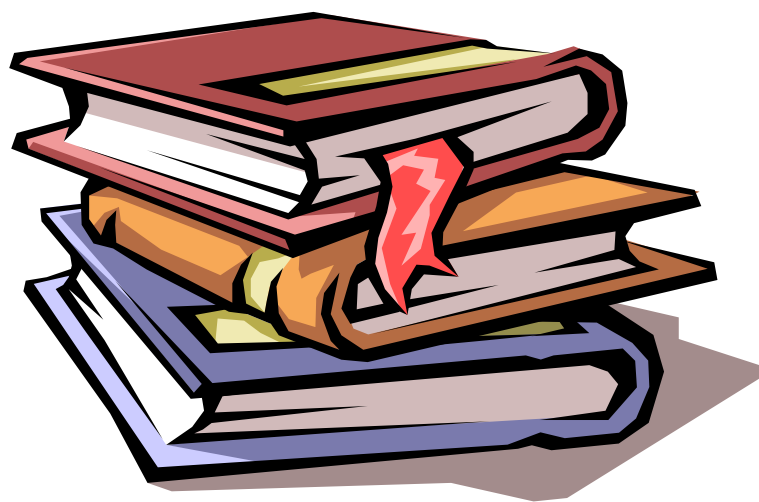


Ўзбекистон Республикаси Олий ва ўрта махсус таълим вазирлиги

# Наманган давлат университети

Ижтимоий психология кафедраси

## Мулоқот психологияси (ўқув қўлланма)



Наманган – 2005

М.А.Махсудова

Мўлқот психологияси

Олий ўқув юртлариаро илмий-услубий бирлашмалар фаолиятини Мувофиқлаштирувчи Кенгаш Президиумининг 2005 йил АЕ-Л5-121234-сонли баённомаси билан ОЎЮ учун ўқув қўлланма сифатида нашрга тавсия этилган.

Ушбу ўқув қўлланма кафедранинг 11 май 10 - баённома билан кўриб чиқилган. НамДУ ўқув-услубий кенгашининг 2004 йил 20 май 7- йиғилишида кўриб чиқилган ва нашр қилиш учун Вазирлик қошидаги Мувофиқлаштирувчи кенгашга тавсия қилинган.

Ушбу ўқув қўлланма ДТС талаблари асосида Педагогика-психология бўлимини битирувчи босқич талабалари учун, шунингдек, коллеж талабалари, педагог, психолог, амалиётчи психологлар, оналар учун мўлжалланган. Унда мулоқот шакллари, воситалари, турли ёшдаги болалар, кишилар билан қандай мулоқотда бўлиш сирлари, педагогик мулоқотни тўғри амалга ошириш усуллари, ижтимоий-психологик тренинг орқали мулоқотчанлик сифатларини шакллантириш омиллари ҳақида фикр юритилган.

Муаллиф: психология фанлари номзоди, доцент  
Мўътабар Абдусаломовна Махсудова

Такризчилар: профессор М.Г.Давлетшин, психология  
фанлари номзоди А.Рахмонов

Масъул муҳаррир: профессор В.М. Каримова

## КИРИШ

Истиклол туфайли ўз мустақил тараққиёт йўлидан бораётган Республикамиз ёшларини янгича ижтимоий муҳитга тайёрлаш, давр руҳида тарбиялаш - шу куннинг долзарб ва устувор вазифаларидан биридир. Ҳозирги кунда Республикамизда амалга оширилаётган ислохотларнинг тақдири ёшларнинг маънавий қиёфасига, шахсий баркамоллигига боғлиқ. Бу вазифаларни амалга ошириш инсоний ўзаро муносабатларда демократик тамойилларни онгга тўла сингдиришни тақозо этади. Инсонлар ўртасидаги ижтимоий муносабатлар Шарқда ўзига хос ва ҳар бир миллат психологиясига мос ҳолда шакллантиришдир. Ушбу ўқув қўлланма жамиятнинг янгиланиши даврида инсон маънавияти ва руҳиятида рўй бераётган ўзгаришларнинг психологик табиатини англашга ёрдам беради.

Яратиладиган янги қўлланмалар олдида талаба - ёшларни маънавий дунёсини бойитиш, уларнинг онгига миллий ғоя асосларини сингдириш, ватанпарварлик ҳиссини тарбиялаш, ўтмиш ва буюк келажак ҳақида фикрлаш, у билан фахрланиш ҳиссини, янгича тафаккурни шакллантириш, бозор иқтисодиётига мос келадиган мулоқот маданиятини ўзлаштиришни таъминлаш каби мақсадлар қўйилади.

“Мулоқот психологияси” фанидан ўқув қўлланма ҳозиргача яратилмаган. Мазкур ўқув қўлланмада мавзулар бўйича назорат саволлари, психологик тест ва масалалар, шунингдек психологик хусусиятларни аниқловчи методикалар берилган. Булар дарс самарадорлигини ошириб, талабаларни мустақил ва ижодий фикрлашга ўргатади.

Агар ўқув қўлланма бўйича таклиф ва маслаҳатларингиз, фикрларингиз бўлса ёзма ҳолда баён қилсангиз муаллиф миннатдор бўлади.

Ўқув қўлланма ҳақидаги фикр ва мулоҳазаларингизни қуйидаги манзилга юборишингизни сўраймиз: 716019 Наманган ҳаҳри, Уйчи кўчаси, 316 - уй, Наманган давлат университети, Ижтимоий психология кафедраси. Тел: 26-55-01, факс 266107. NamDU @ Uzpak. Uz.

### **I-БОБ: МУЛОҚОТ ПСИХОЛОГИЯСИНING ПРЕДМЕТИ, МАҚСАДИ ВА ВАЗИФАЛАРИ**

- 1.1. Мулоқот ҳақида умумий тушунча.
- 1.2. Мулоқот психологиясини психологиянинг бошқа тармоқлари билан боғлиқлиги.
- 1.3. Миллий истиқлол ғояси орқали мулоқотнинг шаклланиши.
- 1.4. Мулоқот психологиясининг мақсади ва вазифалари.
- 1.5. Мулоқот ижтимоий психологик воқелик сифатида.

#### **1.1. Мулоқот ҳақида умумий тушунча.**

Мулоқот фақат инсонларга хос бўлган жараён дир. Кишиларда фаолият

жараёнида бир - бирларига ниманидир айтиш истаги туғилади.

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

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

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

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

Биз гуруҳ ва жамоага кирар эканмиз, доим унда турли ролларни бажаришга тўғри келади. Расмий гуруҳда бошлиқ ролини ўйнасак, касалхонада бемор, дўконда харидор, оилада рафиқ ёки рафиқа, ота - она олдида эса фарзандлик ролини бажарамиз.

## **1.2. Мулоқот психологиясининг психологиянинг бошқа тармоқлари билан боғлиқлиги.**

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

бунда уларга мулоқот психологиясини яхши билишлари яқиндан ёрдам беради.

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

### **1.3. Миллий истиқлол ғояси орқали мулоқотнинг шаклланиши.**

Миллий психологиянинг асосий вазифаси ёшларда миллий истиқлол ғоясини шакллантиришдир. Миллий ғояни ривожлантиришда мулоқот катта аҳамиятга эга.

Республикамизда бир неча йилларга мўлжалланган ғоялар мавжуд. Улар ватанимиз тараққиётини руёбга чиқарувчи истиқбол дастури вазифасини бажариб келмоқда. Бу ғоялар қуйидагича:

- 1) Ўзбекистон келажаги буюк давлат;
- 2) Ўзбекистонда демократик, ҳуқуқий, фуқаролик жамиятини барпо этиш;
- 3) фуқаролар онгини маънавият машъали билан ёритиш;
- 4) мустақил фикрловчи, фаол, фидоий кишиларни тарбиялаш;
- 5) комил инсонни камол топтириш кабилар.

Ватанимизнинг миллий ғояси барча миллатлар учун умумийдир. Миллий ғоя фуқароларнинг диний эътиқоди, ижтимоий келиб чиқишидан қатъий назар, бахтли турмуш, фаровон ҳаёт, ўзаро тотувлик, мустақиллик туйғусига садоқатлилик, эзгу ниятлари ушалишини кафолатлайди. Миллий ғояни болаларга ёшлиқдан сингдириш даркор. Боғча ёшидаги болаларга ҳам фақат қуруқ ёдлатиш орқали машғулотларни ўтказмасдан, балки тренинг машғулотлардан, айниқса, муомала тренингидан кўпроқ фойдаланиш мақсадга мувофиқдир. Турли ёшдаги болалар билан мулоқот тренингини ташкил этиш, ёшлар хусусиятларини эътиборга олиш керак. Мулоқот тренингида “Ватан сенингча нима?”, “Она-замин дегани нима?”, “Биз нима учун яшаймиз?” каби муаммоли саволларни ўртага ташлаб, болаларга миллий ғояни, миллий ғурурни сингдириш мумкин.

Миллий ғояни шакллантириш учун қуйидаги усуллардан фойдаланиш ижобий натижа беради:

1. Мадҳияни маромига етказиб ижро этишга эътибор бериш;
2. Байроғимиз олдида унга таъзим қилишга ўргатиш;
3. “Биз ватан фарзандимиз” мавзусида кўрик-танловлар ўтказиш;
4. Жамиятнинг фаол кишилари билан учрашувлар ташкил қилиш;
5. Музейларга саёҳат уюштириш кабилар. (/озиев Э. / Муомала психологияси. Т.2001. ЎЗМУ.7-б).

### **1.4. Мулоқот психологиясининг мақсади ва вазифалари.**

Ўзбек тилига давлат мақоми берилганидан кейин бирмунча ижобий ўзгаришлар юз берди, уларнинг бир қисми миллий истиқлолдан сўнг амалга оширилди. Мамлакатимиздаги давлат ҳужжатлари она тилида

расмийлаштирилмоқда, йиғилишдаги маърузалар ўзбек тилида қилинмоқда. Ижтимоий ҳаётдаги катта ютуқлар билан бир қаторда, шахслараро муносабатларда тил одоби, нутқ маданиятида бузилишлар давом этмоқда, ўзбек тилининг мўсаффолиги, аниқ ва лўндалиги, мантиқийлиги, оҳангдорлиги ва силлиқлиги мулоқотда ўз ифодасини топа олмаяпти, натижада узатилаётган фикрларни идрок қилиш қийинлашмоқда. Мулоқот психологиясининг асосий мақсади, аввало нутқ маданиятини ёшларда шакллантиришдир. Шунингдек, ўқитиш жараёнида бўлажак мутахассисларга мулоқот маданияти, муомала сирларини сингдириш, гуруҳ ва жамоаларда ўзаро муносабатларни мулоқот орқали яхшилашдир. Мулоқотнинг назарий ва методологик муаммоларини ҳал қилиш, мулоқотни нутқ билан биргаликда ривожланишини таъминлаш фаннинг асосий мақсадини ташкил қилади.

Мулоқот психологиясининг асосий вазифалари қуйидагиларда ўз ифодасини топади:

- 1) ҳамқорликдаги фаолият жараёнида шахслараро ўзаро таъсир ва мулоқот қонуниятларини ўрганиш;
- 2) Шарқ алломаларининг мулоқот ҳақидаги қарашларини таҳлил қилиш;
- 3) талабани фаолликка ундовчи муомалавий имкониятлари мавжудлигини таъкидлаб ўтиш;
- 4) талабаларда касбий лаёқатни фаоллаштиришга қаратилган мулоқотни шакллантириш;
- 5) шахслараро муносабатларни мувофиқлаштиришда мулоқотнинг ролини орттириш;
- 6) ўзаро таъсир этишнинг айрим оқибатларини ҳисобга олиш.

Биз бўлажак мутахассисларда қуйидаги муомала хусусиятларини шакллантиришимиз зарур:

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

## **1.5. Мулоқот - ижтимоий психологик воқелик сифатида**

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

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

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

Баркамол инсонларнинг муомала мароми, мулоҳаза юритиш услуби, муносабатга киришиш ўқувчанлиги, вазиятдан чиқиш салоҳияти ҳам, бошқа одамлар томонидан тақлид қилинади ва ҳаёт тажрибасида унга риоя этиб яшайди. Одамлар ўртасидаги шахслараро муносабат жараёнида ғайритабиий ижтимоий ҳолат ёки ҳодисага онгли таяниш - ўзини - ўзи мукаммаллаштириш, ўзини - ўзи руёбга чиқариш, ўзини-ўзи бошқариш, ўзини - ўзи баҳолаш, ўзига - ўзи буйруқ бериш шахснинг руҳий дунёсида муҳим камолот босқичидир. Шунинг учун ички ва ташқи тақлиднинг тушуниш ҳамда уларни босқичма-босқич эгаллаб бориш - бўлғуси мутахассиснинг касбий тайёргарлиги ҳамда баркамол шахс сифатида шаклланишининг гаровидир.

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

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

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

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

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

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

1) эътибор ва ҳайрихоҳликка эҳтиёж пайдо бўлади;

2) катталар билан ҳамқорлик қилиш эҳтиёжи туғилади;

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

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

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

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

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

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

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

#### **Назорат саволлари:**

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

#### **Психологик тестлар:**

1. Мулоқот муаммоси билан қайси ўзбек олимлари шуғулланган?  
а) М.Г. Давлетшин;                      б) Э./озиев ;  
в) В. Каримова;                      г) Тўйчиева С.
2. Мулоқот сирлари ҳақида қайси олимнинг китоби нашр қилинган?  
а) Э. /озиев;                      б) В. Каримова;  
в) С. Тўйчиева ;                      г) Д. Карнеги.

#### **Мулоқотдошликни аниқловчи тест:**

1. Сиз гапиришдан кўра эшитишни яхши кўрасизми?
2. Сиз ўзингиз танимаган киши билан суҳбатлашиш учун ҳар хил мавзу топа оласизми?
3. Сиз доимо ўз суҳбатдошингизни диққат-эътибор билан, ўта зийраклик



билан тинглайсизми?

4. Сиз ўзга кишиларга маслаҳатлар беришни ёқтирасизми?

5. Суҳбат мавзуси сиз учун қизиқарли бўлмаса суҳбатдошингизга буни билдира оласизми?

6. Суҳбатдошингиз сизни тингламаётганини сезсангиз жаҳлингиз чиқадими?

7. Сизни ҳар қандай масала юзасидан ўз шахсий фикрингиз борми?

8. Суҳбат мавзуси сиз учун нотаниш бўлса суҳбатни давом эттирасизми?

9. Сиз ҳамманинг нигоҳида, диққат марказида бўлишни ёқтирасизми?

10. Сиз етарли даражада билимга эга бўлган камида учта предмет асосини эгаллаганмисиз?

11. Ўзингизни дилкаш деб ҳисоблайсизми?

Тестнинг калити: “Ҳа”-1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11;

“Йўқ”- 4, 5. Ҳар бир жавоб 1 балл. 1-3 : Сиз билан мулоқотда бўлиш ҳар доим ҳам ёқимли эмас, ҳатто баъзида бу жараён жуда оғир кечади. 4-9 балл: Сиз бошқалар учун ёқимли суҳбатдошсиз, аммо кайфиятингизга кўп нарса боғлиқ.

10-11 б: Сиз мулоқот жараёнида жуда ёқимли суҳбатдошсиз, аммо уни жуда ошириб юборманг.

## **II БОБ: МУЛОҚОТНИНГ ЁШГА ХОС ХУСУСИЯТЛАРИ**

2.1. Гўдакларнинг катталар билан бўладиган мулоқоти.

2.2. Илк болалик даврида мулоқотнинг ўзига хослиги

2.3. Кичик мактаб ёшидаги болалар мулоқоти.

2.4. Ўсмирларнинг катталар билан бўладиган мулоқоти.

2.5. Шахс шаклланишидаги психологик-педагогик масалалар.

2.6. Мулоқотнинг муваффақиятли бўлишида шахс сифатларининг ўрни

2.7. Шахсни мулоқот усуллариغا ўргатиш.

### **2.1. Гўдакларнинг катталар билан бўладиган мулоқоти.**

Оилада бола туғилиши билан оила аъзолари у билан мулоқотга киришишга ҳаракат қиладилар. Лекин чақалоқ мулоқотга дарҳол тайёр бўлмасдан, у ухлайди, йиғлайди ва эмади. Чақалоқ ўзининг ҳаётини шартсиз рефлекс, яъни қичқириқ билан бошлайди. Биринчи қичқириқ нутқнинг биринчи белгисидир. Айрим олимлар биринчи қичқириқни салбий эмоция деб атайдилар. Ҳақиқатдан ҳам чақалоқ ўзининг қичқириғи билан уйқуга, овқатга, иссиқликка бўлган эҳтиёжини билдиради.

Инсоннинг табиати шундайки, у атрофдагилар билан мулоқотда бўлмасдан яшай олмайди. Бола туғилганда унинг онаси ўзининг меҳрини мулоқот орқали беради. Шунингдек, оиланинг бошқа катталари ҳам чақалоқ билан мулоқотда бўлмасдан туролмайди. Катталар томонидан бўладиган тўғри мулоқот чақалоқда мулоқотга бўлган эҳтиёжни шакллантиради. Чақалоқда биринчи у бир ойлик бўлганда “га”, “да”, “уа” каби нутқ белгилари пайдо бўлади. Боланинг мулоқоти реактив (пассив) ёки актив (фаол) шаклда бўлади. Боланинг катталар билан қиладиган мулоқоти дастлаб катталарнинг лаби ва кўзларига қарашдан

бошланади. Ижобий мулоқотда бўлиш учун катталар болага кўпроқ кулгулари билан таъсир этишлари мақсадга мувофиқдир. Болани кўлга олиб кўтарганда у жуда хурсанд бўлади. Бир ярим-икки ойликда бола катталарнинг жилмайишига ўзининг кулгуси билан жавоб қайтаради. Она бола учун эҳтиёжларини қондирувчи энг асосий киши. Она учун ҳам бола барчадан азиз.

Катталар гўдаклар билан доимо ижобий эмоционал муносабатда бўлишлари зарур. 4-5 ёшли гўдакнинг муносабати ўзига хос ҳарактерга эга. У ўз оила аъзоларини бегона кишилардан ажратади. Катталар доимо гўдак атрофида парвона бўлаверсалар, у ўйинчоқлар билан ўйнамайди, балки гўдак онасидан ажраса инжиқ бўлиб қолади. 7-9 ёшли бола катталарнинг нутқини ва ҳаракатини диққат билан кузатади. Сўнгра у катталарнинг оғзидан чиққан сўзларни такрорлашга ҳаракат қилади. Бу даврдаги болалар катталарнинг ҳаракатларини тақлид қилиш орқали эгаллайди. Масалан, столни устини артишга, идиш-товоқларни кўтаришга ҳаракат қилади. Катталар боланинг эҳтиёжларини қондирибгина қолмасдан, предметлар билан ҳаракат қилишга ҳам ўргатадилар, яъни ҳатти-ҳаракатларини бошқарадилар. Бир ёшгача бола катталарнинг нутқини тинглайди.

Ўйинчоқ -кўнгилоҷар предмет бўлиб қолмасдан, балки боланинг руҳий ривожланиши воситасидир. 2-3 ёшли бола ўйинчоқлар билан ўйнай бошлайди. Ўйинчоқлар ёрқин рангли, кўнғироқли овозли бўлиши болада ижобий эмоцияни келтириб чиқаради. Онаси болага ўйинчоқлар билан қандай ўйнашни ўргатади. Ўйинчоқларнинг товушлари боланинг кайфиятини янада кўтаради, унинг идроқини ривожлантиради. Болаларнинг етакчи фаолияти мактабгача даврда ўйин бўлиб ҳисобланади. Катталар ўйинчоқлар тилидан бола билан мулоқотда бўлишлари муҳим аҳамиятга эга. Ўйинчоқ билан ўйнаганда болалар уни қимирлатишга ва оғзига солишга, ичини очиб кўришга ҳаракат қиладилар. 9 ойлик болаларга энди ўйинчоқдан ташқари қоғоз, қалам ҳам бериш керак. Шунда бола ёзма нутқнинг расмлар чизиш элементларини шакллантириш мумкин бўлади.

Ўйин орқали болаларда сезги, идрок, хотира, фикрлаш, фантазия каби руҳий жараёнлар, шунингдек, ҳарактер ҳислатлари, қобилият турлари, темперамент (мижоз) типлари ривожланади. Болаларнинг нутқини, мулоқотини ривожлантиришда катталар муҳим рол ўйнайдилар. Чунки болалар ҳали мустақил ҳаракат қила олмайди, онги яхши ривожланмаган. Боланинг онгини ўстириш учун ўйинчоқлар ва ўйин турларидан кўпроқ фойдаланиш яхши натижа беради.

Илк болалик даврида ҳам ўйиннинг аҳамияти катта. Ўйин орқали болаларда руҳий хусусиятлар ривожланади. Бу даврдаги болалар предметли ўйинчоқларни кўпроқ ўйнайдилар. Айниқса дидактик ўйинчоқлар бола ҳаётида муҳим ўрин эгаллайди. Бола энди битта ўйинчоқ билан эмас, балки бир неча ўйинчоқлар билан ўйнайди. Бу даврда болалар катталар билан мулоқотда бўлишга нисбатан кўпроқ ўйинчоқлар билан мулоқотда бўладилар.

Мактабгача ёшидаги болалар ўйинда катталарнинг ҳатти-ҳаракатлари, ўзаро муносабатларини тақлид қилиш орқали ифодалядилар. Бу уларда мулоқотни ривожланишига ёрдам беради.

Кичик мактаб ёшидаги ўқувчиларда ўйин фаолияти ўзига хос ҳарактерга

эга. Улар кўпроқ ҳаракатли, спорт характеридаги ўйинларни ўйнайдилар. Ўйин орқали ўқувчилар бир-бирлари билан мулоқотда бўладилар.

Ўсмирларда, айниқса, 5-6- синф ўқувчиларида ўйинга бўлган эҳтиёж сақланиб қолади. Танаффус пайтларида, дарсдан бўш вақтларида ўсмирлар ўйин фаолияти билан ҳам шуғулланадилар. Уларда ўйин орқали мулоқот шакллари ривожланади.

Умуман ўйин фаолияти болалар ҳаётида муҳим ўрин эгаллайди.

## **2.2. Илк болалик даврида мулоқотнинг ўзига хослиги.**

Илк болалик даврида болалар катталарга қарам бўладилар, чунки уларнинг мустақил ҳаракат қилишлари қийин бўлади. Ҳатти-ҳаракат хулқ нормаларини болалар катталар орқали ўрганадилар. Бу даврда бола хулқининг мотиви англанилмаган бўлади. Боланинг ички дунёси шаклланиши катталарга боғлиқдир. Чунки бола катталар кутган мулоқотни дарҳол бера олмайди. Бола предметларга бўлган қизиқишини аввало катталарга мурожаати орқали билдиради. Керакли ёрдамни нутқни қўллаш орқали олади. Бу ерда катталар болага қандай талаблар қўйишлари муҳим ўрин тутди. Катталар агар бола билан кам мулоқотда бўлсалар, унинг нутқи ривожланишдан орқада қолиши мумкин. Мулоқотга бўлган эҳтиёж болада ўз-ўзидан ривожланмайди, балки предмет фаолияти бўйича катталарнинг мулоқоти орқали ўсади.

Илк болалик даврида нутқнинг ривожланиши икки хил йўл орқали амалга оширилади: катталар нутқини тушуниши ҳамда боланинг шахсий фаол нутқи шаклланиши орқали. Бола билан онанинг мулоқоти фақатгина сўзлар билан эмас, балки мимика, имо-ишора, пантомимика, оҳанг ва вазият кабилар орқали амалга оширилади. Бўлар ҳаракатга сигнал бўлиб хизмат қилади. 2 ёшли болалар олдида ўйинчоқлар турган бўлса онаси унга “бер менга” деб ўйинчоқни кўрсатса дарҳол бола уни олиб беради. “Мумкинмас” деган сўз боланинг ҳаракатларини тўхташига сигнал бўлиб хизмат қилади. Масалан, розеткага қўли тегаётганида, қизиқ турган дазмолга қўли яқинлашаётганида, оёқ кийимларга қўлини текказаётганида бу сўзни айтилиши бола ҳаракатларини тўхташига олиб келади.

3 ёшга тўлганда бола катталар билан муносабатларга бемалол нутқ орқали кириша олади. Бу ёшдаги болалар ҳамма кийимини ўзи кийишга ҳаракат қилади. Ўз эҳтиёжларини сўзлар орқали баён қила олади. Чунки нутқни тўла эгаллайди. Бола катталарнинг кўрсатмасига биноан ҳатти - ҳаракатларини тўғри йўналтиришга ўрганади. У катталарнинг ўзаро мулоқотини жон қулоғи билан эшитади, тушунишга ҳаракат қилади. Бу даврда болалар эртақ, ҳикоя, шеърларни эшитишни жуда яхши кўради. Бу боланинг ташқи оламни билишига катта таъсир кўрсатади. 1,5 ёшли болалар 30-40 сўздан 100 гача бўлган сўзларни эгаллайди, ҳолос. 2 ёшдан сўнг болалар катталарга жуда кўп саволлар билан мурожаат қиладилар. “Бу нима?”, “нимага бунақа?” каби саволлар боланинг нутқини ўсаётганидан далолат беради. 2 ёшни охиригача бола 300 та сўзни ўрганади. 3 ёшнинг охирига бориб, 500-1500 гача сўзни билиб олади. Лекин бу ёшдаги болалар нутқи автоном бўлади, улар нонни “нанна”, сувни “умма” каби иборалар билан атайди. Аста-секин катталар болалар билан тўғри мулоқотда бўлсалар, бу автоном нутқ йўқолиб боради, яъни бола ҳар бир нарсанинг ўз номи билан айта

бошлайди. Боланинг битта айтган сўзи унинг айтмоқчи бўлган гапини ифодалаб беради. Масалан, “ойи”деса ойиси болага нон бериши ёки сув олиб бериши мумкин. Шу билан боланинг эҳтиёжи қондирилади. Болани мулоқотга ўргатиш унинг руҳий жараёнларини ҳам ривожланишига ижобий таъсир этади. Бу даврдаги болалар нимани хоҳласа ўша заҳоти намоён бўлиши керак. Лекин буни аста-секин тарбиялаш орқали йўқотиш мумкин, яъни сабрли бўлишни болага ёшлиқдан ўргатиш лозим.

3 ёшли болаларда биринчи “инқироз” даври бошланади. Бу даврда болаларда «ҳамма ишни ўзим қиламан», “мен ўзим” деган тушунчалар шаклланади. Улар қайсар, инжиқ бўлиб қоладилар. Ота-оналар бу ёшдаги болаларга тарбия беришда эътиборлироқ бўлишлари лозим.

3 ёшдан сўнг болалардаги кризис (инқироз) даври секинлашиб қолади. Боланинг катталар билан бўладиган мулоқотлари нормаллашади. Бола бу ёшда ота-онанинг диққат марказида бўлмайди, чунки унинг кичик укаси бўлиши мумкин. Ҳозиргача у катталарнинг диққат-эътиборида бўлгани учун энди унинг фикрича ота-онаси фақат бир-бири билан муносабатда бўлиб, унга эътибор бермай қўйишяпти. Унга тушунарли бўлмаган нарсалар ҳақида гаплашадилар. Бу унга ёқмайди, натижада инжиқ бўлиб қолади. Ҳақиқатда эса бола анча мустақил бўлиб қолгани учун онаси ундан кўнгли тўлиб, камроқ эътибор беради, бу эса болага ёқмайди. Шунинг учун ота-она бу даврдаги болаларга эътиборлироқ бўлишлари лозим. Шундай вазият ҳам бўладики, оилада бола ё онаси билан қолади, ёки отаси билан яшайди. Кўпинча бола балоғатга етмаганлиги учун онаси билан яшайди. Бундай оила нотўлиқ оила дейилади. Бундай оилада ўсаётган бола аввал отаси йўқлигини ҳис қилмайди, лекин бирданига ҳис қилиб, у кўзғалувчан, ҳиссиётга берилувчан бўлиб қолади. Бу пайтда онаси қайсидир қариндошидан илтимос қилиб, отаси ўрнига бола билан мулоқотда бўлишларини сўраши зарур. Ота-оналар фарзанди учун масъулиятлиликни ҳис қилишлари лозим. Чунки бола ота-онанинг муносабатларида айбдор эмас. Агар бола соғлом ўсса, уни болалар боғчасига берилади. У ерда бола янги кишилар билан, янги тенгдошлари билан янги муносабатларга киришади.

Бу даврдаги болалар ўйини ҳам ўзига хос бўлади. Болалар ўйинда турли ролларни ўйнайдилар. Ўйин қоидаларига риоя қила бошлайдилар. Мулоқот шакллари бола ҳали гуруҳ бўлиб ўйнамасидан аввал, яъни ўз-ўзи билан ўйнаганидаёқ шаклланади. Бу даврда бола ўйин ўйнаганида кўпроқ ўзининг ҳатти-ҳаракатларига эътибор беради. Ўзаро муносабатлар орқали бола бошқа бола билан мулоқотга кириша бошлайди. 4 ёшли болалар эса кўпроқ бошқа болалар билан мулоқотда бўлишга ҳаракат қиладилар. Бу босқичда болалар бир-бирлари билан ўйинчоқларини алмаштирадилар, бир-бирларига ёрдам бера бошлайдилар. Ҳамқорликда ўйналадиган ўйинда болалар бир-бирларини тушунишга, бир-бирларига ёрдам беришга ўрганадилар. Энди бола ўзи ўйнамасдан бошқа болалар билан ўйнашга ҳаракат қилади. Ўйин ўйнаганда болалар кўпинча бошлиқ бўлишга ҳаракат қиладилар. Ким ўйинни ташкил қилса у доимо бошлиқ бўлгиси келади. Шунда конфликт (низолар) келиб чиқади. Ўйиндан қониқмаган бола “мен ўйнамайман, сен билан,” деб норозилигини билдиради. Ўйин вазияти болаларда нутқ муносабатларини ривожлантиради. Кичик ва ўрта мактабгача ёшдаги болаларда сўз бойликлари ўйин фаолияти

орқали ортиб боради. Машғулотлар орқали болаларда нутқ ривожланиб боради. Чунки машғулотларда болалар шеър ёдлайдилар, эртаклар эшитадилар.

Ўғил ва қиз болалар ўртасидаги муносабатлар болалар боғчасида ўзига хос хусусиятга эга. Болалар боғчаси бола учун фақатгина ташқи оламни билиш, дунёни ҳиссий баҳолаш эмас, балки ўз тенгдошлари билан мулоқотда бўлиш имкониятини берадиган жойдир. Айниқса ўғил болалар билан қиз болалар ўртасидаги муносабатлар ўзига хос тарзда амалга ошади. Боғчада болалар жамоаси шаклланади. Илк болалик даврида бола ўғил бола билан қиз болани ажрата олмайди. Ўрта мактабгача ёшдаги болалар эса ажрата бошлайдилар. Катталар болага ўғил бола қандай бўлиши кераклиги, қиз бола қандай бўлиши кераклиги ҳақида тушунтирадилар. Масалан, ўғил бола йиғласа “ йиғлама, сен эркак бўлишинг керак”, “қиз боламисан?” деб, қизларга эса “дарахтга тирмашма, сен қиз боласан” каби иборалар билан тушунтирилади. Бундан ташқари болалар катта эркак ва аёллар хулқ - атворларига қараб ҳам ўзларини қандай тутишни ўрганадилар. Ўйин фаолиятларида эркак ва аёлларга хос хусусиятларни намоён қиладилар. Демак, бу даврдаги болаларда мулоқотнинг шаклланиши ўзига хос хусусиятларга эга. Уларда мулоқотни ривожлантириш тарбиячиларнинг маҳоратига боғлиқ, яъни машғулотларнинг тўғри ташкил қилиниши муҳимдир.

Катта мактабгача ёшдаги болалар энди ўзлари мустақил ҳаракат қила оладилар. Ўзлари ювинадилар, қийинадилар. Лекин барибир улар ота-оналарининг эркалашларига, диққат-эътиборида бўлишга ҳаракат қиладилар. Ота-оналар бола тарбиясида қуйидаги усуллардан фойдаланадилар:

1. Авторитар услуб - бошқариш қаттиққўллик асосида олиб борилади. Боладаги ташаббус ота-оналар томонидан таъқиқланади. Ҳар бир ҳатти-ҳаракати албатта жазоланади. Бу усул орқали тарбияланган болалар кўрқоқ, журъатсиз бўлиб қоладилар, ўз имкониятларини юзага чиқара олмайдилар. Чунки ота-она унга шароит яратиб бермайди.

2. Либерал услуб - бу усулда ота-она фарзандига бефарқ бўлади, у нимага қизиқади, нимага лаёқати борлигига қизиқмайди. Бола нима ёмон, нима яхшилигини била олмайди. Натижада болалар мустақил ва фаол ҳаракат қила олмайдилар.

3. Демократик услуб - тарбиянинг маҳсулдор усули бўлиб, унда ота-она фарзандига бор меҳрини бериб, унинг қизиқишлари, имкониятлари билан ҳисоблашади. Боланинг эркин фикрлашини истади. Бу усул болани тўғри тарбиялаш имконини беради.

Айрим оилаларда бола ёлғиз фарзанд бўлгани учун ота-она унга барча меҳрларини бериб, уни эркалатиб, худбин қилиб қўйишлари мумкин. Ёки бола укалари туғилганда ҳам ўзини ёмон ҳис қилади. Чунки ота-она энди кичик фарзандига кўпроқ эътибор беради. Бундай ҳолатларда катталар болага у энди мустақил иш қила олиши, ақллигини тушунтирсалар, шунда у кичик укаларига нисбатан меҳрли бўлади.

Тарбиячи гуруҳга уйда тарбияланган янги бола келиб қушилганида бошқа болаларга у билан илиқ муносабатда бўлишларини тушунтириши лозим. Унга кўпроқ эътибор бериш, яхши муомалада бўлиш керак, шунда бола янги муҳитга тезроқ кўникади. Агар тарбиячи янги келган болаларга машғулотлар давомида яхши мулоқотда бўлса, қолган болалар ундан ўрганадилар. Тарбиячи болалар

билан дўст сифатида муносабатда бўлса, бундай гуруҳ уюшган бўлади, бир-бирлари билан илиқ муносабатда бўлишни ўрганадилар.

Катта мактабгача ёшдаги болаларда ўйин фаолияти орқали иродавий сифатлари шаклланади. Ўйинда боланинг эмоционал рағбатлантирилиши яхши натижа беради. Ўйин фаолияти болаларнинг бир-бирлари билан мулоқотда бўлишларини таъминлайди. Айниқса, ролли ўйинлар орқали болаларнинг бир-бирларига бўлган муносабатларини аниқлаш мумкин бўлади. Шунингдек, ўйин орқали болаларда бошқаларга нисбатан ғамхўрлик, тўғри муносабатда бўлиш, эҳтиёжларини қондириш амалга оширилади. Ўйин фаолиятида болалар ўйин қоидасига риоя қиладилар, “онаси ундай қилмайди”, “доктор бундай укол қилмайди” каби фикрлари билан бир-бирларини ҳаракатларини тўғрилаб турадилар. Ўйин боланинг катталар ҳаётини тўғри тушунишларига ёрдам беради. Мулоқотга бўлган эҳтиёж ўйинда қондирилади. Ўйин қоидасини бузганда бола самимийлик билан “энди бундай қилмайман” дейди. Демак, ўйин болани самимийликка, ҳис-туйғуларини тарбиялашга, бошқаларга яхшилик қилишга, тўғри мулоқотда бўлишга ўргатади. Ўйин қоидасини бузадиган болалар охири яккаланиб қоладилар, қолган болалар уни ёқтирмайдилар, у билан ўйнагилари келмайди, ҳатто у билан мулоқотда бўлишни ҳам исташмайди. Ўйинни мусобақа тарзида ташкил қилишда тарбиячи эҳтиёткор бўлиши лозим. Чунки ўйинда ютқазган болаларда ютган болаларга нисбатан адоват туғилиши мумкин. Ўйиндан сўнг улар низоларни келтириб чиқариши мумкин.

Катта мактабгача ёшдаги болалар нутқи ҳали яхши ривожланмаган бўлади. Улар “у йиғляпти”, “у йиқилди” каби 3 - шахс бирлигини қўллаш орқали оғзаки фикрини баён этадилар. Мактаб ёшига етгандагина бу ҳолат йўқолади. Болаларнинг нутқи ҳали тарбияланмаган бўлгани учун улар тарбиячининг фикрини охиригача эшитгилари келмайди. Улар ўйин қоидасини эшитмасдан тезроқ ўйнагилари келади. Болаларга эгоцентрик (ўзига қаратилган) нутқ хос бўлади.

Бола бу даврда ҳам ўйинга бўлган эҳтиёжини қондиришга ҳаракат қиладди. У янги ўйинчоқка нисбатан “эски” ўзининг доим ўйнайдиган ўйинчоғи билан ўйнашни яхши кўради. кўғирчоқ- садоқат ва рефлексияни шаклланишида ажойиб восита. Боланинг кўғирчоғи билан бўладиган мулоқоти унинг катталар билан бўладиган мулоқотига тақлид қилишидир. +из болалар кўпроқ кўғирчоқлар, идиш-товоқлар (ўйинчоқ) билан мулоқотда бўлсалар, ўғил болалар эса турли ўйинчоқлар (самолёт, коптоқ, тўппонча, машина, велосипед) билан мулоқотда бўладилар. +из болалар ўғил бола кўғирчоқ ўйнаса унинг устидан куладилар, танбеҳ берадилар. Демак, болалар жинсга қараб ўйинчоқларни танлайдилар. Мактаб ёшига етганда ҳам болалар ўзларининг севган ўйинчоқларидан воз кечмайдилар.

### **2.3. Кичик мактаб ёшидаги болалар мулоқоти.**

Бола энди мактаб ёшига етганда уларнинг бир-бирларига нисбатан муносабатлари янгича мазмун касб этади. Бола илгари ота-онаси, гуруҳдаги тенгдошлари, тарбиячи билан мулоқотда бўлган бўлса, энди мактаб ўқитувчиси, синф раҳбари билан ҳам мулоқотда бўлади. Болаларда бу даврда масъулият

ҳисси шаклланади.

Болалар нутқининг ўсишида уларнинг мактабда ўқиши катта роль ўйнайди. Бола мактабгача ёшда ўйламасдан гапиради, мактабда эса бола гаплашаётган тил ўқитиладиган ва ўрганиладиган илм бўлиб қолади. Грамматикани ўқиб ўрганиш жараёнида бола нутқининг фонетик жиҳати тўғри бўлиб боради, нутқнинг синтаксис тузилиши такомиллашади. Мактабда ўқитиладиган ҳамма фанларни ўрганиш жараёнида ўқувчи нутқининг луғати бойийди, сўзларнинг мазмуни чуқурлашади ва кенгаяди. Болаларнинг ёзма нутқни эгаллашлари улар нутқининг ўсишида муҳим босқич бўлади. Бола ўз фикрларини ёзма нутқда баён қилишга ҳаракат қилади. Ўқувчи ўқитувчининг топшириғига биноан ёзма ишлар бажараётганда ўзининг шу ишига баҳо берилишини, ўз фикрининг қандай тил билан баён қилинганига қараб баҳо берилишини олдиндан билиб туради. Ўқувчи мактабда берилган топшириқни тайёрлаш вақтида шу топшириқни ўзига - ўзи гапириб беришни машқ қилиб туриши ўқувчи нутқининг ўсишига катта таъсир қилади. Болалар нутқининг ўсишида ўқитувчининг нутқи катта роль ўйнайди, чунки унинг нутқи ўқувчилар учун намунали нутқ ҳисобланади. Шунинг учун ўқитувчи ўз нутқини такомиллаштириш устида ишлаши керак. Мактабда болаларда энг аввало фаол ишлатиладиган сўзларнинг миқдори ошади. Ёзма нутқни, ўқиш ва ёзишни ўзлаштириш ўқувчи ҳаётида ҳосил қилинган малака ҳисобланади. Кичик мактаб ёшидаги болалар товушларни бир-бирига қушиш орқали сўз тузиш малакасини эгаллаб олгач, баъзида матн мазмунини нотўғри тушунадилар. Унга ўқувчиларнинг сўз бойлигининг камлиги ёки асосий фикрни ажрата билмаслиги сабаб бўлади. Шу муносабат билан ўқитувчи олдида болаларда луғат бойлигини ошириш ва уларни ўқиган нарсалари юзасидан мустақил режа тузишга барвақтроқ ўргатиш вазифаси туради. Ёзув дарсларида бола ҳарф ва сўзларни ёзишда катта қийинчиликка дуч келади. Дастлаб бола бўтун эътиборини ёзиш техникасига ва ўтириш қоидасига риоя қилишга қаратади. Аввал боланинг ёзма нутқи унинг оғзаки нутқи орқали белгиланади, яъни у сўзни қандай талаффуз этса шундай ёзади. Бу даврда бола билан овоз чиқариб айтиш бўйича мунтазам машқлар ўтказиш унинг имло қоидаларини муваффақиятли ўзлаштиришида катта аҳамиятга эга. Ёзма нутқда имо-ишора, оҳангдан фойданилмайди, болаларнинг ёзма нутқлари уларнинг оғзаки нутқига қараганда анча бўш бўлади. Болалар нутқи катталар нутқи таъсирида ўсади. Шунинг учун педагоглар болаларга кичик мактаб ёшидан бошлаб оғзаки ва ёзма нутқни ўстириш билан бирга нутқ маданиятини ҳам ўргатиб боришлари зарур.

#### **2.4. Ўсмирларнинг катталар билан бўладиган мулоқоти.**

Наслимиз давомчиларини нафақат жисмонан бақувват, балки маънавий бой, янги давр талабига жавоб берадиган, мулоқот жараёнида эркин фикр юритадиган қилиб тарбиялаш ҳозирги куннинг долзарб муаммоларидандир. “Таълим тўғрисида”ги қонун, “қадрлар тайёрлаш миллий дастури”да шахснинг эркинлиги, мустақил фикрлаш қобилиятини шакллантириш, муомала маданиятини таркиб топтиришга бирламчи эътибор қаратилган. Шундай экан, ўсмир ва ўспиринларни мулоқот жараёнида мустақил фикрини эркин ифодалаш малакаларини ва уларнинг танқидий фикрлашини шакллантириш психолог-педагоглар олдида турган долзарб масалалардан биридир. Зеро, XXI асрда

яшайдиган ҳар бир инсоннинг танқидий фикрлаши учун аввало мулоқотга ўргатиш зарур. Ўсмир ва ўспиринларни мулоқотга ўргатиш учун уларга психологик, педагогик адабиётларни ўқишга тавсия қилиш, мулоқот жараёнида ёшлар фаолиятини кузатиш, фикрлашини аниқлаш ва шу жараёнда психологик ўйинлар, машқлар, тренинглардан фойдаланиш муҳимдир.

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

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

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

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

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



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

Катталар мулоқоти маълум бир ёшларда ўзига хос бўлади. Масалан, катталар маълумотларига, ёшларига, жинсларига, касбларига қараб мулоқотда бўладилар. Кексалар мулоқоти ўзига хосдир. Улар худди кичик болалардек иззат-талаб, инжиқ, эътибор талаб бўлиб қоладилар. Кексаларга эҳтиёткор бўлиб муомалада бўлиш зарур, чунки кўнгиллари нозик бўлади. Уларга кўнгилларини кўтарадиган сўзларни кўпроқ қўллаш зарур.

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

## **2.5. Шахс шаклланишидаги психологик-педагогик масалалар.**

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

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

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

бўлсалар, бола ҳам уларга тақлид қилиб атрофдагилар билан низоларга бориши мумкин.

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

Шахс шаклланишида мулоқотнинг аҳамияти ҳақида бир неча психолог олимлар ўз фикрларини баён қилганлар. Жумладан, рус психологи Б.Г. Ананьев “Одам билишнинг предмети сифатида” асарида бу масалани чуқур таҳлил қилган. У билимнинг турли элементларини эгаллаш муваффақиятли ўзлаштиришнинг гарови эканлигини таъкидлайди. Билимларни эгаллаш мулоқот орқали амалга оширилишини ҳам уқтириб ўтади. Агар кишилар ўзаро бир-бирларига ахборот ўзатмасалар, тажрибаларини мулоқот орқали алмашмасалар улар ривожланмай қолишлари тўғрисида Б.Г. Ананьев асосли фикрларни келтиради.

Б.Г. Ананьев фикрича: “Мулоқот ижтимоий ва индивидуал ҳолатдир. Шунинг учун нутқ билан ўзвий боғлиқ, коммуникатив вазифани бажаришда пантомимика, имо-ишоралар мулоқот шакллари сифатида юзага чиқади.”(Танланган психологик асарлар.2-том . 21-.).

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

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

Тажрибали психолог А.А. Бодалев эса шахс ўйинида, ўқишда, мулоқотда, яъни фаолиятнинг турли соҳасида ўзининг ўрнини билиши зарурлигини уқтиради. У ўзининг “Шахс ва жамият” китобида бу масалага катта эътибор беради. Шунингдек, у бу муаммолар кам ўрганилганлигини таъкидлайди. А. А. Бодалевнинг фикрича, “инсонга мулоқот орқали тарбиялашда бу унга қандай таъсир қилишини аввалдан ўйлаш зарур».(А.А. Бодалев Шахс ва мулоқот. М.17 - с.)

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

Шунингдек, Республикамиз психологларида М.Г.Давлетшин, Э./озиев, Н.П. Аникеева , Н. Сафоев кабилар мулоқот муаммосини турли томондан

ёритиб берганлар. Жумладан, профессор Э. /озиев “Муомала психологияси” ўқув қўлланмасида мулоқотнинг барча қирраларини назарий томондан очиб беришга ҳаракат қилган. Профессор М.Г.Давлетшин ҳам “Умумий психология” ўқув қўлланмасида мулоқотни кишиларда қандай шаклланиши ҳақида фикрлар билдирган.

## **2.6.Мулоқотнинг муваффақиятли бўлишида шахс сифатларининг ўрни.**

Мулоқотнинг муваффақиятли бўлишида шахснинг шаклланган сифатлари, фазилатларининг аҳамияти жуда катта. Жумладан, шахсда ижобий фазилатлар яхши шаклланган бўлса (хушмуомалалилик, камтарлик, инсонпарварлик, тўғри сўзлик, виждонлилик кабилар) мулоқот жараёни ҳам яхши ўтади. Чунки шахслар бир-бирини тўғри тушунишлари учун, мулоқот муваффақиятли бўлиши учун улар самимий бўлишлари лозим. Самимийлик инсоннинг энг ажойиб фазилатларидан бири бўлиб, воқеа-ҳодисаларга оқилона муносабатда бўлиш, турли таъсирларга берилмасликдир. Самимийликнинг муҳим белгиси-бу юздаги хушмуомалалик ифодаси ва табассум. Самимийлик бизнинг кайфиятимизга ҳам боғлиқ, чунки кайфиятимиз яхши бўлса, самимийлик кўчаяди. Самимийлик кўрсатиш учун кишининг кўнгли тоза, оқкўнгил бўлиш лозим. Самимийлик фазилати айниқса раҳбарнинг ходимлари билан қиладиган мулоқотида муҳимдир. Агар раҳбар ходимлари билан самимий муносабатда бўлмаса уларнинг кайфияти тушиб, меҳнат унумдорлиги пасайиши мумкин. Айрим раҳбарлар қўл остидагилар билан кўпол, менсимасдан муносабатда бўлиб, буйруқ оҳангида автократик услубга асосланиб иш кўрадилар.

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

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

## **2.7.Шахсни мулоқот усулларига ўргатиш**

Болаларни ёшлиқдан аввало оилада, сўнгра таълим масканларида мулоқотга ўргатиб борилади. Мулоқотга ўргатишнинг усулларида бири машғулотлар тарзида шакллантиришдир. Болани боғча шароитида тарбиячи турли машғулотлар ўтказиб мулоқотга ўргатади. Аввал элементар ўзини тутиш, катталарга қандай гапириш, салом бериш, миннатдорчилик билдириш каби

усулларни таркиб топширилади. Мактаб ёши даврида ва кейинчалик шахсга ижтимоий - психологик тренинглари ташкил қилиш орқали мулоқотга ўргатилади. Шахснинг ўзи бу усулларга ижобий муносабат билдириши, фаол ҳаракат қилиши зарур. Чунки шахс мулоқотда бўлмасдан фаолият субъекти сифатида ҳам, индивидуал инсон сифатида ҳам тўлақонли ривожлана олмайди. Тажрибали психолог А. А. Бодалев фикрича, ҳатто ўйин фаолиятида бола мулоқотда бўлади. Таълим жараёнининг асосида мулоқотга ўргатиш масаласи биринчи ўринда туради. +олаверса меҳнат таълими жараёнида кишилар доимо мулоқотга эҳтиёж сезадилар. Мулоқотнинг тарбиявий аҳамияти шундаки, у инсонни дунёқарашини кенгайтиради ва психикасини ривожлантиради. Яъни барча руҳий жараёнлар мулоқот орқали шаклланади.

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

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

Н.П. Аникеева фикрича, бошқа одамлар билан мулоқотда ҳар бир шахс муайян ижтимоий ролни эгаллайди. Роллар шахсни тўлароқ очиб бериши, уни ниқоблаши мумкин. Лекин позиция - ролларни танлаш албатта инсоннинг ўз моҳиятига, унинг кучига, заифлигига, салоҳият даражасига, ўз-ўзини танқид қила олишига, ҳулқ - атворининг пухталигига, ўзининг четдан кўра билиш қобилиятига боғлиқ бўлади. (Жамоада руҳий муҳит. 146-147 бет)

Баъзан мулоқотдаги муваффақиятсизликлар ёшларни бенуқсонроқ, ҳимояланганроқ бўлиш учун ўзидаги энг яхши нарсаларни яширишга, бузишга мажбур этади. Эрта ўсмирлик пайтида йиғит ва қизлар яқкалик ҳолатини бошдан кечиради. Улар ҳис-туйғуларини ҳеч кимга айтишмайди. Ўзи ҳақидаги ва атрофдаги кишилар ҳақидаги ахборот - мулоқот усуллари ва мазмунли мулоқотни ташкил этишга интилишни белгилаб беради. Бунинг учун руҳий тусдаги муайян маълумотларга эга бўлиш керак. Ҳар бир кишига хос бўлган руҳий хусусиятлар асаб тизими тури билан белгиланади ва аввало темпераментда: таъсир кўрсатиш суръатида, ҳам табиий сигналларда (овоз, ёруғлик, ранг, ҳид, ҳароратнинг ўзгариши), ҳам ижтимоий сигналларда (сўз, воқеа, ўта сезгирликда, эмоционал кўзғалувчанликда, ташвишлилик даражасида, экстраверсия, интроверсия) намоён бўлади. Экстроверсия билан интроверсия кишининг руҳий тавсифи сифатида мулоқот соҳасида ёрқин намоён бўлади. Экстроверсия - индивиднинг ташқи дунёга, интроверсия - ички дунёга қарашидир. Асаб фаолиятининг кучли типи билан боғлиқ экстроверсия

хусусиятлари устун бўлган кишилар анча киришимли, алоқалар, танишишлар доирасига мойил бўладилар. Улар иштиёқ билан янги танишлар орттирадилар, шовқин - суронли давраларни ёқтирадилар. Интровертлар - бу асаб фаолиятининг заиф типига мансуб кишилардир. Улар ўз ички дунёларига берилишга, кечинмаларга мойиллар. Атрофдагилардан кўп ташвишланадилар, улар яқинларнинг тор доирасини маъқул кўрадилар. ”Экстрроверсия-интроверсия” ўқининг ўрталарида жойлашган кишилар психологияда центровертлар деган номни олган. Улар меъёрида киришимли, меъёрида ёлғизликка мойилдирлар.

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

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

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

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

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

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

### **Мавзу юзасидан назорат саволлари:**

1. Бола тили деганда нимани тушуниш мумкин?
2. Мактабгача ёшдаги болалар қандай мулоқотда бўладилар?
3. Ўсмирлар билан ўспиринлар мулоқоти ўртасида қандай фарқ бор?
4. Катталар бир - бирлари билан мулоқотда қайси усулларидан фойдаланадилар?
5. Мулоқот маданияти деганда нимани тушуниш мумкин?
6. Биз мулоқот қилишни биламизми?
7. Мулоқотнинг мазмуни нимага боғлиқ?
8. Одамга мулоқот нима учун керак?

9. +изикарли мулоқот қачон ташкил этилади?
10. +андай қилиб бошқаларни ўзига эрғаштириш мумкин?

### **Мавзу юзасидан психологик тестлар:**

1. Гўдаклар кўпроқ ким билан мулоқотда бўладилар?
  - а) онаси билан;                      б) отаси билан;
  - в) опаси билан;                      г) акаси билан.
2. Боғча ёшидаги болалар ким билан кўпроқ мулоқотда бўладилар?
  - а) онаси билан;                      б) отаси билан;
  - в) тарбиячилар билан;            г) ўртоқлари билан.
3. Кишига мулоқот нима учун керак?
  - а) мулоқот кишиларга керак эмас;
  - б) шахс учун катта аҳамиятга эга;
  - в) мулоқот онгни ўстиради, дунёқарашни шакллантиради;
  - г) мулоқот кишиларни яқинлаштиради.
4. Ўйин машқларининг аҳамияти нимада?
  - а) Ўйин болаларнинг асосий фаолияти;
  - б) Ўйин шахсни тарбиялайди;
  - в) Ўйин машқлари мулоқотни шакллантиради;
  - г) Ўйин машқлари жисмоний чиниқтиради.

### **Шахснинг мулоқотга киришувчанлигини аниқлаш тести.**

1. Масъул ишга дучор бўлганингизда ҳаяжонланасизми?
2. Ахволингиз ёмон бўлгунча ҳам шифоқор чақирмайсизми?
3. Кутилмаганда маъруза қиласиз деса норозилик билдирасизми?
4. Меҳмонхона тайин бўлмаса ҳам бегона шахарга сафарга боришдан бош тортасизми?
5. Бегона кишига кечинмаларингизни сўзлайсизми?
6. Бегона одам сиздан йўлни ёки вақтни сўраса ғашингиз келадими?
7. Ҳар хил авлод ўртасида ҳаёт масаласида келишмовчилик бўлади деб ўйлайсизми?
8. Бир неча ой илгари танишингизга берган пулингизни сўрашга ҳижолат қиласизми?
9. Кафеда сифатсиз таом келтиришса индамай қўяверасизми?
10. Вагонда бир неча соат бегона йўловчи билан кетсангиз гапни биринчи бўлиб бошлайсизми?
11. Навбатда туриш мақсадингизга эришиш учун зарурият бўлса ҳам ўзундан узоқ навбат кутишдан воз кечасизми?
12. Ходимлар ўртасида бўлган можарони ҳал қилишдан ўзингизни олиб қочасизми?
13. Бирор адабиёт ёки санъат ҳақида гап кетса ўз фикрингизни ҳимоя қиласизми?
14. Сизга яхши маълум бўлган масала бўйича нотўғри фикр эшитсангиз жим тура оласизми?

15. Сиздан иш ёки ўқиш юзасидан ёрдам сўралса норози бўласизми?

16. Ўз фикрингизни оғзаки баён этишга имконият бўлса ҳам ёзма равишда баён этишни афзал кўрасизми?

### **Натижалар изохи.**

Тавсия этилаётган 16 та саволнинг ҳаммасига очиқ кўнгиллик билан жавоб беринг ва очқолар йиғиндисини топинг.

Агар сиз “ҳа” деб жавоб берган бўлсангиз 2 очко, “билмадим” деб жавоб берсангиз 1 очко, “йўқ” деб жавоб берсангиз 0 очко бўлади.

Агар очқолар йиғиндиси 30 -32 очкони ташкил қилса у ҳолда сиз коммуникабелний эмассиз, яъни мулоқотга эҳтиёж сезмайсиз, бу хусусиятингиздан ўзингиз жабрланасиз, яқинларингизни сиз билан муомала қилишлари мураккаб. Одамлар билан кўпроқ мулоқотда бўлишга интилинг.

25-29 очко йиғилганда сиз индамассиз, камгапсиз, ёлғизликни ёқтирасиз, янги иш, янги мулоқотлар сизни анчагина мувозанатдан чиқаради.

19-24 очко тўпланганда атрофдагилар билан осойишта мулоқотда бўласиз ва нотаниш шароитда ўзингизга ишонасиз, одамлар билан келиша оласиз. Тортишувларда қатнашишни ёқтирмайсиз.

### **Ўйин машқларини гуруҳда ташкил қилиш методикаси**

Ҳар бир гуруҳ аъзосига биттадан рол берилади. Масалан, бир кишига ўқитувчилик, яна бирига ўқувчилик, яна бирига раҳбарлик, яна бирига ходимлик кабилар. Ҳар бир киши ўзининг ролини синфда бажариши орқали мулоқотчанлик сифатлари ривожланади, тортинчоқлиги йўқолади.

## **III БОБ. МУЛОҚОТ-АХБОРОТ АЙИРБОШЛАШ, ЎЗARO ТАЪСИР ВА КИШИЛАРНИНГ БИР-БИРИНИ ТУШУНИШИ СИФАТИДА**

3.1. Мулоқот ва тил. Оғзаки коммуникация (нутқ).

3.2. Нутқ механизмлари. Нутқсиз коммуникация.

3.3. Социал назорат ва ижтимоий қоидалар.

3.4. Педагогик мулоқотда психологик боғланиш ва шахслараро можаро.

3.5. Шахслараро биргаликда ҳаракат ва дўстона муносабатлар.

3.6. Кишининг киши томонидан идрок қилиниши.

3.7. Мулоқотда тесқари алоқа ва мулоқот тренинги.

### 3.1. Мулоқот ва тил. Оғзаки коммуникация (нутқ).

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

Мулоқот кишиларнинг ҳамкорликдаги фаолияти эҳтиёжлари асосида туғиладиган улар ўртасидаги алоқа ривожланишининг кўп қиррали жараёнидир.

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

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

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

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

А.В. Петровский фикрича, ахборотни бошқа кишига йўллаётган киши (коммуникатор) ва уни қабул қилаётган киши (реципиент) муносабат ва биргаликдаги фаолият мақсадларига эришиш учун моҳиятларни кодлаштириш ва кодини очишнинг битта ягона тизимидан фойдаланишлари, яъни битта тилда



сўзлашишлари керак. Моҳият - белгининг теварак - атрофдаги воқеликни билишни ифода этадиган қисм сифатидаги мазмунга эга бўлган жиҳатидир. +урол одамларнинг меҳнат фаолиятини ифодалагани сингари белгилар ҳам уларнинг билиш фаолияти ва муносабатини намоён қилади.

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

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

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

Иккинчидан, ҳар бир алоҳида одамнинг иш-ҳаракати ва фаолиятини кўпинча ижтимоий қийматга эга бўлмаган ўзга кишиларнинг бевосита тажрибалари белгилайди. Масалан, мен ошхона томон йўл оламан. Йўлда ўртоғим учраб менга: “ошхона ёпилган”, дейди. Шу пайтда бу хабар менинг

фаолиятимни маълум бир тарзда бошқаради: мен қайрилиб, бошқа ошхона томон жўнайман. Бу ерда тил ўзининг бошқа муҳим вазифаси билан, яъни восита ёки коммуникация усули ёки одамнинг ҳатти - ҳаракатларини бошқарувчи бир восита сифатида намоён бўлади. Ҳар қандай коммуникация, ҳар қандай муносабат суҳбатдошига таъсир қилишдан иборатдир.

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

Нутқ фаолияти - одам томонидан ижтимоий - тарихий тажрибани ўзлаштириш ва авлодларга бериш ёки коммуникация ўрнатиш ўз ҳаракатларини режалаштириш мақсадида тилдан фойдаланиш жараёнидир. Нутқ фаолияти алоқа жараёнининг ўзидир. Нутқ фаолиятининг қуйидаги турлари фарқланади: фаол ва пассив нутқ. Сўзловчининг нутқи фаол нутқ. Тингловчининг нутқи пассив нутқ ҳисобланади. Нутқ ички, ташқи нутққа бўлинади. Ташқи нутқ - ёзма ва оғзаки нутққа, оғзаки нутқ эса монолог ва диалогик нутққа бўлинади.

Монолог - бир кишининг ўзига ёки бошқаларга қаратилган нутқдир. Бу ўқитувчининг баёни, ўқувчининг тўлароқ жавоби, маъруза ва бошқалардир. Монологик нутқ маълум қийинчиликларга эга. Монологда гапираётган киши фикрларнинг аниқлигига, грамматик қоидаларнинг сақланишига, логика ва айтилаётган фикрларнинг изчиллигига эътибор бериш керак.

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

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

Ёзма нутқ монологик нутқнинг турларидан бири бўлиб, ёзма нутқ монологик нутққа нисбатан батафсилроқдир. Ёзма нутқ туфайли кишилар тўплаган тажрибани авлоддан авлодга энг яхши тарзда етказиш имконияти бор. Ёзма нутқ пиктографиядан минглаб сўзлар бир неча ўнлаб ҳарфлар ёрдамида ифода этилаётган ҳозирги замон ёзувига қадар ривожланди. Кўпинча бир

нарсани ёзиб кўйиш - бу уни англаб олиш ва эслаб қолиш демакдир.

### 3.2. Нутқ механизмлари ва нутқсиз коммуникация

Нутқ ўзининг физиологик негизига кўра, эшитиш ва ҳаракат анализаторлари фаолиятини бажаради. Мия қобиғида ташқи олам томонидан бўладиган турли хил кўзғатувчилар билан сўзларнинг талаффуз қилинишини бошқариб турадиган товуш пайчалари, хиқилдоқ, тил ва бошқа аъзолар ҳаракати ўртасидаги муваққат боғланишлар ўрнатилади. Нутқ иккинчи сигналлар тизими негизига амал қилади. Сўз, И.П.Павлов фикрича, “сигналлар сигнали”дир. Нутқни дастурлаштириш - нутқий ифоданинг, яъни киши билдирмоқчи бўлган фикрнинг маънавий ўзагини тузиш - биринчи босқич ҳисобланади. Иккинчи босқич - жумланинг синтактик таркибини тузишдан иборат. Ниҳоят, жумлани овоз чиқариб айта бошлайди, яъни нутқ реал тарзда руёбга чиқади. Шундай қилиб, “гапириш” жараёни бошланади. Бу жараён давомида коммуникатор узатилиши лозим бўлган ахборотни кодлаштиради. Реципиент тинглаш жараёнида олинган ахборотнинг кодини очади. Бу коммуникатор айтмоқчи бўлган сўзнинг англаб етилишини таъминлайди.

Нутқий фикр - мулоҳазани кодлаштириш ва кодини очиш жараёнлари оғзаки мулоқотда муваффақият келтирадиган ақлий марказлар ва тизимлар сақланиб қолганда юз беради. Мабодо ушбу тизимлар ишида бузилишлар рўй берса, киши нутқида турли хилдаги бузилишлар - афазиялар (сўзлашиш ва тушуниш қобилиятининг йўқотилиши) содир бўлади.

XIX асрнинг ўрталаридаёқ олимлар миянинг баъзи бир қисмлари ишидаги бузилиш нутқнинг бузилишига олиб келишини кашф этган эдилар. Жумладан, П.Брока беморларда чап ярим шарнинг пастки пешона қисмидаги бурмалари орқали орқа томонининг учдан бир улуши шикастланган ҳолда сўзларни талаффуз этишда бузилиш рўй беришини аниқлади. Кейинроқ К. Вернике чап ярим шарнинг устки чакка қисмидаги бурмалари орқа томонининг учдан бир улуши шикастланганда сўзларни тушунишнинг бузилиши ҳолларини тавсиф қилган эди. Мия тўқималарининг ушбу қисмлари ҳаракатлантирувчи нутқ (“Брока маркази”) ва нутқни тушуниш (“Вернике маркази”) “марказлари” деб юритила бошлади. Лекин кейинчалик, асосан психофизиологлар (А.Р.Лурия, Н.А.Бернштейн, П.К.Анохин ва бошқалар) нинг илмий ишлари туфайли нутқнинг физиологик негизи миянинг алоҳида қисмлари (“Нутқ марказлари”) фаолиятдан кўра кўпроқ яхлит ҳолдаги мия фаолиятининг мураккаб тарзда ташкил топишидан иборат эканлиги аниқ - равшан бўлди. Шундай қилиб, нутқ функцияларининг жўшқин, яъни анатомик тарзда эмас, балки ҳаракатчан тарзда чекланиши тўғрисидаги тасаввур таркиб топдики, бу марказий асаб тизимининг кенг равишда компенсациялаб туриш имкониятларидан фойдаланиши муносабати билан нутқнинг бузилишини тўғрилашида жуда катта аҳамият касб этади.

Новербал (нутқсиз) коммуникация воситаларига юз ифодаси, мимика, оҳанг, пауза, поза (ҳолат), кўз ёш, кулгу ва бошқалар киради. Бу воситалар вербал коммуникация - сўзни тўлдиради, кучайтиради ва баъзан унинг ўрнини босади. Болгарларда бошни қимирлатиш йўқ дегани, русларники тескариси

бўлади. Турли ёш гуруҳларида новербал коммуникация воситаси турлича бўлади. Масалан, болалар кўпинча катталарга таъсир этиш, уларга ўз хоҳиш ва кайфиятларини ўтказишда йиғидан восита сифатида фойдаланадилар. Ахборотни сўз билан баён этишнинг мазмуни ва мақсадига новербал коммуникация воситаларининг мос келиши муомала маданиятининг бир туридир.

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

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

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

Мактабда ўқиш, ёзиш, кейинроқ эса тил ва адабиёт дарсларида болаларда мулоқот воситаси сифатида тилга ва муносабат жараёни сифатида нутққа онгли муносабат шакллантирилади. Тил ўқитувчи томонидан махсус уюштирилган таҳлил предметига айланган ҳолда ўқувчилар олдида ижтимоий жиҳатдан шаклланган қонунлар таъсирига бўйсунадиган мураккаб белгилар тизими сифатида намоён бўлади.

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

### 3.3. Социал назорат ва ижтимоий қоидалар.

Мулоқот мақсадлари кишиларнинг биргаликдаги фаолияти эҳтиёжларини акс эттиради. Бу ҳол куруқ сафсатабозликнинг, яъни фатик мулоқотнинг, коммуникация воситаларининг биргина мулоқот жараёнининг ўзини ҳосил қилишдан иборат ягона мақсад йўлида тутуруқсизлик билан фойдаланилишини мустасно этмайди.

Кишилар мулоқотга киришар экан, 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 таъсир сифатида намоён бўлади, яъни кишиларнинг биргаликдаги фаолияти жараёнида пайдо бўлувчи алоқа ва ўзаро таъсирлар йиғиндиси дир. Биргаликдаги фаолият ва мулоқот ижтимоий назорат шароитида рўй беради. Жамият ижтимоий нормалар сифатида махсус хулқ-атвор намуналари тузилишини ишлаб чиққан. Ижтимоий нормалар кўлами ниҳоят кенг-меҳнат интизоми ҳарбий бурч ва ватанпарварлик хушмуомалалик қоидалари ана шулар жумласидандир. Ижтимоий назорат мулоқотга киришувчилар бажарадиган ролнинг “репертуар”ига мос ҳолда намоён бўлади.

Психологияда “роль” деганда ижтимоий (социал) мавқени эгаллаб турувчи ҳар бир кишидан атрофдагилар кутадиган, норматив томонидан маъқулланган хулқ-атвор намунаси тушунилади. (Ёш, мансаб, жинс ва оиладаги, ўқитувчи ва ўқувчи шифокор ва бемор, катта киши ёки бола, бошлиқ ёки ходим, она ёки буви, эркак ёки аёл, меҳмон ёки мезбон ролида намоён бўлиши мумкин). Ўз навбатида ҳар бир роль ўзига мос талабларга жавоб бериши керак.

Бир киши турли мулоқот вазифаларида турли ролларни бажариши мумкин. Масалан, хизмат жойида директор, касал бўлса врач кўрсатмаларига итоат этувчи бемор, оилада кекса ота - онасининг қобил фарзанди, меҳмондўст оила бошлиғи бўлади. Турли ролларни бажарувчи кишиларнинг ўзаро муносабати ролли 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.

Турли хил ролларни бажараётган кишиларнинг ўзаро биргаликдаги ҳаракати роллар эҳтимоли билан бошқарилади. Ролнинг қандай бажарилиши социал назорат остида бўлади, ижтимоий жиҳатдан баҳоланади, намунадан четга чиқиш эса қораланади. Жумладан, ота-оналар меҳрибон, хушмуомала, боланинг айбига нисбатан шафқатлироқ бўлишлари керак-бу роллар эҳтимолига мос бўлиб тушади ва ижтимоий жиҳатдан маъқулланади. Аммо атрофдагиларга ота-онанинг хушмуомалалиғи ҳаддан ошиб кетаётгани сезилиб туради ва қораланади. Вақти келганда ота-она болага нисбатан қаттиққўл, талабчан бўлишлари лозим. Шундай қилиб, ўзаро биргаликда ҳаракат қилаётган кишилар хулқ-атворининг бир-бирларидан кутган тахминларига мослиғи мулоқот жараёнида муваффақиятга эришишнинг зарур шарти ҳисобланади.

Кишининг бошқалардан эшитишга ёки уларда кўришга тайёр бўлган нарсани улардан кутиш мумкинлигини беҳато ва аниқ тахмин қилиш қобилияти,

малакаси одоб дейилади. Одобсизлик-бу мулоқот жараёнида мулоқотга киришганларнинг ўзаро биргаликдаги ҳаракатларининг издан чиқишига олиб келадиган ва баъзан можароли вазиятларни вужудга келтирадиган даражада бузилиши демакдир. Одобсиз хулқ-атвор нисбатан беғараз табиатга эга бўлади. Педагогик одобнинг тегишли алоқа ўрнатиш чоғида тарбиячига инъом этадиган имкониятларидан фойдаланиш ўқувчининг ривожланиши учун истиқбол яратиб берган ҳолда унинг шахсини шакллантириш жараёнини анча қулай шароитларда амалга ошириш имконини беради.

Мулоқотнинг бевосита муваффақиятининг шарти ўзаро таъсир этувчи кишиларнинг ҳар биридан кутилаётган ҳаракатларга мос келувчи хулқ - атвор намунасини қўлланишидадир. Кишининг бошқалар ундан нимани кутаётганини, нимани эшитишга ва ундан нимани кўришга тайёр эканлигини тўғри, аниқ, хатосиз кўчира олиш қобилияти такт деб аталади.

Ўқитувчи ўқувчилар жамоаси кишилардан ташкил топганлигини унутмаслиги ҳар бир ўқувчи шахсини эътибордан четда қолдирмаслиги керак. Ўқувчилар билан психологик алоқанинг қисқа муддатга бўлсада йўқолиши, оғир оқибатларни вужудга келтиради.

### **3.4. Педагогик мулоқотда психологик боғланиш ва шахслараро можаро.**

Боғланиш (лотинча бўлиб, “яқинлашиш” дегани ) -мулоқотга кирувчилар ўртасида икки томонлама алоқа бўлишини тақозо этади. Бунга эришиш ва уни кўнгилдагидек ривожлантириш шарти муносабатга киришувчи шахсларнинг ўзаро бир-бирларига ҳурмати, ишончидан иборатдир. Педагог ўқув - тарбия иши жараёнида ўқувчилар билан алоқа боғларкан, улардан ўқитувчи ролининг ўзи тақозо 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. Талаба ўқитувчининг сўзларида ўзига нисбатан ҳурмат-эътиборни сезмаса, жуда асосли ва мантиқан тўғри панд - насихатларни кўпинча лоқайд қолдириши мумкин.

Ўзини ўзи ҳурмат қилиш туйғўси - бу аниқ, лекин мўрт қуролдир. Психологик боғланишнинг бузилиши эса шахслараро можарога сабаб бўлиши мумкин.

Айрим вазиятларда бир - бирини инқор этувчи қадриятлар, вазифалар ва мақсадларнинг мавжудлигини акс эттирувчи позициялар антагонизми юзага чиқадики, баъзан бу ўзаро адоватни келтириб чиқаради - шахслараро можаро содир бўлади. Можаронинг ижтимоий моҳияти турлича ва шахслараро муносабатлар негизини ташкил этадиган қадриятларга боғлиқ бўлади. Можаро биттаси ноинсофлик қилган иккита ўртоқнинг тўқнашуви тусини олади.

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- бу айтилган талабнинг, илтимоснинг, буйруқнинг маъноси мулоқот боғлашган шериклар учун мувофиқ эмаслигидир. Бу ҳол уларнинг ўзаро ҳамжиҳатлиги ва биргаликда ҳаракат қилиши учун тўсқинлик туғдиради.

Агар педагог талабалар психологиясини яхши билса, уни эътиборга олса, талабанинг қизиқишларини ва эътиқодини, ёшига хос хусусиятларини, илгари эгаллаган тажрибасини инобатга олса, унинг истиқболи ва қийинчиликлари билан ҳисоблашган ҳолда иш тутадиган бўлса, маънавий англашилмовчиликларни бартараф этиш мумкин.

Сўзлар киши онгининг бошқа фактлари каби моҳиятларнинг умумий тарзда қабул қилинган тизимидан ташқари алоҳида ҳар бир киши учун хос маълум даражадаги шахсиятга оид мазмун, қандайдир алоҳида аҳамият касб этади. Моҳиятлар билан шахсиятга оид мазмуннинг нисбати А.Н. Леонтьевнинг асарларида чуқур тадқиқ этилган эди: “Шахсиятга оид мазмунлар моҳиятлардан фарқли ўлароқ...ўзининг ортиқча индивидуаллигига, ”нопсихологик” тарзда мавжудлигига эга эмас. Агар ташқи сезувчанлик субъект онгида моҳиятларни объектив оламнинг реаллиги билан боғлаб турса, шахсиятга оид мазмун эса уларни унинг ушбу оламдаги ҳаёти реаллиги билан, унинг сабаблари билан боғлайди. Шахсиятга оид мазмун инсон онгининг ғаразлилигини юзага чиқаради.”(Леонтьев А. Н. Деятельность. Сознание. Личность. 2 - нашри. М.153 - бет.)

Демак, шахслараро можаролар ўз - ўзидан келиб чиқмас экан, балки шахсларнинг ўзаро келишмовчиликлари, маънавий англашилмовчиликлар, низолар, ишга доир, шахсий низолар натижасида келиб чиқар экан.

### **3.5. Шахслараро биргаликдаги ҳаракат ва дўстона муносабатлар**

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

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

Мулоқотга киришувчиларнинг ўзаро яқинлиги билан, бир-бирлари билан мулоқотдан қониқиш ҳосил қилганлигининг юксак даражаси, жавоб тариқасидаги ҳис-туйғулар ва афзалликнинг ўзаро тахмин қилиниши билан белгиланадиган ўзаро муносабатлар ва ўзаро биргаликдаги ҳаракатнинг барқарор

индивидуал-танлаш тизими сифатидаги дўстлик кишилар муносабатининг алоҳида шакли сифатида юз беради. Дўстликнинг ривожланиб бориши унинг ўзаро ҳамжихатликнинг зарурлигини, ошқоралик ва очикликни, ишончни, ўзаро фаол ёрдамлашувни, самимийликни ва ҳис-туйғуларнинг беғаразлигини қарор топтирувчи ёзилмаган қонун - қоидага амал қилишини тақозо этади.

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

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

### **3.6. Кишининг киши томонидан идрок қилиниши.**

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

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



атрофдагилар билан мулоқот жараёнида бизда муайян даражада уларнинг феъл-атворига нисбатан автоматик тарзда амал қиладиган психологик ички маъно ҳосил бўлади.”(Рубинштейн С.Л. Принципў и пути развития психологии. М. РСФСР. ПФА нашр.180-бет).

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

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

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

Идентификация сўзининг маъноси лотинчадан олинган бўлиб, “тенглаштириш”, “айнан ўхшатиш”, бир кишининг иккинчи кишини унинг таърифини субъектнинг ўз таърифига англанилган ёки англанилмаган тарзда ўхшатилиши орқали тушуниш усулидир. Одамлар ўзаро биргаликда ҳаракат қилиш вазиятларида бошқа кишини ўзининг ўрнига қўйиб кўришга уринган ҳолда унинг ички ҳолати, ниятлари, ўй-фикрлари, майллари ва ҳис-туйғулари ҳақида тахмин қиладилар. Масалан, август ойи кунларидан бирида университет қошида ҳаяжонланган ҳолда китобни варақлаётган абитуриентларни учратиб қолган талаба ўзининг абитуриентлик даврини эслайди, уларнинг рухий ҳолатини ҳаёлан ўз бошидан кечира бошлайди.

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

Каузал атрибуция- бошқа кишининг ҳатти-ҳаракатлари сабабини ҳис-туйғуларни, ниятларни, ўй-фикрларни ва хулқ-атвор мотивларини унга тўнкаш йўли билан тушунтириш бўлиб, лотинча саиса-сабаб ва attributto - инъом этаман деган маънони билдиради. Каузал атрибуция кўпинча англанилмаган ҳолда - ё бошқа кишига ўхшатиш негизида, яъни шахснинг ўзи худди шундай вазиятда у пайқаши мумкин деб ҳисоблайдиган мотивлар ёки ҳис-туйғуларнинг бошқа бировга хослиги таъкидланган пайтда, ё мулоқотга киришган шерикни ўзларига нисбатан баъзи бир қолипдаги тасаввурлар ҳосил бўладиган шахсларнинг муайян тоифасига киритиш йўли билан юз беради. Каузал атрибуциянинг хусусияти психология томонидан яхши ўрганилган турли хилдаги шарт -

ҳароитларга боғлиқ бўлади. Масалан, нотаниш кишини идрок этиш чоғида идрок субъекти эга бўлган ахборот катта рол ўйнайди. А.А.Бодалев ўтказган тажрибаларида икки гуруҳдаги талабаларга битта одамнинг фотосўрати кўрсатилган. Биринчи гуруҳга бу одам жиноятчи сифатида таърифланган. Уни ташқи қиёфасига қараб тавсифнома бериш сўралган, иккинчи гуруҳга бу одам таниқли олим деб айtilган. Жиноятчи деб айtilган кишига талабалар кўрс, баджаҳл, бераҳм, макқор кишининг портрети турибди деб, олим деб айtilган гуруҳ талабалари эса портретдаги кўзнинг ўзи меҳрибон ва доно, жонни фидо қилиб ишлайдиган киши деб таърифланди. Чиройли кишилар расмлари берилганда ҳам худди шундай ҳолат юзага келган, яъни чиройли кишилар яхши, мулойим, ақлли деб баҳоланган. Хунук расмли кишилар эса кўрс, баджаҳл, худбин деб баҳоланган. Демак, педагогнинг идрок этиш объекти ҳақида олдиндан билиб оладиган ахбороти янглиш фикр ва субъективизмнинг таркиб топиши учун жиддий асос ҳисобланади. Ореол эффеқтининг моҳияти шундан иборатки, киши томонидан қолдириладиган умумий ижобий таассурот субъектнинг идрок этиш чоғида берилмаган фазилатларни ҳам ижобий баҳолашига сабаб бўлади.

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

### **3.7.Мулоқотда тесқари алоқа ва мулоқот тренинги**

Мулоқот муваффақиятли бўлиши учун у албатта қайта алоқага эга бўлиши-субъект ўзаро таъсир натижалари ҳақида ахборот олиши керак. Коммуникатор ўзи узатган ахборотни реципиент қандай қабул қилишини ва қандай муносабатда бўлаётганлигини қайта ахборот маълумотларига асосланиб билиб олади. Мулоқотда суҳбатдошни ёки тингловчини идрок этиш бир-бирини тушунишнинг асосий шартидир. Агар ўқитувчи ўқувчиларни уни қандай идрок этаётганлигини, тушунаётганлигини англай олмаса педагогик мулоқот яхши бўлмайди. Айниқса, маъруза ўтаётганда бу жуда муҳимдир. Радио-телевидениеда сўзлаётган киши

тескари алоқани ололмай қийналади, баъзан фикрлари чалкашиб кетиши, одатдаги оҳанг йўқолиши мумкин. Агар ҳамсухбатни кўриш орқали идрок этиш имконияти бўлмаса, қўл бармоқлари ва юз ҳаракати орқали бўладиган имо-ишоралар камбағаллашиб, ҳаракатлар эркинлигини йўқотиб қўяди. Ҳамсухбатнинг феъли-атворини идрок этиш чоғида олинадиган сигналлар шахснинг кейинги ҳаракатлари ва фикрларини тўғрилаб бориш учун асос бўлади. Умуман ҳамсухбатни ёки тингловчини идрок этиш мулоқот вақтида ўзаро ҳамжиҳатликка эришишнинг муҳим шarti бўлиб ҳисобланади. Ўқитувчининг маъруза вақтида тескари алоқага эга бўлиши лаборатория ва амалий машғулотлардагига қараганда қийин. Демак, шахслараро идрок этиш жараёнида тескари алоқа хабар берувчи вазифани ва ўзини-ўзи бошқариш вазифасини бажаради. Кишининг жисмий қиёфасидаги айрим белгилар (юзлари, қўллари, елкалари) , ўзини тутишлари, қўллари ва гавдасини қимирлатиб имо-ишора қилишлари, сўзлаш оҳанги ахборот ташувчилар сифатида хизмат қилади.

Тренинг-инглизча махсус режим, тренировка деган маънони билдиради.

Кишиларда мулоқот малакалари тасодифан ёки таълим маҳсули сифатида шаклланиб боради. Масалан, ўқувчиларни тўлиқ жавоб беришга, ўзидан каттага муносабат қилганда ўрнидан туришга ўргатиб борилади.

Ижтимоий-психологик тренинг икки хил вазифани:

1-мулоқот ва педагог муомала қонуниятларини ўрганиш.

2-педагогик коммуникация технологиясини эгаллаш, касбий педагогик муомала кўникма ва малакаларини шакллантиришни таъминлайди.

Психологик-педагогик тренингни бир шакли иш ўйинларидир. Кишиларда самарали мулоқот ўрнатиш малакалари тасодифий равишда таркиб топади ёки таълимнинг ёрдамчи маҳсули сифатида юз беради (1-синф ўқувчиси тўлақонли жавоб қайтаришга, катталар унга мурожаат қилаётганда ўрнидан туришга ва бошқаларга ўргатилади.)

Ижтимоий-психологик тренинг муаммосининг назарий ва амалий томонлари ажратиб кўрсатилади. Амалий томони ўқувчилар билан бўладиган мулоқот кўникмалари ва малакаларини эгаллашга ва уларни чиниқтиришга қаратилган машқлар: дарснинг барча босқичларида изчиллик билан ҳаракат қилиш малакаларини, педагогик иш давомида мушакларнинг зўриқишини сўндириш малакаларини, ихтиёрий диққатни тақсимлаш малакасини шакллантиришга, кузатувчанликни намоён қилишга қаратилган машқларни тақозо этади. Магнитофон ёзуви ёрдамида тескари алоқадан фойдаланган ҳолда ўтказиладиган нутқ техникаси ва маданиятига доир машқлар, тобора расм бўлиб бораётган видеомагнитофон техникаси бор жойларда талабалар билан мулоқотга киришилган шароитларда адекват мимика ва пантомимиканинг ривожлантирилишини таъминлайдиган машқлар алоҳида аҳамиятга эгадир. Ўзининг магнитофон лентасига ёзилган овозини тинглаётган ва бунинг устига яна ўзини видеомагнитофон экранда кўраётган кишининг нутқини, мимикасини ва пантомимикасини тўғрилаш учун қулай имкониятларга эга бўлиши, ўзини “ташқаридан туриб” худди бошқа кишини идрок қилгандай идрок этиши маълум.

Психологик-педагогик тренинг шаклларида яна бири типик вазиятларни, масалан, имтиҳонларни моделлаштирувчи амалий ўйинлардир. Мулоқот тренинги, яъни мулоқотни машқ қилиш педагогик таълим учун жуда муҳим

омил бўлиб ҳисобланади.

### Назорат саволлари:

1. Тил нима?
2. Нутқ фаолияти қандай амалга оширилади?
3. Вербал коммуникация қандай амалга оширилади?
4. Новербал коммуникация воситаларига нималар киради?
5. Болалар нутқи билан катталар мулоқоти ўртасида қандай фарқ бор?
6. Ижтимоий назорат ва ижтимоий қоидалар қандай амалга оширилади?
7. Шахсий келишмовчиликлар қаердан келиб чиқади?
8. Маънавий англашилмовчилик нима?
9. Таъсир кучи нималарда кўринади?
10. Дўстлик, улфатлик мулоқотлари бир-биридан қандай фарқ қилади?
11. Идентификациянинг рефлексиядан фарқи нимада?
12. Каузал атрибуция нима?
13. Стереотиплаштириш деганда нимани тушунасиш?
14. Мулоқотда тескари алоқанинг роли қандай?

### Психологик тестлар:

1. Тил нима?
  - а) алоқа воситаси;
  - б) нутқ фаолиятининг бир қисми;
  - в) сўз бўлаги;
  - г) мулоқот воситаси.
2. Вербал мулоқот нима?
  - а) оғзаки нутқ;
  - б) ёзма нутқ;
  - в) имо-ишоралар;
  - г) интонация
3. Маънавий англашилмовчилик нима?
  - а) можаронинг келиб чиқиши; б) низоларни бартараф қилиш;
  - в) айтилган талаб, илтимоснинг маъноси шериклар учун мувофиқ эмаслиги;
  - г) шахс учун тўқинликнинг келиб чиқиши.
4. Дўстлик нима?
  - а) юксак туйғу;
  - б) мулоқотдан қониқиш ҳис қиладиган шахс туйғуси;
  - в) ўзаро илиқ муносабатлар;
  - г) эҳтиёжлардан келиб чиқадиган ҳис-туйғулар.
5. Рефлексия бу:
  - а) мулоқотдаги акс таъсир;
  - б) суҳбатдош қандай тушунаётганлигини тўғри идрок қилиш;
  - в) кишини киши томонидан идрок қилиш;
  - г) мулоқотдаги ўзаро баҳолаш.
6. Мулоқот тренингининг вазифаси нима?
  - а) муомаланинг умумий қонуниятлари ва технологиясини ўргатиш;
  - б) такрорлаш орқали шартли рефлекслар ҳосил қилиш;
  - в) муомала жараёнида машқ қилдириш;
  - г) педагогик мулоқотга тайёрлаш.

### “Мулоқотмандмисиз?” тести:

+уйидаги саволларга жавоб бериб, муомалангиз хусусида маълум хулосага кела оласиз. Тавсия қилинган жавоблардан ўзингизга мосини танлаб, сўнг уларнинг рақамини ёзиб олинг. (М, 1а, 2в, 3в).

1. Сизнинг яқин одамнингиз меҳмонга таклиф қилса, уни қабул қиласизми?  
а) ҳа;      б) фақат айрим ҳолларда;      в) йўқ.
2. Фараз қилинг, меҳмондорчиликда ўзингизга дўст деб ҳисобламайдиган одамнинг ёнига ўтиришга мажбурсиз, сиз ўзингизни қандай тутасиз?  
а) унга эътибор қилмайсиз;  
б) фақат унинг саволларига жавоб берасиз;  
в) у билан эркин суҳбат кўришга ҳаракат қиласиз.
3. Маълум бир хонадоннинг эшигини тақиллатмоқчи бўлдингиз. +ўққисдан хонадонда баҳс кетаётганлигини эшитиб қолдингиз, сиз энди нима қиласиз?  
а) барибир тақиллатасиз;      в) тақиллатмай кетиб қоласиз.  
б) баҳс туғагунча кутасиз;
4. Меҳмонда сиз ёқтирмаган таомни таклиф қилишса, нима қилган бўлардингиз?  
а) мажбуран ейсиз;      б) бу таомни истеъмол қилмаслигингизни айтасиз.  
в) иштаҳангиз йўқлигини баҳона қиласиз.
5. Одатда хонтахтадан қанақа таомни танлайсиз?  
а) энг яхшисини;      б) энг кичигини;      в) сизга яқин турганини.
6. Даврадаги суҳбат пайтида тўсатдан ҳамма жимиб қолса, сиз қандай йўл тутасиз?  
а) бошқа биров гапни бошлагунча кутиб турасиз;  
б) суҳбатни давом эттириш учун ўзингиз мавзу топасиз;  
в) ўрнингиздан туриб телефон томон юрасиз.
7. Ноқулай ахволга тушиб қолдим деб фараз қилинг. Сиз бу ҳақида ўз танишларингизга гапириб берасизми?  
а) биринчи учратган танишингизга албатта гапириб берасиз;  
б) фақат яқин дўстингизгагина гапириб берасиз;  
в) бирор кишига ҳам айтмайсиз.
8. Бошқалардан эшитган ҳикояларингизга ўзингиздан бирор нарса қушасизми?  
а) ҳа;      б) маъносини озгина кўчайтириш учун қушасиз;  
в) деярли ҳеч нарса қушмайсиз.
9. Севгилингиз сўратини ўзингиз билан олиб юриб, уни атрофдагиларга кўрсатасизми?  
а) ҳа;      б) баъзан;      в) ҳеч қачон.
10. Даврада айтилган ҳазил-мўтойиба ёки латифанинг маъносига тушунмай қолган пайтингизда Сиз ўзингизни қандай тутасиз?  
а) тушунганлар билан бирга куласиз;  
б) жиддийлигингизча қолиб, ҳеч кулмайсиз;  
в) бирор бир кишидан латифа ёки ҳазилнинг маъносини тушунтириб беришни илтимос қиласиз.

11. Даврада ўтирган пайтингизда бехосдан бошингиз оғриб қолса, ўзингизни қандай тутасиз?  
 а) юзага чиқармайсиз; б) бирор кишидан дори сўрайсиз;  
 в) даврани ташлаб уйга кетасиз.
12. Меҳмонда ўтирган пайтингизда сиз қизиқиб томоша қиладиган кўрсатувни фавкуллода телевизорда беришини билиб қолсангиз нима қиласиз?  
 а) ўй эгасидан телевизорни қўйиб беришини сўрайсиз;  
 б) меҳмонларга халақит бермаслик учун бошқа хонага ўтиб кўрасиз;  
 в) бир амаллаб чидайсиз.
13. Сиз меҳмонда ўтирибсиз деб фараз қилинг, Унда сиз қайси пайтда ўзингизни яхшироқ ҳис қиласиз?  
 а) меҳмонларни кўнглини олган пайтингизда;  
 б) бошқалар сизнинг кўнглингизни олган пайтда;  
 в) умуман унга бефарқсиз.
14. Меҳмондорчиликда қанча вақт қолишни олдиндан ўйлаб қўйиш одатингиз борми?  
 а) йўқ;  
 б) баъзан бу ҳақда ўйлайман;  
 в) доимо бу ҳақда ўйлайман.
15. Тасаввур қилинг, рўзноманинг мухбири сиз билан суҳбат қиляпти?  
 а) суҳбатни рўзномада босиб чиқарса хурсанд бўласиз;  
 б) бу ҳолатнинг бўлмаслигига ҳаракат қиласиз;  
 в) суҳбат чоп этиладими ёки йўқми, сизга барибир.
16. Ичдан сизни кўролмайдиган танишингизга ташқи ҳаяжонсиз мулоқотда бўла оласизми?  
 а) ҳа; б) баъзан фақат истисно тарзида;  
 в) бу ҳақда ўйлаб кўрмаганман.
17. Сиз учун қулай бўлмасада, бошқа кишиларнинг одилона фикрига қушиласизми?  
 а) ҳа; б) шахсий фикрингизга мос келганда;  
 в) ҳеч қачон.
18. Баҳслашишга қачон чек қўясиз?  
 а) қанча тез бўлса шунча яхши;  
 б) баҳснинг маъноси бўлмаса;  
 в) баҳслашаётган кишингизни ишонтиргандан кейин.
19. Агар шеърни ёд билсангиз, уни нотаниш даврада ўқий оласизми?  
 а) ўз хоҳишингиз билан;  
 б) ҳа, агар илтимос қилишса;  
 в) ҳеч қачон.
20. Граф Монте Кристо даврида яшайман деб фараз қилинг, Сиз қамоқхонадасиз ва кўққисдан қушни камерада Сизнинг ашаддий душманингиз қамалганини эшитиб қолдингиз, у билан ўзаро тақиллатишни бошлайсизми?  
 а) дарҳол; б) ёлғизликка тоқат қилмаган пайтингизда;  
 в) ҳеч қачон.

21. Янги йилни кўпчилик даврасида, масалан, шаҳар бош майдонида кутиб олиш одатингиз ёки хоҳишингиз борми?

а) ҳа;        б) йўқ;        в) одатда янги йилни бир ўзим кутиб оламан ёки ухлайман.

1- жадвалда сўровномада келтирилган саволларга жавоб калити келтирилган. Ундан мулоқотмандлик хусусиятингиз қай даражада ривожланганлигини билиб оласиз.

233-310 балл тўплаган бўлсангиз, у ҳолда Сизда “Мулоқотмандлик” кучли ривожланган.

78-232 балл тўплаган бўлсангиз, у ҳолда Сизда бу хусусият ўртача ривожланган.

0-77 балл тўплаган бўлсангиз “мулоқотмандлик” хусусияти паст ривожланган.

1-жадвал

Саволлар тартиби	Баллар миқдори		
	А	Б	В
1	20	5	0
2	0	5	25
3	5	10	0
4	10	0	5
5	0	5	10
6	5	15	0
7	30	5	0
8	15	5	0
9	0	5	10
10	0	5	10
11	5	10	0
12	0	5	10
13	20	5	0
14	0	5	15
15	10	0	5
16	15	5	0
17	25	5	0
18	0	5	10
19	0	5	10
20	20	5	0
21	5	0	10

**“Ёлғизликка мойилмисиз?” тести.**

1. Ишдан кейин шаҳар бўйлаб ёлғиз сайр қилишга мойиллигингиз борми?

а) ҳа;        б) йўқ.

2. Шаҳардан ташқарида дам олиш учун ҳамроҳ топилмай қолса, фожиа бўлди деб ўйлайсизми?

- а) ҳа;            б) йўқ.
3. Дўстингиз билан тўрт соатдан кейин учрашишга келишдингиз. Шу вақт орасида бирор иш билан шуғуллана оласизми?  
а) ҳа;            б) йўқ.
4. Ёлғиз ўзингиз гулҳан ёлқинига қараб ўтиришни ёқтирасизми?  
а) ҳа;            б) йўқ.
5. Бирор муҳим иш билан машгул бўлган пайтингизда телефон кўнғироғи ёки одамларнинг гурунги ғашингизга тегадими?  
а) ҳа;            б) йўқ.
6. Яёв юришни ёқтирасизми?  
а) ҳа;            б) йўқ.
7. Янги йилни ёлғиз ўзингиз яхши кайфият билан кутиб оласизми?  
а) ҳа;            б) йўқ.
8. Туғилган кунингизга кўп меҳмон таклиф қиласизми?  
а) ҳа;            б) йўқ.
9. Нотаниш одамлар даврасида ўзингизни эркин ҳис қиласизми?  
а) ҳа;            б) йўқ.
10. Бегона шаҳарда керакли манзилни топа олмаган пайтда ўзингизни қандай тутасиз?  
а) ноқулай;        б) ёмон.
11. Бошқаларга совға қилишни ёқтирасизми?  
а) ҳа;            б) йўқ.
12. Актёр бўлишни орзу қилганмисиз?  
а) ҳа;            б) йўқ.

“Ҳа” жавоблар: 1,3, 4, 5, 6, 7, 10 б, 12.(1 балл). жавоблар: 2, 8, 9, 12. (1 балл) қўйилади. 10-саволнинг “б”вариантини танлаган кишига 2 балл қўйилади.

Агар сиз 8 балдан юқори тўплаган бўлсангиз, ёлғизликка нисбатан майлингиз етарли даражада кучли ривожланган. 4 баллдан 8 баллгача бўлса ўртача; 4 баллгача бўлса ёлғизликка нисбатан майлингиз кучсиз ривожланган.

### **Мулоқотга киришувчанликни аниқлаш методикаси:**

Берилган саволларга “ҳа”, “йўқ”, “баъзан” деб жавоб беринг.

1. Иш юзасидан учрашув ўтказиш керак. Уни кутиш сизни ҳаяжонлантирадими?
2. Врач хузурига боришни охириги вақтгача қолдирасизми?
3. Анжуман, симпозиум ва йиғилишларда маъруза, информация ва хабарлар билан қатнашиш сизда нохуш ҳолатни вужудга келтирадими?
4. Сизга ҳеч қачон бўлмаган ҳахрингизга хизмат сафарига бориш таклиф қилинди. Бу хизмат сафаридан воз кечиш учун имкониятни ишга соласизми?
5. Ўз кечинмаларингизни бошқалар билан ўртоқлашишни ёқтирасизми?
6. Кўчада нотаниш киши сизга илтимос билан (вақтни айтиш, йўлни кўрсатиб юбориш ва бошқалар) мурожаат қилса аччиқланасизми?
7. “Ота ва бола” муаммосининг мавжудлиги, турли авлод вакиллари бир-бирини тушуниши қийин эканлигига ишонасизми?
8. Танишингизга сиздан бир неча ой аввал олган қарзини беришни унутиб қуйганини эслатишга уяласизми?



9. Ресторан ёки ошхонада сизга сифатсиз таом беришди? Асабийлашмай жимгина тарелкани суриб кўясизми?

10. Нотаниш киши билан ёлғиз қолганда сиз суҳбат бошлайсизми?

11. Сиз узундан-узоқ навбатлардан чўчийсизми? (магазин, кутубхона, кино-театр). Ўз хоҳишингиздан воз кечасизми ёки навбатда туриб, кутасизми?

12. Жанжалли вазиятларни ҳал қиладиган комиссияларда иштирок этишдан кўрқасизми?

13. Адабий асарлар, санъат, маданият асарларини баҳолашда ўз баҳонгиз мавжудми? Бошқалар фикрини эътиборга оласизми?

14. Сизга яхши таниш бўлган масала юзасидан ҳато фикрни эшитиб, жим тура оласизми?(жанжалга аралашмаслик учун)

15. Бирор киши у ёки бу хизмат юзасидан муаммони ҳал қилиш учун ёрдам сўраса норозилик туғиладими?

16. Ўз нуқтаи назарингизни (фикрингизни) оғзакига қараганда ёзма ҳолда тўла баён эта оласизми?

Ҳар бир “ҳа” жавоб учун-2 балл, “баъзан”-1 балл, “йўқ”-0 балл берилади. Умумий балл қушиб ҳисобланади.

30-32 балл—Сиз мулоқотга киришишга қийналасиз. Лекин сизнинг танишларингизга ҳам қийин. Чунки гуруҳий бажариладиган вазифаларда сизга ишониш қийин.

25-29 балл— Сиз, ёлғизликни ёқтирадиган кишисиз. Янги ишдаги алоқалар сизни анчагача мувозанатдан четга чиқаради.

19-24 балл—Сиз, мулоқотга тез киришувчисиз, нотаниш вазиятда ўзингизни яхши тутасиз. Янги муаммолар сизни чўчитмайди. Янги топшириқлар билан силлиқ муносабатда бўласиз.

14-18 балл — Сизда муомалага киришиш нормада. Кўп нарсани билишга қизиқасиз, суҳбатдошингизни яхши тинглайсиз, бошқалар билан суҳбатда ўзингизни босиқ тутасиз, ўз фикрингизда қатъий турасиз. Лекин турли шовқинли, кўп гаплар бўладиган вазиятлар сизда кўзғалишни вужудга келтиради.

9-13 балл —Сиз нормадаги юқори даражада мулоқотга киришувчансиз. Кўп нарсани, кўп гапиришга, турли мавзуларда фикрлашни баён этишга ҳаракат қиласиз. Одамлар билан тез танишасиз, барчани эътиборида бўлишга, қўлингиздан келмаса ҳам бошқалар илтимосини бажаришга ҳаракат қиласиз.

4-8 балл — Сиз ҳаддан ташқари муомалага киришувчансиз. Барча соҳалар бўйича маълумотга эгасиз. Турли баҳс ва тортишувларда иштирок этишга ҳаракат қиласиз. Ҳар қандай мавзуда, у сизга жудаям юзаки таниш бўлса ҳам сўз олишингиз мумкин. Ҳар қандай ишни урдасидан чиқа олмасангиз ҳам ҳаракат қилиб кўрасиз.

3-ва ундан кам бўлса жуда кўп гапирасиз, ўзингизга алоқадор бўлмаган нарсаларга ҳам аралашаверасиз. Бошқалар учун сиз билан, ўйда, ишда ва бошқа жойда муомалада бўлиш жуда қийин.

#### **IV БОБ. ПЕДАГОГИК ВА БОШҚАРУВ МУЛОҚОТИ.**

- 4.1. Педагогик мулоқот- ижодий жараён сифатида.
- 4.2. Педагогик мулоқотчанлик ва уни ўз-ўзини тарбиялашдаги йўллари.
- 4.3. Мулоқотда педагогнинг ижодийлик ҳисси ва уни бошқариш йўллари.
- 4.4. Касбий-педагогик мулоқот услуги ва унинг турлари.
- 4.5. Касбий-педагогик мулоқот техникаси ва тренинги.
- 4.6. Оилада педагогик мулоқот.
- 4.7. Раҳбарнинг кўрсатмаларини виждонан бажаришга эришишнинг асосий қоидалари
- 4.8. Оғзаки кўрсатма беришни шакллантиришнинг асосий қоидалари.
- 4.9. Нотўқлик маҳорати (риторика) психологияси

##### **4.1. Педагогик мулоқот- ижодий жараён сифатида.**

Педагогик мулоқот-педагогик таъсирнинг ажралмас сифатидир. Бу ўқитувчи ва ўқувчининг таълим-тарбия жараёнидаги профессионал мулоқоти бўлиб, унда маълумот алмашинади ва ўқувчиларга ўқув-тарбиявий таъсир ўтказилади. Бунда икки ёқлама мулоқот юзага келиши лозим. Унинг асоси сифатида ўзаро ҳурмат ва ишонч хизмат қилади. Педагог ўқувчилар билан мулоқотга киришиш жараёнида улардан ҳурмат кутади. Ўқувчилар ҳам ўқитувчидан ҳурмат ва ишончни талаб этадилар. Бу педагогик таъсирнинг самарали йўли бўлиб, тажрибали педагоглар болани ўз-ўзини ҳурматлашга асосланган ҳолда муносабатларни ташкил этадилар ва шу орқали ўзаро муносабатларни амалга оширадилар. Мулоқотнинг ўзига хос 3 та даражалари мавжуд. Булар: макро даражада (катта)-инсонлар билан мулоқот қилиш барча одоб-ахлоқ нормаларига суянган ҳолда амалга оширилади. Мезо даражада (ўрта)-мулоқот маълум мавзу асосида кечади (масалан, аскияда маълум мавзудан чекинмаслик). Микро даража (кичик) -мулоқотнинг оддий шакллари, савол-жавоб тариқасида юз беради. Мулоқотнинг турлари: шахслараро (инсон-инсон), шахсий-гуруҳий (гуруҳ-гуруҳ), оммавий коммуникация (радио, телевидение, рўзномалар ва журналлар) каби турлари мавжуд. (Давлетшин М.Г. Умумий психология. Т.2002.62-бет).

Педагогик мулоқотда ижодийлик қуйидагиларга боғлиқ:

- ўқувчилар билан ўзаро биргаликда ҳаракат қилиш; (А.А.Бодалев)
- болага таъсир қилишда унинг хулқ-атворини бошқариш, ўзаро ҳаракатнинг турли йўллари қўллаш;
- ўқитувчининг ўз-ўзини бошқара олиши;
- ўзаро муносабатлар жараёнидаги ижодийлик ҳарактерини сақлай билиш. (Я.Л.Коломинский, А.В.Петровский).

Демак, ўқитувчи ўқувчилар билан зиддиятларга борса, қандайдир муаммо туғилса дарҳол ҳал қилиши лозим. Педагогик мулоқотдаги ижодийлик ҳам шунда билинади. Педагогик мулоқотда ўқитувчи болани кўзига қараб унинг ҳаёлидан нима кечаётганлигини билиб олиши керак.

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

- Ижодийликни амалга ошириш учун қуйидагиларга аҳамият бериш лозим:
- бир неча ўқитувчиларнинг дарсларини кузатиш, унда ўқувчиларнинг кайфиятини, ўқитувчининг болалар билан бўладиган муносабатларини аниқлаш;
  - ўқитувчининг дарсда қандай усулларни қўллаши, мулоқотни қандай ташкиллаштириш, ўқув-тарбиявий муаммоларни ечишини аниқлаш;
  - ўзининг мулоқот технологиясини бошқа ўқитувчининг “технологияси”га таққослаши;
  - тажрибали ўқитувчиларнинг тарбиявий соатларида қатнашиш орқали мулоқот жараёнидаги ўқувчиларнинг индивидуал хусусиятларини аниқлаш;
  - ўзининг дарсидаги муҳити билан бошқа тажрибали ўқитувчининг дарсидаги муҳитни таққослаш орқали хулоса чиқара олиш. (В. А. Кан-Калик . Учителю о педагогическом обхении. М. 15-16 бетлар).

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

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

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

- Дарсда ташаббусни қўлга олиш усуллари қуйидагилардан иборат:
- синф билан алоқани йўлга қўйишда зудлик билан ҳаракат қилиш;

- тезлик билан ташкилий ишлардан дарс жараёнининг муҳим босқичига ўта олиш;
- синфни ижтимоий-психологик яқдиллигини, ”биз”ҳиссини шакллантириш;
- вазиятга қараб болалар билан мулоқот усулларини қўллаш;
- бўтун синф жамоаси билан яхлит алоқани ташкиллаштириш;
- латофатлилик, дилкашлик, софдилликни ўзида шакллантира олиш, дарсда намоён қила билиш;
- таъқиқланган педагогик талабларни камайтириш, вазиятга қараб иш тутиш;
- мимика (юз ифодаси), пантомимика (ҳаракатлар), кўз билан таъсир қилиш (новербал мулоқот) ни фаол қўллаш;
- ўзаро бир-бирини тушунишни ҳис қилиш, (В.А.Кан-Калик).

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

Педагог коммуникатив маданиятга эришиш учун қуйидагиларга аҳамият бериши лозим:

- болани сабр-тоқат билан тинглаш маданияти;
- унга қизиқарли бўлмаса ҳам болани диққат билан тинглаш;
- бола зерикаётганлигини сезиб, мавзуни бошқа қизиқарли томонга буриб юбориш;
- суҳбатлашишдан аввал боланинг кайфиятини кўтаришга ҳаракат қилиш;
- бозор иқтисодиётига мос келадиган мулоқот маданиятини ўзлаштиришни таъминлаш каби мақсадлар қўйилади.

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

#### **4.2. Педагогик мулоқотчанлиги ва уни ўз-ўзини тарбиялашдаги йўллари.**

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

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

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

балки касбий-шахсий фазилат сифатида юзага чиқади.

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

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

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

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

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

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

### **4.3. Мулоқотда педагогнинг ижодийлик ҳисси ва уни бошқариш йўллари.**

Биринчи маротаба дарсга кирганда, ўқувчилар билан мулоқотда бўлганда “ижодийлик ҳисси” туғилади. Дарсни такрорлашда эса иккинчи”бор ижодийлик ҳисси” намоён бўлади. Атоқли психолог Л.С.Виготский санъатнинг ижодийлик актини ўргатиш мумкин эмаслиги, онг орқали биз онгсизлик ҳолатига киришимиз, онгли жараёнларни ташкил қилишимиз, улар орқали онгсизлик жараёнларини чақиришимиз ҳақида фикрлар билдирган.

Педагог фаолиятда мулоқотнинг турли босқичларида ҳиссий жиҳатдан ўзини ҳис қилиш муҳим рол ўйнайди. У фаолиятга тайёрланиш жараёнида аудиториядаги мулоқотдан сўнг уни тадбиқ қилишда намоён бўлади. Тадқиқотларнинг кўрсатишича, коммуникатив руҳлантиришнинг вужудга

келиши ва уни тадбиқ қилиш мураккаб жараёндир. Бевосита мулоқот жараёнида педагогда коммуникатив рухланиш ҳолати юзага чиқади. Табиийки, коммуникатив ўзини ҳис қилиш педагогнинг умумий ва коммуникатив маданияти даражасига, энг муҳими-педагог шахсининг касбий-педагогик даражасига, болалар билан ишлаш хоҳиш-истагига боғлиқ.

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

- материал билан ишлашда ундаги асосий ўринларни қидириб топиш;
- аудиторияга мурожаат қилиш, яъни улар билан мулоқотда ижодийликка эътибор бериш;
- дарсдан қониқиш ҳис қилиш.

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

Педагог ўзида ижодийлик ҳиссини шакллантириш ва бошқариш учун қуйидаги аўтотренингларни қўллаши мумкин:

- мен тинч ҳолатдаман;
- мен ишонч билан дарс ўта оламан;
- болалар мени тинглашади;
- мен дарсга яхши тайёрланганман;
- дарс жуда қизиқарли бўлади;
- болаларнинг мен билан бирга бўлишлари жуда қизиқарли;
- кайфиятим яхши;
- менга дарсда ишлаш ёқади.

#### **4.4. Касбий-педагогик мулоқот услуги ва унинг турлари.**

Биз кўз олдимизга биринчи дарсни келтира олсак, ўша пайтдаги ҳаяжонни, қувончни, ижодийлик ҳиссини туямиз. Болалар билан бўлган дамларимиз эсда

қолса, из қолса, демак , бу мулоқот услубига боғлиқ. Педагог коммуникатив мулоқотини махсулдор бўлиши учун у педагогик таъсир кучининг тизимларини, унинг ҳар бир қисмини билиши зарур. Дарс жараёнида ўқитувчи қайси усулни қўллаётганини доимо эслаб туриши керак. Бунинг учун педагог иккита муҳим муаммони ҳисобга олиши:

— ўзининг ҳатти-ҳаракатини тўғри ташкиллаштириши;

— коммуникатив таъсир самарадорлигини таъминлаши зарур.

Педагогик фаолият жараёнидаги мулоқотнинг қуйидагича тавсифлаш мумкин:

1) ўқувчи ва педагог мулоқоти тизимининг умумий тузилиши(мулоқотнинг аниқ усули);

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

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

Педагог ва таълим олувчиларнинг ижтимоий-психологик таъсир хусусиятларини мулоқот услублари орқали қуйидагича тушуниш мумкин:

а) педагогнинг коммуникатив имкониятлари ;

б) педагог ва тарбияланувчилар ўртасидаги муносабатлар табиати;

в) педагогнинг ижодий индивидуаллиги;

г) ўқувчилар жамоасининг хусусиятлари. (Кан-Калик.Учителю о педагогическом обхении. 97-бет).

Мулоқот услубларига қуйидагилар киради:

1. Ҳамқорликдаги ижодий фаолиятга қизиқиш асосидаги мулоқот.

2. Дўстона муносабатлар асосидаги мулоқот.

3. Масофадан туриб мулоқотга киришиш.

4. қўрқитиш(қўрқув) асосидаги мулоқот.

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

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

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

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

Тўртинчи услуб-қўрқитиш асосидаги мулоқот бўлиб, бу услуб мулоқотнинг негатив шаклидир. Баъзи педагоглар ўқувчиларни қўрқитиш орқали мулоқотда бўладилар. Чунки уларда педагогик маҳорат яхши шаклланмаган бўлади. Айниқса катта аудиторияда маъруза ўқийдиган маърузачилар аудиторияни шу услуб асосида бошқарадилар. Жуда қаттиқ туриб,

тингловчиларни кўрқитиб педагогик мулоқотни муваффақиятли амалга ошираман деб ҳисобловчилар янглишади. Бу ўзаро тушунишга тўсқинлик қилади.

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

#### **4.5.Касбий-педагогик мулоқот техникаси ва тренинги**

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

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

Таниқли психолог Ш.А.Амонашвили болаларни мактабга келмасидан аввал уларга хат ёзган. Масалан, “салом, қадрли... Мен сенинг ўқитувчингман. Менинг исмим Шалва Александрович. Мактабга кираётганинг билан табриклайман. Умид қиламанки, сен билан дўст бўлиб кетамиз. Сени 35 та ўртоғинг бўлади. Сени синфда кутаман.” Демак, бу ерда ўқувчига ориентация (мўлжалга олиш), установка(кўрсатма ) бериляпти.

Ўз устида ишлашда педагогик мулоқотнинг қуйидаги босқичларига эътиборни қаратиш лозим:

- болада яхши таассурот қолдириш учун ташқи кўринишингиз ҳақида ўйланг;
- бугўнги кун талабларидан келиб чиққан ҳолда мулоқотнинг бу босқичини эътибордан четда қолдирманг;
- бошқалар билан мулоқотда кескин бурилишга йўл кўйманг;
- бугўнги мулоқот кўнгилдагидек бўлмаса уни тузатишга ҳаракат қилинг;
- дарсда қарор қабул қилишда импровизация( вазиятни яратиш, реал ҳаётда бор нарсани кўрсатиб вазиятдан чиқиш) га ҳаракат қилинг;
- аудитория билан иш бошлашдан аввал фақат ўзингизнинг педагогик масалаларингиз ҳақида эмас, балки боланинг ҳолати, фаолиятга тайёрлиги ҳақида ўйланг.

2. Педагогик фаолиятнинг муҳим жиҳати эътиборни ўзига тортиш бўлиб, бола билан самарали мулоқотни амалга ошириш учун дарс жараёнида боланинг диққати барқарор бўлиши керак. Ўзига жалб қилишнинг қуйидаги усуллари мавжуд:

- вербал мулоқотда бўлиш(нутқий);
- танаффус қилиш ;
- ҳаракатли(доскага ёзиш, кўрғазмани осиш) ;
- аралаш усул (юқоридагиларни биргаликда қўллаш).

Дарсда кўпинча аралаш вариант усулидан фойдаланилади. Олимларнинг фикрича, 40% (юз ифодаси) ва имо-ишоралар орқали маърузада ахборот берилади.

3. Объектнинг (киши) калбини забт этиш босқичи педагогик мулоқотни



ташкиллаштиришда катта аҳамиятга эга. Моҳияти жиҳатидан бу босқич коммуникацияни ўзига хос излаш босқичидир. Масалан, янги материални баён этишда педагог болаларни мулоқотга тайёрлаб олади. Ўқитувчининг ўқувчини тушуниши касбий-педагогик мулоқотнинг калити ҳисобланади.

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

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

Бу муаммо бўйича таниқли психологлар Ю.П. Азаров, Л.Д.Ершова, А.А. Леонтьевлар тадқиқотлар ўтказишган. Касбий-мулоқот тренинги машқлари тизими икки босқични ўз ичига олади:

а) педагогик коммуникация элементларини амалий эгаллашга қаратилган машқлар;

б) берилган педагогик вазият асосида мулоқотнинг барча тизимини эгаллашга қаратилган машқлар. Тренинг самарали бўлиши учун бир нечта педагог бирлашган ҳолда иш олиб боришлари лозим. Ёш педагоглар учун бирлашган семинар-тренинглари ташкил қилиш яхши натижа беради. Таҷрибали педагог раҳбарлигида тренинглари ўтказилиши мақсадга мувофиқ.

1- босқич- ҳамма учун яратилган шароитда ҳаракат қилишни ўрганиш. Масалан, ҳаёлингиздаги аудиторияга кириш, доскага санани ёзинг, юринг, материалларни тайёрланг, столга ўтириш, китобни ёки журнални очинг, эшикни ёпинг, ташқарига чиқинг. Бу ҳаракатларни яна бир марта қайтаринг, тезда кириш, тезда чиқишни ўрганинг.

2-босқич- Педагогик фаолият жараёнида мускуллар эркинлигини шакллантириш. +ўлларингизни қимирлатинг, ҳис қилинг, қаерга сизнинг қувватингиз борапти (бўйнингизгами, бошқа бармогингизгами, кўлингизгами); ортиқча оғирликни(зўриқиш) йўқотишга ҳаракат қилинг, бармогингизни қаттиқ ушланг, бўйнингизни кўйворинг, кейин елкангизни бўшатинг, кўлингиз эркин ҳаракат қилсин, кўрсатгич бармоғингиз эса қаттиқ турсин. 10 гача санаб барча мускулларингизни бўшатишга ҳаракат қилинг, бошингиздан бошлаб то оёқ бармоқларингизгача. Кейин 5 гача санаб барча мускулларингизни яна бўшатишга ҳаракат қилинг.

Босимни (зўриқиш) ушлаб туриш ва олиб ташлаш. Бир деб, ушлаб тўринг, икки деб бўшатинг. Барча аъзоларингизни (кўл, оёқ, бармоқ, бўйин каби) навбатма - навбат бўшатинг. Бу машқларни юриб бажариш мумкин.

Элементар педагогик ҳаракатларни бажариш давомида мускуллардаги босимни олиб ташлаш. Ҳаёлингизда аудиторияга кириш, столга яқинлашинг, (ортиқча зўриқиш олиб ташланади), столда ўтириб ёзинг, доскага ёзинг, кўрғазмаларни мустаҳкамланг(ортиқча зўриқишни олиб ташланг).

Аудиторияда ҳиссий қулайликка эришиш. Аудиторияга кириш, эшик орқасида барча терингизни тетиклигини ҳис қилинг, кириш, қулай жойни танланг, қулай юришни топинг, юринг, кўлингизни орқангизга қилиб юринг,

ўзингизни яхши ҳис қилишга ҳаракат қилинг.

Кузатувчанлик, диққатни тўплаш олиш, ихтиёрый диққат кўникмаларини ривожлантириш. Ҳамкасбларингизнинг бири билан педагог ролида туриб сўзлашинг. Тасаввур қилинг, сиз тингловчисиз, буйруқни эшитинг, тик ҳолатда тўринг, алфавит бўйича фамилияда туринг, кейин исм бўйича. Энди бир - бирингизни сочингизни рангига қаранг. Аудиторияга кирганда диққатингизни тўплаш учун аввал бир тингловчига қаратинг, кейин барчага диққатингизни қаратинг. Бу машқ диққатни барқарор бўлишига ёрдам беради.

Мулоқотнинг оддий кўникмасини ривожлантириш. Ҳаёлингизда аудиторияга кириш, саломлашинг, мимика, пантомимика, қараш билан тингловчилар диққатини ўзингизга қаратинг. Тингловчига турли таъсирлар орқали(илтимос, талаб, огоҳлантириш, рағбатлантириш, юмор, савол, буйруқ кабилар) муурожаат қилинг.

Ташаббусни бошқариш(А.А.Леонтьев бўйича). Сиз бир киши билан гаплашасиз. Уни сиз тинглайсиз, у гапиряпти, шундай қилингки, ташаббусни қўлингизга олиб энди сиз гапиринг. Дарсда охириги столда ўтирадиганлардан кўзингизни узманг.

Педагогик мулоқотни бошқариш. Тасаввур қилинг, сиз гуруҳ раҳбарисиз, дарсдан сўнг гуруҳдагилар билан металлом йиғиш ҳақида гаплашинг. Гуруҳдагилар бир-бирини хафа қилиб қўйишди, сиз улар билан дилдан суҳбатлашинг.

Имо-ишораларни танлаш. Ҳар бир вазиятда ҳам имо-ишоралар керакми? Гуруҳ аъзоларини бир жуфтдан қилиб бир-бирига қарама-қарши қилиб ўтиргизиб қўйинг. Бу усул “кўзгу” дейилади. Биттаси кўзгуга(кўзига) қарайди. Иккинчиси кўзгу ролини ўйнайди. “Кўзгу”ролидаги киши барча ҳаракатларни такрорлаб туради .

Тренингни иккинчи босқичи - педагогик мулоқот жараёнида яхлит ўқитиш.

Бу гуруҳдаги машқлар икки қисмга бўлинади:

1. Типик вазиятда ҳаракат қилиш: кузатувчанлик кўникмасини ривожлантириш, вазиятга ўйлаб баҳо бериш, ҳар қандай педагогик фактни таҳлил қилиш, педагогик фаолият шароитида типик педагогик вазиятлар бўйича ҳаракат қилиш. Ўқитувчи ишини кузатишда ҳамкасбини тингловчилар билан қандай усул орқали иш олиб боришини кузатилади. Яъни у қандай мулоқот турларидан фойдаланиши кузатилади. Жумладан, кайфияти, ўзининг ҳиссиётларини бошқара олиши, дарсда педагогик ҳаяжонланиши кабилар.

2. Педагогик кузатувчанликни машқ (тренировка) қилиш. Болани расмига қараб унинг турли ҳисий ҳолатларини аниқланг.(қониқиши, қийналаётгани, муваффақиятсизлиги, айёрлиги кабилар). Кузатишларингизни гуруҳ раҳбари ахбороти билан таққосланг.

Демак, педагог ўзининг мулоқотини ривожлантириш учун болалар билан ишлаш кўникмасига эга бўлиши, ўз устида кўпроқ ишлаши керак.

#### **4.6.Оилада педагогик мулоқот.**

Оиладаги тарбиявий жараён ўзига хос хусусиятга эга. Уни охири ва боши йўқ. Биз болани туғилгандан бошлаб тарбиялаймиз. Бола ота-онасининг ҳатти-ҳаракатларини тақлид қилиш орқали ўрганади, ҳатто оғзидан нима чиқса ўшани

қайтаради. Демак, ота-она бола шахсини шаклланиши учун идеал тарбиячи бўлиши керак. Оиладаги тарбиявий жараён аввало бола билан ота-она ўртасидаги доимий мулоқотдир. Болани тарбияси яхши бўлиши учун уни севиш керак. Биз бола билан мулоқотга неча минўт вақт ажратамиз? Шунини ўйлаб кўриш керак. 1 соат вақт ажратсак, бу яхши. Тадқиқотларнинг кўрсатишича, ота-она ва бола ўртасидаги мулоқот бир сўтқада 1,8 соатни ташкил қилар экан. Она 35 минўт мулоқотда бўлар экан: “қорнинг очми? Нима ейсан?” кабилар тарзида. Бола савол берса айрим ота-оналар жавоб бергиси келмайди. Она овқат тайёрлаш билан овора, ота газета ўқиш билан. Турли ёшдаги фарзандларда у ёки бу муаммо бўлишини биз катталар билишимиз, унга вақт ажрата олишимиз керак. Моддий ғамхўрлик болага, унинг тарбияси учун, мулоқоти шаклланиши учун етарли эмас. Болани калбига кулоқ сола билишимиз муҳим. Ота-она ўртасидаги низоларнинг келиб чиқишининг сабабларидан бири болага эътибор бермаслигидадир. Нима учун биз ҳамкасбларимиз билан, дўстларимиз билан қанча мулоқотда бўлсак ҳам қоникмаймизу, лекин фарзандимиз билан кам мулоқотда бўламиз?

Ота-онанинг эътибори оилада ҳиссиёт маданиятини тарбиялашга ёрдам беради. Шундай савол туғилади: Нима учун ўсмирлар жинойтчилик кўчасига кириб қолаяпти? Масалан, ўсмирлар кекса кишини ўлгудек калтаклашаяпти. Демак, биз катталар фарзандимизга эътиборлироқ бўла олмаёпмиз. Уларнинг кўнглига кулоқ солмаяпмиз. Уларда бошқалар ғамига ҳамдард бўлиш туйғусини шакллантира олмаёпмиз. Ёшлар билан мода ҳақида гаплашсангиз улар сиз билан кўнгиладан мулоқотда бўладилар. Шу тариқа уларнинг кўнглига қўл солиш мумкин.

Болалар билан ота-она ўртасидаги ўзаро муносабатларни ташкиллаштириш учун турли тўсиқлар халақит беради. Жумладан, банд бўлиш “тўсиғи”, ота-оналар доимо банд бўлишади, болага эътибор беролмайдилар, чунки уларнинг уй юмушлари кўп. Бу болада ҳиссий ривожланишни тўхташига олиб келади. Иккинчи тўсиқ- ёшга боғлиқ “тўсиқ” бўлиб, бунда катталарнинг ёши улуг бўлгани учун болани тушунмайдилар. Боланинг ички дунёсини ҳисобга ололмайдилар. Катталар учун арзимайдиган нарсалар бола учун муҳим бўлиши мумкин. Эски қолип “тўсиғи”- ота-оналар ўзининг боласини ёши улғайиб бораётганини сезишмайди. Фарзанд улғайиб борган сари ота-онасининг у билан ҳисоблашишларини истайди. Шунинг учун улар ўртасида тушунмовчиликлар, низолар туғилади. Биз катталар фарзандларимиз бизни доимо тинглашларини хоҳлаймиз, бизга бўйсунушларини истаймиз. Уларнинг мустақил фикрларини эшитишга эринамиз. Демак, катталар болага нисбатан эски қарашларини йўқотишлари лозим. Шунда ўртадаги тўсиқ йўқолади.

Тарбиявий анъаналардаги “тўсиқ”-ота-оналар оиладаги илгариги тарбиявий таъсир усулларини қўллайдилар, болани руҳий ривожланиши даражасини ҳисобга олмайдилар. Улар ўзларининг малакаларини ошириш устида ишламайдилар. Натижада бола билан ўрталарида тўсиқ пайдо бўлади, бир-бирларини тушуна олмайдилар.

Дидактизм “баръери(тўсиқ)”-бунда ота-оналар болага доимо ақл ўргатадилар.” Ундай қилма,” “Бу тўғри, бу нотўғри” ва ҳ.к. Боланинг ҳар бир қадами ўлчанади, баҳоланади. Бу эса болада зўриқишни юзага келтиради, асабий

бўлиб қолади. Демак, юқоридаги “тўсиқлар”ни йўқотиш учун ота-она фарзанди билан тўғри мулоқотда бўлиш йўллари излаб топиши керак. Шундагина бола билан тил топа олишлари мумкин бўлади.

#### **4.7. Раҳбарнинг кўрсатмалари виждонан бажарилишига эришишнинг асосий қоидалари.**

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

- биргаликдаги касбий тилга эга бўлиш;
- интеллект даражасини ҳисобга олиш;
- ахборотнинг тўлиқ бўлиши;
- мантиқан баён этиш;
- диққатни бир жойга тўплай олиш. (Панасюк. А.Ю. Управленческое обхение: практические советў. М. 1990.21-бет).

Бошқарув мулоқотининг Биринчи ”қонуни”га биноан, ходимларингиз ишга вақтида келиш, ишлаш, ишни муддатида тугатишни билиши керак. Тушуниш-бу ишни қабул қилиш дегани эмас. Ишни сиз кутганчалик бажарамаётган ходим тушунмаётганидан эмас, балки қабул қила олмаётганидан шундай бажаради. Муаммони ҳал қилишда ходимнинг бажарган ишига қарши бормасдан масалага тўғри ёндошиш керак. Амалий тавсиялар бериш лозим. Чунки нима қилиб бўлса ҳам ходимни бу ишни бажаришга рози қилиш керак. Бу-иккинчи қоида. Биз кимнидир эҳтиёжини, талабини қондириш учун ишлашимиз мумкин. Бу ишга қизиқиш бўлмаслиги ҳам мумкин. Чунки бу иш раҳбарни қониқтириши мумкин. Раҳбар ишни топшираётганида ходимни қизиқтириши керак. Шахсий қизиқиш билан ишга доир қизиқиш бир-бирига мос келиши керак. Раҳбар ходимларининг психологик хусусиятларини яхши билиши жамоани ишини ривожланишига олиб келади. Ходимга иш беришдан аввал унинг шу ишга қобилиятини ҳисобга олиб, уни шу ишни бажаришга ишонтириб кейин топшириш керак.

Ўтказилган ижтимоий-психологик тадқиқотда: психолог қўлига тоза оқ қоғозни олиб ходимларга кўрсатиб :“шу оқ қоғозми”, деб сўраган, улар :”ҳа”, деб жавоб берганлар. 15-20 кишидан 2-3таси эса ҳар сафар шу савол берилганда, улар : “йўқ, қаранг, қоғоз сарғиш, ёки кўкиш рангда”, деб жавоб берганлар.

Демак, ҳар қандай вазиятда ҳам тортишиш аҳамиятга эга эмас экан. Агар уларнинг яқин дўсти бу саволни берганида балки бундай тортишиб ўтирмас эди. Демак, биз бир киши учун кўнгилдагидек ишласак, бошқа киши учун шунчаки ишлашимиз мумкин. Раҳбар умумий топшириқ (барча учун) бергандан кўра, шахсий (бир кишига) топшириқ берса яхши натижага эришиши мумкин.

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

**МУНОСАБАТЛАР ШКАЛАСИ**- ходимларга нисбатан ижобий ва салбий ҳиссий муносабатлар бўйича тузилади.

2-жадвал

А	В	С	Д	Е	Ғ
“Ғ” нуқта - ходимни символлаштиради.(раҳбар унинг учун худо).					
-	-		+		+
-	-				
+	+	+			
					+

“А” нуқта- шундай ходимни ифодалайдики, у раҳбарга қарши.

“Е” нуқта - раҳбарга дўст сифатида қарайдиган ходим, ҳамфикр

“Д” нуқта - ходим раҳбарга тўғри муносабатда бўлади.

“В” нуқта- раҳбарга очикдан очик қарши муносабатда бўладиган ходим.

“С” нуқта - раҳбарга яқин орада қарши бўлиб қоладиган ходим. Бу нуқтада ўртача ходим туради (янги келган, раҳбарни ҳали яхши билмайдиган), у кейин ё чапга ёки ўнгга қараб ҳаракат қилади.

Ўнг томонда турадиган ходимлар билан ишлаш раҳбар учун албатта осон.

Чап томонда турган ходимларни раҳбар ўнг томонга ўтказишга ҳаракат қилиши керак. Психология тили билан айтганда, уларга нисбатан аттракция (ўзига жалб қила олиш) ни шакллантириш керак.

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

Аттракцияни шакллантиришнинг умумий психологик механизлари мавжуд. А.Ю.Панасюкнинг фикрича, мактаб учун эмас, ҳаёт учун ўрганамиз. Кишилар билан эндигина танишиб суҳбатлашгандан сўнг ажрашиб кетсакда, улар ҳақида бизда илиқ таассурот қолади, бу таассурот салбий бўлиши ҳам

мумкин. Биз айрим пайтда иш билан жуда банд бўлиб ўтирганимизда котибанинг кириб бир нарсаларни гапирганини англамаймиз. Биз унинг овозини эшитиш аъзоси орқали эштамиз, лекин англамаймиз. Чунки ундан биз ҳиссий қувват олмаймиз. Бизнинг қулоғимизга бизга ёқадиган сўз эшитилса, кейин биз уни англаймиз. Демак, келаётган таъсирлар бизда ҳиссий муносабатни уйғотса бизда аттракция пайдо бўлади.

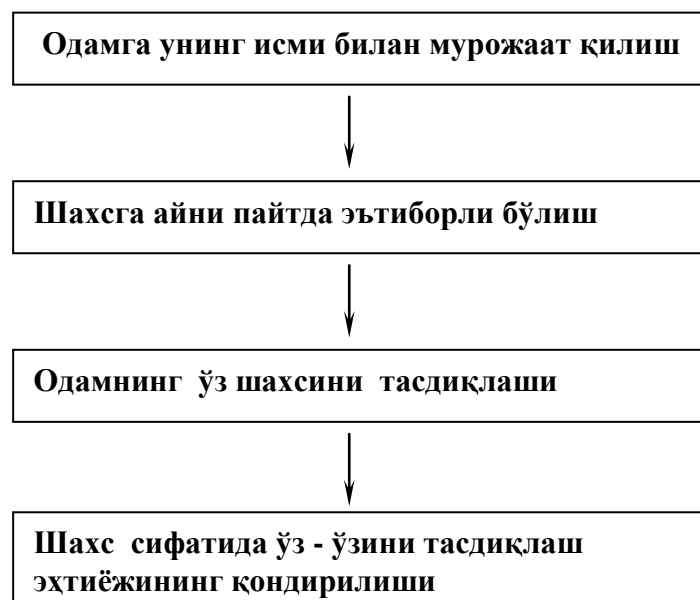
“Исм” усули - бизга ўз исмимиз билан мурожаат қилинса жуда ёқади. Фуқаро, ўртоқ деб айтгандан кўра исмимизни айтилиши бизда кайфиятни кўтарилишига олиб келади. Машҳур америкалик психолог Дейл Карнеги фикрича, одамнинг исми унинг учун энг яхши мусиқа вазифасини ўтайди.

“Исм” усулининг психологик механизми қуйидагича:

- исм ва шахс бир-биридан ажралмайди. Инсон туғилгандан бошлаб унинг исми у билан ёнма-ён туради;
- исм билан мурожаат қилиш кишида унга нисбатан эътиборнинг мавжудлигини билдиради;
- шахсга нисбатан диққатли бўлиш, шахсни тасдиқлаш демакдир;
- агар шахс ўзининг шахс эканлигини англаса, унда қониқиш ҳисси пайдо бўлади;
- қониқиш ҳисси доимо ижобий кечинмаларни келтириб чиқаради;
- киши доимо ижобий ҳислар пайдо бўлишига ҳаракат қилади;
- агар ҳеч ким бизда ижобий ҳисларни кўзғата олмаса, аттракционни вужудга келтиришга ҳаракат қилинади. (Панасюк А. Ю. 45-б.)

## **“ИСМ”УСУЛИНИ ТАЪСИР ҚИЛИШ МЕХАНИЗМЛАРИ**

**3-жадвал**





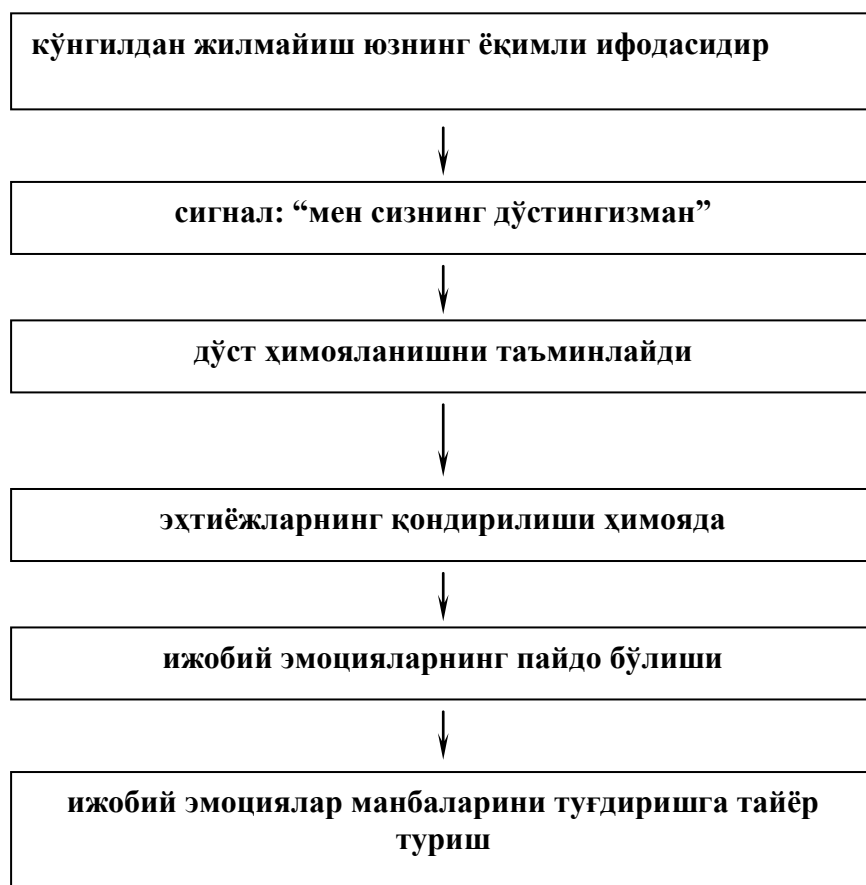
Демак, инсонга мурожаат қилишда унинг исмини айтиб чақириш унда ижобий ҳисларни келтириб чиқаради. Кишиларнинг исмини эслаб қолиш учун уни бир неча марта такрорлаш муҳим. Шунингдек, миянгиздаги шу исм билан боғлиқ ассоциация билан боғлашга ҳаракат қилинг. Кечқурун янги танишларингизнинг исmlарини бир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

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

- кўпгина кишилар дўстларигагина жилмайиб қарайдилар, душманларига эмас;
- мулоқотда кишилар кўнгилдан жилмайсалар, бу “мен-сизнинг дўстингизман” дегани;
- дўст-бу бизнинг ҳимоячимиз, биз томонимизда турадиган киши;
- инсоннинг эҳтиёжларидан бири-бу ҳимояланишга бўлган эҳтиёжи. Дўст мана шу ҳимояланиш эҳтиёжини қондирадиган шахсдир;
- қониқиш ҳисси кишида ижобий ҳисларни келтириб чиқаради;
- инсон доимо ижобий ҳисларни келтириб чиқарадиган шахсга нисбатан интилади;
- агар ҳеч ким ижобий ҳисларни келтириб чиқармаса, у ихтиёрсиз равишда аттракция (ўзига жалб қилиш) ни шакллантиради.(Панасюк А.Ю. 53-бет). Буни қуйидаги жадвалда кўриш мумкин:

## “МУНОСАБАТЛАР ОЙНАСИ” УСУЛИГА ТАЪСИР ҚИЛУВЧИ МЕХАНИЗМ.

4-жадвал



Бу жадвалдаги қоидаларга барча ҳам амал қилавермаслиги мумкин.

Аттракцияни вужудга келтириш раҳбарнинг вазифасига киради. Чунки ходимларга кўрсатмалар бераётганда бу жуда муҳим. қовоғини солиб буйрук бергандан кўра, жилмайиб, уни озгина мақтаб кейин топшириқ берилса, ходим тезда бу топшириқни бажаради. Ойнага қараб тез-тез кулиб, жилмайиб туриш ижобий ҳисларни келтириб чиқаради.

Лекин доимо кулиб, жилмайиб юриш ярамайди. +ачон кулмаслик мумкин? Биринчидан, таъзияларда, иккинчидан, ходимга қарши сўзлаётганда, огоҳлантириш бераётганда, (хизмат сафарига ходимни жўнатаётганда), “ҳолва ҳақида жуда кўп гапирган билан оғиз чучимади” деган нақлга кўра, раҳбар интизом ҳақида соатлаб гапиргани билан интизом бўлиб қолмайди. Интизомга ўзи ҳам риоя қилсагина ходимларда масъулият шаклланади. Вазиятнинг учинчи типи-бу раҳбарнинг мажлис жараёнидаги жилмаймаслик ҳолати (жиддийлик) дир. Раҳбар айниқса ўринбосарлари билан мажлис ўтказаётганида жиддий туриши, топшириқларни жиддий туриб бериши лозим. Мажлисдан қониқиш ҳосил қилиш лозим. Раҳбар барча топшириқларни бергандан сўнг унда қониқиш ҳисси пайдо бўлади. Тўртинчи тип бўйича, раҳбар ходимини жазолаётганда уни ром қилиши керакми ёки кўнглини қолдириши керакми? шуларни ҳал қилиш



лозим. Рағбатлантириш ёки жазолашни қўллашнинг натижаси айрим сабабларга кўра муаммолидир. Бу иккала усул кишиларга таъсир қилади, ҳар доим ҳам иккала усулни қўллаш яхши натижага олиб келавермайди, бўларнинг психофизиологик механизмлари мавжуд. Масалан, ходимни жазолаётганингизда у ўзини айбдордек ҳис қилса, бу яхши натижа бериши, кейинги сафар у ҳатосини тўғрилаши мумкин. Лекин у жазодан сўнг яна ҳато ишини давом эттираверсачи? Шунинг учун эҳтиёт бўлиб, жазо ва рағбатлантириш чораларини қўллаш керак. Раҳбар ходимга жазо белгилаётганда кейинги фаолиятида у билан бирга ишлашнинг тасаввур қилиши лозим. Бўтунлай ишдан бўшатиб юборса, бу бошқа гап. Лекин жазодан сўнг бирга ишлаш керакку! Жазони олаётган ходим сизга қарши бўлиб қолмасин, балки ўзининг ҳатти-ҳаракатларига қарши бўлиб қолсин. Раҳбар шунга ҳаракат қилиши керак. Демак, раҳбар ходимларининг кўзида, юзида кулгуни, жилмайишни кўрса, кейин жамоанинг иши яхши бўлади.

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

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

“Олтин сўзлар”ни қўллаш қоидалари:

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

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

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

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

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

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

Эндигина раҳбар бўлганларга ходимларига хушомад қилиш ҳақида

қуйидаги тавсиялар берилади:

1. Ходимнинг шахсий фазилатлари ҳақида:

а) вазифасига кирмаса ҳам кимнидир қайсидир ишга кундирган ходимга: “Сиз бошқаларга таъсир қилишнинг бундай усулини қандай уудалайсиз?”

б) ходимнинг бошқа ходимнинг ўзига хос томонини очиб бергани учун: “Сизни кишиларга бундай оқилона баҳо беришингизни илгари сезмаган эканман”.

в) узоқ шартлашгандан кейинги ютуқдан сўнг: “Сиз билан мулоқотда бўлиш мен учун ёқимли”.

г) ходимнингиз кўзингизни очиб қуйганида: “Сиз билан кўпроқ мулоқотда бўлишдан кўп нарсани ўрганиш мумкин”.

д) ходим бошқа ходим билан низога борганда ўзини қўлга ололган пайтда: “Сиз қандай қилиб буни уудасидан чиқдингиз? Сизга қойилман.”

е) янги кийим кийган ходимга : “Сиз мода танлашни жуда яқши билар экансиз!”

2. Ходимнинг ишга доир сифатига қарата айтиладиган хушомад:

а) Ташкилий ишларни уюштирадиган ходимга: “Ҳеч ким сиз каби ташкилий ишни эплай олмайди”.

б) ходим ўз ташаббуси билан қушимча ишни бажарган вақтида: “Мен сизнинг меҳнатсеварлигингизга қойилман”.

в) ходимни иш устида кўрганда: “Сизни ишлаётган пайтингизни кўриб ўзимда қониқиш ҳосил қиламан”.

г) мажлисда нутқ сўзлаган ходимга: “Сизда жуда яқши дикция бор, сизни тинглаш кишида қониқиш ҳосил қилади.”

д) ходимнинг биринчи муваффақиятидан сўнг камтарлик қилиб туришини кўриб: “Камтарлик қилманг, сизнинг қобилиятингиз ҳаммани лол қолдирди”.

Жазо бериш ва хушомад қилишнинг ўзига хос техникаси мавжуд. Ходимга жазо бериш, огоҳлантириш учун келишидан аввал унинг яқши хусусиятларини эсланг. Кирганидан сўнг унга аввал озгина хушомад қилинг, яқши сифатини айтинг, кейин уни огоҳлантиринг. Жазо беришнинг қуйидаги шакллари мавжуд:

1. мақсад-ходимни ҳиссий томондан тайёрлаб олиш. Масалан, унга нисбатан “олтин сўзлар”ни ишлатиш.

2. мақсад-ходимни уришиш яқши натижа бермайди, низо чуқурлашиши мумкин. Раҳбар ходимга уни жазолаши кераклигини, лекин у ёмон ходим эмаслиги, аммо уни бу сафар қилган ҳатоси учун огоҳлантириш бермаса бўлмаслигини тушунтириши лозим. Кейин 10-15 секунд тин олиб туриши, сўнгра унда илтимоси борлигини айтиб, яна бир оз тин олиши, сўнгра ходимдан кейинги сафар бундай гаплашиш бўлмаслигини ундан илтимос қилиши зарур.

3. мақсад ходим албатта ўзининг ҳатосини тан олиб, раҳбардан хафа бўлмасдан чиқиб кетиши, бунинг учун раҳбар юқоридаги тренингни ўтказиши керак.

“Ишдан бўшатиш формўласи”. Бу формўланинг 6 та қويدаси бор:

1. Раҳбар ходимга ишга бўлган масъулиятини оширса у билан бирга ишлашдан хурсанд бўлиши.

2. Яқин икки ҳафта ичида раҳбар айтган ишларни ходимлари унутиши.

3. Ходим раҳбар олдида доимо ёрдам сўраб мурожаат қилиши.

4. Раҳбарнинг ходим эндигина ишга киргандек унга нисбатан барча методик ёрдам беришга тайёр эканлиги.

5. Икки ҳафта ичида ходим елкасидаги юкни (ишни) кўтариб туролса, демак иш яхши кетади.

6. Икки ҳафта ичида ходим ишни юргиза олмаса раҳбар уни ишдан бўшатишга мажбур эканлигини расман айтиши. Бу формўлалар ёрдамида раҳбарнинг ишлаши осон бўлади.

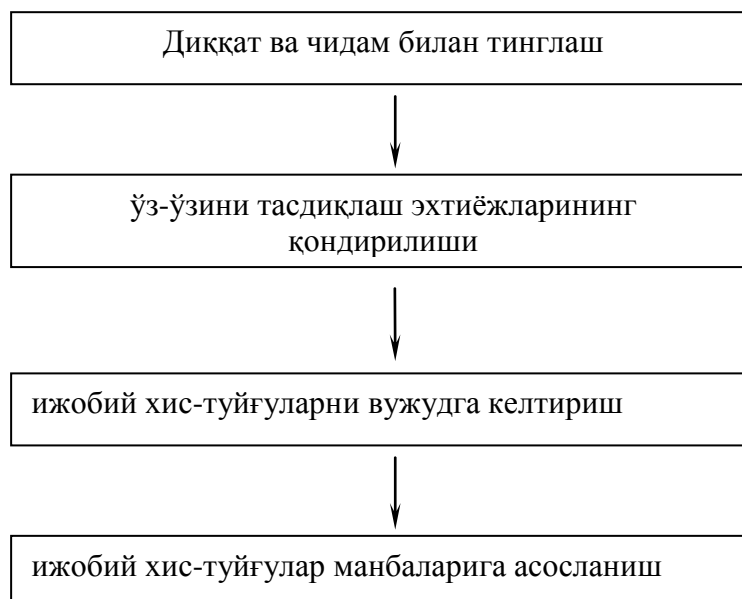
Хулоса қилиб айтганда, хушомад одамда албатта ёқимли ҳисни келтириб чиқаради. Ҳатто ёқмайдиган киши хушомад қилса ҳам. Мажлисда жазо чораларини қўллашда ҳам хушомад қилиш зарар қилмас экан. “Бўшатиш формўласи” бўйича касбий бошқарувни йўлга қўйиш мумкин. Ҳар бир раҳбар қўл остидаги ходимларига албатта хушомад қилиб туриши керак.

“Чидамли тингловчи” усули. Ҳар бир кишининг вақти 24 соатни ташкил қилади.

Бу вақтда биз ишлаймиз, ўйда телевизор кўраемиз, китоб ўқиймиз. Ҳат ёзамиз, телефонда сўзлашамиз. Лекин буларнинг ичида дўстимиз, энг яқин кишимиз билан ўтган вақтни кадрлаймиз. Вақт бу кадрлаш улчовидир. Баъзида бир кишига дуч келганимизда у билан гаплашишга ҳозир вақтимиз йўқ эканлигини айтаемиз. Демак, у билан бўладиган вақтни биз кадрламаймиз. Бир кишига биз вақт ажратмаётганимизда бу вақт унинг учун жуда қадрли эканлигини ҳис қилаемизми? Бошқаларни эшитиш учун вақт керак. Бир томондан раҳбар учун омборга телефон қилиб техника учун буюртма қилиш, бир томондан эса ўз ходимини эшитиб унинг эҳтиёжини қондириш, қайсиси муҳим?

## “ФАОЛ ТИНГЛОВЧИ БЎЛИШ МЕХАНИЗМЛАРИ”

5-жадвал



Диққат билан тинглаш ходимнинг эҳтиёжларини қондиришига олиб келади. Унда ижобий ҳис-туйғулар пайдо бўлади. Раҳбарга нисбатан аттракция, симпатия вужудга келади. Ходимга нисбатан қарши фикр бўлса раҳбар унга бир

неча муддатдан сўнг яхшилаб гаплашиб олишларини айтиб кетиши керак. Ҳар бир ходимни тинглашга вақт ажратиш керак. Чунки у доимо раҳбарнинг кўрсатмаларини бажаради. Раҳбар бошқа раҳбарнинг олдига бир буюртма қоғозни ўзи олиб бориши айтилганида уни ёзган қоғозини кўриб котиба бошлиғининг олдига киргазмайди. Шунда раҳбар қайтиб бориб хатосини тўғрилаш учун 80 км. масофани босиб ўтиш учун вақт кетишини ўйлаб, ташқарига чиққанида котибанинг гул ўстиришга қизиқишини эшитиб, қайтиб уни олдига киради. У котиба билан гул ўстириш ҳақида 1 соат суҳбатлашади. Натижада суҳбат охирида котиба раҳбарнинг қоғозини олиб қолади. Демак, бошқаларнинг қизиқишларини эшитиш орқали унинг ишончига кириб олиш мумкин.

Лекин 10-15% раҳбар котиба олдида паст кетамизми, деб ўйлайдилар. Лекин ишни тез битиши учун бу усулни қўллаш яхши натижа бериши мумкин. Юқоридаги раҳбар вақтни қадрлагани учун котибага шу усулни қўллади. Юқоридаги вазиятда котиба ҳам раҳбар ҳам жабр кўргани йўқ. Раҳбар котибани тарбиялади ҳам.

Ютуқли чипта. Ўзининг имкониятларини ҳисобга олиш усуллари бўйича қўйидаги тавсиялар берилди:

1. Мақсадга эришиш учун юқоридаги ҳолатларни ҳисобга олсангиз муваффақиятларга эришингиз осон бўлади. Бу усулларни қўллаш орқали сиз ҳеч нарса ютқазмайсиз.

2. Бу усулларни сиз илгари баъзан қўллаган эдингиз, фақат шахсий муносабатлардагина, энди ишда ҳам қўллай оласиз. Илгари сиз бу усулни қулайлигини, бошқаларда аттракцияни вужудга келтиришини ўйламаган ҳолда қўллагансиз. Энди сиз бу усулларни тизимли, мақсадли, онгли ҳолда қўллайсиз.

3. Агар сизнинг суҳбатдошингиз бу усулларни қўлласангиз ҳам сизга ёрдам бермаса, аста-секин сиз мақсадингизга эришиб борасиз. Ходимларингизни исмини эслаб қолишдан ишни бошланг.

4. “Эслаб қолиш иллюзияси” феномени бўйича, сиз қўлингизга соатни олиб унга қараб юқоридаги усулларни ёдлашга ҳаракат қилинг. Кўпинча (Панасюк А.Ю.) буни уддалаш учун 8 секунд вақт кетади.

#### **4.8.Оғзаки кўрсатмалар беришни шакллантиришнинг психологик қоидалари.**

Аввалги бобда биз аттракцияни (ўзига жалб қила олиш) шакллантиришнинг психологик усуллари ҳақида фикр юритдик. Айрим раҳбарлар “Мен истайман”, “Менга керак” каби ибораларни кўп ишлатадилар. Лекин ходим буни раҳбар умумий жамоанинг иши учун гапираётганини тўғри тушуниши керак.

Шахс сифатида тан олмаслик йўналиши бўйича қўйида ўнг ва чап жадвалда раҳбарнинг ходимларга берадиган оғзаки кўрсатмалари акс этган:

6-жадвал

№		№	
---	--	---	--

1	Пайшанба куни бўлимингизни ҳисоботини беринг, менга у бошқармага бериш учун керак	1	Ҳисоботни пайшанбага тайёрлаб берсангиз, у бизнинг ҳисоботимиз учун керак бўлади.
2	Сизни ҳозир бошқармага бориб, буюртмалар учун шартнома тузиб келишингизни истайман. Тушунарлими?	2	Ҳозир бошқармага бориб келишингизга тўғри келади. Чунки квартал охирида қийналиб қоламиз. Сизга тушунтиролдими?
3	Сиз нормал ходимга ўхшаб ишлашингиз керак. Сизнинг фокўсларингиз менга керакмас!	3	Энди сиз бошқаларга ўхшаб яхши ишлашингиз керак. Бу фақат сизнинг ишингиз эмас., балки бизнинг ҳам ишимиз.
4	Ҳисоботни тайёрлаётганда яхшилаб ўйлаб кўришингиз керак деб ҳисоблайман...	4	Ҳисоботингиз ҳақида бир оз ўйлашингизга тўғри келади. Чунки бу менинг қизиқишим эмас, бўтун жамоамизнинг ишидир.

Ўнг томондаги жадвалга асосан ходимлар бу кўрсатмалар раҳбарнинг шахсий талаби эмас, балки умумий талаблар эканлигини билиб оладилар.

Ходим ишига сидқидилдан ёндошса, ишини севса, у жон-дили билан ишлайди. Раҳбарнинг расман берадиган оғзаки кўрсатмалари уни ташвишга солмайди. Аммо раҳбар “мен истайман”, “менга шу керак” каби ибораларни камроқ ишлатиши лозим. Шундагина ходим билан низога кам боради. Унга нисбатан симпатия тезроқ ривожланади. Шкаланинг ўнг томонида турган ходимлар сизни қўллаб-қувватлаб ишлайверади. Аммо чап томондаги ходимлар билан эҳтиёт бўлиб мулоқотда бўлиш лозим. Шундай қоидага риоя қилинг: ходимларга оғзаки кўрсатма бераётганингизда “мен”, “менга” деган сўзларни ишлатманг. “Мен ўйлайманки,” “мени тўғри тушунингизни истайман” каби сўзларни ишлатиш мумкин. Бўларда умумий қараш мавжуд.

“Фақат савол!” усули бўйича, фараз қилайлик, сизни раҳбар қабулига қақриб: “Эртага сиз бир жойга боришингиз керак” деса сизда қандай таассурот қолади. Ёки “сиз билан маслаҳат қилмоқчи эдим, бизда ноқулай вазият туғилиб қолди, бизга сизнинг ёрдамнингиз керак бўлиб қолди” деб айтса қандай таассурот қолади. Албатта иккинчи ҳолатда сиз раҳбарнинг таклифига рози бўласиз. Чунки сизда раҳбар аввал ижобий ҳис-туйғуларни вужудга келтириб олмоқда. Кўрсатма бергандан кўра маслаҳат сўраганлиги ходимга ижобий эмоцияни келтириб чиқаради. қуйидаги уч хил шаклдаги кўрсатмага эътибор беринг:

1. “Дилобар Жураевна! Мана бу ишни эртагаёқ бажаришингизни мен талаб қиламан!”

2. “Дилобар Жураевна! Илтимос, эртага мана бу ишни қилиб беринг...”

3. “Дилобар Жураевна! 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 топширигини бажармасдан қўймайди. Кўрсатмани суроқ шаклида берилса ходим раҳбарнинг топширигини

қайтара олмайди. Аввалги иккита кўрсатмага эса осонлик билан ходим қарши фикр билдириши мумкин. Демак, қўйидагича саволлардан ходимга кўрсатмалар беришда фойдаланиш мумкин: “...қилиб бера оласизми?” “...сиз қандай ўйлайсиз?” “... сиз қандай ҳисоблайсиз?” “... сизда имконият борми?” Аммо бу саволларни ҳаммага ҳам берилавермайди. Масалан, котибага, қарши фикр билдираётган ходимга ва ҳ.к. Хулоса қилиб шуни айтиш мумкинки, ҳар бир раҳбар ходимларнинг психологик хусусиятларига, қизиқишларига қараб оғзаки кўрсатмалар бериши лозим

#### **4.9. Нотиқлик маҳорати психологияси ҳақида.**

Раҳбарнинг топшириқ беришининг (кўрсатма ) иккита мустақил омили мавжуд. Биринчи топшириқ бериш мазмуни. Иккинчи унинг психологик шакли. Бу шакллар бир-бири билан боғлиқ эмас. Топшириқ бериш мазмуни шахс сифатида тан олмаслик ва шахс сифатида тан олиш, тасдиқ, суроқ, директив шаклларда бўлади. Кўрсатма бериш мазмунининг дастурини ходимнинг ҳаракатлари аниқлайди.(қаерга бориши, ниманидир қилиши). Раҳбарнинг кўрсатма беришининг психологик шакли мотивация даражасини, муносабатни аниқлаб беради. Раҳбар барча “олтин сўзларни”, “муносабатлар ойнасини”, “исмини айтишни”, “шахсини танолмасликни”, “фақат савол!” каби усулларни қўлласа ҳам ходим бу топшириқлар ўзида қизиқиш ўйғотмаса натижа паст бўлади.

Риторика - бу ишонтириш усуллари ҳақидаги, хатти-ҳаракат ва идрок қилишнинг бошланғич қолиплари ҳақидаги фан бўлиб, унинг предмети ишонарли нутқнинг қоида ва усуллари. Бу Арасту давридан буён шундай. Кейинчалик эса бу чиройли сўзлашнинг илмий-фалсафий йўналишига айланиб борди. Риторика ҳозиргача санъатни ҳам фанни ҳам қизиқтириб келади. Агар риторика психологиясини коммуникатив ишончнинг қонуниятларига бағишланган тадқиқотлар ҳақидаги илмий йўналиш сифатида қараладиган бўлса, таъкидлаш керакки, ҳар қандай касбда инсон омилида ишонтириш феномени муҳимдир. Раҳбарнинг ходимга, ўқитувчининг ўқувчига, шифокорнинг беморга, сотувчининг харидорга, автоинспекторнинг ҳайдовчига кўрсатадиган таъсири учун ишончли ҳаракат керак. Ишончли коммуникацияни муаммосини ҳал қилмай туриб, жамиятда демократияни шакллантириб бўлмайди. Бунинг учун жамиятимизнинг барча фуқаролари яқдиллик билан ҳаракат қилишлари лозим. Ҳозир эса эмпирик психологиянинг тўплаган назарий билимларидан фойдаланиб, иш учун, кишилар учун психологик йўқотишларни олдини олишимиз керак. Чунки ҳар қандай касбда кишиларга таъсир қилиш учун ишонч феномени муҳим.

Хулоса қилиб айтганда, раҳбар, ходим ва бошқа касб эгалари, шунингдек, талабалар юқоридаги фикрларни ҳисобга олиб, мулоқот шаклларини, кишиларга таъсир қилиш усулларини ўз фаолиятларида қўлласалар яхши натижаларга эришиш мумкин. Кўпгина кишилар бу усулларни қўллаб юрганлар, лекин ҳар доим ҳам эмас. Демак, бу усулларни биз доимо атрофдагилар билан бўладиган мулоқотда қўллаб юрсак, уларда симпатия (ёқиш), аттракцияни (ўзига жалб қилиш) ҳосил қилишимиз мумкин. Бир-биримизга ҳар доим “олтин сўзларни”,

“муносабатлар ойнасини,” “хушомадни” қўллаб турсак, меҳр-оқибатимиз кучайиб борарди.

### **Назорат саволлари:**

1. Педагогик мулоқот деганда нимани тушунасиз?
2. Мулоқот таркибига нималар киради?
3. Коммуникатив кўникма билан коммуникатив қобилият ўртасида қандай фарқ бор?
4. Мулоқотни бошқариш йўллари нималардан таркиб топади?
5. Касбий-педагогик мулоқотнинг қандай усуллари мавжуд?
6. Оиладаги педагогик мулоқот шаклларига нималар киради?
7. “Муносабатлар ойнаси” нима?
8. Кишига ижобий таъсир қилиш усулларига нималар киради?
9. Нотиклик санъати туғма бўлиши мумкинми?
10. Симпатияни қандай ҳосил қилиш мумкин?
11. “Яхши гапга илон инидан чиқади?” деган иборани изоҳланг.

### **Мавзу юзасидан тест саволлари:**

1. Педагогик мулоқот ижодий жараён билан қандай боғлиқ?
  - а) педагогик мулоқот ижодийлик билан боғлиқ эмас;
  - б) педагогик мулоқот-ижодийликнинг бир тури;
  - в) педагогик мулоқот- ўқитувчининг мулоқотидир;
  - г) педагогик мулоқот- ўқув жараёнидаги муҳим ҳолат.
2. Касбий-педагогик мулоқот технологияси нима?
  - а) касбий-педагогик мулоқот босқичи;
  - б) педагогик мулоқотдаги нутқ қобилиятлари;
  - в) педагогик мулоқот ўзаро ҳаракат сифатида;
  - г) юқоридаги жавоблар тўғри.
3. “Олтин сўзлар ” деганда нимани тушунасиз?
  - а) “азизим,” “ ажойибсиз”, “мен сизга тан бераман”;
  - б) ёқимли таассурот қолдирадиган сўзлар;
  - в) аттракцияни вужудга келтирадиган сўзлар;
  - г) юқоридаги жавоблар тўғри.
4. Хушомад қилиш нимага олиб келади?
  - а) кишини кайфиятини кўтаради;
  - б) кишига салбий таъсир этади;
  - в) ишни тезроқ битишига ёрдам беради;
  - г) муносабатларни изга солишга ёрдам беради.

### **Ота-оналарнинг ўз фарзандлари билан бўладиган ўзаро муносабатларни аниқлаш методикаси:**

1. Оилангизда ўзаро бир-бирини тушуниш шаклланганми?
2. Фарзандингиз сиз билан кўнгилдан гаплаша оладими?
3. Фарзандингиз сизнинг ишларингиз билан қизиқадими?

4. Фарзандингизнинг дўстларини танийсизми?
  5. Улар сизнинг ўйингизда бўлиб туришадими?
  6. Фарзандингиз ўй юмушларига қарашадими?
  7. Фарзандингизни уй вазифаларини текшириб турасизми?
  8. Фарзандингиз билан сизни биргаликда бажарадиган қизиқишингиз борми?
  9. Фарзандингиз байрамлар тадбирларида қатнашадиларми?
  10. Фарзандингиз байрамларда у билан бирга бўлишингизни хоҳлайдими?
  11. Ўқилган китобларни фарзандингиз билан муҳофаза қиласизми?
  12. Фарзандингиз билан биргаликда театр, кино, ўзей, концертларга борасизми?
  13. Телевидениеда бериладиган кинофильмларни фарзандингиз билан муҳофаза қиласизми?
  14. Фарзандингиз билан сайр қиласизми?
  15. Таътилинингизни фарзандингиз билан ўтказиш режангизда борми?
- “Баъзан” деган жавоблар учун- 1 балл, “йўқ”-жавоблари учун 0 балл. Ҳамма баллар ҳисоблаб чиқилади. Агар сиз 20 баллдан юқори тўпласангиз, фарзандингиз билан муносабатлар нормал бўлади. 10-20 балл тўпласангиз, қониқарли, 10 баллдан кам тўпласангиз эса фарзандингиз билан мулоқотингиз етарли даражада эмас. Уни яхшилаш ҳақида ўйланг.

### **Махлиё этиш (аттракция)ни шакллантириш тести.**

1. Суҳбатдошингиз дидингизга мос тушмаса, суҳбатни тезроқ тугатишга ҳаракат қиласизми?  
а) ҳамиша; б) кўпинча; в) баъзан; г) жуда кам; д) ҳеч қачон
2. Суҳбатдошингизни феъл-атвори (юз, кўз ҳаракатлари) ғашингизга тегиши мумкинми?  
а) ҳамиша; б) кўпинча; в) баъзан; г) жуда кам; д) ҳеч қачон.
3. Суҳбатдошингизни ноўрин ибораси кўполликни келтириб чиқарадими?  
а) ҳамиша; б) кўпинча; в) баъзан; г) жуда кам; д) ҳеч қачон.
4. Сизга вужуди билан талпинаётган нотаниш инсон мулоқотини рад этасизми?  
а) ҳамиша; б) кўпинча; в) баъзан; г) жуда кам; д) ҳеч қачон.
5. Суҳбатдошингизни сўзини бўлиш одатингиз борми?  
а) ҳамиша; б) кўпинча; в) баъзан; г) жуда кам; д) ҳеч қачон.
6. Бошқа нарсалар тўғрисида ҳаёл сура туриб, хужаққўрсинга иш тутасизми?  
а) ҳамиша; б) кўпинча; в) баъзан; г) жуда кам; д) ҳеч қачон.
7. Суҳбатдошингизни насл-насалига қараб, овозингиз, юз ҳаракатингиз, фикр билдиришингиз ўзгарадими?  
а) ҳамиша; б) кўпинча; в) баъзан; г) жуда кам; д) ҳеч қачон.
8. Суҳбатдошингиз Сиз учун “асаббузар” мавзудан оғиз очса, уни ўзгартирасизми?  
а) ҳамиша; б) кўпинча; в) баъзан; г) жуда кам; д) ҳеч қачон.
9. Суҳбатдошингиз нутқидаги гализликларни тузатиб турасизми?



а) ҳамиша; б) кўпинча; в) баъзан; г) жуда кам; д) ҳеч қачон.

10. Мулоқот жараёнида менсимаслик, кесатик, киноя ҳолатларига йўл қўясизми?

а) ҳамиша; б) кўпинча; в) баъзан; г) жуда кам; д) ҳеч қачон.

Тест калити қуйидагича:

а) ҳамиша- 2 балл; б) кўпинча- 4 балл; в) баъзан- 6 балл; г) жуда кам- 8 балл; д) ҳеч

қачон- 10 балл.

Ўртача даража- 55 балл.

Ўртадан юқори- 65 балл.

Юқоридан пастроқ- 75 балл.

Юқори- 85 балл.

Ўта юқори- 86-100 балл

## **V БОБ. МУЛОҚОТ ЖАРАЁНИДАГИ ЗИДДИЯТЛАРНИ БАРТАРАФ ЭТИШ ВА МУЛОҚОТЧАНЛИК СИФАТЛАРИНИ ТАРБИЯЛАШ**

5.1. Зиддиятнинг тузилиши.

5.2. Гуруҳлараро мулоқотлар технологияси.

5.3. Ўзаро бир-биридан кутиш. Шахс, мақсад, мотив

5.4. Ташкиллаштирилган зиддиятлар.

5.5. Инсоний мулоқотлар психологияси

5.6. Шахслараро мулоқотнинг шахс ривожланишида тутган ўрни.

5.7. Мулоқотнинг психологик воситалари

5.8. Мулоқот ва унга ўргатиш муаммолари

### **5.1. Зиддиятнинг тузилиши.**

Раҳбар фаолиятидаги энг муаммоли масалалардан бири-бу ходимлар билан бўладиган зиддият, низолар. Ушбу масала бўйича таниқли психологлар Ершов А.А.(Шахс ва жамоа: Жамоадаги шахслараро низоларни бартараф этиш), Кичанов И.М. (Зиддиятлар: ёқлайдиганлар ва қаршилар.), Смолин Г.Л. (Зиддиятларни тадқиқ қилиш тамойиллари) бир неча ишларни амалга оширганлар. Бизнинг асосий мақсадимиз-раҳбарларда низога нисбатан конструктив муносабатларни шакллантириш, зиддият ҳам бошқарувнинг асосий воситаси эканлигини англатиш, низоларни бартараф этилмаса жамоадаги ишни тўғри йўлга солиш қийин эканлигини тушунтириш.

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

1-вазият: Раҳбарнинг хонасида мажлис бўлмоқда. Мусобақа натижалари ҳақидаги масала кўрилмоқда. 3-ошхонанинг фаолияти яхши бўлгани учун энг биринчи ўринни уларга берилмоқчи бўлинди. Бошқарма раҳбарларидан бири эса бу қарорга қарши фикр билдириб, бу ошхонада тайёрланадиган овқатнинг

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

Зиддиятлар бошқа шахсларга юқиши “наслдан наслга ўтиши” мумкин. Масалан, айрим ҳолларда ишнинг келажаги учун фойдали бўлиши, айрим низонинг сабаби йўқолса ҳам у қайтадан вужудга келиши мумкин. Низоли вазият ҳолда шахснинг ўзига –соғлиғига зарар бўлиши мумкин. Низодан сўнг кишининг кайфияти пасаяди, кўли ишга бормаслиги мумкин. Зиддиятли вазиятни тўрт қисмга бўлиш мумкин: объектив мақсадга йўналтирилган, объектив мақсадга йўналтирилмаган, субъектив мақсадга йўналтирилган ва субъектив мақсадга йўналтирилмаган. Юқоридаги вазиятда (ошхона бошлиғи билан бошқарма ходими ўртасидаги можаро) объектив мақсадга йўналтирилган вазият тури амалга оширилган. Объектив зиддият ҳеч қачон субъектив зиддиятга айланмаслиги керак.

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

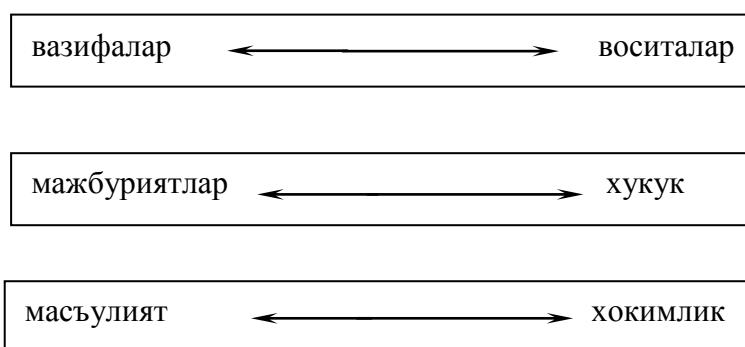
Кичик-кичик зиддиятларга эътибор берилмаса, бартараф қилинмаса у катта зиддиятга айланиб, ривожланиб кетиши мумкин.

Ташкилий-технологик, иқтисодий, микро- ижтимоий тизимлар бўйича зиддиятли вазиятлар кишилар иродасига боғлиқ бўлмаган ҳолда юзага чиқади. Тасаввур қилинг, сизни бошқа жойга ишга ўтказишди. Агар янги иш жойингиз

Ўйингизга узоқ бўлмаса, эски ишингизга ўхшаса бу сизни қониқтиради. Лекин янги ишингиз яхши бўлгани билан аввалги танишларингиз бу ерда йўқ, янги жойда янги танишлар билан мулоқотда бўлишингиз керак. Кишилар янги ишга кирганда у ердаги ҳолатни ўрганиб чиқади. Вақти келиб у бу жойни тарқ этади, унинг ўрнига янги ходим ишга келади. Бу ҳолат давом этади, бу ишчи ўринга бири келиб, бири кетади. Агар бош бухгалтер раҳбарнинг йиғилишига кириб кетса, уни ҳеч ким ўрнида ўтирмайди демайди. Ҳар бир киши ўз вазифасини бажараверади. Иш ўрни ташкилотнинг таркибий қисми ҳисобланади. Ҳар бир мажбурият ҳуқуқ билан белгиланиши керак.

### Иш ўрнини таркиби

7-жадвал



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

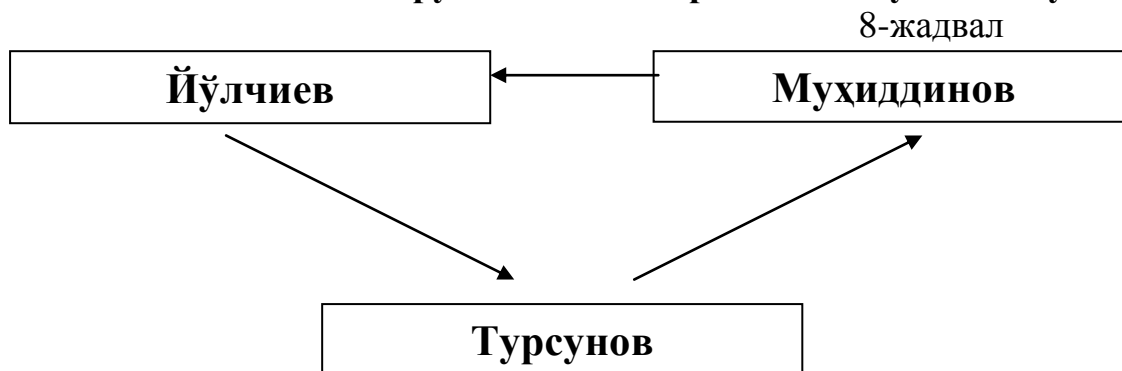
Иш ўринлари ўртасидаги боғлиқликни кўриб чиқадиган бўлсак, бу алоқалар учга бўлинади: технологик, ахборот, иерархик. Ташкилий -технологик тизимда технологик алоқалар ишлаб чиқариш жараёни билан боғлиқ. Технологик алоқа кишиларнинг неча йилдан буён ишлаётганига, хулқ-атвор психологиясига, малакасига боғлиқ. зиддиятни келиб чиқишига сабаб бўлувчи омиллардан бири-бу битта ходимга бир неча бошлиқларнинг кўрсатма беришларидир. Оқибатда ходим кимни кўрсатмасини бажаришни билмай қолади. Оппонентлар бу ерда раҳбарлардир. Жамоада ходимлар қанчалик кам бўлса раҳбар улар билан низога бормай ишлай олади. Жамоа аъзолари кўп бўлса,

раҳбар фақат шароитни яратиш билан боғлиқ вазифаларнигина бажаради. Чунки ходимлар билан бевосита мулоқотда бўлиш имконияти бўлмайди.

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

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

**+уйидаги чизмадан бошқарувдаги сансалорчиликни кузатиш мумкин:**



Юқоридаги чизмадан кўриниб турибдики, Йўлчиев Турсуновга, Мухиддинов Йўлчиевга, Турсунов эса Мухиддиновга ишни топширади, ўзлари эса масъулиятдан қочади. Демак, ҳар бир гуруҳда қанчалик одам кам бўлса, бошқарув шунчалик яхши бўлади.

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

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

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

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

## **5.2. Гуруҳларо мулоқотлар технологияси.**

Ижтимоий психологияда расмий бўлмаган гуруҳлар ҳам мавжуд. Бундай гуруҳдаги кишилар бир-бирлари билан жуда уюшган бўладилар. Чунки уларнинг ҳарактерлари, қизиқишлари бир-бирларига мос келади. Бундай норасмий гуруҳлар танаффус пайтларида шаклланади. Улар бирга чой ичадилар, бир-бирлари билан ўзаро мунозара қиладилар, нуқтаи назарларини билдирадилар, латифалар айтадилар. 7-8 кишидан иборат уюшма мулоқот орқали бирлашади. Натижада норасмий гуруҳ пайдо бўлади. Шундай гуруҳлар байрам концертларидан аввал, дам олиш зоналарида, кечкурун уйда тўпланилганда ўз-

ўзидан ташкил қилинади. Инсонда ҳиссий ва вақтинчалик имконият чегараланган. Шунинг учун киши фақат 7-8 киши билан биргаликда мулоқотда бўла олади. Шунинг учун катта жамоада раҳбар билан ходимлар ўртасида зиддиятлар тез келиб чиқади. Норасмий гуруҳ ташкилотнинг ижтимоий-психологик таркибининг бир қисмини ташкил қилади. Норасмий гуруҳ аъзоларига жуда кучли таъсир кўрсатади. Норасмий гуруҳ аъзоси раҳбардан ҳам гуруҳ аъзоларидан ҳам бир хил ҳатти-ҳаракатни кутса зиддият келиб чиқмайди. Агар раҳбар бошқа талаб, гуруҳ аъзолари бошқа талаб қўйсалар низолар келиб чиқиши мумкин. Жамоанинг руҳий муҳити бузилиши мумкин. Психологик тадқиқотларнинг кўрсатишича, гуруҳ аъзоларининг ижобий муносабати энг яхши мукофотдан ҳам яхшироқ экан. Огоҳлантириш олганга нисбатан гуруҳ аъзоларининг ҳурматидан қолиш ёмонроқ экан. Гуруҳ қанчалик уюшган бўлса, раҳбар билан зиддиятга бориш шунчалик узоқлашади. Чунки гуруҳ аъзосини жамоа бир тан бўлиб ҳимоя қилади. Демак, раҳбар алоҳида одамни эмас, балки бўтун бир гуруҳни бошқариши керак. Гуруҳнинг билимисиз раҳбар шу жамоани бошқариши қийин бўлади. Демак, норасмий гуруҳлар доимо ривожланиб, чуқурлашиб бораверади. Чунки уни туғдирадиган шароитлар-бу кишиларнинг қизиқишлари, қарашлари, бир-бирларини тушунишларидир. Гуруҳда кишиларнинг маданият даражаси бир хил бўлса, бундай гуруҳ референт (уюшган) гуруҳга айланиб боради. Референт гуруҳдаги кишиларда бир-бирларига нисбатан аттракция (ўзига жалб қила олиш), симпатия (ёқтириш) тез шаклланади.

Гуруҳга янги келган шахсни гуруҳ яхши кутиб олмаса, қарашлари тўғри келмаса зиддият келиб чиқади. Мулоқотни барқарорлаштириш ҳисобига гуруҳдаги низолар бартараф қилинади. Гуруҳнинг ўз қонун-қоидалари мавжуд бўлади. Гуруҳ аъзолари унга албатта бўйсунушлари керак. Акс ҳолда зиддият келиб чиқиши мумкин. Гуруҳдаги норма ва қоидалар шахснинг шу гуруҳда ўз ўрнини топишига, мавқени эгаллашига ёрдам беради. Хулоса қилиб айтганда, раҳбарлар гуруҳ аъзоларининг фикри билан ҳисоблашишлари, гуруҳнинг фикрини қўллаб-қувватлашлари лозим. Шундагина жамоада руҳий муҳит яхшиланади, зиддиятлар камаёди.

### **5.3. Ўзаро бир-биридан кутиш. Шахс, мақсад, мотив.**

Ҳар бир гуруҳ ичидан лидерлар(етакчи) етилиб чиқади. Раҳбар юқоридан буйруқ асосида тасдиқланадиган администратор бўлса, лидерлар норасмий бошлиқ ҳисобланади. Гуруҳ аъзолари мана шу норасмий лидернинг айтганини қилади. Ундан барча ишларга раҳбарлик қилишини, маслаҳат беришини кутади. Шунинг учун жамоанинг тайинланган раҳбари жамоа ичидан етилиб чиққан лидер билан ҳамқорликда иш олиб бориши лозим. Норасмий лидерлар ишда бошқа, балиқ овлагани борганда бошқа, ташкилий ишларда бошқа бўлиши мумкин. Демак, битта гуруҳ ичида бир неча норасмий лидерлар бўлиши мумкин. Раҳбар мана шу лидерлар орқали гуруҳ аъзоларига таъсир қилиши осон бўлади. Лидер билан раҳбар доимо биргаликда ҳаракат қилишлари яхши натижаларга олиб келади. Лекин айрим ҳолларда лидер билан раҳбарнинг ҳамқорлиги қарама-қарши фикрга айланиши мумкин. Улар узоқ вақт дўстона муносабатни амалга ошира олмайдилар. Чунки раҳбар доим ҳам гуруҳнинг талабини

бажаравермайди. Ёки аксинча, раҳбарнинг талабини ҳар доим гуруҳ аъзолари бажаравермайди. Шунда зиддиятлар келиб чиқади. Бу низони бартараф қилиш учун яна лидер ҳаракат қилиши лозим. У раҳбар билан гуруҳ аъзоларини келиштириши керак. Айрим ҳолларда эса лидер маъмурий ишларга аралашиб кетиши, раҳбар гуруҳ аъзоларининг ички ишларига аралашиб кетиши мумкин. Норасмий лидер гуруҳ аъзоларининг қизиқишларини ҳимоя қилса, раҳбар ташкилотнинг манфаатини ҳимоя қилади. Ташкилот манфаати билан аъзолар манфаати ҳар доим ҳам тўғри келавермайди. Ташкилий-технологик ва иқтисодий тизимлар бир-бирига доим ҳам тўғри келавермайди. Жамоа аъзолари биргаликда бажараётган ишларини ўзларининг шахсий ишларидек бажарсалар кейин жамоанинг иши яхши самара беради.

Шахсда туғиладиган зиддият мақсадга тўғри йўналтирилган бўлса ўз самарасини беради. Мақсадли зиддият бир неча босқичдан иборат бўлади. Биринчи босқичда зиддият шахсий мақсад асосида келиб чиқади. Иккинчи босқичда зиддиятли вазиятнинг мақсадини тузатган ҳолда айрим қисмлари таҳлил қилинади. Зиддиятни келтириб чиқарувчи ташкилотчиси бўлади. Зиддиятда мақсадга йўналтирилган ҳатти-ҳаракатлар туғилади. Мақсад ишончли бўлмаса у кучини йўқотади. Турли мақсадлар ўзининг ютуғи учун турли усулларни талаб қилади. Шунингдек, ишончли бўлмаган мақсад - “декларатив мақсад” дир. Масалан, бир нарсани талаб қилиб бошқа нарса кўзда тутилади. Шахс низони келтириб чиқараётган пайтда худди бошқаларни манфаатини кўзлаб ҳаракат қилаётгандек кўрсатади ўзини, аслида эса ўзини манфаатини кўзлайди. Низодаги ҳатти-ҳаракатлар фақат мақсадга қаратилган бўлмасдан, реалистик табиатга эга бўлади. Интеллект даражаси, ишлаб чиқариш муаммоси бўйича билим айти пайтдаги зиддиятни ҳал қилиш учун вазиятни тўғри кўриш кафолатини бермайди. Шахс зиддиятга бораётганида англанилмаган мотивлар асосида ҳатти-ҳаракат қилиши мумкин. Демак, шахс низо туғилаётган пайтда ўзининг аниқ мақсадига ва англанилган мотивларига(асоси) эга бўлиши зарур. Зиддиятларни бартараф қилиш учун ўз шахсий манфаатинигина кўзламасдан, бўтун жамоани манфаатини кўзлаб иш олиб бориш лозим. Идеал “мен”имиз ҳеч қачон реал “мен”имиз билан тўғри келавермайди.

Зиддиятли вазиятнинг объектив режасини идрок қилиш. Зиддиятни бартараф қилаётганда чегарани ҳис қила билиш керак. Яъни “кутиш” ва “ҳаракат қилиш” орасидаги чегарани аниқлаш кўникмаси бўлиши зарур.

Ўз-ўзига баҳо беришнинг паст бўлиши пассив бўлишга олиб келади: аслида у воқеаларга фаол ёндоша олиши, атрофдагилар кутаётган хулқ-атворни намоён қила билиши зарур. Оппонент учун ўзига юқори баҳо бериш зиддиятли вазиятни тўғри идрок қилаолмасликка, тез ва осон ғалабага эришишни кутишга олиб келса, ўзига паст баҳо бериш вазиятнинг мураккаблигини кўчайтириб идрок қилиш, муваффақиятга эришишга ишонмаслик, зиддиятдан келиб чиқадиган салбий оқибатидан ҳимояланишга олиб келади.

Иш усулларини танлаш. Ўзига юқори баҳо берадиган оппонент зиддиятли вазиятда ишонч билан, қатъий туриб ўзининг нуқтаи назарини баён қилади. Ўзига паст баҳо берадиган оппонент эса ўзини ҳимоя қилишга ҳаракат қилади. Ўзига юқори баҳо берадиган оппонент эгоистик (лавозимидан ажраб қолишдан қўрқиш, моддий манфаатдорлик, ўзининг ҳавфсизлигини сақлаб қолиш)

мотивларини асосий ўринга қуйган ҳолда ҳаракат қилади. Унинг усуллари мақсадга эмас, оппонент шахсига қарши йўналтирилган бўлади. Зиддиятли вазиятда оппонентларда, айниқса ўзига паст баҳо берадиган кишида кўркув ҳисси пайдо бўлади. Натижада у осонгина чекинади. Оппонент касал бўлиб қолиши ҳам мумкин.

Келишувчанлик муносабати. Бу сўзнинг маъноси ўзаро чекинишга рози бўлиш деганидир. Зиддиятнинг мақсадига келишувчанлик йўли билан қисман эришиш мумкин. Мақсадга эришиш имкониятлари тўла йўқолган бўлса келишувчанлик вужудга келади.

Омадсизликка муносабат. Бундай ҳолат зиддиятни бартараф қилаётганда туғилиши мумкин. Ўзига паст баҳо берадиган оппонентда бундай ҳолат содир бўлиши мумкин. Омадсизликка конструктив муносабат ҳатоларни тан олиш, ўзининг кучсиз томонларини ҳис қилишда кўринади. Ўзига юқори баҳо берадиган оппонент ютқазса ҳам айбни бошқа катнашчиларга кўяди. Паст баҳо берадиган оппонент эса ўзидан айб кидиради. Зиддиятга бораётган оппонентлар олдиндан ўйлаб, суҳбатга тайёргарлик кўриб ҳаракат қилишлари лозим. Акс ҳолда обрўларини йўқотиб қўйишлари мумкин. Низога бораётганда нима учун бу низо келиб чиққанлиги, оқибати нималарга олиб келиши, қандай ютуқларга эришиш мумкинлигини ўйлаб ҳаракат қилиш лозим.

#### **5.4. Ташкиллаштирилган зиддиятлар.**

Ташкилотлардаги зиддиятлар турли ҳолларда вужудга келиши мумкин. Масалан, ходимлар қуйидан кайфиятлари бузилиб келса, бошқа ҳамкасби билан ҳам низога бориб қолиши мумкин. Ишга масъулиятсизлик билан ёндошилса ҳам зиддият келиб чиқиши мумкин. Шахслараро зиддиятлар вужудга келиши билан бартараф қилинмаса у жамоанинг барча аъзосига таъсир қилиши мумкин. Низонинг бир тури фақат ташкилотгагина тааллуқли бўлиши мумкин. Зиддиятларнинг вазифаси тадқиқотчиларнинг диққат марказида туради. Ҳозирги кунда кишилар ўртасида умумий зиддиятлар келиб чиқишининг олдини олишга ҳаракат қилиш лозим. Чунки турли бузгунчи ғоялар асосида “ислом” динини ниқоб қилиб олган ақидапарастлар, экстремистлар кишиларимиз ўртасида адоват уруғини сочишга ҳаракат қилмоқдалар. Ҳар бир ташкилотдаги раҳбар ходимларини турли бузгунчи ғояларга ишонмаслигига ҳаракат қилиши лозим.

Ташкилотдаги фаолиятни чумолилар, асаларилар ҳаракатига ўхшатиш мумкин. Лекин инсон онгли мавжудот бўлгани учун ҳар бир қиладиган ҳаракатини аввалдан ўйлаб, аниқ бир мақсад асосида фаоллик кўрсатади. Зиддиятлар бўтунлай йўқ бўлиб кетмайди, балки у давом этиши, шахслараро муносабатларга айланиб кетиши мумкин. Аммо кишилар ташкилотнинг қонун-қоидаларига албатта риоя қилишлари керак. Акс ҳолда низолар келиб чиқиши мумкин. Шунинг учун жамоада раҳбар интизомни йўлга қўйиши лозим.

Ташкилотда ички зиддиятларнинг келиб чиқишига аввало раҳбар сабабчи бўлади. У ҳар бир ходимни ҳурмат қилиши, барча ходимни тенг кўриши, тўғри муносабатда бўлиши зарур. Раҳбар демократик усулда жамоани бошқара олса, бу жамоада зиддиятлар кам пайдо бўлади. Ходимлар ўртасидаги чақимчилик,

бир хабарни бошқача талқинда етказиш, ваҳима тарқатиш орқали ҳам зиддиятлар келиб чиқиши мумкин.

Зиддият-бу фаолият. Кишилар зиддият орқали фаолиятда бўладилар. (нутк орқали, вербал ва новербал мулоқот орқали).

Демак, барча туғиладиган зиддиятларнинг олдини олиш, уни тезроқ бартараф қилиш мумкин. Бунинг учун раҳбарда ташкилотчилик қобилияти яхши шаклланган бўлиши керак.

### **5.5. Инсоний мулоқотлар психологияси.**

Ҳар бир нормал киши ўзгаларни тинглашга, ўз фикрини бировларга етказишга, яъни гапиришга, фикрларини баъзан ёзма тарзда баён этишга туғма қобилиятлидай ўзини тасаввур қилади. Лекин аслида ана шу бировларни тушуниш ва ўз фикрларимиз, ўйларимизни бировларга етказа олиш қобилияти бизнинг инсоний муносабатлар тизимида эканлигимизни, ҳар биримиз ўзимизга ўхшаш инсон жамиятисиз мавжуд бўла олмаслигимизни билдиради.

Мулоқотнинг тури ва шакллари турличадир. Масалан, бу фаолият бевосита “юзма-юз” бўлиши у ёки бу техник воситалар (телефон, телеграф ва бошқалар) орқали амалга ошириладиган; бирор профессионал фаолият жараёнидаги амалий ёки дўстона бўлиши; субъект-субъект типли (диалогик, шериклик) ёки субъект-объектли (монологик) бўлиши мумкинлигини профессор В.Каримова таъкидлайди.

Инсоний муносабатлар ўзаро шундай таъсир жараёнларики, унда шахслараро муносабатлар шаклланади ва намоён бўлади. Бундай жараён дастлаб кишилар ўртасида рўй берадиган фикрлар, ҳис-кечинмалар, ташвишу-қувончлар алмашинувини назарда тутлади. Кишилар мулоқотда бўлгани сари улар ўртасида умумийлик, ўхшашлик ва ўйғунлик каби сифатлар пайдо бўладик, 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.(ота-она, қайнона-келин).

Ўзаро муносабатларга киришаётган томонлар муносабатдан кўзлайдиган асосий мақсадлари- ўзаро тил топишиш, бир-бирини тушунишдир. Ҳар қандай фаолиятдан зеркиш, чарчаш мумкин, фақат киши мулоқотдан, айниқса унинг норасмий, самимий, бевосита шаклидан чарчамайди, яхши суҳбатдошлар доимо маънавий жиҳатдан рағбатлантириладилар. XXI аср бўсағасида кишининг энг табиий бўлган мулоқотга бўлган эҳтиёжи, унинг сирларидан хабардор бўлиш ва ўзгаларга самарали таъсир эта олишга бўлган интилиши янада ошди ва бунинг бир қатор сабаблари бор.

Биринчидан, ахборотларни кўплиги айнан инсон манфаатига алоқадор маълумотларни саралаш, у билан тўғри муносабатда бўлишни тақозо қилади. Ахборот XXI асрда энг нодир капиталга айланади ва бу ўз навбатида инсонларга зарур ахборотлар ўзатилиши тезлиги ва темпини ўзгартиради.



Иккинчидан, турли касб-фаолият соҳасида ишлаётган кишилар гуруҳининг кўпайиши, улар ўртасида муносабатлар ва алоқанинг долзарблиги ахборотлар тизим шароитида оддийгина мулоқотни эмас, балки профессионал, билимдонлик асосидаги мулоқотни талаб қилади.

Учинчидан, охириги пайтларда шундай касб-хунарлар сони ортдики, улар социономик гуруҳ касблар деб аталиб, уларда “одам-одам” диалоги фаолиятнинг самарасини белгилайди. Жумладан, педагогик фаолият, бошқарув тизими, турли хил хизматлар, маркетинг ва бошқалар. (Каримова В. Психология.2002. 160-161 бетлар).

### **5.6. Шахслараро мулоқотнинг шахс ривожланишида тутган ўрни.**

Ҳар бир инсоннинг ижтимоий тажрибаси, унинг инсоний қиёфаси, фазилатлари, ҳатто нуқсонлари ҳам мулоқот жараёнининг маҳсулидир. Ҳар қандай мулоқотнинг энг содда вазифаси-суҳбатдошларнинг ўзаро бир-бирларини тушунишларини таъминлашдир. Бу ўзбекларда самимий салом-алик, суҳбатдошни очиқ юз билан кутиб олишдан бошланади. Бу жиҳат миллий ўзига хосликка эга. Яна бир муҳим вазифаси ижтимоий тажрибага асос солиш, бўлиб, одам боласи фақат одамлар орасида ижтимоийлашади, ўзига зарур инсоний хусусиятларни шакллантиради.

Мулоқотнинг яна бир муҳим вазифаси-у одамни у ёки бу фаолиятга ҳозирлайди, руҳлантиради. Кишилар гуруҳидан узоқлашган, улар назаридан қолган кишининг кўли ишга бормайди. Ҳар қандай ёлғизлик ва мулоқотнинг етишмаслиги одамда мувозанатсизлик, ҳиссиётга берилувчанлик, ҳадиксираш, ҳавотирланиш, ўзига ишончсизлик, ташвиш ҳисларини келтириб чиқаради. Шахснинг мулоқотга бўлган эҳтиёжининг тўла қондирилиши унинг иш фаолиятига таъсир кўрсатади. Кишилар, уларнинг борлиги, шу муҳитда ўзаро гаплашиш имкониятининг мавжудлиги факти кўпинча одамнинг ишлаш қобилиятини ошираркан, айниқса, гаплашиб ўтириб қилинадиган ишлар одамлар ўз олдида турган ҳамкасбига қараб кўпроқ, тезроқ ишлашга куч ва қушимча ирода топади. Бу ҳамқорликда ўша ёнидаги одам унга ёқса, улар ўртасида ўзаро симпатия ҳисси бўлса, унда одам ишга “байрамга келгандай” келадиган бўлиб қолади. Шунинг учун америкалик олим Дж.Морено социометрик методни ишлаб чиққан эди.

Демак, мулоқот кишиларнинг жамиятда ўзаро ҳамқорликдаги фаолиятларининг ички психологик механизмини ташкил этади. Кишиларнинг мулоқот маданияти ва мулоқот техникаси меҳнат унумдорлиги ва самарадорлигининг муҳим омилларидан бўлиб ҳисобланади.

### **5.7. Мулоқотнинг психологик воситалари.**

Кишилар бир-бирлари билан мулоқотга киришар экан, уларнинг асосий кўзлаган мақсадларидан бири-ўзаро бир-бирларига таъсир кўрсатиш, яъни фикр-ғояларига кўндириш, ҳаракатга чорлаш, установкаларни ўзгартириш ва яхши таассурот қолдиришдир. Психологик таъсир-бу турли воситалар ёрдамида

инсонларнинг фикрлари, ҳиссиётлари ва ҳатти-ҳаракатларига таъсир кўрсата олишдир.

Психологияда психологик таъсирнинг профессор В.Каримованинг фикрича, уч воситаси фарқланади:

1. Вербал таъсир - бу сўз ва нутқимиз орқали кўрсатадиган таъсиримиз. Асосий восита бу ерда сўзлардир. Нутқ-бу сўзлашув, ўзаро мулоқот жараёни бўлиб, унинг воситаси-сўзлар ҳисобланади. Монологик нутқда ҳам, диалогик нутқда ҳам киши ўзидаги барча сўзлар захирасидан фойдаланиб, энг таъсирчан сўзларни топиб, шеригига таъсир кўрсатишни хоҳлайди.

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

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

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

## **5.8. Мулоқот ва унга ўргатиш муаммолари.**

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

берилмоқда. Ҳар бир зиёли киши бошқалар билан ҳамқорлик қилиш маҳорати ва санъатига эга бўлиши керак. Бу вазифа одамларни муомала ва мулоқот этикасига ўргатишни ҳар қачонгидан долзарб қилиб кўймоқда.

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

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

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

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

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

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

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

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

Ижтимоий психологияда кишиларни самарали мулоқотга атайлаб ўргатишга катта эътибор берилади. Бунинг ўз услуби бўлиб, унинг номи ижтимоий психологик тренинг (ИПТ) дейилади. ИПТ кишиларни мулоқот жараёнига психологик жиҳатдан ҳозирлаш, уларда зарур коммуникатив малакаларни махсус дастурлар доирасида қисқа фурсатда шакллантиришдир.

Энг муҳими ИПТ мобайнида кишиларнинг мулоқот борасидаги билимдонлиги ортади.

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

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

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

#### **Назорат саволлари:**

1. Мулоқотнинг неча хил шакллари мавжуд?
2. Вербал таъсир деганда нимани тушунасан?
3. Паралингвистик таъсир нима?
4. Мулоқотчанлик сифатларини қандай шакллантириш мумкин?
5. Ижтимоий психологик тренингнинг мақсади нима?
6. Зиддиятлар қандай вужудга келади?
7. Низолар қандай бартараф этилади?
8. Шахсий зиддиятларнинг манбаи нимада?
9. Иш юзасидан келиб чиқадиган зиддиятларни қандай бартараф қилиш мумкин?
10. Ишлаб чиқаришда юзага чиқадиган низоларни бартараф қилиш кимга боғлиқ?

#### **Мавзу юзасидан тест саволлари:**

1. Бошқаларни тинглашга неча фоиз вақт ажратамиз?  
а) 45%; б) 50%; в) 40%; г) 60%.
2. Мулоқот самарадорлиги нимага боғлиқ?

- а) гаплашаётган кишиларнинг бир-бирига қанчалик мос эканлигига;
- б) суҳбатдошларнинг ёшлари мос эканлигига;
- в) суҳбатдошларнинг ҳарактерига;
- г) сўзларнинг таъсирчанлигига.

3. Низолар қачон йўқолади?

- а) ҳал қилингандан сўнг;
- б) раҳбарнинг ташаббуси билан;
- в) ходим ўз эҳтиёжини қондиргандан сўнг;      г) йўқолмайди.

4. Зиддиятларнинг олдини олиш учун нима қилиш керак?

- а) жамоадаги руҳий муҳитни яхшилаш;
- б) ходимлар билан яхши мулоқотда бўлиш;
- в) иш шароитини яхшилаш;
- г) қобилиятли раҳбарни тайёрлаш.

### **Сиз билан мулоқот қилиш хўзурбахшми?**

1. Сиз гапиришдан кўра тинглашни ёқтирасизми?

- а) ҳа;      б) йўқ.

2. Сиз нотаниш одам билан ҳам сўзлашишга сабаб топа оласизми?

- а) ҳа;      б) йўқ.

3. Сиз ҳамиша суҳбатдошингизни диққат билан тинглайсизми?

- а) ҳа;      б) йўқ.

4. Сиз маслаҳат беришга қизиқасизми?

- а) ҳа;      б) йўқ.

5. Суҳбат дидингизга мос тушмаса уни суҳбатдошингизга сездирасизми?

- а) ҳа;      б) йўқ.

6. Сўзларингизга қулоқ солмасалар жаҳлингиз чиқадими?

- а) ҳа;      б) йўқ.

7. Ҳар қандай масала юзасидан шахсий қарашингиз борми?

- а) ҳа;      б) йўқ.

8. Суҳбат мавзуси Сизга нотаниш бўлса, уни давом эттиришни хоҳлайсизми?

- а) ҳа;      б) йўқ.

9. Ўзингизга ҳаммани маҳлиё қилишни эп кўрасизми?

- а) ҳа;      б) йўқ.

10. Асосий фанлар бўйича мукамал билимга эгамисиз?

- а) ҳа;      б) йўқ.

11. Сиз суҳандонмисиз?

- а) ҳа; б) йўқ.

Тест калити: “ҳа”: 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11; “Йўқ”-4, 5.

Ҳар бир мос тушган жавобга 1 балл қўйилади.

Мулоқотнинг хўзурбахшли даражаси баҳоланиш қиймати билан аниқланади:

1-3 баллгача: Сиз билан мулоқот қилиш хўзурбахш эмас, баъзан хатто ҳижолатда қоласан киши;

4-9 баллгача: Сиз ҳамиша ёқимли ва зийрак суҳбатдошсиз, лекин кайфиятингиз бузилганда ҳаёлпаршонсиз;

10-11 баллгача: Сиз жуда хўзурбахш мулоқотдошсиз, аммо калака қила кўрманг.

**Сўз бойлигини фаоллик даражасини аниқлаш  
методикаси.**

Талабаларга 300 та сўздан кам бўлмаган эркин мавзуда иншо ёзиш топширилади. Бирорта расм ёки кинофильмга Тақриз ёзишлари ҳам мумкин. қуйидагича таҳлил қилинади:

- нутқ намунасидаги сўзларнинг умумий сони;
- матнда фақат бир мартагина қўлланилган сўзларнинг сони;
- нутқ намунасининг биринчи юзлиги, иккинчи юзлиги ва учинчи юзлигида учраган сўзлар сони. Натижаларни қуйидаги жадвалда акс эттириш мумкин:

9- Жадвал

Синалувчининг исми шарифи	Нутқ намунаси тури ва сони	Сўзларнинг умумий сони	Турли сўзларнинг сони	Фақат бир марта қўлланилган сўзлар сони	Синалувчининг тутган ўрни

## АДАБИЁТЛАР:

1. Каримов И.А. Баркамол авлод - Ўзбекистон келажакнинг пойдевори.Т. 1997.
2. Баркамол авлод орзуси. Т. 1999 .
3. Каримов И. Ватанамизнинг тинчлиги ва ҳавфсизлиги ўз куч - қудратимизга, ҳалқимизнинг ҳамжихатлиги ва буқилмас иродасига боғлиқ. Т. “Ўзбекистон”нашриёти. 2004. 32 б.
4. Давлетшин М.Г. Умумий психология. Т. ТошДПУ.2002.(ўқув қўлланма).
5. . Каримова В. Ижтимоий психология ва ижтимоий амалиёт. Т. 1999.
6. Каримова В. Акрамова Ф. Психология. Т. 2000.
7. Каримова В. Психология. (ўқув қўлланма).Т. 2002.
8. 6.Кан-Калик. Учителю о педагогическом обхении. М. ”Просвещение”. 1987. ( ўқув қўлланма).
9. Панасюк А.Ю. Психологическая наука на службе у руководителя. М. 1990. (ўқув қўлланма).
- 10./озиев Э. Муомала психологияси. Т. 2001 .
- 11./озиев Э. Тафаккур психологияси. Т. 1999.
- 12./озиев Э. Психология. Т. “Ўқитувчи” нашриёти. 2003. (дарслик)
- 13.Махсудова М. Умумий психология. (маърузалар матни) Н. 2002.
- 14.Махсудова М. Оилавий муносабатлар психологияси. (услубий қўлланма) Н.2003.
- 15.Махсудова М. Курбонова З. Умумий психология. Н. (муаммоли маърузалар матни). 2004.
- 16.Махсудова М. Мулоқот психологияси. (муаммоли маърузалар матни). Н. 2004.

## МУНДАРИЖА

### 1-БОБ: Мулоқот психологиясининг предмети, мақсад ва вазифалари.

- 1.1. Мулоқот ҳақида умумий тушунча.....4
- 1.2. Мулоқот психологиясини психологиянинг бошқа тармоқлари билан боғлиқлиги.....5
- 1.3. Миллий истиқлол ғояси орқали мулоқотнинг шаклланиши.....6
- 1.4. Мулоқот психологиясининг мақсад ва вазифалари.....7
- 1.5. Мулоқот-ижтимоий-психологик воқелик сифатида.....8

### II – БОБ: Мулоқотнинг ёшга хос хусусиятлари ва унинг шахс шаклланишидаги роли.

- 2.1. Гўдақларнинг катталар билан бўладиган мулоқоти..... 12
- 2.2. Илк болалик даврида мулоқотнинг ўзига хослиги.....14
- 2.3. Кичик мактаб ёшидаги болалар мулоқоти.....19
- 2.4. Ўсмирларнинг катталар билан бўладиган мулоқоти.....20
- 2.5. Шахс шаклланишидаги психологик-педагогик масалалар.....22
- 2.6. Мулоқотнинг муваффақиятли бўлишида шахс сифатларининг ўрни.....24
- 2.7. Шахсни мулоқот усулларига ўргатиш.....25

### III-БОБ: Мулоқот-ахборот айирбошлаш, ўзаро таъсир ва кишиларнинг бир-бирини тушуниши сифатида.

- 3.1. Мулоқот ва тил. Оғзаки коммуникация.....31
- 3.2. Нутқ механизмлари ва нутқсиз коммуникация.....35
- 3.3. Социал назорат ва ижтимоий қоидалар.....38
- 3.4. Педагогик мулоқотда психологик боғланиш ва шахслараро можаро.....39
- 3.5. Шахслараро биргаликдаги ҳаракат ва дўстона муносабатлар.....41
- 3.6. Кишининг киши томонидан идрок қилиниши. ....42
- 3.7. Мулоқотда тескари алоқа ва мулоқот тренинги.....45

### IV-БОБ: Педагогик ва бошқарув мулоқоти.

- 4.1. Педагогик мулоқот-ижтимоий жараён сифатида.....55
- 4.2. Педагогик мулоқотни шакллантириш ва ўз-ўзини тарбиялашдаги йўллари.....58
- 4.3. Мулоқотда ижодийлик ҳисси ва уни бошқариш йўллари.....59
- 4.4. Касбий-педагогик мулоқот услуги ва унинг турлари....61
- 4.5. Касбий-педагогик мулоқот технологияси ва тренинги...62
- 4.6. Оилада педагогик мулоқот.....66



4.7.	Раҳбарнинг кўрсатмаларининг виждонан бажаришга эришишнинг асосий қоидалари.....	67
4.8.	Оғзаки кўрсатма беришни шакллантиришнинг асосий қоидалари.....	78
4.9.	Нотиқлик маҳорати психологияси. ....	80

**V-БОБ: Мулоқот жараёнидаги зиддиятларни бартараф этиш ва мулоқотчанлик сифатларини тарбиялаш.**

5.1.	Зиддиятнинг тузилиши.....	84
5.2.	Гуруҳлараро муносабатнинг технологияси.....	88
5.3.	Ўзаро бир-бирдан кутиш. Шахс, мақсад, мотив.....	89
5.4.	Ташкиллаштирилган зиддиятлар.....	91
5.5.	Инсоний мулоқотлар психологияси.....	92
5.6.	Шахлараро мулоқотнинг шахс ривожланишида тутган ўрни.....	94
5.7.	Мулоқотнинг психологик воситалари.....	95
5.8.	Мулоқот ва унга ўргатиш муаммолари.....	96

104,1,102,3,100,5,98,7,96,9,94,11,92,13,90,15,88,17,86,19,84,21,82,23,80,25  
78,27,76,29,74,31,72,33,70,35,68,37,66,39,64,41,62,43,60,45,58,47,56,49,54,51

2,103,4,101,6,99,8,97,10,95,12,93,14,91,16,89,18,87,20,85,22,83,24,81,26,79,28,77,3  
0,75,32,73,34,71,36,69,38,67,40,65,42,63,44,61,46,59,48,57,50,55,52,53