

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ОЛИЙ ВА ЎРТА
МАХСУС ТАЪЛИМ ВАЗИРЛИГИ**

ТЕРМИЗ ДАВЛАТ УНИВЕРСИТЕТИ

ПСИХОЛОГИЯ КАФЕДРАСИ

МУЛОҚОТ ПСИХОЛОГИЯСИ



Тузувчи: к.ўқитувчи Шарафутдинова Х.Ғ.

ТЕРМИЗ-2008

**Ушбу маъруза матни Психология кафедрасининг 200__йил _____
кунидаги 1-йиғилиш қарори билан тасдиқланган.**

Такризчилар: доц. Б.Содиқов

к.ўқит.А.Нурмаматов

К И Р И Ш

Ривожланиб бораётган жамиятимизда соғлом авлодни, комил инсонларни вояга етказиш масаласига катта эътибор берилмоқда. Комил инсоннинг муҳим сифатларидан бири мулоқот маданиятидир. Мулоқот инсон ҳаёти ва фаолиятининг муҳим шартидир. Айнан мулоқот ёрдамида инсонлар табиатни ўзлаштириш ва ўз эҳтиёжларини қондириш учун биргаликда ҳаракат қилиш имкониятларига эга бўладилар.

Ҳозирги кунда ижтимоий амалиётда мулоқот ва шахслараро муносабатлар муаммоси муҳим аҳамият касб этмоқда. Мулоқот ва унинг асосий хусусиятлари, самарали мулоқотнинг психологик аспектлари, мулоқотга ўргатишга оид психологик машқлар, самарали мулоқотнинг психологик воситаларини ўрганиш ишбилармонлик фаолиятида асосий ўринни эгалламоқда. Мулоқот психологияси фани мулоқотнинг юқорида келтирилган ва бошқа жиҳатларини назарий ва амалий жиҳатдан чуқур ўрганишга ёрдам беради. Шунингдек талабаларда мулоқот психологияси бўйича амалий кўникмаларни шакллантиришга хизмат қилади.

1-мавзу: МУЛОҚОТ ВА ШАХСЛАРАРО МУНОСАБАТЛАР ПСИХОЛОГИЯСИ

(2-соат)

Р е ж а :

1. Мулоқот ҳақида умумий тушунча.
2. Мулоқот психологиясининг мақсади ва вазифалари.
3. Мулоқот ижтимоий психологик воқелик сифатида.
4. Шахслараро муносабатлар психологияси.

Таянч сўз ва иборалар.

Мулоқот, мулоқот маданияти, мулоқот техникаси, коммуникация, интерактив, перцептив, шахслараро муносабат, алоқа ўрнатиш, ўзаро таъсир, рақобат, муроса, компромисс.

Мулоқот фақат инсонларга хос бўлган жараёндир. Кишиларда фаолият жараёнида бир - бирларига ниманидир айтиш истаги туғилади.

Мулоқот - одамлар ўртасида биргаликдаги фаолият эҳтиёжларидан келиб чиқадиган боғланишлар ривожланишининг кўп қиррали жараёнидир. Мулоқот (муносабат) биргаликда фаолият кўрсатувчилар ўртасида ахборот айирбошлашни ўз ичига олади. Бунда муносабатнинг коммуникатив жиҳати ҳисобга олинади. Кишилар муносабатга киришишда аввало тилга мурожаат қиладилар. Мулоқотнинг яна бир жиҳати муносабатга киришувчиларнинг ўзаро биргаликдаги ҳаракати - нутқ жараёнида фақат сўзлар билан эмас, балки ҳаракатлар билан ҳам айирбошлашдан иборат. Масалан, муносабатга киришар эканмиз, у бизни қониқтирса имо-ишора билан мулоқотда бўламиз. Муносабатнинг кейинги жиҳати мулоқотга киришувчиларнинг бир-бирларини идрок эта олишларидир. Масалан, биз бир киши билан мулоқотга киришишдан аввал уни ҳурмат қилиб ёки менсимасдан муносабатда бўламиз. Демак, мулоқот жараёнида коммуникатив (ахборот узатиш), интерактив (ўзаро биргаликда ҳаракат қилиш) ва перцептив (ўзаро биргаликда) идрок этиш амалга оширилади.

Мулоқот қонуниятларини билиш ҳамда уни ўрнатиш малакалари ва қобилиятларини ривожлантириш ҳар бир киши учун муҳимдир.

Ҳар бир кишининг ўз “Мени” атрофдагилар билан бўладиган мулоқот жараёнида шаклланади, Шахснинг ҳаёт йўллари аввал оилада, боғча, мактаб, институт, ишхона, кексалар орасида, яъни гуруҳ ва жамоаларда ривожланади. Бизнинг юксак маънавий эҳтиёжларимиздан бири - бу мулоқотга бўлган эҳтиёждир. Мулоқотга бўлган эҳтиёжимиз қондирилмаса, онгимиз ҳам ривожланмайди. Шунинг учун биз доимо мулоқотга бўлган эҳтиёжларимизни қондиришимиз лозим. Кимлар биландир бўлган мулоқотдан қониқиш ҳосил қиламиз, лекин айрим ҳолларда эса биз қониқмасликни ҳис қиламиз.

Педагогик мулоқот - бу мулоқот турларидан бири бўлиб, педагогик фаолиятда муҳим ўрин тутди.

Биз гуруҳ ва жамоага кирар эканмиз, доим унда турли ролларни бажаришга тўғри келади. Расмий гуруҳда бошлиқ ролини ўйнасак,

касалхонада бемор, дўконда ҳаридор, оилада рафиқ ёки рафиқа, ота - она олдида эса фарзандлик ролини бажарамиз.

Мулоқот психологияси фани психологиянинг барча тармоқлари билан боғлиқ ҳолда ривожланади. Жумладан, педагогик психология билан узвий боғлиқ. Педагогик мулоқотда таълим психологияси, тарбиянинг психологик асослари, ўқитувчи ва ўқувчи муносабатлари, ўқитувчи психологияси, мактабларда таълим - тарбия жараёнларини бошқариш муҳим ўринни эгаллайди. Ижтимоий психология турли ижтимоий гуруҳлар, жамоанинг психик намоён бўлиши, катта гуруҳлар - жамоаларнинг кайфияти, тафаккури, рақобати кабиларни ўрганади. Бу масалаларни ҳал қилишда мулоқот психологияси катта аҳамиятга эга. Бошқарувда раҳбарларда нутқ қобилиятининг ривожланиши, шунингдек, ходимлар билан тил топа олиш учун мулоқот психологиясини билиш зарур. Сиёсатчиларда нотиклик маҳорати шаклланган бўлиши керак, бунда уларга мулоқот психологиясини яхши билишлари яқиндан ёрдам беради.

Мулоқот дин психологияси учун ҳам жуда катта аҳамиятга эга. Дин психологияси диний онг хусусиятлари, унинг психологик ва ижтимоий асослари, вазифалари, тизими, диний ҳис - туйғулар, диний гуруҳлар психологиясини ўрганишда албатта мулоқот сирлари, мулоқот маданиятини билишга асосланади. Демак, мулоқот психологияси психологиянинг барча тармоқлари билан боғлиқ ҳолда ривожланади.

Ўзбек тилига давлат мақоми берилганидан кейин бирмунча ижобий ўзгаришлар юз берди, уларнинг бир қисми миллий истиқлолдан сўнг амалга оширилди. Мамлакатимиздаги давлат ҳужжатлари она тилида расмийлаштирилмоқда, йиғилишдаги маърузалар ўзбек тилида қилинмоқда. Ижтимоий ҳаётдаги катта ютуқлар билан бир қаторда, шахслараро муносабатларда тил одоби, нутқ маданиятида бузилишлар давом этмоқда, ўзбек тилининг мўсаффолиги, аниқ ва лўндалиги, мантикийлиги, оҳангдорлиги ва силлиқлиги мулоқотда ўз ифодасини топа олмаяпти, натижада узатилаётган фикрларни идрок қилиш қийинлашмоқда. Мулоқот психологиясининг асосий мақсади, аввало нутқ маданиятини ёшларда шакллантиришдир. Шунингдек, ўқитиш жараёнида бўлажак мутахассисларга мулоқот маданияти, муомала сирларини сингдириш, гуруҳ ва жамоаларда ўзаро муносабатларни мулоқот орқали яхшилашдир. Мулоқотнинг назарий ва методологик муаммоларини ҳал қилиш, мулоқотни нутқ билан биргаликда ривожланишини таъминлаш фаннинг асосий мақсадини ташкил қилади.

Мулоқот психологиясининг асосий вазифалари қуйидагиларда ўз ифодасини топади:

- 1) ҳамкорликдаги фаолият жараёнида шахслараро ўзаро таъсир ва мулоқот қонуниятларини ўрганиш;
- 2) Шарқ алломаларининг мулоқот ҳақидаги қарашларини таҳлил қилиш;
- 3) талабани фаолликка ундовчи муомалавий имкониятлари мавжудлигини таъкидлаб ўтиш;
- 4) талабаларда касбий лаёқатни фаоллаштиришга қаратилган

мулоқотни шакллантириш;

5) шахслараро муносабатларни мувофиқлаштиришда мулоқотнинг ролини орттириш;

6) ўзаро таъсир этишнинг айрим оқибатларини ҳисобга олиш.

Биз бўлажак мутахассисларда қуйидаги муомала хусусиятларини шакллантиришимиз зарур:

- муомала маданиятининг назарий асосларини;
- шахслараро муносабатлар қонуниятларини;
- педагогик мулоқотнинг қонуниятларини;
- оилада, гуруҳ ва жамоаларда мулоқотга қўйиладиган асосий талаблар ҳақида тасаввурга эга бўлиши керак;
- шахсда мулоқот шаклланишини ўрганиш;
- муомала маданиятини барча гуруҳ ва жамоаларда шакллантириш;
- шахслараро муносабатларда мулоқотнинг аҳамиятини кузатиш;
- мулоқот сирларини билиши ва қўллай олишни;
- гуруҳларда мулоқотни шакллантириш методикаларини ўтказиш;
- оилада мулоқот маданияти, мулоқот сирларидан боҳабар бўлиш;
- мулоқот маданиятини шакллантириш мақсадида психологик маслаҳатлар ташкил тиш юзасидан кўникмалар ҳосил қилиш.

Мулоқот шахслараро муносабатларнинг шундай кўринишидирки, унинг ёрдамида одамлар бир-бирлари билан ўзаро руҳий жиҳатдан алоқага киришадилар, ўзаро ахборот алмашадилар, бир-бирларига таъсир ўтказадилар, бир-бирларини ҳис қиладилар, бир-бирларини тушунадилар.

Шунинг учун мулоқот ижтимоий психологик ҳодиса сифатида ижтимоий турмушнинг барча соҳаларида иштироқ этиб, ҳамқорлик фаолиятининг моддий, маънавий, маданий, эмоционал, мотивацион қирраларининг эҳтиёжи сифатида вужудга келади. Инсонда юзага келадиган ҳар хил эҳтиёжларни мақсадга мувофиқ равишда қондириш мулоқот маромига боғлиқ бўлиб. шахслараро муносабат, баркамол авлод, комил инсон ғояларини англатади. Мулоқот муваффақиятининг негизи шахснинг руҳий дунёси, эҳтиёжлари мотивацияси, ҳарактер ҳислати, индивидуал-типологик хусусияти, қобилияти, эътиқоди каби инсоннинг фазилатлари, сифатлари намоён бўлиши, ривожланиши ҳисобланади. Мулоқот жараёнида мулоқотдошларнинг тасаввурлари, қизиқишлари, ҳис-туйғулари, кўникмалари, воқелик натижасини олдиндан сезиш, пайқаш, таъсир ўтказиш услуги таркиб топиши мумкин.

Мулоқот ташқи таъсирлар, намуналар асосида ўзини-ўзи тузатиш, қайта тарбиялаш, шахсий имкониятини руёбга чиқариш учун пухта замин ҳозирлайди, комиллик сари етаклайди.

Баркамол инсонларнинг муомала мароми, мулоҳаза юритиш услуги, муносабатга киришиш ўқувчанлиги, вазиятдан чиқиш салоҳияти ҳам, бошқа одамлар томонидан тақлид қилинади ва ҳаёт тажрибасида унга риоя этиб яшайди. Одамлар ўртасидаги шахслараро муносабат жараёнида ғайритабиий ижтимоий ҳолат ёки ҳодисага онгли таяниш - ўзини - ўзи мукаммаллаштириш, ўзини - ўзи руёбга чиқариш, ўзини-ўзи бошқариш,

ўзини - ўзи баҳолаш, ўзига - ўзи буйруқ бериш шахснинг рухий дунёсида муҳим камолот босқичидир. Шунинг учун ички ва ташқи тақлиднинг тушуниш ҳамда уларни босқичма-босқич эгаллаб бориш - бўлғуси мутахассиснинг касбий тайёргарлиги ҳамда баркамол шахс сифатида шаклланишининг гаровидир.

Мулоқотга кириша олмасликнинг асосий сабаби - бу ўзини - ўзи ортиқча ёки паст баҳолаш туфайли ўзига ва уни қуршаб турган одамларга нотўғри муносабатдир. Бунинг олдини олиш имкониятлари мавжуд бўлиб, асосан қуйидагиларга аҳамият бериш ижобий самаралар сари етаклайди:

1) ҳамқорлик фаолиятида, мулоқотлар тизими орқали мулоқот жараёнининг барча аъзолари ўртасида инсонпарварлик муносабатларини ташкил қилиш, эмоционал муҳитни таққослаш имкониятини юзага келтириш.

2) мулоқотда ички муносабатлар тизимида ҳар бир аъзонинг қулай позициясини таъминлашга қаратилган тадбирларни амалга ошириш.

3) инсоннинг мулоқот хусусиятлари, мароми, усуллари, шакллари тўғрисидаги ахборотни эгаллашга оид махсус машғулотларни уюштириш.

4) шахслараро муносабатлар ва мулоқот усулларига мўлжалланган ишбилармонлик ўйинлари, психодрама, тренинг тизимини яратиш.

Л. С. Виготский, А. Н. Леонтьев, А.Р. Лурия, Д.Б.Эльконин, А. В. Запорожец, М. И.Лисина тадқиқотларида кўрсатилишича, боланинг дастлабки ижтимоий эҳтиёжларидан бири - бу мулоқотга нисбатан эҳтиёждир. А.В.Запорожец ва М. И. Лисиналар тадқиқотларида таъкидланишича, болаларнинг катталар билан мулоқотга киришиш эҳтиёжи 7 ёшгача бир нечта босқичлар тарзида ривожланиб боради:

1) эътибор ва ҳайрихоҳликка эҳтиёж пайдо бўлади;

2) катталар билан ҳамқорлик қилиш эҳтиёжи туғилади;

3) аввалги барча эҳтиёжларга катталар томонидан ҳурмат қилиш эҳтиёжи туғилади;

4) мактабгача тарбия ёшидаги болада атрофдагилар билан ўзаро бир-бирини тушуниш эҳтиёжи вужудга келади.

Хуллас, инсон ўзини идора қилиш, турли вазиятларда ўзини тутиш фазилатлари ўзлаштирилаётган даврда баъзи бир қоидаларга риоя қилса, ҳамқорлик фазилатида маълум ютуқларга эришади:

1. Ижтимоий ҳодисаларнинг ташқи воқе бўлиши нафақат ички рухий ҳолат ва унинг мазмунини акс эттирибгина қолмайди, балки икки томонлама алоқа туфайли мазкур жараён юзага келади.

2. Ихтиёрий, фаол диққатнинг ташқи объектларга йўналтирилганлиги ва тўпланганлиги турли омиллар таъсири туфайли самарадорлик даражасини пасайтиради, асабий ҳолат ишчанликни камайтириб мулоқот маромига путур етказди.

3. Инсон ўзини эркин, озод, бемалол ҳис этиш ҳислатини ўзлаштириш учун жисмоний кескинлик, асабий таранглик, ақлий зўриқиш орқали кўзланган мақсадига етиши мумкин (Э.Ғозиев. Муомала психологияси. Т.2001 23-бет).

Юқоридаги қоидаларга барча талабалар риоя қилиб, гавдаларини тўғри тутиш, муаммоли вазиятларга ва мулоқот мақсадига, маромига мутаносиб тушадиган ҳодисалар, ҳолатлар, шароитлар, муайян муҳит, мазмунли ҳаракатлар, имо - ишоралар, мимика, пантомимика устида иштиёқ билан шуғуллансалар, енгил табассум, илиқ, мийиғида кулиш, чиройли юриш каби машқларни амалга оширсалар, новербал нутқ ёрдами билан шахслараро муносабатни тўғри йўлга қўйиш имкониятига эришадилар. Атрофдагиларда ёқимли таассурот қолдириш, уларда меҳр - муҳаббат туйғусини ўйғотиш мулоқотдош танлашга имкон туғдиради. Жисмоний ва маънавий жиҳатдан эркинликка эришиш ўзига ишонч туйғусини юзага келтирса, мустақиллик мулоқотда тенг ҳуқуқли шерик бўлишга шарт-шароит яратади.

Биринчи тоифадаги мулоқот (фаолиятдан кўзланган мақсадга эришиш учун ахборот айирбошлаш, коммуникация ўрнатиш) билан бир қаторда иккинчи тоифадаги мулоқотнинг (ўзлигининг бошқа кишиларда давом эттириш) мавжудлиги ҳар бир кишининг иккинчисига кўрсатадиган таъсирига эътиборни жалб қилади. Таълим - бу аввало ахборот жараёнидир. Ўқитувчи ўқувчига билимларни маълум қилади ва ўз навбатида тесқари алоқа тарзида ундан маълум қилинган билимлар қандай ўзлаштирилганлиги ҳақида тасаввур ҳосил қиладиган ахборот олади. Ўзаро биргаликдаги ҳаракат моҳиятлар даражасида амалга оширилади.

Педагог тарбия вазифаларини амалга ошираркан, ўқувчиларга кўрсатадиган таъсир тарбияланувчилар кўриб, эшитиб ва бажариб бораётган мазмунларнинг муайян даражада ўзгаришини тақозо қилади. Педагог кўрсатадиган таъсирнинг турлича самара касб этиши замирида унинг шахсиятига оид хусусиятлар, унинг ўзини давом эттириш, ўзининг шахсиятига оид мазмунларни ёшларга ўткази билиш қобилияти, унинг педагогик муносабати характери ва самарадорлиги акси мужассамлашгандир.

Мулоқотга киришувчиларнинг ўзаро яқинлиги билан, бир-бирлари билан мулоқотдан қониқиш ҳосил қилганлигининг юксак даражаси, жавоб тариқасидаги ҳис-туйғулар ва афзалликнинг ўзаро тахмин қилиниши билан белгиланадиган ўзаро муносабатлар ва ўзаро биргаликдаги ҳаракатнинг барқарор индивидуал-танлаш тизими сифатидаги дўстлик кишилар муносабатининг алоҳида шакли сифатида юз беради. Дўстликнинг ривожланиб бориши унинг ўзаро ҳамжиҳатликнинг зарурлигини, ошқоралик ва очиқликни, ишончни, ўзаро фаол ёрдамлашувни, самимийликни ва ҳис-туйғуларнинг беғаразлигини қарор топтирувчи ёзилмаган қонун - қоидага амал қилишини тақозо этади.

Дўстона мулоқот ўрнатиш ва дўст тутиниш муаммоси ўспиринлик ёшида айниқса долзарб масалага айланади. Педагогларнинг кузатишлари, ўспиринларнинг сир сақланадиган кундаликлари, уларнинг “Дўстлик ва муҳаббат тўғрисида”ги мавзуларда ўтказиладиган суҳбатларга қизиқишлари ана шундан далолат беради. Дўст орттиришга бўлган эҳтиёж ўспиринлик ёши учун хос хусусият ҳисобланади. Ўспирин одатда дўстона мулоқотнинг улчови ҳақида етарли даражада аниқ - равшан тасаввурга эга бўлмайди, бу ёшда у кўпроқ интиладиган алоҳида жуфтлашган ҳолда дўстлашувдан кўра

кўпроқ ўз тенгдошлари билан кенгроқ маънодаги мулоқотга киришишни тақозо этадиган ўртоқлик анча кенг тарқалган бўлади.

Ўзаро дўстона яқинлик белгисига кўра бирлашган улфатлар, тадқиқотлардан маълум бўлдики, муайян бир касб атрофида гуруҳлар ажрала бошлайди. Дўстлик мулоқоти ўрнатган ва таърифланган бўғинларда, экспериментлар натижасида олинган маълумотларнинг гувоҳлик беришича, ёшларнинг ўзлари қайси касбни эгаллаш ниятида эканликларини аниқлаган, бўлғуси касб ҳақидаги, унинг имкониятлари ва истикболлари, унга тайёрланиш йўллари кабилар ҳақидаги ахборот билан бир-бирларини бойитган ҳолда олиб борадиган яширин касб танлаш иши юз беради. Ўспиринларда жуфтлашган тарздаги дўстона мулоқот андозаси, гарчи фақат шундай бўлмаса ҳам, кўпинча жинслар ўртасида юз берадиган ишқий муносабатларда, илк ёшлик муҳаббатининг дастлабки кўринишларида кўртак ёзади.

Назорат саволлари:

1. Мулоқот деганда нимани тушунасиз?
2. Мулоқот воситаларига нималар киради?
3. Мулоқот муаммоси билан қайси олимлар кўпроқ шуғулланганлар?
4. Мулоқотчанликни қандай тарбиялаш мумкин?

2-мавзу: МУЛОҚОТНИНГ ШАКЛЛАРИ ВА БОСҚИЧЛАРИ

(2-соат)

Р е ж а :

1. Мулоқотнинг асосий босқичлари.
2. Мулоқотнинг турлари ва шакллари.
3. Педагогик мулоқот.
4. Ўз-ўзи билан ва бошқалар билан мулоқот.

Таянч сўз ва иборалар.

Мулоқот, расмий, норасмий, шахсий, авлодлараро, юзма-юз, техник воситалар, диологик, монологик.

Мулоқот жараёни ўзига хос равишда мураккаб бўлиб, бунда уч хил босқич мавжуд.

Дастлабки босқич – одамнинг ўз-ўзи билан мулоқотидир. Т.Шибутани «Ижтимоий психология» дарслигида: «Агар одам озгина бўлса ҳам ўзини англаса, демак, у ўз-ўзига кўрсатмалар бера олади» - деб тўғри ёзган эди. Одамнинг ўз-ўзи билан мулоқоти аслида унинг бошқалар билан мулоқотининг характерини ва ҳажмини белгилайди. Агар одам ўз-ўзи билан мулоқот қилишни одат қилиб олиб, доимо жамиятдан ўзини четга тортиб, тортиниб юрса, демак у бошқалар билан суҳбатлашишда, тил топишишда жиддий қийинчиликларни бошдан кечиради, дейиш мумкин. Демак бошқалар билан мулоқот – мулоқотнинг иккинчи босқичидир.

А.Н.Леонтьев ўзининг «психика тараққиётидан очерклар» китобида мулоқотнинг учинчи шакли – авлодар ўртасидаги мулоқотнинг аҳамияти тўғрисида шундай ёзади: «Агар барча катта авлод ўлиб кетганида, инсоният тури йўқ бўлиб кетмасди, лекин жамиятнинг тараққити анья орқага сурилибгина эмас, балки йўқолиб кетиши ҳам мумкин эди». Ҳақиқатдан ҳам, авлодлараро мулоқотнинг борлиги туфайли ҳар бир жамиятнинг ўз маданияти, маданий бойликлари, қадриятлари мавжуд бўладики, бунинг аҳамиятини тушунган инсониятнинг энг илғор вакиллари уни доимо кейинги авлодлар учун сақлаб келадилар ҳамда таълим, тарбия ва кундалик мулоқот жараёнида уни авлоддан авлодга узатадилар.

Мулоқотнинг ҳаётимиздаги шакл ва кўринишларига келсак унинг ҳар бир шахснинг ҳаётий вазиятларга мос келадиган, ўша вазиятлардан келиб чиқадиган кўринишлари ва турлари ҳақида гапириш мумкин. Лекин умумий ҳолда ҳар қандай мулоқот ё расмий ёки норасмий тусда бўлади. Агар расмий мулоқот одамларнинг жамиятда бажарадиган расмий вазифалари ва хулқ-атвор нормаларидан келиб чиқса, масалан, раҳбарнинг ўз қўл остида ишлаётган ходимлар билан мулоқоти, профессорнинг талаба билан мулоқот ива ҳоказо, норасмий мулоқот – бу одамнинг шахсий муносабатларига таянади ва унинг мазмуни ўша суҳбатдошларнинг фикр-ўйлари, ният-мақсадлари ҳамда эмоционал муносабатлари билан белгиланади. Масалан, дўстлар суҳбати, поездда узоқ сафарга сиққан йўловчилар суҳбати, танаффус вақти талабаларнинг спорт, мода, шахсий муносабатлар борасидаги мунозаралари. Одамларнинг асл табиатларига мос бўлгани учун ҳам норасмий мулоқот доимо одамларнинг ҳаётида кўпроқ вақтини олади ва бунда улар чарчамайдилар. Лекин шуни таъкидлаш керакки, одамда анна шундай мулоқотга ҳам қобилиятлар керак, яъни унинг қанчалик сергаплиги, очик кўнгиллиги, суҳбатлашиш йўллари биллиши, тил топишиш қобилияти, ўзгаларни тушуниш ва бошқа шахсий сифатлари кундалик мулоқотнинг самарасига бевосита таъсир кўрсатади. Шунинг учун ҳамма одам ҳам раҳбар бўлолмайди, айниқса педагогик ишга ҳамма ҳам қўл уравермайди, чунки бунинг учун ундан расмий, ҳам норасмий мулоқот техникасидан хабардорлик талаб қилинади.

Мулоқот мазмуни ва йўналишига кўра унинг:

- * ижтимоий йўналтирилган (кенг жамоатчиликка қаратилган ва жамият манфаатларидан келиб чиқадиган мулоқот);

- * гуруҳдаги предметга йўналтирилган (ўзаро ҳамкорликдаги фаолиятни амалга ошириш мобайнидаги мулоқот – меҳнат, таълим жараёнидаги ёки конкрет топшириқни бажариш жараёнида гуруҳ аъзоларининг мулоқоти);

- * шахсий мулоқот (бир шахснинг бошқа шахс билан ўз муаммоларини очиш мақсадида ўрнатган муносабатлари);

- * педагогик мулоқот (педагогик жараёнда иштирок этувчилар ўртасида амалга ошириладиган мураккаб ўзаро таъсир жараёни) турлари фаркланади.

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

профессional фаолият жараёнидаги амалий ёки дўстона бўлиши; субъект – субъект типли (диалогик, шериклик) ёки субъект – объектли (монологик) бўлиши мумкин

Нутқ фаолияти - одам томонидан ижтимоий - тарихий тажрибани ўзлаштириш ва авлодларга бериш ёки коммуникация ўрнатиш ўз ҳаракатларини режалаштириш мақсадида тилдан фойдаланиш жараёнидир. Нутқ фаолияти алоқа жараёнининг ўзидир. Нутқ фаолиятининг қуйидаги турлари фарқланади: фаол ва пассив нутқ. Сўзловчининг нутқи фаол нутқ. Тингловчининг нутқи пассив нутқ ҳисобланади. Нутқ ички, ташқи нутққа бўлинади. Ташқи нутқ - ёзма ва оғзаки нутққа, оғзаки нутқ эса монолог ва диалогик нутққа бўлинади. Монолог - бир кишининг ўзига ёки бошқаларга қаратилган нутқдир. Бу ўқитувчининг баёни, ўқувчининг тўлароқ жавоби, маъруза ва бошқалардир. Монологик нутқ маълум қийинчиликларга эга. Монологда гапираётган киши фикрларнинг аниқлигига, грамматик қоидаларнинг сақланишига, логика ва айтилаётган фикрларнинг изчиллигига эътибор бериш керак.

Диалогик нутққа нисбатан монологик нутқ кечроқ шаклланади. Мактабда ўқувчиларда монологик нутқни ривожлантиришга алоҳида эътибор беришлари керак. Икки ёки ундан ортиқ кишилар ўртасидаги нутқ диалог дейилади. Диалогик нутқда баён қилинаётган фикр кўп жиҳатдан ундан олдинги фикрга боғлиқ бўлади. Диалогик нутқда суҳбатдошларга маълум бўлган айрим сўзлар тушириб қолдирилади. Шунинг учун ёзиб олинган диалог бошқаларга унчалик тушунарли бўлмаслиги мумкин. Диалогик нутқда ҳар хил турдаги шаблонлар, яъни одатланиб қолган сўз бирикмаси кўп учрайди (қойил, марҳамат қилиб айтингчи).

Нутқнинг *ички нутқ* деб аталган тури нутқ фаолиятининг алоҳида тури ҳисобланади. Ички нутқ амалий ва назарий фаолиятни режалаштириш фазаси сифатида намоён бўлади. Биз сўзни чала - ярим айтишимиз биланок тушунаверамиз. Ички нутқ айрим оғзаки нутқ актларидан юксакроқ, хусусан ихтиёрийлик даражаси анча юксакроқ бўлган оғзаки нутқдан юксакроқ содир бўлиши мумкин.

Ёзма нутқ монологик нутқнинг турларидан бири бўлиб, ёзма нутқ монологик нутққа нисбатан батафсилроқдир. Ёзма нутқ туфайли кишилар тўплаган тажрибани авлоддан авлодга энг яхши тарзда етказиш имконияти бор. Ёзма нутқ пиктографиядан минглаб сўзлар бир неча ўнлаб ҳарфлар ёрдамида ифода этилаётган ҳозирги замон ёзувига қадар ривожланди. Кўпинча бир нарсани ёзиб қўйиш - бу уни англаб олиш ва эслаб қолиш демакдир.

Ҳар бир мулоқот турининг ўз қонун-қоидалари, таъсир усуллари ва йўлқўриқлари борки, уларни билиш ҳар бир кишининг, айниқса одамлар билан доимо мулоқотда бўладиганларнинг бурчидир.

Мулоқот жараёнининг мураккаб психологик табиатини билиш, турли шароитларда самарали муносабатлар ўрнатиш малакасини ошириш учун унинг таркибига кирувчи ҳар бир элемент ёки бўлаклар билан алоҳида танишиб чиқамиз.

Инсоннинг уни ўраб турган оламга ўзаро таъсири объектив муносабатлар тизимида намоён бўлади, объектив муносабат ва алоқалар сўзсиз ҳар қандай реал гуруҳларда пайдо бўлади. Гуруҳ аъзоларининг бу объектив ўзаро муносабатлари субъектив шахслараро муносабатларда акс этади. Ҳар қандай ишлаб чиқариш одамларнинг ўзаро бирлашишини талаб қилади. Ҳеч бир кишилиқ жамияти агар унда одамлар билан муносабат ўрнатилмаса, улар бир-бирини тўғри тушунмасдан тўлақонли биргаликдаги фаолиятни ташкил эта олмайди. Масалан, ўқитувчи ўқувчиларга бирор нарсани ўргатиш учун улар билан муносабатга киришиши керак.

Мулоқот кишиларнинг ҳамқорликдаги фаолияти эҳтиёжлари асосида туғиладиган улар ўртасидаги алоқа ривожланишининг кўп қиррали жараёнидир. Мулоқот ҳамқорликдаги фаолият қатнашчилари ўртасида ахборот алмашилишни ўз ичига олади, бу мулоқотнинг коммуникатив томонида ифодаланади. Одамлар бир-бири билан муносабатга киришишда тилдан муомала воситаси сифатида фойдаланадилар. Мулоқотнинг иккинчи томони муомалага киришувчиларнинг ўзаро таъсиридир. Бунда фақат сўзлар эмас, балки ҳаракат ва ҳолатлар ҳам алмашинади. Масалан, сотувчи билан харидор ўртасида бирор сўз айтмасдан муомалага киришиш мумкин. Мулоқотнинг учинчи томони муомалага киришувчиларнинг бир-бирини идрок қилишидир. Муомалага киришувчиларнинг бир-бирини тўғри тушуниши муҳим аҳамиятга эга. Шундай қилиб, мулоқотнинг шартли уч томонини ажратиш мумкин: коммуникатив (ахборот бериш), интерактив (ўзаро таъсир) ва перцептив (ўзаро идрок қилиш).

Мулоқотнинг бу уч томонининг бирлиги муомалага киришувчи кишиларнинг ўзаро муносабати ва ҳамқорликдаги фаолиятининг ташкил этиш усули сифатида намоён бўлади. Мулоқотнинг мазмуни- ахборот алмашиш, ўқитувчи томонидан турли коммуникатив воситалар ёрдамида ўқувчилар билан ўзаро тушуниш ва ўзаро муносабатларни ташкил этишдир. Педагогларнинг тарбиявий ва дидактик вазифаларни ўқитувчи ҳамда ўқувчилар жамоаси ўртасида муносабатларни таъминламай туриб амалга ошириб бўлмайди.

Мулоқот икки ва ундан ортиқ кишилар ўртасида билиш ёки баҳолаш тарзидаги ахборот алмашишда намоён бўлувчи ўзаро таъсирдир.

Мулоқотнинг ўзаро биргаликда ҳаракат қилиш ва фаолият кўрсатиш жараёнида одамларни бирлаштирадиган умумий нарса ишлаб чиқариш тарзида тушунилиши ана шу умумий нарса аввало мулоқот воситаси сифатидаги тилдан иборат эканлигини билдиради. Тил мулоқотга киришувчилар ўртасида алоқа боғланишини таъминлайди. Уни бу мақсад учун танланган сўзлар моҳиятига кўра кодлаштирган ҳолда ахборотни маълум қилаётган киши ҳам, бу моҳиятнинг кодини очган, яъни унинг маъносини ошкор этган ва ана шу ахборот асосида ўз хулқ - атворини ўзгартирган ҳолда бу ахборотни қабул қилаётган киши ҳам тушунади.

А.В. Петровский фикрича, ахборотни бошқа кишига йўллаётган киши (коммуникатор) ва уни қабул қилаётган киши (реципиент) муносабат ва биргаликдаги фаолият мақсадларига эришиш учун моҳиятларни

кодлаштириш ва кодини очишнинг битта ягона тизимидан фойдаланишлари, яъни битта тилда сўзлашишлари керак. Моҳият - белгининг теварак - атрофдаги воқеликни билишни ифода этадиган қисм сифатидаги мазмунга эга бўлган жиҳатидир. Қурол одамларнинг меҳнат фаолиятини ифодалагани сингари белгилар ҳам уларнинг билиш фаолияти ва муносабатини намоён қилади.

Сўзлар белгилари тизими ҳаёт кечириш, ижтимоий-тарихий тажрибани ўзлаштириш ва узатиш воситаси сифатидаги тилни таркиб топтиради. (Умумий психология.140-бет).Тил ёрдамида мулоқотга киришиш туфайли борлиқнинг алоҳида бир кишининг миёсидаги инъикоси бошқа одамларнинг миёсида акс этаётгани билан доимий равишда тўлдирилиб туради - ўй- фикрларини айирбошлаш, ахборот бериш рўй беради. Ўқитувчи у ёки бу сўзни ишлатганда унинг ўзи ҳам, унинг тингловчилари ҳам ёлғиз ўша битта ҳодисани назарда тутишади ва уларда англашилмовчилик юз бермайди. Моҳиятлар тизими кишининг бўтун ҳаёти давомида ривожланиб ва бойиб боради. Уни собитқадамлик билан шакллантириш ўрта таълимнинг ҳам, олий таълимнинг ҳам марказий бўғини ҳисобланади. Демак, тил билан мулоқот ўзвий боғлиқ ҳолда ривожланиб боради.

Педагогик мулоқот-педагогик таъсирнинг ажралмас сифатидир. Бу ўқитувчи ва ўқувчининг таълим-тарбия жараёнидаги профессионал мулоқоти бўлиб, унда маълумот алмашинади ва ўқувчиларга ўқув-тарбиявий таъсир ўтказилади. Бунда икки ёқлама мулоқот юзага келиши лозим. Унинг асоси сифатида ўзаро ҳурмат ва ишонч хизмат қилади. Педагог ўқувчилар билан мулоқотга киришиш жараёнида улардан ҳурмат кутади. Ўқувчилар ҳам ўқитувчидан ҳурмат ва ишончни талаб этадилар. Бу педагогик таъсирнинг самарали йўли бўлиб, тажрибали педагоглар болани ўз-ўзини ҳурматлашга асосланган ҳолда муносабатларни ташкил этадилар ва шу орқали ўзаро муносабатларни амалга оширадилар. Мулоқотнинг ўзига хос 3 та даражалари мавжуд. Булар: макро даражада (катта)-инсонлар билан мулоқот қилиш барча одоб-ахлоқ нормаларига суянган ҳолда амалга оширилади. Мезо даражада(ўрта)-мулоқот маълум мавзу асосида кечади (масалан, аскияда маълум мавзудан чекинмаслик). Микро даража (кичик) -мулоқотнинг оддий шакллари, савол-жавоб тариқасида юз беради. Мулоқотнинг турлари: шахслараро (инсон-инсон), шахсий-гуруҳий (гуруҳ-гуруҳ), оммавий коммуникация (радио, телевидение, рўзномалар ва журналлар) каби турлари мавжуд.

Назорат учун саволлар:

1. Мулоқотнинг асосий шакллари.
2. Мулоқотнинг асосий босқичлари.
3. Авлодлар ўртасидаги мулоқот.
4. Расмий ва норасмий мулоқот.
5. Педагогик мулоқот.
6. Шахсий ва ижтимоий йўналтирилган мулоқот.

3-мавзу: МУЛОҚОТНИНГ ПСИХОЛОГИК ТИЗИМИ

(2-соат)

Р е ж а :

1. Мулоқотнинг психологик тизими.
2. Мулоқотнинг коммуникатив томони.
3. Мулоқотнинг интерактив томони.
4. Мулоқотнинг перцептив томони.
5. Мулоқотнинг асосий функцияси.

Таянч сўз ва иборалар.

Мулоқот, мулоқот жараёнлари, коммуникатив, интерактив, перцептив, асосий функциялар, мулоқотнинг психологик тизими.

Ҳамкорликдаги фаолиятда зарурият туфайли инсон бошқа кишилар билан бирлашиши, улар билан муносабатга киришиши, алоқа ўрнатиши, ўзаро тушунишга эришиши ва керакли ахборотни олиши, шунга мос жавобни бериши керак. Бунда мулоқот фаолиятнинг бир томони, унинг ахборот аспекти - коммуникация сифатида намоён бўлади. Бироқ предмет яшаш билан бирга инсон ўзи ясаган предметда ўзини “*трансляция*” қилади, яъни ўзини бошқаларда давом эттиради. Ҳосил қилинган предмет (қурилган бино, ёзилган қаторлар, ўтказилган дарахт) бир томонидан фаолият предмети, иккинчи томондан инсон ўзини кўрсатадиган воситадир. Чунки бу бошқа кишилар учун ҳосил қилинган. Шундай қилиб, фаолият мулоқотнинг бир қисми, унинг томони; мулоқот фаолиятнинг бир қисми ва томонидир. Лекин мулоқот ва фаолият барча ҳолларда яхлит (бузилмас) бирликни ташкил этади.

Тил муомала воситасидир. Тил муомалага киришувчилар ўртасидаги коммуникацияни таъминлайди, чунки уни ахборот берувчи ҳам, уни қабул қилувчи ҳам бирдай тушунади. Бошқа кишига ахборот берувчи (коммуникатор) ва уни қабул қилувчи (реципиент) мулоқот жараёнида бир хил тилдан фойдаланиши керак, акс ҳолда бир-бирини тўғри тушунолмайди. Ахборот алмашишда бола онасига саволлар беради ва улар унга жавоб берадилар, бу жавоблардан бола ўз фаолиятини кейинчалик фойдаланадиган умумий билимларнинг фақат озгина қисмини олади. Умумий билимларнинг бу озгинагина қисмини бола тил шаклида, тил ёрдамида сўз белгилари тизимида ҳосил қила олади. Мактабда ҳам худди шундай бўлади, ўқувчи олам ҳақида барча билимларни ўқитувчининг тушунтиришидан ёки дарсликдан, яъни тил ёрдамида ўзлаштиради. Бу ерда тил ўзининг муҳим вазифаларидан бирини бажарадиган, яъни яшаш воситаси ижтимоий - тарихий тажрибани бериш ва ўзлаштириш воситаси тарзида намоён бўлади.

Иккинчидан, ҳар бир алоҳида одамнинг иш-ҳаракати ва фаолиятини кўпинча ижтимоий қийматга эга бўлмаган ўзга кишиларнинг бевосита тажрибалари белгилайди. Масалан, мен ошхона томон йўл оламан. Йўлда ўртоғим учраб менга: “*ошхона ёпилган*”, дейди. Шу пайтда бу хабар менинг фаолиятимни маълум бир тарзда бошқаради: мен қайрилиб, бошқа ошхона томон жўнайман. Бу ерда тил ўзининг бошқа муҳим вазифаси билан, яъни

восита ёки коммуникация усули ёки одамнинг ҳатти - ҳаракатларини бошқарувчи бир восита сифатида намоён бўлади. Ҳар қандай коммуникация, ҳар қандай муносабат суҳбатдошига таъсир қилишдан иборатдир.

Учинчидан, ҳар бир алоҳида одамнинг иш - ҳаракатлари ва фаолиятларини ҳар бир айрим кишиларнинг шахсий тажрибаси белгилайди. Одамнинг “*шахсий*” тажрибаси, ўз индивидуал тажрибаси бошқа кишиларнинг тажрибалари ва ижтимоий тажрибанинг ўзига хос аралашмасидан иборат. Одам ҳайвондан фарқли ўлароқ, ўз ҳаракатларини режалаштира олади. Бундай режалаштиришнинг ва умумий фикрий масалаларни ҳал қилишнинг асосий қуроли тилдир. Бу ерда биз тилнинг учинчи вазифаси ақлий фаолиятнинг (идрок, хотира тафаккур, ҳаёл) қуроли сифатидаги вазифасига тўқнаш келдик. Сўз белгилар тизими сифатида тилдан нутқ фаолиятида фойдаланилади.

Ўртоғининг бошига тушган кулфатдан ҳабар топиб, унга ҳамдардлик билдираётган суҳбатдоши нутқсиз коммуникация белгиларини ишлатади: юзларини ғамгин тутати, паст оҳангда, қўлларини юзига ё пешонасига қўйган ва бошини чайкаган ҳолда чуқур хўрсиниб гапиради ва ҳ.к.

Нутқсиз коммуникацияни амалга ошириш учун турли хил ёш гуруҳларида турлича воситалар танланади. Нутқсиз коммуникацияда қўлланилаётган воситаларнинг ахборотни сўз билан етказиш мақсадларига ва мазмунига мувофиқлиги муносабат маданиятининг таркибий қисмларидан ҳисобланади. Бундай мувофиқлик ҳам оғзаки ва ҳам нутқсиз коммуникация воситалари касб фаолиятининг қуроли ҳисобланган педагог учун жуда муҳимдир.

Киши эҳтиёжлари азалдан агар у бошқа одамлар билан биргаликда ҳаракат қилган ҳолда ўзаро муносабатга киришган тақдирдагина қондирилиши мумкин бўлиб келган. Бу ҳол субъектда унинг учун нима муҳим ва аҳамиятли эканлигини айтиш эҳтиёжини келтириб чиқаради. Бола аниқ - равшан нутқни эгаллай бошлайди, биринчи ёшнинг охирига етганда бунинг дастлабки белгилари пайдо бўлади. Мураккаб талаффузни талаб қилмайдиган ва осон айтиладиган “о-па”, “бу-ви” каби оҳангдош сўзлар жумласидандир. Катта ёшдагилар бу ҳамоаҳангликни конкрет шахсларга – она – ота – бувига боғлайдилар ва болага ана шу оҳангдош сўзларнинг унинг яқин атрофидаги конкрет шахслар билан боғланиши қарор топишига (“бу сенинг бувинг”) ёрдамлашадилар. Бола сўзни талаффуз қиларкан, истаганига эришишга - эътибор қилишига, эркалатилишига, ўйинчоқ кабиларга эришишига интилади. Сўз алоқа воситасига айланади. Қўлланиладиган сўзлар сони борган сари тўхтовсиз орта боради ва 2 ёшда болаларнинг сўз бойлиги ҳаддан зиёд кенгайибгина қолмасдан, балки уларнинг грамматик шакллари тўғри ишлатилиши ҳам мумкин бўлиб қолади, жумлалар мураккаблашиб ва узунроқ қилиб тузила бошлайди. Боланинг тили мактаб ёшигача бўлган йиллар давомида бойиб боради.

Мактабда ўқиш, ёзиш, кейинроқ эса тил ва адабиёт дарсларида болаларда мулоқот воситаси сифатида тилга ва муносабат жараёни сифатида нутққа онгли муносабат шакллантирилади. Тил ўқитувчи томонидан махсус

уюштирилган таҳлил предметиға айланган ҳолда ўқувчилар олдида ижтимоий жиҳатдан шаклланган қонунлар таъсирига бўйсунадиган мураккаб белгилар тизими сифатида намоён бўлади.

Мактабгача тарбия ёшидаги болаларда ва ўқувчиларда нуткий муносабатга киришиш малакасини ҳосил қилишда педагогиканинг роли каттадир. Бу ўринда ҳам ўқитувчининг эркин ҳамда аниқ -равшан нутқи ўқувчилар нутқи ва тафаккурини ривожлантиришнинг биринчи даражали муҳим шартларидан ҳисобланади. Юксак нутқ маданияти - ўқитувчи томонидан вақтдан оқилона фойдаланишнинг муҳим шартидир. Демак, нутқ фаолияти турли даврларда ўзига хос шаклланиб, такомиллашиб боради.

Мулоқотнинг перцептив томони кишининг киши томонидан идрок қилиш, тушуниш ва унга баҳо беришдир. Бошқа кишиларни тушуниб олиш билан киши суҳбатдош билан бўладиган фаолият, алоқа истикболини аниқроқ белгилаб олади.

Мулоқот иштироқчилари ўз онгида бир-бирларининг ички дунёсини қайта тиклашга, ҳис-туйғуларини, хулқ-атворининг сабабларини фаҳмлаб етишга ҳаракат қилади. Шахсга бошқа одамларнинг фақат ташқи қиёфаси, уларнинг феъл-атвори ва ҳатти-ҳаракатлари, улар қўлланадиган коммуникатив воситаларгина бевосита инъом этилган ва ана шу маълумотларга таянган ҳолда ўзи билан мулоқотга киришган одамларнинг кимлигини тушуниб етиш, уларнинг қобилиятлари, ниятлари кабилар ҳақида хулоса чиқара олиш учун муайян ишни бажаришига тўғри келади. Таниқли психолог С.Л.Рубинштейн шундай деб ёзган эди: “Кундалик ҳаётда одамлар билан мулоқотга киришар эканмиз, биз уларнинг хулқ-атвориға қараб мўлжал оламиз. Негаки, биз уларнинг ташқи маълумотлари моҳиятини гуё “ўқиб”, яъни “мағзини чақиб” чиқамиз, шу йўсинда матннинг ички психологик жиҳати мавжуд бўлган мазмунини аниқлаймиз. Бундай ўқиш наридан бери тез юз беради, чунки атрофдагилар билан мулоқот жараёнида бизда муайян даражада уларнинг феъл-атвориға нисбатан автоматик тарзда амал қиладиган психологик ички маъно ҳосил бўлади.

Мулоқотнинг перцептив жиҳати – бу кишининг киши томонидан идрок этилиши, тушунилиши ва баҳоланиши демакдир.

Мулоқот жараёнида камида икки киши иштироқ этади. Кишининг қиёфаси, ҳатти – ҳаракати асосида суҳбатдош ҳақида тасаввур ҳосил қилинади. Бир-бирини идрок қилишда қўйидаги механизмлар ғоят муҳимдир:

- а) идентификация;
- б) рефлексия;
- в) каузал атрибуция;
- г) стереотипизация

Идентификация сўзининг маъноси латинчадан олинган бўлиб, “тенглаштириш”, “айнан ўхшатиш”, бир кишининг иккинчи кишини унинг таърифини субъектнинг ўз таърифига аңгланилган ёки аңгланилмаган тарзда ўхшатилиши орқали тушуниш усулидир. Одамлар ўзаро биргаликда ҳаракат қилиш вазиятларида бошқа кишини ўзининг ўрниға қўйиб кўришға уринган

ҳолда унинг ички ҳолати, ниятлари, ўй-фикрлари, майллари ва ҳис-туйғулари ҳақида тахмин қиладилар. Масалан, август ойи кунларидан бирида университет қошида ҳаяжонланган ҳолда китобни варақлаётган абитуриентларни учратиб қолган талаба ўзининг абитуриентлик даврини эслайди, уларнинг руҳий ҳолатини ҳаёлан ўз бошидан кечира бошлайди.

Рефлексия — (лотинча акс эттириш) – ўз фикр ва кечинмаларини таҳлил қилиб мулоҳаза юритиш, яъни мулоқотга киришувчининг суҳбатдош уни қандай идрок этаётганлигини англаш. Кишини киши томонидан идрок қилишини иккиланган ойнадаги акс эттиришга ўхшатиш мумкин. Одам бошқа кишини акс эттирар экан, шу билан бирга ўзини ҳам акс эттиради, агар киши ўзи мулоқотга киришадиган кишилар ҳақида тўлиқ, илмий асосланган ахборотларга эга бўлса, улар билан беҳато аниқликда ўзаро таъсир ўрнатиши мумкин. Бироқ субъект ҳамма вақт бундай аниқ маълумотга эга эмас. Шунинг учун у бошқалар ҳатти-ҳаракатининг сабабларини ўйлаб чиқишга мажбур бўлади. Бошқа кишининг ҳаракатларини тушунтириш учун фаолият мотивлари, ҳис-туйғулар, интилиш ва фикрлашнинг ўйлаб чиқарилиши каузал атрибуция деб аталади. Ўқитувчилар томонидан бола ҳаракатларининг шундай сабабини талқин қилиниши мактабдаги педагогик муомалани қийинлаштиради.

Каузал атрибуция- бошқа кишининг ҳатти-ҳаракатлари сабабини ҳис-туйғуларни, ниятларни, ўй-фикрларни ва хулқ-атвор мотивларини унга тўнкаш йўли билан тушунтириш бўлиб, лотинча саиса-сабаб ва attributto – инъом этаман деган маънони билдиради. Каузал атрибуция кўпинча англанилмаган ҳолда – ё бошқа кишига ўхшатиш негизидан, яъни шахснинг ўзи худди шундай вазиятда у пайқашни мумкин деб ҳисоблайдиган мотивлар ёки ҳис-туйғуларнинг бошқа бировга ҳослиги таъкидланган пайтда, ё мулоқотга киришган шерикни ўзларига нисбатан баъзи бир қолипдаги тасаввурлар ҳосил бўладиган шахсларнинг муайян тоифасига киритиш йўли билан юз беради. Каузал атрибуциянинг хусусияти психология томонидан яхши ўрганилган турли хилдаги шарт - ҳароитларга боғлиқ бўлади. Масалан, нотаниш кишини идрок этиш чоғида идрок субъекти эга бўлган ахборот катта рол ўйнайди. А.А.Бодалев ўтказган тажрибаларида икки гуруҳдаги талабаларга битта одамнинг фотосўрати кўрсатилган. Биринчи гуруҳга бу одам жинойтчи сифатида таърифланган. Уни ташқи қиёфасига қараб тавсифнома бериш сўралган, иккинчи гуруҳга бу одам таниқли олим деб айтилган. Жинойтчи деб айтилган кишига талабалар кўрс, баджаҳл, бераҳм, макқор кишининг портрети турибди деб, олим деб айтилган гуруҳ талабалари эса портретдаги кўзнинг ўзи меҳрибон ва доно, жонни фидо қилиб ишлайдиган киши деб таърифланди. Чиройли кишилар расмлари берилганда ҳам худди шундай ҳолат юзага келган, яъни чиройли кишилар яхши, мулойим, ақлли деб баҳоланган. Хунук расмли кишилар эса кўрс, баджаҳл, худбин деб баҳоланган. Демак, педагогнинг идрок этиш объекти ҳақида олдиндан билиб оладиган ахбороти янглиш фикр ва субъективизмнинг таркиб топиши учун жиддий асос ҳисобланади. Ореол эффектининг моҳияти шундан иборатки, киши томонидан қолдириладиган умумий ижобий

таассурот субъектнинг идрок этиш чоғида берилмаган фазилатларни ҳам ижобий баҳолашига сабаб бўлади.

Стереотипизация — грекча ўзгаришсиз, такрорланиш деган маънони билдиради. Стереотипга мос маълум ёки тахминан маълум бўлган воқеаларни тиклаш, нисбат бериш йўли билан хулқ нормаларини таснифлаш ва уларнинг сабабларини изохлаш демакдир. Баъзан муомала жараёнида нотўғри стереотип вужудга келади. Масалан, А.А.Бодалев томонидан ўтказилган суҳбатга кўра, кишининг ташқи қиёфаси ва унинг характери ҳақидаги стереотип тасаввурлар оммавийлашиб кетганлиги тасдиқланди. Сўралган 72 кишининг 9 таси юзи квадрат кўринишга эга бўлганлар кучли, иродали, 17 киши пешонаси катта киши ақлли, 3 киши сочи тикка кишилар енгилмас, бўйсунмас характерга эга. 5 киши бўйи ўртачадан паст кишилар бошқалар устидан ҳукмронлик қилишга, буйруқ беришга интилувчи кишилар, 5 киши чиройли кишилар ё ахмоқ ёки ўзини севувчи кишилар бўлади деб таъкидланган. Бегона кишини идрок қилишда биринчи ахборот, дастлабки тасаввур катта аҳамиятга эга. Кишилар ташқи қиёфаси ҳам муҳим ўрин тутди. Америкалик психологлар томонидан ўтказилган тадқиқот бунга мисол бўла олади. 400 ўқитувчиларга баҳолаш учун тарқатилган ишларни улар 200 таси ижобий, чиройли, 200 салбий хунук, ёкимсиз деб берганлар. Экспертлардан ташқи қиёфасини эмас, балки характерини таърифлаш сўралган эди. Афсуски баҳоларнинг субъективлиги кишининг ташқи қиёфасини баҳолаш билан боғлиқдир.

Назорат учун саволлар:

1. Мулоқотнинг психологик тизими.
2. Вербал ва невербал коммуникация.
3. Коммуникатор ва реципиент.
4. Мулоқотнинг перцептив жиҳатлари.
5. Хулқ-атворга таъсир этиш.
6. Кишини киши томонидан идрок қилиниши.
7. Мулоқотнинг интерактив томони.

4-мавзу: МУЛОҚОТДА ПСИХОЛОГИК ТАЪСИР ВОСИТАЛАРИ

(2-соат)

Р е ж а :

1. Психологик таъсир воситалари.
2. Вербал ва невербал таъсир.
3. Паралингвистик таъсир воситалари.
4. Профессионал тинглаш техникаси.

Таянч сўз ва иборалар.

Мулоқот, таъсир, вербал таъсир, невербал таъсир, паралингвистик таъсир, тинглаш, актив ҳолат, ўйчан жимлик, комплимент, муносабат ойнаси, актракция усуллари.

Психологик таъсир бу турли воситалар ёрдамида инсонларнинг фикрлари, ҳиссиётлари ва хатти-ҳаракатларига таъсир кўрсата олишдир. Психологик таъсирнинг уч воситаси ажратилади:

1. Вербал таъсир – бу сўз ва нутқимиз орқали кўрсатиладиган таъсиримиздир. Бундаги асосий воситалар сўзлар ҳисобланади. Нутқ сўзлашув ўзаро мулоқот жараёни бўлиб, унинг воситаси сўзлар ҳисобланади. Монологик нутқда ҳам диалогик нутқда ҳам киши ўзидаги барча сўзлар захирасидан фойдаланиб, энг таъсирчан сўзларни топиб шеригига таъсир кўрсатишни хоҳлайди.

2. Паралингвистик таъсир – бу нутқнинг атрофидаги нутқни безовчи, уни кучайтирувчи, безовчи ёки сусайтирувчи омиллар. Бунга нутқнинг баланд ёки паст товушда ифодаланаётганлиги, товушлар, тўхташлар, дудукланиш, йўтал, тил билан амалга ошириладиган ҳаракатлар, нидолар киради. Шунга қараб, дўстимиз бизга бирор нарсани ваъда бераётган бўлса, биз унинг қай даражада самимийлигини билиб оламиз.

3. Новербал таъсирнинг маъноси “нутқсиз”дир. Бунга суҳбатдошларнинг фазода бир-бирларига нисбатан тутган ўринлари, ҳолатлари (яқин, узоқ, интим), қилиқлари, мимика, пантомимика, қарашлар, бир-бирини бевосита ҳис қилишлар, ташқи қиёфа, ундан чиқаётган турли сигналлар (шовқин, ҳидлар) киради. Уларнинг барчаси мулоқот жараёни янада кўчайтириб, суҳбатдошларнинг бир-бирларини яхшироқ билиб олишларига ёрдам беради. Америкалик олим Меграбян формўласига кўра, биринчи марта кўришиб турган суҳбатдошлардаги таассуротларнинг ижобий бўлишига гапирган гаплари 7%, паралингвистик омиллар 38% ва новербал ҳаркатлар 58% гача таъсир қиларкан.

Мулоқотнинг қандай кечиши ва кимнинг кўпроқ таъсирга эга бўлиши шерикларнинг ролларига боғлиқ. Таъсирнинг ташаббускорида атайлаб таъсир кўрсатиш мақсади бўлади ва у бу мақсадни амалга ошириш учун барча юқорида таъкидланган воситалардан фойдаланади. Масалан, раҳбар ходимини унга иши тушиб чақирса, ходимини ўрнидан туриб кутиб олади, куюқ сўрашади, кейин мақсадга ўтади. Таъсирнинг адресати-таъсир йўналтирилган шахс. Лекин ташаббускорнинг суҳбатга тайёргарлиги яхши бўлмаса ёки адресат тажрибалироқ шерик бўлса, у ташаббусни ўз қўлига олиши ва таъсир кучини қайта эгасига қайтариши мумкин бўлади.

Кишилар билан нормал муносабатларни ўрната олмаслик, айниқса, бизнес соҳасида шерикларнинг ҳолатлари, кутишларини аниқлай олмаслик, ўз нуқтаи назарига ўзгаларни профессионал тарзда кўндира олмаслик, “бировни” унинг ички кечинмалари ва ўзига бўлган муносабатини аниқ тасаввур қила олмаслик амалий психологияда коммуникатив ўқувсизлик ёки дискоммуникация ҳолатини келтириб чиқаради. Бунда кишилар бир-бирларини тушуна олмай қоладилар, оқибатда тугай деб турган иш битмасдан чўзилиб кетиши мумкин. Шунинг учун ҳозирги пайтда катта ёшдаги кишиларни коммуникатив билимдонликка ўргатиш, уларда зарур коммуникатив малакаларни ҳосил қилишга катта аҳамият берилмоқда. Ҳар бир зиёли киши бошқалар билан ҳамқорлик қилиш маҳорати ва санъатига эга

бўлиши керак. Бу вазифа одамларни муомала ва мулоқот этикасига ўргатишни ҳар қачонгидан долзарб қилиб қўймоқда.

Маълумки, гаплашаётган кишилар бири гапиради, иккинчиси тинглайди. Мулоқотнинг самарадорлиги ана шу икки қирранинг қанчалик ўзаро мослиги, бир-бирини тўлдиришига боғлиқ экан. Машҳур америкалик нотиқ, психолог Дейл Карнеги “Яхши суҳбатдош-яхши гапиришни биладиган эмас, балки яхши тинглашни биладиган суҳбатдошдир” деганда айнан шу қобилиятларнинг инсонларда ривожланган бўлишини назарда тутган эди.

Мутахассисларнинг аниқлашларича, ишлаётган кишилар вақтининг 45%и кимларнидир тинглашга сарф қилар экан, одамлар билан доимий мулоқотда бўладиганлар-савдо ходимлари, алоқачилар, раҳбарлар, мухбирлар 35-40% ойлик маошларини одамларни тинглаганликлари учун оларканлар. Бундан шундай хулоса келиб чиқадики, коммуникациянинг энг қийин соҳаларидан ҳисобланган тинглаш қобилияти одамга кўпроқ фойда келтираркан.

Тинглашнинг ҳам худди гапиришга ўхшаш техникаси, усуллари мавжуд. Уларнинг тури ҳам кўп, лекин биз икки усулини қўллаймиз: сўзма-сўз қайтариш ва бошқача талқин этиш. Биринчиси, суҳбатдошни қўллаб-қувватлашини билдиради. Иккинчи усул-шерикни сўзларини тинглаб, ундаги асосий ғояни мухтасар, ўзимизнинг талқинимизда ифода этиш. Бундан ташқари биз яхши тинглаётганимизда , “Йўғ-э?”, “Наҳотки?”, “Қара-я?”, “Яша!”, “Қойил!” лукмалари билан суҳбатдошимизни гапиришга чақириб турамиз. мулоқотга ўргатишнинг муҳим йўналишларидан бири-одамларни фаол тинглашга, бунда барча паралингвистик ва новербал омиллардан ўринли фойдаланишга ўргатишдир.

Профессор В.Каримованинг фикрича, профессионал тинглаш техникасига қуйидагилар киради:

— актив ҳолат. Бу-тинглаётганда ётиб олмаслик, суҳбатдошнинг юзидан ташқари жойларига қарамаслик, мимика, бош чайқаш билан унга қизиқишни билдириш;

— суҳбатдошга самимий қизиқиш билдириш . Бу нафақат суҳбатдошни ўзига жалб қилиб, балки кейин навбат келганда ўзининг ҳар бир сўзига уни ҳам кундиришнинг самарали йўлидир.

— ўйчан жимлик. Бу суҳбатдош гапираётган пайтда юзда масъулият билан тинглаётгандай тасаввур қолдириш орқали ўзингизнинг суҳбатдан манфаатдорлигингизни билдириш йўли.

Демак, тинглаш маданияти мулоқот жараёнининг самарали бўлишида муҳим аҳамиятга эга. Шунинг учун биз суҳбатдошимизни диққат билан тинглашимиз, унда ўз-ўзига ҳурматни тарбиялашимиз, уни илҳомлантиришимиз, рухлантиришимиз керак. Ўқитувчининг маърузасини талабалар томонидан яхши тингланса дарс самарали бўлади.

Ижтимоий психологияда кишиларни самарали мулоқотга атайлаб ўргатишга катта эътибор берилади. Бунинг ўз услуби бўлиб, унинг номи ижтимоий психологик тренинг (ИПТ) дейилади. ИПТ кишиларни мулоқот

жараёнига психологик жиҳатдан ҳозирлаш, уларда зарур коммуникатив малакаларни махсус дастурлар доирасида қисқа фурсатда шакллантиришдир. Энг муҳими ИПТ мобайнида кишиларнинг мулоқот борасидаги билимдонлиги ортади.

Амалий мулоқот тренинги - ИПТнинг бир кўриниши бўлиб, у ёки бу касбий фаолиятни амалга ошириш жараёнида зарур бўладиган коммуникатив малака, кўникма ва билимларни ҳосил қилишга қаратилган тадбирдир. Гуруҳ ва жамоаларда мулоқот тренинги воситасида мўзоқаралар олиб бориш, иш юзасидан ҳамқорлик қилиш йўл-йўриқларини биргаликда топиш, катта аудитория олдида сўзлашга ўргатиш, мажлислар ўтказиш, низоли ҳолатларда ўзини тўғри тутиш малакалари ҳосил қилинади. Бунда асосий нарсалар-тренинг қатнашчилари онгига бировларни тушуниш, ўзини ўзга ўрнига қўя олиш, бошқалар манфаатлари билан ўзиникини ўйғунлаштира олиш ғоясини сингдиришдир. Тренинглар мобайнида гуруҳий мунозаралар, ролли ўйинларнинг энг қулай вариантлари синаб, машқ қилинади.

Одатда тренинг шахсдаги у ёки бу ижтимоий муаммоларни ҳал қилишда жиддий қийинчиликка учраган шароитларда ўтказилади. Яъни тренингнинг ташаббускори кўп ҳолларда ёлғизлик, уятчанлик, тортинчоқлик ёки турли депрессияларга учраган шахс бўлади. Махсус ташкил этилган коммуникатив машқлар мобайнида у бу ҳолатлардан чиқиб кетиш йўллариغا ўргатилади. Масалан, психологлар томонидан ташкил этиладиган “Психологик хизмат”, “Қалб марказлари”, “Ишонч телефонлари” махсус дастурлар ёрдамида ишлайди. Гуруҳда ташкил этилган мулоқот муҳитида одам ўзидаги ишончсизлик, тортинчоқлик каби салбий сифатлардан ҳалос бўлиш имконияти бўлади ва у ўзини аввалгига нисбатан ижобийроқ идрок қила бошлайди.

Ёшларнинг тренинг машғулотларига келишига сабаб бўладиган омиллардан энг кўп тарқалгани-бу улардаги қарама-қарши жинс вакиллари билан гаплашишда тортинчоқликлари, ўзидан катталарга ўз фикрини баён этишга қийналишлари ёки кўпчилик олдида гапиришда ўзини йўқотиб қўйиш каби ҳолатлардан чиқишдир. Ижтимоий психологик тренинг ривожланган давлатларда кенг тарқалган амалий ишлардан ҳисобланади.

Ҳаётда шундай кишилар борки, улар одамнинг кўнглига тезда йўл топиб олиб, ишларини битиргандан сўнг тезда ғойиб бўладилар, ёки яхшиликни унутиб юборадилар. Улар бошқаларда ўзларига нисбатан аттракцияни тез ҳосил қиладилар. Буни айрим кишилар гипноз ҳам дейдилар. Лекин бу нотўғри, бундай кишилар мулоқот жараёнида аттракцияни шакллантирувчи махсус психологик усулларни мохирона қўллайдилар.

Аттракцияни шакллантиришнинг умумий психологик механизмлари мавжуд. А.Ю.Панасюкнинг фикрича, мактаб учун эмас, ҳаёт учун ўрганамиз. Кишилар билан эндигина танишиб суҳбатлашгандан сўнг ажрашиб кетсакда, улар ҳақида бизда илиқ таассурот қолади, бу таассурот салбий бўлиши ҳам мумкин. Биз айрим пайтда иш билан жуда банд бўлиб ўтирганимизда котибанинг кириб бир нарсаларни гапирганини англамаймиз. Биз унинг овозини эшитиш аъзоси орқали эшитамиз, лекин англамаймиз. Чунки ундан

биз ҳиссий қувват олмаймиз. Бизнинг қулоғимизга бизга ёқадиган сўз эшитилса, кейин биз уни англаймиз. Демак, келаётган таъсирлар бизда ҳиссий муносабатни уйғотса бизда аттракция пайдо бўлади.

“Исм” усули - бизга ўз исмимиз билан мурожаат қилинса жуда ёқади. Фуқаро, ўртоқ деб айтгандан кўра исмимизни айтилиши бизда кайфиятни кўтарилишига олиб келади. Машҳур америкалик психолог Дейл Карнеги фикрича, одамнинг исми унинг учун энг яхши мусиқа вазифасини ўтайди.

“Исм” усулининг психологик механизми қуйидагича:

— исм ва шахс бир-биридан ажралмайди. Инсон туғилгандан бошлаб унинг исми у билан ёнма-ён туради;

— исм билан мурожаат қилиш кишида унга нисбатан эътиборнинг мавжудлигини билдиради;

— шахсга нисбатан диққатли бўлиш, шахсни тасдиқлаш демакдир;

— агар шахс ўзининг шахс эканлигини англаса, унда қониқиш ҳисси пайдо бўлади;

— қониқиш ҳисси доимо ижобий кечинмаларни келтириб чиқаради;

— киши доимо ижобий ҳислар пайдо бўлишига ҳаракат қилади;

— агар ҳеч ким бизда ижобий ҳисларни қўзғата олмаса, аттракцияни вужудга келтиришга ҳаракат қилинади.

Демак, инсонга мурожаат қилишда унинг исмини айтиб чақириш унда ижобий ҳисларни келтириб чиқаради. Кишиларнинг исмини эслаб қолиш учун уни бир неча марта такрорлаш муҳим. Шунингдек, миянгиздаги шу исм билан боғлиқ ассоциация билан боғлашга ҳаракат қилинг. Кечқурун янги танишларингизнинг исmlарини бир неча марта такрорланг. Ходимларингизни исми билан чақириб мурожаат қилишингиз уларда сизга бўлган ҳурматни орттиради.

“Муносабатлар ойнаси” усули- Тасаввур қилинг, сизни янги жамоага раҳбар қилиб тайинлашди. Ҳали ҳеч ким сизни танимайди, сиз ҳам уларни танимайсиз. Эрталаб улар сизни исмингизни айтиб саломлашади, лекин сиз уларни ҳали исmlарини билмайсиз. Битта ходимингиз сиз билан жилмайиб саломлашади, худди эски қадрдонлардек мулоқотда бўлади. Иккинчи ходим эса мулойим саломлашади, лекин юзида кинояга ўхшаш ишора бор, истехзоли. Сиз иш тўғрисида маслаҳатлашмоқчи бўлсангиз қайси бирига мурожаат қиласиз? Албатта биринчи ходимга, лекин нима учун? Чунки унга нисбатан сизда аттракция пайдо бўлади. “Рухият ойнаси” ёки “муносабатлар ойнаси”-бу юз ифодасидир. Кишилар ичидагини юз қиёфаси орқали ифодалайдилар. кайфияти чоғлигини, пастлигини ҳам юз қиёфасидан билиб олиш мумкин. Одамлар муносабатлар ойнасини жуда кам назорат қиладилар ва бошқарадилар. Раҳбар ходимига унинг мажбуриятига кирмайдиган вазифани топшираётганида жуда мулойим, жилмайиб мурожаат қилади. Жилмайиш-бу кишиларнинг, дўстларнинг паролидир. Буни психологик механизми қуйидагича:

— кўпгина кишилар дўстларигагина жилмайиб қарайдилар, душманларига эмас;

— мулоқотда кишилар кўнгилдан жилмайсалар, бу “мен-сизнинг

дўстингизман” дегани;

— дўст-бу бизнинг ҳимоячимиз, биз томонимизда турадиган киши;

— инсоннинг эҳтиёжларидан бири-бу ҳимояланишга бўлган эҳтиёжи. Дўст мана шу ҳимояланиш эҳтиёжини қондирадиган шахсдир;

— қониқиш ҳисси кишида ижобий ҳисларни келтириб чиқаради;

— инсон доимо ижобий ҳисларни келтириб чиқарадиган шахсга нисбатан интилади;

— агар ҳеч ким ижобий ҳисларни келтириб чиқармаса, у ихтиёрсиз равишда аттракция (ўзига жалб қилиш) ни шакллантиради.

Назорат учун саволлар:

1. Психологик таъсир ва унинг аҳамияти.
2. Вербал таъсир воситалари.
3. Новербал таъсир воситалари.
4. Паралингвистик таъсир.
5. Тинглаш техникаси.
6. Актив ҳолат, ўйчан жимлик, самимий қизиқиш билдириш.
7. Актракция усуллари.

5-мавзу: МУЛОҚОТДА ШАХС ТОИФАЛАРИ ВА УЛАРНИНГ ИЖТИМОЙ ПСИХОЛОГИК ХАРАКТЕРИСТИКАСИ

(2-соат)

Р е ж а :

1. Мулоқотда шахс тоифалари.
2. Экстроверт ва интроверт тоифали шахслар.
3. Мобил ва ригид тоифали шахслар.
4. Доминант ва тобе шахслар.

Таянч сўз ва иборалар.

Мулоқот, шахс, ижтимоий кутиш, мулоҳазалилик, қобилят, шахс типлари, экстроверт, интроверт, мобил, ригид, доминант, тобе, суҳбатдош.

Психологларнинг фикрича (Г.Асмолов, П.Шихерев, В.А.Ядов, П.Надирашвили ва бошқалар) ижтимоий установкаларни ўзгартириш учун шу установкаларнинг сабаби бўлган вазият ёки фаолиятнинг мақсади ва мотивини ўзгартириш шартдир. Шу нарса шахснинг автик онгли фаолиятида содир бўлади.

Шахс ижтимоийлашув жараёнида турли установкаларни рўёбга чиқариш шароитида фаоллик кўрсатади. Шундай фаолликнинг натижаларини биз унинг ижтимоиф психологик сифатларида кўрамиз. Яъни актив биргаликдаги фаолият, ўзаро мулоқот жараёнида шахснинг ижтимоий психологик фазилатлари шаклланади. Шунинг учун ҳам барча сифатлар фаолиятда намоён бўладиган ҳамда мулоқотда кўринадиган сифатлар гуруҳига бўлинади. Масалан, ташқи муҳит билан фаол муносабат перцептив ҳимоя сифатлари, яъни ўзига хавф солувчи ёки хавф солиши мумкин бўлган ижтимоий таъсирлардан ҳимоя қилувчи хусусиятлар шаклланади. Бу

сифатларни баъзи муаллифлар перцептив қобилиятлар деб атасалар, бошқалари «ижтимоий таъсирларга ҳиссий жавоб бериш қобилияти» (А.Бодалёв), «кузатувчанлик», «зийраклик» (Ю.Жуков) ва ҳоказо деб аташган.

Бошқа сифатлар мулоқотда намоён бўлувчи сифатлардир. Улар турли ижтимоий кутишлар системаси билан боғлиқ бўлиб, шахснинг турли шароитларда тўғри мулоқотга киришиш имкониятини беради. Бундан ташқари ҳар шахсда ўзига хос тарзда дунёни, одамларни идрок қилиш ва тушуниш қобилияти борки, улар мулоқот жараёнида камроқ хатоларга йўл қўйишни таъминлайди. Масалан, босиклик, мулоҳазалилик, ўзгаларнинг ички дунёсини гаплари, хатти-ҳаракатларига қараб билиш қобилияти ва бошқалар ушлар жумласидандир. Шу фазилатларнинг қанчалик намоён эта олишига қараб шахс типлари фарқланади:

Экстроверт ва интроверт, мобил ва ригид, доминант ва тобе.

Экстроверт ва интроверт тоифали шахс типлари мулоқотга кириша олиш қобилиятига кўра фарқланади. Масалан, экстроверт – ўта мулоқотга киришувчан, ўзини одамлар гуруҳисиз тасаввур эта олмайдиган шахсдир. Унинг учун мулоқот ҳақиқий эҳтиёждир, бошқаларнинг уни тушуниш, тушунмасликларидан қатъий назар у доимо ўз фикр истакларини ўртоқлашгиси келади. Экстроверт учун конкрет ким биландир мулоқотда бўлиш эмас, умуман ким билан бўлса ҳам мулоқотда бўлиш хоҳиши муҳимдир. Шунинг учун ҳам у умуман бегона одам билан гаплашиб, киришиб кета олади. Гаплашгиси келмаган бегонанинг психологиясини тушуниши қийин («Қандай қилиб гаплашишни хоҳламаслик мумкин?» деб ўйлайди). Экстровертнинг қизиқишлари ҳам тез-тез ўзгариб туради, дўстлари ўртоқларини ҳам алмаштириб туришга интилади, бундан ташқари ўта киришувчан бўлганлиги учун ҳам ҳар қандай шароитда вазиятдан чиқиш усуллари тўғрисида тез хулосага келади. Ўта қизиқувчан, дунёда бўлаётган ҳодисалар, «миш-мишлар»ни билиш унинг учун зарур. Экстроверт кек сақламайди, бугун урушган одами билан эртага ҳеч нарса бўлмагандай апоқ-чапоқ бўлиб кетиши мумкин.

Интроверт эса экстровертнинг тескараси. У кўпроқ ички диалог формасидаги мулоқотни афзал кўради, яъни ёлғизликда мулоҳаза юритиш, ўзи ҳақида ўйлаш ва шунга ўхшаганлар унинг учун асосий ишдир. Шунинг учун ҳам унда мулоқотга установка жуда суст, одамларнинг уни тушунмай қолишларидан доимо хавотирда бўлади. интроверт китоблар олами, фалсафий қарашлар қулидир. Чунки у одамлар гуруҳида содир бўлиб турадиган зиддиятлардан чўчийди, ўзини олиб қочади. Агар мулоқотда бўладиган бўлса, 2-3 кишидан ортиқ бўлмаган гуруҳни афзал кўради. Шунда ҳам ҳар кун эмас, баъзан-баъзан учрашиб туриш, гаплашганда ҳам «шахсий» мавзуларда эмас, умумий гаплар ҳақида суҳбатлашишни яхши кўради. Чунки у экстровертдан фарқ қилиб, ўз «мен»ини бошқаларга ўхшамаслигини доимо эсда тутди. Интроверт доимий стандартлар, белгиланган нормалар оламида яшайди. қизиққан нарсаси билан умрининг

охиригача бўлса шуғулланишга тайёр, умр йўлдошига содиқ, вафодор, дўстларга ҳам худди шундай.

Мобил ва ригид тоифали шахс типлари мулоқотга киришиш мезонига кўра фаркланади. Масалан, мобил тип ҳар қандай иш билан машғул бўлган шароитда жуда тез мулоқотга киришади, лекин бошқа нарсаларга ҳам диққатини кўчириши мумкин. У тез гапиради, доимо шошади, юз ифодалари ҳам тез ўзгаради. Суҳбат мавзусини ҳам тез-тез ўзгартириб туришга ҳам мойил. Гаплашиб кетиши қанчалик осон бўлса, гапни тугатиб хайрлашиб кетиши ҳам шунчалик осон. Суҳбат тугагандан сўнг қолган ишларини давом эттириб кетаверади.

Ригид суҳбатдош эса унинг акси. Бундай шахс қатъиятли, дадил бўлса ҳам, бир фаолият туридан иккинчисига кўчиси жуда қийин, у маълум муддатни талаб қилади. Чунки у ўйламасдан таваккал иш қила олмайди. Масалан, у хат ёзаётган пайтда кириб қолсангиз, то бирор бўлагига нуқта қўймагунча сизга қарамайди. Қарагандан кейин эса, тезгина суҳбатга кириша олмайди. Ригид шахс жуда яхши суҳбатдош. Мобил типдаги суҳбатдош билан гаплашаётганда у тез-ёз гапни бўлиб, суҳбатдошга ташаббусни бергиси келмайди, ригид эса жуда диққат билан тинглайди. Лекин ўзи гапирганда, секин, мантиқан тўғри гапиришни хуш кўради, гапини бўлишларини сира истамайди. Агар суҳбатни бўлсангиз, кейинги сафар сиз билан гаплашмай қўя қолишни афзал кўради. Агар у билан уришиб қолсангиз, анча вақтгача унинг жаҳли чиқмайди, сизни охиригача эшитиб, секин жавоб беради, ундаги ранжиш, жаҳл чиқиши одатда сиз кетгандан кейин бошланади. Агар унинг суҳбатдоши тоқотсиз одам бўлса, иккиласининг чиқиши қийин, чунки у узоқдан келиб тушунтиришни яхши кўради. Демак, бу типлар ҳам ҳар хил, ҳар бирида ҳам яхши ҳам ёмон сифатлари бор.

Доминант тип мулоқот жараёнида сира ҳам бошқалардан паст келишни хоҳламайди, савол берилса, хоҳласа жавоб беради, бўлмаса индамаслиги ҳам мумкин. У доимо суҳбатдошга таъсир кўрсатиши, унинг бўйсунитишни хоҳлайди. Унда игоизм ҳисси кучли, ўзи хато фикр юритса, хатолигини суҳбатдош сезса ҳам уни бўйнига олмайди, доминант тип қатъиятли. Суҳбат давомида у сизнинг фикрингизни ярим йўлда тушунса, сизни охиригача тинглашни истамайди, гапни бўлиб, майинлик билан гапни тугатиб қўйиши мумкин. Агар икала суҳбатдош ҳам доминант тип бўлса, унда улар ўртасида осонгина рақобат ҳисси юзага чиқиши, келишмай қолишлари мумкин. Шунинг учун жанжаллашиб қолмаслиги учун доминант шахснинг мустақиллиги, дадиллигига кўниш, унга ўз нуқтаи назарини охиригача баён этиш имкониятини бериш лозим.

Тобе типли шахс суҳбатдошнинг қарашларига мослашади. Доимо ён беришга тайёр, шунинг учун у кам жанжаллашади, лекин ёмон кўриб қолган одами билан умуман гаплашмайди. Суҳбат шароитидагини у аста-секин ўзининг дадиллигини кўрсатиши, очиқ гаплашиши, баъзан эътирозлар билдириши мумкин. Тобе шахси болаларни рағбатлантириш мақсадга мувофиқдир, шунинг учун ҳам уларни мактаб туриш, гупираётганда кўзлар,

юз ифодалари билан уларни руҳан қўллаб туриш керак. Бирор қарорга келиш керак бўлиб қолса, бу шахс қарорни яхшиси сиз қабул қилишингизни хоҳлайди. Чунки жавобгарликни бўйнига олишни истамайди.

Юқорида келтирилган типларни кузатар эканмиз, барчасида ижобий ва салбий, ноқулай ва қулай сифатлар борлигини кўрамиз. Хаётда кўпинча соф у ёки бу тип вакили учрамайди, лекин у ёки бу вазиятларда такрорланадиган фазилатларига қараб одамларни типларга ажратамиз. Бундан ташқари, бир марта кўришда одам ҳақида хулоса чиқариб бўлмайди. Уни аниқ тавсифлаш учун турли шароитларда бир неча маротаба кузатиш лозим.

Назорат учун саволлар:

1. Мулоқотда шахс индивидуалигининг ифодаланиши.
2. Мулоқот бўйича шахс тоифалари.
3. Шахснинг мулоқотдаги устун фазилатлари.
4. Самарали мулоқотга таъсир этувчи шахс фазилатлари.
5. Доминант ва тобе тоифали шахс типлари.
6. Экстроверт типнинг ижобий ва салбий жиҳатлари.
7. Интровертларнинг шахсларо муносабатдаги позицияси.

6-мавзу: ИНСОНИЙ МУНОСАБАТЛАРДА ФИКРЛАРНИНГ РАНГ-БАРАНГ БЎЛИШИ

(2-соат)

Р е ж а :

1. Фикрлар хилма-хиллигининг сабаблари.
2. Низоли вазияларнинг турлари.
3. Низоли вазиятларнинг шарт-шароитлари.
4. Низоли ҳолатларда шахс тоифалари.
5. Намойишкорона тоифадаги низоли шахс.

Таянч сўз ва иборалар.

Мулоқот, фикр, низо, низоли вазиятлар, низо турлари, зиддият, муаммоли вазият, мусобақа, рақобат, шахс, контсруктив низо, диструктив низо, вертикал низо, горизонтал низо.

Инсоний муносабатларнинг ҳар қандай тизимида ҳам фикрларнинг ранг-баранг бўлиши ва улар ўртасида фарқларнинг бўлиши муқаррар ҳолдир. Фикрлар ранг-баранглигининг асосий сабаблари сифатида қуйидагиларни кўрсатиш мумкин:

1. Алоҳида шахс ва жамоатчилик манфаатларининг мос келмаслиги;
2. Айрим алоҳида жамоа аъзолари хатти-ҳаракатларининг ижтимоий, гуруҳий номаларга зид келиши (тартибсизлик, интизомнинг бузилиши, ишнинг самарасизлиги ва ҳоказолар);
3. Жамоа аъзолари қарашларидаги номувофикликлар;
4. Ишни ташкил эти шва меҳнатга муносабатдаги фарқлар;
5. Ишчи ходимлар ўртасидаги вазифаларнинг тўғри тақсимланмаганлиги.

Низо – мулоқот иштирокчиларининг ҳар бири учун муҳим бўлган муаммони ҳал эти швақтида улар ўртасида вужудга келган қарама-қаршилик ва курашнинг кескин кучайиб кетиш жараёнидир. Низонинг асосимулоқот иштирокчиларининг бири иккинчисининг ўз эҳтиёжларини қондириш, ўз мақсадларига эришиш жараёнига тўсқинлик қила бошлаши туфайли поайдо бўлади ва бу низоли вазият сифатида қаралади. Мулоқот иштирокчиларининг Ушбу низоли вазиятда вужудга келган тўсикни бартараф этиш учун амалга оширувчи ҳаракатлари низони, яъни очикдан очик қарши курашни келтириб чиқаради. Демак низонинг формуласини қуйидагича ифодалаш мумкин:

Муаммо Қ низоли вазият қ низо.

Низоли вазиятларнинг бир нечта турлари мавжуд:

- 1) Таъсирнинг йўналишига кўра: вертикал ва горизонтал низолар;
- 2) Низони ҳал қилиш усулига кўра: антогонистик ва келишувга олиб келадиган низолар – компромисс;
- 3) Намоён бўлиш даражасига кўра: очик, яширин, потенциал, асосли.
- 4) Иштирокчилар сонига кўра: шахсий, шахслараро, гуруҳлараро;
- 5) Келиб чиқиш табиатига кўра: миллий, этник, миллатлараро, ишлаб чиқариш, ҳиссий-эмоционал.

Конструктив низолар - муносабатларнинг яхшиланиши, муаммонинг икала томон учун ижобий ҳал этилишига олиб келади. Деструктив низолар – муносабатларнинг ёмонлашувига, муаммонинг ҳал этилмаслигига олиб келади.

Давом этишига кўра узоқ муддатли - рўёбга чиқиш босқичи чўзилиб кетган низо, қисқа муддатли – рўёбга чиқиш босқичи узоқ давом этмайдиган низо турлари фарқланади. Психологлар мулоқотдаги низоларни олдини олиш учун қуйидаги қоидаларга амал қилиш лозимлигини уқтириб ўтадилар:

- танқид ва айбловни кўп ишлатмаслик, кўп нолийвермаслик;
- фикрни қисқароқ гапларда ифодалаш;
- эътиборли тингловчи бўлиш;
- овознинг имкон қадар самимий жаранглашини таъминлаш;
- қатъий фикр билдиришдан сақланиш;
- буйруқ оҳангидан воз кечиш;
- «ҳеч қачон» ва «ҳар доим» сўзларидан эҳтиёткорлик билан фойдаланиш;
- ижобий эмоцияларни сақлаб туриш, кўпроқ табассум қилиш.

Низоли ҳолатларда шахс эгаллаган позициясига кўра тоифаларга ажратилади:

- 1) Намойишкорона тоифадаги низоли шахс;
- 2) Ригид тоифадаги низоли шахс;
- 3) Бошқариб бўлмайдиган тоифадаги низоли шахс;
- 4) Аниқликни талаб этадиган тоифадаги низоли шахс;
- 5) Низосиз тоифадаги низоли шахс;
- 6) Мақсадга йўналтирилган тоифадаги низоли шахс.

Раҳбар фаолиятидаги энг муаммоли масалалардан бири-бу ходимлар билан бўладиган зиддият, низолар. Ушбу масала бўйича таниқли

психологлар Ершов А.А.(Шахс ва жамоа: Жамоадаги шахслараро низоларни бартараф этиш), Кичанов И.М. (Зиддиятлар: ёқлайдиганлар ва қаршилар.), Смолин Г.Л. (Зиддиятларни тадқиқ қилиш тамойиллари) бир неча ишларни амалга оширганлар. Бизнинг асосий мақсадимиз-раҳбарларда низога нисбатан конструктив муносабатларни шакллантириш, зиддият ҳам бошқарувнинг асосий воситаси эканлигини англатиш, низоларни бартараф этилмаса жамоадаги ишни тўғри йўлга солиш қийин эканлигини тушунтириш.

Айрим раҳбарлар зиддиятни келиб чиқиш механизмларини чуқур ўрганмайди, баъзилари эса зиддиятдан қочади, бефарқ бўлади. Бу иккала қараш нотўғри. Бефарқлик низоларнинг чуқурлашиб кетишига олиб келади. Зиддият сабабларидан баъзи вазиятларни кўриб чиқиш мумкин.

1-вазият: Раҳбарнинг хонасида мажлис бўлмоқда. Мусобақа натижалари ҳақидаги масала кўрилмоқда. 3-ошхонанинг фаолияти яхши бўлгани учун энг биринчи ўринни уларга берилмоқчи бўлинди. Бошқарма раҳбарларидан бири эса бу қарорга қарши фикр билдириб, бу ошхонада тайёрланадиган овқатнинг калорияси(қуввати) пастлигини билдирди. Шунда ошхона бошлиғи ўрнидан туриб, қарши фикр билдирган раҳбар унинг ошхонасига тез-тез кириб овқатланиб юришини, ҳар доим ўзининг ичкари хонасида унга сифатли овқат беришини, аммо бир марта кирганда вақти йўқлиги учун умумий овқатланиш хонасида овқат берилгани учун у ҳозир қарши бўлаётганини айтиб ўтди. Мана-зиддият. Бу низонинг илдизи шахсий адоват натижасидага бориб тақалади. Зиддият базаси илгари ошхонанинг ўзида пайдо бўлган, деган хулосага келиш мумкин. Бу низоли вазият бўлиши мумкин. Зиддиятда оппонент-баҳсда шахсга нисбатан қарши фикрлар билдирадиган киши, ҳам ошхона бошлиғи, ҳам унга қарши фикр билдирган раҳбар бўлиб ҳисобланади. Лекин улар шахс сифатида эмас, бири ошхона бошлиғи, бири бошқарма аъзоси сифатида оппонентлик ролини ўйнайди. Зиддиятли вазиятларда камида иккита оппонент қатнашиши керак. Зиддиятни ҳал қилиш учун оппонентлардан бири “қучли” бўлиши лозим. Аниқроғи, оппонент фикри қучли, асосли, бошқаларни ишонтирадиган бўлиши керак. Зиддият кучи мақсаднинг даражасини таққослашда акс этади. Юқоридаги вазиятда бошқарма аъзоси ошхона ҳақида фикрларини ёзма равишда қолдириб кетса ҳам бўларди. Шунда юқоридаги зиддият келиб чиқмаган бўлар эди. Чукни ошхона бошлиғи ҳам бошқарма аъзоси ҳам иш юзасидан бўладиган муносабатлар доирасидан чиқиб кетганлар. Улар шахсий муносабатлар асосида низога дуч келдилар.

Зиддиятлар бошқа шахсларга юқиши “наслдан наслга ўтиши” мумкин. Масалан, айрим ҳолларда ишнинг келажаги учун фойдали бўлиши, айрим низонинг сабаби йўқолса ҳам у қайтадан вужудга келиши мумкин. Низоли вазият ҳолда шахснинг ўзига –соғғлиғига зарар бўлиши мумкин. Низодан сўнг кишининг кайфияти пасаяди, қўли ишга бормаслиги мумкин. Зиддиятли вазиятни тўрт қисмга бўлиш мумкин: объектив мақсадга йўналтирилган, объектив мақсадга йўналтирилмаган, субъектив мақсадга йўналтирилган ва субъектив мақсадга йўналтирилмаган. Юқоридаги вазиятда (ошхона бошлиғи

билан бошқарма ходими ўртасидаги можаро) объектив мақсадга йўналтирилган вазият тури амалга оширилган. Объектив зиддият ҳеч қачон субъектив зиддиятга айланмаслиги керак.

2-вазият: қорхонанинг барча бўлимларидаги бошлиқлар цех бошлиғидан шикоят қилдилар. У барча бўлимлардан келадиган маҳсулотни яшиқларга жойлаб жўнатиши керак. Улар озгина адашса ҳамманинг иши бекор бўлади. Натижада ҳеч ким мукофот ололмайди. Лекин техник назорат бўлими бошлиғи мукофотга алоқаси бўлмагани учун назоратни кўчайтирмайди. Кераксиз бўлиб қолган маҳсулот учун масъулиятни цех бошлиғи ўз зиммасига олмайди. Объектив ҳолат бўйича бу зиддият доимо бўлиб келади. Юқоридаги бўлимлардаги бошлиқлар цехларда бўлаётган низоларини яхши тушунмайдилар. Бу зиддиятни бартараф қилиш учун ташкилий жадвални қайтадан кўриб чиқиш керак. Назорат бўлими марказлашган тартибда бўлиши лозим.

Кичик-кичик зиддиятларга эътибор берилмаса, бартараф қилинмаса у катта зиддиятга айланиб, ривожланиб кетиши мумкин.

Ташкилий-технологик, иқтисодий, микро- ижтимоий тизимлар бўйича зиддиятли вазиятлар кишилар иродасига боғлиқ бўлмаган ҳолда юзага чиқади. Тасаввур қилинг, сизни бошқа жойга ишга ўтказишди. Агар янги иш жойингиз ўйингизга узоқ бўлмаса, эски ишингизга ўхшаса бу сизни қониқтиради. Лекин янги ишингиз яхши бўлгани билан аввалги танишларингиз бу ерда йўқ, янги жойда янги танишлар билан мулоқотда бўлишингиз керак. Кишилар янги ишга кирганда у ердаги ҳолатни ўрганиб чиқади. Вақти келиб у бу жойни тарк этади, унинг ўрнига янги ходим ишга келади. Бу ҳолат давом этади, бу ишчи ўринга бири келиб , бири кетади. Агар бош бухгалтер раҳбарнинг йиғилишига кириб кетса, уни ҳеч ким ўрнида ўтирмайди демайди. Ҳар бир киши ўз вазифасини бажараверади. Иш ўрни ташкилотнинг таркибий қисми ҳисобланади. Ҳар бир мажбурият ҳуқуқ билан белгиланиши керак.

Ҳар бир мажбурият ва ҳуқуқ бир-бири билан мувозанатли бўлиши керак, яъни ҳар бир мажбурият ҳуқуқ асосида таъминланган бўлиши лозим. Ишлаб чиқаришда маҳсулотлар етарли бўлмаса зиддиятлар келиб чиқиши мумкин. Иш тўхтаб қолганда ҳам низолар келиб чиқади. Раҳбар буни олдини олиш учун ҳаракат қилиши керак. Гуруҳ бўлиб ишланадиган жойларда бир ишчининг ишга келмаслиги бутун жамоага салбий таъсир этиши мумкин. Келмаган ишчининг ўрнига бошқа ишчи ишлагиси келмайди, ”нимага мен уни ўрнига ишлашим керак?” “бу менинг мажбуриятимга кирмайди” каби талабларни қўйиши мумкин. Бундай ҳолатда раҳбар билан ишчи ўртасида зиддият келиб чиқиши мумкин. Ҳар бир раҳбар ходимларнинг бажарган ишини сифатига қараб мукофотга тавсия қилиши керак. Рағбатлантириш масаласини ўринбосарлари билан келишган ҳолда белгилаши лозим. Акс ҳолда зиддият, низолар келиб чиқиши мумкин. қорхонада ташкилий масъулият энг муҳим стимул (қўзғатувчи) бўлиб хизмат қилади.

Иш ўринлари ўртасидаги боғлиқликни кўриб чиқадиган бўлсак, бу алоқалар учга бўлинади: технологик, ахборот, иерархик. Ташкилий -

технологик тизимда технологик алоқалар ишлаб чиқариш жараёни билан боғлиқ. Технологик алоқа кишиларнинг неча йилдан буён ишлаётганига, хулқ-атвор психологиясига, малакасига боғлиқ. зиддиятни келиб чиқишига сабаб бўлувчи омиллардан бири-бу битта ходимга бир неча бошлиқларнинг кўрсатма беришларидир. Оқибатда ходим кимни кўрсатмасини бажаришни билмай қолади. Оппонентлар бу ерда раҳбарлардир. Жамоада ходимлар қанчалик кам бўлса раҳбар улар билан низога бормай ишлай олади. Жамоа аъзолари кўп бўлса, раҳбар фақат шароитни яратиш билан боғлиқ вазифаларнигина бажаради. Чунки ходимлар билан бевосита мулоқотда бўлиш имконияти бўлмайди.

Раҳбар қўл остидаги ўринбосарлар қанчалик кўп бўлса, уларнинг ҳар бири бошлиқнинг кўзига камроқ кўринишга ҳаракат қиладилар. Чунки раҳбар уларни ҳаотик (тартибсиз) бошқаради. Айрим раҳбарлар барча ишни, ҳатто бошқарувни ҳам ўринбосарларига топшириб қўяди. Ўзи масъулиятдан қочиб юради. Лекин бундай усулда иш олиб борилса зиддиятлар келиб чиқиши мумкин.

Зиддиятнинг келиб чиқишига сабаб бўлувчи манбалардан бири- бу бошқарувда вазифаларнинг тўғри, аниқ тақсимланмаганлигидир.

Ташкилий-технологик ва иқтисодий хизматлар ўртасидаги ўзаро муносабатларни урта типини ажратиш мумкин:

1. Ташкилий-технологик мақсад устуворлиги. Масалан, бош муҳандис, директор ўринбосари каби лавозимдагиларда бу устуворлик кучли бўлади.

2. Устуворлик иқтисодий тизимда ҳам бўлади. Чунки барча ташкилотлар иқтисод асосида кўрилади. Масалан, артеллар, хўсўсий ишлаб чиқариш, кооперативлар.

3. Ташкилий-технологик ва иқтисодий мақсадлар тенг ҳуқуқли бўлиши керак. Агар бири(бош экономист) иккинчиси(бош муҳандис)нинг устидан бошлиқ бўлиб қолса зиддият келиб чиқиши мумкин. Шунинг учун бу лавозимлар тенг ҳуқуқли бўлиши мақсадга мувофиқдир.

Низо рўй бергач уларни бартараф этиш учун қуйидагиларга амал қилиш тавсия этилад:

- 1) Вазминликни сақлаб қолиш;
- 2) Низонинг асосий сабабини аниқлашга интилиш;
- 3) Шахсий соҳадаги тўқнашувга йўлқўймаслик;
- 4) Ҳар бир сўз ва иборадан эҳтиёткорлик билан фойдаланиш;
- 5) Компромисс учун очиқ бўлиш;
- 6) Суҳбатдошнинг ҳар бир гапини диққат билан тинглаш ва таҳлил қилиш.

Низо бартараф этилмай муносабатлар бутунлай тугалланса, буни фақат позиция (нуқтаи назар)ларнинг бир-бирига тўғри келмаслиги туфайли рўй берган ходиса деб ҳисоблаш лозим. Демак биз ўзаро мулоқотда низоларнинг пайдо бўлмаслигига ҳаракат қилмоғимиз, суҳбатдошимизни тўғри тушунмоғимиз керак. Шундагина атрофдагилар билан бўладиган мулоқотимиз муваффақиятли амалга ошади.

Назорат учун саволлар:

1. Инсоний муносабатлар психологияси.
2. Фикрлар хилма-хиллигининг сабаблари.
3. Низо ва уни келтириб чиқарувчи вазият.
4. Конструктив ва деструктив низолар.
5. Горизонтал ва вертикал низолар.
6. Низоли вазиятларда шахс тоифалари.
7. Бошқариб бўлмайдиган тоифадаги низоли шахс.

7-мавзу: ПЕДАГОГИК ВА БОШҚАРУВ МУЛОҚАТИ (2-соат)

Р е ж а :

1. Педагогик мулоқот психологияси.
2. Бошқарув мулоқоти психологияси.
3. Бошқарув мулоқотининг психологик қонунлари.
4. Ўзаро тушуниш қонуни.
5. Сабр-тоқатли тингловчи усули.

Таянч сўз ва иборалар.

Мулоқот, педагогик мулоқот, бошқарув мулоқоти, раҳбар, ходим, ўқитувчи, ўқувчи, тингловчи, ўзаро тушуниш, комплимент.

Педагогик мулоқот-педагогик таъсирнинг ажралмас сифатидир. Бу ўқитувчи ва ўқувчининг таълим-тарбия жараёнидаги профессионал мулоқоти бўлиб, унда маълумот алмашинади ва ўқувчиларга ўқув-тарбиявий таъсир ўтказилади. Бунда икки ёқлама мулоқот юзага келиши лозим. Унинг асоси сифатида ўзаро ҳурмат ва ишонч хизмат қилади. Педагог ўқувчилар билан мулоқотга киришиш жараёнида улардан ҳурмат кутади. Ўқувчилар ҳам ўқитувчидан ҳурмат ва ишончни талаб этадилар. Бу педагогик таъсирнинг самарали йўли бўлиб, тажрибали педагоглар болани ўз-ўзини ҳурматлашга асосланган ҳолда муносабатларни ташкил этадилар ва шу орқали ўзаро муносабатларни амалга оширадилар. Мулоқотнинг ўзига хос 3 та даражалари мавжуд. Булар: макро даражада (катта)-инсонлар билан мулоқот қилиш барча одоб-ахлоқ нормаларига суянган ҳолда амалга оширилади. Мезо даражада(ўрта)-мулоқот маълум мавзу асосида кечади (масалан, аскияда маълум мавзудан чекинмаслик). Микро даража (кичик) -мулоқотнинг оддий шакллари, савол-жавоб тариқасида юз беради. Мулоқотнинг турлари: шахслараро (инсон-инсон), шахсий-гуруҳий (гуруҳ-гуруҳ), оммавий коммуникация (радио, телевидение, рўзномалар ва журналлар) каби турлари мавжуд.

Ижодийлик ўзаро муносабатлардан бошланади. Ҳар бир педагог ўз тажрибасидан, услубидан келиб чиқиб болалар билан мулоқотда бўлиши лозим. Яъни ностандарт усулларни излаб топиши керак. Педагогик таъсир ҳам педагогик мулоқотдаги ижодийлик орқали амалга оширилади.

Ижодийликни амалга ошириш учун қуйидагиларга аҳамият бериш

лозим:

— бир неча ўқитувчиларнинг дарсларини кузатиш, унда ўқувчиларнинг кайфиятини, ўқитувчининг болалар билан бўладиган муносабатларини аниқлаш;

— ўқитувчининг дарсда қандай усулларни қўллаши, мулоқотни қандай ташкиллаштириш, ўқув-тарбиявий муаммоларни ечишини аниқлаш;

— ўзининг мулоқот технологиясини бошқа ўқитувчининг “технологияси”га таққослаши;

— тажрибали ўқитувчиларнинг тарбиявий соатларида қатнашиш орқали мулоқот жараёнидаги ўқувчиларнинг индивидуал хусусиятларини аниқлаш;

— ўзининг дарсидаги муҳити билан бошқа тажрибали ўқитувчининг дарсидаги муҳитни таққослаш орқали хулоса чиқара олиш

Касбий-педагогик мулоқот-мураккаб ҳодиса. Шахс касбий- педагогик мулоқот қилишдан аввал ўз олдига бир неча вазифаларни қўяди. Жумладан, мақсад қўяди, мулоқот қачон, қаерда, неча ёшлилар билан ўтказилишини режалаштиради. Педагогик мулоқотнинг энг муҳим босқичи - бу моделлаштириш ҳисобланади. Бу босқичдан муҳим, масъулиятли муаммони ҳал қилишда фойдаланилади. Масалан, дарсга тайёрланиш, маърузани режалаштириш ҳам шу босқичга киради. Биринчидан, дастурга мос равишда дарс лойиҳаси тузилади. Иккинчидан, ўқувчиларнинг индивидуал хусусиятлари ҳисобга олинади. Учинчидан, дарс жараёнида қўлланиладиган таълим-тарбия усуллари танланади. Тўртинчидан, болани ақлий ривожланиш қобилияти ҳисобга олинади.

Иккинчи босқич-бу бевосита мулоқот босқичи. Буни “коммуникатив хужум”деб аташ мумкин. Чунки ўқитувчи тўлиқ ташаббусни ўз қўлига олиб дарс бошлайди. Учинчи босқич эса-бу мулоқотни бошқариш босқичи бўлиб, касбий коммуникациянинг муҳим таркибий қисмидир.

Касбий-педагогик мулоқотнинг вазифаси-технологияни ўзлаштириш бўлиб, унда ўқитувчи илиқ муносабатларни қўллай олади, натижада педагог шахси намоён бўлади.

Касбий-педагогик мулоқотнинг муваффақиятли бўлишида ўқитувчининг коммуникатив маданияти муҳим ўрин эгаллайди. Бола ўқитувчининг дилдан гапираётганлигини ҳис қилиб туриши керак. Бўлмаса кўнгилдагидек мулоқот амалга ошмайди. Айрим педагоглар болалар билан уларнинг ёшини ҳисобга олмасдан мулоқотда бўладилар. Ўқитувчи бола катта бўлаётганлигини сезиб турса, бу унинг мулоқот маданиятини шаклланаётганлигидан далолат беради.

Педагог коммуникатив маданиятга эришиш учун қуйидагиларга аҳамият бериши лозим:

— болани сабр-тоқат билан тинглаш маданияти;

— унга қизиқарли бўлмаса ҳам болани диққат билан тинглаш;

— бола зерикаётганлигини сезиб, мавзунини бошқа қизиқарли томонга буриб юбориш;

— суҳбатлашишдан аввал боланинг кайфиятини кўтаришга ҳаракат қилиш;

— бозор иқтисодиётига мос келадиган мулоқот маданиятини ўзлаштиришни

таъминлаш каби мақсадлар қўйилади.

Ўқитувчи ўзи учун бошқалар билан бўладиган мулоқотни яхлит портретини тузиб олиши керак. Бу аудитория билан бўладиган муносабатларни ташкил қилишига ёрдам беради. Педагогик мулоқот-ўқув жараёнининг муҳим қисми.

Ўқитувчи, тарбиячи ва педагог коммуникатив фаолияти педагогик фаолиятдаги мулоқотда муҳим рол ўйнайди. Коммуникатив кўникма қуйидаги шаклларда намоён бўлади:

1. Кишилар билан мулоқотда бўлиш кўникмаси;
2. Ўқувчилар билан биргаликдаги ижодий фаолиятни ташкиллаштириш кўникмаси;
3. Мақсадга йўналтирилган мулоқотни ташкиллаштириш ва бошқара олиш кўникмаси (уқуви).

Коммуникатив қобилиятларнинг асосий таркибий қисми мулоқотчанликнинг турлича намоён бўлишидир. Биз биламизки, мулоқотманд кишилар осон, тез, зудлик (оператив) билан мулоқотни ташкиллаштирадилар. Бундай кишилар ҳар доим коммуникативликнинг энг марказида туради. Педагогик фаолиятдаги мулоқотчанлик шахсий фазилат сифатидагина эмас, балки касбий-шахсий фазилат сифатида юзага чиқади.

Мулоқотчанлик кўп қатламли бўлиб, уни қуйидаги таркибий қисмларга бўлиш мумкин:

- 1) мулоқотга киришувчанлик-коммуникация жараёнидан қониқишни ҳис қила олиш қобилияти;
- 2) ижтимоий яқинлик-жамиятда бўлишга хоҳиш, кишилар орасида бўлиш истаги;
- 3) альтруистик (бошқалар манфаати учун ҳаракат қилиш, ёрдам бериш) йўналишлар.

Мулоқотга киришувчанлик. Педагогик фаолиятни ташлаб кетган ўқитувчилардан сўровнома асосида олинганда маълумотларга кўра, уларда мулоқотчанлик сифатлари касбий фазилат сифатида шаклланмаган экан. Шу жумладан, кучсиз раҳбарларда ҳам худди шундай ҳолат кузатилган. Педагогик фаолиятдаги мулоқот узоқ, давомли мулоқотдир.

Ижтимоий яқинлик вақтинчалик руҳий ҳолат сифатида эмас, балки шахснинг касбий - педагогик йўналиши билан боғлиқ ҳолда иштироқ этади. Мулоқотчанлик шахс фазилати сифатида педагогик мулоқотнинг маҳсулдор бўлишини таъминлайди. Бизнинг фикримизча, мулоқотчанликни учта таркибий қисмини кўриб чиқиш лозим: мулоқотга эҳтиёж, мулоқот пайтида ва мулоқотдан кейин яхши кечинмалар ҳис қилиш, коммуникатив кўникма ва малакалар.

Мулоқотчанлик ҳиссий табиатга эга бўлиб, улар коммуникатив ва альтруистик ҳислардир. Коммуникатив ҳисларга фикр алмашиш, ҳаяжонланиш, симпатия (ёқтириш) ҳис қилиш, мулоқотда бўлаётган ҳамроҳни ҳурмат қилиш кабилар киради. Альтруистик ҳислар эса кишиларга қувонч келтиришни хоҳлаш, бошқалар қувончидан хурсанд бўлиш, ҳамдардлик билдириш ва шу кабилардан иборат.

Педагогнинг коммуникатив фаолиятига унинг қобилиятлари ҳам киради. Жумладан, дидактик (мавзунини тушунарли, содда тилда баён қилиб бера олиш), ҳиссий - иродавий таъсир эта олиш, перцептив - педагогик кузатувчанлик асосида ўқувчи руҳиётига таъсир қилиш, экспрессив - нутқий, мимика, пантомимика асосида фикрни тушунтириш, коммуникатив - ўқувчилар билан муносабатларни тўғри йўлга қўйиш, педагогик такт, талабчанлик кабилар. Кўриниб турибдики, барча педагогик қобилиятлар коммуникатив қобилиятлар билан боғлиқ.

Педагог фаолиятда мулоқотнинг турли босқичларида ҳиссий жиҳатдан ўзини ҳис қилиш муҳим рол ўйнайди. У фаолиятга тайёрланиш жараёнида аудиториядаги мулоқотдан сўнг уни тадбиқ қилишда намоён бўлади. Тадқиқотларнинг кўрсатишича, коммуникатив руҳлантиришнинг вужудга келиши ва уни тадбиқ қилиш мураккаб жараёндир. Бевосита мулоқот жараёнида педагогда коммуникатив руҳланиш ҳолати юзага чиқади. Табиийки, коммуникатив ўзини ҳис қилиш педагогнинг умумий ва коммуникатив маданияти даражасига, энг муҳими-педагог шахсининг касбий-педагогик даражасига, болалар билан ишлаш хоҳиш-истагига боғлиқ.

Психологик ишлар йўналиши педагогнинг ижодийлик ҳисси, интеллектуал, эмоционал томонини ташкил этади. Педагогнинг ижодийлик ҳисси аниқса адабиёт дарсларида кучли намоён бўлади. Шу билан бирга педагогнинг тажрибаси ҳам муҳим рол ўйнайди. Тажрибаси ортиб боргани сари педагог дастлабки материаллардан кўнгли тўлмайди, янги-янги материалларни дарс жараёнида қўллашга ҳаракат қилади. Бунинг учун эса ижодийлик ҳисси шаклланган бўлиши лозим. Ижодийлик ҳисси бўлса, педагог изланади, имкон топади. Ўзини ҳиссий томондан тайёрлаш педагогда ижодийлик ҳиссини келтириб чиқаради.

Энг муҳими педагог ўзининг дарсдаги ҳисий муносабатларини аниқлаб олишидир. Кўпгина педагоглар оҳангга, имо-ишора, юз ифодасига, бадиийликка кўп эътибор берсалар, айримлари фақат мантиққа ва исбот-далилларга эътибор берадилар. Педагогларнинг фикрича, дарсда ўқувчиларнинг ўқув материални қандай идрок қилишлари муҳимдир. Шундагина унда ижодийлик туғилади. Тадқиқотларнинг кўрсатишича, ижодийлик ҳиссини мустаҳкамлаш учун ўзининг материалга нисбатан ҳиссий муносабатининг ташқи ифодасини сақлай билиш керак. Бунинг учун эса ойнага қараб сўзлаш, фикран дарс жараёнини ҳис қилиш, мисолларни кўпроқ келтириш, буюк шахслар фаолиятдан аниқ вазиятларни келтириш ҳамда дарсга тезда мослашиш катта аҳамиятга эга. Педагог ўзига дарсга киришдан аввал установка (кўрсатма) беришни ўрганиши лозим. Дарс жараёнида ва дарсдан сўнг педагог ўзини таҳлил қилиб бориши яхши натижаларга олиб келади. Дарс режасини иложи борида майдалаштириб, яъни бўлақларга бўлиб олиб матн тайёрланса дарс жараёни яхши ташкилланади, педагог ижодийлик ҳисси асосида дарс ўтади.

Педагогик фаолият жараёнидаги мулоқотнинг қуйидагича тавсифлаш мумкин:

- 1) ўқувчи ва педагог мулоқоти тизимининг умумий

тузилиши(мулоқотнинг аниқ усули);

2) педагогик фаолиятнинг аниқ босқичи учун хос бўлган мулоқот тизими;

3) аниқ педагогик ва коммуникатив масалаларни ечишда намоён бўладиган мулоқотнинг вазиятли тизими.

Мулоқот услубларига қуйидагилар киради:

1. Ҳамқорликдаги ижодий фаолиятга қизиқиш асосидаги мулоқот.

2. Дўстона муносабатлар асосидаги мулоқот.

3. Масофадан туриб мулоқотга киришиш.

4. қўрқитиш(қўрқув) асосидаги мулоқот.

5. Ёлғон обрў-эътибор қозониш учун ташкил қилинадиган мулоқот.

Биринчи услуб асосини педагогнинг юқори касб этикаси ташкил этади. Бу услуб ҳақида М.О.Кнебель, И.П.Волков, В.Ф. Шаталов кабилар ўз фикрларини билдирганлар. Уларнинг фикрича, болалар билан бўладиган муносабат ва педагогик ҳиссиётлар мана шу услуб асосида шаклланади.

Иккинчи услуб асосан дўстона муносабатлар, ўқув-тарбиявий фаолиятда шаклланади. Дўстона муносабатлар мулоқотнинг бошқарилишини таъминлайди. Мароқлилиқ билан дўстона муносабат биргаликда ривожланади. Педагог бир томондан болалар учун яқин ўртоқ, иккинчи томондан биргаликдаги фаолият қатнашчиси бўлиши лозим.

Учинчи услуб, яъни масофадан туриб мулоқотга киришиш муҳим аҳамиятга эга. Педагог билан ўқувчи ўртасида маълум бир масофа бўлиши керак. Масофа жуда узоқ бўлмаслиги лозим. Акс ҳолда расмиятчилик кўчайиб, ижодийлик муҳити шаклланмайди. Педагог масофани сақласа обрў-эътибори ортади.

Тўртинчи услуб-қўрқитиш асосидаги мулоқот бўлиб, бу услуб мулоқотнинг негатив шаклидир. Баъзи педагоглар ўқувчиларни қўрқитиш орқали мулоқотда бўладилар. Чунки уларда педагогик маҳорат яхши шаклланмаган бўлади. Айниқса катта аудиторияда маъруза ўқийдиган маърузачилар аудиторияни шу услуб асосида бошқарадилар. Жуда каттик туриб, тингловчиларни қўрқитиб педагогик мулоқотни муваффақиятли амалга ошираман деб ҳисобловчилар янглишади. Бу ўзаро тушунишга тўсқинлик қилади.

Бешинчи услуб-ёлғон обрў-эътибор қозониш учун ташкил қилинадиган мулоқот бўлиб, ёш ўқитувчилар малакаси етарли бўлмагани учун ёлғон ишлатадилар. Бу билан ўқитувчи ўқувчи билан тезроқ мулоқотда бўлиб олишга ҳаракат қилади. Бундай усулни қўллайдиган педагогда умумий педагогик ва коммуникатив маданият етишмайди. Демак, педагогларнинг фикрича, биринчи ва иккинчи услуб асосида мулоқотга киришиши яхши натижаларга олиб келади.

Касбий-педагогик мулоқотнинг 5 та босқичи бор. Булар қуйидагилардир:

1. Мулоқот жараёнида ориентировка (мўлжал олиш) қилиш. Бу босқичда педагог мулоқотининг англаганлиги юзага чиқади. Шунингдек, мулоқот услубини янги коммуникатив фаолият шароитида аниқлаш ҳам

юзага чиқади.

2. Педагогик фаолиятнинг муҳим жиҳати эътиборни ўзига тортиш бўлиб, бола билан самарали мулоқотни амалга ошириш учун дарс жараёнида боланинг диққати барқарор бўлиши керак.

3. Объектнинг (киши) калбини забт этиш босқичи педагогик мулоқотни ташкиллаштиришда катта аҳамиятга эга. Моҳияти жиҳатидан бу босқич коммуникацияни ўзига хос излаш босқичидир. Масалан, янги материални баён этишда педагог болаларни мулоқотга тайёрлаб олади. Ўқитувчининг ўқувчини тушуниши касбий-педагогик мулоқотнинг калити ҳисобланади.

4. Педагогик мулоқотнинг яна бир босқичи бу вербал мулоқот, яъни ўқитувчининг янги материални ўқувчиларга оғзаки баён қилиб беришидир. Педагог учун нутқ мулоқоти жуда муҳим. Педагогик мулоқот тизимида педагогнинг сўзи образлар қўзғатувчиси бўлиб ҳисобланади.

5. Педагог билан тингловчи ўртасидаги ўзаро ҳаракатда ҳаяжонланишни ўзатишнинг коммуникатив воситалари муҳим рол ўйнайди. Жумладан, педагогнинг нутқи жонли, оҳангларга бой, тушунарли, аниқ, содда тилда бўлиши керак. Шунда тингловчиларнинг идроки тўлиқ, образли бўлади.

Айрим раҳбарларга ходимларингиз сизга доимо бўйсунадиларми, деб савол берсангиз улар йўқ, доим эмас, ходимларим билан тил топиша олмайман, деб жавоб қайтарадилар. Нима учун? Балки раҳбар ходимларини тўғри тушуна олмаётгандир. Демак, баъзи раҳбарларимиз тўғри кўрсатма бера олмайдилар. Касбий мулоқотни тўғри йўлга қўя олиш лозим. Бир-бирини тушуниш ходимларнинг умумий ақлий ривожланишига, маданиятига боғлиқ. Айрим ходимларга битта гап кам, иккита гап ортиқча бўлади, уларга 1,5 та гапни топиб кўрсатма бериш лозим. Ҳар бир ходимнинг интеллект даражасини ҳисобга олиб кўрсатма берилса, улар виждонан бажарадилар. Раҳбар ходимга мантиқий фикр бериши керак, жумладан, эртага бирорта материални тайёрлаб олиб киринг дейиши мумкин. Ходимда жон дили билан раҳбарни эшитиш эмас, балки тинглаш, чуқур идрок қилиш кўникмаси бўлиши лозим. Ходимнинг диққатини тўплаб олишига имкон бериши керак. Бир-бирини тушуниш учун қуйидаги 5 та шартни айтиб ўтиш жоиз:

- биргаликдаги касбий тилга эга бўлиш;
- интеллект даражасини ҳисобга олиш;
- ахборотнинг тўлиқ бўлиши;
- мантиқан баён этиш;
- диққатни бир жойга тўплай олиш.

Бошқарув мулоқотининг Биринчи ”қонуни”га биноан, ходимларингиз ишга вақтида келиш, ишлаш, ишни муддатида тугатишни билиши керак. Тушуниш-бу ишни қабул қилиш дегани эмас. Ишни сиз кутганчалик бажарамаётган ходим тушунмаётганидан эмас, балки қабул қила олмаётганидан шундай бажаради. Муаммони ҳал қилишда ходимнинг бажарган ишига қарши бормасдан масалага тўғри ёндошиш керак. Амалий тавсиялар бериш лозим. Чунки нима қилиб бўлса ҳам ходимни бу ишни бажаришга рози қилиш керак. Бу-иккинчи қоида. Биз кимнидир эҳтиёжини,

талабини қондириш учун ишлашимиз мумкин. Бу ишга қизиқиш бўлмаслиги ҳам мумкин. Чунки бу иш раҳбарни қониктириши мумкин. Раҳбар ишни топшираётганида ходимни қизиқтириши керак. Шахсий қизиқиш билан ишга доир қизиқиш бир-бирига мос келиши керак. Раҳбар ходимларининг психологик хусусиятларини яхши билиши жамоани ишини ривожланишига олиб келади. Ходимга иш беришдан аввал унинг шу ишга қобилиятини ҳисобга олиб, уни шу ишни бажаришга ишонтириб кейин топшириш керак.

Бошқарув мулоқотининг иккинчи ”қонуни”-бошқалар билан тенг шароитда кишилар тезда қабул қиладилар, айниқса ўзи ёқтирадиган кишига нисбатан, ва аксинча, ёқтирмайдиган кишининг топшириғини қийинчили билан қабул қиладилар. Демак, кишилар учун руҳий муҳит яхши бўлиши керак, иш шароитига нисбатан. “Севги кўр” дейдилар, биз ёқтирган кишимиз учун нималар қилмаймиз. Шундай қилиб, жамоада шахслар бир-бирига нисбатан симпатияга эга бўлса иш яхши бўлади.

“Олтин сўзлар” усули. Олтин сўзларнинг синоними-бу “ажойиб”, “бебаҳо” каби сўзлар. Масалан, “сиз бошқалар кўролмайдиган нарсаларни кўра оласиз!”, “сиз билан мулоқотда бўлган киши кўп нарсаларни билиб олиши мумкин!”. Бу сўзлар улар учун “олтин сўз”лар бўлиб ҳисобланади. Буни хушомад сўз деб тушуниш ҳам мумкин.

Хушомад-бу кишининг ижобий ҳислатларини озгина бўрттириб ифодалаш. Раҳбар билан ходим ўртасида аттракцияни тез вужудга келтирадиган сўзлар ҳам хушомад бўлиши мумкин. Эслаб кўринг, қачондир бир киши сизга хушомад қилди, сизнинг сифатларингизни озгина ошириб айтиб ўтди, ўшанда сизга ёқимли бўлганми? Хушомад асосида таъсир қилишнинг психологик феномени туради. Агар бир киши бизни яхшисиз деяверса, у кутгандек бўлишга ҳаракат қиламиз. Кўпгина раҳбарлар ходимларига нисбатан хушомад қилишни билмайдилар.

“Олтин сўзлар”ни қўллаш қоидалари:

1. “Битта фикр”орқали хушомад қилиш. Масалан, “сизни эшитиш орқали сизнинг қобилиятингизга тан бердим”.

2. “Гипербола” хушомад қилиш. Бундай хушомад кишининг сифатини озгина бўрттириб айтишдан иборат. Жумладан, “сизнинг тартиблилигингизга мен доимо тан бераман”-дейди раҳбар ўз ходимига. Раҳбар ўз ходимларига албатта хушомад қилиб туриши керак, шунда жамоада руҳий муҳит яхшиланади. Бу ерда аттракцияни шакллантиришнинг роли муҳим.

3. “қарашнинг юқори бўлиши”-бу ерда кишининг шахсий қараши муҳим рол ўйнайди. Хушомадга нисбатан унинг фазилати ўзи юқори бўлиши мумкин. Масалан, феноменал хотираси яхши бўлсада, унга атрофдагилар “телефон ракамларини дарҳол эслаб қолганингизга тан бераман” десалар бу юқори қараш.

4. “Танбеҳларсиз” хушомад қилиш. “Мен сизни жуда яхши хушомад қилишингизни эшитдим”- деб раҳбар ходимига айтса у хафа бўлиши мумкин.

5. “Дидактикасиз” хушомад қилиш. Бундай хушомад ходимни келгусида ўзини яхшилашга қаратилган бўлмаслиги керак. Масалан, “Сен фаол бўлишинг керак”, “Эркак киши қатъиятли бўлиши керак” кабилидаги

хушомадлар.

6. “қушимчаларсиз”хушомад қилиш. Масалан, “сени қўлинг тилла, лекин тилинг сенинг душманингдир”. Демак, қушимчаларсиз хушомад қилиш лозим.

Назорат учун саволлар:

1. Педагогик мулоқот.
2. Бошқарув мулоқотининг қонунлари.
3. Педагогик мулоқот самарадорлиги омиллари.
4. Раҳбар ва ходимлар ўртасидаги илиқ муносабатлар.
5. «Олти сўзлар» ва «хушомад» усуллари.
6. Мулоқотнинг педагогикнинг ижодийлиги.

8-мавзу: МУЛОҚОТГА ЎРГАТИШ МАШҚЛАРИ (2-соат)

Р е ж а :

1. Шахснинг шаклланишида мулоқотнинг ўрни.
2. Мулоқотнинг муваффақиятли бўлишида шахс сифатларининг ўрни.
3. Шахсни мулоқот усулларига ўргатиш.
4. Мулоқотга ўргатишнинг ўйин ва ноўйин шакллари.
5. Ижтимоий психологик тренинг.

Таянч сўз ва иборалар.

Мулоқот, шахс, мулоқантмандлик, мулоқот усуллари, эмпатик қобилиятлар, мулоқотга ўргатиш, ўйин методлари, перцептив тренинглар.

Ёшларни нафақат жисмонан бақувват, балки маънавий бой, янги давр талабига жавоб берадиган, мулоқот жараёнида эркин фикр юритадиган қилиб тарбиялаш ҳозирги куннинг долзарб муаммоларидандир. “Таълим тўғрисида”ги қонун, “қадрлар тайёрлаш миллий дастури”да шахснинг эркинлиги, мустақил фикрлаш қобилиятини шакллантириш, муомала маданиятини таркиб топтиришга бирламчи эътибор қаратилган. Шундай экан, ўсмир ва ўспиринларни мулоқот жараёнида мустақил фикрини эркин ифодалаш малакаларини ва уларнинг танқидий фикрлашини шакллантириш психолог-педагоглар олдида турган долзарб масалалардан биридир. Зеро, ХХI асрда яшайдиган ҳар бир инсоннинг танқидий фикрлаши учун аввало мулоқотга ўргатиш зарур. Ўсмир ва ўспиринларни мулоқотга ўргатиш учун уларга психологик, педагогик адабиётларни ўқишга тавсия қилиш, мулоқот жараёнида ёшлар фаолиятини кузатиш, фикрлашини аниқлаш ва шу жараёнда психологик ўйинлар, машқлар, тренинглардан фойдаланиш муҳимдир.

Мактабнинг ўрта ва юқори синфларда ёзма нутқ мазмунли, таъсирли бўлиб, грамматик жиҳатдан тобора тўғри, мукаммал тузилиб боради ва оқибатда бундай нутқ оғзаки нутқнинг ўсишига ижобий таъсир кўрсата бошлайди. Болалар нутқи бевосита катталар нутқи таъсирида ўсади. Шунинг учун ўқитувчи нутқи ўқувчилар нутқини ўстиришда намуна бўлиб хизмат

килиши керак.

Ўқувчилар тафаккурини ўстирмай туриб, уларнинг нутқини ўстириб бўлмайди. Оғзаки гапириш, баён ёки иншо ёзишда ўқувчиларнинг режа тузиб олишларига эътибор бериш керак. Ёзма ва оғзаки нутқни ўстириш учун китоб устида мунтазам ишлаш, ўқиган матнларнинг тезисини, конспектини тузиш, маъруза, рефератлар тайёрлаш, адабий кечалар, ёзувчилар билан учрашиш муҳим аҳамиятга эга. Нутқ шартли рефлекслар пайдо бўлишининг умумий қонунлари асосида ўсади. Агар киши бирор бир товушни нотўғри талаффуз қилишга ўрганиб қолган бўлса, унда бу камчиликларни тугатиш кийин бўлади. Шунинг учун болаларда ёшлигиданок ижобий нутқ одатларини тарбиялашга аҳамият бериш зарур.

Ўсмирлар мулоқотига нисбатан ўспиринлар мулоқоти анча тарбияланган бўлади. Чунки улар мулоқот маданияти, муомала сирларини эгаллаган бўладилар.

Бизнинг юксак маънавий эҳтиёжларимиздан бири-бу мулоқотга бўлган эҳтиёж. Мулоқотга бўлган эҳтиёжimiz қондирилмаса, онгимиз ҳам ривожланмайди. Шунинг учун биз доимо мулоқотга бўлган эҳтиёжimizни қондиришимиз лозим. Кимлар биландир мулоқотдан қониқиш ҳосил қиламиз, баъзи ҳолларда эса биз қониқмасликни ҳис қиламиз. Катта ёшдаги кишилар расмий ва норасмий муносабатларга киришадилар. Расмий муносабатлар иш, хизмат юзасидан бўлади. Норасмий мулоқот эса ишдан бошқа пайтларда, ўйда (оила), маҳаллада, кўча - кўйларда бўлади.

Катталар мулоқотида кўпинча мулоқот маданияти амалга оширилади, яъни бир-бирларини ҳурмат қилиш, ишониш, англаш кабилар. Аммо баъзи пайтларда мулоқот бузилиши ҳам мумкин. Чунки катталар айрим пайтларда бир-бирларини тушунмасдан хафа қилиб қўйишлари, кўнгилга оғир ботадиган гаплар айтиб юборишлари, натижада низоларни келтириб чиқаришлари мумкин. Агар мулоқот маданияти кишиларда яхши шаклланган бўлса, улар бир-бирларини тушунишлари осон бўй беради. Мулоқот маданияти ёшлиқдан оилада, ижтимоий муҳит таъсирида, ўз-ўзини англаш, тарбиялаш оқибатида шаклланиши мумкин. Биз катталар ёшларга намуна, ибрат бўлишимиз бир-биримизга бўлган мулоқотимиздан келиб чиқади. **“Олтин сўзлар”**(азизим, айланай, ўргилай, жуда ҳам ажойибсиз, бугун бошқачасиз, очилиб кетибсиз, кийимингиз жуда ярашибди каби) дан кундалик ҳаётимизда кўпроқ фойдаланишимиз зарур. Катталар мулоқотига ёшлар тақлид қилишлари орқали уларда муомала санъати, маданияти шаклланиб боради. Айниқса, оилада биз бу ҳолатларга эътибор беришимиз керак. Чунки “қуш уясида кўрганини қилади” деган нақл бежиз эмас.

Катталар ҳам бир-бирларига вербал, невербал ва паралингвистик таъсир кўрсатадилар. Биз вақти келганда имо-ишора, мимика, паузалар орқали ҳам бир-биримизга таъсир эта оламиз. Бир оғиз сўз билан ҳам хурсанд, ёки хафа қила оламиз. Шунинг учун доимо катталар бир-бирларига самимий муносабатда бўлиб, таъсир қилишлари лозим.

Катталар мулоқоти маълум бир ёшларда ўзига хос бўлади. Масалан, катталар маълумотларига, ёшларига, жинсларига, касбларига қараб

мулоқотда бўладилар. Кексалар мулоқоти ўзига хосдир. Улар худди кичик болалардек иззат-талаб, инжиқ, эътибор талаб бўлиб қоладилар. Кексаларга эҳтиёткор бўлиб муомалада бўлиш зарур, чунки кўнгиллари нозик бўлади. Уларга кўнгилларини кўтарадиган сўзларни кўпроқ қўллаш зарур.

Демак, ҳар бир ёшга кирадиган кишилар, шу жумладан, катталар ҳам ўзига хос мулоқотга киришадилар. Мулоқот ҳар бир даврга хос ҳолда амалга оширилади.

Шахснинг ҳар томонлама шаклланишида мулоқотнинг аҳамияти катта. Оддий нарсаларни ўрганиш учун ҳам тақлид орқали ўзаро мулоқотда бўлиш зарур. Жамият қонун - қоидаларига асосланган ҳолда муносабатлар ривожланади. Индивид билан шахс мулоқоти ўртасида жуда катта фарқни кўриш мумкин. Масалан, гўдак, руҳий касал, онги паст ривожланган кишиларнинг мулоқоти билан етук ривожланган, онги юксак кишининг мулоқоти ўртасидаги фарқ. Онгли шахс мулоқотни бошлашдан аввал миясида ўйлайди, сўзларини режалаштиради. Шахснинг жисмоний, ақлий, ахлоқий ва эстетик ривожланишида мулоқотнинг ўрни катта. Масалан, ахлоқий ривожланиш учун оилада, мактабда, боғчада болага катталар мулоқот орқали таъсир қиладилар. Шунингдек, эстетик, ақлий, жисмоний ривожлантириш учун ўқувчига ўқитувчи мулоқот орқали таъсир этишга ҳаракат қилади. Демак, мулоқот таъсир қилиш воситаси бўлиб ҳам хизмат қилади.

Шахс мулоқотини шакллантиришда унинг ёши, жинси, касби, дунёқарашини ҳисобга олган ҳолда иш олиб бориш лозим. Масалан, биз кичик ёшдаги болаларга катталарга нисбатан қўллайдиган сўзларни ишлатмаймиз. Ҳар бир ёш даврига кирадиган кишиларга ўзига хос сўзлар қўлланилади. Бунда сўзнинг таъсир кучи ҳисобга олинади. Шахсни темперамент хусусиятларига қараб мулоқот усуллари қўллаш катта аҳамиятга эга. Шахсда кўникма, билим, малакаларнинг ҳосил бўлишида мулоқотнинг ўрни бекиёс. Оддий кўникма (“тўғри ўтир, қўлингни юв, жойингга бор, салом бер”) ларни ҳам мулоқот орқали сингдирилади.

Шахс мулоқотини шаклланишида унинг тарбияланганлик даражаси муҳим ўрин эгаллайди. Масалан, шахсга кучли таъсир этадиган сўзларни қўлласангиз ҳам у қабул қилмаслиги, сизнинг берган кўрсатмаларингизга амал қилмаслиги мумкин. Чунки у ёшлигидан муомала маданиятини эгаллаши керак. Мулоқотнинг шаклланишида мақсад тўғри қўйилиши лозим. Мулоқот таълим-тарбия жараёнида, турли вазиятларда ривожланади. Масалан, оилада, маҳаллада, жамоада, гуруҳда. Агар оилада катталар бир-бирларига кўпол муносабатда бўлсалар, бола ҳам уларга тақлид қилиб атрофдагилар билан низоларга бориши мумкин.

Биз олдимизга ҳар томонлама ривожланган, етук, комил инсон (шахс)ни тарбиялашни қўйганмиз. Президентимиз доимо ёшларни эркин фикрлайдиган қилиб тарбиялашни уқтирадилар. Демак, мулоқот фикрлаш билан ўзвий боғлиқ ҳолда шаклланади.

Шахс шаклланишида мулоқотнинг аҳамияти ҳақида бир неча психолог олимлар ўз фикрларини баён қилганлар. Жумладан, рус психологи Б.Г.

Ананьев “Одам билишнинг предмети сифатида” асарида бу масалани чуқур таҳлил қилган. У билимнинг турли элементларини эгаллаш муваффақиятли ўзлаштиришнинг гарови эканлигини таъкидлайди. Билимларни эгаллаш мулоқот орқали амалга оширилишини ҳам уқтириб ўтади. Агар кишилар ўзаро бир-бирларига ахборот ўзатмасалар, тажрибаларини мулоқот орқали алмашмасалар улар ривожланмай қолишлари тўғрисида Б.Г. Ананьев асосли фикрларни келтиради.

Б.Г. Ананьев фикрича: “Мулоқот ижтимоий ва индивидуал ҳолатдир. Шунинг учун нутқ билан ўзвий боғлиқ, коммуникатив вазифани бажаришда пантомимика, имо-ишоралар мулоқот шакллари сифатида юзага чиқади.

Демак, олим мулоқот тушунчасини умумий, ёш ва педагогик психология каби фанлар учун чуқур таҳлил қилиб берган.

Ҳозирги пайтда мамлакатимизда ва хорижда мулоқот муаммосига қизиқиш ортиб бормоқда. Бозор иқтисодиёти шароитида кишиларнинг бир-бирлари билан қиладиган мулоқоти катта аҳамиятга эга. Атоқли психолог олимлардан яна бири В.Н.Мясиҳев мулоқот масаласига чуқур ёндошган, уни ўрганган. Бошқа олимлар мулоқотни нутқ коммуникацияси билан боғлаб ўрганган бўлсалар, В.Н.Мясиҳев мулоқотни жараён сифатида ўрганган. Яъни шахсларнинг бир-бирига мулоқот орқали таъсир кўрсатишларини, бир-бирларини идрок қилиш объекти сифатида таҳлил қилади. Унинг фикрича: “Шахс турлича муносабатларда қарама-қарши сифатларни намоён қилиши мумкин, ”

Тажрибали психолог А.А.Бодалев эса шахс ўйинда, ўқишда, мулоқотда, яъни фаолиятнинг турли соҳасида ўзининг ўрнини билиши зарурлигини уқтиради. У ўзининг “Шахс ва жамият” китобида бу масалага катта эътибор беради. Шунингдек, у бу муаммолар кам ўрганилганлигини таъкидлайди. А. А.Бодалевнинг фикрича, “инсонга мулоқот орқали тарбиялашда бу унга қандай таъсир қилишини аввалдан ўйлаш зарур».

Шахс ривожланишида мулоқотнинг роли тўғрисида психологлар А.А.Люблинская, Д.Б.Эльконинлар болада ўйин фаолияти орқали мулоқотнинг шаклланишини таъкидлайдилар. Мулоқот орқали шахснинг характери, иродавий сифатлари шаклланиши ҳақида П.Я.Гальперин, Н.Ф.Добрўнин, Н.Ф.Талўзиналар ўзларининг тадқиқотларини ўтказганлар.

Шунингдек, Республикамиз психологларидан М.Г.Давлетшин, Э.Ғозиев, Н.П.Аникеева, Н.Сафоев кабилар мулоқот муаммосини турли томондан ёритиб берганлар. Жумладан, профессор Э.Ғозиев “Муомала психологияси” ўқув қўлланмасида мулоқотнинг барча қирраларини назарий томондан очиқ беришга ҳаракат қилган. Профессор М.Г.Давлетшин ҳам “Умумий психология” ўқув қўлланмасида мулоқотни кишиларда қандай шаклланиши ҳақида фикрлар билдирган.

Мулоқотнинг муваффақиятли бўлишида шахснинг шаклланган сифатлари, фазилатларининг аҳамияти жуда катта. Жумладан, шахсда ижобий фазилатлар яхши шаклланган бўлса (хушмуомалалилик, камтарлик, инсонпарварлик, тўғри сўзлилиқ, виждонлилиқ кабилар) мулоқот жараёни

хам яхши ўтади. Чунки шахслар бир-бирини тўғри тушунишлари учун, мулоқот муваффақиятли бўлиши учун улар самимий бўлишлари лозим. Самимийлик инсоннинг энг ажойиб фазилатларидан бири бўлиб, воқеа-ҳодисаларга оқилона муносабатда бўлиш, турли таъсирларга берилмасликдир. Самимийликнинг муҳим белгиси-бу юздаги хушмуомалалик ифодаси ва табассум. Самимийлик бизнинг кайфиятимизга ҳам боғлиқ, чунки кайфиятимиз яхши бўлса, самимийлик кўчаяди. Самимийлик кўрсатиш учун кишининг кўнгли тоза, оқкўнгил бўлиш лозим. Самимийлик фазилати айниқса раҳбарнинг ходимлари билан қиладиган мулоқотида муҳимдир. Агар раҳбар ходимлари билан самимий муносабатда бўлмаса уларнинг кайфияти тушиб, меҳнат унумдорлиги пасайиши мумкин. Айрим раҳбарлар қўл остидагилар билан қўпол, менсимасдан муносабатда бўлиб, буйруқ оҳангида автократик услубга асосланиб иш кўрадилар.

Машҳур Америкалик нотиқ, психолог Дейл Карнеги китобида кўрсатилишича, бир раҳбар доимо ковоғини солиб юрган, кишилар билан самимий муносабатда бўлмагани учун ҳамма ундан кўркиб, ундан қочиб юрар экан, ҳатто турмуш ўртоғи билан ҳам менсимасдан муомала қилар экан. Карнегининг маърузасидан сўнг бу раҳбар турмуш ўртоғига ҳам, қўл остидаги кишиларга ҳам самимий жилмайиб муомала қилишни бошлаганида ҳамма уни яхши кўриб обрўси ортиб кетибди, ўзининг ҳам кайфияти кўтарилиб кетибди.

Муомала сирларидан яна бири-бу кишилар билан муносабатда жилмайишдир. Д. Карнеги фикрича, жилмайганда биз бир-биримизга яхшилиқ қилиш истагида турамыз. Масалан, транспорт ҳайдовчилари, аҳолига хизмат кўрсатиш ходимлари, ошпазлар, сартарошлар, сотувчилар самимий бўлсалар, камтар, хушмуомала бўлсалар, “биз сизга хизмат кўрсатишдан мамнунмиз” деган сўзларни ишлатсалар, уларнинг обрўлари ортиб, мухлислари кўпаяди, кишилар уларнинг хизматларидан кўпроқ фойдаланадилар.

Болаларни ёшликдан аввало оилада, сўнгра таълим масканларида мулоқотга ўргатиб борилади. Мулоқотга ўргатишнинг усулларида бири машғулотлар тарзида шакллантиришдир. Болани боғча шароитида тарбиячи турли машғулотлар ўтказиб мулоқотга ўргатади. Аввал элементар ўзини тутиш, катталарга қандай гапириш, салом бериш, миннатдорчилик билдириш каби усулларни таркиб топширилади. Мактаб ёши даврида ва кейинчалик шахсга ижтимоий - психологик тренинглар ташкил қилиш орқали мулоқотга ўргатилади. Шахснинг ўзи бу усулларга ижобий муносабат билдириши, фаол ҳаракат қилиши зарур. Чунки шахс мулоқотда бўлмасдан фаолият субъекти сифатида ҳам, индивидуал инсон сифатида ҳам тўлақонли ривожлана олмайди. Тажрибали психолог А.А.Бодалев фикрича, ҳатто ўйин фаолиятида бола мулоқотда бўлади. Таълим жараёнининг асосида мулоқотга ўргатиш масаласи биринчи ўринда туради. Қолаверса меҳнат таълими жараёнида кишилар доимо мулоқотга эҳтиёж сезадилар. Мулоқотнинг тарбиявий аҳамияти шундаки, у инсонни дунёқарашини кенгайтиради ва психикасини ривожлантиради. Яъни барча руҳий жараёнлар

мулоқот орқали шаклланади.

Шахснинг иродавий сифатларини ривожлантириш орқали ҳам уни мулоқотга ўргатиш осон бўй беради.

Жамоа муҳитини шакллантиришда иккинчи томон ҳам бор - бу жамоа аъзоларининг руҳий маданиятини шакллантиришдир. Шу мақсадда ўқувчиларга уларнинг инсоний мулоқот, инсон шахси, бир-бирини баҳолаш хусусиятлари («мен ва бошқалар», «мен бошқаларнинг кўзи билан») тўғрисидаги мулоҳазаларини рағбатлантирувчи ахборотни бериш зарур. Уни иншолар, суҳбатлар, тренинглар орқали уюштириш мумкин. Махсус машқлар орқали мулоқот усулларига ўргатиш шунга тааллуқлидир. Руҳий маданиятга ўргатишни ўсмирлик ёшидан бошлаш муҳим, чунки ўз шахси ҳақидаги ахборотга қатъий эҳтиёж худди шу даврда вужудга келади. Ўсмирликда ўзининг «Мен»и хусусида зиддиятли кечинмалар бошланади. Илк ёшлик пайтида - ўз руҳий ҳолати ҳақида ҳаёл суриш кучайган, мулоқот жуда аҳамиятли ва ғоят танлаб ўтказиладиган ёшда инсон шахси, шахслараро мулоқот тўғрисидаги ахборот зарурдир.

Н.П. Аникеева фикрича, бошқа одамлар билан мулоқотда ҳар бир шахс муайян ижтимоий ролни эгаллайди. Роллар шахсни тўлароқ очиб бериши, уни ниқоблаши мумкин. Лекин позиция - ролларни танлаш албатта инсоннинг ўз моҳиятига, унинг кучига, заифлигига, салоҳият даражасига, ўз-ўзини танқид қила олишига, ҳуқ - атворининг пухталигига, ўзининг четдан кўра билиш қобилиятига боғлиқ бўлади.

Баъзан мулоқотдаги муваффақиятсизликлар ёшларни бенуқсонроқ, ҳимояланганроқ бўлиш учун ўзидаги энг яхши нарсаларни яширишга, бузишга мажбур этади. Эрта ўсмирлик пайтида йиғит ва қизлар яқкалик ҳолатини бошдан кечиради. Улар ҳис-туйғуларини ҳеч кимга айтишмайди. Ўзи ҳақидаги ва атрофдаги кишилар ҳақидаги ахборот - мулоқот усуллари ва мазмунли мулоқотни ташкил этишга интилишни белгилаб беради. Бунинг учун руҳий тусдаги муайян маълумотларга эга бўлиш керак. Ҳар бир кишига хос бўлган руҳий хусусиятлар асаб тизими тури билан белгиланади ва аввало темпераментда: таъсир кўрсатиш суръатида, ҳам табиий сигналларда (овоз, ёруғлик, ранг, ҳид, ҳароратнинг ўзгариши), ҳам ижтимоий сигналларда (сўз, воқеа, ўта сезгирликда, эмоционал кўзғалувчанликда, ташвишлилик даражасида, экстраверсия, интроверсия) намоён бўлади. Экстроверсия билан интроверсия кишининг руҳий тавсифи сифатида мулоқот соҳасида ёрқин намоён бўлади. Экстроверсия - индивиднинг ташқи дунёга, интроверсия - ички дунёга қарашидир. Асаб фаолиятининг кучли типи билан боғлиқ экстроверсия хусусиятлари устун бўлган кишилар анча киришимли, алоқалар, танишишлар доирасига мойил бўладилар. Улар иштиёқ билан янги танишлар орттирадилар, шовқин - суронли давраларни ёқтирадилар. Интровертлар - бу асаб фаолиятининг заиф типига мансуб кишилардир. Улар ўз ички дунёларига берилишга, кечинмаларга мойиллар. Атрофдагилардан кўп ташвишланиладилар, улар яқинларнинг тор доирасини маъқул кўрадилар. "Экстроверсия-интроверсия" ўқининг ўрталарида жойлашган кишилар психологияда центровертлар деган номни олган. Улар меъёрида киришимли,

меъёрида ёлғизликка мойилдирлар.

Нутқ билан ишлаш орқали ҳам мулоқотга ўргатиш мумкин. Масалан, овозни баланд чиқариб шеър ўқиш, ҳикояни гапириш каби тренинглар ҳам мулоқотни шаклланишига ёрдам беради. Мактабгача ёшдаги болаларни эса ўйин фаолияти давомида мулоқотга ўргатиш осон кечади.

Мулоқотга ўргатишда ўйин ва ноўйин шакллари қўшиб олиб боришнинг аҳамияти катта:

1. Дарсга норасмий мулоқот элементларини киритиш. Айни пайтда дидактик ўйинлардан фойдаланиш, уларда мулоқот ташкилотчиси ролини муаллим эмас, ўқувчилардан бири бажариши.

2. Ўзтиборни жавобнинг ижобий жиҳатларига қаратиш. Ўқувчилар ўртоқларининг жавобларини ҳолисона баҳолашга махсус ўргатилади, айни пайтда майда - чуйдаларгача ўзтиборни қаратиб, ўртоқларининг жавобларидаги энг муваффақиятли жиҳатларини ажратиб кўрсатишни ўрганиш. Камчиликларни қандай қилиб йўқотиш ҳақида баҳслашиш, яъни камчиликни битта ўқувчининг ўзига айтиш орқали таъсир қилиш.

3. Инсонлар ўртасидаги ижтимоий муносабатлар Шарқда ўзига хос хусусиятга эга. Ушбу ўқув қўлланма жамиятнинг янгилашиш даврида инсон маънавияти ва руҳиятида рўй бераётган ўзгаришларнинг психологик табиатини англашга ёрдам беради.

Яратиладиган янги қўлланмалар олдида талаба - ёшларни маънавий дунёсини бойитиш, уларнинг онгига миллий ғоя асосларини сингдириш, ватанпарварлик ҳиссини тарбиялаш, ўтмиш ва буюк келажак ҳақида фикрлаш, у билан фахрланиш ҳиссини, янгича тафаккурни шаклланиши жараёнидаги зиддиятлар ва уларни бартараф этиш талаб этилади.

Назорат учун саволлар:

1. Ёшларни тарбиялашда мулоқотга ўргатишнинг ўрни.
2. Шахснинг шаклланишида психологик масалалар.
3. Мулоқотга ижобий таъсир этувчи шахс сифатлари.
4. Мулоқотнинг тарбиявий аҳамияти.
5. Жамоа муҳитини шакллантиришда мулоқотнинг ўрни.
6. Мулоқот ўргатиш шакллари.

Фойдаланилган асосий адабиётлар:

1. Ғозиев Э. Муомала психологияси. Тошкент, 2001.
2. Ғозиев Э. Умумий психология. Тошкент, 2002.
3. Ғозиев Э. Психология. Тошкент, «Ўқитувчи», 2003.
4. Давлетшин М.Г. Умумий психология. Тошкент, ТошДПУ, 2002.
5. Каримова В. Ижтимоий психология ва ижтимоий амалиёт. Тошкент, 1989.
6. Психоанализ асослар. «Ўзбекистон», тузувчи М.Отажонов, 2005.
7. Мақсудова М. Мулоқот психологияси. Тошкент, 2006.
8. Каримова В. Психология. Тошкент, 2000.

Қўшимча адабиётлар:

1. Карнеги Д. Муомала сирлари. Тошкент, «Наврўз», 1992.
2. Қосимов С., Мўминов Н. Раҳбарлик қобилияти ва бошқарув масалалари. Тошкент, 2001.
3. Адизова Т. Бошқарув мулоқоти психологияси. Тошкент, 2000.
4. Эргашев П. Мулоқот психологияси (маърузалар матни). Тошкент, 2003.

Интернет манбалари:

1. [http: www.lib.psichology.msu.ru](http://www.lib.psichology.msu.ru)
2. [http: www.lib.psichology.ru](http://www.lib.psichology.ru)
3. [http: www.lib.psichology.rin.ru](http://www.lib.psichology.rin.ru)
4. [http: www.lib.psichology.narod.ru](http://www.lib.psichology.narod.ru)