

**O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI
OLIY VA O‘RTA MAXSUS TA‘LIM VAZIRLIGI
QARSHI DAVLAT UNIVERSITETI**

**PEDAGOGIKA FAKULTETI
PSIXOLOGIYA YO‘NALISHI 3-KURS 308- GURUH
TALABASI BO‘RIYEVA LOBARNING
UMUMIY PSIXOLOGIYA FANIDAN**

REFERAT

**Mavzu: MUQOTNING KOMMUNIKATIV TOMONI
TO‘G‘RISIDA TUSHUNCHA**

Bajardi:

L.Bo‘riyeva

Tekshirdi:

M.Fayziyeva

Qarshi 2014

MUQOTNING KOMMUNIKATIV TOMONI TO`G`RISIDA TUSHUNCHA

Reja:

Kirish

- 1.Odamlar o`rtasidagi kommunikativ jarayonning xususiyati.**
- 2.Kommunikativ jarayonda sheriklarning faol pozitsiyasining ta`sir xususiyati.**
- 3.Kommunikatsiyaning turlari.**
- 4.Verbal kommunikatsiya.**
- 5.Noverbal kommunikatsiyani asosiy turlari**

Xulosa

Adabiyotlar ro`yxati

Kirish

Muloqot odamlar amalga oshiradigan faoliyatlar ichida yetakchi o'rinni egallab, u insondagi eng muhim ehtiyojni – jamiyatda yashash va o'zini shaxs deb hisoblash bilan bog'liq ehtiyojini qondiradi. Shuning uchun ham uning har bir inson uchun ahamiyati kattadir.

Muloqot – odamlarning birgalikdagi faoliyatlari ehtiyojlaridan kelib chiqadigan turli faolliklari mobaynida bir-birlari bilan o'zaro munosabatlarga kirishish jarayonidir. YA'ni, har bir shaxsning jamiyatda ado etadigan ishlari (mehnat, o'qish, o'yin, ijod qilish va boshqalar) o'zaro munosabat va o'zaro ta'sir shakllarini o'z ichiga oladi. Chunki har qanday ish odamlarning bir-birlari bilan til topishishini, bir-birlariga turli xil ma'lumotlarni uzatishni, fikrlar almashinuvi kabi murakkab hamkorlikni talab qiladi. Shuning uchun ham har bir shaxsning jamiyatda tutgan o'rni, ishlarining muvaffaqiyati, orttirgan obro'si uning muloqotga kirisha olish qobiliyati bilan bevosita bog'liqdir.

Bir qarashda osonga o'xshagan shaxslararo muloqat jarayoni aslida juda murakkab bo'lib, unga odam hayoti mobaynida o'rganib boradi. Muloqotning psixologik jihatdan murakkab ekanligi haqida B.F.Parigin shunday yozadi: "Muloqot shunchalik ko'p qirrali jarayonki, unga bir vaqtning o'zida quyidagilar kiradi:

- a) individlarning o'zaro ta'sir jarayoni;
- b) individlar o'rtasidagi axborot almashinuvi jarayoni;
- v) bir shaxsning boshqa shaxsga munosabati jarayoni;
- g) bir kishining boshqalarga ta'sir ko'rsatish jarayoni;
- d) bir-birlariga hamdardlik bildirish imkoniyati;
- ye) shaxslarning bir-birlarini tushunishi jarayoni.

Muloqotning turli shakllari yoki bosqichlari mavjud bo'lib, dastlabki bosqich – odamning o'z-o'zi bilan muloqotidir. T.Shibutani "Sotsial psixologiya" darsligida: "Agar odam ozgina bo'lsa ham o'zini anglasa, demak, u o'z-o'ziga ko'rsatmalar bera oladi" - deb to'g'ri yozgan edi. Odamning o'z-o'zi bilan muloqoti aslida uning boshqalar bilan muloqotining xarakterini va hajmini

belgilaydi. Agar odam o‘z-o‘zi bilan hadeb muloqot qilishni odat qilib olib, doimo jamiyatdan o‘zini chetga tortib, tortinib yursa, demak, u boshqalar bilan suhbatlashishda, til topishishda jiddiy qiyinchiliklarni boshdan kechiradi, deyish mumkin. Demak, o‘zgalar bilan muloqot – muloqotning ikkinchi bosqichi va ko‘rinishidir.

A.N.Leontyev o‘zining “Psixika taraqqiyotidan ocherklar” kitobida muloqotning uchinchi shakli – avlodlar o‘rtasidagi muloqotning ahamiyati to‘g‘risida shunday deb yozadi: “Agar barcha katta avlod o‘lib ketganda, insoniyat turi yo‘q bo‘lib ketmasdi, lekin jamiyatning taraqqiyoti ancha orqaga surilibgina emas, balki yo‘qolib ham ketishi mumkin edi”. Haqiqatan ham, avlodlararo muloqotning borligi tufayli har bir jamiyatning o‘z madaniyati, madaniy boyliklari, qadriyatlari mavjud bo‘ladiki, buning ahamiyatini tushungan insoniyatning eng ilg‘or vakillari uni doimo keyingi avlodlar uchun saqlab keladilar hamda ta’lim tarbiya va kundalik muloqot jarayonida uni avloddan-avlodga uzatadilar.

Muloqotning kommunikativ tomoni deyilganda, uning shaxslararo axborotlar, bilimlar, g'oyalar, fikrlar almashinuvi jarayoni sifatidagi vazifalari nazarda tutiladi. Bu jarayonning asosiy vositasi bo'lib til xizmat qiladi. Til shaxslar o'rtasida aloqa vositasi bo'lib, uning yordamida kishilar bilgan ma'lumotlari, axborotlar, g'oyalar va hokazolarni bir-birlariga yetkazadilar. Ma'lumki, aloqa vositasi sifatida nutqning asosan ikki turi farqlanadi: yozma nutq hamda og'zaki nutq.

Og'zaki nutqning o'zi dialogik va monologik turlarga bo'linadi. Dialogik nutqning mazmuni, uning xarakteri, davomiyligi muloqotga kirishgan shaxslarning shaxsiy qarashlariga, qiziqishlariga, bir-birlariga bo'lgan munosabatlariga, maqsadlariga bevosita bog'liq bo'ladi. Shuning uchun ham o'qituvchi bilan o'quvchining, siyosiy rahbarlarning, diplomatlarning, ko'chada uchrashib qolgan dugonalarning dialogik suhbatlari bir-biridan farq qiladi.

Monologik nutq esa bir kishining boshqa kishiga yoki kishilar guruhiga nisbatan murojaati bo'lib, uning psixologik tuzilishi, fikrlarning mantiqan tugal bo'lishi, gapirayotgan paytda grammatik qonun-qoidalarga rioya qilish kerakligi kabi shartlari mavjud. Masalan, ma'ruzaga tayyorlanayotgan talaba tayyorgarlik paytidan boshlab, ma'ruza qilib bo'lgunga qadar, qator ichki ruhiy kechinmalarni boshdan kechiradi, unga ko'p kuch va vaqt sarflaydi. Dialogik nutqqa nisbatan bu nutq turi murakkabroq hisoblanadi.

Odamlar muloqot jarayonida so'zlardan tashqari turli xil harakatlardan, qiliqlardan, holatlardan, kulgu, ohanglar va boshqalardan ham foydalanadilar. Qiliqlar, mimika, ohanglar, to'xtashlar (pauza), hissiy holatlar, kulgu, yig'i, ko'z qarashlar, yuz ifodalari va boshqalar o'zaro muloqotning nutqsiz vositalari bo'lib, ular muloqot jarayonini yanada kuchaytirib, uni to'ldiradi, ba'zan esa nutqli muloqotning o'rnini bosadi.

Buyuk rus yozuvchisi L.Tolstoy odamlarda 97 xil kulgu turi hamda 85 xil ko'z qarashlari turi borligini kuzatgan. G.M.Andreyevaning yozishicha, odam yuz ifodalari, nigohlarining 2000ga yaqin ko'rinishlari bor. Ayniqsa, birinchi bor uchrashganda ko'zlar to'qnashuvi, nigohlarning roli keyingi muloqotning taqdiriga kuchli ta'sir ko'rsatishi maxsus tadqiqotlar jarayonida o'rganilgan. Bularning

barchasi muloqotning hissiy tomondan boy, mazmundor bo'lishini ta'minlab, odamlarning bir-birlarini tushunishlariga yordam beradi. Muloqotning noverbal vositalarining milliy hamda hududiy xususiyatlari borligini ham alohida ta'kidlab o'tmoq lozim. Masalan, o'zbek xalqining muloqot jarayoni boy, o'zaro munosabatlarining bevosita xarakteri unda shunday vositalarning ko'proq ishlatilishi bilan bog'liq. Bolalarning o'z yig'isi bilan onasiga o'z his-kechinmalari hamda xohishlarini bildirishlari ham bolalarning yosh xususiyatlariga bog'liq. Boshqa millatlar madaniyatiga nazar tashlanadigan bo'lsa, ularda ham ba'zi bir muloqot vositalarining turli millatlarda turli maqsadlarda ishlatilishining guvohi bo'lish mumkin. Bolgarlar agar biron narsa bo'yicha fikrni tasdiqlamoqchi bo'lishsa, boshlarini u yoq-bu yoqqa chayqashar, inkor qilishmoqchi bo'lsa-chi, aksincha, bosh siltashar ekan. Ma'lumki, o'zbeklar, ruslar va bir qator boshqa millatlarda buning aksi, "yo'q" deyish yoki norozilikni bildirish uchun bosh sarak-sarak qilinadi.

Noverbal muloqotda suhbatdoshlarning fazoviy joylashuvlari ham katta ahamiyatga ega. Masalan, ayollar ko'proq hissiyotlarga boy bo'lganliklari sababli, suhbatlashayotganlarida bir-birlariga yaqin turib gaplashadilar, erkaklar o'rtasida esa doimo fazoviy masofa bo'ladi. Olimlarning aniqlashlaricha, bolalarni odatdagiday orqama-ketin o'tqazib o'qitgandan ko'ra, ularni yuzma-yuz o'tqazib davra qilib o'qitgan ma'qul emish, chunki bunday sharoitda o'quvchilarda ham javobgarlik hissi yuqoriroq bo'lar ekan hamda emotsiyalar almashinishgani uchun ham guruhdagi psixologik vaziyat ijobiy bo'lib, bolalarning predmetga va bir-birlariga munosabatlari ancha yaxshi bo'lar ekan.

Demak, ta'lim-tarbiya jarayonini tashkil etishda muloqotning barcha vositalariga, ayniqsa, nutqqa e'tibor berish kerak. Bolalarni ilk yoshlik chog'laridanoq nutq madaniyatiga o'rgatish, nutqini o'stirish choralarini ko'rish kerak. Pedagog esa shunday nutq madaniyatiga ega bo'lishi kerakki, u avvalo uning faoliyatini to'g'ri tashkil etishni ta'minlasin, qolaversa, bolalarda nutqning o'sishiga imkoniyat bersin. Buyuk pedagoglarimizdan V.A.Suxomlinskiy ham

o'qituvchining madaniyati to'g'risida gapirib, bu madaniyatning tarkibiy va asosiy qismi nutq madaniyati ekanligini bejiz ta'kidlamagan.

Muloqotning bu xususiyati kishilarning muloqot jarayonida birgalikdagi faoliyatda bir-birlariga amaliy jihatdan bevosita ta'sir etishlarini ta'minlaydi. Shu tufayli odamlar hamkorlikda ishlash, bir-birlariga yordam berish, bir-birlaridan o'rganish, harakatlar muvofiqligiga erishish kabi qator qobiliyatlarini namoyon qilishlari mumkin. Shu tufayli o'qituvchi bola shaxsiga maqsadga yo'nalgan holda ta'sir ko'rsatishi mumkin. Aslini olganda, har qanday muloqot, agar u bema'ni, maqsadsiz, quruq gaplardan iborat bo'lmasa, doimo muloqotga kirishuvchilarning xulq-atvorini, ularning ustanovkalarini o'zgartirish imkoniyatiga ega.

Jamiyat miqyosida oladigan bo'lsak, odamlarning turli sharoitlarda o'zlarini tutishlari, xulq-atvorlarining boshqarilishi ma'lum psixologik qonuniyatlarga bog'liqligini ko'rish mumkin. Bunga sabab jamiyatda qabul qilingan turli normalar, qonun-qoidalaridir. Chunki, o'zaro muloqot va o'zaro ta'sir jarayonlarida shunday xatti-harakatlar obrazlari kishilar ongiga singib boradiki, ularni har bir kishi norma sifatida qabul qiladi. Masalan, o'smir bola, umuman yoshlar jamoat joylarida kattalarga o'rin bo'shatib berishlari kerakligi ham xulq-atvorning bir normasi. Otaning gapini bola tomonidan bo'linmasligi, kattalar so'zlari va pand-nasihatlariga e'tiborli bo'lish ham bizning xalqimiz uchun norma hisoblanadi. Shu normaga amal qilish yoki qilmaslik ijtimoiy nazorat tizimi orqali boshqariladi. YA'ni, yuqoridagi sharoitda agar o'smir bola avtobusda qariyaga joy bo'shatmasa, yoki otaga gap qaytarilsa, jamoatchilik, oilaning boshqa a'zolari o'sha zahoti uni ijtimoiy tartibga chaqiradi.

Demak, har bir shaxs turli sharoitlarda turlicha rollarni bajaradi, bu rollarning qanday bajarilayotganligi, odamlarning kutishlariga mos kelishligi ijtimoiy nazorat tizimi orqali kuzatib turiladi. Shuning uchun ham muloqotga kirishgan kishilar doimo o'z xulq-atvorlarini, qolaversa, o'zgalarning xulq-atvorini nazorat qilib, harakatlarda bir-birlariga moslashadilar. Lekin ba'zan shunday bo'lishi ham mumkinki, rollarning ko'pligi rollararo ziddiyatlarga olib kelishi mumkin. Masalan, maktab o'qituvchisining o'zi o'qitayotgan sinfdan farzandi bo'lsa, dars

paytida shunday ziddiyatni boshdan kechirishi mumkin, ya'ni bir vaqtning o'zida ham ota, ham o'qituvchi rolini bajarishga majbur bo'ladi. Yoki xulqi yomon o'quvchining uyiga kelgan o'qituvchi bir vaqtning o'zida ham o'qituvchi, ham mehmon rollari o'rtasida qiynaladi.

Turli rollarni bajarayotgan shaxslarning o'zaro muloqotlari ijtimoiy kutuvlar (ekspektatsiya) tizimi orqali boshqariladi. Masalan, xohlaydimi yoki xohlamaydimi, o'qituvchidan ma'lum harakatlarni kutishadiki, ular o'qituvchi roliga zid bo'lmasligi kerak. O'z rollariga mos harakat qilgan, doimo meyor mezonida ish tutgan kishining harakatlari odobli, normal harakatlar deb ataladi. Masalan, o'qituvchining odobi, o'z kasbini ustasi ekanligi, bolalar qalbini tushuna olishi, ularning yosh va individual xususiyatlarini hisobga olgan holda ish tutishi uning odobga ega ekanligining belgisidir. Odobsiz odam esa buning aksidir.

Demak, o'zaro muloqot jarayonida bir odam ikkinchi odamga psixologik ta'sir ko'rsatadi. Bu ta'sir ikkala tomondan ham anglanishi yoki anglanmasligi mumkin. YA'ni, ba'zan biz nima uchun bir shaxsning bizga naqadar kuchli ta'sirga ega ekanligini, boshqa biri esa, aksincha, hech qanday ta'sir kuchiga ega emasligini tushunib yetmaymiz. Bu esa pedagogikada muhim muammodir. Har bir pedagogning o'z ta'sir uslublari va ta'sir kuchi bo'ladi. O'qituvchi shaxsining bolalarga ta'siri quyidagi eksperimentda juda yaqqol kuzatilgan. Boshlang'ich sinf o'quvchilariga anchagina o'yinchoqlar berib, shularning ichida faqat bittasiga, qizil yog'och o'yinchoqqa tegmaslik aytilgan. Bolalar yolg'iz qoldirilib, harakatlari pinhona kuzatilgan. Juda ko'p bolalar taqiqlangan o'yinchoqqa baribir tegishgan. Eksperimentning ikkinchi seriyasida endi barcha o'yinchoqqa tegish mumkinu, faqat qizil qutichaning qopqog'ini ochish mumkin emas, deb aytilgan. Shu quticha tepasiga esa shu bolalarning o'qituvchisi surati ilib qo'yilgan. Bu seriyada birinchisiga qaraganda "ta'qiqni buzuvchilar" soni keskin kamaygan. Demak, bu narsa o'qituvchi shaxsining bola harakatlariga ta'sirini yaqqol isbotlab turibdi.

Shaxslararo ta'sir haqida gap ketganda, o'qituvchi obro'yining roli haqida ham aytish lozim. Chunki, obro'li odam doimo o'sha obro' qozongan guruhida o'z mavqeiga va ta'siriga ega bo'ladi. Shaxs obro'yi uning boshqa shaxslarga irodaviy

va emotsional ta'sir ko'rsata olish qobiliyatidir. Ma'lumki, obro' amal yoki hayotiy tajriba bilangina orttirilmay, uning haqiqiy asosi – shaxsning odamlar bilan to'g'ri munosabati, undagi odamiylik xislatlarining, boshqa ijobiy xislatlarining uyg'unlashuvidadir. Psixologik obro' – ta'sir ko'rsatishning eng muhim mezonidir.

Muloqot murakkab jarayon bo'lganligi uchun ham ayrim olingan muloqot shaklini tahlil qilganimizda, unda juda xilma-xil ko'rinishlar, jabhalar va qismlar borligini aniqlashimiz mumkin. G.M.Andreyeva muloqotning quyidagi tuzilishini taklif etadi:

1. ***Muloqotning kommunikativ tomoni*** (ya'ni muloqotga kirishuvchilar o'rtasidagi ma'lumot va axborotlar almashinuvi jarayoni).

2. ***Muloqotning interaktiv tomoni*** (ya'ni, muloqotga kirishuvchi tomonlarning bir-birlarining ijtimoiy xulq-atvoriga ta'sir ko'rsatish jarayoni).

Muloqotning perseptiv tomoni (ya'ni, muloqotga kirishuvchi tomonlarning bir-birlarini idrok etishlari va tushunishlari bilan bog'liq bo'lgan murakkab psixologik jarayon).

Bu tizimning har bir tomonini keyingi bo'limlarda batafsil tahlil etiladi.

Ko'pgina olimlar muloqotning inson hayotidagi ahamiyatiga to'xtalib o'tar ekanlar, uning qator vazifalari-funksiyalarini ajratadilar. Masalan, taniqli rus olimi B.F.Lomov uning funksiyalariga quyidagilarni kiritadi:

- a) ma'lumotlar almashinuvi funksiyasi;
- b) xulq-atvorni boshqarish funksiyasi;
- v) hissiyotlar almashinuvi.

Bu funksiyalar aslida G.M.Andreyeva ajratgan muloqot jabhalari-qismlariga ham mos keladi, ya'ni har bir muloqot jarayonida Lomov qayd etgan vazifalarni topish mumkin.

Muloqotning hayotimizdagi shakl va ko'rinishlariga kelsak, uning har bir shaxsning hayotiy vaziyatlarga mos keladigan, o'sha vaziyatlardan kelib chiqadigan ko'rinishlari va turlari haqida gapirish mumkin. Lekin umumiy holda, har qanday muloqot yo rasmiy yoki norasmiy tusda bo'ladi. Agar rasmiy muloqot odamlarning jamiyatda bajaradigan rasmiy vazifalari va xulq-atvor normalaridan

kelib chiqsa, masalan, rahbarning o'z qo'l ostida ishlayotgan xodimlar bilan muloqoti, professorning talaba bilan muloqoti, o'qituvchining o'quvchisi bilan muomalasi va hokazo, norasmiy muloqot – bu odamning shaxsiy munosabatlari tayanadi va uning mazmuni o'sha suhbatdoshlarning fikr-o'ylari, niyat-maqсадlari va emotsional munosabatlari bilan belgilanadi. Masalan, do'stlar suhbatlari, poyezdda uzoq safarga chiqqan yo'lovchilar suhbatlari, tanaffus vaqtida talabalarning sport, moda, shaxsiy munosabatlar borasidagi munozaralari norasmiy muomala ko'rinishlaridir. Odamlarning asl tabiatlariga mos bo'lgani uchun ham norasmiy muloqot doimo ularning hayotida ko'proq vaqtini oladi va bunda ular charchamaydilar. Lekin shuni ta'kidlash kerakki, odamda ana shunday muloqotga ham qobiliyatlar kerak, ya'ni, uning qanchalik sergapligi, ochiq ko'ngilliligi, suhbatlashish yo'llarini bilish, til topishish qobiliyati, o'zgalarni tushunishi va boshqa shaxsiy sifatleri kundalik muloqotning samarasiga bevosita ta'sir ko'rsatadi. Shuning uchun hamma odam ham rahbar bo'lolmaydi, ayniqsa, pedagogik ishga hamma ham qo'l uravermaydi, chunki buning uchun undan ham rasmiy, ham norasmiy muloqot texnikasidan xabardorlik talab qilinadi.

Muloqot mavzui va yo'nalishiga ko'ra:

a) ijtimoiy yo'naltirilgan (keng jamoatchilikka qaratilgan va jamiyat manfaatlaridan kelib chiqadigan muloqot, masalan, teleboshlovchining tomoshabishlarga murojaati);

b) guruhdagi faoliyatning predmetiga yo'naltirilgan (o'zaro hamkorlikdagi faoliyatni amalga oshirish mobaynidagi muloqot – mehnat, ta'lim jarayonidagi yoki konkret topshiriqni bajarish jarayonida guruh a'zolarining muloqoti);

v) shaxsiy muloqot (bir shaxsning boshqa shaxs bilan o'z muammolarini ochish maqsadida o'rnatgan munosabatlari);

g) pedagogik muloqot (pedagogik jarayonda ishtirok etuvchilar o'rtasida amalga oshiriladigan murakkab o'zaro ta'sir jarayoni) turlari farqlanadi.

Har bir muloqot turining o'z qonun-qoidalari, ta'sir usullari va yo'l-yo'riqlari borki, ularni bilish har bir kishining, ayniqsa, odamlar bilan doimo muloqotda bo'ladiganlar, jamoat ishlarini boshqaruvchilarning burchidir.

Muloqat jarayonining murakkab psixologik tabiatini bilish, turli sharoitlarda samarali munosabatlar o'rnatish malakasini oshirish uchun uning tarkibiga kiruvchi har bir element yoki bo'laklar bilan alohida tanishib chiqamiz.

Inson faoliyatining asosiy qismini muloqot jarayoni tashkil etadi. Psixologiya fanida shaxsiy va ish yuzasidan muloqot turlari farq qiladi. Ish yuzasidan bo'ladigan muloqot tabiati va uni shakllantirish imkoniyatlari haqida to'xtalib o'tamiz.

Boshqaruv muloqoti – xodimlarni ma'lum tomonga yo'naltirish maqsadidagi o'zaro ma'lumot almashinuvi jarayonidir

Boshqaruv muloqoti quyidagilarda namoyon bo'ladi:

1. Buyruq va topshiriq uzatish, xodimga u yoki bu maslahatni berish;
2. Vazifa, topshiriq qanday ado etilganligi haqida «qayta aloqa», ya'ni hisobotni qabul qilish;
3. Itoatdagi xodimlarga vazifa qanday bajarilganligi haqida baho berish.

Muloqotni mohirona olib boruvchi rahbarda o'z vazifalarini samarali tarzda tashkil etish imkoniyati oshadi. Xodimlarga ta'sir etish, ularga rayrat berishlash, tashkilot maqsadi sari yetaklash kabi tashkiliy vazifalar ham malakali muloqot orqali ta'minlanadi.

Rahbarning muloqot malakasini ifodalovchi asosiy jihat uning muloqot sohasidagi faolligi bo'lib hisoblanadi. Ushbu faollikning maqsadga yo'nalganligi, anglangan tarzda va erkin ijro etilishi insonning muloqot jarayonini qanchalik mohirlik bilan amalga oshirishini ifodalovchi asosiy belgilardir. Rahbar muloqot jarayonining ichki qonunlarini bilishi juda muhimdir. Muloqot jarayonini boshqarishga oid vosita va uslublar muloqot texnologiyalari iborasi orqali ifodalanadi. Aynan shunday texnologiyalarni o'zlashtirish va vaziyatga oid ravishda qo'llash muloqotning erkinligini ta'minlaydi. Muloqotning ichki qonunlariga oid quyidagi fikrlar ish yuzasidan bo'ladigan o'zaro munosabatlar doirasini yanada kengaytirish va o'zgalarga samarali ta'sir etish imkonini yaratadi. Shu munosabat bilan, muloqot jarayonini boshqarish imkonini beruvchi shartlardan biri uni bosqichma-bosqich amalga oshirishdir.

Xulosa

Suhbatdoshning ochiq yoki yopiq tana holati muloqot davomida o'zgarib turuvchi ko'rsatkich bo'lib, suhbat mazmuni qanday o'tayotganligiga qarab u bizga ochiq bo'lishi, va agarda suhbat unga noqulayliklar tu'dirganda esa yopiq pozani egallashi mumkin. Masalan, ikki yaqin do'st muloqotini kuzatsak, ularning tana harakatlarida yopiqlik alomatlari deyarli ko'rinmaydi. Ularning o'zaro xayrixohlik holati nafaqat tanasida, balki o'rtadagi masofaning yaqinligida, o'zaro suhbatdagi muloyim tovush intonatsiyasida, yuzidagi yengil tabassum ifodasida aks etadi. Aynan shu ko'rsatkichlar muloqot jarayonining ijobiy yo'nalishda o'tayotganligi haqidagi asosiy belgilardir. Muloqot vaziyatida bunday belgilarning kuzatilishi, o'zaro munosabatning yaxshi o'rnatilganligini, suhbatning ikkinchi bosqichiga o'tish mumkinligidan dalolat beradi.

Biroq, suhbatdoshdan kelayotgan noverbal signallar uning yopiq holatdaligidan dalolat berib, muloqotning ikkinchi bosqichiga o'tish imkoniyatini cheklab qo'yishi ham mumkin. Bunday vaziyatda rahbar qanday ish tutishi lozim va qanday harakatni amalga oshirishi mumkin?

Zamonaviy psixologiya fani shunday bilim va ko'nikmalarni bayon qilishi mumkinki, ularning ayrimlarini qo'llash muloqot muhitini ijobiylashtirishga, o'zaro munosabatlarni yanada muqobillashtirishga ko'mak bo'ladi. Bu boradagi birinchi va joiz qadamlardan biri – rahbarning tashqi qiyofasi va ichki dunyosida muloqot uchun ijobiy holatning aks etishidir. O'zgaga xayrixohlik, samimiy munosabat, uning manfaatlari haqida qayrurish alomatlari o'z navbatida, xodim shaxsida ham shunday javoblarning uyronishiga ta'sir etadi.

Kontakt o'rnatish bosqichida muloqotning davom etishiga ijobiy xulosa yakunlanmasa, eng oddiy maslahatlardan biri – insonni nima bezovta qilayotganligi va muloqotni davom ettirish qiyinligi sababi haqida ochiq-oydin so'rashdir. Ko'pincha bu uslub kutilgan natijaga olib keladi va hatto xodim o'zini bezovta etayotgan ko'ngilrashligi haqida ochiq-oydin aytmasa-da, har holda o'zini tetik tutishga, diqqat-e'tiborli bo'lishga undaydi.

O'zganing muloqotga tayyorligi anglangandan so'ng, bu jarayonning ikkinchi bosqichiga o'tish mumkin. Ikkinchi bosqich – muloqotning asosiy mazmunini tashkil etib, unda ish yuzasidan ko'tarilgan masala, muammo muhokama etiladi. Bu bosqichning muvaffaqiyatli o'tishi, ma'lum ma'noda, shaxs faolligini, maxsus faoliyat uslublarini qo'llashni talab qiladi.

Masalani muhokama etishdagi asosiy jihatlardan biri – o'zganing fikrini yaxshi tushunish, muammo bo'yicha o'zga tomonning fikrini aniq anglashdan iboratdir. Afsuski, muloqot jarayonida ko'pincha shunday hollar kuzatiladiki, muhokama qilinayotgan masala yuzasidan ikkala tomonda turlicha tasavvur paydo bo'ladi. Muammo bo'yicha bunday tasavvurning paydo bo'lishi, ming afsus, hech qachon uning yechimiga olib kelmaydi. Shuning uchun muloqotning bu bosqichida muhokama etilayotgan masalani bir xil tushunish va hatto bir xil qarashni shakllantirish tadbirini amalga oshirish zarur.

Ikkinchi bosqichda o'zgani tushunishning asosiy sharti sifatida tinglash malakasi namoyon bo'ladi. Odatda, tinglashning faol va passiv ko'rinishlari farq etiladi. Faol tinglash, o'zga fikrini idrok etish davomida tushunayotganlik alomatlarini namoyon etishni anglatadi. Bunda suhbatdoshlar masala mohiyatini aniqlashga oid savollar berishadi, suhbatning asosiy qismi yuzasidan xulosalar bayon etishadi.

Passiv tinglashda esa boshqa tomonni tushunish borasida tushunish alomatlari minimal darajada namoyon etiladi. Masalan, oddiygina bosh qimirlatib tasdiqlash, «hmm», «ahha», «tushunarli» kabi iboralar bilan cheklanish. Muammoli va qiyin vaziyatdagi muloqot olib borishda iloji boricha faol tinglash malakasini namoyon etish lozim. Bunday sharoitda passiv tinglash suhbatdoshlar orasida tushunmovchilikni, o'zga tomon holati va tasavvuri haqida ma'lumot yetishmovchiligini yuzaga keltiradi. Aniqlanishicha, har bir muloqot vaziyati xususiyatidan kelib chiqqan holda faol yoki passiv tinglash turlarini qo'llash mumkin. Lekin nazarda tutilayotgan muloqot vaziyatida aynan faol tinglash uslubidan foydalangan ma'qul.

Faol tinglash davomida shaxs faolligining asosiy uch jabhasi namoyon bo'ladi. Bular quyidagilar:

-diqqatning suhbatdoshga yo'nalganligi – vizual, ya'ni ko'z kontakti, gapiruvchiga hurmat, sabr-toqat, tinglashga tayyorlik;

-faollik – maqsadga yo'nalganlik, qayta aloqa, tushunarli bayon etish, odob-intizom;

xayrixohlik – ustunlikka intilmaslik, o'z hissiyotini nazorat etish, ma'lumotni e'tiroz bildirmay qabul qilish, salbiy hisning yo'qligi, optimal nutq tempi.

Muloqotning ikkinchi bosqichidagi asosiy xususiyat – muammo mazmuni yuzasidan bir xil tasavvurning shakllanishiga va suhbatdoshlarning bir-birini tushunishiga erishishdir. Ammo, muloqot davomida qator to'siqlar mavjudki, ular suhbatdoshdan kelayotgan ma'lumotni to'la tushunishga xalaqit beradi. Ma'lumot almashuvi bosqichlarini yodda tutish va unga muvofiq keluvchi faol aqliy harakatni qo'llash to'siqlarni muvaffaqiyatli yengib o'tishni, ma'lumot yo'qolishini iloji boricha kamaytirish imkonini beradi.

Muammo mohiyati aniqlangandan so'ng, uning yechimini topish lozim. Shunga binoan, muammoni hal etish maqsadidagi muloqot jarayonining uchinchi bosqichi – muammo yechimini izlash ham muhim o'rin tutadi. Bu bosqich haqida to'laroq tasavvurga ega bo'lish maqsadida nizo vaziyatidagi besh xil harakat uslubini eslashimiz mumkin. Ma'lumki, nizoli vaziyatda inson besh xil harakat uslubidan birini tanlashga o'z moyilligini bildiradi. Bu harakat uslubi quyidagilar:

- 1) raqobat
- 2) yon berish
- 3) kompromiss.
- 4) masalani muhokama etishdan qochish
- 5) hamkorlik.

Muammoli masala yuzasidan muloqot olib borish xususiyati shundan iboratki, muloqotda ishtirok etayotgan tomonlarning manfaatini qondiruvchi yechim topilgan taqdirdagina, bu jarayonni muvaffaqiyatli deb hisoblash mumkin. Hamkorlikka asoslangan, tomonlar manfaatiga mos keluvchi yechim topilgandan

keyingina qaror qabul qilinadi va muloqot muvaffaqiyatli tarzda ado etildi, deb hisoblanadi. Suhbat oxirida xulosalar chiqarish, yechimni yana bir bor qayd etish va qabul qilingan qaror yuzasidan qisqa izoh berib o'tish mumkin.

Tavsiya etiladigan adabiyotlar:

1. Andreyeva G.M. Sotsialnaya psixologiya. Uchebnik dlya visshix uchebnix zavedeniy / G.M. Andreyeva. – 5-ye izd., ispr. i dop. – M.: Aspekt Press, 2003. – 364 s.
2. Andreyeva G.M., Bogomolova N.N., Petrovskaya L.A. Zarubejnaya sotsialnaya psixologiya XX stoletiya. – M.: Aspekt Press, 2002.
3. Bodalev A.A. Lichnost i obsheniye. – M.: 2003.
4. Maxmudov I.I. Boshqaruv psixologiyasi: O‘quv qo‘llanma / Mas’ul muharrir: A.Xolbekov. – T.: DJQA “Rahbar” markazi; “YUNAKS-PRINT” MCHJ, 2006. – 230 b.
5. Galkina T.P. Sotsiologiya upravleniya: Ot gruppi k komande. – M.: 2003.
6. Donsov A.I. Psixologiya kollektiva. – M.: MGU, 1984.
7. Donsov A.I., Yemelyanova T.P. Konsepsiya sotsialnix predstavleniy v sovremennoy fransuzskoy psixologii. – M.: MGU, 1987.
8. Yemelyanov Y.N. Aktivnoye sotsialno-psixologicheskoye obucheniye. – L.: LGU, 1985.
9. Yenikev M.I. Obshaya i sotsialnaya psixologiya. – M.: 2002.
10. Kamenskaya YE.N. Sotsialnaya psixologiya: Konspekt leksiy: Uchebnoye posobiye / YE.N. Kamenskaya. Izd. 2-ye. – Rostov n/Donu: Feniks, 2006. – 192s.
11. Karimova V.M. Ijtimoiy psixologiya va ijtimoiy amaliyot: Universitetlar va pedagogika institutlari uchun o‘quv qo‘llanma. – T.: “Universitet”, 1999. – 96 b.
12. Karimova V.M. Psixologiya. O‘quv qo‘llanma. – T.: A.Qodiriy nomidagi xalq merosi nashriyoti, “O‘AJBNT” markazi, 2002. – 205 b.