

SAMARQAND DAVLAT UNIVERSITETI

KASBIY TA'LIM FAKULTETI

MUSTAQIL ISH

Mavzu: MULOQOT VA UNING TURLARI

Bajardi:

Alisherova Zuxro

Tekshirdi:

o'qit. A. Gadauev

Samarqand 2017

MULOQOT VA UNING TURLARI

Reja:

1. Muloqot turlari va vazifalari.
2. Muloqotning o'ziga xos psixologik tomonlari.
3. Muloqot va shaxslararo munosabatlar.
4. Muloqot kishilarning o'zaro munosabatga kirishish jarayoni ekani.
5. Muloqot ma'lumot almashinuvi jaryoni.

1. MULOQOTNING TURLARI VA VAZIFALARI.

Hamkorlikdagi faoliyatda zaruriyat tufayli inson boshqa kishilar bilan birlashishi, ular bilan munosabatga kirishishi, aloqa o'rnatishi, o'zaro tushunishga erishishi va kerakli axbortni olishi, shunga mos javobni berishi kerak. Bunda muloqot faoliyatning bir tomoni, uning axborot aspekti – kommunikasiya sifatida namoyon bo'ladi. Biroq predmet yasash bilan birga inson o'zi yasagan predmetda o'zini «translyasiya» qiladi, ya'ni o'zini boshqalarda davom ettiradi. Hosil qilingan predmet (ko'rilgan bino, yozilgan qatorlar, o'tkazilgan daraxt) bir tomonidan faoliyat predmeti, ikkinchi tomondan inson o'zini ko'rsatadigan vositadir. Chunki bu boshqa kishilar uchun hosil qilingan. Shunday qilib, faoliyat muloqotning bir qismi, uning tomoni; muloqot faoliyatning bir qismi va tomonidir. Lekin muloqot va faoliyat barcha hollarda yaxlit (buzilmas) birlikni tashkil etadi.

2. MULOQOTNING VERBAL VA NOVERBAL VOSITALARI.

MULOQOT QANDAY VOSITALAR YORDAMIDA AMALGA OSHIRILADI?

Til muomala vositasidir. Til muomalaga kirishuvchilar o'rtasidagi kommunikasiya ta'minlaydi, chunki uni axborot beruvchi ham, uni qabul qiluvchi ham birday tushunadi. Boshqa kishiga axborot beruvchi (kommunikator) va uni qabul qiluvchi (resipient) muloqot jarayonida bir xil tildan foydalanishi kerak, aks holda bir-birini to'g'ri tushunolmaydi. Axborot almashish muomala qatnashuvchilariga tushunarli belgi va mazmunga ega bo'lishi kerak. Til so'z belgilari yig'indisidan iboratdir. So'zning ma'nosi uning mazmuniy tomonidir. Har bir alohida odamning harakatlari va faoliyatlarini alohida odamning harakati va faoliyatlarini 3 ta muhim omil belgilaydi.

Birinchi, butun insoniyatning yoki bir muncha tor doiradagi kishilar jamoasining ijtimoiy-tarixiy tajribasi belgilaydi. Kichkina bola dunyoni mustaqil ravishda bilib olmaydi. U ota-onasiga savollar beradi va ular unga javob beradilar, bu javoblardan bola o'z faoliyatini keyinchalik foydalanadigan umumiy bilimlarning faqat ozgina qismini oladi. Umumiy bilimlarning bu ozginagina qismini bola til shaklida, til yordamida so'z belgilari tizimida hosil qila oladi. Maktabda ham xuddi shunday bo'ladi, o'quvchi olam haqida barcha bilimlarni o'qituvchining tushuntirishidan yoki darslikdan, ya'ni til yordamida o'zlashtiradi. Bu erda til

o'zining muhim vazifalaridan birini bajaradigan, ya'ni yashash vositasi ijtimoiy-tarixiy tajribani berish va o'zlashtirish vositasi tarzida namoyon bo'ladi.

Ikkinchidan, har bir alohida odamning ish-harakati va faoliyati ko'pincha ijtimoiy qiymatga ega bo'lmagan o'zga kishilarning bevosiga tajribalari belgilaydi. Masalan, men oshxona tomon yo'l olaman. Yo'lda o'rtog'im uchrab menga: «oshxona yopilgan», deydi. Shu paytda bu xabar mening faoliyatimni ma'lum bir tarzda boshqaradi: men qayrilib, boshqa oshxona tomon jo'nayman. Bu erda til o'zining boshqa muhim vazifasi bilan, ya'ni vosita yoki kommunikasiya usuli yoki olamning xatti-harakatlarini boshqaruvchi bir vosita sifatida namoyon bo'ladi. Natijada har qanday kommunikasiya, har qanday munosabat suhbatdoshiga ta'sir qilishdan iboratdir.

Uchinchidan, har bir alohida odamning ish-harakatlari va faoliyatlarini har bir ayrim kishilarning shaxsiy tajribasi belgilaydi. Odamning «shaxsiy» tajribasi, o'z individual tajribasi boshqa kishilarning tajribalari va ijtimoiy tajribaning o'ziga xos aralashmasidan iborat. Odam hayvondan farqli o'laroq, o'z harakatlarini rejalashtira oladi. Bunday rejalashtirishdan va umumiy fikriy masalalarni hal qilishning asosiy quroli tildir. Bu erda biz tilning uchinchi vazifasi aqliy faoliyatning (idrok, xotira, tafakkur, xayol) quroli sifatidagi vazifasiga to'qnash keldik. So'z belgilari tizimi sifatida tildan nutq faoliyatida foydalaniladi.

Nutq faoliyati – odam tomonidan ijtimoiy-tarixiy tajribani o'zlashtirish va avlodlarga berish yoki kommunikasiya o'rnatish o'z harakatlarini rejalashtirish maqsadida tildan foydalanish jarayonidir. Til aloqa vositasi yoxud quroldir, nutq faoliyati yoki nutq esa aloqa jarayonining o'zidir. Bu jihatdan nutqning faol va passiv turlari farqlanadi. So'zlovchining nutqi faol nutq, tinglovchining nutqi passiv nutq hisoblanadi. Nutq ichki va tashqi nutqga bo'linadi. Tashqi nutq – yozma va og'zaki nutqga, og'zaki nutq esa monolog va dialogik nutqga bo'linadi. Monolog – bir kishining o'ziga yoki boshqalarga qaratilgan nutqidir. Bu o'qituvchining bayoni, o'quvchining to'laroq javobi, doklad va boshqalardir. Monologik nutq ma'lum qiyinchiliklarga ega. Monologda gapirayotgan kishi fikrlarning anikligiga, grammatik qoidalarning saqlanishiga, mantiq va aytilayotgan fikrlarning izchilligiga e'tibor berish kerak. Dialogik nutqqa nisbatan monologik nutq kechroq shakllanadi. Maktabda o'qituvchilar o'quvchilarda monologik nutqni rivojlantirishga alohida e'tibor berishlari kerak. Ikki yoki undan ortiq kishilar o'rtasidagi nutq dialog deyiladi. Dialogik nutqda bayon qilinayotgan fikr ko'p jihatdan undan oldingi fikrga bog'liq bo'ladi. Dialogik nutqda suhbatdoshlarga ma'lum bo'lgan ayrim so'zlar tushirib qoldiriladi. Shuning uchun yozib olingan dialog boshqalarga unchalik tushunarli bo'lmasligi mumkin: Dialogik nutqda har xil turdagi shablonlar, ya'ni odatlanib qolingan so'z birikmasi ko'p uchraydi (qoyil, marhamat qilib aytingchi). Nutqning ichki nutq deb atalgan turi nutq faoliyatining alohida turi hisoblanadi. Ichki nutq amaliy va nazariy faoliyatni rejalashtirish fazasi sifatida namoyon bo'ladi. Biz so'zni chala-yarim aytishimiz bilanoq tushunaveramiz. Ichki nutq ayrim og'zaki nugq aktlaridan ilgariroq, xususan ixtiyoriilik darajasi ancha yuksakrok bo'lgan og'zaki nutqdan ilgariroq sodir bo'lishi mumkin. Yozma nutq monologik nutqning turlaridan biri bo'lib yozma nutq monologik nutqqa nisbatan batafsilroqdir.

Noverbal kommunikatsiya vositalariga yuz ifodasi, mimika, ohang, pauza, poza (holat), ko'z yosh, kulgu va boshqalar kiradi. Bu vositalar verbal kommunikatsiya - so'zni to'ldiradi, kuchaytiradi va ba'zan uning o'rnini bosadi. Bolgarlarda boshni g'imirlatish yo'q degani, ruslarniki teskarisi bo'ladi. Turli yosh guruhlarida noverbal kommunikatsiya vositasi turlicha bo'ladi. Masalan, bolalar ko'pincha kattalarga ta'sir etish, ularga o'z hohish va kayfiyatlarini o'tkazishda yig'idan vosita sifatida foydalanadilar. Axborotni so'z bilan bayon etishning mazmuni va mag'sadiga noverbal kommunikatsiya vositalarining mos kelishi muomala madaniyatining bir turidir. Bu ayniksa pedagog uchun g'oyat muhimdir.

3. MULOQOT KISHILAR O'RTASIDAGI O'ZARO TA'SIR ETISH.

Kishilar muloqotga kirishar ekan, savol berish, buyruq, iltimos qilish, biror narsani tushuntirish bilan birga o'z oldiga boshqalarga ta'sir etish, shu narsani ularga tushuntirish maqsadini qo'yadi.

Ularning maqsadi kishilarning birgalikdagi faoliyatiga ehtiyojini aks ettiradi. Bunda muloqot shaxslararo o'zaro ta'sir sifatida namoyon bo'ladi, ya'ni kishilarning birgalikdagi faoliyati jarayonida paydo bo'luvchi aloqa va o'zaro ta'sirlar yig'indisidir. Birgalikdagi faoliyat va muloqot ijtimoiy nazorat sharoitida ro'y beradi. Jamiyat ijtimoiy normalar sifatida maxsus hulq-atvor namunalari tuzilishini ishlab chiqqan. Ijtimoiy normalar ko'lami nihoyat keng – mehnat intizomi harbiy burch va vatanparvarlik, xushmuomalalik qoidalari ana shular jumlasidandir. Ijtimoiy nazariya muloqotga kirishuvchilar bajaradigan rolning «repertuar»iga mos holda namoyon bo'ladi. Psixologiyada «rol» deganda ijtimoiy (sosial) mavqeini egallab turuvchi har bir kishidan atrofdegilar kutadigan, normativ tomonidan ma'qullangan hulq-atvor namunasi tushuniladi. (Yosh, mansab, jins va oiladagi, o'qituvchi va o'quvchi shifokor va bemor, katta kishi yoki bola, boshliq yoki xodim, ona yoki buvi, erkak yoki ayol, mehmon yoki mezbon rovida namoyon bo'lishi mumkin). O'z navbatida har bir rol o'ziga mos talablarga javob berishi kerak.

Bir kishi turli muloqot vazifalarida turli rollarni bajarishi mumkin. Masalan, xizmat joyida direktor, kasal bo'lsa shifokor ko'rsatmalariga itoat etuvchi bemor, oilada keksa ota-onasining qobil farzandi, mehmondo'st oila boshlig'i bo'ladi. Turli rollarni bajaruvchi kishilarning o'zaro munosabati rol kutishlari bilan boshqariladi. Xohlaydimi yoki yo'qmi atrofdegilar undan ma'lum namunaga mos keluvchi hulq-atvorni kutadilar. Agar rol yaxshi bajarilmasa ijtimoiy-nazorat tomonidan baholanadi, ozmi-ko'pmi cheklanishlar qilinadi. Muloqotning bevosita muvaffaqiyatining sharti o'zaro ta'sir etuvchi kishilarning har biridan kutilayotgan harakatlarga mos keluvchi hulq-atvor namunasini qo'llanishidadir. Kishining boshqalar undan nimani kutayotganini, nimani eshitishga va unda nimani ko'rishga tayyor ekanligini to'g'ri, anik, xatosiz ko'chira olish qobiliyati **takt** deb ataladi.

O'qituvchi o'quvchilar jamoasi kishilardan tashkil topganligini unutmasligi har bir o'quvchi shaxsini e'tibordan chetda qoldirmasligi kerak. O'quvchilar bilan psixologik aloqaning qisqa muddatga bo'lsada yo'qolishi, og'ir oqibatlarni vujudga keltiradi.

4. MULOQOT KISHILARNING BIR-BIRINI TUSHUNISHI.

Muloqotning persektiv tomoni kishining kishi tomonidan idrok qilish, tushunish va unga baho berishdir. Boshqa kishilarni tushunib olish bilan kishi suxbatdosh bilan bo'ladigan faoliyat, aloqa istiqbolini anikroq belgilab oladi.

Kishini kishi tomonidan idrok qilish mexanizmi.

Muomala jarayonida kamida ikki kishi ishtirok etadi. Kishining qiyofasi, xatti-harakati asosida suhbatdosh haqida tasavvur hosil qilinadi. Bir-birini idrok qilishda quyidagi mexanizmlar g'oyat muhimdir:

- a) identifikasiya;
- b) refleksiya;
- v) stereotipizasiya.

Identifikasiya (lotincha tenglashtirish) – tasnifini u kishiga tenglashtirish, baravarlash.

Refleksiya (lotincha aks ettirish) – o'z fikr va kechinmalarini tahlil qilish va mulohaza yuritish, ya'ni muloqotga kirishuvchining suhbatdosh uni qanday idrok etayotganligini anglash. Kishini kishi tomonidan idrok qilishini ikkilangan oynadagi aks ettirishga o'xshatish mumkin. Odam boshqa kishini aks ettirar ekan, shu bilan birga o'zini ham aks ettiradi, agar kishi o'zi muloqotga kirishadigan kishilar haqida tuliq, ilmiy asoslangan axborotlarga ega bo'lsa, ular bilan bexato aniklikda o'zaro ta'sir o'rnatishi mumkin. Biroq sub'ekt hamma vaqt bunday anik ma'lumotga ega emas. Shuning uchun u boshqalar xatti-harakatining sabablarini o'ylab chiqishga majbur bo'ladi. Boshqa kishining harakatlarini tushuntirish uchun faoliyat motivlari, his-tuyg'ular, intilish va fikrlashning o'ylab chiqarilishi kauzal atribusiya deb ataladi, o'qituvchilar tomonidan bola harakatlarining shunday sababini talqin qilinishi maktabdagi pedagogik muomalani qiyinlashtiradi.

Stereotipizasiya – grekcha o'zgarishsiz, takrorlanish degan ma'noni bildiradi. Stereotipizasiya mos ma'lum yoki taxminan ma'lum bo'lgan voqealarni tiklash, nisbat berish yo'li bilan hulq normalarini tasniflash va ularning sabablarini izohlash demakdir. Ba'zan muomala jarayonida noto'g'ri stereotip vujudga keladi. Masalan, A.A.Bodalev tomonidan o'tkazilgan suxbatga ko'ra kishining tashqi qiyofasi va uning xarakteri haqidagi stereotip tasavvurlar ommaviylashib ketganligi tasdiqlandi. So'ralgan 72 kishining 9 tasi kvadrat ko'rinishiga ega bo'lganlar kuchli, irodali, 17 kishi peshonasi katta kishi aqlli, 3 kishi sochi tikka kishilar engilmas, bo'ysunmas xarakterga ega. 5 kishi bo'yi o'rtachadan past kishilar boshqalar ustidan hukmronlik qilishga, buyruq berishga intiluvchi kishilar, 5 kishi chiroyli kishilar yo ahmoq yoki o'zini sevuvchi kishilar bo'ladi deb tasdaqlagan. Begona kishini idrok qilishda birinchi axborot, dastlabki tasavvur katta ahamiyatga ega. Kishilar tashqi qiyofasi ham muhim o'rin tutadi. Amerikalik psihologlar tomonidan o'tkazilgan tadqiqot bunga misol bo'la oladi. 400 ta o'qituvchilarga baholash uchun tarqatilgan ishlarni ular 200 tasi ijobiy, chiroyli, 200 tasi salbiy xunuk, yoqimsiz deb berganlar. Ekspertlardan tashqi qiyofasini emas, balki harakterini ta'riflash so'ralgan edi. Afsuski baholarning sub'ektivligi kishining tashqi qiyofasini baholash bilan bog'likdir.

Mulog'otda g'ayta axborot. Muloqot muvaffaqiyatli bo'lishi uchun u albatta qayta aloqaga ega bo'lishi - sub'ekt o'zaro ta'sir natijalari haqida axborot olishi

kerak. Kommunikator o'zi uzatgan axborotni resipient qanday qabul qilishini va qanday munosabatda bo'layotganligini qayta axborot ma'lumotlariga asoslanib bilib oladi. Muomalada suhbatdoshni yoki tinglovchini idrok etish bir-birini tushunishning asosiy shartidir. Agar o'qituvchi o'quvchilari uni qanday idrok etayotganligini, tushunayotganligini anglay olmasa pedagogik munosabat yaxshi bo'lmaydi. Ayniksa, ma'ruza o'tayotganda bu juda muhimdir.

Muloqot treningi. Trening inglizcha maxsus rejim, trenirovka degan ma'noni bildiradi. Kishilarda muloqot malakalari ta'lim mahsuli sifatida shakllanib boradi. Masalan, o'quvchilar to'liq javob berishga, o'zidan kattaga munosabat qilganda o'rnidan turishga o'rganib boriladi.

U ijtimoiy-psihologik trening:

1-muloqot va pedagog muomala qonuniyatlarini o'rganish.

2-pedagogik kommunikasiya texnologiyasini egallash, kasbiy pedagogik muomila ko'nikma va malakalarini shakllantirish vazifasini bajaradi.

Psixologik ta'limotga muvofiq odamning shaxs sifatida rivojlanib, taraqqiy etishi uzoq muddatli va murakkab jarayon hisoblanadi. Odamning shaxs sifatida kamolga yetishida nasl (biologik omil), ijtimoiy muhit (odam yashab turgan sharoit), aniq maqsadga yo'naltirilgan tarbiya bilan birga uning boshqa shaxslar bilan muloqotlarining ham muhim ahamiyati bor.

Tabiiyki, shaxs o'zi yashab turgan jamiyat odob-axloq normalari qurshovida hayot kechiradi. Shunday ekan, uning ma'naviy olami mazmuni ijtimoiy muloqotlari mohiyati bilan izohlanadi. Shaxsning ijtimoiy muloqotlari qanchalik boy va mazmundor bo'lsa, uning ma'naviy olami shu qadar yuksak bo'ladi.

Mustaqillik tufayli respublikamizda yangi mazmundagi ijtimoiy muhit yuzaga keladi. Buning natijasida inson shaxsi oldiga qo'yiladigan talablar ham o'zgardi, uning muloqotlari mazmuni va doirasi ham o'zgacha bo'lib qoldi.

Inson shaxsi yosh jihatdan o'sgan sari uning muloqot doirasi ham kengaya boradi. U o'zining barcha orzu va istaklarini aloqa orqali ro'yobga chiqaradi. Shuni ham hisobga olish kerakki, shaxs muloqotlarining mazmuni uning yoshi ulg'ayishi bilan bog'liq holda o'zgaruvchan bo'ladi. Agar yosh bilan bog'liq holda olib qaraladigan bo'lsa, shaxs muloqotlarining eng murakkab va mazmunli davri uning mehnat faoliyati bilan bog'liq davridir. Bu davr muloqotlarida shaxsning insonparvarlik, vatanparvarlik, mehnatsevarlik, baynalminalchilik, jamoachilik kabi yuqori tuyg'ulari namoyon bo'ladi. Bu kabi axloqiy tuyg'ularda ifodalangan mazmun shaxs muloqotlariga sayqal beradi, uning emosional ta'sirini kuchaytiradi, muloqot jarayonini mazmundor qiladi va undan tomonlar ko'zlagan maqsadni amalga oshiradi.

Yana bir muhim tomoni shundaki, faqat muloqot yordami bilangina shaxs o'zining ishlab chiqaruvchilik faoliyatini ro'yobga chiqaradi, boshqalarning bu muhim faoliyati mahsuldorligini ta'minlashga o'z hissasini qo'shadi.

Istagan jamoadagi singari oliy ta'lim tizimida ham shaxslararo muloqotlarning g'oyat murakkab ko'rinishlari bor. Bu g'oyat muhim muloqotlarni umuminsoniy axloq talablari nuqtai nazaridan davr axloqiy sifatlariga mos tushadigan va

mazmunan unga zid bo'lgan yo'nalishlarga ajratish mumkin. Agar muloqotlar o'zaro ishonch, odillik, do'stlik, g'amxo'rlik, hurmat va e'zoz-e'tiborga asoslansa, ijobiy hissiyotlar manbai sifatida xizmat ko'rsatadi. Beodoblik, qalloblik, g'araz, hurmatsizlik va ishonchsizlik kabi yo'nalishda bo'lsa, salbiy hissiyotlar manbai mazmuniga ega bo'ladi. Muloqotlar mazmuni shaxslararo munosabatlar mohiyatini ifodalaydi.

Shaxslararo muloqotlar guruhdagi talabalarning bir-biri bilan (guruh muhitida), boshqa guruhlar va kurslar talabalari bilan, o'qituvchilar, fakultet yoki bo'lim rahbarlari, o'qimaydigan do'stlari, oila a'zolari, qarindosh va og'a-inilar bilan bo'ladigan muloqotlarni o'z ichiga oladi. Bu muloqotlar jarayonida talaba shaxsining qobiliyatlari, qiziqishlari, diqqati, xotirasi, xayoli va tafakkuri kabilar o'z aksini topadi.

Muloqotlar tizimida o'qituvchi va talabalararo muloqotlarning roli kattadir. Bunday muloqotlar ularning jonli nutqi orqali amalga oshiriladi. Bu jarayon birining bilim berish (o'qituvchi), ikkinchisining shu bilimlarning idrok etishini (talaba) ta'minlashni amalga oshirish funksiyasini ado etish vazifasini bajaradi. Shuning uchun o'qituvchi va talabalararo muloqotlarda fiklar izchil, mantiqli, asosli va ishonchli bo'lmog'i lozim.

Insoniy muomala va muloqotning psixologik vositalari. 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 xatti-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 hojlaydi.

2. Paralingvistik ta'sir — bu nutqning atrofidagi nutqni bezovchi, uni kuchaytiruvchi yoki susaytiruvchi omillar. Bunga nutqning baland yoki past tovushda ifodalanayotganligi, artikulyasiya, tovushlar, to'xtashlar, duduqlanish, yo'tal, til bilan amalga oshiriladigan xarakteristiklar, 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.

3. Noverbal ta'sirning ma'nosi «nutqsiz»dir. Bunga suhbatdoshlarning fazoda bir-birlariga nisbatan tutgan o'rinlari, xolatlari (yaqin, uzoq, intim), qiliqlari, mimika, pantomimika, qarashlar, bir-birini bevosita xis qilishlar, tashqi qiyofa, undan chiqayotgan turli signallar (shovqin, hidlar) 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 atrofidagi xarakatlar 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 xarakatlar 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».

Muloqotning qanday kechishi va kimning ko'proq ta'sirga ega bo'lishi sheriklarning rollariga ham bog'liq. Ta'sirning tashabbuskori — bu shunday sherikki, unda ataylab ta'sir ko'rsatish maqsadi bo'ladi va u bu maqsadni amalga oshirish uchun barcha yuqorida ta'kidlangan vositalardan foydaladi. Agar boshliq ishi tushib, biror xodimni xonasiga taklif etsa, u o'rnidan turib kutib oladi, iltifot ko'rsatadi, xol-ahvolni ham quyuqroq so'raydi va so'ngra gapning asosiy qismiga o'tadi.

Ta'sirning adresati — ta'sir yo'naltirilgan shaxs. Lekin tashabbuskorning suhbatga tayyorgarligi yaxshi bo'lmasa, yoki adresat tajribaliroq sherik bo'lsa, u tashabbusni o'z qo'lga olishi va ta'sir kuchini qayta egasiga qaytarishi mumkin bo'ladi.

Oxirgi yillarda «professionalizm» tushunchasi tez-tez ishlatiladigan bo'lib qoldi. Chunki jamiyatda tub islohotlarni amalga oshirish, mehnat unumdorligini «inson omili»ni takomillashtirish hisobiga oshirish davr talabi bo'lib qoldi. Ayniqsa, odamlarni boshqarish sohasidagi professionalizmga katta e'tibor qaratilmoqda. Juda ko'pchilik mutaxassislar barcha bajaradigan funksiyalari orasida odamlar bilan til topishish, ularga ta'sir ko'rsatish, ular faoliyatini to'g'ri tashkil qilish va boshqarish eng murakkablaridan ekanligini e'tirof etmoqdalar. Odamlar bilan normal munosabatlarni o'rnata olmaslik, ayniqsa, biznes sohasida amaliy sheriklarning xolatlari, kutishlarini aniqlay olmaslik, o'z nuqtai nazariga o'zgalarni professional tarzda ko'ndira olmaslik, «birov»ni, uning ichki kechinmalari va o'ziga bo'lgan munosabatini aniq tasavvur qila olmaslik amaliy psixologiyada *kommunikativ uquvsizlik*, yoki *diskommunikasiya* xolatini keltirib chiqaradi. Bunda odamlar oddiy til bilan aytganda, bir-birlarini tushunolmay qoladilar, shuning oqibatida pishib turgan loyiha yoki yaxshi reja amalga oshmasligi, bir necha oylarga cho'zilib ketishi mumkin.

Shuning uchun ham hozirgi zamon ijtimoiy psixologiyasining tadbqiqiy yo'nalishida, boshqaruv psixologiyasida katta yoshli odamlarni kommunikativ bilimdonlikka o'rgatish, ularda zarur kommunikativ malakalarni hosil qilishga katta ahamiyat berilmoqda. Har bir korxonada, xususiy firma yoki davlat muassasasini boshqaruvchi menedjer, rahbar tayyorlash muammosi ana shu rahbarlarni, boshqaruvchilarni psixologik jihatdan odamlar bilan ishlashga o'rgatish muammosini chetlab o'tolmaydi. Umuman, hozirgi davrda har qanday mutaxassis — vrach, muxandis, o'qituvchi, iqtisodchi, agronom, quruvchi, jurnalist,

madaniyatshunos yoki boshqalar ham kommunikativ malakalarga ega bo'lmaguncha, bozor munosabatlari sharoitida tezda jamoaga kirishib, ko'pchilik bilan til topishib, o'z professoinal mahoratini ko'rsata olmaydi. Har bir ziyoli inson boshqalar bilan hamkorlik qilish mahorati va san'atiga ega bo'lishi kerak.

Bu vazifa odamlarni muomala va muloqot etikasiga o'rgatishni har qachongidan ham dolzarb qilib qo'yimoqda. To'g'ri, muloqotga kirishish — ijtimoiylashuv jarayonida barcha sifatlardan oldinroq shakllanadigan qobiliyatlardan, u tabiiy va hayotiy narsa. Bola tili juda yaxshi chiqib ulgurmay, atrofida gilar bilan aktiv muloqotga kirisha boshlaydi. Lekin masalaning paradoksal tomoni ham shundaki, yillar o'tgan sari ongli, aqlli odam har bir gapini o'ylab gapiradigan, har bir qadamini o'ylab bosadigan bo'lib qoladi, bu uning jamiyatdagi mavqyesini belgilovchi vositadir. Bu muloqotga kirishishga ruhan tayyorlanishning ahamiyatini ham odam anglashini taqozo etadi. Shunday qilib, ana shu eng tabiiy va bir qarashda oddiy inson faoliyati shu qadar murakkab va serqirradi, uning mexanizmlarini o'rganish, guruhlarda to'g'ri munosabatlarni tashkil etish va odamlarni samarali muloqotga o'rgatish muammosi bugungi ijtimoiy psixologiyaning muhim masalalaridandir.

Ma'lumki, gaplashayotgan odamlar biri gapiradi, ikkinchisi tinglaydi, eshitadi. Muloqotning samaradorligi ana shu ikki qirraning qanchalik o'zaro mosligi, bir-birini to'ldirishiga bog'liq ekan. Noto'g'ri tasavvurlardan biri shuki, odamni muomala yoki muloqotga o'rgatganda, uni faqat gapirishga, mantiqan asoslangan so'zlardan foydalanib, ta'sirchan gapirishga o'rgatishadi. Uning ikkinchi tomoni — tinglash qobiliyatiga deyarli e'tibor berilmaydi. Mashhur amerikalik notiq, psixolog Deyl Karnegi «Yaxshi suhbatdosh — yaxshi gapirishni biladigan emas, balki yaxshi tinglashni biladigan suhbatdoshdir» deganda aynan shu qobiliyatlarning insonlarda rivojlangan bo'lishini nazarda tutgan edi.

Mutaxassislarning aniqlashlaricha, ishlayotgan odamlar vaqtining 45%i tinglash jarayoniga ketar ekan, odamlar bilan doimiy muloqotda bo'ladiganlar 35 — 40% oylik maoshlarini odamlarni «tinglaganlari» uchun olarkanlar. Bundan shunday xulosa kelib chiqadiki, kommunikasiyaning eng qiyin sohalaridan hisoblangan tinglash qobiliyati odamga ko'proq foyda keltirarkan.

Shuning uchun bo'lsa kerak, nemis faylasufi A. Shopengauer «Odamlarni o'zingiz to'g'ringizda yaxshi fikrga ega bo'lishlarini xohlasangiz, ularni tinglang» deb yozgan ekan. Darhaqiqat, agar siz kuyunib gapirsangizu, suhbatdoshingiz sizni tinglamasa, boshqa narsa bilan ovora bo'laversa, undan ranjiysiz, nafaqat ranjiysiz, balki u bilan aloqani ham uzasiz. O'qituvchi gapirayotgan paytda uni tinglamaslik odobsizlikning eng keng tarqalgan ko'rinishi deb baholanishini bilasizmi?

Nima uchun biz ko'pincha yaxshi gapiruvchi, so'zlovchi bo'la olamiz-u, yaxshi tinglovchi bo'la olmaymiz? Psixologlarning fikricha, asosiy xalaqit beruvchi narsa — bu bizning o'z fikr — o'ylarimiz va xohishlarimiz og'ushida bo'lib qolishimizdir.

Shuning uchun ham ba'zan rasman sherigimizni tinglayotganday bo'lamiz, lekin aslida hayolimiz boshqa yerda bo'ladi. Tinglashning ham xuddi gapirishga o'xshash texnikasi, usullari mavjud. Ularning turi ham ko'p, lekin asosan biz kundalik hayotda uning ikki usulini qo'llaymiz: *so'zma-so'z qaytarish* va

boshqacha talqin etish. Birinchisi, suhbatdosh so'zlarining bir qismini yoki yaxliticha qaytarish orqali, sherikni qo'llab-quvvatlashni bildiradi. Ikkinchi usul esa — sherigimiz so'zlarini tinglab, undagi asosiy g'oyani muxtasar, o'zimizning talqinimizda ifoda etish. Ikkala usul ham sherik uchun muhim, chunki u sizning tinglayotganingizni, xattoki, undagi g'oyalarga qarshi emasligingizni bildiradi. Bunday tashqari, biz yaxshi tinglayotgan bo'lib, «Yo'g'-e?», «Nahotki?», «Qaraya?», «Yasha!» luqmalari bilan ham suhbatdoshimizni gapirishga, yanayam o'z fikrlarini oydinlashtirishga chaqirib turamiz.

Demak, aslida bizdagi gapirayotgan shaxs yetakchi, u suhbatning mutloq xokimi, degan tasavvur unchalik to'g'ri emas. Yaxshi tinglashda ham shunday kuch borki, u suhbatdoshni Sizga juda yaqinlashtiradi, ishonchni tug'diradi. Chunki muloqot jarayonidagi eng qimmatli narsa — bu axborotning o'zi. Tinglayotgan odam ma'nili, yaxshi dialogdan faqat yaxshi, foydali ma'lumot oladi. Gapirgan esa aksincha, o'zidagi borini berib, gapirmaydigan suhbatdoshdan «teskari aloqani» olib ulgurmay, hych narsasiz qolishi ham mumkin.

Shuning uchun muloqotga o'rgatishning muhim yo'nalishlaridan biri — odamlarni faol tinglashga, bunda barcha paralingvistik va noverbal omillardan o'rinli foydalanishga o'rgatishdir.

Professional tinglash texnikasiga quyidagilar kiradi:

- *aktiv xolat.* Bu — agar kreslo yoki divan kabi mebel bo'lsa, unga bemalol yastanib yoki yotib olmaslik, suhbatdoshning yuzidan tashqari joylariga qaramaslik, mimika, bosh chayqash kabi xarakterlar bilan uning har bir so'ziga qiziqayotganligingizni bildirishni nazarda tutadi;

- *suhbatdoshga samimiy qiziqish bildirish.* Bu nafaqat suhbatdoshni o'ziga jalb qilib, balki keyin navbat kelganda o'zining har bir so'ziga uni ham ko'ndirishning samarali yo'lidir.

- *o'ychan jimlik.* Bu suhbatdosh gapirayotgan paytda yuzda mas'uliyat bilan tinglayotganday tasavvur qoldirish orqali o'zingizning suhbatdan manfaatdorligingizni bildirish yo'li.

Agar biz suhbatdoshimizni yaxshi, diqqat bilan tinglasak, bu bilan biz unda o'z-o'ziga xurmatni ham tarbiyalaymiz. Demak, tinglash jarayoni ko'pchilik tasavvur qilgani kabi unchalik passiv jarayon emas ekan. Uning muloqotning samarali bo'lishidagi ahamiyati nihoyatda katta. Chunki tinglash qobiliyati gapiruvchini ilhomlantiradi, uni ruhlantiradi, yangi fikrlar, g'oyalarning shakllanishiga sharoit yaratadi. Shuning uchun ma'ruzachi professorning har bir chiqishi va ma'ruzasi agar talabalar tomonidan diqqat bilan tinglansa, bu pedagogik muloqotdan ikkala tomon ham teng yutadi.

Adabiyotlar:

1. A.V.Petrovskiy «Umumiy psixologiya» Toshkent-«O`qituvchi»-1992y
2. M.G.Davletshin «Umumiy psixologiya» Toshkent 2002 y
3. E.Goziev «Umumiy psixologiya» 1 kitob Toshkent-2002 y
4. E.Goziev «Umumiy psixologiya 2 kitob Toshkent-2002 y
5. Gippenreyter Yu.B «Vedenie v obshuyu psixologiyu»Kurs lektsiy Moskva-1996
6. Golfrua J «Chto takoe psixologiya T-1 M-1992.
7. Klimov.Ye.A «Osnov psixologii» Uchebnik Moskva-1997y
8. Psixologiya Pod Red A.N.Krlova
9. Nemov.R.S. «Psixologiya» KN-1 Moskva-1998 y
- 10 .A.I.SHcherbakov. «Umumiy psixologiyadan amaliy mashg'ulotlar Toshkent «O`qituvchi» 1984 y
11. Andreeva.G.M. «Sotsialnaya psixologiya» Uchebnik M-1998 y
12. Rubinshteyn.S.L. «Osnov obshey psixologii» M-1998 y.

www.ziyonet.uz