

**НИЗОМИЙ НОМИДАГИ ТОШКЕНТ ДАВЛАТ
ПЕДАГОГИКА УНИВЕРСИТЕТИ**

РЕФЕРАТ

**Мавзу: Мулоқот кишилар ўртасидаги ўзаро
таъсир этиш**

Бажарди: Чет тиллари факультети 104-гуруҳ талабаси
Икромов Ф.З

Тошкент 2013

МУНДАРИЖА

КИРИШ

I- БОБ МУЛОҚОТ МУАММОСИНИ НАЗАРИЙ АДАБИЁТЛАРДАГИ ТАҲЛИЛИ

1.1. ПСИХОЛОГИЯДА МУЛОҚОТ ТУШУНЧАСИНИНГ МАЗМУНИ

1.2 МУЛОҚОТ ВА УНИНГ ТОМОНЛАРИНИ ХУСУСИЯТЛАРИ

1.3. МУЛОҚОТНИНГ ТУРЛАРИ, ШАКЛЛАРИ, ВОСИТАЛАРИ

II- БОБ ПСИХОЛОГИЯДА МУЛОҚОТ МУАММОСИНИНГ АМАЛИЙ АСОСЛАРИ

2.1. МУЛОҚОТНИНГ МУВАФФАҚИЯТЛИ БЎЛИШИДА НОВЕРБАЛ ВОСИТАЛАРНИНГ ЎРНИ

2.2 ШАХСНИ МУЛОҚОТ УСУЛЛАРИГА ЎРГАТИШ

ХУЛОСА

Фойдаланилган адабиётлар

КИРИШ

Мавзунинг долзарблиги. Президент Ислам Каримов иккинчи чақирик Ўзбекистон Республикаси Олий Мажлисининг биринчи сессиясидаги маърузасида маънавиятимизни янада юксалтириш, жамиятни янгилаш, ислохатларни чуқурлаштириш борасидаги фоалиятимизнинг устувор йўналишларидан бири эканлигини яна бир бор таъкидлади. Маънавий баркамол инсон юксак ахлоқий фазилатлари билан ажралиб туради, у ўзига лойиқ кўрмаган бирор бир ножўя ишни бошқаларга ҳам раво кўрмайди, ҳеч бир кишига жабр-зулмни ҳоҳламайди, жонзотга озор бермайди. Ватанга, элга миллатга содиқлик ҳам, маданиятлилиқ ҳам маънавий баркамоллик, ахлоқий покликнинг белгиларидан ҳисобланади.

Халқимизнинг миллий онги, миллий ғурури, миллий ифтихори ўсиб маънавий дунёси кундан-кунга бойиб бормоқда. Бу эса мустақил давлатимизнинг маънавий асосини янада мустаҳкамлашга имконият яратиб бормоқда. Лекин бундан маънавият соҳасида ҳеч қандай муаммо йўқ, деган хулосани чиқариб бўлмайди. Бугунги кунда эркин фуқаро маънавиятини озод шахсни шакллантириш масаласи олдимизда турган энг долзарб вазифадир. “Бошқача айтганда дейди Президентимиз И.А. Каримов биз ўз ҳақ ҳуқуқларини танийдиган, ўз кучи ва имкониятларига таянадиган, атрофида содир бўлаётган воқеа-ҳодисаларга мустақил муносабат билан ёндошадиган айни замонда шахсий манфаатларни, мамлакат ва халқ манфаатлари билан уйғун ҳолда қурадиган эркин ҳар жиҳатдан баркамол инсонларни тарбиялашимиз керак”.

Республикамызда амалга оширилаётган ижтимоий-иқтисодий ислохатларда келажак авлодни мустақиллик мафкураси руҳида тарбиялашга ката эътибор берилмоқда. Ҳозирги кунда таълим олаётган ёшлар

Республикаимизнинг келажагидир. Уларни ҳар томонлама етук инсонлар қилиб тарбиялаш таълим-тарбия муассасаларининг асосий вазифасидир. Улар учун юксак малакали педагоглар тарбиялаш ва уларнинг малакасини ошириш эса кадрлар тайёрлаш соҳасидаги устувор вазифалардан бири санлади.

Президентимиз И.А.Каримов ўзининг “Буюк келажагимизнинг ҳуқуқий кафолати” номли рисоласида шундай деб таъкидлайди “Тарбиячи – устоз бўлиш учун бошқаларнинг ақл-идрокини ўстириш, маърифат зиёсидан баҳраманд қилиш, ҳақиқий ватанпарвар, ҳақиқий фуқаро этиб етиштириш учун энг аввало тарбиячининг ўзи ана шундай буюк фазилатларга эга бўлиши керак”. Бу ўз навбатида ўқитвчи-тарбиячиларнинг юксак касбий ва шахсий фазилатлар эгаси бўлишни тақозо этади. Шунинг учун ҳам ўқитувчи олдида қўйган вазифалар унга мураккаб масъулиятни ва айна пайтда шарафлидир.

Инсоннинг ривожланишини, ижтимоийлашини, индивидни шахс бўлиб шаклланишини, унинг жамият билан бўлган алоқасини мулоқотсиз асло тасаввур этиб бўлмайди. Мулоқот ҳам ўзига хос эҳтиёж. Польшалик психолог Е.Мелибруда айтганидек, шахслараро муносабатлар биз учун ҳаводек аҳамиятга эгадир. Гўдаклик ва ўсмирлик давларида мулоқот етакчи фаолиятга, яъни янги психологик хусусиятларнинг шаклланишига бевосита таъсир кўрсатувчи фаолият сифатида гавдаланади.

Мулоқот – бу икки ёки ундан ортиқ кишилар орасида аффеktiv баҳоловчи характерда ва билиш бўйича маълумот алмашишдан иборат бўлган ўзаро таъсир этишдир.

Педагогик мулоқот – педагогик таъсирнинг ажралмас сифатидир. Бу ўқитувчи ва ўқувчининг таълим-тарбия жараёнида профессионал мулоқоти бўлиб, унда маълумот алмашинади ва ўқувчиларга ўқув тарбиявий таъсир ўтказилади.

Мулоқот инсон ҳаёти ва фаолиятининг муҳим шартидир. Айнан мулоқот ёрдамида инсонлар табиатни ўзлаштириш ва ўз индивидуал

эҳтиёжларини қондириш учун биргаликда ҳаракат қилиш имкониятига эга бўладилар. Мулоқот жараёнида инсон хулқ-атворининг муайян образ ва моделлари шаклланиб, кейинчалик улар инсоннинг “ичига киради”. Индивидуал тафаккури, оламнинг ва ўзининг образини анализ қилиш ҳамда баҳолаш қобилияти мулоқот жараёнида шаклланади.

I-БОБ МУЛОҚОТ МУАММОСИНИ НАЗАРИЙ АДАБИЁТЛАРДАГИ ТАҲЛИЛИ

1.1. Психологияда мулоқот тушунчасининг мазмуни

Мулоқот инсон ҳаёти ва фаолиятининг муҳим шартидир. Айнан мулоқот ёрдамида инсонлар табиатини ўзлаштириш ва ўз индивидуал эҳтиёжларини қондириш учун биргаликда ҳаракат қилиш имкониятига эга бўладилар. Мулоқот жараёнида инсон хулқ-атворининг муайян образ ва моделлари шаклланиб, кейинчалик улар инсоннинг ичига киради. Шахснинг тафаккури, олами ва ўзининг образини таҳлил қилиш ҳамда баҳолаш қобилияти мулоқот жараёнида шаклланади. Мазкур муаммога атрофлича баҳо берган польшалик психолог Е.Мелибруда қуйидагиларни таъкидлайди: *«Мулоқот шахслараро муносабатларда биз учун ҳаводек аҳамиятга эгадир»*.

Мулоқот ўта мураккаб жараён бўлганлиги сабабли унга ягона тўғри таърифни бериш жуда мушкул. Шунинг учун одатда мулоқот тушунчасининг мазмуни унинг айрим томонларига урғу бериш орқали таърифланади.

А) **мулоқот** – ҳамкорликда фаолият эҳтиёжи билан тақозоланган алоқа ўрнатиш ва уни ривожлантириш жараёни .

Б) **мулоқот** – субъектларнинг белгилар тизими орқали ўзаро таъсирланишуви.

А.В.Петровский таҳрири остида чиққан «Умумий психология» дарслигида **мулоқот** икки ва ундан ортиқ кишилар ўртасидаги ахборот айрибошлаш, ўзаро таъсир ва бир-бирини тушунишдан иборат жараён сифатида эътироф этилади.

М.Г.Давлетшин муаллифлигида чоп этилган «Умумий психология» ўқув қўлланмасида **мулоқот** – бу икки ёки ундан ортиқ кишилар орасидаги аффектив баҳоловчи характерда ва билиш бўйича маълумот алмашилишидан иборат бўлган ўзаро таъсир этишдир”- деб таъкидланади.

М.Г.Давлетшин раҳбарлигида chop этилган «Психология» қисқача изоҳли луғатида мулоқотга қуйидагича таъриф берилади: **мулоқот**- икки ёки undan ортиқ одамларнинг ўзарo бир-бирига таъсир этишидир.

Юқоридаги таърифларга мувофиқ **мулоқотга** умумий тарзда қуйидагича таъриф бериш мумкин: мулоқот – камида икки кишининг ўзарo таъсир жараёни бўлиб, бу таъсир давомида ахборот алмашинади, муносабат ўрнатилади, ривожлантирилади.

Мулоқот тушунчасини коммуникация тушунчасидан фарқлаш лозим. **Коммуникация**-тирик ва ўлик табиатдаги тизимлар ўртасида ахборот алмашинувини англатади. Ҳайвонлар ўртасидаги сигналлар алмашинуви, инсоннинг техник воситалар билан aloқа қилиши, буларнинг барчаси коммуникацияга мисол бўлади. Мулоқот фақат инсонлар ўртасида амалга оширилиши мумкин. Мулоқотнинг инсон ҳаётидаги аҳамияти беқиёсдир. Инсон боласи айнан бошқалар билан мулоқотда, муносабатда бўлиш жараёнида шахсга айланиб боради. Мулоқот орқали инсон ижтимоий тажриба ва маданиятни эгаллаб боради. Янги туғилган инсон бошқалар билан мулоқотда бўлиш имкониятидан маҳрум бўлса, у ҳеч қачон шахсга айлана олмайди, яъни у ўз психик тараққиёти бўйича орқада қолиб кетади. Зеро, инсон психик тараққиёти мулоқотдан бошланади.

Мулоқотсиз инсоният жамияти бўлиши мумкин эмас. Айнан мулоқот ҳамкорликда фаолият юритувчи индивидлар жамоасини шакллантиради. Ҳамкорликдаги фаолият режасини тузиш ва уни руёбга чиқариш учун индивидлар ўртасида мулоқот амалга оширилиши шарт. Мулоқот воситасида ҳамкорликдаги фаолият ташкил этилади ва амалга оширилади. Айни вақтда фаолият давомида инсонлар ўртасида янги-янги муносабатлар ва aloқалар шаклланади. Демак, мулоқот ва фаолият ўзарo чамбарчас боғлиқдир.

Мулоқот жараёнида мулоқот функциялари ҳам муҳим роль ўйнайди. Мулоқот функциялари деганда мулоқотнинг инсон ҳаётида бажарадиган функциялари тушунилади. **Мулоқот функциялари** хилма-хил бўлиб, энг

кенг тарқалган таснифга кўра, яъни Б.Ф.Ломов томонидан таклиф қилинган бўлиб, у қуйидагилардан иборат.

- Информацион-коммуникатив функция – ахборот алмашинувини таъминлаш вазифаси. Ахборот алмашинуви турли белгилар тизимлари орқали амалга оширилади. Одатда вербал ва невербал коммуникация фарқланади.
- Регуляцион-коммуникатив функцияси суҳбатдошлар хулқ-атворининг регуляция қилинишини таъминлаш вазифаси. Индивидлар мулоқот жараёнида вербал йўллар билан бир-бирининг мотивларига, мақсадларига, қарор қабул қилишига таъсир ўтказиши, бирор ҳаракатга ундаши ва ҳаракатини назорат қилиши, бир-бирининг хулқ-атворига стимуллаштирувчи ва коррекцияловчи тарзида таъсир кўрсатиши мумкин.
- Аффектив-коммуникатив функция инсон эмоционал соҳасининг регуляция қилинишини таъминлаш вазифаси. Мулоқот инсон эмоционал ҳолатларининг энг муҳим детерминациясидир. Чунки турли туман эмоционал ҳолатлар мулоқот жараёнида пайдо бўлади ва ўзгаради.

Л.А.Карпенко таклиф этган таснифга кўра, мулоқотнинг қуйидаги вазифалари ажратиб кўрсатилади.

- Алоқа ўрнатиш вазифаси – суҳбатдошни алоқага киришиш учун тайёрлаш;
- Информацион вазифа – суҳбатдош билан муайян маълумотлар, фикрлар ва режаларни алмашиш;
- Фаолиятга ундаш – суҳбатдошни бирор ҳаракатни бажаришга стимуллаштириш;
- Координацион вазифа – суҳбатдош билан ҳамкорликдаги фаолиятни ташкил этиш ва уни амалга оширишда ҳаракатларни мувофиқлаштириш;
- Тушунишни таъминлаш вазифаси – суҳбатдошнинг фикрлари ва ҳиссиётларини тушуниш;
- Амотив вазифаси – суҳбатдошда муайян ҳиссиётларни уйғотиш ҳамда уларни ўзгартириш;

- Муносабат ўрнатиш – муносабатлар тизимидаги шахсий ўрнини, мавқеини аниқлаш;
- Таъсир кўрсатиш – суҳбатдошнинг хулқ-атвори шахсий хусусиятлари мақсадлари ва установкаларини ўзгартириш.

1.2 Мулоқот ва унинг томонларини хусусиятлари

Мулоқотнинг ҳамкорликда ҳаракат қилиш ва фаолият кўрсатиш жараёнида одамларни бирлаштирадиган мулоқот воситаси тил бўлиб, у мулоқотга киришувчилар ўртасида алоқа боғланишини таъминлайди. Тилни ушбу 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.

Ахборотни бошқа кишига йўллаётган киши (коммуникатор) ва уни қабул қилаётган киши (рецепиент) муносабат ва биргаликдаги фаолият мақсадларга эришиш учун моҳиятларни кодлаштириш ва кодини очишнинг битта ягона системасидан фойдаланишлари, яъни «битта тилда» сўзлашишлари керак бўлади. Агар коммуникатор ва рецепиент кодлаштиришнинг турли хил системаларини қўлласалар, яъни бир-бирларига номаълум бўлган «тил»да сўзлашсалар, бу ҳолда улар ўзаро ҳамжиҳатликка ва биргаликда фаолият борасида муваффақиятга эриша олмайдилар. Қўлланадиган белгилар (сўзлар, имо-ишоралар ва ҳ.к.) замиридаги моҳият мулоқотда иштирок этаётган шахсларга таниш бўлган тақдирдагина ахборот айирбошлаш мумкин бўлади.

Моҳият – теварак-атрофдаги воқеликни билишни ифода этадиган қисм сифатидаги мазмунга эга бўлган сўзлар белгиси тизимидир. Бунда сўзлар белгилари тизими ҳаёт кечириш, ижтимоий-тарихий тажрибани ўзлаштириш ва узатиш воситаси сифатидаги тилни таркиб топтиради. Ижтимоий тажриба

тўплаш ва узатиш воситаси сифатидаги тил аниқ товушлардан фойдаланган ҳолда ўй-фикрлар алмашинуви, ахборот беришни амалга оширади.

Мулоқотнинг интерактив жиҳати. Мулоқот шахслараро биргаликдаги ҳаракат, яъни одамларнинг ҳамкорликдаги фаолияти жараёнида таркиб топадиган алоқалари ва ўзаро бир-бирларига таъсирининг йиғиндиси сифатида юзага чиқади. Ҳамкорликдаги фаолият ва муносабат ижтимоий қоидалар—одамларнинг биргаликдаги ҳаракати ва ўзаро муносабатларини қатъиян белгилаб қўядиган ҳамда жамиятда удум бўлган хулқ-атвор намуналари асосида амалга ошириладиган ижтимоий назорат шароитида юз беради. Жамият ижтимоий қоидалар сифатида қабул қилган, маъқул топган, удумга айланган ва тегишли вазиятда турган ҳар бир кишидан бажарилишини кутаётган намуналарнинг ўзига хос тизимини яратади. Уларнинг бузилиши қоидадан четга чиқадиганларнинг хулқ-атвори тўғриланишини таъминлайдиган ижтимоий назорат механизмлари (маъқулламаслик, таъна қилиш, жазолаш)ни ўз ичига олади. Қоидаларнинг мавжудлиги ва қабул қилиниши ҳақида бирон кишининг барча бошқа одамлар хулқ-атворидан фарқ қилувчи хатти-ҳаракатига атрофдагиларнинг бир хилда муносабат билдириши далолат беради. Ижтимоий қоидалар меҳнат интизоми, ҳарбий бурч ва ватанпарварлик талабларига жавоб берадиган хулқ-атвор намуналаридан тортиб, одоблилиқ қоидаларига қадар ҳаммасини ўз ичига олади. Одамларнинг ижтимоий қоидаларига мурожаат қилиши уларда ўз хулқ-атвори учун масъуллик ҳиссини уйғотади, ҳаракатлари ва қилиқларнинг ушбу қоидаларга мос келиши ёки мос келмаслигини баҳолаган ҳолда уларни тузатиб бориш имконини туғдиради. Қоидаларга қараб мўлжал олиш кишига ўз хулқ-атворининг шаклларини андозага қараб мослаш, ижтимоий жиҳатдан мақбулларини танлаб олиш, номақбул шаклларига амал қилмаслик, ўзини мулоқот жараёнида йўналтириб ва бошқариб бориш имконини беради. Одамлар ўзлаштирилган қоидалардан

ўзларининг хусусий хулқ-атворини бошқаларнинг хулқ-атвори билан таққослайдиган мезон сифатида фойдаланадилар.

Ҳамкорликдаги ҳаракат жараёнлари ижтимоий назорат муносабатга киришадиган одамлар «бажарадиган» роллар (Психологияда роль деганда хулқ- атворнинг норматив жиҳатидан маъқул бўлган муайян ижтимоий мавқени эгаллаб турган ҳар бир кишидан атрофдагилар кутаётган намунаси тушунилади) репертуарига мувофиқ тарзда амалга оширилади. Субъект ўқитувчи ёки ўқувчи, шифокор ёки бемор, катта ёшли киши ёки бола, раҳбар ёки ходим, она ёки бола ва шу каби ролни бажаради. Ҳар қандай роль мутлақо аниқ талабларга ва атрофдагиларнинг муайян орзу-истакларига жавоб бериши керак.

Шахс мулоқотнинг турли хил вазиятларида қоида тариқасида ҳар хил ролларни бажаради. Масалан: ўзининг хизматидаги ролига кўра раҳбар бўлиб, турган киши бетоб бўлиб қолганда, бемор ролига кирган ҳолда шифокорнинг барча кўрсатмаларини бажаради; шу билан бирга оилада у кекса онасининг мўмингина ўғли ролини сақлаб қолади ва ҳ.к. Роль мавқеларининг кўплиги баъзида уларнинг тўқнаш келишига – роль конфликтларига (зиддиятларга) сабаб бўлади. Турли хил ролларни бажараётган одамларнинг ҳамкорликдаги ҳаракати роллар эҳтимоли билан бошқарилади. Киши буни истаса-истамаса атрофдагилар ундан муайян намунага мос келадиган хулқ-атворни талаб қилади. Ролнинг қандай бажарилиши ижтимоий назорат остида бўлади, ижтимоий жиҳатдан муқаррар равишда баҳоланади ва намунадан салгина четга чиқилиши эса қораланади.

Мулоқотнинг перцептив жиҳати. Мулоқотнинг ушбу жиҳатида бир кишининг иккинчи киши томонидан идрок қилиниши, тушуниши, баҳоланиши кузатилади. Мулоқотнинг мазкур жиҳати қуйидаги босқичлар орқали амалга ошиши мумкин:

1) Идрок қилинаётган одамни идрок қилувчи ўзининг шахсий хислатлари билан қиёслаш натижасида, унинг маҳсули бўйича талқин қилинади ва тушунтирилади; бундай идрок қилиш тарзида инсонни инсон томонидан акс эттириш, ўхшатиш, унга тақлид қилиш, ундан ибрат олиш услублари орқали юзага келади, яъни идентификация (айнан ўхшатиш) босқичи бевосита амалга ошади. Бунда киши ҳамкорликда ҳаракат қилиш вазиятида шериги ўрнига ўзини қўйиб кўриб, унинг ички ҳолати, ниятлари, ўй-фикрлари, хоҳиш-истаклари ҳақида тахмин қилади, бунда улар англанган ёки англанмаган бўлиши мумкин.

2) Идрок қилинаётган шахснинг ўрнига идрок қилувчи ўз хоҳиши бўйича мулоҳаза юритиши, уни тушунишга интилиш ўз-ўзини англаш негизида намоён бўлади, яъни рефлексия босқичи вужудга келганлиги тўғрисида муайян қарорга келинади. Рефлексияда киши идрок этиш субъекти сифатида ўзига нисбатан шеригининг муносабати англаб етилади. Лекин киши ҳар доим ҳам мулоқот жараёнида ўзини ким эканлигини тўлиқ англаб етолмайди, бу эса унинг ўзи қилган хатти-ҳаракатлари сабабларини бошқаларга тўнкашга мажбур қилади. Киши ўз хатти-ҳаракатлари сабабларини, ниятларини, ўй-фикрларини, хулқ-атвор мотивларини бошқа кишиларга тўнкаш орқали тушунтириши психологияда каузал атрибуция яъни сабабий изоҳлаш деб аталади.

3) Ўзга кишиларнинг кечинмалари ва ҳис-туйғуларига нисбатан ҳамдардлик билдириш, меҳр-оқибатлилигини амалий ифодалаш орқали уларни тушуниш имконияти туғилади, бунинг натижасида туб маънодаги эмпатияга асосланган идрок қилиш босқичи юзага келади.

4) Ўзга кишиларга, ижтимоий гуруҳ аъзоларига нисбатан берилган хислатларни ҳозиргача маълум бўлган ижтимоий қолипларга мос тарзда оммавий тарзда ёйиш, тавсиф бериш ва баҳолаш стереотипизация (бир хил қолипга солиш) яъни стереотиплаштириш дейилади. Идрок этиш субъекти ижобий муносабатда бўлган шахсларга ижобий, ёқтирмайдиган шахсларга

салбий баҳо берилиши каузал атрибуцияга хос типик ҳоллардан биридир. Тадқиқотлардан маълум бўлишича, шахс мулоқот жараёнида ўз объекти нисбатан ижобий таассуротга эга бўлса, субъектга маълум бўлмаган фазилатларини ижобий баҳолашга ёки аксинча, объект салбий таассурот қолдирган бўлса, субъектга маълум бўлмаган хислатларини салбий баҳолашга ҳаракат қилар экан. Бу ҳолат психологияда ореол эффекти номи билан юритилади.

1.3. Мулоқотнинг турлари, шакллари, воситалари

Мулоқот одамларнинг жамиятда ўзаро ҳамкорликдаги фаолиятларининг ички психологик механизмини ташкил этиб, у ҳозирги янги демократик муносабатлар шароитида турли ишлаб чиқариш қарорларини яқка тартибда эмас, балки биргаликда чиқариш эҳтиёжи пайдо бўлганлиги ҳисобга олинганда, одамларнинг меҳнат унумдорлиги ва самарадорлигини таъминловчи муҳим омил эканлигини билдиради. Мулоқот мазмунига кўра қуйидаги турларга ажралади:

Моддий мулоқот деганда субъектни долзарб эҳтиёжларни қондириш воситаси сифатида, айти пайтда шуғулланаётган фаолиятининг маҳсулотлари ва предметларини айирбошлаш тушунилади.

Когнитив мулоқот деб шахсларнинг ҳамкорликдаги фаолиятида нарса ва ҳодисаларни ўрганиш, маълумотларни билиб олиш жараёнида ўзаро билим алмашинувига айтилади.

Кондицион мулоқотда психологик ва физиологик ҳолатлар айирбошланади. Масалан, шифокор беморнинг тушкун кайфиятини кўтариши ёки аксинча, она қизининг ўксиниб йиғлаётган ҳолатига йиғи билан муносабат билдириши ва ҳ.к.

Мотивацион мулоқот муайян йўналишда ҳамкорликда ҳаракат қилиш учун ўзаро мақсадлар, қизиқишлар, мотивлар ва эҳтиёжлар алмашинуви жараёни билан изоҳланади.

Фаолият мулоқоти когнитив мулоқот билан узвий боғлиқ бўлиб, бунда ҳаракатлар, операциялар, кўникма ва малакалар айирбошланади. Бу мулоқот жараёнида маълумотлар узатилади, билим доираси кенгаяди, қобилиятлар ривожланади ва такомиллашади.

Мулоқот мақсадига кўра биологик ва ижтимоий кўринишда бўлади. Биологик мулоқот насл қолдириш, организмни ривожлантириш, ҳимоялаш каби табиий эҳтиёжларни қондириш билан боғлиқ бўлса, ижтимоий мулоқот эса шахслараро муносабатларни кенгайтириш, мустаҳкамлаш, такомиллаштириш билан боғлиқ бўлган ижтимоий эҳтиёжларни қондириш воситаси сифатида намоён бўлади.

Мулоқот воситасига кўра бевосита ва билвосита бўлиб, бунда жонли мавжудотнинг табиий органлари ёрдамида яъни кўли, боши, танаси, товуши ёрдамида ахборот айирбошласа – бу бевосита бўлади, агар мулоқотни ташкиллаштириш ва маълумот алмашишда махсус қурол ва воситалардан фойдаланилса – бу мулоқот билвосита дейилади. Мулоқотнинг юқорида мулоҳаза юритилган турларидан ташқари ишбилармонлик ва шахсий турлари ҳам фарқланади. Ишбилармонлик мулоқоти одамларнинг турли хилдаги кўшма маҳсулдор фаолияти ва мазкур фаолиятининг сифатини ошириш воситаси сифатида юзага келади. Шахсий мулоқот эса шахс ўзининг психологик муаммоларига, қизиқишларига, эҳтиёжларига, ўз ҳаётига, атрофида нималар бўлаётганлигига бўлган муносабатини атрофдагилардан билишга йўналтирилгандир.

Мулоқот шакл (усул)лари. Мулоқот турлари демократик, авторитар, либерал шаклида, усулида амалга ошади. Демократик усулда суҳбатлар, мунозаралар, мулоҳазалар ўзаро тенглик, ўзаро ҳурмат руҳига бўйсундирилиб, таъсир ўтказиш соҳалари яширинган ҳолда бўлади. Шу

боисдан, тасодифан воқеа ва ҳодисаларнинг содир бўлиши турлича баҳоланади, рағбатлантирилади ёки жазоланади. Мана бундай одилона амалга оширилган мулоқот таъсирида ўғил-қизларда дўстлик, дилкашлик, хушмуомалалилик, шахсий хатти-ҳаракатида ва мулоҳаза юритишида мустақиллик, шахсий қарашлари сақланган ҳолда янги норма ва талабларга мослашиш, ўз фаолияти учун жавобгарлик, эмоционал зўриқиш даврида ўз-ўзини қўлга олишлик каби муҳим фазилатлар пайдо бўлади.

Мулоқотнинг яна бир шакли авторитар деб аталиб, бунда шахслараро тенг ҳуқуқлилиқ, эркин хатти-ҳаракат қилиш, ташаббускорлик ўз аҳамиятини йўқота бошлайди. Масалан, бошлиқ томонидан ходимларнинг юриш-туриши, хатти-ҳаракати кўпинча чеклаб қўйилади. Бошлиқ томонидан таъсир ўтказишнинг асосий методи – жазолаш ҳисобланади. Бироқ онда-сонда рағбатлантириш методидан фойдаланилганда ҳам, у ходимга маънавий озуқа бермайди. Мазкур усул оилада қўлланилса, фарзандларда ота-онага яқинлик, меҳр ҳисси камаяди, кейинчалик бу туйғу узоқлашиш, «бегоналашиш» кечинмасига айланади. Оиладаги шахслараро муносабатлар болаларни қониқтирмайди; натижада одамови, тунд, ичимдагини топ, ташвишлилик, хавотирлилик каби социал норма ва қоидаларга қийинчилик билан мослашишдан иборат характер хислатлари вужудга келади. Шу сабабдан оила аъзолари руҳий дунёсида симпатия (ёқтириш), эмпатия (ҳамдардлик), самимийлик, ҳайрихоҳлик каби юксак инсоний ҳис-туйғулар жуда нурсиз ифодаланади. Кўр-кўрона ва сўзсиз бўйсунишга асосланган муносабатлар негизида ётган тарбиявий таъсир кўрқоқ ва иродаси кучсиз шахсни таркиб топтиради.

Мулоқот шакли ичида либерал усули ҳам кўзга ташланиб туради. Бу усул мулоқот жараёнида мурасасоз, кўнгилчан бўлишлик, ташқи кўринишдан илиқ психологик иқлимни, гуруҳий мосликни ўзида акс эттиргандек бўлиб туюлади. Афсуски, либераллик, мурасасозлик ҳар қандай

вазиятни тил топиб ҳал қилишга, принципиалликдан узоқлашишга, субутсизликка олиб келади.

Мулоқотнинг психологик воситалари. Одамлар бир-бирлари билан муомалага киришар экан, уларнинг асосий кўзлаган мақсадларидан бири – ўзаро бир-бирларига таъсир кўрсатиш, яъни фикр-ғояларига кўндириш, ҳаракатга чорлаш, установкаларни ўзгартириш ва яхши таассурот қолдиришдир.

Кишилар мулоқотга киришар экан, савол бериш, буйруқ, илтимос қилиш, бирор нарсани тушунтириш билан бирга ўз олдига бошқаларга таъсир этиш, шу нарсани уларга тушунтириш мақсадини қўяди.

Мулоқотнинг мақсади кишиларнинг биргаликдаги фаолиятига эҳтиёжини акс эттиради. Бунда мулоқот шахслараро ўзаро таъсири сифатида намоён бўлади, яъни кишиларнинг биргаликдаги фаолияти жараёнида пайдо бўлувчи алоқа ва ўзаро таъсирлар йиғиндисидир. Биргаликдаги фаолият ва мулоқот ижтимоий назорат шароитида рўй беради. Жамият ижтимоий нормалар сифатида махсус ҳуқ-атвор намуналари тузилишини ишлаб чиққан. Ижтимоий нормалар кўлами ниҳоят кенг – меҳнат интизоми ҳарбий бурч ва ватанпарварлик, хушмуомалалик қоидалари ана шулар жумласидандир. Ижтимоий психология нуқтаи назаридан мулоқотга киришувчилар бажарадиган ролнинг «репертуар»ига мос ҳолда намоён бўлади. Психологияда «роль» деганда ижтимоий (социал) мавқени эгаллаб турувчи ҳар бир кишидан атрофдагилардан кутадиган, норматив томонидан маъқуланган ҳуқ-атвор намунаси тушунилади. (Ёш, мансаб, жинс ва оиладаги, ўқитувчи ва ўқувчи шифокор ва бемор, катта киши ёки бола, бошлиқ ёки ходим, она ёки буви, эркак ёки аёл, меҳмон ёки мезбон ролида намоён бўлиши мумкин). Ўз навбатида ҳар бир роль ўзига мос талабларга жавоб бериши керак.

Бир киши турли мулоқот вазифаларида турли ролларни бажариши мумкин. Масалан, хизмат жойида директор, касал бўлса шифокор

кўрсатмаларига итоат этувчи бемор, оилада кекса ота-онасининг қобил фарзанди, меҳмондўст оила бошлиғи бўлади. Турли ролларни бажарувчи кишиларнинг ўзаро муносабати роль кутишлари билан бошқарилади. Хоҳлайдими ёки йўқми атрофдагилар ундан маълум намунага мос келувчи хулқ-атворни кутадилар. Агар роль яхши бажарилмаса, ижтимоий назорат томонидан баҳоланади, озми-кўпми чекланишлар қилинади. Мулоқотнинг бевосита муваффақиятининг шарти ўзаро таъсир этувчи кишиларнинг ҳар биридан кутилаётган ҳаракатларга мос келувчи хулқ-атвор намунасини қўлланишидадир. Кишининг бошқалар ундан нимани кутаётганини, нимани эшитишга ва унда нимани кўришга тайёр эканлигини тўғри, аниқ, хатосиз кўчира олиш қобилияти **такт** деб аталади.

Маълумки такт педагогик фаолиятда муҳим компонент ҳисобланади. Айниқса, педагогик жараён ўқитувчи ва ўқувчиларнинг уюшган фаолиятлари асосида тузилган. Шу боис ўқитувчи педагогик жараёни ўқувчилар жамоасидан ташкил топганлигини унутмаслиги ҳар бир ўқувчи шахсини эътибордан четда қолдирмаслиги керак. Ўқувчилар билан психологик алоқанинг қисқа муддатга бўлсада йўқолиши, оғир оқибатларни вужудга келтиради.

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

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

Биргаликдаги фаолиятнинг уч хил модели мавжуд.

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

➤ умумий вазифани босқичма-босқич ҳар бир иштирокчи томонидан бажарилиши (масалан конвейердаги иш)

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

Одатда мулоқот жараёнидаги ўзаро таъсирнинг икки хил тури ажратилади.

а) кооперацияга асосланган ўзаро таъсир – коммуникатив жараён иштирокчиларининг умумий мақсад йўлида ўз кучларини бирлаштиришдан иборат. Кооперацияларнинг бир неча тури фарқланади.

- автоматик (инстинктив- биологик даражада мавжуд бўлади),
- автоматик (таркиб топган ижтимоий меъёрлар билан анъана ва урф одатлар билан тақозоланган бўлади)
- спонтан (дўстлик, муҳаббат ва шу каби муносабатлар билан тақозоланган бўлади)
- директив (мажбурий ҳамкорлик ҳукм сурувчи жойларда мавжуд бўлади)
- шартномавий (расмий келишувлар билан тақозоланган бўлади).
- кооперация- биргаликдаги фаолиятнинг зарурий элементи.

б) Рақобатга асосланган ўзаро таъсир – коммуникатив жараён иштирокчиларининг шахсий ёки гуруҳий мақсадларга эришиш учун ўзаро кураш шароитида бир-бирига таъсир кўрсатишдан иборат. Бундай ўзаро таъсирда томонларнинг шахсий фаоллиги одатда юқори бўлади. Шундай бўлса-да у кооперция билан маълум даражада боғлиқдир. Чунки рақобат давомида ҳам муайян қоидалар ўрнатилиши талаб этилади. Акс ҳолда ўзаро кураш урушга айланиб кетиши мумкин. Рақобатнинг энг ёрқин шакли низодир. **Низо** – мулоқот иштирокчиларининг ҳар бири муҳим бўлган муаммони ҳал этиш вақтида улар ўртасида вужудга келган қарама-қаршилик ва курашнинг кескин кучайиб кетиш жараёнидир.

II-БОБ ПСИХОЛОГИЯДА МУЛОҚОТ МУАММОСИНИНГ АМАЛИЙ АСОСЛАРИ

2.1. Мулоқотнинг муваффақиятли бўлишида новербал воситаларнинг ўрни

Турли воситалар ёрдамида инсонларнинг фикрлари, ҳиссиётлари ва хатти-ҳаракатларига таъсир кўрсата олиш – психологик таъсир дейилади.

Психологияда психологик таъсирнинг асосан уч воситаси фарқланади:

1. Вербал таъсир – бу сўз ва нутқ орқали кўрсатадиган таъсирлардир. Ҳар қандай нутқ кўринишида одам ўзидаги барча сўзлар захирасидан фойдаланиб, энг таъсирчан сўзларни топиб, шеригига таъсир кўрсатишни хоҳлайди.

2. Паралингвистик таъсир – бу нутқнинг атрофидаги нутқни безовчи, уни кучайтирувчи ёки сусайтирувчи омиллари бўлиб, бунга нутқнинг баланд ёки паст товушда ифодаланаётганлиги, артикуляция, товушлар, тўхташлар, дудукланиш, йўтал, тил билан амалга ошириладиган ҳаракатлар, нидолар киради.

3. Новербал таъсир «нутқсиз» кўринишга эга бўлиб, 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 жараёнини янада кучайтириб, суҳбатдошларнинг бир-бирларини яхшироқ билиб олишларига ёрдам беради.

Мулоқот жараёнида суҳбатдошлар бир-бирларига таъсир кўрсатмоқчи бўлишганда, даставвал нима дейиш, қандай сўзлар воситасида таъсир этишни ўйлар экан. Аслида эса, ўша сўзлар ва улар атрофидаги ҳаракатлар муҳим роль ўйнайди. Машҳур америкалик олим Мехрабян фикрича, биринчи марта кўришиб турган суҳбатдошлардаги таассуротларнинг ижобий бўлишига гапирган гаплари 7%, паралингвистик омиллар 38%, ва новербал ҳаракатлар

58% гача таъсир қиларкан. Шу ўринда айтиш жоизки, мулоқот жараёнининг самараси суҳбатдошни тинглай олишга ҳам боғлиқ.

Новербал коммуникация воситаларига юз ифодаси, мимика, оҳанг, пауза, поза (ҳолат), кўз ёш, кулгу ва бошқалар киради. Бу воситалар вербал коммуникация – сўзни тўлдиради, кучайтиради ва баъзан унинг ўрнини босади. Болгарларда бошни қимирлатиш йўқ дегани, русларники тескараси бўлади. Турли ёш гуруҳларида новербал коммуникация воситаси турлича бўлади. Масалан, болалар кўпинча катталарга таъсир этиш, уларга ўз ҳоҳиш ва кайфиятларини ўтказишда йиғидан восита сифатида фойдаланадилар. Ахборотни сўз билан баён этишнинг мазмуни ва мақсадига новербал коммуникация воситаларининг мос келиши муомала маданиятининг бир туридир.

Новербал коммуникацияга белгиларнинг оптик-кинетик тизими кириб, уларга жестлар (қўл ҳаракатлари), мимика (юз ҳаракатлари) ва пантомимика (қўл, оёқ, тана ҳаракатлари) киради.

Жестлар – инсоннинг қўл ҳаракатлари бўлиб, у орқали инсоннинг ички ҳолати, бирор бир объектга муносабати ва ташқи оламга йўналганлиги ифодаланади. У ёки бу халқларда жестлар турлича қабул қилинади. Италиян ва французлар ўз мулоқотларини жестларсиз тавсаввур эта олмайдилар. Ўзбек халқида нутқда жестлардан фойдаланиш яхши одат сифатида қабул қилинмайди. Лекин шуни ҳам таъкидлаш лозимки, новербал коммуникация оғзаки нутқда айтилмай қолган фикрларни ифода этиш имконини беради.

Мимика – инсон юз ҳаракатларининг бир қисми бўлиб, у орқали инсоннинг ўйлари, хатти-ҳаракатлари, тасаввурлари, хотирлаши, таажжуби ва ҳоказоларда намоён бўлади.

Пантомимика – инсон танаси ёки унинг қисмлари ёрдамида ифодаланадиган ҳаракатлар тизимидир.

Тадқиқотлар шуни кўрсатадики, кундалик мулоқот жараёнида сўзлар 7% ни, товушлар ва интонация 38% ни, нутқсиз мулоқот эса 55% ни, ташкил қилади.

Публиций айтганидек, биз *«Овоз билан гапирамиз тана билан суҳбатлашамиз»*. Новербал коммуникациянинг бошқа белгилар тизимини кўриб чиқайлик.

Паралингвистик ва экстралингвистик белгилар тизими – бу локализация тизими бўлиб, у овоз сифатида диапазонини нутқдаги паузалар, йўтал, йиғи, кулгу, нутқ темпида намоён бўлади.

Мулоқот жараёнида мулоқотга киришувчиларни бир-бирларига нисбатан жойлашишлари ҳам муҳим аҳамиятга эга. Масалан, аудиториядаги столлар жойлашиши мулоқот учун жуда ноқулайдир. Айниқса, семинар машғулотлари жараёнида ўқитувчи, маърузачи мулоқоти вақтида қолганлари мунозарада фаол иштирок этиш имкониятига эга эмасдирлар.

Семинарларни ёки шу каби суҳбатларни «Т» шаклида жойлашган стол стулларда ўтказиш ҳам фойдали, лекин думалоқ шаклда жойлаштирилган стол, стулларда мулоқот жуда самаралидир.

Визуал мулоқотда «кўз контакти» белгилар тизими ҳам қўлланилади. Ушбу тизим педагоглар, раҳбарлар иш фаолиятида муҳим аҳамиятга эгадир.

Қизиқарли белгилар тизими сифатида мулоқот жараёнида гул, фоторасм ва бошқалардан фойдаланиш мумкин. Эҳтимол гуллар орқали инсонлар маълум бир маълумотни узатиш имкониятига эгалар. Шу боис гуллар тарихи ҳақида айрим маълумотларни келтирамиз. Гуллар тили қадимда Шарқда пайдо бўлган. Уни аёллар яратишган. Ўз юзларини очиш имкониятига эга бўлмаган аёллар ўз ҳисларини ва кайфиятларини гуллар орқали ифодалашга ҳаракат қилганлар. Ассоциация сифатида пайдо бўлган белгилар қатъий одатларга айланган. Масалан, азия гули соғинч, ёлғизлик, гнацинт ғунчаларининг сони учрашув кунини, кўнғироқ гуллар сони учрашув вақтини англатади.

XIX асрга келиб, гуллар тили дастлаб Францияда, сўнг Англия ва бутун жаҳонга тарқалган. Аста-секин гуллар тили билан ранглар тили ҳам юзага келди. Жумладан, Европанинг кўп давлатларида сиёҳ ранг дўстлик, ҳашаматлилиқ, тўкинлик рамзи бўлса, Японияда-ғам оғриқ белгиси бўлган. Ҳар қайси ранг маълум ҳолат, кайфият маъносини англатади. Жумладан қизил ранг ҳаёт, севги, пушти – ёшлиқ, сариқ – бахт, қуёш, тўй, хурсандчилиқ, яшил – тинчлик, хотиржамлик, кўк – ишонч, вафо, қора – тантанаворлик, қайғу, оқ – поклик, беғуборлик рамзи сифатида тушунилади.

2.2 Шахсни мулоқот усулларига ўргатиш

Мулоқотга ўргатишнинг муҳим йўналишларидан бири – одамларни фаол тинглашга, бунда барча паралингвистик ва новербал омиллардан ўринли фойдаланишга ўргатишдир.

Тинглаш техникасига қуйидагилар киради:

□ актив ҳолат бу – суҳбатдошнинг юзидан ташқари жойларига қарамаслик, мимика, бош чайқаш каби ҳаракатлар билан унинг ҳар бир сўзига қизиқаётганликни билдиришдир;

□ суҳбатдошга самимий қизиқиш билдириш. Бу суҳбатдошни ўзига жалб қилиб, ўзининг ҳар бир сўзига уни ҳам кўндиришнинг самарали йўлидир.

□ ўйчан жимлик – бу суҳбатдош гапираётган пайтда юзда масъулият билан тинглаётгандай тасаввур қолдириш орқали ўзининг суҳбатдан манфаатдорлигини билдириш йўлидир.

Мулоқот жараёнида иштирок этувчи икки жараён – гапириш ва тинглашнинг фаол ўзаро таъсир учун тенг аҳамиятга эга. Шу боис, ижтимоий психологияда одамларни самарали мулоқотга атайлаб ўргатишга жуда ката эътибор берилиб, бу услубнинг номи ижтимоий психологик тренинг (ИПТ) деб аталади. ИПТ – мулоқот жараёнига одамларни психологик жиҳатдан

ҳозирлаш, уларда зарур коммуникатив малакаларни махсус дастурлар доирасида қисқа фурсатда шакллантириш бўлиб, ИПТ мобайнида одамларнинг мулоқот борасидаги билимдонлиги ортади.

Амалий мулоқот тренинги – ИПТнинг бир тури бўлиб, у ёки бу профессионал фаолиятни амалга ошириш жараёнида зарур бўладиган коммуникатив малака, кўникма ва билимларни ҳосил қилишга қаратилган тадбирдир. Гуруҳ ва жамоаларда мулоқот тренинги воситасида музокаралар олиб бориш, иш юзасидан ҳамкорлик қилиш йўл-йўриқларини биргаликда топиш, катта аудитория олдида сўзлашга ўргатиш, мажлислар ўтказиш, зиддиятли ҳолатларда ўзини тўғри тутиш малакалари ҳосил қилинади. Бунда тренинг қатнашчилари онгига бировларни тушуниш, ўзини ўзга ўрнига қўя олиш, бошқалар манфаатлари билан ўзиникини уйғунлаштира олиш ғояси сингдирилади. Тренинглар мобайнида гуруҳий мунозаралар, ролли ўйинларнинг энг оптимал вариантлари синаб, машқ қилинади.

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. +олаверса 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.

Мулоқот инсон ҳаётида қанчалик юксак аҳамиятга эга эканлигини қуйидаги мисолларда яққол кўришимиз мумкин:

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

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

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

Бундан кўринадики, инсонлар доимо мулоқотга эҳтиёж сезадилар ва уни қондиришга ҳаракат қиладилар.

Жамоа муҳитини шакллантиришда иккинчи томон ҳам бор - бу жамоа

аъзоларининг рухий 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. Рухий 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 рухий 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, ҳулқ - 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 яккалик 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 рухий тусдаги муайян маълумотларга эга бўлиш керак. Ҳар бир кишига хос бўлган рухий 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. Экстраверсия билан интроверсия кишининг руҳий тавсифи сифатида мулоқот соҳасида ёрқин намоён бўлади. Экстраверсия - индивиднинг ташқи дунёга, интроверсия - ички дунёга қарашидир. Асаб фаолиятининг кучли типи билан боғлиқ экстраверсия 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 ташвишланадилар, улар яқинларнинг тор доирасини маъқул кўрадилар. ”Экстраверсия-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 кўшиб 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. Ўйиннинг жавобнинг ижобий жиҳатларига қаратиш. Ўқувчилар ўртоқларининг жавобларини ҳолисона баҳолашга махсус ўргатилади, айни пайтда майда - чуйдаларгача ўйиннинг жавобларига қаратиб, ўртоқларининг жавобларидаги энг муваффақиятли жиҳатларини ажратиш кўрсатишни ўргатиш. 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 янгиланиш 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.

ХУЛОСА

Мулоқот – одамлар ўртасида биргаликда фаолият эҳтиёжларидан келиб чиқадиган боғланишлар ривожланишининг кўп қиррали жараёнидир. Шахс–ижтимоий муносабатлар маҳсули дейилишининг энг асосий сабаби–унинг доимо инсонлар даврасида, улар билан ўзаро таъсир доирасида бўлишини англашиб, бу шахснинг энг етакчи ва нуфузли фаолиятларидан бири мулоқот эканлигига ишора қилади.

Инсоний муносабатларда дастлаб одамлар ўртасида рўй берадиган фикрлар, ҳис-кечинмалар, ташвиш-қувончлар алмашинувини назарда тутати. Одамлар мулоқотда бўлишгани сари, улар ўртасидаги муносабатлар тажрибаси ортган сари улар ўртасида умумийлик, ўхшашлик ва уйғунлик каби сифатлар пайдо бўлиб, улар бир-бирларини бир қарашда тушунадиган, айрим ҳолларда эса ана шундай мулоқотнинг тиғизлиги тескари реакцияларни – бир-биридан чарчаш, гапирадиган гапнинг қолмаслиги каби вазиятни келтириб чиқаради. Мулоқот фаолияти шундай шарт-шароитки, унда ҳар бир шахснинг индивидуаллиги, бетакрорлиги, билимлар ва тасаввурларнинг хилма-хиллиги намоён бўлади ва шуниси билан у инсониятни асрлар давомида ўзига жалб этади.

Шунинг учун ҳам мулоқот, унинг жиҳати, табиати, техникаси ва стратегияси, мулоқотга ўргатиш (социал психологик тренинг) масалалари билан шуғулланувчи фанларнинг ҳам жамиятдаги ўрни ва салоҳияти кескин ошди. Мулоқот ҳамкорликда фаолият кўрсатувчилар ўртасида ахборот айирбошланишини ўз ичига олиб, бундай маълумот алмашинув мулоқотнинг коммуникатив жиҳати сифатида таърифланади. Одамлар мулоқотга киришар эканлар, унинг энг муҳим воситаларидан бири сифатида тилга мурожаат қиладилар. Мулоқотнинг иккинчи жиҳатида – муносабатга киришувчиларнинг нутқ жараёнида фақат сўзлар билан эмас, балки хатти-ҳаракатлар билан ҳам алмашинуви назарда тутилиб, бу мулоқотнинг интерактив жиҳати деб юритилади. Ниҳоят, мулоқотнинг учинчи жиҳати перцептив деб аталиб, бунда муносабатга киришувчиларнинг бир-бирларини идрок эта олишлари тушунилади.

Шундай қилиб, мулоқот жараёнида шартли равишда учта, яъни коммуникатив (ахборот узатиш), интерактив (ҳамкорликда ҳаракат қилиш) ва перцептив (ўзаро биргаликда идрок этиш) жиҳатларни алоҳида кўрсатиш мумкин. Ана шу учта жиҳатнинг бирлиги мулоқот жараёнида ҳамкорликдаги фаолият ва жалб этилган одамларнинг ўзаро биргаликдаги ҳаракатларини ташкил этиш усули сифатида майдонга чиқади.

Мулоқот бўйича ўрганилган манбаларнинг таҳлилига кўра шахснинг камолга етишида мулоқот муҳим омил саналади. Айниқса шахс билим кўникма тасаввур тушунча фикрлар имкониятига эга бўлиш учун албатта инсонлар билан муомала муносабатга киришиши лозим. Шу боис алломаларимиз томонидан келтирилган фикрлар ҳозирги кун ёш авлодни тарбиялашда дастури-амал вазифасини ўтаб келмоқда.

ФОЙДАЛАНИЛГАН АДАБИЁТЛАР

1. Каримов И.А. Баркамол авлод - Ўзбекистон тараққиётининг пойдевори. – Тошкент: Шарқ, 1998. – 63 б.
2. Каримов И.А. Юксак маънавият – енгилмас куч. И.Каримов. –Т.: Маънавият, 2008, -176 б.
3. Воҳидов М Мактабгача тарбия психологияси Т; «Ўқитувчи» 1971 й
4. Гамезо М.В, Домашенко И.А Атлас по психологии М; «Просвещение» 1986 г
5. Гиппенрейтер Ю.Б Введение в общую психологию: Курс лекций: Учебное пособие для вузов –М.; ЧеРо 1997
6. Ғозиев Э.Э Умумий психология 1-2 китоб Т-2002 й
7. Ғозиев Э.Э Муомала психологияси Т-2001 й
8. Ғозиев Э.Э.Тафаккур психологияси Т; «Ўқитувчи» 1996 й
9. Давлетшин М.Г Умумий психология Т-2002
- 10.Давлетшин М.Г. Танланган илмий ишлар тўплами. –Тошкент.: 2008. – 81 б.
- 11.Джемс В. Психология.- М., 1991
- 12.Каримова В.М. Психология Т-2002 й
- 13.Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность.-2-е изд.-М.: Политиздат, 1977
- 14.Лурия. А.Р. Ощущения и восприятие.- М.: Изд-во Мгу 1975
- 15.Маклаков А.Г Общая психология М.; “Питер” 2003
- 16.Максудова М ва З.Қурбонова Умумий психология (муаммоли маъруза матни) Наманган-2004 й
- 17.Немов Р.С Психология 1-китоб М; 1999 г
- 18.Общая психология: Курс лекций/ Сост. Е.И.Рогов.-М.: Владос, 1995
- 19.Платонов К.К Қизиқарли психология Т; «Ўқитувчи» нашриёти 1971
- 20.Психология қисқача изоҳли луғат Т-1998й

- 21.Раҳмонова М Психология курсида кўрсатмалилик Т; «Ўқитувчи» 1981 й
- 22.Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии.-СПб.: «Питер» 1999
- 23.Турғунов Қ Психология терминларининг русча-ўзбекча изоҳли луғати Т; «Ўқитувчи» нашриёти 1975 й
- 24.Тўрақулов Э., Рахимов С. Абу Райхон Беруний руҳият ва таълим-тарбия ҳақида. – Тошкент: Ўқитувчи, 1992. – 78 б.
- 25.Узнадзе Д.Н. Психологические проблемы мотивации поведения. – Тбилиси: Наука, 1968. – 212 с.
- 26.Умумий психология (А.В.Петровский таҳрири остида) Т; «Ўқитувчи» 1992й
- 27.Эргашев П.С Мулоқот психологияси (маърузалар матни) Т-2003 й