib ketgan nizo, qisqa muddatli — ro‘yobga chiqish bosqichi uzoq davom etmaydigan nizo.

3. Keskinlik darajasiga ko‘ra: norozilik, kelisha olmaslik, qarama-qarshilik, dushmanlik.

4. Faoliyat sohasiga ko‘ra: boshqarish sohasidagi, ishlab chiqarish sohasidagi.

Psixologlar muloqotdagi nizolarning oldini olish uchun quyidagi qoidalarga amal qilish lozimligini uqtirib o‘tadilar:

- tanqid va ayblovni ko‘p ishlatmaslik, ko‘p noliyvermaslik;
- fikrni qisqaroq gaplarda ifodalash;
- e‘tiborli tinglovchi bo‘lish — suhbatdosh fikrini bo‘lmaslik, suhbatdoshga o‘z fikrini bildirishi uchun vaqt berish, unga bo‘lgan qiziqishni ko‘rsatish, suhbatdosh nutqining xususiyatlariga kamroq e‘tibor berish, suhbatni monopollashtirib yubormaslik, suhbat vaziyatidan chalg‘imaslik;

- ovoznig imkon qadar samimiy jaranglashini ta‘minlash;
- suhbatdoshning noverbal signallarini diqqat bilan kuzatish;
- qat‘iy fikr bildirishdan saqlanish;
- fikrni bildirishdan avval u nima haqida ekanini ma‘lum qilish;
- suhbatdosh «tilida» gapirish (professionalizmga yo‘l qo‘ymaslik);
- befoйда bahslarga kirishishdan saqlanish;
- buyruq ohangidan voz kechish;
- «hech qachon» va «har doim» so‘zlaridan ehtiyotkorlik bilan foydalanish;

- ijobiy emotsiyalarni saqlab turish, ko‘proq tabassum qilish.

Nizo ro‘y bergach, uni bartaraf etish uchun quyidagilarga amal qilish tavsiya etiladi:

1. Vazminlikni saqlab qolish (emotsional holatni imkon qadar boshqarish).

2. Nizoning asosiy sababini aniqlashga intilish (aniqlashtiruvchi savollar berish).

3. Shaxsiy sohadagi to‘qnashuvga yo‘l qo‘ymaslik (suhbatdoshning shaxsiy xususiyatlaridan ranjishni, ularni yoqtirmaslikni ko‘rsatmaslik, shaxsiy ustunlikni ko‘rsatishdan saqlanish).

4. Har bir so‘z va iboradan ehtiyotkorlik bilan foydalanish (jumladan, «siz adashdingiz», «siz xato qilyapsiz», «es-xushingiz joyidami?» kabi negativ iboralarni ishlatishdan saqlanish).

5. Kompromiss (kelishuvchanlik) uchun ochiq bo‘lish (o‘zaro manfaatli kelishuvga tayyor turish).

6. Suhbatdoshning har bir gapini diqqat bilan tinglash va tahlil qilish (uning hissiyotlarini tushunishga harakat qilish, shaxsiy pozitsiyaning suhbatdosh pozitsiyasidan nimasi bilan farqlanishini aniqlash).

Nizo bartaraf etilmay munosabatlar butunlay tugallansa, buni faqat pozitsiya (nuqtayi nazar)larning bir-biriga to'g'ri kelmasligi tufayli ro'y bergan hodisa, deb hisoblash lozim. Demak, biz o'zaro muloqotda nizolarning paydo bo'lmashiga harakat qilmog'imiz, suhbatdoshimizni to'g'ri tushunmog'imiz kerak. Shundagina atrofdagilar bilan bo'ladigan muloqotimiz muvaffaqiyatli amalga oshadi.

5.3. Guruhlararo muloqotlar texnologiyasi

Ijtimoiy psixologiyada rasmiy bo'lmagan guruhlar ham mavjud. Bunday guruhdagi kishilar bir-birlari bilan juda uyushgan bo'ladilar. Chunki ularning xarakterlari, qiziqishlari bir-birlariga mos keladi. Bunday norasmiy guruhlar tanaffus paytlarida shakllanadi. 7—8 kishidan iborat uyushma muloqot orqali birlashadi. Natijada norasmiy guruh paydo bo'ladi. Shunday guruhlar bayram konsertlaridan avval, dam olish zonalarida, kechqurun uyda to'planilganda o'z-o'zidan tashkil qilinadi. Insonda hissiy va vaqt imkoniyati chegaralangan. Shuning uchun kishi faqat 7—8 kishi bilan birgalikda muloqotda bo'la oladi. Shuning uchun katta jamoada rahbar bilan xodimlar o'rtasida ziddiyatlar tez kelib chiqadi. Norasmiy guruh a'zosi rahbardan ham guruh a'zolaridan ham bir xil xatti-harakatni kutsa ziddiyat kelib chiqmaydi. Agar rahbar boshqa talab, guruh a'zolari boshqa talab qo'ysalar nizolar kelib chiqishi, jamoaning ruhiy muhiti buzilishi mumkin. Psixologik tadqiqotlarning ko'rsatishicha, guruh a'zolarining ijobiy munosabati eng yaxshi mukofotdan ham yaxshiroq ekan. Ogohlantirish olganga nisbatan guruh a'zolarining hurmatidan qolish yomonroq. Guruh qanchalik uyushgan bo'lsa, rahbar bilan ziddiyatga borish shunchalik uzoqlashadi. Chunki guruh a'zosini jamoa himoya qiladi. Demak, rahbar alohida odamni emas, balki butun bir guruhni boshqarishi kerak. Guruhning bilimsiz rahbar shu jamoani boshqarishi chuqurlashib boraveradi. Chunki uni tug'diradigan sharoitlar — bu kishilarning qiziqishlari, qarashlari, bir-birlarini tushunishlaridir. Guruhda kishilarning madaniyat darajasi bir xil bo'lsa, bunday guruh referent (uyushgan) guruhga aylanib boradi. Referent guruhdagi kishilarda bir-birlariga nisbatan attraksiya, simpatiya tez shakllanadi.

Guruhga yangi kelgan shaxsni guruh yaxshi kutib olmasa, qarashlari to'g'ri kelmasa ziddiyat kelib chiqadi. Muloqotni barqarorlashtirish

hisobiga guruhdagi nizolar bartaraf qilinadi. Guruhning o'z qonun-qoidalarini mavjud bo'ladi. Guruh a'zolari unga albatta bo'ysunishlari kerak. Aks holda ziddiyat kelib chiqishi mumkin. Guruhdagi me'yor, tartib va qoidalar shaxsning shu guruhda o'z o'rnini topishiga, mavqeni egallashiga yordam beradi. Rahbarlar guruh a'zolarining fikri bilan hisoblashishlari, guruhning fikrini qo'llab-quvvatlashlari lozim. Shundagina jamoada ruhiy muhit yaxshilanadi, ziddiyatlar kamayadi.

5.4. O'zaro bir-biridan kutish. Shaxs, maqsad, motiv

Har bir guruh ichidan liderlar (yetakchi) yetilib chiqadi. Rahbar yuqoridan buyruq asosida tasdiqlanadigan administrator (ma'mur) bo'lsa, liderlar norasmiy boshliq hisoblanadi. Guruh a'zolari mana shu norasmiy liderga ergashadi. Shuning uchun jamoaning tayinlangan rahbari jamoa ichidan yetilib chiqqan lider bilan hamkorlikda ish olib borishi lozim. Bitta guruh ichida bir necha norasmiy liderlar bo'lishi mumkin. Rahbar mana shu liderlar orqali guruh a'zolariga ta'sir qilishi oson bo'ladi. Lider bilan rahbar doimo birgalikda harakat qilishlari yaxshi natijalarga olib keladi. Lekin ayrim hollarda lider bilan rahbarning hamkorligi qarama-qarshi fikrga aylanishi mumkin. Ular uzoq vaqt do'stona munosabatni amalga oshira olmaydilar. Chunki rahbar doim ham guruhning talabini bajaravermaydi. Yoki aksincha, rahbarning talabini har doim guruh a'zolari bajaravermaydi. Shunda ziddiyatlar kelib chiqadi. Bu nizoni bartaraf qilish uchun yana lider rahbar bilan guruh a'zolarini kelishtirishi kerak. Norasmiy lider guruh a'zolarining qiziqishlarini himoya qilsa, rahbar tashkilotning manfaatini himoya qiladi. Tashkilot manfaatini bilan a'zolar manfaatini yoki tashkiliy-texnologik va iqtisodiy tizimlar bir-biriga doim ham to'g'ri kelavermaydi. Jamoa a'zolari birgalikda bajarayotgan ishlarini o'zlarining shaxsiy ishlaridek bajarsalargina jamoaning ishi yaxshi samara beradi.

Shaxsda tug'iladigan ziddiyat maqsadga to'g'ri yo'naltirilgan bo'lsa o'z samarasini beradi. Maqsadli ziddiyat bir necha bosqichdan iborat bo'ladi. Birinchi bosqichda ziddiyat shaxsiy maqsad asosida kelib chiqadi. Ikkinchi bosqichda ziddiyatli vaziyatning maqsadini tuzatgan holda ayrim qismlari tahlil qilinadi. Ziddiyatning keltirib chiqaruvchi o'z tashkilotchisi bo'ladi. Ziddiyatda maqsadga yo'naltirilgan xatti-harakatlar tug'iladi. Maqsad ishonchli bo'lmasa u kuchini yo'qotadi. Turli maqsadlar o'zining yutug'i uchun turli usullarni talab qiladi. Shuningdek, ishonchli bo'lmagan maqsad — «deklarativ maqsad»dir. Masalan, bir narsani talab qilib boshqa narsa ko'zda tutiladi. Shaxs nizoni keltirib chiqarayotgan paytda o'zini xuddi boshqalarning

manfaatini koʻzlab harakat qilayotgandek koʻrsatadi, aslida esa oʻz manfaatini koʻzlaydi. Nizodagi xatti-harakatlar faqat maqsadga qaratilgan boʻlmasdan, realistik tabiatga ega boʻladi. Intellekt darajasi, ishlab chiqarish muammosi boʻyicha bilim ayni paytdagi ziddiyatni hal qilish uchun vaziyatni toʻgʻri koʻrish kafolatini bermaydi. Shaxs ziddiyatga borayotganida anglanmagan motivlar asosida xatti-harakat qilishi mumkin. Demak, shaxs nizo tugʻilayotgan paytda oʻzining aniq maqsadiga va anglangan motivlariga ega boʻlishi zarur. Ziddiyatlarni bartaraf qilish uchun oʻz shaxsiy manfaatinigina koʻzlamasdan, butun jamoa manfaatini koʻzlab ish olib borish lozim. Ideal «men»imiz hech qachon real «men»imiz bilan toʻgʻri kelavermaydi.

Ziddiyatli vaziyatning obyektiv rejasini idrok qilish. Ziddiyatni bartaraf qilayotganda chegarani his qila bilish kerak. Yaʼni «kutish» va «harakat qilish» orasidagi chegarani aniqlash koʻnikmasi boʻlishi zarur.

Oʻz-oʻziga baho berishning past boʻlishi passivlikka olib keladi: aslida u voqealarga faol yondasha olishi, atrofdegilar kutayotgan xulq-atvorni namoyon qila bilishi zarur. Opponent uchun oʻziga yuqori baho berish ziddiyatli vaziyatni toʻgʻri idrok qila olmaslikka, tez va oson gʻalabaga erishishni kutishga olib kelsa, oʻziga past baho berish vaziyatning murakkabligini kuchaytirib idrok qilish, muvaffaqiyatga erishishga ishonmaslik, ziddiyatdan kelib chiqadigan salbiy oqibatdan himoyalanişga olib keladi.

Ish usullarini tanlash. Oʻziga yuqori baho beradigan opponent ziddiyatli vaziyatda ishonch bilan, qatʼiy turib oʻzining nuqtayi nazarini bayon qiladi. Oʻziga past baho beradigan opponent esa oʻzini himoya qilishga harakat qiladi. Oʻziga yuqori baho beradigan opponent egoistik (lavozimidan ajrab qolishdan qoʻrqish, moddiy manfaatdorlik, oʻzining xavfsizligini saqlab qolish) motivlarini asosiy oʻringa qoʻygan holda harakat qiladi. Uning usullari maqsadga emas, opponent shaxsiga qarshi yoʻnaltirilgan boʻladi.

Kelishuvchanlik munosabati. Bu soʻzning maʼnosi oʻzaro chekinishga rozi boʻlish deganidir. Ziddiyatning maqsadiga kelishuvchanlik yoʻli bilan qisman erishish mumkin. Maqsadga erishish imkoniyatlari toʻla yoʻqolgan boʻlsa kelishuvchanlik vujudga keladi.

Omadsizlikka munosabat. Ziddiyatni bartaraf qilayotganda oʻziga past baho beradigan opponentda bunday holda sodir boʻlishi mumkin. Omadsizlikka konstruktiv munosabat xatolarni tan olish, oʻzining kuchsiz tomonlarini his qilishda koʻrinadi. Oʻziga yuqori baho beradigan opponent yutqazsa ham aybni boshqa qatnashchilarga qoʻyadi. Past baho beradigan opponent esa oʻzidan ayb qidiradi. Nizoga borayotganda nima uchun bu nizo kelib chiqqanligi, oqibati nimalarga olib kelishi, qanday yutuqlarga erishish mumkinligini oʻylab harakat qilish joiz.

5.5. Tashkillashtirilgan ziddiyatlar

Tashkilotlardagi ziddiyatlar turli hollarda vujudga kelishi mumkin. Masalan, xodimlar uyidan kayfiyatlari buzilib kelsa, boshqa hamkasbi bilan ham nizoga borib qolishi tabiiy hol. Ishga mas'uliyatsizlik bilan yondashilsa ham ziddiyat kelib chiqishi shubhasiz. Shaxslararo ziddiyatlar vujudga kelishi bilanoq bartaraf qilinmasa u jamoaning barcha a'zolariga ta'sir qilishi mumkin. Nizoning bir turi faqat tashkilotgagina taalluqli bo'ladi. Ziddiyatlarning vazifasi tadqiqotchilarning diqqat markazida turadi. Hozirgi kunda kishilar o'rtasida umumiy ziddiyatlar kelib chiqishining oldini olishga harakat qilish lozim. Chunki dunyoning bir qancha mamlakatlarida turli buzg'unchi g'oyalarga asosida aqidaparastlar, ekstremistlar kishilar o'rtasida adovat urug'ini sochishga harakat qilmoqdalar. Har bir tashkilotdagi rahbar xodimlarining turli buzg'unchi g'oyalarga ishonmasligiga harakat qilishi lozim.

Tashkilotdagi faoliyatni chumolilar, asalarilar harakatiga o'xshatish mumkin. Lekin inson ongli mavjudot bo'lgani uchun har bir qiladigan harakatini avvaldan o'ylab, aniq bir maqsad asosida faollik ko'rsatadi. Ziddiyatlar butunlay yo'q bo'lib ketmaydi, balki u davom etishi, shaxslararo munosabatlarga aylanib ketishi mumkin.

Tashkilotda ichki ziddiyatlarning kelib chiqishiga avvalo rahbar sababchi bo'ladi. U har bir xodimni hurmat qilishi, barcha xodimlarni teng ko'rishi, to'g'ri munosabatda bo'lishi zarur. Rahbar demokratik usulda jamoani boshqara olsa, bu jamoada ziddiyatlar kam paydo bo'ladi. Xodimlar o'rtasidagi chaqimchilik, bir xabarni boshqacha talqinda yetkazish, vahima tarqatish orqali ham ziddiyatlar kelib chiqishi mumkin.

Ziddiyat — bu faoliyat. Kishilar ziddiyat orqali faoliyatda bo'ladilar. (nutq orqali, verbal va noverbal muloqot orqali).

Barcha tug'iladigan ziddiyatlarning oldini olish, bartaraf uchun rahbarda tashkilotchilik qobiliyati yaxshi shakllangan bo'lishi kerak.

5.6. Insoniy muloqotlar psixologiyasi

Har bir normal kishi o'zini o'zgalarni tinglashga, o'z fikrini birovlariga yetkazishga, ya'ni gapirishga, fikrlarini ba'zan yozma tarzda bayon etishga tug'ma qobiliyatli tasavvur qiladi. Lekin aslida ana shu birovlarni tushunish va o'z fikrlarimiz, o'ylarimizni birovlariga yetkaza olish qobiliyati bizing insoniy munosabatlar tizimida ekanligimizni, har birimiz o'zimizga o'xshash inson jamiyatisiz mavjud bo'la olmasligimizni bildiradi.

Muloqotning turi va shakllari turlichadir. Masalan, bu faoliyat bevosita «yuzma-yuz» bo'lishi; u yoki bu texnik vositalar (telefon,

telegraf va boshqalar) orqali amalga oshiriladigan; biror professional faoliyat jarayonidagi amaliy yoki do'stona bo'lishi; subyekt-subyekt tipli (dialogik, sheriklik) yoki subyekt-obyektli (monologik) bo'lishi mumkinligini professor V. Karimova ta'kidlaydi.

Insoniy munosabatlar o'zaro shunday ta'sir jarayonlariki, unda shaxslararo munosabatlar shakllanadi va namoyon bo'ladi. Bunday jarayon dastlab kishilar o'rtasida ro'y beradigan fikrlar, his-kechinmalar, tashvish-quvonchlar almashinuvini nazarda tutadi. Kishilar muloqotda bo'lgani sari ular o'rtasida umumiylik, o'xshashlik va uyg'unlik kabi sifatlar paydo bo'ladiki, ular bir-birlarini bir qarashda tushunadi yoki «yarimta jumladan» ham fikr ayon bo'ladi, ayrim hollarda esa ana shunday muloqotning tig'izligi teskari reaksiyalarni — bir-biridan charchash, gapiradigan gapning qolmasligi kabi vaziyatni keltirib chiqaradi. Masalan, oila muhiti va undagi munosabatlar ana shunday tig'iz munosabatlarga kiradi. Faqat bunday tig'izlik oilaning barcha a'zolari o'rtasida emas, uning ayrim a'zolari o'rtasida bo'lishi mumkin. (Er-xotin, qaynona-kelin).

O'zaro munosabatlarga kirishayotgan tomonlar munosabatdan ko'zlaydigan asosiy maqsadlari — o'zaro til topishish, bir-birini tushunishdir. Har qanday faoliyatdan zerikish, charchash mumkin, faqat kishi muloqotdan, ayniqsa uning norasmiy, samimiy, bevosita shaklidan charchamaydi, yaxshi suhbatdoshlar doimo ma'naviy jihatdan rag'batlantiriladilar.

Turli kasb-faoliyat sohasida ishlayotgan kishilar guruhining ko'payishi, ular o'rtasida munosabatlar va aloqaning dolzarbliги axborotlar tig'iz sharoitda oddiygina muloqotni emas, balki professional, bilimdonlik asosidagi muloqotni talab qiladi.

Oxirgi paytlarda shunday kasb-hunarlar soni ortdiki, ular sotsionomik guruh kasblar deb atalib, ularda «odam-odam» dialogi faoliyatning samarasini belgilaydi. Jumladan, pedagogik faoliyat, boshqaruv tizimi, turli xil xizmatlar, marketing va boshqalar. (Karimova V. Psixologiya. 2002. 160—161-betlar).

5.7. Shaxslararo muloqotning shaxs rivojlanishida tutgan o'rni

Har bir insonning ijtimoiy tajribasi, uning insoniy qiyofasi, fazilatları, hatto nuqsonları ham muloqot jarayonining mahsulidir. Har qanday muloqotning eng sodda vazifasi — suhbatdoshlarning o'zaro bir-birlarini tushunishlarini ta'minlashdir. Bu o'zbeklarda samimiy salom-alik, suhbatdoshni ochiq yuz bilan kutib olishdan boshlanadi. Bu jihat milliy o'ziga xoslikka ega. Yana bir muhim vazifasi

ijtimoiy tajribaga asos solish bo'lib, odam bolasi faqat odamlar orasida ijtimoiylashadi, o'ziga zarur insoniy xususiyatlarni shakllantiradi.

Muloqotning yana bir muhim vazifasi — u odamni u yoki bu faoliyatga hozirlaydi, ruhlantiradi. Kishilar guruhidan uzoqlashgan, ular nazaridan qolgan kishining qo'li ishga bormaydi. Har qanday yolg'izlik va muloqotning yetishmasligi odamda muvozanatsizlik, hissiyotga beriluvchanlik, hadiksirash, xavotirlanish, o'ziga ishonchsizlik, tashvish hislarini keltirib chiqaradi. Shaxsning muloqotga bo'lgan ehtiyojining to'la qondirilishi uning ish faoliyatiga ta'sir ko'rsatadi. Kishilar, ularning borligi, shu muhitda o'zaro gaplashish imkoniyatining mavjudligi fakti ko'pincha odamning ishlash qobiliyatini oshiradi, ayniqsa, gaplashib o'tirib qilinadigan ishlar. Odamlar yonidagi hamkasbiga qarab ko'proq, tezroq ishlashga kuch va qo'shimcha iroda topadi. Bu hamkorlikda o'sha yonidagi odam unga yoqsa, ular o'rtasida o'zaro simpatiya hissi bo'lsa, unda odam ishga «bayramga kelganday» keladigan bo'lib qoladi. Shuning uchun amerikalik olim Dj. Moreno sotsiometrik uslubni ishlab chiqqan edi.

Demak, muloqot kishilarning jamiyatda o'zaro hamkorlikdagi faoliyatlarining ichki psixologik mexanizmini tashkil etadi.

5.8. Muloqotning psixologik vositalari va darajalari

Kishilar bir-birlari bilan muloqotga kirishar ekan, ularning asosiy ko'zlagan maqsadlaridan biri — o'zaro bir-birlariga ta'sir ko'rsatish, ya'ni fikr-g'oyalari ko'ndirish, harakatga chorlash, ko'rsatmalarni o'zgartirish va yaxshi taassurot qoldirishdir. Psixologik ta'sir — bu turli vositalar yordamida insonlarning fikrlari, hissiyotlari va xatti-harakatlariga ta'sir ko'rsata olishdir.

V. Karimovanning fikricha, psixologiyada, psixologik ta'sirning uch vositasi farqlanadi:

1. Verbal ta'sir — so'z va nutqimiz orqali ko'rsatadigan ta'sirimiz. Asosiy vosita bu yerda so'zlardir. Nutq — so'zlashuv, o'zaro muloqot jarayoni bo'lib, uning vositasi so'zlar hisoblanadi. Monologik nutqda ham, dialogik nutqda ham kishi o'zidagi barcha so'zlar zaxirasidan foydalanib, eng ta'sirchan so'zlarni topib, sherigiga ta'sir ko'rsatishni xohlaydi.

2. Paralingvistik ta'sir — nutqning atrofidagi uni bezovchi, kuchaytiruvchi yoki susaytiruvchi omillar. Bunga nutqning baland yoki past tovushda ifodalanayotganligi, tovushlar, to'xtashlar, duduqlanish, yo'tal, til bilan amalga oshiriladigan harakatlar, nidolar kiradi. Shunga qarab, do'stimiz bizga biror narsani va'da berayotgan bo'lsa, biz uning qay darajada samimiyligini bilib olamiz.

3. Noverbal ta'sirning ma'nosi «nutqsiz»likdir. Bunga suhbatdoshlarning makonda bir-birlariga nisbatan tutgan o'rinlari, holatlari (yaqin, uzoq, intim), qiliqlari, mimika, pantomimika, qarashlar, bir-birini bevosita his qilishlar, tashqi qiyofa, undan chiqayotgan turli signallar (shovqin, hidlar) kiradi. Ularning barchasi muloqot jarayonini yanada kuchaytirib, suhbatdoshlarning bir-birlarini yaxshiroq bilib olishlariga yordam beradi. Amerikalik olim Megrabyan formulasiga ko'ra, birinchi marta ko'rishib turgan suhbatdoshlardagi taassurotlarning ijobiy bo'lishiga gapirgan gaplari 7%, paralingvistik omillar 38% va noverbal harakatlar 58% gacha ta'sir qilarkan.

Muloqotning qanday kechishi va kimning ko'proq ta'sirga ega bo'lishi sheriklarning rollariga bog'liq. Ta'sirning tashabbuskorida ataylab ta'sir ko'rsatish maqsadi bo'ladi va u bu maqsadni amalga oshirish uchun barcha yuqorida ta'kidlangan vositalardan foydalanadi. Masalan, rahbar xodimini unga ishi tushib chaqirsa, xodimini o'rnidan turib kutib oladi, quyuq so'rashadi, keyin maqsadga o'tadi. Ta'sirning adresati — ta'sir yo'naltirilgan shaxs. Lekin tashabbuskorning suhbatga tayyorgarligi yaxshi bo'lmasa yoki adresat tajribaliroq sherik bo'lsa, u tashabbusni o'z qo'liga olishi va ta'sir kuchini qayta egasiga qaytarishi mumkin bo'ladi.

Kommunikativ jarayonda o'zaro aloqa to'rt bosqichni bosib o'tadi:

1-bosqich: muloqot ishtirokchilarining bir-biriga yo'nalishi.

2-bosqich: muloqot ishtirokchilarining bir-birini aks ettirishi.

3-bosqich: muloqot ishtirokchilarining bir-biriga axborot uzatishi.

4-bosqich: muloqot ishtirokchilari o'rtasidagi aloqaning tugatilishi.

Masalan, avtobusda kelayotgan A ning oldidagi bo'sh o'rindiqqa B o'tirish uchun tayyorlanmoqda. B avval A ga qaradi. A o'z navbatida B ga razm soldi (tomonlar bir-biriga yo'naldi). A esa B ning tashqi ko'rinishida hech qanday xavotirga soladigan belgilar yo'qligini ko'rdi. B ham A ning hech qanday yoqimsiz belgilari yo'qligini payqadi (tomonlar bir-birini aks ettirdi). B o'tirdi. A o'z navbatida B ning unga xalaqit bermayotganligini yuz ifodasi yoki so'z bilan bildirdi. B ham A ning biroz surilganligiga yuz ifodasi yoki so'z bilan tashakkur bildirdi (tomonlar axborot almashdi). A o'qib kelayotgan kitobiga e'tiborini qaratdi. B o'z xayollariga berildi (aloqa tugatildi). Biror sabab tufayli aloqani tugatishga hali erta bo'lsa, individ ikkinchi bosqichga qaytadi, undan uchinchi bosqichga o'tadi. Aloqa tugatilmaguncha bu jarayon davom etaveradi.

Aloqa bosqichlarining mazmunini muloqot darajalari belgilab beradi. Muloqot darajasi suhbatdoshga bo'lgan munosabatni, qiziqishni, aloqa uchun ochiqlik darajasini ifodalaydi. Muloqotning quyi darajalarida suhbatdoshga qiziqish mavjud bo'lmaydi, u oddiy moddiy jism sifatida ko'riladi, unga nisbatan tepadan yondashiladi, undan «berkinish»

hodisasi ro'yi beradi. Muloqotning o'rta darajasida suhbatdoshga nisbatan qiziqish paydo bo'la boshlaydi. Yuqori darajalarda esa bir tomondan suhbatdoshga nisbatan bo'lgan qiziqish o'sib boradi, ikkinchi tomondan ochiqlik darajasi ortadi.

Suhbatdoshlarning bir-biriga bo'lgan qiziqishi, teng munosabatlar uchun ochiqlik darajasiga ko'ra muloqotning quyi, o'rta va yuqori darajalari farqlanadi. Muloqotning quyi darajalari quyidagilardan iborat:

1. Primitiv daraja — asosiy belgisi suhbatdoshga shunchaki bir buyum sifatida munosabatda bo'lish. Bu buyum primitiv darajada muloqotga kirishgan inson uchun kerak bo'lgan buyum yoki xalaqit berayotgan buyum bo'lishi mumkin. Agar kerak bo'lsa, uni egallashga harakat qiladi, xalaqit berayotgan bo'lsa, uni ulotirib tashlashga intiladi.

2. Manipulativ daraja — unda muloqot ishtirokchisi suhbatdoshini raqib deb biladi va uni yengishga harakat qiladi. Manipulator ongli yoki ongsiz ravishda moddiy yo psixologik manfaatni ko'zlab, turli maxsus usullar bilan suhbatdoshi ustidan g'alaba qozonishga urinadi. Manipulativ darajaning muhim belgisi shuki, unda suhbatdosh shaxsining zaif tomonlariga qiziqish kuchli bo'ladi.

3. Standartlashgan daraja — unda suhbatdoshga nisbatan qiziqish mavjud bo'ladi. Bu qiziqish suhbatdoshning muayyan ijtimoiy rolga egaligi bilan xarakterlanadi. Standartlashtirilgan darajada muloqot ishtirokchilari o'rtasida «niqoblar aloqasi» amalga oshadi. Niqob turlari: «nol niqob» — «men sizga tegmayapman, siz ham menga tegmang», degan befarqlik niqobi, «yo'lbars niqobi» — «menga tegib ko'ringchi» degan ma'noni anglatuvchi qo'rqitishga qaratilgan niqob, «quyon niqobi» — «menga tegmang, men juda kuchsizman» degan ma'noni anglatuvchi niqob, «masxaraboz niqobi» — «men hech narsani bilmayman, menga tegishning hojati yo'q» degan ma'noni anglatuvchi, o'zini anqov, go'l qilib ko'rsatishga harakat qiluvchilar niqobi.

Muloqotning o'rta darajasi quyidagidan iborat:

Konvensional daraja — bu daraja quyi va yuqori darajalar oralig'idadir. Unda ilk bor suhbatdosh shaxsiga nisbatan qiziqish qisman bo'lsa-da ochiqlik (suhbat ro'yi berayotgan vaziyatdagina) paydo bo'ladi. Konvensional darajadagi muloqot to'laqonli, suhbatdosh haqida qayg'urish, uning o'rniga o'zini qo'yishga tayyorlik vujudga keladigan muloqotdir.

Muloqotning yuqori darajalari quyidagilardan iborat:

1. Ishchan daraja — unda suhbatdoshning asosan ishchanlik xususiyatlariga nisbatan qiziqish bo'ladi. Ishchan darajada suhbatlashib insonlar o'z munosabatlarining moddiy natijalariga ega bo'ladilar, ular o'rtasida ancha barqaror ishonch va bog'lanish hislari shakllanadi. Yoki juda kuchli antipatiya ham shakllanishi mumkin.

2. O'yinli daraja — ushbu darajada suhbatdosh shaxsining xususiyatlariga jonli, simpatiyaga asoslangan, hech qanday g'araz maqsadlarni ko'zlamaydigan qiziqish mavjud bo'ladi. O'yinli darajada muloqot ishtirokchilarining bir-biriga bo'lgan qiziqishi ancha yuqori bo'ladi, tomonlar o'zini juda ochiq tutadi, suhbatdoshlar bir-birining «rolini» o'ynaydi. Bu daraja pedagogik muloqot uchun ancha samarali.

Ma'naviy daraja — inson muloqotining eng yuqori darajasidir. Unda suhbatdosh shunchaki bir inson emas, balki yuksak hurmatga sazovor xislatlar egasi, betakror ruxiyot sohibi sifatida talqin etiladi. Ana shu xislatlar suhbatdoshga nisbatan iliqlikni uyg'otadi, u bilan bo'lgan muloqot unutilmas darajaga yetadi.

5.9. Muloqot va unga o'rgatish muammolari

Kishilar bilan normal munosabatlarni o'rnatish olmaslik, ayniqsa, biznes sohasida sheriklarning holatlari, niyatlarini aniqlay olmaslik, o'z nuqtayi nazariga o'zgalarni professional tarzda ko'ndira olmaslik, «birovni», uning ichki kechinmalari va o'ziga bo'lgan munosabatini aniq tasavvur qila olmaslik amaliy psixologiyada kommunikativ uquvsizlik yoki diskommunikatsiya holatini keltirib chiqaradi. Bunda kishilar bir-birlarini tushuna olmay qoladilar, oqibatda tugay deb turgan ish bitmasdan cho'zilib ketishi mumkin.

Ma'lumki, gaplashayotgan kishilar biri gapiradi, ikkinchisi tinglaydi. Muloqotning samaradorligi ana shu ikki qirraning qanchalik o'zaro mosligi, bir-birini to'ldirishiga bog'liq. Mashhur amerikalik notiq, psixolog Deyl Karnegi «Yaxshi suhbatdosh — yaxshi gapirishni biladigan emas, balki yaxshi tinglashni biladigan suhbatdoshdir», deganda aynan shu qobiliyatlarning insonlarda rivojlangan bo'lishini nazarda tutgan.

Tinglash muloqotning eng muhim komponentidir. Tinglash san'atini puxta egallamay odamlar bilan hech qachon sog'lom munosabat o'rnatib bo'lmaydi. Tinglay bilmaslik og'ir ma'naviy va sezilarli iqtisodiy zarar keltirishi mumkin. Psixolog I.V. Dubrovinaning yozishicha, unga tanish psixologlardan biri shunday voqeani hikoya qilib bergan: «Kunlarning birida men tramvayda ketayotgan edim. Butun yo'l davomida yo'lovchilardan biri o'zining dard va hasratlarini men bilan o'rtoqlashib kelardi. Men izohlarsiz uni tinglab borardim. Vaqti-vaqti bilan diqqat qilib tinglayotganimni namoyon etib turardim. Tramvay suhbatdoshimning bekatiga yetib, u tushib ketar ekan sizdek yaxshi suhbatdosh bilan anchadan buyon suhbatlashmagan edim, dedi. Vaholanki, men unga bir og'iz ham so'z aytmagan edim.» Nima uchun yo'lovchi bunday xulosaga keldi? Chunki suhbatdosh maslahat berishga shoshilmadi, so'zlovchining uzoq vaqt hal bo'lmayotgan

muhim muammosini darhol hal etib berishga intilmadi. U faqat e'tibor bilan tingladi, suhbatdoshning ruhiy holatini his etib tingladi. Afsuski, muloqot ishtirokchilari ko'p hollarda tinglash kuchli psixoterapevtik vosita ekanini unutib qo'yadi. Biz suhbatdoshimizning so'zlarini eshitamiz, lekin eshitish bilan tinglash bir xil narsa emas:

Eshitish	Tinglash
<ul style="list-style-type: none"> — Fiziologik akt, unda tovushlarni beixtiyor idrok etish yuz beradi; — Tovushni idrok etish; — Sezgi a'zolari faoliyati va asab tizimi avtomatik reaksiyasi tufayli tovushlar eshitaladi 	<ul style="list-style-type: none"> — irodaviy akt, u kishidan ma'lum miqdorda irodaviy zo'r berishni talab qiladi; — muayyan ma'noli tovushlarni idrok etishga qaratilgan ongli urinish; — tovushlar idroki jarayoniga irodaviy zo'r berish, unda oliy ruhiy jarayonlar qo'shiladi

Tinglash — faol jarayon bo'lib, u fikrning ma'nosini, so'zlovchining maqsadini anglashga intilish kabi jarayonlarni o'z ichiga olgan bo'is u tushunish bilan chegaradosh. Tinglash ikki xil bo'ladi: refleksiv va norefleksiv. Norefleksiv tinglash so'zlovchi kuchli emotsional kechinmalar (musibat, alam yoki aksincha, shodu xurramlik) ni boshdan kechirayotganda va tushunuvchi tinglovchiga muhtoj bo'lganda qo'llanadi, ya'ni suhbatdosh o'z kechinmalari bilan o'rtoqlashmoqchi bo'lganda ishlatiladi. Norefleksiv tinglashda javoblar minimallashtiriladi. Javoblar neytral, suhbatdoshni o'z fikrini davom ettirishga undaydigan bo'lishi kerak. Ularning eng keng tarqalganlari quyidagilar: «Shundaymi?», «davom eting, bu juda qiziq-ku», «ha, ha tushunayapman», «buni eshitishdan juda xursandman», «agar malol kelmasa batafsilroq to'xtalsangiz», «xo'sh, xo'sh, xo'sh», «shunaqa deng». Bunday javoblar suhbatdoshni ruhlantiradi, undagi qo'rquvni bartaraf etadi.

Norefleksiv tinglash quyidagi vaziyatlarda foydali bo'lishi mumkin:

— suhbatdosh biror masala bo'yicha o'z fikrini bildirmoqchi bo'lganda;

— suhbatdosh uni qiynayotgan muammolar bilan o'rtoqlashmoqchi bo'lganda;

— suhbatdosh o'z muammolarini ifodalashga qiyalayotganda;

— suhbatdosh o'z mansabiga ko'ra pastroq bo'lganda.

Norefleksiv tinglashni quyidagi vaziyatlarda qo'llash tavsiya etilmaydi:

— suhbatdosh so'zlashni uncha xohlamaganda;

— suhbatdosh o'z fikrining tasdig'i yoki inkorini kutayotganda;

— suhbatdosh faol ko'mak va qo'llab-quvvatlashga muhtoj bo'lganda.

Psixoterapevtlar suhbat boshida ko‘pincha norefleksiv tinglashdan foydalanadilar.

Norefleksiv tinglash yetarli bo‘lmaganda, refleksiv tinglash ishlatilishi mumkin. Refleksiv tinglash faol tinglash bo‘lib, asosan idrok etilayotgan axborotning aniqligini nazorat qilish maqsadida qo‘llanadi. Psixoterapevtlar mijozning o‘z hissiyotlari va muammolarini ifodalay olishiga yordam berish uchun refleksiv tinglashdan keng foydalanadilar. Refleksiv tinglash zaruriyati quyidagi muammolar bilan toqozolangan:

- so‘zning ko‘p ma‘noliligi;
- axborotning kodlashgan tarzda uzatilishi;
- inson uchun o‘z muammosini ochiq ifodalashning qiyinligi.

Refleksiv tinglashda javob berishning to‘rt turi mavjud:

1. Aniqlashtirish — suhbatdoshga uning fikrini aniqlashtirish uchun murojaat qilish. Aniqlashtirish axborotni aniqroq idrok etish uchun qo‘llanadi. Bu maqsadda odatda quyidagi jumalardan foydalaniladi: «yana bir bor qaytarib yuborolmaysizmi?», «nimani nazarda tutayotganligingizni yaxshi tushuna olmayapman», «nima demoqchiligingizni ochiqroq tushuntira olmayasizmi?».

2. Qaytarish — suhbatdosh fikrini boshqacharoq shaklda takrorlash. Qaytarish suhbatdosh fikrining to‘g‘ri tushunilganligini aniqlashtirish vositasidir. U tinglovchining suhbatdosh fikrini o‘z so‘zlari bilan qaytarishidan iborat. Qaytarish odatda quyidagi so‘zlardan boshlanadi: «sizni tushunishimcha...», «sizning fikringizcha...», «boshqacha qilib aytganda...». Qaytarishda axborotning asosiy mazmuni takrorlanadi.

3. Hislarni aks ettirish — so‘zlovchi emotsional holatining tinglovchi tomonidan aks ettirilishi. Odamlar asosan, o‘zlari uchun ahamiyatli narsalar haqida suhbatlashganliklari uchun hissiyotlarni aks ettirishning ahamiyati katta. Hissiyotlarni aks ettirish bilan tinglovchi suhbatdoshiga uning holatini tushunayotganligini ko‘rsatadi. Aks ettirish jarayoni tinglovchining o‘z so‘zlari bilan amalga oshirilishi kerak. Bu so‘zlar quyidagi jumalar bilan boshlanishi mumkin: «menimcha, siz hozir o‘zingizni ... his etyapsiz», «ehtimol, o‘zingizni... his etayotgandirsiz», «biroz xafamisiz», «bilaman, sizga og‘ir», «kayfiyatingiz buzilganga o‘xshaydi».

4. Umumlashtirish — suhbatdosh fikrini xulosalash. Umumlashtirish orqali tinglovchi suhbatdosh fikrini qanchalik to‘g‘ri tushunganligini ko‘rsatadi, so‘zlovchi uning u o‘z fikrini qanchalik aniq ifodalab bera olganligini aniqlaydi. Umumlashtirish uchun odatda quyidagi jumalar ishlatiladi: «shunday qilib, gaplaringizdan shunaqa xulosaga kelish mumkinki...», «xulosa qilib aytganda, demoqchisizki...», «gaplaringizdan tushunishimcha, siz...ni nazarda tutayapsiz». (Muloqot psixologiyasi. Ma‘ruzalar to‘plami. P. Ergashev. T. 2003. 22—26-betlar).

Mutaxassislarning aniqlashlaricha, ishlayotgan kishilar vaqtining 45%ini kimlarnidir tinglashga sarf qilar ekan, odamlar bilan doimiy muloqotda bo'ladiganlar — savdo xodimlari, aloqachilar, rahbarlar, muxbirlar 35—40% oylik maoshlarini odamlarni tinglaganliklari uchun olarkanlar. Demak kommunikatsiyaning eng qiyin sohalaridan hisoblangan tinglash qobiliyati odamga ko'proq foyda keltirarkan.

Tinglashning ham xuddi gapirishga o'xshash texnikasi, usullari mavjud. Ularning turi ham ko'p, lekin biz ikki usulini qo'llaymiz: so'zma-so'z qaytarish va boshqacha talqin etish. Birinchisi, suhbatdoshni qo'llab-quvvatlashni bildiradi. Ikkinchi usul — sherikning so'zlarini tinglab, undagi asosiy g'oyani qisqa, o'zimizning talqinimizda ifoda etish. Bundan tashqari biz yaxshi tinglayotganimizda, «Yo'g'-e?», «Nahotki?», «Qara-ya?», «Yasha!», «Qoyil!» luqmalari bilan suhbatdoshimizni gapirishga chaqirib turamiz. Muloqotga o'rgatishning muhim yo'nalishlaridan biri — odamlarni faol tinglashga, bunda barcha paralingvistik va noverbal omillardan o'rinli foydalanishga o'rgatishdir.

Professor V. Karimovanning fikricha, professional tinglash texnikasiga quyidagilar kiradi:

— faol holat. Bu — tinglayotganda yotib olmaslik, suhbatdoshning yuzidan tashqari joylariga qaramaslik, mimika, bosh chayqash bilan unga qiziqishni bildirish;

— suhbatdoshga samimiy qiziqish bildirish. Bu suhbatdoshni o'ziga jalb qilish, keyin navbat kelganda o'zining har bir so'ziga uni ham ko'ndirishning samarali yo'lidir.

— o'ychan jimlik. Bu suhbatdosh gapirayotgan paytda yuzda mas'uliyat bilan tinglayotganday tasavvur qoldirish orqali o'zingizning suhbatdoshga xayrixohligingizni bildirish yo'li.

Tinglash madaniyati muloqot jarayonining samarali bo'lishida muhim ahamiyatga ega. Shuning uchun biz suhbatdoshimizni diqqat bilan tinglashimiz, unda o'z-o'ziga hurmatni tarbiyalashimiz, uni ilhomlantirishimiz, ruhlantirishimiz kerak. O'qituvchining ma'ruzasi o'quvchilar tomonidan yaxshi tinglansa dars samarali bo'ladi.

Ijtimoiy psixologiyada kishilarni samarali muloqotga ataylab o'rgatishga katta e'tibor beriladi. Buning o'z uslubi bo'lib, uning nomi ijtimoiy-psixologik trening (IPT) deyiladi. IPT kishilarni muloqot jarayoniga psixologik jihatdan hozirlash, ularda zarur kommunikativ malakalarni maxsus dasturlar doirasida qisqa fursatda shakllantirishdir.

Amaliy muloqot treningi — IPTning bir ko'rinishi bo'lib, u yoki bu kasbiy faoliyatni amalga oshirish jarayonida zarur bo'ladigan kommunikativ malaka, ko'nikma va bilimlarni hosil qilishga qaratilgan tadbirdir. Guruh va jamoalarda muloqot treningi vositasida muzokaralar olib borish, ish yuzasidan hamkorlik qilish yo'l-yo'riqlarini birgalikda

topish, katta auditoriya oldida soʻzlashga oʻrgatish, majlislar oʻtkazish, nizoli holatlarda oʻzini toʻgʻri tutish malakalari hosil qilinadi. Bunda asosiy narsa — trening qatnashchilari ongiga birovlarini tushunish, oʻzini oʻzga oʻrniga qoʻya olish, boshqalar manfaatlarini bilan oʻzini uyi unlashtira olish gʻoyasini singdirishdir.

Odatda trening shaxsdagi u yoki bu ijtimoiy muammolarni hal qilishda jiddiy qiyinchilikka uchragan sharoitlarda oʻtkaziladi. Yaʼni treningning tashabbuskori koʻp hollarda yolgʻizlik, uyatchanlik, tortinchoqlik yoki turli depressiyalarga uchragan shaxs boʻladi. Maxsus tashkil etilgan kommunikativ mashqlar mobaynida u bu holatlardan chiqib ketish yoʻllariga oʻrgatiladi. Masalan, psixologlar tomonidan tashkil etiladigan «Psixologik xizmat», «Qalb markazlari», «Ishonch telefonlari» maxsus dasturlar yordamida ishlaydi. Guruhda tashkil etilgan muloqot muhitida odam oʻzidagi ishonchsizlik, tortinchoqlik kabi salbiy sifatlardan halos boʻlish imkoniyati boʻladi va u oʻzini avvalgiga nisbatan ijobiyroq idrok qila boshlaydi.

Mavzuni mustahkamlash uchun savollar

1. Muloqotning necha xil shakllari mavjud?
2. Verbal taʼsir deganda nimani tushunasiz?
3. Paralingvistik taʼsir nima?
4. Muloqotchanlik sifatlarini qanday shakllantirish mumkin?
5. Ijtimoiy-psixologik treningning maqsadi nima?
6. Ziddiyatlar qanday vujudga keladi?
7. Nizolar qanday bartaraf etiladi?
8. Shaxsiy ziddiyatlarning manbasi nimada?
9. Tinglashning psixoterapevtik xususiyati nimada?
10. Norefleksiv va refleksiv tinglashning bir-biridan farqini ayting.

Mavzu yuzasidan test savollari

1. Boshqalarni tinglashga necha foiz vaqt ajratamiz?
a) 45%; b) 50%; d) 40%; e) 60%.
2. Muloqot samaradorligi nimaga bogʻliq?
a) gaplashayotgan kishilarning bir-biriga qanchalik mos ekanligiga;
b) suhbatdoshlarning yoshlari mos ekanligiga;
d) suhbatdoshlarning xarakteriga; e) soʻzlarning taʼsirchanligiga.
3. Nizolar qachon yoʻqoladi?
a) hal qilingandan soʻng;

- b) rahbarning tashabbusi bilan;
- d) xodim o'z ehtiyojini qondirgandan so'ng;
- e) yo'qolmaydi.

4. Ziddiyatlarning oldini olish uchun nima qilish kerak?

- a) jamoadagi ruhiy muhitni yaxshilash;
- b) xodimlar bilan yaxshi muloqotda bo'lish;
- d) ish sharoitini yaxshilash;
- e) qobiliyatli rahbarni tayyorlash.

7. Har qanday nizoning belgilari:

a) ikkita qarama-qarshi tomonlarning mavjudligi va ular o'rtasidagi to'qnashuv;

- b) ikkita qarama-qarshi tomonlarning mavjudligi;
- d) bir -biriga mutanosib manfaatlarning mavjudligi.

8. Nizolarning tarkibiy qismlari:

- a) nizoning tomonlari;
- b) nizoning shart-sharoitlari;
- d) nizoning predmeti;
- e) nizo qatnashchilari xatti-harakatlari;
- d) nizoning natijalari.

9. Nizolarning dinamik xususiyatlariga nima kirmaydi?

- a) obyektiv nizoli vaziyatning yuzaga kelishi;
- b) vaziyatning nizoli ekanligining anglanishi;
- d) nizoli o'zaro ta'sir;
- e) nizoning hal qilinishi.

10. Nizoli vaziyat:

- a) tomonlarning yashirin to'qnashuvi;
- b) tomonlarning ochiq to'qnashuvi;
- d) tomonlarning nomutanosibliqi.

11. Ziddiyatli vaziyatning yuzaga kelishi uchun qanday shart-sharoitlar mavjud bo'ladi:

- a) rivojlanib yetilgan mojaroli vaziyat;
- b) qatnashchilarning yetarli soni;
- d) ziddiyatli vaziyatga sabab;
- e) barcha javoblar to'g'ri.

Siz bilan muloqot qilish huzurbaxshmi?

1. Siz gapirishdan ko'ra tinglashni yoqtirasizmi?

a) ha; b) yo'q.

2. Siz notanish odam bilan ham so'zlashishga sabab topa olasizmi?

a) ha; b) yo'q.

3. Siz hamisha suhbatdoshingizni diqqat bilan tinglaysizmi?

a) ha; b) yo'q.

4. Siz maslahat berishga qiziqasizmi?

a) ha; b) yo'q.

5. Suhbat didingizga mos tushmasa uni suhbatdoshingizga sezdirasizmi?

a) ha; b) yo'q.

6. So'zlarinigizga quloq solmasalar jahlingiz chiqadimi?

a) ha; b) yo'q.

7. Har qanday masala yuzasidan shaxsiy qarashingiz bormi?

a) ha; b) yo'q.

8. Suhbat mavzusi Sizga notanish bo'lsa, uni davom ettirishni xohlaysizmi?

a) ha; b) yo'q.

9. O'zingizga hammani mahliyo qilishni ep ko'rasizmi?

a) ha; b) yo'q.

10. Asosiy fanlar bo'yicha mukammal bilimga egamisiz?

a) ha; b) yo'q.

11. Siz suxandonmisiz?

a) ha; b) yo'q.

Test kaliti: «ha»: 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11; «Yo'q» — 4, 5.

Har bir mos tushgan javobga 1 ball qo'yiladi.

Muloqotning huzurbaxshlik darajasi baholanish qiymati bilan aniqlanadi:

1—3 ballgacha: Siz bilan muloqot qilish huzurbaxsh emas, ba'zan hatto hijolatli;

4—9 ballgacha: Siz hamisha yoqimli va ziyrak suhbatdoshsiz, lekin kayfiyatingiz buzilganda xayolparishonsiz;

10—11 ballgacha: Siz juda huzurbaxsh muloqotdoshsiz, ammo mazah qila ko'rmang.

So'z boyligining faollik darajasini aniqlash metodikasi

O'quvchilarga 300 ta so'zdan kam bo'lmagan erkin mavzuda insho yozish topshiriladi. Birorta rasm yoki kinofilmga taqriz yozishlari ham mumkin. Ular quyidagicha tahlil qilinadi:

- nutq namunasidagi so'zlarning umumiy soni;
- matnda faqat bir martagina qo'llangan so'zlarning soni;
- nutq namunasining birinchi yuzligi, ikkinchi yuzligi va uchinchi yuzligida uchragan so'zlar soni. Natijalarni quyidagi jadvalda aks ettirish mumkin:

12-jadval

Sinaluvchi-ning ismi sharifi	Nutq namunasi turi va soni	So'zlar ning umumiy soni	Turli so'zlarning soni	Faqat bir marta qo'llangan so'zlar soni	Sinaluvchi-ning tutgan o'rni

Psixologik atamalarning izohli lug'ati

Altruistik hislar	Boshqalar manfaati uchun harakat qilish
Amaliy muloqot treningi	ijtimoiy-psixologik treningni bir ko'rinishi bo'lib, faoliyatni amalga oshirishda zarur bo'ladigan kommunikativ malaka, ko'nikma va bilimlarni hosil qilishga qaratilgan tadbir
Antagonistik (ziddiyat)	jamoada tarafma-taraf bo'lib olgan guruhlar o'rtasidagi ziddiyat, nizo
Afaziya	bosh miya po'stloq qismidagi markazlar faoliyatining shikastlanishi natijasida nutqning buzilishi
Bir-birini tushunish shartlari	bitta kasbiy tilda gaplashish, aql darajasini hisobga olish, axborotning to'liqligi, mantiqiy bayon etish, diqqatni to'play olish
Boshqarish muloqoti qonunlari	ijobiy-hissiy munosabatlarni his qilish (simpatiya, bog'lanib qolish, do'stlik yoki sevgi), salbiy hissiy munosabatlar (antipatiya, ko'rolmaslik)
Boshqarish	rahbarlik qilish, xodimlarga ta'sir qila olish uquvi
Verbal ta'sir	so'zlar, nutq orqali ko'rsatiladigan ta'sir
Verbal muloqot	muloqotni og'zaki nutq orqali amalga oshirish
Gerontopsixologiya	keksalar psixologiyasini o'rganuvchi fan
Dialogik nutq	ikki ishtirokchi birday faol bo'lgan nutq turi
Diskommunikatsiya	kommunikativ uquvsizlik
Ziddiyat	muloqotdan qoniqmaslikdan kelib chiqadigan nizo
Insident	opponent tomonidan maqsadga erishish uchun qilinadigan harakatlar

Insoniy muloqot	ta'sir jarayoni bo'lib, unda shaxslararo munosabatlar shakllanadi
Ichki nutq	insonning tovushsiz nutq faoliyatining o'ziga xos turi, tafakkurning asosiy quroli
Identifikatsiya	o'zini boshqa kishining o'rniga qo'yish orqali unga tenglashtirish
Identifikatsiyalash	bir kishini ikkinchi kishiga uning ta'rifini subyektning o'z tarifi anglangan yoki anglanilmagan tarzda o'xshatilishi orqali tushunish usuli
Ijtimoiy qoida	jamiyatda udum bo'lgan xulq-atvor namunalari
Kommunikator	axborot uzatuvchi shaxs
Kommunikatsiya	til yoki boshqa belgilar vositasida axborot berish jarayoni
Kommunikabellik	muloqotdan qoniqishni his qilish qobiliyati
Kauzal atributsiya	boshqa kishining xatti-harakatlari sababini unga qo'yish yo'li bilan tushuntirish
Konflikt	shaxslar o'rtasidagi ish yoki shaxsiy munosabatlar bo'yicha yuzaga keladigan ziddiyat, nizolar
Muloqot	kishilarning bir-birlariga nutq orqali og'zaki va yozma usulda axborot ayirboshlash, bir-birlarini tushunish, o'zaro ta'sir etish jarayoni
Muloqot psixologiyasi	psixologiya fanining muloqot madaniyati, etikasi, muomala usullari, munosabat darajalari, nutq orqali kishilarning bir-birlarini tushunishi, idrok etishi, muloqotdan qoniqishning ahamiyati, muloqot sirlari, notiqlik mahorati to'g'risidagi tarmoq
Muloqotda ma'naviy anglashilmovchilik	aytilgan talabning ma'nosi muloqot bog'lashgan sheriklar uchun muvofiq kelmasligi

Muloqotdagi hissiy xotirjamlik (behbudlik)	shaxsning o'zaro munosabat lardan, rahbarlikdan qoniqishi, himoyalanganligi, ichki xotirjamligi
Muloqotga ehtiyoj	kishilarning bir-birlariga nima-nidir aytishga bo'lgan ichki istagi
Muloqotning vazifasi	informatsion-kommunikativ, boshqaruv-kommunikativ, afektiv-kommunikativ
Muloqot darajalari	makro (katta), mikro (kichik), mezo (o'rta) darajalar
Muloqot turlari	shaxslararo, shaxsiy-guruhiy, ommaviy kommunikatsiya
Muloqotdagi barer	muloqot jarayonida paydo bo'ladigan to'siqlar (hadiksirash, qo'rqish, hayajonlanish, yot-sirash)
Muloqotlar shkalasi	boshqalarning nuqtayi nazarini qabul qilish (o'ziga jalb qilish)
Muloqot motivatsiyasi	yaxshi, a'lo, qoniqarli kabi mezonlar orqali muloqotdan qoniqishni baholash sabablari
Monologik nutq	bir kishining o'ziga yoki boshqalarga yo'naltirilgan nutqi
Muloqotning perseptiv jihat	kishining kishi tomonidan idrok etilishi, tushunilishi va baholanishi
Muloqot trening	muloqotni mashq qildirish
Muloqotning kommunikativ jihat	kishilarning o'zaro ma'lumot almashinishlari
Muloqotning interaktiv jihat	shaxsning harakatlari bo'yicha o'zaro ta'sir etishlari
Muloqotdan ko'zlangan maqsad	o'zro til topishish, bir-birini tushuna olish, qoniqish hosil qilish
Muloqotdagi psixologik ta'sir	verbal, noverbal, paralingvistik ta'sirlar
Noverbal ta'sir	«nutqsiz» ta'sir qilish (qiliqlar, qarashlar, hid, shovqinlar, tashqi qiyofa kabilar)
Noverbal muloqot	imo-ishora, mimika, pantomimika, qiyofa orqali muloqotga kirishish

Nutq	til vositasi orqali amalga oshiriladigan faoliyat
Notiqlik san'ati	ritorika orqali kishilarni o'ziga mahliyo qila olish san'ati, nutq qobiliyati
Opponent	qarshi fikr bildiruvchi, shaxsni qoralovchi, unga ayb qo'yuvchi kishi
Odobsizlik	mojaroli vaziyatlarni vujudga keltiradigan darajadagi buzilish, me'yorni his qilmaslik
Oreol effekti	kishi to'g'risida axborot yetishmaganda u haqdagi taassurotni keyinchalik idrok etishga ta'sir ko'rsatish
Professional tinglash texnikasi	faollik, samimiy qiziqish, o'ychan jimlik kabi holatlar
Psixologik takt	muloqotda me'yorni his qilish, odob, nazokat
Psixologik bog'lanish	«yaqinlashish», muloqotga kirishuvchilar o'rtasidagi ikki tomonlama aloqaning bo'lishi
Paralingvistik ta'sir	nutq atrofidagi nutqni bezovchi, uni kuchaytiruvchi yoki susaytiruvchi omillar (duduqlanish, yo'talish, nutqning balandligi, nido kabilar)
Psixologik ta'sir	turli vositalar yordamida kishining fikrlari, hissiyotlari va xatti-harakatlariga ta'sir eta olish
Pedagogik muloqot	o'qituvchining o'quvchilar bilan bo'ladigan kasbiy muloqoti, pedagogik ta'sirning ajralmas qismi
Pedagogik muloqot bosqichlari	modellashtirish, bevosita muloqot, muloqotni boshqarish
Professional muloqot	ta'lim jarayonidagi kasbiy-pedagogik muloqot shakli
Retsipiyent	axborotni qabul qiluvchi shaxs
Refleksiya	subyektning u bilan muloqotga kirishgan sherigi tomonidan qay tarzda idrok etilishini anglab yetishi

Rasmiy konflikt	ish yuzasidan, xizmat yuzasidan kelib chiqadigan ziddiyat, nizolar
Rahbar qabulining psixologik mexanizmlari	ism bilan murojaat qilish, diqqat-e'tiborli bo'lish, qoniqishni his qilish, ijobiy kechinmalar hosil qilish
Ritorika	shaxsning nutq orqali boshqalarga ta'sir eta olish qobiliyati, san'at, noyob iste'dod ko'rinishi, notiqlik
Rollar	xulq-atvorning muayyan ijtimoiy mavqeni egallab turgan namunasi
Stereotiplashtirish	xulq-atvor shakllarini tasniflash va sabablarini izohlash
Tovush	go'dak muloqotining dastlabki ko'rinishi
Teskari aloqa	subyekt tomonidan o'zaro birgalikdagi harakat natijalari haqida axborot olib turilishi
Tashkillashtirilgan konflikt	guruh-guruh bo'lib, bir-biriga qarama-qarshi fikr bildiruvchilar o'rtasida paydo bo'ladigan ziddiyatlar
Transaksiya	muloqotga kirishayotgan kishilar «EGO» holatlarining o'zaro ta'siri
Til	so'z belgilari yig'indisi, aloqa vositasi
Ustanovka (ko'rsatma) berish	ko'rsatma berish, shaxsga avvaldan singdiriladigan fikrlar (boshqa kishi tomonidan tavsif berish)
Fatik munosabat	nodonlik, quruq safsatabozlik
Shaxsiy konflikt	faqat shaxsiy manfaatlar uchun yuzaga keladigan ziddiyat, nizolar
Shaxslararo mojaro	bir-birini inkor etuvchi qadriyatlar, vazifalar mavjudligini aks ettiruvchi o'zaro adovat
Shaxs muloqoti	ikki shaxsning avval o'ylab bir-biriga axborot uzatishi, har birining kishiga mos so'zni qo'llay olish malakasi

Erkalash

Ertak

Yaxshi suhbatdosh

O'yinchoq

O'zaro bir-birini tushunish

Xushomad

muloqot shakli, kayfiyatni ko'z-
tarish usuli

muloqotni rivojlantiruvchi, boyi-
tuvchi vosita

yaxshi tinglashni biladigan shaxs
go'dak ruhiy taraqqiyotining
muloqot vositasi

kishilarning bir-birini to'g'ri ang-
lashlari, to'g'ri baho bera olishlari.
Kishining ijobiy hislatlarini
bo'rttirib ifodalash

ADABIYOTLAR

1. I.A. Karimov. Barkamol avlod — O'zbekiston taraqqiyotining poydevori. T. 1997.
2. Barkamol avlod orzusi. T. 1999 .
3. I.A. Karimov. Vatanimizning tinchligi va xavfsizligi o'z kuch-qudratimizga, xalqimizning hamjihatligi va bukilmias irodasiga bog'liq. T. «O'zbekiston» nashriyoti. 2004.
4. Ф. М. Бородкин. Н. М. Коряк. Внимание конфликт. Новосибирск. 1989.
5. Э.Берн. Игры в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений. Психология человеческой судьбы: Пер.с англ./ Общ. ред. М.С. Мацковского. Послесловие. Л.Г. Ионина. М.С. Мацковского.— СПб. Лениздат. 1992.— 400 с.
6. M.G. Davletshin. Umumiy psixologiya. T. ToshDPU. 2002. (o'quv qo'llanma).
7. A. G. Исмаилова. Стиль педагогического общения воспитателя детского сада // Вопросы психологии. 2000. № 5. 65—72-с.
8. Deyl Karnegi. Muomala sirlari. T.«Navro'z» nashriyoti. 1992
9. V. Karimova. Ijtimoiy psixologiya va ijtimoiy amaliyot. T. 1999.
10. V. Karimova. F. Akramova. Psixologiya. (ma'ruzalar matni) T. 2000.
11. V. Karimova. Psixologiya. (o'quv qo'llanma). T. 2002.
12. D. Karnegi. Iztirob asoratlari. «Farg'ona» nashr. 2005.
13. Кан-Калик. Учителю о педагогическом общении. М. "Просвещение". 1987.
14. P.C. Немов. Психология: Учеб.для студ. высш. пед. учеб. заведений: В 3 кн. -3-е изд. —М. Гуман. изд. центр ВЛАДОС, 1999.—Кн.1.Общие основы психологии. 511—527-с.
15. А. Ю. Панасюк. Психологическая наука на службе у руководителя. М. 1990.
16. Psixoanaliz asoslari.«O'zbekiston» nashr. Tuzuvchi M.Otajonov. T.2005.
17. Е. Н. Резников. Межличностные отношения // Современная психология: / Под ред. В.Н. Дружинина. — М.: Инфра — М. 1999.
18. В. А. Соснин, П.А. Лунев. Как стать хозяином положения: анатомия эффективного общения. — М.: издат. центр. «Академия», институт психологии РАН, 1996.- 220.
19. Хозе Сильва и Берт Голдман. Управление интеллектом. Минск. 2001.
20. Т. Э. Харрис. Я — о, кей, ты — о, кей. Пер. с англ. / Екатеринбург: деловая книга. М. Академический Проект. 2001. — 368 с.

21. Н. И. Шелихова. Техника педагогического общения./ Под общей редакцией Гинзбурга М.Р. — М. изд. «Институт практической психологии», Воронеж: НПО «МОДЭК», 1998.

22. S. Qosimov. N. Mo'minov. Rahbarlik qobiliyati va boshqaruv masalalari. T. 2001. O'zb. Resp. FA ilmiy markazi.

23. E. G'oziyev. Muomala psixologiyasi. T. 2001 .

24. E. G'oziyev. Tafakkur psixologiyasi. T. 1999.

25. E. G'oziyev. Psixologiya. T. «O'qituvchi» nashriyoti. 2003. (darslik)

26. E. G'oziyev. Sh. Azizova . Tashkiliy psixologiya. T. «Universitet» nashr. 1991.

27. F. Akramova. R. Abdullayeva. Oilaviy hayotni o'rganishga oid psixologik testlar. T. 2002. Respublika «Oila» markazi.

28. M. Maxsudova. Umumiy psixologiya. (ma'ruzalar matni) Namangan. 2002.

29. M. Maxsudova. Oilaviy munosabatlar psixologiyasi. (uslubiy qo'llanma) Namangan. 2003.

30. M. Maxsudova. Z. Qurbonova. Umumiy psixologiya. (muammoli ma'ruzalar matni). Namangan. 2004.

31. M. Maxsudova. Muloqot psixologiyasi. (muammoli ma'ruzalar matni). Namangan. 2005.

32. P. S. Ergashev. Muloqot psixologiyasi (ma'ruzalar to'plami). T. 2003. ToshDPU.

MUNDARIJA

KIRISH	3
I BOB. MULOQOT PSIXOLOGIYASINING PREDMETI, MAQSAD VA VAZIFALARI	5
1.1. Muloqot haqida umumiy tushuncha	5
1.2. Muloqot psixologiyasining psixologiyaning boshqa tarmoqlari bilan bog'liqligi	6
1.3. Milliy g'oya asosida muloqotning shakllanishi	7
1.4. Muloqot psixologiyasining maqsadi va vazifalari	7
1.5. Muloqot — ijtimoiy psixologik voqelik sifatida	10
II BOB. MULOQOTNING YOSHGA XOS XUSUSIYATLARI	12
2.1. Muloqot psixologiyasida transakt tahlilning roli	12
2.2. Go'daklarning kattalar bilan bo'ladigan muloqoti	14
2.3. Ilk bolalik davrida muloqotning o'ziga xosligi	16
2.4. Kichik maktab yoshidagi bolalar muloqoti	20
2.5. O'smirlarning kattalar bilan bo'ladigan muloqoti	21
2.6. Shaxsning shakllanishidagi psixologik-pedagogik masalalar	23
2.7. Muloqotning muvaffaqiyatli bo'lishida shaxs sifatlarining o'rni ..	25
2.8. Shaxsni muloqot usullariga o'rgatish	25
III BOB. MULOQOT-AXBOROT AYIRBOSHLASH, O'ZARO TA'SIR VA KISHILARNING BIR-BIRINI TUSHUNISHI VOSITASI	29
3.1. Muloqot va til. Og'zaki kommunikatsiya (nutq)	29
3.2. Nutq mexanizmlari va nutqsiz kommunikatsiya	34
3.3. Sotsial nazorat va ijtimoiy qoidalar	38
3.4. Pedagogik muloqotda psixologik bog'lanish va shaxslararo mojaro	40
3.5. Shaxslararo birgalikdagi harakat va do'stona munosabatlar	42
3.6. Kishining kishi tomonidan idrok qilinishi	44
3.7. Muloqotda teskari aloqa va muloqot treningi	48
IV BOB. PEDAGOGIK VA BOSHQARUV MULOQOTI	57
4.1. Pedagogik muloqot — ijodiy jarayon sifatida	57
4.2. Shaxsning o'z-o'zini tarbiyalashida pedagoik muloqot- chanlikning ahamiyati	60
4.3. Muloqotda pedagogning ijodiylik hissi va uni boshqarish yo'llari	61

4.4. Kasbiy-pedagogik muloqot uslubi va uning turlari	62
4.5. Kasbiy-pedagogik muloqot texnikasi va treningi	64
4.6. Oilada pedagogik muloqot	67
4.7. Rahbarning ko'rsatmalari vijdonan bajarilishiga erishishning asosiy qoidalari	68
4.8. Og'zaki ko'rsatmalar berishni shakllantirishning psixologik qoidalar	81
4.9. Notiqlik mahorati psixologiyasi	82

V BOB. MULOQOT JARAYONIDAGI ZIDDIYATLARNI BARTARAF ETISH VA MULOQOTCHANLIK

SIFATLARINI TARBİYALASH	87
5.1. Ziddiyatning tuzilishi	87
5.2. Muloqotdagi nizolarning oldini olish va uni bartaraf etish	91
5.3. Guruhlararo muloqotlar texnologiyasi	93
5.4. O'zaro bir-biridan kutish. Shaxs, maqsad, motiv	94
5.5. Tashkillashtirilgan ziddiyatlar	96
5.6. Insoniy muloqotlar psixologiyasi	96
5.7. Shaxslararo muloqotning shaxs rivojlanishida tutgan o'rni	97
5.8. Muloqotning psixologik vositalari va darajalari	98
5.9. Muloqot va unga o'rgatish muammolari	101
Psixologik atamalarning izohli lug'ati	109

ADABIYOTLAR

115

M. MAXSUDOVA

MULOQOT PSIXOLOGIYASI

«Turon-Iqbol» nashriyoti, 2006.

Muharrir *A. Sa'dullayev*
Badiiy muharrir *J. Gurova*
Texnik muharrir *T. Smirnova*
Musahhiha *S. Abdunabiyeva*
Kompyuterda tayyorlovchi *L. Abkerimova*

Bosishga ruxsat etildi 06.12.06. Bichimi 60×84¹/₁₆.
«Tayms» garniturası. Ofset bosma. Shartli b.t. 6,97. Nashir t. 6,8.
Nusxasi 1000. Buyurtma № 198. Bahosi shartnoma asosida.

«ARNAPRINT» MCHJ da sahifalanib, chop etildi.
Toshkent, H. Boyqaro ko'chasi, 41.

ISBN 978-9943-14-008-0