MULOQOT VA UNI O'RGANISHDAGI MUAMMOLARI

Sirojidinova Dilraboxon Baxtiyor qizi
Muhammad al-Xorazmiy nomidagi Toshkent axborot texnalogiyalari universiteti
Farg'ona filiali Xorijiy tillar kafedrasi assistant o'qituvchisi

Annotatsiya: *Ushbu maqolada oxirgi yillarda takomillashib borayotkan, ko'plab mutaxassislar tomonidan muhokamalarga sabab bo'layotkan muloqot tushunchasiga oid fikrlarni yoritishga harakat qilganmiz. Muloqot va u bilan aloqador bo'lgan ba'zi bir muammolar ham ko'rib chiqilgan. Shuningdek maqolada mavzuga oid misollar ham izohlanib ketilgan.*

Annotation: *In this article, we tried to highlight the ideas about the concept of communication, which have been improved in recent years and have caused many discussions among experts. Communication and some related issues are also addressed. Examples on the topic are also described in the article.*

Kalit so'zlar: *muloqot,professionalizm, diskommunikasiya, kommunikasiya, teskari aloqa, ijtimoiylashuv.*

Key words: *communication, professionalism, discommunication, feedback, socialization.*

Oxirgi yillarda «professionalizm» tushunchasi tez-tez ishlatiladigan bo'lib qoldi.Chunki jamiyatda tub islohotlarni amalga oshirish, mehnat unumdorligini «inson omili»ni takomillashtirish hisobiga oshirish davr talabi bo'lib qoldi. Ayniqsa, odamlarni boshqarish sohasidagi professionalizmga katta e'tibor qaratilmoqda. Juda ko'pchilik mutaxassislar barcha bajaradigan funksiyalari orasida odamlar bilan til topishish, ularga ta'sir ko'rsatish, ular faoliyatini to'g'ri tashkil qilish va boshqarish eng murakkablaridan ekanligini e'tirof etmoqdalar. Odamlar bilan normal munosabatlarni o'rnata olmaslik, ayniqsa, biznes sohasida amaliy sheriklarning xolatlari, ko'tishlarini aniqlay olmaslik, o'z nuqtai nazariga o'zgalarni professional tarzda ko'ndira olmaslik, «birov»ni, uning ichki kechinmalari va o'ziga bo'lgan munosabatini aniq tasavvur qila olmaslik amaliy psixologiyada *kommunikativ uquvsizlik*, yoki *diskommunikasiya* xolatini keltirib chiqaradi. Bunda odamlar oddiy til bilan aytganda, bir-birlarini tushunolmay qoladilar, shuning oqibatida pishib turgan loyiha yoki yaxshi reja amalga oshmasligi, bir necha oylarga cho'zilib ketishi mumkin. Shuning uchun ham hozirgi zamon ijtimoiy psixologiyasining tadbiqiy yo'nalishida, boshqaruv psixologiyasida katta yoshli odamlarni kommunikativ bilimdonlikka o'rgatish, ularda zarur kommunikativ malakalarni hosil qilishga katta ahamiyat berilmoqda. Har bir korxona, xususiy firma yoki davlat muassasasini boshqaruvchi menejer, rahbar tayyorlash muammosi ana shu rahbarlarni, boshqaruvchilarni psixologik jihatdan odamlar bilan ishlashga o'rgatish muammosini chetlab o'tolmaydi. Umuman, hozirgi davrda har qanday mutaxassis-vrach, muxandis, o'qituvchi, iqtisodchi, agronom, quruvchi, jurnalist,

madaniyatshunos yoki boshqalar ham kommunikativ malakalarga ega bo'lmaguncha, bozor munosabatlari sharoitida tezda jamoaga kirishib, ko'pchilik bilan til topishib, o'z professional mahoratini ko'rsata olmaydi. Bu vazifa odamlarni muomala va muloqot etikasiga o'rgatishni har qachongidan ham dolzarb qilib qo'ymoqda. To'g'ri, muloqotga kirishish – Ijtimoiylashuv jarayonida barcha sifatlardan oldinroq shakllanadigan qobiliyatlardan, u tabiiy va hayotiy narsa. Bola tili juda yaxshi chiqib ulgurmay, atrofidagilar bilan aktiv muloqotga kirisha boshlaydi. Lekin masalaning paradoksal tomoni ham shundaki, yillar o'tgan sari ongli, aqlli odam har bir gapini o'ylab gapiradigan, har bir qadamini o'ylab bosadigan bo'lib qoladi, bu uning jamiyatdagi mavqyeini belgilovchi vositadir. Bu muloqotga kirishishga ruhan tayyorlanishning ahamiyatini ham odam anglashini taqozo etadi. Shunday qilib, ana shu eng tabiiy va bir qarashda oddiy insonfaoliyati shu qadar murakkab va serqirraki, uning mexanizmlarini o'rganish, guruhlarda to'g'ri munosabatlarni tashkil etish va odamlarni samarali muloqotga o'rgatish muammosi bugungi ijtimoiy psixologiyaning muhim masalalaridandir. Ma'lumki, gaplashayotgan odamlar biri gapiradi, ikkinchisi tinglaydi, eshitadi. Muloqotning samaradorligi ana shu ikki qirraning qanchalik o'zaro mosligi, bir-birini to'ldirishiga bog'liq ekan. Noto'g'ri tasavvurlardan biri shuki, odamni muomala yoki muloqotga o'rgatganda, uni faqat gapirishga, mantiqan asoslangan so'zlardan foydalanib, ta'sirchan gapirishga o'rgatishadi.

Uning ikkinchi tomoni – tinglash qobiliyatiga deyarli e'tibor berilmayd. Mashhur amerikalik notiq, psixolog Deyl Karnegi «Yaxshi suhbatdosh – yaxshi gapirishni biladigan emas, balki yaxshi tinglashni biladigan suhbatdoshdir» deganda aynan shu qobiliyatlarning insonlarda rivojlangan bo'lishini nazarda tutgan edi. Mutaxassislarning aniqlashlaricha, ishlayotgan odamlar vaqtining 45%i tinglash jarayoniga ketar ekan, odamlar bilan doimiy muloqotda bo'ladiganlar 35 – 40% oylik maoshlarini odamlarni «tinglaganlari» uchun olarkanlar. Bundan shunday xulosa kelib chiqadiki, kommunikasiyaning eng qiyin sohalaridan hisoblangan tinglash qobiliyati odamga ko'proq foyda keltirarkan. Shuning uchun bo'lsa kerak, nemis faylasufi A.Shopengauer «Odamlarni o'zingiz to'g'ringizda yaxshi fikrga ega bo'lishlarini xohlasangiz, ularni tinglang» deb yozgan ekan. Darhaqiqat, agar siz kuyunib gapirsangizu, suhbatdoshingiz sizni tinglamasa, boshqa narsa bilan ovora bo'laversa, undan ranjiysiz, nafaqat ranjiysiz, balki u bilan aloqani ham o'zasiz. O'qituvchi gapirayotgan paytda uni tinglamaslik odobsizlikning eng keng tarqalgan ko'rinishi deb baholanishini bilasizmi? Nima uchun biz ko'pincha yaxshi gapiruvchi, so'zlovchi bo'la olamizu, yaxshi tinglovchi bo'la olmaymiz? Psixologlarning fikricha, asosiy halaqit beruvchi narsa – bu bizning o'z fikr-o'ylarimiz va hohishlarimiz og'ushida bo'lib qolishimizdir. Shuning uchun ham ba'zan rasman sherigimizni tinglayotganday bo'lamiz, lekin aslida hayolimiz boshqa yerda bo'ladi. Tinglashning ham xuddi gapirishga o'xshash texnikasi, usullari mavjud. Ularning turi ham ko'p, lekin asosan biz kundalik hayotda uning ikki usulini qo'llaymiz: *so'zma-so'z qaytarish* va *boshqacha talqin etish.* Birinchisi, suhbatdosh

so’zlarining bir qismini yoki yaxliticha qaytarish orqali, sherikni qo’llab-quvvatlashni bildiradi.

Ikkinchi usul esa sherigimiz so’zlarini tinglab, undagi asosiy g’oyani muxtasar, o’zimizning talqinimizda ifoda etish. Ikkala usul ham sherik uchun muhim, chunki u sizning tinglayotganingizni, hattoki, undagi g’oyalarga qarshi emasligingizni bildiradi. Bundan tashqari, biz yaxshi tinglayotgan bo’lib, «Yo’g’-e?», «Nahotki?», «Qara-ya?», «Yasha!» luqmalari bilan ham suhbatdoshimizni gapirishga, yanayam o’z fikrlarini oydinlashtirishga chaqirib turamiz.

Demak, aslida bizdagi gapirayotgan shaxs yetakchi, u suhbatning mutloq hokimi, degan tasavvur unchalik to’g’ri emas. Yaxshi tinglashda ham shunday kuch borki, u suhbatdoshni Sizga juda yaqinlashtiradi, ishonchni tug’diradi. Chunki muloqot jarayonidagi eng qimmatli narsa – bu axborotning o’zi.

Tinglayotgan odam ma’nili, yaxshi dialogdan faqat yaxshi, foydali ma’lumot oladi. Gapirgan esa aksincha, o’zidagi borini berib, gapirmaydigan suhbatdoshdan «teskari aloqani» olib ulgurmay, Hech narsasiz qolishi ham mumkin. Shuning uchun muloqotga o’rgatishning muhim yo’nalishlaridan biri – odamlarni faol tinglashga, bunda barcha paralingvistik va noverbal omillardan o’rinli foydalanishga o’rgatishdir.

Professional tinglash texnikasiga quyidagilar kiradi:

1. *aktiv holat.* Bu – agar kresol yoki divan kabi mebel bo’lsa, unga bemalol yastanib yoki yotib olmaslik, suhbatdoshning yuzidan tashqari joylariga qaramaslik, mimika, bosh chayqash kabi harakatlar bilan uning har bir so’ziga qiziqayotganligingizni bildirishni nazarda tutadi;

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

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

Agar biz suhbatdoshimizni yaxshi, diqqat bilan tinglasak, bu bilan biz unda o’z-o’ziga hurmatni ham tarbiyalaymiz. Demak, tinglash jarayoni ko’pchilik tasavvur qilgani kabi unchalik passiv jarayon emas ekan. Uning muloqotning samarali bo’lishidagi ahamiyati nihoyatda katta. Chunki tinglash qobiliyati gapiruvchini ilhomlantiradi, uni ruhlantiradi, yangi fikrlar, g’oyalarning shakllanishiga sharoit yaratadi. Shuning uchun ma’ro’zachi professorning har bir chiqishi va ma’ro’zasi agar talabalar tomonidan diqqat bilan tinglansa, bu pedagogik muloqotdan ikkala tomon ham teng yutadi. Agar muloqot jarayonida ishtirok etuvchi ikki jarayon – gapirish va tinglashning faol o’zaro ta’sir uchun teng ahamiyatini nazarda tutsak, bu jarayon qatnashchilarining psixologik savodxonligi va muloqot texnikasini egallashining ahamiyatini anglash qiyin bo’lmaydi. Shuning uchun ham ijtimoiy psixologiyada odamlarni samarali muloqotga ataylab o’rgatishga juda katta e’tibor beriladi. Guruh va jamoalarda muloqot treningi vositasida muzoqaralar olib borish, ish yuzasidan hamkorlik qilish yo’l – yo’riqlarini birgalikda topish, katta auditoriya oldida

so'zlashga o'rgatish, majlislar o'tkazish, janjalli, konfliktli holatlarda o'zini to'g'ri to'tish malakalari hosil qilinadi. Bundagi asosiy narsa – trening qatnashchilari ongiga birovlarni tushunish, o'zini o'zga o'rniga qo'ya olish, boshqalar manfaatlari bilan o'zinikini uyg'unlashtira olish g'oyasini singdirishdir. Treninglar mobaynida guruhiy munozaralar, rolli o'yinlarning eng optimal variantlari sinab, mashq qilinadi. Kishilarda muloqot madaniyatini tarkib toptirish ham muhim ahamiyatga egadir. Muloqot madaniyati kishilarda tasodifan yoki maktab ta'limi ta'sirida shakllanadi. Masalan, o'qituvchi birinchi sinfdanoq o'quvchilarga to'g'ri gapirishni, savollarga keng va batafsil javob berishlikni, so'raganda o'rnid turib gapirish lozimligini o'rgatib boradi. Bolalar Yoshi ulg'aygach, masalan, katta maktab Yoshida o'quvchilar badiiy adabiyot yoki maxsus pedagogic adabiyotlarni o'qish orqali muomala madaniyati haqida yana ham kengrok tushunchaga ega bo'ladilar.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR:

1.A n i k ye ye v a N. P. Jamoada ruhiy muhit. – Toshkent: O'qituvchi

2.B ye g m a t o v E. Nutq madaniyati problemasining paydo bo'lishi va asoslanishi // Nutq madaniyatiga oid masalalar. – Toshkent: Fan, 1973.

3.B ye g m a t o v E. O'zbek nutq madaniyati masalalari // O'zbek tili va adabiyoti, 1980. № 4. 54-59-B.

4.J a b b o r o v J. Muomala madaniyati // Muloqot, 1997. 5-s