

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

Alisher Navoiy nomidagi Samarqand davlat universiteti

PEDAGOGIKA FAKULTETI

«Pedagogika» kafedrası

5140800-Pedagogika va psixologiya yo'nalishi 3- kurs talabasi

**Boltaboyeva Madinaning
«Pedagogik konfliktologiya» fanidan**

KURS ISHI

MAVZU: Pedagogik muloqotda sodir bo'ladigan konfliktli vaziyatlarni hal
etish usullari

Ilmiy rahbar: Sh.O'roqov

Samarqand - 2014

KIRISH

ASOSIY QISM

1. Pedagogik muloqotning psixologik xususiyatlari
2. Pedagogik muloqot ijtimoiy-psixologik hamkorlik sifatida va unda yuzaga keladigan ziddiyatlar
3. Pedagogik muloqotda sodir bo'ladigan konfliktli vaziyatlarni hal etish usullari

XULOSA

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI

KIRISH

Mavzuning dolzarbligi: Prezidentimiz I.A.Karimov o'zining «Yuksak ma'naviyat – yengilmas kuch» nomli asarida «... dunyodagi zo'ravon va tajovuzkor kuchlar qaysi bir xalq yoki mamlakatni o'ziga tobe qilib, bo'ysundirmoqchi, uning boyliklarini egallamoqchi bo'lsa, avvallambor, uni qurolsizlantirishga, ya'ni eng buyuk boyligi bo'lmish milliy qadriyatlari, tarixi va ma'naviyatidan judo qilishga urinadi», - deb bildirgan fikrlari katta ahamiyat kasb etadi.¹

Muloqotga doir olib borilgan izlanishlar shuni ko'rsatadiki, pedagogik muloqot jarayonida muloqotga kirishuvchilarning o'zaro o'z-o'zini namoyon qilishi, pedagog va o'quvchilarning o'zaro kommunikativ o'z-o'zini ifodalashi yuz beradi, bu esa pedagog va o'quvchilarning ijodiy hissiyotiga bevosita ta'sir ko'rsatadi. Bunday o'zaro o'z-o'zini namoyon qilish pedagog va o'quvchilarning emosional hissiyoti uzviyligi asosida yuz beradi, uni mustahkamlaydi, emosional birlik natijasi sifatida namoyon bo'ladi. Mazkur ta'sir pedagogik muloqotning mazmuniy tomoniga katta ta'sir ko'rsatadi, o'quvchilar bilish jarayoniga samarali ta'sir qiladi.

Pedagogik muloqotda ziddiyatlar quyidagi konkret vazifalarni hal etishni ko'zda tutadi:

- 1) pedagogik muloqotni ijtimoiy – pedagogik nuqtai nazardan tavsiflash;
- 2) kichik maktab yoshidagi maktab o'quvchilari va o'smirlar ta'limida yuz beruvchi ziddiyatlar tipologiyasini aniqlash;
- 3) tipik muammoli vaziyatlar tavsifi va ularni hal etishga doir tavsiyalar.

Ushbu kursi ishida muammo talab etgan maqsad va vazifalar ni hal etib berish yo'llari tadqiq etilgan.

Tadqiqotning maqsadi: Pedagogik muloqotning psixologik jihatlarini tahlil etish orqali pedagogik muloqotda yuz beradigan konfliktli vaziyatlar va ularni bartaraf etish usullarini aniqlash.

¹ Каримов И.А. Юксак маънавият – енгилмас куч. – Тошкент: Маънавият, 2008. 11-бет.

Tadqiqot predmeti: Pedagogik muloqotda yuz beradigan ziddiyatlarning pedagogik-psixologik jihatlari

Tadqiqotning vazifalari:

1) Pedagogik muloqotning psixologik jihatlari va uning ijtimoiy qonuniyatlari hamda ularda yuzaga keladigan konfliktli vaziyatlarni barataraf etishga oid ilmiy izlanishlar, ilmiy-pedagogik adabiyotlarni tahliliy o'rganish

2) Pedagogik muloqotning psixologik xususiyatlari

3) Pedagogik muloqotning ijtimoiy-psixologik hamkorlik sifatidagi funksiyalarini yoritish

4) Pedagogik muloqotda yuz beruvchi ziddiyatlar va ularning tabiatini o'rganish;

5) Pedagogik muloqotda yuz beradigan ziddiyatlar va ularni oldini olish bo'yicha xulosa va tavsiyalar ishlab chiqish.

Tadqiqotning metodologik asosi: O'zbekiston Respublikasining «Kadrlar tayyorlash milliy dasturi», «Ta'lim to'g'risida»gi Qonun, Prezident I.A.Karimovning barkamol avlod tarbiyasi bo'yicha g'oyalari, ma'ruzalari, Sharq mutafakkirlarining ta'lim-tarbiya jarayoni samaradorligini oshirish bo'yicha qarashlari, shuningdek Respublikamiz pedagog-psixolog olimlarining o'qituvchi muomala madaniyati va muloqoti muammolariga bag'ishlangan tadqiqotlari tadqiqotimiz uchun asos qilib olindi.

ASOSIY QISM

1. Pedagogik muloqotning psixologik xususiyatlari

Pedagogik muloqot jamoaviy ijtimoiy-psixologik hamkorlik tizimidir. Shunga mos ravishda muloqotning quyidagi yo'nalishlarini farqlash mumkin: 1) pedagogning alohida o'quvchilar bilan muloqoti; 2) pedagogning alohida o'quvchilar vositasida o'quvchilar jamoasi bilan bo'ladigan yalpi muloqoti; 3) pedagogning jamoa orqali alohida o'quvchilar bilan bo'ladigan muloqoti. Shuni qayd etish kerakki, muloqotning mazkur yo'nalishlari bir – biri bilan aloqadorlikda sodir bo'ladi va hokazo. Pedagogik faoliyatda muloqotning jamoaviyligi – bu faqatgina faoliyatning kommunikativlik tomoni bo'libgina qolmasdan, balki pedagogik muloqotning muhim qonuniyatlaridan biridir. Muloqotga doir olib borilgan izlanishlar shuni ko'rsatadiki, pedagogik muloqot jarayonida muloqotga kirishuvchilarning o'zaro o'z-o'zini namoyon qilishi, pedagog va o'quvchilarning o'zaro kommunikativ o'z-o'zini ifodalashi yuz beradi, bu esa pedagog va o'quvchilarning ijodiy hissiyotiga bevosita ta'sir ko'rsatadi. Bunday o'zaro o'z-o'zini namoyon qilish pedagog va o'quvchilarning emosional hissiyoti uzviyligi asosida yuz beradi, uni mustahkamlaydi, emosional birlik natijasi sifatida namoyon bo'ladi. Mazkur ta'sir pedagogik muloqotning mazmuniy tomoniga katta ta'sir ko'rsatadi, o'quvchilar bilish jarayoniga samarali ta'sir qiladi. Muayyan darajada pedagogik hamdardlik yuzaga keladi. O'qituvchi mazkur hamdardlikni faollashtiruvchi sifatida ta'sir ko'rsatadi va o'quvchilarni muammoni yechishga, izlanishda hamkorlikka undaydi, negaki u tomonidan o'quvchilar bilan bo'ladigan hamdardlik, o'z navbatida, pedagogning o'ziga ham ta'sir ko'rsatadi. Sinf jamoasining yalpi ravishda va har bir o'quvchida alohida ro'y beradigan emosional holatini anglash va baholash nihoyatda muhim bo'lib, axborotni anglash darajasini aniqlash ko'rsatkichidir. Bunday pedagogik ko'nikma haqida o'z vaqtida A.S.Makarenko shunday degan edi: “ko'rish, oddiygina jismoniy ko'rishni rivojlantirish kerak. Bu tarbiyachi uchun zarurdir. Inson va bola yuziga qarab

o'qishni bilish lozim va bunday o'qish hattoki maxsus kursda o'z ifodasini topishi lozim. Inson yuziga qarab uning qalbida kechayotgan fikrlarni o'qiy olishda hech qanday mistika va ayyorlik mavjud emas". Pedagogning bunday qobiliyati uning faoliyatini ma'lum darajada badiiy ijodga yaqinlashtiradi, bunday qobiliyat boshqalar ko'ra olmaydigan narsalarni ko'ra olishni nazarda tutadi, hodisalarning estetik mazmunini aniqlashtirishga xizmat qiladi. "Yaxshi ko'z mehnatni talab etadi, - deb yozgan edi K.Paustovskiy, - ko'rish ustida ishlang, dangasalik qilmang. Uni aytish mumkinki, tarang tor kabi tuting. Bir oy, ikki oy davomida hamma narsaga chuqur fikr orqali qarang, bularni turli bo'yoqlarda ifodalashga harakat qiling. Tramvayda, avtobusda, hamma yerda insonlarga ana shunday ko'z bilan qarang. Ikki – uch kundan so'ng insonlar yuzida ilgari o'ndan birini ham payqamaganligingizga inonasiz. Ikki oydan so'ng siz ko'rishga o'rganib qolasiz va bunga endi o'zingizni majbur etmasangiz ham bo'ladi. «Kundalik muloqot tizimida, insonlarning shaxsiy o'zaro aloqalarida axborot berishda suhbatdoshdagi har qanday o'zgarish izsiz qolmaydi. Eng muhimi bunday reaksiyalar to'g'ridan – to'g'ri olinadigan javoblardan ko'ra ko'proq axborot tashish xususiyatiga ega.

Psixologiya fani boshqa insonlar gap ohangi, yuz harakatlari va boshqa yaqqol ko'zga tashlanadigan harakatlardan ularning emosional holatini aniqlash tajribasiga ega. Biroq pedagogik muloqot doirasida bunday masalalar asosli ravishda tadqiq etilmasdan qolmoqda. Shu bilan bir qatorda emosional qiziqishlarni anglab olish qobiliyati, ularga mos axborotlarni qabul qilish darajasini bilish pedagog uchun juda foydalidir. Tajribali o'qituvchi sinfda mavzuni tushuntirib o'quvchilarga bir boqish bilan mavzuni o'quvchilar qay darajada o'zlashtirishganini aniqlay oladi. Ana shunday ko'nikmani pedagogda shakllantirish kasbiy tayyorgarlikning tarkibiy qismi bo'lmog'i lozim.

Pedagogik muloqotda o'qituvchi bilan o'quvchining bir–birini mutanosib ravishda tushunishi favqulodda muhimdir. Bu o'quv–tarbiya jarayonini korreksiyalash va intensivlash imkonini beradi. Ta'lim jarayonida o'zaro to'g'ri tushunishni tashkil qilishda muhim rolni emosional empatik va identifikasiyalash o'ynaydi. O'zini bola bilan emosional birlashtirish, uning

hissiyoti va fikrlari bilan yashash, bu demak, uning fikrlari va qayg'ularini adekvat tushunish – g'oyatda murakkab vazifa. Pedagogik muloqotda tezkor emosional hamdardlik – muhim kasbiy element hisoblanadi.

Bolalar bilan bo'ladigan muloqotda optimallikka erishish, mo'ljal olish uchun o'ziga xos yo'riqnomalar tavsiya etiladi:

1. Sinfga hushyor, o'ziga ishonch, serharakat holatda kirish.
2. Muloqotning boshlang'ich davrida umumiy ruhiyat hushyor, mahsuldor, ishonchli bo'lmog'i kerak.
3. Kommunikativ ta'bga egalik: muloqotga tayyorgarlikning yorqin ifodalanishi.
4. Kommunikativ tashabbus, emosional ta'b va faoliyat, sinfga mazkur hissiy holatni bera bilish.
5. Darsda kerakli emosional holatni yarata bilish.
6. Dars davomida o'z hissiyoti va bolalar bilan bo'ladigan muloqotini boshqara bilish (muvozanatli emosional holat, har qanday holatda boshqara bilish qobiliyati, ruhiyatdagi notekislik).
7. Mahsuldorlik.
8. Muloqotni boshqarish: tezkorlik, lo'ndalik, o'z shaxsiy usulini his etish, muloqot va ta'sir yetish metodlari uzviylikini tashkil eta bilish qobiliyati.
9. Til (yorqin, obrazli, emosional to'laqonli, yuksak madaniyatli).
10. Mimika (energetik, yorqin, pedagogik maqsadga muvofiqlilik)
11. Pantomimika (ifodali, imo – ishoralar mosligi, plastik obrazlilik, ishoralardagi to'laqonlilik).
12. Yakuniy. Muloqotning umumiy tavsifnomasi.

Biroq bu “texnologik” usullarning barchasi faqatgina bosh shart–sharoit mavjud bo'lgandagina: pedagogik kasbiga qiziqish, o'qituvchilik ishiga mansub did – farosat, bolalarga bo'lgan muhabbat bo'lgan taqdirdagina ijobiy natija beradi. Boshqacha qilib aytganda – pedagog shaxsining kasbiy – pedagogik yo'nalganligi bu o'rinda muhim rol o'ynaydi.

2. Pedagogik muloqot ijtimoiy-psixologik hamkorlik sifatida va unda yuzaga keladigan ziddiyatlar

Pedagogik muloqot jamoaviy ijtimoiy-psixologik hamkorlik tizimidir. Shunga mos ravishda muloqotning quyidagi yo'nalishlarini farqlash mumkin: 1) pedagogning alohida o'quvchilar bilan muloqoti; 2) pedagogning alohida o'quvchilar vositasida o'quvchilar jamoasi bilan bo'ladigan yalpi muloqoti; 3) pedagogning jamoa orqali alohida o'quvchilar bilan bo'ladigan muloqoti. Shuni qayd etish kerakki, muloqotning mazkur yo'nalishlari bir – biri bilan aloqadorlikda sodir bo'ladi va hokazo. Pedagogik faoliyatda muloqotning jamoaviyligi – bu faqatgina faoliyatning kommunikativlik tomoni bo'libgina qolmasdan, balki pedagogik muloqotning muhim qonuniyatlaridan biridir. Muloqotga doir olib borilgan izlanishlar shuni ko'rsatadiki, pedagogik muloqot jarayonida muloqotga kirishuvchilarning o'zaro o'z-o'zini namoyon qilishi, pedagog va o'quvchilarning o'zaro kommunikativ o'z-o'zini ifodalashi yuz beradi, bu esa pedagog va o'quvchilarning ijodiy hissiyotiga bevosita ta'sir ko'rsatadi. Bunday o'zaro o'z-o'zini namoyon qilish pedagog va o'quvchilarning emotsional hissiyoti uzviyligi asosida yuz beradi, uni mustahkamlaydi, emotsional birlik natijasi sifatida namoyon bo'ladi. Mazkur ta'sir pedagogik muloqotning mazmuniy tomoniga katta ta'sir ko'rsatadi, o'quvchilar bilish jarayoniga samarali ta'sir qiladi. Muayyan darajada pedagogik hamdardlik yuzaga keladi. O'qituvchi mazkur hamdardlikni faollashtiruvchi sifatida ta'sir ko'rsatadi va o'quvchilarni muammoni yechishga, izlanishda hamkorlikka undaydi, negaki u tomonidan o'quvchilar bilan bo'ladigan hamdardlik, o'z navbatida, pedagogning o'ziga ham ta'sir ko'rsatadi. Sinf jamoasining yalpi ravishda va har bir o'quvchida alohida ro'y beradigan emotsional holatini anglash va baholash nihoyatda muhim bo'lib, axborotni anglash darajasini aniqlash ko'rsatkichidir. Bunday pedagogik ko'nikma haqida o'z vaqtida A.S.Makarenko shunday degan edi: “ko'rish, oddiygina jismoniy ko'rishni rivojlantirish kerak. Bu tarbiyachi uchun zarurdir. Inson va bola yuziga qarab o'qishni bilish lozim va bunday o'qish hattoki maxsus kursda o'z ifodasini

topishi lozim. Inson yuziga qarab uning qalbida kechayotgan fikrlarni o'qiy olishda hech qanday mistika va ayyorlik mavjud emas." Pedagogning bunday qobiliyati uning faoliyatini ma'lum darajada badiiy ijodga yaqinlashtiradi, bunday qobiliyat boshqalar ko'ra olmaydigan narsalarni ko'ra olishni nazarda tutadi, hodisalarning estetik mazmunini aniqlashtirishga xizmat etadi. "Yaxshi ko'z mehnatni talab etadi, - deb yozgan edi K.Paustovskiy, - ko'rish ustida ishleng, dangasalik qilmang. Uni aytish mumkinki, tarang tor kabi tuting. Bir oy, ikki oy davomida hamma narsaga chuqur fikr orqali qarang, bularni turli bo'yoqlarda ifodalashga harakat qiling. Tramvayda, avtobusda, hamma yerda insonlarga ana shunday ko'z bilan qarang. Ikki – uch kundan so'ng insonlar yuzida ilgari o'ndan birini ham payqamaganligingizga inonasiz. Ikki oydan so'ng siz ko'rishga o'rganib qolasiz va bunga endi o'zingizni majbur etmasangiz ham bo'ladi." Kundalik muloqot tizimida, insonlarning shaxsiy o'zaro aloqalarida axborot berishda suhbatdoshdagi har qanday o'zgarish izsiz qolmaydi. Eng muhimi bunday reaksiyalar to'g'ridan – to'g'ri olinadigan javoblardan ko'ra ko'proq axborot tashish xususiyatiga ega.

Psixologiya fani boshqa insonlar gap ohangi, yuz harakatlari va boshqa yaqqol ko'zga tashlanadigan harakatlardan ularning emotsional holatini aniqlash tajribasiga ega. Biroq pedagogik muloqot doirasida bunday masalalar asosli ravishda tadqiq etilmasdan qolmoqda. Shu bilan bir qatorda emotsional qiziqishlarni anglab olish qobiliyati, ularga mos axborotlarni qabul qilish darajasini bilish pedagog uchun juda foydalidir. Tajribali o'qituvchi sinfda mavzuni tushuntirib o'quvchilarga bir boqish bilan mavzuni o'quvchilar qay darajada o'zlashtirishganini aniqlay oladi. Ana shunday ko'nikmani pedagogda shakllantirish kasbiy tayyorgarlikning tarkibiy qismi bo'lmog'i lozim.

Pedagogik muloqotda o'qituvchi bilan o'quvchining bir – birini mutanosib ravishda tushunishi favqulodda muhimdir. Bu o'quv – tarbiya jarayonini korreksiyalash va intensivlashtirish imkonini beradi. Ta'lim jarayonida o'zaro to'g'ri tushunishni tashkil qilishda muhim rolni emotsional empatik va identifikatsiyalash o'ynaydi. O'zini bola bilan emotsional birlashtirish, uning hissiyoti va fikrlari bilan yashash, bu demak, uning fikrlari va qayg'ularini adekvat

tushunish – hoyatda murakkab vazifa. A.S.Makarenko xuddi ana shunday ko'nikmani egallashga chaqirgan edi. O'qituvchining o'quvchi psixologik holatiga kira olishi psixologik nuqai nazardan qaraganda g'oyat bebaho xususiyatdir. Negaki, “suhbatdosh haqidagi tasavvur unga ko'rsatiladigan ta'sir usulini to'g'ri tanlash imkonini beradi. Suhbatdosh haqida to'g'ri tasavvurga ega bo'lish – bunday ta'sir ko'rsatish sharti va samaradorligidir...”. Pedagog U.P.Korolenko “Uchitelskaya gazeta”da quyidagilarni yozgan edi: “Agarda hissiyot o'ziga mos aks etish bilan izohlanmasa, o'zaro bir-birini anglash imkoniyatini keskin pasaytirib yuboradi. Bunga sabab nima? Emosional madaniyatning past darajada ekanligi, emotsional qayg'urishlar shakli hamda begonalar hissiy holatini o'qiy olish ko'nikmasiga ega emaslik buning asosiy sababidir. Pedagog uchun bu halokatdir”.

Shunday qilib, emotsional birlikka erishuv pedagogik muloqot jarayonining muhim tarkibiy qismi hisoblanib, ta'sir etishni tashkil etish oldidan va undan so'nggi muhim elementdir. Uning quyidagi tuzilishi qayd etiladi: Emotsional – (Pedagogik), Emotsional – Pedagogik birlik – ta'sir etish – birlik ta'sir etish. Bu o'rinda emotsional birlik oldin sodir bo'luvchi element sifatida keladi (prognostik) va yakunlovchi (baholovchi – aniqlashtiruvchi). Kasbiy – pedagogik funksiyasi ana shulardan iboratdir.

Endi sizning talabalik tajribangizga murojaat qilamiz. Eslang, imtihon oluvchiga javob berish qaysi holatda yengil bo'lgan edi: u sizni diqqat bilan eshitgan, ko'zingizga tik qaragan, boshini qimirlatgan paytdami va hokazo, ya'ni siz bilan muloqotga kirishganda o'zida qiziqish hosil qilganda, yoki jim o'tirib eshitgandami, javobingizdan mamnun yoki mamnun ekanligini bildirmagan holatdami? Albatta, tabiiyki birinchi holatda imtihon topshirish muhimi ancha yoqimli, bu o'rinda pedagogning manfaatdorligi yorqin aks etgan, u talab bilan qayg'udosh, hamdard. Ikkinchi holda ko'p talabalar, hatto a'lo daradaja tayyorlangan talabalar ham imtihon oluvchining sovuq nigohi, befarq munosabati qarshisida so'zdan adasha boshlaydi va hokazo.

Bunday xususiyat ko'p darajada bolalar auditoriyasida o'zini yaqqolroq

namoyon qiladi. Qachonlardir “O’qituvchilar gazetasi” bu haqda o’z fikrini bildirgan edi. Tarix fanidan dars beruvchi maktab direktori darsga kasal holatda keladi. Uning qoloq o’zlashtiruvchi o’quvchilar bilan shug’ullanishga holi yetmay, a’lochi qizni javob berish uchun turg’izadi. U a’lochi o’quvchining pala – partish javobidan hayratda qoladi. Darsdan so’ng qizdan nimaga bunday bo’ldi deb so’radi. “Sizga qachon javob bersak, - dedi u, - siz odatda bosh iring’ab diqqat bilan eshitar edingiz, noto’g’ri javobimizni to’g’rilardingiz. Bugun esa mening javobimga hech qanday e’tibor bermadingiz, men o’z javobimning to’g’riligiga shubhalana boshladim, to’g’ri gapirayapmanmi deb adasha boshladim va hokazo.

V.N.Soroka – Rossiyskiy o’quvchilar bilan haqiqiy, faol hamdard pedagog haqida quyida qiziq hikoyani keltiradi: “Qiziqqon, bug’doy rang, favqulodda irodali aft, kavkazlarga xos basharaga ega bo’lgan, gilosdek ko’zli hamda nihoyatda keng diapozonli emotsional reaksiyaga ega bo’lgan yigitchani ko’z o’ngizga keltiring. O’quvchi doskada tenglama yechmoqda, o’qituvchi hamdardona uning harakatini kuzatmoqda. O’quvchi adashdi – o’qituvchi yuzida hayajonlanish. O’quvchi qiyinchilikni yengib o’tadi – o’qituvchi yuzida xotirjam tabassum aks etadi. Biroq o’quvchi yana to’xtab qoldi, yanada adasha boshladi, yanada ko’proq va ko’proq adasha boshladi – o’qituvchi o’rnidan turib, stol ustiga qoplon misol engashadi, xuddi hozir sakraydigandek. O’quvchi mutlaqo adashib ketadi va qo’pol xatoga yo’l qo’yadi. Shunda o’qituvchi bir qo’li bilan boshini changallab, ikkinchi qo’lini yuqoriga ko’tarib sinfga qarata fojiali xitob qiladi: “Yo’q, siz bir qarang, bu tentak nima deb yozdi!” keyin doska tomonga tashlanib “tentak”ning qo’lidan bo’rni tortib oladi hamda g’azabidan tutaqib, bo’rni ezgan holda yo’l qo’yilgan xatoni to’g’rilaydi, so’ngra o’quvchiga matematika fani oldida qanday jinoyat qilganini uqtiradi, unga bo’rni qaytarib beradi, o’quvchi tenglama yechishdan muvaffaqiyatli ravishda qutuladi. O’qituvchi esa stulga Gerkulesga taqlidan o’tirib olib, ko’rsatgan jasoratidan so’ng dam olayotgan o’z shogirdiga kulib qaraydi, uning muvaffaqiyatidan mamnun ekanligini oshkor etadi. Bunday darslarda ishtirok etgan pedagoglar o’zlarini kulgudan zo’rg’a tutib qolishadi. Biroq ular o’quvchilarga mutlaqo boshqacha ta’sir etadi: bolalar

o'qituvchining bunday oq ko'ngil harakatlaridan mamnun bo'lishadi; ular o'z o'rtoqlarining noto'g'ri harakatlaridan sergaklanishdi, o'qituvchilari kabi uning muvaffaqiyatsizligidan qayg'urishdi, hatto qo'yib bersa unga tashlanishga tayyor edilar, o'quvchining o'zi ham o'z gunohini to'liq tan oldi, u tenglamani muvaffaqiyatli yechganda esa birgalashib quvonishdi.

Bu o'qituvchi matematika fani o'quvchilari uchun sevimli fan bo'lishiga erisha oldi".

Endi bunga mutlaqo zid bo'lgan V.N.Soroka – Rossiyskiy kolleksiyasidan boshqa bir epizodni keltiramiz. “Bizda mutlaqo boshqa formasiyaga daxldor o'qituvchi bor edi, - deb yozadi u. Uni A.M. deb nomlaymiz. U tabiatshunoslikdan dars berar, berganda ham juda yaxshi dars berar edi. U o'z predmetini sevar va o'z tadqiqotchi – o'quvchilari yordamida tabiatshunoslikka doir har xil kolleksiyalar yig'ar edi. Biroq u o'z predmetini D. ga nisbatan boshqacha sevardi. Agar D. matematika fanini fidoiylarcha sevgan bo'lsa, u tabiatshunoslik fani o'ziga xizmat qilishini xohlar edi. U doimo xotirjam, bosiq, xushmuomala va e'tiborli bo'lib, darslarni o'z vaqtida o'tar, o'zini yaxshi boshqarar – yiqqan kolleksiyasi misol hamma ishi joyida. U doim xotirjam, darsda o'zini erkin tutar, tarbiyaviy navbatchilikda namunali o'qituvchi edi. E'tiroz bildirganda ovozini ko'tarmas, biroq qat'iy talabchan edi, aybdorlarni ham xotirjamlik bilan jazolardi. Uni adolatsizlik qilishda, talabchanlikni haddan oshirishda ayblab bo'lmasdi. Biroq shunga qaramay o'quvchilarning aksariyati, tabiatshunoslik faniga mukkasidan ketganlardan tashqari, bu xassos o'qituvchini sevmasdi. Ko'pincha o'zlari bilmagan holda unga qo'pollik qilishardi. Buning sababi bitta edi: u ular uchun na issiq va na sovuq, befarq, iliq edi, o'z fanini sevar, uni yaxshi va vijdonan o'qitar, o'quvchilar esa uning uchun o'qitish obyektigina edi, xolos. U o'quvchilarning omadsizligidan kuyinmas, muvaffaqiyatlaridan quvonmas edi. U nihoyatda xotirjam, o'quvchilar esa buni sezishardi:

Yuqorida keltirilgan o'qituvchi tiplarida bo'rttirish mavjud bo'lsa – da, so'zsiz o'qituvchining o'z ishiga bo'lgan shaxsiy qiziqishi, bolalarga bo'lgan muhabbati muhim rol o'ynaydi.

Pedagogik muloqotda tezkor emotsional hamdardlik – muhim kasbiy element hisoblanadi.

Agar siz bolar bilan bo'ladigan muloqotingizda optimallikka erishmoqni istasangiz, mo'ljal olishingiz uchun o'ziga xos yo'riqnomani tavsiya etamiz:

1. Sinfga hushyor, o'ziga ishonch, serharakat holatda kirish.
2. Muloqotning boshlang'ich davrida umumiy ruhiyat hushyor, mahsuldor, ishonchli bo'lmog'i kerak.
3. Kommunikativ ta'bga egalik: muloqotga tayyorgarlikning yorqin ifodalanishi.
4. Kommunikativ tashabbus, emotsional ta'b va faoliyat, sinfga mazkur hissiy holatni bera bilish.
5. Darsda kerakli emotsional holatni yarata bilish.
6. Dars davomida o'z hissiyoti va bolalar bilan bo'ladigan muloqotini boshqara bilish (muvozanatli emotsional holat, har qanday holatda boshqara bilish qobiliyati, ruhiyatdagi notekislik).
7. Mahsuldorlik.
8. Muloqotni boshqarish: tezkorlik, lo'ndalik, o'z shaxsiy usulini his etish, muloqot va ta'sir etish metodlari uzviylikini tashkil eta bilish qobiliyati.
9. Til (yorqin, obrazli, emotsional to'laqonli, yuksak madaniyatli).
10. Mimika (energetik, yorqin, pedagogik maqsadga muvofiqlilik)
11. Patomimika (ifodali, imo – ishoralar mosligi, plastik obrazlilik, ishoralardagi to'laqonlilik).
12. Yakuniy. Muloqotning umumiy tavsifnomasi.

Biroq bu “texnologik” usullarning barchasi faqatgina bosh shart–sharoit mavjud bo'lgandagina pedagogik kasbiga qiziqish, o'qituvchilik ishiga mansub did – farosat, bolalarga bo'lgan muhabbat bo'lgan taqdirdagina ijobiy natija beradi. Boshqacha qilib aytganda – pedagog shaxsining kasbiy – pedagogik yo'nalganligi bu o'rinda muhim rol o'ynaydi.

Ziddiyatlarni stressogen faktorlar sirasiga kiritish mumkin. G.V.Ushakov yondosh stressli qayg'urishlarni uch turga bo'lishni taklif etadi:

1. Sotsial.
2. Psixologik (ruhiy).
3. Tibbiy.

Ular haqida quyida mufassal to'xtalamiz.

Stresslarning birinchi turiga ijtimoiy muhitda tug'iladigan shart – sharoitlar mansub bo'lib, bunday holatda insonda yuz beruvchi ruhiy jarohat kamayadi yoki oldi olinadi. Bunda oldini olish chora – tadbirlarni soddalashtirish maqsadga muvofiq emas. Bunday ziddiyatlarni hal etish xilma – xil, turli darajali va ko'p rejalidir. Ba'zi ziddiyatlar tezkorlik bilan bartaraf etishga moyil, ba'zilari esa shaxsiy va ijtimoiy kuch sarflashni talab etadi. Agar ishdagi va oiladagi ziddiyatlar tez hal etilsa, moddiy qiyinchiliklar, kamsitishlar, ijtimoiy – maishiy sharoitning pastligi, ishsizlik kabilar uzoq vaqt sarflanadigan va bartaraf etilishi qiyin bo'lgan stressogen faktorlar sirasiga mansubdir.

Ruhiy zo'riqishni psixologik profilaktika qilish insonning shaxsan bosh harakatlanuvchi subyekt sifatida chora ko'rishni talab qiladi. Individning o'z yashash muhiti va axloq – odobini tuzatishi ruhiy jarohatlarni oldini olishning asosini tashkil etadi. Yetakchi profilaktik tadbirlarga quyidagilar kiradi:

a) tug'ilishdan oldin va keyingi psixoprofilaktika, shaxslararo munosabatlarni tartibga keltirish, b) oilada guruhiy moslikni ta'minlash, c) o'quv – tarbiyaviy jamoada moslikni vujudga keltirish, d) mehnatni ilmiy tashkil etish, e) toliqish va ortiqcha zo'riqishlarning oldini olish, f) kasbiy zararli narsalarni yo'q qilish, g) ruhiy zo'riqishlarni neytrallashtirish maqsadida psixologik tayyorgarlik, h) zo'riqishlarni yo'q qilish.

Pedagogik shart – sharoitlar sirasiga shaxsning intilishlarini sharoitga moslashtirish, psixologik jihatdan sog'lom muhitni yaratish, psixologik qadriyatlarni jamoa faoliyatiga tadbir qilish kabilarni kiritish mumkin.

Ruhiy toliqishlarning oldini olish tibbiy profilaktikaga mansub bo'lib, tibbiy stressologik bilimlarni aholi orasida, ayniqsa, o'quvchilar va pedagoglar orasida tashviq qilishni kiritish mumkin. Nevrotik toliqishlar oldini olishning turli-tuman ilk profilaktika tizimi yaratilgan. Ularga aholi orasida yosh va jinsiy xususiyatlarni

hisobga olgan holda ommaviy ruhiy-gigiyenik tadbirlarni misol qilib keltirish mumkin. Faol dam olish va hordiq chiqarishni turlarini tanlash yuzasidan tibbiy tavsiyalar ham profilaktika turlariga kiradi. Istak va tibbiy ko'rsatma shaklidagi profilaktik tadbirlarga homilador xotin-qizlarni kuzatish. Nevropatik holatning oldini olish, ichki oilaviy konfliktlarning oldini olishga yordamlashish va boshqalar kiradi.

Hozirgi davr pedagogikasi nazariyasi va amaliyotida pedagogik konfliktologiyani ta'limning mustaqil ilmiy-tadqiqot sohasi ekanligiga doir boy fakt va kuzatish natijalari to'plandi. Pedagogik konfliktlar muammosi ilmiy bilimlar, ijtimoiy-gumanitar va aniq fanlarning barchasiga baravar taalluqlidir. Qayerda konflikt tushunchasi ishlatilmasa, uning sinonimi bo'lgan "qarama-qarshilik", "antagonizm" va h.k. terminlar ishlatiladi.

Sinergetik nazariyaga asoslangan holda pedagogik ilmiy tadqiqotlarda bu muammoning barcha fanlarga taalluqli ekanligini hisobga olgan holda uning turli-tuman bilim sohalarida qanday izohlanishini ko'rib chiqamiz. S.I.Ojegov lug'atida konflikt – to'qnashuv, jiddiy fikrlar qarama-qarshiligi, bahs sifatida izohlanadi. (1984 y), "Falsafa qomusi lug'ati"da (1984 y) bu tushuncha leksik birliklar safidan joy olmagan bo'lib "ziddiyat" shaklida keltiriladi va qarama-qarshiliklar, tomonlar va yo'nalishlar, hodisalar qarama-qarshiligi sifatida tushuntiriladi. "Konflikt" tushunchasi lug'atda faqatgina sinfiy qarama-qarshilik va manfaatlar to'qnashuvini anglatuvchi termin sifatida izohlangan. N.I.Kondakovning (M.,1975y) "Logika lug'ati"da qarab chiqilayotgan tushuncha yuqorida keltirilgan izohlarga to'liq mos keladi. "Konflikt" – bu qarama-qarshi tomonlar, manfaatlar, kuchlar, qarashlar, fikrlar, intilishlar to'qnashuvidir. So'ngra o'sha o'rinda konfliktni uzoq davom etadigan, og'ir oqibatlarga olib keladigan kelishmovchilik, bahslashuv ham deb tushuntiriladi. Mualliflar ijtimoiy konflikt, ziddiyatni "ijtimoiy kelishmovchiliklarning oxirgi holati" deb baholashgan. "Kichik siyosiy lug'at"da (M.,1988y) yuqoridagi ta'rif aynan keltirilgan. Va nihoyat "Estetika" lug'atida (M.,1989y) "badiiy konflikt" tushunchasi ham ana shu qabilda, hayotda yuz beradigan ziddiyatlarning san'atda aks etish sifatida ta'riflangan. "Pedagogik

konflikt” tushunchasini ta’riflayotganda uning ilmiylik darajasini farqlash maqsadga muvofiqdir. Konflikt nazariyasiga bag’ishlangan ilmiy tadqiqotlar ham diqqatga sazovordir. Uning asosiy tomonlarini qisqacha ko’rib chiqamiz.

Ijtimoiy taraqqiyot konfliktlar va ularning hal etilishi uzviy bog’liqdir. “Konflikt” – bu taraqqiyotni, rivojlanishni, yaxshilik va yomonlikni, yaratish va yemirishni harakatga keltiruvchi va to’xtatuvchi tormozdir.

Agar tabiat, - A.Eynshteyn “fikricha, - u murakkab hamda yomonlik tashimaydigan bo’lsa, konfliktlar bo’ladigan munosabat boshqacha bo’lishi mumkin. Konfliktga boruvchi kuchlar yovuz, adolatli va xolis bo’lishi mumkin. “Konflikt nazariyasiga kirish” monografiyasi mualliflari to’g’ri ta’kidlaganlaridek, hozirgi zamon fani konfliktlar nazariyasini yoritishda tor qobiqqa burkanib qolmaydi. Konflikt sosial va texnik hodisa sifatida murakkab tizimlarga xosdir. Konfliktlilik va oldni ko’ra bilishdagi ojizlik – murakkab sistemalar mohiyatini tashkil etadi. Demak, pedagogika sohasida konfliktlarni tadqiq etish rivojlanishda bo’lgan pedagogik, didaktik, boshqaruv va boshqa tizimlar bilan birgalikda tahlil etilgandagina mazmunga ega bo’ladi. Ba’zi bir oqibatlarining oldindan ko’ra bilishning ojizligi kabi parametrlar asosli ravishda ta’lim-tarbiya tizimiga, maktablar, oliy o’quv yurtlari, pedagogik xodimlar malakasini oshirish va qayta tayyorlash tizimiga taalluqlidir.

Konfliktlar nazariyasi bilan shug’ullanuvchi mutaxassislarining hamjihatlik bilan bildirgan fikrlariga ko’ra, tadqiqotlar jarayonida tug’iluvchi konfliktlarni boshqarish, o’lchash mumkin. Konflikt “murakkab tizimlar uzviyligi usuli” sifatida baholanadi. U ziddiyatlashgan tomonlarning ajratilishi va qo’shilish faktori sifatida xizmat qilishi mumkin. Ikki tizim orasidagi konfliktlar yangi konflikt tizimini vujudga keltiradi. Konfliktga kirishuvchi tizimlarni boshqarishda hal qiluvchi rolni zid tomonlarning bir-biri haqida axborotga qanchalik ega ekanligi o’ynaydi. Muhim gnoseologik vosita sifatida tizimli misollarni keltirish mumkin, bunday modullar kattalashtirish darajasida qurilishi va eksperimental tadqiq etish imkonini berishi mumkin. Ijtimoiy hodisa va ziddiyatlar orasida normativ hujjatlar va real voqeyelik o’rtasidagi konflikt tipik hisoblanadi. Quyida konflikt

nazariyotchilarining bir necha qarashlarini keltiramiz.

1. Konflikt – taraqqiyotning bosh immanent (tashqi, obyektiv) faktoridir.
2. Ko'pmasshtabli konfliktlar soni oshib boradi, bunday konfliktlar qisqa muddatda hal etilishni talab etadi.
3. Ziddiyat – oqibat natijasidir. Bu konfrontasiya emas. Bu qarama-qarshiliklarning oldini olish usuli, murakkab tizimlarni uzviylashtirish usuli.
4. Konflikt tushunchasi apparati “sifat”, “samaradorlik”, “jarayon”, “kuch” kabi yondosh terminlarni o'z ichiga oladi. Shu bilan birga bu terminlar bilan birga ijtimoiy, psixologik, texnik fanlarga doir tushunchalar ham qo'llaniladi.
5. Konflikt tartibni buzishi, tartibga keltirishi va yangi tartib o'rnatishi mumkin.
6. Hozirgi zamon konfliktlar konsepsiyasi o'z ichiga quyidagi sohalarni qamrab oladi: noosfera, biosfera, akosfera, texnosfera, jonli va jonsiz materiya.
7. Konfliktlarni tizimiy matematik apparatdan foydalanib tadqiqi qilishning ikki yo'li tavsiya qilinadi. Birinchi yo'l barcha mavjud faktorlarni hisobga olgan holda tizimlar o'zaro harakatini umumiy holda tavsif etishdan iborat. Konfliktga kirishuvchi tomonlarni tavsiflash, sabablari, mexanizmlari, boshlanishi, yakunlanishi yozib boriladi. Natijada yirik modellar yuzaga keladi, bu modellar ko'p planli natijalar bera oladi. Ikkinchi yo'l ilk qo'lga kiritilgan faktorlarni va oddiy modellarni tahlil etish yo'li bilan to'qnashuvlarning sabab va oqibatlarini baholashdir.
8. Konflikt zid tomonlarning konkret maqsadga erishish uchun olib boriladigan kurashini ifodalaydi. Qarama – qarshiliklar jarayoni mavjud umumiy qonunlar asosida rivojlanadi.
9. Konfliktlar muammosi keng ko'lamdagi ilmiy adabiyotlarda ochib berilgan, biroq, konfliktlar nazariyasi mualliflarining ta'kidlashlaricha, uning hamma tomonidan tan olingan, bir fikrga kelingan ta'rifi mavjud emas.
10. Konflikt – qarama-qarshi kurashuvchi tomonlarning oldindan aytish mumkin bo'lmagan, kutilmagan axloq – odobiga doir murakkab tizim.
11. Konfliktlar tipik bo'lish bilan birga, doim lahzali va zalvorlidir.

12. Ilmiy – texnik progress sharoitida ergatik tizimlarda (“ergatik” – solum individi va texnika birligi) o’zgarishlar yuz beradi.

13. Konfliktning yagona bosh modelini shakllantirishning muhim omili – bu konfliktli o’zaro harakatlarda jarayonlarning axborotlilikidir. Pedagogik tizimdagi konfliktlarni tushunishda ijtimoiy konfliktlarning tavsif etilishi muhim o’rinni egallaydi. Tavsif etilayotgan monografiyada solum konfliktlarni modellashtirishning bir varianti keltirilgan. Unda mualliflar ziddiyatga kirishuvchi tizim sifatida “funksionerlar”, “intellektuallar”, “rahbarlar” harakat tizimini keltirishadi. Asosiy kurash maydoni sifatida bu har uchchala o’zaro muloqotga kirishuvchilardagi “byurokratizm” tilga olingan. Ijtimoiy konflikt uch sohada yuz beradi:

1. Individual.
2. Jamoaviy.
3. Texnik

Agar mazkur uch soha bo’yicha hamkorlik, birlik yuz bersa, konflikt yo’qoladi.

Konflikt nazariyasi bilan shug’ullanuvchi nazariyotchilarning fikricha, konfliktlarning asosiy tavsifnomasi ana shulardan iborat.

3. Pedagogik muloqotda sodir bo'ladigan konfliktli vaziyatlarni hal etish usullari

Konfliktlar – tabiiy hayotiy voqyelik ekanligini biz endi bilamiz. Bunday bilimlardan so'ng o'z hayotimizdagi tinchlik va osoyishtalik uchun bizning mas'uliyatimiz ortadi. Chunki tinchlik va osoyishtalik har doim ham o'zicha davom etavermaydi. Oilada tinchlik va osoyishtalikni ta'minlay olish zarur. Konflikt vaziyatlar esa mana shu osoyishtalik tizimini buzadi.

Ko'pchilik hollarda konflikt zo'ravonlikning qo'llanishiga olib keladi. Biroq, zo'ravonlik – odatdagi hayotiy voqyea emas. Konfliktda zo'ravonlikning qo'llanilishi bu ziddiyatning nihoyat darajada eskalasiya va agressiyaga olib kelinishi natijasi hisoblanadi. Har qanday konflikt vaziyatning oldini olsa bo'ladi. Afsuski, ko'p hollarda konfliktlarni tinch yo'l bilan hal etish imkoniyati boy beriladi.

Bunday ahvoldan qanday chiqib ketish kerak?! Bu holda «Adolatparvarlik mezonlari» bizga qo'l keladi hamda konfliktni zo'ravonliksiz va kuch ishlatmasdan muvaffaqiyatli hal etishga imkon yaratadi. «Adolatparvarlik mezonlarini» qo'llash, hyech kim mag'lub emasligini, balki barcha g'olib bo'lib qolishini isbotlaydi. Konfliktlar yechimida qo'llaniladigan adolatparvarlik mezonlari, ya'ni qoidalari kuyidagilardan iborat:

1. Muammoni aniqlash

Muammo – nima? Muammoning ichki mazmunini anglashga harakat qiling. Muammo chegaralarini belgilashda xolis hamda vijdonli bo'ling. Muammoni avval o'zingiz aniq idrok etib olishga harakat qiling. Muammoni anglash jarayonida sabrli va bosiq harakat olib boring. Konflikt jarayondagi haqiqatni anglashga sayi-harakat qiling. O'zingizning hissiyotlaringiz hamda boshqalarning so'zlari, ular emosiyalariga ham diqqat-e'tiborli bo'ling. Muammoni qanday qabul qilayotganligingizni to'g'ri va aniq anglab yeting. Muammoni umumlashtiring, uni ma'lum miqdorda xulosalashga erishing. Fikrlaringizni umumlashtiruvchi va yaqinlashtiruvchi o'rinlarni topib, umumkelishuv yo'lida ulardan to'g'ri foydalaning. Muammoni ro'kach qilmang. Opponentingizga ham muammoni o'zi

anglab yetishi uchun imkon bering. U ham siz anglab yetgan muammoni sizning darajangizga yaqin darajada xis qilishini kuting. Muammoni ikkalangiz qanday ko'rayotganligingiz haqida sabr bilan suhbat va mushohada qiling. Muammoni anglashda sizlarning fikringizni umumlashtiruvchi xususiyatlar va belgilarni aniqlab, belgilab oling. Opponentiz bilan o'z diqqatingiz va e'tiboringizni aynan muammoga qaratishga kelishib oling. Opponentingiz biror narsani tez anglab yetmasa, uni shoshiltirmang. Uning mushahadaga, xulosaga yetishi uchun imkon bering. Konflikt - muammo mavjudligi uchun kelib chiqayotganligini o'zingiz qabul qiling hamda o'z diqqatingizni muammoga qarating. Konfliktning kelib chiqishida muammo rol o'ynashini esingizdan chiqarmang. Eng muhimi – diqqat va energiyani o'zga shaxsga qarshi emas, balki muammoga qaratish.

2. *Muammoda fikrni jamlash.*

Muammo – konflikt, ya'ni kelishmovchilikning yuzaga kelishi uchun sabab bo'lgan vaziyat, hodisa, voqyea hisoblanadi. Mana shu vaziyat, hodisa, voqyea o'z-o'zidan kelib chiqmaydi. Uning sabablari mavjud. Sizlarni to'qnashtirgan narsa xuddi shu vaziyat, hodisa va voqyeadagi maqsadlaringiz, manfaatlarning to'qnashuvi hisoblanadi. Muammoni yuzaga keltirishda rol o'ynagan siz va opponentingizning maqsadlarini bir-biriga solishtirish orqali, ulardagi umumiy va qarama-qarshi tomonlarni belgilang. Ammo bu jarayonda, shu bilan birga umuman konflikt yechimida, qo'llash mumkin bo'lmagan qoidalar mavjud. **Ular:**

- ziddiyat bahonasida opponentingiz bilan umr bo'yi bo'lib o'tgan barcha nizolarni sanab chiqish, ularni ular kelib chiqqan paytda emas, aynan yangitdan vujudga kelgan ziddiyatli vaziyatga qo'llash, esga olish va opponentingizni avvalgi ayblari uchun jazolashga intilish – **mumkin emas!** Shuningdek, “u sizni qachon behurmat qilgan-u, qachon sizga boshqacha ko'z bilan qaragan”, ya'ni barcha nizolar tarixini doston qilish, xissiyotlarga berilib ketish, butun hayotingiz davomida opponentingiz bilan bo'lib o'tgan barcha nizolarni qayta tahlil qilishga urinish – **mumkin emas!** Konflikt jarayonida “Sen har doim menga shunday munosabatda bo'lgansan, bir yil avval bu qilgansan, ikki yil avval boshqa narsa qilgansan...” qabilida nizolar tarixiga mukkasidan ketish, ularni doimiy yodda

saqlashga urinish, har gal nizo chiqqanida ularni ataylab esga solish - **mutlaqo mumkin emas!**. Opponentingizga doimiy ta'na qilish, muhokama etilgan va avvallari kechirimlar bilan tugallangan konflikt vaziyatlarni ham esdan chiqarmasdan, ularni o'z psixologik-ruhiy holatining muhim "yuki" sifatida asrab-avaylab yurish – **bu ham mutlaqo mumkin emas!** Shu bilan birga, e'tiborni muammoga emas, balki o'z xisssiyotlari va ulardan qolgan hafagarchilikka qaratish - **mutlaqo mumkin emas!**

Konfliktidan chiqib ketish avvalo insonning o'zining emosional-psixologik holatini pokiza tutish va ozoda qilishdan boshlanishi lozim. Agar siz o'zingizning konfliktga bo'lgan munosabatingizni tarixiy hodisalar va ziddiyatlar girdobida boshlasangiz va ularga suyansangiz hych vaqt ziddiyatni muvaffaqiyatli yecha olmaysiz. O'ziga va o'zgalarga kechirimli, haqiqiy kechirimli bo'la olish – ziddiyatlar yechimiga qaratilgan qadamlardan biri hisoblanadi. Demak, birinchidan, konkret konflikt davrida avvalgi konfliktlarni yangi konfliktga qo'shib bo'lmaydi, ikkinchidan, ziddiyatlar tarixini qo'zg'ab bo'lmaydi. Chunki opponentingiz ham xuddi shu yo'ldan ketishi mumkin. Oldin o'tgan ziddiyatlarni eslash yo'lidan emas, balki muammoni aniqlash yo'lidan ketgan ma'qul.

• konflikt sharoitida, uning kelib chiqishida, umuman uning rivojida kim ko'proq aybdor ekanligiga bor kuchni berish mumkin emas. Umuman konflikt vaziyatda kim haq, kim nohaq ekanligini aniqlash – konfliktni tupikka kiritish usuli hisoblanadi. Chunki har bir odamning o'z haqiqati mavjud bo'ladi. Shu bois, **ziddiyatni yechish – kim aybdor ekanligini qidirish emas. Konflikt yechimini qidirish – ziddiyatdagi aybdor insonni topish va uni jazolash ham emas!** Chunki konfliktlarda odatda barcha o'zini noan'anaviy tutishi mumkin. Hamma ham g'azabga kirishi, o'zini himoyalash, yoki dag'dag'a uchun qo'pol so'zlarni ishlatishi mumkin. Yoki agressiya bilan duch kelganda inson faqat o'zini himoya qilish yo'liga o'tib olishi mumkin. **Konfliktlarda aybdor shaxs bo'lmaydi!** Konfliktlarda ikki qarama-qarshi manfaat bo'ladi xolos.

Konfliktlarda ikki qarama-qarshi inson ham asli bo'lmaydi, chunki konfliktda insonlar qarama-qarshiligi aslida manfaatlar qarama-qarshiligi mavjudligini

ko'rsatadi, uni oydinlashtiradi xolos. Shu bois, agar siz ziddiyatda opponent shaxsni ayblasangiz, diqqatingizni konfliktni keltirib chiqargan muammoga emas, balki shaxsga yo'naltirgan bo'lasiz. Siz konflikt yechimini emas, balki aybdor shaxsni qidirayotgan bo'lasiz. Siz uchun birovni jazolash, aybiga iqrор qildirish muhim, aslida haqiqat esa boshqa tarafda bo'lib chiqishi mumkin. Shu bilan birga, siz boshqa manfaatni, ya'ni o'zingizga yoqmay turgan insonni ayblash, o'zingizni esa oqlash yo'lidan ketgan bo'lasiz. Aslida siz o'zingizni oqlashingiz kerakmi? Yo'q. Chunki siz ham aybdor emassiz. Ikkinchidan esa, siz konflikt yechimidan uzoqlashib, uning yechimini boshqa yo'lidan olib ketgan bo'lasiz. Bir-birini turli ayblarda, qilgan ishlarda ayblash orqali hali biror bir konflikt yechilmagan. Bu usulda, ya'ni **tomonlar faqat bir-birlarini ayblash usulini qo'llagan vaqtda konfliktni keltirib chiqargan muammo yutib chiqadi**. Chunki muammo borasida hech kim o'ylamaydi, muammo esa sizning va opponentizgizning salbiy xis-tuyg'ulari ichida yanada chuqurlashib boradi. *Demak, konflikt yechimida kim aybdor ekanligini qidirish mutlaqo mumkin emas. Bu noto'g'ri, xato bo'lgan yo'l. Konfliktida aybdor shaxslar bo'lmaydi. Aybdorni qidirish – uni jazolashni talab etadi. Opponentingizga “Sen aybdorsan” desangiz, u “Meni jazolashmoqchi” deb anglashi tabiiy. Ammo u o'zini aybdor xis qilmaydi-ku?! Demak, u “Nima uchun meni jazolashmoqchi?!” deb, kontr-hujumga o'tadi. Bu holatda, opponentning kontr-hujumi, aslida, hujum qilish uchun emas, balki o'zini himoya qilish uchun yo'naltirilgan bo'ladi.*

- konflikt yechimini topishda fikr va emosiyalarni muammoga yo'naltirish, vujudga kelgan muammo borasida qayg'urish, butun energiyani muammo mazmunini belgilashga qaratish yaxshi natijalar beradi. Muammo bo'yicha fikrlashing, undan chetga chiqib ketishga o'zingizga va opponentingizga yo'l bermang. Gaplaringiz va so'zlaringiz osuda, bosiq, tinch, hurmat va izzat qilgan holda yuzaga chiqsin. Chunki siz konfliktning kelib chiqishida qarshingizda turgan inson emas, balki uning manfaati yotganini bilasiz. O'ylab ko'ring, balki mana shu manfaatlarda juda ko'p umumiy tomonlar mavjuddir. Balki opponentingiz o'sha umumiy tomonlarni sizga bildirmoqchidir. Muammoni aniq belgilab olsangiz,

mana shu savollarga javob topgan bo'lasiz.

- konflikt vaziyatini manfaatlar to'qnashuvi deb aytdik. Shu bilan birga konfliktda har ikki tomon ham g'olib chiqishi mumkinligini bildik. Shunday ekan, o'z oldingizga konfliktda g'olib kelish, yutib chiqishni maqsad qilib qo'ymang. Sizning maqsadingiz o'z manfaatlaringiz bilan opponeningiz manfaatlarini uyg'unlashtirishdir, ularning o'xshash tomonlarini topib, sizni ham, uni ham qoniqtiradigan yechimga kelishdir. Sizning yutug'ingiz uning yutug'iga teng kelgan holdagina siz konflikt yechimini topgan bo'lasiz. Ya'ni, konflikt vaziyatdan har ikki tomon qoniqqan va tinchlangan, uning yechimidan xursand bo'lgan holdagina "g'olib-g'olib" sharoiti yaratilgan bo'ladi. Shu bois, sizning bosh maqsadingiz – konfliktning adolatli yechimini qidirish va topishdan iborat bo'lmog'i kerak.

3. *Shaxsga emas, muammoga xujum qilish.*

Konflikt ko'p hollarda bir-biriga yaqin odamlar o'rtasida sodir bo'ladi. Tanimagan odamlar o'rtasidagi konfliktning yechimga kelishi osonroq kechadi. Masalan, ko'chada avariya bo'lib, ikki mashina bir-biriga urilsa, darrov haydovchilar o'zaro kelishishga harakat qilishadi. Chunki bunday ziddiyatlarning o'zaro kelishilgan va xalq ichida qabul qilingan tartiblari mavjud hamda ularga ko'pchilik rioya qilishga, mavjud konfliktni yanada chuqurlashtirmaslikka harakat qiladi. Begona odamlar kelishuv yo'lidan borishadi va ziddiyatda kelishilgan majburiyatlarni to'la bajarishga urinadi. Konfliktidagi nizo shartlari bajarilgandan so'ng, yana har ikki tomon o'zaro begonalashib ketaveradi. Ziddiyat ularni o'zaro muomala qilishga majbur etadi, konflikt yechimidan so'ng ular o'zini erkin, majburiyatlarsiz xis qilaveradi.

Ko'rib chiqilgan mana shu vaziyatda, ko'pchilik, o'zining emosional holatini ma'lum tartibda ushlab, o'zini kontrol, ya'ni nazorat qilishga harakat qiladi. Chunki, ziddiyatda to'qnashgan odamlar ularga tanish emas. Bu esa, bir narsani ko'rsatadi. Nizo kelib chiqqan vaziyatdagi odamlar qanchalik bizga yaqin bo'lsa, biz shunchalik o'zimizni tabiiy ushlaymiz, buning natijasida esa bizning xislotlarimiz ochiqchasiga bayon qilinaveradi. Biz o'z xislotlarimizga erk

beramiz hamda buni oddiy hol deb bilamiz. Chunki oldimizda turgan odamlar bizga yaqin odamlar. Ular bizni biladi. Aslida, teskarisi bo'lishi kerakdek. Bizga yaqin odamlarga chiroyli munosabat bildirish kerak, o'zgalarga ega o'z emosiyalarimizni ko'rsataversak bo'ladigandek. Hayotda esa buning teskarisi bo'ladi. Biz o'z yaqinlarimizga bor agressiya va noxush holatimizni bamalol to'kib solaveramiz, chetdagi tanimagan odamlar bilan esa "o'ylashibroq" muomala qilishga harakat qilamiz. Ammo aslida, har qanday **ziddiyat holatida o'z emosiyalarini nazorat qilish – eng to'g'ri yo'l hisoblanadi**. Ziddiyatning kelib chiqishida, agar siz uni biror bir yechimga keltirmoqchi bo'lsangiz, shaxsga emas, balki muammoga hujum qilish kerak bo'ladi.

F. Laroshfukoning ta'kidlashicha, "Odamlar hyech qachon mislsiz yaxshi yoki haddan tashqari yomon bo'lmaydilar". Ularning yaxshi va yomon fazilatlarini namoyon etuvchi vaziyatlar bo'ladi xolos. Mana shu vaziyatlarda odamning o'zini tutishi uning madaniyligi belgisi bo'ladi. I.Gyote esa, "Yaqin kishilarimizga o'zlariga munosib muomala qilib, biz ularni battar buzamiz. Agar biz ularga o'zlaridan ko'ra yaxshiroq odamlar deya yoshdoshsak, ularni biz yanada yaxshiroq bo'lishga majbur etamiz"², degan.

Konflikt yechimining topilmasligi, yoki uni qanday to'xtamga keltirishni bilmaslik aynan yaqin bo'lgan odamlar orasini buzadi. Bu konfliktning mavjud katta vayron etuvchi kuchi natijasidir. Shu bois, konfliktda har doim uning yechimini topish yo'llarini qidirish shart! Konflikt yechimini topish yaqin odamlar munosabatini mustahkamlash deganidir. Shu bois, konflikt vaziyatda muammo haqidagi o'z g'oyalaringizni shakllantirish, ularni hayotga tatbiq eta olish muhim ahamiyat kasb etadi. G'oyalar qanchalik ko'p bo'lsa, shunchalik yaxshi. Bu yo'llar ichida ikkila tomon uchun ham eng maqbullarini aniqlash lozim bo'ladi. Muhimi, **shaxsga emas, muammoga hujum qilish darkor**. Chunki ko'pincha bu shaxs sizga yaqin inson bo'lib, uning aybi isbotlanmagan bo'ladi.

4. *Faol tinglash malakasi. Tinglashga tayyorlik.*

Konflikt vaziyatining o'ziga xosligi har ikkila tomon uchun ham xis-

² Тафаккур гулшани. –Т.: Адабиёт ва санъат нашриёти, 1989, - Б. 39

tuyg'ularning beqiyos darajada o'sganligi bilan xarakterlanadi. Inson esa eng avvalo o'z xis-tuyclariga quloq solishga odatlangan bo'ladi. Inson uchun, uning ichki "meni" azizroq bo'ladi. Ammo hamma ham o'z xis-siyotlarini to'g'ri anglaydimi? Ularni to'g'ri "talqin" (rasshifrovka) qiladimi? Bu – muhim savol. Ikkinchidan, konfliktidagi muammoni anglash uchun faqat o'zingizning o'ylaringiz, fikrlaringiz, emosiyalaringiz, shuningdek mushohadalaringiz, ya'ni argumentlaringiz yetarli bo'ladimi? Shu bois, **konflikt yechimi har ikkala tomondan faol tinglash, o'zgani eshitish, uning o'ylari, fikrlari, emosiyalari, shuningdek mushohadalari, ya'ni argumentlari qandayligini bilishni talab etadi.** Muammoni aniq belgilash va uning chegaralarini ko'rish uchun o'z opponenti fikr va o'ylari, xis-siyotlarini to'g'ri belgilash darkor. Opponent fikrlarini bilish esa faol tinglash, opponet fikrlarini to'g'ri baholay olish va talqin qilish, opponet qarashlarini anglash orqaligina ta'minlanishi mumkin.

Faol tinglash ko'nikmalari o'z-o'zidan vujudga kelmaydi. Ularni shaxs o'zida tarbiyalashi lozim. Faol tinglashning o'z tartib va qonuniyatlari mavjud. Ochiq chehralik, samimiylik, mushohadalik, bosiqlik, vazminlik, argumentlarni ochiq va asosli bayon qilish, bironi ayblamay gapirish, mehrlil bo'la olish, gaplashganda chetga qarab turmaslik, ko'zni olib qochmaslik, samimiy va ochiq nazar bilan qarash, tahdid soluvchi harakatlar va so'zlardan o'zini tiyish, muloqotga tayyorlikni ko'rsatish, soxta xushomaddan o'zini tiyish, piching va istehzodan mutlaqo foydalanmaslik, bironi kamsitmaslik, o'zini katta olmaslik kabilar ana shunday tartib-qoidalardan hisoblanadi.

L.Feyerbax, "Insonni bilish uchun uni sevish kerak", deb aytgan. Agar opponentingiz sizga qo'pol muomala qilsa ham, siz uning qo'polliklariga bosiqlik va hurmat bilan munosabat bildirsangiz, uning o'zi uyalib qoladi, chunki hiech kimsa o'zining qalbida "men – madaniyatsizman" deb tan olgisi kelmaydi, hamma "yaxshi odam" bo'lishga intiladi. Siz bilan gaplashayotgan, o'z dardu hasratini aytayotgan odamdan yuzingizni teskari qilib, bee'tibor, esnab, yuzingizni boshqa tomonga burib gaplashsangiz, bu odamni inson va do'st sifatida o'zingizdan uzoqlashtirgan bo'lasiz.

Ba'zan odamga uning so'zlarini eshitganingizning o'zi kifoya qiladi. Siz uning so'zlarini diqqat bilan eshitganingizning o'zi uning qalbidagi barcha gina va qudratlarni yuvib ketadi. Oradagi mavjud emosional tanglik holati yo'qotiladi. Birovni eshitish – juda muhim fazilat va zarur xislatdir. Birovni eshita olish qobiliyati – insonning komil shakllanganlik belgisidir. Chunki egoist odamlargina faqat o'ziga quloq soladi. Boshqa, sizga qarama-qarshi bo'lgan tomonning fikrini, uning gaplarini bo'lmasdan va baholamasdan, shuningdek uning so'zlaridan ayb qidirmasdan, uni tahqirlamasdan diqqat bilan eshitish va tinglash, o'zingizni uning o'rniga qo'yib ko'rishga harakat qilish konflikt yechimini topish tartiblardan hisoblanadi. D.I.Pisarev bu haqida shunday degan: “Birovni tushunmoq uchun o'zingni uning o'rniga qo'yib ko'rmog'ing, uning sevinchi va dardini xis qilmog'ing lozim”³.

³ Тафаккур гулшани. –Т.: Адабиёт ва санъат нашриёти, 1989, - Б. 39

XULOSA

Kurs ishi mavzusi yuzasida olib borilgan izlanishlar va kuzatishlar shuni ko'rsatadiki, pedagogik muloqot jarayonida muloqotga kirishuvchilarning o'zaro o'z-o'zini namoyon qilishi, pedagog va o'quvchilarning o'zaro kommunikativ o'z-o'zini ifodalashi yuz beradi, bu esa pedagog va o'quvchilarning ijodiy hissiyotiga bevosita ta'sir ko'rsatadi. Bunday o'zaro o'z-o'zini namoyon qilish pedagog va o'quvchilarning emosional hissiyoti uzviyligi asosida yuz beradi, uni mustahkamlaydi, emosional birlik natijasi sifatida namoyon bo'ladi. Mazkur ta'sir pedagogik muloqotning mazmuniy tomoniga katta ta'sir ko'rsatadi, o'quvchilar bilish jarayoniga samarali ta'sir qiladi.

Ikki tomonning suhbat va muloqoti konflikt vaziyatlarda birdaniga va o'zicha yuzaga kelmaydi. Muzokara olib borish ikki tomondan ham muloqotga tayyorlikni talab etadi. Muloqot jarayoni ham birdaniga tinch va osuda kechmaydi. Bunga harakat qilmoq va yuqoridagi talablarni bajarishga moyiillik darkor bo'ladi. Shu bois, lozim bo'lgan o'rinlarda, o'zingizning nohaq ekanligingizni tan olishga tayyor bo'lish kerak. Chunki, konflikt yechimi ayyorlikni ko'tarmaydi, uning muhim qonuniyatlaridan biri – samimiy va to'g'ri bo'lishlikdir.

Har qanday ziddiyatning rivojlanishi murakkab jarayon bo'lib, u obyektiv ziddiyatlarning yuzaga kelishi, avj olishi va hal etilishi asosida ro'y beradi.

Shunday qilib, emotsional birlikka erishuv pedagogik muloqot jarayonining muhim tarkibiy qismi hisoblanib, ta'sir etishni tashkil etish oldidan va undan so'nggi muhim elementdir. Uning quyidagi tuzilishi qayd etiladi: Emotsional – (Pedagogik), Emotsional – Pedagogik birlik – ta'sir etish – birlik ta'sir etish. Bu o'rinda emotsional birlik oldin sodir bo'luvchi element sifatida keladi (prognostik) va yakunlovchi (baholovchi – aniqlashtiruvchi).

Pedagogik muloqotda tezkor emotsional hamdardlik – muhim kasbiy element hisoblanadi.

Agar siz bolar bilan bo'ladigan muloqotingizda optimallikka erishmoqni istasangiz, mo'ljal olishingiz uchun o'ziga xos yo'riqnomani tavsiya etamiz:

1. Sinfga hushyor, o'ziga ishonch, serharakat holatda kirish.
2. Muloqotning boshlang'ich davrida umumiy ruhiyat hushyor, mahsuldor, ishonchli bo'lmog'i kerak.
3. Kommunikativ ta'bga egalik: muloqotga tayyorgarlikning yorqin ifodalanishi.
4. Kommunikativ tashabbus, emotsional ta'b va faoliyat, sinfga mazkur hissiy holatni bera bilish.
5. Darsda kerakli emotsional holatni yarata bilish.
6. Dars davomida o'z hissiyoti va bolalar bilan bo'ladigan muloqotini boshqara bilish (muvozanatli emotsional holat, har qanday holatda boshqara bilish qobiliyati, ruhiyatdagi notekislik).
7. Mahsuldorlik.
8. Muloqotni boshqarish: tezkorlik, lo'ndalik, o'z shaxsiy usulini his etish, muloqot va ta'sir etish metodlari uzviyligini tashkil eta bilish qobiliyati.
9. Til (yorqin, obrazli, emotsional to'laqonli, yuksak madaniyatli).
10. Mimika (energetik, yorqin, pedagogik maqsadga muvofiqlik)
11. Patomimika (ifodali, imo – ishoralar mosligi, plastik obrazlilik, ishoralardagi to'laqonlilik).

TAVSIYA ETILAYOTGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI

1. KarimovLA. Yuksak ma'naviyat - yengilmas kuch. - Toshkent: Ma'naviyat, 2008.
2. Karimov I. A. O'zbekiston: milliy istiqlol, iqtisod, siyosat, mafkura. T. 1. – T.: O'zbekiston, 1996. – 364 b.
3. Karimov I. A. Bizdan ozod va obod Vatan qolsin. T. 2. – T.: O'zbekiston, 1996. – 380 b.
4. Karimov I. A. Biz kelajagimizni o'z qo'limiz bilan quramiz. T. 7. – T.: O'zbekiston, 1999. – 413 b.
5. Karimov I. A. Ozod va obod Vatan, erkin va farovon hayot pirovard maqsadimiz. T. 8. – T.: O'zbekiston, 2000. – 525 b.
5. O'zbekiston Respublikasining «Ta'lim to'g'risida»gi Qonun. – Toshkent, 1997.
6. O'zbekiston Respublikasi «Kadrlar tayyorlash milliy dasturi». – Toshkent, 1997.
7. O'zbekiston umumta'lim maktablarining konsepsiyasi.
8. O'zbekiston Respublikasi Konstitusiyasi. – Toshkent: 1992.
9. Axrorov Yu.A. Formirovaniye kultury mejnasionalnogo obshcheniya. – Samarkand, 1991.
10. Sosiologicheskiy slovar. Minsk, 1991. S.80. Zaprudskiy Yu.G. Sosialnyy konflikt. Rostov, 1992. S.54.
11. Rabota s konfliktom: navyki i strategiya deystviya. London, Konfliktologicheskiy sentr, 2001. S.23.
12. Sosialnyye konflikty: Ekspertiza, prognozirovaniye, texnologiya razresheniya. Выр.1. М.,1991. S.27
13. Chistyakova T.A. Pedagogicheskiy konflikt i sposoby yego preodoleniya. М.; 1987 g.
14. Kan – Kalik V.A. Uchitelyu o pedagogicheskom obshchenii. – М.; Prosveshcheniye, 1987 g.
15. Vygotskiy L.S. Antologiya gumannoy pedagogiki (sbornik). – М.;1996
16. «Xalq ta'limi» jurnali. 2012 yil 1-7 sonlar

Internet saytlari

www.ziyonet.uz

www.google.co.uz

www.kitob.uz

www.el.-kitob.uz