

O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI XALQ TA'LIMI VAZIRLIGI

**AJINIYOZ NOMIDAGI NUKUS DAVLAT PEDAGOGIKA
INSTITUTI**

“PeDAGOGIKA” FAKULTETI

«PEDAGOGIKA VA PSIXOLOGIYA» KAFEDRASI

**«PEDAGOGIKA VA PSIXOLOGIYA» TA'LIM YO'NALISHI
2 “Z” KURS**

«Umumiy psixologiya» fanidan

KURS ISHI

Mavzu:

Topshirdi:

Yu. Avezmetova

Qabul qildi:

Z. Klicheva

Nukus-2012 yil.

MUNDARIJA

KIRISH

1 BOB. MULOQOT - AXBOROT AYIRBOSHLASH, O`ZARO TA`SIR VA KISHLARNING BIR-BIRINI TUSHUNISH VOSITASI SIFATIDA

- 1.1. Muloqot haqida umumiy tushuncha.
- 1.2. Shaxslararo muomalaning shaxs taraqqiyotidagi o`rni, funktsiyalari va shakllari.
- 1.3. Muomalaning kommunikativ, interaktiv va perseptiv tomonlari
- 1.4. Muloqotda psixologik ta'sir masalalari

2 BOB. SHAXSLARARO MULOQOTNING PSIXODIAGNOSTIK TOMONDAN O`RGANILISHI.

- 2.1. Shaxsning muloqotga kirishuvchanligini aniqlash testi.
- 2.2. Muloqotga kirishuvchanlikni aniqlash metodikasi.

XULOSA

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

K I R I S h

Istiqlol tufayli o'z mustaqil taraqqiyot yo'lidan borayotgan Respublikamiz yoshlarini yangicha ijtimoiy muhitga tayyorlash, davr ruhida tarbiyalash - shu kunning dolzarb va ustuvor vazifalaridan biridir. Hozirgi kunda Respublikamizda amalga oshirilayotgan isloxlarning taqdiri yoshlarning ma'naviy qiyofasiga, shaxsiy barkamolligiga bog'liq. Bu vazifalarni amalga oshirish insoniy o'zaro munosabatlarda demokratik tamoyillarni ongga to'la singdirishni taqozo etadi. Insonlar o'rtasidagi ijtimoiy munosabatlar Sharqda o'ziga xos va har bir millat psixologiyasiga mos holda shakllantirishdir.

Yaratiladigan yangi qo'llanmalar oldiga talaba - yoshlarni ma'naviy dunyosini boyitish, ularning ongiga milliy g'oya asoslarini singdirish, vatanparvarlik hissini tarbiyalash, o'tmish va buyuk kelajak haqida fikrlash, u bilan faxrlanish hissini, yangicha tafakkurni shakllantirish, bozor iqtisodiyotiga mos keladigan muloqot madaniyatini o'zlashtirishni ta'minlash kabi maqsadlar qo'yiladi.

Muloqot - odamlarning birgalikdagi faoliyatlari ehtiyojlaridan kelib chiqadigan turli faolliklari mobaynida bir-birlari bilan o'zaro munosabatlarga kirishish jarayonidir. Ya'ni, har bir shaxsning jamiyatda bajaradigan faoliyatlari (mehnat, o'qish, o'yin, ijod qilish va boshqalar) o'zaro munosabat va o'zaro ta'sir shakllarini o'z ichiga oladi. Chunki har qanday ish odamlarning bir-birlari bilan til topishishni, bir-birlariga turli xil ma'lumotlarni uzatishni, fikrlar almashinuvi kabi murakkab hamkorlikni talab qiladi. Shuning uchun ham har bir shaxsning jamiyatda tutgan o'rni, ishlarining muvaffaqiyati, obro'si uning muloqotga kirisha olish qobiliyati bilan bevosita bog'liqdir.

Barkamol insonlarning muomala maromi, mulohaza yuritish uslubi, munosabatga kirishish o'quvchanligi, vaziyatdan chiqish salohiyati ham, boshqa odamlar tomonidan taqlid qilinadi va hayot tajribasida unga rioya etib yashaydi. Odamlar o'rtasidagi shaxslararo munosabat jarayonida g'ayritabiiy ijtimoiy holat yoki hodisaga ongli tayanish - o'zini - o'zi mukammallashtirish, o'zini - o'zi ruyobga chiqarish, o'zini-o'zi boshqarish, o'zini - o'zi baholash, o'ziga - o'zi buyruq berish

shaxsning ruhiy dunyosida muhim kamolot bosqichidir. Shuning uchun ichki va tashqi taqlidning tushunish hamda ularni bosqichma-bosqich egallab borish - bo'lg'usi mutaxassisning kasbiy tayyorgarligi hamda barkamol shaxs sifatida shakllanishining garovidir.

Kurs ishining maqsadi: o'rganish.

Kurs ishining predmeti:

Ishning vazifalari:

- mavzu bo'yicha pedagogic va psixologik adabiyotlarni o'rganish va tahlil qilish;
- faoliyat va o'yin faoliyati mazmunini o'rganish;
- mavzuga doir metodikalar tanlash va tavsiya etish;
- umumiy xulosa berish.

1 BOB. MULOQOT - AXBOROT AYIRBOSHlash, O`ZARO TA`SIR VA KISHILARNING BIR-BIRINI TUSHUNISH VOSITASI SIFATIDA

1.1. Muloqot haqida umumiy tushuncha.

Muloqot faqat insonlarga xos bo`lgan jarayondir. Kishilarda faoliyat jarayonida bir - birlariga nimanidir aytish istagi tug`iladi.

Muloqot - odamlar o`rtasida birgalikdagi faoliyat ehtiyojlaridan kelib chiqadigan bog`lanishlar rivojlanishining ko`p qirrali jarayonidir. Muloqot birgalikda faoliyat ko`rsatuvchilar o`rtasida axborot ayirboshlashni o`z ichiga oladi. Bunda munosabatning kommunikativ jihatini hisobga olinadi. Kishilar munosabatga kirishishda avvalo tilga murojaat qiladilar. Muloqotning yana bir jihatini munosabatga kirishuvchilarning o`zaro birgalikdagi harakati - nutq jarayonida faqat so`zlar bilan emas, balki harakatlar bilan ham ayirboshlashdan iborat. Masalan, munosabatga kirishar ekanmiz, u bizni qoniqtirsa imo-ishora bilan muloqotda bo`lamiz. Munosabatning keyingi jihatini muloqotga kirishuvchilarning bir-birlarini idrok etish olishlaridir. Masalan, biz bir kishi bilan muloqotga kirishishdan avval uni hurmat qilib yoki mensimasdan munosabatda bo`lamiz. Demak, muloqot jarayonida kommunikativ (axborot uzatish), interaktiv (o`zaro birgalikda harakat qilish) va pertseptiv (o`zaro birgalikda) idrok etish amalga oshiriladi.

Muloqot qonuniyatlarini bilish hamda uni o`rnatish malakalari va qobiliyatlarini rivojlantirish har bir kishi uchun muhimdir.

Har bir kishining o`z "Meni" atrofdagilar bilan bo`ladigan muloqot jarayonida shakllanadi, Shaxsning hayot yo`llari avval oilada, bog`cha, maktab, institut, ishxona, keksalar orasida, ya`ni guruh va jamoalarda rivojlanadi. Bizning yuksak ma`naviy ehtiyojlarimizdan biri - bu muloqotga bo`lgan ehtiyojdir. Muloqotga bo`lgan ehtiyojimiz qondirilmasa, ongimiz ham rivojlanmaydi. Shuning uchun biz doimo muloqotga bo`lgan ehtiyojlarimizni qondirishimiz lozim. Kimlar bilandir bo`lgan muloqotdan qoniqish hosil qilamiz, lekin ayrim hollarda esa biz qoniqmaslikni his qilamiz.

Pedagogik muloqot - bu muloqot turlaridan biri bo`lib, pedagogik

faoliyatda muhim o`rin tutadi.

Biz guruh va jamoaga kirar ekanmiz, doim unda turli rollarni bajarishga to`g`ri keladi. Rasmiy guruhda boshliq rolini o`ynasak, kasalxonada bemor, do`konda haridor, oilada rafiq yoki rafika, ota - ona oldida esa farzandlik rolini bajaramiz.

Muloqot shaxslararo munosabatlarning shunday ko`rinishidirki, uning yordamida odamlar bir-birlari bilan o`zaro ruhiy jihatdan aloqaga kirishadilar, o`zaro axborot almashadilar, bir-birlariga ta`sir o`tkazadilar, bir-birlarini his qiladilar, bir-birlarini tushunadilar.

Shuning uchun muloqot ijtimoiy psixologik hodisa sifatida ijtimoiy turmushning barcha sohalarida ishtiroq etib, hamqorlik faoliyatining moddiy, ma`naviy, madaniy, emotsional, motivatsion qirralarining ehtiyoji sifatida vujudga keladi. Insonda yuzaga keladigan har xil ehtiyojlarni maqsadga muvofiq ravishda qondirish muloqot maromiga bog`liq bo`lib. shaxslararo munosabat, barkamol avlod, komil inson g`oyalarini anglatadi. Muloqot muvaffaqiyatining negizi shaxsning ruhiy dunyosi, ehtiyojlari motivatsiyasi, harakter hislati, individual-tipologik xususiyati, qobiliyati, e`tiqodi kabi insonning fazilatlarini, sifatlarini namoyon bo`lishi, rivojlanishi hisoblanadi. Muloqot jarayonida muloqotdoshlarning tasavvurlari, qiziqishlari, his-tuyg`ulari, ko`nikmalari, voqelik natijasini oldindan sezish, payqash, ta`sir o`tkazish uslubi tarkib topishi mumkin.

Muloqot tashqi ta`sirlar, namunalar asosida o`zini-o`zi tuzatish, qayta tarbiyalash, shaxsiy imkoniyatini ruyobga chiqarish uchun puxta zamin hozirlaydi, komillik sari etaklaydi.

Barkamol insonlarning muomala maromi, mulohaza yuritish uslubi, munosabatga kirishish o`quvchanligi, vaziyatdan chiqish salohiyati ham, boshqa odamlar tomonidan taqlid qilinadi va hayot tajribasida unga rioya etib yashaydi. Odamlar o`rtasidagi shaxslararo munosabat jarayonida g`ayritabiiy ijtimoiy holat yoki hodisaga ongli tayanish - o`zini - o`zi mukammallashtirish, o`zini - o`zi ruyobga chiqarish, o`zini-o`zi boshqarish, o`zini - o`zi baholash, o`ziga - o`zi buyruq berish shaxsning ruhiy dunyosida muhim kamolot bosqichidir. Shuning uchun ichki va tashqi taqlidning tushunish hamda ularni bosqichma-bosqich egallab borish -

bo'lg'usi mutaxassisning kasbiy tayyorgarligi hamda barkamol shaxs sifatida shakllanishining garovidir.

Muloqotga kirisha olmaslikning asosiy sababi - bu o'zini - o'zi ortiqcha yoki past baholash tufayli o'ziga va uni qurshab turgan odamlarga noto'g'ri munosabatdir. Buning oldini olish imkoniyatlari mavjud bo'lib, asosan quyidagilarga ahamiyat berish ijobiy samaralar sari etaklaydi:

1) hamqorlik faoliyatida, muloqotlar tizimi orqali muloqot jarayonining barcha a'zolari o'rtasida insonparvarlik munosabatlarini tashkil qilish, emotsional muhitni taqqoslash imkoniyatini yuzaga keltirish.

2) muloqotda ichki munosabatlar tizimida har bir a'zoning qulay pozitsiyasini ta'minlashga qaratilgan tadbirlarni amalga oshirish.

3) insonning muloqot xususiyatlari, maromi, usullari, shakllari to'g'risidagi axborotni egallashga oid maxsus mashg'ulotlarni uyushtirish.

4) shaxslararo munosabatlar va muloqot usullariga mo'ljallangan ishbilarmonlik o'yinlari, psixodrama, trening tizimini yaratish.

L. S. Vigotskiy, A. N. Leont'ev, A.R. Luriya, D.B.El'konin,

A. V. Zaporozets, M. I. Lisina tadqiqotlarida ko'rsatilishicha, bolaning dastlabki ijtimoiy ehtiyojlaridan biri - bu muloqotga nisbatan ehtiyojdir. A.V.Zaporozets va M. I. Lisinalar tadqiqotlarida ta'kidlanishicha, bolalarning kattalar bilan muloqotga kirishish ehtiyoji 7 yoshgacha bir nechta bosqichlar tarzida rivojlanib boradi:

1) e'tibor va hayrixohlikka ehtiyoj paydo bo'ladi;

2) kattalar bilan hamqorlik qilish ehtiyoji tug'iladi;

3) avvalgi barcha ehtiyojlarga kattalar tomonidan hurmat qilish ehtiyoji tug'iladi;

4) maktabgacha tarbiya yoshidagi bolada atrofdagilar bilan o'zaro bir-birini tushunish ehtiyoji vujudga keladi.

Xullas, inson o'zini idora qilish, turli vaziyatlarda o'zini tutish fazilatlarini o'zlashtirilayotgan davrda ba'zi bir qoidalarga rioya qilsa, hamqorlik fazilatida ma'lum yutuqlarga erishadi:

1. Ijtimoiy hodisalarning tashqi voqe bo'lishi nafaqat ichki ruhiy holat va uning

mazmunini aks ettiribgina qolmaydi, balki ikki tomonlama aloqa tufayli mazkur jarayon yuzaga keladi.

2. Ixtiyoriy, faol diqqatning tashqi ob`ektlarga yo`naltirilganligi va to`planganligi turli omillar ta`siri tufayli samaradorlik darajasini pasaytiradi, asabiy holat ishchanlikni kamaytirib muloqot maromiga putur etkazadi.

3. Inson o`zini erkin, ozod, bemalol his etish hislatini o`zlashtirish uchun jismoniy keskinlik, asabiy taranglik, aqliy zo`riqish orqali ko`zlangan maqsadiga etishi mumkin.

Yuqoridagi qoidalarga barcha talabalar rioya qilib, gavgdalarini to`g`ri tutish, muammoli vaziyatlarga va muloqot maqsadiga, maromiga mutanosib tushadigan hodisalar, holatlar, sharoitlar, muayyan muhit, mazmunli harakatlar, imo - ishoralar, mimika, pantomimika ustida ishtiyoq bilan shug`ullansalar, engil tabassum, iliq, miyig`ida kulish, chiroyli yurish kabi mashqlarni amalga oshirsalar, noverbal nutq yordami bilan shaxslararo munosabatni to`g`ri yo`lga qo`yish imkoniyatiga erishadilar. Atrofdagilarda yoqimli taassurot qoldirish, ularda mehr - muhabbat tuyg`usini o`yg`otish muloqotdosh tanlashga imkon tug`diradi. Jismoniy va ma`naviy jihatdan erkinlikka erishish o`ziga ishonch tuyg`usini yuzaga keltirsa, mustaqillik muloqotda teng huquqli sherik bo`lishga shart-sharoit yaratadi.

1.2. Shaxslararo muomalaning shaxs taraqqiyotidagi o`rni, funktsiyalari va shakllari.

Muloqot odamlar amalga oshiradigan faoliyatlar ichida yetakchi o`rinni egallab, u insondagi eng muhim ehtiyojni — jamiyatda yashash va o`zini shaxs deb hisoblash bilan bog`liq ehtiyojini qondiradi. Shuning uchun ham uning har bir inson uchun ahamiyati kattadir.

Muloqot - odamlarning birgalikdagi faoliyatlari ehtiyojlaridan kelib chiqadigan turli faolliklari mobaynida bir-birlari bilan o`zaro munosabatlarga kirishish jarayonidir. Ya`ni, har bir shaxsning jamiyatda bajaradigan faoliyatlari (mehnat, o`qish, o`yin, ijod qilish va boshqalar) o`zaro munosabat va o`zaro ta`sir shakllarini o`z ichiga oladi. Chunki har qanday ish odamlarning bir-birlari bilan til topishishni, bir-birlariga turli xil ma`lumotlarni uzatishni, fikrlar almashinuvi kabi murakkab hamkorlikni talab qiladi. Shuning uchun ham har bir shaxsning jamiyatda tutgan o`rni, ishlarining muvaffaqiyati, obro`si uning muloqotga kirisha olish qobiliyati bilan bevosita bog`liqdir.

Bir qarashda osongina tuyulgan shaxslararo muloqot aslida juda murakkab jarayon bo`lib, unga odam hayoti mobaynida o`rganib boradi. Muloqotning psixologik jihatdan murakkab ekanligi haqida B.F.Parigin shunday yozadi: «Muloqot shunchalik ko`p qirrali jarayonki, unga bir vaqtning o`zida quyidagilar kiradi:

- a) individlarning o`zaro ta`sir jarayoni;
- b) individlar o`rtasidagi axborot almashinuvi jarayoni;
- v) bir shaxsning boshqa shaxsga munosabati jarayoni;
- g) bir kishining boshqalarga ta`sir ko`rsatish jarayoni;
- d) bir-birlariga hamdardlik bildirish imkoniyati;
- ye) shaxslarning bir-birlarini tushunishi jarayoni».

Aslida har bir insonning ijtimoiy tajribasi, uning insoniy qiyofasi, fazilatlarini, xattoki, nuqsonlari ham muloqot jarayonlarining mahsulidir. Jamiyatdan ajralgan, muloqotda bo`lish imkoniyatidan mahrum bo`lgan odam o`zida individ sifatlarini

saqlab qolishi mumkin, lekin u shaxs bo'lmaydi. Shuning uchun muloqotning shaxs taraqqiyotidagi ahamiyatini tasavvur qilish uchun uning funktsiyalarini tahlil qilamiz.

Har qanday muloqotning eng elementar funksiyasi - suhbatdoshlarning o'zaro *bir - birini tushunishlarini* ta'minlashdir. Bu o'zbeklarda samimiy salom - alik, ochiq yuz bilan kutib olishdan boshlanadi. O'zbek xalqining eng nodir va buyuk hislatlaridan biri ham shuki, uyiga birov kirib kelsa, albatta ochiq yuz bilan kutib oladi, ko'rishadi, so'rashadi, xol - ahvol so'raydi. Shunisi xarakterliki, ta'ziyaga borgan chog'da ham ana shunday samimiyatli qabulni his qilamiz.

Uning **ikkinchi** muhim funksiyasi ijtimoiy tajribaga asos solishdir. Odam bolasi faqat odamlar davrasida ijtimoiylashadi, o'ziga zarur insoniy xususiyatlarni shakllantiradi. Odam bolasining yirtqich hayvonlar tomonidan o'g'rilanib ketilishi, so'ng ma'lum muddatdan keyin yana odamlar orasida paydo bo'lishi faktlari shuni ko'rsatganki, «mauglilar» biologik mavjudot sifatida rivojlanaveradi, lekin ijtimoiylashuvda ortda qolib ketadi. Bundan tashqari, bunday xolat boladagi bilish qobiliyatlarini ham cheklashi ko'plab psixologik eksperimentlarda o'z isbotini topdi.

Muloqotning yana bir muhim vazifasi - u odamni u yoki bu faoliyatga hozirlaydi, ruhlantiradi. Odamlar guruhidan uzoqlashgan, ular nazaridan qolgan odamning qo'li ishga ham bormaydi, borsa ham jamiyatga emas, balki faqat o'zigagina manfaat keltiradigan ishlarni qilishi mumkin. Masalan, ko'plab tadqiqotlarda izolyatsiya, ya'ni odamni yolg'izlatib qo'yishning uning ruhiyatiga ta'siri o'rganilgan. Masalan, uzoq vaqt termokamerada bo'lgan odamda idrok, tafakkur, xotira, hissiy xolatlarning buzilishi qayd etilgan. Lekin ataylab emas, taqdir taqozosi bilan yolg'izlikka mahkum etilgan odamlarning maqsadli faoliyatlar bilan o'zlarini band etishlari u qadar katta salbiy o'zgarishlarga olib kelmasligini ham olimlar o'rganishgan. Lekin baribir har qanday yolg'izlik va muloqotning yetishmasligi odamda muvozanatsizlik, hissiyotga beriluvchanlik, xadiksirash, xavotirlanish, o'ziga ishonchsizlik, qayg'u, tashvish hislarini keltirib chiqaradi. Shunisi qiziqki, yolg'izlikka mahkum bo'lganlar ma'lum vaqt o'tgach ovoz chiqarib, gapira boshlasharkan. Bu avval biror ko'rgan yoki his qilayotgan narsasi xususidagi gaplar bo'lsa, keyinchalik nimagadir qarab gapiraverish ehtiyoji paydo bo'lar ekan.

Masalan, bir M.Sifr degan olim ilmiy maqsadlarini amalga oshirish uchun 63 kun g`or ichida yashagan ekan. Uning keyinchalik yozishicha, bir necha kun o`tgach, u turgan yerda bir o`rgimchakni ushlab oladi va u bilan dialog boshlanadi. «Biz, deb yozadi u shu hayotsiz g`or ichidagi tanho tirik mavjudotlar edik. Men o`rgimchak bilan gaplasha boshladim, uning taqdiri uchun qayg`ura boshladim...»

Shaxsning muloqotga bo`lgan ehtiyojining to`la qondirilishi uning ish faoliyatiga ham ta`sir ko`rsatadi. Odamlar, ularning borligi, shu muhitda o`zaro gaplashish imkoniyatining mavjudligi fakti ko`pincha odamni ishlash qobiliyatini ham oshirarkan, ayniqsa, gaplashib o`tirib qilinadigan ishlar, birgalikda yonma - yon turib bajariladigan operatsiyalarda odamlar o`z oldida turgan hamkasbiga qarab ko`proq, tezroq ishlashga kuch va qo`shimcha iroda topadi. To`g`ri, bu hamkorlikda o`sha yonidagi odam unga yoqsa, ular o`rtasida o`zaro simpatiya hissi bo`lsa, unda odam ishga «bayramga kelganday» keladigan bo`lib qoladi. Shuning uchun ham amerikalik sotsiolog hamda psixolog Jon Moreno asrimiz boshidayoq ana shu omilning unumdorlikka bevosita ta`sirini o`rganib, sotsiometrik texnologiyani, ya`ni so`rovnoma asosida bir - birini yoqtirgan va bir - birini inkor qiluvchilarni aniqlagan va sotsiometriya metodikasiga asos solgan edi.

Shunday qilib, muloqot odamlarning jamiyatda o`zaro hamkorlikdagi faoliyatlarining ichki psixologik mexanizmini tashkil etadi. Qolaversa, hozirgi yangi demokratik munosabatlar sharoitida turli ishlab chiqarish qarorlarini yakka tartibda emas, balki kollegial - birgalikda chiqarish ehtiyoji paydo bo`lganligini hisobga olsak, odamlarning muomala madaniyati va muloqat texnikasi mehnat unumdorligi xamda samaradorlikning muhim omillaridandir.

Muloqot jarayoni o`ziga xos ravishda murakkab bo`lib, bunda uch xil bosqich mavjud.

Dastlabki bosqich — **odamning o`z-o`zi bilan muloqotidir**. T.Shibutani “Ijtimoiy psixologiya” darsligida: «Agar odam ozgina bo`lsa ham o`zini anglasa, demak, u o`z-o`ziga ko`rsatmalar bera oladi»— deb to`g`ri yozgan edi. Odamning o`z-o`zi bilan muloqoti aslida uning boshqalar bilan muloqotining harakterini va hajmini belgilaydi. Agar odam o`z-o`zi bilan muloqot qilishni odat qilib olib, doimo

jamiyatdan o`zini chetga tortib, tortinib yursa, demak u boshqalar bilan suhbatlashishda, til topishishda jiddiy qiyinchiliklarni boshdan kechiradi, deyish mumkin. Demak **boshqalar bilan muloqot**— muloqotning ikkinchi bosqichidir.

A. N. Leontev o`zining “Psixika taraqqiyotidan ocherklar” kitobida muloqotning uchinchi shakli—**avlodlar o`rtasidagi muloqot**ning ahamiyati to`g`risida shunday deb yozadi: «Agar barcha katta avlod o`lib ketganida, insoniyat turi yo`q bo`lib ketmasdi, lekin jamiyatning taraqqiyoti ancha orqaga surilibgina emas, balki yo`qolib ham ketishi mumkin edi». Haqiqatan ham, avlodlararo muloqotning borligi tufayli har bir jamiyatning o`z madaniyati, madaniy boyliklari, qadriyatlari mavjud bo`ladiki, buning ahamiyatini tushungan insoniyatning eng ilg`or vakillari uni doimo keyingi avlodlar uchun saqlab keladilar hamda ta`lim, tarbiya va kundalik muloqot jarayonida uni avloddan-avlodga uzatadilar.

Muloqotning hayotimizdagi shakl va ko`rinishlariga kelsak uning har bir shaxsning hayotiy vaziyatlarga mos keladigan, o`sha vaziyatlardan kelib chiqadigan ko`rinishlari va turlari haqida gapirish mumkin. Lekin umumiy holda har qanday muloqot yo rasmiy yoki norasmiy tusda bo`ladi. Agar **rasmiy muloqot** odamlarning jamiyatda bajaradigan rasmiy vazifalari va xulq-atvor normalaridan kelib chiqsa, masalan, rahbarning o`z qo`l ostida ishlayotgan xodimlar bilan muloqoti, professorning talaba bilan muloqoti va hokazo, norasmiy muloqot — bu odamning shaxsiy munosabatlariga tayanadi va uning mazmuni o`sha suhbatdoshlarnng fikr-o`ylari, niyat-maqсадlari va emotsional munosabatlari bilan belgilanadi. Masalan, do`stlar suhbatdoshi, poezdda uzoq safarga chiqqan yo`lovchilar suhbatlari, tanaffus vaqtida talabalarning sport, moda, shaxsiy munosabatlar borasidagi munozaralari. Odamlarning asl tabiatlariga mos bo`lgani uchun ham **norasmiy muloqot** doimo odamlarning hayotida ko`proq vaqtini oladi va bunda ular charchamaydilar. Lekin shuni ta`kidlash kerakki, odamda ana shunday muloqotga ham qobiliyatlar kerak, ya`ni uning qanchalik sergapligi, ochiq ko`ngilligi, suhbatlashish yo`llarini bilish, til topishish qobiliyati, o`zgalarni tushunishi va boshqa shaxsiy sifatleri kundalik muloqotning samarasiga bevosita ta`sir ko`rsatadi. Shuning uchun hamma odam ham rahbar bo`lolmaydi, ayniqsa, pedagogik ishga hamma ham qo`l uravermaydi, chunki

buning uchun undan ham rasmiy, ham norasmiy muloqot texnikasidan xabardorlik talab qilinadi.

Muloqot mavzui va yo`nalishiga ko`ra, uning:

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

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

Har bir muloqot turining o`z qonun-qoidalari, ta`sir usullari va yo`l-yo`riqlari borki, ularni bilish har bir kishining, ayniqsa odamlar bilan doimo muloqotda bo`ladiganlarning burchidir.

1.3. Muomalaning kommunikativ, interaktiv va perseptiv tomonlari

Muloqotning kommunikativ tomoni deyilganda, uning shaxslararo axborotlar, bilimlar, g'oyalar, fikrlar almashinuvi jarayoni sifatidagi vazifalari nazarda tutiladi. Bu jarayonning asosiy vositasi bo'lib **til** xizmat qiladi. Til shaxslar o'rtasida aloqa vositasi bo'lib, uning yordamida kishilar bilgan ma'lumotlari va hokazolarni bir-birlariga yetkazadilar. Ma'lumki, aloqa vositasi sifatida nutqning asosan 2 turi farqlanadi: yozma nutq hamda og'zaki nutq. Og'zaki nutqning o'zi **dialogik** va **monologik** turlarga bo'linadi.

*Dialogik nutq*ning mazmuni, uning xarakteri, davomiyligi muloqotga kirishgan shaxslarning shaxsiy qarashlariga, qiziqishlariga, bir-birlariga bo'lgan munosabatlariga, maqsadlariga bevosita bog'liq bo'ladi. Shuning uchun ham o'qituvchi bilan o'quvchining, hissiy rahbarlarning, diplomatlarning, ko'chada uchrashib qolgan dugonalarning dialogik suhbatlari bir-biridan farq qiladi.

Monologik nutq esa bir kishining boshqa kishiga yoki kishilar guruhiga nisbatan murojaati bo'lib, uning psixologik tuzilishi, fikrlarning mantiqan tugal bo'lishi, gapirayotgan paytda grammatik qonun-qoidalarga rioya qilish kerakligi kabi shartlari mavjud. Masalan, ma'ruzaga tayyorlanayotgan talaba tayyorgarlik paytidan boshlab, ma'ruza qilib bo'lgunga qadar, qator ichki ruhiy kechinmalarni boshdan kechiradi, unga ko'p kuch va vaqt sarflaydi. Dialogik nutqqa nisbatan bu nutq turi murakkabroq hisoblanadi. Til vositasida olib boriladigan muloqot *verbal*, ya'ni so'zli deyiladi.

Odamlar muloqot jarayonida so'zlardan tashqari, ya'ni verbal vositalardan tashqari turli xil harakatlardan, qiliqlardan holatlardan, kulgu, ohanglar va boshqalardan ham foydalanadilar. Qiliqlar, mimika, ohanglar, to'xtashlar (pauza), hissiy holatlar, kulgu, yig'i, ko'z qarashlar, yuz ifodalari va boshqalar o'zaro muloqotning nutqsiz vositalari bo'lib, ular muloqot jarayonini yanada kuchaytirib, uni to'ldiradi, ba'zan esa nutqli muloqotning o'rnini bosadi, bunday vositalarni *noverbal* vositalar deyiladi.

Buyuk rus yozuvchisi L. Tolstoy odamlarda 97 xil kulgu turi hamda 85 xil ko'z qarashlari turi borligini kuzatgan. G. M. Andreevaning yozishicha, odam yuz

ifodalari, nigohlarning 2000 ga yaqin ko`rinishlari bor. Ayniqsa, birinchi bor uchrashganda ko`zlar to`qnashuvi, nigohlarning roli keyingi muloqotning taqdiriga kuchli ta'sir ko`rsatishi maxsus tadqiqotlar jarayonida o`rganilgan. Bularning barchasi muloqotning hissiy tomondan boy, mazmundor bo`lishini ta'minlab, odamlarning bir-birlarini tushunishlariga yordam beradi. Muloqotning noverbal vositalarining milliy hamda xududiy xususiyatlari borligini ham alohida ta'kidlab o`tmoq lozim. Masalan, o`zbek xalqining muloqot jarayoni boy, o`zaro munosabatlarining bevosita xarakteri unda shunday vositalarning ko`proq ishlatilishi bilan bog`liq. Bolalarning o`z yig`isi bilan onasiga o`z his-kechinmalari hamda xohishlarini bildirishlari ham bolalarning yosh xususiyatlariga bog`liq. Boshqa millatlar madaniyatiga nazar tashlanadigan bo`lsa, ularda ham ba'zi bir muloqot vositalarining turli millatlarda turli maqsadlarda ishlatilishining guvohi bo`lish mumkin. Bolgarlar agar biron narsa bo`yicha fikrni tasdiqlamoqchi bo`lishsa, boshlarini u yoq-bu yoqqa chayqashar, inkor qilishmoqchi bo`lsa, aksincha, bosh siltashar ekan. Ma'lumki, o`zbeklar, ruslar va bir qator boshqa millatlarda buning aksi.

Noverbal muloqotda suhbatdoshlarning fazoviy joylashuvlari ham katta ahamiyatga ega. Masalan, ayollar ko`proq hissiyotlarga boy bo`lganliklari sababli, suhbatlashayotganlarida bir-birlariga yaqin turib gaplashadilar, erkaklar o`rtasida esa doimo fazoviy masofa bo`ladi. Olimlarning aniqlashlaricha, bolalarni odatdagiday orqama-ketin o`tqazib o`qitgandan ko`ra, ularni yuzma-yuz o`tkazib davra qurib o`qitgan ma'qul emish, chunki bunday sharoitda o`quvchilarda ham javobgarlik hissi yuqoriroq bo`lar ekan hamda emotsiyalar almashinishgani uchun ham guruhdagi psixologik vaziyat ijobiy bo`lib, bolalarning predmetga va bir-birlariga munosabatlari ancha yaxshi bo`lar ekan.

Paralingvistik ta'sir - bu nutqning atrofidagi nutqni bezovchi, uni kuchaytiruvchi yoki susaytiruvchi omillar. Bunga nutqning baland yoki past tovushda ifodalanayotganligi, artikulyatsiya, tovushlar, to`xtashlar, duduqlanish, yo`tal, til bilan amalga oshiriladigan harakatlar, nidolar kiradi. Shunga qarab, masalan, do`stimiz bizga biror narsani va'da berayotgan bo`lsa, biz uning qay darajada

samimiyligini bilib olamiz. Kuyib - pishib, ochiq yuz va dadil ovoz bilan «Albatta bajaraman!», desa ishonamiz, albatta.

Demak, ta'lim-tarbiya jarayonini tashkil etishda muloqotning barcha vositalariga, ayniqsa, nutqqa e'tibor berish kerak. Bolalarni ilk yoshlik chog'laridanoq nutq madaniyatiga o'rgatish, nutqlarini o'stirish choralari ko'rish zarur. Pedagog esa shunday nutq madaniyatiga ega bo'lishi kerakki, u avvalo uning faoliyatini to'g'ri tashkil etishni ta'minlasin, qolaversa, bolalarda nutqning o'sishiga imkoniyat bersin.

Muloqotning bu xususiyati kishilarning muloqot jarayonida birgalikdagi faoliyatda bir-birlariga amaliy jihatdan bevosita ta'sir etishlarini ta'minlaydi. Shu tufayli odamlar hamkorlikda ishlash, bir-birlariga yordam berish, bir-birlaridan o'rganish, harakatlar muvofiqligiga erishish kabi qator qobiliyatlarini namoyon etishlari mumkin. Shu tufayli o'qituvchi bola shaxsiga maqsadga yo'nalgan holda ta'sir ko'rsatishi mumkin. Aslini olganda, har qanday muloqot, agar u bema'ni, maqsadsiz, quruq gaplardan iborat bo'lmasa, doimo muloqotga kirishuvchilarning xulq-atvorlarini, ularning ustanovkalarini o'zgartirish imkoniyatiga ega.

Jamiyat miqyosida oladigan bo'lsak, odamlarning turli sharoitlarda o'zlarini tutishlari, xulq-atvorlarining boshqarilishi ma'lum psixologik qonuniyatlarga bog'liqligini ko'rish mumkin. Bunga sabab jamiyatda qabul qilingan turli normalar, qonun-qoidalaridir. Chunki, o'zaro muloqot va o'zaro ta'sir jarayonlarida shunday hatti-harakatlar obrazlari kishilar ongiga singib boradiki, ularni har bir kishi norma sifatida qabul qiladi. Masalan, o'smir bola, umuman yoshlar jamoat joylarida kattalarga o'rin bo'shatib berishlari kerakligi ham xulq-atvorning bir normasi. Shu normaga amal qilish yoki qilmaslik ijtimoiy nazorat tizimi orqali boshqariladi. Ya'ni, yuqoridagi sharoitda agar o'smir bola avtobusda qariyaga joy bo'shatmasa, jamoatchilik o'sha zahoti uni ijtimoiy tartibga chaqiradi. Demak, har bir shaxs turli sharoitlarda turlicha rollarni bajaradi, bu rollarning qanday bajarilayotganligi, odamlarning kutishlariga mos kelishligi ijtimoiy nazorat tizimi orqali kuzatib turiladi. Shuning uchun ham muloqotga kirishgan kishilar doimo o'z xulq-atvorlarini, qolaversa, o'zgalarning xulq-atvorini nazorat qilib, harakatlarda bir-birlariga

moslashadilar. Lekin gohida shaxsdagi rollarning ko'p bo'lishi rollarning ziddiyatiga olib kelishi mumkin. Masalan, maktab o'qituvchisining o'zi o'qitayotgan sinfda farzandi bo'lsa, dars paytida shunday ziddiyatni boshdan kechirishi mumkin, ya'ni bir vaqtning o'zida ham ota yoki ona, ham o'qituvchi rolini bajarishga majbur bo'ladi. Yoki xulqi yomon o'quvchining uyiga kelgan o'qituvchi bir vaqtning o'zida ham o'qituvchi, ham mehmon rollari o'rtasida qiynaladi.

Turli rollarni bajarayotgan shaxslarning o'zaro muloqotlari kutishlar tizimi orqali boshqariladi. Masalan, xohlaydimi yoki xohlamaydimi, o'qituvchidan ma'lum harakatlarni kutishadiki, ular o'qituvchi roliga zid bo'lmasligi kerak. O'z rollariga mos harakat qilgan, doimo me'yor mezonida ish tutgan kishining harakatlari odobli harakatlar deb ataladi. Masalan, o'qituvchining odobi, o'z kasbini ustasi ekanligi, bolalar qalbini tushuna olishi, ularning yosh va individual xususiyatlarini hisobga olgan holda ish tutishi uning odobga ega ekanligining belgisidir. Odobsiz odam esa buning aksidir.

Demak, o'zaro muloqot jarayonida bir odam ikkinchi odamga psixologik ta'sir ko'rsatadi. Bu ta'sir ikkala tomondan ham anglanishi yoki anglanmasligi mumkin. Ya'ni, ba'zan biz nima uchun bir shaxsning bizga naqadar kuchli ta'sirga ega ekanligini, boshqa biri esa, aksincha, hech qanday ta'sir kuchiga ega emasligini tushunib yetmaymiz. Bu esa pedagogikada muhim muammodir. Har bir pedagogning o'z ta'sir uslublari va ta'sir kuchi bo'ladi. O'qituvchi shaxsining bolalarga ta'siri quyidagi eksperimentda juda yaqqol kuzatilgan. Boshlang'ich sinf o'quvchilariga anchagina o'yinchoqlar berib, shularning ichida faqat bittasiga, qizil yog'och o'yinchoqqa tegmaslik aytilgan. Bolalar yolg'iz qoldirilib, harakatlari pinxona kuzatilgan. Juda ko'p bolalar taqiqlangan o'yinchoqqa baribir tegishgan. Eksperimentning ikkinchi seriyasida esa endi barcha uyinchoqqa tegish mumkin-u, faqat qizil qutichaning qopqog'ini ochish mumkin emas, deb aytilgan. Shu quticha tepasiga esa shu bolalarning o'qituvchisi surati ilib qo'yishgan. Bu seriyada birinchisiga qaraganda "ta'qiqni buzuvchilar" soni keskin kamaygan. Demak, bu narsa o'qituvchi shaxsining bola harakatlariga ta'sirini yaqqol isbotlab turibdi.

Shaxslararo ta'sir haqida gap ketganda, o'qituvchi obro'yining roli haqida ham aytish lozim. Chunki, obro'li odam doimo o'sha obro' qozongan guruhida o'z mavqeiga va ta'siriga ega bo'ladi. Shaxs obro'yi uning boshqa shaxslarga irodaviy va emotsional ta'sir ko'rsata olish qobiliyatidir. Ma'lumki, obro' amal yoki hayotiy tajriba bilangina orttirilmay, uning haqiqiy asosi — shaxsning odamlar bilan to'g'ri munosabati, undagi odamiylik xislatlarining, boshqa ijobiy xislatlarining uyg'unlashuvidadir. Psixologik obro' — ta'sir ko'rsatishning eng muhim mezonidir.

Muloqot jarayonida odamlar bir-birlari bilan ma'lumotlar almashib, o'zaro ta'sir ko'rsatibgina qolmay, balki bir-birlarini to'g'riroq va aniqroq anglashga, tushunishga va idrok qilishga harakat qiladilar. Bu tomon shaxsiy idrok va tushunish muammosi bilan bog'liqdir. Birgalikdagi faoliyat jarayonida shaxslarniig bir-birlarini to'g'ri tushunishlari na aniq idrok qilishlari muloqotning samarali bo'lishini ta'minlaydi. Rus psixologi A.A. Bodalev boshchiligidagi laboratoriya bir-birlarini idrok qilish mexanizmlarini aniqlash borasida qator psixologik qonuniyatlarni kuzatgan. Bunday mexanizmlarga:

- identifikatsiya;
- refleksiya;
- stereotipizatsiya kiradi.

Identifikatsiya shunday psixologik hodisaki, bunda suhbatdoshlar bir-birlarini to'g'riroq idrok qilish uchun o'zlarini bir-birlarining o'rniga qo'yib ko'rishga harakat qiladilar. Ya'ni, o'zidagi bilimlar, tasavvurlar, hislatlar orqali boshqa birovni tushunishga harakat qilish, o'zini birov bilan solishtirish (ongli yoki ongsiz) *identifikatsiyadir*. Masalan, birinchi marta uchrashuvga ketayotgan yigitning ichki holatini uning o'rtog'i yoki akasi tushunishi mumkin.

Refleksiya muloqot jarayonida suhbatdoshning pozitsiyasidan, xolatidan turib, o'zini tasavvur qilishdir, ya'ni *refleksiya, boshqa odamning idrokiga taalluqli bo'lib o'ziga birovning ko'zi bilan qarashga intilishdir*. Chunki, busiz odam muloqot jarayonida o'zini aniq bilmasligi, noto'g'ri muloqot formalarini tanlashi mumkin.

Stereotipizatsiya odamlar ongida muloqotlar mobaynida shakllanib o'rnashib qolgan ko'nikib qolingan obrazlardan shablon sifatida foydalanish hollaridir.

Ijtimoiy stereotiplar har bir shaxsda u yoki bu guruhli kishilar haqida shakllangan obrazlardir. A.A. Bodalev va uning shogirdlari bunday stereotiplar ba'zan muloqotni to'g'ri yo'nalganligini ta'minlasa, boshqa hollarda esa undagi xatoliklarning sababi bo'lishi mumkinligini kuzatishgan. Idrok va tushunish borasidagi bunday xatoliklar **kausal atributsiya** (lotinchasiga "kauza" — sabab, "attribution" — bermoq, qo'shib bermoq ma'nosini bildiradi) deb ataladi. Masalan, o'qituvchi bilan hamsuhbat bo'lib qolgan odamda suhbat boshidayoq "hozir odob-ahloqdan dars berishni boshlamasmikan" degan shubha paydo bo'lishi mumkin. Bu ham stereotip. Bundan tashqari, odamlar birinchi marta ko'rgan odam to'g'risida tasavvurga ega bo'lish maqsadida uning tashqi qiyofasi bilan xarakteri o'rtasida bog'liqliklar o'rnatishga harakat qilarkan, shunday bog'liqliklarni aniqlash maqsadida A.A. Bodalev talabalar guruhiga turlicha qiyofali shaxslarning fotosuratlarini ko'rsatgan. 72 kishidan 9 tasi iyagi katta kishilar kuchli iroda egalari ekanligini, 17 tasi peshonasi keng odamlar aqlli ekanliklarini, 3 kishi sochi qattik odamlarning qaysarroq, qat'iy ekanliklarini, 5 kishi kichik bo'yli odamlar hokimiyatga intilgan, boshqalar ustidan buyruq berishga moyil, chiroyli odamlar yo o'ta o'ziga bino qo'ygan yoki nodon bo'lishligini aytishgan va hokazo.

Tabiiyki, bunday fikrlar mutlaq to'g'ri emas, lekin kishilar ongida avloddan-avlodga o'tib kelayotgan tasavvurlar shunday obrazlarni shakllantirgan. Notanish odam haqida tushunchaning shakllanishida u haqida berilgan birlamchi ma'lumot katta rol o'ynaydi. Masalan, talabalarning ikki guruhiga bir xil portret ko'rsatib, birinchi guruhda bu odam yirik olim, ikkinchisida esa, bu — davlat jinoyatchisi deb, unga ikkala holda ham ijtimoiy-psixologik xarakteristika berishlarini so'ragan. Ko'rsatmalar har xil bo'lganligi sababli berilgan ta'riflar ham har xil bo'lgan. Birinchi guruhdagi talabalar bu odam mehnatkash, mehribon, shafqatli, g'amxo'r, aqlli bo'lsa kerak, deyishgan bo'lsa, ikkinchi guruhdagilar uni — beshafqat, makkor, qat'iyatli deb ta'riflashgan. Birinchi guruhdagilar portretdagi ko'zlarni dono, muloyim deyishgan bo'lsa, boshqalar ularni yovuz, beshafqat deb aytishgan.

Shunday qilib, ijtimoiy persepsiya yoki odamlarning bir-birlarini to'g'ri idrok etish va tushunish jarayoni muloqotning muhim muammolaridan biridir. Bu jarayon

psixologik jihatdan murakkab bo`lib, unda muloqotga kirishayotgan tomonlarning har biri alohida ana shu idrokning ham ob`ekti, ham sub`ekti bo`lib faoliyat ko`rsatadilar. Idrokning ob`ekti sifatida shaxs qaralganda, unda hosil bo`ladigan “boshqa odam obrazi” ning barcha sifatlari va qirralari nazarda tutiladi. Bunday obraz paydo bo`lishiga xizmat qiladigan belgilarga: o`sha odamning tashqi qiyofasi, uning kiyinishi, o`zini tutishi, hissiy holati, ovozi, nutqi, qiliqlari, yurishi va hokazolar kiradi. Lekin shularning ichida odamning **yuzi** muloqot mobaynida suhbatdoshga eng ko`p ma`lumot beradigan ob`ektdir. Shuning uchun ham telefonda suhbatlashgandan ko`ra yuzma-yuz suhbatlashish ancha oson va axborotlarga boydir.

Odamlarning bir-birlarini to`g`ri idrok etishlari ularning perseptiv, ya`ni hissiy bilish (idrok sezish) sohasiga aloqador bo`lsa, bir-birlarini tushunishi ularning tafakkur sohalariga bevosita bog`liq murakkab jarayondir. Boshqa odamni to`g`ri tushungan shaxs uning hissiy holatiga kira olgan hisoblanadi, boshqacha qilib aytganda, unda **empatiya** — birovlarining his kechinmalarini tushuna olish qobiliyati rivojlangan bo`ladi. Yuksak ongli, madaniyatli, “ko`pni ko`rgan” shaxsgina boshqalarni to`g`ri tushunishi, ularning mavqeida tura olishi mumkin.

1.4. Muloqotda psixologik ta'sir masalalari

Odamlar bir - birlari bilan muomalaga kirishar ekan, ularning asosiy ko`zlagan maqsadlaridan biri - o`zaro bir - birlariga ta'sir ko`rsatish, ya'ni fikr - g`oyalariga ko`ndirish, harakatga chorlash, ustanovkalarni o`zgartirish va yaxshi taassurot qoldirishdir. *Psixologik ta'sir* - bu turli vositalar yordamida insonlarning fikrlari, hissiyotlari va hatti - harakatlariga ta'sir ko`rsata olishdir.

Ijtimoiy psixologiyada psixologik ta'sirning asosan uch vositasi farqlanadi.

1. **Verbal ta'sir** - bu so`z va nutqimiz orqali ko`rsatadigan ta'sirimizdir. Bunday asosiy vositalar so`zlardir. Ma'lumki, nutq - bu so`zlashuv, o`zaro muomala jarayoni bo`lib, uning vositasi - so`zlar hisoblanadi. Monologik nutqda ham, dialogik nutqda ham odam o`zidagi barcha so`zlar zahirasidan foydalanib, eng ta'sirchan so`zlarni topib, sherigiga ta'sir ko`rsatishni xohlaydi.

2. **Noverbal ta'sirning** ma'nosi «nutqsiz»dir. Bunga suhbatdoshlarning fazoda bir - birlariga nisbatan tutgan o`rinlari, xolatlari (yaqin, o`zoq, intim), qiliqlari, mimika, pantomimika, qarashlar, bir - birini bevosita his qilishlar, tashqi qiyofa, undan chiqayotgan turli signallar (shovqin, hidlar) kiradi.

3. **Paralingvistik ta'sir** - bu nutqning atrofida nutqni bezovchi, uni kuchaytiruvchi yoki susaytiruvchi omillar. Bunga nutqning baland yoki past tovushda ifodalanayotganligi, artikulyatsiya, tovushlar, to`xtashlar, duduqlanish, yo`tal, til bilan amalga oshiriladigan harakatlar, nidolar kiradi. Ularning barchasi muloqot jarayonini yanada kuchaytirib, suhbatdoshlarning bir - birlarini yaxshiroq bilib olishlariga yordam beradi. Masalan, agar uchrashuvning dastlabki daqiqalarida o`rtog`ingiz sizga qaramay, atrofga alanglab, «Ko`rganimdan biram xursandman», desa, ishonasizmi?

Muloqot jarayonidagi xarakterli narsa shundaki, suhbatdoshlar bir - birlariga ta'sir ko`rsatmoqchi bo`lishganda, dastavval nima deyish, qanday so`zlar vositasida ta'sir etishni o`ylar ekan. Aslida esa, o`sha so`zlar va ular atrofida harakatlar muhim rol o`ynarkan. Masalan, mashhur amerikalik olim Megrabyan formulasiga ko`ra, birinchi marta ko`rishib turgan suhbatdoshlardagi taassurotlarning ijobiy bo`lishiga gapirgan gaplari 7%, paralingvistik omillar 38%, va noverbal harakatlar

58% gacha ta'sir qilarkan. Keyinchalik bu munosabat o'zgarishi mumkin albatta, lekin xalq ichida yurgan bir maqol to'g'ri : «Ust - boshga qarab kutib olishadi, aqlga qarab kuzatishadi».

2 BOB. SHAXSLARARO MULOQOTNING PSIXODIAGNOSTIK TOMONDAN O`RGANILISHI.

2.1. Shaxsning muloqotga kirishuvchanligini aniqlash testi.

1. Mas`ul ishga duchor bo`lganingizda hayajonlanasizmi?
2. Axvolingiz yomon bo`lguncha ham shifoqor chaqirmaysizmi?
3. Kutilmaganda ma`ruza qilasiz desa noroziliq bildirasizmi?
4. Mehmonxona tayin bo`lmasa ham begona shaharga safarga borishdan bosh tortasizmi?
5. Begona kishiga kechinmalaringizni so`zlaysizmi?
6. Begona odam sizdan yo`lni yoki vaqtni so`rasa g`ashingiz keladimi?
7. Har xil avlod o`rtasida hayot masalasida kelishmovchilik bo`ladi deb o`ylaysizmi?
8. Bir necha oy ilgari tanishingizga bergan pulingizni so`rashga hijolat qilasizmi?
9. Kafeda sifatsiz taom keltirishsa indamay qo`yaverasizmi?
10. Vagonda bir necha soat begona yo`lovchi bilan ketsangiz gapni birinchi bo`lib boshlaysizmi?
11. Navbatda turish maqsadingizga erishish uchun zaruriyat bo`lsa ham o`zundan uzoq navbat kutishdan voz kechasizmi?
12. Xodimlar o`rtasida bo`lgan mojaroni hal qilishdan o`zingizni olib qochasizmi?
13. Biror adabiyot yoki san`at haqida gap ketsa o`z fikringizni himoya qilasizmi?
14. Sizga yaxshi ma`lum bo`lgan masala bo`yicha noto`g`ri fikr eshitsangiz jim tura olasizmi?
15. Sizdan ish yoki o`qish yuzasidan yordam so`ralsa norozi bo`lasizmi?
16. O`z fikringizni og`zaki bayon etishga imkoniyat bo`lsa ham yozma ravishda bayon etishni afzal ko`rasizmi?

Natijalar izoxi.

Tavsiya etilayotgan 16 ta savolning hammasiga ochiq ko`ngillik bilan javob bering va ochkolar yig`indisini toping.

Agar siz “ha” deb javob bergan bo`lsangiz 2 ochko, “bilmadim” deb javob bersangiz 1 ochko, “yo`q” deb javob bersangiz 0 ochko bo`ladi.

Agar ochqolar yig`indisi 30 -32 ochkoni tashkil qilsa u holda siz kommunikabelniy emassiz, ya`ni muloqotga ehtiyoj sezmaysiz, bu xususiyatingizdan o`zingiz jabrlanasiz, yaqinlaringizni siz bilan muomala qilishlari murakkab. Odamlar bilan ko`proq muloqotda bo`lishga intiling.

25-29 ochko yig`ilganda siz indamassiz, kamgapsiz, yolg`izlikni yoqtirasiz, yangi ish, yangi muloqotlar sizni anchagina muvozanatdan chiqaradi.

19-24 ochko to`planganda atrofdagilar bilan osoyishta muloqotda bo`lasiz va notanish sharoitda o`zingizga ishonasiz, odamlar bilan kelisha olasiz. Tortishuvlarda qatnashishni yoqtirmaysiz.

2.2. Muloqotga kirishuvchanlikni aniqlash metodikasi.

Berilgan savollarga “ha”, “yo`q”, “ba`zan” deb javob bering.

1. Ish yuzasidan uchrashuv o`tkazish kerak. Uni kutish sizni hayajonlantiradimi?
2. Vrach xuzuriga borishni oxirgi vaqtgacha qoldirasizmi?
3. Anjuman, simpozium va yig`ilishlarda ma`ruza, informatsiya va habarlar bilan qatnashish sizda noxush holatni vujudga keltiradimi?
4. Sizga hech qachon bo`lmagan haxringizga xizmat safariga borish taklif qilindi. Bu xizmat safaridan voz kechish uchun imkoniyatni ishga solasizmi?
5. O`z kechinmalaringizni boshqalar bilan o`rtoqlashishni yoqtirasizmi?
6. Ko`chada notanish kishi sizga iltimos bilan (vaqtni aytish, yo`lni ko`rsatib yuborish va boshqalar) murojaat qilsa achchiqlanasizmi?
7. “Ota va bola” muammosining mavjudligi, turli avlod vakillari bir-birini tushunishi qiyin ekanligiga ishonasizmi?
8. Tanishingizga sizdan bir necha oy avval olgan qarzini berishni unutib quyganini eslatishga uyalasizmi?
9. Restoran yoki oshxonada sizga sifatsiz taom berishdi? Asabiylashmay jimgina tarelkani surib qo`yasizmi?
10. Notanish kishi bilan yolg`iz qolganda siz suhbat boshlaysizmi?
11. Siz uzundan-uzoq navbatlardan cho`chiysizmi? (magazin, kutubxona, kino-teatr). O`z xohishingizdan voz kechasizmi yoki navbatda turib, kutasizmi?
12. Janjalli vaziyatlarni hal qiladigan komissiyalarda ishtirok etishdan qo`rqasizmi?
13. Adabiy asarlar, san`at, madaniyat asarlarini baholashda o`z bahongiz mavjudmi? Boshqalar fikrini e`tiborga olasizmi?
14. Sizga yaxshi tanish bo`lgan masala yuzasidan hato fikrni eshitib, jim tura olasizmi?(janjalga aralashmaslik uchun)
15. Biror kishi u yoki bu xizmat yuzasidan muammoni hal qilish uchun yordam so`rsa noroziliq tug`iladimi?
16. O`z nuqtai nazariningizni (fikringizni) og`zakiga qaraganda yozma holda

to`la bayon eta olasizmi?

Har bir “ha” javob uchun-2 ball, “ba`zan”-1 ball, “yo`q”-0 ball beriladi. Umumiy ball qushib hisoblanadi.

30-32 ball—Siz muloqotga kirishishga qiynalasiz. Lekin sizning tanishlaringizga ham qiyin. Chunki guruhii bajariladigan vazifalarda sizga ishonish qiyin.

25-29 ball— Siz, yolg`izlikni yoqtiradigan kishisiz. Yangi ishdagi aloqalar sizni anchagacha muvozanatdan chetga chiqaradi.

19-24 ball—Siz, muloqotga tez kirishuvchisiz, notanish vaziyatda o`zingizni yaxshi tutasiz. Yangi muammolar sizni cho`chitmaydi. Yangi topshiriqlar bilan silliq munosabatda bo`lasiz.

14-18 ball — Sizda muomalaga kirishish normada. Ko`p narsani bilishga qiziqasiz, suhbatdoshingizni yaxshi tinglaysiz, boshqalar bilan suhbatda o`zingizni bosiq tutasiz, o`z fikringizda qat`iy turasiz. Lekin turli shovqinli, ko`p gaplar bo`ladigan vaziyatlar sizda ko`zg`alishni vujudga keltiradi.

9-13 ball —Siz normadagi yuqori darajada muloqotga kirishuvchansiz. Ko`p narsani, ko`p gapirishga, turli mavzularda fikrlashni bayon etishga harakat qilasiz. Odamlar bilan tez tanishasiz, barchani e`tiborida bo`lishga, qo`lingizdan kelmasa ham boshqalar iltimosini bajarishga harakat qilasiz.

4-8 ball — Siz haddan tashqari muomalaga kirishuvchansiz. Barcha sohalar bo`yicha ma`lumotga egasiz. Turli bahs va tortishuvlarda ishtirok etishga harakat qilasiz. Har qanday mavzuda, u sizga judayam yuzaki tanish bo`lsa ham so`z olishingiz mumkin. Har qanday ishni uddasidan chiqa olmasangiz ham harakat qilib ko`rasiz.

3-va undan kam bo`lsa juda ko`p gapirasiz, o`zingizga aloqador bo`lmagan narsalarga ham aralashaverasiz. Boshqalar uchun siz bilan, o`yda, ishda va boshqa joyda muomalada bo`lish juda qiyin.

XULOSA

Har bir insonning ijtimoiy tajribasi, uning insoniy qiyofasi, fazilatlari, hatto nuqsonlari ham muloqot jarayonining mahsulidir. Har qanday muloqotning eng sodda vazifasi-suhbatdoshlarning oʻzaro bir-birlarini tushunishlarini taʼminlashdir. Bu oʻzbeklarda samimiy salom-alik, suhbatdoshni ochiq yuz bilan kutib olishdan boshlanadi. Bu jihat milliy oʻziga xoslikka ega. Yana bir muhim vazifasi ijtimoiy tajribaga asos solish, boʻlib, odam bolasi faqat odamlar orasida ijtimoiylashadi, oʻziga zarur insoniy xususiyatlarni shakllantiradi.

Muloqotning yana bir muhim vazifasi-u odamni u yoki bu faoliyatga hozirlaydi, ruxlantiradi. Kishilar guruhidan uzoqlashgan, ular nazaridan qolgan kishining qoʻli ishga bormaydi. Har qanday yolgʻizlik va muloqotning etishmasligi odamda muvozanatsizlik, hissiyotga beriluvchanlik, hadiksirash, havotirlanish, oʻziga ishonchsizlik, tashvish hislarini keltirib chiqaradi. Shaxsning muloqotga boʻlgan ehtiyojining toʻla qondirilishi uning ish faoliyatiga taʼsir koʻrsatadi. Kishilar, ularning borligi, shu muhitda oʻzaro gaplashish imkoniyatining mavjudligi fakti koʻpincha odamning ishlash qobiliyatini oshirarkan, ayniqsa, gaplashib oʻtirib qilinadigan ishlar odamlar oʻz oldida turgan hamkasbiga qarab koʻproq, tezroq ishlashga kuch va qushimcha iroda topadi. Bu hamqorlikda oʻsha yonidagi odam unga yoqsa, ular oʻrtasida oʻzaro simpatiya hissi boʻlsa, unda odam ishga “bayramga kelganday” keladigan boʻlib qoladi. Shuning uchun amerikalik olim Dj.Moreno sotsiometrik metodni ishlab chiqqan edi.

Demak, muloqot kishilarning jamiyatda oʻzaro hamqorlikdagi faoliyatlarining ichki psixologik mehanizmini tashkil etadi. Kishilarning muloqot madaniyati va muloqot texnikasi mehnat unumdorligi va samaradorligining muhim omillaridan boʻlib hisoblanadi.

ADABIYOTLAR:

1. Karimov H.A. Yuksak ma'naviyat – yengilmas kuch. T.2008 y.
2. Karimov H.A. Sog'lom avlod bizning kelajagimiz. T. 2000 y.
3. Karimov I.A. Barkamol avlod - O'zbekiston kelajagining poydevori.T. 1997.
4. Karimov I.A. Barkamol avlod orzusi. T. 1999 .
5. Karimov I. Vatanimizning tinchligi va havfsizligi o'z kuch - qudratimizga, halqimizning hamjihatligi va buqilmas irodasiga bog'liq. T. "O'zbekiston" nashriyoti. 2004. 32 b.
6. Davletshin M.G. Umumiy psixologiya. T. ToshDPU.2002.(o'quv qo'llanma).
7. . Karimova V. Ijtimoiy psixologiya va ijtimoiy amaliyot. T. 1999.
8. Karimova V. Akramova F. Psixologiya. T. 2000.
9. Karimova V. Psixologiya. (o'quv qo'llanma).T. 2002.
10. Vohidov A. Bolalar psixologiyasi. T. 1982
11. Kan-Kalik. Uchitelyu o pedagogicheskom obhenii. M. "Prosvehenie". 1987.
12. Panasyuk A.Yu. Psixologicheskaya nauka na slujbe u rukovoditelya. M. 1990.
13. G'oziev E. Muomala psixologiyasi. T. 2001 .
14. G'oziev E. Tafakkur psixologiyasi. T. 1999.
15. G'oziev E. Psixologiya. T. "O'qituvchi" nashriyoti. 2003. (darslik)
16. Goziev E. Xasanov B. Psixologiya muammolari. T.1999.
17. Maxsudova M. Umumiy psixologiya. (ma'ruzalar matni) N. 2002.
18. Maxsudova M. Oilaviy munosabatlar psixologiyasi. (uslubiy qo'llanma) N.2003.
19. Maxsudova M. Kurbonova Z. Umumiy psixologiya. N. (muammoli ma'ruzalar matni). 2004.
20. Maxsudova M. Muloqot psixologiyasi. (muammoli ma'ruzalar matni). N. 2004.