

88.53
J92

F.U.Jumanova D.E.Akramova

MULOQOT PSIXOLOGIYASI

O'quv qo'llanma



88.53
J 92

**NIZOMIY NOMIDAGI TOSHKENT DAVLAT
PEDAGOGIKA UNIVERSITETI**

F.U.Jumanova D.E.Akramova

MULOQOT PSIXOLOGIYASI

O'quv qo'llanma

(60110300-Maktabgacha ta'lim psixologiyasi va pedagogikasi)



Toshkent-2023

**NIZOMIY NOMIDAGI
TDPU
AXBOROT-RESURS
MARKAZI**

933686

Mualliflar:

Jumanova Fatima Uralovna - Nizomiy nomidagi Toshkent davlat pedagogika universiteti Maktabgacha ta'lim metodikasi kafedrası mudiri, pedagogika fanlari nomzodi, dotsent.

Akramova Dildora Ergashevna - Nizomiy nomidagi Toshkent davlat pedagogika universiteti Maktabgacha ta'lim pedagogikasi va psixologiyasi kafedrası o'qituvchisi

Annotatsiya

Ushbu o'quv qo'llanma Maktabgacha ta'lim fakulteti Maktabgacha pedagogikasi va psixologiyasi yo'nalishi talabalari uchun, shuningdek, maktabgacha ta'lim tashkilotlari tarbiyachilari, umumta'lim maktablari o'qituvchilari va o'quvchilari, pedagog, psixologlar, ota-onalar uchun mo'ljallangan. Unda muloqot shakllari, vositalari, turli yoshdagi bolalarning boshqa kishilar bilan qanday muloqotda bo'lishi lozimligi bo'yicha amaliy maslahatlar bayon etilib, pedagogik muloqotni to'g'ri amalga oshirish usullari, ijtimoiy-psixologik trening orqali muloqot sifatlarini shakllantirish omillari haqida fikr yuritilgan.

Аннотация

Настоящее учебное пособие предназначено для студентов факультетов дошкольного воспитания, дошкольной педагогики и психологии, а также воспитателей организаций дошкольного образования, учителей и учащихся общеобразовательных школ, педагогов, психологов, родителей. Описаны формы общения, средства, практические советы, как детям разного возраста общаться с другими людьми, способы правильного осуществления педагогического общения, факторы формирования коммуникативных качеств посредством социально-психологического тренинга.

Annotation

This study guide is intended for students of the Faculty of Preschool Education, Preschool Pedagogy and Psychology, as well as educators of preschool education organizations, teachers and students of secondary schools, pedagogues, psychologists, parents intended for. It describes forms of communication, tools, practical advice on how children of different ages should communicate with other people, methods of correct implementation of pedagogical communication, factors of formation of communication qualities through social-psychological training.

Taqrizchilar:

G.Sh.Shirbacheeva - Nizomiy nomidagi TDPU “Maktabgacha pedagogika va psixologiya ta’limi” kafedrasi mudiri v.b. dotsenti, PhD

O’.U.Shukurova - Guliston davlat universiteti “Psixologiya” kafedrasi mudiri, psixologiya fanlari bo’yicha falsafa doktori (PhD)

MUNDARIJA

Kirish	5
1-mavzu: Muloqot psixologiyasining predmeti, maqsad va vazifalari.....	7
2-mavzu: Muloqotning yoshga xos xususiyatlari.....	16
3-mavzu: Muloqot va til. og'zaki kommunikatsiya (nutq).....	36
4-mavzu: Nutq mexanizmlari va nutqsiz kommunikatsiya.....	44
5-mavzu: Pedagogik muloqotda psixologik bog'lanish va shaxslararo mojarro...52	
6-mavzu: Pedagogik va boshqaruv muloqoti.....	66
7-mavzu: Shaxsning o'z-o'zini tarbiyalashida pedagogik muloqotchanlikning ahamiyati.....	80
8-mavzu: Kasbiy-pedagogik muloqot texnikasi va treningi.....	87
9-mavzu: Og'zaki ko'rsatmalar berishni shakllantirishning psixologik qoidalari va notiqlik mahorati psixologiyasi.....	110
10-mavzu: Muloqot jarayonidagi ziddiyatlarni bartaraf etish va muloqotchanlik sifatlarini tarbiyalash.....	115
Psixologik testlar.....	140
Glossariy.....	152
Foydalanilgan adabiyotlar ro'yhati.....	155

KIRISH

O'z mustaqil taraqqiyot yo'lidan borayotgan Respublikamiz yoshlarini yangicha ijtimoiy muhitga tayyorlash, davr ruhida tarbiyalash — dolzarb va ustuvor vazifalardan biri. Hozirgi kunda respublikamizda amalga oshirilayotgan islohotlarning rivoji yoshlarning ma'naviy qiyofasiga, shaxsiy barkamolligiga ham ko'p jihatdan bog'liq. Bu vazifalarni amalga oshirish insoniy o'zaro munosabatlarda demokratik tamoyillarning teran tafakkur etishni taqozo etadi. Insonlar o'rtasidagi ijtimoiy munosabatlar Sharqda o'ziga xos va har bir millat psixologiyasiga mos holda qaror topgan. Ushbu o'quv qo'llanma jamiyatning yangilanishi davrida inson ma'naviyati va ruhiyatida ro'y berayotgan o'zgarishlarning psixologik tabiatini anglashga yordam beradi.

Rivojlanib borayotgan jamiyatimizda sog'lom avlodni, komil insonlarni voyaga yetkazish masalasiga katta e'tibor berilmoqda. Komil insonning muhim sifatlaridan biri muloqot madaniyatidir. Yetarlicha shakllanmagan muloqot madaniyatisiz sog'lom ijtimoiy munosabatlarni o'rnatish mushkul.

Muloqot bilan bog'liq muammolar psixologiya fanida chuqur o'rganilgan. Unga tayanib insonning ruhiy taraqqiyotini, uning atrofdagilar bilan bo'ladigan aloqasini, individning shaxs bo'lib shakllanishini muloqotsiz tasavvur qilib bo'lmaydi, degan xulosaga kelish mumkin. Chunki muloqot ham insonning o'ziga xos ehtiyojlaridan biri. Insonning go'daklik va o'smirlik davrlarida muloqot yetakchi, ya'ni yangi psixologik xususiyatlarning shakllanishiga bevosita ta'sir ko'rsatuvchi faoliyat sifatida gavdalanadi.

Muloqot inson hayoti va faoliyatining muhim shartidir. Aynan muloqot yordamida insonlar tabiatni o'zlashtirish va o'z ehtiyojlarini qondirish uchun birgalikda harakat qilish imkoniyatiga ega bo'ladilar. Muloqot jarayonida inson xulq-atvorining muayyan obraz va modellari shakllanib, keyinchalik ular interiorizatsiyalanadi. Muloqot davomida ijtimoiy va shaxsiy munosabatlar amalga oshadi, uning vositasida hamkorlikdagi faoliyat ro'yobga chiqariladi.

Muloqot psixologiyasi sohasidagi bilimlarni yoshlar, ayniqsa, bo'lajak o'qituvchilarga yetkazish ularning psixologik savodxonligini oshiradi, ma'naviy-axloqiy tarbiyasini yuksaltirishga, bo'lg'usi pedagogik faoliyatlarini muvaffaqiyatli amalga oshirishga yordam beradi.

Yaratiladigan yangi qo'llanmalar oldiga o'quvchi yoshlarning ma'naviy dunyosini boyitish, ularning ongiga milliy g'oya asoslarini singdirish; vatanparvarlik tuyg'usini tarbiyalash, o'tmish va buyuk kelajak haqida fikrlash, u bilan faxrlanish hissini, yangicha tafakkurni shakllantirish; bozor iqtisodiyotiga mos keladigan muloqot madaniyatini o'zlashtirishni ta'minlash kabi maqsadlar qo'yiladi. Mazkur o'quv qo'llanmada har bir mavzuni mustahkamlash uchun savollar, psixologik test va masalalar, shuningdek psixologik xususiyatlarni aniqlovchi metodikalar (uslubiyat) berilgan. Bular dars samaradorligini oshirib, talabalarni mustaqil va ijodiy fikrlashga o'rgatadi. Mazkur o'quv qo'llanma kasb-hunar maktablari, maktabgacha ta'lim tashkiloti tarbiyachilari hamda pedagogika va psixologiya yo'nalishdagi universitet bakalavrlari, shuningdek, rahbar xodimlarga, ota-onalarga mo'ljallangan.

1-MAVZU: MULOQOT PSIXOLOGIYASINING PREDMETI, MAQSAD VA VAZIFALARI

1. Muloqot haqida umumiy tushuncha
2. Muloqot psixologiyasining psixologiyaning boshqa tarmoqlari bilan bog'liqligi
3. Milliy g'oya asosida muloqotning shakllanishi
4. Muloqot psixologiyasining maqsadi va vazifalari
5. Muloqot — ijtimoiy psixologik voqelik sifatida

Tayanch tushuncha va iboralar: Muloqot, verbal, noverbal, muloqot psixologiyasi, kommunikatsiya, interaksiya, ijtimoiy persepsiya, kinetika, paralingvistika, proksemika, visual aloqa, takesika, regulyatsion kommunikatsiya, affektiv kommunikatsiya, kordinatsion vazifa.

1 Muloqot haqida umumiy tushuncha

Muloqot psixologiyasining predmeti — muloqot madaniyati, muloqot texnikasi, muloqot etikasini o'rganishdan iborat.

Muloqot faqat insonlarga xos bo'lgan jarayondir. Kishilarda faoliyat jarayonida bir-birlari bilan muloqotda bo'lish ehtiyoji tug'iladi. O'zaro muloqot esa, tabiiyki, kishilik jamiyati vujudga kelishining eng asosiy unsuri hisoblanadi.

Psixologiya lug'atida muloqot tushunchasiga ikki xil ta'rif beriladi:

1. Muloqot — hamkorlikdagi faoliyat ehtiyoji bilan taqozolangan aloqa o'rnatish va uni rivojlantirish jarayoni;
2. Muloqot — belgilar tizimi orqali subyektlarning o'zaro ta'sirlashuvi.

Muloqot — odamlar o'rtasida birgalikdagi faoliyat ehtiyojlaridan kelib chiqadigan bog'lanishlar rivojlanishining ko'p qirrali jarayonidir. Muloqot (munosabat) birgalikda faoliyat ko'rsatuvchilar o'rtasida axborot ayirboshlashni o'z ichiga oladi. Bunda munosabatning kommunikativ (o'zaro aloqaga doir) jihati hisobga olinadi.

Muloqot tushunchasini kommunikatsiyadan farqlash kerak. Kommunikatsiya — tirik va o'lik tabiatdagi tizimlar o'rtasida axborot almashinuvini anglatadi. Hayvonlar o'rtasidagi signallar almashinuvi, insonning texnik vositalar bilan aloqa qilishi — bulaming barchasi kommunikatsiya. Muloqot esa faqat insonlar o'rtasidagina amalga oshirilishi mumkin. Inson bolasi aynan boshqalar bilan muloqotda va munosabatda bo'lish jarayonida shaxsga aylanib boradi, ijtimoiy tajriba va madaniyatni egallab boradi. Muloqot ijtimoiy faollikning ontogenezda (individual rivojlanish yo'li) paydo bo'ladigan birinchi turidir. Faoliyat davomida insonlar o'rtasida yangi-yangi munosabatlar va aloqalar shakllanadi. Demak, faoliyat va muloqot o'zaro chambarchas bog'liqdir.

Kishilar munosabatga kirishishda awalo tilga murojaat qiladilar. Muloqotning yana bir jihati munosabatga kirishuvchilarning o'zaro birgalikdagi harakati — nutq jarayonida faqat so'zlar bilan emas, balki harakatlar bilan ham muloqot yuritishdan iborat. Munosabatning keyingi jihati muloqotga kirishuvchilarning bir-birlarini idrok eta olishlaridir. Masalan, biz bir kishi bilan muloqotga kirishishdan awal uni hurmat qilib yoki mensimasdan munosabatda bo'lamiz. Demak, muloqot jarayonida kommunikativ (axborot uzatish), interaktiv (o'zaro birgalikda harakat qilish) va perseptiv (o'zaro birgalikda) idrok etish amalga oshiriladi.

Har bir kishining o'z «Men»i atrofdagilar bilan bo'ladigan muloqot jarayonida shakllanadi. Shaxsning hayot yo'llari awal oilada, bog'cha, maktab, institut, ishxona, keksalar orasida, ya'ni guruh va jamoalarda rivojlanadi. Muloqotga bo'lgan ehtiyojimiz qondirilmasa, ongimiz ham rivojlanmaydi. Kimlar bilandir bo'lgan muloqotdan qoniqish hosil qilamiz, ayrim hollarda esa qoniqmaslikni his qilamiz. Pedagogik muloqot bu — muloqot turlaridan biri bo'lib, pedagogik faoliyatda muhim o'rin tutadi.

2 Muloqot psixologiyasining psixologiyaning boshqa tarmoqlari bilan bog'liqligi

Muloqot psixologiyasi fani psixologiyaning barcha tarmoqlari bilan bog'liq holda rivojlanadi. Jumladan, pedagogik psixologiya bilan uzviy bog'liq. Pedagogik muloqotda ta'lim psixologiyasi, tarbiyaning psixologik asoslari, o'qituvchi va

o'quvchi munosabatlari, o'qituvchi psixologiyasi, maktablarda ta'lim-tarbiya jarayonlarini boshqarish muhim o'rinni egallaydi.

Ijtimoiy psixologiya fanida muloqot tarkibi (struktura) muammosi muhim o'rin tutadi. Chunki muloqot tuzilishini aniqlab olish uning tarkibidagi har bir elementni alohida tahlil qilish imkonini beradi. Muloqotning asosiy tarkibi quyidagi elementlardan tashkil topgan, deb hisoblanadi.



Muloqotning kommunikativ tomoni muloqot ishtirokchilari o'rtasidagi axborot almashinuvdan, interaktiv jihati muloqot ishtirokchilarining o'zaro ta'sirlashuvdan, persektiv tomoni esa muloqot ishtirokchilarining muloqot jarayonida bir-birini idrok etishi va bilishidan iborat.

Ijtimoiy psixologiya turli ijtimoiy guruhlar, jamoaning psixik namoyon bo'lishi, katta guruhlar — jamoalarning kayfiyati, tafakkuri, raqobati kabilarni o'rganadi. Boshqaruvda rahbarlarda nutq qobiliyatining rivojlanishi, shuningdek, xodimlar bilan til topa olish uchun muloqot psixologiyasini bilish zarur. Muloqot din psixologiyasi uchun ham juda katta ahamiyatga ega. Din psixologiyasi diniy ong xususiyatlari, uning psixologik va ijtimoiy asoslari, vazifalari, tizimi, diniy his-tuyg'ular, diniy guruhlar psixologiyasini o'rganishda albatta muloqot xususiyatlari, muloqot madaniyatini bilishga asoslanadi. Demak, muloqot psixologiyasi psixologiyaning barcha tarmoqlari bilan bog'liq holda rivojlanadi.

3 Milliy g'oya asosida muloqotning shakllanishi

Milliy psixologiyaning asosiy vazifasi yoshlar ongida milliy g'oyani shakllantirishdir. Bunda muloqot katta ahamiyatga ega. Respublikamizda istiqbolida amalga oshirishga mo'ljallangan g'oyalar mavjud. Ular vatanimiz taraqqiyotini belgilab beruvchi istiqbol dasturi vazifasini bajarib kelmoqda. Bu g'oyalar:

- 1) O'zbekiston kelajagi buyuk davlat;
- 2) O'zbekistonda demokratik, huquqiy, fuqarolik jamiyatini barpo etish;

- 3) fuqarolar ongini ma'naviyat mash'ali bilan yoritish;
- 4) mustaqil fikrlovchi, faol, fidoiy kishilarni tarbiyalash;
- 5) komil insonni kamol toptirish kabilardir.

Vatanimizning milliy g'oyasi barcha millatlar, uchun umumiydir. Milliy g'oya fuqarolarning diniy e'tiqodi, ijtimoiy kelib chiqishidan qat'i nazar baxtli turmush, farovon hayot, o'zaro totuvlik, mustaqillik tuyg'usiga sadoqat, ezgu niyatlari ushalishini kafolatlaydi. Milliy g'oyani bolalar ongiga yoshlikdan singdirish darkor. Bog'cha yoshidagi bolalarga ham faqat yodlatish orqali mashg'ulotlarni o'tkazmasdan, trening mashg'ulotlardan, ayniqsa, muomala treningidan ko'proq foydalanish maqsadga muvofiq. Turli yoshdagi bolalar bilan muloqot treningini tashkil etishda, yosh xususiyatlarini e'tiborga olish kerak-/ Muloqot treningida «Vatan nima? », «Ona zamin degani nima? », «Biz nima uchun yashaymiz?» kabi muammoli savollarni o'rta taga tashlab, bolalar ongiga milliy g'oyani, milliy g'urumi singdirish mumkin. Milliy tamoyillarini shakllantirish uchun quyidagi usullardan foydalanish ijobiy natija beradi:

1. Madhiyani maromiga yetkazib ijro etishga e'tibor berish;
2. Vatanimiz bayrog'iga ta'zim qilishga o'rgatish;
3. «Biz Vatan farzandimiz» mavzusida ko'rik-tanlovlar o'tkazish;
4. Jamiyatning faol kishilari bilan uchrashuvlar tashkil qilish;
5. Muzeylarga sayohat uyushtirish kabilar.

4 Muloqot psixologiyasining maqsadi va vazifalari

O'zbek tiliga davlat maqomi berilganidan keyin davlat va jamiyat hayotida birmuncha ijobiy o'zgarishlar yuz berdi, bu borada asosiy islohotlar milliy istiqloldan so'ng amalga oshirildi. Ijtimoiy hayotdagi katta yutuqlar bilan bir qatorda, shaxslararo munosabatlarda til odobi, nutq madaniyatida buzilishlar davom etmoqda, o'zbek tilining musaffoligi, aniq va lo'ndaligi, mantiqiyliigi, ohangdorligi va silliqliigi muloqotda o'z ifodasini topa olmayapti. Natijada uzatilayotgan fikrlarni idrok qilish qiyinlashmoqda. Muloqot psixologiyasining asosiy maqsadi, avvalo yoshlarda nutq madaniyatini shakllantirishdir. Shuningdek, o'qitish jarayonida bo'lajak mutaxassislarga muloqot madaniyati, muomala odobini singdirish, guruh va

jamoalarda o'zaro munosabatlarni muloqotni shakllantirish orqali yaxshilashdir. Muloqot psixologiyasining asosiy vazifalari quyidagilarda o'z ifodasini topadi:

1) hamkorlikdagi faoliyat jarayonida shaxslararo o'zaro ta'sir va muloqot qonuniyatlarini o'rganish;

2) Sharq allomalarining muloqot haqidagi qarashlarini tahlil qilish;

3) o'quvchini faollikka undovchi muomalaviy imkoniyatlar mavjudligini ta'kidlab o'tish;

4) o'quvchilarda kasbiy layoqatni faollashtirishga qaratilgan muloqotni shakllantirish;

5) shaxslararo munosabatlarni muvofiqlashtirishda muloqotning rolini o'ttirish;

6) o'zaro ta'sir etishning ayrim oqibatlarini hisobga olish.

Bundan tashqari muloqotning inson ijtimoiy hayotida bajaradigan vazifalari (funksiya) ham mavjud. Muloqot funksiyalari xilma-xil bo'lib, eng keng tarqalgan tasnifga ko'ra ular quyidagilardan iborat: (B.F. Lomov taklif etgan tasnif):

1. Informatsion-kommunikativ funksiya — axborot almashinuvini ta'minlash vazifasi. Axborot almashinuvi turli belgilar, tizimlar orqali amalga oshiriladi. Odatda verbal (unda belgilar tizimi sifatida nutq ishlatiladi) va noverbal (unda nolisoniy belgilar tizimi ishlatiladi) kommunikatsiya farqlanadi. Noverbal kommunikatsiya bir necha shakldan iborat:

- kinetika (imo-ishora, mimika, pantomimika);
- paralingvistika (ovoz lokalizatsiyalari, pauzalar);
- proksemika (masofa va vaqt me'yorlari);
- vizual aloqa (ko'zlar orqali aloqa);
- takesika (jismoniy aloqa).

Ba'zida muloqotdagi individlarning hidlari ham o'ziga xos belgilar tizimi sifatida baholanadi.

2. Regulyatsion-kommunikativ funksiya — suhbatdoshlar xulq-atvorining regulyatsiya qilinishi (boshqarilishi)ni ta'minlash vazifasi. Kishilar muloqot jarayonida verbal, jismoniy, noverbal yo'llar bilan bir-birining motivlariga, maqsadlariga, qaror qabul qilishiga ta'sir o'tkazishi, biror harakatga undashi va

harakatini nazorat qilishi, bir-birining xulq-atvoriga stimullashtiruvchi va korrektsiyalovchi tarzda ta'sir ko'rsatishi mumkin.

3. Affektiv-kommunikativ funksiya — inson emotsional sohasining regulatsiya (boshqarish) qilinishini ta'minlash vazifasi. Muloqot inson emotsional holatlarining eng muhim determinantasi. Chunki turli- tuman emotsional holatlar muloqot jarayonida paydo bo'ladi va o'zgaradi.

L. A. Karpenko taklif etgan tasnifga ko'ra muloqotning quyidagi vazifalari ajratiladi:

- aloqa o'rnatish vazifasi — suhbatdoshni aloqaga kirishish uchun tayyorlash;
- informatsion vazifa — suhbatdosh bilan muayyan ma'lumotlar, fikrlar va rejalarni almashish;
- faoliyatga undash — suhbatdoshni biror harakatni bajarishga stimullashtirish (rag'batlantirish);
- koordinatsion vazifa — suhbatdosh bilan hamkorlikdagi faoliyatni tashkil etish va uni amalga oshirishdagi harakatlarni muvofiqlashtirish;
- tushunishni ta'minlash vazifasi — suhbatdoshning fikrlari va hissiyotlarini tushunish;
- amotiv vazifa — suhbatdoshda muayyan hissiyotlarni uyg'otish hamda ularni o'zgartirish;
- munosabat o'rnatish vazifasi — munosabatlar tizimidagi shaxsiy o'rinni, mavqeni aniqlash; — ta'sir ko'rsatish vazifasi — suhbatdoshning xulq-atvori, shaxsiy xususiyatlari, maqsadlarini o'zgartirish.

Demak, muloqot murakkab polifunksional ya'ni ko'p vazifali hodisadir.

Biz bo'lajak mutaxassislarda quyidagi muomala xususiyatlarini shakllantirishimiz zarur:

- muomala madaniyatining nazariy asoslari;
- shaxslararo munosabatlar qonuniyatlari;
- pedagogik muloqotning qonuniyatlari;
- oilada, guruh va jamoalarda muloqotga qo'yiladigan asosiy talablar haqida tasavvurga ega bo'lish;

- shaxsda muloqot shakllanishini o'rganish;
- muomala madaniyatini barcha guruh va jamoalarda shakllantirish;
- shaxslararo munosabatlarda muloqotning ahamiyatini kuzatish;
- muloqot xossalarini bilish va qo'llay olish;
- guruhlarda muloqotni shakllantirish metodikalarini o'tkazish;
- oilada muloqot madaniyati, muloqot xossalaridan boxabar bo'lish;
- muloqot madaniyatini shakllantirish maqsadida psixologik maslahatlar tashkil etish yuzasidan ko'nikmalar hosil qilish.

5 Muloqot — ijtimoiy psixologik voqelik sifatida

Muloqot — shaxslararo munosabatlarning asosiy ko'rinishi bo'lib, uning yordamida odamlar bir-birlari bilan o'zaro ruhiy jihatdan aloqaga kirishadilar, o'zaro axborot almashadilar, bir-birlariga ta'sir o'tkazadilar, bir-birlarini his qiladilar, tushunadilar. Shuning uchun muloqot ijtimoiy-psixologik hodisa sifatida ijtimoiy turmushning barcha sohalarida ishtirok etib, hamkorlik faoliyatining moddiy, ma'naviy, madaniy, emotsional, motivatsion qirralarining ehtiyoji sifatida vujudga keladi. Insonda yuzaga keladigan har xil ehtiyojlamiga maqsadga muvofiq ravishda qondirish muloqot maromiga bog'liq bo'lib, shaxslararo munosabat barkamol avlod, komil inson g'oyalari qaror topishiga xizmat qiladi. Muloqot muvaffaqiyatining negizi shaxsning ruhiy dunyosi, ehtiyojlari motivatsiyasi, xarakter xislati, individual-tipologik xususiyati, qobiliyati, e'tiqodi kabi fazilatlar, sifatlar namoyon bo'lishi, rivojlanishi hisoblanadi.

Muloqot tashqi ijobiy ta'sirlar, namunalar asosida o'zini-o'zi tuzatish, qayta tarbiyalash, shaxsiy imkoniyatini ro'yobga chiqarish uchun puxta zamin hozirlaydi, komillik sari yetaklaydi.

Barkamol insonlarning muomala maromi, mulohaza yuritish uslubi, munosabatga kirishish uquvchanligi, vaziyatdan chiqish salohiyatiga boshqa odamlar ham taqlid qiladi va hayot tajribasida unga rioya etib yashaydi. Odamlar o'rtasidagi shaxslararo munosabat jarayonida g'ayritabiiy ijtimoiy holat yoki hodisaga ongli tayanish — o'zini-o'zi mukammallashtirish, ro'yobga chiqarish, boshqarish, baholash, o'ziga- o'zi buyruq berish shaxsning ruhiy dunyosida muhim

kamolot bosqichidir. Shuning uchun ichki va tashqi taqlidni tushunish hamda bosqichma-bosqich egallab borish — bo'lg'usi mutaxassisning kasbiy tayyorgarligi hamda barkamol shaxs sifatida shakllanishining garovidir.

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

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

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

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

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

L. S. Vigotskiy, A.N. Leontev, A.R. Luriya, D.B. Elkonin tadqiqotlariga ko'ra, bolaning dastlabki ijtimoiy ehtiyojlaridan biri bu — muloqotga nisbatan ehtiyojdir. A.V. Zaporozes va M .I. Lisina izlanishlarida ta'kidlanishicha, bolalarning kattalar bilan muloqotga kirishish ehtiyoji 7 yoshgacha bir nechta bosqichlarda rivojlanib boradi:

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

2) kattalar bilan hamkorlik qilish ehtiyoji tug'iladi;

3) avvalgi barcha ehtiyojlarning kattalar tomonidan hurmat qilinishiga ehtiyoj tug'iladi;

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

Inson o'zini idora qilish, turli vaziyatlarda o'zini tutish fazilatlarini o'zlashtirilayotgan davrda ba'zi bir qoidalarga rioya qilsa, hamkorlik jarayonida ma'lum yutuqlarga erishadi:

1. Ijtimoiy hodisalarning tashqi voqe bo'lishi ichki ruhiy holat va uning mazmunini aks ettirib ikki tomonlama aloqa tufayli mazkur jarayon yuzaga keladi.

2. Ixtiyoriy, faol diqqatning tashqi obyektlarga yo'naltirilganligi va to'planganligi turli omillar ta'siri tufayli samaradorlik darajasini pasaytiradi, asabiy holat ishchanlikni kamaytirib, muloqot maromiga putur yetkazadi.

3. Inson o'zini erkin, ozod, bermalol his etish hislatini o'zlashtirishi uchun jismoniy keskinlik, asabiy taranglik, aqliy zo'riqish orqali ko'zlangan maqsadiga yetishi mumkin (E. G'oziyev. Muomala psixologiyasi. T.2001 23-bet).

Mavzuni mustahkamlash uchun savollar

1. Muloqot deganda nimani tushunasiz?
2. Muloqot vositalariga nimalar kiradi?
3. Muloqot muammosi bilan qaysi olimlar ko'proq shug'ullanganlar?
4. Muloqotchanlikni qanday tarbiyalash mumkin?
5. Informationsion kommunikativ funksiyaga tarif bering?

Mavzu yuzasidan test savollari

1. Muloqot muammosi bilan qaysi o'zbek olimlari shug'ullangan?
 - a) M.G. Davletshin;
 - b) E.G'oziyev;
 - d) V. Karimova;
 - e) Z. Nishonova.
2. Muloqot sirlari haqida qaysi olimning kitobi nashr qilingan?
 - a) E. G'oziyev;
 - b) V. Karimova;
 - d) Kan — Kalik;
 - e) D. Karnegi.

2-MAVZU: MULOQOTNING YOSHGA XOS XUSUSIYATLARI

1. Muloqot psixologiyasida transakt tahlilning roli
2. Go'daklarning kattalar bilan bo'ladigan muloqoti
3. Ilk bolalik davrida muloqotning o'ziga xosligi
4. Kichik maktab yoshidagi bolalar muloqoti
5. O'smirlarning kattalar bilan bo'ladigan muloqoti
6. Shaxsning shakllanishidagi psixologik-pedagogik masalalar
7. Muloqotning muvaffaqiyatli bolishida shaxs sifatlarining o'rni
8. Shaxsni muloqot usullariga o'rgatish

Tayanch tushuncha va iboralar: Muloqot, muloqot turlari, yosh davrlari, verbal muloqot, noverbal muloqot, muloqot psixologiyasi, kommunikatsiya, transakt tahlil, EGO, men konsepsiyasi, bolalik, kattalik, ota-onalik, o'smirlikda muloqot.

1 Muloqot psixologiyasida transakt tahlilning roli

Transakt tahlil amerikalik psixolog va psixiatr Erik Bern tomonidan ishlab chiqilgan. U psixoanaliz (tahlil) g'oyalarini rivojlantirib, nazariy psixologiya va psixoterapevtik amaliyotdagi original yo'nalishlardan biri — «transakt tahlil» yo'nalishiga asos soldi. Bu tahlilga ko'ra, shaxs uch EGO holatini o'z ichiga oladi: bolalik, ota-onalik, katta odam. Boshqalar bilan bo'lgan munosabatning har bir daqiqasida individ shunday holatlardan birida bo'ladi. Transaksiya nima? Insonlar o'rtasidagi muloqot jarayonida turli signallar almashinadi. Ushbu signallar transaksiya deyiladi. Transaksiya bu — muloqotga kirishayotgan individlar EGO holatlarining o'zaro ta'siridir. Har biri stimul va javob transaksialardan iborat. Transaksiya muloqot ishtirokchilaridan birini EGO holatidan olib chiqadi, birini bu holatga yo'naltiradi.

E. Bernning transakt tahliliga ko'ra insonda uchta «MEN» mavjud: bolalik (B) — bo'ysunuvchi, mas'uliyatsiz, spontan reaksiyalarni namoyon etuvchi, nazoratsiz faolligi yuqori bo'lgan holat. Ushbu holatda bola o'z kechinmalarini so'zlar bilan emas, balki hissiyotlar bilan namoyish etadi. Bu holatning jismoniy belgilari: yig'lash, qaysarlik, ming'irlash, qo'rquvdan cho'chib tushish, yelka qisish, masxara

qilish, kulish, biror narsa deb aytish uchun qo'l ko'tarish, uyalish, burun tortish. Bolalik holatida inson quyidagi: «xohlamayman», «qilmayman», «oyi, men ketdim», «men katta bo'lganimda...», «hammadan ko'p», «eng yaxshi» kabi iboralardan foydalanadi. Katta odam bu so'zni, ya'ni «men katta bo'lganimda» iborasini «men boyib ketganimda» degan shaklda ifodalaydi. Bolalar shu bilan birga «Nega? Qachon? Qayerda? Kim? Qanday?» savollardan ham foydalanadi.

Bu — bolada kattalik holati uyg'onayotganligini ko'rsatadi. Bolalik holati quyidagilarga bo'linadi: tabiiy bolalik «men»i (xursandchilik, qayg'u kabi spontan namoyon etuvchi), moslashuvchi bolalik «men»i (moslashuvchi, quloq soluvchi, o'zini aybdor hisoblovchi, ikkilanuvchi), norozilik qiluvchi bolalik «men»i (qaysarlik, qarshilik qiluvchi).

Ota-onalik holati (O) — butun mas'uliyatni o'z zimmasiga oluvchi, talablar va shart qo'yadigan, nazorat o'rnatadigan holat. Bu holatning jismoniy belgilari: qoshlarni uyish, ko'rsatkich barmoqni yuqoriga ko'tarish, qo'llarni ko'krakda chalishtirish, «uf» tortish, suhbatdosh yelkasini qoqib qo'yish.

Ota-onalik holatidagi kishi ko'pincha quyidagi so'zlardan foydalanadi: «yaxshilab miyanga quyib ol», «hech qachon...», «unutmagin», «qancha gapirish kerak», «qani qo'lingni tekkizib ko'r-chi» (doim, hech qachon, mumkin, mumkin emas so'zlari ota-onalik holatidagi kishi tomonidan ko'p ishlatiladi).

Baholovchi fikrlar — qoralash, maqtash ma'nosidagi fikrlar («ahmoq», «jinnvoy», «erkatoyim», «bechoragina» kabi) ota-onalik holatidagi kishiga xos. Ota-onalik holati quyidagilarga bo'linadi: mehribon ota-onalik «MEN»i (yordam beruvchi, to'g'rilovchi, ovutuvchi), tanqidchilik «MEN»i (tanqid qiluvchi, buyruq beruvchi, qo'rqituvchi).

Katta odam holati (K) — vaziyatni inobatga ola biladigan, boshqalarning manfaatlarini ham e'tibordan chetda qoldirmaydigan, mas'uliyatni o'zgalarning va o'zining o'rtasida adolatli taqsimlay oladigan holat. Bu holatning jismoniy belgisi: tinglayotganda yuz, ko'z, tananing harakatlanishi (har 3—5 soniyada ko'zlar pipirashi). Bolalik holatiga xos qiziquvchanlik va berilib ketish ham katta odam

holatidagi inson yuzida aks etishi mumkin. Katta kishi holatidagi inson ko'pincha quyidagi so'zlardan foydalanadi: «nima uchun?», «kim?», «qanday qilib?», «qachon?», «balki», «menimcha», «mening tushunishimcha» (masalan: «mening fikrimcha, yoshlar kattalarni hurmat qilishlari kerak, shart»).

E. Bern fikricha, shaxsning yetukligi insonda katta odam EGO holatining qanchalik shakllanganligiga bog'liq bo'ladi. Transakt tahlilga ko'ra, muloqot davomida ishtirokchilar har bir EGO holatga muvofiq keluvchi nuqtayi nazarda turib kontaktga kirishadilar. Ayrim transaksiyalar ijobiy munosabat shakllanishiga, ba'zilar nizoga olib keladi.

Transaksiyalar quyidagi turlarga bo'linadi: parallel transaksiyalar — stimulyatori transaksia va javob transaksia kesishmaydi (masalan, «katta odam» holatida turib «bolalik» holatiga murojaat qilish, «bolalik» holatida turib «kattalik»ga javob qaytarish); kesishuvchi transaksia — stimulyatori transaksia va javob transaksia kesishadi (masalan, «katta odam» holatining «katta odam» holatiga murojaat qilishi, «ota-onalik»ning «bolalik»ga javob qaytarishi); yashirin transaksia — bevosita kuzatilayotgan xulq-atvor bilan bog'liq bo'lmagan transaksiyadir. Sirti «yaltiloq» bo'lgan jismoniy belgilar, so'zlar ostiga juda salbiy mazmun yashiringanda shunday transaksia ro'y beradi. Ushbu transaksiyalar ikkidan ortiq EGO holat munosabatiga kirishishi natijasida ro'y beradi.

Muloqot pozitiv (ijobiy) tugallanishi uchun transaksiyalar parallel bo'lishi kerak. Kesishuvchi transaksia nizo va ziddiyatga olib keladi.

Parallel transaksiyaga misol: «oyijon, bu mening qo'limdan kelmaydi», «sen endi katta bola bo'lib qolding, albatta qo'lingdan keladi».

Kesishuvchi transaksiyaga misol: «Sardor, narsalaringni joy-joyiga qo'yib qo'ysang-chi», «siz menga xo'jayin emassiz, bu yerda menga faqat onam buyruq bera oladi».

Bolalik holati bolalik davrida paydo bo'ladi va rivojlanadi. Kattalarga taqlid qilish natijasida ota-onalik holati shakllanadi. Kattalik holati esa uzoq yillar davomida hayotiy tajriba orttirish bilan qaror topib boradi.

2 Go'daklarning kattalar bilan bo'ladigan muloqoti

Oilada bola tug'ilishi bilan oila a'zolari u bilan muloqotga kirishishga harakat qiladilar. Lekin chaqaloq muloqotga darhol tayyor bo'lmaydi: uxlaydi, yig'laydi va emadi. Chaqaloq o'zining hayotini shartsiz refleksi, ya'ni qichqiriq bilan boshlaydi. Birinchi qichqiriq nutqning birinchi belgisidir. Ayrim olimlar birinchi qichqiriqni salbiy emotsiya deb ataydilar. Haqiqatdan ham chaqaloq o'zining qichqirig'i bilan uyquga, ovqatga, issiqlikka bo'lgan ehtiyojini bildiradi.

Insonning tabiati shundayki, u atrofdegilar bilan muloqotda bo'lmasdan yashay olmaydi. Bola tug'ilganda uning onasi o'zining mehrini muloqot orqali beradi. Shuningdek, oilaning boshqa kattalari ham chaqaloq bilan muloqotda bo'lmasdan turolmaydi. Kattalar tomonidan bo'ladigan to'g'ri muloqot chaqaloqda muloqotga bo'lgan ehtiyojni shakllantiradi. Chaqaloq bir oylik bo'lganda «ga», «da», «ua» kabi nutq belgilari paydo bo'ladi. Bolaning muloqoti reaktiv (passiv) yoki aktiv (faol) shaklda bo'ladi. Bolaning kattalar bilan qiladigan muloqoti dastlab kattalarning labi va ko'zlariga qarashdan boshlanadi. Ijobiy muloqotda bo'lish uchun kattalar bolaga ko'proq kulgulari bilan ta'sir etishlari maqsadga muvofiq. Bolani qo'lga olib ko'targanda u juda xursand bo'ladi. Bir yarim — ikki oylikda bola kattalarning jilmayishiga o'zining kulgusi bilan javob qaytaradi. Ona bola uchun ehtiyojlarini qondiruvchi eng asosiy kishi. Ona uchun ham bola barchadan aziz.

Kattalar go'daklar bilan doimo ijobiy emotsional munosabatda bo'lishlari zarur. 4—5 oylik go'dakning munosabati o'ziga xos xarakterga ega. U o'z oila a'zolarini begona kishilardan ajratadi. Kattalar doimo go'dak atrofida parvona bo'laversalar, u o'yinchoq o'ynamaydi, onasidan ajrasa injiq bo'lib qoladi. 7—9 oylik bola kattalarning nutqini va harakatini diqqat bilan kuzatadi. So'ngra u kattalarning og'zidan chiqqan so'zlarni takrorlashga harakat qiladi. Bu davrdagi bolalar kattalarning harakatlarini taqlid qilish orqali egallaydi. Masalan, stol ustini artishga, idish-tovoqlarni ko'tarishga harakat qiladi. Kattalar bolaning ehtiyojlarini qondiribgina qolmasdan, turli buyumlar bilan harakat qilishga ham o'rgatadilar, ya'ni hatti-harakatlarini boshqaradilar. Bir yoshgacha bola kattalarning nutqini tinglaydi.

O'yinchoq — ko'ngilochar predmet bo'lib qolmasdan, balki bolaning ruhiy rivojlanishi vositasidir. 2—3 yoshli bola o'yinchoqlar bilan o'ynay boshlaydi. O'yinchoqlar yorqin rangli, qo'ng'iroqli, ovozli bo'lishi bolada ijobiy emotsiyani keltirib chiqaradi. Onasi bolaga o'yinchoq o'ynashni o'rgatadi. O'yinchoqlar bolaning idrokini rivojlantiradi. Bolalarning yetakchi faoliyati maktabgacha davrda o'yin bo'lib hisoblanadi. Kattalar o'yinchoqlar tilidan bola bilan muloqotda bo'lishlari muhim ahamiyatga ega. O'yinchoq o'ynaganda bolalar uni qimirlatishga va og'ziga solishga, ichini ochib ko'rishga harakat qiladilar. 9 oylik bolalarga endi o'yinchoqdan tashqari qog'oz, qalam ham berish kerak. Shunda bolada yozma nutqni, rasmlar chizish elementlarini shakllantirish mumkin bo'ladi.

O'yin orqali bolalarda sezgi, idrok, xotira, fikrlash, fantaziya, hayolot kabi ruhiy jarayonlar, ruhiy xususiyatlar shuningdek, xarakter xislatlari, qobiliyat turlari, temperament (mijoz) tiplari rivojlanadi. Bolalarning nutqini, muloqotini rivojlantirishda kattalar muhim rol o'ynaydilar. Bolaning ongini o'stirish uchun o'yinchoqlar va o'yin turlaridan ko'proq foydalanish yaxshi natija beradi.

Ilk bolalik davrida ham o'yinning ahamiyati katta. Bu davrda bolalar predmetli o'yinchoqlarni ko'proq o'ynaydilar. Ayniqsa didaktik o'yinchoqlar bola hayotida muhim o'rin egallaydi. Bola endi bitta emas, balki bir necha o'yinchoqlar bilan o'ynaydi. Bu davrda bolalar kattalar bilan muloqotda bo'lishga nisbatan ko'proq o'yinchoqlar bilan muloqotda bo'ladilar.

Maktabgacha yoshdagi bolalar o'yinda taqlid qilish orqali kattalarning hatti-harakatlari, o'zaro munosabatlarini ifodalaydilar. Bu ularda muloqot rivojlanishiga yordam beradi.

Kichik maktab yoshidagi o'quvchilarda o'yin faoliyati o'ziga xos xususiyatga ega. Ular ko'proq harakatli, sport xarakteridagi o'yinlarni o'ynaydilar. O'smirlarda, ayniqsa, 5—6-sinf o'quvchilarida o'yinga bo'lgan ehtiyoj saqlanib qoladi. Tanaffus paytlarida, darsdan bo'sh vaqtlarida o'smirlar o'yin faoliyati bilan ham shug'ullanadilar. Ularda o'yin orqali muloqot shakllari rivojlanadi.

Umuman o'yin faoliyati bolalar hayotida muhim o'rin egallaydi.

3 Ilk bolalik davrida muloqotning o'ziga xosligi

Ilk bolalik davrida bolalar kattalarga qaram bo'ladilar, chunki ularning mustaqil harakat qilishlari qiyin. Hatti-harakat xulq me'yorlarini bolalar kattalardan o'rganadilar. Bu davrda bola xulqining motivi anglanilmagan bo'ladi. Bolaning ichki dunyosi shakllanishi kattalarga bog'liq. Chunki bola kattalar kutgan muloqotni darhol bera olmaydi. Bola predmetlarga bo'lgan qiziqishini awalo kattalarga murojaati orqali bildiradi. Kerakli yordamni nutqni qo'llash orqali oladi. Kattalar agar bola bilan kam muloqotda bo'lsalar, uning nutqi rivojlanishdan orqada qolishi mumkin. Muloqotga bo'lgan ehtiyoj bolada kattalarning muloqoti orqali o'sadi.

Ilk bolalik davrida nutqning rivojlanishi ikki xil yo'l orqali amalga oshiriladi: kattalar nutqini tushunishi hamda bolaning shaxsiy faol nutqi shakllanishi orqali. Bola bilan onaning muloqoti faqatgina so'zlar bilan emas, balki mimika, imo-ishora, pantomimika, ohang va vaziyat kabilar orqali amalga oshiriladi. Bular harakatga signal bo'lib xizmat qiladi. 2 yoshli bolalar oldida o'yinchoqlar turgan bo'lsa onasi unga «ber menga» deb o'yinchoqni ko'rsatsa darhol bola uni olib beradi. «Mumkinmas», degan so'z bolaning harakatlari to'xtashiga signal bo'lib xizmat qiladi. Masalan, rozetkaga qo'li «tegayotganida, qizib turgan dazmolga qo'li yaqinlashayotganida, oyoq kiyimlarga qo'lini tekkazayotganida bu so'zning aytilishi bola harakatlarini to'xtashiga olib keladi.

3 yoshga to'lganda bola kattalar bilan nutq orqali munosabatlarga bimalol kirisha oladi. Bu yoshdagi bolalar hamma kiyimini o'zi kiyishga harakat qiladi. O'z ehtiyojlarini so'zlar orqali bayon qila oladi. Nutqni to'la egallaydi. Bola kattalarning ko'rsatmasiga binoan hatti-harakatlarini to'g'ri yo'naltirishga o'rganadi. U kattalarning o'zaro muloqotini diqqat bilan tinglaydi, tushunishga harakat qiladi. Bu davrda bolalar ertak, hikoya, she'rlarni eshitishni juda yaxshi ko'radi. Bu — bolaning tashqi olamni bilishiga katta ta'sir ko'rsatadi. 1,5 yoshli bolalar 30—40 so'zdan 100 gacha bo'lgan so'zlarni egallaydi, xalos. 2 yoshdan so'ng bolalar kattalarga juda ko'p savollar bilan murojaat qiladilar. «Bu nima?», «Nimaga bunaqa?» kabi savollar bolaning nutqi o'sayotganidan dalolat beradi. 2 yoshning oxirigacha bola 300 ta so'zni o'rganadi. 3 yoshning oxiriga borib, 500 dan —1500 gacha so'zni bilib oladi. Lekin bu yoshdagi ayrim bolalar nutqi avtonom bo'ladi, ular nonni «nanna», suvni

«umma» kabi iboralar bilan ataydi. Asta-sekin kattalar bolalar bilan to'g'ri muloqotda bo'lsalar, bu avtonom nutq yo'qolib boradi, ya'ni bola har bir narsani o'z nomi bilan ayta boshlaydi. Bolaning bitta aytgan so'zi uning aytmoqchi bo'lgan gapini ifodalab beradi. Masalan, «oyi» desa oyisi bolaga non berishi yoki suv olib berishi mumkin. Shu bilan bolaning ehtiyoji qondiriladi. Bolani muloqotga o'rgatish uning ruhiy jarayonlari rivojlanishiga ham ijobiy ta'sir etadi. Bu davrda bolalar nimani xohlasa o'sha zahoti muhayyo bo'lishi kerak. Lekin buni asta-sekin tarbiyalash orqali yo'qotish mumkin, ya'ni sabrli bo'lishni bolaga yoshlikdan o'rgatish lozim.

3 yoshli bolalarda birinchi «inqiroz» davri boshlanadi. Bu davrda bolalarda «hamma ishni o'zim qilaman», «men o'zim» degan tushunchalar shakllanadi. Ular qaysar, injiq bo'lib qoladilar. Ota-onalar bu yoshdagi bolalarga tarbiya berishda e'tiborliroq bo'lishlari lozim.

3 yoshdan so'ng bolalardagi krizis (inqiroz) davri sekinlashib qoladi. Bolaning kattalar bilan bo'ladigan muloqotlari normallasadi. Bola bu yoshda ota-onaning diqqat markazida bo'lmaydi, chunki uning kichik ukasi bo'lishi mumkin. Hozirgacha u kattalarning diqqat-e'tiborida bo'lgani uchun endi uning fikricha ota-onasi faqat bir-biri bilan munosabatda bo'lib, unga e'tibor bermay qo'yishyapti. Unga tushunarli bo'lmagan narsalar haqida gaplashadilar. Bu unga yoqmaydi, natijada injiq bo'lib qoladi. Haqiqatda esa bola ancha mustaqil bo'lib qolgani uchun onasi undan ko'ngli to'lib, kamroq e'tibor beradi, bu esa bolaga yoqmaydi. Shuning uchun ota-ona bu davrdagi bolalarga e'tiborliroq bo'lishlari lozim. Shunday vaziyat ham bo'ladiki, oilada-bola-yo onasi bilan qoladi, yoki otasi bilan yashaydi. Ko'pincha bola balog'atga yetmaganligi uchun onasi bilan yashaydi. Bunday oila noto'liq oila deyiladi. Bunday oilada o'sayotgan bola awal otasi yo'qligini his qilmaydi, lekin birdaniga his qilib, u qo'zg'aluvchan, hissiyotga beriluvchan bo'lib qoladi. Ota-onalar farzandi uchun mas'uliyatni his qilishlari lozim. Chunki bola ota-onasining munosabatlarida aybdor emas. Agar bola sog'lom o'ssa, bolalar bog'chasiga beriladi. U yerda bola yangi kishilar bilan, yangi tengdoshlari bilan yangicha munosabatlarga kirishadi.

Bu davrdagi bolalar o'yini ham o'ziga xos bo'ladi. Bolalar o'yinda turli rollarni o'ynaydilar. O'yin qoidalariga rioya qila boshlaydilar. Muloqot shakllari bola hali guruh bo'lib o'ynamasidan avval, ya'ni o'z-o'zi bilan o'ynaganidayoq shakllanadi. Bu davrda bola o'yin o'ynaganida ko'proq o'zining hatti-harakatlariga e'tibor beradi. O'zaro munosabatlar orqali bola boshqa bola bilan muloqotga kirisha boshlaydi. 4 yoshli bolalar ko'proq boshqa bolalar bilan muloqotda bo'lishga harakat qiladilar. Bu bosqichda bolalar bir-birlari bilan o'yinchoqlarini almashtiradilar, bir-birlariga yordam bera boshlaydilar. Hamkorlikda o'ynaladigan o'yinda bolalar bir-birlarini tushunishga, bir-birlariga yordam berishga o'rganadilar. Endi bola o'zi o'ynamasdan boshqa bolalar bilan o'ynashga harakat qiladi. O'yin o'ynaganda bolalar ko'pincha boshliq bo'lishga harakat qiladilar. Kim o'yinni tashkil qilsa u doimo boshliq bo'lgisi keladi. Shunda konflikt (nizolar) kelib chiqadi. O'yindan qoniqmagan bola «men o'ynamayman sen bilan, » deb noroziligini bildiradi. O'yin vaziyati bolalarda nutq munosabatlarini rivojlantiradi. Kichik va o'rta maktabgacha yoshdagi bolalarda so'z boyliklari o'yin faoliyati orqali ortib boradi. Mashg'ulotlar orqali bolalarda nutq rivojlanib boradi. Chunki mashg'ulotlarda bolalar she'r yodlaydilar, ertaklar eshitadilar.

O'g'il va qiz bolalar o'rtasidagi munosabatlar bolalar bog'chasida o'ziga xos xususiyatga ega. Bolalar bog'chasi bola uchun faqatgina tashqi olamni bilish, dunyoni hissiy baholash emas, balki o'z tengdoshlari bilan muloqotda bo'lish imkoniyatini beradigan joydir. Bog'chada bolalar jamoasi shakllanadi. Ilk bolalik davrida bola o'g'il bola bilan qiz bolani ajrata olmaydi. O'rta maktabgacha yoshdagi bolalar esa ajrata boshlaydilar. Kattalar bolaga o'g'il bola qanday bo'lishi kerakligi, qiz bola qanday bo'lishi kerakligi haqida tushuntiradilar. Masalan, o'g'il bola yig'lasa «yig'lama, sen erkak bo'lishing kerak», «qiz bolamisan?» deb, qizlarga esa «daraxtga tirmashma, sen qiz bolasan» kabi iboralar bilan tushuntiriladi. Bundan tashqari bolalar katta erkak va ayollarning xulq-atvorlariga qarab ham o'zlarini qanday tutishni o'rganadilar. O'yin faoliyatlarida erkak va ayollarga xos xususiyatlarini namoyon qiladilar. Demak, bu davrdagi bolalarda muloqotning shakllanishi o'ziga

xos xususiyatlarga ega. Ularda muloqotni rivojlantirish tarbiyachilarning mahoratiga bog'liq, ya'ni mashg'ulotlarning to'g'ri tashkil qilinishi muhimdir.

Katta maktabgacha yoshdagi bolalar endi o'zlari mustaqil harakat qila oladilar. O'zlari yuvinadilar, kiyinadilar. Lekin bari bir ular ota- onalarining erkalashlariga, diqqat-e'tiborida bo'lishga harakat qiladilar. Ota-onalar bola tarbiyasida quyidagi usullardan foydalanadilar:

1. Avtoritar uslub — boshqarish qattiqqo'llik asosida olib boriladi. Boladagi tashabbus ota-onalar tomonidan taqiqlanadi. Har bir hatti -harakati albatta jazolanadi. Bu usul orqali tarbiyalangan bolalar qo'rqqoq, jur'atsiz bo'lib qoladilar, o'z imkoniyatlarini yuzaga chiqara olmaydilar. Chunki ota-ona ularga sharoit yaratib bermaydi.

2. Liberal uslub — bu usulda ota-ona farzandiga befarq bo'ladi, u nimaga qiziqadi, nimaga layoqati borligiga qiziqmaydi. Bola nima yomon, nima yaxshiligini bila olmaydi. Natijada bolalar mustaqil va faol harakat qila olmaydilar.

3. Demokratik uslub — tarbiyaning mahsuldor usuli bo'lib, unda ota-ona farzandiga bor mehrini berib, uning qiziqishlari, imkoniyatlari bilan hisoblashadi. Bolaning erkin fikrlashini istaydi. Bu usul bolani to'g'ri tarbiyalash imkonini beradi.

Ayrim oilalarda bola yolg'iz farzand bo'lgani uchun ota-ona unga barcha mehrlarini berib, uni erkalatib, xudbin qilib qo'yishlari mumkin. Yoki bola ukalari tug'ilganda ham o'zini yomon his qiladi. Chunki ota-ona endi kichik farzandiga ko'proq e'tibor beradi. Bunday holatlarda kattalar bolaga u endi mustaqil ish qila olishi, aqliligidan tushuntirsalar, shunda u kichik ukalariga mehrli bo'ladi.

Tarbiyachi guruhga uyda tarbiyalangan yangi bola kelib qo'shilganida boshqa bolalarga u bilan iliq munosabatda bo'lishlarini tushuntirishi lozim. Unga ko'proq e'tibor berish, yaxshi muomalada bo'lish kerak, shunda bola yangi muhitga tezroq ko'nikadi. Agar tarbiyachi yangi kelgan bolalarga mashg'ulotlar davomida yaxshi muloqotda bo'lsa, qolgan bolalar undan o'rganadilar. Tarbiyachi bolalar bilan do'st sifatida munosabatda bo'lsa, bunday guruh uyushgan bo'ladi, bir- birlari bilan iliq munosabatda bo'lishni o'rganadilar.

Katta maktabgacha yoshdagi bolalarda o'yin faoliyati orqali iroda sifatлари shakllanadi. O'yinda bolaning emotsional rag'batlantirilishi yaxshi natija beradi. O'yin faoliyati bolalarning bir-birlari bilan muloqotda bo'lishlarini ta'minlaydi. Ayniqsa, rolli o'yinlar orqali bolalarning bir-birlariga bo'lgan munosabatlarini aniqlash mumkin bo'ladi.

Shuningdek, o'yin orqali bolalarda boshqalarga nisbatan g'amxo'rlik, to'g'ri munosabatda bo'lish, muomala ehtiyojlarini qondirish amalga oshiriladi. O'yin faoliyatida bolalar o'yin qoidasiga rioya qiladilar, «onasi unday qilmaydi», «doktor bunday ukol qilmaydi» kabi fikrlari bilan bir-birlarining harakatlarini to'g'rilab turadilar.

O'yin bolaning kattalar hayotini to'g'ri tushunishiga yordam beradi. Muloqotga bo'lgan ehtiyoj o'yinda qondiriladi. O'yin qoidasini buzganda bola samimiyluk bilan «endi bunday qilmayman», deydi. Demak, o'yin bolani samimiylikka, his-tuyg'ularini tarbiyalashga, boshqalarga yaxshilik qilishga, to'g'ri muloqotda bo'lishga o'rgatadi. O'yin qoidasini muntazam buzadigan bolalar oxiri yakkalanib qoladilar, qolgan bolalar uni yoqtirmaydilar, u bilan o'ynagilari kelmaydi, hatto u bilan muloqotda bo'lishni ham istashmaydi. O'yinni musobaqa tarzida tashkil qilishda tarbiyachi ehtiyotkor bo'lishi lozim. Chunki o'yinda yutqazgan bolalarda yutgan bolalarga nisbatan adovat tug'ilishi o'yindan so'ng ular nizolarni, keltirib chiqarishi mumkin.

Bola maktab yoshiga yetganida ham o'yinga bo'lgan ehtiyojini qondirishga harakat qiladi. U yangi o'yinchoqqa nisbatan «eski» — o'zining doim o'ynaydigan o'yinchog'ini o'ynashni yaxshi ko'radi. Qo'g'irchoq — sadoqat va refleksning shakllanishida ajoyib vosita. Bolaning qo'g'irchoq'i bilan bo'ladigan muloqoti uning kattalar bilan bo'ladigan muloqotiga taqlid qilishidir. Qiz bolalar ko'proq qo'g'irchoqlar, idish-tovoqlar (o'yinchoq) bilan muloqotda bo'lsalar, o'g'il bolalar esa turli o'yinchoqlar (samolyot, koptok, to'pponcha, mashina, velosiped) bilan muloqotda bo'ladilar.

4. Kichik maktab yoshidagi bolalar muloqoti

Bolalar maktab yoshiga yetganda ularning bir-birlariga nisbatan munosabatlari yangicha mazmun kasb etadi. Bola ilgari ota-onasi, guruhdagi tengdoshlari, tarbiyachi bilan muloqotda bo'lgan bo'lsa, endi maktab o'qituvchisi, sinf rahbari bilan muloqotda bo'ladi. Bolalarda bu davrda mas'uliyat hissi shakllanadi.

Bolalar nutqining o'sishida ularning maktabda o'qishi katta rol o'ynaydi. Bola maktabgacha yoshda o'ylamasdan gapiradi, maktabda esa u gaplashayotgan til o'qitiladigan va o'rganiladigan ilm bo'lib qoladi. Grammatikani o'qib o'rganish jarayonida bola nutqining fonetik jihatiga to'g'ri bo'lib boradi, nutqning sintaksis tuzilishi takomillashadi. Maktabda o'qitilayotgan hamma fanlarni o'rganish jarayonida o'quvchi nutqining lug'ati boyiydi, so'zlarning mazmuni uning uchun chuqurlashadi va kengayadi. Bolalarning yozma nutqni egallashlari ular nutqining o'sishida muhim bosqich bo'ladi. Bola o'z fikrlarini yozma nutqda bayon qilishga harakat qiladi. O'quvchi o'qituvchining topshirig'iga binoan yozma ishlar bajarayotganda o'zining shu ishga o'z fikrining qanday til bilan bayon qilishiga qarang baho berilishini oldindan bilib turadi. O'quvchi maktabda berilgan topshiriqni tayyorlash vaqtida shu topshiriqni o'ziga-o'zi gapirib berishni mashq qilib turishi nutqining o'sishiga katta ta'sir qiladi. Bolalar nutqining o'sishida o'qituvchining nutqi katta rol o'ynaydi, chunki uning nutqi o'quvchilar uchun namuna hisoblanadi. Shuning uchun o'qituvchi o'z nutqini takomillashtirish ustida ishlashi kerak. Maktabda bolalar uchun eng avvalo faol ishlatiladigan so'zlarning miqdori oshadi. Yozma nutqni, o'qish va yozishni o'zlashtirish o'quvchi hayotida hosil qilingan malaka hisoblanadi. Kichik maktab yoshidagi bolalar to'vushlarni bir-biriga qo'shish orqali so'z tuzish malakasini egallab olgach, ba'zida matn mazmunini noto'g'ri tushunadilar. Unga o'quvchilarning so'z boyligining kamligi yoki asosiy fikrni ajrata bilmasligi sabab bo'ladi. Shu munosabat bilan o'qituvchi oldida bolalarda lug'at boyligini oshirish va uilarni o'qigan narsalarni yuzasidan mustaqil reja tuzishga barvaqtroq o'rgatish vazifasi turadi. Yozuv darslarida bola harf va so'zlarni yozishda katta qiyinchilikka duch keladi. Dastlab bola butun e'tiborini yozish texnikasiga va o'tirish qoidasiga rioya qilishga qaratadi. Avval bolaning yozma nutqi uning og'zaki nutqi orqali belgilanadi, ya'ni u so'zni qanday talaffuz etsa shunday yozadi. Bu

davrda bola bilan ovoz chiqarib aytish bo'yicha muntazam mashqlar o'tkazish uning imlo qoidalarini muvaffaqiyatli o'zlashtirishida katta ahamiyatga ega. Yozma nutqda imo-ishora, ohangdan foydalanilmaydi. Shu bois bolalarning yozma nutqlari ulaming og'zaki nutqiga qaraganda ancha bo'sh bo'ladi. Bolalar nutqi kattalar nutqi ta'sirida o'sadi. Shuning uchun pedagoglar bolalarga kichik maktab yoshidan boshlab og'zaki va yozma nutqni o'stirish bilan birga nutq madaniyatini ham o'rgatib borishlari zarur.

5. O'smirlarning kattalar bilan bo'ladigan muloqoti

Naslimiz davomchilarini nafaqat jismonan baquvvat, balki ma'naviy boy, yangi davr talabiga javob beradigan, muloqot jarayonida erkin fikr yuritadigan qilib tarbiyalash hozirgi kunning dolzarb muam- molaridandir. «Ta'lim to'g'risida» gi Qonun, «Kadrlar tayyorlash milliy dasturi» da shaxsning erkinligi, mustaqil fikrlash qobiliyatini shakl- lantirish, muomala madaniyatini tarkib toptirishga birlamchi e'tibor qaratilgan. Shunday ekan, o'smir yoshlarni muloqot jarayonida mustaqil fikrini erkin ifodalash malakalarini va ularning tanqidiy fikrlashini shakllantirish psixolog-pedagoglar oldida turgan dolzarb masalalardan biridir. Zero, XXI asrda yashaydigan har bir insonning tanqidiy fikrlashi uchun awalo muloqotga o'rgatish zarur. O'smirlarni muloqotga o'rgatish uchun ularga psixologik, pedagogik adabiyotlarni o'qishni tavsiya qilish, muloqot jarayonida yoshlar faoliyatini kuzatish, fikrlash doirasini aniqlash va shu jarayonda psixologik o'yinlar, mashqlar, treninglardan foydalanish muhimdir.

Maktabning o'rta va yuqori sinflarida yozma nutq mazmunli, ta'sirli bo'lib, grammatik jihatdan tobora to'g'ri, mukammal tuzilib boradi va natijada bunday nutq og'zaki nutqning o'sishiga ijobiy ta'sir ko'rsata boshlaydi. Bolalar nutqi bevosita kattalar nutqi ta'sirida o'sadi. Shuning uchun O'qituvchi nutqi o'quvchilar nutqini o'stirishda namuna bo'lib xizmat qilishi kerak.

O'quvchilar tafakkurini rivojlantirmay, ulaming nutqini o'stirib bo'lmaydi. Og'zaki gapirish, bayon yoki insho yozishda o'quvchilarning reja tuzib olishlariga e'tibor berish kerak. Yozma va og'zaki nutqni o'stirish uchun kitob ustida muntazam ishlash, o'qigan matnlarning tezisi (asosiy mazmuni)ni, konspekti(qiqacha matn

bayoni)ni tuzish, ma'ruza, referatlar tayyorlash, adabiy kechalar, yozuvchilar bilan uchrashish muhim ahamiyatga ega. Nutq shartli reflekslar paydo bo'lishining umumiy qonunlari asosida o'sadi. Agar kishi biror bir tovushni noto'g'ri talaffuz qilishga o'rganib qolgan bo'lsa, unda bu kamchilikni tuzatish qiyin bo'ladi. Shuning uchun bolalarda yoshligidanoq ijobiy nutq odatlarini tarbiyalashga ahamiyat berish zarur.

Bizning yuksak ma'naviy ehtiyojlarimizdan biri — muloqotga bo'lgan ehtiyoj. Muloqotga bo'lgan ehtiyoj qondirilmasa, ong ham rivojlanmaydi. Shuning uchun biz doimo muloqotga bo'lgan ehtiyojimizni qondirishimiz lozim. Kimlar bilandir muloqotdan qoniqish, ba'zi hollarda esa qoniqmaslikni his qilamiz. Katta yoshdagi kishilar rasmiy va norasmiy munosabatlarga kirishadilar. Rasmiy munosabatlar ish, xizmat yuzasidan bo'ladi. Norasmiy muloqot esa ishdan boshqa paytlarda, uyda (oilada), mahallada, ko'cha-ko'ylarda bo'ladi.

Kattalar muloqotida ko'pincha muloqot madaniyati amalga oshiriladi, ya'ni bir-birlarini hurmat qilish, ishonish, anglash kabilar. Ammo ba'zi paytlarda muloqot buzilishi ham mumkin. Chunki ular ham ayrim paytlarda bir-birlarini tushunmasdan xafa qilib qo'yishlari, ko'ngilga og'ir botadigan gaplar aytib yuborishlari, natijada nizolarni keltirib chiqarishlari mumkin. Agar muloqot madaniyati kishilarda yaxshi shakllangan bo'lsa, ular bir-birlarini tushunishlari oson kechadi. Muloqot madaniyati yoshlikdan oilada, ijtimoiy muhit ta'sirida, o'z-o'zini anglash, tarbiyalash jarayonida shakllanishi mumkin. Biz kattalar yoshlarga namuna, ibrat bo'lishimiz bir-birimizga bo'lgan muloqotimizdan kelib chiqadi. «Oltin so'zlar» (azizim, aylanay, o'rgilay, juda ham ajoyibsiz, bugun boshqachasiz, ochilib ketibsiz, kiyimingiz juda yarashibdi kabi) dan kundalik hayotimizda ko'proq, ammo o'mi kelganda foydalanishimiz zarur. Kattalar muloqotiga yoshlarning taqlid qilishlari orqali ularda muomala san'ati, madaniyati shakllanib boradi. Ayniqsa, oilada biz bu holatlarga e'tibor berishimiz kerak. Chunki «qush uyasida ko'rganini qiladi», degan naql bejiz emas.

Kattalar bir-birlariga verbal (og'zaki), noverbal va paralingvistik ta'sir ko'rsatadilar. Biz vaqti kelganda imo-ishora, mimika, pauzalar orqali ham bir-

birimizga ta'sir eta olamiz. Bir so'z bilan ham xursand, yoki xafa qila olamiz. Shuning uchun doimo kattalar bir- birlariga samimiy munosabatda bo'lishlari lozim.

Muloqot turli yoshlarda o'ziga xos bo'ladi. Masalan, kattalar ma'lumotlariga, yoshlariga, jinslariga, kasblariga qarab muloqotda bo'ladilar. Keksalar muloqoti o'ziga xosdir. Ular xuddi kichik bolalardek izzattalab, injiq, e'tibortalab bo'lib qoladilar. Keksalarga ehtiyotkor bo'lib muomalada bo'lish zarur, chunki ularning ko'ngillari nozik bo'ladi. Ularga ko'ngillarini ko'taradigan so'zlarni ko'proq qo'llash zarur.

Demak, har bir yosh guruhiga kiradigan kishilar, shu jumladan, kattalar ham o'ziga xos muloqotga kirishadilar. Muloqot har bir davrga xos holda amalga oshiriladi.

6. Shaxsning shakllanishidagi psixologik-pedagogik masalalar

Shaxsning har tomonlama shakllanishida muloqotning ahamiyati katta. Oddiy narsalami o'rganish uchun ham taqlid orqali o'zaro muloqotda bo'lish zarur. Jamiyat qonun-qoidalariga asoslangan holda munosabatlar rivojlanadi. Individ bilan shaxs muloqoti o'rtasida juda katta farqni ko'rish mumkin. Masalan, go'dak, ruhiy kasal, ongi past rivojlangan kishilarning muloqoti bilan yetuk rivojlangan, ongi yuksak kishining muloqoti o'rtasida katta farq bor. Ongli shaxs muloqotni boshlashdan awal miyasida o'ylaydi, so'zlarini rejalashtiradi. Shaxsning jismoniy, aqliy, axloqiy va estetik rivojlanishida muloqotning o'rni katta. Masalan, axloqiy rivojlanish uchun oilada, maktabda, bog'chada bolaga kattalar muloqot orqali ta'sir qiladilar. Shuningdek, estetik, aqliy, jismoniy rivojlantirish uchun o'quvchiga o'qituvchi muloqot orqali ta'sir etishga harakat qiladi. Demak, muloqot ta'sir qilish vositasi bo'lib ham xizmat qiladi.

Shaxs muloqotini shakllantirishda uning yoshi, jinsi, kasbi, dunyoqarashini hisobga olgan holda ish olib borish lozim. Masalan, biz kichik yoshdagi bolalarga kattalarga nisbatan qo'llaydigan so'zlarni ishlatmaymiz. Har bir yosh davriga kiradigan kishilarga o'ziga xos so'zlarni qo'llaniladi. Bunda so'zning ta'sir kuchi hisobga olinadi. Shaxsning temperament (mijoz) xususiyatlariga qarab muloqot usullarini qo'llash katta ahamiyatga ega. Shaxsda ko'nikma, bilim, malakalarning

hosil bo'lishida muloqotning o'mi beqiyos. Oddiy ko'nikmalar («to'g'ri o'tir, qo'lingni yuv, joyingga bor, salom ber») ham muloqot orqali singdiriladi.

Shaxs muloqotining shakllanishida uning tarbiyalanganlik darajasi muhim o'rin egallaydi. Masalan, shaxsga kuchli ta'sir etadigan so'zlarni qo'llasangiz ham u qabul qilmasligi, sizning bergan ko'rsatmalingizga amal qilmasligi mumkin. Chunki u yoshligidan muomala madaniyatini egallashi kerak. Muloqotning shakllanishida maqsad to'g'ri qo'yilishi lozim. Muloqot ta'lim-tarbiya jarayonida, turli vaziyatlarda rivojlanadi. Masalan, oilada, mahallada, jamoada, guruhda. Agar oilada kattalar bir-birlariga qo'pol munosabatda bo'lsalar, bola ham ularga taqlid qilib atrofdagilar bilan nizolarga borishi mumkin.

Har tomonlama rivojlangan, yetuk, komil inson (shaxs)ni tarbiyalash uchun yoshlarni erkin fikrlaydigan qilib voyaga yetkazish zarur. Demak, muloqot fikrlash bilan uzviy bog'liq holda shakllanadi.

Shaxsning shakllanishida muloqotning ahamiyati haqida psixolog olimlar o'z fikrlarini bayon qilganlar. Jumladan, psixolog B.G. Ananov «Odam bilishning predmeti sifatida» asarida bu masalani chuqur tahlil qilgan. U bilimning turli elementlarini egallash muvaffaqiyatli o'zlashtirishning garovi ekanligini ta'kidlaydi. Bilimlarni egallash muloqot orqali amalga oshirilishini ham uqtirib o'tadi. Agar kishilar o'zaro bir-birlariga axborot uzatmasalar, tajribalarini muloqot orqali almashmasalar rivojlanmay qolishlari to'g'risida B.G. Ananov asosli fikrlarni keltiradi.

B.G. Ananov fikricha muloqot ijtimoiy va individual holatdir. Shuning uchun nutq bilan uzviy bog'liq, kommunikativ vazifani bajarishda pantomimika, imo-ishoralar muloqot shakllari sifatida yuzaga chiqadi.

Demak, olim muloqot tushunchasini umumiy, yosh va pedagogik psixologiya kabi fanlar uchun chuqur tahlil qilib bergan.

Hozirgi paytda mamlakatimizda va xorijda muloqot muammosiga qiziqish ortib bormoqda. Bozor iqtisodiyoti sharoitida kishilarning bir-birlari bilan qiladigan muloqoti katta ahamiyatga ega. Psixolog olim V.N. Myasishov muloqot masalasiga chuqur yondashgan, uni o'rgangan. Boshqa olimlar muloqotni nutq

kommunikatsiyasi bilan bog'lab o'rgangan bo'lsalar, V.N. Myasishev muloqotni jarayon sifatida o'rgangan. Ya'ni shaxslarning bir-biriga muloqot orqali ta'sir ko'rsatishlarini, bir-birlarini idrok qilish obyekti sifatida tahlil qiladi. Uning fikricha: «Shaxs turlicha munosabatlarda qarama-qarshi sifatlarni namoyon qilishi mumkin»

Tajribali psixolog A.A. Bodalyev esa shaxs o'yinda, o'qishda, muloqotda, ya'ni faoliyatning turli sohalarida o'zining o'mini bilishi zarurligini uqtiradi. U o'zining «Shaxs va jamiyat» kitobida bu masalaga katta e'tibor berib, bu muammolar kam o'rganilganligini ta'kidlaydi. A. A. Bodalyevning fikricha, «insonni muloqot orqali tarbiyalashda bu unga qanday ta'sir qilishini avvaldan o'ylash zarur». (A.A. Bodalyev. Shaxs va muloqot. M. 17-b.)

7. Muloqotning muvaffaqiyatli bolishida shaxs sifatlarining o'rni

Muloqotning muvaffaqiyatli bo'lishida shaxsning shakllangan sifatlari, fazilatlarining ahamiyati juda katta. Jumladan, shaxsda ijobiy fazilatlar yaxshi shakllangan bo'lsa (xushmuomalalik, kamtarlik, insonparvarlik, to'g'ri so'zlilik, vijdonlilik kabilar) muloqot jarayoni yaxshi o'tadi. Chunki shaxslar bir-birini to'g'ri tushunishlari uchun, muloqot muvaffaqiyatli bo'lishi uchun ular samimiy bo'lishlari lozim. Samimiylik insonning eng ajoyib fazilatlaridan biri bo'lib, voqea-hodisalarga oqilona munosabatda bo'lish, turli ta'sirlarga berilmaslikdir.

8. Shaxsni muloqot usullariga o'rgatish

Bolalar yoshlikdan awalo oilada, so'ngra ta'lim maskanlarida muloqotga o'rgatib boriladi. Muloqotga o'rgatishning usullaridan biri muloqot ko'nikmasini mashg'ulotlar tarzida shakllantirishdir. Bolani bog'cha sharoitida tarbiyachi turli mashg'ulotlar o'tkazib muloqotga o'rgatadi. Awal elementar o'zini tutish, kattalarga qanday gapirish, salom berish, minnatdorchilik bildirish kabi usullar tarkib topadi. Maktab yoshi davrida va keyinchalik shaxs ijtimoiy-psixologik treninglar orqali muloqotga o'rgatiladi. Shaxsning o'zi bu usullarga ijobiy munosabat bildirishi, faol harakat qilishi zarur. Chunki shaxs muloqotda bo'lmasdan faoliyat subyekti sifatida ham, individual inson sifatida ham to'laqonli rivojlana olmaydi. A.A. Bodalyev fikricha, hatto o'yin faoliyatida bola muloqotda bo'ladi. Ta'lim jarayonining asosida muloqotga o'rgatish masalasi turadi. Mehnat ta'limi jarayonida kishilar doimo

muloqotga ehtiyoj sezadilar. Muloqotning tarbiyaviy ahamiyati shundaki, u insonning dunyoqarashini kengaytiradi va psixikasini rivojlantiradi. Ya'ni barcha ruhiy jarayonlar muloqot orqali shakllanadi.

Jamoa muhitini shakllantirishda ikkinchi yo'nalish jamoa a'zolarining ruhiy madaniyatini shakllantirishdir. Shu maqsadda o'quvchilarga ularning insoniy muloqot, inson shaxsi, bir-birini baholash xususiyatlari («men va boshqalar», «men boshqalaming ko'zi bilan») to'g'risidagi mulohazalarini rag'batlantiruvchi axborotni berish zarur. Uni insholar, suhbatlar, treninglar orqali uyushtirish mumkin. Maxsus mashqlar orqali muloqot usullariga o'rgatish shular jumlasidan. Ruhiy madaniyatga o'rgatishni o'smirlik yoshidan boshlash muhim, chunki o'z shaxsi haqidagi axborotga qat'iy ehtiyoj xuddi shu davrda vujudga keladi. O'smirlikda o'zining «Men»i xususida ziddiyatli kechinmalar boshlanadi. O'z ruhiy holati haqida xayol surish kuchaygan, muloqot juda ahamiyatli va g'oyat tanlab o'tkaziladigan yoshda inson shaxsi, shaxslararo muloqot to'g'risidagi axborot zarurdir.

N.P. Anikeyeva fikricha, boshqa odamlar bilan muloqotda har bir shaxs muayyan ijtimoiy rolni egallaydi. Rollar shaxsning tabiatini to'laroq ochib berishi yoki uni niqoblashi mumkin. Lekin pozitsiya — rollarni tanlash albatta insonning o'z mohiyatiga, uning kuchiga, zaifligiga, salohiyat darajasiga, o'z-o'zini tanqid qila olishiga, xulq-atvorining puxtaligiga, o'zini chetdan ko'ra bilish qobiliyatiga bog'liq bo'ladi. (Jamoadagi ruhiy muhit.)

Ba'zan muloqotdagi muvaffaqiyatsizliklar yoshlarni benuqsonroq, himoyalanganroq bo'lish uchun o'zidagi eng yaxshi xislatni yashirishga, buzishga majbur etadi. Erta o'smirlik paytida yigit va qizlar yakkalik holatini boshdan kechiradi. Ular his-tuyg'ularini hech kimga aytishmaydi. O'zi haqidagi va atrofdagi kishilar haqidagi axborot — muloqot usullarini va mazmunli muloqotni tashkil etishga intilishni belgilab beradi. Buning uchun ruhiy tusdagi muayyan ma'lumotlarga ega bo'lish kerak. Har bir kishiga xos bo'lgan ruhiy xususiyatlar asab tizimi turi bilan belgilanadi va avvalo temperamentda: ta'sir ko'rsatish sur'atida, tabiiy signallarda (ovozi, yorug'lik, rang, hid, haroratning o'zgarishi), ijtimoiy

signallarda (so'z, voqea, o'ta sezgirlikda, emotsional ko'zg'aluvchanlik, tashvishlilik darajasi, ekstraversiya, introversiya) namoyon bo'ladi.

Ekstroversiya bilan introversiya kishining ruhiy tavsifi sifatida muloqot sohasida yorqin namoyon bo'ladi.

Ekstroversiya — individning tashqi dunyoga, introversiya — ichki dunyoga nisbatan qarashidir.

Asab faoliyatining kuchli tipi bilan bog'liq ekstroversiya xususiyatlari ustun bo'lgan kishilar ancha kirishimli, aloqalar, tanishishlar borasida erkin muomalaga moyil bo'ladilar. Ular ishtiyoq bilan yangi tanishlar o'rtiradilar, shovqin-suronli davralarni yoqtiradilar. Introvertlar — bu asab faoliyatining zaif tipiga mansub kishilardir. Ular o'z ichki dunyolariga berilishga, kechinmalarga moyil. Atrofdagilardan ko'p tashvishlanadilar, ular yaqinlarning tor doirasini ma'qul ko'radilar. «Ekstroversiya-introversiya» o'qining o'rtalarida joylashgan kishilar psixologiyada sentrovertlar degan nomni olgan. Ular me'yorida kirishimli, me'yorida yolg'izlikka moyildirlar.

Nutq bilan ishlash orqali ham muloqotga o'rgatish mumkin. Masalan, ovozni baland chiqarib she'r o'qish, hikoyani so'zlab berish kabi treninglar ham muloqotning shakllanishiga yordam beradi. Maktabgacha yoshdagi bolalarni o'yin faoliyati davomida muloqotga o'rgatish oson kechadi.

Muloqotga o'rgatishda o'yin va noo'yin shakllarini qo'shib olib borishning ahamiyati katta:

1. Darsga norasmiy muloqot elementlarini kiritish. Ayni paytda didaktik o'yinlardan foydalanish. Ularda muloqot tashkilotchisi rolini muallim emas, o'quvchilardan biri bajarishi.

2. E'tiborni javobning ijobiy jihatlariga qaratish. O'quvchilar o'rtoqlarining javoblarini xolisona baholashga maxsus o'rgatiladi, ayni paytda eng kichik tafsilot, detallargacha e'tiborni qaratib, o'rtoqlarining javoblaridagi eng muvaffaqiyatli jihatlarini ajratib ko'rsatishni o'rganish. Kamchiliklarni qanday qilib yo'qotish haqida bahslashish, kamchilikni bitta o'quvchining o'ziga aytish orqali ta'sir qilish.

3. Insonlar o'rtasidagi ijtimoiy munosabatlar Sharqda o'ziga xos xususiyatga ega. Ushbu o'quv qo'llanma jamiyatning yangilanish davrida inson ma'naviyati va ruhiyatida ro'y berayotgan o'zgarishlarning psixologik tabiatini anglashga yordam beradi.

Yaratiladigan yangi qo'llanmalar oldiga o'quvchi yoshlarning ma'naviy dunyosini boyitish, ularning ongiga milliy g'oya asoslarini singdirish, vatanparvarlik hissini tarbiyalash, o'tmish va buyuk kelajak haqida fikrlash, u bilan faxrlanish hissi, yangicha tafakkur shakllanishi jarayonidagi ziddiyatlar va ularni bartaraf etish muammolarini teran yoritish talab etiladi.

Mavzuni mustahkamlash uchun savollar

1. Bola tili deganda nimani tushunish mumkin?
2. Maktabgacha yoshdagi bolalar qanday muloqotda bo'ladilar?
3. O'smirlar bilan o'spirinlar muloqoti o'rtasida qanday farq bor?
4. Kattalar bir-birlari bilan muloqotda qaysi usullaridan foyda- lanadilar?
5. Muloqot madaniyati nima?
6. EGO holatiga qanday xususiyatlar kiradi?
7. Muloqotning mazmuni nimaga bog'liq?
8. Transaksiya nima?
9. Qiziqarli muloqot qachon yuzaga keladi?
10. Transakt tahlilga ko'ra muloqotdagi nizoning sabablari nimada?

Mavzu yuzasidan test savollari

1. Go'daklar ko'proq kim bilan muloqotda bo'ladilar?
 - a) onasi bilan;
 - b) otasi bilan;
 - d) opasi bilan;
 - e) akasi bilan.
2. Bog'cha yoshidagi bolalar kim bilan ko'proq muloqotda bo'ladilar?
 - a) onasi bilan;
 - b) otasi bilan;
 - d) tarbiyachilar bilan;

e) o'rtoqlari bilan.

3. Kishiga muloqot nima uchun kerak?

a) muloqot kishilarga kerak emas;

b) shaxs uchun katta ahamiyatga ega;

d) muloqot ongni o'stiradi, dunyoqarashni shakllantiradi;

e) muloqot kishilarni yaqinlashtiradi.

4. O'yin mashqlarining ahamiyati nimada?

a) o'yin bolalarning asosiy faoliyati;

b) o'yin shaxsni tarbiyalaydi;

d) o'yin mashqlari muloqotni shakllantiradi;

e) o'yin mashqlari jismoniy chiniqtiradi.

3-MAVZU: MULOQOT VA TIL. OG'ZAKI KOMMUNIKATSIYA (NUTQ)

1.Muloqot va til.

2.Og'zaki kommunikatsiya (nutq)

Tayanch tushuncha va iboralar: Muloqot, muloqot turlari, til, nutq, nutqsiz kommunikatsiya, og'zaki kommunikatsiya, undovchi axborot, konstatatsiyalovchi axborot, optic-kinetik, paralingivistik tizim, proksemik, visual kontakt, muomala.

1.Muloqot va til.

Insonning uni o'rab turgan olamga o'zaro ta'siri obyektiv munosabatlar tizimida namoyon bo'ladi. Obyektiv munosabat va aloqalar so'zsiz har qanday real guruhlarda paydo bo'ladi. Guruh a'zolarining bu obyektiv o'zaro munosabatlari subyektiv shaxslararo munosabatlarda aks etadi. Har qanday ishlab chiqarish odamlarning o'zaro birlashishini talab qiladi. Hech bir kishilik jamiyatida odamlar bilan munosabat o'rnatilmasa, ular bir-birini to'g'ri tushunmaydi, toclaqonli birgalikdagi faoliyatni tashkil eta olmaydi. Masalan, o'qituvchi o'quvchilarga biror narsani o'rgatish uchun ular bilan munosabatga kirishish! kerak.

Muloqot kishilarning hamkorlikdagi faoliyati, ehtiyojlari asosida tug'iladigan, ular o'rtasidagi aloqa rivojlanishining ko'p qirrali jarayonidir. Muloqot hamkorlikdagi faoliyat qatnashchilari o'rtasida axborot almashinishni o'z ichiga oladi, bu muloqotning kommunikativ ko'rinishida ifodalanadi. Odamlar bir-biri bilan munosabatga kirishishda tildan muomala vositasi sifatida foydalanadilar. Muloqotning ikkinchi jihati muomalaga kirishuvchilarning o'zaro ta'siridir. Bunda faqat so'zlar emas, balki harakat va holatlar ham almashinadi. Masalan, sotuvchi bilan xaridor o'rtasida biror so'z aytmasdan muomalaga kirishish mumkin. Muloqotning uchinchi tomoni muomalaga kirishuvchilarning bir-birini idrok qilishidir. Muomalaga kirishuvchilarning bir-birini to'g'ri tushunishi muhim ahamiyatga ega. Shunday qilib, muloqotning shartli uch tomonini ajratish mumkin: kommunikativ (axborot berish), interaktiv (o'zaro ta'sir) va perseptiv (o'zaro idrok qilish).

Muloqotning bu uch tomonining birligi muomalaga kirishuvchi kishilarning o'zaro munosabati va hamkorlikdagi faoliyatini tashkil etish usuli sifatida namoyon bo'ladi. Muloqotning mazmuni — axborot almashish, o'qituvchi tomonidan turli kommunikativ vositalar yordamida o'quvchilar bilan o'zaro tushunish va o'zaro munosabatlarni tashkil etishdir. Pedagoglarning tarbiyaviy va didaktik vazifalarini

o'qituvchi hamda o'quvchilar jamoasi o'rtasida munosabatlarni ta'minlamay turib amalga oshirib bo'lmaydi.

Birgalikdagi faoliyat davomida odamlar turli fikrlar, o'y-xayollar, his-kechinmalar bilan o'rtoqlashadilar. Bunda o'y-fikrlar, his-kechinmalarni axborot sifatida, kommunikatsiyani esa axborot almashinuvi sifatida talqin etish mumkin. Ammo insonlararo kommunikatsiya shunchaki axborot almashinuvidan iborat emas. Chunki muloqot jarayonida axborot nafaqat uzatiladi, balki shakllantiriladi, aniqlashtiriladi, rivojlantiriladi. Demak, inson muloqotini shunchaki axborot almashinuvidan iborat jarayon, deb hisoblash mumkin emas. Muloqot jarayonida axborot bir tomondan ikkinchi tomonga harakatlanishdan tashqari, faol almashinadi (kommunikativ jarayon ishtirokchilari bir-biriga axborot yuborayotganda, bir-birining motivlari, maqsadlari va boshqalarni tahlil qiladilar). Shuningdek, muloqot jarayonida axborot almasha turib, kishilar belgilar tizimi orqali bir-biriga ta'sir etishi mumkin (insonlararo axborot almashinuvida, albatta, suhbatdosh xulq-atvoriga muayyan ta'sir o'tkaziladi). Muloqot jarayonida kommunikator (axborot yuborayotgan kishi) va retsiptent (axborot qabul qilayotgan kishi) bir xil kodlashtirish hamda dekodlashtirish tizimiga ega bo'lishi kerak. Yagona tizimni qabul qilishgina kommunikativ jarayon ishtirokchilariga bir-birini tushunish imkonini beradi. Muloqot jarayonida faqat insonlararo kommunikatsiyaga xos to'siqlar vujudga kelishi mumkin. To'siqlar nafaqat belgilar tizimidagi farqlar, balki ijtimoiy-siyosiy, diniy, kasbiy farqlar yoki umuman dunyoqarash, olamni his etishdagi farqlar tufayli vujudga kelishi mumkin.

Kommunikatordan chiqayotgan axborot ikki xil bo'lishi mumkin:

1. Undovchi axborot — buyruq, maslahat, iltimos kabilarda namoyon bo'ladi. Undan ko'zlangan maqsad retsiptentni biror harakatga rag'batlantirishdir. U uch xil bo'lishi mumkin:

- a) aktivlashtirish, ya'ni faollashtirish (biror harakatni qilishga undash);
- b) interdiksiyalash (biror harakatni qilishdan to'xtatish);
- d) destabillashtirish (biror harakatdagi muvozanatni buzish).

2. Konstatatsiyalovchi axborot — ma'lumot tarzida ifodalanadi. Bu turdagi axborot turli ta'limiy tizimlardan o'rin olgan bo'lib, xulq-atvomi o'zgartirish uchun bevosita ta'sir ko'rsatmaydi, ammo bilvosita ta'sir ko'rsatish maqsadi ham bo'ladi.

Amerikalik jurnalist G. Lassuel besh unsurdan iborat bo'lgan kommunikativ jarayonning quyidagi modelini taklif etadi:

A. Kim (axborot kim tomonidan uzatilmoqda);

B. Nima (qanday axborot uzatilmoqda);

V. Qanday (axborot qanday yo'l bilan uzatilmoqda);

G. Kimga (axborot kimga yo'naltirilmoqda);

D. Qanchalik samarali (axborot qanchalik samarador uzatildi).

Kommunikativ jarayon aksial (bunda axborot ayrim konkret odamlargagina yo'naltiriladi) yoki retial (bunda axborot bir qancha ehtimol qilinayotgan retsipiyentlarga yo'naltiriladi) xarakterda bo'lishi mumkin.

Kommunikator retsipiyent uni qanchalik tushunayotganini «kommunikativ rollar» o'zgargach biladi. Chunki bunda retsipiyent kommunikatorga aylanib avvalgi kommunikatorga qabul qilgan axborotning mazmunini qanday tushunganligini bildiradi. Noverbal kommunikatsiyada belgilar tizimi sifatida quyidagi tizimlardan foydalaniladi:

1. Optik-kinetik tizimga imo-ishoralar (qo'l motorikasi), mimika (yuz motorikasi), pantomimika (butun gavda motorikasi) kiradi. Ushbu belgilarning muloqotdagi ahamiyati shunchalik kattaki, ularni o'rganish uchun alohida soha-kinesika shakllangan.

2. Paralingvistik tizim ovoz vokalizatsiyasidan iborat bo'lib, unga ovoz sifatлари, diapazoni kiradi. Ekstralingvistik tizimga to'xtalishlar, yo'talib qo'yishlar, yig'i, kulgu, nutq tempi kiradi.

3. Proksemik tizimga kommunikativ jarayon ishtirokchilarining fazodagi joylashuvi va kommunikatsiya vaqti kiradi.

4. Vizual kontaktga ko'zlar orqali muloqot qilish kiradi. Dastlab muloqotning bunday turi faqat intim muloqot doirasidagina bo'lishi mumkin, deb hisoblangan.

Ammo so'nggi tadqiqotlar vizual kontakt boshqa sohalarida, ya'ni tibbiyot, pedagogika, boshqaruv kabilarda ham kuzatilishini isbotlamoqda.

Noverbal kommunikatsiya tizimlari kommunikatsiya jarayonida muhim rol o'ynaydi. Ular nutqni to'ldiradi, uning o'mini bosadi, kommunikativ jarayon ishtirokchilarining emotsional holatini aks ettiradi.

Muloqot ikki va undan ortiq kishilar o'rtasida bilish yoki baholash tarzidagi axborot almashishda namoyon bo'luvchi o'zaro ta'sirdir.

Muloqotning o'zaro birgalikda harakat qilish va faoliyat ko'rsatish jarayonida odamlarni birlashtiradigan umumiy narsa ishlab chiqarish tarzida tushunilishi ana shu umumiy narsa muloqot vositasi sifatidagi tildan iborat ekanligini bildiradi. Til muloqotga kirishuvchilar o'rtasida aloqa bog'lanishini ta'minlaydi. Uni bu maqsad uchun tanlangan so'zlar mohiyatiga ko'ra kodlashtirgan holda axborotni ma'lum qilayotgan kishi ham, bu mohiyatning kodini ochgan, ya'ni uning ma'nosini oshkor etgan va ana shu axborot asosida o'z xulq-atvorini o'zgartirgan holda bu axborotni qabul qilayotgan kishi ham tushunadi.

A.V. Petrovskiy fikricha, axborotni boshqa kishiga yo'llayotgan kishi (kommunikator) va uni qabul qilayotgan kishi (retsipiyent) munosabat va birgalikdagi faoliyat maqsadlariga erishish uchun mohiyatlarni kodlashtirish va kodini ochishning bitta yagona tizimidan foydalanishlari, ya'ni bitta tilda so'zlashishlari kerak. Mohiyat — belgining tevarak-atrofdagi voqelikni bilishni ifoda etadigan qism sifatidagi mazmunga ega bo'lgan jihatidir. Qurol odamlarning mehnat faoliyatini ifodalagani singari belgilar ham ularning bilish faoliyati va munosabatini namoyon qiladi.

So'zlar belgilari tizimi hayot kechirish, ijtimoiy-tarixiy tajribani o'zlashtirish va uzatish vositasi sifatidagi tilni tarkib toptiradi. Til yordamida muloqotga kirishish tufayli borliqning alohida bir kishining miyasidagi in'ikosi boshqa odamlarning miyasida aks etayotgani bilan doimiy ravishda to'ldirilib turadi — o'y-fikrlarini ayirboshlash, axborot uzatish ro'y beradi. O'qituvchi u yoki bu so'zni ishlatganda uning o'zi ham, uning tinglovchilari ham yolg'iz o'sha bitta hodisani nazarda

tutishadi va ularda anglashilmovchilik yuz bermaydi. Mohiyatlar tizimi kishining butun hayoti davomida rivojlanib va boyib boradi.

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

2. Og'zaki kommunikatsiya (nutq)

Til muomala vositasidir. Til muomalaga kirishuvchilar o'rtasidagi kommunikatsiyani ta'minlaydi, chunki uni axborot beruvchi ham, axborotni qabul qiluvchi ham birday tushunadi. Boshqa kishiga axborot beruvchi (kommunikator) va uni qabul qiluvchi (retsipiient) muloqot jarayonida bir xil tildan foydalanishi kerak, aks holda bir-birini to'g'ri tushunolmaydi. Axborot almashishda bola onasiga savollar beradi va u javob beradi, bu javoblardan bola o'z faoliyatida keyinchalik foydalanadigan umumiy bilimlarning faqat ozgina qismini oladi. Umumiy bilimlarning bu qismini bola til shaklida, til yordamida so'z belgilari tizimida hosil qila oladi. Maktabda ham xuddi shunday bo'ladi: o'quvchi olam haqida barcha bilimlarni o'qituvchining tushuntirishidan yoki darslikdan, ya'ni til yordamida o'zlashtiradi. Bu yerda til o'zining muhim vazifalaridan birini bajaradigan, ya'ni yashash vositasi, ijtimoiy-tarixiy tajribani berish va o'zlashtirish vositasi tarzida namoyon bo'ladi.

Ikkinchidan, har bir alohida odamning ish-harakati va faoliyatini ko'pincha ijtimoiy qiymatga ega bo'lmagan o'zga kishilarning bevosita tajribalari belgilaydi. Masalan, men oshxona tomon yo'l olaman. Yo'lda o'rtog'im uchrab menga:

«oshxona yopilgan», deydi. Shu paytda bu xabar mening faoliyatimni ma'lum bir tarzda boshqaradi: men qayrilib, boshqa oshxona tomon jo'nayman. Bu yerda til o'zining boshqa muhim vazifasi bilan, ya'ni vosita yoki kommunikatsiya usuli yoki odamning xatti-harakatlarini boshqaruvchi bir vosita sifatida namoyon bo'ladi. Har qanday kommunikatsiya, har qanday munosabat suhbatdoshiga ta'sir qilishdan iboratdir.

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

Nutq faoliyati — odam tomonidan ijtimoiy-tarixiy tajribani o'zlashtirish va avlodlarga berish yoki kommunikatsiya o'rnatish, o'z harakatlarini rejalashtirish maqsadida tildan foydalanish jarayonidir. Nutq faoliyati aloqa jarayonining o'zidir. Nutq faoliyatining quyidagi turlari farqlanadi: faol va passiv nutq. So'zlovchining nutqi faol nutq, tinglovchining nutqi passiv nutq hisoblanadi. Nutq ichki, tashqi nutqqa bo'linadi. Tashqi nutq — yozma va og'zaki nutqqa, og'zaki nutq esa monolog va dialogik nutqqa bo'linadi. Monolog — bir kishining o'ziga yoki boshqalarga qaratilgan nutqdir. Bu — o'qituvchining bayoni, o'quvchining to'laroq javobi, ma'ruza va boshqalar. Monologik nutq ma'lum qiyinchiliklarga ega. Monologda gapirayotgan kishi fikrlarning aniqligiga, grammatik qoidalarning saqlanishiga, mantiq va aytilayotgan fikrlarning izchilligiga e'tibor berish kerak.

Dialogik nutqqa nisbatan monologik nutq kechroq shakllanadi. Maktabda o'quvchilarda monologik nutqni rivojlantirishga alohida e'tibor berish kerak. Ikki yoki undan ortiq kishilar o'rtasidagi nutq dialog deyiladi. Dialogik nutqda bayon qilinayotgan fikr ko'p jihatdan undan oldingi fikrga bog'liq bo'ladi. Dialogik nutqda suhbatdoshlarga ma'lum bo'lgan ayrim so'zlar tushirib qoldiriladi. Shuning uchun

yozib olingan dialog boshqalarga unchalik tushunarli bo'lmasligi mumkin. Dialogik nutqda har xil turdagi shablonlar, ya'ni odatlanib qolgan so'z birikmasi ko'p uchraydi (qoyil, marhamat qilib aytingchi).

Nutqning ichki nutq deb atalgan turi nutq faoliyatining alohida turi hisoblanadi. Ichki nutq amaliy va nazariy faoliyatni rejalashtirish fazasi (bosqichi) sifatida namoyon bo'ladi. Biz ba'zida so'zni chala — yarim aytishimiz bilanoq tushunaveramiz. Ichki nutq ayrim og'zaki nutq aktlaridan, xususan ixtiyoriylik darajasi ancha yuqori bo'lgan og'zaki nutqdan yuksakroq sodir bo'lishi mumkin.

Yozma nutq monologik nutqning turlaridan biri bo'lib, yozma nutq monologik nutqqa nisbatan batafsilroqdir. Yozma nutq tufayli kishilar to'plagan tajribani avloddan avlodga eng yaxshi tarzda yetkazish imkoniyati bor. Yozma nutq piktografiyadan (biror narsa yo hodisa ifodalangan ramziy surat) minglab so'zlar bir necha o'nlab harflar yordamida ifoda etilayotgan hozirgi zamon yozuviga qadar rivojlandi. Ko'pincha bir narsani yozib qo'yish — uni anglab olish va eslab qolish demakdir.

Mavzuni mustahkamlash uchun savollar

1. Muloqot tushunchasiga tarif bering
2. Muloqotning uch tomoni deganda nimani tushunasiz?
3. Kommunikatordan chiqayotgan axborot necha hil bo'ladi va ular qaysilar?
4. Amerikalik jurnalist Lassuel kamunikativ jarayonning qanday modelini yaratgan?
5. Noverbal kommunikatsiyada belgilar tizimi sifatida nimalardan foydalaniladi?

Mavzu yuzasidan test savollari

1. Amerikalik jurnalist Lassuel kamunikativ jarayonning modelini necha qismga bo'lagan ?
 - a) 4
 - b) 5
 - c) 6
 - d) 3
2. Optik-kinetik tizimga kiradi.

a) imo-ishoralar (qo'l motorikasi), mimika (yuz motorikasi), pantomimika (butun gavda motorikasi)

b) ovoz vokalizatsiyasidan iborat bo'lib, unga ovoz sifatlari, diapazoni

c) kommunikativ jarayon ishtirokchilarining fazodagi joylashuvi va kommunikatsiya vaqti

d) ko'zlar orqali muloqot qilish

3. Paralingvistik tizimga kiradi.

a) imo-ishoralar (qo'l motorikasi), mimika (yuz motorikasi), pantomimika (butun gavda motorikasi)

b) ovoz vokalizatsiyasidan iborat bo'lib, unga ovoz sifatlari, diapazoni

c) kommunikativ jarayon ishtirokchilarining fazodagi joylashuvi va kommunikatsiya vaqti

d) ko'zlar orqali muloqot qilish

4. Proksemik tizimga kiradi.

a) imo-ishoralar (qo'l motorikasi), mimika (yuz motorikasi), pantomimika (butun gavda motorikasi)

b) ovoz vokalizatsiyasidan iborat bo'lib, unga ovoz sifatlari, diapazoni

c) kommunikativ jarayon ishtirokchilarining fazodagi joylashuvi va kommunikatsiya vaqti

d) ko'zlar orqali muloqot qilish

5. Vizual kontaktga kiradi.

a) imo-ishoralar (qo'l motorikasi), mimika (yuz motorikasi), pantomimika (butun gavda motorikasi)

b) ovoz vokalizatsiyasidan iborat bo'lib, unga ovoz sifatlari, diapazoni

c) kommunikativ jarayon ishtirokchilarining fazodagi joylashuvi va kommunikatsiya vaqti

d) ko'zlar orqali muloqot qilish

4-MAVZU: Nutq mexanizmlari va nutqsiz kommunikatsiya

1. Nutq mexanizmlari va nutqsiz kommunikatsiya

2.Sotsial nazorat va ijtimoiy qoidalar

Tayanch tushuncha va iboralar: Muloqot, muloqot turlari, nutq mexanizmlari, mexanizm, nutqsiz kommunikatsiya, sotsial nazorat, ijtimoiy qoidalar, kinetic belgilar, rol, jamoa, jamoaviy muloqot.

1. Nutq mexanizmlari va nutqsiz kommunikatsiya

Nutq o'zining fiziologik negiziga ko'ra, eshitish va harakat analizatorlari faoliyatini bajaradi. Miya qobig'ida tashqi olam tomonidan bo'ladigan turli xil qo'zg'atuvchilar bilan so'zlaming talaffuz qilinishini boshqarib turadigan tovush paychalari, xiqildoq, til va boshqa a'zolar harakati o'rtasidagi muvaqqat bog'lanishlar o'matiladi. Nutq ikkinchi signallar tizimi negizida amal qiladi. So'z, I. P. Pavlov fikricha, «signallar signali»dir. Nutqni dasturlashtirish — nutqiy ifodaning, ya'ni kishi bildimioqchi bo'lgan fikming ma'naviy o'zagini tuzish — birinchi bosqich hisoblanadi.

Ikkinchi bosqich — jumlaning sintaktik tarkibini tuzishdan iborat. Nihoyat, jumla ovoz chiqarib aytiladi, ya'ni nutq real tarzda ro'yobga chiqadi. Shunday qilib, «gapirish» jarayoni boshlanadi. Bu jarayon davomida kommunikator uzatilishi lozim bo'lgan axborotni kodlashtiradi. Retsipiyent tinglash jarayonida olingan axborotning kodini ochadi. Bu kommunikator aytmoqchi bo'lgan so'zning anglab yetilishini ta'minlaydi.

XIX asming o'rtalaridayoq olimlar miyaning ba'zi bir qismlari ishidagi buzilish nutqning buzilishiga olib kelishini kashf etgan edilar. Jumladan, P.Broka bemorlarda chap yarimshaming pastki peshona qismidagi burmalari orqa tomonining uchdan bir ulushi shikastlangan holda so'zlami talaffuz etishda buzilish ro'y berishini aniqladi. Keyinroq K. Vemike chap yarimshaming ustki chakka qismidagi burmalari orqa tomonining uchdan bir ulushi shikastlanganda so'zlami tushunishning buzilishi hollarini tavsif qilgan edi. Miya to'qimalarining ushbu qismlari harakatlantiruvchi nutq («Broka markazi») va nutqni tushunish («Vemike markazi») «markazlari» deb yuritila boshladi. Lekin keyinchalik, asosan psixofiziologlar (A.R. Luriya, N.A.

Bernshteyn, P.K. Anoxin va boshqalar) ning ilmiy ishlari tufayli nutqning fiziologik negizi miyaning alohida qismlari («Nutq markazlari») faoliyatidan ko'ra ko'proq yaxlit holdagi miya faoliyatining murakkab tarzda tashkil topishidan iborat ekanligi aniq-ravshan bo'ldi. Shunday qilib, nutq funksiyalarining jo'shqin, ya'ni anatomik tarzda emas, balki harakatchan tarzda cheklanishi to'g'risidagi tasavvur tarkib topdi. Bu — markaziy asab tizimining keng ravishda kompensatsiyalab (o'mini to'ldirib) turish imkoniyatlaridan foydalanishi munosabati bilan nutqning buzilishini to'g'rilashida juda katta ahamiyat kasb etadi.

Noverbal (nutqsiz) kommunikatsiya vositalariga yuz ifodasi, mimika, ohang, pauza, poza (holat), ko'z yosh, kulgu va boshqalar kiradi. Bu vositalar verbal kommunikatsiya — so'zni to'ldiradi, kuchaytiradi va ba'zan uning o'mini bosadi. Bolgarlarda boshni qimirlatish «yo'q» degan ma'noni anglatga, ruslarda uning aksini anglatadi. Turli yosh guruhlarida noverbal kommunikatsiya vositasi turlicha bo'ladi. Masalan, bolalar ko'pincha kattalarga ta'sir etish, ularga o'z xohish va kayfiyatlarini o'tkazishda yig'idan vosita sifatida foydalanadilar. Axborotni so'z bilan bayon etishning mazmuni va maqsadiga noverbal kommunikatsiya vositalarining mos kelishi muomala madaniyatining bir turidir.

O'rtog'ining boshiga tushgan kulfatdan xabar topib, unga hammadlik bildirayotgan suhbatdoshi nutqsiz kommunikatsiya belgilarini ishlatadi: yuzlarini g'amgin tutadi, past ohangda, qo'llarini yuziga yo peshonasiga qo'ygan va boshini chayqagan holda chuqur xo'rsinib gapiradi va h.k.

Nutqsiz kommunikatsiyani amalga oshirish uchun turli xil yosh guruhlarida turlicha vositalar tanlanadi. Nutqsiz kommunikatsiyada qo'llanayotgan vositalarning axborotni so'z bilan yetkazish maqsadlariga va mazmuniga muvofiqligi munosabat madaniyatining tarkibiy qismlaridan hisoblanadi. Bunday muvofiqlik ham og'zaki, ham nutqsiz kommunikatsiya vositalari kasb faoliyatining quroli hisoblangan pedagog uchun juda muhimdir.

Noverbal muloqot tizimlari kommunikatsiya jarayonida muhim rol o'ynaydi. Ayrim ma'lumotlarga qaraganda 80% axborot imo-ishoralar, mimika va pantomimika yordamida ifodalanadi. Noverbal belgilar nutqni to'ldiradi, ba'zida

uning o'mini bosadi, kommunikativ jarayon ishtirokchilarining emotsional holatini aks ettiradi. Shuning uchun muloqot davomida noverbal signallarni kuzatish va ularning mazmunini tushunish juda muhimdir.

Noverbal muloqotda quyidagi belgilar tizimlaridan keng foydalaniladi:

1. Kinetik belgilar tizimi imo-ishoralar, mimika va pantomimikadan iborat. Masalan, rost so'zlayotgan kishi ochiq kaftlarini ko'rsatishdan qo'rqmaydi. Aksincha, yolg'onchi ularni berkitishga harakat qiladi. Suhbatdoshdan o'zini yuqori tutish belgilaridan biri — butun kaft cho'ntakda bo'lib, bosh barmoqning tashqariga chiqarib qo'yilganligidir. Shubhalanuvchanlikni odatda og'izni qo'l bilan himoyalash, burunga tegib qo'yish, qovoqlarni silab qo'yish, quloq ortini yoki bo'yinni qashlab qo'yish bildirib qo'yadi. Dahanni silab-silab qo'yish qaror qabul qilishga qiynalishni ko'rsatadi. Asabiylik holati kishining biror narsaga — bilak uzugi, soati va shu kabilarga hech qanday maqsadsiz qayta-qayta tegib turishi ostiga yashirinadi. Stulning ustiga «minib», oyoqlarni keng yozib o'tirishdan odamdagi dominantlikka (ustunlikka, hukmronlikka) moyillikni sezish mumkin. Oldinga chiqarilgan oyoq, ayniqsa, uning uchi bilan yer deysinayotgan bo'lsa, dominantlik yaqqol namoyon bo'ladi. Bosh orqasida chalishtirilgan qo'llar, ayollarda belga tiralgan mushtlar ham dominantlikka intilish munosabatidan darak beradi. Kiyimdagi yo'q changlarni qoquvchilar bunday harakati bilan suhbatdosh fikriga e'tiborsizligini yoki qo'shilmasligini ko'rsatadi. Qo'llarini boshining orqasiga o'tkazib, oyoqlarini chalishtirib o'tirgan kishi vaziyat to'la uning nazorati ostida, deb hisoblaydi. O'tirganda qo'llarni tizzaga qo'yish harakatga darhol tayyorlikni bildiradi. Suhbatni tugatmoqchi bo'lgan kishi qo'llarini tizzasiga qo'yib, qaddini biroz oldinga egadi. Odam gapira turib oyoqdan oyoqqa ko'chaversa, tezroq ketishga harakat qilayotganligini, suhbat unga yoqmayotganligini yoki shoshayotganligini taxmin qilish mumkin. Ko'krak qafasini berkitish himoyalash alomatidir. Bunda qo'llar ko'krak qafasiga chalishtirilgan, qaddi-qomat egilgan bo'lishi mumkin. Agar kishi dahanini kafti bilan tirab o'tirgan bo'lsa, bu ko'pincha diqqat bilan linglayotganligi va o'ylanib qolganligini bildiradi.

2. Proksemik belgilar tizimi kommunikativ jarayon ishtirok- chilarining fazodagi joylashuvidan iborat. Muloqot davomida kishilar o'rtasidagi munosabat to'rt xil hududdan birida amalga oshadi. Jumladan, intim hudud (oralig'i 15—45 sm) ga eng yaqin va tanish odamlargina kiritiladi. Uning asosiy belgilari: ishonch muhiti, past ovoz, taktil aloqa. Intim hududga begonalarning kirishi organizmda muayyan fiziologik o'zgarishlarni keltirib chiqaradi (yurak urishi tezlashadi, adrenalin ajralishi ko'payadi). Shaxsiy hudud (45—120 sm) da tanishlar hamkasblar muloqoti amalga oshadi. Uning asosiy belgilari: vizual kontaktning uzoqroq davom etishi, verbal muloqotning noverbal muloqotdan ustun bo'lishi. Ijtimoiy hudud (120 —400 sm) da begona kishilar muloqoti amalga oshadi. Uning asosiy belgilari: muloqotning rasmiy xarakterga ega bo'lishi, suhbatdoshlar bir-birini yaxshi tanimasligi. Ommaviy hudud (400 sm va undan ortiqroq) da kishilarning katta guruhi bilan muloqot qilinadi. Uning asosiy belgilari: bevosita kontaktning yo'qligi, noverbal signallar rolining ortishi.

3. Vizual kontakt ko'zlar orqali amalga oshiriladigan aloqadan iborat. Psixologik tajribalardan ma'lum bo'lishicha, suhbatdoshlar bir- birining ko'zlariga tikilishi bilan o'zidagi yoqtirish, sadoqat yoki aksincha, (agressiv) tajovuzkor reaksiyalarga tayyorlikni ifodalaydi. Yoqimsiz mavzudagi suhbat davomida kishilar ko'zlar to'qnashuvidan o'zlarini saqlaydilar. Ayollar erkaklarga nisbatan vizual kontaktga ko'proq moyildirlar. Odamning emotsional holati ta'sirida ko'z qorachig'i kengligi o'zgaradi. Salbiy emotsiyalar ta'sirida qorachiq torayadi, ijobiy emotsiyalar ta'sirida esa kengayadi.

Mutaxassislar maslahatiga ko'ra, ijobiy va ishonchli munosabat o'rnatish uchun suhbatdoshlar vizual kontakti butun muloqot vaqtining 60—70%ini egallashi kerak. Odam samimiy bo'lmasa yoki uyalayotgan bo'lsa vizual aloqa butun muloqot vaqtining 1/3 qismini egallaydi. Agar vizual kontakt butun muloqot vaqtining 2/3 qismini egallasa, bu holat odamga nisbatan qiziqish kuchlilikini (bunda ko'z qorachig'i kengayadi) yoki salbiy munosabat kuchlilikini ko'rsatadi (bunda ko'z qorachig'i torayadi). Ammo vizual aloqada milliy xususiyatlarni inobatga olish kerak. Janubiy Yevropa xalqlarida suhbatdosh ko'zlariga uzoqroq tikilish odatiy

holat. Ba'zilarga bu haqorot bo'lib tuyulishi mumkin. Yaponlar yuzga nisbatan bo'yinga ko'proq qaraydilar. Vizual kontakt 10 soniyadan ortmasligi kerak. Vizual aloqaning optimal varianti suhbatdoshlarning yuzma-yuz emas, ma'lum burchak ostida (90 gradus) bir-biriga yuzlanishidan iborat. Bunday joylashish tikilib turishga majbur qilmaydi va harakatlarning erkin bo'lishini ta'minlaydi. Demak, noverbal muloqotda bir qancha belgilar tizimlaridan foydalaniladi. Ulardan foydalanish ko'pincha ongsiz ravishda amalga oshadi.

Kishi ehtiyojlari azaldan agar u boshqa odamlar bilan birgalikda harakat qilgan holda o'zaro munosabatga kirishgan taqdirdagina qondirilishi mumkin bo'lib kelgan. Bu hoi subyektda uning uchun nima muhim va ahamiyatli ekanligini aytish ehtiyojini keltirib chiqaradi. Muayyan yoshda bola aniq-ravshan nutqni egallay boshlaydi, bir yoshning oxiriga yetganda buning dastlabki belgilari paydo bo'ladi. Murakkab talaffuzni talab qilmaydigan va oson aytiladigan «opa», «buvi» kabi ohangdosh so'zlar jumlasidandir. Katta yoshdagilar bu hamohanglikni konkret shaxslarga ona-ota-buviga bog'laydilar va bolaga ana shu ohangdosh so'zlarning uning yaqin atrofidagi konkret shaxslar bilan bog'lanishi qaror topishiga («bu sening buving») yordamlashadilar. Bola so'zni talaffuz qilarkan, istaganiga erishishga - e'tiborga, erkalatilishga, o'yinchoq kabilarga erishishga intiladi. So'z aloqa vositasiga aylanadi. Qo'llanadigan so'zlar soni to'xtovsiz orta boradi va 2 yoshda bolalarning so'z boyligi kengayib, ularning grammatik shakllarini to'g'ri ishlatishi ham mumkin bo'lib qoladi. Jumlar murakkablashib va uzunroq qilib tuzila boshlaydi. Bolaning tili maktab yoshigacha bo'lgan yillar davomida muttasil boyib boradi.

Maktabda o'qish, yozish, keyinroq esa til va adabiyot darslarida bolalarda muloqot vositasi sifatida tilga va munosabat jarayoni sifatida nutqqa ongli munosabat shakllantiriladi. Til o'qituvchi tomonidan maxsus uyushtirilgan tahlil predmetiga aylangan holda o'quvchilar oldida ijtimoiy jihatdan shakllangan qonunlar ta'siriga bo'ysunadigan murakkab belgilar tizimi sifatida namoyon bo'ladi.

Maktabgacha tarbiya yoshidagi bolalarda va o'quvchilarda nutqiy munosabatga kirishish malakasini hosil qilishda pedagogikaning roli katta. Bu o'rinda ham

o'qituvchining erkin hamda aniq-ravshan nutqi o'quvchilar nutqi va tafakkurini rivojlantirishning birinchi darajali muhim shartlaridan hisoblanadi. Yuksak nutq madaniyati — o'qituvchi tomonidan vaqtdan oqilona foydalanishning muhim shartidir. Demak, nutq faoliyati turli davrlarda o'ziga xos tarzda shakllanib, takomillashib boradi.

2. Sotsial nazorat va ijtimoiy qoidalar

Muloqot maqsadlari kishilarning birgalikdagi faoliyat ehtiyojlarini aks ettiradi. Bu hol quruq safsatabozlikning, ya'ni fatik muloqotning, kommunikatsiya vositalarining birgina muloqot jarayonining o'zini hosil qilishdan iborat yagona maqsad yo'lida mas'uliyatsizlik bilan foydalanilishini istisno etmaydi.

Kishilar muloqotga kirishar ekan, savol berish, buyruq, iltimos qilish, biror narsani tushuntirish bilan birga o'z oldiga boshqalarga ta'sir etish, shu narsani ularga tushuntirish maqsadini qo'yadi. Muloqotning maqsadi kishilarning birgalikdagi faoliyatga ehtiyojini aks ettiradi. Bunda muloqot shaxslararo o'zaro ta'sir sifatida namoyon bo'ladi, ya'ni kishilarning birgalikdagi faoliyati jarayonida paydo bo'luvchi aloqa va o'zaro ta'sirlar yig'indisidir. Birgalikdagi faoliyat va muloqot ijtimoiy nazorat sharoitida ro'y beradi. Jamiyat ijtimoiy me'yorlar sifatida maxsus xulq-atvor namunalari tuzilishini ishlab chiqqan. Ijtimoiy norma (me'yor)lar ko'lami nihoyatda keng — mehnat intizomi, harbiy burch, vatanparvarlik, xushmuomalalik qoidalari ana shular jumlasidandir. Ijtimoiy nazorat muloqotga kirishuvchilar bajaradigan rolning «repertuar»iga mos holda namoyon bo'ladi.

Psixologiyada «rol» deganda ijtimoiy (sotsial) mavqeni egallab turuvchi har bir kishidan atrofdegilar kutadigan, normativ tomonidan ma'qullangan xulq-atvor namunasi tushuniladi. (Yosh, mansab, jins va oiladagi, o'qituvchi va o'quvchi, shifokor va bemor, katta kishi yoki bola, boshliq yoki xodim, ona yoki buvi, erkak yoki ayol, mehmon yoki mezbon ro'lida namoyon bo'lishi mumkin.) O'z navbatida har bir rol o'ziga mos talablarga javob berishi kerak. Bir kishi turli muloqot vazifalarida turli rollarni bajarishi mumkin. Masalan, xizmat joyida direktor, kasal

bo'lsa vrach ko'rsatmalariga itoat etuvchi bemor, oilada keksa ota-onasining qobil farzandi, mehmondo'st oila boshlig'i bo'ladi.

Turli rollarni bajaruvchi kishilarning o'zaro munosabati rolli kutishlar bilan boshqariladi. Xohlaydimi yoki yo'qmi atrofdagilar undan ma'lum namunaga mos keluvchi xulq-atvorni kutadilar. Agar rol yaxshi bajarilmasa ijtimoiy nazorat tomonidan baholanadi, ozmi-ko'pmi cheklashlar qilinadi. Turli xil rollarni bajarayotgan kishilarning o'zaro birgalikdagi harakati rollar ehtimoli bilan boshqariladi. Rolning qanday bajarilishi sotsial nazorat ostida bo'ladi, ijtimoiy jihatdan baholanadi, namunadan chetga chiqish esa qoralanadi. Jumladan, ota-onalar mehribon, xushmuomala, bolaning aybiga nisbatan shafqatliroq bo'lishlari kerak. Bu rollar ehtimoliga mos bo'lib tushadi va ijtimoiy jihatdan ma'qullanadi. Ammo atrofdagilarga ota-onaning mehribonligi haddan oshib ketayotgani sezilib turadi va qoralanadi. Vaqti kelganda ota-ona bolaga nisbatan qattiqqo'l, talabchan bo'lishi lozim. Shunday qilib, o'zaro birgalikda harakat qilayotgan kishilar xulq-atvorining bir-birlaridan kutgan taxminlariga mosligi muloqot jarayonida muvaffaqiyatga erishishning zarur sharti hisoblanadi.

Muloqotning bevosita muvaffaqiyatining sharti o'zaro ta'sir etuvchi kishilarning har biridan kutilayotgan harakatlarga mos keluvchi xulq-atvor namunasi qo'lanishidir. Kishining boshqalar undan nimani kutayotganini, nimani eshitishga va undan nimani ko'rishga tayyor ekanligini to'g'ri, aniq, xatosiz ko'chira olish qobiliyati takt deb ataladi.

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

Mavzuni mustahkamlash uchun savollar

1. Nutq mexanizmlarini sanab bering
2. Nutqsiz kommunikatsiya nima degani?
3. Sotsial nazoratning muloqot jarayonidagi ahamiyati
4. Muloqot jarayonida ijtimoiy qoidalarining o'рни

Mavzu yuzasidan test savollari

1. Ijobiy va ishonchli munosabat o'rnatish uchun suhbatdoshlar vizual kontakti butun muloqot vaqtining necha foizini egallashi kerak.

- a) 60-70%
- b) 50-60%
- c) 65-75%
- d) 30-40%

2. Odam samimiy bo'lmasa yoki uyalayotgan bo'lsa vizual aloqa butun muloqot vaqtining necha qismini egallaydi.

- a) 2/3
- b) 1/3
- c) 3/3
- d) 5/1

3. Agar vizual kontakt butun muloqot vaqtiningqismini egallasa, bu holat odamga nisbatan qiziqish kuchliligini (bunda ko'z qorachig'i kengayadi) yoki salbiy munosabat kuchliligini ko'rsatadi (bunda ko'z qorachig'i torayadi).

- a) 2/3
- b) 1/3
- c) 3/3
- d) 5/1

5-MAVZU: PEDAGOGIK MULOQOTDA PSIXOLOGIK BOG'LANISH VA SHAXSLARARO MOJARO

1. Pedagogik muloqotda psixologik bog'lanish va shaxslararo mojaro
2. Shaxslararo birgalikdagi harakat va do'stona munosabatlar
3. Kishining kishi tomonidan idrok qilinishi
4. Muloqotda teskari aloqa va muloqot treningi

Tayanch tushuncha va iboralar: Muloqot, muloqot turlari, psixologik bog'lanish, do'stona munosabat, idrok qilish, teskari aloqa, muloqot treningi, bog'lanish, destruktiv nizolar, produktiv nizolar, muloqot jarayoni, identifikatsiya, empatiya, refleksiya, stereotipizatsiya, ijtimoiy persepsiya, effekt turlari, kazual atributsiya.

1. Pedagogik muloqotda psixologik bog'lanish va shaxslararo mojaro

Bog'lanish — muloqotga kiruvchilar o'rtasida ikki tomonlama aloqa bo'lishini taqozo etadi. Bunga erishish va uni ko'ngildagidek rivojlantirish sharti munosabatga kirishuvchi shaxslarning o'zaro bir-birlariga hurmati, ishonchidan iboratdir. Pedagog o'quv-tarbiya ishi jarayonida o'quvchilar bilan aloqa bog'larkan, ulardan o'qituvchi rolining o'zi taqozo etadigan darajada izzat-ikrom kutadi. Agar pedagog o'z tarbiyalanuvchilariga nisbatan ishonch va hurmat bilan munosabatda bo'lsa, u har qancha qattiqqoi va talabchan boigan taqdirda ham, uning eng arzimasi tanbehleri ta'sirli boiadi. O'quvchi o'qituvchining so'zlarida o'ziga nisbatan hurmat-e'tiborni sezmasa, asosli va mantiqan to'g'ri pand-nasihatlarni ko'pincha loqayd qoldirishi mumkin.

O'zini o'zi hurmat qilish tuyg'usi — aniq, lekin mo'rt quroldir. Psixologik bog'lanishning buzilishi shaxslararo mojaroga sabab bo'lishi mumkin.

Ayrim vaziyatlarda bir-birini inkor etuvchi qadriyatlar, vazifalar va maqsadlarning mavjudligini aks ettiruvchi pozitsiyalar antagonizmi yuzaga chiqadi. Ba'zan bu o'zaro adovatni keltirib chiqaradi va shaxslararo mojaro sodir boiadi. Mojaroning ijtimoiy mohiyati turlicha va shaxslararo munosabatlar negizini tashkil etadigan qadriyatlarga bogliq boiadi. Masalan, mojaro bittasi noinsoflik qilgan ikkita o'rtoqning to'qnashuvi tusini olishi mumkin.

Birgalikdagi faoliyat jarayonida mojarolarning sabablari o'rnida ikki xil toifadagi determinant, ya'ni ashyoviy-amaliy kelish- movchiliklar va shaxsiy-pragmatik manfaatlar o'rtasidagi tafovut maydonga chiqadi. Mojarolarning kelib chiqishiga muloqotga kirishuvchilarning o'zaro birgalikda harakat qilishlariga g'ov boigan va bartaraf etilmagan ma'naviy anglashilmovchiliklar sabab boiadi. Munosabatdagi ma'naviy anglashilmovchilik — aytilgan talabning, iltimosning, buyruqning ma'nosi muloqot bog'lashgan sheriklar uchun muvofiq emasligidir. Bu hoi ularning o'zaro hamjihatligi va birgalikda harakat qilishi uchun to'sqinlik qiladi.

Agar pedagog o'quvchilar psixologiyasini yaxshi bilsa, uni e'tiborga olsa, o'quvchining qiziqishlarini va e'tiqodini, yoshiga xos xususiyatlarini, ilgari egallagan tajribasini inobatga olsa, uning istiqboli va qiyinchiliklari bilan hisoblashgan holda ish tutadigan bo'lsa, ma'naviy anglashilmovchiliklarni bartaraf etish mumkin.

So'zlar kishi ongining boshqa faktlari kabi mohiyatlarning umumiy tarzda qabul qilingan tizimidan tashqari alohida har bir kishi uchun xos ma'lum darajadagi shaxsiyatga oid mazmun, ahamiyat kasb etadi. Mohiyatlar bilan shaxsiyatga oid mazmunning nisbati A.N. Leontevning asarlarida chuqur tadqiq etilgan edi: «Shaxsiyatga oid mazmunlar mohiyatlardan farqli o'laroq... o'zining ortiqcha individualligiga, «nopsixologik» tarzda mavjudligiga ega emas. Tashqi sezuvchanlik subyekt ongida mohiyatlarni obyektiv olamning realligi bilan bog'lab turadi, shaxsiyatga oid mazmun esa ulami uning ushbu olamdagi hayoti realligi bilan, uning sabablari bilan bog'laydi. Shaxsiyatga oid mazmun inson ongining g'arazlilikini yuzaga chiqaradi. » (Leontev A.N. Деятельность. Сознание. Личность. 2-nashri. M.153-bet.)

Raqobatning eng yorqin shakli nizodir. Nizoning odatda ikki xil turi farqlanadi:
1-jadval

	Destruktiv nizolar		Produktiv nizolar
1	Shaxsiy xususiyatlarning bir-biriga mos kelmasligi tufayli vujudga keladi	1	Nuqtayi nazarlarning bir-biriga mos kelmasligi sababli vujudga keladi
2	Munosabatlarning buzilishiga olib keladi	2	Muammoga kengroq qarashga olib keladi
3	Ishtirokchilar soni ortib boradi	3	Optimal yechimning topilishiga yordam beradi
4	Qarama-qarshi tomonga nisbatan negativ baholar kuchayib boradi	4	Shaxsga ko'chilmaydi
5	Shaxsga ko'chish oson yuz beradi		

Zamonaviy psixologiyada nizo odamlarning o'zaro munosabatlari jarayonida qarama-qarshi pozitsiyalarning to'qnashuvi sifatida talqin etiladi. Har qanday nizoning belgilari quyidagilardan iborat: ikki qarama-qarshi tomonlarning mavjudligi, ular o'rtasidagi to'qnashuvning yuzaga kelishi. Nizolar quyidagi qismlardan tarkib topadi: nizoning tomonlari, nizoning shart-sharoitlari, nizoning predmeti, nizo qatnashchilarining xatti- harakatlari, nizoning natijalari. Nizoning dinamik xususiyatlari uning turli bosqichlarida yuzaga keluvchi nizo va jarayonlaridir: obyektiv nizoli vaziyatning yuzaga kelishi, vaziyatning nizoli ekanligi anglanishi, nizoviy o'zaro ta'sir (yoki nizoning o'zi), nizoning hal etilishi.

Olimlar nizoning rivojlanish bosqichlarini ikkiga ajratadilar: tomonlarning yashirin to'qnashuvi, tomonlarning ochiq to'qnashuvi. Nizolarning shaxsiy, shaxslararo, guruhlararo, guruhlar ichidagi kabi turlari farqlanadi. Turli, xildagi psixologik nizolar o'zining asosiga binoan subyektlararo bo'ladi, chunki nizolar har doim subyektlar o'rtasida - guruh vakillari bilan munosabatda bo'luvchi turli shaxslararo yoki subyektning o'zi bilan o'zi nizo ko'rinishda kechadi. Nizolarni hal

qilish uchun biz ma'lum bir xatti- harakatlarni amalga oshiramiz, lekin ular samarali yoki samarasiz bo'lishi mumkin. Bizning nizolarni hal qilishdagi harakatlarimiz quyidagi hollarda samara berishi kuzatiladi: qarama-qarshi tomonlarning to'qnashuvi to'xtatiladi yoki batamom tugatiladi, tomonlar qarama-qarshiligi barham topadi.

Jamoadagi, guruhlardagi nizolar xavfli ko'ngilsiz oqibatlarga olib kelishi mumkin. Ko'pincha ular goh o'chib, goh avj olib, guruh a'zolarini ishdan chalg'itib, holdan toydirib, kishining ruhiy holatiga salbiy ta'sir etib, surunkali ko'rinishda namoyon bo'ladi. Shuning uchun nizoni boshqarish va bartaraf etish alohida ahamiyat kasb etadi. Awalo nizoni oldindan ko'ra bilish, uning ziddiyatli vaziyatga aylanib ketmasligining oldini olish zarur. Nizoli vaziyatlarda nizoni hal qilishning ikkita asosiy tuzilishi mavjud: nizoviy omil bilan ishlash, guruhlar yetakchilari bilan ishlash.

Nizoli vaziyatlarni hal qilish xatti-harakatlari belgilanmagan yoki bu xatti-harakat samara bermagan holatlarda ziddiyatli vaziyat yuzaga keladi. Ziddiyatli vaziyatni hal qilishning yagona usuli va imkoniyati — uni to'xtatishdir.

Demak, shaxslararo mojarolar o'z-o'zidan kelib chiqmay, balki shaxslarning o'zaro kelishmovchiliklari, ma'naviy anglashilmov- chiliklar, nizolar, ishga doir, shaxsiy nizolar natijasida yuzaga keladi.

2. Shaxslararo birgalikdagi harakat va do'stona munosabatlar

Birinchi toifadagi muloqot (faoliyatdan ko'zlangan maqsadga erishish uchun axborot ayirboshlash, kommunikatsiya o'rnatish) bilan bir qatorda ikkinchi toifadagi muloqotning (o'zligingni boshqa kishilarda davom ettirish) mavjudligi har bir kishining ikkinchisiga ko'rsatadigan ta'siriga e'tiborni jalb qiladi.

Ta'lim- avvalo, axborot jarayonidir. O 'qituvchi o'quvchiga bilimlarni ma'lum qiladi va o'z navbatida teskari aloqa tarzida undan ma'lum qilingan bilimlar qanday o'zlashtirilganligi haqida tasavur hosil qiladigan axborot oladi. O'zaro birgalikdagi harakat mohiyatlar darajasida amalga oshiriladi.

Pedagogning tarbiya vazifalarini amalga oshirishi jarayoni, o'quvchilarga ko'rsatadigan ta'siri tarbiyalanuvchilar ko'rib, eshitib va bajarib borayotgan mazmunlarning muayyan darajada o'zgarishini taqozo qiladi. Pedagog ko'rsatadigan ta'sirning turlicha samara kasb etishi zahirida uning shaxsiyatiga oid xususiyatlar, uning o'zini davom ettirish, o'zining shaxsiyatiga oid mazmunlarni yoshlarga o'tkaza bilish qobiliyati, uning pedagogik munosabati xarakteri va samaradorligi mujassamlashtirgandir. Muloqot jarayonida kommunikatsiya ishtirokchilari axborot almashish davomida bir-biriga ta'sir etib boradi. O'zaro ta'sir xususiyatlarini aniqlash uchun muloqotning interaktiv tomonini o'rganish zarur bo'ladi. Muloqotning interaktiv tomoni — birgalikdagi faoliyatni tashkil etish va amalga oshirishda muloqot ishtirokchilarining bir-biriga ta'sir o'tkazishidir. Kommunikatsiya orqali kishilar birgalikdagi umumiy faoliyatni tashkil etadilar. Bunda kishilar albatta, bir-birlariga ta'sir ko'rsatadilar. Shuning uchun o'zaro ta'sir birgalikdagi faoliyatning tashkil etilishi sifatida tushuniladi. Birgalikdagi faoliyatning uch xil modeli mavjud:

1. Har bir ishtirokchi boshqalardan mustaqil ravishda o'ziga tegishli qismini bajarishi (masalan, shanbalikdagi ish, uy ishlari).

2. Umumiy vazifaning bosqichma-bosqich har bir ishtirokchi tomonidan bajarilishi (konveyerdagi ish).

3. Har bir ishtirokchi boshqalar bilan birgalikda bir vaqtning o'zida umumiy faoliyat bilan mashg'ul bo'lishi (futbol jamoasidagi ish).

Muloqot jarayonidagi o'zaro ta'sirning ikki xil turi ajratiladi:

1. Kooperatsiyaga asoslangan o'zaro ta'sir — kommunikativ jarayon ishtirokchilarining umumiy maqsad yo'lida o'z kuchlarini bir- lashtirishidan iborat. Kooperatsiyaning bir necha turi farqlanadi: avtomatik (instinktid), an'anaviy, spontan (muhabbat, do'stlik kabi munosabatlar asosida), direktiv (majburiy hamkorlik hukm suruvchi joylarda), shartnomaviy (rasmiy kelishuvlar asosida). Kooperatsiya — birgalikdagi faoliyatning zaruriy elementidir.

2. Raqobatga asoslangan o'zaro ta'sir — kommunikativ jarayon ishtirokchilarining shaxsiy yoki guruhiiy maqsadlarga erishish uchun o'zaro kurash

sharoitida bir-biriga ta'sir ko'rsatishidan iborat. Bunday o'zaro ta'sirda tomonlarning shaxsiy faolligi odatda yuqori bo'ladi. Shunday bo'lsa-da, u kooperatsiya bilan ma'lum darajada bog'liqdir. Chunki raqobat davomida ham muayyan qoidalar o'rnatilishi talab etiladi. Aks holda o'zaro kurash urushga aylanib ketishi mumkin. (P.S. Ergashev. Muloqot psixologiyasi. Ma'ruzalar to'plami. T.2003.9— 12-betlar)

Muloqotga kirishuvchilarning o'zaro yaqinligi bilan, bir-birlari bilan muloqotdan qoniqish hosil qilganligining yuksak darajasi, javob tariqasidagi his-tuyg'ular va afzallikning o'zaro taxmin qilinishi bilan belgilanadigan o'zaro munosabatlar va o'zaro birgalikdagi harakatning barqaror individual — tanlash tizimi sifatidagi do'stlik kishilar munosabatining alohida shakli sifatida yuz beradi.

Do'stona muloqot o'rnatish va do'st tutinish muammosi o'spirinlik yoshida, ayniqsa, dolzarb masalaga aylanadi. Pedagoglarning kuzatishlari, o'spirinlarning sir saqlanadigan kundaliklari, ularning «Do'stlik va muhabbat to'g'risida»gi mavzularda o'tkaziladigan suhbatlarga qiziqishlari ana shundan dalolat beradi. Do'st orttirishga bo'lgan ehtiyoj o'spirinlik yoshi uchun xos xususiyat hisoblanadi. O'spirin odatda do'stona muloqotning o'lchovi haqida yetarli darajada aniq-ravshan tasavurga ega bo'lmaydi, bu yoshda u ko'proq intiladigan alohida juftlashgan holda do'stlashuvdan ko'ra ko'proq o'z tengdoshlari bilan kengroq ma'nodagi muloqotga kirishishni taqozo etadigan o'rtoqlik ancha keng tarqalgan bo'ladi.

Tadqiqotlardan ma'lum bo'ldiki, o'zaro do'stona yaqinlik belgisiga ko'ra birlashgan ulfatlar, muayyan bir kasb atrofida guruhlariga ajrala boshlaydi. Do'stlik muloqoti o'matgan yoshlarning o'zlari qaysi kasbni egallash niyatida ekanliklarini aniqlagach, bo'lg'usi kasb haqidagi, uning imkoniyatlari va istiqbollari, unga tayyorlanish yo'llari kabilar haqidagi axborot bilan bir-birlarini boyitgan holda olib boradigan yashirin kasb tanlash ishi yuz beradi. O'spirinlarda juftlashgan tarzda do'stona muloqot andozasi, garchi doim bo'lmasa ham, ko'pincha jinslar o'rtasida yuz beradigan ishqiy munosabatlarda, ilk yoshlik muhabbatining dastlabki ko'rinishlarida kurtak yozadi.

3. Kishining kishi tomonidan idrok qilinishi

Muloqotning perseptiv tomoni kishini kishi tomonidan idrok qilish, tushunish va unga baho berishdir. Boshqa kishilarni tushunib olish bilan kishi suhbatdosh bilan bo'ladigan faoliyat, aloqa istiqbolini aniqroq belgilab oladi.

Birgalikdagi faoliyatning muvaffaqiyatli ro'y berishi ko'p jihatdan kommunikativ jarayon ishtirokchilari bir-birini qanday idrok etayotgani, har bir ishtirokchida boshqa ishtirokchi haqida qanday tasavurlar shakllanayotganligiga bog'liq. Bu esa muloqotning perseptiv tomonini o'rganish zaruriyatini vujudga keltiradi. Kishilarning bir-birini idrok etish jarayoni muloqotning ajralmas qismi bo'lib, u muloqotning perseptiv tomonini tashkil etadi. Insonning inson tomonidan idrok etilishi «ijtimoiy persepsiya» deyiladi. Dastlab, bu atama J. Bruner tomonidan 1947-yilda ishlatilgan bo'lib, u perseptiv jarayonlarning ijtimoiy determinatsiyasini anglatgan. Keyinchalik bu atama ijtimoiy obyektlarni, ya'ni odamlar, ijtimoiy guruhlar, katta ijtimoiy tuzilmalarni idrok etish jarayonini anglatib boshlagan.

Ijtimoiy perseptiv jarayonlarda individ quyidagilarni idrok etishi mumkin: o'z guruhiga mansub individni, boshqa guruhga mansub individni, o'zining guruhini, o'zga guruhni. Ijtimoiy perseptiv jarayonlarda guruh quyidagilarni idrok etishi mumkin: o'z individini, o'zga guruh individini, o'zini, o'zga guruhni.

Muloqot jarayonida insonlar bir-birini idrok etar ekan, bunda attraksiya (o'ziga jalb etish) jarayoni yuz berishi, ya'ni idrok etilayotgan kishiga nisbatan «yoqtirish hissi» paydo bo'lishi mumkin. Attraksiya subyektning persepsiya obyektiga nisbatan bo'lgan emotsional munosabati sifatida shakllanadi.

Muloqot ishtirokchilari o'z ongida bir-birlarining ichki dunyosini qayta tiklashga, his-tuyg'ularini, xulq-atvorining sabablarini fahmlab yetishga harakat qiladi. Shaxs boshqa odamlarning tashqi qiyofasi, ularning fe'l-atvori va xatti-harakatlari, ularga qo'llanadigan kommunikativ vositalar orqali o'zi bilan muloqotga kirishgan odamlarning kimligini tushunib yetish, ularning qobiliyatlari, niyatlari kabilar haqida xulosa chiqara olish uchun muayyan ishni bajarishiga to'g'ri keladi.

Taniqli psixolog S.L. Rubinshteyn shunday deb yozgan edi: «Kundalik hayotda odamlar bilan muloqotga kirishar ekanmiz, biz ularning xulq-atvoriga qarab mo'ljal

olamiz. Negaki, biz ularning tashqi ma'lumotlari mohiyatini go'yo «o'qib», ya'ni «mag'zini chaqib» chiqamiz, shu yo'sinda matnning ichki psixologik jihati mavjud bo'lgan mazmunini aniqlaymiz. Bunday o'qish naridan beri tez yuz beradi, chunki atrofdegilar bilan muloqot jarayonida bizda muayyan darajada ularning fe'l-atvoriga nisbatan avtomatik tarzda amal qiladigan psixologik ichki ma'no hosil bo'ladi.» (Rubinshteyn S.L. Принципы и пути развития психологии. М. RSFSR. PFA nashr. 180-bet).

Muloqotning perseptiv jihati — kishining kishi tomonidan idrok etilishi, tushunilishi va baholanishi demakdir. Muloqot jarayonida kamida ikki kishi ishtirok etadi. Kishining qiyofasi, xatti-harakati asosida suhbatdosh haqida tasavvur hosil qilinadi. Bir- birini idrok qilishda quyidagi mexanizmlar g'oyat muhimdir:

1. Identifikatsiya — inson o'zini xayolan suhbatdoshi o'miga qo'yish orqali uning fikrlari va tasavvurlarini tushunishga intilishi.

2. Empatiya — inson o'zini xayolan suhbatdoshi o'miga qo'yish orqali uning kechinmalari va hissiyotlarini tushunishga intilishi.

3. Refleksiya — inson suhbatdoshi tomonidan qanday idrok etilayotgani va tushunilayotganini anglashga intilishi.

4. Stereotipizatsiya — inson suhbatdoshini tushunishga intilishi yo'lida muayyan shablonlardan foydalanishi.

Identifikatsiya (lotincha «tenglashtirish», «aynan o'xshatish») bir kishining ikkinchi kishini uning ta'rifmi subyektning o'z ta'rifiga anglanilgan yoki anglanilmagan tarzda o'xshatilishi orqali tushunish usulidir. Odamlar o'zaro birgalikda harakat qilish vaziyatlarida boshqa kishini o'zining o'miga qo'yib ko'rishga uringan holda uning ichki holati, niyatlari, o'y-fikrlari, mayllari va his-tuyg'ulari haqida taxmin qiladilar. Masalan, avgust oyi kunlaridan birida universitet qoshida hayajonlangan holda kitobni varaqlayotgan abituriyentlarni uchratib qolgan talaba o'zining abituriyentlik davrini eslaydi, ularning ruhiy holatini xayolan o'z boshidan kechira boshlaydi.

Refleksiya — (lotincha «aks ettirish») — o'z fikr va kechinmalarini tahlil qilish va mulohaza yuritish, ya'ni muloqotga kirishuvchining suhbatdoshi uni qanday

idrok etayotganligini anglashi. Kishining kishi tomonidan idrok qilinishini ikkilangan oynadagi aks ettirishga o'xshatish mumkin. Odam boshqa kishini aks ettirar ekan, shu bilan birga o'zini ham aks ettiradi. Agar kishi o'zi muloqotga kirishadigan kishilar haqida to'liq, ilmiy asoslangan axborotlarga ega bo'lsa, ular bilan bexato aniqlikda o'zaro ta'sir o'rnatishi mumkin. Biroq subyekt hamma vaqt bunday aniq ma'lumotga ega emas. Shuning uchun u boshqalar xatti- harakatining sabablarini o'ylashga majbur bo'ladi. Boshqa kishining harakatlarini tushuntirish uchun faoliyat motivlari, his-tuyg'ular, intilish va fikrlashning o'ylab chiqarilishi kauzal atributsiya deb ataladi. O'qituvchilar tomonidan bola harakatlarining sababi shunday talqin qilinishi maktabdagi pedagogik muomalani qiyinlashtiradi.

Ijtimoiy persepsiya davomida kauzal atributsiya hodisasi ham kuzati- ladi. Kauzal atributsiya — ijtimoiy persepsiya subyektining boshqa insonlar xulq-atvori va motivlarini talqin etishidir. Odam kuzatish orqali idrok etilayotgan kishi haqida batafsil ma'lumotga ega bo'lmasligi tufayli uning xulq-atvorini determinatsiyalayotgan taxminiy sabablarni qidiradi va ularni asliga noto'g'ri bo'lsa ham persepsiya obyektining xulq-atvoriga «tirkab qo'yadi». Boshqacha qilib aytganda, kauzal atributsiya hodisalar va insonlar xulq-atvoriga muayyan sabablarni tirkab qo'yish, sababchi deb bilish. G. Kelli shaxsiy atributsiya (bunda sabablar harakat obyektiga tirkaladi), obyekt atributsiyasi (sabablar harakat yonaltirilgan obyektga tirkaladi), vaziyat atributsiyasi (bunda sabablar harakat sodir bo'layotgan vaziyatga tirkab qo'yiladi) kabilarni ajratgan. Kauzal atributsiya — lotincha «causa» — sabab va «attributto» — in'om etaman, degan ma'noni bildiradi.

Kauzal atributsiyaning xususiyati psixologiya tomonidan yaxshi o'rganilgan turli xildagi shart- sharoitlarga bog'liq bo'ladi. Masalan, notanish kishini idrok etish chog'ida idrok subyekti ega bo'lgan axborot katta rol o'ynaydi. A.A. Bodalyev o'tkazgan tajribalarida ikki guruhdagi o'quvchilarga bitta odamning fotosurati ko'rsatilgan. Birinchi guruhga bu odam jinoyatchi sifatida ta'riflangan. Uni tashqi qiyofasiga qarab tavsifnoma berish so'ralgan, ikkinchi guruhga bu odam taniqli olim deb aytilgan. Jinoyatchi deb aytilgan kishiga o'quvchilar qo'rs, badjahl, berahm, makkor kishining portreti turibdi deb, olim deb aytilgan guruh o'quvchilari esa

portretidagi ko'zning o'zi mehribon va dono, jonni fido qilib ishlaydigan kishi deb ta'riflandi. Chiroyli kishilar rasmlari berilganda ham xuddi shunday holat yuzaga kelgan, ya'ni chiroyli kishilar yaxshi, muloyim, aqlli deb baholangan. Xunuk kishilar esa qo'rs, badjahl, xudbin deb baholangan. Demak, pedagogning idrok etish obyekti haqida oldindan bilib oladigan axboroti yangilish fikr va subyektivizmning tarkib topishi uchun jiddiy asos hisoblanadi.

Kishilar bir-birini idrok etishi jarayonida turli effektlar yuzaga kelishi mumkin. Ular orasida quyidagi uchta effekt ancha chuqur o'rganilgan: 2-jadval

Oreol effekti	Dastlabki effekt	Yangilik effekti
Odam to'g'risida axborot yetishmaganda, u haqidagi ilkaassurotlarning shu inson xulq-atvori va shaxsiy xususiyatlarini keyinchalik idrok etish jarayoniga ta'sir ko'rsatishi. Odam haqida shakllangan ilkaassurotlar o'ziga xos obrazni yuzaga keltiradi. Bu obraz oreol vazifasini bajaradi.	Idrok etilayotgan odam haqidagi dastlabki axborotning idrok jarayonida hal qiluvchi ahamiyat kasb etishi. Bu effekt notanish odam idrok etilayotganida yuzaga chiqadi.	Idrok etilayotgan odam haqidagi so'nggi axborotning idrok jarayonida hal qiluvchi ahamiyat kasb etishi. Bu effekt tanish odam idrok etilayotganiday uzaga chiqadi.

Oreol effektining mohiyati shundan iboratki, kishi tomonidan qoldiriladigan umumiy ijobiy taassurot subyektning idrok etish chog'ida berilmagan fazilatlarni ham ijobiy baholashiga sabab bo'ladi.

Stereotipizatsiya — (grekcha «o'zgarishsiz, takrorlanish») stereotipga mos ma'lum yoki taxminan ma'lum bo'lgan voqealarni tiklash, nisbat berish yo'li bilan xulq normalarini tasniflash va ularning sabablarini izohlash. Ba'zan muomala

jarayonida noto'g'ri stereotip vujudga keladi. Masalan, A.A. Bodalyev tomonidan o'tkazilgan suhbatga ko'ra, kishining tashqi qiyofasi va uning xarakteri haqidagi stereotip tasavurlar ommaviylashib ketganligi tasdiqlandi. So'ralgan 72 kishining 9 tasi yuzi kvadrat ko'rinishga ega bo'lganlar kuchli, irodali; 17 kishi peshonasi katta kishi aqlli; 3 kishi sochi tikka kishilar yengilmas, bo'ysunmas xarakterga ega; 5 kishi bo'yi o'rtachadan past kishilar boshqalar ustidan hukmronlik qilishga, buyruq berishga intiluvchi kishilar; 5 kishi chiroyli kishilar yo ahmoq yoki o'zini sevuvchi kishilar bo'ladi, deb ta'kidlangan. Begona kishini idrok qilishda birinchi axborot, dastlabki tasavvur katta ahamiyatga ega. Kishilar tashqi qiyofasi ham muhim o'rin tutadi. Amerikalik psixologlar tomonidan o'tkazilgan tadqiqot bunga misol bo'la oladi. 400 o'qituvchiga baholash uchun tarqatilgan rasmlar ularga 200 nafari ijobiy, chiroyli, 200 nafari esa salbiy, xunuk, yoqimsiz deb ta'rif bergan. Ekspertlardan tashqi qiyofasini emas, balki xarakterini ta'riflash so'ralgan edi. Afsuski, baholaming subyektivligi kishining tashqi qiyofasini baholash bilan bog'liq.

4 Muloqotda teskari aloqa va muloqot treningi

Muloqot muvaffaqiyatli bo'lishi uchun u albatta qayta aloqaga ega bo'lishi subyekt o'zaro ta'sir natijalari haqida axborot olishi kerak. Kommunikator o'zi uzatgan axborotni retsiptiyent qanday qabul qilishini va qanday munosabatda bo'layotganligini qayta axborot ma'lumotlariga asoslanib bilib oladi. Muloqotda suhbatdoshni yoki tinglovchini idrok etish bir-birini tushunishning asosiy shartidir. Agar o'qituvchi o'quvchilar uni qanday idrok etayotganligini, tushunayotganligini anglay olmasa pedagogik muloqot yaxshi bo'lmaydi. Ayniqsa, ma'ruza o'tayotganda bu juda muhimdir. Radio-televideniya da so'zlayotgan kishi teskari aloqani olmay qiyinaladi, ba'zan fikrlari chalkashib ketishi, odatdagi ohang yo'qolishi mumkin. Agar hamsuhbatni ko'rish orqali idrok etish imkoniyati bo'lmasa, qo'l barmoqlari va yuz harakati orqali bo'ladigan imo-ishoralar kambag'allashib, harakatlar erkinligini yo'qotib qo'yadi. Hamsuhbatning fe'l-atvorini idrok etish chog'ida olinadigan signallar shaxsning keyingi harakatlari va fikrlarini to'g'rilab borish uchun asos bo'ladi. Umuman hamsuhbatni yoki tinglovchini idrok etish muloqot vaqtida o'zaro

hamjihatlikka erishishning muhim sharti bo'lib hisoblanadi. O'qituvchining ma'ruza vaqtida teskari aloqaga ega bo'lishi laboratoriya va amaliy mashg'ulotlardagiga qaraganda qiyin. Demak, shaxslararo idrok etish jarayonida teskari aloqa xabar beruvchi vazifani va o'zini o'zi boshqarish vazifasini bajaradi. Kishining jisimiy qiyofasidagi ayrim belgilar (yuzlari, qo'llari, yelkalari), o'zini tutishi, qo'llari va gavdasini qimirlatib imo-ishora qilishi, so'zlash ohangi axborot tashuvchilar sifatida xizmat qiladi.

Trening — inglizcha «maxsus rejim, mashq» degan ma'noni bildiradi. Kishilarda muloqot malakalari tasodifan yoki ta'lim mahsuli sifatida shakllanib boradi. Masalan, o'quvchilarni to'liq mufassal va aniq javob berishga, o'zidan kattaga muomala qilganda o'midan turishga o'rgatib boriladi.

Ijtimoiy-psixologik trening ikki xil vazifani:

1-muloqot va pedagogik muomala qonuniyatlarini o'rganish.

2-pedagogik kommunikatsiya texnologiyasini egallash, kasbiy pedagogik muomala, ko'nikma va malakalarini shakllantirishni ta'minlaydi.

– Psixologik-pedagogik treningning bir shakli ish o'yinlaridir. Kishilarda samarali muloqot o'rnatish malakalari tasodifiy ravishda tarkib topadi yoki ta'limning yordamchi mahsuli sifatida yuz beradi (1-sinf o'quvchisi to'laqonli javob qaytarishga, kattalar unga murojaat qilayotganda o'midan turishga va boshqalarga o'rgatiladi).

Ijtimoiy-psixologik trening muammosining nazariy va amaliy tomonlari ajratiladi. Amaliy tomoni o'quvchilar bilan bo'ladigan muloqot ko'nikmalari, malakalarini egallashga va ularni chiniqtirishga qaratilgan mashqlar: darsning barcha bosqichlarida izchillik bilan harakat qilish malakalarini, pedagogik ish davomida mushaklarning zo'riqishini so'ndirish malakalarini, ixtiyoriy diqqatni taqsimlash malakasini shakllantirishga, kuzatuvchanlikni namoyon qilishga qaratilgan mashqlarni taqozo etadi. Magnitofon yozuvi yordamida teskari aloqadan foydalangan holda o'tkaziladigan nutq texnikasi va madaniyatiga doir mashqlar, tobora rasm bo'lib borayotgan videomagnitofon texnikasi bor joylarda o'quvchilar bilan muloqotga kirishilgan sharoitlarda adekvat (aynan o'xshash) mimika va

pantomimikaning rivojlantirilishini ta'minlaydigan mashqlar alohida ahamiyatga egadir. O'zining magnitofon lentasiga yozilgan ovozini tinglayotgan va buning ustiga yana o'zini videomagnitofon ekranida ko'rayotgan kishining nutqini, mimikasini va pantomimikasini to'g'rilash uchun qulay imkoniyatlarga ega bo'lishi, o'zini «tashqaridan turib» xuddi boshqa kishini idrok qilganday idrok etishi ma'lum.

Psixologik-pedagogik trening shakllaridan yana biri tipik vaziyat- larni, masalan, imtihonlarni modellashtiruvchi amaliy o'yinlardir. Muloqot treningi, ya'ni muloqotni mashq qilish pedagogik ta'lim uchun juda muhim omil bo'lib hisoblanadi.

Mavzuni mustahkamlash uchun savallor

1. Muloqot darajalarida nimalar aks etadi?
2. Vizual aloqa qanday xususiyatlarga ega?
3. Nutq faoliyati qanday amalga oshiriladi?
4. Verbal kommunikatsiya qanday amalga oshiriladi?
5. Noverbal kommunikatsiya vositalariga nimalar kiradi?
6. Bolalar nutqi bilan kattalar muloqoti o'rtasida qanday farq bor?
7. Ijtimoiy nazorat va ijtimoiy qoidalar qanday amalga oshiriladi?
8. Shaxsiy kelishmovchiliklar qayerdan kelib chiqadi?
9. Ma'naviy anglashilmovchilik nima?
10. Ta'sir kuchi nimalarda ko'rinadi?
11. Do'stlik, ulfatlik muloqotlari bir-biridan qanday farq qiladi?
12. Identifikatsiyaning refleksiyadan farqi nimada?
13. Kauzal atributsiya nima?
14. Stereotiplashtirish deganda nimani tushunasiz?
15. Muloqotda teskari aloqaning roli qanday?
16. Oreol effektining mohiyati nimada?

Mavzu yuzasidan test savollari

1. Til nima?
 - a) aloqa vositasi;
 - b) nutq faoliyatining bir qismi;
 - d) so'z bo'lagi;

e) muloqot vositasi.

2. Verbal muloqot nima?

a) og'zaki nutq;

b) yozma nutq;

d) imo-ishoralar;

e) intonatsiya.

3. Ma'naviy anglashilmovchilik nima?

a) mojaroning kelib chiqishi;

b) nizolarni bartaraf qilish;

d) aytilgan talab, iltimosning ma'nosi sheriklar uchun muvofiq emasligi;

e) shaxs uchun to'sqinlikning kelib chiqishi.

4. Do'stlik nima?

a) yuksak tuyg'u;

b) muloqotdan qoniqish his qiladigan shaxs tuyg'usi;

d) o'zaro iliq munosabatlar;

e) ehtiyojlardan kelib chiqadigan his-tuyg'ular.

5. Refleksiya:

a) muloqotdagi aks ta'sir;

b) suhbatdosh qanday tushunayotganligini to'g'ri idrok qilish;

d) kishini kishi tomonidan idrok qilish;

e) muloqotdagi o'zaro baholash.

6. Muloqot treningining vazifasi nima?

a) muomalaning umumiy qonuniyatlari va texnologiyasini o'rgatish;

b) takrorlash orqali shartli reflekslar hosil qilish;

d) muomala jarayonida mashq qildirish;

e) pedagogik muloqotga tayyorlash.

6-MAVZU: PEDAGOGIK VA BOSHQARUV MULOQOTI

1. Pedagogik muloqot — ijodiy jarayon sifatida

2. O'qituvchining kommunikativ malakasi.

Tayanch tushuncha va iboralar: Muloqot, pedagogik muloqot, kommunikativ malaka, kommunikatsiya, ijodiylik, ommaviy kommunikatsiya, mezzo daraja, mikro daraja, shaxslararo muloqot, shaxsiy-guruhiy muloqot.

1 Pedagogik muloqot — ijodiy jarayon sifatida

Pedagogik muloqot — pedagogik ta'sirning ajralmas sifatidir. Bu o'qituvchi va o'quvchining ta'lim-tarbiya jarayonidagi professional muloqoti bo'lib, unda ma'lumot almashinadi va o'quvchilarga o'quv- tarbiyaviy ta'sir o'tkaziladi. Bunda ikki yoqlama muloqot yuzaga kelishining asosi sifatida o'zaro hurmat va ishonch xizmat qiladi. Pedagog o'quvchilar bilan muloqotga kirishish jarayonida ulardan hurmat kutadi. O'quvchilar ham o'qituvchidan hurmat va ishonchni talab etadilar. Bu pedagogik ta'sirning samarali yo'li bo'lib, tajribali pedagoglar bolaning o'z-o'zini hurmatlashiga asoslangan holda munosabatlarni tashkil etadilar va shu orqali o'zaro munosabatlarni amalga oshiradilar. Muloqotning o'ziga xos 3 ta darajalari mavjud. Bular: makro darajada (katta) — insonlar bilan muloqot qilish barcha odob-axloq normalariga suyangan holda amalga oshiriladi. Mezo darajada (o'rta) — muloqot ma'lum mavzu asosida kechadi (masalan, askiyada ma'lum mavzudan chekinmaslik). Mikro daraja (kichik) — muloqotning oddiy shakllari, savol-javob tariqasida yuz beradi. Muloqotning turlari: shaxslararo (inson-inson), shaxsiy-guruhiy (guruh-guruh), ommaviy kommunikatsiya (radio, televideniye, ro'znomalar va oynomalar) kabi turlari mavjud. (Davletshin M. G. Umumiy psixologiya. T. 2002. 62-bet).

Pedagogik muloqotda ijodiylik quyidagilarga bog'liq:

- o'quvchilar bilan o'zaro birgalikda harakat qilish (A.A.Bodalev);
- bolaga ta'sir qilishda uning xulq-atvorini boshqarish, o'zaro harakatning turli yo'llarini qo'llash;
- o'qituvchining o'z-o'zini boshqara olishi;

— o'zaro munosabatlar jarayonidagi ijodiylik xarakterini saqlay bilish (Ya.L. Kolominskiy, A.V. Petrovskiy).

Demak, o'qituvchi o'quvchilar bilan ziddiyatlarga borsa, qandaydir muammo tug'ilsa darhol hal qilishi lozim. Pedagogik muloqotdagi ijodiylik ham shunda bilinadi. Pedagogik muloqotda o'qituvchi bolaning ko'ziga qarab uning xayolidan nima kechayotganligini bilib olishi kerak.

Ijodiylik o'zaro munosabatlardan boshlanadi. Har bir pedagog o'z tajribasidan, uslubidan kelib chiqib bolalar bilan muloqotda bo'lishi, nostandart usullarni izlab topishi kerak. Pedagogik ta'sir ham pedagogik muloqotdagi ijodiylik orqali amalga oshiriladi.

Ijodiylikni amalga oshirish uchun quyidagilarga ahamiyat berish lozim:

— bir necha o'qituvchilarning darslarini kuzatish, unda o'quvchilarning kayfiyatini, o'qituvchining bolalar bilan bo'ladigan munosabatlarini o'rganish;

— o'qituvchining darsda qanday usullarni qo'llashi, muloqotni qanday tashkillashtirish, o'quv-tarbiyaviy muammolarni yechishini aniqlash;

— o'zining muloqot texnologiyasini boshqa o'qituvchining texnologiyasiga taqqoslashi;

— tajribali o'qituvchilarning tarbiyaviy soatlarida qatnashish orqali muloqot jarayonidagi o'quvchilarning individual xususiyatlarini aniqlash;

— o'zining darsidagi muhit bilan boshqa tajribali o'qituvchining darsidagi muhitni taqqoslash orqali xulosa chiqara olish. (V. A. Kan — Kalik. Учителю о педагогическом общении. М. 15—16-betlar).

Kasbiy-pedagogik muloqot — murakkab hodisa. Shaxs kasbiy-pedagogik muloqot qilishdan avval o'z oldiga bir necha vazifalarni qo'yadi. Jumladan, muloqot maqsadini, muloqot qachon, qayerda, necha yoshlilar bilan o'tkazilishini rejalashtiradi. Pedagogik muloqotning eng muhim bosqichi — modellashtirish hisoblanadi. Bu bosqichdan muhim, mas'uliyatli muammoni hal qilishda foydalaniladi. Masalan, darsga tayyorlanish, ma'ruzani rejalashtirish ham shu bosqichga kiradi. Birinchidan, dasturga mos ravishda dars loyihasi tuziladi. Ikkinchidan, o'quvchilarning individual xususiyatlari hisobga olinadi.

Uchinchidan, dars jarayonida qo'llanadigan ta'lim-tarbiya usullari tanlanadi. To'rtinchidan, bolaning aqliy rivojlanish qobiliyati hisobga olinadi.

Ikkinchi bosqich — bevosita muloqot bosqichi. Buni «kommuni- kativ hujum» deb atash mumkin. Chunki O'qituvchi tashabbusni to'liq o'z qo'lga olib dars boshlaydi. Uchinchi bosqich esa muloqotni boshqarish bosqichi bo'lib, kasbiy kommunikatsiyaning muhim tarkibiy qismidir.

Kasbiy-pedagogik muloqotning vazifasi — texnologiyani o'zlash- tirish bo'lib, unda o'qituvchi iliq munosabatlarni qo'llay oladi, natijada pedagog shaxsi namoyon bo'ladi.

Darsda tashabbusni qo'lga olish usullari quyidagilardan iborat:

- sinf bilan aloqani yo'lga qo'yishda zudlik bilan harakat qilish;
- tashkiliy ishlardan dars jarayonining muhim bosqichiga tezlik bilan o'ta olish;
- sinfning ijtimoiy-psixologik yakdilligini, «biz» hissini shakllantirish;
- vaziyatga qarab bolalar bilan muloqot usullarini qo'llash;
- butun sinf jamoasi bilan yaxlit aloqani tashkillashtirish;
- latofat, samimiylik, sofdillikni o'zida shakllantira olish, darsda namoyon qila olish;
- taqiqlangan pedagogik talablarni kamaytirish, vaziyatga qarab ish tutish;
- mimika (yuz ifodasi), pantomimika (harakatlari), ko'z bilan ta'sir qilish (noverbal muloqot) ni faol qo'llash;
- o'zaro bir-birini tushunishni his qilish (V.A. Kan — Kalik).

Kasbiy-pedagogik muloqotning muvaffaqiyatli bo'lishida o'qituvchining kommunikativ madaniyati muhim o'rin egallaydi. Bola o'qituvchining dildan gapirayotganligini his qilib turishi kerak. Aks holda ishonchli, samimiy muloqot amalga oshmaydi. Ayrim pedagoglar bolalar bilan ularning yoshini hisobga olmasdan muloqotda bo'ladilar. O'qituvchi bola katta bo'layotganligini sezib tursa, bu uning muloqot madaniyati shakllanayotganligidan dalolat beradi.

Pedagog kommunikativ madaniyatga erishish uchun quyidagilarga ahamiyat berishi lozim:

- bolani sabr-toqat bilan tinglash madaniyati;

- unga qiziqarli bo'lmasa ham bolani diqqat bilan tinglash;
- bola zerikayotganligini sezib, mavzuni boshqa qiziqarli tomonga burib yuborish;
- suhbatlashishdan awal bolaning kayfiyatini ko'tarishga harakat qilish;
- bozor iqtisodiyotiga mos keladigan muloqot madaniyatini o'zlashtirishni ta'minlash.

O'qituvchi o'zi uchun boshqalar bilan bo'ladigan muloqotning yaxlit portretini tuzib olishi kerak. Bu auditoriya bilan bo'ladigan munosabatlarni tashkil qilishiga yordam beradi. Pedagogik muloqot — o'quv jarayonining muhim qismi hisoblanadi.

2.O'qituvchining kommunikativ malakasi.

Bugungi kunda mustaqil respublikamiz dunyo hamjamiyati tomonidan tan olinayotgan ekan, uning kelgusidagi rivoji, gullab-yashnashi bugungi kun yoshlariga bog'liqdir. Demak, bugungi yoshlar har tomonlama rivojlangan, o'ziga, boshqa insonga, jamiyatga, tabiatga va mehnatga o'z to'g'ri munosabatini bildiradi oladigan, mustaqil faoliyat ko'rsatadi oladigan, ijodkor, tashabbuskor va tadbirkor bo'lmog'i lozim. O'quvchida ana shu xususiyatlarning rivojlanishi so'zsiz o'qituvchiga, uning o'quv-tarbiya jarayonini to'g'ri boshqaradi olishiga va o'quvchilar bilan o'rnatadi oladigan muomala va munosabatlarga bog'liq.

Kommunikativ qobiliyat – bu pedagogik o'zaro harakat sohasida maxsus ko'rinishga ega bo'lgan muloqotga qobiliyatlilikdir.

Psixologik adabiyotlarda kommunikativ qobiliyatlarning bir qancha turlari ajratib ko'rsatiladi:

1) insonning insonni tushunadi olishi (insonni shaxs sifatida, uning alohida jihatlarini, motiv va ehtiyojlarini baholash, tashqi xulq-atvorini ichki olami bilan bog'liqlikda ko'rib chiqish, yuz, qo'l, gavda harakatlarini “o'qish” ko'nikmasi)

2) insonni o'z-o'zini anglay olishi (o'z bilimi, qobiliyati, o'z xarakteri va boshqa qirralarini baholash, inson boshqalar tomonidan qay tarzda qabul qilinishi va atrofdagilar ko'zi bilan baholash);

3) muloqot vaziyatini to'g'ri baholay olish ko'nikmasi (mavjud holatni kuzatish, uning namoyon bo'lish belgilari haqida ko'proq axborotlarni ajarata olish, ularga e'tiborni qaratish, yuzaga kelayotgan vaziyatning ijtimoiy va psixologik mohiyatini to'g'ri idrok etish va baholash).

Tahlil etish gnoseologiya, psixologiyada bilish va amaliy faoliyatga doir barcha harakatlarni o'z ichiga oladi, pedagogikada esa, tadqiq qilinayotgan narsa-hodisalarning alohida tarkibiy qismlarga ajratish qonuniyat va usullarini o'zida aks ettiruvchi bilish jarayoni sifatida ifoda etiladi. O.O.Kashenkoning fikricha, o'z-o'zini tahlil etish falsafa va psixologiyada o'z-o'zini anglash, o'z-o'zini bilish, o'z-o'zini boshqarish, o'z-o'zini baholashning tarkibiy qismi sifatida aks ettirilsa ham mustaqil kategoriya sifatida ishlatilmaydi. Biroq o'z-o'zini anglashning shakllanishi va rivojlanishi o'z-o'zini tahlil etish asosida amalga oshishini esda tutish zarur.

O'qituvchining kommunikativ ta'sir etish usullari: Chunki aynan pedagogik voqelikda o'z-o'zini tahlil etish ko'nikmalarini rivojlantirishning ahamiyati ularning o'zi haqidagi tasavvurlari, qiziqishlari, motiv, ehtiyojlari tizimi sifatida tushuniladigan "Men-kontseptsiyasi"ning rivojlanishiga undovchi ichki omillarning eng asosiylaridan biridir.

O'z-o'zini tahlil etish usullari quyidagilarga e'tibor qaratishni talab etadi:

1) ijtimoiylikka yo'naltirilgan o'zaroharakat vaziyatlaridan shaxsiy xulq-atvor, tarbiyalanuvchi shaxsi, uning o'ziga xosliklari, qadriyatlar tizimi kabilarni ob'ekt sifatida ko'rib chiqish;

2) o'z xulq-atvori, shaxsiy fazilatlarini tahlil etish mezonlari tizimini aniqlash;

3) noma'lumdan ma'lumni ajratib olish;

4) arama-qarshiliklarni aniqlash.

O'z-o'zini tahlil etish o'z-o'zini anglashdan avval kelib, aynan uning asosida shaxsning o'zi haqidagi tasavvurlari umumlashgan ko'rinishga o'tadi. O'z-o'zini anglash natijasida shaxsda o'zining kimligini anglash, o'zining jamiyatdagi o'rnini tushunib etish, boshqalarning ko'z o'ngida kim sifatida gavdalanishini his etish

kabilar shakllanadi. O'z-o'zini anglash o'z-o'ziga munosabat sifatida shakllanuvchi hissiy va mantiqiy jihatlarni o'zida aks ettiradi.

Ma'lumki, o'z-o'zini anglash usullari ham mantiqiy, ham emotsional darajada o'z-o'zini tahlil etish natijasida olingan axborotlarni aniqlashtirish va umumlashtirishni talab etadi.

Xulosa qilib aytganda, o'z-o'zini tahlil etish va o'z-o'zini anglash pedagogda o'zi va boshqalarning u haqidagi tasavvuri sifatidagi kasbiy "Men qiyofasi" ning shakllanishiga olib keladi.

Ta'lim va tarbiya jarayonida o'qituvchi tomonidan pedagogik ta'sir ko'rsatishning asosiy metodlariga quyidagilar kiradi: talab, istiqbol, rag'batlantirish va jazolash, jamoatchilik fikri.

Talab – ta'lim va tarbiya jarayonida o'qituvchining tarbiyalanuvchiga nisbatan shaxsiy munosabatlarida namoyon bo'ladi. O'quvchining u yoki bu xatti-harakati o'qituvchi nazoratida bo'lib, ijobiy jihatlari rag'batlantirib boriladi yoki aksincha nojo'ya xatti-harakati to'xtatib qo'yiladi.

Istiqbol – ta'sirchan pedagogik usul bo'lib, o'quvchilarda mustaqil fikr yuritishni, ma'lum bir maqsadga, orzuga erkin intilish hissini takomillashtiradi. Bu maqsadlar ularning shaxsiy intilishlarida, qiziqish va muddaolarida namoyon bo'ladi. Ushbu usul maktab o'quvchilarini shaxs sifatida eng muhim insoniy fazilatlaridan biri bo'lgan maqsadga intiluvchanlikni rivojlantiradi.

Rag'batlantirish va jazolash – tarbiyaviy ta'sirning eng an'anaviy usuli bo'lib, o'quvchilar xulq-atvoriga ijobiy ta'sir etishdan iborat. Yaxshi xulq, foydali mehnat va xatti-harakat, axloqiy hislat, topshiriqlarning so'zsiz bajarilishi uchun o'quvchi rag'batlantiriladi. Nomaqbul xatti-harakat, tartibbuzarlik, o'z burchini bajarmaslik jazolash orqali bartaraf etiladi. Ushbu usul axloqiy ta'sir ko'rsatishni ta'minlaydi, uni qo'llash jarayonida o'qituvchidan nihoyatda ehtiyotkorlik, sezgirlik va hushyorlik talab etiladi.

Jamoatchilik fikri – tarbiyaviy ta'sir ko'rsatishning eng muhim usuli bo'lib, o'quvchilarning ijtimoiy foydali faoliyatini bajarilish natijalariga qarab muntazam

rag'batlantirib borishda namoyon bo'ladi. Jamoaning tarbiyaviy vazifalarini ma'lum bir yo'nalishda amalga oshirilishini ta'minlaydi, o'quvchilarning bir-birlariga do'stona munosabatini shakllantiradi.

Muloqotning ijtimoiy-psixologik nazariyasi va pedagogik tajribalarini o'rganish pedagogik ta'sir etishda ikki metod: ishontirish va uqtirishdan keng foydalanish lozimligini ko'rsatadi.

Ishontirish – o'quvchilarga xatti-harakatlarning to'g'riligi va zarurligini, shuningdek, ayrim xulq-atvorlarning noto'g'riligini tushuntirish va isbotlashdir. Ishontirish jarayonida o'quvchilarda yangi bilim, ko'nikma, malaka hamda axloqiy sifatlar shakllantiriladi. Bular esa o'quvchilar va ularning atrofida-gilar uchun me'yor (mezon) bo'lib xizmat qiladi.

O'qituvchining har qanday tarbiyaviy ta'sir ko'rsatishi, oqibat natijada o'quvchi ruhiyatiga har tomonlama ta'sir ko'rsatishga, ya'ni o'quvchilarda ijobiy hissiyotlarni: xulq-atvor, munosabatlar, xatti-harakatlarni shakllantirish va mustahkamlashga yo'nalgan bo'ladi. Lekin ishontirish va uqtirishning texnologik mexanizmlari turlichadir.

O'sib borayotgan yoshlar ijtimoiy muhit va tabiat bilan ham o'zaro ta'sirlanadilar. Bu o'zaro ta'sir natijasida ularda ishonch, yangi bilimlar va munosabatlar, axloqiy me'yorlar majmui vujudga keladi.

Ishontirish haqiqiy va soxta bo'lishi mumkin. Haqiqiy ishonch real voqelikka mos keladi va shaxsning jamiyat oldidagi qadr-qimmatini oshiradi. O'zining haqiqiy ishonchiga sodiq bo'lishi uchun kishi hatto o'limiga ham rozi bo'ladi. Masalan, Vatanga sodiqlik ruhida tarbiyalangan askarlarimizning jang maydonida ko'rsatgan matonatlari.

Soxta ishonch esa, avvalo sinf jamoasi, qolaversa, jamiyat uchun zararli bo'lgan odatlarning shakllanishiga olib keladi. Soxta ishonch o'quvchilarning o'zi va atrofida-gilar ta'sirining umumlashuvi natijasida vujudga keladi.

Ayrim o'quvchilarda soxta ishonch hosil bo'lishining sabablari quyida-gilar bo'lishi mumkin:

1. faqat a'lo bahoga o'qish - bu bilim olishda ko'r-ko'ronalik, quruq yodlashga olib boradi;
2. o'zini o'ta itoatkorona tutish - bu o'quvchi faoliyatini nihoyatda past bo'lishiga olib keladi. Me'yordagi o'quvchi o'qituvchidan ba'zan tanbeh olib turishi kerak;
3. o'qituvchini aldash-bu o'quvchini o'ta aqlli va topqirligidan dalolat beradi;
4. maktab ichki tartib-qoidasini buzish faqat kuchli xarakterga ega bo'lgan o'quvchigagina xos bo'lib, u o'qituvchi tomonidan tanqid qilib turiladi;
5. haddan tashqari ko'p mehnat qilish - bu kerak bo'lmagan tirishqoqlikdir.

Yuqorida keltirilgan ishonchning bunday turi o'quvchida shakllanib, asta-sekin boqimandalik, o'qish va mehnat faoliyatida sustkashlik kayfiyatini sodir qiladi.

Soxta ishonchni bartaraf qilish uchun o'qituvchi quyidagi uch yo'nalishda ish olib borishi kerak:

1. Sinf jamoasida sog'lom ijtimoiy fikrni shakllantirish.
2. Muhim ahamiyat kasb etuvchi shaxsiy hayotiy tajriba yaratish.
3. Soxta ishonchni asosiy tarzda inkor qilish.

Soxta ishonchni o'zgartirishning quyidagi usullari mavjud:

1. o'quvchini o'zini boshqalar bilan taqqoslashga undash. Uning fikriga qarama-qarshi fikrda bo'lgan kishi bilan yaqindan tanishish (masalan, bola o'qishni xohlamaydi, lekin uning tanish o'rtog'i ko'p o'qiydi va biladi, ammo o'zining "quruq yodlovchi" yoki "o'ta bilimdon" qilib ko'rsatmaydi);
2. noto'g'ri qarashlar va ishonch oqibatda nimalarga olib kelishini ko'rsatish (masalan, ana shunday xislatlarga ega bo'lib, o'z hayotini barbod qilgan, o'z erki, g'ururi va vijdonini yo'qotgan kishilar haqida so'zlab berish. Buning uchun hayotiy misollar, badiiy asarlar, kinofilmlar va boshqalardan foydalanish mumkin);

3. soxta ishonchni yoqlab, himoya qiluvchi o'quvchi fikrini mantiqiy rivojlantirib, uni hayratga soluvchi holatga yetkazish. Masalan, barcha o'quvchilar o'qituvchilarni aldash, ichki tartib-qoidalarga rioya qilmaslik nimalarga olib borishi mumkin).

Ishontirishning biron tashkil etuvchisiga amal qilmaslik ham tarbiyaviy ish samaradorligini pasaytirib yuboradi. Bunday holatda o'quvchida faqat bilish shakllangan xolos. Inson o'zini qanday tutishi lozimligini bilishi, aynan shunday tutishi lozimligini tushunishi, lekin o'zini bunga majbur qilolmasligi mumkin.

Demak, bu uning irodaviy sifatlari rivojlanmaganligini, xulq-atvor qoidalariga amal qilish malakasi tarkib topmaganligini anglatadi.

Ishontirish bilimlar, qarashlar va xulq-atvor me'yorlari tizimi bo'lib qolmay, balki ularni shakllantirish usullari hamdir. Ishontirish yordamida yangi qarashlar, munosabatlar shakllanadi yoki noto'g'ri fikrlar o'zgaradi.

Munozara, tortishuv, suhbat, o'qituvchi hikoyasi va „uning shaxsiy ibrat namunasi ishontirish shakllari bo'lib hisoblanadi. Ishontirish o'quvchilarga ta'sir etish metodi sifatida yuqori samara berishi uchun u quyidagi talablarga javob berishi kerak:

1. ishontirishning shakli va mazmuni, o'quvchilar yosh davriga mos bo'lishi lozim (kichik maktab yoshida ertak, rivoyat va fantastik hikoyalar misolida, so'ngra esa borliq dunyoni o'rganish inson ma'naviy dunyosini o'rganish);
2. ishontirish o'quvchilarning individual xususiyatlariga mos bo'lishi lozim. Buning uchun o'quvchining haqiqiy hayot tarzini o'rganish zarur;
3. ishontirish umumiy tarzdagi qoida va printsiplardan tashqari aniq dalil va misollarni ham o'z ichiga olishi zarur (o'qitishdan ko'rgazmalilikka e'tibor berish);
4. ishontirish jarayonida ba'zi holatlarda barcha bir xil xabardor bo'lgan dalil va xulq-atvorni muhokama qilishga to'g'ri keladi. Bu, o'z navbatida dalilning

haqqoniyligi to'g'risidagi ikkilanishlarni yo'qqa chiqarishga va umumiy to'g'ri xulosa chiqarishga yordam beradi;

5. boshqalarni ishontirar ekan, o'qituvchi o'z fikriga qat'iy ishonishi zarur.

Ishontirish jarayonini tashkil etishda o'quvchi ruhiy qiyofasining o'ziga xosligini e'tiborga olish lozim. Buning uchun pedagog o'quvchi oliy asab tizimining tipini, uning ta'lim-tarbiya va kamolotining rivojlanish doirasini bilishi zarur. Masalan: bola kuchli muvozanatlashgan (sangvinik) asab tizimi tipiga ega bo'lsin. Unda tormozlanish jarayoniga nisbatan qo'zg'alish jarayoni kuchliroq bo'ladi. Bu holda o'qituvchi ishontirish jarayonini o'quvchi asab tizimini ortiqcha qo'zg'alishiga yo'l qo'ymaydigan, qo'shimcha hissiyot sodir qilmaydigan tarzda olib borishi kerak.

Fikr, sezgi va irodaviy xislatlar bir butun yaxlitlikni tashkil etgandagina, ishontirish metodi haqiqiy harakatlantiruchi kuchga aylanishi mumkin. Bu metodni qo'llashda ishontirish tarkibi bilish, sezgi, hissiyot, xulq-atvorga amal qilish maqsadga muvofiq.

Ishontirish natijasi o'qituvchining so'z mulkiga ham bog'liqdir. Pedagogning so'zi va ishi ham bir bo'lishi kerak. So'z bilan og'zaki ta'sir o'tkazish o'qituvchining madaniy saviyasida va o'quvchi muloqotida muhim ahamiyat kasb etadi. Chunki insonning "aql-zakovati, fikr-tuyg'ulari, bilimi va madaniyat saviyasi, tafakkuri ma'lum darajada so'zda ifoda etiladi. Muomala madaniyatida so'z aqldan kuch, tildan ixtiyor oladi" (Aziz Yunusov). So'z bilan og'zaki ta'sir o'tkazishni amalda o'z pedagogik faoliyatida qo'llovchi o'qituvchi o'z hissiyotlarini, ijodiy ta'sirlanishini boshqarish ko'nikmalariga ega bo'lishi va o'z his-tuyg'ularini faqat ta'lim-tarbiyaviy maqsadni amalga oshirish uchun ifodalashi hamda o'quvchi qalbini noo'rin so'zlar bilan jarohatlab qo'ymasligi, so'zlarni aniq ifodalashda pedagogik takt normalaridan chiqib ketmasligi lozim. So'z qudrati haqida Dekartning quyidagi fikrlari o'qituvchilarga ham bevosita taalluqlidir: "So'zlarning ma'nolarini, qudratini odamlarga aniq ifodalab tushuntirib bering, shunda siz

insoniyat olamini barcha anglashilmovchiliklarning yarmidan xalos qilgan bo'lasiz".

O'qituvchining imo-ishoralari va yuz harakatlari so'z bilan og'zaki ta'sir qilishni kuchaytiradi. Yuz harakatlari va imo-ishoralar nutqda ovozning baland-pastligi bilan mos kelishi kerak. Ogohlantiruvchi so'zlar, notiqlik san'ati asosida ta'sir etish, vazifani ijro etishga undovchi buyruqlar, ta'qiqlangan iboralarni ishlatmaslik, hazil orqali fikrini anglatish, o'quvchining erkin mulohazalarini ma'qullash yoki nojo'ya harakatlari uchun ayblash so'zning og'zaki ta'sir etuvchi komponentlaridir. So'z bilan imo-ishoraning va yuz harakatlarining birligi ma'lum qilinayotgan axborot hajmdorligi va ta'sirchanligini kuchaytirishi lozim. Har qanday sharoitda o'qituvchi o'quvchilar bilan sinfda uchrashishga maxsus hozirlik ko'rishi lozim.

Ishontirish metodini qayta tarbiyalash, ya'ni qarash va munosabatlarni shakllantirishda qo'llash, u yoki bu xislatlarni namoyish qilish zarur bo'lgan maxsus vaziyatlar yaratish orqali amalga oshirilishi ham mumkin. Tasodifiy vaziyatlar quyidagi yo'llar bilan yaratiladi: darsda o'quvchiga kutilmagan savol berish, darsdan tashqaridagi noto'g'ri xatti-harakatiga iqror bo'lishiga majbur qilish, o'yinda esa harakat qilishga undash. Maktab hayotida tasdiqlanganidek, ba'zan o'quvchi o'z imkoniyatlarini ro'yobga chiqarishga sharoit bo'lmagani uchun ham tarbiyasi og'irlar qatoriga qo'shilib qolar ekan. Undan darsda onda-sonda so'rashadi: o'qituvchi uning bilimiga ishonmaydi, dars paytida unga e'tibor berishga vaqtdan qizg'anadi. Agar o'quvchiga tez-tez murojaat qilinsa, unga o'z fikrini bayon qilish taklif etilsa, uning xulqida shakllanib qolgan stereotiplar asta-sekin o'zgara boshlaydi.

Uqtirish – kishilarning muloqot faoliyati jarayonida o'zaro ta'sir etishlari vositalaridan biridir. Uqtirishning o'ziga xosligi, inson ruhiyatiga uning o'ziga sezdirmasdan ta'sir etishi, shaxs psixikasi, tarkibiy tuzilishiga beixtiyor kirib borish va kundalik hayotdagi qiliqlar, intilishlar, motivlar va yo'l- yo'riqlarda aks etishidir.

Har qanday pedagogik ta'sir etishda uqtirish elementi mavjud bo'ladi. To'g'ri tashkil etilgan uqtirish o'quvchilarning ongli ravishdagi faolligini oshirishga bevosita ta'sir ko'rsatadi.

So'z yordamida o'quvchida tetiklik yoki qo'rquv, xursandlik yoki xafalik, o'ziga ishonch va ishonmaslik, qiziquvchanlik yoki zerikish, boshqalarga ishonish yoki ulardan hadiksirash kabi sezgilarni vujudga keltirish mumkin. O'qituvchining yomon kayfiyati to'liqin kabi bir zumda o'quvchilarni qamrab olishini ham faqat uqtirish bilangina tushunish mumkin. Yoki asabiylashgan xarakterga ega bo'lgan guruh rahbari tez orada asabiy holat guruhda muloqot me'yoriga aylanib qolganligidan taajjubleanadi.

O'qituvchi tarbiyachi sifatida tarbiyalanuvchi o'quvchilarni o'zi uchun hamisha tarbiya obyekti deb hisoblashi kerak. Biroq tarbiyalanuvchi o'qituvchi-tarbiyachi bilan erkin va ongli munosabatda bo'lishga erishsagina, tarbiyaviy munosabatlar samarali xarakter kasb etadi. Tarbiyaviy faoliyatning kommunikativ munosabatlar jarayonida o'ziga xos qator qoidalari ham mavjud bo'lib, o'qituvchi o'quvchilarga pedagogik ta'sir ko'rsatishda ushbu qoidalarni mukammal bilishi lozim.

Mavzuni mustahkamlash uchun savollar

1. Pedagogik muloqot deganda nimani tushunasiz?
2. Pedagogik muloqotda ijodiylikni taminlashda qanday talablar bajarilishi kerak?
3. O'qituvchi pedagog dars jarayonida tashabbusni qo'lga olishning usullarini aytib bering.
4. Kasbiy pedagogik muloqotning samarali bo'lishi nimalarga bog'liq?
5. Shaxsiy-guruhiy muloqot jarayonini izohlang.
6. Muloqotning nechta darajasi mavjud?
7. mezzo va mikro darajaga izoh bering?
8. Ommaviy kommunikatsiya deganda nimani tushunasiz?

Mavzu yuzasidan test savollari

1. Ta'lim va tarbiya jarayonida o'qituvchi tomonidan pedagogik ta'sir ko'rsatishning asosiy metodlariga quyidagilar kiradi:

- a) talab, istiqbol,
- b) rag'batlantirish va jazolash
- c) jamoatchilik fikri
- d) barcha javoblar to'g'ri

2. – ta'lim va tarbiya jarayonida o'qituvchining tarbiyalanuvchiga nisbatan shaxsiy munosabatlarida namoyon bo'ladi.

- a) talab
- b) istiqbol
- c) rag'batlantirish va jazolash
- d) Jamoatchilik fikri

3. – ta'sirchan pedagogik usul bo'lib, o'quvchilarda mustaqil fikr yuritishni, ma'lum bir maqsadga, orzuga erkin intilish hissini takomillashtiradi.

- a) talab
- b) istiqbol
- c) rag'batlantirish va jazolash
- d) Jamoatchilik fikri

4. – tarbiyaviy ta'sirning eng an'anaviy usuli bo'lib, o'quvchilar xulq-atvoriga ijobiy ta'sir etishdan iborat.

- a) talab
- b) istiqbol
- c) rag'batlantirish va jazolash
- d) Jamoatchilik fikri

5. – tarbiyaviy ta'sir ko'rsatishning eng muhim usuli bo'lib, o'quvchilarning ijtimoiy foydali faoliyatini bajarilish natijalariga qarab muntazam rag'batlantirib borishda namoyon bo'ladi.

- a) talab

b) istiqbol

c) rag'batlantirish va jazolash

d) Jamoatchilik fikri

7-MAVZU: SHAXSNING O'Z-O'ZINI TARBIYALASHIDA PEDAGOGIK MULOQOTCHANLIKNING AHAMIYATI

1. Shaxsning o'z-o'zini tarbiyalashida pedagogik muloqotchanlikning ahamiyati
2. Muloqotda pedagogning ijodiylik hissi va uni boshqarish yo'llari
3. Kasbiy-pedagogik muloqot uslubi va uning turlari

Tayanch tushuncha va iboralar: Muloqot, pedagogik muloqot, kamunikativ malaka, kommunikatsiya, ijodiylik, shaxslararo muloqot, shaxsiy-guruhiiy muloqot, ijodiylik hissi, kasbiy-pedagogik muloqot, muloqotni boshqarish, verbal muloqot, kuzatuvchanlik, imo-ishoralarni tanlash, oltin so'zlar usuli, yutuqli chihta.

1 Shaxsning o'z-o'zini tarbiyalashida pedagogik muloqotchanlikning ahamiyati

O'qituvchi, tarbiyachi va pedagog kommunikativ faoliyati pedagogik faoliyatdagi muloqotda muhim rol o'ynaydi. Kommunikativ ko'nikma quyidagi shakllarda namoyon bo'ladi:

1. Kishilar bilan muloqotda bo'lish ko'nikmasi;
2. O'quvchilar bilan birgalikdagi ijodiy faoliyatni tashkillashtirish ko'nikmasi;
3. Maqsadga yo'naltirilgan muloqotni tashkillashtirish va boshqara olish ko'nikmasi (uquvi).

Kommunikativ qobiliyatlarining asosiy tarkibiy qismi muloqotchanlikning turlicha namoyon bo'lishidir. Muloqotmand kishilar oson, tezkorlik bilan muloqotni tashkillashtiradilar. Bunday kishilar har doim kommunikativlikning markazida turadilar. Pedagogik faoliyatdagi muloqotchanlik shaxsiy fazilat sifatidagina emas, balki kasbiy-shaxsiy fazilat sifatida ham yuzaga chiqadi.

Muloqotchanlik ko'p qatlamli bo'lib, uni quyidagi tarkibiy qismlarga bo'lish mumkin:

- 1) muloqotga kirishuvchanlik — kommunikatsiya jarayonidan qoniqishni his qila olish qobiliyati;
- 2) ijtimoiy yaqinlik — jamiyatda bo'lishga xohish, kishilar orasida bo'lish istagi;
- 3) altruistik (boshqalar manfaati uchun harakat qilish, yordam berish) yo'nalishlar.

Muloqotga kirishuvchanlik. Pedagogik faoliyatni tashlab ketgan o'qituvchilardan so'rovnoma asosida olingan ma'lumotlarga ko'ra, ularda muloqotchanlik sifatleri kasbiy fazilat sifatida shakllanmaganligi aniqlangan. Shu jumladan, kuchsiz rahbadarda ham xuddi shunday holat kuzatilgan. Pedagogik faoliyatdagi muloqot uzoq, davomli muloqotdir.

Ijtimoiy yaqinlik vaqtinchalik ruhiy holat sifatida emas, balki shaxsning kasbiy-pedagogik yo'nalishi bilan bog'liq holda ishtirok etadi. Muloqotchanlik shaxs fazilati sifatida pedagogik muloqotning mahsuldor bo'lishini ta'minlaydi. Muloqotchanlikning uchta tarkibiy qismini ko'rib chiqish lozim: muloqotga ehtiyoj, muloqot paytida va muloqotdan keyin yaxshi kechinmalar his qilish, kommunikativ ko'nikma va malakalar.

Muloqotchanlik hissiy tabiatga ega bo'lib, ular kommunikativ va altruistik hislardir. Kommunikativ hislarga fikr almashish, hayajonlanish, simpatiya (yoqtirish) his qilish, muloqotda bo'layotgan hamsuhbatni hurmat qilish kabilar kiradi. Altruistik hislar esa kishilarga quvonch keltirishni xohlash, boshqalar quvonchidan xursand bo'lish, hamdardlik bildirish kabilardan iborat.

Pedagogning kommunikativ faoliyatiga uning qobiliyatlari ham kiradi. Jumladan, didaktik (mavzuni tushunarli, sodda tilda bayon qilib bera olish), hissiy-irodaviy ta'sir eta olish, perseptiv — pedagogik kuzatuvchanlik asosida o'quvchi ruhiyatiga ta'sir qilish, ekspressiv — nutqiy, mimika, pantomimika asosida fikmi tushuntirish, kommunikativ — o'quvchilar bilan munosabatlarni to'g'ri yo'lga qo'yish, pedagogik odob va xushxulq, talabchanlik kabilar. Ko'rinib turibdiki, barcha pedagogik qobiliyatlar kommunikativ qobiliyatlar bilan bog'liq bo'ladi.

2 Muloqotda pedagogning ijodiylik hissi va uni boshqarish yo'llari

Birinci marotaba darsga kirganda, o'quvchilar bilan muloqotda bo'lganda «ijodiylik hissi» tug'iladi. Darsni takrorlashda esa «ikkinchi ijodiylik hissi» namoyon bo'ladi. Psixolog L.S. Vigotskiy san'atning ijodiylik aktini o'rgatish mumkin emasligi, ong orqali biz ongsizlik holatiga kirishimiz, ongli jarayonlarni

tashkil qilishimiz, ular orqali ongsizlik jarayonlarini chaqirishimiz haqida fikrlar bildirgan.

Pedagog faoliyatida muloqotning turli bosqichlarida hissiy jihatdan o'zini his qilish muhim rol o'ynaydi. Bevosita muloqot jarayonida pedagogda kommunikativ ruxlanish holati yuzaga chiqadi. Tabiiyki, kommunikativ o'zini his qilish pedagogning umumiy va kommunikativ madaniyatiga, eng muhimi — pedagog shaxsining kasbiy-pedagogik darajasiga, bolalar bilan ishlash xohish-istagiga bog'liq.

Psixologik ishlar yo'nalishi pedagogning ijodiylik hissi, intellektual, emotsional jihatini tashkil etadi. Pedagogning ijodiylik hissi, ayniqsa, adabiyot darslarida kuchli namoyon bo'ladi. Shu bilan birga pedagogning tajribasi ham muhim rol o'ynaydi. Tajribasi ortib borgan sari pedagog dastlabki materiallardan ko'ngli to'lmaydi, yangi-yangi materiallarni dars jarayonida qo'llashga harakat qiladi. Buning uchun esa ijodiylik hissi shakllangan bo'lishi lozim. Ijodiylik hissi bo'lsa, pedagog izlanadi, imkon topadi. O'zini darsga hissiy tayyorlash pedagogda ijodiylik tuyg'usini keltirib chiqaradi. Ijodiylik hissini shakllantirishda quyidagilarga e'tiborni qaratish lozim:

- material bilan ishlashda undagi asosiy o'rinlarni qidirib topish;
- auditoriyaga murojaat qilish, ya'ni muloqotda ijodiylikka e'tibor berish;
- darsdan qoniqishni his qilish.

Eng muhimi pedagog o'zining darsdagi hissiy munosabatlarini aniqlab olishidir. Ko'pgina pedagoglar ohangga, imo-ishora, yuz ifodasiga, badiiylikka ko'p e'tibor qaratsalar, ayrimlari faqat mantiqqa va isbot-dalillarga ahamiyat beradilar. Pedagoglarning fikricha, darsda o'quvchining o'quv materialini qanday idrok qilishi muhimdir. Shundagina unda ijodiylik tug'iladi. Tadqiqotlarning ko'rsatishicha, ijodiylik hissini mustahkamlash uchun o'zining materialga nisbatan hissiy munosabatining tashqi ifodasini saqlay bilish kerak. Buning uchun esa oynaga qarab so'zlash, fikran dars jarayonini his qilish, misollarni ko'proq keltirish, buyuk shaxslar faoliyatidan aniq vaziyatlarni keltirish hamda darsga tezda moslashish katta ahamiyatga ega. Pedagog o'ziga darsga kirishdan avval ko'rsatma (vazifa) berishni o'rganishi lozim. Dars jarayonida va darsdan so'ng pedagog o'zini tahlil qilib borishi

yaxshi natijalarga olib keladi. Dars rejasini iloji boricha maydalashtirib, ya'ni bo'laklarga bo'lib olib matn tayyorlansa, dars jarayoni yaxshi tashkillanadi, pedagog ijodiylik hissi asosida dars o'tadi.

Pedagog o'zida ijodiylik hissini shakllantirish va boshqarish uchun quyidagi autotreninglarni qo'llashi mumkin:

- men tinch-xotirjamman;
- men ishonch bilan dars o'ta olaman;
- bolalar meni tinglashadi;
- men darsga yaxshi tayyorlanganman;
- dars juda qiziqarli bo'ladi;
- bolalarning men bilan birga bo'lishlari juda qiziqarli;
- kayfiyatim yaxshi; — menga darsda ishlash yoqadi.

3 Kasbiy-pedagogik muloqot uslubi va uning turlari

Biz ko'z oldimizga birinchi darsni keltira olsak, o'sha paytdagi hayajonni, quvonchni, ijodiylik hissini tuyamiz. Bolalar bilan bo'lgan damlarimiz esda qolishi, xotiramizda undan iz qolishi, muloqot uslubiga bog'liq. Pedagog kommunikativ muloqotining mahsuldor bo'lishi uchun pedagogik ta'sir kuchining tizimlarini, uning har bir qismini bilishi zarur. Dars jarayonida o'qituvchi qaysi usulni qo'llayotganini doimo eslab turishi kerak. Buning uchun pedagog ikkita muhim muammoni hisobga olishi:

- o'zining xatti-harakatini to'g'ri tashkillashtirishi;
- kommunikativ ta'sir samaradorligini ta'minlashi zarur.

Pedagogik faoliyat jarayonidagi muloqotni quyidagicha tavsiflash mumkin:

- 1) o'quvchi va pedagog muloqoti tizimining umumiy tuzilishi (muloqotning aniq usuli);
- 2) pedagogik faoliyatning aniq bosqichi uchun xos bo'lgan muloqot tizimi;
- 3) aniq pedagogik va kommunikativ masalalarni yechishda namoyon bo'ladigan muloqotning vaziyatli tizimi.

Pedagog va ta'lim oluvchilarning ijtimoiy-psixologik ta'sir xusu- siyatlarini muloqot uslublari orqali quyidagicha tushunish mumkin:

- a) pedagogning kommunikativ imkoniyatlari;
- b) pedagog va tarbiyalanuvchilar o'rtasidagi munosabatlar tabiati;
- d) pedagogning ijodiy individualligi;
- e) o'quvchilar jamoasining xususiyatlari (Kan — Kalik. Учителю о педагогическом общении. 97-bet).

Muloqot uslublari quyidagilar kiradi:

1. Hamkorlikdagi ijodiy faoliyatga qiziqish asosidagi muloqot.
2. Do'stona munosabatlar asosidagi muloqot.
3. Masofadan turib muloqotga kirishish.
4. Qo'rqitish (qo'rquv) asosidagi muloqot.
5. Soxta obro'-e'tibor qozonish uchun tashkil qilinadigan muloqot.

Birinchi uslub asosini pedagogning yuqori kasb etikasi (axloqi) tashkil etadi. Bu uslub haqida M.O. Knebel, I.P. Volkov, V.F. Shatalovlar o'z fikrlarini bildirganlar. Ularning fikricha, bolalar bilan bo'ladigan munosabat va pedagogik hissiyotlar mana shu uslub asosida shakllanadi.

Ikkinchi uslub asosan do'stona munosabatlar, o'quv-tarbiyaviy faoliyatda shakllanadi. Do'stona munosabatlar muloqotning boshqarilishini ta'minlaydi. Maroqlilik bilan do'stona munosabat birgalikda rivojlanadi. Pedagog bir tomondan bolalar uchun yaqin o'rtoq, ikkinchi tomondan birgalikdagi faoliyat qatnashchisi bo'lishi lozim.

Uchinchi uslub, ya'ni masofadan turib muloqotga kirishish muhim ahamiyatga ega. Pedagog bilan o'quvchi o'rtasida muayyan masofa bo'lishi kerak. Masofa juda uzoq bo'lmasligi lozim. Aks holda rasmiyatchilik kuchayib, ijodiylik muhiti shakllanmaydi. Pedagog masofani saqlasa obro'-e'tibori ortadi.

To'rtinchi uslub — qo'rqitish asosidagi muloqot bo'lib, bu uslub muloqotning negativ shaklidir. Ba'zi pedagoglar o'quvchilarni qo'rqitish orqali muloqotda bo'ladilar. Chunki ularda pedagogik mahorat yaxshi shakllanmagan bo'ladi. Ayniqsa, katta auditoriyada ma'ruza o'qiydigan ma'ruzachilar auditoriyani shu

uslub asosida boshqaradilar. Juda qattiq turib, tinglovchilarni qo'rqitib pedagogik muloqotni muvaffaqiyatli amalga oshiraman, deb hisoblovchilar yanglishadi. Bu o'zaro tushunishga to'sqinlik qiladi.

Beshinchi uslub — soxta obro'-e'tibor qozonish uchun tashkil qilinadigan muloqot bo'lib, yosh o'qituvchilar malakasi yetarli bo'lmagani uchun yolg'on ishlatadilar. Bu bilan o'qituvchi o'quvchi bilan tezroq muloqotda bo'lib olishga harakat qiladi. Bunday usulni qo'llaydigan pedagogda umumiy pedagogik va kommunikativ madaniyat yetishmaydi. Demak, pedagoglarning fikricha, birinchi va ikkinchi uslub asosida muloqotga kirishishigina yaxshi natijalarga olib keladi.

Mavzuni mustahkamlash uchun savollar

1. Shaxsni o'z-o'zini tarbiyalashida pedagogik muloqatchanlikning ahamiyati nimada?
2. Muloqatda pedagogning ijodiylik hissi va uni boshqarish yo'llarini izohlang.
3. Kasbiy pedagogik muloqot uslubi va uning turlarini yoritib bering.
4. Muloqotga kirishuvchanlik deganda nimani tushunasiz?

Mavzu yuzasidan test savollari

1. Muloqotchanlik ko'p qatlamli bo'lib, u nechta tarkibiy qismlarga bo'linadi?

- a) 3
- b) 4
- c) 3
- d) 2

2. Muloqotga kirishuvchanlik -.....

- a) kommunikatsiya jarayonidan qoniqishni his qila olish qobiliyati;
- b) jamiyatda bo'lishga xohish, kishilar orasida bo'lish istagi;
- c) boshqalar manfaatini uchun harakat qilish, yordam berish
- d) Barcha javoblar to'g'ri

3. Ijtimoiy yaqinlik -

- a) kommunikatsiya jarayonidan qoniqishni his qila olish qobiliyati;
- b) jamiyatda bo'lishga xohish, kishilar orasida bo'lish istagi;
- c) boshqalar manfaatini uchun harakat qilish, yordam berish

d) Barcha javoblar to'g'ri

4. Altruistik yo'nalishlar-....

a) kommunikatsiya jarayonidan qoniqishni his qila olish qobiliyati;

b) jamiyatda bo'lishga xohish, kishilar orasida bo'lish istagi;

c) boshqalar manfaati uchun harakat qilish, yordam berish

d) Barcha javoblar to'g'ri

5. Ijodiylik hissini shakllantirishda nimalarga e'tiborni qaratish lozim:

a) material bilan ishlashda undagi asosiy o'rinlarni qidirib topish;

b) auditoriyaga murojaat qilish, ya'ni muloqotda ijodiylikka e'tibor berish;

c) darsdan qoniqishni his qilish.

d) barcha javoblar to'g'ri

8-MAVZU:KASBIY-PEDAGOGIK MULOQOT TEXNIKASI VA TRENINGI

1. Kasbiy-pedagogik muloqot texnikasi va treningi
- 2.Oilada pedagogik muloqot
- 3.Rahbarning ko'rsatmalari vijdonan bajarilishiga erishishning asosiy qoidalari

Tayanch tushuncha va iboralar: Muloqot, pedagogik muloqot, muloqot texnikasi, oilaviy muloqot, kommunikativ malaka, kommunikatsiya, shaxslararo muloqot, shaxsiy-guruhiy muloqot, notqlik mahorati, imo-ishoralarni tanlash.

1 Kasbiy-pedagogik muloqot texnikasi va treningi

Kasbiy-pedagogik muloqotning 5 ta bosqichi bor. Bular:

1.Muloqot jarayonida mo'ljall olish. Bu bosqichda pedagog muloqotining anglanganligi yuzaga chiqadi. Shuningdek, muloqot uslubini yangi kommunikativ faoliyat sharoitida aniqlash ham yuzaga chiqadi. Psixolog Sh.A. Amonashvili bolalar maktabga kelmasidan avval ularga xat yozgan. Masalan, «Salom, qadrl.... Men sening o'qituvchingman. Mening ismim Shalva Aleksandrovich. Maktabga kirayotganing bilan tabriklayman. Umid qilamanki, sen bilan do'st bo'lib ketamiz. Sening 35 ta o'rtog'ing bo'ladi. Seni sinfda kutaman». Demak, bu yerda o'quvchiga mo'ljall olish ko'rsatmasi berilyapti.

O'z ustida ishlashda pedagogik muloqotning quyidagi bosqichlariga e'tiborni qaratish lozim:

- bolada yaxshi taassurot qoldirish uchun tashqi ko'rinishingizga ahamiyat;
- bugungi kun talablaridan kelib chiqqan holda muloqotning bu bosqichini e'tibordan chetda qoldirmang;
- boshqalar bilan muloqotda keskin burilishga yo'l qo'ymang;
- bugungi muloqot ko'ngildagidek bo'lmasa, uni tuzatishga harakat qiling;
- darsda qaror qabul qilishda improvizatsiya (vaziyatni yaratish, real hayotda bor narsani ko'rsatib vaziyatdan chiqish) ga harakat qiling;
- auditoriya bilan ish boshlashdan avval faqat o'zingizning pedagogik materiallaringiz haqida emas, balki bolaning holati, faoliyatga tayyorligi haqida o'ylang.

2. Pedagogik faoliyatning muhim jihati — e'tiborni o'ziga tortish bo'lib, bola bilan samarali muloqotni amalga oshirish uchun dars jarayonida bolaning diqqati barqaror bo'lishi kerak. O'ziga jalb qilishning quyidagi usullari mavjud:

— verbal muloqotda bo'lish (nutqiy);

— tanaffus qilish;

— harakatli (doscaga yozish, ko'rgazmani osish);

— aralash usul (yuqoridagilarni birgalikda qo'llash). Darsda ko'pincha aralash variant usulidan foydalaniladi. Olimlarning fikricha, yuz ifodasi va imo-ishoralari orqali ma'ruzada 40% axborot beriladi.

3. Obyektning (kishi) qalbini zabt etish bosqichi pedagogik muloqotni tashkillashtirishda katta ahamiyatga ega. Mohiyati jihatidan bu bosqich kommunikatsiyani o'ziga xos izlash bosqichidir. Masalan, yangi materialni bayon etishda pedagog bolalarni muloqotga tayyorlab oladi. O'qituvchining o'quvchini tushunishi kasbiy-pedagogik muloqotning kaliti hisoblanadi.

4. Pedagogik muloqotning yana bir bosqichi bu verbal muloqot, ya'ni o'qituvchining yangi materialni o'quvchilarga og'zaki bayon qilib berishidir. Pedagog uchun nutq muloqoti juda muhim. Pedagogik muloqot tizimida pedagogning so'zi obrazlar qo'zg'atuvchisi bo'lib hisoblanadi.

5. Pedagog bilan tinglovchi o'rtasidagi o'zaro harakatda hayajonni uzatishning kommunikativ vositalari muhim rol o'ynaydi. Jumladan, pedagogning nutqi jonli, ohanglarga boy, tushunarli, aniq, soddagina tilda bo'lishi kerak. Shunda tinglovchilarning idroki to'liq, obrazli bo'ladi.

Kasbiy-muloqot treningi mashqlari tizimi ikki bosqichni o'z ichiga oladi:

a) pedagogik kommunikatsiya elementlarini amaliy egallashga qaratilgan mashqlar;

b) berilgan pedagogik vaziyat asosida muloqotning barcha tizimini egallashga qaratilgan mashqlar. Trening samarali bo'lishi uchun bir nechta nafar pedagog birlashgan holda ish olib borishi lozim. Yosh pedagoglar uchun birlashgan seminar-treninglar tashkil qilish yaxshi natija beradi. Tajribali pedagog rahbarligida treninglar o'tkazilishi maqsadga muvofiqdir.

1-bosqich — hamma uchun yaratilgan sharoitda harakat qilishni o'rganish. Masalan, xayolan auditoriyaga kiring, doskaga sanani yozing, yuring, materiallarni tayyorlang, stolga o'tiring, kitobni yoki jurnalni oching, eshikni yoping, tashqariga chiqing. Bu harakatlarni yana bir marta qaytaring, tezda kirish, tezda chiqishni o'rganing.

2-bosqich - pedagogik faoliyat jarayonida muskullar erkinligini shakllantirish. Qo'llaringizni qimirlating, his qiling, qayerga sizning quwatingiz boryapti (bo'yningizgami, boshqa barmog'ingizgami, qo'lingizgami); ortiqcha og'irlikni (zo'riqish) yo'qotishga harakat qiling, barmog'ingizni qattiq ushlang bo'yningizni, keyin yelkangizni bo'sh qo'ying, qo'lingiz erkin harakat qilsin, ko'rsatgich barmog'ingiz esa qattiq tursin. 10 gacha sanab barcha muskullaringizni bo'shatishga harakat qiling, boshingizdan boshlab to oyoq barmoqlaringizgacha. Keyin 5 gacha sanab barcha muskullaringizni yana bo'shatishga harakat qiling.

Bosimni (zo'riqish) ushlab turish va olib tashlash. Bir deb, ushlab turing, ikki deb bo'shating. Barcha a'zolaringizni (qo'l, oyoq, barmoq, bo'yin kabi) navbatma-navbat bo'shating. Bu mashqlarni yurib bajarish mumkin.

Elementar (oddiy) pedagogik harakatlarni bajarish davomida muskullardagi bosimni olib tashlash. Xayolingizda auditoriyaga kiring, stolga yaqinlashing (ortiqcha zo'riqish olib tashlanadi), stolda o'tirib yozing, doskaga yozing, ko'rgazmalarni mustahkamlang (ortiqcha zo'riqishni olib tashlang).

Auditoriyada hissiy qulaylikka erishish. Auditoriyaga kiring, eshik orqasida tanangizning tetikligini his qiling, kiring, qulay joyni tanlang, qulay yurishni toping, yuring, qo'lingizni orqangizga qilib yuring, o'zingizni yaxshi his etishga harakat qiling.

Kuzatuvchanlik, diqqatni to'play olish, ixtiyoriy diqqat ko'nik- malarini rivojlantirish. Hamkasblaringizning biri bilan pedagog roliga turib so'zlashing. Tasavvur qiling, siz tinglovchisiz: buyruqni eshiting, tik holatda turing, alfavit bo'yicha familiyada turing, keyin ism bo'yicha. Endi bir-biringizning sochingizning rangiga qarang. Auditoriyaga kirganda diqqatingizni to'plash uchun avval bir

tinglovchiga e'tiboringizni qarating, keyin barchaga diqqatingizni qarating. Bu mashq diqqatning barqaror bo'lishiga yordam beradi.

Muloqotning oddiy ko'nikmasini rivojlantirish.

Xayolingizda auditoriyaga kiring, salomlashing, mimika, pantomimika, qarash bilan tinglovchilar diqqatini o'zingizga qarating. Tinglovchiga turli ta'sirlar orqali (iltimos, talab, ogohlantirish, rag'batlantirish, yumor, savol, buyruq kabilar) murojaat qiling.

Tashabbusni boshqarish (A.A. Leontev bo'yicha). Siz bir kishi bilan gaplashyapsiz. Siz tinglayapsiz, u gapiryapti, tashabbusni qo'lingizga olib endi siz gapiring. Darsda oxirgi stolda o'tiradiganlardan ko'zingizni uzmang.

Pedagogik muloqotni boshqarish. Tasavur qiling, siz guruh rahbarisiz, darsdan so'ng guruhdagilar bilan metall chiqindilari yig'ish haqida gaplashing. Guruhdagilar bir-birini xafa qilib qo'yishdi, siz ular bilan dildan suhbatlashing.

Imo-ishoralarni tanlash Har bir vaziyatda ham imo-ishoralar kerakmi? Guruh a'zolarini bir juftan qilib bir-biriga qarama-qarshi qilib o'tirgizib qo'ying. Bu usul «ko'zgu» deyiladi. Bittasi ko'zguga (ko'ziga) qaraydi. Ikkinchisi «ko'zgu» rolini o'ynaydi. «Ko'zgu» rolidagi kishi barcha harakatlarni takrorlab turadi.

Treningning ikkinchi bosqichi — pedagogik muloqot jarayonida yaxlit o'qitish.

Bu guruhdagi mashqlar ikki qismga bo'linadi:

I. Tipik vaziyatda harakat qilish: kuzatuvchanlik ko'nikmasini rivojlantirish, vaziyatga o'ylab baho berish, har qanday pedagogik faktni tahlil qilish, pedagogik faoliyat sharoitida tipik pedagogik vaziyatlar bo'yicha harakat qilish.

O'qituvchi ishini kuzatishda hamkasbining tinglovchilar bilan qanday usul orqali ish olib borishi ya'ni uning qanday muloqot turlaridan foydalanishi kuzatiladi. Jumladan, kayfiyati, o'z hissiyotlarini boshqara olishi, darsda pedagogik hayajonlanishi kabilar.

2. Pedagogik kuzatuvchanlikni mashq qilish. Bolaning rasmiga qarab uning turli hissiy holatlarini aniqlang (qoniqishi, qiynalayotgani, muvaffaqiyatsizligi, ayyorligi kabilar). Kuzatishlaringizni guruh rahbari axboroti bilan taqqoslang.

2 Oilada pedagogik muloqot

Oiladagi tarbiyaviy jarayon o'ziga xos xususiyatga ega. Uning oxiri va awali yo'q. Biz bolani tug'ilgandan boshlab tarbiyalaymiz. Bola ota- onasining xatti-harakatlarini taqlid qilish orqali o'rganadi, ular aytgan so'zlarni takrorlaydi. Demak, ota-ona bola shaxsi shakllanishi uchun ideal tarbiyachi bo'lishi kerak. Oiladagi tarbiyaviy jarayon awalo bola bilan ota-ona o'rtasidagi doimiy muloqotdir. Bolaning tarbiyasi yaxshi bo'lishi uchun uni sevish kerak. Biz bola bilan muloqotga necha minut vaqt ajratamiz? Shuni o'ylab ko'rish kerak. 1 soat vaqt ajratsak, bu yaxshi. Tadqiqotlarning ko'rsatishicha, ota-ona va bola o'rtasidagi muloqot bir sutkada 1,8 soatni tashkil qilgan ekan. Ona 35 minut muloqotda bo'lgan ekan: «qoming ochmi? nima yeysan?» kabilar tarzida. Bola savol bersa ayrim ota-onalar javob bergisi kelmaydi. Ona ovqat tayyorlash bilan ovora, ota gazeta o'qish bilan. Turli yoshdagi farzandlarda u yoki bu muammo bo'lishini biz. kattalar bilishimiz, unga vaqt ajrata olishimiz kerak. Moddiy g'amxo'rlik bolaga, uning tarbiyasi uchun, muloqoti shakllanishi uchun yetarli emas. Bolaning qalbiga quloq sola bilish muhim. Ota-ona o'rtasidagi nizolar kelib chiqishining sabablaridan biri bolaga e'tibor bermasligidadir. Nima uchun biz hamkasblarimiz bilan, do'stlarimiz bilan qancha muloqotda bo'lsak ham qoniqmaymiz, lekin farzandimiz bilan kam muloqotda bo'lamiz?

Ota-onaning e'tibori oilada hissiyot madaniyatini tarbiyalashga yordam beradi. Shunday savol tug'iladi: Nima uchun o'smirlar jinoyatchilik ko'chasiga kirib qolayapti? Masalan, o'smirlar kekka kishini kaltaklashayapti. Demak, biz kattalar farzandimizga e'tiborliroq bo'la olmayapmiz. Ularning ko'ngliga quloq solmayapmiz. Ularda boshqalar g'amiga hamdard bo'lish tuyg'usini shakllantira olmayapmiz. Yoshlar bilan moda haqida gaplashsangiz ular siz bilan ko'ngildan muloqotda bo'ladilar. Shu tariqa ularning ko'ngliga qo'l solish mumkin. Bolalar bilan ota-ona o'rtasidagi o'zaro munosabatlarni tashkillashtirish uchun turli to'siqlar xalaqit beradi. Jumladan, band bo'lish «to'sig'i» — ota-onalar doimo band bo'lishadi, bolaga e'tibor berolmaydilar, chunki ularning uy yumushlari ko'p. Bu bolada hissiy

rivojlanishning to'xtashiga olib keladi. Ikkinchi to'siq — yoshga bog'liq bo'lib, bunda kattalarning yoshi ulug' bo'lgani uchun bolani tushunmaydilar.

Bolaning ichki dunyosini hisobga ololmaydilar. Kattalar uchun arzimaydigan narsalar bola uchun muhim bo'lishi mumkin. Eski qolip «to'sig'i» — ota-onalar o'z bolasining yoshi ulg'ayib borayotganini sezishmaydi. Farzand ulg'ayib borgan sari ota-onasining u bilan hisoblashishlarini istaydi. Shuning uchun ular o'rtasida tushunmovchiliklar, nizolar tug'iladi. Biz kattalar farzandlarimiz bizni doimo tinglashlarini xohlaymiz, bizga bo'ysunishlarini istaymiz. Ularning mustaqil fikrlarini eshitishga erinamiz. Demak, kattalar bolaga nisbatan eski qarashlarini yo'qotishlari lozim. Shunda o'rtadagi to'siq yo'qoladi.

Tarbiyaviy an'analaridagi «to'siq» — ota-onalar oiladagi ilgarigi tarbiyaviy ta'sir usullarini qo'llaydilar, bolaning ruhiy rivojlanishi darajasini hisobga olmaydilar. Ular o'z malakalarini oshirish ustida ishlamaydilar. Natijada bola bilan o'rtalarida to'siq paydo bo'ladi, ular bir-birlarini tushuna olmaydilar.

Didaktizm — bunda ota-onalar bolaga doimo aql o'rgatadilar. «Unday qilma» «bu to'g'ri, bu noto'g'ri» va h.k. Bolaning har bir qadami o'lchanadi, baholanadi. Bu esa bolada zo'riqishni yuzaga keltiradi, asabiy bo'lib qoladi. Demak, yuqoridagi «to'siqlar»ni yo'qotish uchun ota-ona farzandi bilan to'g'ri muloqotda bo'lish yo'llarini izlab topishi kerak. Shundagina bola bilan til topisha olishlari mumkin bo'ladi.

3 Rahbarning ko'rsatmalari vijdonan bajarilishiga erishishning asosiy qoidalari

Ayrim rahbarlarga «xodimlaringiz sizga doimo bo'ysunadilarmi», deb savol bersangiz, ular «yo'q, doim emas, xodimlarim bilan til topisha olmayman», deb javob qaytaradilar. Nima uchun? Balki rahbar xodimlarini to'g'ri tushuna olmayotgandir. Demak, ba'zi rahbarlar to'g'ri ko'rsatma bera olmaydilar. Kasbiy muloqotni to'g'ri yo'lga qo'ya olish lozim. Bir-birini tushunish xodimlarning umumiy aqliy rivojlanishiga, madaniyatiga bog'liq. Ayrim xodimlarga bitta gap kam, ikkita gap ortiqcha bo'ladi, ularga 1,5 ta gapni topib ko'rsatma berish lozim. Har bir xodimning intellekt (aqliy) darajasini hisobga olib ko'rsatma berilsa, ular vijdonan

bajaradilar. Rahbar xodimga mantiqiy fikr berishi kerak, jumladan, ertaga birorta materialni tayyorlab olib kiring deyishi mumkin. Xodimda jon dili bilan rahbami eshitish emas, balki tinglash, chuqur idrok qilish ko'nikmasi bo'lishi lozim. Xodimning diqqatini to'plab olishiga imkon berishi kerak. Bir-birini tushunish uchun quyidagi 5 ta shartni aytib o'tish joiz:

- birgalikdagi kasbiy tilga ega bo'lish;
- intellekt (aqliy) darajasini hisobga olish;
- axborotning to'liq bo'lishi;
- mantiqan bayon etish;
- diqqatni bir joyga to'play olish. (Panasyuk A. Yu. Управленческое общение: практические советы. М. 1990. 21-bet).

Boshqaruv muloqotining Birinchi «qonuni»ga binoan, xodimlaringiz ishga vaqtida kelish, ishlash, ishni muddatida tugatishni bilishi kerak. Tushunish — ishni qabul qilish degani emas. Ishni siz kutganchalik bajarmayotgan xodim tushunmayotganidan emas, balki qabul qila olmayotganidan shunday bajaradi. Muammoni hal qilishda xodimning bajargan ishiga qarshi bormasdan masalaga to'g'ri yondashish kerak. Amaliy tavsiyalar berish lozim.

Chunki nima qilib bo'lsa ham xodimni bu ishni bajarishga rozi qilish kerak. Bu — ikkinchi qoida. Biz kimningdir ehtiyojini, talabini qondirish uchun ishlashimiz mumkin. Bu ishga qiziqish bo'lmasligi ham mumkin. Chunki bu ish rahbami qoniqtiradi. Rahbar ishni topshirayotganida xodimni qiziqtirishi kerak. Shaxsiy qiziqish bilan ishga doir qiziqish bir-biriga mos kelishi kerak.

Rahbar xodimlarining psixologik xususiyatlarini yaxshi bilishi jamoa ishining rivojlanishiga olib keladi. Xodimga ish berishdan avval uning shu ishga qobiliyatini hisobga olib, uni shu ishni bajarishga ishontirib keyin topshirish kerak.

O'tkazilgan ijtimoiy-psixologik tadqiqotda: psixolog qo'lga toza oq qog'ozni olib xodimlarga ko'rsatib: «shu oq qog'ozmi», deb so'ragan, ular: «ha», deb javob berganlar. 15—20 kishidan 2—3tasi esa har safar shu savol berilganda, ular: «yo'q, qarang, qog'oz sarg'ish, yoki ko'kish rangda», deb javob berganlar.

Demak, har qanday vaziyatda ham tortishish ahamiyatga ega emas ekan. Agar ularning yaqin do'sti bu savolni berganida balki bunday tortishib o'tirmas edi. Demak, biz bir kishi uchun ko'ngildagidek ishlasak, boshqa kishi uchun shunchaki ishlashimiz mumkin. Rahbar umumiy topshiriq (barcha uchun) bergandan ko'ra, shaxsiy (bir kishiga) topshiriq bersa, yaxshi natijaga erishishi mumkin.

Boshqaruv muloqotining ikkinchi «qonuni» — boshqalar bilan teng sharoitda kishilar ishni tez qabul qiladilar, (ayniqsa o'zi yoqtiradigan kishidan) va aksincha, yoqtirmaydigan kishining topshirig'ini qiyinchilik bilan qabul qiladilar. Demak, kishilar uchun ish sharoitiga nisbatan ruhiy muhit yaxshi bo'lishi kerak. Shunday qilib, jamoada shaxslar bir-biriga nisbatan simpatiyaga ega bo'lsa ish yaxshi bo'ladi.

MUNOSABATLAR SHKALASI — xodimlarga nisbatan ijobiy va salbiy hissiy munosabatlar bo'yicha tuziladi. 4-jadval

-	-		+	+	
-	-				
+	+	+			
				+	
A	B	C	D	E	F

«F» nuqta — xodimni simvallashtiradi (rahbar uning uchun oliy namuna).

«A» nuqta — xodim rahbarga qarshi. «E» nuqta — rahbarga do'st sifatida qaraydigan xodim, hamfikir.

«D» nuqta — xodim rahbarga to'g'ri munosabatda bo'ladi.

«B» nuqta — rahbarga ochiqdan ochiq qarshi munosabatda bo'ladigan xodim.

«C» nuqta — rahbarga yaqin orada qarshi bo'lib qoladigan xodim. Bu nuqtada o'rtacha xodim turadi (yangi kelgan, rahbami hali yaxshi bilmaydigan), u keyin yo chapga, yoki o'ngga qarab harakat qiladi.

O'ng tomonda turadigan xodimlar bilan ishlash rahbar uchun albatta oson. Chap tomonda turgan xodimlarni rahbar o'ng tomonga o'tkazishga harakat qilishi kerak.

Psixologiya tili bilan aytganda, ularga nisbatan attraksiya (o'ziga jalb qila olish) ni shakllantirish kerak.

Hayotda shunday kishilar borki, ular odamning ko'ngliga tezda yo'l topib, ishlarini bitirgandan so'ng tezda g'oyib bo'ladilar yoki yaxshilikni unutib yuboradilar. Ular boshqalarda o'zlariga nisbatan attraksiyani tez hosil qiladilar. Bunday kishilar muloqot jarayonida attraksiyani shakllantiruvchi maxsus psixologik usullarni mohirona qo'llaydilar. Attraksiyani shakllantirishning umumiy psixologik mexanizmlari mavjud. Kishilar bilan endigina tanishib suhbatlashgandan so'ng ajrashib ketsak-da, ular haqida bizda iliq taassurot qoladi, bu taassurot salbiy bo'lishi ham mumkin. Biz ayrim paytda ish bilan juda band bo'lib o'tirganimizda kotibaning kirib nimalarni gapirganini anglamaymiz. Biz uning ovozni eshitish a'zosi orqali eshitamiz, lekin anglamaymiz. Chunki undan biz hissiy quvvat olmaymiz. Bizning qulog'imizga bizga yoqadigan so'z eshitilsa, keyin biz uni anglaymiz. Demak, kelayotgan ta'sirlar bizda hissiy munosabatni uyg'otsa bizda attraksiya paydo bo'ladi.

«Ism» usuli — bizga o'z ismimiz bilan murojaat qilinsa juda yoqadi. Fuqaro, o'rtoq deb aytgandan ko'ra ismning aytilishi kayfiyat ko'tarilishiga olib keladi. Mashhur amerikalik psixolog Deyl Kamegi fikricha, odamning ismi uning uchun eng yaxshi musiqa vazifasini o'taydi.

«Ism» usulining psixologik mexanizmi quyidagicha:

— ism va shaxs bir-biridan ajralmaydi. Inson tug'ilgandan boshlab uning ismi u bilan yonma-yon turadi;

— ism bilan murojaat qilish kishida unga nisbatan e'tiborning mavjudligini bildiradi;

— shaxsга nisbatan diqqatli bo'lish, shaxsni tasdiqlash demakdir;

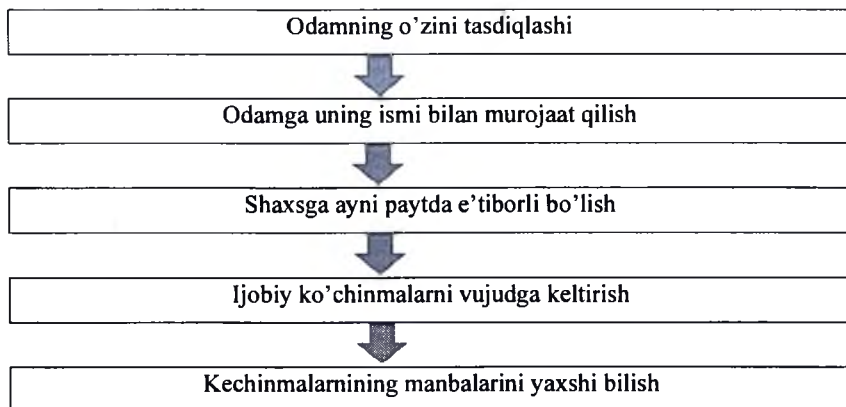
— agar shaxs o'zining shaxs ekanligini anglasa, unda qoniqish hissi paydo bo'ladi;

— qoniqish hissi doimo ijobiy kechinmalarni keltirib chiqaradi;

— kishi doimo ijobiy hislar paydo bo'lishiga harakat qiladi;

— agar hech kim bizda ijobiy hislami qo'zg'ata olmasa, attraksiyani vujudga keltirishga harakat qilinadi. (Panasyuk A. Yu. 45-b.)

«ISM» USULINING TA'SIR QILISH MEKANIZMLARI 5-jadval



Demak, insonga murojaat qilishda uning ismini aytib chaqirish unda ijobiy hislami keltirib chiqaradi. Kishilarning ismini eslab qolish uchun uni bir necha marta takrorlash muhim. Shuningdek, miyangizdagi shu ism bilan bog'liq assotsiatsiyani yaratishga harakat qiling. Kechqurun yangi tanishlaringizning ismlarini bir necha marta takrorlang. Xodimlaringizni ismi bilan chaqirib murojaat qilishingiz ularda sizga bo'lgan hurmatni orttiradi.

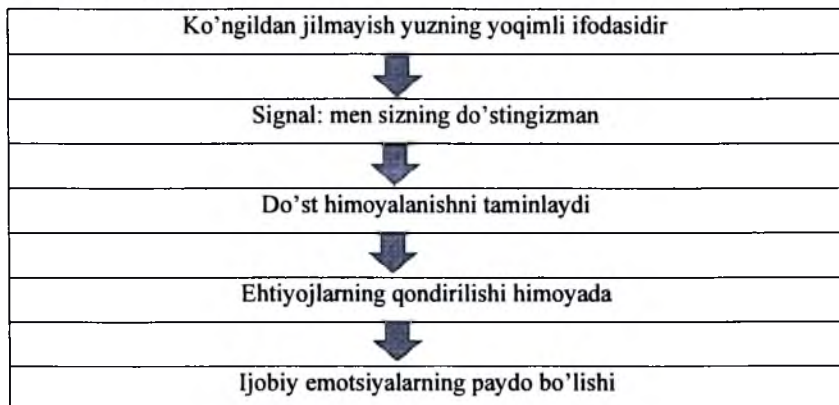
«**Munosabatlar oynasi**» usuli — tasavvur qiling, sizni yangi jamoaga rahbar qilib tayinlashdi. Hali hech kim sizni tanimaydi, siz ham ularni tanimaysiz. Ertalab ular sizning ismingizni aytib salomlashadi, lekin siz ularning ismlarini hali bilmaysiz. Bitta xodimingiz siz bilan jilmayib salomlashadi, xuddi eski qadrdonlardek muloqotda bo'ladi. Ikkinchi xodim esa muloyim salomlashadi, lekin yuzida kinoyaga o'xshash ishora bor, istehzoli. Siz ish to'g'risida maslahatlashmoqchi bo'lsangiz qaysi biriga murojaat qilasiz? Albatta birinchi xodimga, lekin nima uchun? Chunki unga nisbatan sizda attraksiya paydo bo'ladi. «Ruhiyat oynasi» yoki «munosabatlar oynasi» — bu yuz ifodasidir. Kishilar dilidagini yuz qiyofasi orqali ifodalaydilar. Kayfiyat chog'ligini, yomonligini ham yuz qiyofasidan bilib olish mumkin. Odamlar munosabatlar oynasini juda kam

nazorat qiladilar va boshqaradilar. Rahbar xodimiga uning majburiyatiga kirmaydigan vazifani topshirayotganida juda muloyim, jilmayib murojaat qiladi.

Jilmayish — bu kishilarning, do'stlarning parolidir. Buni psixologik mexanizmi quyidagicha:

- ko'pgina kishilar do'stlariga jilmayib qaraydilar, dushmanlariga emas;
- muloqotda kishilar ko'ngildan jilmaysalar, bu «men — sizning do'stingizman» degani;
- do'st — bizning himoyachimiz, biz tomonimizda turadigan kishi;
- insonning ehtiyojlaridan biri — himoyalanişga bo'lgan ehtiyoj. Do'st mana shu himoyalaniş ehtiyojini qondiradigan shaxsdir;
- qoniqish hissi kishida ijobiy hislami keltirib chiqaradi;
- inson doimo ijobiy hislami keltirib chiqaradigan shaxsga nisbatan intiladi;
- agar hech kim ijobiy hislami keltirib chiqarmasa, u ixtiyorsiz ravishda attraksiya (o'ziga jalb qilish) ni shakllantiradi (Panasyuk A.Y. 53-bet).

Buni quyidagi jadvalda ko'rish mumkin: Bu jadvaldagi qoidalarga barcha ham amal qilavermasligi mumkin. Attraksiyani vujudga keltirish rahbarning vazifasiga kiradi. Chunki xodimlarga ko'rsatmalar berayotganda bu juda muhim. Qovog'ini solib buyruq bergandan ko'ra, jilmayib, uni o'ziga maqtab, keyin topshiriq berilsa, xodim tezda bu topshiriqni bajaradi. «munosabatlar oynasi» usuliga ta'sir qiluvchi mexanizm 6-jadval





Ijoiy emotsiyalar manbalarini tug'dirishga tayyor turish

Lekin doimo kulib, jilmayib yurish yaramaydi. Qachon kulmaslik mumkin? Birinchidan, ta'ziyalarda, ikkinchidan, xodimga qarshi so'zlayotganda, ogohlantirish berayotganda, xizmat safariga xodimni jo'natayotganda, «holva degan bilan og'iz chuchimaydi» degan naqlga ko'ra, rahbar intizom haqida soatlab gapirgani bilan intizom o'z- o'zidan paydo bo'lib qolmaydi.

Intizomga o'zi ham rioya qilsagina xodimlarda mas'uliyat shakllanadi. Vaziyatning uchinchi tipi — rahbaming majlis jarayonidagi jilmaymaslik holati (jiddiylik) dir. Rahbar, ayniqsa, o'rinbosarlari bilan majlis o'tkazayotganida jiddiy turishi, topshiriqlarni jiddiy turib berishi muhim.

Rahbar barcha topshiriqlarni bergandan so'ng unda majlisdan qoniqish hissi paydo bo'ladi. To'rtinchi tip bo'yicha, rahbar xodimini jazolayotganda uni rom qilishi kerakmi yoki ko'nglini qoldirishi kerakmi degan masalani hal qilish lozim. Rag'batlantirish yoki jazolashni qo'llashning natijasi ayrim sabablarga ko'ra muammolidir. Bu ikkala usul kishilarga ta'sir qiladi, har doim ham ikkala usulni qo'llash yaxshi natijaga olib kelavermaydi, bularning psixofiziologik mexanizmlari mavjud. Masalan, xodimni jazolayotganingizda u o'zini aybdordek his qilsa, bu yaxshi natija berishi, keyingi safar u xatosini to'g'rilashi mumkin.

Lekin u jazodan so'ng yana xato ishini davom ettiraversachi? Shuning uchun jazo va rag'batlantirish choralari ehtiyot bo'lib, qo'llash kerak. Rahbar xodimga jazo belgilayotganda keyingi faoliyatida u bilan birga ishlashini tasavvur qilishi lozim. Butunlay ishdan bo'shatib yuborsa, bu boshqa gap. Lekin jazodan so'ng birga ishlash kerakku! Jazoni olayotgan xodim sizga qarshi bo'lib qolmasin, balki o'zining xatti-harakatlariga qarshi bo'lib qolsin. Rahbar shunga harakat qilishi kerak.

«**Oltin so'zlar**» usuli. Oltin so'zlarning sinonimi — «ajoyib», «bebaho» kabi so'zlar. Masalan, «siz boshqalar ko'rolmaydigan narsalarni ko'ra olasiz», «siz bilan mulqotda bo'lgan kishi ko'p narsalarni bilib olishi mumkin». Bu so'zlar ular uchun «oltin so'z»lar bo'lib hisoblanadi. Buni xushomad deb ham tushunish mumkin.

Xushomad — kishining ijobiy xislatlarini bo'rttirib ifodalash. Rahbar bilan xodim o'rtasida attraksiyani tez vujudga keltiradigan so'zlar ham xushomad bo'lishi mumkin. Xushomad asosida ta'sir qilishning psixologik fenomeni turadi. Agar bir kishi bizni yaxshisiz deya-versa, u kutgandek bo'lishga harakat qilamiz. Ko'pgina rahbarlar xodimlariga nisbatan xushomad qilishni bilmaydilar.

«Oltin so'zlar» ni qo'llash qoidalar:

1. «Bitta fikr» orqali xushomad qilish. Masalan, «sizni eshitish orqali sizning qobiliyatingizga tan berdim».

2. «Giperbola» xushomad qilish. Bunday xushomad kishining sifatini ozgina bo'rttirib aytishdan iborat. Jumladan, «sizning tartibililigingizga men doimo tan beraman» — deydi rahbar o'z xodimiga. Rahbar o'z xodimlariga albatta xushomad qilib turishi kerak, shunda jamoada ruhiy muhit yaxshilanadi. Bu yerda attraksiyani shakllantirishning roli muhim.

3. «Qarashning yuqori bo'lishi» — bu yerda kishining shaxsiy qarashi muhim rol o'ynaydi. Xushomadga nisbatan uning fazilati o'zi yuqori bo'lishi mumkin. Masalan, fenomenal xotirasi yaxshi bo'lsa-da, unga atrofdagilar «telefon raqamlarini darhol eslab qolganingizga tan beraman» desalar bu yuqori qarash.

4. «Tanbeharsiz» xushomad qilish. «Men sizning juda yaxshi xushomad qilishingizni eshitdim» — deb rahbar xodimiga aytsa u xafa bo'lishi mumkin.

5. «Didaktikasiz» xushomad qilish. Bunday xushomad xodimning kelgusida o'zini yaxshilashiga qaratilgan bo'lmasligi kerak. Masalan, «Sen faol bo'lishing kerak», «Erkak kishi qat'iyatli bo'lishi kerak» qabilidagi xushomadlar.

6. «Qo'shimchalarsiz» xushomad qilish. Masalan, «sen qo'ling tilla, lekin tiling sening dushmaning». Demak, qo'shimchalarsiz xushomad qilish lozim.

Endigina rahbar bo'lganlarga xodimlariga xushomad qilish haqida quyidagi tavsiyalar beriladi:

1. Xodimning shaxsiy fazilatlar haqida:

a) vazifasiga kirmasa ham kimnidir qaysidir ishga ko'ndirgan xodimga: «Siz boshqalarga ta'sir qilishning bunday usulini qanday uddalaysiz?»

b) xodimning boshqa xodimning o'ziga xos tomonini ochib bergani uchun: «Sizni kishilarga bunday oqilona baho berishingizni ilgari sezmagani ekanman».

d) uzoq shartlashgandan keyingi yutuqdan so'ng: «Siz bilan muloqotda bo'lish men uchun yoqimli».

e) xodimning ko'zingizni ochib qo'yganida: «Siz bilan ko'proq muloqotda bo'lishdan ko'p narsani o'rganish mumkin». O xodim boshqa xodim bilan nizoga borganda o'zini qo'lga ololgan paytda: «Siz qanday qilib buning uddasidan chiqdingiz? Sizga qoyilman»

g) yangi kiyim kiygan xodimga: «Siz libos tanlashni juda yaxshi bilarsiz»

2. Xodimning ishga doir sifatiga qarata aytiladigan xushomad:

a) tashkiliy ishlarni uyushtiradigan xodimga: «Hech kim siz kabi tashkiliy ishlarni eplay olmaydi».

b) xodim o'z tashabbusi bilan qo'shimcha ishlarni bajargan vaqtida: «Men sizning mehnatsevarligingizga qoyilman».

d) xodimni ish ustida ko'rganda: «Sizning ishlayotgan paytingizni ko'rib o'zimdagi qoniqlik hosil qilaman».

e) majlisda nutq so'zlagan xodimga: «Sizda juda yaxshi diksiya bor, sizni tinglash kishida qoniqlik hosil qiladi».

f) xodimning birinchi muvaffaqiyatidan so'ng kamtarlik qilib turishini ko'rib: «Kamtarlik qilmang, sizning qobiliyatingiz hammani lol qoldirdi».

Jazo berish va xushomad qilishning o'ziga xos texnikasi mavjud. Xodimga jazo berish, ogohlantirish uchun kelishidan avval uning yaxshi xususiyatlarini eslang. Kirganidan so'ng unga avval ogohlantirish xushomad qiling, yaxshi sifatini aytib, keyin uni ogohlantiring. Jazo berishning quyidagi shakllari mavjud:

1-maqсад — xodimni hissiy tomondan tayyorlab olish. Masalan, unga nisbatan «oltin so'zlar» ni ishlatish.

2-maqсад — xodimni urishish yaxshi natija bermaydi, nizo chuqurlashishi mumkin. Rahbar xodimga uni jazolashi kerakligini, lekin u yomon xodim emasligi, ammo uni bu safar qilgan xatosi uchun ogohlantirish bermasa bo'lmagligini tushuntirishi lozim. Keyin 10—15 sekund tin olib turishi, so'ngra unda iltimosi

borligini aytib, yana biroz tin olishi, so'ngra xodimdan keyingi safar bunday gaplashish bo'lmasligini undan iltimos qilishi zarur.

3-maqсад — xodim albatta o'zining xatosini tan olib, rahbardan xafa bo'lmasdan chiqib ketishi, buning uchun rahbar yuqoridagi treningni o'tkazishi kerak.

«**Ishdan bo'shatish formulasi**». Bu formulaning 6 ta qoidasi bor:

1. Rahbar xodimga ishga bo'lgan mas'uliyatini oshirsa u bilan birga ishlashdan xursand bo'lishi.

2. Yaqin ikki hafta ichida rahbar aytgan ishlarni xodimlari unutishi.

3. Xodim rahbar oldiga doimo yordam so'rab murojaat qilishi.

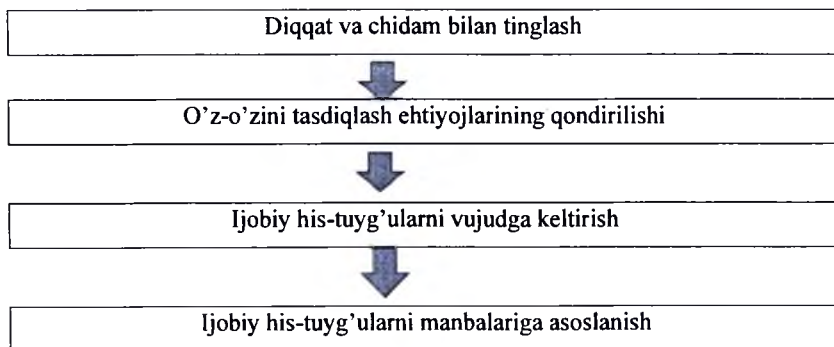
4. Rahbaming xodim endigina ishga kirgandek unga nisbatan barcha metodik yordam berishga tayyor ekanligi.

5. Ikki hafta ichida xodim yelkasidagi yukni (ishni) ko'tarib turolsa, demak ish yaxshi ketadi.

6. Ikki hafta ichida xodim ishni yurgiza olmasa rahbar uni ishdan bo'shatishga majbur ekanligini rasman aytishi. Bu formulalar yordamida rahbaming ishlashi oson bo'ladi.

Xulosa qilib aytganda, xushomad odamda albatta yoqimli hisni keltirib chiqaradi. Hatto yoqmaydigan kishi xushomad qilsa ham. Majlisda jazo choralarini qo'llashda ham xushomad qilish zarar qilmas ekan. «Bo'shatish formulasi» bo'yicha kasbiy boshqaruvni yo'lga qo'yish mumkin. Har bir rahbar qo'l ostidagi xodimlariga albatta xushomad qilib turishi kerak.

«**FAOL TINGLOVCHI BO'LISH MEXANIZMLARI**» 7-jadval



Diqqat bilan tinglash xodimning ehtiyojlarini qondirishga olib keladi. Unda ijobiy his-tuyg'ular paydo bo'ladi. Rahbarga nisbatan attraksiya, simpatiya vujudga keladi. Xodimga nisbatan qarshi fikr bo'lsa rahbar unga bir necha muddatdan so'ng yaxshilab gaplashib olishlarini aytib ketishi kerak. Har bir xodimni tinglashga vaqt ajratish kerak.

Chunki u doimo rahbaming ko'rsatmalarini bajaradi. Rahbar boshqa rahbaming oldiga bir buyurtma qog'ozni o'zi olib borganida uni kotiba boshlig'ining oldiga kirgazmaydi. Shunda rahbar kotibaning gul o'stirishga qiziqishini eshitib, qaytib uning oldiga kiradi. U kotiba bilan gul o'stirish haqida 1 soat suhbatlashadi. Natijada suhbat oxirida kotiba rahbaming hujjatini olib qoladi. Demak, boshqalarning qiziqishlarini eshitish orqali ishonchiga kirib olish mumkin.

Lekin 10—15% rahbarlar kotiba oldida past ketamizmi, deb o'ylaydilar. Lekin ishni tez bitishi uchun bu usulni qo'llash yaxshi natija berishi mumkin. Yuqoridagi rahbar vaqtni qadrlagani uchun kotibaga shu usulni qo'lladi. Bu vaziyatda kotiba ham rahbar ham jabr ko'rgani yo'q. Rahbar kotibani tarbiyaladi ham.

Yutuqli chipta. O'zining imkoniyatlarini hisobga olish usullari bo'yicha quyidagi tavsiyalar beriladi:

1. Maqsadga erishish uchun yuqoridagi holatlarni hisobga olsangiz muvaffaqiyatlarga erishishingiz oson bo'ladi. Bu usullarni qo'llash orqali siz hech narsa yutqazmaysiz.

2. Bu usullarni siz ilgari ba'zan qo'llagan edingiz, faqat shaxsiy munosabatlardagina, endi ishda ham qo'llay olasiz. Ilgari siz bu usulni qulayligini, boshqalarda attraksiyani vujudga keltirishini o'ylamagan holda qo'llagansiz. Endi siz bu usullarni tizimli, maqsadli, ongli holda qo'llaysiz.

3. Agar sizning suhbatdoshingiz bu usullarni qo'llasangiz ham sizga yordam bermasa-da, asta-sekin siz maqsadingizga erishib borasiz. Xodimlaringizning ismini eslab qolishdan ishni boshlang.

2. «Eslab qolish illuziyasi» fenomeni bo'yicha, siz qo'lingizga soatni olib unga qarab yuqoridagi usullarni yodlashga harakat qiling. Ko'pincha (Panasyuk A.Y.) buni uddalash uchun 8 sekund vaqt ketadi.

Qoida: «o'zingiz ustingizda ishlang», ya'ni atrofdagilarning muloqotini kuzating, ular qanday muloqotda bo'lmoqdalar, nima uchun ularni boshqalar yaxshi ko'radi, ularga talpinadi, suhbatlashgisi keladi.

Muloqotning 1-bosqichida kelgusi faoliyati uchun rahbar o'zining muloqotini modellashtirishi, ya'ni muloqotga tayyorlanishi zarur. Kommunikativ jihatdan tayyorlanish kerak. Quyidagi savollarga tayyorlanish maqsadga muvofiqdir:

- Suhbatda men oldimga qanday maqsadni qo'yaman?
- Suhbatdoshim uni uchrashuvga chaqirganimdan hayron bo'ldimikin?
- Shu suhbatsiz men vaziyatdan chiqib keta olamanmi?
- Suhbatdoshim bilan muammoni hal qilishga tayyormanmi?
- Qanday muloqot usullarini qo'llashim kerak?
- Qanday savollarni berishim kerak?
- Suhbatdoshim menga qanday savollarni berishi mumkin?

Agar suhbatdoshim menga ovozini ko'tarsa, gap qaytarsa, qarshilik qilsa, rozi bo'lsa, mening fikrlarimga e'tibor bermasa, ishonmasa, ishonmasligini yashirsa men nima qilaman?

Muloqotning 2-bosqichida suhbatdosh bilan bevosita yuzma-yuz bo'lish, «emotsional mikromuhit»ni his qila olish, tezkor ravishda suhbatni boshlash.

Ba'zida suhbatdoshlar gapni nimadan boshlashni bilmaydilar. Bu holda quyidagi usullarni qo'llash zarur:

- Shunday savol qo'yingki, u munozarali bo'lmasin, qiziqarli, qisqa bo'lsin;
- Fikringizni qisqa, lo'nda ifodalashga harakat qiling;
- Hukmingizni, qaroringizni asoslang;
- Savol berganingizda «qachon» «nimaga» «qanday» kabilarni ishlatsangiz suhbatdoshingiz «ha yoki yo'q» degan javobni bera olmaydi.

• Xodimingizning oxirgi fikrini ham eshitishga harakat qiling, tinglash madaniyatiga rioya qiling.

- Javob berishga shoshmang, uning savollarini mohiyatini yaxshilab o'ylab keyin javob berishga harakat qiling.

- Xodimning savoliga keskin ravishda javob bermang.

Rahbar uchun eng qiyin holat suhbatni boshqarib turish. Agar u xodimni tinglay olmasa, suhbatni ham boshqara olmaydi. Rahbar suhbatni boshlashdan avval xodimning kayfiyatini aniqlashi, oilaviy sharoitini so'rashi, keyin savol bilan murojaat qilishi lozim. Agar suhbatni buyruq berishdan boshlasa suhbat muvaffaqiyatli bo'lmaydi.

Ayrim hollarda xodim bilan rahbar o'rtasida nizo kelib chiqishi mumkin. Sababi rahbar xodimlarga odob bilan murojaat qilmaydi. Rahbarlarning xodimlar bilan ishlashining uch uslubi bor:

1. Avtokratik uslubda rahbar xodimlarga faqat rasmiy ravishda murojaat qiladi, buyruq berib, yuqoridan turib muloqotda bo'ladi. U yuqoridan kelgan buyruqlarni o'zi ham buyruq asosida bajartirishga harakat qiladi. Har qanday qarorni o'zi hal qilishga harakat qiladi.

2. Liberal uslubda rahbar xodimlarga g'amxo'rlik qilmaydi, e'tiborsizlik qiladi, korxonani ishini o'z holiga tashlab qo'yadi. Jamoaning rivojini o'ylamaydi. Bunday rahbar faqat o'z amaliyotini o'ylaydi.

3. Demokratik uslubda rahbar xodimlari bilan doimo maslahatlashgan holda ish tutadi. Har qanday qarorga kelishda atrofda tajribali xodimlar bilan bahamjihat ish tutadi. Jamoasining kelajagini o'ylaydi, uni rivojlantirishga, obro'sini ko'tarishga harakat qiladi.

Rahbar xodim bilan muloqotda ilgarigi shaxsiy adovatini unutishga harakat qilishi zarur. Rahbar bilan xodimlar o'rtasidagi adovatlar (nizo, kelishmovchiliklar) 2 xil bo'lishi mumkin:

- Shaxsiy nizolar;

- Ish yuzasidan vujudga keladigan nizolar.

Ba'zan ishda rahbar bilan xodimlar o'rtasida tushunmovchiliklar kelib chiqishi tufayli u shaxsiy adovatga aylanib ketishi mumkin. Bunday holat boiishiga rahbar yo'l qo'ymasligi kerak. Shunday hollarda rahbar kek saqlamasdan xodim bilan iliq

munosabatini yo'lga qo'yib olishi zarur. Aks holda rahbaming obro'si jamoada yo'qolishi mumkin.

Ba'zan biz birinchi marta muloqotda bo'lgan kishimizni kimlardir bergan bahosi, tavsifi asosida qabul qilamiz. Ya'ni oldindan olingan ko'rsatma asosida munosabatda bo'lamiz. Masalan, ayol kishi yangi jamoaga ishga kelsa, uning turmush o'rtog'idan ajraganligini eshitsak, unga boshqacha munosabatda bo'la boshlaymiz. Yoki falonchining xarakteri og'ir ekan, qo'rs ekan, yolg'onchi ekan deb eshitsak, unga nisbatan ehtiyotkorroq bo'lib muloqotda bo'lamiz. Bir marta yaxshilab suhbat qurganimizdan keyin esa fikrimiz o'zgarishi mumkin.

Hayotda ekstrovert, introvert hamda sentrovert kishilar uchraydi. Ekstrovertlar — tashqi muhitga tez moslashadigan, quvnoq, harakatchan, qiziquvchan kishilardir. Introvertlar — ichidan pishgan, indamas, pismiqlik, hech kim bilan maslahatlashmaydigan kishilar. Sentrovertlar esa o'rtada yuradigan, hech kimga qo'shilmaydigan, tarafdorlari yo'q, «men senga tegmay, sen menga tegma» qabilida ish tutadiganlar.

D. Karnegi odamlarga muloqot orqali ta'sir qilishning quyidagi usullarini ishlab chiqqan:

1. Xodimlar ismini to'liq aytib murojaat qiling. Odamning ismi uning uchun eng qadrlidir. Masalan, «oy, jon, bek, xon» qo'shim- chalarini qo'shib aytish.

2. Xodimlarga samimiy qiziqish bilan munosabatda bo'lish. Masalan, xodimning oilaviy sharoitini o'rganish, kayfiyatini bilish, uning xobbisi (qiziqishi) nimaligini o'rganish.

3. Xodimlarni qiziqish bilan tinglash. Biz 55% so'zlab, 45% tinglaymiz. Demak, tinglash qobiliyatini o'zimizda shakllantirishimiz zarur ekan.

4. Xodimlarga o'zlari haqida so'zlashga imkon bering. Chunki har bir kishining o'z dardi, muammolari bor, sizga ko'nglidagini aytsa ancha yengil tortadi.

5. Suhbatni savol berishdan boshlang. Chunki xodimingizni muloqotga chorlagan bo'lasiz.

6. O'z muammoingizni aytayotganingizda his qilingki, suhbatdoshingizning ham o'ziga yarasha muammolari bor. Atrofdagilar sizdan bezib qolmasin. Suhbat cho'zilib ketmasin.

7. Xodimlar bilan do'stona murojaat qiling, noverbal muloqot (imo-ishora, kulgu, yuz mimikasi, ko'z ishorasi, tanaffus qilish, ovoz ohangi kabi) usullaridan o'z o'rnida foydalaning.

8. Xodimga tanbeh berishdan avval uni maqtang.

Biz atrofdagilar bilan verbal va noverbal muloqot usullaridan foydalangan holda munosabatda bo'lamiz. Verbal muloqot bu — so'z, fikrlar orqali bo'ladigan muloqot bo'lib, unda chiroyli so'zlash, fikrlaming mantiqiyligi, izchilligiga e'tibor berish. Noverbal muloqot — imo-ishoralar, qovoqni solib, ochiq chehralik bilan, peshonani tirishtirib, g'azabnok, ovozni ko'tarib, indamasdan va boshqa shu kabi harakatlar orqali bo'ladigan muloqot. Noverbal muloqot verbal muloqotni to'ldirib turadi.

Rahbarlarda quyidagi qobiliyatlar shakllangan bo'lishi uning obro'si oshishiga yordam beradi:

- Nutq, notqlik (ritorika) qobiliyati — ovozning chiroyliligi, so'zlami o'z o'mida qo'llash, shevaga yo'l qo'ymaslik, bitta tilda so'zlash.

- Kommunikativ qobiliyat — atrofdagilar bilan tez til topa olish, aralashib keta olish qobiliyati.

- Didaktik qobiliyatlar — so'zlayotganda diqqatni to'plab, bir nuqtaga qarata olish, gapni chalg'itmaslik, uzoqdan gap boshlamaslik.

- Avtoritar qobiliyatlar — xodimlar bilan muloqotda bo'layotganda o'z obro'sini saqlab tura olish, chegaradan chiqib ketmaslik qobiliyati.

- Xayol qilish qobiliyati (fantastik) — xodimlarning kelajakda qanday qobiliyatga, uquvga, malakaga ega bo'lishlarini muloqot orqali oldindan seza olish qobiliyati.

- Perseptiv qobiliyatlar — suhbatdoshini tezda, to'liq idrok qila olish qobiliyati, suhbatdoshi kim ekanligini his qila olish kabilar.

Rahbarlar har bir suhbatdoshning yoshini, tajribasini, malakasini hisobga olgan holda munosabatda bo'lishi maqsadga muvofiq. Masalan, o'smirlarga, o'spirinlarga

alohida, kattalarga alohida, ishchilarga, oliy ma'lumotlilarga alohida muloqotda bo'lish kerak. Rahbarlar har bir suhbatdosh bilan uning individualligini hisobga olgan holda munosabatda bo'lishi lozim. Chunki har bir xodimning o'ziga xos temperamenti (mijozi), xarakteri (tabiati), qobiliyati (iqtidori, layoqati), odatlaribor. Ularni o'zgartirish juda qiyin, shuning uchun rahbarlar xodimlarni doimo kuzatishlari, ularning ruhiy xususiyatlarini o'rganishlari lozim. Shunda ular bilan to'g'ri muloqotda bo'lishlari oson bo'ladi. Rahbar xodimlariga doimo jonkuyar, g'amxo'r, vaqti kelganda talabchan, to'g'ri munosabatda bo'lishi kerak.

Shuningdek, rahbar xodimlarga nisbatan ba'zan xushomad (kompliment) usulini ham qo'llashi zarur. Masalan, «bugun juda boshqachasiz, mana shu kiyimingiz juda yarashibdi, men sizga ishonaman, azizim» kabi «oltin so'zlar»ni ishlatish muloqot muvaffiqiyatini ta'minlaydi, kelishmovchiliklarning oldi olinadi.

Mavzu yuzasidan savollar

1. Kasbiy muloqot texnikasi deganda nimani tushunasiz?
2. Pedagogik faoliyatning muhim jihatlarini sanab bering.
3. Kasbiy-pedagogik muloqotning nechta bosqishi bor va ular qaysilar?
4. Muloqot jarayonida imo-isholarni tanlashning ahamiyati nimalardan iborat?
5. Oilada pedagogik muloqot qanday tashkil qilinishi kerak?
6. Rahbarning ko'rsatmalari vijdonan bajarilishiga erishishning asosiy qoidalarini izohlab bering.

Mavzu yuzasidan test savollari

1. Kasbiy-pedagogik muloqotning nechta bosqishi bor
 - a) 5
 - b) 4
 - c) 3
 - d) 2
2. D. Karnegi odamlarga muloqot orqali ta'sir qilishning nechta usulini ishlab chiqqan?
 - a) 10
 - b) 9

c) 8

d) 7

3. Rahbarlarda quyidagi qobiliyatlar shakllangan bo'lishi uning obro'si oshishiga yordam beradi:

a) Nutq, notiqlik (ritorika) qobiliyati

b) Xayol qilish qobiliyati (fantastik), Perseptiv qobiliyatlar

c) Kommunikativ qobiliyat, Didaktik qobiliyatlar

d) barcha javoblar to'g'ri

4. Nutq, notiqlik (ritorika) qobiliyati -

a) ovozning chiroyliligi, so'zlami o'z o'mida qo'llash, shevaga yo'l qo'ymaslik, bitta tilda so'zlash.

b) atrofdagilar bilan tez til topa olish, aralashib keta olish qobiliyati.

c) so'zlayotganda diqqatni to'plab, bir nuqtaga qarata olish, gapni chalg'itmaslik, uzoqdan gap boshlamaslik.

d) xodimlar bilan muloqotda bo'layotganda o'z obro'sini saqlab tura olish, chegaradan chiqib ketmaslik qobiliyati.

5. Kommunikativ qobiliyat —

a) ovozning chiroyliligi, so'zlami o'z o'mida qo'llash, shevaga yo'l qo'ymaslik, bitta tilda so'zlash.

b) atrofdagilar bilan tez til topa olish, aralashib keta olish qobiliyati.

c) so'zlayotganda diqqatni to'plab, bir nuqtaga qarata olish, gapni chalg'itmaslik, uzoqdan gap boshlamaslik.

d) xodimlar bilan muloqotda bo'layotganda o'z obro'sini saqlab tura olish, chegaradan chiqib ketmaslik qobiliyati.

6. Didaktik qobiliyatlar —

a) ovozning chiroyliligi, so'zlami o'z o'mida qo'llash, shevaga yo'l qo'ymaslik, bitta tilda so'zlash.

b) atrofdagilar bilan tez til topa olish, aralashib keta olish qobiliyati.

c) so'zlayotganda diqqatni to'plab, bir nuqtaga qarata olish, gapni chalg'itmaslik, uzoqdan gap boshlamaslik.

d) xodimlar bilan muloqotda bo'layotganda o'z obro'sini saqlab tura olish, chegaradan chiqib ketmaslik qobiliyati.

7. Avtoritar qobiliyatlar —

a) ovozning chiroyliligi, so'zlamini o'z o'rnida qo'llash, shevaga yo'l qo'ymaslik, bitta tilda so'zlash.

b) atrofdagilar bilan tez til topa olish, aralashib keta olish qobiliyati.

c) so'zlayotganda diqqatni to'plab, bir nuqtaga qarata olish, gapni chalg'itmaslik, uzoqdan gap boshlamaslik.

d) xodimlar bilan muloqotda bo'layotganda o'z obro'sini saqlab tura olish, chegaradan chiqib ketmaslik qobiliyati.

9-MAVZU: Og'zaki ko'rsatmalar berishni shakllantirishning psixologik qoidalari va Notqlik mahorati psixologiyasi

1.Og'zaki ko'rsatmalar berishni shakllantirishning psixologik qoidalari

2.Notqlik mahorati psixologiyasi

Tayanch tushuncha va iboralar: Muloqot, pedagogik muloqot, og'zaki ko'rsatma, kommunikativ malaka, kommunikatsiya, notqlik malakasi, rahbarlik, psixologik qoida, psixologik hiyla.

1 Og'zaki ko'rsatmalar berishni shakllantirishning psixologik qoidalari

Avvalgi bobda biz attraksiyani (o'ziga jalb qila olish) shakllantirishning psixologik usullari haqida fikr yuritdik. Ayrim rahbarlar «Men istayman», «Menga kerak» kabi iboralarni ko'p ishlatadilar. Lekin xodim buni rahbar umumiy jamoaning ishi uchun gapirayotganini to'g'ri tushinishi kerak. Shaxs sifatida tan olmaslik yo'nalishi bo'yicha quyida o'ng va chap jadvalda rahbaming xodimlarga beradigan og'zaki ko'rsatmalari aks etgan: 8-jadval

Umumiy talablar	Aniq talablar
Payshanba kuni bo'limingizning hisobotini bering, menga u boshqarmaga berish uchun kerak	Hisobotni payshanbaga tayyorlab bersangiz, u bizning hisobotimiz uchun kerak bo'ladi.
Sizning hozir boshqarmaga borib, buyurtmalar uchun shartnoma tuzib kelishingizni istayman. Tushunarlimi?	Hozir boshqarmaga borib kelishingizga to'g'ri keladi. Chunki chorak oxiridaqiynalib qolamiz. Sizga tushuntiroldimmi?
Siz normal xodimga o'xshab ishlashingiz kerak. Sizning fokusiaringiz menga kerakmas!	Endi siz boshqalalarga o'xshab yaxshi ishlashingiz kerak. Bu faqat sizning ishingiz emas, balki bizning ham ishimiz.
Hisobotni tayyorlayotganda yaxshilab o'ylab ko'rishingiz kerak deb	Hisobotingiz haqida biroz O'ylashingizga to'g'ri keladi. Chunki bu mening qiziqishim

hisoblayman...	emas, butun jamoamizning ishidir.
----------------	-----------------------------------

O'ng tomondagi jadvalga asosan xodimlar bu ko'rsatmalar rahbaming shaxsiy talabi emas, balki umumiy talablar ekanligini bilib oladilar.

Xodim ishiga siddiqildan yondashsa, ishini sevsa, u jon-dili bilan ishlaydi. Rahbaming rasman beradigan og'zaki ko'rsatmalari uni tashvishga solmaydi. Ammo rahbar «men istayman», «menga shu kerak» kabi iboralarni kamroq ishlatishi lozim. Shundagina xodim bilan nizoga kam boradi. Unga nisbatan simpatiya tezroq rivojlanadi. Shkalaning o'ng tomonida turgan xodimlar sizni qo'llab-quvatlab ishlayveradi. Ammo chap tomondagi xodimlar bilan ehtiyot bo'lib muloqotda bo'lish lozim. Shunday qoidaga rioya qiling: xodimlarga og'zaki ko'rsatma berayotganingizda «men», «menga» degan so'zlarni ishlatmang. «Men o'ylaymanki» «meni to'g'ri tushunishingizni istayman» kabi so'zlarni ishlatish mumkin. Bular da umumiy qarash mavjud.

«Faqat savol» usuli bo'yicha, faraz qilaylik, sizni rahbar qabuliga chaqirib: «Ertaga siz bir joyga borishingiz kerak» desa sizda qanday taassurot qoladi. Yoki «siz bilan maslahat qilmoqchi edim, bizda noqulay vaziyat tug'ilib qoldi, bizga sizning yordamingiz kerak bo'lib qoldi», deb aytsa qanday taassurot qoladi. Albatta ikkinchi holatda siz rahbaming taklifiga rozi bo'lasiz. Chunki sizda rahbar awal ijobiy his- tuyg'ularni vujudga keltirib olmoqda. Ko'rsatma bergandan ko'ra maslahat so'rganligi xodimga ijobiy emotsiyani keltirib chiqaradi. Quyidagi uch xil shakldagi ko'rsatmaga e'tibor bering:

1. «Dilbar Jo'rayevna! Mana bu ishni ertagayoq bajarishingizni talab qilaman»
2. «Dilbar Jo'rayevna! Iltimos, ertaga mana bu ishni qilib bering...»
3. «Dilbar Jo'rayevna! Mana shu ishni ertaga bajarib bera olasizmi»

Yuqoridagi ikkala ko'rsatma berilsa, xodimda qarshi fikr tug'ilishi mumkin. Lekin uchinchi ko'rsatmada xodimda bunday qarshi fikr tug'ilmaydi. Chunki uchinchi ko'rsatmada o'zaro hurmat saqlanib qolgan. Rahbar xodimga nisbatan hurmat tuyg'usini yo'qotmasa, u rahbaming topshirig'ini bajaradi. Ko'rsatmani so'roq

shaklida berilsa xodim rahbaming topshirig'ini qaytara olmaydi. Har bir rahbar xodimlarning psixologik xususiyatlariga, qiziqishlariga qarab og'zaki ko'rsatmalar berishi lozim.

2 Notiqlik mahorati psixologiyasi

Rahbaming topshiriq berishining (ko'rsatma) ikkita mustaqil omili mavjud.

Birinchisi — topshiriq berish mazmuni.

Ikkinchisi — uning psixologik shakli.

Bu shakllar bir-biri bilan bog'liq emas. Topshiriq berish mazmuni shaxs sifatida tan olmaslik va shaxs sifatida tan olish, tasdiq, so'roq, direktiv shakllarda bo'ladi. Ko'rsatma berish mazmunining dasturini xodimning harakatlari belgilaydi (qayerga borishi, nimanidir qilishi). Rahbaming ko'rsatma berishining psixologik shakli motivatsiya darajasini, munosabatni aniqlab beradi. Rahbar barcha «oltin so'zlarni», «munosabatlar oynasini», «ismini aytishni», «shaxsini tan olmaslikni», «faqat savol!» kabi usullarni qo'llasa ham xodim bu topshiriqlar o'zida qiziqish uyg'otmasa natija past bo'ladi.

Ritorika — ishontirish usullari haqidagi, xatti-harakat va idrok qilishning boshlang'ich qoliplari haqidagi fan bo'lib, uning predmeti ishonarli nutqning qoida va usullaridir. Bu Arastu davridan buyon mavjud. Keyinchalik esa bu chiroyli so'zlashning ilmiy-falsafiy yo'nalishiga aylanib bordi. Ritorika hozirgacha san'atni ham fanni ham qiziqtirib keladi.

Agar ritorika psixologiyasiga kommunikativ ishonch- ning qonuniyatlariga bag'ishlangan tadqiqotlar haqidagi ilmiy yo'nalish sifatida qaraladigan bo'lsa, ta'kidlash kerakki, har qanday kasbda inson omilida ishontirish fenomeni muhimdir. Rahbaming xodimga, o'qituvchining o'quvchiga, shifokorning bemorga, sotuvchining xari- dorga, avtoinspektorning haydovchiga ko'rsatadigan ta'siri uchun ishonchli harakat kerak.

Ishonchli kommunikatsiya muammosini hal qilmay turib, jamiyatda demokratiyani shakllantirib bo'lmaydi. Buning uchun jamiyatning barcha fuqarolari yakdillik bilan harakat qilishlari lozim. Hozir esa empirik psixologiya to'plagan

nazariy bilimlardan foydalanib, ish uchun, kishilar uchun psixologik yo'qotishlarning oldini olish kerak. Chunki har qanday kasbda kishilarga ta'sir qilish uchun ishonch fenomeni muhim.

Mavzuni mustahkamlash uchun savollar

1. Pedagogik muloqot deganda nimani tushunasiz?
2. Muloqot tarkibiga nimalar kiradi?
3. Kommunikativ ko'nikma bilan kommunikativ qobiliyat o'rtasida qanday farq bor?
4. Muloqotni boshqarish yo'llari nimalardan tarkib topadi?
5. Kasbiy-pedagogik muloqotning qanday usullari mavjud?
6. Oiladagi pedagogik muloqot shakllariga nimalar kiradi?
7. «Munosabatlar oynasi» nima?
8. Kishiga ijobiy ta'sir qilish usullariga nimalar kiradi?
9. Notqlik san'ati tug'ma bo'lishi mumkinmi?
10. Simpatiyani qanday hosil qilish mumkin?
11. «Yaxshi gapga ilon inidan chiqadi?», degan iborani izohlang.

Mavzu yuzasidan test savollari

1. Pedagogik muloqot ijodiy jarayon bilan qanday bog'liq?
 - a) pedagogik muloqot ijodiylik bilan bog'liq emas;
 - b) pedagogik muloqot ijodiylikning bir turi;
 - d) pedagogik muloqot o'qituvchining muloqotidir;
 - e) pedagogik muloqot o'quv jarayonidagi muhim holat.
2. Kasbiy-pedagogik muloqot texnologiyasi nima?
 - a) kasbiy-pedagogik muloqot bosqichi;
 - b) pedagogik muloqotdagi nutq qobiliyatlari;
 - d) pedagogik muloqot o'zaro harakat sifatida;
 - e) yuqoridagi javoblar to'g'ri.
3. «Oltin so'zlar» deganda nimani tushunasiz?
 - a) «azizim», «ajoyibsiz», «men sizga tan beraman»;
 - b) yoqimli taassurot qoldiradigan so'zlar;
 - d) attraksiyani vujudga keltiradigan so'zlar...

e) yuqoridagi javoblar to'g'ri.

4. Xushomad qilish nimaga olib keladi?

a) kishining kayfiyatini ko'taradi;

b) kishiga salbiy ta'sir etadi;

d) ishning tezroq bitishiga yordam beradi;

e) munosabatlarni izga solishga yordam beradi.

10-MAVZU: MULOQOT JARAYONIDAGI ZIDDIYATLARNI BARTARAF ETISH VA MULOQOTCHANLIK SIFATLARINI TARBIYALASH

1. Ziddiyatning mazmuni
2. Muloqotdagi nizolarning oldini olish va uni bartaraf etish
3. Guruhlararo muloqotlar texnologiyasi
4. O'zaro bir-biridan kutish. Shaxs, maqsad, motiv
5. Tashkillashtirilgan ziddiyatlar
6. Insoniy muloqotlar psixologiyasi
7. Shaxslararo muloqotning shaxs rivojlanishida tutgan o'rni
8. Muloqotning psixologik vositalari va darajalari
9. Muloqot va unga o'rgatish muammolari

Tayanch tushuncha va iboralar: Muloqot, pedagogik muloqot, ziddiyat, nizo, nizo turlari, guruhlararo muloqot, insoniy muloqot, opponent, vazifa, vosita, majburiyat, huquq, ma'suliyat, boshqaruv, nizoli vaziyat, shaxs, maqsad, motiv, deklarativ maqsad, kelishuvchanlik, omadsizlik, verbal, noverbal.

1 Ziddiyatning mazmuni

Rahbar faoliyatidagi eng muammoli masalalardan biri — xodimlar bilan bo'ladigan ziddiyat, nizolar. Ushbu masala bo'yicha psixologlar Yershov A.A. (Shaxs va jamoa: Jamoadagi shaxslararo nizolarni bartaraf etish), Kichanov I.M. (Ziddiyatlar: yoqlaydiganlar va qarshilar.), Smolin G.L. (Ziddiyatlarni tadqiq qilish tamoyillari) bir qancha ishlarni amalga oshirganlar. Bizning asosiy maqsadimiz — rahbarlarda nizoga nisbatan konstruktiv munosabatlarni shakllantirish, ziddiyat ham boshqaruvning asosiy vositasi ekanligini anglatish, nizolar bartaraf etilmasa jamoadagi ishni to'g'ri yo'lga solish qiyin ekanligini tushuntirish.

Ayrim rahbarlar ziddiyatni kelib chiqish mexanizmlarini chuqur o'rganmaydi, ba'zilar esa ziddiyatdan qochadi, befarq bo'ladi. Bu ikkala qarash noto'g'ri. Befarqlik nizolarning chuqurlashib ketishiga olib keladi. Ziddiyat sabablaridan ba'zi vaziyatlarni ko'rib chiqish mumkin.

1-vaziyat: Rahbaming xonasida majlis bo'lmoqda. Musobaqa natijalari haqidagi masala ko'rilmogda. 3-oshxonaning faoliyati yaxshi bo'lgani uchun birinchi o'rinni ularga berilmogchi. Boshqarma rahbarlaridan biri esa bu qarorga qarshi fikr bildirib, bu oshxonada tayyorlanadigan ovqatning kaloriyasi (quvvati) pastligini bildirdi. Shunda oshxona boshlig'i o'midan turib, qarshi fikr bildirgan rahbar uning oshxonasiga tez-tez kirib ovqatlanib yurishini, har doim o'zining ichkari xonasida unga sifatli ovqat berishini, ammo bir marta kirganda vaqti yo'qligi uchun umumiy ovqatlanish xonasida ovqat berilgani uchun u hozir qarshi bo'layotganini aytib o'tdi. Mana ziddiyat. Bu nizoning ildizi shaxsiy adovatga borib taqaladi. Ziddiyat negizi ilgari oshxonaning o'zida paydo bo'lgan, degan xulosaga kelish mumkin. Bu nizoli vaziyat bo'lishi mumkin. Ziddiyatda opponent — bahsda shaxsga nisbatan qarshi fikrlar bildiradigan kishi, ham oshxona boshlig'i, ham unga qarshi fikr bildirgan rahbar bo'lib hisoblanadi. Lekin ular shaxs sifatida emas, biri oshxona boshlig'i, biri boshqarma rahbari sifatida opponentlik rolini o'ynaydi.

Ziddiyatli vaziyatlarda kamida ikkita opponent qatnashishi kerak. Ziddiyatni hal qilish uchun opponentlardan biri «kuchli» bo'lishi lozim. Aniqrog'i, opponent fikri kuchli, asosli, boshqalarni ishontiradigan bo'lishi kerak. Ziddiyat kuchi maqsadning darajasini taqqoslashda aks etadi. Yuqoridagi vaziyatda boshqarma rahbari oshxona haqida fikrlarini yozma ravishda qoldirib ketsa ham bo'lardi. Shunda yuqoridagi ziddiyat kelib chiqmagan bo'lar edi. Chukni oshxona boshlig'i ham boshqarma a'zosi ham ish yuzasidan bo'ladigan munosabatlar doirasidan chiqib ketganlar. Ular shaxsiy munosabatlar asosida nizoga duch keldilar. Ziddiyatli vaziyatni to'rt qismga bo'lish mumkin: obyektiv maqsadga yo'naltirilgan, obyektiv maqsadga yo'naltirilmagan, subyektiv maqsadga yo'naltirilgan va subyektiv maqsadga yo'naltirilmagan. Yuqoridagi vaziyatda (oshxona boshlig'i bilan boshqarma xodimi o'rtasidagi mojaro) obyektiv maqsadga yo'naltirilgan vaziyat turi amalga oshirilgan. Obyektiv ziddiyat hech qachon subyektiv ziddiyatga aylanmasligi kerak. *

2-vaziyat: korxonaning barcha bo'limlaridagi boshliqlar sex boshlig'idan shikoyat qildilar. U barcha bo'limlardan keladigan mahsulotni qutilarga joylab jo'natishi kerak. Ular ozgina adashsa hammaning ishi bekor bo'ladi. Natijada hech

kim mukofot ololmaydi. Lekin texnik nazorat bo'limi boshlig'i mukofotga aloqasi bo'lmagani uchun nazoratni kuchaytirmaydi. Keraksiz bo'lib qolgan mahsulot uchun mas'uliyatni sex boshlig'i o'z zimmasiga olmaydi. Obyektiv holat bo'yicha bu ziddiyat doimo bo'lib keladi. Yuqoridagi bo'limlardagi boshliqlar sexlarda bo'layotgan nizolarni yaxshi tushunmaydilar. Bu ziddiyatni bartaraf qilish uchun tashkiliy jadvalni qaytadan ko'rib chiqish kerak. Nazorat bo'limi markazlashgan tizim bo'lishi lozim.

Kichik-kichik ziddiyatlarga e'tibor berilmasa, bartaraf qilinmasa u katta ziddiyatga aylanib, rivojlanib ketishi mumkin.

Tashkiliy-texnologik, iqtisodiy, mikro-ijtimoiy tizimlar bo'yicha ziddiyatli vaziyatlar kishilar irodasiga bog'liq bo'lmagan holda yuzaga chiqadi. Tasavvur qiling, sizni boshqa joyga ishga o'tkazishdi. Agar yangi ish joyingiz uyingizga uzoq bo'lmasa, eski ishingizga o'xshasa bu sizni qoniqtiradi. Lekin yangi ishingiz yaxshi bo'lgani bilan awalgi tanishlaringiz bu yerda yo'q, yangi joyda yangi tanishlar bilan muloqotda bo'lishingiz kerak. Kishilar yangi ishga kirganda u yerdagi holatni o'rganib chiqadilar.

Ish o'rnining tarkibi



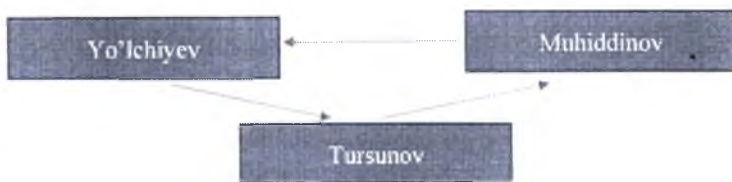
Har bir majburiyat va huquq bir-biri bilan muvozanatda bo'lishi kerak, ya'ni har bir majburiyat huquq asosida ta'minlangan bo'lishi lozim. Ishlab chiqarish da mahsulotlar yetarli bo'lmasa ziddiyatlar kelib chiqishi mumkin. Ish to'xtab qolganda ham nizolar kelib chiqadi. Rahbar buning oldini olish uchun harakat qilishi kerak. Guruh bo'lib ishlanadigan joylarda bir ishchining ishga kelmasligi butun jamoaga salbiy ta'sir etishi mumkin. Kelmagan ishchining o'miga boshqa ishchi ishlagisi kelmaydi, «nimaga men uning o'miga ishlashim kerak?», «bu mening

majburiyatimga kirmaydi», kabi e'tirozlar bo'lishi mumkin. Bunday holatda rahbar bilan ishchi o'rtasida ziddiyat kelib chiqishi mumkin. Har bir rahbar xodimlarning bajargan ishini sifatiga qarab mukofotga tavsiya qilishi kerak. Rag'batlantirish masalasini o'rinbosarlari bilan kelishgan holda belgilashi lozim. Aks holda ziddiyat, nizolar kelib chiqishi mumkin. Korxonada tashkiliy mas'uliyat eng muhim stimuly (rag'bat) bo'lib xizmat qiladi.

Ish o'rinlari o'rtasidagi bog'liqlik aloqalari uchga bo'linadi: texnologik, axborot, iyerarxik. Tashkiliy-texnologik tizimda texnologik aloqalar ishlab chiqarish jarayoni bilan bog'liq. Texnologik aloqa kishilarning necha yildan buyon ishlayotganiga, xulq-atvor psixologiyasiga, malakasiga bog'liq. Ziddiyatning kelib chiqishiga sabab bo'luvchi omillardan biri — bu bitta xodimga bir necha boshliqlarning ko'rsatma berishlaridir. Oqibatda xodim kimning ko'rsatmasini bajarishni bilmay qoladi. Opponentlar bu yerda rahbarlardir. Jamoada xodimlar qanchalik kam bo'lsa rahbar ular bilan nizoga bormay ishlay oladi. Jamoa a'zolari ko'p bo'lsa, rahbar faqat sharoitni yaratish bilan bog'liq vazifalarnigina bajaradi. Chunki xodimlar bilan bevosita muloqotda bo'lish imkoniyati bo'lmaydi.

Rahbar qo'l ostidagi o'rinbosarlar qanchalik ko'p bo'lsa, ularning har biri boshliqning ko'ziga kamroq ko'rinishga harakat qiladilar. Chunki rahbar ularni xaotik (tartibsiz) boshqaradi. Ayrim rahbarlar barcha ishni, hatto boshqaruvni ham o'rinbosarlariga topshirib qo'yadi. O'zi mas'uliyatdan qochib yuradi. Lekin bunday usulda ish olib borilsa ziddiyatlar kelib chiqishi mumkin. Ziddiyatning kelib chiqishiga sabab bo'luvchi manbalardan biri — boshqaruvda vazifalarning to'g'ri, aniq taqsimlanmaganligidir.

Quyidagi chizmadan boshqaruvdagi sansalorchilikni kuzatish mumkin:



Yuqoridagi chizmadan ko'rinib turibdiki, Yo'lchiyev Tursunovga, Muhiddinov Yo'lchiyevga, Tursunov esa Muhiddinovga ishni topshiradi, o'zlari esa mas'uliyatdan qochadi. Demak, har bir guruhda qanchalik odam kam bo'lsa, boshqaruv shunchalik yaxshi bo'ladi.

Tashkiliy-texnologik va iqtisodiy xizmatlar o'rtasidagi o'zaro munosabatlarning uchta turini ajratish mumkin:

1. Tashkiliy-texnologik maqsad ustuvorligi. Masalan, bosh muhandis, direktor o'rinbosari kabi lavozimdagilarda bu ustuvorlik kuchli bo'ladi.

2. Ustuvorlik iqtisodiy tizimda ham bo'ladi. Chunki barcha tashkilotlar iqtisod asosida ko'riladi. Masalan, artellar, xususiy ishlab chiqarish, kooperativlar.

3. Tashkiliy-texnologik va iqtisodiy maqsadlar teng huquqli bo'lishi kerak. Agar biri (bosh iqtisodi) ikkinchisi (bosh muhandis) ning ustidan boshliq bo'lib qolsa ziddiyat kelib chiqishi mumkin. Shuning uchun bu lavozimlar teng huquqli bo'lishi maqsadga muvofiqdir.

2 Muloqotdagi nizolarning oldini olish va uni bartaraf etish

Suhbatdoshlar o'zaro muloqotga kirishar ekan, ular o'rtasida nizoning vujudga kelishi ehtimoli doimo mavjud bo'ladi. Nizolar inson hayotining ajralmas qismidir. Bir-biridan farqlanuvchi fikrlarga, maqsad va unga erishish yo'llari haqidagi tasavurlarga ega bo'lgan kishilar mavjud joyda, inson individualligining namoyon bo'lishiga to'sqinlik qilinmaydigan makonda nizoli vaziyatlar paydo bo'ladi.

NIZO — muloqot ishtirokchilarining har biri uchun muhim bo'lgan muammoni hal etish vaqtida ular o'rtasida vujudga kelgan qarama-qarshilik va kurashning keskin kuchayib ketish jarayonidir. Nizoning asosi muloqot ishtirokchilarining biri ikkinchisining o'z ehtiyojlarini qondirish, o'z maqsadlariga erishish jarayoniga to'sqinlik qila boshlashi tufayli paydo bo'ladi. Bu — nizoli vaziyat. Muloqot ishtirokchilarining ushbu nizoli vaziyatda vujudga kelgan to'siqni bartaraf etish uchun amalga oshiruvchi harakatlari nizoni, ya'ni ochiqdan ochiq qarshi kurashni keltirib chiqaradi. Demak, nizoning formulasini quyidagicha ifodalash mumkin:

$$\text{muammo} + \text{nizoli vaziyat} + \text{insident} = \text{nizo}.$$

Nizo qarama-qarshilikning haddan tashqari kuchayib ketganligi bilan bahsdan farq qiladi. Nizo o'z tarkibiy tuzilishi, amal qilish sohasi, dinamikasi va turlariga ega. Nizoning tarkibiy tuzilishi muloqot ishtirokchilarining tashqi va ichki pozitsiyasi hamda nizo obyektidan iborat. Tashqi pozitsiya — kishining xulq-atvori. Ichki pozitsiya — kishining maqsadi va motivlari. Nizo obyekti — nizoning sababi. Nizo ishchan yoki shaxsiy sohada amal qilishi mumkin. Masalan, ishchan sohada — «nega kech qoldingiz?», «qandaydir muammolar paydo bo'ldimi?», «keyingi safar kech qolmasligingizga umid qilsam bo'ladimi?», «kech qolishingiz sababini bilsam bo'ladimi?». Shaxsiy sohada — «nega buncha uyquchisiz?», «shunchalar ham mas'uliyatsiz bo'lasizmi?», «keyingi safar ham shunaqa kech kelavering, xo'pmi?».

Nizo dinamikasi uch bosqichdan iborat: yetilish, ro'yobga chiqish, so'nish. 1-bosqichda nizo ro'yobga chiqishining oldini olish mumkin. Samarali usullardan biri kommunikativ o'zaro ta'sir sohasidan predmetli faoliyat sohasiga o'tish. Ro'yobga chiqish bosqichiga o'tgan nizoning oldini olib bo'lmaydi. So'nish bosqichining kelishini kutish kerak bo'ladi. Bu bosqichda korreksion tadbirlarni o'tkazish samaralidir.

Nizolar bir qancha belgilariga ko'ra tasniflanadi:

1. Natijasiga ko'ra: konstruktiv — munosabatlarning yaxshilanishi, muammoning ikkala tomon uchun ijobiy hal etilishiga olib keladi.

Destruktiv — munosabatlarning yomonlashuviga, muammoning hal etilmasligiga olib keladi.

2. Davom etish vaqtiga ko'ra: uzoq muddatli — ro'yobga chiqish bosqichi cho'zilib ketgan nizo, qisqa muddatli — ro'yobga chiqish bosqichi uzoq davom etmaydigan nizo.

3. Keskinlik darajasiga ko'ra: norozilik, kelisha olmaslik, qarama- qarshilik, dushmanlik.

4. Faoliyat sohasiga ko'ra: boshqarish sohasidagi, ishlab chiqarish sohasidagi. Psixologlar muloqotdagi nizolarning oldini olish uchun quyidagi qoidalarga amal qilish lozimligini uqtirib o'tadilar:

- tanqid va ayblovni ko'p ishlatmaslik, ko'p noliyvermaslik;

- fikrni qisqaroq gaplarda ifodalash;

- e'tiborli tinglovchi bo'lish — suhbatdosh fikrini bo'lmaslik, suhbatdoshga o'z fikrini bildirishi uchun vaqt berish, unga bo'lgan qiziqishni ko'rsatish, suhbatdosh nutqining xususiyatlariga kamroq e'tibor berish, suhbatni monopollashtirib yubormaslik, suhbat vaziyatidan chalg'imaslik;

- ovozning imkon qadar samimiy jaranglashini ta'minlash;

- suhbatdoshning noverbal signallarini diqqat bilan kuzatish;

- qat'iy fikr bildirishdan saqlanish;

- fikrni bildirishdan avval u nima haqida ekanini ma'lum qilish;

- suhbatdosh «tilida» gapirish (professionalizmga yo'l qo'ymaslik);

- befoyda bahslarga kirishishdan saqlanish;

- buyruq ohangidan voz kechish;

- «hech qachon» va «har doim» so'zlaridan ehtiyotkorlik bilan foydalanish;

- ijobiy emotsiyalarni saqlab turish, ko'proq tabassum qilish.

Nizo ro'y bergach, uni bartaraf etish uchun quyidagilarga amal qilish tavsiya etiladi:

1. Vazminlikni saqlab qolish (emotsional holatni imkon qadar boshqarish).

2. Nizoning asosiy sababini aniqlashga intilish (aniqlashtiruvchi savollar berish).

3. Shaxsiy sohadagi to'qnashuvga yo'l qo'ymaslik (suhbatdoshning shaxsiy xususiyatlaridan ranjishni, ularni yoqtirmaslikni ko'rsatmaslik, shaxsiy ustunlikni ko'rsatishdan saqlanish).

4. Har bir so'z va iboradan ehtiyotkorlik bilan foydalanish (jumladan, «siz adashdingiz», «siz xato qilyapsiz», «es-xushingiz joyidami?» kabi negativ iboralarni ishlatishdan saqlanish).

5. Kompromiss (kelishuvchanlik) uchun ochiq bo'lish (o'zaro manfaatli kelishuvga tayyor turish).

6. Suhbatdoshning har bir gapini diqqat bilan tinglash va tahlil qilish (uning hissiyotlarini tushunishga harakat qilish, shaxsiy pozitsiyaning suhbatdosh pozitsiyasidan nimasi bilan farqlanishini aniqlash).

Nizo bartaraf etilmay munosabatlar butunlay tugallansa, buni faqat pozitsiya (nuqtayi nazar) larning bir-biriga to'g'ri kelmasligi tufayli ro'y bergan hodisa, deb hisoblash lozim. Demak, biz o'zaro muloqotda nizolaming paydo bo'lmashligiga harakat qilmog'imiz, suhbatdoshimizni to'g'ri tushunmog'imiz kerak. Shundagina atrofdegilar bilan bo'ladigan muloqotimiz muvaffaqiyatli amalga oshadi.

3 Guruhlararo muloqotlar texnologiyasi

Ijtimoiy psixologiyada rasmiy bo'lmagan guruhlar ham mavjud. Bunday guruhdagi kishilar bir-birlari bilan juda uyushgan bo'ladilar. Chunki ularning xarakterlari, qiziqishlari bir-birlariga mos keladi. Bunday norasmiy guruhlar tanaffus paytlarida shakllanadi. 7—8 kishidan iborat uyushma muloqot orqali birlashadi. Natijada norasmiy guruh paydo bo'ladi. Shunday guruhlar bayram konsertlaridan awal, dam olish zonalarida, kechqurun uyda to'planilganda o'z-o'zidan tashkil qilinadi. Insonda hissiy va vaqt imkoniyati chegaralangan. Shuning uchun kishi faqat 7—8 kishi bilan birgalikda muloqotda bo'la oladi. Shuning uchun katta jamoada rahbar bilan xodimlar o'rtasida ziddiyatlar tez kelib chiqadi. Norasmiy guruh a'zosi rahbardan ham guruh a'zolaridan ham bir xil xatti-harakatni kutsa ziddiyat kelib chiqmaydi. Agar rahbar boshqa talab, guruh a'zolari boshqa talab qo'ysalar nizolar kelib chiqishi, jamoaning ruhiy muhiti buzilishi mumkin. Psixologik tadqiqotlarning ko'rsatishicha, gumh a'zolarining ijobiy munosabati eng yaxshi mukofotdan ham yaxshiroq ekan. Ogohlantirish olganga nisbatan guruh a'zolarining hurmatidan qolish yomonroq. Guruh qanchalik uyushgan bo'lsa, rahbar bilan ziddiyatga borish shunchalik uzoqlashadi. Chunki guruh a'zosini jamoa himoya qiladi. Demak, rahbar alohida odamni emas, balki butun bir guruhni boshqarishi kerak. Guruhning bilimisiz rahbar shu jamoani boshqarishi qiyin bo'ladi.

Demak, norasmiy guruhlar doimo rivojlanib, chuqurlashib boraveradi. Chunki uni tug'diradigan sharoitlar — bu kishilarning qiziqishlari, qarashlari, bir-birlarini tushunishlaridir. Guruhda kishilarning madaniyat darajasi bir xil bo'lsa, bunday guruh referent (uyushgan) guruhga aylanib boradi. Referent guruhdagi kishilarda bir-birlariga nisbatan attraksiya, simpatiya tez shakllanadi.

Guruhga yangi kelgan shaxsni guruh yaxshi kutib olmasa, qarashlari to'g'ri kelmasa ziddiyat kelib chiqadi. Muloqotni barqarorlashtirish hisobiga guruhdagi nizolar bartaraf qilinadi. Guruhning o'z qonun- qoidalari mavjud bo'ladi. Guruh a'zolari unga albatta bo'ysunishlari kerak. Aks holda ziddiyat kelib chiqishi mumkin. Guruhdagi me'yori, tartib va qoidalar shaxsning shu guruhda o'z o'rnini topishiga, mavqeni egallashiga yordam beradi. Rahbarlar guruh a'zolarining fikri bilan hisoblashishlari, guruhning fikrini qo'llab-quvvatlashlari lozim. Shundagina jamoada ruhiy muhit yaxshilanadi, ziddiyatlar kamayadi.

4 O'zaro bir-biridan kutish. Shaxs, maqsad, motiv

Har bir guruh ichidan liderlar (yetakchi) yetilib chiqadi. Rahbar yuqoridan buyruq asosida tasdiqlanadigan administrator (ma'mur) bo'lsa, liderlar norasmiy boshliq hisoblanadi. Guruh a'zolari mana shu norasmiy liderga ergashadi. Shuning uchun jamoaning tayinlangan rahbari jamoa ichidan yetilib chiqqan lider bilan hamkorlikda ish olib borishi lozim. Bitta guruh ichida bir necha norasmiy liderlar bo'lishi mumkin. Rahbar mana shu liderlar orqali guruh a'zolariga ta'sir qilishi oson bo'ladi. Lider bilan rahbar doimo birgalikda harakat qilishlari yaxshi natijalarga olib keladi. Lekin ayrim hollarda lider bilan rahbarning hamkorligi qarama-qarshi fikrga aylanishi mumkin. Ular uzoq vaqt do'stona munosabatni amalga oshira olmaydilar. Chunki rahbar doim ham guruhning talabini bajaravermaydi. Yoki aksincha, rahbarning talabini har doim guruh a'zolari bajaravermaydi. Shunda ziddiyatlar kelib chiqadi. Bu nizoni bartaraf qilish uchun yana lider rahbar bilan guruh a'zolarini kelishtirishi kerak. Norasmiy lider guruh a'zolarining qiziqishlarini himoya qilsa, rahbar tashkilotning manfaatini himoya qiladi. Tashkilot manfaati bilan a'zolar manfaati yoki tashkiliy-texnologik va iqtisodiy tizimlar bir-biriga doim ham to'g'ri kelavermaydi. Jamoa a'zolari birgalikda bajarayotgan ishlarini o'zlarining shaxsiy ishlaridek bajarsalargina jamoaning ishi yaxshi samara beradi.

Shaxsda tug'iladigan ziddiyat maqsadga to'g'ri yo'naltirilgan bo'lsa o'z samarasini beradi. Maqsadli ziddiyat bir necha bosqichdan iborat bo'ladi. Birinchi bosqichda ziddiyat shaxsiy maqsad asosida kelib chiqadi. Ikkinchi bosqichda ziddiyatli vaziyatning maqsadini tuzatgan holda ayrim qismlari tahlil qilinadi.

Ziddiyatning keltirib chiqaruvchi o'z tashkilotchisi bo'ladi. Ziddiyatda maqsadga yo'naltirilgan xatti- harakatlar tug'iladi. Maqsad ishonchli bo'lmasa u kuchini yo'qotadi. Turli maqsadlar o'zining yutug'i uchun turli usullarni talab qiladi. Shuningdek, ishonchli bo'lmagan maqsad — «deklarativ maqsad»dir. Masalan, bir narsani talab qilib boshqa narsa ko'zda tutiladi. Shaxs nizoni keltirib chiqarayotgan paytda o'zini xuddi boshqalarning manfaatini ko'zlab harakat qilayotgandek ko'rsatadi, aslida esa o'z manfaatini ko'zlaydi. Nizodagi xatti-harakatlar faqat maqsadga qaratilgan bo'lmasdan, realistik tabiatga ega bo'ladi. Intelлект darajasi, ishlab chiqarish muammosi bo'yicha bilim ayni paytdagi ziddiyatni hal qilish uchun vaziyatni to'g'ri ko'rish kafolatini bermaydi. Shaxs ziddiyatga borayotganida anglanmagan motivlar asosida xatti-harakat qilishi mumkin. Demak, shaxs nizo tug'ilayotgan paytda o'zining aniq maqsadiga va anglangan motivlariga ega bo'lishi zarur. Ziddiyatlarni bartaraf qilish uchun o'z shaxsiy manfaatinigina ko'zlamasdan, butun jamoa manfaatini ko'zlab ish olib borish lozim. Ideal «men»imiz hech qachon real «men»imiz bilan to'g'ri kelavermaydi.

Ziddiyatli vaziyatning obyektiv rejasini idrok qilish. Ziddiyatni bartaraf qilayotganda chegarani his qila bilish kerak. Ya'ni «kutish» va «harakat qilish» orasidagi chegarani aniqlash ko'nikmasi bo'lishi zarur.

O'z-o'ziga baho berishning past bo'lishi passivlikka olib keladi: aslida u voqealarga faol yondasha olishi, atrofdagilar kutayotgan xulq- atvomi namoyon qila bilishi zarur. Opponent uchun o'ziga yuqori baho berish ziddiyatli vaziyatni to'g'ri idrok qila olmaslikka, tez va oson g'alabaga erishishni kutishga olib kelsa, o'ziga past baho berish vaziyatning murakkabligini kuchaytirib idrok qilish, muvaffaqiyatga erishishga ishonmaslik, ziddiyatdan kelib chiqadigan salbiy oqibatdan himoyalanişga olib keladi.

Ish usullarini tanlash. O'ziga yuqori baho beradigan opponent ziddiyatli vaziyatda ishonch bilan, qat'iy turib o'zining nuqtayi nazarini bayon qiladi. O'ziga past baho beradigan opponent esa o'zini himoya qilishga harakat qiladi. O'ziga yuqori baho beradigan opponent egoistik (lavozimidan ajrab qolishdan qo'rqish, moddiy manfaatdorlik, o'zining xavfsizligini saqlab qolish) motivlarini asosiy

o'ringa qo'ygan holda harakat qiladi. Uning usullari maqsadga emas, opponent shaxsiga qarshi yo'naltirilgan bo'ladi.

Kelishuvchanlik munosabati. Bu so'zning ma'nosi o'zaro chekinishga rozi bo'lish deganidir. Ziddiyatning maqsadiga kelishuvchanlik yo'li bilan qisman erishish mumkin. Maqsadga erishish imkoniyatlari to'la yo'qolgan bo'lsa kelishuvchanlik vujudga keladi.

Omadsizlikka munosabat. Ziddiyatni bartaraf qilayotganda o'ziga past baho beradigan opponentda bunday holat sodir bo'lishi mumkin. Omadsizlikka konstruktiv munosabat xatolarni tan olish, o'zining kuchsiz tomonlarini his qilishda ko'rinadi. O'ziga yuqori baho beradigan opponent yutqazsa ham aybni boshqa qatnashchilarga qo'yadi. Past baho beradigan opponent esa o'zidan ayb qidiradi. Nizoga borayotganda nima uchun bu nizo kelib chiqqanligi, oqibati nimalarga olib kelishi, qanday yutuqlarga erishish mumkinligini o'ylab harakat qilish joiz.

5 Tashkillashtirilgan ziddiyatlar

Tashkilotlardagi ziddiyatlar turli hollarda vujudga kelishi mumkin. Masalan, xodimlar uyidan kayfiyatlari buzilib kelsa, boshqa hanikasbi bilan ham nizoga borib qolishi tabiiy hoi. Ishga mas'uliyatsizlik bilan yondashilsa ham ziddiyat kelib chiqishi shubhasiz. Shaxslararo ziddiyatlar vujudga kelishi bilanoq bartaraf qilinmasa u jamoaning barcha a'zolariga ta'sir qilishi mumkin. Nizoning bir turi faqat tashkilotgagina taalluqli bo'ladi. Ziddiyatlarning vazifasi tadqiqotchilarning diqqat markazida turadi. Hozirgi kunda kishilar o'rtasida umumiy ziddiyatlar kelib chiqishining oldini olishga harakat qilish lozim. Chunki dunyoning bir qancha mamlakatlarida turli buzg'unchi g'oyalar asosida aqidaparastlar, ekstremistlar kishilar o'rtasida adovat urug'ini sochishga harakat qilmoqdalar. Har bir tashkilotdagi rahbar xodimlarining turli buzg'unchi g'oyalarga ishonmasligiga harakat qilishi lozim.

Tashkilotdagi faoliyatni chumolilar, asalarilar harakatiga o'xshatish mumkin. Lekin inson ongli mavjudot bo'lgani uchun har bir qiladigan harakatini awaldan o'ylab, aniq bir maqsad asosida faollik ko'rsatadi. Ziddiyatlar butunlay yo'q bo'lib ketmaydi, balki u davom etishi, shaxslararo munosabatlarga aylanib ketishi mumkin.

Tashkilotda ichki ziddiyatlarning kelib chiqishiga awalo rahbar sababchi bo'ladi. U har bir xodimni hurmat qilishi, barcha xodimlarni teng ko'rishi, to'g'ri munosabatda bo'lishi zarur. Rahbar demokratik usulda jamoani boshqara olsa, bu jamoada ziddiyatlar kam paydo bo'ladi. Xodimlar o'rtasidagi chaqimchilik, bir xabarni boshqacha talqinda yetkazish, vahima tarqatish orqali ham ziddiyatlar kelib chiqishi mumkin.

Ziddiyat — bu faoliyat. Kishilar ziddiyat orqali faoliyatda bo'ladilar. (nutq orqali, verbal va noverbal muloqot orqali). Barcha tug'iladigan ziddiyatlarning oldini olish, bartaraf uchun rahbarda tashkilotchilik qobiliyati yaxshi shakllangan bo'lishi kerak.

6 Insoniy muloqotlar psixologiyasi

Har bir normal kishi o'zini o'zgalarni tinglashga, o'z fikrini birovlariga yetkazishga, ya'ni gapirishga, fikrlarini ba'zan yozma tarzda bayon etishga tug'ma qobiliyatli dav tasavvur qiladi. Lekin aslida ana shu birovlarni tushunish va o'z fikrlarimiz, o'ylarimizni birovlariga yetkaza olish qobiliyati bizning insoniy munosabatlar tizimida ekanligimizni, har birimiz o'zimizga o'xshash inson jamiyatisiz mavjud bo'la olmasligimizni bildiradi. Muloqotning turi va shakllari turlichadir. Masalan, bu faoliyat bevosita «yuzma-yuz» bo'lishi; u yoki bu texnik vositalar (telefon, telegraf va boshqalar) orqali amalga oshiriladigan; biror professional faoliyat jarayonidagi amaliy yoki do'stona bo'lishi; subyekt-subyekt tipli (dialogik, sheriklik) yoki subyekt-obyektli (monologik) bo'lishi mumkinligini professor V. Karimova ta'kidlaydi.

Insoniy munosabatlar o'zaro shunday ta'sir jarayonlariki, unda shaxslararo munosabatlar shakllanadi va namoyon bo'ladi. Bunday jarayon dastlab kishilar o'rtasida ro'y beradigan fikrlar, his- kechinmalar, tashvish-quvonchlar almashinuvini nazarda tutadi. Kishilar muloqotda bo'lgani sari ular o'rtasida umumiylik, o'xshashlik va uyg'unlik kabi sifatlar paydo bo'ladiki, ular bir-birlarini bir qarashda tushunadi yoki «yarimta jumladan» ham fikr ayon bo'ladi, ayrim hollarda esa ana shunday muloqotning tig'izligi teskari reaksiyalarni — bir-biridan charchash, gapiradigan gapning qolmasligi kabi vaziyatni keltirib chiqaradi. Masalan, oila m

uhiti va undagi munosabatlar ana shunday tig'iz munosabatlarga kiradi. Faqat bunday tig'izlik oilaning barcha a'zolari o'rtasida emas, uning ayrim a'zolari o'rtasida bo'lishi mumkin. (Er-xotin, qaynona-kelin). O'zaro munosabatlarga kirishayotgan tomonlar munosabatdan ko'zlaydigan asosiy maqsadlari — o'zaro til topishish, bir-birini tushunishdir. Har qanday faoliyatdan zerikish, charchash mumkin, faqat kishi muloqotdan, ayniqsa uning norasmiy, samimiy, bevosita shaklidan charchamaydi, yaxshi suhbatdoshlar doimo m a'naviy jihatdan rag'batlantiriladilar.

Turli kasb-faoliyat sohasida ishlayotgan kishilar guruhining ko'payishi, ular o'rtasida munosabatlar va aloqaning dolzarbligi axborotlar tig'iz sharoitda oddiygina m uluqotni emas, balki professional, bilimdonlik asosidagi muloqotni talab qiladi. Oxirgi paytlarda shunday kasb-hunarlar soni ortdiki, ular sotsi- onomik guruh kasblar deb atalib, ularda «odam-odam» dialogi faoiyatning samarasini belgilaydi. Jumladan, pedagogik faoliyat, boshqaruv tizimi, turli xil xizmatlar, marketing va boshqalar. (Karimova V. Psixologiya. 2002. 160—161-betlar).

7 Shaxslararo muloqotning shaxs rivojlanishida tutgan o'rni

Har bir insonning ijtimoiy tajribasi, uning insoniy qiyofasi, fazilatlarini, hatto nuqsonlari ham muloqot jarayonining mahsulidir. Har qanday muloqotning eng sodda vazifasi — suhbatdoshlarning o'zaro bir-birlarini tushunishlarini ta'minlashdir. Bu o'zbeklarda samimiy salom-alik, suhbatdoshni ochiq yuz bilan kutib olishdan boshlanadi. Bu jihat milliy o'ziga xoslikka ega. Yana bir muhim vazifasi ijtimoiy tajribaga asos solish bo'lib, odam bolasi faqat odamlar orasida ijtimoiylashadi, o'ziga zarur insoniy xususiyatlarni shakllantiradi.

Muloqotning yana bir muhim vazifasi — u odamni u yoki bu faoliyatga hozirlaydi, ruhlantiradi. Kishilar guruhidan uzoqlashgan, ular nazaridan qolgan kishining qo'li ishga bormaydi. Har qanday yolg'izlik va muloqotning yetishmasligi odamda muvozanatsizlik, hissiyotga beriluvchanlik, hadiksirash, xavotirlanish, o'ziga ishonchsizlik, tashvish hislarini keltirib chiqaradi. Shaxsning muloqotga bo'lgan ehtiyojining to'la qondirilishi uning ish faoliyatiga ta'sir ko'rsatadi. Kishilar,

ularning borligi, shu muhitda o'zaro gaplashish im koniyatining mavjudligi fakti ko'pincha odamning ishlash qobiliyatini oshiradi, ayniqsa, gaplashib o'tirib qilinadigan ishlar. Odamlar yonidagi hamkasbiga qarab ko'proq, tezroq ishlashga kuch va qo'shimcha iroda topadi. Bu hamkorlikda o'sha yonidagi odam unga yoqsa, ular o'rtasida o'zaro simpatiya hissi bo'lsa, unda odam ishga «bayramga kelganday» keladigan bo'lib qoladi. Shuning uchun amerikalik olim Dj. Moreno sotsiometrik uslubni ishlab chiqqan edi. Demak, muloqot kishilarning jamiyatda o'zaro hamkorlikdagi faoliyatlarining ichki psixologik mexanizmini tashkil etadi.

8 Muloqotning psixologik vositalari va darajalari

Kishilar bir-birlari bilan muloqotga kirishar ekan, ularning asosiy ko'zlagan maqsadlaridan biri — o'zaro bir-birlariga ta'sir ko'rsatish, ya'ni fikr-g'oyalarga ko'ndirish, harakatga chorlash, ko'rsatmalarni o'zgartirish va yaxshi taassurot qoldirishdir. Psixologik ta'sir — bu turli vositalar yordamida insonlarning fikrlari, hissiyotlari va xatti- harakatlariga ta'sir ko'rsata olishdir.

V. Karimovanning fikricha, psixologiyada, psixologik ta'siming uch vositasi farqlanadi:

1. Verbal ta'sir — so'z va nutqimiz orqali ko'rsatadigan ta'sirimiz. Asosiy vosita bu yerda so'zlardir. Nutq — so'zlashuv, o'zaro muloqot jarayoni bo'lib, uning vositasi so'zlar hisoblanadi. Monologik nutqda ham, dialogik nutqda ham kishi o'zidagi barcha so'zlar zaxirasidan foydalanib, eng ta'sirchan so'zlarni topib, sherigiga ta'sir ko'rsatishni xohlaydi.

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

3. Noverbal ta'siming ma'nosi nutqsizlikdir. Bunga suhbatdoshlarning tiyakonda bir-birlariga nisbatan tutgan o'rinlari, holatlari (yaqin, uzoq, intim), qiliqlari, mimika, pantomimika, qarashlar, bir-birini bevosita his qilishlar, tashqi

qiyofa, undan chiqayotgan turli signallar (shovqin, hidlar) kiradi. Ularning barchasi muloqot jarayonini yanada kuchaytirib, suhbatdoshlarning bir-birlarini yaxshiroq bilib olishlariga yordam beradi. Amerikalik olim Megrabyan formulasiga ko'ra, birinchi marta ko'rishib turgan suhbatdoshlardagi taassurotlarning ijobiy bo'lishiga gapirgan gaplari 7%, paralingvistik omillar 38% va noverbal harakatlar 58% gacha ta'sir qilarkan.

Muloqotning qanday kechishi va kimning ko'proq ta'sirga ega bo'lishi sheriklarning rollariga bog'liq. Ta'sirning tashabbuskorida ataylab ta'sir ko'rsatish maqsadi bo'ladi va u bu maqsadni amalga oshirish uchun barcha yuqorida ta'kidlangan vositalardan foydalanadi. Masalan, rahbar xodimini unga ishi tushib chaqirsa, xodimini o'midan turib kutib oladi, quyuq so'rashadi, keyin maqsadga o'tadi. Ta'siming adresati — ta'sir yo'naltirilgan shaxs. Lekin tashabbuskorining suhbatga tayyorgarligi yaxshi bo'lmasa yoki adresat tajribaliroq sherik bo'lsa, u tashabbusni o'z qoliga olishi va ta'sir kuchini qayta egasiga qaytarishi mumkin bo'ladi.

Kommunikativ jarayonda o'zaro aloqa to'rt bosqichni bosib o'tadi:

1-bosqich: muloqot ishtirokchilarining bir-biriga yo'nalishi.

2-bosqich: muloqot ishtirokchilarining bir-birini aks ettirishi.

3-bosqich: muloqot ishtirokchilarining bir-biriga axborot uzatishi.

4-bosqich: muloqot ishtirokchilari o'rtasidagi aloqaning tugatilishi.

Masalan, avtobusda kelayotgan A ning oldidagi bo'sh o'rindiqqa B o'tirish uchun tayyorlanmoqda. B awal A ga qaradi. A o'z navbatida B ga razm soldi (tomonlar bir-biriga yo'naldi). A esa B ning tashqi ko'rinishida hech qanday xavotirga soladigan belgilar yo'qligini ko'rdi. B ham A ning hech qanday yoqimsiz belgilari yo'qligini payqadi (tomonlar bir-birini aks ettirdi). B o'tirdi. A o'z navbatida B ning unga xalaqit bermayotganligini yuz ifodasi yoki so'z bilan bildirdi. B ham A ning biroz surilganligiga yuz ifodasi yoki so'z bilan tashakkur bildirdi (tomonlar axborot almashdi). A o'qib kelayotgan kitobiga e'tiborini qaratdi. B o'z xayollariga berildi (aloqa tugatildi). Biror sabab tufayli aloqani tugatishga hali erta bo'lsa,

indivud ikkinchi bosqichga qaytadi, undan uchinchi bosqichga o'tadi. Aloqa tugatilmaguncha bu jarayon davom etaveradi.

Aloqa bosqichlarining mazmunini muloqot darajalari belgilab beradi. Muloqot darajasi suhbatdoshga bo'lgan munosabatni, qiziqishni, aloqa uchun ochiqlik darajasini ifodalaydi. Muloqotning quyi darajalarida suhbatdoshga qiziqish mavjud bo'lmaydi, u oddiy moddiy jism sifatida ko'riladi, unga nisbatan tepadan yondashiladi, undan «berkinish» hodisasi ro'y beradi. Muloqotning o'rta darajasida suhbatdoshga nisbatan qiziqish paydo bo'la boshlaydi. Yuqori darajalarda esa bir tomondan suhbatdoshga nisbatan bo'lgan qiziqish o'sib boradi, ikkinchi tomondan ochiqlik darajasi ortadi.

Suhbatdoshlarning bir-biriga bo'lgan qiziqishi, teng munosabatlar uchun ochiqlik darajasiga ko'ra muloqotning quyi, o'rta va yuqori darajalari farqlanadi. Muloqotning quyi darajalari quyidagilardan iborat:

1. Primitiv daraja — asosiy belgisi suhbatdoshga shunchaki bir buyum sifatida munosabatda bo'lish. Bu buyum primitiv darajada muloqotga kirishgan inson uchun kerak bo'lgan buyum yoki xalaqit berayotgan buyum bo'lishi mumkin. Agar kerak bo'lsa, uni egallashga harakat qiladi, xalaqit berayotgan bo'lsa, uni ulotqirib tashlashga intiladi.

2. Manipulativ daraja — unda muloqot ishtirokchisi suhbatdoshini raqib deb biladi va uni yengishga harakat qiladi. Manipulator ongli yoki ongsiz ravishda moddiy yo psixologik manfaatni ko'zlab, turli maxsus usullar bilan suhbatdoshi ustidan g'alaba qozonishga urinadi. Manipulativ darajaning muhim belgisi shuki, unda suhbatdosh shaxsining zaif tomonlariga qiziqish kuchli bo'ladi.

3. Standartlashgan daraja — unda suhbatdoshga nisbatan qiziqish mavjud bo'ladi. Bu qiziqish suhbatdoshning muayyan ijtimoiy rolga egaligi bilan xarakterlanadi. Standartlashtirilgan darajada muloqot ishtirokchilari o'rtasida «niqoblar aloqasi» amalga oshadi. Niqob turlari: «nol niqob» — «men sizga tegmayapman, siz ham menga tegmang», degan befarqlik niqobi, «y□lbars niqobi» — «menga tegib k□ringchi» degan ma'noni anglatuvchi qo'rqitishga qaratilgan niqob, «quyon niqobi» — «menga tegmang, men juda kuchsizman» degan ma'noni

anglatuvchi niqob, «masxaraboz niqobi» — «men hech narsani bilmayman, menga tegishning hojati yo'q» degan ma'noni anglatuvchi, o'zini anqov, go'l qilib ko'rsatishga harakat qiluvchilar niqobi.

Muloqotning o'rta darajasi quyidagidan iborat:

Konvensional daraja — bu daraja quyi va yuqori darajalar oralig'idadir. Unda ilk bor suhbatdosh shaxsiga nisbatan qiziqish qisman bo'lsa-da ochiqlik (suhbat ro'y berayotgan vaziyatdagina) paydo bo'ladi. Konvensional darajadagi muloqot to'laqonli, suhbatdosh haqida qayg'urish, uning o'rniga o'zini qo'yishga tayyorlik vujudga keladigan muloqotdir.

Muloqotning yuqori darajalari quyidagilardan iborat:

1. Ishchan daraja — unda suhbatdoshning asosan ishchanlik xususiyatlariga nisbatan qiziqish bo'ladi. Ishchan darajada suhbatlashib insonlar o'z munosabatlarining moddiy natijalariga ega bo'ladilar, ular o'rtasida ancha barqaror ishonch va bog'lanish hislari shakllanadi. Yoki juda kuchli antipatiya ham shakllanishi mumkin.

2. 0 'yinli daraja — ushbu darajada suhbatdosh shaxsining xususiyatlariga jonli, simpatiyaga asoslangan, hech qanday g'araz maqsadlarni ko'zlamaydigan qiziqish mavjud bo'ladi. 0 'yinli darajada muloqot ishtirokchilarining bir-biriga bo'lgan qiziqishi ancha yuqori bo'ladi, tomonlar o'zini juda ochiq tutadi, suhbatdoshlar bir-birining «rolini» o'ynaydi. Bu daraja pedagogik muloqot uchun ancha samarali.

Ma'naviy daraja — inson muloqotining eng yuqori darajasidir. Unda suhbatdosh shunchaki bir inson emas, balki yuksak hurmatga sazovor xislatlar egasi, betakror ruxiyot sohibi sifatida talqin etiladi. Ana shu xislatlar suhbatdoshga nisbatan ilqlikni uyg'otadi, u bilan bo'lgan muloqot unutilmas darajaga yetadi.

9 Muloqot va unga o'rgatish muammolari

Kishilar bilan normal munosabatlarni o'rnatish, ayniqsa, biznes sohasida sheriklarning holatlari, niyatlarini aniqlash, o'z nuqtayi nazariga o'zgarishlarni professional tarzda ko'ndirish, «birovni», uning ichki kechinmalari va o'ziga bo'lgan munosabatini aniq tasavvur qila olish amaliy psixologiyada

kommunikativ uquvsizlik yoki diskommunikatsiya holatini keltirib chiqaradi. Bunda kishilar bir-birlarini tushuna olmay qoladilar, oqibatda tugay deb turgan ish bitmasdan cho'zilib ketishi mumkin.

Ma'lumki, gaplashayotgan kishilar biri gapiradi, ikkinchisi tinglaydi. Muloqotning samaradorligi ana shu ikki qirraning qanchalik o'zaro mosligi, bir-birini to'ldirishiga bog'liq. [Mashhur amerikalik notiq, psixolog Deyl Kamegi «Yaxshi suhbatdosh — yaxshi gapirishni biladigan emas, balki yaxshi tinglashni biladigan suhbatdoshdir», deganda aynan shu qobiliyatlarning insonlarda rivojlangan bo'lishini nazarda tutgan.

Tinglash muloqotning eng muhim komponentidir. Tinglash san'atini puxta egallamay odamlar bilan hech qachon sog'lom munosabat o'rnatib bo'lmaydi. Tinglay bilmaslik og'ir ma'naviy va sezilarli iqtisodiy zarar keltirishi mumkin. Psixolog I.V. Dubrovinaning yozishicha, unga tanish psixologlardan biri shunday voqeani hikoya qilib bergan: «Kunlarning birida men tramvayda ketayotgan edim. Butun yo'l davomida yo'lovchilardan biri o'zining dard va hasratlarini men bilan o'rtoqlashib kelardi. Men izohlarsiz uni tinglab borardim. Vaqti- vaqti bilan diqqat qilib tinglayotganimni namoyon etib turardim. Tramvay suhbatdoshimning bekatiga yetib, u tushib ketar ekan sizdek yaxshi suhbatdosh bilan anchadan buyon suhbatlashmagan edim, dedi. Vaholanki, men unga bir og'iz ham so'z aytmagan edim.» Nima uchun yo'lovchi bunday xulosaga keldi? Chunki suhbatdosh maslahat berishga shoshilmadi, so'zlovchining uzoq vaqt hal bo'lmayotgan muhim muammosini darhol hal etib berishga intilmadi. U faqat e'tibor bilan tingladi, suhbatdoshning ruhiy holatini his etib tingladi. Afsuski, muloqot ishtirokchilari ko'p hollarda tinglash kuchli psixoterapevtik vosita ekanini unutib qo'yadi. Biz suhbatdoshimizning so'zlarini eshitamiz, lekin eshitish bilan tinglash bir xil narsa emas:

Eshitish	Tinglash
— Fiziologik akt, unda tovushlarni beixtiyor idrok etish yuz beradi;	— irodaviy akt, u kishidan ma'lum miqdorda irodaviy zo'r berishni talab qiladi;
— Tovushni idrok etish;	

— Sezgi azolari faoliyati va asab tizimi avtomatik reaksiyasi tufayli tovushlar eshitiladi	— muayyan ma'noli tovushlarni idrok etishga qaratilgan ongli urinish; — tovushlar idroki jarayoniga irodaviy zo'r berish, unda oliy ruhiy jarayonlar qo'shiladi
--	--

Tinglash — faol jarayon bo'lib, u fikring ma'nosini, so'zlovchining maqsadini anglashga intilish kabi jarayonlarni o'z ichiga olgan bo'is u tushunish bilan chegaradosh. Tinglash ikki xil bo'ladi: refleksiv va norefleksiv. Norefleksiv tinglash so'zlovchi kuchli emotsional kechinmalar (musibat, alam yoki aksincha, shodur xurramlik) ni boshdan kechirayotganda va tushunuvchi tinglovchiga muhtoj bo'lganda qo'llanadi, ya'ni suhbatdosh o'z kechinmalari bilan o'rtoqlashmoqchi bo'lganda ishlatiladi.

Norefleksiv tinglashda javoblar minimallashtiriladi. Javoblar neytral, suhbatdoshni o'z fikrini davom ettirishga undaydigan bo'lishi kerak. Ularning eng keng tarqalganlari quyidagilar: «Shundaymi?», «davom eting, bu juda qiziq-ku», «ha, ha tushunayapman», «buni eshitishdan juda xursandman», «agar malol kelmasa batafsilroq to'xtalasingiz», «xo'sh, xo'sh, xo'sh», «shunaqa deng». Bunday javoblar suhbatdoshni ruhlantiradi, undagi qo'rquvni bartaraf etadi. Norefleksiv tinglash quyidagi vaziyatlarda foydali bo'lishi mumkin:

- suhbatdosh biror masala bo'yicha o'z fikrini bildirmoqchi bo'lganda;
- suhbatdosh uni qiyinayotgan muammolar bilan o'rtoqlashmoqchi bo'lganda;
- suhbatdosh o'z muammolarini ifodalashga qiyinlayotganda;
- suhbatdosh o'z mansabiga ko'ra pastroq bo'lganda.

Norefleksiv tinglashni quyidagi vaziyatlarda qo'llash tavsiya etilmaydi:

- suhbatdosh so'zlashni uncha xohlamaganda;
- suhbatdosh o'z fikrining tasdig'i yoki inkorini kutayotganda;
- suhbatdosh faol ko'mak va qo'llab-quvvatlashga muhtoj bo'lganda.

Psixoterapevtlar suhbat boshida ko'pincha norefleksiv tinglashdan foydalanadilar. Norefleksiv tinglash yetarli bo'lmaganda, refleksiv tinglash

ishlatilishi mumkin. Refleksiv tinglash faol tinglash bo'lib, asosan idrok etilayotgan axborotning aniqligini nazorat qilish maqsadida qo'llanadi. Psixoterapevtlar mijozning o'z hissiyotlari va muammolarini ifodalay olishiga yordam berish uchun refleksiv tinglashdan keng foydalanadilar. Refleksiv tinglash zaruriyati quyidagi muammolar bilan toqozolangan

- so'zning ko'p ma'noliligi;
- axborotning kodlashgan tarzda uzatilishi;
- inson uchun o'z muammosini ochiq ifodalashning qiyinligi.

Refleksiv tinglashda javob berishning to'rt turi mavjud:

1. Aniqlashtirish — suhbatdoshga uning fikrini aniqlashtirish uchun murojaat qilish. Aniqlashtirish axborotni aniqroq idrok etish uchun qo'llanadi. Bu maqsadda odatda quyidagi jumalardan foydalaniladi: «yana bir bor qaytarib yuborolmaysizmi?», «nimani nazarda tutayotganligingizni yaxshi tushuna olmayapman», «nima demoqchiligingizni ochiqroq tushuntira olmaysizmi?».

2. Qaytarish — suhbatdosh fikrini boshqacharoq shaklda takrorlash. Qaytarish suhbatdosh fikrining to'g'ri tushunilganligini aniqlashtirish vositasidir. U tinglovchining suhbatdosh fikrini o'z so'zlari bilan qaytarishidan iborat. Qaytarish odatda quyidagi so'zlardan boshlanadi: «sizni tushunishimcha...», «sizning fikringizcha...», «boshqacha qilib aytganda...». Qaytarishda axborotning asosiy mazmuni takrorlanadi.

3. Hislami aks ettirish — so'zlovchi emotsional holatining tinglovchi tomonidan aks ettirilishi. Odamlar asosan, o'zlari uchun ahamiyatli narsalar haqida suhbatlashganliklari uchun hissiyotlarni aks ettirishning ahamiyati katta. Hissiyotlarni aks ettirish bilan tinglovchi suhbatdoshiga uning holatini tushunayotganligini ko'rsatadi. Aks ettirish jarayoni tinglovchining o'z so'zlari bilan amalga oshirilishi kerak. Bu so'zlar quyidagi jumalar bilan boshlanishi mumkin: «menimcha, siz hozir o'zingizni ... his etyapsiz», «ehtimol, o'zingizni... his etayotgandisiz», «biroz xafamisiz», «bilaman, sizga og'ir», «kayfiyatingiz buzilganga o'xshaydi».

4. Umumlashtirish — suhbatdosh fikrini xulosalash. Umumlash- tirish orqali tinglovchi suhbatdosh fikrini qanchalik to 'g 'ri tushunganligini ko'rsatadi, so'zlovchi uning u o'z fikrini qanchalik aniq ifodalab bera olganligini aniqlaydi. Umumlashtirish uchun odatda quyidagi jumlar ishlatiladi: «shunday qilib, gaplaringizdan shunaqa xulosaga kelish mumkinki...», «xulosa qilib aytganda, demoqchisizki...», «gaplaringizdan tushunishimcha, siz...ni nazarda tutayapsiz». (Muloqot psixologiyasi. Ma'ruzalar to'plami. P. Ergashev. T. 2003. 22—26-betlar).

Mutaxassislarning aniqlashlaricha, ishlayotgan kishilar vaqtining 45%ini kimlarnidir tinglashga sarf qilar ekan, odamlar bilan doimiy muloqotda bo'ladiganlar — savdo xodimlari, aloqachilar, rahbarlar, muxbirlar 35—40% oylik maoshlarini odamlarni tinglaganliklari uchun olarkanlar. Demak kommunikatsiyaning eng qiyin sohalaridan hisoblangan tinglash qobiliyati odamga ko'proq foyda keltirarkan.

Tinglashning ham xuddi gapirishga o'xshash texnikasi, usullari mavjud. Ularning turi ham ko'p, lekin biz ikki usulni qo'llaymiz: so'zma-so'z qaytarish va boshqacha talqin etish. Birinchisi, suhbatdoshni qo'llab-quvatlashni bildiradi. Ikkinchi usul — sherikning so'zlarini tinglab, undagi asosiy g'oyani qisqa, o'zimizning talqinimizda ifoda etish. Bundan tashqari biz yaxshi tinglayotganimizda , «Yo'g'-e?», «Nahotki?», «Qara-ya?», «Yasha!», «Qoyil!» luqmalari bilan suhbatdoshimizni gapirishga chaqirib turamiz. Muloqotga o'rgatishning muhim yo'nalishlaridan biri — odamlarni faol tinglashga, bunda barcha paralingvistik va noverbal omillardan o'rinli foydalanishga o'rgatishdir.

Professor V. Karimovanning fikricha, professional tinglash texnikasiga quyidagilar kiradi:

— faol holat. Bu — tinglayotganda yotib olmaslik, suhbatdoshning yuzidan tashqari joylariga qaramaslik, mimika, bosh chayqash bilan unga qiziqishni bildirish;
— suhbatdoshga samimiy qiziqish bildirish. Bu suhbatdoshni o'ziga jalb qilish, keyin navbat kelganda o'zining har bir so'ziga uni ham ko'ndirishning samarali yo'lidir.

— o'ychan jimlik. Bu suhbatdosh gapirayotgan paytda yuzda mas'uliyat bilan tinglayotganday tasavvur qoldirish orqali o'zingizning suhbatdoshga xayrixohligingizni bildirish yo'li.

Tinglash madaniyati muloqot jarayonining samarali bo'lishida muhim ahamiyatga ega. Shuning uchun biz suhbatdoshimizni diqqat bilan tinglashimiz, unda o'z-o'ziga hurmatni tarbiyalashimiz, uni ilhomlantirishimiz, ruhlantirishimiz kerak. O'qituvchining ma'ruzasi o'quvchilar tomonidan yaxshi tinglansa dars samarali bo'ladi.

Ijtimoiy psixologiyada kishilarni samarali muloqotga ataylab o'rgatishga katta e'tibor beriladi. Buning o'z uslubi bo'lib, uning nomi ijtimoiy-psixologik trening (IPT) deyiladi. IPT kishilarni muloqot jarayoniga psixologik jihatdan hozirlash, ularda zarur kommunikativ malakalami maxsus dasturlar doirasida qisqa fursatda shakllantirishdir.

Amaliy muloqot treningi — IPTning bir ko'rinishi bo'lib, u yoki bu kasbiy faoliyatni amalga oshirish jarayonida zarur bo'ladigan kommunikativ malaka, ko'nikma va bilimlarni hosil qilishga qaratilgan tadbirdir. Guruh va jamoalarda muloqot treningi vositasida muzokaralar olib borish, ish yuzasidan hamkorlik qilish yo'l-yo'riqlarini birgalikda topish, katta auditoriya oldida so'zlashga o'rgatish, majlislar o'tkazish, nizoli holatlarda o'zini to'g'ri tutish malakalari hosil qilinadi. Bunda asosiy narsa — trening qatnashchilari ongiga birovlam tushunish, o'zini o'zga o'miga qo'ya olish, boshqalar manfaatlari bilan o'zinikini uyg'unlashtira olish g'oyasini singdirishdir.

Odatda trening shaxsdagi u yoki bu ijtimoiy muammolarni hal qilishda jiddiy qiyinchilikka uchragan sharoitlarda o'tkaziladi. Ya'ni treningning tashabbuskori ko'p hollarda yolg'izlik, uyatchanlik, tortinchoqlik yoki turli depressiyalarga uchragan shaxs bo'ladi. Maxsus tashkil etilgan kommunikativ mashqlar mobaynida u bu holatlardan chiqib ketish yo'llariga o'rgatiladi. Masalan, psixologlar tomonidan tashkil etiladigan «Psixologik xizmat», «Qalb markazlari», «Ishonch telefonlari» maxsus dasturlar yordamida ishlaydi. Guruhda tashkil etilgan muloqot muhitida

odam o'zidagi ishonchsizlik, tortinchoqlik kabi salbiy sifatlardan halos bo'lish imkoniyati bo'ladi va u o'zini awalgiga nisbatan ijobiyroq idrok qila boshlaydi.

Mavzuni mustahkamlash uchun savollar

1. Muloqotning necha xil shakllari mavjud?
2. Verbal ta'sir deganda nimani tushunasiz?
3. Paralingvistik ta'sir nima?
4. Muloqotchanlik sifatlarini qanday shakllantirish mumkin?
5. Ijtimoiy-psixologik treningning maqsadi nima?
6. Ziddiyatlar qanday vujudga keladi?
7. Nizolar qanday bartaraf etiladi?
8. Shaxsiy ziddiyatlarning manbasi nimada?
- 9- Tinglashning psixoterapevtik xususiyati nimada?
10. Norefleksiv va refleksiv tinglashning bir-biridan farqini ayting.

Mavzu yuzasidan test savollari

1. Boshqalarni tinglashga necha foiz vaqt ajratamiz?
a) 45%; b) 50%; d) 40%; e) 60%.
2. Muloqot samaradorligi nimaga bog'liq?
a) gaplashayotgan kishilarning bir-biriga qanchalik mos ekanligiga;
b) suhbatdoshlarning yoshlari mos ekanligiga;
d) suhbatdoshlarning xarakteriga; e) so'zlarning ta'sirchanligiga.
3. Nizolar qachon yo'qoladi?
a) hal qilingandan so'ng;
b) rahbarning tashabbusi bilan;
d) xodim o'z ehtiyojini qondirgandan so'ng;
e) yo'qolmaydi.
4. Ziddiyatlarning oldini olish uchun nima qilish kerak?
a) jamoadagi ruhiy muhitni yaxshilash;
b) xodimlar bilan yaxshi muloqotda bo'lish;
d) ish sharoitini yaxshilash;
e) qobiliyatli rahbarni tayyorlash.

7. Har qanday nizoning belgilari:

- a) ikkita qarama-qarshi tomonlarning mavjudligi va ular o'rtasidagi to'qnashuv;
- b) ikkita qarama-qarshi tomonlarning mavjudligi;
- d) bir -biriga mutanosib manfaatlarning mavjudligi.

8. Nizolarning tarkibiy qismlari:

- a) nizoning tomonlari;
- b) nizoning shart-sharoitlari;
- d) nizoning predmeti;
- e) nizo qatnashchilari xatti-harakatlari;
- d) nizoning natijalari.

9. Nizolarning dinamik xususiyatlariga nima kirmaydi?

- a) obyektiv nizoli vaziyatning yuzaga kelishi;
- b) vaziyatning nizoli ekanligining anglanishi;
- d) nizoli o'zaro ta'sir;
- e) nizoning hal qilinishi.

10. Nizoli vaziyat:

- a) tomonlarning yashirin to'qnashuvi;
- b) tomonlarning ochiq to'qnashuvi;
- d) tomonlarning nomutanosibligi.

11. Ziddiyatli vaziyatning yuzaga kelishi uchun qanday shart- sharoitlar mavjud bo'ladi:

- a) rivojlanib yetilgan mojaroli vaziyat;
- b) qatnashchilarning yetarli soni;
- d) ziddiyatli vaziyatga sabab;
- e) barcha javoblar to'g'ri. >

PSIXOLOGIK TESTLAR

Muloqotdoshlikni aniqlovchi test

Quyida keltirilgan savollarga “ha”, “yo’q”, deb javob bering.

1. Siz gapirishdan ko’ra eshitishni yaxshi ko’rasizmi?
2. Siz o’zingiz tanimagan kishi bilan suhbatlashish uchun har xil mavzu topa olasizmi?
3. Siz doimo o’z suhbatdoshingizni diqqat-e’tibor bilan, o’ta ziyraklik bilan tinglaysizmi?
4. Siz o’zga kishilarga maslahatlar berishni yoqtirasizmi?
5. Suhbat mavzusi siz uchun qiziqarli bo’lmasa suhbatdoshingizga buni bildira olasizmi?
6. Suhbatdoshingiz sizni tinglamayotganini sezsangiz jahlingiz chiqadimi?
7. Sizning har qanday masala yuzasidan o’z shaxsiy fikringiz bormi?
8. Suhbat mavzusi siz uchun notanish bo’lsa suhbatni davom ettirasizmi?
9. Siz hammaning nigohida, diqqat markazida bo’lishni yoqtirasizmi?
10. Siz etarli darajada bilimga ega bo’lgan kamida uchta fan asosini egallaganmisiz?
11. O’zingizni xushmuomala deb hisoblaysizmi?

Testning kaliti: «Ha»—1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11;

«Yo’q» — 4, 5. Har bir javob 1 ball.

1—3: Siz bilan muloqotda bo’lish har doim ham yoqimli emas, hatto ba’zida bu jarayon juda og’ir kechadi.

4 — 9 ball: Siz boshqalar uchun yoqimli suhbatdoshsiz, ammo ko’p narsa kayfiyatingizga bog’liq.

10—11 ball: Siz juda yoqimli suhbatdoshsiz, ammo muloqot davomida me’yorni biling.

Ota-onalarning o’z farzandlari bilan bo’ladigan o’zaro munosabatlarini aniqlash metodikasi

1. Oilangizda o’zaro bir-birini tushunish shakllanganmi?
2. Farzandingiz siz bilan ko’ngildan gaplasha oladimi?
3. Farzandingiz sizning ishlaringiz bilan qiziqadimi?

4. Farzandingizning do'stlarini taniysizmi?
 5. Ular sizning uyingizda bo'lib turishadimi?
 6. Farzandingiz uy yumushlariga qarashadimi?
 7. Farzandingizning uy vazifalarini tekshirib turasizmi?
 8. Farzandingiz bilan sizning mushtarak qiziqishingiz bormi?
 9. Farzandingiz bayram tadbirlarida qatnashadimi?
 10. Farzandingiz bayramlarda u bilan birga bo'lishingizni xohlaydimi?
 11. O'qilgan kitoblarni farzandingiz bilan muhokama qilasizmi?
 12. Farzandingiz bilan birgalikda teatr, kino, muzey, konsertlarga borasizmi?
 13. Televideniya beriladigan kinofilmlarni farzandingiz bilan muhokama qilasizmi?
 14. Farzandingiz bilan sayr qilasizmi?
 15. Ta'tilingizni farzandingiz bilan o'tkazish rejangizda bormi?
- «Ba'zan» degan javoblar uchun —1 ball, «yo'q» — javoblari uchun 0 ball. Hamma ballar hisoblab chiqiladi.

Agar siz 20 balldan yuqori to'plasangiz, farzandingiz bilan munosabatlar me'yorida bo'ladi. 10— 20 ball to'plasangiz, qoniqarli, 10 balldan kam to'plasangiz farzandingiz bilan muloqotingiz yetarli darajada emas. Uni yaxshilash haqida o'ylang.

Jalb etish (attraksiya) ni shakllantirish testi

1. Suhbatdoshingiz didingizga mos tushmasa, suhbatni tezroq tugatishga harakat qilasizmi?
 - a) hamisha;
 - b) ko'pincha;
 - d) ba'zan;
 - e) juda kam;
 - f) hech qachon.
2. Suhbatdoshingizning fe'l-atvori (yuz, ko'z harakatlari) g'ashingizga tegishi mumkinmi?
 - a) hamisha;

- b) ko'pincha;
- d) ba'zan;
- e) juda kam;
- f) hech qachon.

3. Suhbatdoshingizning noo'rin iborasi qo'pollikni keltirib chiqaradimi?

- a) hamisha;
- b) ko'pincha;
- d) ba'zan;
- e) juda kam;
- f) hech qachon.

4. Sizga vujudi bilan talpinayotgan notanish inson muloqotini rad etasizmi?

- a) hamisha;
- b) ko'pincha;
- d) ba'zan;
- e) juda kam;
- f) hech qachon.

5. Suhbatdoshingizning so'zini bo'lish odatigingiz bormi?

- a) hamisha;
- b) ko'pincha;
- d) ba'zan;
- e) juda kam;
- f) hech qachon.

6. Boshqa narsalar to'g'risida xayol sura turib, xo'ja-ko'rsinga ish tutasizmi?

- a) hamisha;
- b) ko'pincha;
- d) ba'zan;
- e) juda kam;
- f) hech qachon.

7. Suhbatdoshingizni nasl-nasaliga qarab, ovozingiz, yuz harakatingiz, fikr bildirishingiz o'zgaradimi?

- a) hamisha;
- b) ko'pincha;
- d) ba'zan;
- e) juda kam;
- f) hech qachon.

8. Suhbatdoshingiz Siz uchun «asabbuzar» mavzudan og'iz ochsa, uni o'zgartirasizmi?

- a) hamisha;
- b) ko'pincha;
- d) ba'zan;
- e) juda kam;
- f) hech qachon.

9. Suhbatdoshingiz nutqidagi g'alizliklarni tuzatib turasizmi?

- a) hamisha;
- b) ko'pincha;
- d) ba'zan;
- e) juda kam;
- f) hech qachon.

10. Muloqot jarayonida mensimaslik, kesatq, kinoya holatlariga yo'l qo'yasizmi?

- a) hamisha;
- b) ko'pincha;
- d) ba'zan;
- e) juda kam;
- f) hech qachon.

Test kaliti quyidagicha:

- a) hamisha — 2 ball;
- b) ko'pincha — 4 ball;
- d) ba'zan — 6 ball;
- e) juda kam — 8 ball;
- f) hech qachon — 10 ball.

O'rtacha daraja — 55 ball.

O'rtadan yuqori — 65 ball.

Yuqoridan pastroq — 75 ball.

Yuqori — 85 ball.

O'ta yuqori — 86—100 ball.

«Siz administrator (ma'mur)misiz yoki lider?»

Quyidagi testlarni ballar bilan aniqlang:

10 ball — to'la qo'shilaman,

5 ball — qisman qo'shilaman,

0 ball — qo'shilmayman.

1. Men odamlarga ishonaman.

2. Xodimlar muammolarini o'zlari hal qilishlari lozim.

3. Men xodimlarning o'zlari rahbami saylashlari tarafdoriman.

4. Kerak bo'lsa men xodimlarimni o'zim xohlagan yo'lga boshlay olaman.

5. Xodimlarim men ularning sirlarini saqlay olishimni biladilar.

6. Boshqalar kabi men ham hokimlikka intilaman.

7. Xodimlarimga nisbatan boshqalar tomonidan adolatsizlik bo'lsa, men ular uchun kurasha olaman.

8. Qattiqqo'llik rahbar uchun kerak, deb o'ylayman.

9. Men oshkoralik tarafdoriman.

10. Boshqaruvda eng muhimi xodimlarni foydali ishga jalb eta olish.

11. Men o'zimga yoqmaydigan xodim bilan ham munosabatlarni yo'lga qo'ya olaman.

12. Men barcha xodimlarimga bir xil talab qo'yaman.

13. Men o'z nuqtai nazarimni har qanday qarshilik bo'lsa-da, himoya qila olaman.

14. Rahbar o'zidan yuqori rahbardan qo'rqib tursa yutuqlarga erishishi mumkin.

15. Men xodimlarimni, ularning muammolarini, ularga nima kerakligini bilaman, deb o'ylayman.

16. O'zlarini ko'z-ko'z qilmaydigan xodimlarni boshqarish oson bo'ladi.

17. Xodimlarimning muammolari yechilishi men uchun juda muhim.

18. Xodimlar uchun mukofot olishdan ko'ra, jazolanish kuchli omil bo'lib hisoblanadi.

19. Men xodimlarimning muammolari yechimini topishga o'zimda kuch topa olaman, deb o'ylayman.

20. Kerak bo'lsa xodimlarimni mendan qo'rqib turishlarini uddasidan chiqar olaman.

KALIT:

Lider: 1 3 5 7 9 11 13 15 17 19

Administrator: 2 4 6 8 10 12 14 16 18 20

Liderlik bo'yicha ballar yig'indisi aniqlanadi.

Administratorlik bo'yicha ham ballar yig'indisi aniqlanadi.

Qaysi biridan ballar ko'proq yig'ilsa, o'sha tip rahbarda ustun bo'ladi. Ballar foiz bo'yicha hisoblanadi.

Shaxsning muloqotga kirishuvchanligini aniqlash testi

1. Mas'ul ishga mutasaddi bo'lganingizda hayajonlanasizmi?
2. Ahvolingiz yomon bo'lguncha ham shifokor chaqirmaysizmi?
3. Kutilmaganda ma'ruza qilishni topshirishsa norozilik bildirasizmi?
4. Mehmonxona tayin bo'lmasa begona shaharga safarga borishdan bosh tortasizmi?
5. Begona kishiga kechinmalarigizni so'zlaysizmi?
6. Begona odam sizdan yo'lni yoki vaqtini so'rasa g'ashingiz keladimi?
7. Har xil avlod o'rtasida hayot masalasida kelishmovchilik bo'ladi deb o'ylaysizmi?
8. Bir necha oy ilgari tanishingizga bergan pulingizni so'rashga hijolat qilasizmi?
9. Kafeda sifatsiz taom keltirishsa indamaysizmi?
10. Vagonda bir necha soat begona yo'lovchi bilan ketsangiz gapni birinchi bo'lib boshlaysizmi?
11. Navbatda turish maqsadingizga erishish uchun zarur bo'lsa ham uzundan uzoq navbat kutishdan voz kechasizmi?
12. Xodimlar o'rtasida bo'lgan mojaroni hal qilishdan o'zingizni olib qochasizmi?
13. Biror adabiyot yoki san'at haqida jiddiy bahs bo'lsa o'z fikringizni himoya qilasizmi?

14. Sizga yaxshi ma'lum bo'lgan masala bo'yicha noto'g'ri fikr eshitsangiz jim tura olasizmi?

15. Sizdan ish yoki o'qish yuzasidan yordam so'ralsa norozi bo'lasizmi?

16. O'z fikringizni og'zaki bayon etishga imkoniyat bo'lsa ham yozma ravishda bayon etishni afzal ko'rasizmi?

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

Agar siz «ha» deb javob bergan bo'lsangiz 2 ochko, «bilmadim» deb javob bersangiz 1 ochko, «yo'q» deb javob bersangiz 0 ochko bo'ladi.

Agar ochkolar yig'indisi 30—32 ochkoni tashkil qilsa u holda siz kirishimli emassiz, ya'ni muloqotga ehtiyoj sezmaydiz, bu xususiyatingizdan o'zingiz jabrlanasiz, yaqinlaringizning siz bilan muomala qilishlari murakkab. Odamlar bilan ko'proq muloqotda bo'lishga intiling.

25—29 ochko — siz indamassiz, kamgapsiz, yolg'izlikni yoqtirasiz, yangi ish, yangi muloqotlar sizni anchagina muvozanatdan chiqaradi.

19—24 ochko — atrofdagilar bilan osoyishta muloqotda bo'lasiz va notanish sharoitda o'zingizga ishonasiz, odamlar bilan kelisha olasiz. Tortishuvlarda qatnashishni yoqtirmaysiz.

Siz bilan muloqot qilish huzurbaxshmi?

1. Siz gapirishdan ko'ra tinglashni yoqtirasizmi?

a) ha; b) yo'q.

2. Siz notanish odam bilan ham so'zlashishga sabab topa olasizmi?

a) ha; b) yo'q.

3. Siz hamisha suhbatdoshingizni diqqat bilan tinglaysizmi?

a) ha; b) yo'q.

4. Siz maslahat berishga qiziqasizmi?

a) ha; b) yo'q.

5. Suhbat didingizga mos tushmasa uni suhbatdoshingizga sezdirasizmi?

a) ha; b) yo'q.

6. So'zlaringizga quloq solmasalar jahlingiz chiqadimi?

a) ha; b) yo'q.

7. Har qanday masala yuzasidan shaxsiy qarashingiz bormi?

a) hay b) yo'q.

8. Suhbat mavzusi Sizga notanish bo'lsa, uni davom ettirishni xohlaysizmi?

a) ha; b) yo'q.

9. O'zingizga hammani mahliyo qilishni ep ko'rasizmi?

a) hay b) yo'q.

10. Asosiy fanlar bo'yicha mukammal bilimga egamisiz?

a) ha; b) yo'q.

11. Siz suxandonmisiz?

a) ha, b) yo'q.

Test kaliti: «ha»: 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11; «Yo'q» — 4, 5.

Har bir mos tushgan javobga 1 ball qo'yiladi. Muloqotning huzurbaxshlik darajasi baholanish qiymati bilan aniqlanadi:

1—3 ballgacha: Siz bilan muloqot qilish huzurbaxsh emas, ba'zan hatto hijolatli;

4—9 ballgacha: Siz hamisha yoqimli va ziyrak suhbatdoshsiz, lekin kayfiyatingiz buzilganda xayolparishonsiz;

10—11 ballgacha: Siz juda huzurbaxsh muloqotdoshsiz, ammo mazah qila ko'rmang.

So'z boyligining faollik darajasini aniqlash metodikasi

O'quvchilarga 300 ta so'zdan kam bo'lmagan erkin mavzuda insho yozish topshiriladi. Birorta rasm yoki kinofilmgga taqriz yozishlari ham mumkin. Ular quyidagicha tahlil qilinadi:

— nutq namunasidagi so'zlarning umumiy soni;

— matnda faqat bir martagina qo'llangan so'zlarning soni;

— nutq namunasining birinchi yuzligi, ikkinchi yuzligi va uchinchi yuzligida uchragan so'zlar soni.

Natijalami quyidagi jadvalda aks ettirish mumkin: 12-jadval

Sinaluvchi- ning ismi sharifi	Nutq namunasi turi va soni	Soʻzlar ning umumiy soni	Turli soʻzlarning soni	Faqat bir marta qoʻllangan soʻzlar soni	Sinaluvchi- ning tutgan oʻrni

Yolgʻizlikka moyilmisiz? testi

1. Ishdan keyin shahar boʻylab yolgʻiz sayr qilishga moyilligingiz bormi?

a) ha; b) yoʻq.

2. Shahardan tashqarida dam olish uchun hamroh topilmay qolsa, fojia boʻldi deb oʻylaysizmi?

a) ha; b) yoʻq.

3. Doʻstingiz bilan toʻrt soatdan keyin uchrashishga kelishdingiz. Shu vaqt orasida biror ish bilan shugʻullana olasizmi?

a) ha; b) yoʻq.

4. Yolgʻiz oʻzingiz gulxan yolqiniga qarab oʻtirishni yoqtirasizmi?

a) ha; b) yoʻq.

5. Biror muhim ish bilan mashgʻul boʻlgan paytingizda telefon qoʻngʻirogʻi yoki odamlarning gurungi gʻashingizga tegadimi?

a) ha; b) yoʻq.

6. Yayov yurishni yoqtirasizmi?

a) ha; b) yoʻq.

7. Yangi yilni yolgʻiz oʻzingiz yaxshi kayfiyat bilan kutib olasizmi?

a) ha; b) yoʻq.

8. Tugʻilgan kuningizga koʻp mehmon taklif qilasizmi?

a) ha; b) yoʻq.

9. Notanish odamlar davrasida oʻzingizni erkin his qilasizmi?

a) ha; b) yoʻq.

10. Begona shaharda kerakli manzilni topa olmagan paytda oʻzingizni qanday tutasiz?

a) noqulay; b) yomon.

11. Boshqalarga sovg'a qilishni yoqtirasizmi?

a) ha; b) yo'q.

12. Aktyor bo'lishni orzu qilganmisiz?

a) ha; b) yo'q.

«Ha» javoblar: 1,3, 4, 5, 6, 7, 10 b, 12. (1 ball), javoblar: 2, 8, 9, 12. (1 ball) qo'yiladi. 10-savolning «b» variantini tanlagan kishiga 2 ball qo'yiladi.

Agar siz 8 baldan yuqori to'plagan bo'lsangiz, yolg'izlik-ka nisbatan maylingiz yetarli darajada kuchli rivojlangan.

4 balldan 8 ballgacha bo'lsa o'rtacha; 4 ballgacha bo'lsa, yolg'izlikka nisbatan maylingiz kuchsiz rivojlangan.

Muloqotga kirishuvchanlikni aniqlash metodikasi

Berilgan savollarga «ha», «yo'q», «ba'zan» deb javob bering.

1. Ish yuzasidan uchrashuv o'tkazish kerak. Uni kutish sizni hayajonlantiradimi?
2. Vrach huzuriga borishni oxirgi vaqtgacha qoldirasizmi?
3. Anjuman, simpozium va yig'ilishlarda ma'ruza, informatsiya va xabarlar bilan qatnashish sizda noxush holatni vujudga keltiradimi?
4. Sizga hech qachon bo'lmagan shahringizga xizmat safariga borish taklif qilindi. Bu xizmat safaridan voz kechish uchun imkoniyatni ishga solasizmi?
5. O'z kechinmalaringizni boshqalar bilan o'rtoqlashishni yoqtirasizmi?
6. Ko'chada notanish kishi sizga iltimos bilan (vaqtini aytish, yo'lni ko'rsatib yuborish va boshqalar) murojaat qilsa achchiqlanasizmi?
7. «Ota va bola» muammosining mavjudligi, turli avlod vakillari bir-birini tushunishi qiyin ekanligiga ishonasizmi?
8. Tanishingizga sizdan bir necha oy avval olgan qarzini berishni unutib qo'yganiini eslatishga uyalasizmi?
9. Restoran yoki oshxonada sizga sifatsiz taom berishdi? Asabiylashmay jimgina tarelkani surib qo'yasizmi?
10. Notanish kishi bilan yolg'iz qolganda siz suhbat boshlaysizmi?

11. Siz uzundan-uzoq navbatlardan cho'chiysizmi? (magazin, kutubxona, kino-teatr)
O'z xohishingizdan voz kechasizmi yoki navbatda turib, kutasizmi?

12. Janjalli vaziyatlarni hal qiladigan komissiyalarda ishtirok etishdan qo'rqasizmi?

13. Adabiy asarlar, san'at, madaniyat asarlarini baholashda o'z bahongiz mavjudmi?
Boshqalar fikrini e'tiborga olasizmi?

14. Sizga yaxshi tanish bo'lgan masala yuzasidan xato fikmi eshitib, jim tura olasizmi? (janjalga aralashmaslik uchun)

15. Biror kishi u yoki bu xizmat yuzasidan muammoni hal qilish uchun yordam so'rasa norozilik tug'iladimi?

16. O'z nuqtayi nazaringizni (fikringizni) og'zakiga qaraganda yozma holda to'la bayon eta olasizmi?

Har bir «ha» javob uchun —2 ball, «ba'zan»—1 ball, «yo'q»—0 ball beriladi.
Umumiy ball qo'shib hisoblanadi.

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

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

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

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

9—13 ball — Siz me'yordan yuqori darajada muloqotga kirishuvchansiz. Ko'p gapirishga, turli mavzularda fikrlaringizni bayon etishga harakat qilasiz. Odamlar bilan tez tanishasiz, barchaning e'tiborida bo'lishga, qo'lingizdan kelmasa ham boshqalar iltimosini bajarishga harakat qilasiz.

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

3 — va undan kam ball — juda ko'p gapirasiz, o'zingizga aloqador bo'lmagan narsalarga ham aralashaverasiz. Boshqalar uchun siz bilan, uyda, ishda va boshqa joyda muomalada bo'lish juda qiyin.

Glossariy

Ijtimoiy psixologiya – psixologiya fanining o‘ziga xos maxsus tarmog‘i bo‘lib, unda psixik va jamiyat taraqqiyoti qonunlari o‘rganiladi. Sotsiologiya – jamiyatda yuz beradigan turli-voqea-xodisalarni va o‘zaro munosabatlarni o‘rganishga qaratilgan fan.

Shaxs ijtimoiylashuvi - inson tomonidan ijtimoiy tajribani egallash va hayot – faoliyat jarayonida uni faol tarzda o‘zlashtirish jarayonidir. Ijtimoiy tasavvurlar – shaxsga jamiyat orqali ta’sir etgan narsa va xodisalarning yaqqol obrazi.

Muomala – ikki yoki undan ortiq odamlarning o‘zaro bir-biriga ta’sir etishi. Boshqaruv – shaxs va jamiyat munosabatlarida ijtimoiy, individual munosabatlarni o‘rnatish ga qaratilgan jarayon.

Oila – turmush qurish, qarindosh-urug‘chilik asosidagi kichik guruh. Ijtimoiy psixologik eksperiment – asosiy metodlardan biri bo‘lib, o‘zgaruvchan mustaqil Turli xolat va jarayonlarning boshqa nomustaqil xolat va jarayonlarga ta’sir etishdagi aniq Ma’lumotlariga tayanadi.

So‘rov – asosiy metodlardan biri bo‘lib, nutq muloqoti yordamida bevosita yoki bavosita Ma’lumot olinadi.

Anketa – metodlardan biri bo‘lib, respondent to‘g‘risida aniq ko‘zlang ma’lumotlarni Yig‘ish maqsadida qo‘llaniladi.

Kontent-analiz – tekshirilayotgan matnda so‘z, ibora, abzaslarni ma’no-mohiyatini Takrorlanish darajasiga qarab tahlil etish usuli.

Kuzatish – sinaluvchini aniq maqsad, faoliyat, vaqt, guruh bilan bog‘liq ravishda Tekshirish, o‘rganish, ma’lumotlar to‘plash metodi.

Test – sinaluvchini tekshirish jarayonida maxus qo‘llaniladigan metodlardan biri bo‘lib. Bu metod orqali aniq bir psixologik xususiyat aniqlanadi.

Ijtimoiy ustanovka – shaxsning atrof muhitida sodir bo‘layotgan ijtimoiy

hodisalarni, ob'ektlarni. Ijtimoiy guruhlarni ma'lum tarzda idrok etish, qabul qilish va ular bilan munosabatlar o'rnatishga Ruhii ichki hozirligi.

Mobil – shaxsning bir faoliyat turidan boshqasiga o'tish va moslashish imkoniyatining yuqori darajada kuzatilishi.

Rigid – shaxsning bir faoliyat turidan boshqasiga o'tish va moslashish imkoniyatining past Darajada kuzatilishi.

Introvert – shaxsning xar qanday sharoit va xolatlarida o'z ichida kechayotgan fikrlarini bayon Etish ehtiyojining nihoyatda pastligi.

Ekstrovert – shaxsning xar qanday sharoit va xolatlarida o'z ichida kechayotgan fikrlarini bayon Etish ehtiyojining yuqoriligi.

Dominant – boshqalar bilan muomala va munosabat o'rnatishda o'z fikrini o'tkazish xislatining Yorqin namoyon bo'lishi.

Tobe – muloqot va boshqa jarayonlarda shaxsda ko'nikuvchanlik, boshqa kishilarga bog'liqlik, Fikriga bo'ysunish xususiyatlarining tarkib topishi.

Ijtimoiylashuv – inson tomonidan ijtimoiy tajribani egallash va hayot faoliyat jarayonida uni Faol tarzda o'zlashtirish jarayoni.

Motivatsiya - inson xulq-atvori, uning bog'lanishi, yo'nalishi va faolligini tushuntirib beruvdi psixologik sabablar majmuini bildiradi.

Perseptiv - ya'ni bular shunday harakatlarki, ularning oqibatida atrofda predmetlar va xodisalar to'g'risida yaxlit obraz shakllanadi;

Mnemik faoliyat - narsa va xodisalarning mohiyati va mazmuniga aloqador materialning eslab qolinishi, esga tushirilishi hamda esda saqlab turilishi bilan bog'liq murakkab faoliyat turi;

Fikrlash faoliyati - aql, fahm - farosat vositasida turli xil muammolar, masalalar va jumboqlarni yedishga qaratilgan faoliyat;

Imajitiv - ("image" -obraz so'zidan olingan) faoliyati shundayki, u ijodiy

jarayonlarda hayol va fantaziya vositasida hozir bevosita ongda berilmagan narsalarning xususiyatlarini anglash va hayolda tiklashni taqozo etadi.

Muloqot - shaxs individual rivojlanishi jarayonida namoyon bo'ladigan birlamdi faoliyat turlaridan biri.

O'yin - shunday faoliyat turiki, u bevosita biror moddiy yoki ma'naviy ne'matlar yaratishni nazarda tutmaydi, lekin uning jarayonida jamiyatdagi murakkab va xilma-xil faoliyat normalari, harakatlarning simvolik andozalari bola tomonidan o'zlashtiriladi.

O'qish faoliyati - ham shaxs kamolotida katta rol o'ynaydi va ma'no kasb etadi. Bu shunday faollikki, uning jarayonida bilimlar, malaka va turli ko'nikmalar o'zlashtiriladi.

Mehnat - qilish ham eng tabiiy ehtiyojlarga asoslangan faoliyat bo'lib, uning maqsadi albatta biror moddiy yoki ma'naviy ne'matlarni yaratish, jamiyat taraqqiyotiga xissa qo'shishdir.

Pedagogik muloqot — bu o'qituvchining o'quvchilar bilan darsda va darsdan tashqari faoliyatda o'zi uchun eng qulay bo'lgan psixologik muhitni vujudga keltirib, ijobiy ruhiy iqlimni yaratishi uchun imkoniyat beruvchi kasbiy munosabatidir.

Pedagogik psixologiya—psixologiya fanining tarmog'i sifatida ta'lim va tarbiyaning shaxsga samarali ta'sir etuvchi omillari, qonuniyatlari va mexanizmlarini o'rganuvchi fandır.

Ta'lim- maqsadi o'quvchilarni axloqiy intellektual, kasbiy, madaniy, jismoniy rivojlantirishning yuqori darajasiga erishishdan iborat bo'lgan tarbiyalash va o'qitish jarayoni.

Tarbiya- shaxsda muayyan jismoniy, ruhiy, axloqiy, ma'naviy sifatlarini shakllantirishga qaratilgan amaliy pedagogik jarayon; insonning jamiyatda yashashi uchun zarur bo'lgan xususiyatlarga ega bo'lishini ta'minlash yo'lida ko'riladigan chora tadbirlar yigindisi.

Perstepstiya- tashqi va ichki ob'yektlar (ob'ektlar), vaziyatlar, hodisalar, hodisalar va boshqalarni insonning kognitiv sohasi tomonidan bevosita faol aks ettirish jarayoni

Idrok - tirik organizmning ma'lumotlarni qabul qilib, qayta ishlash jarayoni; organizmga ob'yektiv reallikni aks ettirish va tashqi olamdagi yangidan-yangi vaziyatlarni baholab, shunga yarasha harakat qilish imkonini beradi.

Xotira- idrok etilgan narsa va hodisalarni yoki o'tmish tajribalarni esda qoldirish va zarur bo'lganda tiklashdan iborat psixik jarayon. Xotira individning o'z tajribasida esda olib qolishi, esda saqlashi va keyinchalik uni yana esga tushirishi xotira deb ataladi

Tafakkur- inson aqliy faoliyatining yuksak shakli; ob'yektiv voqelikning ongda aks etish jarayoni. Tafakkur atrof muhitni, ijtimoiy hodisalarni, voqelikni bilish quroli, shuningdek, inson faoliyatini amalga oshirishning asosiy sharti sanaladi. U sezgi, idrok, tasavvurlarga qaraganda voqelikni to'la va aniqobilyataks ettiruvchi yuksak bilish jarayonidir.

Qobiliyat- insonning individual salohiyati, imkoniyatlari. qobiliyat bilimdan keskin farqlanadi, bilim mutolaa natijasi hisoblanadi, qobiliyat shaxsning psixologik va fiziologik tuzilishining xususiyati sanaladi. qobiliyat ko'nikma, malakadan farqobilyatqiladi. Qobiliyat insonga berilgan inom sifatida qaraladi. Aksariyat ilmiy manbalarda mohirlik bilan qobiliyat aynanlashtiriladi. qobiliyat inson tomonidan ko'nikma va malakalarning egallanishi jarayonida takomillashib boradi.

Ta'limni individuallashtirish- ta'lim jarayonini individuallashtirish shunday o'qitish usuliki, bunda har bir o'quvchi o'quv jarayonida faol ishtirok etib, o'quv-biluv jarayoniga shaxsiy hissa qo'shishi hisobga olinadi.

Motiv - (psixologiyada) — inson faoliyatida muayyan maqsadni bajarishga sabab bo'luvchi omil, motiv shaxsni harakatga va faoliyatga undovchi, ehtiyojning yuksak shakli sifatida paydo bo'luvchi ichki turtki hisoblanadi. Ehtiyoj va instinkt, mayl va hissiyot, ideal va boshqa Motivlar jumlasiga kiradi.

Motivatsiya - bu maqsadga yo'naltirilgan xatti-harakatlarni boshlaydigan, boshqaradigan va saqlaydigan jarayon. Bu chanqovni kamaytirish uchun bir stakan suv olishmi yoki bilim olish uchun kitob o'qish bo'ladimi, sizning harakatingizni keltirib chiqaradigan narsa.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yhati

1. Ф. М. Бородин. Н. М. Коряк. Внимание конфликт. Новоси- бирск.1999.
2. Э.Берн. Игры в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений. Психология человеческой судьбы: Пер.с англ./ Общ. ред. М.С. Мацковского. Послесловие. Л.Г. Ионина. М.С. Мацковского.— СПб. Лениздат.1999.— 400 с.
3. M.G. Davletshin. Umumiy psixologiya. T. ToshDPU. 2002. (o'quv qo'llanma).
4. А. Г. Исмаилова. Стиль педагогического общения воспитателя детского сада // Вопросы психологии. 2000. № 5. 65—72-с.
5. Deyl Karnegi. Muomala sirlari. T.«Navro'z» nashriyoti. 2001
6. V. Karimova. Ijtimoiy psixologiya va ijtimoiy amaliyot. T. 1999.
7. V. Karimova. F. Akramova. Psixologiya. (ma'ruzalar matni) T. 2000.
8. V. Karimova. Psixologiya. (o'quv qo'llanma). T. 2002.
9. D. Karnegi. Iztirob asoratlari. «Farg'ona» nashr. 2005.
10. Кан-Калик. Учителю о педагогическом общении. М. "Просвеще- ние". 1987.
11. Р.С. Немов. Психология: Учеб.для студ. высш. пед. учеб. заведений: В 3 кн. -3-е изд. —М. Гуман. изд. центр ВЛАДОС, 1999.—Кн. 1.Общие основы психологии. 511—527-с.
12. А. Ю. Панасюк. Психологическая наука на службе у руководи- ля. М. 1990.
13. Psixoanaliz asoslari.«O'zbekiston» nashr. Tuzuvchi M.Otajonov. T.2005.
14. Е. Н. Резников. Межличностные отношения // Современная психология: / Под ред. В.Н. Дружинина. — М.: Инфра — М. 2001.
15. В. А. Соснин, П.А. Лунев. Как стать хозяином положения: анатомия эффективного общения. — М.: издат. центр. «Академия», институт психологии РАН, 1999.- 220.
16. Хозе Сильва и Берт Голдман. Управление интеллектом. Минск. 2001.

17. Т. Э. Харрис. Я — о, кей, ты — о, кей. Пер. с англ. / Екатеринбург: деловая книга. М. Академический Проект. 2001. — 368 с.
18. Н. И. Шелихова. Техника педагогического общения. / Под общей редакцией Гинзбурга М.Р. — М. изд. «Институт практической психологии», Воронеж: НПО «МОДЭК», 1998.
19. S. Qosimov. N. Moʻminov. Rahbarlik qobiliyati va boshqaruv masalalari. T. 2001. 0 ‘zb. Resp. FA ilmiy markazi.
20. E. G‘oziyev. Muomala psixologiyasi. T. 2001 .
21. E. G‘oziyev. Tafakkur psixologiyasi. T. 2000.
22. E. G‘oziyev. Psixologiya. T. «O‘qituvchi» nashriyoti. 2003. (darslik)
23. E. G‘oziyev. Sh. Azizova . Tashkiliy psixologiya. T. «Universitet» nashr. 1991.
24. F. Akramova. R. Abdullayeva. Oilaviy hayotni o‘rganishga oid psixologik testlar. T. 2002. Respublika «Oila» markazi.
25. M. Maxsudova. Umumiy psixologiya. (ma‘ruzalar matni) Namangan. 2002.
26. M. Maxsudova. Oilaviy munosabatlar psixologiyasi. (uslubiy qo‘llanma) Namangan. 2003.
27. M. Maxsudova. Z. Qurbonova. Umumiy psixologiya. (muammoli ma‘ruzalar matni). Namangan. 2004.
28. M. Maxsudova. Muloqot psixologiyasi. (muammoli ma‘ruzalar matni). Namangan. 2005.
29. P. S. Ergashev. Muloqot psixologiyasi (ma‘ruzalar to‘plami). T. 2003. TDPU.

