

ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ
ОЛИЙ ВА ЎРТА МАХСУС ТАЪЛИМ ВАЗИРЛИГИ

НИЗОМИЙ НОМИДАГИ
ТОШКЕНТ ДАВЛАТ ПЕДАГОГИКА УНИВЕРСИТЕТИ

МУЛОҚОТ ПСИХОЛОГИЯСИ

(Маърузалар тўплами)

«Педагогика ва психология» факультети
«Психология» кафедраси

Ψ

Тузувчи: *П. С. Эргашев.*

Тошкент 2003 й.

Аннотация

Мазкур маърузалар тўпламида мулоқотнинг ижтимоий-психологик мазмунини очиб берадиган, унинг таркибий тузилиши, вазифалари, даражалари ҳақидаги билимларни баён этадиган, шунингдек, мулоқотда тинглаш ва низо муаммоларининг моҳияти, мулоқотнинг трансакт анализига доир маълумотларни ўзида жамлаган 12 соатга мўлжаллаган маърузалар тўпланган.

Лекциялар тўплами педагогика институтлари ва университетларининг «Педагогика ва психология» йўналиши бўйича таҳсил олаётган бакалаврларига мўлжалланган.

Тузувчи: «Педагогика ва психология» факультети
«Психология» кафедраси ўқитувчиси
П.С.Эргашев.

Тақризчилар: Мирзо Улуғбек номидаги ЎзМУ «Ижтимоий
психология» кафедраси доценти,
ф.ф.н., М. М. Мамамов.
Низомий номидаги ТДПУ «Педагогика ва психология»
факультети «Психология» кафедраси мудири п.ф.н., доцент З. Т.
Нишоновна.

©Низомий номидаги Тошкент Давлат Педагогика Университети.

Кириш.

Янгиланиб бораётган жамиятимизда соғлом авлодни тарбиялаш, комил инсонларни вояга етказиш масаласига юксак эътибор берилмоқда. Юртбошимиз И. А. Каримов таъкидлаган, эдиларки, «Баркамол авлод - Ўзбекистон тараққиётининг пойдевори». Комил инсоннинг муҳим сифатларидан бири, шубҳасиз, мулоқот маданиятидир. Етарлича шаклланмаган мулоқот маданиятисиз соғлом ижтимоий муносабатларни ўрнатиш жуда мушкул.

Мулоқот билан боғлиқ муаммолар психология фанида чуқур ўрганилган бўлиб, бу борада катта ҳажмдаги илмий билим тўпланган. Унга таяниб, инсоннинг психик ривожланишини, унинг бошқалар билан бўлган алоқасини, индивиднинг шахс бўлиб шаклланишини мулоқотсиз асло тасаввур этиб бўлмайди, деган хулосага келиш мумкин. Аниқланишича, мулоқот ҳам ўзига хос эҳтиёж. Польшалик психолог Е.Мелибруда айтганидек, шахслараро муносабатлар биз учун ҳаводек аҳамиятга эгадир. Гўдаклик ва ўсмирлик давларида мулоқот етакчи фаолият, яъни янги психологик хусусиятларнинг шаклланишига бевосита таъсир кўрсатувчи фаолият сифатида гавдаланади. Шунинг учун бўлса керак, баъзида одамга нисбатан Номо communicans тушунчаси ишлатилади.

Мулоқот инсон ҳаёти ва фаолиятининг муҳим шартидир. Айнан мулоқот ёрдамида инсонлар табиатни ўзлаштириш ва ўз эҳтиёжларини қондириш учун биргаликда ҳаракат қилиш имкониятига эга бўладилар. Мулоқот жараёнида инсон хулқ-атворининг муайян образ ва моделлари шаклланиб, кейинчалик улар интериоризацияланади. Мулоқот давомида ижтимоий ва шахсий муносабатлар амалга ошади, унинг воситасида ҳамкорликдаги фаолият рўёбга чиқарилади. Инсон, ҳақиқатдан ҳам, Номо communicansдир.

Мулоқот психологияси соҳасидаги билимларни ёшлар, айниқса, бўлажак ўқитувчиларга етказиш уларнинг психологик саводхонлигини оширади, маънавий ахлоқий тарбиясини юксалтиришга ёрдам беради, бўлғусидаги педагогик фаолиятни муваффақиятли амалга ошириш учун ёрдам беради.

1-Мавзу. Мулоқот категориясининг ижтимоий-психологик мазмуни.

Дарс мақсади: мулоқот категорияси ҳақида тушунча ҳосил қилиш, мулоқотнинг инсон ҳаётидаги аҳамиятини кўрсатиб бериш, мулоқотнинг таркибий тузилиши, асосий вазифалари ҳақида маълумот бериш.

Режа.

1. Мулоқот тушунчаси. Мулоқотнинг инсон ҳаётидаги ўрни ва аҳамияти.
2. Мулоқот структураси, унинг асосий компонентлари.
3. Мулоқот функциялари, уларнинг таснифи.

Таянч сўзлар: мулоқот, коммуникация, фаолият, вербал, интеракция, ижтимоий перцепция, новербал.

Адабиётлар.

1. Андреева Г. М. Социальная психология. Учебник для высших учебных заведений. - М.:Аспект Пресс, 1998. 69-117 бетлар.

2.Немов Р.С.Психология: Учеб. для студ. высш. пед. учеб. заведений: В 3кн. -3 – е изд. -М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 1999. -Кн. 1.Общие основы психологии. 511-527 бетлар.

3.Психология.Учебник для гуманитарных вузов/Под общ. ред. В.Н.Дружинина.-СПб.:Питер,2002.362-367 бетлар.

4.Психология. Словарь/ Под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. 2-е изд., испр. и доп.-М.: Политиздат, 1990. 244-246 бетлар.

5. Столяренко Л.Д., Самыгин С. И. 100 экзаменационных ответов по психологии. - Ростов н/Д: издательский центр «Март», 2002. 219-220 бетлар.

1.Мулоқот категорияси психология фанидаги марказий категориялардан бири бўлиб ҳисобланади (онг, ҳулқ-атвор, шахс категориялари сингари). Сўнгги 20-25 йил ичида мулоқот муаммолари психологиянинг, айниқса, ижтимоий психологиянинг энг йирик тадқиқот предметига айланиб қолди.

Мулоқот ўта мураккаб жараён бўлгани сабабли унга ягона тўғри таърифни бериш жуда мушкул. Шунинг учун, одатда, мулоқот тушунчаси унинг айрим томонларига урғу бериш орқали таърифланади. Психология луғатида мулоқот тушунчасига икки хил таъриф берилди: 1)мулоқот-ҳамкорликдаги фаолият эҳтиёжи билан тақозоланган алоқа ўрнатиш ва уни ривожлантириш жараёни; 2)мулоқот-белгилар тизими орқали субъектларнинг ўзаро таъсирлашуви. Албатта, ҳар ҳеч бир таъриф универсаллик мақомига даъво қилмайди. Чунки унда, одатда, мулоқотнинг айрим томонлари эътибордан четда қолади, иккинчи даражага суриб қўйилади. Шундай булса-да, шартли равишда мулоқотга нисбатан умумий бўлган қуйидаги таърифни бериш мумкин: мулоқот-камида икки кишинг ўзаро таъсир жараёни бўлиб, бу таъсир давомида ахборот алмашилилади, муносабат ўрнатилади ва ривожлантирилади, тугатилади ёки коррекцияланади.

Мулоқот тушунчасини коммуникациядан фарқлаш керак. Коммуникация-тирик ва ўлик табиатдаги тизимлар ўртасида ахборот алмашинувини англатади. Хайвонлар ўртасидаги сигналлар алмашинуви, инсоннинг техник воситалар билан алоқа қилиши-буларнинг барчаси коммуникация. Мулоқот фақат инсонлар ўртасида амалга оширилиши мумкин.

Мулоқотнинг инсон ҳаётидаги аҳамияти бекиёсдир. Инсон боласи айнан бошқалар билан мулоқотда ва муносабатда бўлиш жараёнида шахсга айланиб боради. Мулоқот орқали инсон ижтимоий тажриба ва маданиятни эгаллаб боради. Янги туқилган инсон бошқалар билан мулоқотда бўлиш имкониятидан маҳрум бўлса, у ҳеч қачон шахсга айлана олмайди, яъни у ўз психик тараққиёти бўйича биологик мавжудот даражасида қолиб кетади. Зеро, инсон психик тараққиёти мулоқотдан бошланади.Мулоқот-ижтимоий фаолликнинг онтогенезда пайдо бўладиган биринчи туридир.

Мулоқотда ижтимоий ва шахсий муносабатлар рўёбга чиқарилади. Мулоқотсиз инсоният жамияти бўлиши мумкин эмас. Айнан мулоқот ҳамкорликда фаолият юритувчи индивидлар жамоасини шакллантиради. Ўамкорликдаги фаолият режасини тузиш учун,уни рўёбга чиқариш учун индивидлар ўртасида мулоқот амалга оширилиши шарт. Мулоқот воситасида ҳамкорликдаги фаолият ташкил этилади ва амалга оширилади. Айни вақтда фаолият давомида инсонлар ўртасида янги-янги муносабатлар ва алоқалар шаклланади. Демак, мулоқот ва фаолият ўзаро чамбарчас боғлиқдир.

Мулоқот инсон ҳаётида қанчалик юксак аҳамиятга эга эканлигини қуйидаги мисоллар яққол кўрсатади.

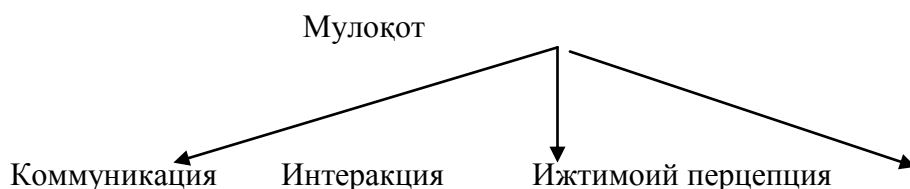
1-мисол. 1938 йил Ричард Бард ўз хоҳиши билан Антарктида музликларида 6 ой танҳо қолади. Бир томондан у тажриба натижаларига қизиқса, иккинчи томондан, кундалик ҳаётнинг ғала-ғовуридан биров дам олишни истаган эди. Кейинчалик у мазкур даврни қуйидаги сўзлар билан эслайди: «Бу ердаги ҳаётим давомида бора-бора ҳар бир ҳаракатим, ҳар бир ишим тобора мазмунсиз, мантиқсиз, мақсадсиз бўлиб бораётгандай эди. Хавф хатарлардан қўрқмайдиган одам бўлсам-да, негандир бу ерда томнинг босиб қолишидан, ўчоқдан ўт кетиб қолишидан хавфсирай бошладим. Овқатланишимда мунтазамлик йўқолди, ювинмай қўйдим».

2-мисол. Тарихда японларда «Моритао» номли инсоннинг ўз-ўзини такомиллаштириш тизими мавжуд бўлган. У шундай тизимларнинг энг оғири ва мураккаби бўлиб ҳисобланади. Ваҳоланки, инсон ҳеч қандай жисмоний азобларга дучор бўлмайди. Фақатгина бир ҳафтага ғорга кириб кетиб, у ерда танҳо қолади. Бу ерда у, ҳатто, ўзи билан ҳам гаплашиши мумкин бўлмаган. Синовдан ўтганлар кейинчалик ҳар қандай учрашув ва суҳбатни хурсандчилик билан қарши оладилар. Қизиғи шундаки, уларда кўпроқ гапириш эҳтиёжи эмас, балки тинглаш эҳтиёжи кучаяр экан.

3-мисол. Бир пайтларда Америкада барча тамаддиҳоналарни автоматлаштириш авж олган эди. Аммо кўп ўтмай уларнинг эгалари касодга учрай бошлади. Маълум бўлишича, бу ерга одамлар нафақат тамадди учун, балки суҳбатдош топиш учун ҳам келганлар.

2. Ижтимоий психология фанида мулоқот структураси муаммоси муҳим ўрин тутди. Чунки мулоқот структурасини аниқлаб олиш, унинг таркибидаги ҳар бир элементни алоҳида анализ қилиш имконини беради.

Мулоқотнинг асосий томонларига урғу бериб, унинг структураси қуйидаги элементлардан ташкил топган, деб ҳисобланади.



Мулоқотнинг коммуникатив томони мулоқот иштирокчилари ўртасидаги ахборот алмашинуvidан иборат.

Мулоқотнинг интерактив томони мулоқот иштирокчиларининг ўзаро таъсирлашуvidан иборат.

Мулоқотнинг перцептив томони мулоқот иштирокчиларининг мулоқот жараёнида бир-бирини идрок этиши ва билишидан иборат.

3. Мулоқот функциялари деганда, мулоқотнинг инсон ижтимоий ҳаётида бажарадиган вазифалари тушунилади. Мулоқот функциялари хилма-хил бўлиб, энг кенг тарқалган таснифга кўра улар қуйидагилардан иборат (Б.Ф. Ломов таклиф этган тасниф):

1. Информацион-коммуникатив функция-ахборот алмашиш таъминлаш учун ёрдам бериш вазифаси. Ахборот алмашинуви турли белгилар тизимлари орқали амалга оширилади. Одатда вербал (унда белгилар тизими сифатида нутқ ишлатилади) ва невербал (унда нолисоний белгилар тизими ишлатилади) коммуникация фарқланади. Новербал коммуникация бир неча хил белгилар тизимлари орқали амалга оширилади:

- кинетика (имо-ишоралар, мимика, пантомимика);
- паралингвистика (овоз вокализациялари, паузалар ва б.);
- проксемика (масофа ва вақт меъёрлари);

- визуал алоқа (кўзлар орқали контакт);
- такесика (жисмоний контакт);

Баъзида мулоқотдаги индивидларнинг ҳидлари ҳам ўзига хос белгилар тизими сифатида баҳоланади.

2.Регуляцион-коммуникатив функция-суҳбатдошлар хулқ-атворининг регуляция қилинишини таъминлаш вазифаси. Индивидлар мулоқот жараёнида вербал, жисмоний, новербал йўллар билан бир-бирининг мотивларига, мақсадларига, қарор қабул қилишига таъсир ўтказиши бирор ҳаракатга ундаши ва ҳаракатини назорат қилиши, бир-бирининг хулқ-атвориға стимуллаштирувчи ва коррекцияловчи тарзда таъсир кўрсатиши мумкин.

3.Аффектив-коммуникатив функция-инсон эмоционал соҳасининг регуляция қилинишини таъминлаш вазифаси. Мулоқот инсон эмоционал ҳолатларининг энг муҳим детерминантасидир. Чунки турли туман эмоционал ҳолатлар мулоқот жараёнида пайдо бўлади ва ўзгаради.

Л.А.Карпенко таклиф этган таснифға кўра мулоқотнинг қуйидаги вазифалари ажратилади:

1)алоқа ўрнатиш вазифаси-суҳбатдошни алоқаға кришиш учун тайёрлаш; 2)информацион вазифа-суҳбатдош билан муайян маълумотлар, фикрлар ва режаларни алмашиш; 3)фаолиятға ундаш-суҳбатдошға бирор ҳаракатни бажариш учун туртки бериш; 4)координацион вазифа-суҳбатдош билан ҳамкорликдаги фаолиятни ташкил этиш ва уни амалға оширишда ҳаракатларни мувофиқлаштириш; 5)тушунишни таъминлаш вазифаси-суҳбатдошнинг фикрлари ва ҳиссиётларини тушуниш; 6)амотив вазифа-суҳбатдошда муайян ҳиссиётларни уйғотиш ҳамда уларни ўзгартириш; 7)муносабат ўрнатиш-муносабатлар тизимидаги шахсий ўринни, мавқени аниқлаш; 8)таъсир кўрсатиш-суҳбатдошнинг хулқ-атвори, шахсий хусусиятлари, мақсадлари ва установакаларини ўзгартириш.

Демак, мулоқот мураккаб полифункционал ҳодисадир.

Такрорлаш учун саволлар.

1. Мулоқот нима?
2. Мулоқотнинг асосий томонлари қайсилар?
3. Инсонлар билан мулоқот қилиш имконидан маҳрум бўлган индивидларнинг психик тараққиётини қандай тасаввур этасиз?
4. Мулоқот инсон ҳаётида қандай вазифаларни бажаради?
5. Мулоқот ва фаолият бирлиги тамойилининг моҳияти нимада?

Семинар машғулотини учун саволлар.

1. Мулоқотнинг ижтимоий-психологик мазмуни ва таркибий тузилиши.
2. Мулоқотнинг инсон ҳаётида бажарадиган вазифалари.
3. Мулоқот ва фаолият бирлиги тамойили.

Мустақил иш мавзулари.

- 1.Инсонлараро мулоқотнинг ҳайвонлар ўртасидаги сигналлар алмашинувидан фарқи.
2. Мулоқот ва фаолият бирлиги.
- 3.Мулоқотнинг инсон психик тараққиётидаги ўрни ва аҳамияти.

2-Мавзу. Мулоқотнинг асосий томонлари.

Дарс мақсади: мулоқотнинг асосий томонлари, уларнинг мулоқот жараёнида намоён бўлиш хусусиятлари, ички қонуниятларини ёритиш, коммуникация, интеракция ва ижтимоий перцепция мазмунини тушунтириб бериш.

Режа.

1. Мулоқотнинг коммуникатив томони.
2. Мулоқотнинг интерактив томони.
3. Мулоқотнинг перцептив томони.

Таянч сўзлар: коммуникация, интеракция, перцепция, кинетика, паралингвистика, проксемика, такесика, визуал алоқа, кооперация, рақобат, идентификация, эмпатия, рефлексия, стереотипизация, ореол эффекти, дастлабкилик эффекти, янгилик эффекти.

Адабиётлар.

1. Андреева Г.М. Социальная психология. Учебник для высших учебных заведений. - М.: Аспект Пресс, 1998. 84-136 бетлар.
2. Психология. Учебник для гуманитарных вузов /Под общ. ред. В.Н. Дружинина. - СПб.: Питер, 2002. 359-362, 367-369 бетлар.
3. Каримова В. Психология. Ўқув қўлланма. Т., А. Қодирий номидаги халқ мероси нашриёти. «ЎАЖБНТ» маркази, 2002. 165-167 бетлар.

1. Биргаликдаги фаолият давомида одамлар турли фикрлар, ўй-хаёллар, ҳис-кечинмалар билан ўртоқлашадилар. Бунда ўй-фикрлар, ҳис-кечинмаларни ахборот сифатида, коммуникацияни эса ахборот алмашинуви сифатида талқин этиш мумкин. Аммо шунинг эътиборига олиш керакки, инсонлараро коммуникация шунчаки ахборот алмашинувидан иборат эмас. Чунки мулоқот жараёнида ахборот нафақат узатилади, балки шакллантирилади, аниқлаштирилади, ривожлантирилади. Демак, инсон мулоқотини шунчаки ахборот алмашинувидан иборат жараён, деб ҳисоблаш мумкин эмас. Зеро, биринчидан, мулоқот жараёнида ахборот бир томондан иккинчи томонга шунчаки ҳаракатланмайди, балки фаол алмашиналиди (коммуникатив жараён иштирокчилари бир-бирига ахборот юбораётганда, бир-бирининг мотивлари, мақсадлари, установакалари ва бошқаларни анализ қиладилар); иккинчидан, мулоқот жараёнида ахборот алмаша туриб кишилар белгилар тизими орқали бир-бирига таъсир этиши мумкин (инсонлараро ахборот алмашинувида, албатта, суҳбатдош хулқ-атворида муайян таъсир ўтказилади); учинчидан, мулоқот жараёнида коммуникатор (ахборотни юбораётган одам) ва реципиент (ахборотни қабул қиладиган одам) бир хил кодлаштириш ҳамда декодлаштириш тизимида эга бўлиши керак (ягона тизимни қабул қилишгина коммуникатив жараён иштирокчиларига бир-бирини тушуниш имконини беради); тўртинчидан, мулоқот жараёнида фақат инсонлараро коммуникацияга хос тўсиқлар вужудга келиши мумкин (тўсиқлар нафақат белгилар тизимидаги фарқлар, балки ижтимоий-сиёсий, диний, касбий фарқлар ёки умуман дунёқараш, оламни ҳис этишдаги фарқлар туфайли вужудга келиши мумкин).

Коммуникатордан чиқаётган ахборот икки хил бўлиши мумкин:

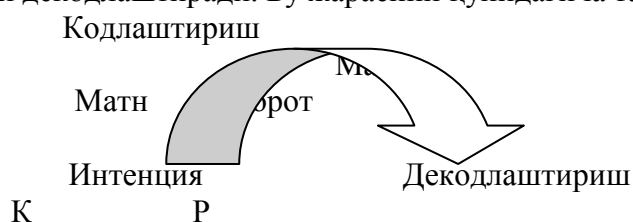
1. Ундовчи ахборот буйруқ, маслаҳат, илтимос ва ҳ. ларда намоён бўлади. Ундан кўзланган мақсад реципиентни бирор ҳаракатга стимуллаштириш. Стимуллаштириш уч хил бўлиши мумкин: а) активлаштириш (бирор ҳаракатни қилишга ундаш); б) интердикциялаш (бирор ҳаракатни қилишдан тўхтатиш); в) дестабиллаштириш (бирор ҳаракатдаги мувозанатни бузиш).

2.Таъкидловчи ахборот маълумот тарзида ифодаланади. Бу турдаги ахборот турли таълимий тизмлардан ўрин олган бўлиб, хулқ-атвори ўзгартириш учун бевосита таъсир кўрсатмайди (лекин билвосита таъсир кўрсатиш мақсади ҳам бўлади).

Хар қандай ахборот алмашинуви фақат маълум белгилар тизими орқалигина амалга оширилиши мумкин. Коммуникатив жараёнда ишлатиладиган бир неча хил белгилар тизимлари мавжуд. Уларга асосланиб туриб одатда вербал ва невербал коммуникация ажратилади.

Вербал коммуникацияда белгилар тизими сифатида нутқ ишлатилади. Нутқ-коммуникациянинг энг универсал воситаси ҳисобланади. Чунки унинг ёрдамида ахборот узатилганда, ундаги мазмун энг кам даражада йўқотилади.

Нутқ ёрдамида ахборотни кодлаштириш ва декодлаштириш амалга оширилади: коммуникатор гапириш давомида ахборотни кодлаштиради, реципиент тинглаш давомида ахборотни декодлаштиради. Бу жараёни қуйидагича тасвирлаш мумкин



Америкалик журналист Г.Лассуэл беш унсурдан иборат бўлган коммуникатив жараённинг қуйидаги моделини таклиф этади:

- А) Ким (ахборот ким томонидан узатилмоқда);
- Б) Нима (қандай ахборот узатилмоқда);
- В) Қандай (ахборот қандай йўл билан узатилмоқда);
- Г) Кимга (ахборот кимга йўналтирилмоқда);
- Д) Қанчалик самарали (ахборот қанчалик самарадор узатилди).

Коммуникатив жараён аксиал (бунда ахборот айрим конкрет одамларгагина йўналтирилади) ёки ретиал (бунда ахборот бир қанча эҳтимол қилинаётган реципиентларга йўналтирилади) характерда бўлиши мумкин.

Коммуникатор реципиент уни қанчалик тушунаётганини «коммуникатив роллар» ўзгаргач билади. Чунки бунда реципиент коммуникаторга айланиб аввалги коммуникаторга қабул қилган ахборотнинг мазмунини қандай тушунганлигини билдиради.

Новербал коммуникацияда белгилар тизими сифатида қуйидаги тизимлардан фойдаланилади:

А) Оптик-кинетик тизимга имо-ишоралар(қўл моторикаси), мимика (юз моторикаси), пантомимика (бутун гавда моторикаси) киради. Ушбу белгиларнинг мулоқатдаги аҳамияти шунчалик каттаки, уларни ўрганиш учун алоҳида соҳа – кинесика шаклланган.

Б) Паралингвистик тизим овоз вокализациясидан иборат бўлиб, унга овоз сифатлари, диапозони киради. Экстралингвистик тизимга тўхталишлар, йўталиб қўйишлар, йиғи, кулги, нутқ темпи киради.

В) Проксемик тизимга коммуникатив жараён иштирокчиларининг фазодаги жойлашуви ва коммуникация вақти киради.

Г) Визуал контактга кўзлар орқали мулоқот қилиш киради. Дастлаб мулоқотнинг бундай тури фақат интим мулоқот доирасидагина бўлиши мумкин, деб ҳисобланган. Бироқ сўнгги тадқиқотлар визуал контакт бошқа соҳаларда (тиббиёт, педагогика, бошқарув ва х.) ҳам кузатилишини исботламоқда.

Новербал коммуникация тизимлари коммуникация жараёнида муҳим роль ўйнайди. Улар нутқни тўлдиради, унинг ўрнини босади, коммуникатив жараён иштирокчиларининг эмоционал ҳолатини акс эттиради.

Мулоқот жараёнида коммуникация иштирокчилари ахборот алмашиш давомида бир-бирига таъсир этиб боради. Ўзаро таъсир хусусиятларини аниқлаш учун мулоқотнинг интерактив томонини ўрганиш зарур бўлади.

2. Мулоқотнинг интерактив томони деганда, биргаликдаги фаолиятни ташкил этиш ва амалга оширишда мулоқот иштирокчиларининг бир-бирига таъсир ўтказиши тушунилади.

Коммуникация орқали одамлар биргаликдаги фаолиятни ташкил этадилар. Умумий фаолиятда иштирок этар экан одамлар, албатта, бир-бирига таъсир кўрсатади. Шунинг учун ўзаро таъсир биргаликдаги фаолиятнинг ташкил этилиши сифатида тушунилади.

Биргаликдаги фаолиятнинг уч хил модели мавжуд:

1) ҳар бир иштирокчи бошқалардан мустақил равишда ишнинг ўзига тегишли қисмини бажариши (масалан, шанбаликдаги иш);

2) умумий вазифанинг босқичма-босқич ҳар бир иштирокчи томонидан бажарилиши (масалан, конвейердаги иш);

3) ҳар бир иштирокчи бошқалар билан биргаликда бир вақтнинг ўзида умумий фаолият билан машғул бўлиши (масалан, футбол жамоасидаги иш).

Одатда мулоқот жараёнидаги ўзаро таъсирнинг икки хил тури ажратилади:

1. Кооперацияга асосланган ўзаро таъсир-коммуникатив жараён иштирокчиларининг умумий мақсад йўлида ўз кучларини бирлаштиришидан иборат. Кооперациянинг бир неча тури фарқланади: а) автоматик (инстинктив-биологик даражада мавжуд бўлади); б) анаънавий (таркиб топган ижтимоий меъёрлар билан, анаъна ва урф-одатлар билан тақозоланган бўлади); в) спонтан (дўстлик, муҳаббат ва шу каби муносабатлар билан тақозоланган бўлади); г) директив (мажбурий ҳамкорлик ҳукм сурувчи жойларда мавжуд бўлади); д) шатномавий (расмий келишувлар билан тақозоланган бўлади). Кооперация-биргаликдаги фаолият зарурий элементиدير.

2. Рақобатга асосланган ўзаро таъсир-коммуникатив жараён иштирокчиларининг шахсий ёки гуруҳий мақсадларга эришиш учун ўзаро кураш шароитида бир-бирга таъсир кўрсатишидан иборат. Бундай ўзаро таъсирда томонларнинг шахсий фаоллиги одатда юқори бўлади. Шундай бўлса-да, у кооперация билан маълум даражада боғлиқдир. Чунки рақобат давомида ҳам муайян қойдалар ўрнатилиши талаб этилади. Акс холда, ўзаро кураш урушга айланиб кетиши мумкин.

Рақобатнинг энг ёрқин шакли низодир. Низонинг одатда икки хил тури фарқланади. 1-жадвалда ушбу низо турларининг хусусиятлари солиштирма тарзда кўрсатилган:

1-жадвал

Деструктив низо	Продуктив низо
-шахсий хусусиятларнинг бир-бирига мос келмаслиги туфайли вужудга келади; -муносабатларнинг бузилишига олиб келади; -иштирокчилар сони ортиб боради; -қарама-қарши томонга нисбатан негатив баҳолар кучайиб боради; -шахсга кўчиш осон юз беради	-нуқтаи назарларнинг бир-бирига мос келмаслиги сабабли вужудга келади; -муаммога кенгроқ қарашга олиб келади; -оптимал ечимнинг топилишига ёрдам беради; -шахсга кўчилмайди

--	--

Биргаликдаги фаолиятнинг муваффақиятли рўй бериши кўп жиҳатдан коммуникатив жараён иштирокчилари бир-бирини қандай идрок этаётгани, ҳар бир иштирокчида бошқа иштирокчи ҳақида қандай тасаввурлар шаклланаётганлигига боғлиқ. Бу эса мулоқотнинг перцептив томонини ўрганиш заруратини вужудга келтиради.

3.Кишиларнинг бир-бирини идрок этиш жараёни мулоқотнинг ажралмас қисми бўлиб, у мулоқотнинг перцептив томонини ташкил этади.

Инсоннинг инсон томонидан идрок этилиши “ижтимоий перцепция” дейилади. Дастлаб, бу атама Ж. Брунер томонидан 1947 йил ишлатилган бўлиб, у перцептив жараёнларнинг ижтимоий детерминациясини англатган. Кейичалик бу атама бошқачароқ маънога эга бўлиб, у ижтимоий объектларни, яъни одамлар, ижтимоий гуруҳлар, катта ижтимоий тузилмаларни идрок этиш жараёнини англата бошлаган.

Ижтимоий перцептив жараёнларда индивид қуйидагиларни идрок этиши мумкин: 1)ўз гуруҳига мансуб индивидни; 2)бошқа гуруҳга мансуб индивидни; 3)ўзининг гуруҳини; 4)ўзга гуруҳни.

Ижтимоий перцептив жараёнларда гуруҳ қуйидагиларни идрок этиши мумкин: 1)ўз индивидини; 2)ўзга гуруҳ индивидини; 3)ўзини; 4)ўзга гуруҳни.

Мулоқот жараёнида бир-бирини идрок этаётган одамлар бир-бирини тушунишга ҳаракат қиладилар. Бунинг учун қуйидаги механизмлар ишга солинади:

1.Идентификация-инсоннинг ўзини ҳаёлан суҳбатдоши ўрнига қўйиши орқали унинг фикрлари ва тасаввурларини тушунишга интилиши.

2.Эмпатия-инсоннинг ўзини ҳаёлан суҳбатдоши ўрнига қўйиши орқали унинг кечинмалари ва хиссиётларини тушунишга иштилиши.

3.Рефлексия-инсоннинг суҳбатдоши томонидан қандай идрок этилаётгани ва тушунилаётганини анлашга интилиши.

4.Стереотипизация-инсоннинг суҳбатдошини тушунишга интилиши йўлида муайян шаблонлардан фойдаланиши.

Мулоқот жараёнида инсонлар бир-бирини идрок этар экан, бунда аттракция (ингл. attract –жалб этмоқ) жараёни юз бериши, яъни идрок этилаётган одамга нисбатан “ёқтириш хисси” (привлекательность) пайдо бўлиши мумкин. Аттракция субъектнинг перцепция объектга нисбатан бўлган эмоционал муносабати сифатида шаклланади.

Ижтимоий перцепция давомида каузал атрибуция ҳодисаси кузатилади. Каузал атрибуция-ижтимоий перцепция субъектининг бошқа инсонлар хулқ-атвори ва мотивларини талқин этишидир. Одам кузатиш орқали идрок этилаётган киши ҳақида батафсил маълумотга эга бўлмаслиги туфайли унинг хулқ-атворини детерминациялаётган тахминий сабабларни қидиради ва уларни аслига нотўғри бўлса ҳам, перцепция объектнинг хулқ атворида “тиркаб қўяди”. Бошқача қилиб айтганда, каузал атрибуция ҳодисалар ва инсонлар хулқ-атворида муайян сабабларни тиркаб қўйиш, сабабчи деб билиш. Г.Келли шахсий атрибуция (бундай сабаблар ҳаракат субъектига тиркаб қўйилади), объект атрибуцияси (бунда сабаблар ҳаракат йўналтирилган объектга тиркаб қўйилади), вазият трибуцияси (бунда сабаблар ҳаракат содир бўлаётган вазиятга тиркаб қўйилади) кабиларни ажратади.

Кишилар бир-бирини идрок этиш жараёнида, шунингдек, турли эффектлар юзага келиши мумкин. Улар орасида қуйидаги уч эффект анча чуқур ўрганилган:

Ореол эффекти	Дастлабкилик эффекти	Янгилик эффекти
---------------	----------------------	-----------------

Одам тўғрисида ахборот етишмаганда, у ҳақидаги илк таассуротларнинг шу инсон хулқ атвори ва шахсий хусусиятларини кейинчалик идрок этиш жараёнига таъсир кўрсатиши. Одам ҳақида шаклланган илк таассуротлар ўзига хос образни юзага келтиради. Бу образ ореол вазифасини бажаради.	Идрок этилаётган одам ҳақидаги дастлабки ахборотнинг идрок жараёнида ҳал қилувчи аҳамият касб этиши. Бу эффект нотаниш одам идрок этилаётганида юзага чиқади.	Идрок этилаётган одам ҳақидаги сўнгги ахборотнинг идрок жараёнида ҳал қилувчи аҳамият касб этиши. Бу эффект таниш одам идрок этилаётганида юзага чиқади
--	---	---

Такрорлаш учун саволлар.

- 1.Инсонлараро коммуникациянинг ўзига хос хусусиятлари қандай?
- 2.Коммуникатор узатаётган ахборотнинг қандай турлари мавжуд?
- 3.Коммуникатив роллар алмашинуви деганда нима тушунилади.?
- 4.Новербал коммуникацияда қўлланадиган белгилар тизимлари қайсилар?
- 5.Мулоқот жараёнида интеракциянинг қандай турлари амалга ошиши мумкин?
- 6.Деструктив ва конструктив низоларнинг ўзаро фарқи нимада?
- 7.Ижтимоий перцепция жараёнида индивидлар бир-бирини тушуниш учун қандай механизмлардан фойдаланадилар?
- 8.Ижтимоий перцепция жараёнида аттракция ва каузал атрибуция нималарда намоён бўлади?
- 9.Ореол эффектининг моҳияти нимада?
- 10.Дастлабкилик ва янгилик эффектлари қандай намоён бўлади?

Семинар машғулоти учун саволлар.

- 1.Мулоқотнинг коммуникатив томони ва унинг хусусиятлари.
- 2.Интеракция ва унинг турлари.
- 3.Ижтимоий перцепция, унда аттракция ва каузал атрибуциянинг кузатилиши.

Мустақил иш мавзулари.

- 1.Мулоқотнинг коммуникатив томони ва унга хос хусусиятлар.
- 2.Нутқ мулоқотнинг универсал воситаси сифатида.
- 3.Мулоқотнинг интерактив томони. Интеракция турлари.
- 4.Ижтимоий перцепция, унда вужудга келувчи эффектлар.

3-Мавзу. Мулоқот даражалари. Новербал мулоқот механизмлари.

Дарс мақсади: мулоқот даражалари, уларнинг хусусиятлари ҳақида тушунча ҳосил қилиш, мулоқот маҳорати унинг даражасига боғлиқлигини асослаб бериш, новербал мулоқотда қўлланадиган белгилар тизимлари ҳақида маълумот бериш.

Режа.

- 1.Мулоқот даражалари ҳақида тушунча.

- 2.Мулоқотнинг асосий даражалари ва уларнинг хусусиятлари.
- 3.Новербал мулоқотдаги белгилар тизимлари.

Таянч сўзлар: примитив даража, манипулятив даража, стандартлашган даража, конвенциал даража, ишчан даража, ўйинли даража, маънавий даража, кинетика, проксемика, ҳудуд, визуал алоқа.

1.Добрович А.Б. Воспитателю о психологии и психогигиене общения: Кн. для учителя и родителей. – М.:Посвещение, 1987. 87-113 бетлар.

2.Пиз А.Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам.- Санкт-Петербург, «Издательский дом Гутенберг», 1997.

3.Рогов Е.И. Настольная книга практического психолога: Учеб. Пособие: В 2 Кн.-3-е изд.-М.:Гуанит. изд. Центр ВЛАДОС, 2000. Кн. 2:Работа психолога с взрослыми. Коррекционные приемы и упражнения. 416-419 бетлар.

4.Шелихова Н.И. Техника педагогического общения./ Под общей редакцией Гинзбурга М.Р.-М.:Издательство «Инст. практической психологии», Воронеж: НПО «МОДЭК», 1998.21-37 бетлар.

1.Коммуникатив жараёнда ўзаро алоқа 4 босқични босиб ўтади:

1-босқич. Мулоқот иштирокчиларининг бир-бирига йўналиши;

2-босқич. Мулоқот иштирокчиларининг бир-бирини акс эттириши;

3-босқич. Мулоқот иштирокчиларининг бир-бирига ахборот узатиши;

4-босқич. Мулоқот иштирокчилари ўртасидаги алоқанининг тугатилиши;

Масалан. Автобуста кетаётган А нинг олдидаги бўш ўриндикка Б ўтириш учун тайёрланмоқда. Б аввал А га қаради. А ўз навбатида Б га разм солди (томонлар бир-бирига йўналди). А Б нинг ташқи кўринишида ҳеч қандай хавотирга соладиган белгилар йўқлигини кўрди. Б ҳам А нинг ҳеч қандай ёқимсиз белгилари йўқлигини пайқайди (томонлар бир-бирини акс эттирди). Б ўтирди. А Б нинг унга ҳалақит бермаётганлигини юз ифодаси ёки сўз билан билдирди. Б ҳам А нинг бироз сурилганлигига юз ифодаси ёки сўз билан ташаккур билдирди (томонлар ахборот алмашди). А ўқиб кетаётган китобига яна шўнғиб кетди. Б ўз ҳаёлларига берилди (алоқа тугатилди). Борди-ю бирор сабаб туфайли алоқани тугатишга ҳали эрта бўлса, индивид иккинчи босқичга қайтади, ундан учинчи босқичга ўтади. Алоқа тугатилмагунча бу жараён давом этаверади.

Алоқа босқичларининг мазмунини мулоқот даражалари белгилаб беради. Мулоқот даражаси суҳбатдошга бўлган муносабатни, қизиқишни, алоқа учун очиқлик даражасини ифодалайди. Мулоқотнинг қуйи даражаларида суҳбатдошга қизиқиш мавжуд бўлмайди, у оддий моддий жисм сифатида кўрилади, унга нисбатан тепадан ёндошилади, ундан «беркиниш» ходисаси рўй беради.

Мулоқотнинг ўрта даражасида суҳбатдошга нисбатан қизиқиш пайдо бўла бошлайди. Юқори даражаларда эса бир томондан суҳбатдошга нисбатан бўлган қизиқиш ўсиб боради, иккинчи томондан очиқлик даражаси ортади.

2.Суҳбатдошларнинг бир-бирига бўлган қизиқиши, тенг муносабатлар учун очиқлик даражасига кўра мулоқотнинг қуйи, ўрта ва юқори даражалари фарқланади.

Мулоқотнинг қуйи даражалари қуйидагилардан иборат:

А.Примитив даража. Ушбу даражанинг асосий белгиси-суҳбатдошга шунчаки бир буюм сифатида муносабатда бўлиш. Бу буюм примитив даражада мулоқотга киришган инсон учун ёки керак бўлган буюм, ёки ҳалақит бераётган буюм бўлиши мумкин. Агар керак бўлса, уни эгаллашга ҳаракат қилади, ҳалақит бераётган бўлса, уни улоқтириб ташлашга интилади.

Б.Манипулятив даража. Ушбу даражада мулоқот иштирокчиси суҳбатдошини рақиб, деб билади ва, албатта, уни енгишга ҳаракат қилади. Манипулятор онгли ёки онгсиз равишда моддий ё психологик манфаатни кўзлаб, турли махсус усуллар билан суҳбатдоши устидан Қалаба қозонишга уринади. Манипулятив даражанинг муҳим белгиси шуки, унда суҳбатдош шахсининг заиф томонларига кизиқиш кучли бўлади.

В.Стандартлашган даража. Ушбу даражада суҳбатдошга нисбатан кизиқиш мавжуд бўлади. Аммо бу кизиқиш суҳбатдошнинг муайян социал ролга эгаллиги билан характерланади. Стандартлашган даражада мулоқот иштирокчилари ўртасида «ниқоблар алоқаси» амалга ошади. Ниқоб турлари: а) «ноль ниқоб» – «мен сизга тегмаяпман, сиз ҳам менга тегманг» деган маъноли, бефарзлик, иштироксизлик ниқоби; 2) «йўлбарс ниқоби» - «менга тегиб кўринг-чи» деган маънони англатувчи кўрқитишга қаратилган, ниқоб; 3) «куён ниқоби» - «мен жуда кучсизман, менга тегманг» деган маънони англатувчи ниқоб; 4) «масҳарабоз ниқоби» - «мен ҳеч нарсани билмайман, нега тегишнинг ҳолати йўқ» деган маънони англатувчи, ўзини анқов, гўл қилиб кўрсатишга ҳаракат қилувчилар ниқоби.

Мулоқотнинг ўрта даражаси қуйидагидан иборат:

А.Конвенционал даража. Ушбу даража куйи ва юқори даражалар оралиғидадир. Унда илк бора суҳбатдош шахсига нисбатан кизиқиш, қисман бўлса-да очиқлик (суҳбат рўй бераётган вазиятдагина) пайдо бўлади. Конвенционал даражадаги мулоқот-тўлақонли, суҳбатдош ҳақида қайғуриш, унинг ўрнига ўзини қўйишга тайёрлик вужудга келадиган мулоқотдир.

Мулоқотнинг юқори даражалари қуйидагилардан иборат:

А.Ишчан даража. Ушбу даражада суҳбатдошнинг асосан ишчанлик хусусиятларига нисбатан кизиқиш бўлади. Ишчан даражада суҳбатлашиб инсонлар ўз муносабатларининг нафақат моддий натижаларига эга бўладилар, балки улар ўртасида анча барқарор ишонч ва боғланиш ҳислари шаклланади. Ёки аксинча, жуда кучли антипатия ҳам шаклланиши мумкин.

Б.Ўйинли даража. Ушбу даражада суҳбатдош шахсининг хусусиятларига жонли, симпатияга асосланган, ҳеч қандай ғараз мақсадларни кўзламайдиган кизиқиш мавжуд бўлади. Ўйинли даражада мулоқот иштирокчиларининг бир-бирига бўлган кизиқиши анча юқори бўлади, томонлар ўзини жудаям очиқ тутди, суҳбатдошлар бир-бирининг «ролини» ўйнайди. Бу даража педагогик мулоқот учун анча самарали.

В.Маънавий даража. Бу-инсон мулоқотининг энг юқори даражасидир. Унда суҳбатдош шунчаки бир инсон эмас, балки юксак ҳурматга сазовор хислатлар эгаси, бетакрор руҳият соҳиби сифатида идрок этилади. Ана шу хислатлар суҳбатдошга нисбатан сўз билан таърифлаб бўлмайдиган илиқликни уйқотади, у билан бўлган мулоқот унутилмас даражага етади.

3.Новербал мулоқот тизимлари коммуникация жараёнида муҳим роль ўйнайди. Айрим маълумотларга қараганда 80% ахборот имо-ишоралар, мимика ва пантомимика ёрдамида ифодаланади. Албатта, бу миқдор анча оширилиб кўрсатилган бўлиши ҳам мумкин. Аммо бир нарсга равшанки, новербал белгилар мулоқот жараёнида ўта муҳим аҳамиятга эга. Бу белгилар нутқни тўлдиради, баъзида ўрнини босади, коммуникатив жараён иштирокчиларининг эмоционал ҳолатини акс эттиради. Шунинг учун мулоқот давомида новербал сигналларни кузатиш ва уларнинг мазмунини тушуниш жуда муҳимдир.

Новербал мулоқотда қуйидаги белгилар тизимларидан кенг фойдаланилади.

І.Кинетик белгилар тизими имо-ишоралар, мимика ва пантомимикадан иборат.

Айрим мисоллар. Рост сўзлаётган одам очиқ кафтларини кўрсатишдан қўрқмайди. Аксинча, ёлғончи уларни беркитишга ҳаракат қилади. Суҳбатдошдан ўзини юқори тутиш белгиларидан бири-бутун кафт чўнтакда бўлиб, бош бармоқнинг

ташқарига чиқариб қўйилганлигидир. Шубҳаланувчанликни одатда оғизни қўл билан ҳимоялаш, бурунга тегиб қўйиш, ковоқларни силаб қўйиш, кулоқ ортини ёки бўйинни қашлаб қўйиш билдириб қўяди. Даҳанни силаб-силаб қўйиш қарор қабул қилишга қийналишни кўрсатади. Асабийлик ҳолати кишининг бирор нарсага-билақ узуги, соати ва шу кабиларга ҳеч қандай мақсадсиз қайта-қайта тегиб туриши остига яширинади. Стулнинг устига «миниб», оёқларни кенг ёзиб ўтиришдан одамдаги доминантликка мойилликни сезиш мумкин. Олдинга чиқарилган оёқ, айниқса, унинг учи билан ер депсинаётган бўлса, доминантлик яққол намоён бўлади. Бош орқасида чалиштирилган қўллар, аёлларда белга тиралган муштлар ҳам доминантликка интилиш муносабатидан даракдир. Кийимдаги йўқ чанглари қоқувчилар бундай ҳаракати билан суҳбатдош фикрига ёки эътиборсизлигини, ёки қўшилмаслигини кўрсатади. Қўлларини бошининг орқасига ўтказиб, оёқларини чалиштириб ўтирган одам вазият тўла унинг назорати остида деб ҳисоблаганидан шундай қилади. Ўтирганда қўлларни тиззага қўйиш ҳаракатга дарҳол тайёрликни билдиради. Суҳбатни тугатмоқчи бўлган одам қўлларини тиззасига қўйиб, қаддини бироз олдинга эгади. Одам гапира туриб оёқдан оёққа кўчаверса, тезроқ кетишга ҳаракат қилаётганлигини, суҳбат унга ёқмаётганлигини ёки шошаётганлигини тахмин қилиш мумкин. Кўкрак қафасини беркитиш ҳимояланиш аломатидир. Бунда қўллар кўкрак қафасида чалиштирилган, қадди-қомат эгилган бўлиши мумкин. Агар одам даҳанини кафти билан тираб ўтирган бўлса, бу кўпинча диққат билан тинглаётганлиги ва ўйланиб қолганлигини билдиради.

II. Проксемик белгилар тизими коммуникатив жараён иштирокчиларининг фазодаги жойлашувидан иборат.

Мулоқот давомида кишилар ўртасидаги муносабат 4 хил ҳудуддан бирида амалга ошади.

А) Интим ҳудуд (15-45 см). Бу ҳудудга энг яқин ва таниш одамларгина киритилади. Унинг асосий белгилари-ишонч муҳити, паст овоз, тактил контакт. Тадқиқотларнинг кўрсатишича, интим ҳудудга бегоналарнинг кириши организмда муайян физиологик ўзгаришларни келтириб чиқаради (юрak уриши тезлашади, адреналин ажралиши кўпаяди).

Б) Шахсий ҳудуд (45-120 см). Бу ҳудудда танишлар, ҳамкасблар мулоқоти амалга ошади. Унинг асосий белгилари-визуал контактнинг узокроқ давом этиши, вербал мулоқотнинг новербал мулоқотдан устун бўлиши.

В) Ижтимоий ҳудуд (120-400 см). Бу ҳудудда бегона одамлар мулоқоти амалга ошади. Унинг асосий белгилари-мулоқотнинг расмий характерга эга бўлиши, суҳбатдошлар бир-бирини яхши танимаслиги.

Г) Оммавий ҳудуд (400 см ва ундан ортироқ). Бу ҳудудда одамларнинг катта гуруҳи билан мулоқот қилинади. Унинг асосий белгилари-бевосита контактнинг йўқлиги, новербал сигналлар ролининг ортиши.

III. Визуал контакт кўзлар орқали амалга ошириладиган алоқадан иборат.

Айрим маълумотлар. Психологик тажрибалардан маълум бўлишича, суҳбатдошлар бир-бирининг кўзларига тикилиши билан ўзидаги ёқтириш, садоқат ёки аксинча, агрессив реакцияларга тайёрликни ифодалайди. Визуал алоқа мулоқот иштирокчилари орасидаги масофа катта бўлганда ҳамда таниш одамлар ўртасида узокроқ давом этади. Ёқимсиз мавзудаги суҳбат давомида одамлар кўзлар тўқнашувидан ўзларини сақлайдилар. Аёллар эркекларга нисбатан визуал контактга кўпроқ мойилдирлар. Одамнинг эмоционал ҳолати таъсирида кўз қорачиғи кенглиги ўзгаради. Салбий эмоциялар таъсирида қорачиқ тораяди, ижобий эмоциялар таъсирида эса кенгаяди. Мутахассислар маслаҳатига кўра ижобий ва ишончли муносабат ўрнатиш учун суҳбатдошлар визуал контакти бутун мулоқот вақтининг 60-70% ни эгаллаши керак. Одам самимий бўлмаса, ёки уялаётган бўлса, визуал алоқа бутун мулоқотнинг

1/3 ни эгаллайди. Борди-ю визуал контакт бутун мулоқот вақтининг 2/3 қисмини эгалласа, бу ҳолат ёки одамга нисбатан қизиқиш кучлилигини кўрсатади (бунда кўз қорачиғи кенгаяди), ёки одамга нисбатан салбий муносабат кучлилигини кўрсатади (бунда кўз қорачиғи тораяди). Аммо визуал алоқада миллий хусусиятларни ҳам инобатга олиш керак. Жанубий Европа халқларида суҳбатдош кўзларига ўзоқроқ тикилиш одатий ҳолатдир. Баъзиларга бу ҳақорат бўлиб туюлиши мумкин. Японлар юзга нисбатан бўйинга кўпроқ қарайдилар. Узлукли визуал алоқа самаралидир. Тадқиқотларнинг кўрсатишича, визуал контакт 10 сониядан ортмаслиги керак. Визуал алоқанинг оптимал варианты суҳбатдошларнинг юзма-юз эмас, маълум бурчак остида (тажрибалар натижасига кўра 90°) бир-бирига юзланишидан иборат. Бундай жойлашиш тикилиб туришга мажбур қилмайди ва ҳаракатларнинг эркин бўлишини таъминлайди.

Демак, новербал мулоқотда бир-қанча белгилар тизимларидан фойдаланилади. Улардан фойдаланиш кўпинча онгсиз амалга ошади.

Такрорлаш учун саволлар.

- 1.Мулоқот даражаларида нималар акс этади?
- 2.Мулоқотнинг қуйи даражалари қайсилар?
- 3.Мулоқотнинг юқори даражалари қандай хусусиятларга эга?
- 4.Кинетик белгилар тизими нималардан ташкил топган?
- 5.Мулоқот иштирокчиларининг фазодаги жойлашувига хос хусусиятлар қандай?
- 6.Визуал алоқа қандай хусусиятларга эга?

Семинар машғулоту учун саволлар.

- 1.Мулоқотнинг қуйи даражалари.
- 2.Мулоқотнинг ўрта ва юқори даражалари.
- 3.Мулоқотда қўлланадиган новербал белгилар тизимлари.

Мустақил иш мавзулари.

- 1.Мулоқот даражалари ва уларнинг хусусиятлари.
- 2.Мулоқотда новербал белгилар тизимларидан фойдаланиш хусусиятлари.
- 3.Фундаментал эмоцияларнинг мимикадаги экспрессияси.

4-Мавзу: Мулоқотда тинглаш муаммоси.

Дарс мақсади: мулоқотда суҳбатдошни тинглай билишнинг аҳамиятини, унинг психотерапевтик имкониятларини, тинглаш ва эшитишнинг ўзаро фарқини кўрсатиб бериш, рефлексив ва норефлексив тинглаш, улар қўлланадиган вазиятлар, уларнинг хусусиятлари тўғрисида маълумот бериш.

Режа.

- 1.Мулоқотда суҳбатдошни тинглай билишнинг аҳамияти.
- 2.Тинглаш ва эшитишнинг ўзаро фарқи.
- 3.Рефлексив ва норефлексив тинглаш, уларнинг хусусиятлари.

Таянч сўзлар: эшитиш, тинглаш, рефлексив тинглаш, норефлексив тинглаш, аниқлаштириш, қайтариш, ҳисларни акс эттириш, умумлаштириш.

Адабиётлар.

- 1.Атватер И.Я вас слушаю: Пер. с англ.-М.: Экономика, 1984.

2.Мы живём среди людей: Кодекс поведения/Авт.-сост.И.В.Дубровина.-М.: Политиздат, 1989.-383 с.

3.Шелихова Н.И. Техника педагогического общения./ Под общей редакцией Гинзбурга М.Р.- М.:Издательство «Инст. практической психологии», Воронеж: НПО «МОДЭК», 1998.21-37 бетлар.

1.Тинглаш мулоқотнинг ўта муҳим компонентиدير. Тинглаш санъатини пухта эгалламай одамлар билан ҳеч қачон соғлом муносабат ўрнатиб бўлмайди. Тинглай билмаслик оғир маънавий ва сезиларли иқтисодий зарар келтириши мумкин.

Баъзида сўзловчи батафсил жавоб талаб этмайди. Уни тинглашса бас. А.П.Чехов ўзининг «Андух» ҳикоясидаги воқеада буни кучли ифодалаб бера олган. Ўқоё қаҳрамони Иона Потаповнинг ўғли вафот этади. Ғам-андуҳга тўлиб тошган извошчи ўзининг ҳасратини ёйиш учун тингловчи топа олмайди. Аравасига ўтирган ҳарбий киши: -«Нима қилди?»,деб сўрайди. Иона ўғлининг ўлганини айтади. Шунда ҳалиги киши «Худонинг қудрати. Э-эй кўзингга қарасангчи, аравангни тезроқ хайда, бунақада эртага етиб борамиз шекилли», деб кўрслик қилади. Извошчи кейин яна бир неча бор йўловчига қараб қўяди. Лекин унинг кўзлари юмук. Гаплашишни хоҳламаяпти, деган фикрга боради Иона. Кейин унинг аравасига уч ёш йигит ўтиради. Иона эндигина гапириш учун оғиз очган эди йигитлар «ҳаммамиз эртами кечми ўламиз» деб қўя қолишди. Иона кўчадаги одамларга тикилар экан, уни фақат бир фикр қийнади: «Булар ичида мени бир зум тиглай оладиган одам топилармикан?». Афсус топилмади. Шунинг учун тунда отга қараб қўйиш мақсадида отхонага кирган Иона отига кўнглида йиғилиб кетган гапларини айтади. Фақат от тимсолидагина у тингловчини топа олади. Ваҳоланки, унга кўп нарса керак эмасди. Фақат тингласалар бўлди эди.

Психолог И.В.Дубровинанинг ёзишича, унга таниш психологларида бири шундай воқеани ҳикоя қилиб берган: «Кунларнинг бирида мен трамвайда кетаётган эдим. Бутун йўл давомида йўловчилардан бири ўзинг дард ва ҳасратларини мен билан ўртоқлашиб келарди. Мен изоҳларсиз уни тинглаб борардим. Вақти-вақти билан диққат билан тинглаётганимни намоён этиб турардим. Трамвай суҳбатдошимнинг бекатига етиб, у тушиб кетар экан «Сиздек яхши суҳбатдош билан анчадан буён суҳбатлашмаган эдим» деди. Ваҳоланки,мен унга бир оғиз ҳам сўз айтмаган эдим».Нима учун йўловчи бундай хулосага келди? Чунки суҳбатдош маслаҳат беришга шошилмади, ким билсин балки сўзловчининг ўзоқ вақт ҳал бўлмаётган муҳим муаммосини дарҳол ҳал этиб беришга интилмади. У фақат эътибор билан тиглади. Суҳбатдошнинг руҳий ҳолатини ҳис этиб тинглади.

Афсуски, мулоқот иштирокчилари ҳар доим ҳам тинглашнинг аҳамиятини тушуниб етавермайди. Афсуски, инсон кўп ҳолларда тинглаш ҳам кучли психотерапевтик восита эканини унутиб қўяди. Ваҳоланки, энг ажойиб суҳбатдош бутинимсиз қизиқарли воқеа ва латифалар айтиб бера оладиган инсон эмас, бу тинглашни биладиган инсон.

2.Биз тинглашни биламизми? Ғалати савол. Ахир кимдир билан мулоқотда бўлиш пайтида қурган биз унинг гапларини эшитамиз-ку. Тўғри биз суҳбатдошимизнинг сўзларини эшитамиз. Бироқ эшитиш билан тинглаш бир хил нарса эмас.

Эшитиш	Тинглаш
-физиологик акт, унда товушларни беихтиёр идрок этиш юз беради; -товушни идрок этиш; - сезги аъзолари фаолияти ва нерв	-иродавий акт, у кишидан маълум микдорда иродавий зўр беришни талаб қилади; -муайян маъноли товушларни

тизими автоматик реакцияси туфайли товушлар эшитилади.	идрок этишга қаратилган онгли уриниш; -товушлар идроки жараёнига иродавий зўр бериш, олий психик жараёнлар қўшилади.
--	--

Тинглаш-фаол жараён. Тинглаш фикрнинг маъносини, сўзловчининг мақсадини англашга интилиш каби жараёнларни ўз ичига олгани боис у тушуниш билан чегарадош.

3.Тинглаш икки хил бўлиши мумкин: рефлексив ва норефлексив.

Норефлексив тинглаш сўзловчи кучли эмоционал кечинмалар (мусибат, алам ёки аксинча, шоду хуррамлик) ни бошидан кечириётганда ва тушунувчи тингловчига муҳтож бўлганда қўлланади, яъни суҳбатдош ўз кечинмалари билан ўртоқлашмоқчи бўлганда ишлатилади.

Қуйида бир хил мавзудаги кичик диалогнинг икки хил вариантдан қайси бирида норефлексив тинглаш ишлатилганини аниқлашга ҳаракат қилинг.

1-вариант.

Ўқитувчи: Мени кечирасиз-у, лекин бу иш бир киши учун оқир, мен уни бир ўзим бажара олмайман.

Директор: Ўали шундайми, ўзи нега сиз доим нолаверасиз?

Ўқитувчи: Ахир бу адолатсизлик, мен норозиман.

Директор: Ўали шунақами, ундай бўлса, ана катта кўча.

2-вариант.

Ўқитувчи: Мени кечирасиз-у, лекин бу иш бир киши учун оғир, мен уни бир ўзим бажара олмайман.

Директор: Шундай деб ўйлайсизми?

Ўқитувчи: Ўа-да, ўзингиз ўйлаб кўринг.

Директор: Ундай бўлса, келинг бу ҳақда батафсилроқ тўхталайлик.

Норефлексив тинглашда жавоблар минималлаштирилади. Жавоблар нейтрал, суҳбатдошни ўз фикрини давом эттиришга ундайдиган бўлиши керак. Уларнинг энг кенг тарқалганлари қуйидагилар: «Шундайми?», «Давом этинг, бу жуда қизиқ-у», «ҳа, ҳа тушунаяпман», «Бунини эшитишдан жуда хурсандман», «Бироз батафсилроқ тўхталинг, қийин бўлмаса», «Хўш, хўш, хўш», «Шунақа гаплар денг». Бундай жавоблар суҳбатдошни руҳлантиради, ундаги тушунилмай қолишдан бўлган кўркунни бартараф этади.

Норефлексив тинглаш қуйидаги вазиятларда фойдали бўлиши мумкин:

А) суҳбатдош бирор масала бўйича ўз фикрини билдирмоқчи бўлганда;

Б) суҳбатдош уни қийнаётган муаммолар билан ўртоқлашмоқчи бўлганда;

В) суҳбатдош ўз муаммоларини ифодалашга қийналаётганда;

Г) суҳбатдош ўз мансабига кўра пастроқ бўлганда.

Норефлексив тинглашни қуйидаги вазиятларда қўллаш тавсия этилмайди:

А) суҳбатдош сўзлашни унчалик хоҳламаганда;

Б) суҳбатдош ўз фикрининг тасдиғи ёки инкорини кутаётганда;

В) суҳбатдош фаол кўмак ва қўллаб-қувватлашга муҳтож бўлганда.

Психотерапевтлар суҳбат бошида кўпинча норефлексив тинглашдан фойдаланадилар.

Норефлексив тинглаш етарли бўлмаганда, рефлексив тинглаш ишлатилиши мумкин. Рефлексив тинглаш фаол тинглаш бўлиб, асосан идрок этилаётган ахборотнинг аниқлигини назорат қилиш мақсадида қўлланади. Психотерапевтлар

мижознинг ўз хиссиётлари ва муаммоларини ифодалай олишига ёрдам бериш учун рефлексив тинглашдан кенг фойдаланадилар. Рефлексив тинглаш зарурати қуйидаги муаммолар билан тақозоланган: А) сўзнинг кўп маънолиги; Б) ахборотнинг кодлашган тарзда узатилиши; В) инсон учун ўз муаммосини очиқ ифодалашнинг қийинлиги.

Рефлексив тинглашда жавоб беришнинг 4 тури мавжуд:

Аниқлаштириш. Бу – суҳбатдошга унинг фикрини аниқлаштириш учун мурожаат қилиш. Аниқлаштириш ахборотни аниқроқ идрок этиш учун қўлланади. Бу мақсадда одатда қуйидаги жумлалардан фойдаланилади: «Яна бир бор қайтариб юборолмайсизми?» , «Нимани назарда тутаятганлигингизни яхши тушунмаяпман», «Нима демокчилигингизни очиқроқ тушунтиролмайсизми?».

Қайтариш. Бу - суҳбатдош фикрини бошқачароқ шаклда такрорлаш. Қайтариш суҳбатдош фикрининг тўғри тушинилганлигини аниқлаштириш воситаси. У тингловчининг суҳбатдош фикрини ўз сўзлари билан қайтаришидан иборат. Қайтариш одатда қуйидаги сўзлардан бошланади: «Сизни тушунишимча...», «Сизнинг фикрингизча...», «Бошқача қилиб айтганда...». Қайтаришда ахборотнинг асосий мазмуни такрорланади.

Ҳисларни акс эттириш. Бу - сўзловчи эмоционал ҳолатининг тингловчи томонидан акс эттирилиши. Одамлар асосан, ўзлари учун аҳамиятли нарсалар ҳақида суҳбатлашганликлари учун хиссиётларни акс эттиришнинг аҳамияти катта. Хиссиётларни акс эттириш билан тингловчи суҳбатдошига унинг ҳолатини тушунаётганлигини кўрсатади. Акс эттириш жараёни тингловчининг ўз сўзлари билан амалга оширилиши керак. Бу сўзлар қуйидаги жумлалар билан бошланиши мумкин: «Менимча, сиз ҳозир ўзингизни ... ҳис этаяпсиз», «Эҳтимол, ўзингизни ... ҳис этаётгандирсиз», «Бироз хафамисиз», «Биламан сизга оғир», «Қайфиятингиз бузилганга ўхшайди».

Умумлаштириш. Бу - суҳбатдош фикрини хулосалаш. Умумлаштириш орқали тингловчи суҳбатдош фикрини қанчалик тўғри тушунганлигини кўрсатади, сўзловчи унинг у ўз фикрини қанчалик аниқ ифодалаб бера олганлигини аниқлайди. Умумлаштириш учун одатда қуйидаги жумлалар ишлатилади «Шундай қилиб, гапларингиздан шунақа хулосага келиш мумкинки...», «Хулоса қилиб айтганда, демокчисизки...», «Гапларингиздан тушунишимча, сиз ... ни назарда тутаяпсиз».

Такрорлаш учун саволлар.

1. Тинглашнинг психотерапевтик хусусияти нимада?
2. Эшитиш ва тинглашнинг ўзаро фарқи қандай?
3. Норефлексив тинглашни қандай вазиятларда қўллаш самаралидир?
4. Қандай вазиятларда норефлексив тинглашни қўллаш тавсия этилмайди?
5. Рефлексив тинглашни қўллаш нима билан тақозоланган?
6. Рефлексив тинглашда жавоб беришнинг қандай турлари қўлланади?

Семинар машғулотлари учун саволлар.

1. Тинглаш психотерапевтик восита сифатида.
2. Эшитиш ва тинглашнинг ўзаро фарқли томонлари.
3. Рефлексив ва норефлексив тинглаш, уларга хос хусусиятлар.

Мустақил иш мавзулари.

1. Мулоқотда тинглаш муаммоси.
2. Тинглаш кўникмасини ривожлантириш йўллари.
3. Мулоқотда этномаданий хусусиятларнинг намоён бўлиши.

5-Мавзу: Мулоқотдаги низо, унинг олдини олиш ва уни бартараф этиш.

Дарс мақсади: мулоқотда низонинг вужудга келиш механизми билан таништириш, низонинг тузилиши, амал қилиш соҳаси, динамикаси ва турлари ҳақида маълумот бериш, низоларнинг олдини олиш, уларни бартараф этиш учун амал қилиш тавсия этиладиган қоидаларни тушунтириш.

Режа.

- 1.Мулоқотдаги низо ҳақида тушунча.
- 2.Низонинг таркибий тузилиши, амал қилиш соҳаси, динамикаси, турлари.
- 3.Мулоқотдаги низонинг олдини олиш ва уни бартараф этиш.

Таянч сўзлар: низо, муаммо, инцидент, ички позиция, ташқи позиция, ишчан соҳа, шахсий соҳа, етилиш, рўёбга чиқиш, сўниш, конструктив, деструктив.

Адабиётлар.

- 1.Лучшие рефераты по психологии / Сост. И.Д.Березина. Серия «Банк Рефератов». Издание второе.-Ростов-на-Дону: «Феникс», 2002.-320 с. 236-257 бетлар.
- 2.Самоукина Н.В. «Игры, в которые играют...».Психологический практикум-г.Дубна, «Феникс+»,2000,-128 с.56-59 бетлар.
- 3.Соснин В.А.,Лунев П.А.Как стать хозяином положения: анатомия эффективного общения. - М.: издательский центр «Академия», институт психологии РАН, 1996-220 с.124-135 бетлар.

1.Низолар инсон ҳаётининг ажралмас қисмидир. Икки томон ўзаро контактга киришар экан улар ўртасида низонинг вужудга келиш эҳтимоли доим мавжуд бўлади. Бир-биридан фарқланувчи фикрларга, мақсад ва унга эришиш йўллари ҳақидаги тасаввурларга эга бўлган одамлар мавжуд жойда, инсон индивидуаллигининг намоён бўлишига тўсқинлик қилинмайдиган маконда, шубҳасиз, низоли вазиятлар вужудга келади.

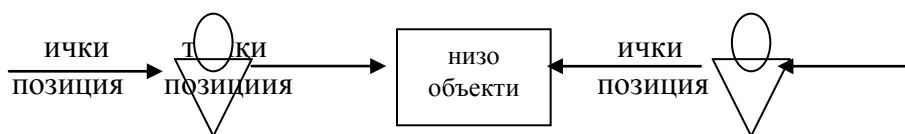
Низо – мулоқот иштирокчиларининг ҳар бири учун муҳим бўлган муаммони ҳал этиш вақтида улар ўртасида вужудга келган қарама-қаршилик ва курашнинг кескин кучайиб кетиш жараёнидир.

Низонинг асоси мулоқот иштирокчиларининг бири иккинчисининг ўз эҳтиёжларини қондириш, ўз мақсадларига етишиш жараёнига тўсқинлик қила бошлаши туфайли пайдо бўлади. Бироқ бу ҳали низо эмас. Бу – низоли вазият. Мулоқот иштирокчиларининг ушбу низоли вазиятда вужудга келган тўсиқни бартараф этиш учун амалга оширувчи ҳаракатлари низони, яъни очикдан-очик қарши курашни келтириб чиқаради. Демак, низонинг формуласини қуйидагича ифодалаш мумкин: муаммо+низоли вазият+инцидент=низо.

Низо қарама-қаршиликнинг ҳаддан ташқари кучайиб кетганлиги билан бахсдан фарқ қилади.

2.Низо ўз таркибий тузилиши, амал қилиш соҳаси, динамикаси ва турларига эга.

Низонинг таркибий тузилиши мулоқот иштирокчиларининг ташқи ва ички позицияси ҳамда низо объектидан иборат.

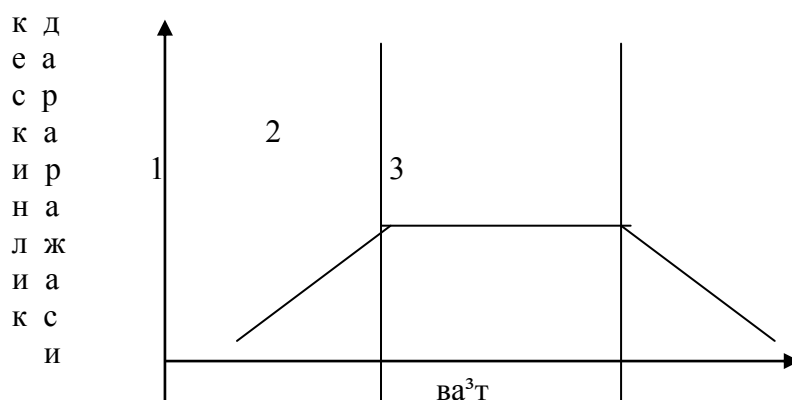


Бу ерда: 1)ташқи позиция-кишининг хулқ-атвори; 2)ички позиция-кишининг масади ва мотивлари; 3)низо объекти-низонинг сабаби.

Низо ишчан ёки шахсий соҳада амал қилиши мумкин.

Ишчан соҳа	Шахсий соҳа
Нега кеч қолдингиз? Қандайдир муаммолар пайдо бўлдимиз? Кейинги сафар кеч қолмаслигингизга умид қилсам бўладими?	Нега бунча уйқучисиз? Шунчалар ҳам масъулиятсиз бўласизми? Кейинги сафар ҳам ўзингизни академик деб билиб кеч қолаверинг, хўпми?

Низо динамикаси 3 босқичдан иборат: етилиш (1), рўёбга чиқиш (2), сўниш (3).



Биринчи босқичда низо рўёбга чиқишининг олдини олиш мумкин. Самарали усуллардан бири коммуникатив ўзаро таъсир соҳасидан предметли фаолият соҳасига ўтиш. Рўёбга чиқиш босқичига ўтган низонинг олдини олиб бўлмайди. Сўниш босқичининг келишини кутиш керак бўлади. Бу босқичда коррекцион тадбирларни ўтказиш самаралидир.

Низолар бир қанча белгиларига кўра таснифланади:

1.Натijasига кўра: а)конструктив-муносабатларнинг яхшиланиши, муаммонинг иккала томон учун ижобий ҳал этилишига олиб келади; б)деструктив-муносабатларнинг ёмонлашувига, муаммонинг ҳал этилмаслигига олиб келади.

2.Давом этиш вақтига кўра: а)узоқ муддатли-рўёбга чиқиш босқичи чўзилиб кетган низо; б)қиска муддатли-рўёбга чиқиш босқичи узоқ давом этмайдиган низо.

3.Кескинлик даражасига кўра, норозилик, келиша олмаслик, қарама-қаршилиқ; душманлик.

4.Фаолият соҳасига кўра, бошқариш соҳасидаги, таълим-тарбия соҳасидаги, ишлаб чиқариш соҳасидаги ва ҳ.

3.Психологлар мулоқотдаги низоларнинг олдини олиш учун қуйидаги қоидаларга амал қилиш лозимлигини уқтириб ўтадилар:

1.Танқид ва айбловни кўп ишлатмаслик, кўп нолавермаслик керак;

2.Фикрни қисқароқ (5-9 сўздан иборат) гапларда ифодалаш керак;

3.Эътиборли тингловчи бўлиш керак-суҳбатдош фикрини бўлмаслик, суҳбатдошга ўз фикрини билдириши учун вақт бериш, суҳбатдошга бўлган қизиқишни

кўрсатиш, суҳбатдош нутқининг хусусиятларига камроқ эътибор бериш, суҳбатни монополлаштириб юбормаслик, суҳбат вазиятидан чалқимаслик керак.

4. Овознинг имкон қадар самимий жаранглашини таъминлаш керак;

5. Суҳбатдошнинг новербал сигналларини диққат билан кузатиш керак;

6. Қатъий фикр билдиришдан сақланиш керак (хатолик эҳтимолини эътибордан четда қолдирмаслик керак);

7. Фикрни билдиришдан олдин у нима ҳақида эканини маълум қилиш керак;

8. Суҳбатдош «тилида» гапириш (профессионализмларга йўл қўймаслик) керак;

9. Бўлар-бўлмас бахсларга киришишдан сақланиш керак;

10. Буйруқ оҳангидан воз кечиш керак;

11. «Ҳеч қачон» ва «ҳар доим» сўзларидан эҳтиёткорлик билан фойдаланиш керак.

12. Ижобий эмоцияларни сақлаб туриш керак, кўпроқ табассум қилиш керак.

Низо рўй бергач, уни бартараф этиш учун қуйидагиларга амал қилиш тавсия этилади:

1. Вазминликни сақлаб қолиш (эмоционал ҳолатни имкон қадар бошқариш, имкон қадар шарҳламаслик) керак;

2. Низонинг асосий сабабини аниқлашга интилиш (аниқлаштирувчи саволлар бериш, суҳбатдош ички позициясини билишга уриниш) керак;

3. Шахсий соҳадаги тўқнашувга йўл қўймаслик (суҳбатдошнинг шахсий хусусиятларидан ранжишни, уларни ёқтирмасликни кўрсатмаслик, шахсий устунликни кўрсатишдан сақланиш) керак;

4. Ҳар бир сўз ва иборадан эҳтиёткорлик билан фойдаланиш (негатив эмоционал баҳоловчи сўз ва иборалардан-«сиз хато қилаяпсиз», «янглишдингиз», «эс-хушингиз жойидамас, шекилли» кабилардан, ақл ўргатувчи гаплардан фойдаланмаслик) керак;

5. Компромисс учун очиқ бўлиш (ўзаро манфаатли келишувга доим тайёр бўлиш) керак;

6. Суҳбатдошнинг ҳар бир гапини диққат билан тинглаш ва анализ қилиш (суҳбатдошнинг ҳам сўзлари, ҳам ҳиссиётларини тушунишга, шахсий позициянинг суҳбатдош позициясидан нимаси билан фарқланишини аниқлаш) керак.

Низо бартараф этилмай муносабатлар бутунлай тугалланса, буни фақат позицияларнинг бир-бирига тўғри келмаслиги туфайли рўй берган ходиса, деб ҳисоблаш керак.

Такрорлаш учун саволлар.

1. Нима учун низо инсонлараро муносабатларнинг ажралмас қисмидир?

2. Низонинг вужудга келиш жараёни қандай кечади?

3. Низо қандай қисмларни ўз ичига олади?

4. Низо қандай соҳаларда амал қилиши мумкин?

5. Низо ривожланиш жараёнида қандай босқичларни босиб ўтади?

6. Низонинг қандай турлари фарқланади?

7. Низоларнинг олдини олиш учун қандай қоидаларга амал қилиш керак?

8. Низоларни бартараф этиш бўйича қандай тавсияларни бера оласиз?

Семинар машғулотлари учун саволлар.

1. Низо, унинг мазмуни ва вужудга келиш жараёни.

2. Низонинг таркибий қисмлари ва амал қилиш соҳалари.

3. Низо турлари.

4. Низонинг олдини олиш ва уни бартараф этиш қоидалари.

Мустақил иш мавзулари.

- 1.Мулоқотда вужудга келувчи низоларнинг олдини олиш ва уларни бартараф этиш.
- 2.Вербал агрессия ва инвектив хулқ-атвор муаммоси.
- 3.Мулоқотда қўлланадиган манипулятив техникалар ва улардан ҳимояланиш

6-Мавзу: Трансакт анализ ва мулоқот психологияси.

Дарс мақсади: трансакт анализнинг асосий тушунчалари билан таништириш, трансакт анализ ижодкори, мулоқотнинг трансакт анализи тўғрисида маълумот бериш.

Режа.

- 1.Трансакт анализнинг асосий тушунчалари.
- 2.ЭГО ҳолатлар ва уларнинг характеристикалари.
- 3.Мулоқотнинг трансакт анализи.

Таянч сўзлар: трансакция, болалик ҳолати, ота-оналик ҳолати, катта одам ҳолати, параллел трансакция, кесишувчи трансакция, яширин трансакция.

Адабиётлар.

- 1.Берн Э.Игры, в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений; Люди, которые играют в игры. Психология человеческой судьбы: Пер. с англ. / Общ. ред. М.С.Мацковского;Послесловие Л.Г.Иониной и М.С. Мацковского. – СПб.: Лениздат, 1992. - 400 с.
- 2.Харрис Т.Э. Я-о'кей, ты-о'кей.Пер. с англ./Екатеренбург: Деловая книга, М.: Академический Проект,2001.-368 с.
- 2.Шевандрин Н.И.Психодиагностика, коррекция и развитие личности.-М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 1998.-512 с.15-17-бетлар.
- 3.Шелихова Н.И. Техника педагогического общения./ Под общей редакцией Гинзбурга М.Р.-М.:Издательство «Инст. практической психологии», Воронеж: НПО «МОДЭК», 1998.-128 с.15-20 бетлар.

1.Трансакт анализ- америкалик психолог ва психиатр Эрик Берн томонидан ишлаб чиқилган назария.Э.Берн психоанализ Қояларини ривожлантириб, назарий психология ва психотерапевтик амалиётдаги оригинал йўналишлардан бири – «трансакт анализ» йўналишига асос солди. Трансакт анализ нуқтаи назаридан шахс уч ЭГО ҳолатни ўз ичига олади (яъни унда учта «МЕН» мавжуд): 1)болалик; 2)ота-оналик; 3)катта одам.Бошқалар билан бўлган муносабатнинг ҳар бир дақиқасида индивид шундай ҳолатлардан бирида бўлади.

Трансакция нима? Инсонлар ўртасидаги мулоқот жараёнида турли сигналлар алмашиналиди. Ушбу сигналлар трансакт анализда трансакция дейилади. Трансакция бу-мулоқотга киришаётган индивидлар ЭГО ҳолатларининг ўзаро таъсиридир. Ўар бир трансакция стимул трансакция ва жавоб трансакциядан иборат. Трансакция мулоқот иштирокчилари бирининг муайян ЭГО ҳолатидан келиб чиқади ва иккинчисининг бирор ЭГО ҳолатига йўналтирилади.

Қўшимча маълумот.

Э.Берн ўз фаолиятини психиатр бўлиб бошлайди. Кунлардан бирида мижози (адвокат) унга болалигида бўлиб ўтган шундай воқеани ҳикоя қилиб беради: 8 ёшимда таътилни ранчога ўтказгандим. Бир куни эгнимга ковбойлар либосини кийиб, отбоқарга отнинг эгарини олиб қўйишга ёрдам бердим. Ишни тугатгач, отбоқар «Раҳмат ковбой» деб қўйди. Мен эса «МЕН ковбоймасман, оддийгина кичкина боламан», дедим. Ўзир ҳам мен ўзимни боладай, ҳа-ҳа, адвокат сингари эмас, кичкина бола каби ҳис этапман. Айнан шу воқеа Э.Берн назариясининг ишлаб чиқилиши учун туртки бўлди.

2.Э.Берннинг трансакт анализига кўра инсонда учта «МЕН» мавжуд.

А)Болалик (Б)-бўйсунувчи,масъулиятсиз спонтан реакция намоён этувчи, назоратсиз фаоллиги юқори бўлган ҳолат. Ушбу ҳолатда инсон ўз кечинмаларини сўзлар билан эмас ҳиссиётлар билан намоёйиш этади. Бу ҳолатнинг жисмоний белгилари: йиғлаш, қайсарлик, минғирлаш, куркувдан чўчиб тушиш, елка қисиш, масхара қилиш, кулиш, бирор нарса деб айтиш учун қўлни кўтариш, уялиш, бурин тортиш. Болалик ҳолатида инсон қуйидаги сўзларни қўллайди: «хоҳламайман», «қилмайман», «ойи мен кетдим», «мен катта бўлганимда...», «энг катта», «ҳаммадан кўп», «энг яхши» (орттирма даражадаги сифатлардан кўп фойдаланилади). Катта одам бу сўзларнинг шаклини бироз ўзгартириб ишлатади. Масалан, «Мен катта бўлганимда...» деган болаларча фикрни «Мен бойиб кеганимда...» деган шаклда ифодалайди. Шу билан бирга болалар катта одам ҳолатига хос «нега?», «нима?», «қаерда?», «ким?», «қачон?», «қандай?» сўзларидан ҳам фойдаланади. Бу болада катталик ҳолати уйқонаётганлигини кўрсатади. Болалик ҳолати қуйдагиларга бўлинади: а)табiiй болалик «МЕН» и (хурсандчилик, қайғу ва б. спонтан намоён этувчи); б)мослашувчи болалик «МЕН»и (мослашувчи, қулоқ солувчи, ўзини айбдор ҳисобловчи, иккиланувчи ва ҳ.); в)норозилик қилувчи болалик «МЕН» и (қайсарлик, қаршилиқ қилувчи).

Б)Ота-оналик ҳолати (О)-бутун масъулиятни (бошқалар учун ҳам) ўз зиммасига олувчи, талаблар ва шартлар қўядиган, назорат ўрнатадиган ҳолат. Бу ҳолатнинг жисмоний белгилари: қошларни уйиш, кўрсаткич бармоқни юқорига кўтариш, қўлларни кўкракда чалиштириш, «уф» тортиш, суҳбатдош елкасини қоқиб қўйиш. Ота-оналик ҳолатидаги одам кўпинча қуйидаги сўзлардан фойдаланади: «Яхшилаб мияга қуйиб ол», «ҳеч қачон...», «Унутмагин», «Қанча гапириш керак», «Қани қўлингни текизиб кўрчи» («доим» ва «ҳеч қачон», «мумкин» ва «мумкин эмас» сўзлари ота-оналик ҳолатидаги одам томонидан кўп ишлатилади).

Баҳоловчи фикрлар-қоралаш, мақташ маъносидаги фикрлар («аҳмоқ», «жиннивой», «бемаъни», «оппоққинам», «эркатойим», «бечорагина») ота-оналик ҳолатидаги одамга хос (агар улар катта одам ҳолатидаги инсоннинг чуқур мулоҳазалари натижаси бўлмаса). Ота-оналик ҳолати қуйидагиларга бўлинади: а)меҳрибон ота-оналик «МЕН»и (ёрдам берувчи, тўғриловчи, оутувчи); б)танқидчилик «МЕН»и (танқид қилувчи, буйруқ берувчи, кўрқитувчи).

В)Катта одам ҳолати (К)—вазиятни инобатга ола биледи, бошқаларнинг манфаатларини ҳам эътибордан четда қолдирмайдиган, масъулиятни ўзгаларнинг ва ўзининг ўртасида адолатли тақсимлай оладиган ҳолат. Бу ҳолатнинг жисмоний белгиси: тинглаётганда юз, кўз, тананинг ҳаракатланиши (ҳар 3-5 сонияда кўзлар пирпирайди). Шунингдек, болалик ҳолатига хос қизиқувчанлик ва берилиб кетиш ҳам катта одам ҳолатидаги инсон юзида акс этиши мумкин. Катта одам ҳолатидаги инсон кўпинча қуйидаги сўзлардан фойдаланади: «нима учун?», «нима?», «ким?», «қачон?», «қандай?», «қандай қилиб?», «балки», «номаълум», «ҳақиқатдан ҳам», «менимча»,

«менинг тушунишимча» (солиштиринг: «Менинг фикримча, ёшлар катталарни хурмат қилишлари керак»; «Ёшлар катталарни хурмат қилишлари шарт»).

Э.Берн фикрича, шахснинг етуқлиги инсонда катта одам ЭГО ҳолатининг қанчалик шаклланганлиги боғлиқ бўлади.

3.Трансакт анализга кўра, мулоқот давомида иштирокчилар ҳар бир ЭГО ҳолатга мувофиқ келувчи позицияда туриб контактга киришадилар. Айрим трансакциялар ижобий муносабат шаклланишига, баъзилари низога олиб келади. Трансакциялар куйидаги турларга бўлинади: а)параллел трансакциялар -стимул трансакция ва жавоб трансакция кесишмайди (масалан, «катта одам» ҳолатида туриб «болалик» ҳолатига мурожаат қилиш, «болалик» ҳолатида туриб «катталиқ» ка жавоб қайтариш); б)кесишувчи трансакция-стимул трансакция ва жавоб трансакция кесишади (масалан, «катта одам» ҳолатининг «катта одам» ҳолатига мурожаат қилиши,«ота-оналик»нинг «болалик»ка жавоб қайтариши); в)яширигн трансакция мазмуни бевосита кузатилаётган хулқ-атвор билан боғлиқ бўлмаган трансакциядир. Сирти «ялтироққина» бўлган жисмоний белгилар, сўзлар остига жуда салбий мазмун яширинганда шундай трансакция рўй беради. Ушбу трансакциялар иккидан ортиқ ЭГО ҳолат муносабатга киришиши натижасида рўй беради.

Мулоқот позитив тугалланиши учун трансакциялар параллел бўлиши керак. Кесишувчи трансакция низо ва зиддиятга олиб келади. Ушбу фикрларни куйидагича тасвирлаш мумкин:



Параллел трансакцияга мисол.

Ўқил: Адажон, мен буни қила олмайман. (Б К) →

Ота: Сен кап-катта боласан-ку, албатта. қила оласан. (К Б) →

Кесишувчи трансакцияга мисол.

Она: Қизим, бориб хонангни йиғиштириб қўй. (О Б) →

Қиз: Сиз менга буйруқ берманг, бу ерда отам катта. (О Б) →

Э.Берннинг классик мисолларидан бири.

Эр: Онаси, машина калитини кўрмадингизми? (К К) →

Хотин: Ўзир кидиришиб юбораман. (К К) →

Низоли вариант.

Эр: Онаси, машина калитини кўрмадингизми? (К К) →

Хотин: Қаерда қолдирган бўлсангиз ўша ерда! (К Б) →

Болалик ҳолати болалик даврида пайдо бўлади ва ривожланади. Катталарга тақлид қилиш натижасида ота-оналик ҳолати шаклланади. Катталиқ ҳолати эса узоқ йиллар давомида ҳаётий тажриба орттириш билан шаклланиб боради.

Такрорлаш учун саволлар.

- 1.Трансакция деганда нима тушунилади?
- 2.Трансакт анализга кўра шахсда қандай ЭГО ҳолатлар бўлиши мумкин?
- 3.Болалик ЭГО ҳолатига хос хусусиятлар қандай?
- 4.Ота-оналик ЭГО ҳолати учун қандай хусусиятлар хос?
- 5.Катта одам ЭГО ҳолатига хос хусусиятлар қайсилар?
- 6.Трансакт анализ нуқтаи назарига кўра мулоқотдаги низонинг сабаби нимада?

Семинар машғулоти учун саволлар.

- 1.Трансакт анализ ва унинг асосий тушунчалари.
- 2.ЭГО ҳолатлар ва уларнинг хусусиятлари.

3.Мулоқотдаги низоларнинг трансакт анализи.

Мустақил иш мавзулари.

- 1.Э.Берн ва унинг трансакт анализи.
- 2.ЭГО ҳолатлар ва уларнинг асосий аломатлари.
- 3.Мулоқотнинг трансакт анализи.

Хотима.

Мулоқот психологиядаги марказий категориялардан биридир. Инсонлараро мулоқот жуда мураккаб жараён бўлиб, у ўз таркибий тузилиши, вазифалри, даражаларига эга.Уларни илмий ўрганиш орқали мулоқот жараёни ҳақида тўлақонли тасаввур ҳосил қилиш мумкин. Шахслараро муносабатлардаги муаммоларнинг кўпчилиги мулоқот давомида юзага келади. Шу туфайли мулоқот жараёнини ижтимоий-психологик жиҳатдан ўрганиш катта назарий ҳамда амалий аҳамиятга эга.

Мулоқот ўта мураккаб ижтимоий жараёндир.Уни ўрганиш назарий. Жиҳатдан инсоннинг ижтимоий табиатини англаб етишда, амалий жиҳатдан шахслараро муносабатларни соғломлаштиришда муҳим аҳамият касб этади.

Мулоқотнинг моҳиятини тўлиқ англаш учун уни комплекс ҳодиса сифатида, бутун мураккаблигича ўрганиш талаб этилади.

Ўйлаймизки, шахслараро муносабатларни соғломлаштириш кўп жиҳатдан кишиларни мулоқотнинг психологик хусусиятлари, қонуниятлари ҳақидаги билимлар билан қуроллантиришга, уларда бу билимлардан амалиётда фойдаланиш кўникмаларини таркиб топтиришга боғлиқ бўлади.

Мулоқотнинг психологик «сир-синоатлари» билан, айниқса, бўлажак ўқитувчиларни таништириш ўқув-тарбия жараёнини такомиллаштиришда катта амалий аҳамият касб этади.

Асосий адабиётлар.

1. Андреева Г.М. Социальная психология. Учебник для высших учебных заведений. - М.: Аспект Пресс, 1998. 69-137 бетлар.
2. Каримова В. Психология. Ўқув қўлланма. Т., А. Қодирий номидаги халқ мероси нашриёти. «ЎАЖБНТ» маркази, 2002. 161-169 бетлар.
3. Немов Р.С. Психология: Учеб. для студ. высш. пед. учеб. заведений: В 3 кн. - 3-е изд. - М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 1999. - Кн. 1. Общие основы психологии. 511-527 бетлар.
4. Психология. Учебник для гуманитарных вузов / Под общ. ред. В.Н. Дружинина. - СПб.: Питер, 2002. 362-369 бетлар.
5. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. 100 экзаменационных ответов по психологии. - Ростов н/Д: издательский центр «Март», 2002. 219-220 бетлар.

Қўшимча адабиётлар.

1. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений; Люди, которые играют в игры. Психология человеческой судьбы: Пер. с англ. / Общ. ред. М.С. Мацковского; Послесловие Л.Г. Ионина и М.С. Мацковского. - СПб.: Лениздат, 1992. - 400 с.
2. Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком. - М.: Изд-во Моск. ун-та, 1982. - 200 с.
3. Исмоилова А.Г. Стиль педагогического общения воспитателя детского сада // Вопр. психол. 2000. №5. 65-72 бетлар.
4. Лучшие рефераты по психологии / Сост. И.Д. Березина. Серия «Банк Рефератов». Издание второе. - Ростов-на-Дону: «Феникс», 2002. - 320 с. 236-257 бетлар.
5. Знаков В.В. Понимание в познании и общении / РАН. - М.: ИП РАН, 1994. - 235 с.
6. Понкратов В.Н. Уловки в спорах и их нейтрализация. - М.: Рос. пед. агенство, 1996. - 136 с.
7. Резников Е.Н. Межличностное восприятие и понимание // Современная психология: Справочное руководство / Под ред. В.Н. Дружинина. - М.: Инфра-М, 1999. - 687. 508-516 бетлар.
8. Резников Е.Н. Межличностные отношения // Современная психология: / Под ред. В.Н. Дружинина. - М.: Инфра-М, 1999. - 687. 516-523 бетлар.
9. Самоукина Н.В. «Игры, в которые играют...». Психологический практикум-г. Дубна, «Феникс+», 2000, - 128 с. 53-91 бетлар.
10. Соснин В.А., Лунев П.А. Как стать хозяином положения: анатомия эффективного общения. - М.: издательский центр «Академия», институт психологии РАН, 1996. - 220 с. 124-135 бетлар.

11.Шелихова Н.И. Техника педагогического общения./ Под общей редакцией Гинзбурга М.Р.-М.: Издательство «Инст. практической психологии», Воронеж: НПО «МОДЭК», 1998.21-37 бетлар.

Илова.

Ўзингизни синаб кўринг.

Тест.

1-Савол. Мулоқотнинг амотив вазифаси нимадан иборат?

- a)Суҳбатдошни бирор фаолиятга ундаш.
- b)Суҳбатдошга маълум ахборотни узатиш.
- c)Суҳбатдошда маълум ҳиссиётларни уйғотиш.
- d)Суҳбатдош шахсий хусусиятлари ва ҳулқ-атворини ўзгартириш.
- e)Суҳбатдош билан биргаликдаги ҳаракатларни мувофиқлаштириш

2-Савол. Нима учун нутқ мулоқотнинг универсал воситаси бўлиб ҳисобланади?

- a) Нутқ ҳам оғзаки, ҳам ёзма шаклларга эга бўлгани учун.
- b) Нутқ тафаккур билан боғлиқ бўлгани учун.
- c) Нутқ орқали узатилган ахборот мазмуни энг кам даражада йўқотилгани учун.
- d) Нутқ фақат инсонларга хос бўлгани учун.
- e) Нутқ мулоқотнинг универсал воситаси эмас.

3-Савол. «Қўрқманг, қизингизни обқочиб кетмайман, холажон! Келин қилиб берадиган укам йўқ» (Ў.Хошимов. Икки эшик ораси). Бу ахборотнинг қандай тури.

- a) Фаоллаштрувчи ахборот.
- b) Дестабилаштирувчи ахборот.
- c) Костатацияловчи ахборот.
- d) Интердикцияловчи ахборот.
- e) Интерпретацияловчи ахборот.

4-Савол. «-Закунни биласизми, ўртоқ тракторчи!-У қамчисини саланглатиб яқин келди.-Ўттиз бир кундан бери далага чиқмаяпсиз! Ҳарбий замон қонунига биноан ишга ўн бир минут кеч қолган одам қамалишини биласизми? Юрагим шувиллаб кетди. Қаматса, қаматадиям. Раис, зақунчи...қўлидан келади.

-Нима қилай? - дедим эсанкираб.-Трактор тепиб юборди. Бугун... энди кўчага чиқдим, ўзим...

-Справка қани? - У шундай шиддат билан бошини силкитдики, ўткир кўзлари қоронғида ёниб кетгандай бўлди.

-Қоғоз борми?

-Қанақа қоғоз? Мен табибга кўрсатдим.

-Табиб эмиш...- У майсалар устига чордана қуриб ўтирди. Қамчини ерга ташлади.- Табибингиз Комилми? Дўхтирмас, афирист у» (Ў.Хошимов. Икки эшик ораси). Ушбу диалогда мулоқотнинг қандай даражаси намоён бўлмоқда?

- a) Примитив даража.
- b) Манипулятив даража.
- c) Стандартлашган даража.
- d) Конвенционал даража.
- e) Маънавий даража.

5-Савол. Мулоқотга берилган қуйидаги таърифларнинг қайси бири тўғри?

- a) Мулоқот бу-инсон фаолиятининг алоҳида тури.
- b) Мулоқот бу-фаолиятнинг ажралмас қисми.
- c) Мулоқот бу-субъектларнинг ўзаро таъсири.
- d) Барча жавоблар тўғри.
- e) Барча жавоблар нотўғри.

6-Савол. Хайвонлар ўртасидаги сигналлар алмашинувига нисбатан қуйидаги тушунчаларнинг қайси бирини қўллаш ўринлидир?

- a) Сигнализация.

- b)Мулоқот.
- c)Коммуникация.
- d)Суҳбат.
- e)А ва С жавоблар тўғри.

7-Савол. «-Нима қилаяпсан,ўв?-дедим нима қилаётганини билиб турсам ҳам атайлаб. Минаввар ҳайрон бўлгандек,узун киприкларини пирпиратди.

-Китоб ўқияпман,-деди секин.

-Қанақа китоб?

-Физика...

-Э,бошинга урасанми,физикани!

-Энг керакли фан-ку! Космосга «Лайка» ни учирган олимлар-физик-да!

-Гапини қаранг. «Лайка» учирилганини мен билмаганимдек!

Энсам қотди.

-Нима, олим бўлмоқчимисан, сенам?

Минаввар елкасини қисди.

-Олим бўлиш шартми?

-Сендан икки дунёда ҳам олим чиқмайди!- дедим жиғига тегиш учун.- Билсанми, сен кимсан: Минаварсан! Минавар, Минавар, чўнтагимда нима бор?Сичқоннинг ини бор,каламушнинг думи бор! Думингни битта кўрсат» (Ў.Хошимов. Икки эшик ораси).

Ушбу диалогда мулоқотнинг қайси томонлари ифодаланган?

- a)Коммуникатив ва интерактив.
- b)Интерактив ва перцептив.
- c)Перцептив ва коммуникатив.
- d)Фақат коммуниктив.
- e)Коммуникатив,интерактив ва перцептив.

8-Савол. Эр: Онаси,машинанинг калитини кўрмадингизми.

Хотин: Кеча қаерга қўйган бўлсангиз ўша ерда.

Ушбу диалогда жавоб трансакция қайси ЭГО ҳолатдан қайсинисига йўналтирилган?

- a)Ота-оналик ЭГО ҳолатидан Болалик ЭГО ҳолатига.
- b)Болалик ЭГО ҳолатидан Ота-оналик ЭГО ҳолатига.
- c)Катта одам ЭГО ҳолатидан Болалик ЭГО ҳолатига.
- d)Болалик ЭГО ҳолатидан Катта одам ЭГО ҳолатига.
- e)Ота-оналик ЭГО ҳолатидан Катта одам ЭГО ҳолатига.

9-Савол. «Келинойим менга ўтирилди. Ўчоқдан олов шуъласи тушиб турар,янгамнинг йиғидан қизарган юзи янаям чиройли бўлиб кетганга ўхшарди.

-Йиғламанг,- дедим кучоқлаб. Димоғимга ғалати, ширин атир иси урилди.

-Пешонам курсин!- деди у лаблари титраб.

-Қўйинг, келинойи!Кўрасиз,ҳадемай уруш битади. Ой бориб-омон келадилар. Ойим ошхона эшигидан айвонга мўралади.

-Бўлди болам, бўлди.- деди овозини пасайтириб.

-Эрингиз кўрса кўнгли бузилади. Ана ўзи!» (Ў.Хошимов. Икки эшик ораси). Бу ерда мулоқот қайси вазифани бажараяпти?

- a)Коммуникатив.
- b)Координацион.

- с)Амотив.
- d)Интерактив.
- е)Фаолиятга ундаш.

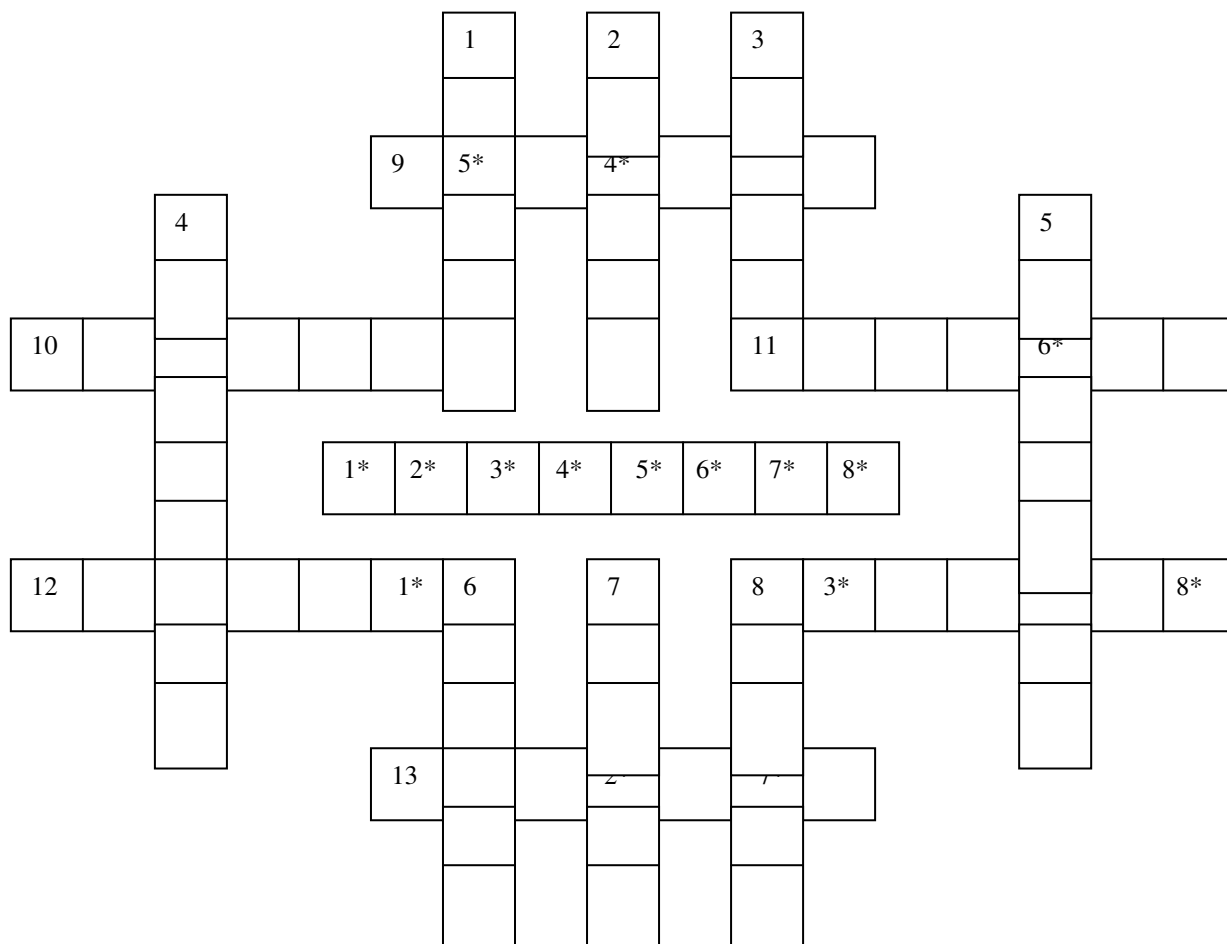
10-Савол.Қуйидаги ифодаларнинг қайси бири «куён ниқоби» га тегишли?

- а)«Мен сизга тегмаяпман-ку,сиз ҳам менга тегманг-да».
- б)«Менга ўйлашиб тегишинг»
- с)«Меннинг ҳеч нарсадан хабарим йўқ,менга тегиш бефойда».
- d)«Мен ўзи зўрға турибман,менга тегиб нима қиласиз».
- е)Барча жавоблар нотўғри.

Тест жавоблари.

1.С.2.С.3.Д.4.В.5.Д.6.Е.7.Е.8.А.9.С.10.Д.

Кроссворд: «Мулоқот психологияси»
Кроссвордни ечиб бош сўзни топинг.



Бўйига: 1. Сухбатдошнинг эмоционал пассивлиги, бефарқлиги. 2. Инсоннинг муайян вазифани қандай бажаргани ҳақидаги ёзма ёки оғзаки маълумоти. 3. Нутқ мансуб бўлган белгилар тизими. 4. Бирор мақсадга эришиш учун мулоқотда ёлғон ваъдалардан, лаганбардорликдан фойдаланиш. 5. Ижтимоий перцепция жараёнида рўй берувчи ҳодисалардан бири. 6. Бирор воқеа ҳақидаги ахборот ташувчи жараён ёки

ходиса, шартли белги. 7.Эмоцияларнинг ёрқин ифодачиси. 8.Индивиднинг ўз шахсий кечинмалари оламига фарқ бўлиши ва ташқи алоқалардан узоқлашиши.

Энига:8.Инсоннинг ўзини ўта севишини,ўзига юқори баҳо беришини мулоқотда очиқ намоён этувчи белги. 9.Фикрлар, қизиқишлар, ҳис-туйғулар умумийлигига асосланган шахслараро яқин муносабат. 10.Мулоқотдаги сохталик, иккиюзламачилик (кўчма маънода). 11.Сухбатдош сўзларини муайян тарзда идрок этишга ва уларга маълум кўринишда жавоб беришга тайёрлик. 12.Сухбатдош аргументлари тўғри бўлишига қарамай уларни қабул қилмаслик, уларга онтогенетик примитив шаклда жавоб бериш. 13.Ижтимоий перцепция объекти.

Кроссворд жавоблари.

Бўйига: 1.Апатия.2.Рапорт.3.Вербал.4.Демагогия.5.Аттракция.
6.Сигнал.7.Мимика.8.Аутизм.

Энига:8.Амбиция.9.Раппорт.10.Комедия.11.Аттитюд.12.Регресс.
13.Индивид.

Бош сўз: СИМПАТИЯ

Мундарижа.

Кириш_____ 3

1-Мавзу.Мулоқот категориясининг ижтимоий-
психологик мазмуни_____ 4-8

2-Мавзу.Мулоқотнинг асосий томонлари_____ 8-15

3-Мавзу. Мулоқот даражалари. Новербал

мулоқот механизмлари _____ 15-21

4-Мавзу. Мулоқотда тинглаш муаммоси _____ 21-26

5-Мавзу. Мулоқотдаги низо, унинг олдини олиш ва
уни бартараф этиш _____ 26-30

6-Мавзу. Трансакт анализ ва мулоқот
психологияси _____ 30-34

Хотима _____ 35

Адабиётлар рўйхати _____ 36-37

Илова _____ 38-45