

Мавзу: Мулоқот психологияси.

Баҳарди: ПП-3 гуруҳ талабаси

Абдураззоқова

Илмий раҳбар: Ўқитувчи Ашурова Г..

Қўқон 2014.

Режа:

Кириш

1. Мулоқот, унинг вазифалари ва кўринишлари.
2. Мулоқотнинг психологик тизими ва воситалари.
3. Мулоқотда таъсир этиш усуллари.
4. Шахслараро муомаланинг шахс таракқиётидаги ўрни.
5. Мулоқот ва уни ўрганиш муаммолари.

Хулоса

Фойдаланилган адабиётлар.

КИРИШ

Ҳаммага маълумки, психология фани ижтимоий фанлар тизимида нисбатан навқирон, лекин жуда тезлик билан ривожланиб бораётган истикболли фандир. Бу фаннинг ривожланишига аввало ижтимоий ҳаёт ва амалиётнинг ўсиб бораётган эҳтиёжлари, яъни жамиятда бўлаётган ижтимоий ходисаларнинг социал психологик жиҳатдан ўрганиб, тушунтириб бериш зарурати туртки бўляпти. Президентимиз таъкидлаб ўтганларидек “Психологияни ўрганиш – ҳаётни, инсонни ўрганиш дегани. Керак бўлса, раҳбарлик қилмоқчи экансиз, етакчи бўлиб одамларга кўрсатма бермоқчи экансиз, олдин уларнинг психологиясини ҳар томонлама ўрганиш, бундан ташқари муомала ва нутқ маданиятини ҳам эгаллашингиз керак”¹ деган фикрлари айниқса замонавий психологияни билишга нисбатан талабларни оширмоқда.

Мулоқотни муаммо сифатида нафақат ижтимоий психология фани ўрганади, шунингдек фалсафа, педагогика, мантиқ ва этика фанлари тизимида ўрганилади. Муомала жуда мураккаб жараён бўлиб, у одамларнинг ўзаро иқтисодий, сиёсий, ҳуқуқий, ижтимоий-маънавий муносабатлари, алоқаларининг йиғиндисидан ташкил топади. Муомала барча маданият турларининг ботиний ва зохирий хусусиятлари мужассамлашган бўлади. Шу сабабли уни тарихий, ворисийлик ва замонавийлик талаблари даражасида шакллантириш инсонларнинг ички ва ташқи маданиятининг уйғунлигини, муштараклигини таъминлайди.

Мулоқот кишиларнинг фаолияти ва ҳатти ҳаркатларидаги ҳамкорлик шаклларида биридир. Мулоқот доираси фақат бир одамнинг бошқаси билан алоқага киришиш эҳтиёжини қондириш билан чекланиб қолмайди. Бироқ у ҳар қандай кўринишдаги предмет фаолиятига татбиқ этилади. Шу

¹ И.А.Каримов. Инсон, унинг ҳуқуқ ва эркинликлари-олий қадрият. Т., Т.14, 121-б.

муносабат билан мулоқот биргаликдаги фаолиятга узвий қўшилган. Бунда “мулоқот иштирокчилари ўртасида функцияларининг тақсимланиши, масалаларни ҳал қилиш жараёнида вазифаларнинг алмашинуви, ўзаро ёрдам, компенсациялаш имкониятини таъминлайдиган очик ва жуда яхши ишлайдиган тизим сифатида юзага келади”².

Психология фанида таъкидланганидек, кишилар ўртасидаги мулоқот биргаликдаги фаолият, шахслараро ҳамкорлик ва ўзаро муносабатни ўз ичига қамраб олади. Фаолият мақсадидан келиб чиқадиган бундай ҳолларда мулоқот унинг муваффақияти учун ва бу турдаги психологик тузилишнинг ўзига ҳос элементи бўлиб ҳисобланади.

Ҳар қандай мулоқотнинг ўзига ҳос психологик жиҳатлари мавжуддир. Шундан келиб чиққан ҳолда, А.А.Леонтьев мулоқотни фаолият турларидан бири сифатида, яъни “ижтимоий ва шахсий, психологик муносабатларни таъминлайдиган ва ўзига ҳос воситалар, энг аввало, тилдан фойдаланадиган мақсадга йўналтирилган ва асосланган жараёнлар тизими”³ сифатида тасаввур қилади.

Мақсад ва вазифалар:

² Ломов Б.М. Проблема общения в психологии. – М.: Наука, 1981

³ Леонтьев А.А. Деятельность и общения. Вопросы философии. – М.: 1979

Тадқиқот мақсадим: Аввало ушбу мавзунини танлаб ёритишимдан мақсад мулоқот тушунчаси, унинг воситалари ва фуқароларга коммуникатив таъсир этиш ва психологик алоқа ўрнатиш усуллари ҳақидаги билимларни бойитишдан иборат.

Тадқиқот вазифам: Бош мақсадни тадқиқ этиш қуйидаги вазифаларни ҳал қилиб беришни тақозо этади:

- жамиятнинг барча соҳаларида фаолият юритувчи соҳа вакилларининг турли тоифадаги фуқаролар билан мулоқот ўрнатиш кўникма ва малакаларини шакллантириш;
- ўқувчи талабаларнинг ўзаро мулоқоти жараёнида юқори мулоқот маданиятидан фойдалана олишлик кўникмасини ҳосил қилиш;
- мулоқотда нутқ муҳим ва асосий ролни ўйнаганлиги сабабли, мулоқотнинг самараси ва таъсир доирасини кучайтириш мулоқотнинг турли воситаларидан тўғри фойдалана олишликнинг аҳамиятини кўрсатиб бериш;
- мулоқотнинг шахс тараққиётидаги ўрни ва аҳамиятини тадқиқ этиш;
- ҳозирги Ўзбекистонда маънавий ва маърифий ишларни олиб боришда, комил инсонни шакллантириш, тарбиялаб вояга етказиш каби вазифалар сирасига юксак мулоқот, нутқ, тинглаш маданияти соҳиб ва соҳибаларини тарбиялаш кабиларнинг аҳамиятини тадқиқ этишдан иборат деб ҳисоблайман.

1. Мулоқот, унинг вазифалари ва кўринишлари.

Мулоқот - одамлар амалга оширадиган фаолиятлар ичида етакчи ўринни эгаллаб, у инсондаги энг муҳим эҳтиёжни — жамиятда яшаш ва ўзини шахс деб ҳисоблаш билан боғлиқ эҳтиёжини қондиради. Шахс ижтимоий муносабатлар маҳсули дейилишига сабаб унинг доимо инсонлар даврасида, улар билан ўзаро мулоқотда таъсир доирасида бўлишини англатади. Бу шахснинг етакчи ва нуфузли фаолиятларидан бири мулоқот эканлигига ишора қилади.

Мулоқотнинг тури ва шакллари турличадир. Масалан, бу фаолият бевосита «юзма-юз» бўлиши ёки у ёки бу техник воситалар (телефон, телеграф ва шунга ўхшаш) орқали амалга ошириладиган; бирор профессионал фаолият жараёнидаги амалий ёки дўстона бўлиши;(диалогик, шериклик,монологик) бўлиши мумкин.

Инсоний муносабатлар шундай ўзаро таъсир жараёнларики, унда шахслараро муносабатлар шаклланади ва намоён бўлади. Бундай жараён дастлаб одамлар ўртасида рўй берадиган фикрлар, ҳис-кечинмалар, ташвишу — қувончлар алмашинувини назарда тутати.

Мулоқат вазифалари қуйидагилардан иборат:

- 1.Сухбатдошларнинг ўзаро бир - бирини тушунишларини таъминлаш;
- 2.Ижтимоий тажрибага асос солиш;
- 3.Одамни у ёки бу фаолиятга ҳозирлаш, руҳлантириш;

Шахслар мулоқот жараёнида маълум босқичларни босиб ўтадилар ушбу босқичлар қуйида келтирилган:

- ▶ 1. Одамнинг ўз-ўзи билан мулоқоти;
- ▶ 2. Бошқалар билан мулоқот;
- ▶ 3. Авлодлар ўртасидаги мулоқот.

XXI аср бўсағасида одамнинг энг табиий бўлган мулоқотга эҳтиёжи, унинг сирларидан хабардор бўлиш ва ўзгаларга самарали таъсир кўрсата олишга бўлган интилишни янада оширди.

Биринчидан, индустриал жамиятдан ахборотлар жамиятига ўтиб бормоқдамиз. Ахборотларнинг кўплиги айнан инсон манфаатига алоқадор маълумотларни саралаш, у билан тўғри муносабатда бўлишни тақозо этади. Ахборот XXI асрда энг нодир капиталга айланади ва бу ўз навбатида инсонларга зарур ахборотлар узатилиши тезлигини ўзгартиради.

Иккинчидан, турли касб фаолият соҳасида ишлаётган одамлар гуруҳининг кўпайиши, улар ўртасида муносабатлар ва алоқанинг долзарблиги ахборотлар тигиз шароитда оддийгина мулоқотни эмас, балки профессионал, билимдонлик асосидаги мулоқотни талаб қилади.

Учинчидан, охирги пайтларда шундай касб ҳунарлар сони ортдики, улар социономик гуруҳ касблари деб аталиб, уларда “одам-одам” диологи фаолиятнинг самараси белгиланди. Масалан бошқарув тизими, турли хил хизматлар(сервис), маркетинг ва бошқалар шулар жумласидандир. Бундай шароитларда одамларнинг атайлаб мулоқот билимдонлигининг оширилиши меҳнат маҳсулини белгилайди.

Шунинг учун ҳам мулоқот, унинг табиати, техникаси ва стратегияси, мулоқотга ўргатиш масалалари билан шуғулланувчи фан ва соҳаларнинг нуфузи ва салоҳияти тубдан ошди десам ҳеч ҳам адашмайман.

2. Мулоқотнинг психологик тизими ва воситалари.



Мулоқотда психологик таъсир - бу турли воситалар ёрдамида инсонларнинг фикрлари, ҳиссиётлари ва ҳатти - ҳаракатларига таъсир кўрсата олишдир.

Мулоқот жараёнидаги характерли нарса шундаки, суҳбатдошлар бир-бирларига таъсир кўрсатмоқчи бўлишганда, даставвал нима дейиш,

қандай сўзлар воситасида таъсир этишни ўйлар экан. Аслида эса, ўша сўзлар ва улар атрофидаги ҳаракатлар муҳим роль ўйнарган. Масалан, машҳур америкалик олим Меграбян формуласига кўра, биринчи марта кўришиб турган суҳбатдошлардаги таассуротларнинг ижобий бўлишига гапирган гаплари 7%, паралингвистик омиллар 38%, ва новербал ҳаракатлар 58% гача таъсир қиларкан⁴.

Ижтимоий психологияда психологик таъсирнинг асосан уч воситаси фарқланади.

1.Вербал таъсир — бу сўз ва нутқимиз орқали кўрсатадиган таъсиримиздир. Бундаги асосий воситалар сўзлардир.

2.Паралингвистик таъсир — бу нутқнинг атрофидаги нутқни безовчи, уни кучайтирувчи ёки сусайтирувчи омиллар.

3.НOVERбал таъсирнинг маъноси «нутқсиз»дир. Бунга суҳбатдошларнинг фазода бир-бирларига нисбатан тутган ўринлари, ҳолатлари (яқин,узоқ), қилиқлари,мимика,пантомимика, қарашлар, бир-бирини бевосита ҳис қилишлар, ташқи қиёфа,ундан чиқаётган турли сигналлар (шовқин,хидлар) киради.

Мулоқотнинг қандай кечиши ва кимнинг кўпроқ таъсирга эга бўлиши шерикларнинг ролларига ҳам боғлиқ.

Таъсирнинг адресати-таъсир йўналтирилган шахс. Лекин ташаббускорнинг суҳбатга тайёргарлиги яхши бўлмаса, ёки адресат тажрибалироқ шерик бўлса, у ташаббусни ўз қўлига олиши ва таъсир кучини қайта эгасига қайтариши мумкин бўлади.

⁴ Ю.Ф.Махмудов, Х.Ж.Худойкулов, Э.Ж.Холмирзаев. Педагогика ва психологи. “DIZAYN-PRESS” МЧЖ нашр. – Т.: 2011. 214-219 б

3. Мулоқотда таъсир этиш усуллари.

Одамларни ҳақоратламасдан, ҳафа қилмасдан туриб уларга таъсир этиш усуллари.

- ▶ Сухбатни ҳамсухбатингизни мақташдан, ижобий фазилатларни тан олишдан бошланг.
- ▶ Ўзгаларнинг хатоларини бевосита эмас, билвосита кўрсатиш.
- ▶ Олдин ўз хатоларингизни тан олинг, уларни танқид қилинг, сўнгра эса ҳамсухбатингиз хатолари тўғрисида гапиришингиз мумкин.
- ▶ Ҳамсухбатингизга буйруқ бериш ўрнига савол тарзида мурожаат қилишингиз афзалроқ.
- ▶ Одамларга ўз обрусини сақлаб қолишлиги учун имконият яратинг.
- ▶ Одамларнинг ҳар қандай муваффақиятларини тилга олинг, табрикланг. Бу масалада сидқидилдан ҳаракат қилинг.
- ▶ Одамлар сизнинг таклифингизни хурсанд бўлиб бажаришларига эришинг.

Мулоқотда шахслар биргаликда алоқа қилиш методикаси кетма-кет бўлган олти босқичли этапдан иборат. Улар қуйидагилардир:

- I. Ўзаро бир бирини тушуниш;
- II. Умумий ёки мос келадиган қизиқишларни топиш;
- III. Мулоқот учун таклиф этиладиган сифат ва қабул қилинадиган принциплар;
- IV. Мулоқот учун хавфли бўлган сифатларни аниқлаш;
- V. Индивидуал таъсир этиш ва суҳбатдошга мослашиш;
- VI. Умумий қоидаларни яратиш ва ўзаро ҳаракат қилиш.

Босқичларни кетма-кетлигига риоя қилиш тўғри таъсир этишни ташкиллаштиришда муҳим аҳамиятга эгадир.

Мулоқотнинг мақсадидан келиб чиқиб, у ҳар ҳил даражада тугаши мумкин, яъни кескин агрессив ҳолатда, янги мулоқотни давом эттириш ёки умуман мулоқотга бошқа қайтмаслик ҳам мумкин.

Мулоқот шунингдек, индивидларнинг бир-бирларига коммуникатив таъсирининг муайян усуллари ҳам ўз ичига олади. Улар эса ўз навбатида қуйидагиларни ташкил этади:



4. Шахслараро муомаланинг шахс тараққиётидаги ўрни.

Аслида ҳар бир инсоннинг ижтимоий тажрибаси, унинг инсоний қиёфаси, фазилатлари, хаттоки, нуқсонлари ҳам мулоқот жараёнларининг махсулидир. Жамиятдан ажралган, мулоқотда бўлиш имкониятидан маҳрум бўлган одам ўзида индивид сифатларини сақлаб қолиши мумкин, лекин у шахс бўлолмайди.

Мулоқот ҳар бир ходим фаолиятида муҳим ўрин эгаллайди. Шунинг учун ҳам муомаланинг ҳар бир тури фаолият жараёнида иштирок этади. Муомаланинг қонуниятларига суянган ҳолда ходим шахслараро муносабатларга киришади. Бу эса мулоқот жараёнида ходимнинг ҳар бир билиш сифатлари (хотира, диққат, идрок, сезги, тафаккур, ҳаёл) иштирок этади.

Ҳар қандай мулоқотнинг энг элементар функцияси — суҳбатдошларнинг ўзаро бир-бирини тушунишларини таъминлашдир. Унинг иккинчи муҳим функцияси ижтимоий тажрибага асос солишдир. Одам боласи фақат одамлар даврасида ижтимоийлашади, ўзига зарур инсоний хусусиятларни шакллантиради.

Мулоқотнинг яна бир муҳим вазифаси — у одамни у ёки бу фаолиятга ҳозирлайди, рухлантиради. Ёлғизлик ва мулоқотнинг етишмаслиги одамда мувозанатсизлик, ҳиссиётга берилувчанлик, ҳадиксираш, ҳавотирланиш, ўзига ишончсизлик, қайғу, ташвиш ҳисларини келтириб чиқаради.

Шахснинг мулоқотга бўлган эҳтиёжининг тўла қондирилиши унинг иш фаолиятига ҳам таъсир кўрсатади.

5. Мулоқот ва уни ўрганиш муаммолари.

Хозирги кунларга келиб “профессионализм” тушунчаси жуда кўп ишлатилмоқда. Чунки жамиятда туб ислохотларни амалга ошириш, меҳнат унумдорлигини такомиллаштиришдавр талабига айланиб бормоқда. Айниқса одамларни бошқариш соҳасидаги профессионализмга катта эътибор қаратилмоқда. Кўпчилик мутахассислар барча бажарадиган вазифалари орасида инсонлар билан тил топишиш, уларга таъсир кўрсатиш, улар фаолиятини тўғри ташкил қилиш мураккаб эканлигини эътироф этиб келишган.

Айнан шунинг учун ҳам хозирги замон психологиясининг татбиқий йўналишида, бошқарув психологиясида катта ёшли инсонларни коммуникатив билимдонликка ўргатиш, уларда зарур коммуникатив малакаларни ҳосил қилишга катта аҳамият берилмоқда. Чункихозирги даврдаги ҳар қандай мутахассис-муҳандис, ўқитувчи, иқтасодчи, агроном, шифокор врач, маданиятшунос ва бошқалар ҳам коммуникатив малакаларга эга бўлмагунга қадар, бозор муносабатлари шароитида тезда жамоага киришиб, кўпчилик билан тил топишиб, ўз профессионал маҳоратини кўрсата олмайди. Хозирги давр талаби шуки, ҳар бир зиёли инсон бошқалар билан ҳамкорлик қилишмаҳорати ва санъатига эга бўлиши шарт ва зарурдир.

Бу эса ўз навбатида инсонларни муомала ва мулоқот этикасини ўрганиш ва ўргатишни ҳар қачонгидан ҳам долзарб қилиб қўйди. Тўғри мулоқотга киришиш – ижтимоийлашув жараёнидабарча сифатлардан олдинроқ шаклланадиган қобилиятлардандир. Бу эса табиий нарсадир. Шундай қилиб, ана шу энг табиий ва бир қарашда оддий инсон фаолияти шу қадар мураккаб ва серқирраки, унинг меҳанизмларини ўрганиш,

гуруҳларда тўғри муносабатларни ташкил этиш ва инсонларни самарали мулоқотга ўргатиш муоммоси бугунги ижтимоий психологиянинг энг долзарб масалаларидан бири ҳисобланади.

Маълумки, гаплашаётган одамлар бири гапиради, иккинчиси тинглайди, эшитади. Мулоқотнинг самарадорлиги ана шу икки қирранинг қанчалик ўзаро мослиги, бир-бирини тўлдиришига боғлиқ. Нотўғри тасаввурлардан бири шуки, одамни муомала ёки мулоқотга ўргатганда, уни фақат гапиришга, мантиқан асосланган сўзлардан фойдаланиб, таъсирчан гапиришга ўргатишади. Унинг иккинчи томони-тинглаш қобилиятига деярли эътибор берилмайди.

Тинглаётган одам маънили, яхши диалогдан фақат яхши, фойдали маълумот олади. Гапирган эса аксинча, ўзидаги борини бериб, гапирмайдиган суҳбатдошдан «тескари алоқани» олиб улгурмай, ҳеч нарсасиз қолиши ҳам мумкин. Шунинг учун мулоқотга ўргатишнинг муҳим йўналишларидан бири — одамларни фаол тинглашга, бунда барча паралингвистик ва новербал омиллардан ўринли фойдаланишга ўргатишдир.

Мулоқотда самарадорлик бевосита гапириш ва тинглашга боғлиқдир. Тинглашнинг техникаси, усуллари мавжуд: *сўзма - сўз қайтариши* ва *бошқача талқин этиши*. Биринчиси, вербализация орқали шерикни қўллаб – қувватлаш, иккинчиси эса - шерик сўзларини тинглаб, ундаги асосий ғояни ифода этиш.

Профессional тинглаш техникаси:

- ▶ **актив ҳолат** — бундай тинглашда кресло ёки диванга ётиб олмаслик, суҳбатдошнинг юзидан ташқари жойларга қарамаслик, мимика, бош чайқаш каби ҳаракатлар билан унинг ҳар бир сўзига қизиқаётганингизни билишни назарда тутати;

- ▶ *суҳбатдошга самимий қизиқиш билдириш* – бунда суҳбатдошингизга қизиқаётганингизни уни айтган ҳар бир гапига кўнишингиз орқали кўрсатиш;
- ▶ *ўйчан жимлик* – бунда суҳбатдошингиз гапираётган пайтда юзингизда масъулият билан тинглаётганингизга унда ишонч ҳосил қилдириш ва шу орқали ўзингизнинг суҳбатдан манфаатдорлигингизни билишдир..

Тинглаш мулоқотнинг самарали бўлишидаги аҳамияти ниҳоятда катта. Чунки тинглаш қобилияти гапирувчини илҳомлантиради, уни руҳлантиради, янги фикрлар, ғояларнинг шаклланишига шароит яратади.

ХУЛОСА

Мавзуим сўнгида шуни таъкидлаб ўтишим жоизки, биз келажаги буюк давлат куриш мақсадида илдам ҳаракат қилиб борар эканмиз, мана шу давлатни жамиятни ташкил этувчи шахслар баркамол, ҳар томонлама етук, комил инсонлардан ташкил топса бу мақсадга эришиш осонроқ кечади деб ҳисоблайман. Бунинг учун жамиятдаги шахслараро муносабатлар тараққий этган бўлиши, шахсларнинг ижтимоийлашув жараёнида фаолликни намоён этишлари ва албатта ўзгача бир лаёқат, масъулият ила ҳаракат қилмоқлари лозимдир. Бу жараёнларнинг ҳеч бирини мулоқотсиз тасаввур қилиб бўлмайди. Чунки мулоқот жамиятга қўшилиш яъни ижтимоийлашув жараёнини тезлаштирувчи, инсонда аста секинлик билан жамият ҳақидаги билимларни, янги янги маълумотларни олиш каби вазифаларни бажаришни таъминловчидир.

Мулоқот одамлар амалга оширадиган фаолиятлар ичида етакчи ўринни эгаллаб, у инсондаги энг муҳим эҳтиёжни — жамиятда яшаш ва ўзини шахс деб ҳисоблаш билан боғлиқ эҳтиёжини қондирар экан, ижтимоий тажрибага асос солади, инсонни у ёки бу фаолиятга ҳозирлайди, руҳлантиради. Шунинг учун ҳар бир шахс ўз меҳнат ёхуд бажарадиган турли фаолиятлари жараёнида мулоқот маданиятига катта аҳамиятни қаратиши лозим деб ҳисоблайман. Шу ўринда ушбу хикматли сўзни айтиб ўтишни жоиз деб ўйлайман:

***Тилнинг ширинлиги ва хулқнинг поклиги сен учун ҳар
қандай оғир ишни енгиллаштиради,
тор ризқингни кенгайтиради, етолмаган мақсадларингга
етказади,
одамлар сени севади ва сенинг фойданг учун меҳнатини аямайди.***

Фойдаланилган адабиётлар:

1. Каримов И. А. Баркамол авлод — Ўзбекистон келажагининг пойдевори. — Т., 1997
2. Каримов И.А. Баркамол авлод орзуси. – Т., 1998
3. Каримов И.А. Ўзбекистон XXI аср бўсағасида: ҳавфсизликка таҳдид, барқарорлик шартлари ва тараққиёт кафолатлари. –Т., 1997
4. Каримов И.А. Юксак маънавият енгилмас куч. – Т., 2008
5. Ахлоқ-одобга оид Хадис намуналари. — Т., 1990
6. Головин Б. Н. Основы культуры речи. М., 1988
7. Иброхимов ва бошқ. Ватан туйғуси. — Т., 1997
8. Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. — М., 1990
9. Климов Е. А. Психология профессионала. — М., 1997
10. Комилов Н. Тасаввур ва комил инсон ахлоқи. Т.,1996
11. Каримова В.М. Акрамова Ф. Психология. –Т., 2000
12. Ғозиев Э.Ғ. Психология. - Т., 1992
13. Ғозиев Э., Хасанов Б. Психология муомолари. – Т., 1999
14. Петровская Л. А. Компетентность в общении. Социально-психологический тренинг. — М., 1990
15. Психология. Учебник. Под рек. А. Крылова — М., 1998
16. Психология менеджмента. Под ред. Г. С. Никифорова.—СПб, 1997
17. Ю.Ғ.Махмудов., Х.Ж.Худойкулов. Педагогика ва психология. “Dizayn-Press” МЧЖ нашр. – Т., 2011