

3-мавзу.

***Мулоқат ва муомала
ПСИХОЛОГИЯСИ***

РЕЖА:

- 1. Инсоний муносабатлар психологияси**
- 2. Шахслараро муомаланинг шахс тараққиётидаги ўрни**
- 3. Инсоний муомала ва мулоқотнинг психологик воситалари**
- 4. Мулоқот ва уни ўрганиш муаммолари**

I. Инсоний муносабатлар психологияси

Шахс — ижтимоий муносабатлар махсули дейилишининг энг асосий сабаби — унинг доимо инсонлар даврасида, улар билан ўзаро таъсир доирасида бўлишини англатади. Бу шахснинг энг етакчи ва нуфузли фаолиятларидан бири мулоқот эканлигига ишора қилади.

Мулоқотнинг тури ва шакллари турличадир. Масалан, бу фаолият бевосита «юзма-юз» бўлиши ёки у ёки бу техник воситалар (телефон, телеграф ва шунга ўхшаш) орқали амалга ошириладиган; бирор профессионал фаолият жараёнидаги амалий ёки дўстона бўлиши; (диалогик, шериклик, монологик) бўлиши мумкин.

Инсоний муносабатлар шундай ўзаро таъсир жараёнларики, унда шахсларо муносабатлар шаклланади ва намоён бўлади. Бундай жараён дастлаб одамлар ўртасида рўй берадиган фикрлар, хис-кечинмалар, ташвишу — қувончлар алмашинувини назарда тутди.

Ўзаро муносабатларга киришаётган томонлар муносабатдан кўзлайдиган асосий мақсадлари-ўзаро тил топишиш, бир-бирини тушунишдир.

Мулокот- икки ва ундан ортик кишиларнинг узаро муомуласидан иборат жараёндир.

XXI аср бўсағасида одамнинг энг табиий бўлган мулоқотга эҳтиёжи, унинг сирларидан хабардор бўлиш ва ўзгаларга самарали таъсир эта олишга бўлган интилиши янада ошди ва бунинг қатор сабаблари бор.

II. Шахслараро муомаланинг шахс тараққиётидаги ўрни

Аслида ҳар бир инсоннинг ижтимоий тажрибаси, унинг инсоний қиёфаси, фазилатлари, хаттоки, нуқсонлари ҳам мулоқот жараёнларининг махсулидир. Жамиятдан ажралган, мулоқотда бўлиш имкониятидан махрум бўлган одам ўзида индивид сифатларини сақлаб қолиши мумкин, лекин у шахс бўлолмайди.

Хар қандай мулоқотнинг энг элементар функцияси — суҳбатдошларнинг ўзаро бир-бирини тушунишларини таъминлашдир. Унинг иккинчи муҳим функцияси ижтимоий тажрибага асос солишдир. Одам боласи фақат одамлар даврасида ижтимоийлашади, ўзига зарур инсоний хусусиятларни шакллантиради. Мулоқотнинг яна бир муҳим вазифаси — у одамни у ёки бу фаолиятга хозирлайди, рухлантиради. Ёлғизлик ва мулоқотнинг етишмаслиги одамда мувозанатсизлик, ҳиссиётга берилувчанлик, ҳадиксираш, ҳавотирланиш, ўзига ишончсизлик, қайғу, ташвиш ҳиссларини келтириб чиқаради.

Шахснинг мулоқотга бўлган
эҳтиёжининг тўла қондирилиши
унинг иш фаолиятига ҳам таъсир
кўрсатади.

III. Инсоний муомала ва мулоқотнинг психологик воситалари

Одамлар бир-бирлари билан муомалага киришар экан, уларнинг асосий кўзлаган мақсадларидан бири — ўзаро бир-бирларига таъсир кўрсатиш, яъни фикр — ғояларига кўндириш, ҳаракатга чорлаш, установкаларни ўзгартириш ва яхши таассурот қолдиришдир. Психологик таъсир — бу турли воситалар ёрдамида инсонларнинг фикрлари, ҳиссиётлари ва хатти-ҳаракатларига таъсир кўрсата олишдир.

Ижтимоий психологияда психологик таъсирнинг асосан уч воситаси фарқланади.

1. Вербал таъсир — бу сўз ва нутқимиз орқали кўрсатадиган таъсиримиздир. Бундаги асосий воситалар сўзлардир.
2. Паралингвистик таъсир — бу нутқнинг атрофидаги нутқни безовчи, уни кучайтирувчи ёки сусайтирувчи омиллар.
3. Новербал таъсирнинг маъноси «нутқсиз»дир. Бунга суҳбатдошларнинг фазода бир-бирларига нисбатан тутган ўринлари, ҳолатлари (яқин, узоқ), қилиқлари, мимика, пантомимика, қарашлар, бир-бирини бевосита хис қилишлар, ташқи қиёфа, ундан чиқаётган турли сигналлар (шовқин, хидлар) киради.

Мулоқот жараёнидаги характерли нарса шундаки, суҳбатдошлар бир-бирларига таъсир кўрсатмоқчи бўлишганда, даставвал нима дейиш, қандай сўзлар воситасида таъсир этишни ўйлар экан. Аслида эса, ўша сўзлар ва улар атрофидаги ҳаракатлар муҳим роль ўйнарган. Масалан, машҳур америкалик олим Меграбян формуласига кўра, биринчи марта кўришиб турган суҳбатдошлардаги таассуротларнинг ижобий бўлишига гапирган гаплари 7%, паралингвистик омиллар 38%, ва новербал ҳаракатлар 58% гача таъсир қиларкан.

Мулоқотнинг қандай кечиши ва кимнинг кўпроқ таъсирга эга бўлиши шерикларнинг ролларига ҳам боғлиқ.

Таъсирнинг адресати-таъсир йўналтирилган шахс. Лекин ташаббускорнинг суҳбатга тайёргарлиги яхши бўлмаса, ёки адресат тажрибалироқ шерик бўлса, у ташаббусни ўз қўлига олиши ва таъсир кучини қайта эгасига қайтариши мумкин бўлади.

IV. Мулоқот ва уни ўрганиш муаммолари

Ўзига бўлган муносабатини аниқ тасаввур қила
**коммуникатив уқувсизлик, ёки
дискоммуникация.**

Маълумки, гаплашаётган одамлар бири гапиради, иккинчиси тинглайди, эшитади. Мулоқотнинг самарадорлиги ана шу икки қирранинг қанчалик ўзаро мослиги, бир-бирини тўлдиришига боғлиқ. Нотўғри тасаввурлардан бири шуки, одамни муомала ёки мулоқотга ўргатганда, уни фақат гапиришга, мантиқан асосланган сўзлардан фойдаланиб, таъсирчан гапиришга ўргатишади. Унинг иккинчи томонитинглаш қобилиятига деярли эътибор берилмайди.

Тинглаётган одам маънили, яхши диалогдан фақат яхши, фойдали маълумот олади. Гапирган эса аксинча, ўзидаги борини бериб, гапирмайдиган суҳбатдошдан «тескари алоқани» олиб улгурмай, ҳеч нарсасиз қолиши ҳам мумкин. Шунинг учун мулоқотга ўргатишнинг муҳим йўналишларидан бири — одамларни фаол тинглашга, бунда барча паралингвистик ва новербал омиллардан ўринли фойдаланишга ўргатишдир.

Мавзу юзасидан таянч сўзлар: Психологик таъсир, вербал таъсир, паралингвистик таъсир, новербал таъсир.

Мавзу юзасидан топшириқлар.

Семинар машғулотларида муҳокама қилинадиган саволлар:

Мулоқот ва инсоний муносабатлар психологияси.

Мулоқотнинг инсон ҳаётида тутган ўрни ва функциялари.

Мулоқотнинг психологик тизими.

Мулоқотнинг шахс ривожланишидаги аҳамияти.
Ёлғизлик.

Мулоқотнинг техникаси муаммоси. Тўғри гапириш санъати.

Тинглаш, унинг психологик моҳияти ва техникаси.

Мулоқотнинг ёш ва индивидуал хусусиятлари.

Самарали мулоқот сирлари.

Рефератив ишлар учун мавзулар:

- Инсон ва хайвон мулоқотининг ўзига хос томонлари.
- Болалар ва катталар мулоқотининг ўзига хослиги.
- Амалий мулоқотнинг техникаси ва стратегияси.
- Таъсирчан муомала сирлари.
- Шарқ алломалари мулоқот этикаси ва махорати хақида.
- Шахс интеллектуал тараққиётида мулоқотнинг роли.
- Аудитория билан мулоқотнинг сирлари ва этикаси.
- Инсоний муносабатлар этикаси ва психологияси.
- Бозор муносабатлари шароитида шахслараро муносабатларни такомиллаштириш муаммоси.
- Одамларни шахслараро муомалага ўргатиш йўллари. ИПТ.

Тавсия этиладиган адабиётлар

- Каримов И. А. Баркамол авлод — ўзбекистон келажагининг пойдевори. — Т., 1997
- Ахлоқ-одобга оид Хадис намуналари. — Т., 1990
- Головин Б. Н. Основы культуры речи. М., 1988
- Иброхимов ва бошқ. Ватан туйғуси. — Т., 1997
- Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. — М., 1990
- Климов Е. А. Психология профессионала. — М., 1997
- Комилов Н. Тасаввур ва комил инсон ахлоқи. Т., 1996
- Крижанская Ю. С., Третьяков В. П. Грамматика обхения. — Л., 1990
- Майерс Д. Социальная психология. — М., 1997
- Мексон М. Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. — М., 1992
- Петровская Л. А. Компетентность в обхении. Социально-психологический тренинг. — М., 1990
- Психология. Учебник. Под ред А. Крўлова — М., 1998
- Психология менеджмента. Под ред. Г. С. Никифорова. — СПб, 1997