

## **18-mavzu. O'quv faoliyatida muloqot madaniyati va psixologiyasi**

1. Muloqotning psixologik tomonlari
2. O'quv faoliyatida muloqot madaniyatini shakllantish.
3. Muloqotning psixologik vositalari

Muloqot - odamlarning birgalikdagi faoliyatlari ehtiyojlaridan kelib chiqadigan turli faolliklari mobaynida bir-birlari bilan o'zaro munosabatlarga kirishish jarayonidir. Ya'ni, har bir shaxsning jamiyatda bajaradigan faoliyatlari (mehnat, o'qish, o'yin, ijod qilish va boshqalar) o'zaro munosabat va o'zaro ta'sir shakllarini o'z ichiga oladi. Chunki har qanday ish odamlarning bir-birlari bilan til topishishni, bir-birlariga turli hil ma'lumotlarni uzatishni, fikrlar almashinuvi kabi murakkab hamkorlikni talab qiladi. Shuning uchun ham har bir shaxsning jamiyatda tutgan o'rni, ishlarining muvaffaqiyati, obro'si uning muloqotga kirisha olish qobiliyati bilan bevosita bog'liqdir.

Bir qarashda osongina tuyulgan shaxslararo muloqot aslida juda murakkab jarayon bo'lib, unga odam hayoti mobaynida o'rganib boradi. Muloqot psixologik jihatdan murakkab ekanligi haqida B.F.Parigin shunday yozadi: «Muloqot shunchalik ko'p qirrali jarayonki, unga bir vaqtning o'zida quyidagilar kiradi:

- a) individlarning o'zaro ta'sir jarayoni;
- b) individlar o'rtasidagi axborot almashinuvi jarayoni;
- v) bir shahsning boshqa shaxsga munosabati jarayoni;
- g) bir kishining boshqalarga ta'sir ko'rsatish jarayoni;
- d) bir-birlariga hamdardlik bildirish imkoniyati;
- e) shahslarning bir-birlarini tushunishi jarayoni».

Shaxslararo munosabatlarda muomalaning inson psixik dunyosiga ta'siri masalalarini psixolog olimlardan L.S.Vgotskiy, S.L.Rubinshteyn, A.N.Leontev, B.G.Ananayev, A.V.Zaporozhskiy, A.A.Bodalev, B.F.Lomov, A.A.Leontev, M.I.Lisina tadqiqot ishlarini olib borganlar.

L.S.Vgotskiy bola shaxsi psixik dunyosi rivoji va taraqqiyotida muomalani tushuntirib deydi: “Bola shaxsiy faolligini namoyon bo'lishining asosiy yo'li kattalar bilan muomalasi hisoblanadi. Uning tashqi olamga munosabati hamisha boshqa odam orqali munosabat bildirishdir”.

L.S.Vgotskiy fikricha, ontogenezda genetik jihatdan birlamchi o'zaro ta'sir bahs, dialogdir; ikkilamchi esa individning ongi, psixik jarayonlarining individualligidir: “Biz madaniy rivojlanishning umumiy genetik qonunini mana shunday shaklda ifodalashimiz mumkin: bolaning madaniy o'sishida har qanday funksiya baholanishi uchun ikki marta, ikki xil rejada paydo bo'ladi, avval ijtimoiy, keyin psixologik, shuningdek, shaxslararo interpsixologik kategoriya sifatida so'ng bola ichki dunyosida intrapsixologik kategoriya tariqasida”.

L.S.Vgotskiy shuningdek shaxslararo munosabatlarda asosiy qurol va vosita muomala jarayoni ekanligini uqtiradi. Uning fikricha, shaxslararo munosabatlarda dastavval muomala asosiy vosita, so'ngra esa hulq atvor vositasi turadi. Chunki inson yakka qolgan paytda ham muomala funksiyasini o'zida saqlaydi.

L.S.Vgotskiy qarashlaridan yana shu jihat ko'rinadiki, muomala intereozatsiya, ya'ni ichki nutq va ekteozatsiya, ya'ni tashqi nutq, muomala shakllarida namoyon bo'ladi. Bundan ko'rinadiki, muomala tufayli shaxs ijtimoiylashuvi yuzaga keladi.

Demak, L.S.Vgotskiyning muomala, shaxslararo munosabatlar psixologiyasiga oid fikrlari g'oyat qimmatli, chunki unda biz shaxs ijtimoiylashuvi jarayoni uchun muhim asos sifatida muomalani ko'ramiz va shaxs shakllanishida bu jarayonning qimmatli cheksiz ekanligini yanada anglaymiz.

V.M.Bexterevning boy merosida shaxslararo munosabatlar muammosi, hususan, muomala mavzusi ijtimoiy psixologik nazariya jihatidan o'rganilgandir. Uning qarashlarida insonlarning o'zaro ta'sir etishlari muhim muammo sifatida talqin etiladi. V.M.Bexterev ijtimoiy hayotda muomalaning rolini tavsiflab, uning funksiyalarini hamkorlik faoliyatini amalga oshirish mehanizmi sifatida ajratib talqin qiladi. Uning fikricha, shaxsning atrofdagilari bilan muomalasi qanchalik xilma xil va boy bo'lsa, shunchalik uning taraqqiyoti muvaffaqiyatli amalga oshadi.

V.M.Bexterev muomalaning ijtimoiy roli va funksiyasini tahlil etishda uning ko'rinishlari bo'lmish taqlid va ta'sirlanish ahamiyatiga to'xtaladi. Uning fikricha, taqlid bo'lmasa, shahs ham yuzaga kelmas edi. Chunki taqlid o'z materialini muomaladan olishini uqtiradi. Ta'sirlanish esa ijtimoiy jarayonlar namoyon bo'lishining omili tariqasida qaraladi.

V.M.Bexterev muomalani shartli ravishda bevosita va bilvosita turlarga ham ajratadi. Bilvosita muomala tarkibiy qismlari sifatida xat, telefon, telegramma, erkalash, urishish va boshqalarni olsa, bevosita muomala turiga nutqni kiritadi. Shuni ta'kidlash joizki, muomalani eksperimental o'rganish ishini V.M.Bexterev tomonidan amalga oshirilgandir.

V.N.Myasishevning “Shaxsning munosabatlar psixologiyasi” konsepsiyasiga ko'ra, shaxs “dialogik” hususiyatli, muomalaning shahsiy tajribasi va boshqa odamlar bilan o'zaro munosabat mahsuli sifatida

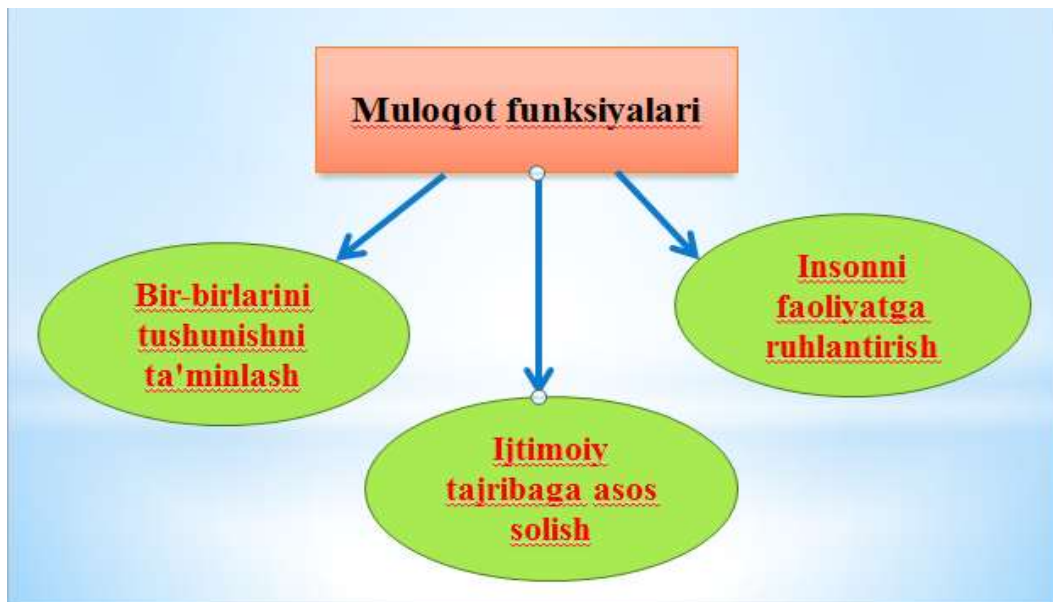
namoyon bo'ladi. Shu tufayli shaxsda qiziqish darajasi, emotsiya kuchi, xohish, ehtiyoj, ijtimoiy yo'nalganlik kabi shaxsni harakatlantiruvchi ichki kuchi tarkib topadi va bu uning kechinmalari, xulqida, harakatida ifodalanadi.

V.N.Myasishevning shaxslararo munosabatlar psixologiyasiga oid asarlarining tahlilidan ko'rinadiki, muomala jarayoni shaxsning hususiyatlari, harakteri, mayli, qobiliyatiga ta'sir etishdagina rivojlanmasdan, balki muloqotda ishtirok etuvchilarning psixik jarayonlari bilan ham bog'liqligi namoyon bo'lar ekan. Shuning uchun V.N.Myasishev ishlarining alohida tomoni muomala, uning psixologik tuzilmasi bilan muloqot ishtirokchilari psixik jarayonlari orasidagi munosabat hususiyatlarini ochib berilishida yaqqol ko'rinadi.

### **Muloqot funksiyalari**

**Har qanday muloqotning eng elementar funksiyasi - suhbatdoshlarning o'zaro bir - birini tushunishlarini ta'minlashdir.**

Bu o'zbeklarda samimiy salom - alik, ochiq yuz bilan kutib olishdan boshlanadi. O'zbek xalqining eng nodir va buyuk hislatlaridan biri ham shuki, uyiga birov kirib kelsa, albatta ochiq yuz bilan kutib oladi, ko'rishadi, so'rashadi, xol - ahvol so'raydi. Shunisi xarakterliki, ta'ziyaga borgan chog'da ham ana shunday samimiyatli qabulni his qilamiz.



**Uning ikkinchi muhim funksiyasi ijtimoiy tajribaga asos solishdir.** Odam bolasi faqat odamlar davrasida ijtimoiylashadi, o'ziga zarur insoniy xususiyatlarni shakllantiradi. Odam bolasining yirtqich hayvonlar tomonidan o'g'rilanib ketilishi, so'ng ma'lum muddatdan keyin yana odamlar orasida paydo bo'lishi faktlari shuni ko'rsatganki, «mauglilar» biologik mavjudot sifatida rivojlanaveradi, lekin ijtimoiylashuvda ortda qolib ketadi. Bundan tashqari, bunday xolat boladagi bilish qobiliyatlarini ham cheklashi ko'plab psixologik eksperimentlarda o'z isbotini topdi.

**Muloqotning yana bir muhim vazifasi - u odamni u yoki bu faoliyatga hozirlaydi, ruhlantiradi.** Odamlar guruhidan uzoqlashgan, ular nazaridan qolgan odamning qo'li ishga ham bormaydi, borsam ham jamiyatga emas, balki faqat o'zigagina manfaat keltiradigan ishlarni qilishi mumkin. Masalan, ko'plab tadqiqotlarda izolyatsiya, ya'ni odamni yolg'izlatib qo'yishning uning ruhiyatiga ta'siri o'rganilgan. Masalan, uzoq vaqt termokamerada bo'lgan odamda idrok, tafakkur, xotira, hissiy xolatlarning buzilishi qayd etilgan. Lekin ataylab emas,

taqdir taqozosi bilan yolg'izlikka mahkum etilgan odamlarning maqsadli faoliyatlar bilan o'zlarini band etishlari u qadar katta salbiy o'zgarishlarga olib kelmasligini ham olimlar o'rganishgan. Lekin baribir har qanday yolg'izlik va muloqotning etishmasligi odamda muvozanatsizlik, hissiyotga beriluvchanlik, xadiksirash, xavotirlanish, o'ziga ishonchsizlik, qayg'u, tashvish hislarini keltirib chiqaradi. Shunisi qiziqki, yolg'izlikka mahkum bo'lganlar ma'lum vaqt o'tgach ovoz chiqarib, gapira boshlasharkan. Bu avval biror ko'rgan yoki his qilayotgan narsasi xususidagi gaplar bo'lsa, keyinchalik nimagadir qarab gapiraverish ehtiyoji paydo bo'lar ekan. Masalan, bir M.Sifr degan olim ilmiy maqsadlarini amalga oshirish uchun 63 kun g'or ichida yashagan ekan. Uning keyinchalik yozishicha, bir necha kun o'tgach, u turgan erda bir o'rgimchakni ushlab oladi va u bilan dialog boshlanadi.

### **Muloqotning shakllari va bosqichlari**

Muloqot jarayoni o'ziga xos ravishda murakkab bo'lib, bunda uch xil bosqich mavjud.

Dastlabki bosqich — **odamning o'z-o'zi bilan muloqotidir**. T.Shibutani "Ijtimoiy psixologiya" darsligida: «Agar odam ozgina bo'lsa ham o'zini anglasa, demak, u o'z-o'ziga ko'rsatmalar bera oladi»— deb to'g'ri yozgan edi. Odamning o'z-o'zi bilan muloqoti aslida uning boshqalar bilan muloqotining harakterini va hajmini belgilaydi. Agar odam o'z-o'zi bilan muloqot qilishni odat qilib olib, doimo jamiyatdan o'zini chetga tortib, tortinib yursa, demak u boshqalar bilan suhbatlashishda, til topishishda jiddiy qiyinchiliklarni boshdan

kechiradi, deyish mumkin. Demak **boshqalar bilan muloqot**— muloqotning ikkinchi bosqichidir.

A.N.Leontev o'zining "Psixika taraqqiyotidan ocherklar" kitobida muloqotning uchinchi shakli—**avlodlar o'rtasidagi muloqot**ning ahamiyati to'g'risida shunday deb yozadi: «Agar barcha katta avlod o'lib ketganida, insoniyat turi yo'q bo'lib ketmasdi, lekin jamiyatning taraqqiyoti ancha orqaga surilibgina emas, balki yo'qolib ham ketishi mumkin edi». Haqiqatan ham, avlodlararo muloqotning borligi tufayli har bir jamiyatning o'z madaniyati, madaniy boyliklari, qadriyatlari mavjud bo'ladiki, buning ahamiyatini tushungan insoniyatning eng ilg'or vakillari uni doimo keyingi avlodlar uchun saqlab keladilar hamda ta'lim, tarbiya va kundalik muloqot jarayonida uni avloddan-avlodga uzatadilar.

Muloqotning hayotimizdagi shakl va ko'rinishlariga kelsak uning har bir shaxsning hayotiy vaziyatlarga mos keladigan, o'sha vaziyatlardan kelib chiqadigan ko'rinishlari va turlari haqida gapirish mumkin. Lekin umumiy holda har qanday muloqot yo rasmiy yoki norasmiy tusda bo'ladi. Agar **rasmiy muloqot** odamlarning jamiyatda bajaradigan rasmiy vazifalari va xulq-atvor normalaridan kelib chiqsa, masalan, rahbarning o'z qo'l ostida ishlayotgan xodimlar bilan muloqoti, professorning talaba bilan muloqoti va hokazo, norasmiy muloqot — bu odamning shaxsiy munosabatlariga tayanadi va uning mazmuni o'sha suhbatdoshlarnng fikr-o'ylari, niyat-maqсадlari va emostional munosabatlari bilan belgilanadi. Masalan, do'stlar suhbatdoshi, poezdda uzoq safarga chiqqan yo'lovchilar suhbatlari, tanaffus vaqtida talabalarning sport, moda, shaxsiy munosabatlar borasidagi munozaralari.

Odamlarning asl tabiatlariga mos bo'lgani uchun ham **norasmiy muloqot** doimo odamlarning hayotida ko'proq vaqtini oladi va bunda ular charchamaydilar. Lekin shuni ta'kidlash kerakki, odamda ana shunday muloqotga ham qobiliyatlar kerak, ya'ni uning qanchalik sergapligi, ochiq ko'ngilligi, suhbatlashish yo'llarini bilish, til topishish qobiliyati, o'zgalarni tushunishi va boshqa shaxsiy sifatlari kundalik muloqotning samarasiga bevosita ta'sir ko'rsatadi. Shuning uchun hamma odam ham rahbar bo'lolmaydi, ayniqsa, pedagogik ishga hamma ham qo'l uravermaydi, chunki buning uchun undan ham rasmiy, ham norasmiy muloqot texnikasidan xabardorlik talab qilinadi.

### **Muloqot mavzui va yo'nalishiga ko'ra, uning:**

- ***ijtimoiy yo'naltirilgan*** (keng jamoatchilikka qaratilgan va jamiyat manfaatlaridan kelib chiqadigan muloqot);
- ***guruhdagi predmetga yo'naltirilgan*** (o'zaro hamkorlikdagi faoliyatni amalga oshirish mobaynidagi muloqot — mehnat, ta'lim jarayonidagi yoki konkret topshiriqni bajarish jarayonida guruh a'zolarining muloqoti);
- ***shaxsiy muloqot*** (bir shaxsning boshqa shaxs bilan o'z muammolarini ochish maqsadida o'rnatgan munosabatlari); pedagogik muloqot (pedagogik jarayonda ishtirok etuvchilar o'rtasida amalga oshiriladigan murakkab o'zaro ta'sir jarayoni) turlari farqlanadi.

**Muloqotning turi va shakllari turlichadir.** Masalan, bu faoliyat bevosita «yuzma - yuz» bo'lishi yoki u yoki bu *texnik vositalar* (telefon, telegraf va shunga o'xshash) orqali amalga oshiriladigan; biror professional faoliyat jarayonidagi *amaliy* yoki *do'stona* bo'lishi; *sub'ekt*



- *sub'ekt* tipli (dialogik, sheriklik) yoki *sub'ekt - ob'ektli* (monologik) bo'lishi mumkin.

Har bir muloqot turining o'z qonun-qoidalari, ta'sir usullari va yo'l-yo'riqlari borki, ularni bilish har bir kishining, ayniqsa odamlar bilan doimo muloqotda bo'ladiganlarning burchidir.

### **Muloqotning psixologik tizimi va vazifalari**

Muloqot murakkab jarayon bo'lganligi uchun ham ayrim olingan muloqot shaklini analiz qilganimizda, unda juda xilma-xil ko'rinishlar, komponentlar va qismlar borligini aniqlashimiz mumkin.

Muloqot jarayonining murakkab psixologik tabiatini bilish, turli sharoitlarda samarali munosabatlar o'rnatish malakasini oshirish uchun uning tarkibiga kiruvchi har bir element yoki bo'laklar bilan alohida tanishib chiqamiz.

G.M.Andreeva muloqotning quyidagi psixologik tuzilishini taklif etadi:

1. *Muloqotning kommunikativ* tomoni (ya'ni muloqotga kirishuvchilar o'rtasidagi ma'lumotlar almashinuvi jarayoni).

2. *Muloqotning interaktiv* tomoni (ya'ni muloqotga kirishuvchi tomonlarning xulq-atvorlariga ta'sir jarayoni).

3. *Muloqotning persteptiv* tomoni (ya'ni muloqotga kirishuvchi tomonlarning bir-birlarini idrok etishlari va tushunishlari bilan bog'lik bo'lgan murakkab psixologik jarayon).

### **2. Muloqotning verbal va noverbal vositalari.**

## **Muloqotning verbal vositasi bu so'zlar hisoblanadi.**

**Verbal ta'sir** – bu so'z va nutqimiz orqali ko'rsatadigan ta'sirimizdir. Bundagi asosiy vositalar so'zlardir.

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'zlarning talaffuz qilinishini boshqarib turadigan tovush paychalari, xiqildoq, til va boshqa a'zolar harakati o'rtasidagi muvaqqat bog'lanishlar o'rnatiladi. Nutq ikkinchi signallar tizimi negizida amal qiladi. So'z, I.P.Pavlov fikricha, “signallar signali”dir. Nutqni dasturlashtirish - nutqiy ifodaning, ya'ni kishi bildirmoqchi bo'lgan fikrning ma'naviy o'zagini tuzish - birinchi bosqich hisoblanadi. Ikkinchi bosqich - jumlaning sintaktik tarkibini tuzishdan iborat. Nihoyat, jumlaning ovoz chiqarib ayta boshlaydi, ya'ni nutq real tarzda ruyobga chiqadi. Shunday qilib, “gapirish” jarayoni boshlanadi. Bu jarayon davomida kommunikator uzatilishi lozim bo'lgan axborotni kodlashtiradi. Restipient tinglash jarayonida olingan axborotning kodini ochadi. Bu kommunikator aytnoqchi bo'lgan so'zning anglab etilishini ta'minlaydi.

Nutqiy fikr - mulohazani kodlashtirish va kodini ochish jarayonlari og'zaki muloqotda muvaffaqiyat keltiradigan aqliy markazlar va tizimlar saqlanib qolganda yuz beradi. Mabodo ushbu tizimlar ishida buzilishlar ro'y bersa, kishi nutqida turli xildagi buzilishlar - afaziyalar (so'zlashish va tushunish qobiliyatining yo'qotilishi) sodir bo'ladi.

XIX asrning o'rtalaridayoq olimlar miyaning ba'zi bir qismlari ishidagi buzilish nutqning buzilishiga olib kelishini kashf etgan edilar.

Jumladan, P.Broka bemorlarda chap yarim sharning pastki peshona qismidagi burmalari orqali orqa tomonining uchdan bir ulushi shikastlangan holda so'zlarni talaffuz etishda buzilish ro'y berishini aniqladi. Keyinroq K. Vernike chap yarim sharning ustki chakka qismidagi burmalari orqa tomonining uchdan bir ulushi shikastlanganda so'zlarni tushunishning buzilishi hollarini tavsif qilgan edi. Miya to'qimalarining ushbu qismlari harakatlantiruvchi nutq ("Broka markazi") va nutqni tushunish ("Vernike 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 funkstiyalarining jo'shqin, ya'ni anatomik tarzda emas, balki harakatchan tarzda cheklanishi to'g'risidagi tasavvur tarkib topdiki, bu markaziy asab tizimining keng ravishda kompensastiyalab turish imkoniyatlaridan foydalanishi munosabati bilan nutqning buzilishini to'g'rilashida juda katta ahamiyat kasb etadi.

**Noverbal (nutqsiz) kommunikastiya vositalariga** yuz ifodasi, mimika, ohang, pauza, poza (holat), ko'z yosh, kulgu va boshqalar kiradi. Bu vositalar verbal kommunikastiya - so'zni to'ldiradi, kuchaytiradi va ba'zan uning o'rnini bosadi. Bolgarlarda boshni qimirlatish yo'q degani, ruslarniki teskarisi bo'ladi. Turli yosh guruhlarida noverbal kommunikastiya 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 soʻz bilan bayon etishning mazmuni va maqsadiga noverbal kommunikatsiya vositalarining mos kelishi muomala madaniyatining bir turidir.

Oʻrtogʻining boshiga tushgan kulfatdan habar topib, unga hamdardlik bildirayotgan suhbatdoshi nutqsiz kommunikatsiya belgilarini ishlatadi: yuzlarini gʻamgin tutadi, past ohangda, qoʻllarini yuziga yo peshonasiga qoʻygan va boshini chayqagan holda chuqur xoʻrsinib gapiradi va h.k.

Nutqsiz kommunikatsiyani amalga oshirish uchun turli xil yosh guruhlarida turlicha vositalar tanlanadi. Nutqsiz kommunikatsiyada qoʻllanilayotgan vositalarning axborotni soʻz bilan etkazish maqsadlariga va mazmuniga muvofiqligi munosabat madaniyatining tarkibiy qismlaridan hisoblanadi. Bunday muvofiqlik ham ogʻzaki va ham nutqsiz kommunikatsiya vositalari kasb faoliyatining quroli hisoblangan pedagog uchun juda muhimdir.

## **GLOSSARIY**

■ **Verbal** – ogʻzaki ifodalangan nutq.

- **Muloqot** – ikki yoki undan ortiq odamlarning o'zaro bir-biriga ta'sir etishi.
- **Bosqichlar** – muloqotda mavjud bo'lgan shahsning o'zi bilan, boshqalar bilan va avlodlar orasida kechadigan jarayoni.
- **Identifikatsiya-**”tenglashtirish”,”aynan o’xshatish”.
- **Dialog** – ikki va undan ortiq kishilarning o'zaro og'zaki gaplashishi.

## **ADABIYOTLAR**

1. Karimov I.A. “Yuksak ma’naviyat-yengilmas kuch”. Ma’naviyat, 2008
2. Karimov I.A. “Jahon moliyaviy iktisodiy inqirozi”, O'zbekiston sharoitida uni bartaraf etishning yo'llari va choralari. O'zbekiston, 2009
3. “Ta'lim to'g'risida” gi O'zbekiston Respublikasining qonuni O'zbekiston,1997
4. “Kadrlar tayyorlash” milliy dasturi. O'zbekiston,1997
5. “Umumiy psixologiya”. Toshkent. 2002.1-2 kitob.
6. Psixologiyadan ma’ruzalar matni.
7. “Psixologiya” Uch.T-2. “Prospekt”. Moskva - 2004.
8. Drujinina V. “Psixologiya “. Uchebnik. “Piter”, 2003.
9. Gamil'ton. Y.S. “Что такое психология”. “Piter”, 2002.