

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ
ОЛИЙ ВА ЎРТА МАХСУС ТАЪЛИМ ВАЗИРЛИГИ
САМАРҚАНД ДАВЛАТ ЧЕТ ТИЛЛАР ИНСТИТУТИ**

Мамлакатхон Нурматова

**МУЛОҚОТ ВА МУОМАЛА
ПСИХОЛОГИЯСИ**

Самарқанд - 2016

Нурматова Мамлакатхон. Мулоқот ва муомала психологияси. Ўқув-услубий қўлланма. – Самарқанд: СамДЧТИ, 2016. – 56 б.

Мазкур ўқув-услубий қўлланмада инсонлар ўртасидаги мулоқот ва муомала психологиясининг ўзига хос жиҳатлари батафсил ёритилган. Унда барча мулоқот ва муомалага оид билимлар илмий нуқтаи назар билан ёндашилган ҳолда баён этилган.

Ушбу ўқув-услубий қўлланма олий таълим муассасалари талабалари ҳамда кенг омма учун мўлжалланган.

Масъул муҳаррир: ф.ф.н. **Ф.Ш. Рўзиқулов**

Тақризчилар: п.ф.н., доцент **С.Т. Юлдашева,**
п.ф.н., доцент **М. Турсунова**

КИРИШ

Ривожланиб бораётган жамиятимизда соғлом авлодни, комил инсонларни вояга етказиш масаласига катта эътибор берилмоқда. Комил инсоннинг муҳим сифатларидан бири мулоқот ва маданиятидир. Етарлича шаклланмаган мулоқот маданиятисиз соғлом ижтимоий муносабатларни ўрнатиш мушкул. Ўз мустақил тараққиёт йўлидан бораётган Республикамиз ёшларини янгича ижтимоий муҳитга тайёрлаш, давр руҳида тарбиялаш – долзарб ва устувор вазифалардан биридир.

Ҳозирги кунда Республикамизда амалга оширилаётган ислохотларнинг ривожи ёшларнинг маънавий қиёфасига, шахсий баркамоллигига ҳам кўп жиҳатдан боғлиқ. Бу вазифаларни амалга ошириш инсоннинг ўзаро муносабатларида демократик тамойилларнинг теран тафаккур этишни тақозо этади. Мулоқот давомида ижтимоий ва шахсий муносабатлар амалга ошади, унинг воситасида ҳамкорликдаги фаолият рўёбга чиқарилади. Мулоқот психологияси соҳасидаги билимларни ёшлар, айниқса, бўлажак ўқитувчиларга етказиш уларнинг психологик саводхонлигини оширади; маънавий-ахлоқий тарбиясини юксалтиришга, бўлгуси педагогик фаолиятларини муваффақиятли амалга оширишга ёрдам беради. Миллий психологиянинг асосий вазифаси ёшлар онгида миллий ғояни шакллантиришдир. Бунда мулоқот катта аҳамиятга эга. Республикамизда истиқболда амалга оширишга мўлжалланган ғоялар мавжуд. Улар ватанимиз тараққиётини белгилаб берувчи истиқбол дастури вазифасини бажариб келмоқда. Ватанимизнинг миллий ғояси барча миллатлар учун умумийдир. Миллий ғоя фуқароларнинг диний эътиқоди, ижтимоий келиб чиқишидан қатъи назар бахтли турмуш, фаровон ҳаёт, ўзаро тотувлик, мустақиллик туйғусига садоқат, эзгу ниятлари ушалишини кафолатлайди.

Маълумки, инсоният жамияти тараққий этиб борган сари одамларнинг ўзлари ҳам, уларнинг бир-бирлари билан бўладиган ўзаро муносабатлари ҳам, айниқса, шахслараро муносабатлар орасида энг самимий, энг яқин бўлган инсоний муносабатлар ҳам такомиллашиб, ўзига хос тарзда мураккаблашиб боради. Сабаби: ҳозирги замон фан-техника тараққиёти, ишлаб чиқариш муносабатлари, воситалари тараққиёти, қишлоқ хўжалиги, саноат ишлаб чиқариши, умуман, халқ хўжалигининг барча жабҳаларида

бевосита шу жараёнларнинг яратувчиси, иштирокчиси бўлган инсон омилига, инсон шахсига ҳам ўзига хос, янгича талаблар қўймоқда.

Мулоқот фақат инсонларга хос бўлган жараёндир. Кишилар фаолият жараёнида бир-бирлари билан мулоқотда бўлиш эҳтиёжи туғилади. Ўзаро мулоқот эса, табиийки, кишилик жамияти вужудга келишининг энг асосий унсури ҳисобланади. Одамлар ўртасидаги мулоқот ва унинг умумий қонуниятлари одам турмуш тарзининг барча жабҳаларида бошқа одамлар билан бўладиган ўзаро муносабатининг энг муҳим шартларидан ҳисобланади. Одамнинг ақли, иродаси, ҳиссий маданияти, тарбияланганлиги ва шу кабиларнинг барчаси мулоқот туфайли шаклланган хислатлардир. Мулоқот маданиятига биринчидан, ўзини-ўзи билиш ва бошқа одамларни тушуна олиш қобилияти, яъни уларнинг психологик хусусиятларини тўғри баҳолай олиш, иккинчидан уларнинг хулқи ва ҳолатларига нисбатан мос муносабат билдира олиш, учинчидан, ҳар бир одамга нисбатан унинг шахсининг индивидуал хусусиятларга энг маъқул келадиган мулоқот шакли, усулларини танлай билиш киради. Мулоқот ва муомала психологияси ёшларнинг маънавий дунёсини бойитиш, янгича тафаккурни шакллантириш, мулоқот маданиятини ўзлаштиришни таъминлаш каби мақсадлар қўяди.

Инсоннинг моҳияти ижтимоий-сиёсий муносабатлар йиғиндиси эканлиги ва инсоннинг жамият аъзоси сифатидаги ўрни, инсонда жамиятда дахлдорлик сифатларининг бўлиши, ҳар бир кишининг мулоқот ва муомала жараёнида кўзга кўринмас ришталардан фойдаланиш, таълим-тарбия жараёнида самарага эришиш учун барчаси психологик билимларга таянган ҳолда эришилади. Мулоқот ва муомала психологияси номли ўқув-услубий қўлланма психология фанининг бир неча тармоқлари билан боғлиқ ҳолда ёзилган бўлиб, барча психология фанига қизиқувчи инсонларга, талаба ва ўқувчи ёшларга мўлжалланган.

МУЛОҚОТ

Кишининг қундалик ҳаётининг асосий қисми меҳнат қилиш, таҳсил олиш ва бошқа жамоат ишларини бажариш билан ўтади. Ҳар бир инсон ўзининг ташқи кўриниш, маънавий-ахлоқий гўзаллигига эга, шу билан бир қаторда мулоқот ва муомала ҳам муҳим таъсир этувчи воситадир.

Мулоқот– инсонлар ўртасида биргаликдаги фаолият эҳтиёжларидан юзага келадиган боғланишлар ривожланишининг кўп қиррали жараёнидир. Мулоқот жараёнида ахборот алмашиниш яъни коммуникатив томон муҳим ўрин тутади ва у мулоқот давомида мулоқотга киришувчиларнинг бир–бирларини идрок этишларида намоён бўлади. Киши биргаликда фаолият кўрсатаётганда заруратга кўра бошқа одамлар билан бирлашиши, улар билан мулоқотга киришиши, яъни алоқа ўрнатиши, ўзаро ҳамжихатликка эришиши, керакли ахборот олиши ва жавоб тариқасида ахборот бериши лозим. Мулоқот жараёнидаги ўзаро биргаликдаги ҳаракат, яъни нутқ жараёнида фақат сўзлар билан эмас, балки ҳаракатлар, имо-ишоралар билан ҳам бир–бирини тушунишдан иборат. Демак, мулоқот-шахслар орасидаги нутқли ёки нутқсиз ўзаро алоқа жараёнидир.

Муомала - мулоқотнинг таркибий қисми бўлиб, шахсий хулқ-атворлар, мулоқотнинг ёқимли ёки ёқимсиз бўлиши одамларнинг ўзаро муомалаларига боғлиқ бўлади. Муомала мулоқотнинг сифат даражасини белгилайди ва у ҳис-туйғулар, кечинмаларнинг ифодаланишидир.

Муносабат – мулоқот иштирокчилари ўртасида алмашилган воқеа-ҳодисаларга ҳар бир кишининг ўзига хос ёндашувидир. Яъни, мулоқот ва муомала жараёнидан сўнг маълум бир хулосаларга келинади.

Инсоний муносабатлар шундай ўзаро таъсир жараёнларики, унда шахсларо муносабатлар шаклланади ва намоён бўлади. Бундай жараён дастлаб одамлар ўртасида рўй берадиган фикрлар, ҳис-кечинмалар, ташвиш-у – қувончлар алмашинувини назарда тутади. Одамлар мулоқотда бўлишгани сари, улар ўртасидаги муносабатлар тажрибаси ортган сари улар ўртасида умумийлик, ўхшашлик ва уйғунлик каби сифатлар пайдо бўладики, улар бир-бирларини бир қарашда тушунадиган ёки «яримта жумладан» ҳам фикр аён бўладиган бўлиб қолади, айрим ҳолларда эса ана шундай мулоқотнинг тиғизлиги тескари реакцияларни — бир-биридан чарчаш, гапирадиган гапнинг қолмаслиги каби вазиятни келтириб чиқаради. Масалан, оила муҳити ва ундаги муносабатлар ана шундай тиғиз муносабатларга киради. Фақат бундай тиғизлик оиланинг барча аъзолари ўртасида эмас, унинг айрим аъзолари ўртасида бўлиши мумкин (она-бола, қайнона-келин ва ҳ.к.).

Мулоқот қонуниятларини билиш ҳамда муомала ўрнатиш малакалари ва кўникмаларини ривожлантириш педагог ва тарбиячилар учун, айниқса, муҳим. Характернинг таркиб топишида мулоқот жараёни одамлар ўртасидаги ўзаро муносабатнинг энг муҳим шarti ҳисобланади. Одамнинг ақли, иродаси, тарбияси, назокати ва шу кабиларнинг барчаси мулоқот туфайли

шаклланадиган хислатлардир. Шу билан бирга, бош оғриғи, асаббузарликлар, юрак ва бошқа турли касалликлар, шунингдек, ичкиликка, гиёҳванд моддаларга ружу қўйиш, ҳатто ўз жонига қасд қилиш кабилар ҳам мулоқотнинг натижасидир. Мулоқот жараёнида – унинг маданияти деганда, нима тушунилади? Мулоқот маданиятига биринчидан, ўз-ўзини билиш ва бошқа одамларни тушуна олиш қобилияти, яъни уларнинг психологик хусусиятларини тўғри баҳолай олиш, иккинчидан, уларнинг хулқи ва ҳолатларига нисбатан мос муносабат билдира олиш, учинчидан, ҳар бир одамга нисбатан шахснинг индивидуал хусусиятларига энг маъқул келадиган мулоқот шакли, усулларини танлай билишдир. Мулоқот энг аввало, одамни одам томонидан идрок қилишидан бошланади, унда дастлабки ўзаро баҳолаш амалга оширилади. Бу жараёнда одам ҳақидаги маълумот, идрок этилаётган одамнинг ҳаётий тажрибаси, эмоционал муносабатлар муҳим роль ўйнайди. Одамлар ўртасида бир-бирларини тушунишнинг етишмаслиги кўпинча мулоқотдаги тўсиқ – шахслараро муносабатларнинг бузилишига олиб келади. Ҳамма одамлар ҳам ёшлигидан бошқа одамларнинг эмоционал ҳолатларини ҳис қилиш, улар билан ҳисоблашиш, тушунишга ўргатилавермайди. Шунинг учун ҳам кўпчилик ҳолатларда, ҳатто бир-бирига энг яқин одамлар ҳам бир-бирига нохушликларни келтириб чиқариши мумкин. Албатта, бундай ҳолат бир-бирига ёмонлик ва ёвузлик қилиш ниятида эмас, балки, шунчаки бир-бирини тушунмасликлари учун содир этадилар. Юксак онгли, маданиятли шахсгина бошқаларни тўғри тушуниши ва мулоқот жараёнини тўғри ташкил этиши мумкин. Мулоқот давомида суҳбатдошнинг ташқи қиёфаси, кийиниши, ўзини тутиши, ҳиссий ҳолати, овози мулоқот давомида суҳбатдошга жуда кўп маълумотни беради. Суҳбат давомида яхши тинглашни билиш ҳам, инсоннинг қандай суҳбатдош эканлигини белгилайди. Ўзаро муносабатларга киришаётган томонлар муносабатдан кўзлайдиган асосий мақсадлари — ўзаро тил топишиш, бир-бирини тушунишдир. Яъни, 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. Инсонлар тушлик қилиш ва кечки овқатланиш учун фақатгина табиий эҳтиёжни қондириш мақсадида эмас, балки яхши суҳбатдош билан бўладиган мулоқот жараёни муҳимдир. Ҳар қандай фаолиятдан зерикиш, чарчаш мумкин, фақат одам мулоқотдан, айниқса, норасмий самимий, бевосита шаклидан чарчамайди, яхши суҳбатдошлар доимо маънавий жиҳатдан бир-бирларини суҳбат давомида рағбатлантирадилар. Мулоқот фақат инсонлар ўртасидагина амалга оширилиши мумкин. Инсон боласи айнан бошқалар билан мулоқотда ва муносабатда бўлиш жараёнида шахсга айланиб боради, ижтимоий тажриба ва маданиятни эгаллаб боради. Мулоқот ижтимоий фаолликнинг онтогенезда (индивидуал ривожланиш йўли) пайдо бўладиган биринчи туридир. Фаолият давомида инсонлар ўртасида янги-янги муносабатлар ва алоқалар шаклланади. Демак, фаолият ва мулоқот ўзаро чамбарчас боғлиқдир. Кишилар муносабатга

киришишда аввало тилга мурожаат қиладилар. Мулоқотнинг яна бир жиҳати муносабатга киришувчиларнинг ўзаро биргаликдаги ҳаракати – нутқ жараёнида фақат сўзлар билан эмас, балки ҳаракатлар билан ҳам мулоқот юритишдан иборат. Муносабатнинг кейинги жиҳати мулоқотга киришувчиларнинг бир-бирларини идрок эта олишларидир.

Ҳар бир инсон жамиятда иштирок этар экан, албатта, бошқалар билан ҳамкорлик қилишда муомала маданияти ва санъатига эга бўлиши керак. Бу вазифа одамларни муомала ва мулоқот этикасига ўргатишни ҳар қачонгидан ҳам долзарб қилиб қўймоқда. Мулоқотга киришиш ижтимоийлашув жараёнида барча сифатлардан олдинроқ шаклланадиган қобилиятлардан бири саналади. У табиий ва ҳаётда ҳар дақиқада дуч келинадиган жараёндир. Бола тили жуда яхши чиқиб улгурмай, атрофидагилар билан фаол мулоқотга кириша бошлайди. Бола улғаяр экан, йиллар ўтган сари онгли, ақлли, ҳар бир гапини ўйлаб гапирадиган бўла бошлайди. Бу унинг жамиятда шахс сифатидаги мавқеини белгиловчи воситадир. Мулоқотнинг қуйидаги асосий тушунчаларини келтириб ўтиш жоиз.

1. **Коммуникатив** - муомала субъектларининг ўзаро бир-бири билан ахборот, ҳиссий кечинмалар ва фикр алмашинувини таъминлайди.

2. **Интерактив** - субъектларнинг ўзаро бир-бирларининг хулқ-атвориға таъсирларини таъминловчи жараёндир.

3. **Перцептив** - субъектларнинг бир-бирларини тўғрироқ, аниқроқ идрок ва баҳолашларини таъминловчи мулоқот томонидир.

4. **Идентификация** - суҳбатларнинг ҳиссий кечинмаларининг идрок қилган ҳолда фикран унинг мавқеида тура билиши, унинг ҳолатига киришишга интилишидир.

5. **Стереотипизация** - онгда ўрнашиб қолган тасаввурлардан фойдаланиш.

6. **Каузул атрибуция** - шахснинг ҳиссий кечинмалари ва тасаввурларида ўрнашиб қолган қолиплардан нотўғри фойдаланиш натижасида мулоқотнинг самарасиз ёки хато кечиши.

7. **Пластик ва адекватлик сифатлари** - мулоқотда эгилувчанлик.

8. **Мулоқот стратегияси** - мулоқотнинг қандай шаклда ўтиши тушунилади.

9. **Мулоқот шакллари** - диалогик, монологик, очиқ, яширин расмий ёки шахсий норасмий.

10. **Муомала техникаси** - унинг самарасини таъминловчи психологик омиллар, (коммуникативлик малакалари ва кўникмалар) воситалар, (нутқ, нутқий-вербал, нутқсиз-новербал) усуллар (ҳиссий-эмоционал, психологик-характерологик) тушунилади.

11. **Новербал воситалар** - фазовий жойлашиш, оҳанглар ва эмоционал қўллаб-қувватлаш механизмлари киради.

12. **Мулоқот** - биргаликдаги эҳтиёжлардан келиб чиқадиган турли фаолликлари мобайнида бир-бирлари билан ўзаро муносабатларга киришиши жараёналаридир.

Ҳар қандай фаолият одамларнинг бир-бирлари билан тил топишишни, бир-бирларига турли хил маълумотлар узатишни, фикрлар алмашинуви каби мураккаб ҳамкорликни талаб қилади. Шунинг учун ҳам ҳар бир шахснинг жамиятда тутган ўрни, ишларининг муваффақияти, обрўси унинг мулоқотга кириш қобилияти билан бевосита боғлиқ. Шахслараро мулоқот жараёни жуда мураккабдир. Б.Ф.Паригиннинг ёзишича, мулоқот шунчалик кўп қиррали жараёнки, унга бир вақтнинг ўзида қуйидагилар қиради:

- Индивидларнинг ўзаро таъсир жараёни.
- Индивидлар ўртасидаги ахборот алмашинуви жараёни.
- Бир шахснинг бошқа бир шахсга муносабати жараёни.
- Бир кишининг бошқаларга таъсир кўрсатиш жараёни.
- Бир-бирларига ҳамдардлик билдириш имконияти.
- Шахсларнинг бир-бирларини тушуниш жараёни.

Мулоқотнинг турли шакллари ва босқичлари мавжуд:



Дастлабки босқич – одамнинг ўз-ўзи билан мулоқотидир. Т.Шибутани «Ижтимоий психология» китобида: «Агар одам озгина бўлса ҳам ўзини англаса, демак, ўз-ўзига кўрсатмалар бера олади», -деб ёзган эди.

Иккинчи босқич эса бошқалар билан мулоқотга киришишдир. Одамнинг ўз-ўзи билан мулоқоти аслида унинг бошқалар билан мулоқотининг характерини ва ҳажмини белгилайди. Агар одам ўз-ўзи билан мулоқот қилишни одат қилиб олиб, доимо жамиятдан ўзини четга тортиб юрса, демак, у бошқалар билан суҳбатлашишда жиддий қийинчиликни бошидан кечиради, дейиш мумкин.



Учинчи босқич – авлодлар ўртасидаги мулоқот. Бу мулоқот туфайли ҳар бир жамиятнинг ўз маданияти, маданий бойликлари, кадриятлари мавжуд бўладиги, бунинг аҳамиятини тушунган инсониятнинг энг илғор вакиллари уни доимо кейинги авлодлар учун сақлаб келадилар ҳамда таълим-тарбия ва кундалик мулоқот жараёнида уни авлоддан-авлодга узатадилар.

Ҳар қандай мулоқот расмий ёки норасмий бўлади.

Расмий мулоқот одамларнинг жамиятда бажарадиган расмий вазибалари ва хулқ-атворидан келиб чиқади. Масалан, раҳбарнинг ўз ходимлари билан, профессорнинг талаба билан мулоқотидир.

Норасмий мулоқот одамнинг шахсий муносабатларига таянади ва унинг мазмуни ўша суҳбатдошларнинг фикр-ўйлари, ният-мақсадлари ва эмоционал муносабатлари билан белгиланади. Масалан: дўстлар суҳбати, поездда узок сафарга чиққан йўловчилар суҳбати, танаффусда талабаларнинг спорт, мода, шахсий муносабатлар борасидаги суҳбати.

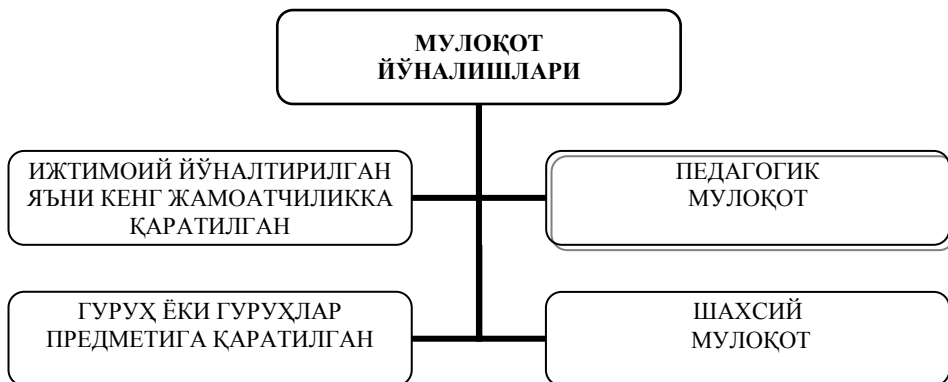
Одамларнинг асл табиатига мос бўлгани учун ҳам норасмий мулоқот доимо одамларнинг ҳаётида кўпроқ вақтини олади ва бунда улар чарчамайдилар. Лекин бундай мулоқотга ҳам қобилият керак, яъни унинг қанчалик сергаплиги, очиқ кўнгиллиги, суҳбатлашиш йўллари билиш, тил топишиш қобилияти, ўзгаларни тушуниш ва бошқа шахсий сифатлари кундалик мулоқотнинг самарасига бевосита таъсир кўрсатади. Шунинг учун ҳамма ҳам раҳбар бўла олмайди, айниқса, педагогик ишга ҳамма ҳам қўл уравермайди, чунки бунинг учун ҳам расмий, ҳам норасмий мулоқот техникасидан хабардор бўлиш талаб этилади.

МУЛОҚОТ МАЗМУНИ ВА ЙЎНАЛИШИГА КЎРА:

Ижтимоий йўналтирилган (кенг жамоатчиликка қаратилган ва жамият манфаатларидан келиб чиқадиган).

Гуруҳдаги предметга йўналтирилган (меҳнат, таълим жараёнидаги ёки бирор топшириқ бажариш жараёнидаги мулоқот).

Шахсий мулоқот (бир шахснинг бошқа шахс билан ўз муаммоларини ечиш мақсадида ўрнатган муносабатлари).



Педагогик мулоқот (педагогик жараёнда иштирок этувчилар ўртасида амалга ошириладиган мураккаб ўзаро таъсир жараёни).

Ҳар бир мулоқот турининг ўз қонун-қоидалари, таъсир усуллари ва йўл-йўриқлари борки, уларни билиш ҳар бир кишининг, айниқса, одамлар билан доимо мулоқотда бўладиганларнинг бурчидир. Мулоқот яна ўзига хос тузилишга эга. Улар қуйидагича:



1. Мулоқотнинг коммуникатив томони — мулоқотларга киришувчилар ўртасидаги маълумот алмашинуви жараёни. Шахслараро ахборотлар, билимлар, ғоялар, фикрлар алмашинуви. Бу жараённинг асосий воситаси — бу тил.

2. Мулоқотнинг интерактив томони — мулоқотга киришувчиларнинг хулқ-атвориغا таъсири. Кишиларнинг биргаликдаги фаолиятида бир-бирларига амалий жиҳатдан таъсир этишларидир. Ҳамкорликда ишлаш, бир – бирларига ёрдам бериш, бир – бирларидан ўрганиш, ҳаракатлар мувофиқлигига эришиш каби қатор қобилиятларни намоён қилиш мумкин.

3. Мулоқотнинг перцептив томони — мулоқотга киришувчиларнинг бир-бирларини идрок этишлари ва тушунишлари билан боғлиқ бўлган мураккаб психологик жараён. Кишиларнинг турли шароитларда ўзларини тутишлари, хулқ – атворларининг бошқарилиши маълум психологик қонуниятларга боғлиқлигини кўриш мумкин. Бунга сабаб, жамиятда қабул қилинган турли нормалар, қонун-қоидалардир. Чунки ўзаро мулоқот ва ўзаро таъсир жараёнларида шундай хатти – ҳаракатлар образлари кишилар онгига сингиб тасаввурлар, хислатлар орқали бошқа бировни тушунишга ҳаракат қилишдир. 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, оламни ва ўзининг образини таҳлил қилиш ҳамда баҳолаш қобилияти мулоқот жараёнида шаклланади. Мазкур муаммога атрофлича баҳо берган полшалик психолог Е.Мелибруда қуйидагиларни таъкидлайди: *"Мулоқот шахслараро муносабатларда биз учун ҳаводек аҳамиятга эгадир"*. Одамлар бир-бирлари билан муомалага киришар экан, уларнинг асосий кўзлаган мақсадларидан бири — ўзаро бир-бирларига таъсир кўрсатиш, яъни фикр-ғояларига қўндириш, ҳаракатга чорлаш, установақаларни ўзгартириш ва яхши таассурот қолдиришдир.

Мулоқот фақат инсонлар ўртасида амалга оширилиши мумкин. Мулоқотнинг инсон ҳаётидаги аҳамияти бекиёсдир. 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 рўёбга чиқариш учун индивидлар ўртасида мулоқот амалга оширилиши шарт. Мулоқот воситасида ҳамкорликдаги фаолият ташкил этилади ва амалга оширилади, муносабат ўрнатилади, ривожлантирилади. 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 куйидаги сўзлар билан эслайди "Бу ердаги ҳаётим давомида бора-бора ҳар бир ҳаракатим, ҳар бир ишим тобора мазмунсиз, мантиксиз, мақсадсиз бўлиб бораётгандай эди. Хавф-хатарлардан қўрқмайдиган одам бўлсам-да, негадир бу ерда томнинг босиб қолишидан хавфсирай бошладим. Овқатланишимда мунтазамлик йўқолди, ювинмай кўйдим". Инсондаги бундай рухий ҳолатнинг юзага келиши мулоқот эҳтиёжининг қондирилмаганлигидандир.

МУЛОҚОТДА ПСИХОЛОГИК ТАЪСИР ВОСИТАЛАРИ

Ҳар бир кишининг ўз «Мен»и атрофдагилар билан бўладиган мулоқот жараёнида шаклланади. Шахснинг ҳаёт йўллари аввал оилада, боғча, мактаб, институт, ишхона, кексалар орасида, яъни гуруҳ ва жамоаларда ривожланади. Шу сабабли психологик таъсир кўрсатиш суҳбатдошининг ҳиссиётлари, фикрлари ва хатти-ҳаракатларига қандай таъсир этаётганлиги билан муҳимдир. Мулоқот давомида психологик таъсирнинг уч воситасини кузатиш мумкин. Биринчидан, сўз орқали муомала жараёнидир. Монологик нутқ ва диалогик нутқда одам ўзидаги барча сўзлар захирасидан фойдаланиши, энг таъсирчан сўзларни топиб, суҳбатдошига таъсир кўрсатиши лозим бўлади. Иккинчидан, нутқни безовчи, уни кучайтирувчи ёки сусайтирувчи овоз оҳангидир. Бунга нутқнинг баланд ёки паст товушда ифодаланаётганлиги, артикуляция, товушлар, тўхташлар орқали суҳбатдошнинг қай даражада самимийлигини билиш мумкин. Очиқ юз ва дадил овоз билан «Сизга албатта ёрдам бераман!», деб айтилган фикрга тез ишониш мумкин. Учинчидан, нутқсиз- мимика (имо-ишора), пантомимика, қарашлар, бир-бирини бевосита ҳис қилиш тушунилади. Уларнинг барчаси мулоқот жараёнини янада кучайтириб, суҳбатдошларнинг бир-бирларини яхшироқ билиб олишларига ёрдам беради. Масалан, яқин кишингиз сизга

қарамасдан, чехрасини очмасдан атрофга аланглаб, «Кўришганимдан хурсандман», деб айтса ишончли бўлмайди, албатта. Сухбат давомида инсонлар кўпроқ ташқи қиёфадаги имо-ишораларни таъсири кучли эканлигини таъкидлаш лозим бўлади. Кейинчалик сухбат охирида сухбатдошига нисбатан муносабатини ўзгартириши мумкин. Албатта, инсоннинг фикр-мулоҳазасига қараб маълум бир муносабат пайдо бўлади. Халқ ичида юрган бир мақолни келтириб ўтиш жоиз бўлади. “Ташқи кўринишга қараб кутиб олишади, фикрга қараб кузатишади”. Мулоқотнинг қандай кечиши ва кимнинг кўпроқ таъсирга эга бўлиши шерикларнинг ролларига ҳам боғлиқ. Таъсирнинг ташаббускори — бу шундай шерикки, унда атайлаб таъсир кўрсатиш мақсади бўлади ва у бу мақсадни амалга ошириш учун барча юкорида таъкидланган воситалардан фойдаланади. Мулоқотда таъсирнинг адресати ҳам муҳим ўрин тутаети. Таъсирнинг адресати - мулоқотда таъсир йўналтирилган сухбатдошидир. Таъсирнинг ташаббускори сухбатга тайёргарлиги яхши бўлмаса, ёки адресат тажрибалироқ шерик бўлса, у ташаббусни ўз қўлига олади ва таъсир кучини қайта эгасига қайтариши мумкин бўлади.

МУЛОҚОТ ВА УНИ ЎРГАНИШ МУАММОЛАРИ

Ижтимоий психология энг муҳим ривожланган соҳа бўлиб, жамиятда иштирок этаётган барча шахслар томонидан бажарилиши лозим бўлган тармоқ ҳисобланади. Охириги йилларда «профессионализм» тушунчаси тез-тез ишлатиладиган бўлиб қолди. Чунки жамиятда туб ислохотларни амалга ошириш, меҳнат унумдорлигини «инсон омили»ни такомиллаштириш ҳисобига ошириш давр талаби бўлиб қолди. Айниқса, одамларни бошқариш соҳасидаги профессионализмга катта эътибор қаратилмоқда. Жуда кўпчилик мутахассислар барча бажарадиган функциялари орасида одамлар билан тил топишиш, уларга таъсир кўрсатиш, улар фаолиятини тўғри ташкил қилиш ва бошқариш энг мураккабларидан эканлигини эътироф этмоқдалар. Одамлар билан нормал муносабатларни ўрната олмаслик, айниқса, бизнес соҳасида амалий шерикларнинг ҳолатлари, кутишларини аниқлай олмаслик, ўз нуқтаи-назарига ўзгаларни профессионал тарзда кўндира олмаслик, «бирров»ни, унинг ички кечинмалари ва ўзига бўлган муносабатини аниқ тасаввур қила олмаслик амалий психологияда коммуникатив уқувсизлик ёки дисконмуникация ҳолатини келтириб чиқаради. Бунда одамлар оддий тил билан айтганда, бир-бирларини тушунолмаётган қоладилар, шунинг оқибатида пишиб турган лойиҳа ёки яхши режа амалга ошмаслиги, бир неча ойларга чўзилиб кетиши мумкин. Шунинг учун ҳам ҳозирги замон ижтимоий психология йўналиши барча шахсларни коммуникатив билимдонликка ўргатиш, уларда зарур коммуникатив малакаларни ҳосил қилишга катта аҳамият бермоқда.

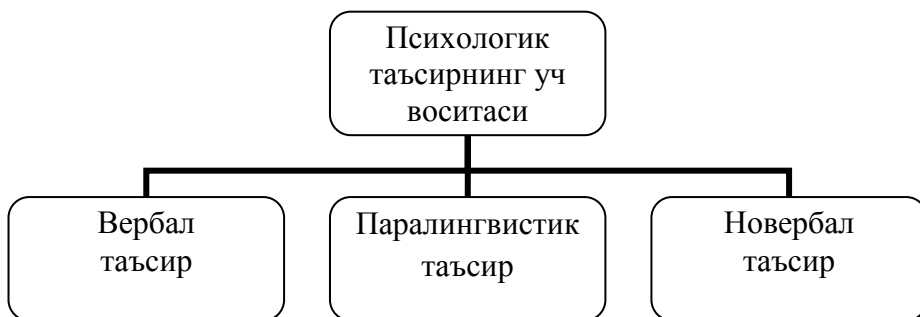
Ҳар бир корхона, хусусий фирма ёки давлат муассасасини бошқарувчи менежер, раҳбар тайёрлаш муаммоси ана шу раҳбарларни, бошқарувчиларни

психологик жиҳатдан одамлар билан ишлашга ўргатиш муаммосини четлаб ўтолмайди. Ҳозирги даврда ҳар қандай мутахассис — врач, муҳандис, ўқитувчи, иқтисодчи, агроном, курувчи, журналист, маданиятшунос ёки бошқалар ҳам коммуникатив малакаларга эга бўлмагунича жамият шароитига тезда мослашолмайди. Жамоага киришимли бўлиш, кўпчилик билан тил топишиш, ўз профессионал маҳоратини кўрсата олиш каби мулоқот жараёнларини тўғри ташкил этиш лозим бўлади.

Психологик таъсир - бу турли воситалар ёрдамида инсонларнинг фикрлари, ҳиссиётлари ва хатти-ҳаракатларига таъсир кўрсата олишдир.

Вербал таъсир - бу сўз ва нутқимиз орқали кўрсатадиган таъсиримиздир. Бундаги асосий воситалар **сўзлардир**. **Паралингвистик таъсир** - бу нутқнинг атрофидаги нутқни безовчи, уни кучайтирувчи ёки сусайтирувчи омиллар: товушлар, тўхташлар, йўтал, тил билан амалга ошириладиган ҳаракатлар, нидолар киради. **Новербал таъсир** - бунга суҳбатдошларнинг фазода бир-бирларига нисбатан туган ўринлари, ҳолатлари (яқин, узоқ, интим), қилиқлари, мимика, пантомимика, қарашлар, бир-бирини бевосита ҳис қилишлар, ташқи қиёфа ва сигналлар киради.

Буюк рус ёзувчиси Л.Толстой одамларда 97 хил кулги тури, 85 хил кўз қарашлар тури борлигини кузатган. Бу новербал мулоқот воситаларининг миллий ва ҳудудий хусусиятлари бор. Масалан, ўзбек халқининг мулоқот жараёни бой, ўзаро муносабатларнинг бевосита характери унда шундай воситаларнинг кўпроқ ишлатилиши билан боғлиқ. Болгарлар бирор фикрни тасдиқламоқчи бўлишса, бошларини чайқашади, инкор этмоқчи бўлишса, бошларини ён томонга силтаб қўйишади.



Новербал мулоқотда суҳбатдошларнинг фазовий жойлашувлари ҳам аҳамиятга эга: Масалан, аёллар ҳиссиётга берилганлиги учун бир – бирлари билан яқин туриб гаплашар эканлар, эркаклар ўртасида масофа бўлар экан. Ўқувчиларни партада орқама – кетин ўтқизгандан кўра доира шаклида ўтқизилса, уларда жавобгарлик ҳисси юқорироқ бўлар экан, эмоциялар алмашгани учун ҳам гуруҳдаги психологик вазият ижобий бўлиб, болаларнинг предметга ва бир – бирларига муносабатлари анча яхши бўлар экан. Мулоқотга ўргатиш ҳозирги замон кишисининг турли ишлаб чиқариш ва муомала

шароитларида тўғри мослашишга ёрдам беради. Бунинг учун махсус тайёргарлик гуруҳлари ёки тренинг гуруҳлари ташкил этишни психологлар таклиф этишган. Новербал мулоқотга 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.

Италян ва французлар ўз мулоқотларини жестларсиз тасаввур 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.

Мулоқотдаги таъсирлар ўзаро савол бериш, буйруқ, илтимос қилиш, бирор нарсани тушунтириш билан бирга ўз олдига бошқаларга таъсир этиш, шу нарсани уларга тушунтириш мақсадини кўяди. 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 хулқ-атвор намуналари тузилишини ишлаб чиққан. Ижтимоий нормалар қўлами 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. (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. 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 шартли ўзаро таъсир этувчи кишиларнинг ҳар биридан кутилаётган ҳаракатларга мос келувчи хулқ-атвор намунасининг қўлланишидандир.

МУЛОҚОТДА ТИНГЛАШ МАҲОРАТИ

Мулоқотга киришишга руҳан тайёрланишнинг аҳамиятини ҳам одам англашини тақозо этади. Шундай қилиб, ана шу энг табиий ва бир қарашда оддий инсон фаолияти шу қадар мураккаб ва серқирраки, унинг механизмларини ўрганиш, гуруҳларда тўғри муносабатларни ташкил этиш ва одамларни самарали мулоқотга ўргатиш муаммоси бугунги ижтимоий психологиянинг энг муҳим масалаларидандир. Яхши суҳбатдошлар доимо маънавий жиҳатдан рағбатлантириладилар. Турли касб фаолият соҳасида ишлаётган кишилар гуруҳининг кўпайиши, улар ўртасида муносабатлар ва алоқанинг долзарблиги ахборотлар тигиз шароитда оддийгина мулоқотни эмас, балки профессионал, билимдонлик асосидаги мулоқотни талаб қилади. Охирги пайтларда шундай касб-хунарлар сони ортдики, улар социономик гуруҳ касблар деб аталиб, уларда “одам – одам” диалоги фаолиятнинг самарасини белгилайди. Мулоқот давомида суҳбатлашаётган одамлар бири гапиради, иккинчиси тинглайди ва ўша ҳолат кетма-кет алмашиниши мумкин. Мулоқотнинг самарадорлиги ана шу икки қирранинг қанчалик ўзаро мослиги, бир-бирини тўлдиришига боғлиқ бўлади. Кўпчилик инсонларда нотўғри тасаввур мавжуд бўлиб, муомала ёки мулоқот жараёнига киришганда фақат гапиришга, мантиқан асосланган сўзлардан фойдаланиб, таъсирчан гапиришни муҳим деб ҳисоблашади. Холбуки, суҳбат давомида суҳбатдошни яхши тинглаш, ҳар бир кишидан ўзи ҳақида чуқур таассурот қолдиришга ундайди. Машҳур америкалик нотик, психолог Дейл Карнеги «Яхши суҳбатдош — яхши гапиришни биладиган эмас, балки яхши тинглашни биладиган суҳбатдошдир» деганда, айнан тинглаш қобилиятли инсонларда яхши ривожланганлигини назарда тутган эди.

Жамиятда меҳнат фаолиятини юритаётган кишиларнинг аксарияти вақтини тинглаш билан ўтказадилар. Тадқиқотлар олиб борилганда, одамлар вақтининг 45% ини тинглаш жараёнига сарфлар экан, баъзи бир соҳа вакиллари доимий мулоқотда бўладиганлар 35-40% ойлик маошларини одамларни тинглаганликлари учун олишади. Бундан шундай хулоса келиб чиқадики, коммуникациянинг энг қийин соҳаларидан ҳисобланган тинглаш қобилияти одамга кўпроқ фойда келтиради. Шунинг учун бўлса керак, немис файласуфи А. Шопенгауэр “Одамларни ўзингиз тўғрингизда яхши фикрга эга бўлишларини хоҳласангиз, уларни тингланг” деган фикрни айтиб ўтган. Дарҳақиқат, кишининг ҳаётида баъзида яхши суҳбатдошни топиш бироз қийин кечади. Негаки, агар суҳбатдош сизни тингламаса, бошқа нарса билан овора бўлаверса, ундан ранжийсиз, нафақат ранжийсиз, балки у билан алоқани ҳам узасиз. Ўқитувчи гапираётган пайтда ёки ўқувчи мавзуга жавоб бераётган пайтда тингламаслик ўзаро педагогик мулоқотнинг бузилишидан далолатдир.

Кўпгина ҳолатларда кишилар яхши гапирувчи бўла оладилар бироқ, яхши тингловчи бўла олмайдилар. Психологик кузатув натижаларига эътибор қаратилса, яхши тингловчи бўла олмасликка асосий ҳалақит берувчи нарса бу

ҳар бир кишининг ўз фикр-ўйлари ва хоҳишларининг кўплиги, уларнинг оғушига берилиб кетишдир. Шунинг учун баъзи ҳолатларда суҳбатдошни тинглаётгандек туюлади, лекин аслида ҳаёллар бошқа ўйда бўлиши мумкин. Тинглашнинг ҳам худди гапиришга ўхшаш техникаси, усуллари мавжуд. Психологлар фикрига кўра кундалик ҳаётда тинглашнинг бир неча усулларини қўллаш мумкин. Шундай усуллардан бир нечаси куйидагича:

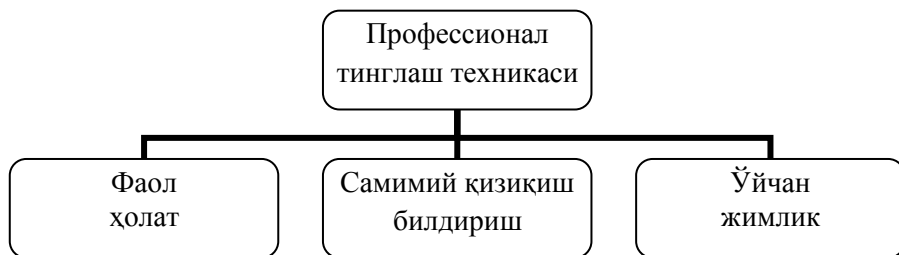
1. Сўзма-сўз қайтариш.
2. Бошқача талқин этиш.

1.Сўзма-сўз қайтариш - суҳбатдош сўзларининг бир қисмини қайтариш орқали суҳбатга диққат-эътиборини тўғри йўналтирилганлигини намоён этади. Ушбу вазиятда суҳбатдошни руҳан қўллаб-қувватлаётганлигидан далолат беради.

2.Бошқача талқин этиш - суҳбатдошнинг сўзларини тинглаб, ундаги асосий ғояни мухтасар, ҳар бир киши ўзининг талқини бўйича ифода этишидир.

Ҳар икки усул ҳам суҳбат учун муҳим, чунки у суҳбатнинг сифатини белгилайди. Суҳбат давомида яхши тинглаётганлигини билдиришда, “Йўғ-э?”, “Наҳотки?”, “Яша!” сўзлари билан ҳам суҳбатдошни гапиришга, янаям ўз фикрларини ойдинлаштиришга қақиради.

Демак, аслида биздаги гапираётган шахс етакчи, у суҳбатнинг мутлоқ ҳокими, деган тасаввур унчалик тўғри эмас. Яхши тинглашда ҳам шундай куч борки, у суҳбатдошни Сизга жуда яқинлаштиради, ишончни туғдиради. Чунки мулоқот жараёнидаги энг қимматли нарса — бу ахборотнинг ўзи. Тинглаётган одам маънили, яхши диалогдан фақат яхши, фойдали маълумот олади. Гапирган эса аксинча, ўзидаги борини бериб, гапирмайдиган суҳбатдошдан «тескари алоқани» олиб улгурмай, ҳеч нарсасиз қолиши ҳам мумкин. Шунинг учун мулоқотга ўргатишнинг муҳим йўналишларидан бири — одамларни фаол тинглашга, бунда барча паралингвистик ва новербал омиллардан ўринли фойдаланишга ўргатишдир.



а) **Фаол ҳолат.** Тинглаш давомида суҳбатдошнинг юзидан ташқари жойларига қарамаслик, мимика, бош чайқаш каби ҳаракатлар билан унинг ҳар бир сўзига қизикаётганлигинингизни билдиришни назарда тутади;

б) **Сухбатдошга самимий қизиқиш билдириш.** Бу нафақат суҳбатдошни ўзига жалб қилиб, балки кейин навбат келганда ўзининг ҳар бир сўзига уни ҳам кўндиришнинг самарали йўлидир.

в) **Ўйчан жимлик.** Бу суҳбатдош гапираётган пайтда юзда масъулият билан тинглаётгандай тасаввур қолдириш орқали ўзингизнинг суҳбатдан манфаатдорлигингизни билдириш йўли. Агар биз суҳбатдошимизни яхши, диққат билан тингласак, бу билан биз унда ўз-ўзига ҳурматни ҳам тарбиялаймиз. Демак, тинглаш жараёни кўпчилик тасаввур қилгани каби унчалик пассив жараён эмас экан. Унинг мулоқотнинг самарали бўлишидаги аҳамияти ниҳоятда катта. Чунки тинглаш қобилияти гапирувчини илҳомлантиради, уни руҳлантиради, янги фикрлар, ғояларнинг шаклланишига шароит яратади. Агар инсонлар бир-бирини тингламасалар ўзларини беихтиёр ёмон ҳис эта бошлайдилар. Суҳбатдошни тинглаш бу суҳбатдошга жараён эмас, балки фаол фаолиятдир. Суҳбатлашаётганда гарчи нотаниш бўлган мавзуда гапираётган бўлса ҳам, то у бир нуктага-да тўхтамагунча сўзини бўлмасликка уриниш лозим. Модомики, мавзу мутлақо қизиқтирмаган тақдирда ҳам, ҳамсуҳбатга нисбатан кескин инкор маъносига гапирмаслик лозим бўлади. Ҳар бир киши ўзига нисбатан ҳурмат билдирилишини хоҳлайди, айнан ўша ҳурмат суҳбатдошни юқори даражада тинглаганликдан сўнг пайдо бўлади.

Агар мулоқот жараёнида иштирок этувчи икки жараён — гапириш ва тинглашнинг фаол ўзаро таъсир учун тенг аҳамиятини назарда тутсак, бу жараён қатнашчиларининг психологик саводхонлиги ва мулоқот техникасини эгаллашининг аҳамиятини англаш қийин бўлмайди. Шунинг учун ҳам ижтимоий психологияда одамларни самарали мулоқотга атайлаб ўргатишга жуда катта эътибор берилади. Бу борадаги фаннинг ўз услуби бўлиб, унинг номи ижтимоий психологик тренинг (ИПТ) деб аталади. ИПТ — мулоқот жараёнига одамларни психологик жиҳатдан ҳозирлаш, уларда зарур коммуникатив малакаларни махсус дастурлар доирасида қисқа фурсатда шакллантиришдир. Энг муҳими, ИПТ мобайнида одамларнинг мулоқот борасидаги билимдонлиги ортади.

Амалий мулоқот тренинги — ИПТнинг бир кўриниши 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, жанжалли, конфликтли ҳолатларда ўзини тўғри тутиш малакалари ҳосил қилинади. Бундаги асосий нарсаси — тренинг қатнашчилари онгига бировларни тушуниш, ўзини ўзга ўрнига қўя олиш, бошқалар манфаатлари билан ўзиникини уйғунлаштира олиш ғоясини сингдиришдир. Тренинглари мобайнида гуруҳий мунозаралар, ролли ўйинларнинг энг оптимал вариантлари синаб, машқ қилинади.

ПЕДАГОГИК МУЛОҚОТНИ ТАШКИЛ ЭТИШ

Педагог ўқув-тарбия иши жараёнида ўқувчилар билан алоқа боғларкан, улардан ўқитувчи ролининг ўзи такозо этадиган даражада иззат-икром кутади. Агар педагог ўз тарбияланувчиларига нисбатан ишонч ва ҳурмат билан муносабатда бўлса, у ҳар қанча қаттиққўл ва талабчан бўлган тақдирда ҳам, унинг энг арзимас танбеҳлари таъсирли бўлади. Ўқувчи ўқитувчининг сўзларида ўзига нисбатан ҳурмат-еътиборни сезмаса, асосли ва мантқан тўғри панд-насиҳатларни кўпинча лоқайд қолдириши мумкин.

Ўзини ўзи ҳурмат қилиш туйғуси — аниқ, лекин мўрт қуролдир. Психологик боғланишнинг бузилиши шахслараро можарога сабаб бўлиши мумкин. Айрим вазиятларда бир-бирини инкор этувчи кадриятлар, вазифалар ва мақсадларнинг мавжудлигини акс эттирувчи позитциялар антагонизми юзага чиқади. Баъзан бу ўзаро адоватни келтириб чиқаради ва шахслараро можаро содир бўлади. Можаронинг ижтимоий моҳияти турлича ва шахслараро муносабатлар негизини ташкил этадиган кадриятларга боғлиқ бўлади. Масалан, можаро биттаси ноинсофлик қилган иккита ўртоқнинг тўқнашуви тусини олиши мумкин.

Биргаликдаги фаолият жараёнида можароларнинг сабаблари ўрнида икки хил тоифадаги детерминант, яъни ашёвий-амалий келишмовчиликлар ва шахсий-прагматик манфаатлар ўртасидаги тафовут майдонга чиқади. Можароларнинг келиб чиқишига мулоқотга киришувчиларнинг ўзаро биргаликда ҳаракат қилишларига ғов бўлган ва бартараф этилмаган маънавий англашилмовчиликлар сабаб бўлади. Муносабатдаги маънавий англашилмовчилик — айтилган талабнинг, илтимоснинг, буйруқнинг маъноси мулоқот учун мувофиқ эмаслигидир. Бу ҳол уларнинг ўзаро ҳамжиҳатлиги ва биргаликда ҳаракат қилиши учун тўсқинлик қилади. Ўқувчи ички дунёсини аниқ кўролмаслик, уни беҳуда жазолаш, унларга нисбатан кўпол муомалада бўлиш мулоқотдаги энг нохуш ҳоллар ҳисобланади. Айрим ўқитувчилар ўқувчилар билан ишлашдаги қийнчиликларга асосий сабабчи ўқувчилар деб билдилар. (Бироқ, олимларнинг тадқиқотларига кўра улар 25% фоизни ташкил этади). Ўқитувчининг ўқувчилар билан мулоқотида қуйидаги дидактик талаблар, қоида ва қонунларга амал қилиниши лозим:

1. Баён қилинаётган маълумотларнинг ғоявий жиҳатдан мазмунли, илмий ҳамда назарияни ҳаёт билан боғланганлигига қаратилиши;
2. Баён қилинаётган маълумотларнинг тарбиявий аҳамиятини тўғри белгилаш орқали ўқувчиларга тарбиявий таъсир кўрсатиш;
3. Ўқитувчи нутқи равон ва тушунарли бўлиши ҳал қилувчи омил сифатида фойдаланиш;
4. Ўқувчилар билан мулоқотида ўтилаётган мавзу бўйича ўқувчиларнинг ҳаётий тушунчаларини билиш;

Ўқитувчининг асосий қуроли унинг нотиклигидир. Агар ўқитувчида нотиклик қобилияти суст бўлса, у ўз фани соҳасидаги билимини ўқувчилар

онгига сингдиrolмайди. Нотикликнинг асосий қуроли ёзма нутқда ифодаланадиган сўз санъати бадиий адабиёт бўлиб, у ҳозирги ўзбек адабий тили ва ўзбек шеваларига асосланиб иш кўради. Чунки, нутқнинг талаффуз ва оҳангнинг тўғрилиги унинг асосий фазилатидир. Грамматик қонуниятларга асосланиши ва нотиклик санъати асосан мантиқ, психологик билимларга суянади. Мантиққа мурожаат қилмасдан туриб аниқлик ва мантиқийликни таъминлаш ҳам, баҳолаш ҳам мумкин эмас. Овознинг оҳанги ва талаффузига эътиборини қаратиб товуш ёзиш техникасига ёзиб олиб, ўз нутқининг тўғри ва аниқ чиқаётганлигига ишонтириш лозим бўлади. Агар педагог ўқувчилар психологиясини яхши билса, уни эътиборга олса, ўқувчининг қизиқишларини ва эътиқодини, ёшига хос хусусиятларини, илгари эгаллаган тажрибасини инобатга олса, унинг истикболи ва қийинчиликлари билан ҳисоблашган ҳолда иш тутадиган бўлса, маънавий англашилмовчиликларни бартараф этиш мумкин

Ўқитувчи ўқувчига билимларни маълум қилади / тегишли ахборот беради / ва ўз навбатида тескари алоқа тарзида ундан баён қилинган билимлар қандай ўзлаштирилганлиги ҳақида тасаввур ҳосил қиладиган ахборот олади. Бу ахборот ўқувчиларнинг диққат билан ўтиришларида, ўқитувчига қараб туришларида, юз ифодаларида ўз аксини топади. Агар тескари алоқа бўлмаганда эди, ўқитувчи берган ахборотининг ўқувчилар томонидан қандай қабул қилинаётганини билмаган бўлур эди. Тескари алоқа ўқитувчига ўз нутқини давом эттириш ёки тўхтатиш, иш турини ўзгартириш, умуман фаолиятини корректура қилиш имконини беради.

Педагог болаларга ахборот тузатиш жараёнида уларга тарбиявий таъсир этиб ҳам боради, яъни ўзининг идеаллари, қарашлари, одоби, ҳаракат усулларини уларга ўтказиб ҳам боради. Мулоқотнинг учинчи вазифаси – бу кишининг киши томонидан идрок этилиши, тушунилиши ва бажарилиши демакдир. Киши бошқа одамларни ўрганар экан, улар билан биргалликда фаолият кўрсатади, истикболларини яхшироқ ва янада ишончлироқ аниқ баҳолаш имкониятига эга бўлади. Келишиб олинган ҳаракатларнинг муваффақияти улар ички дунёсининг аниқ ўқиб чиқилганлигидир. Кишиларда мулоқот маданиятини таркиб топтириш ҳам муҳим аҳамиятга эгадир.

Мулоқот маданияти кишиларда тасодифан ёки мактаб таълими таъсирида шаклланади. Масалан, ўқитувчи биринчи синфданок ўқувчиларга тўғри гапиришни, саволларга кенг ва батафсил жавоб беришликни, сўраганда ўрнидан туриб гапириш лозимлигини ўргатиб боради. Болалар ёши улғайгач, масалан, катта мактаб ёшида ўқувчилар бадиий адабиёт ёки махсус педагогика адабиётларни ўқиш орқали муомала маданияти ҳақида яна ҳам кенгрок тушунчага эга бўладилар.

Лекин муомала маданиятини махсус машқ қилиш орқали ўрганишнинг зарурлиги ҳеч кимга сир эмас. Психологик тренинг, яъни муомалани машқ қилиш икки хил вазифани бажаришни назарда тутаяди, биринчидан муомаланинг, айниқса, педагогик муомаланинг умумий қонуниятларини

ўрганишни, иккинчидан, педагогик коммуникациянинг «технологиясини» эгаллаш, яъни профессионал педагогик муомала кўникма ва малакаларини шакллантиришни назарда тутди. Психологик тренинг назарий ва амалий томонларга эга. Амалий томони ўқувчилар билан бўладиган муомала кўникмалари ва малакаларини эгаллашга ҳамда уларни чиниқтиришга қаратилган машқлар: дарснинг барча босқичларида изчиллик билан ҳаракат қилиш кўникмаларини, педагогик иш давомида мушакларнинг зўриқишини сундириш малакаларини, ихтиёрий диққатни тақсимлаш малакасини шакллантиришга, кузатувчанликни ўстиришга қаратилган машқларни тақозо қилади. Шунинг учун маърузачи профессорнинг ҳар бир чиқиши ва маърузаси агар талабалар томонидан диққат билан тингланса, бу педагогик мулоқотдан иккала томон ҳам тенг ютади. Ўқитувчи тинглаш қобилиятига асосланиши таълим жараёнида билимларни баҳолашда қўл келади. Айниқса, дарс давомида тинглашни куйидаги тарзда кўрсатиши лозим бўлади:

• Мавзуни гапирётган ўқувчига қараб, унинг кўзларига қарашга ҳаракат қилиш;

- Баъзида тасдиқлаш маъносида бош ирғаб қўйиш;
- Ўрни келганда қўллаб-қувватловчи сўзлар айтиш;
- “Тушунарли”, “бу қизиқ” каби сўзларни айтиб, диққат билан тинглаш;
- Мавзуни жавоб бераётган ўқувчини чалғитмасликка ҳаракат қилиш;

Мулоқот маданиятини эгаллашни машқ қилишда магнитофон ёзувлари, видеотасвирлардан фойдаланиш ҳам катта аҳамиятга эга. Чунки бундай ёзувлар бўлажак ўқитувчининг ўз нутқини такомиллаштириш, овозини созлаш, гапирётганда қоматини тўғри, тик тутиш, ортикча, кераксий ҳаракатлар, мимикалардан ҳоли бўлиш имконини беради.

Ўқувчиларни партада орқама – кетин ўтқизгандан кўра доира шаклида ўтқизилса, уларда жавобгарлик ҳисси юқорироқ бўлар экан, эмоциялар алмашгани учун ҳам гуруҳдаги психологик вазият ижобий бўлиб, болаларнинг предметга ва бир – бирларига муносабатлари анча яхши бўлишини кузатиш мумкин.

Бўлажак педагоглар нутқ маданиятини, муомала маданиятини эгаллашда жуда кўп психологик билимларга таяниши лозим. Демак, таълим – тарбия жараёнини ташкил этишда мулоқотнинг барча воситаларига, айниқса, нутққа эътибор бериш керак. Болаларни илк ёшлик чоғлариданоқ нутқ маданиятига ўргатиш, нутқларини ўстириш чораларини кўриш зарур.

МУЛОҚОТДА НУТҚНИНГ ТУРЛАРИ ВА ФУНКЦИЯЛАРИ

Юқорида айтганимиздек, мулоқотда биз тилдан фойдаланамиз. Тил мулоқотга киришувчилар ўртасида алоқа боғланишини таъминлайди. Негаки, тил шу мақсад учун танланган сўзлар моҳиятига кўра **кодлаштирган** ҳолда ахборотни бераётган киши ҳам, унинг кодини очган, яъни унинг маъносини тушунган ва шу ахборот асосида ўз хулқ–атворини ўзгартирган, бу ахборотни

қабул қилаётган киши ҳам тушунади. Агар кодни тушунмаганда эди, томонлар бир–бирини тушунмас ва нотўғри хатти–ҳаракатлар қилган бўлур эди. Масалан, қадимги Вавилондаги минора қурилиши.

Нутқ – бу оғзаки коммуникация, яъни тил ёрдамида мулоқот ўрнатиш жараёни демакдир. Ижтимоий тажрибада бирон–бир мазмунни англатадиган сўзлар оғзаки коммуникация воситаси ҳисобланади. Сўзлар эшиттирилиб ёки овоз чиқармасдан айтилиши, ёзиб қўйилиши ёки қар–соқов кишиларда маълум бир мазмунга эга бўлган имо–ишоралар воситасида алмаштирилиши мумкин. Қуйидаги нутқ турлари фарқ қилинади: ёзма ва оғзаки нутқ. Ўз навбатида оғзаки нутқ диалогик ва монологик нутқларга бўлинади. Оғзаки нутқнинг энг содда тури **диалог**, яъни бирор нарсани муҳокама қилаётган суҳбатдошлар нутқидир. Оғзаки нутқнинг иккинчи тури **монолог** нутқ бўлиб, уни бир киши бошқасига ёки уни тинглаётган кўплаб кишиларга қарата гапиради. Бунга ўқитувчининг ҳикояси, ўқувчининг кенггайтирилган жавоби, маъруза ва шу кабилар киради. Диалогик нутқнинг мазмуни, характери, давомийлиги мулоқотга киришган шахсларнинг шахсий қарашларига, қизиқишларига, бир–бирларига бўлган муносабатларига, мақсадларига бевосита боғлиқ бўлади. Монологик нутқ бир кишининг бошқа кишига мурожаати— фикрларнинг мантиқан тугал бўлиши, грамматик қонун–қоидаларга риоя қилишдир. Одамлар мулоқот жараёнида сўзлардан ташқари турли хил ҳаракатлардан, қилиқлардан, ҳолатлардан, кулги, оҳанглардан ҳам фойдаланадилар.

Диалогик нутқда тил коидаларига унчалик риоя қилинмаса ҳам, суҳбатдошлар бир–бирларини тушунаверадилар. Ёзма нутқ инсоният тарихида оғзаки нутқдан анча кейин пайдо бўлган. Ёзув туфайли одамлар тўплаган тажрибаларни авлоддан-авлодга тўласинча етказиш имкони туғилди. Ёзма нутқ ҳам диалог ва монолог шаклларида учрайди. Нутқнинг нерв – физиологик механизмини эшитиш ҳаракат анализаторларини ташкил этади. Чунки ахборотни қабул қилиш ва уни бошқаларга бериш учун, аввало, эшитиш анализаторлари яхши ишлаши керак. Гапираётганда эса ўпка, оғиз мускуллари фаол ҳаракатга келади. Айниқса, артикуляцион аппарат яхши ишлаши керак. Бунинг фаолиятсиз бирорта ҳарф ёки сўз ҳосил бўлмайди. Нутқнинг нерв–физиологик механизмларини бош миёдаги нутқ марказлари ҳам ташкил этади. Олимларнинг, айниқса, А.Р.Луриянинг тажрибалари шуни кўрсатадики, бош миёдаги нутқ марказлари ишдан чиқса, нутқни тушуниш ёки нутқ сўзлаш бирданига издан чиқар экан. Биз ўзаро мулоқотда тил, нутқнинг ўзидангина фойдаланиб қолмасдан, балки қўл, бармоқ ва юз ҳаракатлари, имо–ишора, оҳанг, пауза, кулги, кўз ёши қилиш ва шу кабилардан ҳам фойдаланамиз. Булар оғзаки коммуникация воситалари – сўзларни тўлдирувчи ва кучайтирувчи, баъзан эса ўрнини босувчи белгилар тизимини ташкил этади. Энг муҳими, киши нутқни тарбиялаш бўйича олдига аниқ мақсад қўйиши ва ана шу мақсад асосида қатъий машқлар олиб бориши лозим. Масалан, киши адабий тилда сўзлашга ўрганишни ўз олдига мақсад

килиб қўйган бўлса, фақат дарс пайтидаги жавобларидагина эмас, ҳар қандай шароитда, ҳар бир киши билан бўлган мулоқотда ҳам ўзининг гапларини назорат қилиб бориши, шевачиликка йўл қўймаслиги лозим. Ўз-ўзини назорат қилиш бўлмаса, киши ҳеч қачон нутқ маданиятини, муомала маданиятини эгаллай олмайди, у нотик бўла олмайди. Нутқнинг тўғрилиги унинг адабий тил меъёрларига мослигидир. Адабий тил меъёри кўп тармоқли бўлгани учун, нутқнинг тўғрилиги бир қанча шартларни ўзида камрайди. Тўғри нутқ ўзида адабий тилнинг фонетик, талаффуз, луғавий сўз яратилиши, грамматик (морфологик, синтактик, услубий) меъёрларни мужассамлаштирган бўлиши лозим. Буларнинг биронтасидан бироз четлашган нутқ ҳам тўғри нутқ бўла олмайди.

ДИПЛОМАТИК МУЛОҚОТ

Баркамол инсонларнинг муомала мароми, мулоҳаза юритиш услуби, муносабатга киришиш уқувчанлиги, вазиятдан чиқиш салоҳиятига бошқа одамлар ҳам тақлид қилади ва ҳаёт тажрибасида унга риоя этиб яшайди. Одамлар ўртасидаги шахслараро муносабат жараёнида ғайритабиий ижтимоий ҳолат ёки ҳодисага онгли таяниш ўзини-ўзи мукаммаллаштириш, рўёбга чиқариш, бошқариш, баҳолаш, ўзига-ўзи буйруқ бериш шахснинг руҳий дунёсидаги муҳим камолот даражасидаги босқичидир. Ижтимоий муҳит - бу инсоннинг аниқ мақсадлар ва режалар асосида фаолият кўрсатадиган дунёсидир. Мазмунан ҳар бир инсоннинг шу ижтимоий олам билан алоқаси унинг инсоният тажрибаси, маданияти ва қабул қилинган, тан олинган ижтимоий хулқ нормалари доирасидаги ҳаракатларида намоён бўлади. Психология илмининг намоёндалари бўлмиш олимларнинг бутун бир авлоди ана шу шахс ва жамият алоқалари тизимида инсоннинг туб моҳиятини англаш, унинг ривожланиши ва камол топиши қонуниятларини излаганлар. Одамлар бир-бирлари билан мулоқотга киришар экан, уларнинг асосий кўзлаган мақсадларидан бири — ўзаро бир-бирларига таъсир кўрсатиш, яъни фикр-ғояларига қўндириш, ҳаракатга чорлаш, установақаларни ўзгартириш ва яхши таассурот қолдиришдир. Коммуникатив ва дипломатик қобилиятларни ривожлантиришда шахслардаги индивидуал психологик хусусиятга ҳам алоҳида эътибор бериш лозим бўлади. Бизга маълумки, барча инсонлар қобилиятли бўладилар, бироқ, уларнинг барчаси ҳам ўзларидаги қобилиятларни ривожлантириш билан шуғулланишмайди. Қобилиятли инсон бўлиб шаклланишда одам кўп жабҳаларда иштирок этиши, ўзидаги умумий ва махсус қобилиятларни ривожлантириши лозим.

Шунинг учун ички ва ташқи тақлидни тушуниш ҳамда босқичма-босқич эгаллаб бориш бўлғуси мутахассиснинг касбий тайёргарлиги ҳамда баркамол шахс сифатида шаклланишининг гаровидир. Баъзи шахсларнинг коммуникация жараёнида иштирок этолмаслигининг асосий сабаби – ўзини юқори ёки паст баҳолаш туфайли, ўзига ва уни қўриб турган одамларга

ногўғри муносабатидир. Бунинг олдини олиш имкониятлари мавжуд бўлиб, асосан, қуйидагиларга аҳамият бериш ижобий самара беради:

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

2) Мулоқотда ички муносабатлар тизимида ҳар бир аъзонинг қулай мавқеини таъминлашга қаратилган тадбирларни амалга ошириш;

3) Инсоннинг мулоқот хусусиятлари, мароми, усуллари, шакллари тўғрисидаги ахборотни эгаллашига оид махсус машғулотларни уюштириш;

4) Шахслараро муносабатлар ва мулоқот усулларига мўлжалланган ишбилармонлик ўйинлари, психодрама, тренинг тизимини яратиш. Коммуникатив қобилият тўлиқ кечиши учун: коммуникатор-гапирувчи, хабар берувчи ва реципиент хабарни қабул қилувчи бўлиши керак. “К” билан “Р” ўртасида тўлақонли мулоқот кечиши учун: нутқ – хабар тушунарли бўлиши керак. Мулоқотга киришувчилар орасидаги нутқ бир-бирини қизиқтирадиган ва нутқларида озми-кўпми ҳиссиётлари намоён бўлиши керак.

Дипломатик мулоқотни ташкил этишда қуйидаги коммуникатив қобилиятларни турларга ажратиш мумкин.

А) Очиқ коммуникация–ўз фикрини оширмасдан баён этиш.

Б) Бефарқ коммуникация–мулоқотда ўзини бефарқдек кўрсатиб, гаплашаётган мавзунинг ўзига алоқаси йўқдек тутиш.

В) Ёпиқ коммуникация – ўзининг нутқида ўз нуктаи-назарини, асл мақсадини яшириш.

Кўпинча, инсон бошқа киши билан мулоқотга киришар экан, асосий мақсади у кишини ўрганиш билан бирга, ўзи ҳақидаги фикрларни билишга интилади. Демак, одам ўзининг аксини кўриши учун ҳам иложи борича кўп одам билан мулоқотда бўлиши керак. Демак, инсон ўзидаги баъзи бир сифатларни текшириши учун ва тасдиқлаши учун шу сифатларни бошқа одамларда (чуқурроқ муносабатда, кенгроқ муносабатда бўлиши) ҳам излайди. Агар шахс, баъзан ўзидаги сифатларни бошқа кишиларда топмаса ёки уни тушунмаса (тушунмасалар) бу кишида ўзига ишончсизлик, ўздан қониқмаслик ҳисси келиб чиқади, бу эса ўз навбатида кишида ўздан норозилик, кўрқув каби руҳий ҳолатни юзага келтиради.

Дипломатик мулоқотни шакллантиришда шахснинг шаклланган сифатлари, шахсий фазилатларининг аҳамияти жуда катта, жумладан, шахсда ижобий шахсий фазилатлар: хушмуомалалик, камтарлик, инсонпарварлик, тўғри сўзлилиқ, виждонлилиқ каби шахсий сифатлар билан бирга билимлилик, мулоҳазалилик, нотиклик, интеллектнинг ривожланганлиги ҳам муҳим ўрин тутлади.

Дипломатик қобилиятларни ривожлантириш, асосан, мулоқот орқали ташкил этилади ва қуйидаги психологик билимларга таянган ҳолда ташкил этиш мақсадга мувофиқдир:

- Мулоқотга киришиш ва саломлашишда табассум қилиш;

- Мулоқот давомида ўзининг самимийлигини билдириш;
 - Мулоқот давомида – суҳбатдошнинг исмини айтиб мурожаат қилиш (ёки отасининг исми билан бирга);
 - Мулоқот давомида “ташвишга қўйганим учун узр”, “марҳамат”, “агар қарши бўлмасангиз”, “ташаккур” каби илтифотли сўзларни ишлатиш ҳам тарбияланганлик белгисидир.
 - Мулоқот давомида сабр билан тинглаш;
- Дипломатик мулоқотда қобилиятлар ижобий шакллантирилса, муносабатларда хафагарчилик ҳиссини уйғотмасдан туриб бошқа одамга нисбатан ўзининг таъсирини ўтказиш амалга оширилади. Масалан, шахслараро муносабатларда бирон муаммо юзасидан норозиликни билдиришдан олдин аввал уни мақтаб қўйиш, суҳбатдошга буйруқ беришнинг ўрнига савол билан мурожаат қилиш; кичик ютуқлар бўлса ҳам уни сўз билан мақтаб қўйиш инсондаги ижобий эмоцияларни уйғотади. Шу сабабли инсон учун энг муҳим нарса мулоқотдаги шеригининг (партнерининг) ўзи билан ҳамфикрлиги ҳам инobatга олинади. Дипломатик қобилиятли киши мулоқотга киришиш давомида нафақат мулоқот жараёнига балки, ўзининг ташқи кўринишига катта аҳамият бериши лозим. Мулоқот давомида табассум қилиш, тинглаш маҳорати, суҳбатдошнинг қизиқишларини инobatга олиш, самимий муносабат билдириш шакллантирилган бўлиши лозим.

МУОМАЛА МАДАНИЯТИ ВА УНИНГ АСОСИЙ ШАКЛЛАРИ

Муомала жамият фаолиятининг зарурий ва умумий шарти, ҳар томонлама ривожланишининг муҳим омили, онгли одамни бошқа жонзотлардан ажратиб турувчи мезонлардан биридир. Муомала жуда мураккаб жараён бўлиб, у одамларнинг ўзаро иқтисодий, сиёсий, ҳуқуқий, ижтимоий-маънавий муносабатларини, алоқаларининг йигиндисидан ташкил топади. Инсоний муносабатлар ўзаро шундай таъсир жараёнларики, унда шахслараро муносабатлар шаклланади ва намоён бўлади. Бундай жараён дастлаб кишилар ўртасида рўй берадиган фикрлар, ҳис-кечинмалар, ташвиш-қувончлар алмашинувини назарда тутлади. Кишилар мулоқотда бўлгани сари улар ўртасида умумийлик, ўхшашлик ва уйғунлик каби сифатлар пайдо бўладики, улар бир-бирларини бир қарашда тушунади ёки “яримта жумладан” ҳам фикр аён бўлади, айрим ҳолларда эса ана шундай мулоқотнинг тиғизлиги ва тескари реакцияларни- бир-биридан чарчаш, гапирадиган гапнинг қолмаслиги каби вазиятни келтириб чиқаради. Ўзаро муносабатларга киришаётган томонлар муносабатдан кўзлайдиган асосий мақсадлари – ўзаро тил топишиш, бир-бирини тушунишдир. Ҳар қандай фаолиятдан зерикаш, чарчаш мумкин. Фақат киши мулоқотдан, айниқса, унинг норасмий, самимий, бевосита шаклидан чарчамайди. Норасмий мулоқотда эса муомаланинг ўрни муҳим ҳисобланади ва суҳбатнинг сифатини белгилайди.

Муомала маданиятининг шакллари жуда кўп, уларнинг ичида учтаси алоҳида кўзга ташланиб туради:

- хулқ-атвор маданияти;
- ташқи кўриниш маданияти;
- нутқ маданияти.

Муомала маданияти ушбу шаклларининг барчаси бир вақтнинг ўзида ҳар бир одамда ички мазмун ва моҳият, ташқи ифода ҳамда уларнинг муштараклиги ёки муштарак эмаслиги тарзида сезилиб туради.

Муомала маданиятининг умумий қоидалари қуйидагилардан иборат:

- Одоб ва эҳтиёт билан муомала қилишдан ҳамма мақсадлар рўёбга чиқади. Мулойимлик билан айтилган сўзлар кўнгилга роҳат бахш этади. Шунинг учун ҳамма билан одобга риоя этиб муомала қилиш, очиқ юзли, ширин сўзли бўлиш;

- Бирон воқеа ёки вазиятдан хафа бўлиб, кайфиятнинг бузилган вақтида иложи борича ҳеч ким билан сўзлашмаслик, ғазаб босилгунча сабр қилиш;

- Кўпол муомалали кишиларнинг муомалаларига яхши муомала билан жавоб қайтариш;

- Ақл ва мартаба билан мактанмаслик, ҳар кимнинг ўзига муносиб муомала қилиш;

- Жамият манфаати учун хизмат қилаётган вақтда сарфланаётган вақтга ачинмаслик, жамиятдаги шахсларга ёрдам бериш, камчиликларини тугатишда ёрдам бериш улуғлик ва одамгарчилик белгисидир.

Муомала жараёнида инсоннинг нақадар билимли эканлиги муҳим эмас, балки инсонларнинг нуқтаи-назарларидан келиб чиқиб, унинг айна пайтдаги мақсадини инобатга олиш лозим бўлади. Муомала жараёнининг айна қизиқарли вақтида савол бера олиш маҳорати ҳам муҳим жиҳатлардан биридир. Масалан, қуйидаги фарқларга аҳамият бериш лозим:

- Касбингиз ўзингизга ёқадими?

Юқоридаги савол ўрнига қуйидаги вазиятда сўраган маъқул:

-Касбингизда кўпроқ ёқадиган жиҳатлар борми?

- Жамоадаги муносабатлар яхшими?

Юқоридаги савол ўрнига қуйидаги вазиятда сўраган маъқул:

- Жамоада инсонларнинг бир-бирига бўлган муносабати тўғрисида нима дея оласиз?

Баркамол инсонларнинг муомала мароми, мулоҳаза юритиш услуби, муносабатга киришиш уқувчанлиги, вазиятдан чиқиш салоҳиятига бошқа одамлар ҳам тақлид қилади ва ҳаёт тажрибасида унга риоя этиб яшайди. Одамлар ўртасидаги шахслараро муносабат жараёнида ғайритабиий ижтимоий ҳолат ёки ҳодисага онгли таяниш ўзини-ўзи мукамаллаштириш, рўёбга чиқариш, бошқариш, баҳолаш, ўзига-ўзи буйруқ бериш шахснинг руҳий дунёсидаги муҳим камолот даражасидаги босқичидир.

ИНСОНЛАР ЎРТАСИДАГИ МУОМАЛАДА ЁЛҒОННИ АНИҚЛАШ ВА ИШОНЧСИЗЛИК ТАШҲИСИ

Муомала жараёнида ишончсизликнинг келиб чиқиши, айтилиш вақтдаги ички хислатлари, эътиқоди, умумий руҳий ҳолати, режа ва ниятларидан дарак берувчи имо-ишоралар орқали намоён бўлади. Инсоннинг имо-ишоралари орқали яхлит ҳолда англашга интилиш мақсадга мувофиқдир. Муайян текширишлар олиб борилганда бир киши ўз мимикаси ва гавда ҳаракати билан ғам-қайғу, хурсандлик, интиқиш, шошилиш каби жуда кўп руҳий ҳолатларни кўрсатган. Дунёда бир хил табиатли инсон йўқ, улар бир-биридан асаб тизими хусусиятларига кўра фарқланади. Аслида, одамнинг имо-ишораларини, асосан, унинг айтилиш вақтдаги хис-кечинмалари, умумий руҳий ҳолати, режа ва ниятларидан дарак берувчи аломатлар сифатида тушуниш тўғри бўлади. Инсонлар ўртасида ўзаро ахборот алмашинув (коммуникация) жараёнида куйидаги жараёнларни кузатиш мумкин.

Муомалада ёлғонни аниқлаш ташҳисига куйидаги мисолларни келтириш мумкин.

1. Гапираётганда гоҳида оғизни беркитиб туриш – гапириш вазиятида айтилаётган гапларга ёлғон, беихтиёр уйдирмалар кўшилаётгани, тинглаш вазиятида сўзловчининг ёлғонини сезаётганлик, умуман, фикр-мулоҳазаларга ёлғон аралаштираётгани ва бунга нисбатан ички қаршилиқни сезиб, буни яширишга уриниш белгиси.

2. Гапираётганда гоҳида кўз қовоғини силлаш-гапта ёлғон аралаштирилаётгани сабабли бу вақтда суҳбатдошнинг кўзига қарашдан қочиш ёки у айтаётган гапларнинг чинлигига ишончсизлик белгиси.

3. Бўйинни қашлаш- шубҳаланиш ва иккиланиш белгиси.

4. Кийим ёқасини тортиб қўйиш- гапта ёлғон ишлатаётганлик ёки суҳбатдош ёлғонини сезаётганлик белгиси.

5. Муомалада ютиниш ҳолатида бирон-бир баҳона қидириш, ёлғонни излаш.

6. Гаплашаётганда кўзни олиб қочиш ёки акси узоқ тикилиб туриш (бу ёлғонни меъридан ортиқ ишлатган одамларда учрайди).

7. Пешонага қафт билан уриб қўйиш – бирор нарсадан афсусда эканликни очиқ тан олиш белгиси.

8. Мулоқотда ҳам оёқларни, ҳам қўлларни чалиштириб ўтириш – суҳбатдан ўзини олиб қочишга уриниш, мулоқот учун ёпиқлик белгиси.

РАҲБАРЛИК ФАОЛИЯТИДА МУОМАЛА МАДАНИЯТИ

Бошқариш санъати раҳбарлардан талаб қилинадиган энг асосий хислатлардан бўлиб, унинг қўл остидаги ходимлар билан яхши муносабат ўрнатиши, корхонада иш самарадорлигини ёки ишлаб чиқаришнинг энг самарали натижаларига эришишда қулай руҳий муҳит яратишни тақозо этади.

Раҳбар ўзида асосан қуйидаги психологик, физиологик, ахлоқий, маънавий сифатларни мужассамлаштирган бўлиши керак.

Раҳбарлик фаолиятида қуйидаги психологик сифатлар муҳим саналади:

1. Нутқ ва тафаккур сифатлари - кучли хотира, соғлом ақл, фикрнинг кенглиги, чуқурлиги, тезлиги, муаммо моҳиятини тез англаб олиш, ижодийлик, фикрни тушунарли, аниқ тарзда ифодалашнинг шаклланган бўлиши.

2. Характер сифатлари - мақсадга интилувчанлик, дадиллик, мардлик, ишонч, ўзини тута билиш, ўзи ва бошқаларга нисбатан талабчанлик, қийин вазиятларда ўзини йўқотмаслик.

3. Ҳис-туйғу сифатлари - кучли ҳаяжонли ҳолатларда тўғри ҳаракатлар қилиш қобилияти, мулоқотга киришганда бошқалар кайфиятини ҳисобга олиш, ўз ҳис-ҳаяжонларини ва кайфиятини бошқара олиш.

4. Хулқ-атвор сифатлари - одамлар билан муносабатда самимийлик, ҳалолликнинг бўлиши инсон сифатидаги энг олийжаноб хислат эканлигини ҳис этиши ва ўзида шакллантиришидан иборатдир.

Раҳбарлик фаолиятида психологик-физиологик сифатлар қуйидагича бўлиши раҳбар сифатида ўзини мукамал бўлишга ундайди.

Раҳбарнинг психологик-физиологик сифатлари:

1. Арзимас нарсалардан жаҳли чиқмаслик, аччиқланмаслик.

2. Руҳий жараёнларда босиқлик.

3. Руҳий, ҳаяжонли хавф-хатар ҳолларида ўзини йўқотиб қўймаслик.

4. Ўзини англашда фаоллик, кайфиятда ўта сезгирлик.

5. Жисмонан соғлом ва ҳар томонлама баркамоллик.

Раҳбарнинг ахлоқий, маънавий сифатлари:

1. Мехнатсеварлик, одамларга нисбатан меҳрибонлик, инсонпарварлик, самимийлик, ҳалоллик, виждонлилик, сабр-матонат, холислик.

2. Тартиблилик ва интизомлилик, ўзига ва бошқаларга талабчанлик, ўзгалар фикрини тушуниш ва ҳисобга олиш.

Раҳбар шахс нафақат юзма-юз мулоқотда балки, бевосита мулоқотда ҳам маълум қоидаларга амал қилиши лозим бўлади: Масалан, телефон орқали бўладиган мулоқот жараёнининг асосий қоидалари қуйидагича:

1. Одатда, ишга доир қўнғироқлар ишхонага қилинади. Аммо вазият тақозоси билан қайсидир ходимнинг хонадонига телефон қилиш зарур бўлса, аввало узр сўраш, шундан сўнг мақсадни қисқа баён қилиш лозим.

2. Эрталаб соат 9 дан олдин ёки кеч соат 10 дан кейин бировнинг уйига қўнғироқ қилиш энг оддий этикет қоидаларини бузиш саналади.

3. Агар биринчи марта нотаниш кишига қўнғироқ қилинаётган бўлса, албатта, аввал ўзини таништириб, бу рақамни ким берганлигини айтиш лозим.

4. Иш юзасидан бўлаётган суҳбат 3-5 дақиқадан ортиқ давом этмаслиги керак.

5. Қоида бўйича, қўнғироқни қабул қилаётган шахс ўзини биринчи бўлиб танитмаслик ҳуқуқига эга.

6. «Ким билан гаплашайман?» «Бу ким?» «Мен қаерга тушдим?» каби сўроқлар билан гап бошлаш одобсизлик саналади.

7. Агар қўнғирокқа чакирилган киши жойида бўлмаса, гўшакни олган одам ким телефон қилганини аниқлаштириб ўтирмаслиги керак. «Ким сўраяпти?» дегандан кўра «Нима деб қўяй?» деган мулойим оҳангдаги сўроқ яхшироқ.

8. Шундай иборалар борки, ишхона ҳақида ёмон таассурот уйғотмаслик учун уларни умуман қўлламаслик керак.

9. Телефонда сўзлашганда тинглаш қобилияти жуда муҳим.

Раҳбарларда қуйидаги қобилиятлар шаклланган бўлиши унинг обрўси ошишига ёрдам беради:

- Нутқ, нотиклик (риторика) қобилияти — овознинг чиройлилиги, сўзларни ўз ўрнида қўллаш, шевага йўл қўймаслик, битта тилда сўзлаш.

- Коммуникатив қобилият — атрофдагилар билан тез тил топиша олиш, аралашиб кета олиш қобилияти.

- Дидактик қобилиятлар — сўзлаётганда диққатни тўплаб, бир нуқтага қарата олиш, гапни чалғитмаслик, узоқдан гап бошламаслик.

- Авторитар қобилиятлар — ходимлар билан мулоқотда бўлаётганда ўз обрўсини сақлаб тура олиш, чегарадан чиқиб кетмаслик қобилияти.

- Хаёл қилиш қобилияти (фантастик) — ходимларнинг келажакда қандай қобилиятга, ўқувга, малакага эга бўлишларини мулоқот орқали олдиндан сеза олиш қобилияти.

- Перцептив қобилиятлар — суҳбатдошини тезда, тўлиқ идрок қила олиш қобилияти, суҳбатдошни ким эканлигини ҳис қила олиш қобилияти.

Раҳбарлар ҳар бир суҳбатдошнинг ёшини, тажрибасини, малакасини ҳисобга олган ҳолда мулоқотга киришиши мақсадга мувофиқдир. Раҳбарлар ҳар бир суҳбатдош билан унинг индивидуаллигини ҳисобга олган ҳолда муносабатда бўлиши лозим. Чунки ҳар бир ходимнинг ўзига хос темпераменти (мижози), характери (табиати), қобилиятлари бор. Уларни ўзгартириш жуда қийин, шунинг учун раҳбарлар ходимларни доимо кузатишлари, уларнинг рухий хусусиятларини ўрганишлари лозим. Шунда улар билан тўғри мулоқотда бўлишлари осон бўлади. Раҳбар ходимларига доимо жонкуяр, ғамхўр, вақти келганда талабчан, тўғри муносабатда бўлиши керак.

Раҳбар ўз ходимига кўрсатма беришда мулоқотнинг қуйидаги шакллари билан биридан фойдаланса, ходимда ижобий эмоциялар уйғотади.

1. “Мумтозбегим Ғайратовна! Мана буни эртагаёқ бажаришингизни талаб қиламан!”

2. “Мумтозбегим Ғайратовна! Илтимос, эртага мана бу ишни қилиб беринг”

3. “Мумтозбегим Ғайратовна! Мана шу ишни эртага бажариб бера оласизми?”

Юқоридаги иккала кўрсатма берилса, ходимда қарши фикр туғилиши мумкин. Лекин учинчи кўрсатмада ходимда бундай қарши фикр туғилмайди.

Чунки учинчи кўрсатмада ўзаро ҳурмат сақланиб қолган. Раҳбар ходимга нисбатан ҳурмат туйғусини йўқотмаса, у раҳбарнинг топшириғини тезда бажаришга ҳаракат қилади. Сухбат чоғида овоз пастроқ бўлса, оладиган натижа шунча юқори бўлади. Овозни назорат қилиш лозим, бу мулоқотни осонлаштиради. Нафасни тез оладиган одам гапида кўп адашади: унинг диққати фикрини айтиб олишда бўлади. Хотиржам нафас оладиган киши эса эътиборини гапираётган гапининг мазмунига қаратади ва шу боис, деярли хато қилмайди.

МУЛОҚОТДА НИЗОЛАРНИНГ ЮЗАГА КЕЛИШ ПСИХОЛОГИК САБАБЛАРИ

Инсонлар ўртасида юзага келадиган низо ўзаро келишмовчилик ёки қарама-қаршилик, душманлик, адоват орқасида туғилган ҳолат, муносабат, нифокдир.

Жамиятнинг ижтимоий-иқтисодий, сиёсий-ҳуқуқий, маънавий-маданий ҳаётидаги ўзаро номутаносибликлар туфайли кишилар ўртасида келиб чиқадиган келишмовчиликлар, тушунмовчиликлар, кўрслик, тоқатсизлик, маъсулият ҳиссининг парокандалик сари юз тутиши каби иллатлар юзага келишидир. Низоларнинг келиб-чиқиш сабабларини билиш ва уларни бартараф этиш ҳозирги куннинг энг долзарб масалаларидан биридир. Низоларнинг қуйидаги турлари мавжуд:

1. Шахс билан шахс ўртасида;
2. Гуруҳ билан якка шахс ўртасида;
3. Гуруҳ билан гуруҳ ўртасида;

Сухбатдошлар ўзаро мулоқотга киришар экан, улар ўртасида нисонинг вужудга келиши эҳтимоли доимо мавжуд бўлади. Бир-бирдан фарқланувчи фикрларга, мақсад ва унга эришиш йўллари ҳақидаги тасаввурларга эга бўлган кишилар мавжуд жойда, инсон индивидуаллигининг намоён бўлишига тўсқинлик қилинмайдиган маконда низоли вазиятлар пайдо бўлади. Ишда раҳбар билан ходимлар ўртасида келишмовчиликлар келиб чиқиши туфайли, у шахсий адоватга айланиб кетиши мумкин. Шундай ҳолларда раҳбар ички руҳий томондан кек сақламасдан балки, ходим билан илиқ муносабатини йўлга қўйиб олиши зарур. Акс ҳолда раҳбарнинг обрўси жамоада йўқолиши мумкин. Раҳбар билан ходимлар ўртасидаги адоватлар психологик сабабига кўра 2 хил бўлиши мумкин:

- Шахсий низолар;
- Иш юзасидан вужудга келадиган низолар.

НИЗО — мулоқот иштирокчиларининг ҳар бири учун муҳим бўлган муаммони ҳал этиш вақтида улар ўртасида вужудга келган қарама-қаршилик ва курашнинг кескин кучайиб кетиш жараёнидир. **Рақобатга асосланган ўзаро таъсир** - коммуникатив жараён иштирокчиларининг шахсий ёки гуруҳий мақсадларга эришиш учун ўзаро кураш шароитида бир-бирига таъсир

кўрсатишдан иборат. *Мулоқот жараёнида нисонинг, одатда, икки хил тури фарқланади.*

а) Деструктив низо. Унинг келиб чиқиш сабаблари қуйидагилардан иборат:

Автоматик - таркиб топган ижтимоий меъёрлар билан анъана ва урф-одатлар билан тақозоланган бўлади;

Спонтан - дўстлик, муҳаббат ва шу каби муносабатлар билан тақозоланган бўлади ;

Директив - шахсий хусусиятларни бир-бирига мос келмаслиги туфайли вужудга келади; муносабатларнинг бузилишига олиб келади; иштирокчилар сони ортиб боради; қарама-қарши томонга нисбатан негатив баҳолар кучайиб боради; низо жараёнидаги объектнинг шахсга кўчиши осон юз беради.

б) Продуктив низо. Нуктаи - назарларнинг бир-бирига мос келмаслиги сабабли вужудга келади; муаммони кенгрок қарши олишга олиб келади; оптимал ечимнинг топилишига ёрдам беради; шахсга кўчирилмайди.

Мулоқот иштирокчиларининг ушбу низоли вазиятда вужудга келган тўсиқни бартараф этиш учун амалга оширувчи ҳаракатлари нисони, яъни очикдан-очик қарши курашни келтириб чиқаради. Психологлар мулоқотдаги низоларнинг олдини олиш учун қуйидаги қоидаларга амал қилиш лозимлигини уқтириб ўтадилар:

- танқид ва айбловни кўп ишлатмаслик, кўп нолийвермаслик;
- фикрни кискарок гапларда ифодалаш;
- эътиборли тингловчи бўлиш — суҳбатдош фикрини бўлмаслик, суҳбатдошга ўз фикрини билдириши учун вақт бериш, унга бўлган қизиқишни кўрсатиш, суҳбатдош нутқининг хусусиятларига камрок эътибор бериш;

- овознинг имкон қадар самимий жаранглашини таъминлаш;
- суҳбатдошнинг новербал(сўзсиз) таъсирини диққат билан кузатиш;
- қатъий фикр билдиришдан сақланиш;
- фикрни билдиришдан аввал у нима ҳақида эканини маълум қилиш;
- суҳбатдош «тилида» гапириш (профессионализмга йўл қўймаслик);
- бефойда баҳсларга киришишдан сақланиш;
- буйруқ оҳангидан воз кечиш;
- «хеч қачон» ва «хар доим» сўзларидан эҳтиёткорлик билан фойдаланиш;

- ижобий эмоцияларни сақлаб туриш, кўпроқ табассум қилиш.

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

1. Вазминликни сақлаб қолиш (эмоционал ҳолатни имкон қадар бошқариш).

2. Нисонинг асосий сабабини аниқлашга интилиш (аниқлаштирувчи саволлар бериш).

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

4. Ҳар бир сўз ва иборадан эҳтиёткорлик билан фойдаланиш (жумладан, «сиз адашдингиз», «сиз хато қияласиз», «эс-хушингиз жойидами?») каби негатив ибораларни ишлатишдан сақланиш).

5. Компромисс (келишувчанлик) учун очиқ бўлиш (ўзаро манфаатли келишувга тайёр туриш).

6. Суҳбатдошнинг ҳар бир гапини диққат билан тинглаш ва таҳлил қилиш (унинг ҳиссиётларини тушунишга ҳаракат қилиш, шахсий позициянинг суҳбатдош позициясидан нимаси билан фарқланишини аниқлаш).

7. Низоли мавзуга берилмаслик.

Инсонлар ўртасидаги ижтимоий муносабатлар Шарқда ўзига хос хусусиятга эга. Ривоятларга кўра, “Энг аввал, дунёдаги энг мазали ва энг ярамас таом”ни келтириш ҳақида фикр кетганда, тилни келтиришган экан. Демак, тил, мулоқот инсон ҳаётида ундан қандай фойдаланиш, уни қандай ишлатиш, қандай ташкил қилишга қараб, инсон учун энг азиз, энг қадрли бўлиши ёки, аксинча, энг фожеали бўлиши ҳам мумкин.

МУЛОҚОТГА ОИД ПСИХОЛОГИК ТРЕНИНГ

Одамларда мулоқот малакалари ҳосил қилиш ҳақида турли ижтимоий шароитларда ўзини тўғри тутишга одатлантирилади. Бошқача айтганда, тренинг мулоқотга ўргатишдир. Мулоқотга ўргатиш ҳозирги замон кишининг турли ишлаб чиқариш ва муомала шароитларида тўғри мослашишга кўмак беради. Бунинг учун махсус тайёргарлик гуруҳлари ёки тренинг гуруҳлари ташкил этишни психологлар таклиф этишган.

Шу мақсадда тренинг - гуруҳлар ташкил қилиниб, мулоқот жараёнида қийинчилик ҳис этаётган кишилар таклиф этилган. Ижтимоий психологик тренингнинг асосий усуллари - гуруҳий мунозаралар, ролли ўйинлар, психологик сезгирликни оширувчи тренинглардир. Тренинг гуруҳ аъзолари 7-15 кишигача бўлиб, машғулотлар бир неча кундан бир неча ойларгача давом этади. Уларнинг мулоқот манбаида ўзини «ўзгалар» ўрнига қўйиш, уларнинг ички оламини тўғри тушуниш қобилияти ва истаги тарбияланади.

Ижтимоий психологик тренингларга қуйидаги методик талаблар қўйилади:

1. Мунозара ёки ўйинлар жараёнида ҳар бир иштирокчи вазиятни ёки ролни фаол ўзлаштириб, ҳар бир ҳолатдан ўзи учун тўғри хулоса чиқариши зарур.

2. Тренинг- гуруҳларда мулоқотнинг нутқ шаклларида ташқари, нутқсиз-новербал шакллари ҳам кенг қўлланиши, яъни ҳар бир иштирокчи (ўрганувчи) ҳар бир ҳаракат, ритмнинг моҳиятини ҳам тушуниб уни ҳаётда ишлатишга ҳам эришиши зарур.

3. Ҳар бир иштирокчи кундалик юритиб, уни ҳар галги машғулотлардан сўнг, ўзига ҳис-кечинмалари, муаммоларни ечишдаги шахсий иштироки, тасавурларини одилона ёзиб бориши муҳимдир.

4. Тренинг-гуруҳга қатнашиш ихтиёрий бўлганлиги учун, ҳар бир аъзо машғулотларни қолдирмасликка ҳаракат қилиши зарур, чунки бу аъзоларнинг ўзаро муносабатларига, гуруҳнинг муҳитига бевосита таъсир қилади.

5. Машғулотлар махсус хоналарда, шовқин-сурондан холи ерда ташкил этилиши, шинам бўлиши керак. Машғулот ўтказувчи тренер- махсус тайёргарликдан ўтган, хушмуомала, дид билан кийинган, ўз кайфияти ёки ўйинга шахсий муносабат билан машғулотларнинг табиий кечишига ҳалақит бермаслиги, сабр-тоқатли, маданиятли бўлиши зарур.

Машғулотларни «юмалоқ стол» ёки «тўртбурчак» стол атрофида гилам устида, баъзан тик турган ҳолда ҳам ўтказиш мумкин.

Ҳозирги даврда тренинг гуруҳлар раҳбарларни мулоқотга тайёрлаш, масъул шахсларни қайта тайёрлаш курсларида, психологлар даврасидагина ўтказилмоқда. Мулоқотдаги билимдонлик барча мутахассисларга зарур.

Фан-амалиётга деган тамойил бугунги кунда ҳар қачонгидан ҳам долзарб масалага айланган. Чунки ёшларни мустақил давлатимиз маънавий негизларини теран англашга ўргатиш ва уларни маърифатга чорлаш қатор тадбиқий вазифаларни амалга оширишни тақозо этади. Баъзан кишининг ташқи қиёфасидан ҳам унинг характерини аниқлашга ҳаракат қилинган. Масалан: шундай тажриба ўтказилган: талабаларга турли қиёфадаги кишиларнинг расми кўрсатилган, улар ияги катта кишилар кучли иродага эга, пешонаси кенг одамлар - ақлли, сочи қаттиқ одам - қайсар, бўйи паст одам - ҳокимиятга интилувчан, чиройли одам - ўзига бино қўйган ёки нодон бўлишини айтганлар. Булар албатта, тўғри эмас. Лекин кишиларнинг онгида авлоддан авлодга ўтиб келаётган тасавурлар шундай образларни шакллантирган. Натижада одам ҳақида тушунчанинг шаклланишида у ҳақида бўлган маълумот катта роль ўйнайди. Масалан: психолог талабаларнинг 2 гуруҳига бир одам портретини кўрсатиб, унга 1-гуруҳга –жиноятчи, 1-гуруҳ талабаларига эса олим деб таништирган.

1- гуруҳдагилар унинг кўзларини - ёвуз, бешавқат деса;

2- гуруҳдагилар унинг кўзларини - доно, мулойим дейишган.

Одамларнинг ташқи қиёфаси, кийиниши, ўзини тутиши, ҳиссий ҳолати, овози, қилиқлари, юриши ва ҳоказолар одамнинг сўз, мулоқот манбаи – суҳбатдошига энг кўп маълумот беради. Одамнинг бир-бирларини тўғри англашлари идрок(асосий билиш) соҳасига алоқадор, бир-бирларини тушунишлари эса уларнинг тафаккур соҳасига алоқадор мураккаб жараёндир. Бошқа одамни тўғри тушунган шахс унинг ҳиссий ҳолатига кўра олган ҳисобланади. Яъни, унда бировларнинг ҳис - кечинмаларини тушуна олиш қобилияти ривожланган бўлади. Юксак онгли, маданиятли, «кўпни кўрган» шахсгина бошқаларни тўғри тушуниши, уларнинг мавқеида тура олиши мумкин.

Психологлар турли мулоқот вазиятларига дуч келадилар ва ҳар бир вазиятда улардан ўтқир дидлик, одоб, кишиларнинг психологиясини билган ҳолда уларни тўғри тушуниш малакаси талаб қилинади. Бўлғуси психолог бу борада қуйидаги қонуниятларни билиши керак:

1. Биринчи кўрган одам ҳақида фақат бирламчи тасаввургина бўлиши мумкин.

2. Бирор киши ҳақида берилган маълумотга асосан, муайян фикр ҳосил қилиш осон, лекин уни ўзгартириш қийин.

3. Интеллект жуда юқори бўлса ҳам, жуда паст бўлса ҳам бошқа одамни тушуниш қийин.

4. Махсус тайёргарлик бўлиши керак.

Битта одамнинг баҳолаш топшириғи берилганда оғрикни бошдан кечираётган одамлар унда жоҳиллик сифати бор, деб баҳолаганлар, яхши ҳолатда билганларида эса худди ўша одамни яхши сифатларга эга, деб айтганлар - демек, бирор кишига баҳо бериш - одамнинг эмоционал ҳолатига ҳам боғлиқ экан.

Шахснинг самимийлиги - яъни самимий одамнинг бошқаларга берган баҳоси билан тунд, ҳасадгўй одамнинг баҳолари ўртасида сифат жиҳатидан фарқ бўлишлиги аниқланган. Илм-фан тараққиётини узоқ даври шу билан тавсифланадики, олимлар ва тадқиқотчилар кўпроқ назарий масалаларни ҳал қилиш, умумий қонун-қоидаларни шарҳлаш, тушунтириш орқали жамият ва инсоният тараққиётини ёритишга ўрганишлари кўп учрайди. Долзарб муаммолардан бири - ёшларда янгича дунёқарашни шакллантириш, уларни янгича демократик муносабатларга руҳий жиҳатдан тайёрлашдир. Маънавият соҳасидаги ислохотлар ёшларда ўз халқининг маданияти, Ватаннинг ўтмиши ва бугуни, миллий кадриятларга тўғри муносабатларнинг шаклланишига сабаб бўлади ва бу- зиёли, билимдон кишилар учун энг зарур фазилатдир.

МУЛОҚОТГА ОИД ФИКРЛАР

Тан гўзаллиги ошиқларни шайдо қилиши мумкин, уларни бир умр мафтун этиш учун эса қалб гўзаллиги талаб қилинади.

К.Колтон

Ёмон кўрган кишинг билан яшагандан, яхши кўрган кишингни соғиниб яшаш анча енгил.

Жан Лабрювер

Соф ёлғизлик – бу сени тушунмайдиган одам билан яшаш.

Элберт Хаббард

Муҳаббат яширин қийин бўлган офатдир – биргина сўз, нозик қиё боқиш, ҳатто сукут уни ошкор этиб қўйиши мумкин.

Пьер Абеляр

Кўзлар бир фикрни, тил эса бошқа фикрни айтаётган бўлса, тажрибали одамлар кўпроқ биринчисига ишонадилар.

Ральф Уолдо Эмерсон

Ички гўзаллик билан йўғрилмаган ҳеч қандай ташқи ҳусн мукамал бўла олмайди.

В.Гюго

Инсонни билиш учун уни севиш керак.

Л.Фейербах

Ресторанда овқатланаётган эркак ва аёл мулоқотидаги тўхталишлар давомийлигига қараб, улар тахминан қанча вақтдан бери бирга таниш эканлигини билиш мумкин.

Андре Моруа

Ўлимга маҳкум қилинган одамларни қатл этишда кўзларини боғлашдан мақсад, улар ўқ узишга тайёрланган аскарларни кўрмаслигини таъминлаш эмас, аксинча, аскарлар маҳкумларнинг сўнги нигоҳини кўришига йўл қўймасликдир.

Жильбер Сесброн

Чинакам севиш – ўзи ҳақида ўйлашни унутишдир.

Жан Жак Руссо

МУЛОҚОТГА ОИД ПСИХОЛОГИК ТЕСТЛАР

СИЗ ҚАНДАЙ СУХБАТДОШСИЗ?

Саволларга “ҳа” ёки “йўқ” деб жавоб беринг.

1. Сиз кўп гапиришни ёқтирасизми?
 2. Нотаниш одам билан суҳбатлашишда ҳам суҳбатлашиш учун мавзу топа оласизми?
 3. Суҳбатдошингизни диққат билан эшитасизми?
 4. Суҳбатдошингиз сизни эшитмаса аччиғингиз чиқадими?
 5. У ёки бу савол бўйича ҳар доим ўз фикрингизга эгамисиз?
 6. Умуман нотаниш мавзу юзасидан ҳам суҳбатга қўшила оласизми?
 7. Суҳбатлашаётганда ҳамманинг диққат марказида туришни ёқтирасизми?
 8. Ҳеч бўлмаса уч фан бўйича мукамал билимга эгаман, деб айта оласизми?
 9. Ўзингизни яхши суҳбатдош деб ҳисоблайсизми?
- Агар 1,2,3,6,7,8,9 саволларга “Ҳа” деб жавоб берган бўлсангиз, ҳар бир жавоб учун 1 баллдан кўшинг, “Йўқ” деган жавоб учун 0 балл.

1-3 балл

Сиз оғзингиздан бир сўзни ҳам суғуриб бўлмас даражада камгап ёки тўхтатиб бўлмайдиган даражада сергапсиз. Гап шундаки, қандай бўлишидан

қатъи назар, сиз билан гаплашиш жуда қийин. Бу ҳақда ўйлаб кўриш учун эса сизда ҳали вақт бор.

4-7 балл

Гапга жуда чечан бўлмасангиз ҳам сизни дилкаш суҳбатдош деб аташ мумкин. Кайфиятингиз йўқ бўлишига қарамай, суҳбатдошингизни эшита оласиз.

8-9 балл

Сиз нотаниш одамларни ҳам тез-тез суҳбатга жалб эта оласиз. Дўстларингиз эса сиз билан фикрлашишни ҳам, маслаҳатлашишни ҳам яхши кўришади. Бундан ташқари, сиз турли вазиятларда ўзингизни тута биласиз. Бу эса ҳамманинг ҳам кўлидан келавермайди.

РАҲБАРЛИК ФАОЛИЯТИДА ҲУКМ ЎТКАЗАСИЗМИ?

Ўз фикрингизни ўзгаларга босим билан ўтказа оласизми? Доимо энг аввал қонунга ва тартибга бўйсунуш керак деб ҳисоблайсизми? Тест саволларига қуйидагича жавоб беринг. (Мабодо аниқ фикрингиз бўлмаса, умуман балл ёзманг).

Мутлақо қўшиламан – 6 балл;

Қўшиламан – 5 балл;

Унчалик қўшилмайман – 3 балл;

Қўшилмайман – 2 балл;

Мутлақо қўшилмайман – 1 балл;

1. Кам гапириб, кўпроқ иш қилиш керак.
2. Ҳали ҳеч қачон ҳеч бир муаммо гап – сўзлар ёрдамида ҳал бўлмаган.
3. Сизнинг қўл остингиздагилар билан бир вақтнинг ўзида дўстлашиш, кўнгилчанлик қилиш ва улардан ишни, ҳамда ўзингизга нисбатан ҳурмат талаб қилишнинг иложи йўқ.
4. Зиёлиларга нисбатан тадбиркорлар жамиятга кўпроқ фойда келтирадилар.
5. Одамлар кучли ва кучсизларга бўлинадилар.
6. Жамият фойдасиз кишилардан қандайдир тарзда халос бўлмоғи керак.
7. Ўринбосар ва уларнинг етакчиларидан кўра бошлиқ бўлган яхшироқ.
8. Жамиятда тартиб инсоннинг шахсий эркинлигига қараганда муҳимроқдир.
9. Ота-оналар доимо ҳақлар, уларга кулоқ солиш ва ҳурматлаш керак.
10. Ҳали мактабдаёқ болаларда ҳукуматга нисбатан ҳурмат ва бўйсунушни ўргатиш керак.
11. Жамият ва жамоада кимнинг обрўси баландроқ бўлса, мунозараларда ўша ютиб чиқади.

12. Ҳозирги ёшлар интизомни тарбиялаш ва меҳнатга одатланишга талабгор.

13. Жамият билан алоқа ҳокимиятни камситади, унинг заифлиги ва ҳимояси бўшлигини кўрсатади.

14. Зўравонларни иложи борича қаттиқ жазолаш, ҳатто ўлим жазосини бериш керак.

15. Меҳнатсиз роҳат йўқ, деб бежиз айтишмайди.

16. Ҳар бир инсон ўз ижтимоий даражаси, маълумотига кўра мос кишилар билан мулоқотда бўлиши керак.

9 балдан кам бўлса.

Сизда аниқ фикрнинг йўқлиги ғалати кўринса-да, обрўли етакчи ҳам, диктатор ҳам эмассиз. Балки ўзингизга нисбатан ишончингиз камроқ. Муаммоларингиз кўп нарсаларга ҳаддан зиёд шубҳа билан қараганингиз боис, пайдо бўлса керак. Эҳтимол, психолог билан маслаҳатлашиб кўрарсиз.

10 дан 44 балгача.

Эҳтимол, сиз бошқалар ва ўзингизга ҳаддан ташқари кўнгилчан муносабатда қарайдиган одамдирсиз. Лекин ҳаммаси меъёрида бўлгани яхши! Ортикча консерватизм (эскиликни ёклаш), худди скептицизм (шубҳаланавериш) каби ҳаётий мўлжалларни белгилашда муаммоларга олиб бориши мумкин.

45 дан 70 балгача.

Сиз сабрли инсонсиз. Сизда адолатга нисбатан муҳаббат хусусияти мавжуд. Сиз шахснинг ҳуқуқлари ва эркинлигини ҳурмат қилиш тарафдорисиз. Одатда, қарор қабул қилиш олдида доимо ўйлаб – фикрлаб, оқилона иш кўрасиз.

71 дан 96 балгача.

Сизга ўзгалар ҳуқуқини ҳурмат қилмайдиган, беақл далилларга асосланган авторитар услуби хосдир. Бу кўпроқ қандайдир ўжарлик, мантқиқсиз вазият ва манмансираш оқибатидир. Бу ерда ўйлаб кўриш керак бўлган жиҳатлар бор! Сиз қанча кўп балл кўп тўплаган бўлсангиз, бу жиҳатлар шунча кўпроқ даражада сизга хос. Қандайдир фурсат ўтгач, эҳтимол, яқин кишиларингиз билан биргаликда мазкур тестга қайта мурожаат қилинг. Балки натижа ўзгариб қолар.

МУЛОҚОТДА БОШҚАЛАРНИ ТИНГЛАЙ ОЛАСИЗМИ?

Ушбу тест саволларига берилган жавоблардан ўзингизга мосини танлаб белгиланг.

1. Сизнингча суҳбатлашишдан мақсад нима?

а) суҳбатдошни яхшироқ ўрганиш;

б) бирор масала бўйича ўз фикрини билдириш;

в) фикр алмашилиш ва муҳокама қилиш.

2. Сизга кичик ёшдаги болалар тез-тез саволлар беришадими?
- а) ҳа, тез-тез;
 - б) ҳеч қачон;
 - в) баъзан.
3. Эрталаб ишга ёки ўқишга кетаётиб, қўшиқ ҳиргойи қиласизми?
- а) ҳа, доимо бир хил ашулани;
 - б) ҳа, одатда ҳар хил ашулани;
 - в) йўқ, ҳеч қачон.
4. Йиғилиш охирида маъруза қилган нотикқа саволлар берасизми?
- а) ҳа, доимо ниманидир сўрашга тўғри келади;
 - б) баъзан, унинг фикри билан қўшилмаганимда;
 - в) ҳеч қачон.
5. Дўстингиз ёки касбдошингиз билан бирор муаммо юзасидан суҳбатлашгандан сўнг, ўша масала юзасидан ўз қарашларингизни ўзгартирганмисиз?
- а) кўпинча шундай бўлади;
 - б) баъзан;
 - в) ҳеч қачон.
6. Ким биландир суҳбатлашаётганда...
- а) кўпроқ сиз гапирасиз;
 - б) кўпроқ суҳбатдошингиз гапиради;
 - в) иккалангиз тенг гапирасиз.
7. Дўконда нархи бир хил бўлган нарсалардан қайси бирини харид қилишни афзал кўрасиз?
- а) китобни;
 - б) қўшиқ ёзилган дискни;
 - в) кинога чиптани.
8. Суҳбатдошингиз сизга алоқаси бўлмаган ўз муаммоси хусусида гаплашмоқда, сиз нима деб ўйлайсиз?
- а) «қимматли вақтимни йўқотдим-да»;
 - б) «энди унга таъсирим кучлироқ бўлади»;
 - в) «унга ёрдам бераяпман».
9. Қуйидаги жумлаларнинг қайси бири сизнинг фикрингизга, нуктаи-назарингизга тўғри келади?
- а) бирор-бир муаммо юзасидан фақат мутахассисгина аниқ фикрга эга бўлиши мумкин;
 - б) чиройли гапиришни билган одам хоҳлаган мавзусида гапириши мумкин;
 - в) кўпгина ҳолларда мутахассисларга ҳам ўз муаммолари ва ғояларини баён этиш учун нотиклик малакаси етишмайди.
10. Суҳбат чоғида хаёлингиз чалғиб кетса нима қиласиз?
- а) гапирётган кишини тўхтатиб, ўша жойини қайтаришни сўрайман;
 - б) суҳбат охирида сўраш учун менга ноаниқ жойини эслаб қоламан;

в) хаёлим чалғиса ҳам менга ҳамма нарса аён бўлиб туради.

11. Эрталаб радио орқали эшитган ахборот ёки кўшиқни қайтара оласизми?

а) ҳа, доимо;

б) ҳа, лекин эсга тушириш учун вақт керак;

в) эслай олмайман.

12. Кўшиқчида сиз кўпроқ нимага аҳамият қаратасиз?

а) овози;

б) ташқи кўриниши;

в) саҳнада ўзини тутиши.

13. Концерт залларга тушиш сиз учун...

а) ҳаётдан қониқиш ҳосил қилиш учун;

б) ҳамма қатори бўлиш учун;

в) севимли хонанда билан учрашув.

14. Тасаввур қилинг сиз меҳмондасиз. У ерда сиздан бошқа яна 5-6 киши бор. Сиз даврада гап бошладингиз, сизни кўпинча:

а) ҳеч ким тингламайди;

б) ҳамма сизга ўз диққатини жалб этади;

в) сиз суҳбатнинг ташаббускори эмассиз.

15. Жамиятда рўй бераётган барча ходисалардан хабардорсиз. Чунки, сиз...

а) мунтазам телевизор кўриб хабардор бўласиз;

б) радио эшитасиз;

в) газета мутолаа қиласиз.

Марҳамат қилиб балларни ҳисобланг:

Саволлар	а	б	в	Саволлар	А	Б	в
1	2	1	3	9	1	2	3
2	3	1	2	10	3	3	1
3	2	3	1	11	3	2	1
4	2	3	1	12	3	1	2
5	2	3	1	13	3	1	2
6	1	2	3	14	2	3	1
7	3	1	2	15	3	3	1
8	1	2	3				

Белгиланган балларни қўшиб чиқинг.

15-20 балл.

Сиз ўзгаларни тингламайсиз. Сабаби, сиз мулоқот давомида фақат ўзингизга мос бўлган жиҳатларни ўйлайсиз. Балки, сиз ўзгаларни тинглашдан келадиган фойданинг қадрини билмасиз. Билим ва тажриба учун тинглашнинг фойдаси катта. Бошқаларни ҳам тинглашни ўрганинг, бу сизга катта фойда келтиради.

25-30 балл.

Сиз ўртача тингловчисиз. Сиз суҳбатни маълумот манбаи ва мулоқот учун етарли асос эмас, деб ҳисоблайсиз. Сиздан кўп фикрларни ўрганиш мумкин, бироқ ўзингиз ҳам бошқалардан кўп фикрларни олишингиз мумкинлигини, танқид ва эътирозлар ҳам фойдали эканлигини унутманг. Гарчи, билим ва маълумотингиз етарли бўлса-да, бошқаларни ҳам тингланг, уларнинг фикрига ҳам кулоқ тутинг.

35-45 балл

Сизда ноёб сифат – ўзгаларни тинглаш ва меъёрида гапириш бор. Сиз билан суҳбатлашиш жуда яхши, чунки суҳбатдош сиздан доимо наф олади. Сиз ўзгаларнинг ҳолатларини тушунишга мойилсиз, ана шу ноёб сифатни асранг. Ўз фикр-мулоҳазангиз билан суҳбатдошларингизни ўзингизга ром эта оласиз.

ПЕДАГОГИК ҚОБИЛИЯТНИ АНИҚЛАШ ТЕСТИ

1. Дарс бошланди, ҳамма дарс билан машғул. Лекин бир ўқувчи кулиб юборди. Сиз унга қарадингиз. У эса: “Қачон сиз дарс ўтсангиз кулгим келади”, - деди. Сиз эса:

- А) Зўр-ку, дейсиз унга қараб;
- Б) Нимаси кулгили?
- В) Бемалол кулаверинг;
- Г) Нима ахмоқмисан?
- Д) Ҳазилкашларни яхши кўраман.

2. Гуруҳда бир неча вақт дарс ўтганингиздан сўнг сизга ўқувчи: “Сиз бизга бирор – бир нарса ўргатишингизга кўзимиз етмаяпти”, - деди. Сиз эса:

- А) Сенинг вазифанг ўқиш, ўргатиш эмас;
- Б) Сенга ўхшаганни албатта ҳеч нарсага ўргатиб бўлмайди;
- В) Балки бошқа гуруҳга ўтарсан;
- Г) Ўзингда хоҳиш йўқ;
- Д) Нега шундай деб ўйладинг?

3. Сиз ўқувчига топшириқ бердингиз, у эса сизга:

“Мен бу вазифани бажармайман”, - деди. Сиз:

- А) Хоҳласанг ҳам, хоҳламасанг ҳам вазифани бажаришга мажбурсан;
- Б) Бўлмаса нега ўқишга келдинг?
- В) Ўзинг учун ёмон;
- Г) Нима билан тугашини ўйлаяпсанми?
- Д) Нима учунлигини тушунтириб бера оласанми?

4. Бир ўқувчи сизга “мен ҳам бошқа ўқувчилардек, “аъло” ўқишим мумкин. Шунча ҳаракат қилсам ҳам бўлмаяпти”, - деди. Сиз эса:

- А) Билмадим дейсиз унга қараб;
- Б) Албатта ўқий оласан;

В) Сенинг қобилиятинг яхши. Мен сенга ишонаман;

Г) Нега ўзингга ишонмайсан?

Д) Кел, муаммонгни қандай ҳал қилиш мумкинлиги ҳақида гаплашиб олайлик.

5. Дарсга кираётганда ўқувчи сизга “Жуда чарчабсиз, кўринишингиз ёмон”, - деди. Сиз нима дейсиз?

А) Менга бундай дейишинг маданиятсизлик;

Б) Ҳа, мен жуда чарчадим;

В) Мен ҳақимда қайғурма ўзингни ўйла;

Г) Яхши ухлолмадим, ишим жуда кўп эди;

Д) Эътиборинг учун раҳмат.

6. Ўқувчи сизга: “ Мен сизнинг фанингизни яхшироқ билишим мумкин, чунки, ҳамма фанларни яхши ўзлаштира оламан”, - деди. Сизнинг жавобингиз қандай?

А) Ўзингни юқори баҳолайсан;

Б) Шу қобилиятинг билан – а?!

В) Демак, ўзингга ишонасан, бўлиши мумкин;

Г) Кўп ҳам ўзингга ишонма;

Д) Сенга ишонаман, чунки қобилиятинг бор, меҳнат қилсанг эришасан.

7. Ўқувчи сизга: “Мен яна дафтаримни уйда қолдирибман”, - деди.

Сизнинг жавобингиз қандай?

А) Яна қолиб кетдимиз?

Б) Бунчалик масъулиятсизсан!

В) Ўзингни қўлга олишинг керак;

Г) Нега? Нима учун қолдирдинг?

Д) Бирор сабаби бор бўлса керак.

Ушбу ҳолатларга қандай жавоб беришингизга қараб, ўзингизнинг педагогик қобилиятингиз намоён бўлади. Саволларга қуйидагича балл беринг. А – 1, Б – 2, В – 3, Г – 4, Д – 5 балдан қўйиб чиқинг. Қайсини белгилаган бўлсангиз, ҳисоблаб чиқинг. Тўплаган балингиз натижаларига кўра қуйидагича хусусиятга эгасиз:

7 -14 гача бўлса, сиз умуман педагог бўла олмайсиз.

15-25 гача бўлса, сиз педагог бўла оласиз, лекин идеал эмас. Баъзида бошқа касбларга ўтиб кетиш ҳолатлари кузатилиши мумкин.

26 -35 гача бўлса, сиз ҳақиқий педагогсиз, идеал педагог бўлишга имкониятингиз бор. Идеал педагоглардан яхши раҳбарлар чиқишини унутманг.

СИЗНИ ҲАҚИҚАТ УЧУН КУРАШУВЧИ ИНСОН ДЕЙИШ МУМКИНМИ?

1. Дўстингиз оғир аҳволда:

- а) ўзингизни ундан олиб қочишга ҳаракат қиласиз ва унинг муаммоларига аралашмасликни лозим кўрасиз – 0 балл;
- б) тезликда унга кўлингиздан келганча ёрдам кўрсатишга ҳаракат қиласиз – 2 балл;
- в) дўстларингиздан ёрдам сўрайсиз – 1 балл.

2. Шартнома тузишингизга тўғри келса, сиз:

- а) оғзаки берилган ваъдага ҳам ишонасиз – 1 балл;
- б) ишончли бўлиши учун шартномани ёзма равишда тузасиз – 2 балл;
- в) ўзингиз истаган пайтда шартномани бекор қилиш мумкинлигини кўзлаб иш тутасиз – 0 балл.

3. Бирор-бир қийинчиликка дуч келсангиз:

- а) ўзингизга ишонмайсиз ва ўйлаган ишингиздан воз кечасиз – 0 балл;
- б) ҳаммаси ўз-ўзидан яхши бўлиб кетишини кутасиз – 1 балл;
- в) қийинчиликни енгиласиз ҳаракат қиласиз – 2 балл.

4. Тўсатдан сизга ёқимсиз савол беришса:

- а) миянгиизга биринчи келган фикрни айтасиз – 0 балл;
- б) яхшилаб ўйлаб кейин жавоб қайтарасиз – 1 балл;
- в) дарҳол жавоб берасиз ва кўпинча бу жавобингиз ўринли бўлади - 2 балл.

5. Ким биландир баҳслашиб қолдингиз ва ўзингизни ноҳақ эканлигингизни билдингиз:

- а) хатоингизни тўғрилайсиз – 2 балл;
- б) ноҳақлигингизни билсангиз ҳам баҳслашишда давом этаверасиз – 0 балл;
- в) баҳсни тўхтатасиз - 1 балл.

6. Сизнингча ҳақиқат учун курашиш- бу

- а) осон иш эмас ва бу шароитга боғлиқ – 0 балл;
- б) асабийлашишга олиб келади – 1 балл;
- в) керак ва шарт – 2 балл.

7. Бошқача фикрлаётган дўстингиз билан баҳслашсангиз, сиз:

- а) уни ўз фикрингиз тўғрилигига ишонтира оласиз – 2 балл;
- б) ўз фикрингизда қоласиз – 1 балл;
- в) у сизни ўз фикрининг тўғрилигига ишонтира олади – 0 балл.

8. Баҳсларда аҳвол кескинлашиб борса:

- а) жаҳлингиз чиқади – 0 балл;
- б) асабийлашмасдан баҳслашишни давом эттирасиз – 2 балл;
- в) овозингизни кўтарасиз – 1 балл.

9. Телефон рақамлари ва уй манзилларини:

- а) тез топиш мумкинлиги учун ёзиб қўймайсиз – 1 балл;

б) ён дафтарчангизга ёзиб кўясиз -2 балл;

в) эслаб коласиз -0 балл.

10. Кўчада биров билан танишиб қолдингиз, яна учрашиб қолсангиз...

а) дарҳол танийсиз -2 балл;

б) исмини эслай олмайсиз -1 балл;

в) қаерда ва қачон кўргангизни эслай олмайсиз -0 балл.

11. Қаттиқ тортишувдан сўнг:

а) тортишаётган одамнинг келтираётган далиллари жуда яхши биласиз - 2 балл;

б) келтирилган далиллар эсингиздан чиқиб кетади ва буни яхшилик аломати деб биласиз -0 балл;

в) энг керакли далилни эслолмайсиз -1 балл. Тортишувга киришиш сиз учун:

а) ким учун тортишаётган бўлсангиз ундан фойда топмоқчи бўласиз -0 балл;

б) атрофдагилар олдида ўзингизни кўрсатмоқчисиз -1балл;

в) ёрдамга мухтожларнинг ёнини олмоқчисиз -2 балл.

12. Дўстларингиздан бири янглишаётган бўлса:

а) очикчасига унга қарши чиқасиз -2 балл;

б) нотўғри гапираётганини билсангиз ҳам уни қўллаб-қувватлайсиз -0 балл;

в) бу мавзуда суҳбатлашишдан бош тортасиз -1 балл.

Натижа:

26 балдан кўп.

Сизни ҳақиқат учун курашувчи инсон деса бўлади. Бундан ташқари, сизда ишбилармонлик сифатлари ҳам бор. Сиз ҳақ билан ноҳақни дарров ажрата оласиз. Сиз учун ҳақиқатнинг қарор топиши жуда муҳим ва сиз қўлингиздан келганча бунинг учун курашасиз.

11-26 балл.

Сиз ҳақиқат учун курашишга ҳаракат қиласиз, лекин ҳар доим бунинг уддасидан чиқа олмайсиз. Чунки келтираётган далилларингизга ўзингиз ҳам ҳамма вақт ишонавермайсиз.

10 балдан кам.

Сиз тортишувларни ёқтирмайсиз ва иложи борича уларда қатнашмасликка ҳаракат қиласиз. Сиз учун ҳақиқат қарор топишининг унча аҳамияти йўқ.

ФЕЪЛ-АТВОРИНГИЗ ҚАНДАЙ?

1. Дўстликни кадрлайсизми?
2. Биронта янгиликка қизиқасизми?
3. Янгисидан кўра эски кийимингизни афзал кўрасизми?
4. Ҳеч қандай сабабсиз муғомбирлик билан ўзингизни мамнун бўлгандек кўрсатасизми?

5. Болалигингизда танламоқчи бўлган касбингизни 3 мартадан ортиқ алмаштирганмисиз?

6. Оғир вазифани ҳал этишдан олдин ўзингизга нисбатан ишончни йўқотасизми?

7. Бирон нимани йиғиб юришга ишқибозмисиз?

8. Кўпинча энг охирги дақиқада режаларингизни ўзгартирасизми?

Агар, 1,3 ва 7-саволга “**ха**” деб, 2,4,5,6,8-саволларга “**йўқ**” деб жавоб берган бўлсангиз, 1 баллдан ёзинг. Кейин уларни ҳисобланг.

7 дан 8 баллгача. Сиз вазмин одамсиз. Ота-онангиз, устозлар ва дўстларингиз сиздан нолисалар, бу нотўғри феълингиз юмшоқ, хулқингиз яхши;

3-6 баллгача. Феъл-атворингиз енгил деб бўлмайди, яхши кайфиятингиз бирдан ёмонга айланиб қолиши ҳеч гап эмас. Бу эса ишда, оилавий ҳаётда, дўстона муносабатларда акс этмай қолмайди. Ҳаётда муваффақиятга эришиш учун фақат қатъият кўрсатиш зарурлигини унутманг;

2 ва ундан кам балл. Нега ўз кучингизга ишонмайсиз? Одамларга кўпроқ ишониш ва сизни қуршаган одамлар орасидан дўст излашингиз лозим.

ОДАМЛАР БИЛАН ТЕЗ ЧИҚИШИБ КЕТАСИЗМИ?

1. Қандайдир кечада, жамоада, тадбирда эканингизни тасаввур қилинг:

а) содир бўладиган баҳслар туфайли сизда муаммолар пайдо бўлади. Атрофингиздагилар нуктаи назарингизни ёки ўзингизни тутиш услубингиз, ҳазилларингизни қабул қилишмайди;

б) ҳаммаси одатдагича рўй беради, сиз ҳамма билан яхши суҳбатлашасиз, танишасиз, янги дўстлар ҳам орттирасиз;

в) одатда сиз роса зерикасиз ва тез чарчайсиз. Мабодо гаплашсангиз ҳам ҳар замонда ва озчилик билан суҳбатга киришасиз. Кўпинча бу сизга кўнгилхушлик қиладиган жой эмасдек туюлади. Яхшиси, бу ердан тезроқ жўнаб қолиб, келгусида бунақа учрашувларга бормаслик керак, деб ўйлайсиз.

2. Сизнингча, дўстларингизнинг дўстлари:

а) уларнинг ўзини тутиши унча ёқмади. Ҳатто ўзингизга: бундай нусхалар билан дўстларим қандай мулоқот қилар экан-а, деган савол берасиз;

б) пировард натижада улар сизнинг ҳам дўстларингизга айланади;

в) улар билан зерикиб қоладиган вақтлар ҳам бўлади, мулоқотда ўзгача қувонч ҳам бўлмаслиги мумкин; бироқ зиддиятли, асабий вазиятни юзага келтирмаслик учун бари-бир муносабатларни тутиб турасиз.

3. Агар сизни одамлар гавжум даврага боришга таклиф этишса:

а) вақтингиз бекорга созурилади, деб ҳисоблайсиз, у ерда сизнинг савиянгизга мос келадиган ҳеч қандай қизиқарли одамни учратмасангиз керак;

б) сизга ғоя яхши бўлиб туюлади, одатда бундай учрашувларга, кечаларга бориб, вақтингизни ёмон ўтказмайсиз;

в) иложи бўлса, тузукрок баҳона топиб, боришдан воз кечасиз. Бундан ҳеч қандай яхшилик кутмайсиз, ундан кўра сокин ва тинчгина дам олишни афзал биласиз.

4. Сизни зерикарли кундалик турмушдан чалғитадиган, кўнглингизни кўпроқ ёзадиган машғулот бу:

а) сизга ҳеч ким ҳалал бермаслигини ёқтирасиз, ўзингиз каби кўнгилхушлик қила биладиган, сизга руҳан яқин инсонлар билан бирга ўтиришни хуш кўрасиз;

б) турли кишилар, таниш ва нотанишлар билан бирга вақт ўтказишни хуш кўрасиз, сизга нафақат эски дўстларингиз, балки янгилари ҳам ёқади.

в) ёлғизликда кўпи билан 1-2 та ўзингизга ёқадиган яқин одамлар билан бирга ишлашни яхши кўрасиз.

5. Янги одамлар билан танишар экансиз, бу сизга:

а) қийин эмас: одатда, янги танишлар эътиборингизни қозонмаслигига ишонасиз;

б) ҳар доим қизиқарли;

в) баъзан янги танишувлар яхши ишлигини тан олсангиз ҳам, бу сизга ўзгача қувонч бағишламайди.

6. Ишда, маъруза вақтида, улфатлар орасида:

а) мулоқот вақтида сизда доимо муаммолар пайдо бўлади;

б) одатда, сиз ҳар қандай даврага тезда киришиб кетасиз, одамлар билан осон чиқишасиз. Шу захоти жавоб реакцияси ҳам пайдо бўлади: атрофингиздагилар сизни кадрлайди, фикрингиз билан қизиқади;

в) гарчи баъзан яхши дўстлар топсангиз ҳам, сизни ҳеч ким пайқамаслигига ҳаракат қиласиз.

7. Атрофдагилар сиз учун:

а) жамият бу - чангалзор, ҳамма ўзим бўлай дейди, одамлар бир-бирининг оёғини чалиш пайида бўлади;

б) атрофдагилар асосан яхши, меҳрибон кишилар, улардан доим кўп нарса ўрганса бўлади;

в) 1 та эски дўст 2 та янгисидан афзалроқ, ҳар сонияда сотиб юбора оладиган, ишончли бўлмаган кўп дўстдан сони камроқ яхши дўст бўлгани маъқул.

8. Сухбат давомида:

а) бўлмағур гаплар гапириб, ўз фикрини уқтиришга уринаётганларни тўхтатасиз. Гарчи бу жанжал кўтариши мумкин бўлса-да, кўпчилик сизни ўзгаларнинг фикрини тинглай олмайди, деб ҳисоблайдилар;

б) ҳамсуҳбатингизни тинглай оласиз, агар зарур бўлса, норози бўлаётган фикрни асабийлашмай, тинч ва асосланганча рад эта оласиз;

в) ўзгалар фикрини эшитасиз (айниқса, нотаниш одамлар орасида ва катта давраларда), ўз фикрингизни эҳтиёткорлик билан ва фақат зарур бўлган ҳолларда баён этасиз.

Агар “а” жавоблар кўпроқ бўлса- очик айтамыз, унчалик киришимли эмассиз, хулқ-атворонгизни ўзгартирганингиз маъқул. Етарли даражада киришиб кета олмаганингиз сизга жиддий муаммолар келтиришига рози бўлаверинг.

Агар “б” жавоблар кўпроқ бўлса – сизни табрикласа бўлади: жуда даврабоп одамсиз! Сизга мулоқотнинг ўзи хузур бағишлайди, дўстларингизга эса сиз билан бир даврада бўлиш ёқади.

Агар “в” жавоблар кўпроқ бўлса – сиз ёлғизликка мойилсиз. Лекин бу мулоқотга киришолмайсиз ва бошқаларни зериктириб қўясиз, дегани эмас. Балки “ёлғизликни хилватланиш деб атанг ва у жуда гўзал бўлади” деган назария тарафдорисиз. Ҳар қандай ҳолатда ҳам ўйлаб кўринг: жамоадан ҳаддан зиёд ўзингизни олиб қочмаяпсизми; балки баъзида яхши даврага меҳмонга борган маъқулдир. Ҳатто бунинг учун эски одатларни ўзгартиришга ўзингизни мажбурлаш керак бўлади.

ЎЗИНГИЗГА НИСБАТАН ИШОНЧИНГИЗ КОМИЛМИ?

1. Кимдир сизнинг нуқтаи назарингиздан фарқланадиган фикрни баён қилган чоғда:

а) ҳатто у хатога йўл қўяётган деб ўйласангиз ҳам унинг ҳақлигини тан оласиз, фақат ўзингизни ёмон тарафдан кўрсатмасангиз ёки кескин вазиятни юзага келтирмасангиз бас;

б) окибатларга қарамай баҳслашиб, ўз нуқтаи назарингизни зўр бериб ёқлайсиз;

в) суҳбатдошингиз далилларини ўйлаб кўриб, сизга тўғри туюлса розилик берасиз.

2. Қандайдир қарор қабул қилишингиз талаб этилса:

а) узоқ ўйлайсиз, бироқ ҳар бир вариант сизга тузукроқ бўлиб туюлмайди. Ниҳоят, бирор қарорга келгандек бўлганда, хато қилдиммикан, деб ҳисоблайсиз;

б) миянғизга келган илк фикрни амалга оширасиз. Хато қилишим мумкин деган фикрни хаёлга ҳам келтирмайсиз;

в) сиз ҳамма “ҳа” ва “йўқ”ларни тарозида тортиб, кейин қарор қабул қиласиз.

3. Кимдир сизни ёки ҳаракатларингизни танқид қилгудай туюлса:

а) ҳатто гап жуда муҳим бўлмаган нарса ҳақида бораётган бўлса ҳам, бунга катта аҳамият қаратасиз ва қайғурасиз;

б) сизни ўзгалар фикри қизиқтирмайди, бироқ жаҳлингиз чиққанини сезасиз ва ранжийсиз;

в) айтилганларни ўйлайсиз. Агар танқид қилаётганни ҳақ ҳисобласангиз, ниманидир ўзгартиришга уринасиз. Агар танқиднинг адолатсизлигига амин бўлсангиз, у ҳолда ҳамма содир бўлганларни миянгиздан чиқариб ташлайсиз.

4. Нимадир ёмон чиққанида:

а) ҳатто бошқалар ранжиши учун сабаб йўқ, дейишса ҳам, бунга ўзингиз айбдорлигингизга деярли ишончингиз комил;

б) бунга бошқалар айбдор деб ҳисоблайсиз;

с) агар хатога йўл қўйдим, деб ҳисобласангиз, гўёки шундай бўлиши керакдек қабул қиласиз ва шунга ўхшаш воқеа такрорланмаслигига ҳаракат қиласиз.

5. Маъсулиятли ишни бажариш талаб этилган чоғда:

а) бундай иш қўлимдан келмайди, дея ўйлаб, ҳаяжонланасиз (гарчи бошқалар бундай деб ҳисобламасалар ҳам);

б) доимо рози бўласиз, чунки уни ҳар кимдан кўра яхшироқ бажаришингизни биласиз;

в) рози бўласиз, бу ишни иложи борича яхшироқ бажаришга интиласиз.

6. Танлаш керак бўлган вақтда:

а) сиз ҳамма билан маслаҳатлашасиз, лекин нима қилишни билмайсиз. Кўпинча сиз учун ўзгалар қарор қилишини афзал кўрасиз;

б) сизни адаштириб юбормасликлари учун ҳеч ким билан маслаҳатлашмасликни маъқул қиласиз;

в) одатда, сиз ишонган ва ушбу саволга ақли етадиган бирортаси билан маслаҳатлашасиз.

7. Бирон-бир кеча, мажлис ёки йиғинда:

а) кўзга ташланмасликка уринасиз, ўзингизга эътибор қаратмасликка тиришасиз;

б) атрофдагилар ҳаммаси сизга қараши учун ажралиб туришни ёқтирасиз;

в) ўзингизни бемалол ва самимий тутасиз, одатда хотиржамсиз, ҳаммаси яхши ўтишини хоҳлайсиз.

Агар “а” жавоблар кўпроқ бўлса, ўзингизга ишончингиз кам, ҳаддан ташқари иккиланаверасиз. Балки аслида қандайлигингиздан кўра ўзингизни пастроқ баҳолайсиз.

Мабодо “б” жавоблар кўпроқ бўлса, ўзига қаттиқ ишонган одамдек таассурот қолдирсангиз ҳам аслида ундай эмассиз.

Агар “в” жавоблар кўпроқ бўлса, ўзингизга етарли даражада ишонган, босиқ, вазмин одамсиз, вазиятга мувофиқ, тўғри баҳо бериб, ўзингизни ҳам айнан шундай баҳолайсиз.

ЎЗИНГИЗНИ ТУТА БИЛАСИЗМИ?

1. Бирон-бир қарор қабул қилишдан олдин, одатда, уни яхшилаб ўйлаб оласизми?
2. Бирор нарсани айтгандан кейин ачиниб қоладиган ҳолатлар кўп бўладими?
3. Бирор нима сизни қаттиқ асабийлаштираётган бўлса, ғазабингизни яшира оласизми?
4. Кайфиятингиз ёмон бўлса, кўпинча уни юзага чиқарасизми?
5. Кейинчалик афсусланадиган қилиқларни тез-тез амалга ошириб турасизми?
6. Бирортасидан ғазаблансангиз, захрингизни дарҳол сочмай, кейинроқ бир оз “Совугач” гаплаша оласизми?
7. Ғазаб устида “жаҳл келганда ақл кетар” қабилида бирон иш қилиб қўйганингизда ёки гапириб юборганингизда, кўпинча, таажжубланиб турасизми?
8. Агар бирор нарсдан ҳадиксираб турган бўлсангиз ўзгалар фикрини тинглаш ва идрок этишингиз мумкинми?
9. Очиғини айтинг, аслида сабрсиз одаммисиз?
10. Жаҳлингиз чиққанида ўзингиз, феъл-атворингиз, мулоқот тарзингиз жуда ўзгарадими?
11. Бир неча қадах ичгач, ўзингизни назорат этолмай қоладиган пайтлар бўладими?
12. Шахмат, шашка ўйнаётганда ўзингизни тута олмай қолган вақтлар рўй берадими?
13. Очиғини айтинг, баъзан айрим одамлар умуман дунёга келмасалар яхши бўларди, деган фикр келиб қоладими?
14. Агар сизга инсон ўзини душманларча тутаётгандек туюлса (эҳтимол хатодир), ёмон муносабатда бўласизми?
15. Башарти, бирор буюм ёкиб қолса, у сизга шунчалар зарурми ёки шундай қиммат буюмни ўйлаб ўтирмасдан сотиб олишингиз мумкинми?
16. Нима учун у ёки бу ҳаракатни қилдим, деган саволга ўзингиз ҳам жавоб берадиган ҳолатлар бўлиб турадими?
17. Севиб қолганингизда ўзингизни буткул назорат қилолмай қоласизми?
18. Меъёридан ортиқчароқ еб-ичаётган ҳолатлар бўлиб турадими?
19. Хатарли, кескин вазиятларга бот-бот тушиб қоласизми?
20. Ҳиссиётларга берилиб, бемулоҳаза бирон-бир одамга кўпинча бўланиб қолишингиз мумкинми?

“Ҳа” жавоби учун - 1 балл, “Йўқ” жавоби учун - 0 балл

“Ҳа” - 2,3,4,5,7,9,10,11,13,14,15,16,18,19,20.

“Йўқ” - 1,6,8,12,17.

11 ва ундан ортиқ баллар. Ҳаддан ташқари таъсирчансиз! Ўз қилиқларингиз ва сўзларингизни тузукроқ назорат қилганингиз маъқул. Бу йўл қўймаслигингиз керак бўлган кўп муаммоларни ҳал қилади.

5 дан 10 балгача. Сиз бир оз таъсирчан одамсиз, ўзингизни сал тузукроқ назоратда тутсангиз, кейин афсусланиб юришингизга тўғри келадиган қилиқлар қилмайсиз.

4 ва ундан кам баллар. Ҳиссиётларингизни тўла назоратда тутасиз, жаҳлингизни чиқариш осон эмас. Худди шундай йўсинда давом этинг.

СИЗ ҚАНЧАЛИК МУСТАҚИЛСИЗ?

1. Мактабни битиргач, ўқишни давом эттириш, келажакдаги касбга доир қандай қарор қабул қиласиз?

а) ўз қизиқиш ва қобилиятларингиз асосида мустақил тарзда қарорга келасиз;

б) ота-онангиз, қариндошларингиз фикрига қулоқ соласиз;

в) фақат энг яқинларингиз ва дўстларингиз маслаҳатини эшитасиз.

2. Сиз ўзингиз танлаган олий ўқув юртига кирмоқчисиз, бунга қандай йўл билан эришишни мақсад қилгансиз?

а) фақат ўз кучингизга таяниб;

б) кириш имтиҳонларини яхши топшириш ва алоқаларга таяниб;

в) фақат алоқалар ва таниш-билишлар орқали.

3. Ўқиш даврида имтиҳон ва дарсларга қандай тайёрланар эдингиз?

а) тиришқоклигингизга таяниб иш кўрардингиз;

б) курсдошларингиздан ёрдам сўрардингиз;

в) фақат ўзгалар ёрдамига таянгансиз.

4. Ишга қандай жойлашгансиз?

а) тақсимотга кўра;

б) аввало, таниш-билиш, биладиган кишилар маълумотидан фойдалангансиз;

в) таниш-билишчилик орқали.

5. Ишда мураккаб вазиятларга тушгансиз, қандай қарор қабул қилгансиз?

а) фақат ўз тажриба ва билимларингизга суянган ҳолда;

б) баъзан ҳамкасблар билан маслаҳатлашасиз;

в) ҳамкасблар билан ҳар доим маслаҳатлашасиз.

6. Никоҳдан ўтиш танловингизга нима сабаб бўлди?

а) сўнгги қарорни ўзингиз қабул қилдингиз;

б) яқинларингиз фикрига қулоқ солдингиз;

в) келин(куёв)ни аввал яқинларингизга таништирддингиз, кейин улар билан маслаҳатлашдингиз.

7. Агар хотин (эр)ингиз узоқ муддатли хизмат сафарида бўлса, ёлғиз ўзингиз, айтайлик уй-жой, мебель танлай оласизми ёки бошқа муҳим қарорлар қабул қиласизми?

а) ҳа;

б) шундай қила оласиз, бироқ, бу қарорни ҳозирча четга суриб турган маъқул;

в) йўқ.

8. Ўсмир чоғингизда ўз фикрингизни нечоғлик қатъият билан химоя қилгансиз?

а) ҳар доим;

б) бу борада, ҳатто, онангиз билан келишмовчиликлар ҳам чиққан: химоя қилгансиз, лекин, улар фикрига нисбатан хурматни ҳам сақлаб қолгансиз;

в) ҳеч нимага ўзингиз қарор чиқара олмасдингиз.

9. Ҳозир хизматда, уйда, дўстлар даврасида шахсий фикрингизни қанчалик қатъият билан химоя қиласиз?

а) ҳеч қандай шарт-шароитга қарамай, албатта, химоя қиласиз;

б) аксар ҳолларда – ҳа;

в) камдан-кам.

10. Сиз шахс сифатида ишда, жамиятда ақлий соҳада қандай ривожланыпсиз?

а) ўзингизни касбингизга бутунлай бағишлагансиз;

б) сиз учун турмуш ўртоғингиз ва яқинларингиз фикри жуда муҳим;

в) бировнинг фикрига тўла суянасиз.

11. Яқинларингиз соғлиги хавф остида бўлса, агар хотин (эр)ингиз ўзларига бирор зарар етказётганини кўрсангиз:

а) уни ўз саломатлигига эътибор беришга мажбур этасиз;

б) одоб билан хотин (эр)ингизга нима қилиш кераклигини тушунтирасиз;

в) шундай қилишга уринасиз. Бироқ ҳар доим ҳам қўлингиздан келавермайди.

А-4, Б-2, В-0 балл.

30-44 балгача. Сиз ҳар жиҳатдан ниҳоятда мустақилсиз. Сиз ишингизга аралашингизга нафақат чидолмайсиз, балки ўзга киши фикрига кулоқ ҳам солмайсиз. Бирон-бир қарорингизнинг ижобий ва салбий жиҳатини ҳар доим аниқ баҳолашингизга ишончингиз комилми? Мақсадга эришишда ортикча ўжарлик қилмаётганмикинсиз? Ёдингизда бўлсин, ўзига ишонч меъёрида бўлгани маъқул, акс ҳолда, у нуқсонга айланади.

16-28 балгача. Фейл-атворингиз кучли, кескин ҳиссиётларни бошдан ўтказишингиз ёмон эмас. Сиз ишончли дўстсиз. Ўзингизга, келажагингизга нисбатан ишончингиз асосли. Ҳеч кимга қарам эмассиз, бироқ ҳар доим атрофдагилар фикрига кулоқ соласиз, улар эса бу фазилатларингизни қадрлайдилар.

0-14 балгача. Сиз шунчалар бекарорсизки, бу кўнгилчанлик билан чегараланади. Балки, шу боис, баъзан сизга менсимагандек муносабатда бўлишар? Нима учун мустақил эканлигингизни намойиш эта олмайсиз? Меъёрида, албатта. Эҳтимол, бир қарорга келолмаётганингиз чехрангизда акс этмаслигини синаб кўриш керакдир. Бир оз мустақилроқ бўлинг. Шунда сизга ҳозир етишмаётган ўзингизга нисбатан комил ишонч пайдо бўлади.

СИЗ ҚАНЧАЛАР ЖОЗИБАДОРСИЗ?

1. Фақат телефон орқали мулоқот қилиб, ўз ғоянгизга бировни кизиқтира оласизми?

2. Сиз унча ёқтирмайдиган одам орқали кутилмаганда муваффақиятга эришдингиз. У ҳақда фикрингиз ўзгарадими? У сиз учун мана шу лаҳзадан ёқимлироқ бўлиб қоладими?

3. Хат ёзганингизда сатрлар юқорилаб кетмайдими?

4. Нохуш саволлардан табассум қилиб қоча оласизми? Сизда ўз фикрингизда қолганча баҳслашмаслик одати борми?

5. Баҳшлашаётганда норози бўлганларга қулоқ соласизми?

6. Болаликда катталар сизни яхши кўрганми?

7. Сизга кўп ҳолларда беғараз, самимий хушомадлар қилиб туришадими?

8. Кўзгуга қараганингизга анча бўлдимми?

“Ҳа” жавобига 1; “Йўқ” жавобига 0 балл.

7-8 балгача. Сиз жозибатор эканлигингизга ишончингиз комил. Лекин, кечирасиз-у, ҳаддан зиёд беҳаловат ва ўзингизга ишончингиз кучли. Дунёда ўзингизни ёқтирмайдиган инсон борлиги ҳақидаги фикрни ҳатто ҳаёлингизга ҳам келтирмайсиз.

5-6 балгача. Сизда жозибаторлик бор, хушмуомала одамсиз, ўз қадрингизни биласиз. Бошқалар сизни ёқтириши учунгина феъл-атворингизни ўзгартиришни ҳожати йўқ.

3-4 балгача. Сизни атрофдагилар унча ёқтиришмайди. Эҳтимол, бунга сабаб бекарорлигингиздир, ўзингизга ишончингиз йўқлиги боис, гарчи ҳақиқат сиз тараф бўлса-да, ҳақлигингизга бошқаларни ишонтириш қийин кечади.

2 ва ундан кам балл. Сиз ҳатто ўзингизни яхши кўрмайсиз. Кўзгуга қараганингизда ҳам, бу сизга хузур бағишламайди. Аввало, ўзингизга таъсир кўрсатишни бошлаб, қандайдир тарзда ўзингизни ўзгартиришга уриниб кўринг, кейин ўзгаларга таъсир ўтказа оласиз.

СИЗ УРИШҚОҚ ШАХСМИСИЗ?

1. Тасаввур қилинг, жамоат транспортида баҳс бошланди. Сиз нима қиласиз?

- а) жанжалга аралашидан ўзингизни олиб қочасиз;
- б) ким ҳақ бўлса, азият чаккан томонни ёқлаб аралаша оласиз;
- с) ҳар доим аралашасиз ва ўз нуқтаи назарингизни охиригача ҳимоя қиласиз.

2. Йиғилишда йўл қўйган хатолари учун раҳбариятни танқид қиласизми?

- а) йўқ;
- б) ҳа, лекин унга нисбатан шахсий муносабатингизга боғлиқ тарзда;
- с) хатолар учун ҳар доим танқид қиласиз.

3. Бевосита раҳбарингиз сизга унча рационал бўлиб туюлмаётган иш режасини баён этяпти. Унга ўзингизнинг яхшироқ режангизни таклиф этасизми?

- а) агар бошқалар сизни қўллаб-қувватласа, ҳа;
- б) сиз ўз режангизни ёқлайсиз, албатта;
- с) танқид учун сизни мукофотдан маҳрум этишларидан қўрқасиз.

4. Ўз ҳамкасбларингиз, дўстларингиз билан баҳслашишни ёқтирасизми?

- а) фақат хафа бўлмайдиганлар билан ва баҳслар ўзаро муносабатларни бузмаган чоғда;
- б) ҳа, лекин фақат принципиал ва муҳим масалалар бўйича;
- с) ҳамма билан ва ҳар қандай сабаб билан баҳслашаверасиз.

5. Кимдир навбатсиз сиздан олдин ўтиб кетишга уриняпти:

- а) сиз ундан ёмонмасман деб ҳисоблаб, навбатда турганлардан айланиб ўтмоқчи бўласиз;
- б) ичингизда жаҳлингиз чиқади;
- с) ўз норозилигингизни очиқ айтасиз.

6. Тасаввур қилинг, касбдошингизнинг рационализаторлик таклифи ва экспериментал иши кўриб чиқилмоқда, унда илғор ғоялар билан бир қаторда, камчилик ва нуқсонлар ҳам бор. Сизнинг фикрингиз ҳал қилувчи қарор бўлишини биласиз. Қандай йўл тутасиз?

- а) ушбу лойиҳанинг ҳам ижобий, ҳам салбий жиҳатлари ҳақида фикрингизни билдирасиз;
- б) ишидаги ижобий жиҳатларни ажратиб кўрсатасиз ва уни давом эттириш имконини беришни таклиф этасиз;
- с) уни танқид қила бошлайсиз, янгилик киритиш учун хатога йўл қўйиш ярамайди.

7. Тасаввур қилинг: қайнанангиз пулни иқтисод қилиш ва тежаб ишлатиш ўрнига аямай ишлатаверишингиз ҳақида гапираверади, ўзи эса

қимматбаҳо нарсалар харид қилади. У ҳозир ўзининг энг охирги хариди ҳақида сизнинг фикрингизни билмоқчи. Унга нима дейсиз?

- а) агар бу унга хузур бағишласа, маъкуллайсиз;
- б) бу дидсиз нарса экан, дейсиз;
- с) у билан шу хусусда ҳамиша баҳслашасиз ва жанжаллашасиз.

8. Чекаётган ўсмирларни кўриб қолдингиз, қамдай йўл тутасиз?

- а) “Ёмон тарбия кўрган шумтакалар учун кайфиятимни бузиб нима қиламан?” деб ўйлайсиз;
- б) уларга танбех берасиз;
- с) агар бу жамоат жойида бўлса, уларни уришиб берасиз.

9. Ресторанда хизматчи нарх-навони ортиқча ёзиб юборганини сезиб қолдингиз?

- а) бу ҳолда, ҳалол хизмат қилгани учун тайёрлаб қўйган чойчақангизни бермай қўя қоласиз.
- б) ундан кўз ўнгингизда қайтадан ҳисоблашини сўрайсиз;
- с) бу жанжал чиқариш учун баҳона бўларди.

10. Сиз дам олиш уйидасиз. Маъмур хонанинг йиғиштирилиши, таомноманинг хилма-хиллигини назорат қилиш каби ўз вазифаларини бажариш ўрнига бошқа ишлар билан машғул бўлиб, ўз кўнглини хушлаб юрибди. Бу сизнинг жаҳлингизни чиқарадими?

- а) ҳа, лекин унга ҳатто норозилик билдирсангиз-да, бу бирон нарсани ўзгартирмаса керак;
- б) сиз ундан шикоят қилиш йўлини топасиз, уни жазолашсинлар ёки бўшатишсин;
- с) сиз норозилигингизни кичик ходимлар: фаррош ва официантларга тўкиб соласиз.

11. Сиз ўсмир ўғлингиз билан баҳслашиб, унинг ҳақлигига амин бўласиз. Ўз хатонгизни тан оласизми?

- а) йўқ;
- б) тан оласиз, албатта;
- с) агар ноҳақ эканлигингизни тан олсангиз, обрўингиз қоладими?

А- 4; Б-2; С-0 балл беради.

30 дан 44 балгача. Сиз одоблисиз, жанжални ёқтирмайсиз, ҳатто кескин вазиятларни силлиқлай олсангиз ҳам улардан узокроқ юрасиз. Баҳсга киришишга тўғри келган чоғда бу хизмат мавқеингиз ёки дўстона муносабатларга қандай таъсир кўрсатишини инобатга оласиз. Атрофдагиларга ёқимтой бўлиб кўринишга уринасиз, бироқ уларга ёрдам керак бўлганида ҳар доим ҳам кўмаклашиш учун журъат топавермайсиз. Бу билан бошқалар кўз ўнгида ўзингизга нисбатан ҳурматни йўқотаётганингизни ўйламаяпсизми?

14-28 балл. Сиз ҳақингизда жанжалкаш шахс деб гапиришади. Бу гаплар ишингизга ё шахсий муносабатларга қандай таъсир этишига қарамай, ўз фикрингизни қатъият билан ҳимоя қиласиз.

12 балл. Кўпинча арзимас майда-чуйда баҳслашишларга баҳона излайверасиз. Фақат сизга фойдали бўлгандагина танқид қилишни ёқтирасиз. Ҳатто ноҳақ бўлсангиз ҳам, ўз фикрингизни уқтиришга уринасиз. Сизни жанжаллашишни ёқтирадиган одам деб ҳисобласалар ранжимайсизми? Хулқингизда норасолик белгилари яширинмаганми?

Фойдаланилган адабиётлар рўйхати:

1. Каримова В.М., Акрамова Ф.А. Психология. Маърузалар матни. – Т., 2005.
2. Климов Е.А. Основы психологии. – М., 1998.
3. Ғозиев Э.Г. Муомала психологияси. Т.,-2001.
4. Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. — М., 1990.
5. Ғозиев Е.Г. Умумий психология. Тошкент. 2002.1-2 китоб.
6. Ғозиев Е.Г. Муомала психологияси. Т-2001.
7. Веденская Л.В, Павлова Л.А. Деловая реторика: учебное пособие для вузов.- М.:ИКС “МарТ”, 2004-512 с.
8. Немов Р.С. Практическая Психология Познание себя: Влияние на людей:Пособие для уч-ся-М:Гуманит. Изд.Сентр ВЛАДОС, 2003, - 320 с.
9. Ғозиев Э. Олий мактаб психологияси. – Т.: 1997.
10. Давлетшин М.Г. Ўқувчиларда техник қобилиятнинг ривожланиши. – Т.: 1991.
11. www.expert.psychology.ru
12. www.psycho.all.ru

МУНДАРИЖА

Кириш	3
Мулоқот	5
Мулоқотда психологик таъсир воситалари	11
Мулоқот ва уни ўрганиш муаммолари	12
Мулоқотда тинглаш маҳорати	15
Педагогик мулоқотни ташкил этиш	18
Нутқ тўғрисида тушунча. Нутқнинг турлари ва функциялари.....	20
Дипломатик мулоқот	22
Муомала маданияти ва унинг асосий шакллари	24
Инсонлар ўртасидаги муомалада ёлғонни аниқлаш ва ишончсизлик ташхиси.....	26
Раҳбарлик фаолиятида муомала маданияти	26
Мулоқотда низоларнинг юзага келиш психологик сабаблари	29
Мулоқотга оид психологик тренинг.....	31
Мулоқотга оид фикрлар	33
Сиз қандай суҳбатдошсиз?.....	34
Раҳбарлик фаолиятида ҳукм ўтказасизми?.....	35
Мулоқотда бошқаларни тинглай оласизми?.....	36
Педагогик қобилиятни аниқлаш тести.....	39
Сизни ҳақиқат учун курашувчан инсон дейиш мумкинми?	41
Феъл-атворингиз қандай?.....	43
Одамлар билан тез чиқишиб кетасизми?	43
Ўзингизга нисбатан ишончингиз комилми?	45
Ўзингизни тута биласизми?	47
Сиз қанчалик мустақилсиз?	48
Сиз қанчалик жозибадорсиз?	50
Сиз уришқоқ шахсмисиз?.....	51
Фойдаланилган адабиётлар рўйхати	54

Нурматова Мамлакатхон

МУЛОҚОТ ВА МУОМАЛА ПСИХОЛОГИЯСИ

(Ўқув-услубий қўлланма)

Мухаррир: С. Каримова
Тех.мухаррир: Ҳ. Амирдинов
Мусахҳиҳ: С. Аъзамова

Босишга 03.11.2015 йилда рухсат этилди.
Қоғоз бичими 60x84 ^{1/16}. Офсет қоғози. Шартли босма табоғи 5,25.
Нашриёт ҳисоб табоғи 5,0. Адади 100 нусха. Буюртма №132.

СамДЧТИ нашр-матбаа марказида чоп этилди.
Манзил: Самарканд шаҳри, Бўстонсарой кўчаси, 93-уй.