

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

Xolbekov Nurbekning

«Pedagogik konfliktologiya» fanidan

KURS ISHI

MAVZU: Konfliktli vaziyatda muomala madaniyati

Ilmiy rahbar: Sh.O'roqov

Samarqand - 2014

REJA

KIRISH

ASOSIY QISM:

- 1. Konflikt sabablari va motivlari**
- 2. Konfliktli vaziyatda muomala madaniyati va to'g'ri muloqot qoidalari**
- 3. Ziddiyatlar pedagogik muloqotda yuz beruvchi to'siqlar sifatida**

XULOSA

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI

Kirish

Ta'lim muassasalarida tashkil etiladigan pedagogik jarayonlarda o'quvchilarni ko'proq erkin va mustaqil fikrlashga o'rgatish, mazkur jarayonda shaxsga yo'naltirilgan ta'lim jarayonini tashkil etish, shuningdek ularning mustaqil ta'lim olish uchun sharoitlar yaratish hamda o'qituvchi va o'quvchilar orasida muloqotni to'g'ri tashkil etish muhim ahamiyatga ega.

Bugungi kunda shaxsga yo'naltirilgan o'qitish texnologiyalarini amaliyotga tatbiq etish hamda ta'limni insonparvarlashtirishga yo'naltirilgan tadqiqotlarda ham asosan o'quvchi shaxsini pedagogik jarayon markaziga qo'yish, o'qituvchi muloqotida demokratiya va insonparvarlik tamoyillariga rioya qilishga asosiy diqqat e'tibor qaratilgan.

Ko'p hollarda o'qituvchi va o'quvchi o'rtasidagi muloqot davomida yuzaga keladigan ziddiyatlar aksariyat hollarda muloqotda to'siqlarni yuza keltiradi.

Har bir ijtimoiy harakat turli-tuman va aksariyat hollarda ziddiyatli hodisalarni keltirib chiqaradi. Konfliktlarning asl sabablarini aniqlash esa, hodisalar va kishilar o'rtasidagi o'zaro aloqadorlikning butun zanjirini chuqur tahlil qilishni taqozo etadi.

Turli konfliktlardagi taraflar hatti-harakatlari sabablarini tahlil etishda ularning odatda o'z manfaatlarini qondirishga bo'lgan intilishlaridan iborat ekanligini tushunish qiyin emas. Nosamimiylilik, ortiqcha talab, o'quvchi yoki o'qituvchi shaxsiga nisbatan hurmatsizlik, araz, qabul qilingan qarordan qoniqmaslik, bugungi kunda yoki kelgusida o'zining ustunligini ta'minlashga bo'lgan intilish konfliktlar sabablarining asosiylarida hisoblanadi.

Konflikt har bir inson hayotiga aloqador bo'lgan o'ziga xos jarayon bo'lib, hech bir inson o'zini komil ishonch bilan konflikt vaziyatlardan muhofaza qilinganman deb ayta olmaydi. Konfliktlar inson hayotining ajralmas qismi hisoblanadi, chunki har bir inson o'z hayoti davomida konfliktlar bilan to'qnash keladi. Konfliktlar tabiiy hodisa bo'lib, konflikt bilan to'g'ri munosabat o'rnatish inson tarbiyasi, uning shakllanishining zaruriy talablaridan biridir. So'nggi vaqtlarda zamonaviy jamiyatlardagi insonga bo'lgan turli ilmiy-texnik, ma'naviy,

iqtisodiy ta'sirlarning haddan ziyod ortib borishi, zamonaviy jamiyatlarda yashash tarzining murakkablik tomon ortib borayotganligi odamlar to'qnash kelishi mumkin bo'lgan turli konflikt vaziyatlarni ham oshiradi.

Bolalik davrida o'yinchoqlarni talashish, birovlariga hasad qilish, yoki o'g'il bolalarning janjal qilib urishganini ko'p kuzatgansiz. Mana shunday konfliktlar keyinchalik oilada, eru-xotin, qaynona-kelin, aka-opalar, yaqinlar, do'stlar, ijtimoiy guruhlar, turli kompaniyalar o'rtasida, shuningdek mehnat faoliyatida ham vujudga kelishi mumkin.

Lekin aytib o'tilgan konfliktlar orasida pedagogik muloqotda yuz beruvchi ziddiyatlarning bevosita ta'lim-tarbiya jarayoni muloqotning samaradorligiga salmoqli ta'sir ko'rsatadi va bunday konfliktlarning tabiatini va kelib chiqish sabablarini o'rganish, ularni bartaraf etish yo'llarini tadqiq etish pedagogikaning dolzarb muammolaridan biri hisoblanadi.

Ushbu muammolardan kelib chiqqand holda kurs ishi «Ziddiyatlar pedlagogik muloqotda yuz beruvchi to'siqlar sifatida» mavzusida belgilandi.

Tadqiqotning maqsadi: Ziddiyatlarning sabablari va motivlarini o'rganish orqali pedagogik muloqotda yuz beruvchi to'siqlarni aniqlash va ularni bartaraf etish yo'llarini o'rganish

Tadqiqot obyekti: Ta'lim tarbiya jarayonida o'qituvchi va o'quvchi o'rtasidagi pedagogik muloqot jarayoni

Tadqiqot predmeti: Pedagogik muloqot jarayonida yuzaga keladigan konfliktlar va to'siqlar

Tadqiqot vazifalari:

1) Mavzu muammosiga doir pedagogik, psixologik adabiyotlar, ilmiy tadqiqot ishlari hamda ilmiy maqolalarni o'rganish va ularni tahlil qilish

2) Muloqot tushunchasi, shakli va muloqotning psixologik tizimi hamda vazifalarini o'rganish

3) Muloqot jarayonida konfliktlarning kelib chiqish sabablari va motivlarini tadqiq qilish

4) Pedagogik muloqot va unda yuzaga keladigan to'siqlar, ziddiyatlar hamda ularni bartaraf qilish yo'llarini yoritish.

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.

1. Konflikt sabablari va motivlari

Jamiyatdagi sababiy bog'liqlik. Ijtimoiy muhitda sababiylik ko'p murakkablik va chalkashlik bilan xarakterlanadi. Har bir ijtimoiy harakat turli-tuman va aksariyat hollarda ziddiyatli hodisalarni keltirib chiqaradi. Konfliktlarning asl sabablarini aniqlash esa, hodisalar va kishilar o'rtasidagi o'zaro aloqadorlikning butun zanjirini chuqur tahlil qilishni taqozo etadi.

Turli konfliktlardagi taraflar hatti-harakatlari sabablarini tahlil etishda ularning odatda o'z manfaatlarini qondirishga bo'lgan intilishlaridan iborat ekanligini tushunish qiyin emas. Faraz, o'ch olish, hasadgo'ylik, ko'rolmaslik, nosamimiylik, araz, qabul qilingan qarordan qoniqmaslik, bugungi kunda yoki kelgusida o'zini moddiy jihatdan ta'minlashga bo'lgan intilish konfliktlar sabablarining aksariyati hisoblanadi. Guruhiy konfliktlarning motivlari xam bulardan farqlansa-da, ular xam o'ziga xos xilma-xil, masalan, iqtisodiy qiyinchiliklar, siyosiy ehtiroslar, rahbarlikka intilish, milliy g'urur va sh.k. Xalqaro maydonda davlatlar hatti-harakatlari motivlari ham shu kabi turlicha bo'lishi mumkin. Aslini olganda konfliktlar sabablari hozirgi hayotning butun murakkabligini aks ettirishga qodir. Aytish joizki, "Konflikt tahlili quyidagilar :

- vaziyat sabablari va tarixini, shuningdek, joriy hodisalarni tushunish;
- faqat asosiy yoki aniq ko'rinib turgan taraflarni emas, balki konfliktga jalb qilingan barcha ishtirokchi (guruh)larni aniqlash ;
- barcha bu ishtirokchi(guruh)larning nuqtai nazarlari va ularning o'zaro munosabatlarini bilish ;
- konflikt negizida yotgan omillar va tendensiyalarni aniqlash ;
- muvafaqqiyatsizliklar va yutuqlardan tegishli xulosa va saboqlar chiqarish uchun zarurdir.

Konflikt tahlili bu bir martalik tadbir emas, u o'zgaruvchan omillar, dinamika va sharoitlarga harakatlarni moslashtirishga yordam qiluvchi doimiy jarayon bo'lib qolishi kerak»¹.

Biroq, individlar va ijtimoiy guruhlar hatti-harakatlarining (sabablari) motivlari konfliktlarning chuqur sabablari bo'la olmaydi, chunki bu motivlarni o'zi ham izoh talab etadi. Inson tashqi vaziyat o'zgarishlariga befarq bo'lmay, o'zgarib boradi; o'z navbatida psixologik omillar iqtisodiy va siyosiy jarayonlarning borishiga ta'sir o'tkazadi. Ijtimoiy ong tafakkur, hissiyotlar, ehtiyojlar, motivlar, manfaatlar orqali namoyon bo'ladi, bundan esa, muayyan kishilarning fikrlari, mavqeyi, harakatlari, ehtiyojlari, xulq-atvori shakllanadi. Bunda aynan hissiy darajada qayd etiladigan va guruhlar, jamoalarning hatti-harakati, xulq-atvori, nuqtai nazari sifatida umumlashadigan ijtimoiy ongning individual ifodalanish turli shakllarida ma'naviy sohadagi ziddiyatlar oshkora va keskin ko'rinishda namoyon bo'ladi, borliq ziddiyatlari aks etadi.

Umuman keng ko'lamli konfliktli vaziyat jamiyatdagi ijtimoiy tarqoq jarayonlarning kechishi haqida, muayyan jamiyatning barqarorligini yoki hududiy yaxlitligini ta'minlovchi muhim ijtimoiy tuzilmalarning qisqa muddatli yoki uzoq davom etadigan ko'p yoki kam darajadagi, ba'zan esa tuzatib bo'linmaydigan dezintegrasiyasi haqida guvohlik beradi.

Hozirgi zamon jamiyatida konfliktlar oqibat natijada obyektiv mavjud ijtimoiy ziddiyatlarning tug'ilishi va namoyon bo'lishidan iborat.

Bunday nuqtai nazar markscha nazariyada keng ishlab chiqilgan. K.Marksning fikricha, jamiyat qotib qolgan emas, sinfiy kurash orqali u doimo o'zgaradi. Bunday jamiyat ishchi sinfi tomonidan o'zining qaramlik holatini anglab borgan sari ko'prok ziddiyatlashib boraveradi, toki ijtimoiy inqilob sodir bo'lib, ekspluatator sinfni qulatmaguncha. Bunday jarayon umumjahon xarakteriga ega va vaqti kelib sinfsiz jamiyatga olib kelishi muqarrar.

¹Қаранг: Работа с конфликтом: навыки и стратегия действия. Лондон, Конфликтологический центр, 2001. С.40.

Ijtimoiy-tarixiy jarayonni bunday tushunish ba'zilar tomonidan jiddiy asoslantirilgan e'tirozlarga sabab bo'ladi. Marks ijodiy merosini o'rganuvchi ba'zi tadqiqotchilar shu narsaga e'tibor beradilarki, bu ma'nodagi sinfiy konfliktga uning turli xil hatti-harakat shakllarini nazariy tahlil etmasdan qaralgan. Ba'zi olimlar esa, uning ta'limotida sinflar o'rtasidagi iqtisodiy munosabatlarni mutlaqlashtirishni ko'rganlar.

M. Veber esa konfliktlarning paydo bo'lishini faqat kambag'allik va boylik tafovutlariga bog'liq deb hisoblamaydi. U notenglik xususiyatiga karab e'tibor, hurmatning turli darajada bo'lishi, bir xilda bo'lmagan obro', mavqye, maqomli guruhlar tushunchasini kiritgan. Bunda Veber turli guruhlarining moddiy va g'oyaviy manfaatlari bilan diniy ong o'rtasidagi bog'liqlikni ko'rsatib o'tgan.

R. Darendorf esa aynan sinflarni konfliktlashuvchi ijtimoiy guruhlar deb hisoblagan. Uning fikricha, sinfiy konflikt jamiyat xarakteri bilan belgilanadi. Konflikt odatda iqtisodiy munosabatlar bilan emas, balki boshliqlar va bo'ysunuvchilar o'rtasidagi munosabatlar orqali vujudga keladi, uning bosh sabablari kishilarning bir-birlari ustidan xukmronligi, hokimiyatga esa bo'lishlaridir. Konflikt uchun asos faqat ishchilar ustidan tadbirkorlar hokimiyatining o'rnatilishi emas, konflikt boshqaruvchilar va bo'ysunuvchilar mavjud bo'lgan har qanday tashkilotda paydo bo'lishi mumkin (kasalxonada, harbiy qismda, universitetda va h.). Darendorf o'zining «Industrial jamiyatda ijtimoiy sinflar va sinfiy konflikt» nomli mashhur asarida obyektiv «yashirin» va anglashilgan «oshkora» manfaatlarning mavjudligi haqidagi xulosani chiqarish uchun Marksning ko'p nazariy xulosalaridan foydalangan. Sinflar, uning fikricha, qachonki «yashirin» manfaatlar «oshkora» manfaatlarga aylanganda vujudga keladilar.

Hozirgi zamon olimlaridan Pyer Burdye esa hozirgi konfliktlarning rivojlanish xususiyatlari ustida fikrlash uchun amaliy tavsiyalar beradi. Uning fikricha, sinflar to'g'risidagi markscha nazariyaning kamchiligi obyektiv mavjud tafovutlar majmuini e'tiborga olmaslik, ijtimoiy borliqning faqat iqtisodiy maydon bilan cheklash natijasidir.

K.Boulding, L.Kraysberg, M.Krozyelar fikricha, konfliktning o'zi turli xil maqsadlarga intiluvchi guruhlarining qarshi kurashidan iborat. K.Bouldingning ta'kidlashicha, hamma konfliktlar umumiy elementlarga xamda rivojlanishning umumiy me'yorlariga ega bo'ladi, bu elementlarni o'rganish konflikt hodisasini uning istalgan ko'rinishida o'rganish, tasavvur qilishga imkon beradi.

Demak, konfliktlarni tushunishda va asoslashdagi asosiy yondashuvlar yirik ijtimoiy uyushmalar o'zaro munosabatlarining xususiyatlarini ko'rib chiqish doirasida shakllanganligini ko'rishimiz mumkin.

Notenglik konflikt manbai sifatida. Ijtimoiy notenglikning asosiy belgilari bo'lib mulkchilik, hokimiyat, maqom munosabatlaridagi farqlar hisoblanadi. Bu xususiyatlar u yoki bu darajada jamiyatning ijtimoiy-sinfiy tuzilmasida aks etadi, ijtimoiy guruhlar, individlar o'rtasidagi munosabatlardagi notenglik bo'lib namoyon bo'ladi. Ijtimoiy-siyosiy va ijtimoiy-iqtisodiy notenglik bilan ijtimoiy guruhlar va individlarning hayot tarzida, madaniyatida, ruhiyatidagi muhim farqlar xam bog'liq bo'ladi.

Moddiy va ma'naviy boyliklarni yaratish, ularni ayirboshlash va taqsimlash yuzasidan bo'ladigan ijtimoiy harakatlar ijtimoiy guruhlar o'rtasida tanglikka, muayyan sharoitlarda esa ochiq konfliktga olib borishi muqarrardir.

So'nggi o'n yilliklarning tarixiy tajribasi shundan guvohlik beradiki, davlat sosializmi xususiy mulkchilikni va sinflarning ijtimoiy notengligini butunlay tugata olmadi. U jamiyatni ijtimoiy konfliktlardan xam qutqara olmadi.

Bugungi kunda bozor iqtisodi ishlab chiqarish tizimining eng yaxshisi hisoblanadi, biroq uning afzalliklari insonparvarlik xarakteriga ega bo'lishi uchun demokratik davlat bozor iqtisodi vujudga keltirishi mumkin bo'lgan insonni qullikka solish va begonalashtirish tipik shakllarini yumshatish mas'uliyatini o'z zimmasiga olishi kerak. Amalda bu davlat tomonidan daromadlarni yo'qsillar foydasiga qayta taqsimlashni, progressiv soliqqa tortishni joriy etishni anglatadi. Bunday qayta taqsimlashning mexanizmi va vositalari turli yo'llar bilan ishlab chiqilgan va amalga oshirilgan: muzokaralar, kelishuvlardan to konfliktlargacha. Biroq, kelajakda konfliktlarning bo'lishi istalmagan narsa, chunki bu o'zaro

ijtimoiy talofatlar bilan kechadi. Yuridik adabiyotlarda bu xususda bildirilgan ba'zi fikrlarga ko'ra, «Mikrodarajadagi shaxslar o'zaro ta'siridan boshlab to guruhlar, tashkilotlar, jamoalar va millatlar orqali insoniy o'zaro ta'sirning barcha tiplarigacha, shu jumladan, ijtimoiy, iqtisodiy munosabatlar va hokimiyatning taqsimlanishi masalalari - ularning hammasi konflikt orqali rivojlanadi, o'zgaradi va sodir bo'ladi. Konflikt bu munosabatlarda muvozanat yo'qligi sababli yuzaga keladi, masalan, noteng: ijtimoiy maqom, iqtisodiy ahvol, boylikka egalik yoki hokimiyatning taqsimlanishi. Bular o'z navbatida kamsitilish, ishsizlik, kambag'allik, jinoyatchilik va tazyiq ostida bo'lishlik kabi muammolarga olib keladi. Bu darajalarning har biri boshqalari bilan aloqador va kelgusida ijobiy o'zgarishlarga yoki buzg'unchi zo'rlikka olib keluvchi qudratli «shoxobcha»ni shakllantirishga qodirdir»¹.

Shuni ta'kidlash lozimki, jamiyatda katta ijtimoiy guruhlarining notengligi bilan bog'liq konfliktlarni butunlay bartaraf qilishning samarali usullari mavjud emas. Birinchidan, insoniyat tarixi shuni ko'rsatadiki, ijtimoiy notenglik doimo qaror topaveradi. Davriy tarzda takrorlanadigan inqiloblar notenglikni amalga oshirilishi tiplari, shakllari va metodlarini ko'p darajada o'zgartiradi, biroq uni yo'qotishga kuchi yetmaydi. Har qanday jamiyatda doimo turli ijtimoiy guruhlar o'rtasida manfaatlar konflikti, hyech bo'lmaganda hayotiy muhim resurslarga ega bo'lish yoki ulardan foydalanishga bo'lgan huquq uchun kurash mavjud bo'lgan va bunday keyin ham bo'ladi. Bu kurash uning obyekti bo'lgan resurslarni vaqt chegaralariga bog'liq ravishda davom etadi.

Manfaatlar va ehtiyojlar. Ijtimoiy konfliktlar tabiatini tushunish manfaatlar qarama-qarshi kurashini tahlil qilishdan iborat qadimiy an'anaga ega.

Turli-tuman konfliktlarni tahlil qilish shuni ko'rsatadiki, kurashuvchi taraflar hatti-harakatining negizida qandaydir aniq sabablar yotmasin, ular taraflar manfaatiga borib taqaladi, konflikt bo'lganda bu manfaatlar qarama-qarshi yoki bir-birini istisno qiladi. Gitler Germaniyasi o'zga davlatlar yerlarini egallashga

¹Қаранг: Работа с конфликтом: навыки и стратегия действия. Лондон, Конфликтологический центр, 2001. С.24.

intilgan, Yevropa mamlakatlari esa mustaqillikka intilganlar. O'g'ri birovning mulkini o'g'irlasa, mulkdor uni himoya qiladi. Er-xotinlar pul masalasida janjal qiladilar, ularning har biri oila mablag'idan mustaqil foydalanishga harakat qiladi va ular o'z manfaatlarini ma'qullab o'zini haqli deb hisoblaydilar.

Konflikt asoslari sifatida manfaatlarni tahlil qilishda ba'zi tadqiqotchilar unga yaqin turgan ijtimoiy va ruhiy hodisalarga e'tiborni qaratadilar, ya'ni manfaatni uzviy keltirib chiqaruvchi hodisalarga. Masalan, biror narsaning tanqisligi holatini asoslovchi ehtiyojlar kategoriyasi, bunda organizm(shaxs, guruh, jamiyat) shu yetishmovchilikni to'ldirishga harakat qiladi. Ehtiyoj manfaatni keltirib chiqaradi, manfaat bu anglashilgan ehtiyoj, ba'zida esa, uni qanoatlashtirishning anglashilgan yo'li hamdir.

K.Ledederning fikricha, ijtimoiy konflikt inson ehtiyojlarining butun majmuini nomutanosib qanoatlantirish yoki unga putur yetkazish natijasidir.

Xavfsizlikka, tan olinishga, o'xshashlikka, ijtimoiy mansublikka va shu kabilarga bulgan ehtiyojlar faqat alohida individga emas, balki ijtimoiy guruhlariga, etnik uyushmalarga, butun jamiyatga va davlatlarga xos. J.Bertonning fikricha, «asosiy insoniy ehtiyojlarni to'liq qanoatlantiradigan tashkiliy intilishlar, harakatlar konfliktni haqiqiy yakunlanishiga olib kelishi mumkin». Shu munosabat bilan ko'p mualliflar konfliktning psixologik sababi deganda asosiy insoniy ehtiyojlarning birortasiga tahdid solish(frustrasiya)ni tushunadilar. Konfliktda kurashuvchi taraflar o'z maqsadlari sari harakat qiladilar, biroq, bu maqsadlarga bir vaqtning o'zida ikki tomonning bir-birlariga zarar yetkazmasdan turib erishishlari istisno qilinadi.

Deprivasiya konsepsiyasi. Yirik ijtimoiy kolliziyalar sabablarini aniqlash uchun deprivasiya deb ataladigan konsepsiyadan foydalanish mumkin. Bunda gap shunday holat to'g'risida ketadiki, bu holat uchun talablar va ularni qondirish imkoniyatlari o'rtasidagi yaqqol farqlanish xosdir. Vaqt o'tishi bilan deprivasiya kuchayishi yoki kamayishi yoxud o'zgarmasdan qolishi mumkin. Deprivasiyaning kuchayishi bir tomondagi talablar (kutilayotgan natijalar), ikkinchi tomondan, ularni qanoatlantirish imkoniyatlari o'rtasidagi nisbatga bog'liq. Deprivasiyaning

o'sishi, birinchidan, shakllangan talablarning imkoniyatlarini kamayishida ro'y berishi mumkin, masalan, iqtisodiy krizis sharoitida. Bunday sharoitda talablar quyidagi formula bilan belgilanadi: «faqat yomon bo'lmasa bo'ldi». Ikkinchidan shunday vaziyat bulishi mumkinki, bunda kutilayotgan natijalar, talablar ularni qondirish imkoniyatlaridan ko'proq o'sib boradi. Mana shunda deprivasiya kuchayadi va demak, konfliktlarni vujudga kelish ehtimoli kuzatiladi.

Deprivasiya barqaror darajasining saqlanishi yoki uning kamayishi ehtiyojlarni qondirish sharoitida talablar(kutilayotgan natijalar) darajasining pasayishi yoki kutilayotgan natijalarga nisbatan talablarni qondirishning juda tez o'sishi sharoitida yuz berishi mumkin, bu esa jamiyatda axloqiy-psixologik muhitni barqarorlashtirish, keskinlikni yumshatishga imkon beruvchi ruhiy shart-sharoitni yaratadi. Va aksincha, deprivasiyaning kuchayishi ijtimoiy tanglikni ortishiga, ochiq ijtimoiy, siyosiy va etnik konfliktlarni vujudga kelishiga olib keladi.

Irrasional elementlar. Konfliktlarning paydo bo'lishida ijtimoiy subyektlar manfaatlarining to'qnashuviga olib kelgan u yoki bu obyektiv sabablarni aniqlash mumkin. Masalan, bir ayolni sevuvchi ikki erkak o'rtasidagi konflikt yoki transport vazirligi bilan fermerlar o'rtasidagi ularning hududida avtomagistral qurilishidan kelib chiqqan to'qnashuv obyektiv shakllangan vaziyatdan qonuniy tarzda kelib chiquvchi ziddiyatlarga asoslanadi, bu vaziyatda har kaysi tarafning haqiqiy ehtiyojidan to'qnashadi.

Biroq jamiyatda ziddiyatlar va demak, konfliktlar ham juda ko'p uchraydi, ularning hammasi ham biror jiddiy sabablar bilan bog'liq emas, balki odamlarning asl ehtiyojlari va maqsadlariga to'g'ri aloqador bo'lmagan subyektiv omillar va kishilarning xarakterlari, kayfiyatlari, oddiy, arzimagan injiqliklari kabi sabablar bilan ham ziddiyatlar yuzaga kelishi mumkin.

Bunday «subyektiv» ziddiyatlar oilada, xizmatda va boshqa ishlarda doimiy muloqotda bo'lishga majbur bo'lgan ayrim individumlar o'rtasida tez-tez sodir bo'lib turadi. Bu ziddiyatlar juda mayda, boshqa kishilar nazarida arzimaydigan, soxta bo'lishi mumkin, biroq xarakter xususiyatlariga ko'ra normal

o'zaro munosabatlar uchun yengib bo'lmas to'siqlar bo'lishi mumkin. Psixologlarning ta'kidlashicha, xarakter yoki xulk-atvorning eng ta'sirchan jihatlari bo'lib, me'yordagi, tabiiy sifatlar bo'lishi, biroq bunday sifatlar boshqa odamlarda bo'lmasligi mumkin: punktuallik, tejamkorlik, aniqlik, sabrlilik va b.

Boshqa bir odamning kiyinish odati yoki ovqat yeyish usuli ham norozilikni yuzaga keltirishi mumkin. Ko'pincha temperament, ta'sirlanishning tezligida farqlanuvchi kishilar o'rtasidagi to'qnashuv-larni tushunish qiyin bo'ladi. Nihoyat, konflikt sababi bo'lib kimningdir shunchalik ta'sirchanligi, axmoqona qiligi bo'lishi mumkin.

Konflikt haqidagi odatdagi fikr shundan iboratki, konflikt doimo o'z manfaatlarini oqilona qo'llab-quvvatlovchi kishilar o'rtasidagi mantiqan tushuniladigan ziddiyatdir.

Biroq, dastavval bunday tushunishga mutaxassislar tomonidan kuzatiladigan ko'p omillar qarama-qarshi turadi. Masalan, oilaviy janjalda er ziddiyatni iloji boricha yumshatishga harakat qilib xotiniga yon bosadi, ayol esa, erning bunday harakatini «bejiz emas» deb tushunib, battar «to'nini teskari kiyib oladi» va konflikt yangi kuch bilan avj oladi. Davlatlararo muzokaralarda bir taraf unga birinchi so'z berilmagani uchun o'zini haqoratlangan (kamsitilgan) deb biladi va muzokaralar uziladi. Mana shunga o'xshash konfliktlar sabablarining murakkabligini tasdiqlovchi shu kabi ko'p misollarni keltirish mumkin, biroq bular har doim ham qat'iy mantiqiy tuzilma (rekonstruksiya)da e'tiborga olinavermaydi va ko'pincha yo'qotib bo'lmaydigan irrasional elementlari bilan kechadi, bu esa, konfliktning individual o'ziga xosligini tashkil qiladi va uni oddiy vositalar bilan hal qilishga yo'l qo'ymaydi.

Bu, ayniqsa, milatlararo konfliktlarda ko'rinadiki, bu konfliktlar odamlar hatti-harakatining puxta ishlab chikilmaganligi, oqilona emasligi (irrasional bo'lishi), destruktiv (buzg'unchi) xarakterdagi hissiyotlarning ustun kelishi oqibatida boshqara olinmaydi va mabodo ular kengayib, avj olsa, haqiqiy halokatga aylanishi mumkin.

Psixoterapevtik amaliyotdan ma'lumki, odamning muloqot jarayonida sodir etadigan xulq-atvori, harakatining noaniqligi, boshqa kishilarda asabiy reaksiyani tug'dirishi mumkin va konfliktlarga olib kelishi mumkinki, bular go'yo boshqa shaxslarga butunlay bema'ni va sababsizdek bo'lishi mumkin. Shu bilan birga barcha muammo munosabatlarning tartibga solinmaganligida va chalkashligida, psixologik jihatdan «turli tilda» ekanligidadir.

Shaxsiy konfliktida irrasional element, agar unda ruhiy kasal yoki aqli noraso shaxs ishtirok etsa, uning haqiqiy asl sababi bo'lib xizmat qilishi mumkin. Bunday holatlar kam emas. Biz bu yerda shaxsning ichki konfliktlari ustida tuxtalmaymiz, ayni vaqtda milliy yoki diniy hislar bilan qo'zg'algan omma orasida ba'zan konfliktni kuchli keskinlashtirishga qodir odamlarning hozir bo'lib qolishini yodimizdan chikarmasligimiz kerak. Shu bois kompleks fan bo'lgan konfliktologiya shunday kam ahamiyatli bo'lgan holatni e'tiborga olish lozim.

O'z-o'zidan tushunarliki, «obyektiv» va «subyektiv» ziddiyatlar, shuningdek «irrasional» elementlar deb atalgan narsalar real hayotda qat'iy chegaralarga ega emas va bu yerda konfliktli xulq-atvor sabablarida bo'lishi mumkin bo'lgan variantlar doirasini ko'rsatish uchun juda shartli qilib belgilanadi. Hamma hollarda biz u yoki bu tarzda kishilar manfaatlari bilan ish ko'ramiz, bu manfaatlar ko'p yoki kam ahamiyatli, barqaror va o'zgaruvchan, oshkora yoki yashirin bo'lishi mumkin.

Ziddiyatlar darajasi. Ziddiyatlarning «obyektivligi» va «subyektivligi»ni ularning ikki xil darajadagi manfaatlar bilan bog'liqligini e'tiborga olganda turli nuqtai nazardan tushunish mumkin. Sodda kilib aytganda bunday bo'lish u yoki bu tashqi faoliyatdagi ehtiyojlar bilan yoki mustaqillikka, o'z-o'zini saqlab qolishga, o'z-o'zini hurmat qilinishiga bo'lgan ehtiyojlari bilan bog'liq.

Odamlar o'rtasidagi jiddiy to'qnashuvga qator holatlar sabab bo'lishi mumkin, masalan, ikki odam restoranda bitta stolga da'vo qiladi, urushlar ikki davlatning biror hududda o'z ta'sirini saqlab qolish yoki birining ikkinchisi ustidan hukmronligini o'rnatish, o'z mustamlakasiga aylantirishga bo'lgan intilishidan kelib chiqadi.

Yuqoridagi ikki holatda mohiyat bo'yicha turli darajadagi manfaatlar to'qnashadi. Birinchi holatda har qaysi subyekt o'zining xususiy manfaatidan kelib chiqib, o'ziga halaqit berayotgan boshqa subyekt bilan kurashadi. Ikkinchi holatda ozodlik, daxlsizlik, asosiy huquqlarni hurmat qilinishini saqlash bilan bog'liq motivlar ahamiyatli. Inson uchun muhimrog'i bu uning individual erkinligi, jismoniy daxlsizligi, sha'ni va qadr-qimmatini bo'lsa; davlat yoki millat uchun esa, mustaqilligi, hududi yoki chegarasining daxlsizligi, jahon hamjamiyatining teng huquqli subyekt sifatida tan olinishi muhimdir. Bunday manfaatlardagi ziddiyatlarning eng keskin ifodalanishi - boshqa ijtimoiy subyekt bilan to'liq mos kelmaslik va uni yo'q qilish uchun kurashish hisoblanadi.

Yuqorida gap ijtimoiy ziddiyatlarning darajalari haqida boradiki, bu darajalar taraflarning manfaatlari qanchalik muhimligini farqlaydi. Ziddiyatlarni darajalarga ajratish ularning bir biridan qanchalik chuqurligiga qarab farqlanishini ko'rsatadi. Bu esa, subyektning konfliktga jalb qilinganligi darajasini, konfliktni hal qilish imkoniyati va usullarini belgilab beradi.

2.Konfliktli vaziyatda muomala madaniyati va to'g'ri muloqot qoidalari

O'zbeklar mentalitetida muomala madaniyati ko'pchilik hollarda o'zaro salom-alik qilish, ahvol so'rash, oiladagi ahvol bo'yicha axborotlarga qiziqish ko'rsatish kabi ko'rinishlarda namoyon bo'ladi. Ammo aslida muomala madaniyati – o'zga insonga bo'lgan munosabat madaniyati bilan belgilanadi. Faqat salom-alik qilgandagiga emas, balki hayot tartibida, har kunlik hayot tarzida insonga ko'rsatiladigan hurmatli va e'zozli, samimiy va to'g'ri munosabatni anglatadi. Ichki madaniyatga ega bo'lgan odamgina har turli vaziyatlarda har qanday boshqa insonga nisbatan doimiy to'g'ri, samimiy va aniq munosabat ko'rsata oladi. Muloqot madaniyati insondan boshqa insonga nisbatan har doim bir tekis munosabat ko'rsatilishini talab etadi. Qarshingizda turgan odam boymi, qambag'almi, qishloqlikmi, yoki shaharlikmi, mansabdormi, yoki oddiy o'qituvchimi, bundan qat'iy nazar unga to'g'ri munosabat ko'rsata olish haqiqiy insonparvarlik mezoni bo'lib kelgan. Ammo muloqot madaniyati insondan o'z ustida muntazam ish olib borishni talab etadi. Muloqot madaniyati o'z o'zidan vujudga kelib qolmaydi.

Hayotda ko'pincha odamlar orasidagi muloqotda ularning rasmiy, xushomadgo'y, kibr-havoli munosabatlari shohidi bo'lamiz. Ba'zan inson yuqori martabaga erishsa, u o'zini boshqalardan ustunligini ko'rsatish uchun, ko'pchilik bilan salom-alik ham qilmay qo'yadi. Asl madaniyatda esa aksincha, insonning qanchalik martabasi ko'tarilsa, shunchalik oddiy insonlarga o'zining yaqinligini ko'rsatish zarur hisoblanadi. Shu bilan birga muloyimlik, xalimlik, ochiqlik, samimiylilik, to'g'rilik va boshqa bir necha tamoyillar ulug'lanadi va targ'ib qilinadi. Yoki, yigit taraf qudalar qiz tarafdagilarga sal yuqoridan turib, buyruq berib gapirishadi. Boyvuchcharoq qarindoshlar o'zining moddiy tarafdin muhtoj qarindoshlariga nisbatan kerilib, boshqa tarafdin ularning moddiy tarafdin uyalibroq munosabat ko'rsatishadi. Bunday vaziyatlarning barchasi – noto'g'ri holatlar hisoblanadi.

Demak, real hayotda, odam yoshligidanoq muloqot madaniyatiga oid ma'lum insoniy qadriyatlarning buzilayotganligi bilan to'qnash keladi. Oqibatda, bola hayotida ikki xil standartlar holati vujudga keladi. Bir tomondan, bola muloyim bo'lishi lozim. Ikkinchi tarafdan esa, atrofidagi ko'pchilik odamlar, xatto-ki eng yaqin va xurmatli kishilar ham bu tartib-qoidalarga rioya qilmaydi.

Masalan, *“so'kinish”* – erkaklar rioya qilmaydigan noto'g'ri holat, *“qarg'ash”* - ayollar rioya qilmaydigan noto'g'ri holat. O'g'il bolalar *“so'kinish”*ni odatda o'z otalaridan meros qilib oladilar. Ko'pchilik *“so'kinish”* yomonligi biladi, ammo ishlataveradi. Uning yomon odatligini o'ylab ham ko'rmaydi. Uni ishlatganda betarbiya odamlar ichki g'urur xis qiladi, aslida birovlarini kamsitish, ularni mensimaslik, birovlariga aziyat ulashayotganligini bilmaydi. Ayollar esa ba'zan o'z farzandlarini *“qarg'ab”* turib ularga ish buyuradi, yoki ularni jazolaydi. Aslida ayol kishiga mayinlik, mehribonlik xos bo'lishi lozimligini ular unutib qo'yishadi. Agar, haqiqatda ham bolalari bilan biror noxush hodisa yuz bursada, ular kuyinishi aniq. Ammo til hamma narsani ko'taraveradi deb, og'izlariga erk berib yuborishadi. Doimiy jerkib, behurmat qilib, faqat o'zinikini o'tkazib, bolaning erkini bo'g'ib yaxshi hulqli, idrokli, ma'naviyatli, barkamol farzandni tarbiyalab bo'lmaydi. Demak, muloqot va muomala madaniyatining ham hayotda o'z o'rnini va ahamiyatini mavjud.

Shunday qilib, muomala madaniyati nima va konflikt vaziyatlarda mana shu muomala madaniyati talablariga rioya etish ziddiyatni yengishga ko'mak beradimi, degan savollar dolzarblik kasb eta boshlaydi.

Muomala madaniyati bo'yicha bilimlar ziddiyat ichida tomonlarni bir biriga yaqinlashtirish, ular orasidagi muloqotni yangitdan bir tizimga tushirish, tomonlarning o'zaro axborot olishlarini yengillashtirish uchun xizmat qiladi. Muomala madaniyati birovni eshitish va birovga o'z axborotlarini to'g'ri yetkazish qoidalari va tartiblaridan iboratdir. Shu bois, konflikt yechimi tartiblariga muomala madaniyati bo'yicha ma'lum qoidalar kiritiladi.

Odamlar ba'zan bir-birlarini tushunmaydi yoki o'z o'y–fikrlarini aniq ifodalay olmaydilar. Ularning bir–birini tushunmasligi esa konfliktga olib kelishi mumkin. Kuyida iliq muomala va qanday qilib hamsuhbatni to'g'ri tushunish va unga o'z o'ylaringizni aniq anglatish buyicha 10 maslahat keltirilgan.

1. **Suhbat uchun qulay, tinch va to'g'ri joy tanlash.** Muammoni tanaffus paytidagi tor koridorda, darsga ikki minut vaqt qolgan paytda, shovqin orasida, bola yig'lab turganida, opponetingiz ishga shoshilayotgan vaqtda, u bemor bo'lganida... hal etish mushkil. Hamsuhbatingiz va o'zingiz tinch, hych kim halaqit bermaydigan, ikkalangiz boshqa joyga shoshilmay, bafurja suhbat quradigan joy borligiga amin bo'ling. Suhbat uchun qulay joy bo'lsagina, tomonlar orasidagi muloqot uchun sharoit yaratilgan bo'ladi.

2. **Hamsuhbatingizning gaplarini bo'lmang.** Sizing uzluksiz so'zlashingizni diqqat bilan eshitish mushkul. Shu bois, hamsuhbatingizga ham so'zlash imkonini bering va uning so'zlarini bo'lmay, sabr – qanoat bilan tinglang. Bizning tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, **30 sekundlik jimlik hali hych kimning joniga tahdid solmagan. 5-10 minutlik jimlik ham hali hych kim o'limga olib kelmagan.** Tinchlaning, 10 minut birovni eshitib, muammoni hal etish, uni har 5 minutda bo'lib, oxir oqibat hych narsaga ega bo'lmaslikdan afzaldir. Siz tomoningizdan ko'rsatilgan sukut bilan eshitish – opponetingizga yo'naltirilgan “Sening so'zlaring men uchun muhimdir” degan axborotni o'zida jamlaydi. Agar siz uning so'zlarini savollar, jumlar, kesatiqlar, qochirimlar bilan buzaversangiz – demak, siz o'z opponetingizda “Sen ham, sening so'zlaring ham men uchun muhim emas, men o'zim hamma narsani bilaman, aslida sening so'zlaring yolg'on” degan qarashda ekanligingizni namoyon etadi. “Sening so'zlaring yolg'on” degan so'zlarni ishlamasangiz ham bunday harakatlar ana shunday qabul qilinadi. Ammo xissiyotlar, qarashlar, fikrlar, xulosalar odamlar bir tomonga qarasa ham, ya'ni bir narsani muhokama qilsa ham, turlicha bo'lishi mumkinligi, har bir odamning o'z xulosalari bo'lishi mumkinligini biz bilamiz. Demak, opponetingiz sizdan o'zgacha qaror va xulosalarga kelgan bo'lsa, bu – uning

yolg'oni emas, bu uning shaxsiy xulosasidir. Sizning vazifangiz ana shu xulosalarni bilib olib, o'z xulosalaringiz bilan solishtirish, ular orasidagi umumiylikka tayanishdan iborat bo'lishi lozim. Sizning ham so'zlash navbatingiz keladi. Avval eshiting, keyin so'zlang. Hamsuhbatingizni so'zlarini bo'lganda u o'z fikrlarini jamlay olmaydi, ularda uzilish sodir bo'ladi, buning oqibatida siz uning asl fikr va qarashlarini betartib qilasiz, xuddi shunday axborotlar sizga betartib keladi, ba'zi muhim bo'lgan fikrlar hayajon orasida yo'qolib ham ketadi.

Opponentingiz uchun muhim bo'lgan fikrni jamlab, sizga uzatish - ancha mushkul bo'lgan vazifa. Siz uning so'zlarini bo'lsangiz – mana shu muhim axborotdan mahrum bo'lib qolishingiz mumkin. Natijada, noto'g'ri xulosalarni qilishingiz mumkin. Shu bois, opponentingizning so'zlarini bo'lmay, tinch eshitishga odatlaning.

3. **Sabr – qanoatli bo'ling!** Ba'zan o'z fikrini to'g'ri ifodalab gap aytish uchun ham vaqt kerak. Nizo ichiga kirganlarga xos bo'lgan xususiyatlardan biri butun dardini dasturxon qilib, konkret nizoga aloqador bo'lmagan axborotlarni bir boshdan bafurja bahs jarayoniga tortishdan iborat. Siz – buni bilasiz. Ammo u – buni hali bilmaydi. Chunki u konflikt yechimi borasidagi bilimlarni o'qimagan. Shu bois, aynan siz sabr va qanoatli bo'lishingiz talab etiladi. Shu bilan birga, aynan siz, o'z opponentingizni qanoatli bo'lishga bahs jarayonida o'rgatishingiz lozim. Agar mazkur siz muhokama etayotgan savolga aloqador bo'lmagan axborotlar, kayfiyatlar va xissiyotlar suhbat jarayoniga tortila boshlansa, siz - ovoz, mimika, so'zlardagi neytrallik va bosiqlik bilan, uni ayblamasdan, opponentingizdan, muhokama etilayotgan masalaga qaytishni iltimos qiling. Ammo u birdaniga o'z emosiyalarini muhokama etilayotgan muammoga qarata olmasligi, chetga chiqib ketaverishi aniq. Shu bois, siz bir necha bor, bosiqlik va hurmat bilan, muhokama masalalari doirasida fikr yuritishni talab etasiz. Albatta, nizo ichidagi emosiyalar nizoning qay darajada chuqurlashib ketganligiga bog'liq. Shu bilan birga, erkak va ayol psixologik rang-barangligi masalalarini o'z e'tiboringizga olishga to'g'ri keladi. Bizning o'zbek ayollari, o'z so'zlari va fikrlariga bo'lgan e'tiborni aslida uncha kutmaydi, shuning uchun biror bir qulay

vaziyat vujudga kelsa, bor emosiylarini, yig'i-sig'i bilan to'kib soladi. Ular uchun o'z emosiylarini to'kib solish, siz ularni sukut bilan eshitishingizdan muhimroqdir. O'zbek ayollarining ko'pchiligi uchun ularni eshitishning o'zi juda katta ta'sir etadi. Ularni siz eshitingiz, ular o'z dardlaridan forig' bo'lishadi. Chetdan qaraganda, ayollar "rasional" bo'lmagan odamlardek tuyuladi. Aslida, bu holat ayollar so'zlariga bo'lgan oilalar, jamiyatdagi e'tiborsiz munosabat oqibatidir. Agar mana shunday "ko'pirib" kelgan emosiylarni to'kib solish, chiqarib tashlash vaziyati vujudga kelsa ham, o'z opponeningizga uning emosiylarining chiqib ketishi uchun imkon yarating. Hayotiy praktikada shunday xolat ko'pincha yuz beradi-ki, emosiylar qattiq stress va ko'z yoshlari bilan to'kib solinayotgan vaqtda, siz o'z qarshingizdagi turgan odamga "tinch, osoyishta" munosabat bildirsangiz, uning o'zi o'zini qo'lga olib, ko'pincha "rasional" fikrlash jarayoniga o'tib oladi. "Rasional" munosabat jarayoniga o'tish esa munosabatlarni to'g'ri belgilash imkoniyatini, tomonlar manfaatlarini to'g'ri baholash imkoniyatini yaratadi.

4. **Tana zabaniga quloq soling!** Tana zaboni nima ekanligini keyingi boblarda to'liqroq ko'rib chiqamiz. Biz suhbat jarayonida faqat so'zlar bilan axborot ulashmaymiz. Suhbat jarayonida bizning tana harakatlarimiz, mimikamiz, ovozimiz xarakteri (past, tiniq, tinch, osoyshta ovoz, yoki dag'dag'a, qo'pol, tahdidli, agressiv ovoz), bularning barisi muhim ahamiyat kasb etadi va ma'lum bir ma'lumotlarni opponeningiz, yoki o'zingiz holatingiz va xis-uyg'ularingiz haqida qarshida turganlarga uzatadi. Shu bois, suhbat jarayonida o'zingizning va opponeningizning tana zabaniga e'tibor bilan qarab, ularni to'g'ri "rasshifrovka" qilish juda muhim. Agar siz nogoh o'z tana zaboningiz orqali "tahdid" signallarini uzatsangiz, qarshingizdagi odam aynan "tahdid" singallarini qabul qiladi va o'zi ham sizga qarshi hamlaga o'tadi. Shu bois, urush va janjal vaziyatida "Sen menga tahdid qildingmi?!" degan savol kelib chiqsa-yu, opponent "Men bunday gap aytganim yo'q", desa, demak unda tana zaboni ishlagan bo'ladi. Tana zabonini ham tinch, osuda va rasional muloqotga yo'naltirish ikki tomon orasida aniq va chegaralangan, faqat zarur bo'lgan ma'lumotlarning uzatilishi uchun imkon

yaratadi. Hamsuhbatingiz aytayotgan soʻzlar sizga befarq emasligini koʻrsating. U yoqdan bu yoqqa yurmang, barmoqlaringiz bilan stolni chertmang, soatga har zamonda bir qaramang, xonani koʻzdan kechirmang, uxlab yoki mudrab qolmang, vaqti vaqti bilan “uf”lab ham turmang, koʻzlaringizni tirnoqlaringizga mixlab ham qoʻymang, qoʻllaringizni shim choʻntagiga solib, undagi narsalarni oʻynab ham oʻtirmang, sumkangizni ochib, undagi narsalarni koʻzdan kechirishni keyingi vaqtlarga surib qoʻying, xullas, suhbatga keldingizmi, suhbatga rozi boʻldingizmi, qarshingizdagi insonga eʼtiborli boʻling hamda oʻzingizni ham nazorat qilib boring. Siz eʼtiborli boʻlsangiz, sizning navbatingiz kelganida, sizga ham eʼtiborli boʻlishadi.

5. Etibor bilan tinglang! Opponentingiz sizni eshitishingizni istaydi. Chunki u soʻzlar orqali oʻz fikri, oʻyi, xissiyotlarini sizga yetkazmoqchi. Qarshingizdagi odam uchun sizning quloq tutib uning soʻzlarini eshitishingiz juda muhim. Siz uni eshitsangiz, u biror bir darajada oʻz hurmati borligiga iqror boʻla boshlaydi. Cizning eʼtibor bilan eshitganingiz uning xissiyotlarini tinchlantiradi. U oʻzining soʻzlash jarayonida “samoanaliz” bilan ham shugʻullanadi. Bu esa, unga oʻz xissiyotlarini nazorat qilish va anglash uchun koʻmak beradi. Uning koʻnglida umid uygʻonadi. Balki siz gapirmayotgandirsiz, ammo siz eʼtibor va diqqat bilan suhbatdoshingizni eshityapsizmi? *Boshqalar soʻzlarini eshitish va anglash oʻz suhbat navbatini kutishgina emas, balki undan muhimroqdir.* Boshqa odam aytayotgan gaplarga eʼtibor bering va uning nuqtai nazarini anglashga urining. Opponentingiz aytayotgan soʻzlar va fikrlar balki sizning fikringiz bilan bir xildadir, ularda oʻziga xos oʻxshashlik va uygʻunlik mavjuddir. Uzatilayotgan axborotlarga eʼtiborli boʻlish, ziddiyatlarga nisbatan ogoh boʻlish alomatidir. Shu bois, birovni eshitish oʻzingni dardingni aytish bilan teng barobarida juda muhim jarayonlardan biridir. Birovni anglash jarayoni uning dardlarini eshitishsiz amalga oshmasligini esingizda tuting. Uning soʻzlarini boʻlmay, sabr va qanoat bilan eshitishga harakat qiling.

6. Maʼruza oʻqimang! Siz bilan suhbatlashganda odamlar oʻz fikr va oʻylarini sizning ongingiz va qalbingizga yetkazib berish uchun gapiradilar. Agar bu

odamlarga sizning maslahatingiz zarur bo'lsa, ular "Maslahat bering", deydilar. Agar ularga sizning tanqidingiz yoki tasdiqingiz kerak bo'lsa, ular o'zlari sizdan so'raydilar. *Hamsuhbatingiz gaplari uni tarbiyalash uchun bahona bo'la olmaydi.*

Umuman biror marta o'zga odamlarning "Meni tanqid qiling" deb so'rganlarini eshitganmisiz! Xatto kichkina bolalarni ham "tanqid" qilsangiz, ular sizdan o'kinib qoladi. Ammo agar siz ularga iliqlik bilan biror narsani o'rgatsangiz, ular sizdan minnatdor bo'lib qoladi. *Suhbat - birovni tanqid qilish emas. Suhbat shuningdek, birovni "o'qitib", "adabini berib qo'yish" ham emas.*

Ma'ruza o'qish qarshingizda turgan odamni sizdan behad darajada uzoqlashtiradi hamda samimiyatni yo'qotadi. Ma'ruza o'qish jarayoni xuddi sizning undan ustun ekanligingizni ko'rsatish, undan aqlliroq ekanligingizni namoyish qilish uchun qilinayotganligini ko'rsatadi. Maqsad esa boshqa – tomonlar o'rtasidagi teng va hurmatli munosabatni, bir-birini anglash jarayonini tashkil qilishdan iboratdir. *Shunday ekan, ma'ruza o'qishga berilib ketish, tomonlarni bir biridan ayirishga xizmat qiladi.* Agar siz o'z suhbatdoshingizni o'zingizdan uzoqlashtirishni maqsad qilib olgan bo'lsangiz, siz to'g'ri usulni tanlagan bo'lasiz. "Ma'ruza o'qish", "tanqid" usulida opponeningiz sizdan uzoq vaqt uzoq yuradi. Ammo siz suhbatga tomonlar orasidagi umumiy yo'nalishni topib, opponeningiz bilan munosabatlarni yangi tartibda saqlab qolish, ularni tiklash uchun kelgan bo'lgansiz, umuman "tanqid" va "ma'ruza o'qish" usullarini qo'llamaganingiz ma'qul.

3. Ziddiyatlar pedagogik muloqotda yuz beruvchi to'siqlar sifatida

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 qadriyatlarini jamoa faoliyatiga tadbiriq qilish kabilarini 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 mutaxassislarning 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 rolning 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 sosial 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.

Xulosa

Kurs ishi mavzusi yoritish davomida quyidagi xulosalarga kelindi.

Muloqot yo'nalishiga ko'ra, uning quyidagi turlari farqlanadi:

- *ijtimoiy yo'naltirilgan* (keng jamoatchilikka qaratilgan va jamiyat manfaatlaridan kelib chiqadigan muloqot);
- *guruhdagi predmetga yo'naltirilgan* (o'zaro hamkorlikdagi faoliyatni amalga oshirish mobaynidagi muloqot — mehnat, ta'lim jarayonidagi yoki konkret topshiriqni bajarish jarayonida guruh a'zolarining muloqoti);
- *shaxsiy muloqot* (bir shaxsning boshqa shaxs bilan o'z muammolarini ochish maqsadida o'rnatgan munosabatlari); pedagogik muloqot (pedagogik jarayonda ishtirok etuvchilar o'rtasida amalga oshiriladigan murakkab o'zaro ta'sir jarayoni)

Muloqotning turi va shakllari turlichadir. Masalan, bu faoliyat bevosita «*yuzma - yuz*» bo'lishi yoki u yoki bu *texnik vositalar* (telefon, telegraf va shunga o'xshash) orqali amalga oshiriladigan; biror professional faoliyat jarayonidagi *amaliy* yoki *do'stona* bo'lishi; *subyekt - subyekt* tipli (dialogik, sheriklik) yoki *subyekt - obyektli* (monologik) bo'lishi mumkin.

Ijtimoiy ziddiyatlarning darajalari taraflarning manfaatlari qanchalik muhimligini farqlaydi. Ziddiyatlarni darajalarga ajratish ularning bir biridan qanchalik chuqurligiga qarab farqlanishini ko'rsatadi. Bu esa, subyektning konfliktga jalb qilinganligi darajasini, konfliktni hal qilish imkoniyati va usullarini belgilab beradi.

Har inson o'zicha bir olam hisoblanadi. Har bir inson, uning ilmi, bilimi, madaniyati, shaxsiyati va ijtimoiy mavqeyidan qat'iy nazar o'ziga ma'lum bir ijobiy daraja bilan munosabat bildirishga bolalikdan o'rgangan bo'ladi. Shu bois, insonning o'ziga nisbatan qadrli va e'zozli munosabatda bo'lishi tabiiy hol hisoblanadi. Masalan, konkret inson, xotin va yoki kelin sifatida sizning talablaringizni aniq bir vaziyatda qoniqtirmayotgan bo'lishi mumkin, ammo aynan mana shu inson qiz, farzand, ona, mutaxassis sifatida o'z oilasi va jamoasining juda katta hurmatiga loyiq bo'lishi ham mumkin. Yoki aynan mana shu konkret

inson, ota va er sifatida o'z xotinida ba'zi e'tirozlarni uyg'otishi mumkin, ammo mana shu erkak o'z ish joyida, o'z oilasi va yaqinlari o'rtasida juda katta hurmat bilan tilga olinishi mumkin. Ya'ni, siz "yomon" deb o'ylayotgan yaqin odamingiz, u er, xotin, aka, uka, qarindosh, hamkasaba, ota-ona, boshliq sifatida sizning talablaringizga javob bera olmagan, hech zamonda mazkur insonni batamom "yomon otliq" qilib qo'yish uchun asos bo'la olmaydi.

Sizning opponeningiz sizga qanchalik yaqin yoki uzoq bo'lishiga qaramay, insonning nafsoniyatiga tegadigan piching, qochirim, kesatik, dag'al, qo'pol so'zlarni ishlatib bo'lmaydi. Insonning nafsoniyatiga tegadigan gaplarni ziddiyatda mutlaqo ishlatib bo'lmaydi. Nafsoniyatga tegadigan so'zlarni ishlatish hali biror bir ziddiyatni yechimga olib kelmaganligini esingizda tuting. Har bir insonning shaxsiyatiga tegadigan gaplar muomala va suhbatni qiyinlashtiradi, orani buzadi, tomonlarni bir biridan ayiradi, dillarni og'ritadi, alamlarni vujudga keltiradi. Ammo, agar siz yuqorida ko'rib chiqilgan «Adolatparvarlik mezon»lariga amal qilsangiz iliq va samimiy suhbat uchun imkon yaratiladi.

Shunday qilib, konfliktidagi muloqot madaniyatining quyidagi talablari mavjud:

1. Suhbat uchun qulay, tinch va to'g'ri joy tanlang
2. Hamsuhbatingizning gaplarini bo'lmang
3. Sabr – qanoatli bo'ling
4. Tana zaboniga quloq soling
5. Etibor bilan tinglang
6. Ma'ruza o'qimang
7. Ochiq va aniq savollardan foydalaning
8. Hech narsa taklif qilmang
9. O'zingizni nazorat qiling
10. Birovning nafsoniyatiga tegmang

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati

1. Karimov I.A. «Barkamol avlod - O'zbekiston taraqqiyotining poydevori».T., 1997, 64 b.
2. O'zbekiston Respublikasining «Ta'lim to'g'risidagi Qonuni», T., 1997.
3. Karimov I.A. O'zbekistonda demokratik o'zgarishlarni yanada chuqurlashtirish va fuqarolik jamiyati asoslarini shakllantirishning asosiy yo'nalishlari.- «Turkiston», 2002 yil 31 avgust
4. Karimov I.A. Yuksak ma'naviyat - yengilmas kuch. - Toshkent: Ma'naviyat, 2008.
5. Karimov I.A. Bizning bosh maqsadimiz – jamiyatni demokratlashtirish va yangilash, mamlakatni modernizasiya va isloh etishdir. T.: «O'zbekiston», 2005.-96 b.
6. Godfrua J. Chto takoye psixologiya: V 2-x t. T.1. Per. s frans. M., Mir, 1992. - 496 s.
7. G'oziyev E.G. Umumiy psixologiya. Toshkent. 2002.1-2 kitob.
8. G'oziyev E.G. Toshimov R. Menejment psixologiyasi. T-2001
9. G'oziyev E.G. Muomala psixologiyasi. T-2001.
10. Axrorov Yu.A. Formirovaniye kultury mejnacionalnogo obshcheniya. – Samarkand, 1991.
11. Sociologicheskiy slovar. Minsk, 1991. S.80. Zaprudskiy Yu.G. Sosialnyy konflikt. Rostov, 1992. S.54.
12. Rabota s konfliktom: navyki i strategiya deystviya. London, Konfliktologicheskiy sentr, 2001. S.23.
13. Sosialnyye konflikty: Ekspertiza, prognozirovaniye, texnologiya razresheniya. Выр.1. М.,1991. S.27
14. Chistyakova T.A. Pedagogicheskiy konflikt i sposoby yego preodoleniya. M.; 1987 g.
15. Kan – Kalik V.A. Uchitelyu o pedagogicheskom obshchenii. – M.; Prosveshcheniye, 1987 g.
16. Выготский L.S. Antologiya gumannoy pedagogiki (sbornik). – M.;1996
17. «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