

PEDAGOGIK KONFLIKTOLOGIYA

F. M. QO'CHQAROVA

F. M. QO'CHQAROVA



**PEDAGOGIK
KONFLIKTOLOGIYA**

TOHKENT

ISBN 978-9943-7669-6-9



9 789943 766969

**O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI
OLIV VA O‘RTA MAXSUS TA‘LIM VAZIRLIGI**

ANDIJON DAVLAT UNIVERSITETI

F. M. QO‘CHQAROVA

PEDAGOGIK KONFLIKTOLOGIYA

*O‘zbekiston Respublikasi Oliy va o‘rta maxsus ta‘lim
vazirligining 2021 yil 18 avgustdagi 356-sonli buyrug‘iga asosan
5110900-Pedagogik va psixologiya ta‘lim
yo‘nalishi talabalari (o‘quvchilari) uchun darslik sifatida tavsiya
etilgan (Guvohnoma № 356-046)*

TOSHKENT–2021

UO‘K: 159.9:316.48(075)
KBK 74ya7
Q 97

F. M. Qo‘chqarova. Pedagogik konfliktologiya. /darslik/.
–T.: “Fan va texnologiyalar nashriyot-matbaa uyi”, 2021. 216 b.

ISBN 978–9943–7669–6–9

Darslikda pedagogik konfliktologiyaning mohiyati va obyekti, fan sifatida rivojlanishi, predmeti, maqsadi, vazifalari bayon etilgan. Bo‘lajak pedagoglarni pedagogik jarayonda yuzaga keladigan konfliktlar, ularning oldini olish yollari bilan tanishtirish, bo‘lajak o‘qituvchilarni pedagogik konfliktlarning nazariy asoslariga oid bilimlar bilan qurollantirish, pedagogik konfliktlarning oldini olish uchun zarur ko‘nikmalarni shakllantirish, shuningdek, pedagogik konfliktlarni hal etish strategiya va usullarini qo‘llay olish malakasini hosil qilishga oid masalalar yoritilgan. Har bir mavzudan so‘ng muhokama qilish uchun savollar keltirilgan.

Darslik pedagogika yo‘nalishdagi oliy ta‘lim muassasalarining 5110900 – pedagogika va psixologiya ta‘lim yo‘nalishi talabalari uchun mo‘ljallangan bo‘lib, undan professor-o‘qituvchilar, tayanch doktorantlar va umumta‘lim maktablari o‘qituvchilari ham foydalanishlari mumkin.

В учебнике описаны сущность и предмет педагогической конфликтологии, ее развитие как науку, предмет, цель, задачи. Раскрыты конфликты, которые могут возникнуть в педагогическом процессе будущих педагогов, познакомить со способами их профилактики, вооружение будущих учителей знаниями теоретических основ педагогических конфликтов, вопросы, связанные с формированием навыков, необходимых для предотвращения педагогических конфликтов, а также формированием умений применять стратегии и методы разрешения педагогических конфликтов.

После каждой темы приводятся контрольные вопросы для повторения и обсуждения.

Учебник предназначен для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению 5110900 – педагогика и психология, а также может использоваться профессорами-преподавателями, базовыми докторантами и учителями общеобразовательных школ.

UO‘K: 159.9:316.48(075)
KBK 74ya7

Mas‘ul muharrir: R.G.Safarova – p.f.d. professor

Taqrizchilar:

B.Xodjayev – p.f.d. (DSc), professor;

N.J.Abdullayeva – p.f.n., dotsent.

ISBN 978–9943–7669–6–9

© “Fan va texnologiyalar nashriyot-matbaa uyi”, 2021

SO‘ZBOSHI

Pedagogik konfliktologiya hozirgi kunda fan sifatida barcha pedagogika oliy o‘quv yurtlarida olib borilmoqda. “Konfliktologiya” fani o‘quv fani sifatida yetakchi o‘rinni egallaydi. Zamonaaviy sharoitlarda uning o‘qitilishi o‘qituvchining pedagogik madaniyatini rivojlantirishga mo‘ljallangan.

Pedagogik konfliktlar deganda biz oqituvchi va talaba o‘rtasidagi ta’lim jarayonida kuzatiladigan ziddiyatlar, tortishuvlar, kelishmovchiliklar, qarama-qarshiliklarni tushunamiz.

Konflikt (lot. conflictus - to‘qnashuv) – qarama-qarshi yo‘naltirilgan maqsadlar, manfaatlar, pozitsiyalar, qarashlarning to‘qnashuvi.

Talabalarning «Pedagogik konfliktologiya» o‘quv fanini o‘rganishi ularning kasbiy tayyorgarligi uchun zarur omillardan biridir. Pedagogik konfliktlar va uning xususiyatlarini bilish va psixologik usullardan foydalanishning bolajak o‘qituvchilar uchun juda zarurligi shundaki, pedagogik faoliyat odamlar bilan munosabatlar o‘rnatish, jarayonda to‘g‘ri yondashuvni topish va «odam - odam» tipidagi doimiy aloqalarni o‘z ichiga oladi. Ushbu ko‘nikmalar hayot va kasbiy muvaffaqiyatning asosidir.

Bolajak o‘qituvchilar o‘qituvchi va o‘qituvchi orasidagi nizolarni hal qilish va salbiy oqibatlarining oldini olish bo‘yicha yetarli bilimlarga ega bo‘lishi kerak. O‘qituvchi o‘zining kasbiy faoliyatida nizolar, shaxsning rivojlanishi va turli sharoitlarga moslashishdagi qiyinchiliklar, shaxslararo munosabatlarning kelishmovchiligi bilan bog‘liq keng ko‘lamli muammolarni hal qilishi kerak.

V. A. Suxomlinskiy maktabdagi nizolar haqida shunday yozadi: “O‘qituvchi va bola, o‘qituvchi va ota-ona, o‘qituvchi va jamoa o‘rtasidagi ziddiyat maktab uchun katta muammodir. Kopincha mojaro o‘qituvchi bola haqida adolatsiz o‘ylashi bilan yuzaga keladi. Bola haqida adolatli o‘ylang, shundagina hech qanday nizolar bo‘lmaydi. Nizolardan qochish qobiliyati o‘qituvchining pedagogik donoligining tarkibiy qismlaridan biridir.

Mojaroning oldini olish orqali o'qituvchi nafaqat saqlaydi, balki jamoaning tarbiyaviy kuchini ham yaratadi».

Fanning asosiy maqsadi talabalarni eng muhim nazariy qoidalar, nizolarni boshqarish tushunchalari, shaxslararo muloqotda nizoli vaziyatlarni konstruktiv hal qilishning asosiy texnikasi bilan tanishtirishdir.

«Pedagogik konfliktologiya» dasturida talabalarga konstruktiv o'zaro munosabatlarni amalga oshirishda zarur bo'lgan amaliy ko'nikmalarni o'rgatish va ta'lim muassasalari sohasida kasbiy faoliyatdagi ziddiyatlar va qarama-qarshiliklarni samarali hal etish kabi eng dolzarb muammolarni yoritishga katta e'tibor beriladi.

«Pedagogik konfliktologiya» fanining maqsadi talabalarga nazariy bilimlarni o'zlashtirishda va ushbu bilimlarni amalda qo'llashda yordam berishdir. Konfliktologiya pedagogika, psixologiya va fiziologiya, ma'naviyat va sotsiologiya fanlari bilan chambarchas bo'g'liqdir va shu fanlar bilan hamkorlikda ish olib boradi.

I-bo‘lim. “PEDAGOGIK KONFLIKTOLOGIYA” FANIGA KIRISH

1-mavzu. “PEDAGOGIK KONFLIKTOLOGIYA” O‘QUV FANINING MOHIYATI, OBYEKTI, PREDMETI, MAQSADI, VAZIFALARI VA FAN SIFATIDA PAYDO BO‘LISHI

Reja:

1. Pedagogik konfliktologiyaning mohiyati va obyekt.
2. Pedagogik konfliktologiyaning predmeti, maqsadi, vazifalari va asosiy tarkibiy qismlari.
3. Pedagogik konfliktologiyaning fan sifatida rivojlanishi.

Tayanch tushunchalar: konflikt, ziddiyat, nizo, vaziyat, toqnashuv, komponent, jamoa, ruhiy muloqot, mehnat jamoasi, konflikt vaziyat, prinsiplar, tarbiyalanganlik darajasi, mojaro, kayfiyat, bestruktiv yondashuv, dekonstruktiv yondashuv, konfliktning davomiyligi, konstruktiv yondashuv.

Konfliktologiya – bu nizolarni hal etishning rivojlanish usullari, shuningdek, uning salbiy oqibatlarining oldini olish to‘g‘risidagi fan.

U fan sifatida ijtimoiy-psixologik, huquqiy va pedagogik bilimlarning sinteziga tayanadi. Konfliktologiya munozara va dialog san‘atini o‘z ichiga oladi. Pedagogik konfliktologiya nazariy va amaliy yo‘nalish sifatida qaraladi, uning asosiy maqsadi pedagogik ziddiyatlarning mohiyati va sabablarini o‘rganish, usullarini ishlab chiqish, ularni amaliy tartibga solish va hal qilishdir.

Pedagogik konfliktologiya – bu pedagogika fanining amaliy yo‘naltirilgan yo‘nalishi bo‘lib, uning maqsadi pedagogik nizolarning mohiyati va sabablarini o‘rganish, ularni tartibga solish va hal qilish usullarini ishlab chiqishdir. Zamonaviy maktabda pedagogik jarayon ishtirokchilarining o‘zaro aloqasi

muammosi tobora keskinlashib bormoqda. Bugungi kunda o‘qituvchi ta’lim sohasidagi ziddiyatli vaziyatlarning oldini olish va ularni hal qilishga imkon beradigan malakalarga ega bo‘lishi kerak.

Pedagogik konfliktologiyani o‘rganish predmeti – bu muammoli vaziyatning paydo bo‘lishi va rivojlanishining tabiati, uning rivojlanish darajasini, pedagogik faoliyat sohasida unga ta’sir o‘tkazishning mumkin bo‘lgan usullarini o‘lchashdir.

Pedagogik konfliktologiyaning predmeti – bu pedagogik faoliyatda ziddiyatlarning paydo bo‘lishi, rivojlanishi va yakunlanish faktlari, mexanizmlari va qonuniyatlari hisoblanadi.

Pedagogik konfliktologiyaning obyekti – ta’limdagi tizimli, protsessual va samarali nizolar.

Usullari:

1. Strukturaviy va funksional - nizoli o‘zaro ta’sirning asosiy elementlarini aniqlashga, ularning har birining rolini aniqlashga yordam beradi.

2. Protsessual-dinamik - konflikt rivojlanishining asosiy bosqichlari yoki bosqichlarini aniqlash.

3. Tipologiya usuli - ziddiyatli shaxslarning ikkala turini va nizoli ta’sir o‘tkazish shakllarini guruhlashni, tasniflashni ta’minlaydi.

4. Prognostik - konfliktning o‘zaro ta’sirini rivojlantirishning mumkin bo‘lgan variantlarini, shuningdek, nizoni hal qilishning maqbul yo‘llari va usullarini tavsiflaydi.

5. Permissiv - nizoni hal qilishning asosiy strategiyasi va taktikasini o‘rganadi.

Pedagogik konfliktologiyaning vazifalari - pedagogik nizolarning mohiyati va sabablarini o‘rganish; pedagogik nizolarni amaliy tartibga solish, hal etish va oldini olish usullarini ishlab chiqish; ta’lim muassasalarida tarbiyaviy ishlar saviyasini oshirish; talabalar va o‘qituvchilar tarkibidagi shaxslararo munosabatlarning keskinligini kamaytirish; O‘qituvchi kasbining obro‘sini oshirish; maxsus o‘quv dasturlari, seminar-treninglar,

seminarlar, konferensiyalar, treninglar va boshqalar orqali konfliktologik bilim asoslarini o‘qitish va orgatish.

Konfliktlarni boshqarishning mustaqil nazariya va amaliyot sifatida paydo bo‘lishi, ziddiyatlarni boshqarish g‘oyalari va qarashlarini to‘plash va rivojlantirish, avval falsafa, keyinchalik - sotsiologiya, psixologiya va boshqa fanlar doirasida otgan asrning 50-yillari oxirlarida vujudga kelgan.

Shu munosabat bilan mojaro haqidagi ilmiy qarashlar evolyutsiyasini tahlil qilishda quyidagi davrlarni ajratib ko‘rsatish muhimdir.

Qadimgi zamonlar.

Ushbu davrda qadimgi Xitoy mutafakkirlarining qarashlari e‘tiborga loyiqdir. Ular orasida xitoylik birinchi faylasuflardan biri bo‘lgan Konfutsiy (miloddan avvalgi 551-479) alohida o‘rin tutadi. Uning falsafiy, shu jumladan, konfliktologik g‘oyalari boshqa Xitoy mutafakkirlari tomonidan ko‘p asrlar davomida ishlab chiqilgan. Konfutsiyni ko‘plab axloqiy ko‘rsatmalarida ziddiyat muammosiga oid qarashlarni topamiz. Mana ulardan biri: «O‘zingizga istamagan narsangizni boshqalarga qilmang, keyin davlatda va oilada ular sizga nisbatan adovatni his etmaydilar».

Mutafakkir nizolarning manbalarini odamlarni «aslzodalar» (o‘qimishli, savodli va odobli odamlar) va “oddiy” («kichik odamlar»)ga bo‘linishida ko‘rgan. Oddiy odamlarning ma’lumoti va odob-axloqining yetishmasligi odamlar o‘rtasidagi munosabatlar normalarining buzilishiga, adolatning buzilishiga olib keladi.

Qarama-qarshiliklar haqidagi qadimgi qarashlar falsafiy ta’limotga asoslangan edi. Qarama-qarshiliklarning to‘qnashuvi va birligi, masalan, Geraklitning fikriga ko‘ra (miloddan avvalgi 520-460-yillarda), rivojlanishning universal usulidir. Uning so‘zlariga ko‘ra, «aksincha, rozi bo‘ladi va kelishmovchilikdan kelib chiqqan holda, eng chiroyli uyg‘unlik paydo bo‘ladi¹».

¹ Tarix falsafa qisqacha xulosasi, 1991, 81-bet.

Konflikt muammosiga oid qadimiy qarashlarni tahlil qilib, o‘sha davrdagi ko‘plab mutafakkirlarning turli xil to‘qnashuvlar sabablarini aniqlabgina qolmay, balki ularni ijtimoiy hodisalar mazmuni bilan bog‘lashiga e‘tibor berish muhimdir.

Ijtimoiy oqibatlarining shartlari.

Masalan, Geraklitda quyidagilarni topamiz:

«Urush hamma narsaning shohidir. U ba‘zilarning boy bo‘lishiga sabab boldi - oddiy odamlar, ba‘zilarni qullar qildi, boshqalarini – ozod».

O‘rta asrlar.

O‘rta asr mutafakkirlari qarashlarida ishlab chiqilgan konfliktologik g‘oyalarning eng muhim xususiyati shundaki, ular, asosan, diniy mohiyatga ega edi. Ushbu tezisni tasdiqlash uchun Avrelius Avgustinning (milodiy 354-430-yillar) qarama-qarshi va ajralmas sohalarda bir vaqtning o‘zida davom etib, insoniyat va ilohiy tarixning birligi haqidagi fikrlariga murojaat qilish mumkin.

O‘rta asrlarning yana bir taniqli mutafakkiri - Foma Akvinskiy (1225-1274) ning konfliktologik g‘oyalari ko‘p jihatdan Avgustin qarashlariga o‘xshashdir. Ushbu qarashlarni uning falsafiy bilim va ilohiyot shohligi, dunyoviy va ma‘naviy kuch, inson borligi, Xudo va boshqa ko‘plab mavzulardagi nutqlarida topish mumkin.

Uyg‘onish davri.

Uyg‘onish davri mutafakkirlarining ziddiyat muammosiga oid qarashlarining muhim xususiyati shundaki, ular qadimiy yunon falsafasining inson ongining buyukligi haqidagi g‘oyasini yanada yuqori darajada rivojlanishi natijasida shakllangan. Uning atrofimizdagi dunyoni bilishda roli, inson muammolarini idrok etishni diniy ong kuchidan xalos qilish haqidagi fikrlari muhimdir.

Ushbu davrning taniqli mutafakkirlari - Nikolas Kusanskiy (1401-1464), Nikolaus Kopernik (1473-1574), Jiordano Bruno (1548-1600), Nikkolo Makiavelli (1469-1527) qarashlarini tahlil qilish muhimdir. Ularning aksariyati cherkov tomonidan

qatag'onlarga uchraganligi sababli, u bilan keskin ziddiyatda bo'lgan. Shu bilan birga, ular insonning kuchiga, uning ongi va uyg'unligiga, ijtimoiy ziddiyatlarni yengish qobiliyatiga ishonishgan.

Zamonaviy mutafakkirlar va ma'rifatparvarlarning konflikto-logik qarashlarini tahlil qilganda, o'sha davrning ijtimoiy-madaniy sharoitlari va ijtimoiy tartibini tushunish muhim-dir. Avvalo, bu nafaqat kuchli iqtisodiy, balki Yevropa mamla-katlarida ham alohida madaniy yuksalish davri edi. Bularning barchasi atrofdagi, dunyodagi hodisalarni bilishga, shu jumla-dan, ziddiyatlarni o'rganishda tizimli yondashish uchun zarur shartlarni yaratdi. Ko'rib chiqilayotgan davrdagi mojaroga oid eng xarakterli qarashlar Frensis Bekon (1561-1626), Tomas Xobes (1588-1679), Jan-Jak Russo (1712-1778), Adam Smit (1723-1790) asarlarida mavjud edi. Xususan, F. Bekon birin-chilardan bo'lib mamlakat ichidagi ijtimoiy ziddiyatlarning sabablarini tahlil qilishda tizimli yondashuvni qo'llagan. Ushbu ma'noda T. Xobesning jamiyatning tabiiy holati haqidagi «hamma hammaga qarshi urush» degan tushunchasi qiziq. 19-asrning birinchi yarmi. Konfliktologik fikrlar rivojlanishining ushbu bosqichida klassik nemis falsafasi vakillari - Immanuil Kant (1724-1804), Georg Gegel (1770-1831), Lyudvig Feyerbax (1804-1872) va boshqalarning qarashlari alohida ahamiyatga ega. XIX asrning birinchi yarmidagi taniqli mutafakkirlarning qarashlariga murojaat qilgan holda, ularning o'sha davrning eng keskin ijtimoiy muammolari haqidagi chuqur falsafiy mulohazalariga e'tibor qaratish lozim. Xususan, bu urush va tinchlik muammosi edi. Bu borada I.Kant («Abadiy tinchlik to'g'risida»), G.Gegel («Urush to'g'risida xalqlarni axloqiy tozalash vositasi sifatida») va boshqalarning g'oyalari qiziq.

XIX asrning ikkinchi yarmi - XX asr boshlari.

Konfliktologik fikr evolyutsiyasining ko'rsatilgan davriga to'xtaladigan bo'lsak, konfliktologiyaning nisbatan mustaqil nazariya sifatida shakllanishida alohida o'rin tutishini anglash kerak, bu quyidagi omillarga bog'liq:

1 Hozirga kelib, juda katta ziddiyat muammosi to'g'risida ma'lumot to'plandi. Bu o'tgan davrlarda taniqli mutafakkirlarining qarashlarida mavjud edi.

2 Bu vaqt eng kuchli ijtimoiy qo'zg'alishlar - urushlar, iqtisodiy inqirozlar, ijtimoiy inqiloblar va boshqalar bilan ajralib turardi. Bularning barchasi chuqur ilmiy tahlilni, ijtimoiy muam-molarni o'rganishda yangi nazariy yondashuvlarni talab qildi.

3 Bu davrda ijtimoiy bilishning inson imkoniyatlarini tubdan o'zgartirgan bir qator yangi fanlar va tushunchalar paydo bo'ldi.

Nazorat uchun savollar:

1. Konfliktologiyaning mohiyati, jamiyat hayotidagi o'rni va vazifasi qanday?

2. Pedagogik konfliktologiyaning maqsad va vazifalari, obyektini tushuntiring.

3. Qadimgi davrlarda konfliktli vaziyatga qanday yondashuvlar bo'lgan?

4. O'rta asrlar va keyingi davrlarda konfliktologiya bo'yicha kimlarning fikrlari mavjud?

5. Hozirgi davr konfliktologiyasi haqida nimalarni bilasiz?

2-mavzu. PEDAGOGIK KONFLIKTOLOGIYANING FANLAR BILAN ALOQADORLIKDA RIVOJLANISHI

Reja:

1. Pedagogik konfliktologiyaning boshqa fanlar bilan aloqasi haqida.

2. «Konflikt», «ijtimoiy konflikt», «pedagogik konflikt» tushunchalari fanning asosiy ildizlari ekanligi.

3. Vujudga kelish xarakteriga ko'ra konfliktli holat va insidentning to'rt turi haqida.

4. Ichki konfliktlar (guruh, tashkilot, jamiyatdagi) vazifalari.

Tayanch tushunchalar: konflikt, turkum fanlar, ijtimoiy konflikt, pedagogik konflikt, jismoniy zo'ravonlik, anatomiya, fiziologiya, psixologiya, sotsiologiya, falsafa, tarix, huquq,

ijtimoiy siqiluv, dilsiyohlik, hafagarchilik, nafrat, qasos, birov-larni mensimaslik, kibrli munosabat.

Konfliktlarni boshqarishning boshqa fanlar bilan aloqalarini ochib berishda ularning nisbatan mustaqil nazariya sifatida shakllanishidagi o‘rnini emas, balki fanlarning har biri nizolarni boshqarish bilan bog‘liq ravishda o‘z uslubiy funksiyasini qanday bajarishini ko‘rsatish muhimdir.

Avvalo, nizolarni boshqarish falsafa, sotsiologiya, psixologiya, siyosatshunoslik, tarix, iqtisod bilan bunday aloqani ochib beradi. Falsafaning ushbu funktsiya mazmunini aks ettiruvchi umumiy falsafiy usulda amalga oshiriladigan metodologik funksiyasini alohida ta’kidlash lozim. Konfliktlarni boshqarish bilan boshqa fanlar o‘rtasidagi bog‘liqlik quyidagi ikki jihatdan ochib beriladi: birinchi jihat shundaki, nizolarni boshqarish boshqa fanlar doirasida ishlab chiqilgan bilish prinsiplariga asoslanadi va nizo mavzusini chuqurroq anglashga imkon beradi. Ushbu tamoyillar: universal muloqot tamoyillari; determinizm; rivojlanish; tizimli yondashuv; ijtimoiy va faoliyat konteksti; shaxsiy yondashuv; bir-birini to‘ldiruvchi va h.k. Masalaning ikkinchi tomoni esa konfliktologiyaning boshqa fanlardagi tadqiqot usullaridan ijodiy foydalanishidan iborat. Konfliktlarni boshqarish boshqa fanlar bilan aloqasi haqida gapirganda, boshqa fanlar bilan aloqasi haqida gapirganda, uning ushbu fanlarga teskari ta’sirini qayd etmaslik mumkin emas. Masalan, shaxslararo munosabatlar sohasidagi konfliktologik muammolar ko‘plab psixologik, sotsiologik, huquqiy va axloqiy muammolarni, xususan, aloqa, munosabatlar, ijtimoiy-psixologik iqlim va boshqa ko‘plab muammolarni hal qilishni rag‘batlantiradi.. Konfliktologiya bu eng yosh tarmoqlardan biridir. Ko‘plab fanlarning birlashmasida rivojlangan ilmiy bilimlar, eng avvalo, sotsiologiya va psixologiyadir. Konfliktologiya sotsiologiyaga nisbatan mustaqil yo‘nalish sifatida 20-asrning 50-yillari oxirida paydo bo‘ldi va dastlab «mojaro sotsiologiyasi» deb nomlandi. Ushbu voqea Dahrendorf (Germaniya) va Coser (AQSh) - «Ijtimoiy mojarolarning funksiyalari» (1956) asarlari bilan bog‘liq. Xuddi shu davrda psixologiyada ham shunga o‘xshash holat kuzatiladi. M. Sherif, D. Rapo-

port, R. Dose, L. Tompson, K. Tomas, M. Doych, D. Skott va boshqalarning tadqiqotlari tufayli konflikt psixologiyasi nisbatan mustaqil yo'nalish sifatida ajralib chiqdi. Konflikt sotsiologiyasida va ayniqsa, konflikt psixologiyasida olib borilgan tadqiqotlar konfliktologik amaliyotni rivojlanishiga hissa qo'shdi. Konfliktologik amaliyotning shakllanishi XX asrning 70-yillariga to'g'ri keladi. Ushbu davrda Horovits va Boardman ziddiyatli o'zaro munosabatlarda konstruktiv xulq-atvorni o'rgatishga qaratilgan psixologik trening dasturini tuzadilar. C. Osvud xalqaro ziddiyatlarni hal qilish uchun ishlab chiqilgan PIR (Tanglikni pasaytirish uchun bosqichma-bosqich va o'zaro tashabbuslar) metodologiyasini ishlab chiqdi. Konfliktologik amaliyotni shakllantirishda nizoni hal qilish bo'yicha muzokaralar olib borish texnikasi alohida o'rin egalladi (D. Skott, S. va G. Bauer, G. Kelman va boshqalar). Mediatorlar (V. Linkoln, L. Tompson, R. Rubin va boshqalar) ishtirokidagi muzokara texnologiyalarini rivojlantirish AQShda 70-80-yillarda mediator mutaxassislarini tayyorlash bo'yicha ta'lim muassasalarining yaratilishiga olib keldi. Bu davrda R. Fisher va V. Ureyning «printsiptial muzokaralar» Garvard usuli butun dunyoga mashhur bo'ldi. 1980-yillarda AQSh va dunyoning boshqa mamlakatlarida nizo markazlari paydo bo'ldi. 1986 yilda BMTning tashabbusi bilan Avstraliyada nizolarni hal qilish xalqaro markazi tashkil etildi

Shunday qilib, pedagogik konfliktologiyaning maqsadini o'qituvchilar tarkibida shaxslararo muloqotning barcha turlarini optimallashtirish; bolalar, o'qituvchilar, ota-onalarga pedagogik nizolarning oldini olish va hal etishda psixologik-pedagogik yordam ko'rsatish; identifikatsiya va integratsiya jarayonlarini tartibga solish va boshqalar belgilab beradi.

Nazorat uchun savollar:

1. Konfliktlarni boshqarishning boshqa fanlar bilan aloqalarini tushuntiring.
2. «Nizo» va «Pedagogik ziddiyat» ga o'zingizning ta'rifingizni bering.

3. Qaysi usul nizolarni hal qilishning asosiy strategiyasi va taktikasini ko‘rib chiqadi?

4. Pedagogik konfliktologiya pedagogika fanining amaliyotga yo‘naltirilgan yo‘nalishi sifatida nimani ko‘rib chiqadi?

3-mavzu. KONFLIKT INSON HAYOTINING AJRALMAS TARKIBI SIFATIDA. KONFLIKTOGENLAR.

Reja:

1. Konflikt inson hayotining ajralmas tarkibi ekanligi haqida.
2. Bolalar va kattalarning turli nizolar va ziddiyatlar bilan to‘qnashuvi.
3. Konflikt vaziyatlarning kelib chiqishida “konfliktogen” larning o‘rni.
4. Konfliktogen - konfliktga imkon beruvchi, konflikt uchun sharoit yaratuvchi sifatida.

Tayanch tushunchalar: konfliktogenlar, zo‘ravonlik, kuch ishlatish, zo‘rluk qilish, odat, inson, mehrliroq bo‘lish, manfaat, muhofaza qilish, yoqtirish, bola, yigit, do‘pposlash, nizo, ilk bolalik, tabiiy, piching qilish, bolalik davri, kelishmovchilik, his-tuyg‘ular, jizzakilik, hovliqmaslik.

Muloqot – bu odamlarning jamiyat a‘zolari sifatida boshqa odamlar bilan o‘zaro munosabatlarining o‘ziga xos shakli; odamlarning ijtimoiy munosabatlari muloqotda amalga oshiriladi. Muloqotda uchta o‘zaro bog‘liq tomonlar mavjud:

- muloqotning kommunikativ tomoni odamlar o‘rtasida ma’lumot almashishdan iborat;
- interfaol tomon odamlar o‘rtasidagi o‘zaro munosabatlarni tashkil etishdan iborat;
- muloqotning pertseptiv tomoni aloqa sheriklari tomonidan bir-birlarini idrok etish va shu asosda o‘zaro tushunish asoslarini o‘rnatish jarayonini o‘z ichiga oladi.

Aloqa protsedurasida quyidagi bosqichlar ajratiladi:

1. Muloqotga bo‘lgan ehtiyoj.

2. Muloqot maqsadida aloqa sharoitida yoʻnalish.

3. Suhbatdoshning shaxsiyatiga yoʻnalish.

4. Xabaringiz tarkibini rejalashtirish.

5. Inson ongsiz ravishda (baʼzan ongli ravishda) oʻziga xos vositalarni, oʻzi ishlatadigan iboralarni tanlaydi, qanday gapirish, oʻzini qanday tutish kerakligini hal qiladi.

6. Suhbatdoshning javobini idrok etish va baholash, teskari aloqa oʻrnatish asosida aloqa samaradorligini nazorat qilish.

7. Yoʻnalishni, uslubni, aloqa usullarini tuzatish.

Muloqot – bu oʻzaro tushunishga olib keladigan ikki tomonlama maʼlumot almashish jarayoni. Lotin tilidan tarjima qilingan «aloqa» «umumiy, hamma bilan birgalikda» degan maʼnoni anglatadi. Agar oʻzaro tushunishga erishilmasa, demak, aloqa amalga oshirilmagan boʻladi. Muloqotning muvaffaqiyatli boʻlishiga ishonch hosil qilish uchun siz odamlar sizni qanday tushunganliklari, sizni qanday qabul qilganliklari, muammo bilan qanday aloqasi borligi haqida fikr-mulohazalaringiz boʻlishi kerak. Samarali muloqot quyidagilar bilan tavsiflanadi: sheriklar oʻrtasida oʻzaro tushunishga erishish, vaziyatni va aloqa mavzusini yaxshiroq anglash (vaziyatni tushunishda katta ishonchga erishish muammolarni hal qilishga yordam beradi, resurslardan optimal foydalanish bilan maqsadlarga erishishni taʼminlaydi). Kommunikativ kompetentsiya shaxslararo oʻzaro munosabatlarning muayyan vaziyatlarida samarali aloqani oʻrnatish uchun zarur boʻlgan ichki resurslar tizimi sifatida qaraladi. Notoʻgʻri muloqotning sabablari quyidagilar boʻlishi mumkin:

- stereotiplar - shaxslar yoki holatlar toʻgʻrisida soddalashtirilgan fikrlar, natijada odamlarni, vaziyatlarni, muammolarni obyektiv tahlil qilish va tushunish yoʻq;

- «oldindan oʻylab topilgan tushunchalar» - oʻz qarashlariga zid boʻlgan hamma narsani, yangi, gʻayrioddiy narsalarni rad etish tendentsiyasi;

- odamlar oʻrtasidagi yomon munosabatlar;

- suhbatdoshning eʼtibor va qiziqishi yetishmasligi;

- faktlarni e'tiborsiz qoldirish, ya'ni yetarli miqdordagi faktlar bo'lmagan taqdirda xulosalar chiqarish odati;

- bayonotlarni tuzishda xatolar: so'zlarni noto'g'ri tanlanganligi, xabarning murakkabligi, zaif ishonuvchanligi, mantiqsizligi va boshqalar;

- aloqa strategiyasi va taktikasini noto'g'ri tanlash.

Aloqa strategiyalari:

ochiq va yopiq aloqa;

monologik - dialogik;

rolga asoslangan (ijtimoiy rolga asoslangan) - shaxsiy (yurakdan muloqot).

Ochiq muloqot - bu sizning nuqtai nazaringizni to'liq ifoda etish istagi va qobiliyati, boshqalarning pozitsiyalarini hisobga olishga tayyorlik.

Yopiq aloqa - o'z nuqtai nazaringizni, munosabatingizni, mavjud ma'lumotlarni aniq ifoda etishni istamaslik yoki qobiliyatsizlik.

Yopiq aloqa vositalaridan foydalanish quyidagi hollarda oqlanadi:

1) agar subyektning vakolatlari darajasida sezilarli farq bo'lsa va «past tomon»ning vakolatlarini oshirish uchun vaqt va kuch sarflash befoyda bo'lsa;

2) nizoli vaziyatlarda dushmanga his-tuyg'ularingizni va rejalaringizni ochish maqsadga muvofiq emas.

Ochiq aloqalar subyekt pozitsiyalarining o'ziga xosligi (fikrlar, fikrlar almashinuvi) emas, balki taqqoslash imkoniyati mavjud bo'lsa samarali bo'ladi. «Bir tomonlama so'roq» - bu yarim yopiq muloqot bo'lib, unda odam boshqa odamning pozitsiyasini bilib olishga harakat qiladi va shu bilan birga, o'z pozitsiyasini oshkor qilmaydi. «Muammoning histerik taqdimoti» - odam o'z his-tuyg'ularini, muammolarini, sharoitlarini ochiq aytadi, boshqa odam «boshqalarning sharoitlariga kirishni», «chiqishlar» ni tinglashni xohlaydimi yoki yo'qmi degan savolga qiziqmaydi. Muloqot turlari: «Niqoblar bilan aloqa qilish» - rasmiy muloqot, suhbatdoshning shaxsiy xususiyatlarini tushunish va hisobga olish istagi

paydo bo‘lmaganda, tanish niqoblardan foydalaniladi (xushmuomalalik, zo‘ravonlik, befarqlik, kamtarlik, rahm-shafqat va boshqalar) – haqiqiy his-tuyg‘ularni, suhbatdoshga bo‘lgan munosabatni Yashirishga imkon beruvchi mimika, imo-ishoralar, standart iboralar to‘plami. Shaharda suhbatdoshni «panjara» qilish uchun odamlar bir-birlariga keraksiz ravishda «tegmasliklari» uchun, ba’zi hollarda hatto maskalar bilan aloqa qilish kerak. Boshqa odam zarur yoki xalaqit beradigan narsa sifatida baholanganda, ibtidoiy aloqa: agar kerak bo‘lsa, ular faol ravishda aloqa qilishadi, agar u xalaqit bersa, ular itarib yuborishadi yoki agressiv qo‘pol so‘zlar paydo bo‘ladi.

Agar ular suhbatdoshdan xohlagan narsalarini olishsa, ular unga bo‘lgan qiziqishni yo‘qotadilar va yashirmaydilar.

Rasmiy-rolli muloqotda agar ikkala aloqa mazmuni va vositalari tartibga solinsa, suhbatdoshning shaxsini bilish o‘rniga, uning ijtimoiy roli to‘g‘risida bilimga ega bo‘ladilar.

Suhbatdoshning shaxsiyati, fel-atvori, yoshi, kayfiyati xususiyatlari e‘tiborga olinadigan, ammo ishning manfaatlari mumkin bo‘lgan shaxsiy farqlardan ko‘ra muhimroq bo‘lgan ishbilarmonlik aloqasi.

Ma‘naviy do‘stlarning shaxslararo muloqoti, har qanday mavzuga tegishingiz mumkin bo‘lganida so‘zlardan foydalanishga majbur bo‘lmaysiz - do‘stingiz sizni mimika, harakatlar, intonatsiya bilan tushunadi. Bunday muloqot har bir ishtirokchi suhbatdosh obraziga ega bo‘lganda, uning shaxsiyati, qiziqishlari, e‘tiqodlari, munosabatini bilganda, uning reaksiyalarini oldindan ko‘ra bilgandagina mumkin.

Manipulyativ muloqot suhbatdoshning shaxsiy xususiyatlariga qarab turli xil texnikalar (xushomad qilish, qo‘rqitish, «ko‘zga chang sepish», aldash, mehr-oqibat namoyishi) yordamida suhbatdoshdan foyda olishga qaratilgan.

Dunyoviy aloqa. Dunyoviy aloqaning mohiyati uning ma‘nosizligidadir, ya‘ni odamlar o‘zlarining fikrlarini emas, balki bunday hollarda aytilishi kerak bo‘lgan narsalarni aytadilar; bu aloqa yopiq, chunki u yoki bu masala bo‘yicha odamlarning qarashlari

hech qanday ahamiyatga ega emas va aloqa mohiyatini belgilamaydi.

Pedagogik muloqot – bu o‘ziga xos aloqa shakli bo‘lib, u o‘ziga xos xususiyatlarga ega va shu bilan birga, odamlarning boshqa odamlar bilan, shu jumladan, kommunikativ, interaktiv va idrok etuvchi tarkibiy qismlar bilan o‘zaro aloqasi shakli sifatida muloqotga xos bo‘lgan umumiy psixologik qonunlarga bo‘ysunadi. Pedagogik aloqa - bu ta’lim va tarbiya maqsadi va vazifalarini amalga oshirishni ta’minlaydigan, o‘qituvchi va o‘quvchilar o‘rtasidagi o‘zaro ta’sirning xususiyatini belgilaydigan vosita va usullarning to‘plamidir.

Mashhur psixolog V.A.Kan-Kalik quyidagi pedagogik muloqot uslublarini ajratib ko‘rsatadi: - O‘qituvchining yuqori kasbiy munosabatlari, umuman, uning pedagogik faoliyatiga munosabati asosidagi muomala; - do‘stona xulq-atvorga asoslangan muloqot.

Bu umumiy ish uchun ehtirosni taxmin qiladi. O‘qituvchi maslahatchi, katta do‘st, qo‘shma ta’lim tadbirlarining ishtirokchisi rolini o‘ynaydi.

- Muloqot-masofa – bu pedagogik muloqotning eng keng tarqalgan turlaridan biri. Bunday holda, munosabatlar doimo barcha sohalarda kuzatiladi:

o‘qitishda - hokimiyat va kasbiy mahoratga, ta’limda - hayotiy tajriba va yoshda.

Ushbu uslub o‘qituvchi va talaba munosabatlarini shakllantiradi. Ammo bu o‘quvchilar o‘qituvchini tengdosh sifatida qabul qilishi kerak degani emas.

- Muloqot-qo‘rqitish muloqotning salbiy shakli bolib, g‘ayriinsoniy, undan foydalanadigan o‘qituvchining pedagogik nomuvofiqligini ochib berish.

- Ommaboplikka intilayotgan yosh o‘qituvchilar uchun xos bo‘lgan muloqot-noz qilish. Bunday aloqa faqat yolg‘on, arzon ishonchni ta’minlaydi.

Ko‘pincha pedagogik amaliyotda, ulardan biri hukmronlik qilganda, u yoki bu nisbatda uslublarning kombinatsiyasi mavjud boladi. Pedagogik muloqot uslublarining ishlab chiqilgan tasnif-

lari orasida M. Talen tomonidan taklif qilingan o'qituvchilarning kasbiy pozitsiyalari tipologiyasi ajralib turadi.

I model «Suqrot». Bu o'qituvchi, munozarali bahslar va munozaralar uchun ataylab ularni sinfda qo'zg'atadigan obro'ga ega. Unga individualizm, doimiy qarama-qarshilik tufayli ta'lim jarayonidagi nomuvofiqlik xosdir; talabalar o'z pozitsiyalarini himoya qilishni kuchaytiradilar, ularni himoya qilishni o'rganadilar.

II model «Guruh muhokamasi rahbari». Ta'lim jarayonida asosiy narsa - kelishuvga erishish va talabalar o'rtasida o'zaro hamkorlikni yo'lga qo'yish, vositachilik rolini o'z zimmasiga olishdir, u uchun munozara natijalaridan ko'ra demokratik rozilikni izlash muhimroqdir.

III model «Magistr». O'qituvchi so'zsiz nusxalashga bo'y-sungan holda, birinchi navbatda, ta'lim jarayonida emas, balki umuman hayot bilan bog'liq holda namuna sifatida harakat qiladi.

IV model «Umumiy». U har qanday noaniqlikdan qochadi, qat'iy talabchan, itoatkorlikka qat'iy erishadi, chunki u har doim va hamma narsada u haqli deb hisoblaydi, talaba armiya yollovchisi singari berilgan buyruqlarga shubhasiz bo'ysinishi kerak. Tipologiya muallifining so'zlariga ko'ra, ushbu uslub pedagogik amaliyotda birlashtirilganidan ham keng tarqalgan.

V model «Menejer». Radikal yo'naltirilgan maktablarda keng tarqalgan uslub, samarali sinf faoliyati muhiti bilan bog'liq bo'lib, ularning tashabbusi va mustaqilligini rag'batlantiradi. O'qituvchi har bir talaba bilan hal qilinayotgan muammoning ma'nosini, sifat nazorati va yakuniy natijani baholashni muhokama qilishga intiladi.

VI model «Murabbiy». Sinfdagi muloqot muhiti korporativ ruh bilan to'lib toshgan. Talabalar bu holatda bitta jamoaning o'yinchilariga o'xshaydilar, bu yerda har biri alohida sifatida ahamiyatga ega emas, lekin ular birgalikda ko'p ish qilishlari mumkin. O'qituvchiga guruh harakatlarining ilhomlantiruvchisi

roli beriladi, ular uchun asosiy narsa yakuniy natija, yorqin muvaffaqiyat, g'alaba.

VII «Yo'riqnoma» modeli. Yuradigan ensiklopediyaning mujassamlangan tasviri. Lakonik, aniq, cheklangan. U barcha savollarga javoblarni, shuningdek, savollarning o'zlarini oldindan biladi. Texnik jihatdan beg'ubor va shuning uchun ko'pincha zerikarli bo'ladi. M. Talen tipologiyaga xos bo'lgan asosga ishora qiladi: O'qituvchi rolni o'quvchilar talablaridan emas, balki o'z ehtiyojlaridan kelib chiqib tanlashi. O'qituvchi temperamentga ko'ra odamlar xolerik, sangvinik, flegmatik va melanxoliklarga bo'linishini bilishi kerak va talabalar va hamkasblar bilan muloqotda buni, albatta, hisobga olish kerak. Xolerik odamlar faol, maqsadga muvofiq, hissiy, ehtirosli, jasur, murosasiz. Ularni cheklashmaydi, so'zlari va harakatlarida shoshqaloqlik qilishadi, ular ko'pincha nizolarga borishadi. Kayfiyat va ishlashning keskin o'zgarishini boshdan kechirish. Odatda notinch va shoshqaloq. Bunday odamlar aniqlik va aniqlik bilan ajralib turadi. Ular tortishuvda o'jar, topqir, ammo xafa emas va murosasiz. Sangvinik odamlar tezkor, tezyurar, optimistik va moslashuvchan, oson va murosaga ega. Yoqtirish va yoqtirishda beqaror, qarorlarni tez qabul qilish. O'zgaruvchan vaziyatlarga osongina moslashadi. Ular xushmuomala va boshqalarni tinglashni biladilar. Ajoyib suhbatdoshlar. Flegmatik odamlar sokin, o'zini tutib turadigan, sabrli, tinch, barqaror. Ularning asosiy sifati o'z-o'zini yo'naltirishdir. Ular osoyishta va sovuqqon, ishbilarmonlikda izchil va batafsil, sabrli, yoqtirish va yoqmaslikda barqaror, maqtashga befarq. Ular uchun suhbatdosh bilan hissiy aloqani o'rnatish qiyin, chunki ularning mulohazalari odatda kechiktiriladi. Ular pragmatik va agar ular boshqa odam uchun haqiqiy qiziqish bo'lmasa, muloqotdan qochishadi. Melanxolik odamlar yuqori hissiyotlarga, aks ettirishlarga, yuqori sezuvchanlik va charchoqqa moyil. O'zlarining fikrlari va tajribalari dunyosiga singib ketgan. Stressli vaziyatda ular ko'pincha chalkashlik va sustlik holatiga tushadilar. Asosiy xususiyat – tashqi dunyoga nisbatan yuqori sezuvchanlik. Ular uyatchan,

shubhali, teginish qiyin. Boshqa odamlar bilan aloqa qilish, ular uchun o'zlariga qaytish istagi bilan birga, maxfiylik bilan ham qiyinlashadi. Shu bilan birga, «toza» psixotiplar hayotda deyarli topilmasligini yodda tutish kerak. Har bir inson bu belgilarning aralashmasidir.

Shuning uchun siz shaxsning qaysi turida ustun turishini aniqlashga harakat qilishingiz va shunga ko'ra u bilan aloqani o'rnatishingiz kerak. O'qituvchi va talabalar o'rtasidagi munosabatlarda tarbiyalanuvchilarning xususiyatlariga nisbatan haqiqiy qiziqish va bilim ko'rsatishni o'rganish muhimdir. Ular bilan muloqot qilish jarayonida o'qituvchi ularning turli xil psixologik reaksiyalari va xatti-harakatlari bilan uchrashadi. Suhbatdoshlarning mavhum turlarining tasnifi ajratiladi - ular bilan aloqa qilish uchun muhim bo'lgan xarakterli xususiyatlarga ega xayoliy psixologik modellar. Suhbatdosh - darsdagi talaba yoki hamkasbi quyidagi turlardan biriga mansub bo'lishi mumkin. «Ahmoq odam», «nigilist».

Nigilist ko'pincha suhbat doirasidan tashqarida boladi, sabrsiz, doimo hayajonlangan, o'zining mavqei va tajovuzkor xulq-atvori bilan ajralib turadi, suhbatdoshlar uning bayonotlariga qo'shilmaydi.

«Nigilist» bilan o'zini shunday tutish kerak:

sovuqqon, o'ziga ishongan va yyetarlicha malakali bo'ling;
yakuniy qarorga e'tibor bering;

barcha bahsli masalalarni oldindan muhokama qilish va u bilan kelishish lozim;

uni o'z tomoningizga torting, uning nuqtai nazarini ijobiy tomonga yaqinlashtiring;

uning salbiy pozitsiyasining haqiqiy sabablarini bilish uchun u bilan tez-tez shaxsiy suhbatlashing.

«Ijobiy odam».

Suhbatdoshning eng yoqimli turi xushmuomala va mehnat-sevar. Muhokamani xotirjamlik bilan, oqilona olib borishga va suhbat natijalarini birgalikda umumlashtirishga qodir. Bunday

suhbatdoshga quyidagicha munosabatda bo‘lish maqsadga muvofiq:

alohida holatlarning nozik tomonlarini topish va birgalikda ko‘rib chiqish;

suhbatning boshqa ishtirokchilari ushbu ijobiy yondashuvga qo‘shilishlariga ishonch hosil qiling;

munozarali va qiyin vaziyatlarda undan yordam so‘rang;

suhbatdoshlar guruhida unga har qanday bo‘sh joyni taqdim eting.

- Hamma narsani bil.

U hamma narsa haqida o‘z fikriga ega, hamma narsani bilishiga ishonadi, har doim e‘tibor talab qiladi.

U bilan muloqot qilishda quyidagi qoidalarga rioya qilganingiz ma‘qul:

unga dostona munosabat taklif qiling;

unga boshqalar ham gapirishni xohlashlarini eslatib;

undan boshqa suhbatdoshlarga yechim ustida ishlash imkoniyatini berishini so‘rang;

uni oraliq xulosalarni shakllantirishga taklif qiling;

eng xavfli bayonotlar bilan boshqa ishtirokchilarga o‘zlarining baholari va nuqtai nazarlarini ifoda etish imkoniyatini bering;

ba‘zan unga qiyin savollar bering, agar kerak bo‘lsa, o‘zingiz javob bera olasiz.

«Chatterbox».

Ko‘pincha beparvolik va hech qanday sababsiz, u suhbatni davom ettiradi, uning hujumlariga sarflagan vaqtiga e‘tibor bermaydi.

U bilan muloqot qilishda quyidagi qoidalarga rioya qilish yaxshiroqdir:

hamma narsani biladigan singari, uni o‘zingizga yoki boshqa obro‘li kishiga yaqinroq qilib o‘tiring; u mavzuni tark eta boshlaganda, nutqi va suhbat mavzusi o‘rtasidagi bog‘liqlikni qanday ko‘rishini so‘rab to‘xtating;

individual nutq vaqtini va butun suhbatni cheklash;

u muammoni teskari o'girmasligiga ishonch hosil qiling.

«Qo'rqoq».

U o'ziga bo'lgan ishonchning yetishmasligi bilan farq qiladi. U jim turishga tayyor bo'lib, uning fikriga ko'ra, ahmoqona ko'rinishi mumkin bo'lgan narsani aytishdan qo'rqadi.

Unga mutanosiblik tuyg'usini kuzatib, juda nozik muomala qilish kerak;

unga oson savollar berish zarur;

yyetarlicha aniq gaplashishi uchun uning ko'nglini ko'taring;

unga xulosalarni shakllantirishda yordam bering;

uni masxara qilishga qaratilgan har qanday urinishlarni qat'iy bostiring;

quyidagi kabi dalda beruvchi tillardan foydalaning: «*Hamma sizning fikringizni eshitishni istaydi*».

«Sovuqqon», «yaqinlashib bo'lmaydigan suhbatdosh».

Yopiq, mag'rur. U o'zini mavzudan va vaziyatdan tashqarida his qiladi, bularning barchasi unga e'tibor va kuch sarflashga loyiq emas ko'rinadi.

Zarur:

uni muammoni muhokama qilishda qiziqtirish;

vaqti-vaqti bilan u bilan bog'lanib, «Siz aytilganlarga rozi emassiz. Buning sababini bilish qiziq bo'lar edi?»;

ushbu ajralgan xatti-harakatning sabablarini aniqlashga harakat qiling.

«Qiziquvchan suhbatdosh.»

U bu mavzuga qiziqmaydi. U butun suhbat davomida «uxlashga» tayyor, shuning uchun siz o'zingizni shunday tutishingiz kerak:

unga informatsion savollar bering;

suhbat mavzusiga qiziqarli va jozibali shakl berish;

unga rag'batlantiruvchi savollar berish;

shaxsan o'zi nimani qiziqtirayotganini bilishga harakat qiling.

«Muhim qush».

Tanqidga toqat qilmaydi - na bevosita, na bilvosita. O'zini yuqori darajadagi odam kabi tutadi.

Unga nisbatan munosabat quyidagicha bo'lishi kerak:
suhbatda mehmon rolini o'ynashiga yo'l qo'ymaslik kerak;
siz uni qolganlar bilan teng asosda joyga qo'yishingiz kerak;
unga suhbatning rahbari ekanligingizni bildiring va siz uning borishini aniqlaysiz; u bilan dialogda «ha, lekin» usulidan foydalanish foydalidir.

«Nega ko'p».

U faqat tegishli yoki yo'qligiga qaramay, savol berish uchun-gina yaratilganga o'xshaydi. U faqat hamma va hamma narsani so'rash istagi bilan yonib ketadi.

Bu yerda quyidagilar yordam berishi mumkin:
uning ma'lumotlariga darhol javob bering; kerakli javobni berishning iloji bo'lmasa, uning to'g'riligini tan olish;
o'z savollari bilan suhbatning barcha ishtirokchilariga murojaat qiling va agar u yolg'iz bo'lsa, savolni unga yuboring.

Ushbu asosiy his-tuyg'ularga qayg'u (azob), g'azab, nafrat, qo'rquv va boshqalar kiradi. Kuchli his-tuyg'ularni yoqish bilan bog'liq ba'zi to'siqlarni ko'rib chiqing. Azoblanish to'sig'i ikki yo'l bilan harakat qiladi, kamayadi:

birinchidan, azob-uqubatni boshdan kechirayotgan odamning aloqa darajasi, ijtimoiyligi;

ikkinchidan, azob chekayotgan bilan aloqada bo'lganlarning aloqa darajasi.

Har qanday azob-uqubat odatda fojiali hodisalar, o'z ijtimoiy mavqeidan norozilik, o'zini past baholash, jismoniy og'riq va hk.

Sabab g'azab to'sig'ini yengish qiyin, chunki g'azab kutilmagan to'siqlarga, haqoratlarga va hokazolarga javoban tug'iladi.

G'azab jismoniy va aqliy quvvatni tom ma'noda ikki baravar oshiradi. Va qanchalik kuchliroq bo'lsa, odam og'zaki yoki tajovuzkor harakatlarida uni qanchalik faol to'kadi.

Jirkanish va nafratlanish to'sig'i kimdir tomonidan oddiy axloqiy me'yorlarni buzishi yoki boshqa odamni «gigiye-nik rad

etish» natijasida paydo bo‘ladi. Bundan tashqari, agar boshqalar tezda jismoniy nuqsonlarga e‘tibor berishni to‘xtatsalar, unda ular doimo gigiyenik og‘ishlarni qabul qilmaydi. Nafrat to‘sig‘i kabi salbiy his-tuyg‘ularni keltirib chiqargan odam bilan aloqani cheklaydi. Nafratlanish odatda quyidagilarga sabab bo‘ladi: axloqsiz harakatlar, xarakterning qabul qilinmaydigan xususiyatlari (qo‘rqoqlik, ziqnallik), xurofot. Qo‘rquv to‘sig‘i - bu shaxslararo muloqotda yengish qiyin. U kimning manbai ekanligi bilan aloqani minimallashtirishga undaydi. Sharmandalik va aybdorlik to‘sig‘i biron bir narsaning noo‘rin ekanligini anglashdan kelib chiqadi. Odam qizarib ketadi, ovozi o‘zgaradi, u ko‘zlarini pasaytiradi yoki aloqa sherigidan uzoqlashadi. Bu to‘siq tanqidga munosabat, noaniq ko‘rinishdan qo‘rqish, biron narsaga tushib qolish qo‘rquvi, g‘ayrioddiy maqtov, xushomadga munosabat sifatida paydo bo‘ladi. Yomon kayfiyat to‘sig‘i, shuningdek, hissiyotlar tufayli yuzaga keladigan to‘siqlar guruhiga kiradi. Hissiy-salbiy holat sherikda paydo bo‘lib, uning kommunikativ intilishlarini falaj qiladi. Yomon kayfiyat ko‘pincha nizolarning manbai hisoblanadi.

Muloqotning ahamiyatini yyetarli darajada anglamaslik to‘sig‘i. Bu to‘siq, birinchidan, bo‘ysunuvchiga to‘liq ma‘lumot berish shart emas deb hisoblaydigan katta menejerning yolg‘on munosabati natijasida, ikkinchidan, uning faoliyati natijasida paydo bo‘ladi. Muloqotni odamlarni boshqarish uchun ijtimoiy-psixologik mexanizm sifatida qadrlamaslik.

Ongning noto‘g‘ri munosabatining to‘sig‘i - munosabat - bu aloqa holatiga muvofiq harakat qilishga tayyorlik.

«Noto‘g‘ri munosabat» deb ataladigan narsa uning deformatsiyalanishi natijasida paydo bo‘ladi:

- a) fikrlash stereotiplari;
- b) oldindan o‘ylangan tushunchalar;
- v) nomaqbul munosabat;
- d) kimgadir yoki nimagadir e‘tibor va qiziqishning yetishmasligi;
- e) faktlarga beparvolik.

Stereotip - bu shaxslar va vaziyatlarga nisbatan doimiy, sodda qarash. Stereotiplar muloqotda to‘siqlarni ikki yo‘l bilan yaratadi:

- 1) ma’no ma’ruzachining stereotipi;
- 2) qabul qiluvchining (tinglovchining) stereotipik fikrlashi bilan buzilishi.

Yomon e’tiqodlar o‘z-o‘zini tanqid qilish darajasining pasayishi va o‘z qadr-qimmatining oshishi natijasida paydo bo‘ladi (har doim ham o‘zini oqlamaydi). Bunday holda inson faqat o‘z qarashlari yoki g‘oyalari bilan o‘rtoqlashadigan va ularga zid bo‘lgan hamma narsani rad etadiganlar bilan aloqa o‘rnatishga intiladi. Noto‘g‘ri munosabatlar funktsional-rol va shaxsiy pozitsiyalarning o‘zgarishi tufayli shakllanadi. Ular aloqalarni o‘rnatishga va aloqa sheriklarining psixologik tengligi muhitini yaratishga xalaqit beradi. Qiziqishning yetishmasligi. Aloqa jarayonida bo‘lgan odam o‘zi qabul qilgan ma’lumotlarga ahamiyat berishni to‘xtatishi tez-tez sodir bo‘ladi. Shunday qilib, muloqotga bo‘lgan qiziqish yo‘qoladi.

E’tiborning yetishmasligi bir vaqtning o‘zida qiziqishning yetishmasligi bilan belgilanadi va bu juda muhim: - e’tiboringizni boshqara olmaslik.

Faktlarni e’tiborsiz qoldirish – bu yyyetarli dalillarga ega bo‘lmasdan yoki ularni tushunmasdan shoshilib xulosa qilish va xulosa qilish odatining natijasidir.

Nutqqa to‘siq.

Bu nutqdagi xatolar natijasida paydo bo‘ladi, chunki nutq asosiy aloqa vositasidir. Ushbu to‘siq ma’ruzachining so‘zlarini buzadi (va ba’zida butunlay g‘arq qiladi).

Bunday to‘siq quyidagilar natijasida paydo bo‘ladi:

- hissiy hayajon;
- so‘zlarni noto‘g‘ri tanlash;
- xabarni tuzishda xatolar;
- sharikning unga uzatilgan ma’lumotni tushunish qobiliyatini noto‘g‘ri baholash;
- zaif argumentatsiya;

muloqotning ijtimoiy va psixologik mexanizmlariga egalik qilmaslik.

Shunday qilib, aloqa to‘sig‘i psixologik aloqa va sheriklarning bir-biriga samarali ta‘siri yo‘lidagi to‘siqdir.

Shaxsiy deb atash mumkin bo‘lgan to‘siqlar guruhini ko‘rib chiqdik. Ammo muloqotga to‘sqinlik qiladigan va nizolarni keltirib chiqaradigan ijtimoiy va ijtimoiy-psixologik to‘siqlar ham mavjud.

Nazorat uchun savollar:

1. Konflikt inson hayotining uzviy bir qismi ekanligini tushuntiring.
2. Pedagogik aloqada suhbatdosh turlarini tasniflashni taklif eting.
3. Noto‘g‘ri aloqa sabablariga misollar keltiring.
4. Qarama-qarshiliklarga olib keladigan aloqa to‘siqlarini oching.
5. Muloqotdagi abstrakt suhbatdosh turlarining tasnifi.

4-mavzu. NIZO, UNING MAZMUNI VA TURLARI

Reja:

1. Nizoning to‘rt turlari, nizolar oldini oluvchi xabarlar, nizolarni hal qilishga yondashishlar.
2. Nizolarning subyektiv xususiyatlari va pedagogik-psixologik asoslari.
3. Nizoli vaziyatning obyektiv mazmuni, pedagogik-psixologik konfliktologiyani nazariy tahlil qilishdagi dastlabki xulosalar.
4. Nizoli vaziyat ishtirokchilarining turli himoyalaniş shakllari, nizoning rivojlanishi borasidagi bosqichlari haqidagi bilim va tasavvurlarni oshirish.

Tayanch tushunchalar: nizo, nizoli vaziyat, yechimini topish, tarkibiy qism, qoida, umumiy qoida, natija, qiyinchilik, gu-

ruhlar, texnologiya, tamoyil, mohirona, tipologiya, yechim, ijobiy natija.

Konflikt (lotincha *conflictus* - to'qnashuv) - yechilmas ziddiyatlarning paydo bo'lishi, raqobat asosida qarama-qarshi manfaatlarning to'qnashuvi, har xil o'tkir hissiy tajribalar bilan bog'liq muammolardir. Har qanday mojaroning negizida tomonlarning biron bir masala bo'yicha qarama-qarshi pozitsiyalari yoki qarama-qarshi maqsadlar, ularga tegishli sharoitlarda ularga erishish usullari yoki raqiblarning manfaatlari, istaklari va harakatlari nomuvofiqligi turadi.

Konfliktli vaziyat nizo subyektlari va obyektlarining mavjudligini taxmin qiladi. Mojaro rivojlana boshlashi uchun bir tomon boshqa tomonning manfaatlarini buzgan holda harakat qila boshlagandagi hodisa zarur boladi.

Agar qarama-qarshi tomon xuddi shunday javob bersa, ziddiyat potensialdan haqiqiyga o'sib boradi va kelajakda to'g'ridan-to'g'ri yoki bilvosita, xalokatli yoki konstruktiv tarzda rivojlanishi mumkin.

«Konfliktologiya» tushunchasi «konfliktolog» tushunchasi bilan bog'liq (u nizolarni boshqaradi) - u nizoli vaziyatni konstruktiv boshqarish ustasi, ziddiyatdagi ishlarga vositachilik mahoratini egallagan.

Salbiy oqibatlarning oldini olish va ziddiyatdan konstruktiv maqsadlarda foydalanish uchun uning haqiqiy ichki va tashqi sabablarini aniqlash, uning keyingi rivojlanish yo'nalishini tushunish va bashorat qilish zarur.

Konfliktning asosini nizoli vaziyat tashkil etadi. Unda quyidagilar mavjud:

- nizo mavzusi (tomonlar hal qilishga urinayotgan qarama-qarshilik yoki muammo);

- nizo obykti (uni boshqarish va boshqarishni istagan raqiblarning bir-biriga mos keladigan manfaatlariga asoslangan muammoli vaziyat);

- nizo mavzusi (ziddiyatli shaxs yoki nizoni keltirib chiqarishi mumkin bo'lgan muammolar).

Muxoliflar mojaro ishtirokchilari. Ular shaxslar, odamlar guruhlari, tashkilotlar bo'lishi mumkin. Konfliktli vaziyatdagi subyekt va muxoliflar ma'lum munosabatlar bilan bog'lanib turadi, har biri ko'pincha subyektning yagona manipulyatsiyasi deb da'vo qiladi.

Mavzuni manipulyatsiya qilish – bu ziddiyatli shaxsning shaxs uchun muhim bo'lgan ma'lum bir natijaga erishishga qaratilgan yashirin yoki aniq harakatlari (masalan, mas'uliyatdan subyekt uchun boshqasiga o'tish orqali xalos bo'lish mumkin). Ushbu harakat hodisa deb ataladi.

Hodisa – bu vaziyatlarning tasodifan kelib chiqishi natijasida yuzaga kelgan va nizo uchun sabab bo'lgan nizoli vaziyatni situatsion provokatsiyasi. Hodisa raqiblarning tashabbusi bilan ham, ularning xohish-irodasi va xohish-irodasidan mustaqil ravishda obyektiv holatlar tufayli yoki tasodifan paydo bo'lishi mumkin. Konflikt ziddiyat predmeti (tomonlar o'rtasidagi ziddiyatlar kabi), nizo obyektini (to'g'ridan-to'g'ri to'qnashuv sodir bo'lishidan ancha oldin paydo bo'lishi mumkin bo'lgan muammoli vaziyat) asosida yuzaga keladigan to'qnashuvlar natijasida yuzaga keladi. Mojaroning sababi manipulyatsion ta'sir o'tkazish va nizolarni boshqarish vositalaridan foydalangan holda muxoliflarni jalb qilishdir.

Vayronkor manipulyatsiya – o'zlarining maqsadlariga boshqa ziddiyatli shaxsga zarar etkazishga erishish uchun qaratilgan bo'lib, ziddiyat subyektining tajovuzkorligini kuchaytiradi va ziddiyat yana buzuvchi doirada davom etib, dinamik ravishda destruktiv rivojlanadi. Mojaroni hal qilish uchun ushbu doirani buzish va muloqot uchun umumiy manfaatlar va motivlarni anglash maqsadga muvofiqdir. Bunga konstruktiv manipulyatsiya va boshqarish orqali erishish mumkin.

Konstruktiv manipulyatsiya – bu boshqa odamlarning manfaatlariga ziyon yetkazmasdan umumiy maqsadlarga erishishga

qaratilgan ta'sirlar va o'zaro ta'sirlarning kommunikativ (og'zaki yoki og'zaki bo'lmagan) tizimi.

Konflikt genlari – bu ziddiyatga olib kelishi mumkin bo'lgan so'zlar, harakatlar (yoki harakatlar yetishmasligi).

Tabiatda quyidagi to'qnashuvlar mavjud:

1. To'g'ridan-to'g'ri salbiy munosabat.
2. Kamsituvchi munosabat.
3. Maqtanish.
4. Murabbiylik munosabatlari.
5. Insofsizlik va nosamimiylik.
6. Axloq qoidalarini buzish.
7. Regressiv xatti-harakatlar.

Qarama-qarshiliksiz o'zaro ta'sirning ikkita qoidasi mavjud - nizolardan foydalanmang va nizoga ziddiyat bilan javob bermang. Ish jarayonida yuzaga keladigan nizolar mavjud - ular biznes deb nomlanadi. Ishbilarmonlik mojarolari dinamikasining muntazamligi shundan iboratki, ular shaxsiy va emotsional ziddiyatlarga aylanadi.

Uzoq muddatli ishbilarmonlik mojarosi mojaro obyektini yo'qotishiga olib kelishi va shaxsiy nizoga aylanishi, raqiblarning bir-biriga nisbatan salbiy munosabati shakllanishi mumkin.

Shaxsiy va hissiy to'qnashuvlar ichki psixologik sabablarga - raqiblarning shaxsiy fazilatlariga asoslanadi.

Ko'rinish darajasiga ko'ra to'qnashuvlar yashirin va ochiq, tasodifiy va surunkali bo'linadi. Yashirin mojaro odatda ikki kishiga ta'sir qiladi, ular hozircha ziddiyatda ekanliklarini ko'rsatmaslikka harakat qilishadi. Ammo ulardan biri asabiylashi-shi bilan ziddiyat ochiq janjalga aylanadi.

Tasodif o'z-o'zidan paydo bo'ladi, surunkali esa ataylab qo'zg'atiladi. Ular mehnat unumdorligiga ta'sir qiladi. Mojaroning sabablari va manbalarini tahlil qilishda uning aybdorini, provokatsiya maqsadlarini va sabablarini izlash kerak. Ishlab chiqarish mojarolarining ikki shakli mavjud: - vertikal (ma'lum bir jamoada rahbar va bo'ysunuvchilar o'rtasida). - gorizontaal (jamoada a'zolari, ishlab chiqarish ishchilari o'rtasida).

Konfliktlarning turlari sanoat va ishbilarmonlik to‘qnashuvi - bu biznes munosabatlari jarayonida ishlab chiqarishda paydo bo‘ladigan muammoli vaziyatdir. Konflikt ziddiyatli vaziyatning ichki sabablari bo‘lgan chuqur motivlarga ega (ishlab chiqarish asosida yuzaga kelgan qarama-qarshiliklar, kooperatsiya yetishmasligi, avtoritar boshqaruv, raqobat). Shaxslararo ziddiyat - bu odamlar bir-biriga mos kelmaydigan maqsadlarni ko‘zlashi yoki mos kelmaydigan qadriyat va me‘yorlarga rioya qilishlari, ularni bir-birlari bilan munosabatlarda amalga oshirishga harakat qilishlari yoki shu bilan birga, kuchli raqobat kurashida kurashishga intilishlari muammoli ziddiyatli vaziyat hisoblanadi. Faqat bitta tomondan erishilishi mumkin bo‘lgan bir xil maqsadga erishish (ichki sabablar - belgilarning mos kelmasligi, qarama-qarshi motivlar, ehtiyojlar va manfaatlar to‘qnashuvi, raqobat, shaxslararo qarama-qarshiliklar). Shaxs ichidagi nizolar bir-biriga qarama-qarshi motivlar, ehtiyojlar, manfaatlar to‘qnashganda paydo bo‘ladi. Ular shaxsning salbiy psixologik holatiga asoslanadi: ichki hissiyotlar, norozilik va umidsizlik. Shaxsiy shaxslar o‘rtasidagi zo‘ravonlik tajribalariga moyil bo‘lgan odamlar dürtüsellik, haddan tashqari yuqori darajadagi da’vo darajasi va boshqalarning harakatlariga tanqidiylik va o‘zini o‘zi tanqid qilish bilan ajralib turadi. Shaxsiy ziddiyatning ichki sabablari - bu past darajadagi yoki ustunlik majmualari, o‘z qadr-qimmatini yuqori darajada baholagan (yoki kam baholangan) va intilish darajasi, salbiy psixologik holat (xafagarchilik, his-tuyg‘ular, g‘azablanish, ko‘ngli to‘lmaslik, norozilik), boshqalarning xatti-harakatlarini tanqid qilishning kuchayishi va o‘zini past tutishi. tanqid. Konfliktli shaxs - bu boshqa odamga yoki guruhga doimiy tashvish, norozilik, da’vo va asossiz da’volarni bildiradigan, haddan tashqari baholangan shubhali shaxs. Shaxsiy nizolar ko‘pincha uzoq davom etadigan va hal etilmaydi, chunki odamni qayta tarbiyalash yoki uning hayotga qarashini o‘zgartirish, masalan, ish yoki dam olish sharoitlarini yaxshilashdan ko‘ra ancha qiyin. Ichki shaxsiy-emotsional ziddiyatdan chiqish yo‘li - psixologik tuzatish yoki raqiblarni ajratish, agar o‘zaro

ta'sir qilish mumkin bo'lmasa. Mojaro jarayonini to'xtatish har doim ham foydali emas. Bu hal qilinmaydi va har qanday vaqtda yangi kuch bilan paydo bo'lishi mumkin.

Konflikt rivojlanishining asosiy bosqichlari konfliktgacha bo'lgan bosqich - qarama-qarshilikning potensial subyektlari o'rtasidagi munosabatlardagi ziddiyatlarning kuchayib borishi. Ammo barcha qarama-qarshiliklar mojaroga aylanib qolmaydi, faqat bir-biriga mos kelmaydigan deb hisoblanadigan va ijtimoiy keskinlikni kuchayishiga olib keladigan narsalargina: - odamlar manfaatlari, ehtiyojlari va qadriyatlarini haqiqiy buzilishi. – jamiyatda yoki individual ijtimoiy jamoalarda sodir bo'layotgan o'zgarishlarni yyyetarli darajada idrok etmaslik. - ba'zi bir (haqiqiy yoki xayoliy) faktlar, hodisalar va boshqalar to'g'risida noto'g'ri yoki buzilgan ma'lumotlar. Ijtimoiy keskinlik - bu odamlarning psixologik holati va ziddiyat boshlanishidan oldin yashirin (yashirin).

Konfliktgacha bo'lgan jarayon uch bosqichga bo'linadi:

- qarama-qarshiliklarning paydo bo'lishi (ma'lum munozarali obyekt haqida, ishonchsizlik va ijtimoiy keskinlikning kuchayishi, bir tomonlama yoki o'zaro da'volarning taqdim etilishi, aloqalarning pasayishi va shikoyatlarning to'planishi).

- o'z da'volarining qonuniyligini isbotlashga intilish va dushmani bahsli masalalarni «adolatli» usullar bilan hal qilishni istamaslikda ayblash, o'zlarining stereotiplarini yopish, hissiy sohada xurofot va dushmanlik paydo bo'lishi.

- o'zaro ta'sir tuzilmalarini yo'q qilish, o'zaro ayblovlardan tahdidlarga o'tish, tajovuzkorlikning kuchayishi, «dushman qiyo-fasi» ning shakllanishi va jangga munosabat. Shunday qilib, ziddiyatli vaziyat ochiq ziddiyatga aylanadi.

Ammo o'z-o'zidan u uzoq vaqt mavjud bo'lishi mumkin va hodisa ro'y bermaguncha to'qnashuvga aylanib ketmaydi.

Konfliktli vaziyatda nizolashayotgan tomonlarning xulq-atvorining 3 ta varianti mavjud:

- tomonlar (tomon) yuzaga kelgan ziddiyatlarni bartaraf etishga va murosaga erishishga intilishadi;

tomonlardan biri «hech qanday maxsus voqea yuz bermadi» deb da'vo qilmoqda (mojarodan qochish.);

voqea ochiq qarama-qarshilikning boshlanishi uchun signal bo'ladi.

U yoki bu variantni tanlash ko'p jihatdan qarama-qarshi munosabatlarga (maqsadlar, kutishlar, hissiy yo'nalishlarga) bog'liq. Haqiqiy ziddiyat (ikkinchi bosqich) bu tomonlarning qarama-qarshiligining boshlanishi, ya'ni to'g'ridan-to'g'ri ziddiyatli xatti-harakatlarning o'zi - bahsli obyektни egallab olish, ushlab turish yoki ularni o'z maqsadlaridan voz kechishga yoki ularni o'zgartirishga majbur qilish maqsadida raqibga qaratilgan harakatlari. Konfliktli xatti-harakatlarning bir necha shakllari mavjud: konfliktdagi faol xatti-harakatlar (chaqiriq); passiv ziddiyatli xatti-harakatlar (muammoga javob); ziddiyat va murosaga kelish harakati; murosaga keluvchi xatti-harakatlar. Shunday qilib, nizo ochiq bo'ladi. Kurash hali cheklangan resurslar bilan olib borilmoqda va ochiq kurashni to'xtatish va nizoni boshqa usullar bilan hal qilish uchun hali ham imkoniyat mavjud. Agar bu amalga oshmasa, tomonlarning yangi resurslari o'z maqsadlariga erishish uchun kiritiladi va nizo tobora ko'proq boshqarib bo'lmaydigan va oldindan aytib bo'lmaydigan bo'lib qoladi. O'sha ziddiyat avjiga yetib boradi va barcha mumkin bo'lgan kuch va vositalardan foydalangan holda umumiy urush shaklini oladi.

Ushbu bosqichda tomonlar mojaroning haqiqiy sabablari va maqsadlarini unutganga o'xshaydi. Asosiy maqsad dushmanga maksimal darajada zarar yetkazishdir.

Konfliktlarni hal qilish (uchinchi bosqich). Konfliktning davomiyligi va intensivligi tomonlarning maqsadlari va munosabatlari, resurslari, kurash vositalari va usullari, nizolarga munosabat va boshqalarga bog'liq. Mojaro rivojlanishining ma'lum bir bosqichida raqiblar o'zlarining imkoniyatlari va dushmani haqidagi g'oyalarni sezilarli darajada o'zgartirishi mumkin.

Maqsadlarga erishishning iloji yo'qligi yoki muvaffaqiyatning juda katta qiymati - qadriyatlarni qayta baholash vaqti keldi. Bunday holda, tomonlar yarashish yo'llarini izlay boshlay-

dilar va kurash shiddati qoida tariqasida susayadi. Shu paytdan boshlab ziddiyatni tugatish jarayoni boshlanadi, bu esa yangi alevlenmalarni istisno etmaydi. Mojaroni hal qilish bosqichida quyidagi ssenariylar mumkin: tomonlardan birining aniq ustunligi, mojaroni zaif tomonga tugatish uchun o'z shartlarini qo'yishiga imkon beradi; kurash tomonlardan biri to'liq mag'lub bo'lguncha davom etadi; resurslar yetishmasligi sababli kurash uzaygan, sust xarakterga ega bo'ladi; tomonlar o'z resurslarini sarflab, aniq g'olibni aniqlamagan holda, mojaroda o'zaro murosaga kelishadi; uchinchi kuch bosimi ostida mojaroni to'xtatish mumkin. Konfliktni tugatish usullari asosan ziddiyatli vaziyatni o'zi o'zgartirishga qaratilgan (raqiblarga ta'sir o'tkazish, tomonlardan birining pozitsiyasini o'zgartirish, raqiblarning umumiy fikrga kelishi, nizoli tomonlarning bir tomonini yo'q qilish va h.k.). Mojaroni hal qilishning yakuniy bosqichi muzokaralarni o'z ichiga oladi (ular og'zaki bo'lishi mumkin). Muzokaralar ziddiyatli tomonlar o'rtasida murosaga erishish uchun o'zaro izlanishni nazarda tutadi. Konfliktidan keyingi bosqich (to'rtinchi bosqich) Konfliktni hal qilishning har qanday varianti bilan munosabatlardagi ijtimoiy keskinlik ma'lum vaqtgacha saqlanib qoladi. Ba'zan o'tmishdagi mojaroning barcha dahshatlarini (masalan, urush, terror) boshdan kechirmagan yangi avlod odamlari yetishguncha o'nlab yillar talab etiladi. Ong osti darajasida sobiq raqiblarning bunday salbiy tasavvurlari avlod-dan avlodga o'tishi mumkin va har safar bahsli muammolarning navbatdagi kuchayishi bilan «paydo bo'ladi». Mojarodan keyingi bosqichga quyidagilar kiradi: kuchlarning yangi moslashuvi, muxoliflarning bir-biriga va atrofdagi ijtimoiy muhitga bo'lgan yangi munosabatlari, ularning kuchi va imkoniyatlarini yangi baholash. Ijtimoiy-pedagogik jarayondagi ziddiyatlar. Ijtimoiy-pedagogik jarayon - bu shaxsni sotsializatsiya qilish uchun maqsadga muvofiq faoliyat (o'zaro ta'sir). U insonni tarbiyalash, o'qitish va o'qitishning barcha jihatlarini o'z ichiga oladi. Ushbu jarayonda asosiy qarama-qarshiliklar va nizolarning manbalari nimani o'rgatish va qanday o'qitish muammolari bo'lib kelgan

va qolmoqda. Har bir yangi davr, har bir yangi avlod bilan savollar echimning turli usullarini talab qildi. Ijtimoiy-pedagogik jarayonning asosiy maqsadi - ma'lum ijtimoiy-madaniy fazilatlarga ega bo'lgan shaxsni tarbiyalash (ta'lim, o'qitish va boshqalar) (masalan, shaxsni har tomonlama rivojlantirish)dir. Ushbu jarayonning asosiy buyurtmachisi jamiyat, ijrochisi esa butun ta'lim va tarbiya tizimidir. Shu sababli so'l (yuqori) darajada, ta'lim tizimi va jamiyat o'rtasida ijtimoiy-pedagogik jarayonda ziddiyatlar va qarama-qarshiliklar paydo bo'ladi. Pedagogik ziddiyat ijtimoiy ziddiyatning bir turi sifatida ekologik jihatdan tahlil qilinadi. Ya'ni, uning yo'nalishi - bu ta'lim muhiti, ta'lim jarayoni. Pedagogik ziddiyat o'quv jarayonining ishtirokchilarining kasbiy va shaxslararo o'zaro ta'siri natijasida yuzaga keladigan, subyektiv ziddiyatlarning namoyon bo'lishining bir shakli sifatida qaraladi, tomonlarning to'qnashuvini o'tkazishni taklif qiladigan aloqaning salbiy hissiy fonini yaratadi. Uning sabablarini qiziqish bilan bartaraf etish uchun ziddiyat zarur. Har qanday ziddiyatning paydo bo'lishining sabablari - bu jamiyatda o'zaro aloqada bo'lgan odamning boshidan kechiradigan qarama-qarshiliklardir.

Ta'lim makonida bunday qarama-qarshiliklar quyidagilar bo'lishi mumkin:

- O'qituvchi pozitsiyasidan: tanlagan kasbidan norozilik; ta'lim sifati uchun javobgarlikni oshirish; talabalar hayoti va sog'lig'i uchun javobgarlik; talabalar tomonidan ham, ma'muriyat, o'qituvchilar jamoasi, ota-onalar tomonidan ham o'qituvchini hurmat qilish, hurmat qilish zarurligidan qoniqmaslik; ushbu pedagogik tizim doirasida pedagogik faoliyatning monotonligi, qat'iy rejalashtirish va unga qat'iy rioya qilish; o'qitish va baholashning an'anaviy shakllaridan foydalanish;

- talaba nuqtai nazaridan: xulq-atvorining o'zgarishiga olib keladigan yoshga sezgir davrlarning mavjudligi, bo'layotgan voqealarga munosabat; talaba shaxsining psixologik, individual xususiyatlari; materialni taqdim etish shakllaridan norozilik; o'qituvchining xatti-harakatlarini noto'g'ri tushunish (shaxslararo o'zaro

munosabatlarda jinsga yoʻnaltirilgan yondashuv yoʻqligi natijasida);

- ota-onalar tomonidan: maktabga taʼlim va tarbiya berishning ijtimoiy muassasasi sifatida talablarning kuchayishi; ijtimoiy va holat ziddiyatlari.

Pedagogik ziddiyatlarning sabablari.

Pedagogik ziddiyat - bu odatda obyektiv va subyektiv sabablarga koʻra yuzaga keladigan murakkab hodisa.

M.M.Ribakova qarashlari boʻyicha pedagogik ziddiyatlarining tipologiyasini koʻrib chiqamiz:

1. Obyektiv sabablarga koʻra kelib chiqadigan nizolar: Oʻqituvchilarning ijtimoiy-iqtisodiy holati, pedagogik faoliyat shartlari (ekologik, etnik jihati).

2 Taʼlim jarayoni ishtirokchilarining xatti-harakatlari bilan bogʻliq ziddiyatlar.

3 Maktab jamiyatidagi shaxslararo munosabatlarning oʻziga xos xususiyatlari bilan bogʻliq boʻlgan shaxslararo munosabatlar sohasidagi ziddiyatlar (yaʼni subyektiv sabablarga koʻra) taʼlim jarayonidagi har bir ishtirokchining psixologik xususiyatlari (yoshi, individual psixologik, ijtimoiy-psixologik).

Pedagogik ziddiyat, qoida tariqasida, obyektiv sharoitlar asosida vujudga keladi, subyektiv omil esa taʼlim muassasasida nizolarni keltirib chiqarishda ustuvor rol oʻynaydi.

Nazorat uchun savollar:

1. Nizo turlari, nizolarning oldini oluvchi va hal qilishga yondashishlar haqida tushuntiring.

2. Nizolarning subyektiv xususiyatlari va pedagogik-psixologik asoslari qanday?

3. Pedagogik-psixologik konfliktologiyani nazariy tahlil qilishdagi dastlabki xulosalar qanday boʻladi?

4. Nizoli vaziyat ishtirokchilarining turli himoyalalanish shakllarini tushuntiring.

5. Nizoning rivojlanish bosqichlari haqidagi bilim va tasavvurlarni oshirish usullarini ayting.

5-mavzu. KONFLIKT SIGNALLARI

Reja:

1. Konflikt signallari va konfliktning to'la namoyon bo'lishi.
2. Konflikt signallari: inqiroz, tomonlar orasidagi tanglik, tushunmovchilik, xasadgo'ylik, insidentlar, diskomfort va ular haqida ma'lumot.
3. Konfliktli vaziyat, insident va konflikt oldi holatlarni hal etish.

Tayanch tushunchalar: konflikt signallari, kelishmovchilik, inqiroz, o'zaro tushunmaslik, hasadgo'ylik, g'ayirlik, ayirmakashlik, tomonlar orasidagi tanglik, tushunmovchilik, insidentlar, diskomfort, zo'ravonlik, tahdid, shantaj, o'zini emotsional tinchlantirish, parallel fikrlar, voqealarni taqqoslash, o'lchash, fikrni jamlash.

Konfliktning boshlanishini ko'rsatadigan signallarni kuzatish pedagogik jihatdan muhim. O'qituvchi amaliyotida konfliktli vaziyatni tahlil qilishda voqeaga real yondashishi kerak. O'qituvchi konflikt signallarini sezmasa, ziddiyatli vaziyat davom etaveradi, uzoq davom etadigan shaklga kiradi va jamoa hayotiga salbiy ta'sir qiladi. Bugungi kunda nizolar pedagogikada e'tiborsiz qoldirib bo'lmaydigan va unga alohida e'tibor berish kerak bo'lgan juda muhim hodisa sifatida qaralmoqda. Jamoa ham, shaxs ham nizosiz rivojlana olmaydi, ziddiyatlarning mavjudligi normal rivojlanish ko'rsatkichidir.

Konfliktni shaxsga tarbiyaviy ta'sir o'tkazishning samarali vositasi sifatida ko'rib chiqadigan bo'lsak, olimlar nizoli vaziyatlarni yengish faqat maxsus psixologik-pedagogik bilimlar va ularga mos keladigan ko'nikmalar asosida amalga oshirilishini ta'kidlaydilar. Ayni paytda, ko'plab o'qituvchilar har qanday konfliktni o'zlarining ta'lim ishlarida muvaffaqiyatsizlikka duchor bo'lgan hodisa sifatida salbiy baholaydilar. Aksariyat o'qituvchilar hanz-

gacha «konflikt» soʻziga nisbatan ehtiyotkor munosabatni saqlab kelmoqdalar, ularning fikriga koʻra bu tushuncha munosabatlarning yomonlashuvi, intizomning buzilishi, taʼlim jarayoni uchun zararli hodisa bilan bogʻliq. Ular har qanday usul bilan toʻqnashuvlardan qochishga intilishadi va agar mavjud boʻlsa, ikkinchisining tashqi koʻrinishini oʻchirishga harakat qilishadi.

Koʻpgina olimlarning fikriga koʻra, ziddiyat – bu shaxsiy munosabatlarning umumiy qabul qilingan meʼyorlar bilan toʻqnashuvi natijasida paydo boʻladigan keskin vaziyat. Boshqalar konfliktni odamlarning oʻzaro taʼsirlanish holati yoki ikkala ziddiyatli tomonlar tomonidan bir-birini istisno qiladigan yoki erishib boʻlmaydigan maqsadlarni koʻzlashi yoki oʻzaro munosabatlarida mos kelmaydigan qadriyat va meʼyorlarni amalga oshirishga intilish holati, odamlar oʻrtasidagi qarama-qarshilik bilan tavsiflanadigan bunday qarama-qarshilik deb taʼriflaydilar. Har qanday oʻquvchilar guruhida, oʻrta maktab oʻquvchilarida juda murakkab psixologik muhitni yaratadigan hodisa, ayniqsa, tanqidiy vaziyat sifatida oʻtkir hissiy tajribalar bilan bogʻliq boʻlgan yechilmaydigan ziddiyat sifatida, yaʼni subyekt oʻz hayotining ichki ehtiyojlarini anglay olmaydigan holat; tashqi, obyektiv berilgan qarama-qarshiliklarni keltirib chiqaradigan ichki kurash sifatida, motivlarning butun tizimidan norozilikni keltirib chiqaradigan davlat sifatida, ehtiyojlar va ularni qondirish imkoniyatlari oʻrtasidagi ziddiyat sifatida.

Yuqoridagilardan kelib chiqib xulosa qilishimiz mumkinki, uzoq vaqt davomida nizolarning mohiyati va sabablari toʻgʻrisida umumiy qarashlar mavjud emas edi; qarama-qarshiliklar mavjudligining oʻzi tan olinmadi; ziddiyatlarning mavjud boʻlishining oʻzi pedagogik tizimning normal ishlashiga xalaqit beradigan va uning tarkibiy buzilishlarini keltirib chiqaradigan salbiy hodisa sifatida qabul qilindi.

Oʻsmirlar oʻrtasida yuzaga keladigan ziddiyatlar har doim ham nizolarga olib kelmasligi aniqlandi. Mohir va sezgir pedagogik yetakchilik qarama-qarshilikning konfliktga aylanib ketishini yoki munozaralarda va bahslarda oʻz yechimini topishini aniqlaydi. Konfliktni muvaffaqiyatli hal qilish baʼzan oʻqituvchining

unga nisbatan tutgan pozitsiyasiga bog‘liq (avtoritar, neytral, nizolardan qochish, nizoga maqsadga muvofiq aralashish).

Konfliktni boshqarish, uning rivojlanishini bashorat qilish va uni hal qilish - bu pedagogik faoliyat uchun o‘ziga xos «xavfsizlik texnikasi».

Konfliktni hal qilishga tayyorgarlik ko‘rishning ikkita yondashuvi mavjud:

1. Mavjud ilg‘or pedagogik tajribani o‘rganish;
2. Ikkinchisi - nizolarning rivojlanish qonuniyatlari va ularni oldini olish va bartaraf etish usullari haqidagi bilimlarni o‘zlashtirish.

Talabalar ziddiyatlariga pedagogik aralashuvning muvaffaqiyati O‘qituvchining pozitsiyasiga bog‘liq, kamida to‘rtta pozitsiya bo‘lishi mumkin:

- *konfliktga avtoritar aralashuv pozitsiyasi* – o‘qituvchi nizo har doim yomon ekanligiga va u bilan kurashish zarurligiga ishonch hosil qilmasdan, uni bostirishga harakat qiladi;

- *betaraflik pozitsiyasi* – o‘qituvchi o‘quvchilar o‘rtasida yuzaga keladigan to‘qnashuvlarni sezmaslikka va aralashmaslikka harakat qiladi;

- *konfliktdan qochish pozitsiyasi* - o‘qituvchi konflikt uning bolalar bilan ta‘lim ishidagi muvaffaqiyatsizliklarining ko‘rsatkichi ekanligiga va vaziyatdan qanday chiqishni bilmaslikdan kelib chiqishiga amin;

- *konfliktga maqsadga muvofiq aralashish pozitsiyasi* – o‘qituvchi o‘quvchilar jamoasining yaxshi bilimlariga, tegishli bilim va ko‘nikmalarga tayanib, nizoning sabablarini tahlil qiladi, uni bostirish yoki rivojlanishiga imkon berish to‘g‘risida qaror qabul qiladi.

O‘qituvchining to‘rtinchi pozitsiyadagi harakatlari nizoni boshqarish imkoniyatini beradi.

Biroq, o‘qituvchida ko‘pincha o‘quvchilar bilan muomala madaniyati va texnologiyasi yetishmayapti, bu o‘zaro begonala-shishga olib keladi. Aloqa texnikasi yuqori bo‘lgan odam nafaqat konfliktni to‘g‘ri hal qilish, balki uning sabablarini ham ang-

lash istagi bilan ajralib turadi. O'smirlar o'rtasidagi ziddiyatlarni hal qilish uchun, tomonlarni yarashtirish usuli sifatida ishontirish usuli juda mos keladi. Bu o'spirinlarga konfliktni hal qilishda foydalanadigan ba'zi shakllarning (janjallar, taxalluslar, qo'rqitish va boshqalar) nomuvofiqligini ko'rsatishga yordam beradi. Shu bilan birga, o'qituvchilar ushbu usuldan foydalanib, odatdagi xatoga yo'l qo'yishadi, faqat o'zlarining dalillari mantiq'iga e'tibor berishadi, o'spirinning o'z qarashlari va fikrlarini hisobga olishmaydi. O'qituvchi o'quvchining qarashlari va tajribasini e'tiborsiz qoldirsa, mantiq ham, hissiyot ham muvaffaqiyatga erishmaydi.

Psixologik va pedagogik konfliktologiyaning nazariy tahlili quyidagi dastlabki xulosalarga olib keladi:

- tushuntiriladigan qarama-qarshilik ko'pincha konflikt markazida yotadi va konfliktning o'zi konstruktiv va halokatli bo'lishi mumkin;
- o'qituvchilarning aksariyati talabalar o'rtasidagi nizolardan ehtiyot bo'lishadi;
- konfliktlardan «qo'rqmaslik» kerak, chunki ular tabiiydir;
- yosh xususiyatlariga qarab o'spirinlar o'rtasidagi nizolar noodatiy va odatiy hodisa;
- muloqotda yuqori hissiy «issiqlik» ko'pincha nizolarga olib keladi;
- ziddiyatning sababi birovning «men» so'zi bo'lishi mumkin;
- pastki konflikt Kişilerarası to'qnashuvlar olib kelishi mumkin;
- o'qituvchilar konfliktni yo'q qilish uchun shunchaki aralashishi tavsiya etiladi, chunki o'spirin o'zini, do'stini, tarbiyaviy jamoasini bilishda yordam beradi;
- konfliktga aralashishdan oldin, uning paydo bo'lish sabablarini bilish kerak, aks holda aralashuv pedagogik jihatdan salbiy xarakterga ega bo'lishi mumkin;

- nizoli vaziyat va nizo, boshqarish mexanizmlaridan mohirona foydalangan holda, ta'lim ta'sirining samarali vositasiga aylanishi mumkin;

- ijtimoiy pedagog o'spirinlar ziddiyatini muvaffaqiyatli boshqarish uchun chuqur maxsus bilimlarga muhtoj.

Konfliktlarni nafaqat obyektiv, balki subyektiv sharoit ham boshlashi mumkin. Obyektiv holatlarga pedagogik jarayonga bog'liq holda ozmi-ko'pmi mustaqil ravishda mavjud bo'lgan narsa va ziddiyat potensialini yaratadigan narsa kiradi. Subyektiv sharoitlar bolalarni tarbiyalash va rivojlantirish darajasini, uning ishtirokchilari tomonidan vaziyatning ziddiyat darajasidan xabardorligini, ularning axloqiy va qadriyat yo'nalishlarini tashkil etadi.

Qarama-qarshiliklar yo'naltirilganligi bo'yicha quyidagi turlarga bo'linadi:

- ijtimoiy-pedagogik - ular ham guruhlar o'rtasidagi munosabatlarda, ham shaxslar bilan namoyon bo'ladi. Ushbu guruh nizolar - munosabatlar sohasidagi buzilishlarga asoslangan.

O'zaro munosabatlarning sabablari quyidagicha bo'lishi mumkin:

psixologik mos kelmaslik, ya'ni shaxs tomonidan odamni ongsiz, g'ayratli ravishda rad etishi, tomonlardan birida yoki bir vaqtning o'zida ularning har birida yoqimsiz hissiy holatlarni keltirib chiqaradi.

Buning sabablari yetakchilik uchun kurash, ta'sir o'tkazish uchun, obro'li mavqe uchun, boshqalarning e'tiborini jalb qilish, qo'llab-quvvatlash uchun bo'lishi mumkin;

- psixologik va pedagogik ziddiyatlar - ular tarkibida rivojlanayotgan munosabatlarni uyg'unlashtirish tanqisligi sharoitida ta'lim jarayonida yuzaga keladigan qarama-qarshiliklarga asoslanadi;

- ijtimoiy ziddiyat - vaqti-vaqti bilan vaziyatli ziddiyatlar;

- psixologik ziddiyat - odamlar bilan muloqotdan tashqarida paydo bo'ladi, shaxsiyat ichida yuzaga keladi.

Konfliktlar sodir bo'layotgan narsalarga munosabat darajasi bo'yicha ajratiladi:

- tezkor konfliktlar - ziddiyatli odamlarning salbiy munosabatining haddan tashqari namoyon bo'lishi, katta hissiy rang berish bilan ajralib turadi. Ba'zida bunday to'qnashuvlar og'ir va fojiali natijalar bilan tugaydi. Bunday to'qnashuvlar ko'pincha xarakterning xususiyatlariga, shaxsning ruhiy salomatligiga asoslanadi;

- o'tkir uzoq muddatli to'qnashuvlar - qarama-qarshiliklar yetarlicha barqaror, chuqur, yarashish qiyin bo'lgan hollarda paydo bo'ladi. Ziddiyatli tomonlar o'zlarining reaksiyalari va harakatlarini nazorat qilishadi. Bunday nizolarni hal qilish oson emas;

- zaif ifodalangan sust konfliktlar - juda keskin bo'lmagan qarama-qarshiliklar uchun yoki tomonlardan faqat bittasi faol bo'lgan to'qnashuvlar uchun xosdir; ikkinchisi o'z pozitsiyasini aniq ochib berishga intiladi yoki iloji boricha ochiq qarama-qarshiliklardan qochadi. Bunday nizolarni hal qilish qiyin, ko'p narsa nizo tashabbuskoriga bog'liq.

Vaqt o'tishi bilan qarama-qarshi bo'lgan pedagogik vaziyatlar namoyon boladi: doimiy va vaqtinchalik (diskret, bir martalik); qo'shma faoliyatning mazmuni bo'yicha: ta'lim, tashkiliy, mehnat, shaxslararo va boshqalar; psixologik oqim sohasida: biznesda va norasmiy aloqada. Ishbilarmonlik konfliktlari ishbilarmonlik muammolarini hal qilishda jamoa a'zolarining fikri va harakatlaridagi nomuvofiqlik asosida, ikkinchisi esa shaxsiy manfaatlardagi qarama-qarshiliklar asosida yuzaga keladi. Shaxsiy ziddiyatlar odamlarning bir-birlarini idrok etishi va baholashi, ularning harakatlarini, ish natijalarini va boshqalarni baholashda haqiqiy yoki aniq adolatsizlik bilan bog'liq bo'lishi mumkin.

Aksariyat nizolar subyektiv xarakterga ega va quyidagi psixologik sabablardan biriga asoslanadi:

- inson haqida yyetarli ma'lumotga ega emasligi;
- uning niyatlarini noto'g'ri tushunish;

- u haqiqatan ham o‘ylaydigan narsa haqida noto‘g‘ri tushunchalar;

- sodir etilgan qilmishlar motivlarini noto‘g‘ri talqin qilish;

- berilgan odamning boshqasiga bo‘lgan munosabatini noto‘g‘ri baholash.

Psixologik nuqtai nazardan ushbu sabablarning har qandayining paydo bo‘lishi, ularning har qanday kombinatsiyasi amalda inson qadr-qimmatini kamsitishga olib keladi, uning tomonidan huquqbuzarlik shaklida adolatli reaksiyaga kirishadi, bu esa xuddi shu reaksiyaga sabab bo‘ladi jinoyatchi, na boshqa shaxs o‘zaro dushmanlik xatti-harakatining sabablarini tushunishga va tushuntirishga qodir emas.

Konfliktga ta’sir qiluvchi barcha subyektiv omillar quyidagilar bo‘lishi mumkin: xarakterli va vaziyatli. Birinchisiga barqaror shaxsiy xususiyatlar, ikkinchisiga ortiqcha ish, norozilik, yomon kayfiyat, foydasizlik hissi kiradi.

Konfliktli vaziyatlarda ularning ishtirokchilari har xil mudofaa xatti-harakatlariga murojaat qilishadi:

- *tajovuz* («vertikal» bo‘ylab, ya’ni talaba va o‘qituvchi, o‘qituvchi va maktab ma’muriyati o‘rtasidagi ziddiyatlarda namoyon bo‘ladi; bu boshqa odamlarga va o‘ziga qaratilgan bo‘lishi mumkin, ko‘pincha o‘zini haqorat qilish, o‘zini o‘zi boshqarish shaklida bo‘ladi);

- *proeksiya* (sabablar atrofdagilarga tegishli, ularning kamchiliklari hamma odamlarda ko‘rinadi, bu ortiqcha ichki stressni yengishga imkon beradi);

- *fantaziya* (aslida amalga oshirib bo‘lmaydigan narsaga, tushlarda erishila boshlaydi; kerakli maqsadga erishish xayolda sodir bo‘ladi);

- *regressiya* (maqsadlarni almashtirish mavjud; intilish darajasi pasayadi; xatti-harakat motivlari esa bir xil bo‘lib qoladi);

- *maqsadni almashtirish* (psixologik stress boshqa faoliyat sohalariga yo‘naltirilgan);

• *yoqimsiz vaziyatdan qochish* (odam o'z vazifalarini bajara olmagan yoki bajara olmagan holatlardan ongsiz ravishda qochadi).

Konfliktlarning rivojlanish dinamikasida bir qator bosqichlar mavjud:

1. Taxminiy bosqich - manfaatlar to'qnashuvi yuzaga kelishi mumkin bo'lgan sharoitlarning paydo bo'lishi bilan bog'liq.

Ushbu shartlarga quyidagilar kiradi:

a) kollektiv yoki guruhning uzoq muddatli konfliktlarsiz holati, agar hamma o'zini erkin deb bilsa, boshqalar oldida hech qanday javobgarlikni o'z zimmasiga olmaydi, ertami-kechmi aybdorlarni qidirish istagi paydo bo'ladi; har kim o'zini o'ng tomon deb biladi, nohaq xafa bo'lib, keyin nizo yaratadi; konfliktlarsiz rivojlanish nizolar bilan to'la;

b) ortiqcha yuklardan kelib chiqadigan doimiy ravishda ortiqcha ish, bu stress, asabiylashish, qo'zg'aluvchanlik, eng oddiy va zararsiz narsalarga yetarli darajada munosabatda bo'lmaslikka olib keladi;

d) informatsion-sezgir ochlik, hayotiy ma'lumotlarning yetishmasligi, uzoq vaqt jonli va kuchli taassurotlarning yo'qligi; bularning hammasi asosida kundalik hayotning hissiy ortiqcha to'yinganligi yotadi. Keng jamoatchilik miqyosida kerakli ma'lumotlarning yetishmasligi mish-mishlar, taxminlar paydo bo'lishiga olib keladi, tashvish tug'diradi (o'spirinlar orasida – giyohvandlik kabi rok musiqasiga bo'lgan ishtiyoq);

e) turli qobiliyatlar, imkoniyatlar, yashash sharoitlari – bularning barchasi muvaffaqiyatli, qobiliyatli insonga hasad qilishga olib keladi. Asosiysi, har qanday sinfda, jamoada, guruhda hech kim o'zini chetda qolgandek his etmasligi kerak, «ikkinchi darajali odam»;

f) hayotni tashkil etish va jamoani boshqarish uslubi.

1. Konfliktning kelib chiqish bosqichi - bu turli guruhlar yoki shaxslar manfaatlarining to'qnashuvi.

Bu uchta asosiy shaklda bo'lishi mumkin:

a) asosiy to‘qnashuv ba’zilarining qoniqishi, faqat boshqalarning manfaatlarini buzish hisobiga amalga oshishi mumkin;

b) manfaatlar to‘qnashuvi faqat odamlar o‘rtasidagi munosabatlar shakliga ta’sir qiladi, ammo ularning moddiy, ma’naviy va boshqa ehtiyojlariga jiddiy ta’sir ko‘rsatmaydi;

c) manfaatlar to‘qnashuvi to‘g‘risida g‘oya mavjud, ammo bu odamlar, jamoa a’zolari manfaatlariga ta’sir qilmaydigan xayoliy, aniq to‘qnashuv.

2. Konfliktning pishib yetish bosqichi - manfaatlar to‘qnashuvi muqarrar bo‘lib qoladi. Ushbu bosqichda rivojlanayotgan nizo ishtirokchilarining psixologik munosabati shakllanadi, ya’ni noqulay vaziyat manbalarini olib tashlash uchun ongsiz ravishda u yoki bu tarzda harakat qilishga tayyorlik. Psixologik stress holati noxush voqealar manbasidan «hujum» yoki «chekinish»ni talab qiladi. Atrofdagi odamlar yetuk konflikt haqida uning ishtirokchilariga qaraganda tezroq tahmin qilishlari mumkin, ular subyektiv hukmlardan xoli bo‘lgan mustaqil kuzatuvlarga ega. Konfliktning pishib yetishini kollektivning, guruhning psixologik muhiti ham tasdiqlashi mumkin.

3. Konfliktni anglash bosqichi - ziddiyatli tomonlar nafaqat manfaatlar to‘qnashuvini his qilishni boshlaydilar. Bu erda bir nechta variant mavjud:

a) ikkala ishtirokchi ziddiyatli munosabatlar maqsadga muvofiq emas va o‘zaro da’volardan voz kechishga tayyor degan xulosaga kelishadi;

b) ishtirokchilardan biri konfliktning muqarrarligini tushunadi va barcha holatlarni o‘lchab, tan olishga tayyor; boshqa ishtirokchi yanada og‘irlashuvga boradi; boshqa tomonning muvofiqligini zaiflik deb hisoblaydi;

f) ikkala ishtirokchi ham qarama-qarshiliklar murossasiz degan xulosaga kelishadi va konfliktni o‘z foydalariga hal qilish uchun kuchlarni safarbar qila boshlaydilar.

Konfliktli vaziyatning obyektiv mazmuni.

1. *Konflikt ishtirokchilari.* Har qanday to‘qnashuvda odamlar asosiy aktyorlardir. Ular konfliktida shaxs sifatida (masalan,

oilaviy konflikt), mansabdor shaxs sifatida (vertikal konflikt) yoki yuridik shaxs sifatida (muassasa yoki tashkilot vakillari) harakat qilishlari mumkin. Bundan tashqari, ular turli guruhlar va ijtimoiy guruhlarni tashkil qilishlari mumkin.

Konflikt qatnashish darajasi har xil bo'lishi mumkin: to'g'ridan-to'g'ri qarama-qarshilikdan tortib, nizo jarayoniga bilvosita ta'sirga qadar. Bunga asosan quyidagilar ajratiladi: nizoning asosiy ishtirokchilari; qo'llab-quvvatlash guruhlari; boshqa ishtirokchilar.

Konfliktning asosiy ishtirokchilari. Ular ko'pincha tomonlar yoki qarama-qarshi kuchlar deb nomlanadi. Bu to'g'ridan-to'g'ri bir-biriga qarshi faol (tajovuzkor yoki mudofaa) harakatlarni amalga oshiradigan nizo subektlaridir. Qarama-qarshi tomonlar har qanday ziddiyatning asosiy bo'g'inidir. Tomonlardan biri konfliktni tark etganda, u tugaydi. Agar shaxslararo ziddiyatda ishtirokchilarning biri yangisiga almashtirilsa, u holda ziddiyat ham o'zgaradi, yangi ziddiyat boshlanadi.

2. *Konflikt mavzusi.* Bu tomonlarning manfaatlari va maqsadlarining to'qnashuvini aks ettiradi. Konflikt olib borilayotgan kurash tomonlarning ushbu qarama-qarshilikni qoida tariqasida, ularning foydasiga hal qilish istagini aks ettiradi. Konflikt paytida kurash avj olishi va susayishi mumkin. Xuddi shu darajada ziddiyat tinchlanib, kuchayadi.

Konfliktning predmeti - qarama-qarshilik, shu tufayli va uni hal qilish uchun tomonlar qarama-qarshilikka kirishadilar.

3. *Konflikt obyekt.* Obyekt yanada chuqurroq joylashgan va muammoning yadrosi, nizoli vaziyatning markaziy bo'g'inini hisoblanadi. Shuning uchun, ba'zida bu nizoning sababi, sababi sifatida ko'rib chiqiladi. Konfliktning obyekt moddiy (resurs), ijtimoiy (kuch) yoki ma'naviy (g'oya, me'yor, prinsip) qiymat bo'lishi mumkin, bunga egalik qilish yoki ulardan foydalanishga ikkala raqib ham intiladi. Konflikt obyekt bo'lish uchun moddiy, ijtimoiy yoki ma'naviy sohaning elementi uni boshqarishga intilayotgan subyektlarning shaxsiy, guruh, jamoat yoki davlat manfaatlari kesishmasida bo'lishi kerak. Konfliktning sharti - bu

hech bo‘lmaganda bir tomonning obyektning bo‘linmasligini talab qilishi, uni bo‘linmas deb hisoblash, unga to‘liq egalik qilish istagi. Konfliktni konstruktiv hal qilish uchun nafaqat uning obyektiv tarkibiy qismlarini, balki subyektiv qismlarini ham o‘zgartirish zarur.

4. Mikro va makro muhit. Konfliktni tahlil qilayotganda, ziddiyat ishtirokchilari bo‘lgan va harakat qiladigan sharoitlar, ya’ni ziddiyat paydo bo‘lgan mikro va makro muhit kabi elementni ajratib ko‘rsatish kerak.

Konfliktli vaziyatning muhim psixologik tarkibiy qismlari - bu tomonlarning intilishlari, ularning xatti-harakatlari strategiyasi va taktikasi, shuningdek, ularning nizoli vaziyatni idrok etishlari, ya’ni har bir tomonda mavjud bo‘lgan va shunga mos ravishda nizolarning axborot modellaridir. Bu bilan ishtirokchilar ziddiyatdagi xatti-harakatlarini tashkil qilishadi.

Nazorat uchun savollar:

1. Konflikt signallari deganda nimani tushunasiz?
2. Konfliktning to‘la namoyon bo‘lishi haqida tushuntiring.
3. Tomonlar orasidagi tanglik, tushunmovchilik, insidentlar, diskomfortlar haqida ma’lumot bering.
4. Konfliktli vaziyat va uning oldini olish haqida tushintiring.

6-mavzu. AGRESSIYA VA ZO‘RAVONLIK HAQIDA TUSHUNCHA. UNING MOHIYATI.

Reja:

1. Agressiya va zo‘ravonlikning o‘zaro bog‘liqligi.
2. Inson kayfiyatida agressiv holatlarning o‘sib borishi va to‘planishi.
3. Agressiya inson xarakterida tug‘ma va tabiiy bir element sifatida.

Tayanch tushunchalar: agressiya, zo‘ravonlik, hujum qilish, emotsiya, instinktlar, hissiyotlar, o‘z kuchiga ishonmaslik,

doimiy jahldorlik, jizzakilik, tajanglik, besabrlik, besaramjonlik, sivilizatsiya, intuitiv, nosogʻlom, ruhiy majruh, psixologiyasi moʻrt odam, stress, depressiya, adekvat javob, frustatsiya holati, istehzo.

Agressiya va zoʻravonlik, ehtimol, odamlar oʻrtasidagi munosabatlar tizimiga chambarchas singdirilgan ijtimoiy yovuzlik haqidagi odamlarning gʻoyalari konsentratsiyalangan shaklda namoyon boʻladigan tushunchalardir. Koʻpincha ular yaxshi (oʻz maqsadlarida) harakatning faqat boshqa tomoniga aylanadilar,

Bagʻrikenglik va zoʻravonlik muammosini keng muhokama qilish bizni hayotimizning madaniy kontekstida toʻqilgan, ijtimoiy jihatdan moslashtirilgan va qisman qonuniylashtirilgan zoʻravonlik va tajovuzkorlik elementlariga alohida eʼtibor berishga undaydi. Shu bilan birga, ular asl sifatini yoʻqotmaydi va ularni deviant, jinoiy hodisalardan maʼlum bir meʼyoriy chegara ajratib turadi.

Shaxslar va guruhlararo oʻzaro munosabatlarda tajovuzkorlik va zoʻravonlik harakatlarini modellashtirishda mutaxassislar buni koʻpincha unutishadi.

Ijtimoiy oʻzaro aloqalarning kamida uchta turini boshlangʻich nuqtasi sifatida belgilashni nazarda tutadigan tegishli umumiy qarashlar, pozitsiyalarning boʻshliqlarini toʻldirish muhim boʻlib tuyuladi :

1) «yashirin» (yoki «noaniq») va aks ettirilmagan zoʻravonlik qilmish ;

2) tajovuzning namoyon boʻlishi, undan keyingi zoʻravonlik harakatlaridan oldin belgilab qoʻyilganligi;

3) tajovuzni taqlid qilish (yoki namoyish etish), ammo bu odamlar oʻrtasidagi oʻzaro aloqalarni rivojlantirish uchun maʼlum bir zamin yaratadi va ularning munosabatlari xususiyatini belgilaydi.

Keling, bunday zoʻravonlikning ayrim turlarini sanab oʻtaminiz. Unda koʻrinib turibdiki, maqsadlarni vositalar bilan almashtirish sodir boʻlishi mumkin, yaʼni yaxshi maqsad, uning

mazmuniga zarar yetkazish bilan, uning eng yomon ko‘rinishlarida aniq zo‘ravonlik bilan almashtirilishi mumkin.

«Pedagogik» zo‘ravonlik. Maqsad – bu ta’lim va tarbiya, vositalar tarbiyaning asosiy usullari - rag‘batlantirish va jazolash. Jazo har doim zo‘ravonlik, jismoniy yoki psixologik jarayoin bilan bog‘liq. Ushbu turdagi zo‘ravonlik nafaqat insoniyat jamoatida, balki hayvonlarda ham mavjud. Bunday zo‘ravonlik moslashuvchan, chunki uni qo‘llash, shuningdek, rag‘batlantirish bilan bir qatorda, inson ruhiyatining qonunlari bilan bog‘liq.

« Ijtimoiylashuv » zo‘ravonligi. Maqsad insonni ijtimoiy dunyoga moslashishi, rag‘batlantirish va jazolash vositasi.

Agar inson ijtimoiy makonga yaxshi moslashsa, u mukofot sifatida ma’lum bir kuch va boylik ulushini oladi - zamonaviy jamiyatning asosiy pragmatik qadriyatlari mana shu. Agar yo‘q bo‘lsa, unda u past ijtimoiy mavqega, kambag‘allik chegarasidan pastroq hayotga yoki «ijtimoiy chetga chiqish» ga duch keladi.

Ijtimoiylashuvda zo‘ravonlik tajovuzkor (ijtimoiy chetga chiqish, stigmatizatsiya va boshqalar) yoki tajovuzkor (sotsializatsiya shakllari va usullari) bo‘lishi mumkin.

«Axborot» zo‘ravonligi. Maqsad – ma’rifat, hayotning ijobiy va salbiy tomonlari bilan tanishish, «ongni kengaytirish», vositalar (yoki ideal holda bo‘lishi kerak) axborotni obyektiv taqdim etishdir. Bu yerda biz ba’zi ommaviy axborot vositalarining ochiq dezinformatsion yo‘nalishi, ongni manipulyatsiya qilishga qaratilganligi haqida gapirmaymiz, faqat hayotni obyektiv yoritish, hatto ba’zan axborot zo‘ravonligi ta’sirini ko‘rsatishi mumkinligini ham ta’kidlaymiz. Bu bizning hayotimizning obyektiv dahshatli haqiqatlari bilan bog‘liqmi yoki faqat ma’lumotni subyektiv idrok etish bilan bog‘liqmi, bu muhim emas. Ammo ijobiy ma’lumotlar taqdim etilsa ham, ularning dunyoqarashi, hayotga bo‘lgan munosabati, qadriyat yo‘nalishlari, tafakkur stereotiplarini o‘zgartirishga majbur qiladigan bo‘lsa ham, odam psixologik zo‘ravonlik kabi ma’lumotlarning bosimini sezishi mumkin.

Shunday qilib, zo‘ravonlikni boshdan kechirgan holda, inson hayotidagi biror narsani o‘zgartirish, uni yanada qiziqarli va to‘liq qilish uchun imkoniyatga ega bo‘ladi. Ushbu zo‘ravonlik turlarini ro‘yxatini davom ettirish mumkin edi, ammo sanab o‘tilgan turlari zo‘ravonlik ko‘pincha yaxshi maqsadga erishish bilan birga keladi, deb ta’kidlash uchun yyetarli emas va bu birinchi navbatda oqilona fikrlashni rivojlantirish bilan bog‘liq.

Ratsionallik taraqqiyoti (ijobiy jihatlaridan tashqari) individual va ijtimoiy jihatdan yanada murakkab va yopiq (va shu sababli xavfli) zo‘ravonlik shakllarini izlashga olib keladi. Shu bilan birga, shaxsga tashqi zo‘ravonlik ta’sirining obyektiv oqibatlarini birinchi o‘ringa chiqmaydi.

Bizning har birimizda o‘zimizga tayinlangan boshqalardagi ba’zi kamchiliklarni yo‘q qilishga majbur qiladigan shunday injiqlik bor. Shu bilan birga, biz o‘z harakatlarimizni turli yo‘llar bilan oqlashimiz mumkin, masalan, bizning sevgimiz yoki do‘stligimiz qurboni shunchaki u uchun «to‘liq erkin» bo‘lsa, unga nasib etgan baxtni tushunmaydi.

Hayot haqidagi bilimimiz. Yaxshilik va Yomonlik haqidagi g‘oyalarimiz nuqtai nazaridan boshqalarga o‘rgatishga harakat qilganda, kimnidir muhokama qilganda, insonning «axloqsiz» harakatini haqorat qilganimizda, faqat haqiqatdan kelib chiqqan holda ochib beriladi.

Bunday zo‘ravonlikning asosi - o‘zini ko‘tarish, boshqalarni kamsitish, o‘z qadr-qimmatini boshqalarning kamchiliklari fonida ta’kidlash istagi, boshqa nuqtai nazar mavjud bo‘lish imkoniyatini tan olishni istamaslik, yaxshilikni boshqacha tushunish va yomonlik, boshqa normalar va qadriyatlardir.

Bizga qaram bo‘lgan odamlarning muammolarini e’tiborsiz qoldirganimizda, «befarq» zo‘ravonlik har safar sodir bo‘ladi.

Ushbu qaramlik (jismoniy yoki psixologik) turli xil xususiyatlarga ega bo‘lishi mumkin, bu sizga bog‘liq bo‘lgan kishining taqdiri uchun javobgarlikni o‘z zimmangizga olishni anglatmaydi va zo‘ravonlik bilan ta’sir o‘tkazish shart emas. Biroq, giyohvandning yordam so‘rashi va ushbu yordamni taqdim etish imko-

niyati (ammo istak yo'qligi) bilan bog'liq bo'lib, ushbu qaramlik o'zaro ta'sir agenti tomonidan sodir etilgan yovuzlik deb qaralganda, bu qaramlik zo'rvon ta'sir o'tkazish xususiyatiga ega bo'ladi..

O'zaro ta'sirning ikkinchi turi - tajovuzkorlikning namoyon bo'lishi, undan keyingi zo'rvonlik harakatlaridan oldin va oldindan belgilab qo'yilishi bizni, avvalo, jinoyatlar (asosan zo'rvonlik) sodir etish mexanizmlari va shartlarini ko'rib chiqishga undaydi.

Jinoyatchilikning sabablarini o'rganayotganda, asosan, ular ikkita sababdan kelib chiqadi: jinoyatchining biologik moyilligi va shaxsning psixologik xususiyatlari.

Atrof-muhit to'g'risidagi ma'lumotlar, masalan, ushbu zo'rvonlik harakatini keltirib chiqargan vaziyat to'g'risidagi ma'lumotlar bir tomonlama hisoblanadi yoki umuman hisobga olinmaydi.

Vaziyatning ushbu holati uchun javobgarlikning bir qismi tadqiqot paradigmalari aks ettirish va o'rnatish uchun yaratilgan fanga (xususan, kriminologiya) tegishli. Ayni paytda, hukmron nuqtai nazar - bu harakatni avvalgi hodisaga an'anaviy ravishda kamaytirish (aksariyat hollarda bu harakat motivi), bu uni tushuntirish uchun sababiy asos bo'lib xizmat qiladi.

Shu bilan birga, har qanday ijtimoiy harakat ma'lum bir yo'nalishga ega ekanligi, hech bo'lmaganda harakat obyekti, ya'ni qabul qiluvchining mavjudligini nazarda tutishi hisobga olinmaydi, bu xuddi shu tarzda jarayonning rivojlanishiga ta'sir qiladi. ijtimoiy harakatning o'zi, proaktiv raqam kabi.

Boshqacha qilib aytganda, agar ba'zi bir ijtimoiy harakatlarning obyekti shaxs yoki odamlar guruhi bo'lsa, unda har qanday bunday harakat o'z-o'zidan sodir bo'lmaydi (alohida emas), balki ijtimoiy o'zaro ta'sirning tarkibiy qismiga aylanadi. Har qanday harakatni amalga oshirishda ushbu harakat yuzaga keladigan vaziyatni hisobga olish kerak.

Shu bilan birga, shuni ta'kidlash kerakki, munosib yoki noo'rin xatti-harakatlarni baholashning o'zi konfliktning avj

olishi yoki tugatilishining muhim tarkibiy qismi hisoblanadi. Guruhlararo darajadagi zo‘ravonlikning aniq namoyon bo‘lishisiz tajovuzkor xatti-harakatlarni tahlil qilish guruh a‘zolarining kamsituvchi xatti-harakatlari bilan bog‘liq bo‘lib, ular og‘zaki (ishora, gapirish uslubi, jargon so‘zlardan foydalanish) va noaniq holda ifodalanishi mumkin. og‘zaki (imo-ishoralar, ko‘rinishlar) shakllari. Ijtimoiy diskriminatsiya bu holda har qanday imtiyozlarni (masalan, ijtimoiy tan olish va tasdiqlash) har xil guruhlarning a‘zolariga nisbatan faqat jamiyatning tarkibiy farqlanishi bilan

belgilanmaydigan miqdorda baholash yoki taqsimlashda teng bo‘lmagan yondashuv sifatida tavsiflanadi.

Bir kichik guruh a‘zolarining boshqa guruh a‘zolariga nisbatan kamsituvchi xatti-harakatlari birinchi navbatda yangi ijobiy ijtimoiy o‘ziga xoslikni izlashga intilishi natijasida paydo bo‘ladi. Bu jarayon ijtimoiy taqqoslashni o‘z ichiga oladi, unda guruh boshqa ijtimoiy guruhlarga nisbatan ijobiy fazilatlarni qanchalik katta bo‘lsa, ijtimoiy o‘ziga xoslik va uning a‘zolarining » o‘z-o‘zini anglash » shakllanish darajasi shunchalik kuchliroq bo‘ladi. O‘zining balandligi asosi sifatida boshqa guruhdan foydalanish aniq, ya’ni tajovuzkorlikning namoyon bo‘lishi aniq. Guruhlardan birining pozitsiyasini kuchaytirish boshqa guruhlarni baholashda nomuvofiqlikka olib keladi va ularni kamsitishga olib keladi. Baholashning nomuvofiqligi boshqa (shart emas dushmanlik) guruhlarga ba’zi salbiy xususiyatlarni kiritishdan iborat: past ijtimoiylik, salbiy atributlarning mavjudligi, hayot sifati haqidagi ideal g‘oyalarga mos kelmaslik va h.k.

Shu bilan birga, albatta, qarama-qarshi fazilatlar ularning guruhiga tegishli. Ushbu hodisa ijtimoiy kamsitishning ijobiy-salbiy assimetriyasi deb ataladi.

Misol tariqasida biz chekmaydiganlar guruhining chekuvchilarga yoki aksincha, musiqa ixlosmandlariga musiqani yoqtirmaydiganlarga nisbatan kamsituvchi xatti-harakatlarini keltirishimiz mumkin. Bunday kamsitish ochiq zo‘ravonlikni o‘z ichiga olmaydi deb hisoblanmaydi va shuning uchun kamsitilgan guruh

a'zolariga jiddiy zarar yetkazishi mumkin emas. Biroq, biz yuqorida «zo'ravonliksiz» harakatlarning tajovuzkorligi bilan bog'liq bo'lsa, faqatgina zararli ekanligi haqida gapirgan edik. Bundan tashqari, ushbu ijtimoiy o'zaro ta'sir turini ko'rib chiqayotganda, quyidagi fikrni hisobga olish kerak: bitta tajovuz xatti-harakati, uning individual shaxsga qarshi qilingan yoki yo'naltirilganligiga qarab, har xil yo'llar bilan baholanishi va talqin qilinishi mumkin. guruhda. Agar biron bir guruh vakili - bir vaqtning o'zida boshqa guruhning bir nechta a'zolari tomonidan bosim o'tkazilsa, unda bunday bosim (tajovuzkor hujum) ochiq zo'ravonlik sifatida qabul qilinish ehtimoli katta, bu ikki xil qutb reaksiyalariga olib kelishi mumkin: yoki o'z-o'zidan chiqib ketish (psixologik travma va ko'pchilikka qarshi tura olmaslik sababli) yoki zo'ravonlik javobi uning intensivligida yyyetarli emas.

Bunday omillar quyidagilardir:

boshqalarni kamsitish hisobiga o'zini tasdiqlash istagi (ijtimoiy o'zaro ta'sirni boshlovchi subyekt uning asl maqsadlari to'g'risida bilishi shart emas);

birovni ma'lum imtiyozlar (psixologik, targ'ibot va h.k.) uchun ishlatish istagi;

ijtimoiy identifikatsiyani qidirish yoki tasdiqlash (shaxs yoki guruh tomonidan);

«aql-idrokka o'rgatish» kabi.

Shuningdek, shaxslarning muayyan barqaror munosabatlari va qadriyatlarini aks ettirmaydigan, ammo tajovuz va zo'ravonlik namoyon bo'lishiga qodir bo'lgan omillarni sanash mumkin. Shu bilan birga, tajovuz va zo'ravonlik nafaqat aktyordan, balki uning reaksiyasini faqat provokatsiyaga javob deb hisoblaydigan respondentdan ham kelib chiqishi mumkin.

Agressivlikning namoyon bo'lishiga olib kelishi mumkin bo'lgan hissiy holat sifatida ko'pincha yuqorida sabnab otilgan holatlar sabab etib korsatiladi. Va bu holatlar quyidagi his-tuyg'ularga sabab bo'lishi mumkin:

adolatsizlikning namoyon bo'lishidan «adolatli» g'azab;
ular sizni tushunishni istamasligidan norozilik;

o'zingizni, vaziyatni, boshqa odamning xatti-harakatlarini nazorat qilishni yo'qotayotganingizdan bezovtalanish;

siz uchun qadrdon bo'lgan kishini yo'qotayotganingizni anglaganingizdagi tuyg'ular.

Ushbu his-tuyg'ularning namoyon bo'lishini o'zaro ta'sirning kontragenti tomonidan qabul qilish va ularni talqin qilish nafaqat subyektiv qadriyatlar va munosabat, balki madaniy an'analar bilan ham belgilanadi. Aynan ma'lum bir jamiyat madaniyati bizning his-tuyg'ularimizni qanday ifoda etishimiz, ularning namoyon bo'lishining xulq-atvor stereotiplari qanday ekanligi haqida fikr beradi.

U, shuningdek, bizga reaksiyalar stereotip modellarini beradi, ammo bu farqlarning o'zi faqat hissiyotlarning namoyon bo'lishining madaniy stereotiplari ta'sirining kuchliligidan dalolat beradi, chunki ular ma'lum bir jins, yosh, ma'lumot, ijtimoiy mavqe vakillariga qat'iy ravishda hissiyotlarni ifodalashning shakllari va usullarini belgilaydilar.

Albatta, yuqorida aytib o'tilganlar shubhasiz emas, ko'p fikrlar hisobga olinmagan, ba'zilar esa batafsilroq ko'rib chiqishni talab qiladi. Ammo agressiv va zo'ravon xatti-harakatlarning aniqlangan ideal turlari sotsiologlarning e'tiborini jalb qilishi va tegishli tadqiqotlar uchun asos bo'lib xizmat qilishi mumkin. Ushbu hodisani anglashga turli xil yondashuvlar mavjud. Ulardan ba'zilarini korib chiqamiz:

Normativ yondashuv shuni anglatadiki, tajovuz ta'riflarida uning noqonuniyligi, ijtimoiy me'yorlarga «zidligi» ga alohida urg'u beriladi.

Tajovuzni jamiyatdagi odamlar birgalikda yashash me'yorlari va qoidalariga zid bo'lgan maqsadga qaratilgan buzg'unchi xatti-harakatlar deb ta'riflash mumkin.

«Jinoiy tajovuz» atamasi normativ yondashuv doirasida aniqlanadi va «tajovuzkorning xatti-harakatlari jinoyat huquqi normalariga zid keladigan boshqa jonzotga ataylab jismoniy va ma'naviy zarar yetkazishga qaratilgan xatti-harakatlarni anglatadi.

Xulq-atvor ikkita shart mavjud bo'lsa, uni tajovuzkor deb atash mumkin:

- a) jabrlanuvchi uchun halokatli oqibatlarga olib kelganda;
- b) xulq-atvor normalari buzilganda.

• Psixoanaliz vakillari tajovuzni odamlarda «o'lim instinkti» ning namoyon bo'lishi bilan bog'lashadi

• *Agressiyaning oqibatlariga e'tibor beradigan yondashuvlar* uning natijalarini tavsiflaydi.

• *Agressorning niyatlarini baholashga asoslangan yondashuvlar* uning faol harakatlar yoki hal qiluvchi harakatlar orqali biror narsaga hukmronlik qilish yoki egallashga majbur qilish niyatida amalga oshirilganligi ma'nosini anglatadi.

• *Hissiy yondashuvlar* agressiya harakatining hissiy tarkibiy qismini bildiradi. Shuning uchun tajovuz «shaxsning (ijtimoiy guruhning) his-tuyg'ulari va harakatlaridagi dushmanlikning namoyon bo'lishi -qarama-qarshilik, do'stona munosabat, dushmanona munosabat, nafrat niyatlarning og'zaki ifodasi deb tushuniladi.

• *Ko'p o'lchovli yondashuvlar* yuqoridagi yondashuvlarning barchasini yoki individual muallif nuqtai nazaridan eng mos keladigan ularning kombinatsiyasini o'z ichiga oladi.

Agressiya – bu odamlarning jamiyatdagi birgalikdagi yashash me'yorlari va qoidalarini buzadigan, hujum obyektlariga (jonli va jonsiz) zarar yetkazadigan, odamlarga jismoniy zarar yetkazadigan va ularga ruhiy noqulaylik tug'diradigan, qo'rquv, taranglikning salbiy oqibatlarini keltirib chiqadigan jarayondir.

Ko'p sonli yondashuvlarga qaramay, ularning hech biri tajovuzning to'liq va keng qamrovli ta'rifini bermaydi, bu hodisaning faqat bir yoki boshqa tomonlarini aks ettiradi.

Insonning tajovuzkorligi uning jinsi bilan bog'liq emas, balki madaniy (ijtimoiy) muhitga bog'liq. Shunday qilib, bitta arxaik jamiyatda erkaklar ham, ayollar ham bir xil darajada tajovuzkor bo'lishadi, qo'shni bir xil jamiyatda esa erkaklar ayollarga qaraganda ko'proq tajovuzkor bo'lishadi.

Biroq, agressiya bu murakkab xulq-atvor reaksiyasi bo'lib, bu faqat genetik omil emas.

Agressivlikning rivojlanishiga ta'sir qiluvchi shaxsiy xususiyatlar harakat qilish istagi, hissiy sezuvchanlik - norozilik, noqulaylik hissiyotlarini boshdan kechirish tendentsiyasi, fikrlash (instrumental tajovuz) va g'oyasizlik (hissiy tajovuz), dushmanlik atributsiyasi - har qanday noaniq stimulni dushmanlik deb talqin qilishdir.

Qarama-qarshilik haqidagi ta'limot fan sifatida nizolarini boshqarish 20-asrning o'rtalariga to'g'ri keladi. Nemis amerikalik sotsiolog Lyuis Kozerning «Ijtimoiy ziddiyatning funktsiyalar» kitobida o'z xulosalarini XX asr boshidagi nemis faylasuflarining xulosalariga asoslagan.

Konflikt yuzaga kelgan tizimga nisbatan har doim ham ishlay olmay qolmaydi ; ko'pincha konflikt uni saqlab qolish uchun zarurdir. Konflikt jamiyat va guruhlarining o'ziga xosligi va chegaralarini o'rnatish va saqlashga xizmat qiladi. Konfliktning vazifasi, Kozerning fikriga ko'ra, guruh identifikatorini o'rnatish va saqlashdan iborat bo'lib, boshqa guruhlar bilan ziddiyat guruhining o'ziga xosligini mustahkamlash va atrofdagi jamiyat bilan bog'liq holda uning chegaralarini saqlab qolishga yordam beradi. Ya'ni, nizo munosabatlar tizimini tartibga soladigan darajada guruhni saqlab qolish funktsiyasini bajaradi.

Har qanday jamiyatda ziddiyat uchun asoslar mavjud, ammo ijtimoiy tuzilmalar antagonistik talablarni ifoda etishning ruxsat etilgan usullari bilan farq qiladi.

Eng keng tarqalgani - ziddiyatni tushunish uchun ikkita yondashuv mavjud.

Birinchisida, ziddiyat tomonlarning, fikrlarning, kuchlarning to'qnashuvi, ya'ni juda keng miqyosda aniqlanadi. Bunda «Qarama-qarshilik» tushunchalari aslida miqyosi jihatidan taqqoslanadigan bo'lib qoladi.

Ikkinchi yondashuv konfliktni qarama-qarshi yo'naltirilgan maqsadlar, manfaatlar, pozitsiyalar, fikrlar yoki qarama-qarshiliklar yoki o'zaro ta'sir subyektlarining qarashlari to'qnashuvi

sifatida tushunishdir. Bu yerda ziddiyatli o‘zaro ta’sirning predmeti individual shaxs yoki odamlar guruhi bo‘lishi mumkin deb taxmin qilinadi.

Nazorat uchun savollar:

1. Agressiya va zo‘ravonlikning o‘zaro bog‘liqligi haqida tushuncha bering.

2. Inson kayfiyatida agressiv holatlarning o‘sib borishi va to‘planishini qanday izohlaysiz?

3. Agressiya inson xarakterida tug‘ma va tabiiy bir element boladimi yoki yoqmi?

4. Ruhiy bezovtalik, depressiya, stress kabi holatlarni izohlang.

II-bo'lim. ODAMLAR O'ZARO TA'SIRINING TURLI SOHALARIDA KONFLIKTLAR

7-mavzu. KONFLIKTLI VAZIYATDA G'AZAB VA QAHR

Reja:

1. Konfliktli vaziyat va uning yuzaga chiqish sabablari.
2. Muzokaralar jarayonining bosqichlari haqida.
3. Samarali aloqa texnologiyalarining ahamiyati.
4. Pedagogik ziddiyatlarning xususiyatlari haqida
5. Konfliktli o'zaro aloqada o'zini o'zi boshqarish usullari.

Tayanch tushunchalar: g'azab, qahr, blokbasterlar, triller, xevi-metall musiqasi, beg'amlik, qayg'urmaslik, tepsa tebranaslik, mas'uliyatsizlik, muloyimlik, sabrsizlik, vasvasa, jahildorlik, nomard, hamla, atom bombasi, dimlama, o't o'chiruvchi, snayper, haykal, jafokash, silsila, batut.

Muzokaralar jarayoni uchinchi tomonning (vositachining) nizolarni hal qilishda ishtirok etishining asosiy va samarali shakllaridan biridir. Konfliktlarni boshqarishdagi bu jarayon mediat-siya, professional yondashuv esa mediator deyiladi.

Qarama-qarshi tomonlarning muzokaralar jarayonida xatti-harakatlarning psixologik asoslarini, ularning o'zaro ta'sirining psixologik mexanizmlarini bilish bu jarayonni muvaffaqiyatli boshqarish shartlaridan biridir.

Muzokaralar jarayonining asosiy mazmuni to'rt bosqich bilan ifodalanishi mumkin (S.M. Emelyanov).

Tayyorgarlik bosqichi.

Ushbu bosqichda ziddiyatning mazmuni, nizolarning o'zaro ta'siri ishtirokchilari, sabablari, oqibatlari, yechimlari va boshqalar haqida ma'lumotlar to'planadi.

Muzokaralar boshlanishi.

Ushbu bosqichda o'zaro ma'lumot almashish amalga oshiriladi. Konflikt ishtirokchilari o'z pozitsiyalarini bildiradilar, vaziri-

yatni baholaydilar, muammoga yechimlar taklif qiladilar va hokazo.

Qabul qilinadigan echimni izlash.

Ushbu bosqichda muammoni hal qilish variantlari muhokama qilinadi, nizoli tomonlarning pozitsiyalari va sabablari aniqlanadi, murosaga kelish variantlari, konsensusga o'tish yo'llari va boshqalar ishlab chiqilmoqda.

Muzokaralarni yakunlash.

Ushbu bosqichda shartnomaning tafsilotlari ko'rsatiladi, majburiyatlarni bajarish muddati belgilanadi, javobgarlik taqsimlanadi, nazorat shakllari belgilanadi va h.k.

Bularning barchasi, qoida tariqasida, hujjat sifatida qabul qilingan shartnomada aks ettirilgan.

Agar muzokaralar ishtirokchilari ziddiyatni hal qilish bo'yicha kelishuvga erishmagan bo'lsalar, og'zaki yoki yozma ravishda kelishuv qabul qilinib, muammoni muhokama qilishni boshqa muddatga qoldirish mumkin.

Muzokaralar jarayoni texnologiyalarida muhim nuqta – bu mojaroda vositachining ishtirok etish shakllari va usullarini baholash.

Adabiyotda vositachilikning uchta varianti mavjud (Linchevskiy, 2000): ajratuvchi (ajratuvchi), konyunktiv (birlashtiruvchi), aralash.

Konfliktlarni hal qilish bo'yicha muzokaralar jarayonining muvaffaqiyati asosan sherigingizni tushunish, uning xulq-atvor modelini to'g'ri baholash va yyetarlicha aloqa uslubini tanlash qobiliyatlari bilan belgilanadi.

Ko'pincha nizing konstruktiv echimi nafaqat samarali muloqot qobiliyatiga yoki nizoli ta'sir o'tkazish subyektlarining muzokaralar jarayonida hissiyotlarni boshqarish texnologiyalarini o'zlashtirish qobiliyatiga, balki ularning manipulyativ ta'siridan foydalanishga ham bog'liqdir.

Manipulyatsiya – bu psixologik ta'sirning bir turi, uning mohirona bajarilishi, boshqa odamning niyatlarini yashirin haya-

jonga olib keladi, bu uning aslida mavjud bo'lgan istaklariga to'g'ri kelmaydi (Dotsenko, 1997).

Muloqotdagi raqibga manipulyativ ta'sir bosimdan boshqa narsa emas. Ammo to'g'ridan-to'g'ri, ochiq bosimdan farqli o'laroq, u yashirin shaklda paydo bo'ladi. Manipulyator quyidagi prinsipga muvofiq ishlaydi: «yumshoq yotish, lekin uxlash qiyin».

Manipulyatsion usullar: hokimiyat bilan bog'lanish; individual iboralarni kontekstdan chiqarib tashlash, ma'nosini buzish; suhbat mavzusidan, o'tkir muammolardan qochish; maslahatlar; xushomadgo'ylik; hazillar, masxara qilish; dahshatli oqibatlarini bashorat qilish va boshqalar.

Bu oddiy usullar deb ataladi. Ammo mantiqiy qonunlar va qoidalarning buzilishiga asoslangan murakkabroq narsalar mavjud.

Bularga quyidagilar kiradi:

- masalaning echimini taqlid qilish;
- «ha» yoki «yo'q» javobini talab qiladigan savollarga muqobil so'zlar;

Sokratik savollar (bu bir necha oddiy savollar tayyorlanganda, ularga raqib osongina «ha» deb javob beradi, so'ngra asosiy savol beriladi, unga raqib, xuddi inersiya bilan «ha» deb javob beradi); qarorlarni kechiktirish va h.k. Nizoli ta'sir o'tkazish ishtirokchilarining muzokaralar jarayonida o'zini tutish modellari va bu jarayonning natijasi ko'p jihatdan ularning har biri tanlagan strategiyaga bog'liq bo'ladi. Strategiya tushunchasi nizolarni tahlil qilish va muzokara jarayonida tegishli harakatlarni tanlashda hisobga olinishi kerak bo'lgan uchta muhim bandga ega. Birinchidan, strategiyada muzokaralar natijalari bo'yicha eng umumiy ko'rsatmalar va ko'rsatmalar mavjud. Shubhasiz, bunday ko'rsatmalarning rasmiy va mantiqiy tarkibi to'rtta variantga qisqartirildi: bir tomonlama foyda; bir tomonlama yo'qotish; o'zaro yo'qotish; o'zaro manfaat. Ushbu variantlar muzokara jarayonining o'ziga xos strategiyalarida ushbu muammoning xorijiy va mahalliy tadqiqotchilari (R.

Fisher, U. Urey, U. Mastenbruk va boshqalar) asarlarida aks ettirilgan. Ushbu strategiyalar: yutuqlarni yo‘qotish; yo‘qotish - daromad; yo‘qotish - yo‘qotish; yutish -yutish. Ikkinchidan, muayyan strategiyadagi natija uchun munosabat va ko‘rsatmalar ziddiyatli o‘zaro ta’sir subyektlarida manfaatlar muvozanati, shuningdek, ushbu manfaatlarni qondirish uchun imkoniyatlar, kuchlar va vositalar tahlili asosida shakllanadi. Bunda bunday tahlilga ta’sir etuvchi omillarni hisobga olish muhimdir. Ular orasida quyidagilar alohida o‘rin tutadi:

a) ziddiyatli kishining shaxsiy fazilatlari, uning fikrlashi, tajribasi, xarakteri, temperamenti va boshqalar; b) nizo subyektlari o‘zlari va raqiblari to‘g‘risida ma’lumot; d) nizoga bevosita aloqador bo‘lmagan, ammo ziddiyatli tomonlarga nisbatan ma’lum bir pozitsiyani egallab turgan boshqa ijtimoiy o‘zaro aloqalar subyektlari ; e) ziddiyat mavzusining mazmuni, ziddiyatli vaziyat tasviri, shuningdek, ziddiyat subyektlarining motivlari.

Har qanday strategik maqsadga aniq taktika yordamida erishiladi. Boshqacha qilib aytganda, muzokara jarayonining u yoki bu strategiyasi muzokara jarayonida muayyan xatti-harakatlar taktikasi yoki taktik texnologiyalaridan foydalanish bilan ta’minlanadi. Konfliktni konstruktiv tarzda hal qilish faqat ziddiyatli tomonlar o‘rtasidagi samarali aloqa jarayonida mumkin bo‘ladi. Ammo aksariyat hollarda muxoliflar hissiy qo‘zg‘alish holatida bo‘lib, o‘zlarini tuta olmaydilar. Ular o‘z pozitsiyalarini aniq aytolmaydilar, bir-birlarini eshitadilar va tushunadilar. Oxir oqibat, ziddiyat to‘xtab qoladi. Samarali aloqa texnologiyalari deganda aloqa sheriklarining o‘zaro anglashuvi va o‘zaro hamdardligini to‘liq ta’minlaydigan aloqa usullari, usullari va vositalari tushuniladi. Muloqotning o‘zi murakkab ijtimoiy-psixologik jarayon sifatida uchta asosiy mohiyat jihatlari bilan tavsiflanadi: kommunikativ, interaktiv va pertseptual. Ularning har biri nisbatan mustaqillikka ega va aloqa subyektlari uchun ma’lum maqsadlarni ta’minlaydi. Shuning uchun ziddiyatda konstruktiv aloqani ta’minlash uchun ushbu jarayonda o‘zaro ishonch muhitini yaratish, hamkorlikka maqsadli

munosabatni shakllantirish zarur. Qarama-qarshi ta'sir o'tkazishda samarali kommunikatsiya texnologiyalarining asosiy mazmuni oxir-oqibat ma'lum qoidalar va aloqa me'yorlariga rioya qilish bilan bog'liq. Masalan, ma'ruzachiga, uning xabariga e'tibor qaratib; olingan ma'lumotlarning mazmunini to'g'ri tushunganingizni tekshiring; qabul qilingan ma'lumotlarning ma'nosini parafrazlangan shaklda boshqa tomonga yetkazish. Axborot olish jarayonida ma'ruzachining so'zini to'xtatmang, maslahat bermang, tanqid qilmang, xulosa qilmang, javob tayyorlab chalg'itmang. Bu ma'lumotni olganidan va aniqlik kiritgandan so'ng amalga oshirishi mumkin. Eshitishga va tushunishga intiling. Axborot aloqalarining ketma-ketligini kuzating. Agar sherik tomonidan olingan ma'lumotlarning to'g'riligiga ishonchingiz komil bo'lmasa, yangi xabarlarga o't mang. Ishonch, o'zaro hurmat muhitini saqlang va suhbatdoshga hamdardlik bildiring. Og'zaki bo'lmagan aloqa vositalaridan foydalaning: tez-tez ko'z bilan aloqa qilish; tushunish va konstruktiv muloqot uchun qulay bo'lgan boshqa texnikaning belgisi sifatida bosh irg'ash. Konfliktidagi o'zaro ta'sir subyektlari o'rtasidagi samarali aloqa jarayoni ularning konfliktidagi oqilona xatti-harakatlari bilan bevosita bog'liqdir. Hissiy qo'zg'alish raqiblarning bir-birini tushunishiga to'sqinlik qiladi, bu ularga o'z fikrlarini aniq bayon qilishga imkon bermaydi. Shuning uchun ziddiyatli o'zaro munosabatlarda hissiyotlarni boshqarish bu muammoni konstruktiv hal qilish uchun zarur shartlardan biridir. Konfliktidagi oqilona xatti-harakatlar texnologiyalari - bu hissiyotlarni o'z-o'zini boshqarishga asoslangan, ziddiyatli tomonlarning konstruktiv o'zaro ta'sirini ta'minlashga qaratilgan psixologik tuzatish usullari to'plami sifatida tushuniladi. Maxsus mojaro ta'sirida o'z-o'zini nazorat qilishni ta'minlashda avtoullov va ijtimoiy-psixologik treninglar, shuningdek ziddiyatlarda konstruktiv xulq-atvorga bo'lgan munosabatni shakllantirish egallaydi. Bunday texnologiyalar qatoriga D. Skot tomonidan taklif qilingan g'azabdan xalos bo'lish usullari kiradi. Ushbu usullardan biri vizualizatsiya deb nomlanadi. Vizualizatsiya jarayoni o'zingizni nimadir qilayotganingizni yoki aytayotganin-

gizni tasavvur qilish uchun pastga tushadi. Ikkinchi usul – topaklama orqali g‘azabni yo‘qotish. Ushbu versiyada siz o‘zingizdan kelib chiqadigan g‘azabni odamning salbiy energiyasi to‘plami yoki ziddiyatli vaziyatda tug‘ilgan energiyani tasavvur qilasiz. Shunda siz bu energiya sizga tushishini va jimgina yerga tushishini tasavvur qilasiz. D. Skott tomonidan taklif qilingan g‘azabdan qutulishning uchinchi usuli bu uning proektsiyasi va proektsiya shaklida yo‘q qilinishi. Ushbu usul sizning g‘azabingizni tarqatib, uni xayoliy ekranga tushirishingizdan iborat. Keyin siz xayoliy nurli to‘pni olib, uni «otasiz». (Bu zo‘ravonlik bilan harakat qilishga undaydi.) Har bir urish paytida sizning tirnash xususiyati susayadi va oxir-oqibat butunlay yo‘qoladi. Va g‘azabdan qutulishning yana bir usuli – atrofdagi energiya maydonini tozalash. Shu maqsadda siz turishingiz yoki o‘tirishingiz va qo‘llaringiz bilan boshingizni yuqoriga ko‘tarib bir qator harakatlar qilishingiz kerak, bu harakatlar bilan siz tananing bu qismi atrofdagi energiya qobig‘ini «tozalayotganingizni» tasavvur qiling. Bunday holda, siz o‘zingizdan g‘azablanish yoki boshqa salbiy his-tuyg‘ularni chiqarib tashlayotganingizni va keyin ularni silkitayotganingizni his qilishingiz kerak. Ushbu texnologiyalarni o‘zlashtirishga maxsus darslar va treninglar orqali erishiladi. Qarama-qarshiliklarni hal qilish uchun muzokara jarayonida hissiyotlarni boshqarish usullari mavjud. Ushbu texnikalar hamma uchun mavjud va maxsus tayyorgarlikni talab qilmaydi. Avvalo, o‘tkir vaziyatlarga salbiy hissiy reaksiyalar haqida eslash va ularning namoyon bo‘lishiga yo‘l qo‘ymaslik kerak. Ushbu texnologiyani an’anaviy ravishda hissiy chidamlilik deb atash mumkin. Bu birinchi qoida sifatida shakllantirilishi mumkin. 1 Sherikning hissiy harakatlariga xotirjam munosabatda bo‘lish - bu hissiyotlarni boshqarishning birinchi qoidasidir. Agar sherigingiz hissiy qo‘zg‘alish holatida bo‘lsa, hech qanday holatda infeksiyaning psixologik qonuni ta’siriga berilmaslik va o‘zingiz bu holatga kirmaslik kerak. Bunday holda, dastlabki hissiy reaksiyadan tiyilib, o‘zingizga savollar berish juda foydali: «Nega u o‘zini shunday tutadi?», «Ushbu to‘qnashuvda uning motivlari nima?»

Sababi? « va h.k. O‘zingizga shunday savollar berib, ularga javob berib, siz bir qator afzalliklarga erishasiz: birinchidan, siz tanqidiy vaziyatda ongingizni faol ishlashga majburlaysiz va shu bilan qo‘shimcha ravishda o‘zingizni hissiy portlashdan himoya qilasiz; ikkinchidan, siz o‘zingizni tutishingiz bilan dushmanga «bug'chiqarishga» imkon berasiz; uchinchidan, dushman hayajonlanib tashlab yuborishi mumkin bo‘lgan keraksiz, ba‘zan esa zararli ma‘lumotlardan chalg‘itasiz; to‘rtinchidan, savollarga javob berarkan, siz raqibingizning motivlarini tushunishga urinib, nizoning sababini izlayapsiz. Ijobiy ta’sir muloqot jarayonida hissiy tajribalarning mazmuni bilan almashinish orqali ta’minlanadi. O‘zlarining shikoyatlarini, tajribalarini yetkazish orqali sheriklar dam olishadi. Ammo bunday almashinuv o‘zaro haqorat shaklida emas, xotirjamlik bilan amalga oshirilishi kerak. 2 yilda suhbat davomida his-tuyg‘ular almashish jarayonida, hamkorlar muhokama jarayonini yanada konstruktiv rivojlanishini ta’minlash, shunday qilib, voqea va nima ma’nosini tushunib. Tuyg‘ularni ratsionalizatsiya qilish, xotirjam muloqot jarayonida hissiy tajribalarning mazmuni bilan almashinish hissiyotlarni o‘zini o‘zi boshqarishning ikkinchi qoidasidir. Tuyg‘ularni ratsionalizatsiya qilish haqida gapirganda, muzokaralarning oldingi bosqichida sizning istalmagan hissiy reaksiyangiz sabablarini anglash muhimligini ta’kidlash kerak. Bu keyingi bosqichlarda salbiy his-tuyg‘ulardan qochadi. 3 Ey muhokama jarayonida istalmagan hissiy reaksiyalar hamkorlar uchun sabablar nima ko‘pincha ularning izzat kamaytirish bo‘ladi. Bu holatda hissiy xatti-harakatlarning nomuvofiqligi psixologik himoya mexanizmlaridan biri - regressiya bilan izohlanadi. Hissiy reaksiyalarni yo‘q qilish uchun siz o‘zingizga va raqibingizga nisbatan yuqori darajadagi qadr-qimmatni saqlashingiz kerak. Konstruktiv xulq-atvorning asosi sifatida muzokaralar jarayonida o‘z-o‘zini yuqori baholashni saqlab qolish hissiyotlarni boshqarishning uchinchi qoidasidir. Pedagogik nizolarning xususiyatlari - nizoli vaziyatni pedagogik jihatdan to‘g‘ri hal qilish uchun o‘qituvchining kasbiy javobgarligi;

- mojaro ishtirokchilari turli xil ijtimoiy mavqega ega bo'lib, bu mojaroda turli xil xatti-harakatlarni belgilaydi;

- ishtirokchilarning yoshi va hayotiy tajribasidagi farq ziddiyatdagi pozitsiyalarini taqsimlaydi, ularni hal qilishdagi xatolar uchun boshqa darajadagi javobgarlikni keltirib chiqaradi;

- ishtirokchilar tomonidan voqealar va ularning sabablarini har xil tushunishi; - mojaroda boshqa talabalarning ishtirok etishi ularni guvohlarning ishtirokchilariga aylantiradi va mojaro ular uchun ham tarbiyaviy ahamiyatga ega bo'ladi;

- mojarodagi o'qituvchining kasbiy pozitsiyasi uni hal qilishda tashabbuskor bo'lishni va rivojlanayotgan shaxs sifatida talabaning manfaatlarini birinchi o'ringa qo'yishni talab qiladi;

- pedagogik faoliyatda ziddiyatni oldini olish uni muvaffaqiyatli hal qilishdan ko'ra osonroqdir. Yoshni davriylashtirish va har bir yoshga xos bo'lgan vaziyat va ziddiyatlarni aniqlash o'qituvchiga o'quvchilar bilan o'zaro munosabatlarni buzadigan sabablarga ko'ra harakat qilish imkoniyatini beradi. Qarama-qarshilik qarama-qarshi nuqtai nazarlar to'qnashishi, jiddiy kelishmovchiliklar yuzaga kelishi, agar mohirlik bilan hal etilmasa, odamlar o'rtasidagi ishbilarmonlik va do'stona aloqalar buzilishi, ularning o'qishga, ishga, kayfiyatiga, farovonligiga bo'lgan munosabatiga ta'sir qiladigan, ularning muvofiqlashtirilgan harakatlarini imkonsiz qiladigan yoki qiyin.

1. Ta'lim maqsadini to'g'ri shakllantirishning iloji yo'qligi va tabiiy ravishda noto'g'ri maqsad qo'yishi. Ko'pincha o'qituvchi o'zining asosiy vazifasini tarbiyalanuvchilarning harakatlarini kuzatishda, ularga qo'yiladigan yuqori talablarda va intizomning eng kichik buzilishlarini bostirishda ko'radi.

2. Odamlar bilan ishlashda ularning individual xususiyatlarini hisobga olmaslik.

3. O'qituvchilarning dunyoqarashining yyyetarli emasligi.

4. O'qituvchi tomonidan axloq qoidalarining buzilishi.

5. Talabalarni rag'batlantirish va jazolash bilan noto'g'ri rag'batlantirish.

6. Ishda jamoaning norasmiy tuzilmasiga tayanolmaslik. Tajribali o'qituvchi norasmiy guruh a'zolarini jamoaviy ishlarda yordamchilariga aylantirishga intiladi. Agar u muvaffaqiyatga erishsa, u guruhning har bir alohida a'zosiga va umuman guruhga kuchli ta'sir ko'rsatadi.

7. Tanqidga noto'g'ri munosabat. Kamchiliklarni to'g'rilash, sababga yordam berish uchun tanqid va o'z-o'zini tanqid qilish zarur. Ammo ba'zi tanqidchilarning past darajadagi madaniyati bu nizolarni keltirib chiqarmoqda. Pedagogik faoliyatda muzokaralar - bu tomonlarning o'zaro manfaatli kelishuviga erishishga qaratilgan jarayon. Muzokaralarga tayyorgarlik ko'rish jarayonida bir qator amaliy qadamlar qo'yilishi mumkin: ehtiyojlar va talablarni xaritalash; kutilayotgan natijalar doirasini aniqlash; faktlarni to'plash. Muzokaralarni tashkil etish bosqichlari: - muzokaralar vaqti va joyini kelishib olish, bir-birlarini tinglash, suhbatdoshning gapini to'xtatmaslik, bir-biriga hurmat bilan munosabatda bo'lish; - munozara ishtirokchilari va muhokama qilinayotgan muammolar o'rtasida farqni ajratish, hamdardlik muhitini yaratish, faol idrokni qo'llash; - pozitsiyalarga emas, balki manfaatlarga e'tibor qarating, ehtiyojlarni ifoda etishda o'zini o'zi maqbul tasdiqlash tamoyillariga rioya qiling, «Men bayonotman» ga o'ting; - o'zaro manfaatli variantlarni taklif qilish, muzokaralarni to'g'ri yo'lga qo'yish uchun savollar berish; - taklif qilingan bitimni baholash uchun obyektiv mezonlardan foydalanishni talab qilish. Juda qiyin vaziyatlarda, tomonlar o'zlari bahsli masala bo'yicha kelisha olmaganlarida, mediator yordamiga murojaat qilish o'rinli bo'ladi (u muassasa rahbari, psixolog yoki ijtimoiy O'qituvchi bo'lishi mumkin). Meditatsiyaning mojaroni boshqarish usuli sifatida mohiyati shundan iboratki, vaziyatni baholash va nizoni hal qilish yo'llarini topish uchun tomonlar tashqi maslahatchi yoki maslahatchi yordamiga murojaat qilishadi. Autsayderning afzalligi shundaki, u ziddiyatga aralashmaydi va ziddiyatni hal qilishda to'siq bo'lishi mumkin bo'lgan hissiyotlar kishanlanmaydi. Tashqi kuzatuvchi ziddiyatli vaziyatning rivojlanish

dinamikasini xolis baholashi va muammoni samarali hal etish yo'lini taklif qilishi mumkin. Ko'pincha o'qituvchining o'zi talabalar yoki ishdagi hamkasblar o'rtasidagi nizolarda vositachi rolini o'ynaydi. Mediatorning muzokaralar paytida raqiblar bilan o'zaro ta'sir qilish taktikasi boshqacha bo'lishi mumkin:

1. Shutl diplomatiyasi. Mediator nizolashayotgan tomonlarni ajratib turadi va muammoning turli jihatlari bo'yicha kelishib, doimo ular o'rtasida yuguradi. Natijada odatda murosaga kelish mumkin.

2. Qo'shma yig'ilishda alternativ tinglash taktikasi. O'tkir ziddiyat davrida vaziyatni aniqlashtirish va takliflarni tinglash uchun foydalaniladi.

3. Bitim. Uning o'ziga xosligi shundaki, mediator har ikki tomon ishtirokida ko'proq vaqt muzokaralar olib borishga harakat qiladi. Konfliktning turli bosqichlarida ishtirokchining shaxsiyati eng muhim omil bo'lib chiqadi. Pedagogik ziddiyatda bu ma'no yanada kattaroqdir, chunki shaxsiy xususiyatlar nafaqat mojaroga rahbarlik qiluvchi manba, sababdir, balki nizoning natijasi bo'ladi. Konfliktlarning paydo bo'lishiga ba'zi shaxsiy xususiyatlar sezilarli darajada ta'sir qiladi. SM. Emelyanov qarama-qarshi shaxslar tipologiyasini taklif qildi, unga beshta keng tarqalgan tur kiradi: namoyishkorona, qat'iy, boshqarib bo'lmaydigan, o'ta aniq, «mojarolarsiz». Ushbu turdagi odamlar hamma joyda uchraydi, ammo o'qituvchilar o'rtasida nizo tipologiyasining xususiyatlari mavjud. Ruhiiy taranglik kabi bunday toifaga qiyin vaziyatda shaxs xulq-atvori muammosi bilan bog'liq. Ruhiiy zo'riqish, odatda, qiyin vaziyatda bo'lgan shaxsning holati deb tushuniladi, uning yordamida tartibga solishning bir darajasidan, mavjud vaziyatga ko'proq mos keladigan o'tish amalga oshiriladi. O'z-o'zini boshqarish - bu o'z faoliyatini normal holatga keltirish uchun insonning o'ziga ta'siri. O'z-o'zini tartibga solishning turli xil usullari ma'lum: «reaksiya» usuli, masalan, qo'zg'atilgan o'qituvchi so'zma-so'z «o'zi uchun joy topolmagan», suhbatda «jonini to'kishga» intilgan hollarda qo'llaniladi, hatto begona odam bilan ham. Agar

har ikki tarafdagi his-tuyg'ularning intensivligi katta bo'lsa, siz his-tuyg'ularingizni boshqarishga harakat qilishingiz kerak. Agar g'azabdan, g'azabdan yoki g'azabdan darhol xalos bo'lish qiyin bo'lsa, unda ziddiyatni hal qilishda samarali ishlash uchun ularni hech bo'lmaganda bir muncha vaqt unutish juda muhimdir. 2. Gevşeme (gevşeme) usuli keskin, stressli sharoitlarni (jismoniy mashqlar, meditatsiya, hazil) xalos qilish uchun ishlatiladi. 3. Kuchaytirish usuli (dam olish, to'g'ri ovqatlanish, toza havo). 4. Tashqi o'zgarishlarning usuli (ranglar, jihozlar). 5. «Qiyosiy terapiya» usuli inson o'zining muvaffaqiyatsizliklarini anglab etadigan va boshdan kechiradigan qiyosiy fonni o'zgartirishga asoslangan. 6. Kutish usuli mumkin bo'lgan qobiliyatsizlik va uning oqibatlarini to'g'risida oldindan «takrorlashni» anglatadi. 7. Hissiy tiyilish usuli (tabassum). Shunday qilib, o'zini-o'zi boshqarish usullari va usullaridan foydalangan holda o'qituvchi konfliktli vaziyatni xotirjam va oqilona tahlil qilish imkoniyatiga ega bo'ladi.

Nazorat uchun savollar:

1. Konfliktli vaziyat haqida tushuncha bering.
2. Muzokaralar jarayonida P. Rivedoux strategiyasi nima?
3. Pedagogik ziddiyatlarning xususiyatlari nimada?
4. Qarama-qarshilikda oqilona xatti-harakatlar texnologiyasini izohlang.

8-mavzu. O'QITUVCHI VA O'QUVCHI O'RTASIDAGI NIZOLARNING O'ZIGA XOS XUSUSIYATLARI

Reja:

1. Ta'lim muassasalarida o'qituvchi va o'quvchi o'rtasidagi nizolar.
2. Konfliktologik kayfiyat va xususiyatlarni o'rganish.
3. Jamiyatdagi inqirozlarning kelib chiqishi va ijtimoiy to'qnashuvlarning oldini olish yo'llari.

Tayanch tushunchalar: xavotirlanish, e'tibor, tahdid, munosabat, oqibat, aziyat chekish, xato, og'riq, uyqusizlik, hissiyot, talabchan, xarakter, o'smir, muloqot, noverbal, modernizatsiya, vosita, ehtiyotsizlik, qo'pollik, qiziqmaslik, tajribasizlik, faollik, mustaqil fikrlilik, etnopsixologik xususiyatlar.

O'qituvchi - o'qituvchi» tarkibidagi nizolarning o'ziga xos sabablari.

Pedagogik nizolar subyektlari o'rtasidagi munosabatlarning o'ziga xos xususiyatlaridan kelib chiqqan mojarolar quyidagi o'qituvchilar toifalari o'rtasida yuzaga keladi:

- yosh o'qituvchilar va ish stajiga ega o'qituvchilar o'rtasida;
- turli fanlarni o'qitadigan o'qituvchilar o'rtasida (masalan, fiziklar va til mutaxassisleri o'rtasida);
- bitta fanni o'qitadigan o'qituvchilar o'rtasida;
- unvonga, rasmiy maqomga ega bo'lgan o'qituvchilar (yuqori toifadagi o'qituvchi, uslubiy birlashma rahbari) va ularga ega bo'lmaganlar o'rtasida;
- boshlang'ich va o'rta o'qituvchilar o'rtasida;
- bolalari bitta maktabda o'qiydigan o'qituvchilar va ushbu bolalarga dars beradigan o'qituvchilar o'rtasida.

Tashkiliy nizolar o'qituvchilarning ta'lim muassasasi ma'muriyatining resurslarni (o'quv xonalari, texnik o'quv qo'llanmalari) xolis yoki notekis taqsimlanishi to'g'risida qaroridan noroziligi tufayli yuzaga kelishi mumkin;

O'qituvchilarni psixologik muvofiqligi nuqtai nazaridan bitta parallel ravishda muvaffaqiyatsiz tanlash; yoki o'qituvchilarni bilvosita «itarish» natijasi bo'lishi mumkin (darslarni o'qish natijalarini solishtirish, intizomni bajarish, bir o'qituvchini boshqasini kamsitish hisobiga ko'tarish yoki kimdir bilan taqqoslash).

O'qituvchilar o'rtasidagi ziddiyatlar turli sabablarga ko'ra paydo bo'lishi mumkin: maktab jadvalidagi muammolardan tortib to samimiy munosabatgacha. Ko'pgina maktablar uchun,

ayniqsa, shahar maktablari uchun boshlang'ich sinf o'qituvchilari va yuqori sinf o'qituvchilari o'rtasida odatdagi to'qnashuv mavjud bo'lib, bu obyektiv sabablarga bog'liq: boshlang'ich va o'rta maktablarda ta'lim mazmuni va tashkil etilishida uzluksizlik.

O'zaro da'volarning mohiyatini quyidagicha umumlashtirish mumkin: predmet o'qituvchilari ularga boshlang'ich sinflardan kelgan bolalar yyetarlicha mustaqil emas va kattalarning haddan tashqari homiyligiga odatlangan degan fikrni bildiradilar. O'z navbatida, boshlang'ich sinf o'qituvchilari bolalarni o'qish, hisoblash, yozish va bolalarga e'tibor bermaslik va iliqlik uchun ularni o'qitishni o'rgatish uchun ko'p kuch sarflaganliklarini achchiqlanish bilan aytadilar. G.M. Andreeva o'qituvchilar tarkibidagi guruhlararo ziddiyatlarni tartibga solish imkoniyatini xatti-harakatlarning buzg'unchilik, dushmanlik, salbiy stereotiplarini guruhlararo tajovuzni, mojaroni ro'yobga chiqaradigan va o'zaro tushunishni o'rnatishga xalaqit beradigan xatti-harakatlarning konstruktiv strategiyasi bilan almashtirishda ko'radi.

Ota-onalar va o'qituvchi o'rtasidagi pedagogik ziddiyatlarning sabablari. O'qituvchilar o'rtasidagi ziddiyatlar va o'qituvchi va ota-ona o'rtasidagi ziddiyatlar bitta manbaga ega: o'quvchini tarbiyalash va o'qitishning ko'p yo'nalishli modellari. O'qituvchi va ota-ona o'rtasidagi ziddiyat o'quv jarayoni, ta'lim darajasi, o'qituvchining o'quvchiga munosabati bolani yoki uning ota-onasini shaxsan rad etish to'g'risidagi o'zaro da'volarda ifodalanadi.

Ota-onalarning o'qituvchilarga da'volari quyidagicha ko'rinadi:

«Ular ko'pincha bolalarni kamsitadilar, haqorat qiladilar»;

«O'qituvchilar barcha bolalarni uy hayvonlariga va boshqalarga ajratadilar»; «O'qituvchilar o'ylashadi: agar u yomon o'qisa, demak, u bezori»;

«Ular bir tomonlama va doimo adolatsiz ravishda kamsitilgan»; «Ular ota-onalar haqida bolalar oldida yomon gapirishadi»
O'qituvchilarning da'volari: «Ular (ota-onalar) o'z farzandlari

haqida juda yaxshi o‘ylashadi»; «Ota-onalar maktabni tasodifiy va tashqi kuzatuvlariga ishonadilar. Ular hech narsaga chuqur kirib bormaydilar. Ular o‘qituvchilarni yuzaki baholaydilar»; «Ular o‘zlari bolani umuman nazorat qilmaydilar, unga ahamiyat bermaydilar, balki o‘qituvchiga da’vo bilan kelishadi»; «Ular faqat biz, O‘qituvchilar, o‘z farzandlarini o‘qitish va o‘qitishga majburmiz deb hisoblashadi»; “Ular ko‘pincha ta’lim jarayoniga aralashadilar. Yoki sinf rahbari ularga mos kelmaydi, yoki o‘qituvchi to‘g‘ri emas”. Ota-onalar va o‘qituvchilar o‘rtasidagi ziddiyatga tez-tez sabab quyidagi bo‘ladi: umumiy va pedagogik madaniyat (ayniqsa, xavfli kasb-hunar o‘qituvchi noloyiqligi) ning

- turli darajalari;
- o‘zaro ta’sirning ta’lim maqsadlariga mos kelmaydigan turli xil maqsadlari (raqobat, o‘qituvchining o‘z kasbiy holatini tasdiqlash istagi va ota-onaning ta’lim xizmatlarini oluvchisi sifatida o‘z maqomini tasdiqlash istagi);
- ta’lim strategiyasi va taktikasining nomuvofiqligi («pedagogik nomuvofiqlik»);
- ota-onalar, o‘qituvchilar tomonidan o‘quv jarayonining murakkabligini, uning samaradorligining ko‘plab omillarga bog‘liqligini tushunmaslik (o‘quv materialini taqdim etish rejasiga qat’iy rioya qilish, qat’iy javobgarlik, individual yondashuvning yo‘qligi va boshqalar);
- bolaga shaxs sifatida munosabatdagi farqlar;
- ota-onalarning maktabga bo‘lgan salbiy munosabati;
- tomonlarning mas’uliyatsizligi (oilaning yoki o‘qituvchilar tarkibining bog‘liq pozitsiyasi);
- ta’lim uchun javobgarlikni bir-biriga yuklash;
- «yuqori maoshli ota-onalar» ning xizmat ko‘rsatish sohasidagi shaxs sifatida «kambag‘al» o‘qituvchiga nisbatan qarashlari, «maktab emas, oila majburiy...» kabi da’volar);
- o‘z nuqtai nazarining ustunligini da’vo qilgan ikki yetakchining to‘qnashuvi;

- O‘qituvchining kasbiy layoqatsizligi (tayyorgarlikning past darajasi, maktab o‘quvchilari uchun talablarni yuqori baholash).

Nazorat uchun savollar:

1. O‘qituvchi va o‘qituvchi munosabatlarida «Ism»ning ahamiyati nimada?
2. O‘qituvchining o‘quvchi bilan muloqotida nutqning mazmuni, pantomimika va nutq intonatsiyasining roli.
3. Mutaxassislarning ta’kidlashicha, kattalar bilan muloqot intonatsiyasi necha % axborotga ega ekanligini izohlang.
4. Qanday hollarda konfliktga o‘qituvchi sabab bo‘ladi?
5. Muloqotning «noverbal» vositalari va tinglash ko‘nikmasi haqida ma’lumot bering.
6. O‘qituvchi va o‘quvchi o‘rtasidagi munosabatlarda uchinchi kishi nima sababdan suhbatga taklif etiladi?

9-mavzu. KONFLIKTLI VAZIYATLARNI HAL ETISHDA OILANING ROLI

Reja:

1. Yoshlarni oilaviy hayotga tayyorlash masalasining pedagogik aspektlari.
2. Oila - jamiyatning boshlang‘ich ijtimoiy bo‘g‘ini ekanligi.
3. Zamonaviy o‘zbek oilasi ichidagi ziddiyatlar va inqirozlar.

Tayanch tushunchalar: pedagogik aspektlar, milliy qadriyat, jamiyat, umumbashariy qadriyat, institut, insoniy qadriyat, gumanitar qadriyat, oila iqtisodi, oilaviy madaniyat, g‘amxo‘rlik, odamiylik, halollik, olijanoblik, mehr-oqibat, ijtimoiy institut, individualizm tarafdorlari.

Shaxsni tarbiyalash va o‘qitish uning hayotining birinchi kunlaridan boshlanadi. Birlamchi sotsializatsiya oilada va maktabgacha tarbiya muassasalarida amalga oshiriladi.

Shaxsning ijtimoiy ahamiyatga ega xususiyatlarini shakllantirishda, ayniqsa, oilaviy ta'limning o'rnini katta. Oilada bola ijtimoiy o'zaro aloqalar asoslarini o'rganadi, oilaviy maqomlar va rollar haqida tasavvurga ega bo'ladi, «nima yaxshi va yomon» ni o'rganadi. Shu sababli, oilaviy sotsializatsiya bosqichidan o'tmagan shaxs keyinchalik ma'lum ijtimoiy rollarni bajarishda qiyinchiliklarga duch kelishi mumkin.

Oiladagi bolaning asosiy o'qituvchilari (tarbiyachilari) otalar va boshqa yaqin qarindoshlardir. Oilada asosiy motivatsion munosabat o'rnatiladi, oiladagi jins rollarining asoslari shakllanadi. Oila bolaga ism, otasining ismi, familiyasini beradi, uni nasabnomasiga qo'shadi. Ota-onalarning ijtimoiy holati bolaning asosiy ijtimoiy holatini belgilaydi. Ota-onalarning turmush tarzi uning o'ziga xos qadriyat yo'nalishlari va hayotiy ustuvorliklarini shakllantirishga yordam beradi. Oilada shaxsning eng muhim ijtimoiy fazilatlari - uning birlamchi ijtimoiy mohiyati shakllanadi.

Shuni yodda tutish kerakki, go'daklik va erta bolalik davrida bolaning psixikasi faqat shakllanmoqda, u tashqaridan kelgan ma'lumotlarni mustaqil ravishda tahlil qilish («filtrlash») qobiliyatiga ega emas. Bu davrda bola ijtimoiy normalarni, qadriyatlarni va xulq-atvor qoidalarini asosan ong ostida o'rganadi. Ongsiz idrok eng chuqur va chuqurdir. Erta bolalik davrida o'zlashtirilgan ijtimoiy me'yorlar shaxs psixikasining asoslarini yaratadi. Shu sababli, ta'lim psixologlari shaxsning asoslarini shakllantirish bolaning hayotining dastlabki besh yilida sodir bo'lishiga ishonadilar.

Oila ijtimoiylashuvining juda muhim jihatlari – bu hissiy yaqinlik, iliqlik, mehr-oqibat, g'amxo'rlik, ota-onalar va bolalar o'rtasidagi ishonchli munosabatlar. Agar bola noto'g'ri oilada tarbiyalangan bo'lsa yoki uning tarbiyasiga yyetarlicha e'tibor berilmasa, bu uning keyingi hayotida salbiy iz qoldirishi mumkin. Masalan, ota-onalar o'rtasidagi munosabatlarda o'zaro tushunish, samimiylilik va paydo bo'layotgan nizolar va ularni hal qilish usullari yo'q bo'lganda, bola buni tabiiy hol deb qabul qiladi va «ota-ona» hal qilinmagan muammolarining «yuki» ta'qib qilinadi.

Oilaviy pedagogik nizolarning quyidagi turlarini ajratish mumkin:

1) ota-onalar o‘rtasida (ota-onalar va buvilar o‘rtasida) bolani tarbiyalash shakllari va usullari to‘g‘risida;

2) ota-onalar o‘rtasida, ulardan biri bolani tarbiyalashga yyetarlicha e‘tibor bermasligi sababli;

3) ota-onalar va maktab o‘qituvchilari o‘rtasida bola tarbiyasi (xulq-atvori) to‘g‘risida;

4) ota-onalar va bolalar o‘rtasida («otalar va bolalar» o‘rtasidagi ziddiyat);

5) ota-onalar bolani tarbiyalashda ishtirok etmasliklari sababli, ota-onalar va davlat organlari o‘rtasida.

Birinchi turdagi nizolar ota-onalarning (bobo-buvilarning) o‘zlari turli xil ijtimoiy-madaniy sharoitlarda tarbiyalanganligi va tarbiya shakllari va uslublariga nisbatan har xil qarashlarga ega bo‘lishi bilan bog‘liq bo‘lishi mumkin. Bunday to‘qnashuvlar, ayniqsa, ular bolalar huzurida yuzaga kelsa, tarbiya jarayoniga juda salbiy ta‘sir ko‘rsatmoqda. Birinchidan, «O‘qituvchilar» ning me‘yorlar va qadriyatlarga mos kelmasligi bolada yetarlicha barqaror ichki qiymat-normativ tizimni shakllantirishni qiyinlashtiradi. Ikkinchidan, qo‘yilgan talablardagi mavjud kelishmovchiliklar ularning bajarilmasligi uchun sabab va bahona bo‘lishi mumkin va kelajakda ular ota-onalarni manipulyatsiya qilish «mexanizmi» ga aylanishi mumkin.

Ikkinchi turdagi to‘qnashuvlar ham obyektiv, ham subyektiv sabablarga ega bo‘lishi mumkin. Birinchisi, ota-onaning o‘ziga to‘liq bog‘liq emas (masalan, ota-onalardan biri oilaning moddiy farovonligini ta‘minlash uchun vaqtning muhim qismini sarflashga majbur); ikkinchisi individual egoizmning namoyon bo‘lishidan biridir.

Uchinchi turdagi nizolar quyidagi asoslarga ega bo‘lishi mumkin: a) O‘qituvchilar ota-onalarni «noto‘g‘ri» tarbiyada yoki bolani tarbiyalash muammolariga yyetarlicha e‘tibor bermaslikda ayblashadi; b) ota-onalar o‘qituvchilarni bolalarni «noto‘g‘ri»

tarbiyalashda yoki ularning farzandiga nisbatan xurujda ayblashadi;

d) O'qituvchilar va ota-onalarning bolani tarbiyalashda o'zaro ayblovlari.

Ota-onalar va bolalar o'rtasidagi ziddiyatlar yanada murakkab va dinamikroq. Haqiqat shundaki, bola o'z rivojlanishida ketma-ket bir necha yosh bosqichlarini bosib o'tadi, ularning har biri tarbiyachilardan alohida yondashuv va ma'lum darajadagi pedagogik bilimlarni talab qiladi. O'smirlik, ayniqsa, tarbiya masalasida qiyin. Ushbu davrda bola ota-onaning ilgari «beg'ubor» hokimiyatini tanqidiy tahlil qilishni boshlaydi, yangi mos yozuvlar guruhlarini izlaydi va topadi, o'zini tasdiqlashga harakat qiladi, shu jumladan, ota-onalar bilan to'qnashuvlar orqali.

Ota-onalar va davlat organlari o'rtasidagi nizolar, ularning mohiyati va oqibatlari jihatidan eng dramatik bo'lib, ota-onalarning bolani tarbiyalashda ishtirok etmasligi bilan bog'liq. Bunday nizolarning bir necha asosiy sabablari bor: a) oilani moddiy ta'minot darajasining pastligi; b) ota-onalarning jismoniy, ruhiy kasalliklari; d) ota-onalar tomonidan me'yorlar, qadriyatlar va tarbiya usullarining sezilarli og'ishlari; e) ota-onalarning farzandlarini tarbiyalashni istamasligi (individual xudbinlik, ichkilik-bozlik, ota-onalarning giyohvandligi va boshqalar). Ko'pincha bunday to'qnashuvlar ota-ona huquqlaridan mahrum bo'lish bilan tugaydi.

Nazorat uchun savollar:

1. Oilaviy munosabatlarning buzilishiga olib keladigan ba'zi holatlar qaysilar?
2. Yoshlarning xulqida qanday nuqsonlar uchraydi?
3. Oilaning bola tarbiyasi oldidagi vazifasi nimalardan iborat?

10-mavzu. JAMOADAGI KONFLIKT VA UNI YECHIMGA OLIB KELISH YO‘LLARI

Reja:

1. Jamoada mos kelishga ta'sir ko'rsatuvchi omillarning asosiy guruhlari.
2. Xodimlarning janjalkashliklariga ta'sir ko'rsatuvchi psixologik xususiyat turlari; nizolar sabablari; nizolarni hal qilish usullari.
3. Boshqaruv tizimida ro'y beradigan nizoli vaziyatlar.
4. O'qituvchilar o'rtasida shaxslararo nizolarning oldini olish yo'llari.

Tayanch tushunchalar: tinch-totuv, or-nomus, uyat va andisha, sharmu-hayo, erkin, farovon, beparvo, hamjamiyat, xalqaro, tafakkur, ong, axloqiy tuyg'u, ibo va iffat, tushuncha, kibr, asabiy.

Konflikt (lotincha «to'qnashuv» dan) qarama-qarshi maqsadlar, manfaatlar, pozitsiyalar, fikrlar yoki qarashlarning to'qnashuvidir.

Konfliktlarning paydo bo'lishida asosiy rol «mojaro genlari» ga tegishli – bu nizolar paydo bo'lishi va rivojlanishiga hissa qo'shadigan so'zlar, harakatlar (yoki harakatsizlik), to'g'ridan-to'g'ri ziddiyatga olib keladi. Biroq, bitta konfliktogening o'zi ziddiyatga olib kelishi mumkin emas. Mojarolar zanjiri paydo bo'lishi kerak - ularning eskalatsiyasi deb ataladigan narsa – biz mojaroga kuchliroq ziddiyat bilan javob berishga harakat qilamiz.

Konfliktlarning o'zaro ta'siri jarayonida uning ishtirokchilari turli xil fikrlarni bildirish, qaror qabul qilishda ko'proq alternativlarni aniqlash imkoniyatiga ega bo'ladilar. Ziddiyat ham ijobiy bo'lishi mumkin. Agar nizolar asosli qarorlar qabul qilishga va munosabatlarni rivojlantirishga yordam bersa, u holda ular funksional deb nomlanadi. Samarali aloqa va qaror qabul qilishga xalaqit beradigan nizolar disfunktsional deb nomlanadi. Shuning uchun siz foyda olishingiz, nizolarni boshqa-

rishingiz mumkin, ammo buning uchun ularni o'rganish, tahlil qilish, ularning sabablari va yuzaga kelishi mumkin bo'lgan oqibatlarini tushunishingiz kerak.

Qarama-qarshiliklarning har xil turlari mavjud:

1) yo'nalish bo'yicha: - vertikal (O'qituvchi-talaba) – gorizontal (talaba-talaba) - aralash (O'qituvchi - ota-onalar);

2) daraja bo'yicha: -makrovelle (ta'lim tizimi - jamiyat) - o'rta (ma'muriyat, o'qituvchilar (pedagoglar, ota-onalar) - past daraja (O'qituvchi-talaba, ota-onalar-o'quvchilar);

3) mazmuni bo'yicha: -faoliyat nizolari (akademik ko'rsatkichlar) -xulq-atvor mojarolari (xulq-atvor qoidalarini buzish) - mojarolar munosabatlar (hissiy shaxsiy munosabatlar).

Pedagogik amaliyotda shaxslararo nizolarning asosiy turlari:

1) talaba-talaba: - mikro guruhda yetakchilikka intilish; - shaxsiy ustunligini namoyish qilish; - rahm-shafqat yetishmasligi, bezorilik va hk.

2) talaba-o'qituvchi: - o'rta maktabda paydo bo'lishi, «Voyaga yetganlar» tushunchasining ustunligi, avtonomiyaga intilish, muammolarni mustaqil hal qilish; - sharhlarga keskin va qattiq munosabat; - nizolar nohaq baholash va h.k.lar tufayli kelib chiqishi mumkin;

3) O'qituvchi-o'qituvchi: - o'qituvchilar o'rtasidagi raqobat; - tajribali o'qituvchilarning yosh o'qituvchilardan ustunligini namoyish etish; - faoliyat bilan emas, balki unga taqlid qilish va h.k.da qulay taassurot yaratish.

Pedagogik nizolarning turlari (V. I. Juravlevning so'zlariga ko'ra): o'quvchilar va o'qituvchilar o'rtasidagi munosabatlarning uchta guruhi ustunlik qiladi, bu yerda maktab o'quvchilarining psixotravmalari paydo bo'ladi.

Ular sinfda paydo bo'ladi va o'z ma'nosidagi metodikaga emas, balki o'qituvchining xatti-harakatiga, uning taktikasi, uslub-i, o'quvchilar harakatlariga munosabatiga bog'liq. Kopincha darsda hamma shovqin qiladi, lekin faqat bitta talaba sinfdan chetlashtiriladi; ikkitasi darsdagi tartibni buzganlikda aybdor va

ulardan biri jazolanadi; sinfdagi tartib-intizom uchun baholar pasaytiriladi va h.k.

Shunday qilib, nizolar:

1. Darsda yuzaga keladi va metodikaga o'z ma'nosida emas, balki o'qituvchining xulq-atvori, ya'ni uning taktikasi, uslubi, o'quvchilarning harakatlariga munosabati bilan bog'liq..

2. O'qituvchilarning xatti-harakatlari, o'quvchilarga nisbatan «kamsitish» atamasi bilan birlashtirilgan.

3. O'qituvchida tabiiy xushyoqish va antipatiya tuyg'ularini uyg'otadigan talabalar bilan muloqot qilishda pozitsiyani topish juda qiyin.

4. Boshqa turlari: O'qituvchining rasmiy intizomi, sustkashliklarni e'tiborsiz qoldirish, ota-onalari o'qituvchiga nisbatan biron bir hokimiyatga ega bo'lgan maktab o'quvchilarining namoyishkorona mehr-muhabbati, talabaning ommaviy sharmandaligi va boshqalar.

Axloq qoidalari. Keling, kasbiy zaiflik va hatto umuman odamning o'qituvchi funksiyalarini bajara olmasligi faktlari bilan chegaralanadigan eng stressli ziddiyatli vaziyatlarga o'tamiz.

Pedagogik va insoniy axloq qoidalarini qo'pol ravishda buzilishini tasniflash, avvalo, o'qituvchining madaniyatsizligi, uning beparvoligi va o'quvchilarga nisbatan haqoratli muomalasining namoyon bo'lish turlarini ajratib ko'rsatishga asos beradi.

O'qituvchining talabalarga nisbatan shafqatsizligi va xatti-harakatlari faktlari juda ko'p ziddiyatli vaziyatlardir.

Befarqlik va qo'pollik epizodlari: ular bajarilmagan uy vazifasi tufayli qo'zg'alib ketishadi va o'quvchilarni haqoratli so'zlar deb atashadi; sinfda noto'g'ri ishlaydigan oilaviy masalalar bilan qiziqishadi, ota-onalarning ajrashishlari, spirtli ichimliklarni iste'mol qilishlari to'g'risida so'rashadi; talabalar harakatining og'irligini oshirib yuborish; qattiq qichqiriqlar va boshqalar bilan birga sinfdan chetlashtiriladi.

«Axloqdan tashqari» atamasi o'qituvchilarning xulq-atvori-ning qo'pol anti-pedagogik shakllarini ko'rsatish uchun kiritilgan. Kattalar bolalar bilan ishlashdagi xatolar chegarasidan

chiqib ketadigan nizolar yuzaga kelganda, ularning paydo bo'lishi pedagogik «huquqbuzarliklar» tomonidan qo'zg'atilganda: og'zaki tahqirlash, qoida tariqasida, jamoat oldida; jismoniy ta'sir, hujum; maktab o'quvchilari orqali ota-onalardan sovg'alarni tortib olish va h.k.

Konfliktlarning turlarini bashorat qilish usullari konfliktning oldini olish uni bashorat qilishni o'z ichiga oladi.

Konfliktlarni bashorat qilish – bu ziddiyatning paydo bo'lishi va rivojlanishi ehtimoli to'g'risida ongli va asosli tahmin. Konfliktlarni bashorat qilishda nafaqat ma'lum bir tizimni rivojlantirishning ma'lum bir bosqichida ziddiyat paydo bo'lishini, balki ziddiyatli to'qnashuvning rivojlanishi mumkin bo'lgan variantlarini ham aniqlash kerak.

Buning uchun har xil turdagi ziddiyatlar to'g'risida tizimlashtirilgan ma'lumotlar bo'lishi kerak. Ma'lumotlar nizoli vaziyat modelining to'liq tavsifini o'z ichiga oladi: nizo predmeti yoki mohiyati, konfliktning tarkibiy qismlari, funktsiyalari, fazoviy va vaqt chegaralari, rivojlanish bosqichlari va ziddiyatning intensivligi darajasi. Ta'riflovchi modellarni tuzgandan so'ng, mojarolarni hal qilish nazariyotchilari va amaliyotchilari nizolarning tushuntirish modellarini tayyorlaydilar. Bunday modellarni ishlab chiqish konfliktlarni chuqur tahliliy va tizimli tahlilidan keyingina mumkin bo'ladi.

Tushuntirish modellari konfliktning asosiy sabablarini, uning rivojlanishining harakatlantiruvchi kuchlarini ochib beradi.

Konfliktlarni bashorat qilish – bu nizolarning oldini olish faoliyatining eng samarali usuli. Kelajakda yuzaga kelishi mumkin bo'lgan to'qnashuvlarni bashorat qilish nizolarni boshqarishdagi asosiy yo'nalishlardan biri hisoblanadi, chunki ijtimoiy ziddiyatlar paydo bo'lishining dastlabki bosqichlarida menejment resurslar va ta'sir etuvchi kuchlar jihatidan eng samarali va eng kam xarajatlarga ega.

Bashoratlarning to'rtta asosiy turini ajratish mumkin:

1) qidiruv bashoratlari - ular ijtimoiy faoliyatning turli sohalarida mavjud rivojlanish tendensiyalarini real baholashdan bosh-

lab kelajakning mumkin bo'lgan qiyofasini aniqlash uchun tuziladi;

2) normativ - kelajakda muayyan maqsadlarga erishishga yo'naltirilgan va rivojlanish dasturlarini amalga oshirish bo'yicha amaliy tavsiyalarni o'z ichiga olgan;

3) analitik - ilmiy maqsadlar uchun kelajakni tadqiq qilish usullari va vositalarining bilish qiymatini aniqlashga mo'ljallangan;

4) prognozlar - ogohlantirishlar - odamlarning ongi va xatti-harakatlariga bevosita ta'sir qilish uchun ularni kutilgan kelajakni oldini olishga majbur qilish uchun tuziladi. Ushbu turdagi prognozlar orasidagi farqlar o'zboshimchalik bilan amalga oshiriladi.

Ijtimoiy prognoz bir vaqtning o'zida bir nechta xususiyatlarni birlashtirishi mumkin.

Konfliktli vaziyatlarni bashorat qilishning asosiy usullari quyidagilarni o'z ichiga oladi:

- ushbu vaziyatni tizimning kelajakdagi holatiga ekstrapolyatsiya qilish;

- yuzaga kelishi mumkin bo'lgan nizoli vaziyatni modellashtirish;

- statik usul - mutaxassislar o'rtasida o'tkazilgan so'rov-noma.

Ekstrapolyatsiyaning aniqligi kelajakka o'tishda keskin pasayadi. Tarixiy o'xshashlikning kelajakni bashorat qilish bilan qo'llanishi cheklangan.

Ijtimoiy prognozlashning eng ishonchli usuli - bu to'g'ri nazariy tushunchalar asosida, boshqa usullarning natijalaridan foydalangan holda va ularga to'g'ri talqin qilinadigan ekspert bahosi. Konfliktli vaziyatlarning prognozlari, shuningdek, boshqa ijtimoiy hodisalar qisqa muddatli, o'rta muddatli va uzoq muddatli bo'lishi mumkin. Bashorat qilish jarayoni quyidagi harakatlar ketma-ketligidan iborat:

1 Alomatlarni aniqlash - ba'zi bir faktlar va hodisalar, ularning umumiyliги ma'lum xulosalar chiqarishga asos bermaydi,

lekin tashvish uygʻotadi va qoʻshimcha maʼlumot izlashga qaratilgan faoliyatni ragʻbatlantiradi.

2 Axborotni izlash va tahlil qilish - muayyan xulosani (tashxisni) keltirib chiqaradigan va tashvishga soladigan mavzu boʻyicha qaror qabul qiladigan turli faktlarni yigʻish va qayta ishlash.

3 Voqealar rivojining mumkin boʻlgan ssenariylarini model-lashtirish; ularning harakatlariga alternativalar; vaziyatni rivojlanish oqibatlarini va ularning harakatlari.

Bashorat qilishning maqsadi – subyektga oʻziga xos sharoitlarda oʻziga yuklatilgan vazifalarni eng samarali hal qilishga imkon beradigan qaror qabul qilishdir. Induktiv usuldan foydalanib, yaʼni kundalik hayotdagi, boʻsh vaqt, sport sohasidagi turli xil ziddiyatlarni aniqlash va oʻrganish orqali yanada murakkab ziddiyatlarni (oddiy ziddiyatdan murakkabroqgacha, oʻziga xos ziddiyatdan umumlashtirishgacha) mojarolarni tahlil qilish, tushuntirish va bashorat qilish mumkin).

Deduktiv usul, aksincha, umumiy qonuniyatlarni bilish, ijtimoiy dasturlardan xabardorlik asosida maʼlum ijtimoiy sohalarda yoki mintaqalarda toʻqnashuvlarni bashorat qilishga imkon beradi. Konflikt rivojlanishining har qanday varianti bilan oʻqituvchining vazifasi tomonlarning qarama-qarshiligini oʻzaro taʼsirga, buzgʻunchi ziddiyatni esa konstruktiv holatga keltirishdan iborat.

Buning uchun quyidagilar zarur:

1. Raqiblarning bir-birlarini yetarli darajada idrok etishlariga erishish uchun (hissiyotlar vaziyatni yetarlicha baholashga xalaqit beradi). Hissiy stressni kamaytirish kerak, yaʼni tajovuzga tajovuz bilan javob bermang, raqibni biron bir soʻz yoki imoishora bilan xafa qilmang yoki kamsitmang, fikr bildiring, oʻz tushunganingiz va sherikligingizni bildirishga harakat qiling, shoshilinch xulosalar qilmang, maslahat bermang, muhokama qilishni taklif qiling tinch muhitda paydo boʻlgan muammolar).

2. Dialog – bu raqiblar oʻrtasida aloqa oʻrnatish usuli, ziddiyatli masalalarni muhokama qilish va nizolarni hal qilishning

o‘zaro maqbul usullarini topish vositasi (haqiqatni birgalikda qidiring, o‘z nuqtai nazarinigizni majburlamang, mish-mishlarga emas, balki faktlarga tayaning tortishuvlar, savollarni to‘g‘ri bering, muammolarni hal qilish uchun tayyor retseptlarga yo‘l qo‘ymang, raqibning o‘zi to‘g‘ri yechimni topishiga harakat qiling).

3. O‘zaro aloqalar ziddiyatni hal qilishning yakuniy bosqichidir. Bu ziddiyatni hal qilishga qaratilgan barcha raqiblarning birgalikdagi faoliyati. O‘zaro ta‘sir o‘tkazish jarayonida raqiblar muammolar doirasini va ularni hal qilish variantlarini aniqlab beradi, ish turlarini taqsimlaydi, ularni amalga oshirish muddatlarini belgilaydi va nazorat tizimini belgilaydi, qo‘shimcha uchrashuvlar, maslahatlashuvlar, fikr almashadi. Shunday qilib, muvaffaqiyatli hal qilingan ziddiyat jamoadagi psixologik iqlimning yaxshilanishiga va o‘zaro tushunish o‘shishiga yordam beradi. Konfliktlarni boshqarish ikki jihatdan ko‘rib chiqilishi mumkin: ichki va tashqi. Ulardan birinchisi, ziddiyatli o‘zaro munosabatlarda o‘zingizning xatti-harakatlaringizni boshqarish. Konfliktlarni boshqarish tashqi tomoni ushbu murakkab jarayonning tashkiliy va texnologik jihatlarini aks ettiradi, bunda boshqaruv subyekti bosh (menejer), rahbar yoki vositachi (vositachi) bo‘lishi mumkin. Konfliktlarni boshqarish - bu nizo subyektining u tomonidan ziddiyatning o‘zaro ta‘sirlashishining barcha bosqichlarida amalga oshiriladigan va sodir bo‘layotgan voqealarni ongli ravishda boshqarishni o‘z zimmasiga oladigan faoliyati (S.M. Emelyanov). Konfliktlarni boshqarish nizo subyekti yoki mustaqil shaxs tomonidan quyidagi tadbirlarni amalga oshirishni o‘z ichiga oladi: nizoli vaziyat alomatlarini aniqlash; davom etayotgan munosabatlar diagnostikasi va ushbu sohada yuzaga kelishi mumkin bo‘lgan qarama-qarshiliklar; kelajakdagi ehtimoliy to‘qnashuvlarni prognoz qilish va ularni rivojlanish yo‘llari; nizolarning oldini olish; to‘qnashuvni oldini olish. Konfliktlarni bilvosita hal qilishning turli usullarini o‘qituvchi (o‘qituvchi) ning bilishi nizolarni boshqarish va ularning optimal echimiga yordam beradi.

Nizolarni boshqarishda eslash kerak bo'lgan asosiy tamoyillar.

1. «O'zingizni his qilish» tamoyili. Talabaga o'z his-tuyg'ularini ifoda etish imkoniyatini berish kerak.

2. «Hissiy kompensatsiya» tamoyili. Ushbu prinsipning mohiyati shundan iboratki, u har qanday nizoni ijobiy his-tuyg'ular, salbiy tajribalar ruhida bo'lgan kishiga maqtash va maqtashlar bilan hal qilishni osonlashtiradi.

3. «Vakolatli uchinchi» printsipti. Jabrlanuvchi uchun (xafa bo'lgan, u uchun uchinchi vakolatli shaxs, go'yo o'z raqibi tomonidan xafa qilinganlarga nisbatan ijobiy munosabat to'g'risida bexosdan ma'lumot olib keladigan kishi uchun) bevosita bog'lanish kerak.

4. «Agressiya ta'sir qilish» tamoyili. Urushayotgan tomonlar aniq raqobat sharoitida o'zlarining tajovuzlarini bir-biriga to'kish imkoniga ega bo'lganda (masalan, musobaqada qatnashganda).

5. «Raqibni majburan eshitish» tamoyili. Ushbu tamoyil qarama-qarshi bo'lganlar bilan (masalan, O'qituvchi-psixolog) psixo-tuzatish ishlarida, muxoliflardan boshqalarga aytilgan hamma narsani takrorlashni va shundan keyingina o'zlarining fikrlariga o'tishni so'raganda qo'llaniladi. Qarama-qarshi bo'lgan talabalarni raqibni tinglash qobiliyatini rivojlantirish bilan konstruktiv argument qoidalariga o'rgatish kerak.

6. «Lavozimlar almashinuvi» tamoyili. Qatnashuvchilardan fikrlarini, nimalarni boshdan kechirayotganlarini va boshqa tomon nima uchun bunday qilayotganini so'rab olish mojaroni boshqarish uchun har doim foydalidir». Tashqi ko'rinish» mojaroga professional aralashish vaziyatini osonlashtiradi. Ishtirokchilar uchun esa bunday vazifa raqibni yaxshiroq tushunishga va muammoga xotirjamroq yondashishga olib keladi.

7. Munozarachilarning «ma'naviy ufqini kengaytirish» printsipti. O'qituvchi mojaroni ko'rib chiqib, yuqori darajadagi hayotiy qadriyatlarga e'tibor qaratadi, har kimning argumentlarining egoistik pozitsiyasiga ishora qiladi. Mojaroni hal qilish to'liq yoki to'liq bo'lmasligi mumkin.

Konfliktni to‘liq hal qilishiga sabab bo‘lgan sabablarni, nizo mavzusini va nizoli vaziyatlarni yo‘q qilish orqali erishiladi. Mojaroning to‘liq bo‘lmagan yechimi barcha sabablar yoki ziddiyatli vaziyatlar bartaraf etilmaganda sodir bo‘ladi. Bunday holda, mojaroning to‘liq bo‘lmagan hal etilishi uni to‘liq hal qilish uchun qadam bo‘lishi mumkin.

Nazorat uchun savollar:

1. Jamoadagi konflikt va uni yechimiga olib kelish yo‘llarini aytib o‘ting.
2. Tengdoshlar va O‘qituvchilar bilan kelishmovchilik kelib chiqishig‘a qanday toifadagi o‘quvchilar sabab bo‘ladi?
3. Kichik guruhchalarda yuzaga keladigan konfliktlar.
5. Jamoadagi konfliktni boshqarish tartiblari nechta va ular qaysilar?
6. Jamoadagi konfliktni to‘g‘ri hal etishda nimalarga e‘tibor berish kerak?
7. “Janjal bo‘lgan yerdan baraka qochadi” degan iborani izohlang.
8. Konflikt yechimini rejalashtirish deganda nimani tushunasiz?

11-mavzu. PEDAGOGIK KONFLIKTOLOGIYADA TANA ZABONI

Reja:

1. Tana zaboni tushunchasi va uning tarkibiy qismlari.
2. Mimik, pantomimik harakatlar tizimida o‘z hissiy holatini boshqara olish.
3. Pedagogik konflikt va ularni bartaraf etishda ajdodlarimizning madaniy- ma‘naviy merosi.

Tayanch tushunchalar: tana zaboni, mimika, pantomimika, informatsion oqim, yurish-turish, kiyinish, imo-ishoralar, o‘zini tutish, xarakter, hissiyot, instruktiv, milliy umumbashariy qadri-

yatlar, mustaqil fikr, siyosiy islohot, muhit, ma'naviy mezon, fazilat, intizom, pedagogik jarayon, pedagogik muloqot madaniyati, mimik, pantomimik, notiqlik san'ati, ta'sir o'tkazish, shirin-suxanlik, ochiq chehralik, muosharat odobi.

Bizning tashqi xulq-atvorimizda bizning tashqi va ichki dunyomizga xos ko'p narsalar namoyon bo'ladi. Faqatgina ushbu holatlar tanib olish imkoniyatiga ega bo'lishi kerak.

Qo'llar, ko'zlar, holatning deyarli sezilmaydigan ko'rinishlari ortida sherigingizning kayfiyati, istagi, fikrlarini ko'rish muhimdir. Shaxsni o'rganish vazifasi aynan shu ko'rinishlarni ko'rish va umumlashtirishdir. Qabul qilingan ma'lumotlarga asoslanib, insonning xarakterini anglash va uning shaxsiy xususiyatlarining munosabatlarini o'rnatish mumkin.

Insonning fe'l-atvorini tushunish uchun siz ushbu muammoni qiziqtirgan har bir kishi uchun mavjud bo'lgan shaxsni o'rganishda ba'zi metodik usullarga ega bo'lishingiz kerak.

Ochiqlik.

Buni ifoda etadigan ko'plab imo-ishoralar orasida ochiq qo'llar mavjud. Ko'pincha ular yelkalarini ko'tarish bilan birga, palmalar oldinga qarab ochiladi: «Mendan nima istaysiz?»

Yana bir xarakterli imo - bu tugmachali ko'yilagi (ko'yilagi va boshqalar). Sizga ishongan odam sizning huzuringizda tugmachani ochadi yoki hatto olib tashlaydi. Zip qilmang - va sizning maqsadlaringiz osonroq amalga oshiriladi!

«Birgalikda yurish» imo-ishoralari klasteri: odamlar tugmachalarni ochmasdan o'tirishadi, qo'llarini va oyoqlarini kesmasdan, ajratuvchi stol orqali sherigiga qarab harakat qilishadi.

Himoya.

Xarakterli imo-ishora – bu ko'kragiga kesib o'tgan qo'llar. Ushbu imo-ishora boshqalarga qattiq ta'sir qiladi. To'rt yoki undan ortiq kishilik guruhda siz ularning barchasini qo'llaringizni kesib o'tib ta'sir qilishingiz mumkin. Natijada aloqa uzilib qoladi.

Boshqa keng tarqalgan imo-ishora – bu kesib o'tgan oyoqlar. Oyoq-qo'lli odamlar sizga eng ko'p raqobatdosh bo'lganlar

va shuning uchun ko‘proq e’tibor talab etiladi. Agar bir vaqtning o‘zida qo‘llar kesib o‘tilsa, siz haqiqiy raqib oldida turibsiz. Agar ayol, oyoqlari bir-biriga bog‘langan bo‘lsa, tepalikni silkitsa, u vaziyatdan zerikadi.

Baholash.

Eng noto‘g‘ri talqin qilinadigan imo-ishoralar – bu minnatdorchilik imo-ishoralari deb atashadi, ular pensivlik, tafakkur bilan bog‘liq.

«Tanqidiy baholash» imo-ishoralarining klasteri: iyak kaftga suyanadi, ko‘rsatkich barmog‘i yonoq bo‘ylab cho‘zilgan, qolganlari og‘iz ostiga joylashgan. Agar bunda sherikning tanasi qiyshayishi bo‘lsa, ohangdor, salbiy ohangni taxmin qiling.

Oyoqdan qo‘lga imo-ishora odamning biror narsa haqida o‘ylash holatida bo‘lishini anglatadi.

Boshni bir tomonga burish qiziqish bilan bog‘liq.

Jag‘ni tarash - fikrlash, qaror qabul qilish jarayoni davom etmoqda.

Ko‘zoynakli imo-ishoralar. Salbiy narsalardan biri - ko‘zoynakka qarash: «Xo‘sh, yana nima bor?» Boshqa imo-ishoralar vaqtni sotib olishning bir usuli: ko‘zoynakni yaxshilab artish va hk.

Burundan chimchilash harakati, ko‘zni yumish bilan birgalikda, qabul qilinayotgan qarorga katta konsentratsiyani ko‘rsatadi.

Shubha va maxfiylik.

Shubha, noaniqlik, inkor, shubha bildiradigan barcha imo-ishoralar umumiy ma’noga ega: salbiy.

Ushbu turdagi imo-ishoralar ko‘pincha chap qo‘l bilan bog‘liq. Masalan, amerikaliklarda o‘ng qo‘lning ko‘tarilgan bosh barmog‘i «yaxshi», chap qo‘lning kichik barmog‘i «yomon» degan ma’noni anglatadi.

Odatda, imo-ishoralar to‘plami buklangan qo‘llar, tanani orqaga burish, xochlangan oyoqlar, boshni oldinga egish, qoshlar ostidan qarash. Ongli ravishda boshqarib bo‘lmaydigan kuchsiz imo-ishoralar tanani siluetga burib, burunni silamoq, yon to-

mondan, oyoqlardan yoki butun tanani chiqish tomonga burab qo'ygan.

Ko'z signallari.

Haqiqiy muloqot uchun asos faqat inson bilan yuzma-yuz muloqot qilganingizda o'rnatilishi mumkin. Agar siz ba'zi odamlar bilan muomala qilishda o'zingizni qulay his qilsangiz, demak, siz o'zingizni noqulay his qilasiz va boshqalarga nisbatan ishonchsizlikni his qilasiz. Bu, asosan, ularning sizga qarashlari va qarashlaringizni ushlab turishlari bilan bog'liq.

Agar odamning nigohi sizning ko'zingizga vaqti bilan 2/3 dan ko'proq tushsa, bu ikki narsadan birini anglatishi mumkin: birinchidan, u sizni juda qiziq yoki jozibali deb biladi, bu holda ko'z qorachig'i kengayadi; ikkinchidan, u sizga dushmanlik qiladi va sizni og'zaki bo'lmagan holda da'vo qilmoqda; bu holda o'quvchilar torayadi.

Biznes ko'rinishi.

Ishbilarmonlik muzokaralarini olib borishda, suhbatdoshingizning peshonasida uchburchak borligini tasavvur qiling. Ushbu uchburchakka qarab, siz jiddiy muhit yaratasiz va boshqa odam sizni ishchan kayfiyatda deb his qiladi. Sizning nigohingiz birovning ko'zidan pastga tushmasligi sharti bilan, siz o'zingizning nigohingiz bilan muzokaralar jarayonini boshqarishingiz mumkin bo'ladi.

Ijtimoiy nuqtai nazar.

Agar siz suhbatlashayotgan odam boshqa odamning ko'z darajasidan pastga tushib qolsa, ijtimoiy ta'sir o'tkazish muhiti yaratiladi. Qarashning o'ziga xos xususiyatlarini o'rganish bo'yicha tajribalar shuni ko'rsatadiki, ijtimoiy muloqot paytida ko'zlar odamning yuzidagi ramziy uchburchakka ham qaraydi, bu holda ko'zlar chizig'i va og'iz sohasi ustida joylashgan.

Yaqin ko'rinish.

Ushbu nigoh ko'zlar chizig'idan o'tib, jag'ning ostidan suhbatdosh tanasining boshqa qismlariga tushadi. Yaqin aloqada bu uchburchak ko'zdan ko'kragiga, uzoqdan esa ko'zdan perineumga tushadi. Erkaklar va ayollar ushbu ko'rinish yordamida

insonga bo'lgan qiziqishini namoyish etadilar, agar u ham qiziqsa, u xuddi shu ko'rinish bilan javob beradi.

Yon qarash.

Yon tomondan qarash qiziqish yoki dushmanlikni yetkazish uchun ishlatiladi. Agar biroz ko'tarilgan qoshlar yoki tabassum bilan birga bo'lsa, bu qiziqishni anglatadi va ko'pincha uni jalb qilish uchun ishlatiladi. Agar u qoshlarning osilishi, peshonaning burishishi yoki og'izning osilib turishi bilan birga bo'lsa, bu shubhali, dushmanlik yoki tanqidiy munosabatni anglatadi.

Xurmo va ularning yordami bilan uzatiladigan ma'lumotlar.

Ayni paytda suhbatdoshingiz siz bilan ochiq va halol bo'ladimi-yo'qligini aniqlashning eng yaxshi usuli bu uning kaftlarining holatini kuzatishdir. Biror kishi siz bilan ochiq gaplasha boshlaganda, odatda, suhbatdosh oldida kaftlarini to'liq yoki qisman ochadi. Ushbu imo-ishora sizga suhbatdoshning ayni paytda haqiqatni aytayotganligini aytadi.

To'g'ri ishlatilsa, palma kuchi odamga ko'proq vakolat va boshqalarga buyruq berish qobiliyatini berishi mumkin.

Uchta xurmo buyrug'i imo-ishoralari mavjud: palma yuqoriga ko'tarish (maxfiy imo-ishoralari), palma pastga (vakolat soyasi) va ishora barmoq holati (agressiv xurmo holati).

Ba'zi qo'l va qo'l imo-ishoralari.

Xurmolarni ishqalash - bu imo-ishora yordamida odamlar og'zaki ravishda o'zlarining ijobiy kutishlarini yetkazadilar.

Bosh barmog'ingizni ko'rsatkich barmog'iga yoki boshqa barmoqlarning uchlariga surtish, odatda, pulni to'lov sifatida qabul qilishni ko'rsatish va kutish uchun ishlatiladi.

Qopqoq barmoqlar - ko'pincha bu imo-ishora umidsizlik va odamning salbiy munosabatini yashirish istagini anglatadi.

Qattiqlashtirilgan qo'l holati - ishonchli yoki «hamma narsani biladigan pozitsiyani» bildiradi. Ushbu imo-ishora ko'pincha rahbariyat tomonidan qo'llaniladi.

Qo'llarni orqa tomonga qo'yish, o'ziga ishongan odamning boshqalardan ustunligini his qiladigan imo-ishora deb hisoblanadi. »Orqadagi qo'llar» imo-ishorasi, «bilakni ushlagan orqa-

dagi qo'llar» imo-ishora bilan farq qiladi, bu odamning xafa bo'lganligini va o'zini tortib olishga harakat qilayotganligini ko'rsatadi. Qizig'i shundaki, odam qanchalik g'azablansa, uning qo'li shunchalik orqada harakat qiladi.

Bosh barmoqlarning aksentuatsiyasi - odamning qaysarligi, ustunligi va hatto tajovuzkorligi haqida gapiradi. Biroq, bu imo-ishora (boshqalar singari) boshqa imo-ishoralardan bilan birgalikda ko'rib chiqilishi kerak, chunki ochiq barmoqlar ijobiy signaldir.

Muloqot jarayonida optimal masofani tanlash quyidagi ko'rsatkichlarga bog'liq: yoshi, jinsi, holati, psixologik xususiyatlari, millati, tanishish darajasi.

Haddan tashqari yaqin va juda uzoq joylar aloqaga salbiy ta'sir ko'rsatmoqda. Agar masofa uzoq bo'lsa, demak, u kishi sherigiga yoqimsizligini sezishi yoki sherigini mag'rur deb bilishi mumkin.

Bugungi kunda quyidagi tasnifni umumiy qabul qilingan deb atash mumkin:

0,5 metrgacha - yaqin masofa - yaqin, yaqin munosabatlarga (yoki - sport, raqs) to'g'ri keladi.

0,5 dan 1,2 metrgacha - shaxslararo masofa - do'stlarning teginish va teginishsiz suhbat.

1,2 dan 3,7 metrgacha - norasmiy ijtimoiy va ishbilarmonlik muzokaralari (yuqori chegara ko'proq rasmiy talablarga javob beradi).

3.7 va undan ortiq - jamoat masofasi.

To'g'ri tanlangan masofa keyingi muloqot uchun ohangni belgilaydi. Shaxslararo bo'shliq vizual aloqaning chastotasi va davomiyligiga ta'sir qiladi. Odamlar qanchalik yaqin bo'lsa, ularning o'zaro qarashlari qanchalik qisqa va kam bo'lsa, masofada ular bir-birlariga uzoqroq qarashadi va suhbatda diqqatni saqlash uchun imo-ishoralardan foydalanadilar.

Ko'pincha hayotda muloqot stol orqali sodir bo'ladigan holatlar mavjud (masalan, ish paytida, imtihonlarni topshirishda). Shuning uchun sheriklarning bir-birlarini idrok etishning afzalligi va yo'nalishi kabi tarkibiy qismlarni hisobga olish kerak

- bu »yuzma-yuz« pozitsiyasidan farq qilishi mumkin boʻlgan kommunikatorlarning bir-biriga nisbatan joylashishi, «orqaga orqaga» pozitsiyasi.

Konflikt - bu oʻzaro taʼsirlashish jarayonida yuzaga keladigan, ziddiyat subyektlarining qarama-qarshiligidan iborat boʻlgan va odatda salbiy his-tuygʻular bilan birga keladigan sezilarli ziddiyatlarni hal qilishning eng keskin usuli.

Uilyam Linkoln (konfliktlarni hal qilish boʻyicha Amerika assotsiatsiyasi prezidenti): «... Konflikt - bu kamida bitta tomonning uning manfaatlari buzilishidan, boshqa tomon yoki tomonlar tomonidan buzilishidan qoʻrqish (tushunish)» deb ifodalaydi.

Konfliktning kundalik taʼrifi janjal. Ammo bu har doim shunday boʻladimi: bu tushunchalar xulq-atvor darajasida qanday farq qiladi, mojarolar doimo hayqiriqlar, oʻzaro ayblovlar bilan hamroh boʻladimi?

Mojaro har doim ham janjal emas. Mojaro mojaroga hamroh boʻlishi mumkin, ammo bu shunchaki toʻplangan his-tuygʻularni ifodalashning konstruktiv boʻlmagan usuli.

Konfliktdagi yetakchi strategiyani aniqlash uchun Tomas testi.

Har qanday ziddiyatli vaziyatda muammoni yanada samarali hal qilish uchun nizolardagi odatiy xatti-harakatlar uslubingizni, nizo ishtirokchilarining uslubini, shuningdek, tabiatini inobatga olgan holda maʼlum bir xatti-harakat uslubini tanlash kerak.

Konfliktlarni hal qilishning beshta asosiy uslubi mavjud. Konfliktdagi yetakchi uslubni aniqlash usuli 1972-yilda Kennet V. Tomas va Ralf X. Kimlen tomonidan ishlab chiqilgan va Tomas-Kilmenn usuli deb nomlangan.

Konfliktli vaziyatda oʻzini tutish uslubi mojaro ishtirokchisi oʻz manfaatlarini (passiv yoki faol harakat qilish) va boshqa tomonning manfaatlarini (birgalikda yoki yakka tartibda) qondirmoqchi boʻlgan oʻlchov bilan belgilanadi. Agar biz buni grafik jihatdan ifodalasak, unda biz toʻqnashuvlarni hal qilishning

beshta asosiy uslubining har biri uchun joy va nomni aniqlashga imkon beradigan Tomas- Kimlen tarmog'ini olamiz.

O'zingizning manfaatlarinizi qondirishga harakat qiladigan o'lchov			
musobaqa	Hamkorlik	Faol harakatlar	Qaysi qay darajada boshqa partiya manfaatlarini qondirish uchun tayyor
	murosaga kelish	Passiv harakatlar	
qochish	Moslashish		
Shaxsiy harakatlar	Qo'shma Harakatlar		

Ushbu tarmoq nizoli vaziyatda o'zini tutish uslubini aniqlashga yordam beradi. Jadvalning chap tomonida faol va passiv harakatlar belgilanadi. Agar nizo ishtirokchisining reaksiyasi passiv bo'lsa, u holda u nizodan chiqib ketishga intiladi, agar u faol bo'lsa, uni hal qilishga urinib ko'radi.

Tarmoqning yuqori qismi kooperativ faoliyatga tegishli. Agar mojaro ishtirokchisi qo'shma harakatlarni afzal ko'rsa, u mojaroni boshqa ishtirokchi yoki mojaro ishtirokchilari bilan birgalikda hal qilishga harakat qiladi. Agar ziddiyat ishtirokchisi individual harakat qilishni afzal ko'rsa, u holda u muammoni o'zi hal qilishning o'ziga xos usulini yoki uning yechimidan qochish usulini izlaydi.

Agar siz tarmoqning ikkita qismini birlashtirsangiz, o'rtada murosaga kelish uslubiga zid bo'lgan beshta xatti-harakat matritsasini olasiz. U teng ravishda qo'shma va individual harakatlarni, shuningdek, faol va passiv xatti-harakatlarni o'z ichiga oladi.

Muayyan sharoitlarda har bir inson vaziyatga qarab ziddiyatda o'zini tutishning u yoki bu uslubini tanlaydi. Biroq, aksariyat odamlar ziddiyatli vaziyatlarda o'zini tutishning ustuvor uslublariga ega.

Quyida kelishmovchilik holatida o'zingizni tutish uslubingizni aniqlash mumkin bo'lgan test mavjud.

Yo'riqnoma:

Mojaroli vaziyatda odatiy xatti-harakatlaringizga mos keladigan javobni tanlang.

1.a) Ba'zan men boshqalarga qiyin masala uchun javobgarlikni o'z zimmalariga olish imkoniyatini taqdim etaman.

b) Buning o'rniga, biz qanday kelishmovchiliklarni muhokama qilish uchun, men ikkalamiz rozi bo'lgan narsalarga e'tibor berishga harakat qilaman.

2.a) Men murosali echim topishga harakat qilaman.

b) Men boshqa odamning ham, o'zimning ham manfaatlarimni hisobga olgan holda, masalani hal qilishga harakat qilaman

3.a) Men odatda yo'limni tutishga astoydil intilaman.

b) Ba'zan men o'z manfaatlarimni boshqa odam manfaati uchun qurbon qilaman.

4. a) Men murosali yechim topishga harakat qilaman.

b) Men xafa qilish emas, balki sinash har qanday boshqa shaxsni.

5.a) Ziddiyatli vaziyatni hal qilishda men har doim boshqasidan yordam izlashga harakat qilaman.

b) Keraksiz keskinliklarga yo'l qo'ymaslik uchun qo'limdan kelganicha harakat qilaman.

6. a) Men o'zim uchun muammolardan xalos bo'lishga harakat qilaman.

b) Men yo'lni topishga harakat qilaman.

7 a) Vaqt o'tishi bilan hal qilish uchun munozarali masalani hal qilishni keyinga qoldirishga harakat qilaman.

b) Men boshqacha narsaga erishish uchun nimanidir tan olishim mumkin deb hisoblayman.

8 a) Men odatda yo'limni tutishga astoydil intilaman.

b) Men qiladigan birinchi narsa, qiziqish va muammolarning har biri nimada ekanligini aniqlashga harakat qilaman.

9 a) O‘ylaymanki, yuzaga kelgan kelishmovchiliklardan har doim ham tashvishlanishga arzigulik emas.

b) Men yo‘l olish uchun harakat qilaman.

10 a) Men yo‘l olishga qat’iy qaror qildim.

b) Men murosali yechim topishga harakat qilaman.

11 a) Birinchi qadam, qiziqish va muammolarning har biri nimada ekanligini aniq belgilashdir.

b) Men boshqasini tinchlantirishga va avvalambor, munosabatlarimizni saqlab qolishga harakat qilaman.

12 a) Ko‘pincha tortishuvlarga sabab bo‘lishi mumkin bo‘lgan pozitsiyalarni egallashdan qochaman.

b) Men boshqasiga uning fikri bo‘yicha qolish uchun imkoniyat beraman, agar u ham yarim yo‘lda uchrashsa.

13. a) Men o‘rta pozitsiyani taklif qilaman.

b) Hamma narsa mening yo‘lim bilan amalga oshirilishini talab qilaman.

14.a) Men boshqasiga o‘z nuqtai nazarimni aytaman va uning qarashlari haqida so‘rayman.

b) Men o‘z qarashlarimning mantig‘ini va afzalligini boshqasiga isbotlashga harakat qilaman.

15.a) Men boshqasini tinchlantirishga va munosabatlarimizni saqlab qolishga harakat qilaman.

b) Stressdan qochish uchun kerak bo‘lgan hamma narsani qilishga harakat qilaman.

16.a) Men his-tuyg‘ularini ranjitish emas harakat boshqa.

b) Men odatda o‘z pozitsiyamning afzalliklariga boshqalarni ishontirishga harakat qilaman.

17 a) Odatda men ham doimiy mening yo‘l olish uchun harakat.

b) Keraksiz keskinliklarga yo‘l qo‘ymaslik uchun qo‘limdan kelganicha harakat qilaman.

18 a) Agar bu boshqasini xursand qilsa, men unga o‘zi turib olish imkoniyatini beraman.

b) Agar u meni kutib olishga kelsa, boshqasiga ishonchsiz qolish imkoniyatini beraman.

19. a) Birinchi navbatda, barcha qiziqishlar va muammolarni aniqlashga harakat qilaman.

b) Vaqt o'tishi bilan ularni hal qilish uchun munozarali masalalarni keyinga qoldirishga harakat qilaman.

20. a) Men ziddiyatlarimizni zudlik bilan yengishga harakat qilaman.

b) Ikkimiz uchun ham foyda va zararlar eng yaxshi kombinatsiyasini topishga harakat qilaman.

21. a) Muzokara olib borayotganda, men boshqalarga e'tiborli bo'lishga harakat qilaman.

b) Men har doim muammoni to'g'ridan-to'g'ri muhokama qilishga moyilman.

22. a) Men o'zim bilan boshqa odamning yarmi o'rtasida pozitsiyani topishga harakat qilaman.

b) Men o'z pozitsiyamni himoya qilaman.

23. a) Odatda, men har birimizning xohish-istaklarimizni qondirish bilan shug'ullanaman.

b) Ba'zan munozarali masalani hal qilish uchun mas'uliyatni o'z zimmamga olishni boshqalarga topshiraman.

24. a) Agar boshqasining pozitsiyasi unga juda muhim bo'lib tuyulsa, men uni yarim yo'lda kutib olishga harakat qilaman.

b) Men boshqasini murosaga keltirishga ishontirishga harakat qilaman.

25. a) Men boshqasini haq ekanimga ishontirishga harakat qilaman

b) Muzokara olib borayotganda, men boshqalarning dalillarini hisobga olishga harakat qilaman.

26 a) Men odatda o'rta pozitsiyani taklif qilaman.

b) Men deyarli har doim har birimizning manfaatlarimizni qondirishga intilaman.

27 a) Ko'pincha, tortishuvlardan qochishga moyil bo'laman.

b) Agar bu boshqa odamni xursand qilsa, men uning o'zi turib olishiga yo'l qo'yaman.

28. a) Men odatda yo‘limni tutishga astoydil intilaman.
 b) Vaziyatni hal qilishda men odatda boshqasidan yordam izlashga intilaman.
- 29 a) Men o‘rta pozitsiyani taklif qilaman.
 b) O‘ylaymanki, har doim ham kelishmovchiliklar haqida tashvishlanishga arzigulik emas.
- 30 a) Men his-tuyg‘ularini ranjitish emas harakat boshqa.
 b) Birgalikda muvaffaqiyatga erishishimiz uchun tortishuvda men doim shunday pozitsiyani tutaman.

So‘rovnoma kodi

	raqobat	hamkorlik	murosaga kelish	qochish	moslashish
Bitta				lekin	b
2018-04-01 121 2		B	lekin		
3	lekin				b
to‘rt			lekin		b
Besh		Lekin		b	
6	b			lekin	
7			b	lekin	
sakkiz	lekin	B			
to‘qqiz	b			lekin	
10	lekin		b		
o‘n bir		Lekin			b
12			b	lekin	
13	b		lekin		
o‘n to‘rt	b	Lekin			

o‘n besh				b	lekin
o‘n olti	b				lekin
17	lekin			b	
o‘n sakkiz			b		lekin
o‘n to‘qqiz		Lekin		b	
yigirma		Lekin	b		
21		B			lekin
22	b		lekin		
23		Lekin		b	
24			b		lekin
25	Lekin				b
26		B	lekin		
27				lekin	b
28	Lekin	B			
29			lekin	b	
o‘ttiz		B			lekin

Konfliktidagi xatti-harakatlar uslublarining tavsifi.

Raqobat yoki raqobat uslubi.

Konfliktli vaziyatda o‘zini tutishning bu uslubi raqib manfaatlariga zarar yetkazish uchun o‘z manfaatlarini qondirish bilan tavsiflanadi. Raqobat – bu o‘z manfaatlari uchun ochiq va faol kurash.

Panjara ko‘rsatilgandek, raqobat uslubidan foydalanadigan kishi juda faol va nizolarni yechishga o‘z uslubida borishni afzal ko‘radi. U boshqa odamlar bilan hamkorlik qilishdan manfaatdor emas, lekin u irodali qarorlar qabul qilishga qodir. Ushbu xatti-

harakatlar uslubidan kuchli vakolat va kuchga ega bo'lgan kuchli iroda egasi foydalanishi mumkin.

Bundan tashqari, raqobatbardosh uslub quyidagi hollarda mos keladi:

- nizo obyekti noyob va bo'linmas;
- nizo natijasi siz uchun juda muhim;
- siz boshqa ilojingiz yo'qligini his qilasiz va yo'qotadigan hech narsangiz yo'q;
- siz zudlik bilan javob berishni talab qiladigan tanqidiy vaziyatdasiz.
- qaror tezda qabul qilinishi kerak va buning uchun sizning kuchingiz yyetarli;
- sizda yyetarlicha kuch va vakolat bor, siz taklif qilayotgan yechim eng yaxshi ekanligi sizga ayon bo'lib tuyuladi ;
- mashhur bo'lmagan qarorni qabul qilishi kerak va siz ushbu qadamni tanlash uchun yyetarli vakolatga egasiz;
- avtoritar uslubni afzal ko'rgan bo'ysunuvchilar bilan o'zaro aloqada bo'lasiz.

Raqobat yoki raqobat uslubi ziddiyatli vaziyatda o'zini tutish uchun eng xarakterlidir. Statistik ma'lumotlarga ko'ra, ziddiyatdagi barcha holatlarning 70% dan ortig'i bir tomonlama yutuqqa intilish, g'alaba qozonish va birinchi navbatda o'z manfaatlarini qondirishdir. Bu sherikka bosim o'tkazish, o'z manfaatlarini zo'rlash, boshqa tomonning manfaatlarini e'tiborsiz qoldirish istagiga olib keladi.

Ammo shuni yodda tutish kerakki, ushbu strategiya kamdankam hollarda uzoq muddatli natijalarga olib keladi, chunki yutqazgan tomon uning irodasiga qarshi qilingan qarorni qo'llab-quvvatlamasligi yoki hatto uni buzib tashlashga urinishi mumkin. Bundan tashqari, bugun yutqazgan kishi ertaga hamkorlik qilishdan bosh tortishi mumkin.

Ushbu uslubni yaqin, shaxsiy munosabatlarda ishlatmaslik kerak, chunki begonalashish tuyg'usidan tashqari, endi u hech narsani keltirib chiqara olmaydi.

Shuningdek, siz ushbu uslubni o'zingizning kuchingiz yetmaydigan vaziyatda ishlatmasligingiz kerak. Ba'zi masalalar bo'yicha sizning nuqtai nazariningiz xo'jayinning nuqtai nazaridan farq qiladi va sizda buni isbotlash uchun yyetarli dalillar mavjud emas.

Qochish (qochish) strategiyasi.

Konfliktli vaziyatda o'zini tutishning ushbu uslubi nizoli vaziyatdan qochish, uni hal qilmaslik, o'z manfaatiga bo'ysunmaslik, shuningdek, o'z manfaatlarini himoya qilmaslik bilan tavsiflanadi.

Panjara ko'rsatganidek, qochish uslubidan foydalanuvchi shaxs mustaqil, individual, lekin ayni paytda passiv harakat qiladi.

Metafora nuqtai nazaridan ushbu xatti-harakat uslubini «oxurdagi it» deb ta'riflash mumkin. Va bir qator vaziyatlarda mojaroni hal qilmasdan qochish, mojaro obyektiga raqibga bormaganligi va raqib o'z manfaatlarini himoya qila olmaganligi sababli mojarodan qochganga g'alaba keltiradi.

Ushbu uslub odatda nizo tomonlarning bevosita manfaatlariga ta'sir qilmasa, amalga oshiriladi. Yoki yuzaga kelgan muammo tomonlar uchun unchalik muhim bo'lmaganda va ular o'z huquqlarini himoya qilishlariga hojat qolmasa yoki partiya yechimini topish uchun hech kim bilan hamkorlik qilmasa, lekin bunga aralashish nizing rivojlanishiga ta'sir qilmaydi yoki partiya shunchaki uning yechimi uchun vaqt va kuch sarflashni xohlamaydi. Ushbu strategiyadan tomonlardan biri katta kuchga ega bo'lgan yoki uni noto'g'ri deb hisoblagan yoki aloqalarni davom ettirish uchun jiddiy sabablar yo'q deb hisoblagan hollarda foydalanish tavsiya etiladi. Shuningdek, ushbu strategiyani ziddiyatli odam bilan aloqa qilishda qo'llash mumkin.

Ushbu xatti-harakatlar uslubi, shuningdek, raqiblardan biri o'zini yomon his qilsa va boshqasining to'g'riligini taxmin qilsa yoki boshqa raqib haqiqiy va yyetarli kuchga ega bo'lsa, tavsiya etiladi.

Bundan tashqari, qochish uslubi mojaroni hal qilishda ba'zi afzalliklarga ega bo'lish uchun vaqt sarflash zarur bo'lgan hollarda mos keladi.

Qochish uslubi quyidagi hollarda oqlanadi:

- keskinlik juda katta va siz issiqlikni susaytirishga ehtiyoj sezasiz;
- vaziyat juda qiyin va siz mojaroni hal qilish sizdan juda ko'p narsani talab qiladi deb o'ylaysiz;
- muammoni darhol hal qilish xavfli, chunki mojaroni ochiq muhokama qilish vaziyatni yanada yomonlashtirishi mumkin;
- nizoni hal qilish xarajatlari uni hal qilish foydasidan sezilarli darajada oshib ketadi;
- kelishmovchilik manbai boshqa muhim vazifalar bilan taqqoslaganda ahamiyatsiz va ahamiyatsiz;
- muammoni o'z foydangizga hal qila olmaysiz yoki hatto xohlamaysiz;
- muammoni u xohlagan tarzda hal qilish uchun sizning kuchingiz kam;
- ushbu mojaroni hal qilishda biron bir afzalliklarga erishish uchun vaqt topish zarur (vaziyatni yaxshiroq o'rganish yoki qo'shimcha ma'lumot olish yoki kimningdir yordamiga murojaat qilish, o'z tarafdorlarini topish uchun);
- boshqalarda muammoni hal qilish ehtimoli ko'proq.

Ushbu strategiya har doim ham qochish muammosi yoki javobgarlikdan qochish emas.

Aslida, tark etish yoki qoldirish ziddiyatli vaziyatga juda mos javob bo'lishi mumkin, chunki bu vaqt ichida u o'zini o'zi hal qilishi mumkin, yoki siz y yetarli ma'lumotga ega bo'lganingizda va uni hal qilish istagingiz bilan shug'ullanishingiz mumkin, yoki bu munosabatlar Sizni saqlash kerak.

Moslashish strategiyasi.

Konfliktli vaziyatda o'zini tutishning bunday uslubi raqib manfaatlarini o'z manfaatlari hisobiga qondirish bilan tavsiflanadi.

Tarmoqdan ko‘rinib turibdiki, moslashish uslubidan foydalanuvchi boshqa tomon bilan birgalikda harakat qiladi, lekin ayni paytda passiv, o‘z manfaatlarini himoya qilishga urinmaydi.

Mojaroni hal qilishda ushbu yondashuv ishning natijasi raqib uchun o‘ta muhim bo‘lganida va pastroq bo‘lgan uchun unchalik ahamiyatli bo‘lmagan hollarda to‘g‘ri keladi. O‘zaro to‘qnashuvda tomon ozgina yo‘qotsa, mojaroni tan olish maqsadga muvofiqdir. Ushbu uslub raqib ko‘proq kuch va kuchga ega bo‘lgani sababli ustunlikni qo‘lga kiritishning iloji bo‘lmagan vaziyatlarda ham foydalidir. Bundan tashqari, ushbu strategiya vaziyatni imtiyoz bilan yumshatish zarur bo‘lganda va vaqt o‘tishi bilan ushbu masalaga qaytish va o‘z pozitsiyasini himoya qilish imkoniyati mavjud bo‘lganda qo‘llaniladi.

Moslashuv strategiyasidan raqib aziz bo‘lganida va u bilan tinch munosabatlar munozara obyektidan ko‘ra muhimroq bo‘lganda ham foydalanish mumkin.

Moslashuv uslubi biroz qochish uslubiga o‘xshash bo‘lishi mumkin, chunki u ham muammoni kechiktiradi. Biroq, uning asosiy farqi shundaki, moslashish sharoitida odam raqibining faoliyatiga berilib, boshqasining xohlaganiga rozi bo‘ladi. Qochish uslubi bilan, odam boshqalarning manfaatlarini qondirish uchun hech narsa qilmaydi, unga bo‘ysunmaydi, balki shunchaki muammoni o‘zidan chetga suradi.

Moslashuv uslubi quyidagi holatlarda oqlanadi:

- nima yuz berayotgani sizni xavotirga solmaydi;
- nizo obyektini siz uchun katta ahamiyatga ega emas va uni beparvo qilish mumkin;
- raqib uchun nizo obyektini ancha katta va asosiy ahamiyatga ega;
- Agar anglab, deb haqiqat siz tomonda emas;
- g‘alaba qozonish uchun yetarli kuch yoki imkoniyat yo‘qligini his qilasiz;
- sizning fikringizni himoya qilishdan ko‘ra, boshqa odamlar bilan yaxshi munosabatlarni saqlab qolish yaxshiroq deb o‘ylaysiz;

- ziddiyatni hal qilmaslik, tinchlik va barqarorlikni tiklash muhim vazifa;

- ziddiyatning raqibi qimmat va u bilan tinch munosabatlar munozara obyektidan qimmatroq;

- agar siz uning istaklariga berilib, hattoki qilayotgan ishiga rozi bo'lmasangiz yoki u xato qilyapti deb hisoblasangiz, boshqa odam bu vaziyatdan foydali saboq olishi mumkinligiga ishonasiz.

O'z manfaatlarini boshqalarning foydasiga berish, kelishish yoki qurbon qilish orqali ziddiyatli vaziyatni yumshatish va tinchlik va totuvlikni tiklash mumkin. Bundan tashqari, bir mojaro vaziyatda xatti bunday strategiyasi Agar yakuniy istalgan hal olish uchun vaqt qozonish imkonini beradi bilan kelajakda.

Hamkorlik strategiyasi.

Konfliktli vaziyatda o'zini tutishning bu uslubi o'z manfaatlari va shu bilan birga, raqibning manfaatlarini qondirish bilan tavsiflanadi.

Ushbu uslub ikkala qarama-qarshi tomonning manfaatlarini to'liq qondiradigan yechim topishga qaratilgan faol qo'shma harakatlarni nazarda tutadi.

Barcha uslublarning eng qiyini, shu bilan birga ziddiyatli vaziyatlarni hal qilishda eng samarali.

Uning afzalligi shundaki, siz ikkala tomon uchun ham eng maqbul yechimni topasiz va raqiblardan sheriklar yaratasiz.

Kooperatsiya strategiyasidan foydalanish mojaroga nisbatan boshqa yondashuvlarga qaraganda ko'proq vaqt talab qiladigan ishni talab qiladi.

Ushbu uslub sizning qarorlaringizni tushuntirish, boshqa tomonni tinglash va his-tuyg'ularingizni cheklash qobiliyatini talab qiladi. Ushbu omillarning birortasi yo'qligi ushbu strategiyani samarasiz qiladi.

Hamkorlik – bu nizolarni hal qilish jarayonida barcha ishtirokchilarni jalb qilish yo'llarini topish va barchaning ehtiyojlarini qondirishga intilish demakdir. Ikkala tomon ham g'alaba qozongan joyda, ular qabul qilingan qarorlarni amalga oshirishga ko'proq moyil ekanliklari aniqlandi, chunki ular ular

uchun maqbuldir va har ikki tomon ham mojaroni hal qilishning barcha jarayonida qatnashdi.

Muvaffaqiyatli hamkorlikning uslubi foydalanish uchun Poi ustida bir oz vaqt sarflash zarur. Ck SKR tomonlarning haqiqiy nafslariga qondirish yo‘llarini rivojlantirish ytyh manfaatlari va ehtiyojlari.

Mojaroni hal qilish uchun ushbu strategiyadan quyidagi holatlarda foydalanish mumkin:

- muammoni hal qilish ikkala tomon uchun ham juda muhimdir va hech kim undan butunlay xalos bo‘lishni istamaydi;
- nizolashayotgan tomon bilan uzoq muddatli, kuchli va o‘zaro bog‘liq munosabatlar mavjud;
- tomonlar bir-birlarini tinglashlari va o‘zlarining manfaatlari mohiyatini bayon qilishlari mumkin;
- muammoga yondashuvlarning har biri muhim va muvofiq yechimlarga yo‘l qo‘ymaydi, ammo umumiy yechimni topish zarur;
- paydo bo‘lgan muammo ustida ishlashga vaqt bor ;
- to‘qnashuvda ishtirok etgan ikkala tomon ham teng kuchga ega.

Hamkorlik – bu ikkala tomonning manfaatlarini aniqlash va qondirish muammosiga do‘stona, dono yondoshish. Biroq, bu biroz harakat talab qiladi. Buni amalga oshirish uchun har ikki tomon ham biroz vaqt talab qilishi kerak, ular o‘z xohish-istaklarini tushuntirishi, ehtiyojlarini ifoda etishi, bir-birlarini tinglashi va keyin muammoga alternativa va echimlarni topishi kerak.

Boshqa uslublar o‘rtasidagi hamkorlik uslubi eng qiyin, ammo bu murakkab va muhim ziddiyatli vaziyatlarda har ikki tomon uchun ham eng qoniqarli yechimni ishlab chiqishga imkon beradi.

Murosa strategiyasi.

Konfliktli vaziyatda o‘zini tutishning ushbu uslubi o‘z manfaatlarini qisman qondirish va o‘zaro yon berish orqali raqib manfaatlarini qisman qondirish bilan tavsiflanadi.

Kompromis uslubi Tomas- Kilman tarmog'ining o'rtasida joylashgan. Uning mohiyati shundaki, tomonlar kelishmovchiliklarni o'zaro murosaga kelish orqali hal qilishga urinmoqdalar. Shu nuqtai nazardan, bu hamkorlik uslubiga biroz o'xshaydi, ammo u yuzaki darajada amalga oshiriladi, chunki tomonlar bir-biridan kam. Hamkorlik uslubidan foydalanganda e'tibor yashirin ehtiyojlar va istaklarni qondirishga qaratilgan; murosaga kelish uslubini qo'llashda ziddiyatli vaziyat berilgan narsa sifatida qaraladi va unga ta'sir o'tkazish yoki uni o'zgartirish, imtiyozlar berish va almashish yo'llari izlanadi. Hamkorlikning maqsadi uzoq muddatli o'zaro manfaatli yechimni ishlab chiqish; murosaga kelgan taqdirda, bu bir lahzaga mos variant bo'lishi mumkin.

Ushbu strategiya har ikkala tomon ham bir narsani xohlaganda samarali bo'ladi, lekin bir vaqtning o'zida bu istaklarni amalga oshirish mumkin emasligini biling.

Ushbu strategiya har bir ishtirokchiga nimagadir erishish uchun ma'lum muzokaralar o'tkazish ko'nikmalarini talab qiladi.

Natijada, kelishuv strategiyasi quyidagi holatlarda ishlatilishi mumkin:

- ikkala tomon ham bir xil kuchga ega va o'zaro qarama-qarshi manfaatlarga ega;
- siz tezda bir qarorga kelishingiz kerak;
- qisqa muddatli echimni tashkil qilishi mumkin;
- istakni asl shaklida qondirish muhim emas va tomonlar boshida qo'yilgan maqsadni o'zgartirishi mumkin;
- murosasiz munosabatlarni saqlab qoladi;
- tomonlar hamma narsani yo'qotishdan ko'ra hech bo'lmaganda biror narsa olishni afzal ko'rishadi;
- muammoni hal qilishning boshqa yondashuvlari samarasiz bo'lib chiqdi.

Kompromis ko'pincha omadli chekinish yoki hatto qarorga kelish uchun so'nggi imkoniyatdir. Mojarodagi ushbu xatti-harakatlar strategiyasi, agar hamkorlik imkonsiz bo'lsa, hech kim bir tomonlama imtiyozlarni istamasa va raqibdan oshkora oshkor

qilish imkoni bo'lmasa, boshidanoq qo'llanilishi mumkin. Shunday qilib, mojaroda murosa xatti-harakatlaridan foydalanganda ikkala raqib ham o'zaro murosaga kelish orqali istaklarini qisman qondiradilar.

Tavsiya etilgan mashqlar:

Maqsadlar: muloqotda makon ahamiyatini anglash; sheriklarning fazoviy joylashuvining aloqa jarayoniga ta'sirini o'rnatish.

Qoidalar:

1. Guruh juftlarga bo'lingan. Yaqinlashayotgan va uzoqlashayotgan sheriklar, yon tomondan va orqadan kirib, o'zlarining hissiyotlarini yaqinlashganda - uzoqlashganda aniqlashga harakat qilishadi.

2. Bitta ishtirokchi markazda turadi, boshqalari unga yaqinlashadi.

Munozara : biz o'zimizni qanday his qilyapmiz? Nima uchun guruh a'zolarining odamga nisbatan pozitsiyasi yoqimsiz? Odamlarning shaxsiy maydoni buzilganda vaziyatlar qayerda paydo bo'ladi?

Nazorat uchun savollar:

1. Mumkin bo'lgan mudofaa ishoralarini sanab o'ting.
2. Imo-ishora tilini bir ma'noda talqin qilish mumkinmi?
3. Shaxslararo makon, shaxsiy makon, shaxslararo masofa - bu nimaga o'xshashlik, farq nima?
4. Birovning shaxsiy makonini buzayotganimizni qanday aniqlash mumkin?

12-mavzu. MUOMALA MADANIYATI VA TO'G'RI MULOQOT QOIDALARI

Reja:

1. Muloqot asosida ma'naviy madaniyatni shakllantirish mezonlari va omillari

2. O‘quvchilarda ma’naviy madaniyatni shakllantirish jara-
yonining muvaffaqiyatli borishi

3. Muomala madaniyati va to‘g‘ri muloqot qoidalari

Tayanch tushunchalar: sharq ma’naviy madaniyati, muloqot, kuch-qudrat manbai, adolat, tinchlik, ahil qo‘shnichilik, demokratiya, farovonlik, vijdon erkinligi, insoniy fazilat, peda-
gogik tafakkur, iymon-e’tiqod, mentalitet, muomala, axborot, muloqot madaniyati, so‘kinish, qarg‘ash, kesatishlar, qochirim-
lar, yaxshi xulq.

Muloqot – bu bola rivojlanishining asosiy shartlaridan biri, uning shaxsini shakllantirishning eng muhim omili, o‘zini boshqa odamlar orqali bilish va baholashga qaratilgan inson faoliyatining yetakchi turi. O‘tmish va hozirgi zamon psixologlarining fun-
damental tadqiqotlari shundan dalolat beradiki, muloqot barcha muhim faoliyat natijalariga ta’sir qiladi: o‘qish, ishlash, o‘yin, ijtimoiy yo‘nalish va h.k. Ammo asosan muloqot maxsus ta’lim ehtiyojlari bo‘lgan bolalarning shaxsini shakllantirishga ta’sir qiladi, ularning ijtimoiylashuvi va jamiyat bilan birlashishiga yordam beradi. Shu bilan birga, bu tug‘ma faoliyat emas. Shu-
ning uchun, faqat maxsus tashkil etilgan ta’lim va tarbiya orqali muhim yutuqlarga erishish mumkin.

Agar biron bir muloqot qobiliyatlari biron sababga ko‘ra yomon rivojlangan bo‘lsa, odam muloqot qilishda qiynala-
di. Hayotiy tajriba bizga bilimlarni to‘plash va samarali muloqot qilish qobiliyatlarini rivojlantirishga imkon beradi, ammo ba’zi hollarda bu biz uchun yetarli emas. Keling, bu qanday muloqot qobiliyatlari, ular nima va agar bunday ko‘nikmalar insonning ha-
yotning ma’lum bir sohasida muvaffaqiyatli muloqot qilish uchun yetarli bo‘lmasa, nima qilish kerakligini aniqlaylik.

Muloqot qobiliyatlari asosan samarali muloqot qilish qobi-
liyatidir. Bu suhbatdoshning nimani anglatishini va u tomonidan tushunilishi, muzokara olib borish qobiliyati, muloqot orqali maqsadingizga erishish qobiliyati. Ushbu turdagi mahorat shaxsni rivojlantirishda juda muhim funksiyalarga ega:

- Psixologik qulaylikni ta'minlaydi.
- Birgalikdagi tadbirlarni tashkil etishga imkon beradi.
- Odamlarning muloqotga bo'lgan tabiiy ehtiyojini qondiradi.
- Bu o'zini tasdiqlashga, o'zini ijtimoiy jihatdan anglashga yordam beradi.

Ba'zi kasblarni tanlashda, odamdan ayniqsa, rivojlangan muloqot qobiliyatlari talab qilinadi. Gap pedagogika, jurnalistika, psixologiya kabi kasblar haqida ketmoqda. Ro'yxatda keltirilgan kasbiy faoliyat turlaridan birini tanlashda kommunikativ kompetensiya deb ataladigan narsa zarur - odam ma'lum aloqa qoidalarini bilishi, samarali aloqa texnologiyasiga ega bo'lishi kerak.

Aloqa ko'nikmalarining bir nechta turlari mavjud: axborot-kommunikatsiya, tartibga soluvchi va kommunikativ va ta'sirchan va kommunikativ.

Axborot-kommunikatsiya qobiliyatlari aloqa qilish, suhbatdoshlar va vaziyatlarda harakat qilish, turli xil aloqa usullarini (og'zaki / og'zaki bo'lmagan) o'zaro bog'lash qobiliyatini anglatadi. Ushbu toifaga quyidagi ko'nikmalar kiradi:

- Iltimos qiling.
 - Boshqa odam bilan salomlashing, tabriklang, taklif qiling, xushmuomalalik bilan muloqot qiling.
 - Hamkasblar, menejment, bolalar va boshqalar bilan o'zini tutish qoidalariga rioya qiling.
 - Kommunikatsion vaziyatni, sheriklarning niyatlari va sabablarini tushuning.
 - Boshqa odamni tinglash qobiliyati.
 - Ikkala xushmuomalalik va tana tilidan foydalaning - har xil imo-ishoralar, mimika.
 - Fikrlaringiz va his-tuyg'ularingizni yetarlicha ifoda eting.
- Muloqot qobiliyatining ushbu guruhiga quyidagilar kiradi:
- Mehnat faoliyati ustidan nazorat.
 - Kollektiv maqsadlarning asoslanishi.
 - Muammoni birgalikda hal qilishning samarali usullarini aniqlash.

• Imkoniyat berish, muloqotda halol bo‘lish, niyatlaringizni aniq ifoda etish, boshqalarga maslahat berish va maslahatlarini qabul qilish.

• O‘zini va sheriklarini tanqidiy baholash, kelishuv yoki kelishmovchilikni ifodalash, tasdiqlash yoki rad etish.

Affektiv muloqot qobiliyatlari – bu o‘z his-tuyg‘ulari va qiziqishlarini suhbatdosh bilan bo‘lishish, uning hissiy xatti-harakatlarini baholash, hamdardlik ko‘rsatish (sezgir bo‘lish, hamdardlik, g‘amxo‘rlik).

Ish joyida kuchli muloqot qobiliyatlaridan foydalanish sizning martaba va biznesingizda muvaffaqiyatga erishishga imkon beradi. Kommunikativ kompetensiya qiyin vaziyatni boshqarish, ziddiyatlarni hal qilish va muzokaralar maqsadiga erishishga imkon beradi.

Agar siz o‘zingizni muloqot qobiliyatiga ega emasligingizni his qilsangiz, siz muloqot qobiliyatlarini rivojlantirishingiz mumkin. Buning uchun maxsus treninglar mavjud bo‘lib, ularda sun‘iy ravishda samarali muloqotga xalaqit beradigan sharoitlar yaratilgan. Shuningdek, shaxsiy murabbiy xizmatini tanlashingiz mumkin. Shunday qilib, talabalar o‘zlarining aloqa tajribalarini kengaytirishi, har xil vaziyatlarga turli tomondan qarashlari va natijada kerakli muloqot qobiliyatlarini rivojlantirishlari mumkin.

Odam bo‘lish boshqa odamlar bilan osonlikcha aloqa qilish, ular bilan muloqot qilish, kommunikativ munosabatlarga kirishishni anglatadi.

Aloqa ko‘nikmalarini rivojlantirish bo‘yicha ishlarni bajarishda, imkoniyati cheklangan bolalarning imkoniyatlariga tayanish va, avvalo, quyidagilarni rivojlantirish kerak:

- ijtimoiy munosabatlarda harakat qilish qobiliyati va ularga qo‘shilish qobiliyati ;

- diqqatni jamlash va boshqalarning murojaatiga javob berish qobiliyati ;

- nutqni idrok etish;

- taqlid qilish qobiliyati;

- suhbatda tartibni bajarish qobiliyati ;
- muloqot qobiliyatlarini kundalik hayotda qo'llash qobiliyati.

Aloqa ko'nikmalarini shakllantirish bo'yicha ishlar har kungi va organik ravishda barcha faoliyat turlariga kiritilishi kerak: o'qitish, o'yin, mehnat. O'z-o'zini tarbiyalashda, o'quv mashg'ulotlarida, sayrlarda, turli tadbirlarda, rejimdagi daqiqalarda, ishlayotgan bolalar jarayonida muloqot qobiliyatini muntazam ravishda rivojlantirish kerak. Aloqa qobiliyatlarini shakllantirish ham mustaqil ta'lim vazifasi, ham bolani rivojlantirishda muvaffaqiyatga erishish vositasidir, ya'ni o'rganish turli xil faoliyat turlarida doimiy ravishda yuzaga keladi.

Muloqot qobiliyatingizni oshirishning 8 ta samarali usuli.

Agar siz odamlar bilan muloqot qilishda o'zingizni noqulay his qilsangiz, bu siz ajoyib suhbatdosh va ishonchli ma'ruzachi bo'la olmaysiz degani emas. Ba'zan siz muloqot qobiliyatingizni rivojlantirish uchun o'z ustingizda ozgina ishlashingiz kifoya. Bunda sizga bir nechta oddiy maslahatlar yordam beradi.

1. Tana tilingizni tomosha qiling.

Bizning imo-ishoralarimiz ko'pincha suhbatdoshga so'zlaridan ko'ra ko'proq narsani aytadi. Siz suhbatga ochiq ekanligingizni da'vo qilishingiz mumkin, ammo sizning izolyatsiyangizni berib, qo'llaringizni kesib o'tasiz. Yoki tinglayapman deb ayting - lekin nigohingiz adashadi. Bularning barchasi suhbatdoshingiz tomonidan avtomatik ravishda «o'qiladi». Agar siz suhbatni muvaffaqiyatli o'tkazishni istasangiz, nafaqat o'zingizning so'zlaringizga, balki yuz ifodalariga, imo-ishoralaringizga va holatingizga ham e'tibor bering.

2. «Ifloslantiruvchi moddalar» nutqidan xalos bo'ling.

Agar so'zlaringiz ishonchli eshitilishini istasangiz, «uh» va «mmm» kabi keraksiz «bo'shliq to'ldiruvchilardan» yoki umuman ma'nosiz «quduq» yoki «o'xshash» dan qutuling. Buni qanday qilish kerak? Asosiy narsa bu – nazorat. Har safar ushbu so'zlarning ishlatilishini qayd qilib qo'ying. Ularga e'tibor

berishni va ularni nutq oqimidan ajratib olishni boshlaganingizdan so'ng siz ulardan qutulishingiz osonroq bo'ladi.

3. Kichik suhbatlarga tayyorlaning.

Notanish odam bilan kichik, ma'nosiz suhbat, masalan, ofis ziyofatida bu butun bir san'atdir. Shu bilan birga, agar siz unga ozgina tayyorgarlik ko'rgan bo'lsangiz va kichik rejani tuzgan bo'lsangiz, bunday suhbat yoqimli o'yin-kulgi bo'lishi mumkin. FORD printsipli (oila, kasb, dam olish, orzular) - oila, ish, dam olish, orzulardan foydalaning. Buning o'rniga, ob-havo haqidagi noqulay sukunatni to'ldirish uchun odamdan yozgi rejalari yoki so'nggi filmlarni ko'rib chiqish haqida so'rang, uning adabiyotdagi afzalliklari haqida so'rang. Ishoning, suhbatdoshingiz uchun uni qiziqtiradigan mavzu haqida suhbatlashish, uni ko'ngil ochishga urinishlaringizni tinglashdan ko'ra ancha yoqimli bo'ladi.

4. Savol bering va suhbatdoshning so'zlarini takrorlang.

Odamga, haqiqatan ham, suhbat bilan shug'ullanayotganingizni ko'rsating. Eng yaxshi yo'li, bu namoyish etish – foydalanish, so'nggi bir necha so'zlarni takrorlab va tushuntirib savol so'rash. Suhbatdoshingiz diqqat bilan tinglaganingizni darhol angelaydi va suhbatni davom ettirishdan mamnun bo'ladi.

5. Telefoningizni pastga qo'ying.

Ushbu maslahat aniq ko'rinishi mumkin, ammo bildirishnoma va xabarlarini telefonda ko'rish ko'p odamlar uchun odat bo'lib qoldi va avtomatik harakatga aylandi. Ushbu odat garoviga aylanganingiz yoki yo'qligingizga e'tibor bering. Hatto telefonga qarash ham suhbatdoshingizni xafa qilishi va suhbatni buzishi mumkin.

6. Tomoshabinlarga moslashish.

Yaxshi ma'ruzachilarning yana bir sirlari – tinglovchilaringizning xususiyatlarini hisobga olish. Bu sizning so'zlaringiz maqsadga erishishda yordam beradigan to'g'ri taqdimotdir. Kim bilan suhbatlashayotganingizni hisobga olgan holda tegishli vaziyat, muloqot uslubi va so'z boyligidan foydalaning:

hamkasblar, xo‘jayin, ishdagi sheriklar, do‘stlar yoki shunchaki tanishlar.

7. Mantiqni qo‘shing.

Sizning fikringiz mantiqiy va tizimli bo‘lishi kerak, hatto fikrlar adashib va chetlab o‘tsa ham. Suhbatdosh siz aytmoqchi bo‘lgan narsani osongina tushunishi kerak. Buning uchun, avvalo, suhbatdoshga aniq nimani etkazishni o‘zingiz hal qiling. Bir oz kontekst berishga harakat qiling. Tegishli dalillardan foydalaning va dalillarni aralashtirmang.

8. Tinglang.

Paradoksal ravishda, yaxshi suhbatdosh, avvalo, yaxshi tinglovchi. Suhbatga diqqatni jamlash qobiliyatini rivojlantirish va chalg‘itmasdan diqqat bilan tinglash. Suhbatdoshga u aytayotgan narsaga qiziqishingizni ko‘rsating va u bilan hamdard bo‘ling - va suhbat albatta amalga oshadi.

Aloqa qobiliyatlarini rivojlantirish.

Ijtimoiy tarmoqlar, kompyuter o‘yinlari, interaktiv chatlar va turli xil tezkor xabarchilar o‘zlarining gadjetlari datchiklarini bosish orqali oddiygina muloqot qilishlariga imkon beradi. Bundan bir necha o‘n yillar oldin bularning barchasi ilmiy fantastika kabi ko‘rinishi mumkin edi. Ammo bugun bu bizning haqiqatimiz va siz hech kimni bunday narsalar bilan ajablantirmaysiz. Shubhasiz, texnologiyaning rivojlanishi inson hayotini sezilarli darajada va ko‘p marta yaxshilaydi, uni yanada qulay, osonlashtiradi. Ammo shu bilan birga, ushbu medalning salbiy tomoni ham bor.

Muloqotning ahamiyati haqida gapirish ahamiyatsiz bo‘lib tuyulsa-da, biz baribir unga bir oz e‘tibor berishni xohlaymiz. Bu haqiqiy dunyodagi boshqa odamlar bilan malakali munosabatda bo‘lish zarurligini va aloqa qobiliyatini rivojlantirishga nima ta’sir qilishini yaxshiroq tushunishga yordam beradi.

Muloqot qobiliyatlari do‘stlar doirasini yaratish, tanishish, do‘stlashish va muzokaralar olib borish, tovar va xizmatlarni sotib olish, shartnomalar tuzish va biznes yuritish, samarali munosabatlar o‘rnatish, ziddiyatlarni hal qilish va boshqalar bilan o‘zaro tushunishni topish uchun juda muhimdir. Agar kishi

qanday qilib muloqot qilishni bilmasa, u holda shaxsiy hayotida ham, professional sohada ham ko‘p muammo va qiyinchiliklarga duch keladi.

Oddiy qilib aytganda, muloqot qobiliyatlari har birimizga imkon beradigan maxsus xulq-atvor kompleksini tashkil qiladi:

- aloqalarni o‘rnatish;
- suhbatdoshni qiziqtirish;
- aloqani saqlash;
- munosabatlarni saqlab qolish;
- fikrlari bilan bahslashish;
- o‘z manfaatlarini himoya qilish;
- nizolarni hal qilish;
- og‘zaki bo‘lmagan aloqa vositalaridan foydalanish;
- o‘zini manipulyatsiyadan himoya qilish;
- boshqalarni, ularning harakatlari va reaksiyalarining sabablarini tushunish.

Va bu yerda taniqli yozuvchi, biznes-murabbiy Yitshak Pintosevichning hayotdagi muloqot qobiliyatining ahamiyati haqida aytgan so‘zlari (aytmoqchi, ushbu videodan siz muloqot qobiliyatlarini rivojlantirish uchun bir nechta maslahatlarga e‘tibor qaratishingiz mumkin) ahamiyatlidir.

- suhbatni boshlash, saqlash va tugatish, shuningdek, suhbatdoshning e‘tiborini jalb qilish, og‘zaki va og‘zaki bo‘lmagan aloqa vositalaridan foydalanish uchun mas‘ul bo‘lgan axborot-kommunikatsiya qobiliyati ;

- suhbatdoshning hissiy holatini sezishga va bunga vakolatli munosabatda bo‘lishga, shuningdek, sherikka nisbatan sezgirlik va hurmat ko‘rsatishga yordam beradigan ta‘sirchan va kommunikativ qobiliyat;

- muloqot paytida suhbatdoshga yordam berishga va nizoli vaziyatlarni hal qilishning eng yaxshi usullaridan foydalanishga imkon beradigan tartibga soluvchi va kommunikativ qobiliyat; xuddi shu qobiliyat insonga boshqalar yordamini qabul qilishga imkon beradi.

Aloqa ko‘nikmalarining tuzilishiga kelsak, u ko‘plab tarkibiy qismlarni o‘z ichiga oladi, jumladan:

- ijtimoiy idrok (o‘zini, boshqa odamlarni va ijtimoiy guruhlarni idrok etish, tushunish va baholash bilan bog‘liq);
- gnostik ko‘nikmalar va aks ettirish (xabardorlik, tizimlashtirish va ma’lumotlarni uzatish bilan bog‘liq);
- kognitiv ko‘nikmalar (xotira, fikrlash va e’tibor xususiyatlari bilan bog‘liq);
- o‘zaro ta’sir qobiliyatlari («o‘zini taqdim etish» va suhbatdoshga «sozlash» qobiliyati bilan bog‘liq);
- irodaviy fazilatlar;
- og‘zaki va og‘zaki bo‘lmagan signallarni qabul qilish va talqin qilish;
- subyekt va kontekstni tushunish qobiliyati;
- turli xil aloqa muammolarini hal qilish uchun imo-ishora tizimlaridan foydalanish qobiliyati va boshqalar.

Shaxsning ijtimoiy va kommunikativ ko‘nikmalarining qanchalik rivojlanganligini, uning boshqa odamlar bilan aloqani qanchalik faol, intensiv va doimiy ravishda ushlab turishi, uning muloqot doirasi qanchalik kengligi, aloqa muammolarini qanchalik samarali hal etishi va boshqa ba’zi ko‘rsatkichlarni aniqlash mumkin.

Aloqa ko‘nikmalarini rivojlantirish bolalikdan boshlanadi va bunga tarbiya xususiyatlari, oiladagi mikroiklim, turmush tarzi va boshqa muhim narsalar kabi ko‘plab omillar ta’sir qiladi. Agar biror kishi ma’lum bir kommunikativ tajribani olmagan bo‘lsa, katta yoshda u o‘zini tortib olishi va o‘ziga ishonchsiz bo‘lishi mumkin.

Ammo hatto aloqa muammolari bo‘lgan odamlar uchun ham vaziyatdan chiqish har doim mavjud, chunki ijtimoiy va muloqot qobiliyatlarini rivojlantirish har qanday yoshda mavjud. Bu erda muloqot qobiliyatlarini rivojlantirish vositalari nimada ekanligi haqida suhbatlashish vaqti keldi.

Quyida biz muloqot qobiliyatlarini rivojlantirish uchun bir necha usullarni taklif qilamiz. Ko‘pincha, ular allaqachon kat-

talarga murojaat qilishadi, ammo biz bolalarda (maktabgacha yoshdagi bolalar, maktab o'quvchilari va boshqalar) muloqot qobiliyatini rivojlantirish uchun nima kerakligini aniq aytamiz.

Aloqa qobiliyatlarini rivojlantirish.

Tavsiya etilgan usullar aloqa qobiliyatlarini rivojlantirishning ajoyib vositasidir. Darhaqiqat, ular birgalikda ishlatilganda, ular muloqot qobiliyatlarini haqiqiy o'rgatish vazifasini o'tashi mumkin. Uning yordami bilan siz mutaxassislar yordamisiz shaxslararo munosabatlar sohasida mavjud bo'lgan bo'shliqlarni mustaqil ravishda yo'q qilishingiz mumkin.

Tashabbus ko'rsatish.

Kommunikativ odamning birinchi qoidasi muloqot qo'rquvini yengib o'tishdir. Birinchi bo'lib aloqa o'rnatganidan uyalishning hojati yo'q. Agar siz muloqot qilishni xohlasangiz, shunchaki boshlang. Shuni unutmangki, potensial suhbatdosh muloqot qilishni istamaydigan holatlar mavjud, shuning uchun siz uni bosib, majburlamasligingiz kerak. Boshqa holatlarda, siz o'zingizning komplekslaringiz va ishonchsizligingizni bosib o'tishni o'rganishingiz kerak.

Ochiq bo'ling.

Ko'pgina hollarda odamlar o'zlarini his qilishlari va his-tuyg'ularining maqsadga muvofiqligi haqida juda ko'p o'ylashlari sababli o'zlarini tutib, o'ziga ishonchsiz bo'lishadi. Ammo muloqotga to'g'ridan-to'g'ri yo'l - bu ochiqlik. Hech kim sizni kulishga, xafa bo'lishga, sevgingizni tan olishga, o'z kuzatuvlaringiz va fikrlaringiz bilan bo'lishishdan qo'rqishingizni taqiqlamaydi. Hamma ham sizni tushunmasin, lekin ochiqlik va samimiylik yordamida siz hamfikrlar va do'stlar topishingiz mumkin. Bunga qo'shimcha ravishda, ochiqlik o'z-o'zini hurmat qilish va dunyoga ijobiy nuqtai nazarni oshirishga yordam beradi.

O'zingizning gapingizni to'xtatmasdan tinglang.

Tinglash - suhbatdoshingizni eshitish, tushunish va g'alaba qozonishning eng yaxshi usullaridan biri. O'zingizni to'xtatmasdan tinglash orqali siz sherigingizga nafaqat o'z fikrlaringizni bildirish uchun joy ajratib berasiz, balki siz u haqida juda ko'p

ma'lumotlarga ega bo'lasiz, shuningdek, takrorlanmaslik uchun uning muloqotda qanday xatolarga yo'l qo'yganligini ham bilib olasiz. Ularni o'zingizning muloqotingizda, shuningdek, faol tinglash jarayonida siz odamlarning xatti-harakatlariga bo'lgan munosabatingizni kuzatishingiz mumkin, demak, siz o'zingizni tashqi tomondan ko'rishni o'rganasiz.

Umumiy va individualni aniqlang.

Biror kishi bilan gaplashishga to'g'ri keladigan har qanday vaziyatda sizni birlashtiradigan va sizni bir-biringizdan farq qiladigan narsalarga e'tibor bering. Ushbu uslub umumiy tilni va aloqa nuqtalarini topishga, birovning pozitsiyasini qabul qilishga va hurmat qilishga, konfliktlarning oldini olish va ularni yo'q qilishga yordam beradi. Aytgancha, aloqa san'atidagi muhim jihatlardan biri bu birovning nuqtai nazarini qabul qila olishdir. Boshqa odamga har doim uning adashganligini aytish kerak emas. Shunchaki bahsli masala bo'yicha sizning fikringiz borligini aytish kifoya.

O'zingizga ishonch hosil qiling.

Aloqa qobiliyatlarini rivojlantirish, shuningdek, o'ziga bo'lgan ishonchni rivojlantirish bilan bog'liq. Gapirishdan qo'rqish, kulgili bo'lib tuyulishdan qo'rqish, fikrlaringga, so'zlaringga va e'tiqodlaringga bo'lgan ishonchning kamligi - bu va shunga o'xshash narsalar boshqalarni doimo chetlashtirmoqda. Va aksincha, o'zini o'zi qadrlaydigan, o'zining kuchli tomonlarini biladigan va o'zini qadrlaydigan odam boshqalarni o'ziga jalb qiladi. Ishonch his qilinadi, hurmatni uyg'otadi va shunday qiladi, chunki odamlar o'zlari bunday odam bilan aloqa qilishadi.

Suhbatdosh haqida o'ylab ko'ring.

Muloqotning eng yomon xatolaridan biri bu suhbatdoshni unutishdir. Tasavvur qiling, odam sizga biron bir narsani aytayapti, lekin sizni umuman qiziqitirmaydi yoki siz o'zingiz gapirishni xohlaysiz, lekin suhbatdosh o'zi haqida gaplashishda davom etmoqda. Albatta, bu holat sizga tanish va, ehtimol, unchalik yoqimli emas. Boshqa odamlar bilan ham xuddi shunday - faqat o'z manfaatlari bilan band bo'lgan va qolgan

hamma narsani unutadigan odamlarni hech kim yoqtirmaydi. Muloqot paytida sherigingizning holatini doimiy ravishda kuzatib boring: u charchadimi, qiziqadimi, sizni tinglashni xohlayaptimi va hokazo. Boshqalarga qanchalik diqqatli bo'lsangiz, sizning kommunikativ darajangiz qanchalik baland bo'lsa, odamlar bilan umumiy til topish osonroq bo'ladi, siz bilan muloqot shunchalik yoqimli bo'ladi.

Kitoblarni o'qish insonning dunyoqarashini kengaytiradi, so'z boyligini oshiradi, yangi atamalarni yodlashga yordam beradi va grammatik jihatdan to'g'ri jummalarni qurish qobiliyatini rivojlantiradi. Bunday kommunikativ arsenal yordamida siz har doim boshqa odam bilan suhbatlashish, suhbatni davom ettirish yoki siz uchun qulay kanalga tarjima qilish uchun biror narsa topishingiz mumkin. Mana, yaxshi mashq: O'zingizni magnetofonga yozib olish paytida qiziqarli kitobni o'qing va qisqacha aytib bering. Yozuvni tinglashda nutqingizdagi kamchiliklarga e'tibor bering: nafas olishdagi uzilishlar, noto'g'ri pauzalar, so'zlar-parazitlar; nutqingizning umumiy sifatini baholang. Xatolarni belgilang va kelajakda bunday qilmaslik uchun ularni eslang.

Madaniy tadbirlarga tashrif buyuring.

Ko'rgazmalarda, muzeylarda va qiziqarli bayramlarda bo'lish nafaqat umumiy rivojlanish, balki muloqot qobiliyatlarini egallash uchun ham foydalidir. Bunday joylarda, kamdan-kam hollarda tanishlarsiz va suhbatlarsiz, hatto hech narsa haqida uch daqiqa suhbatlashish yoki u ko'rgan narsadan his-tuyg'ularini ifodalash bo'lsa ham. Asosiysi, kommunikativ tajriba orttirish. Qolganlarning hammasi, ijod bilan aloqa o'z-o'zini hurmat qilishni va hayotga qiziqishni oshiradi, ichki imkoniyatlarni ochib beradi va ilhom beradi.

Tana tilida muloqot qiling.

Ba'zi hollarda, og'zaki bo'lmagan muloqot odamning holati, uning kayfiyati va sodir bo'layotgan narsalarga munosabati haqidagi ma'lumotlarning 90 foizigacha yetkazishi mumkin. Agar siz aloqa ustasi bo'lishni istasangiz, suhbatdoshning

imo-ishoralarini va boshqa og‘zaki bo‘lmagan ko‘rinishini tan olishni o‘rganing, shuningdek, o‘zingizning og‘zaki bo‘lmagan ko‘rsatmalarigizga e‘tibor bering. Buni qanday qilishni o‘rganib, siz boshqa odamlarga biron bir so‘z aytmadan xohlagan narsangizni yetkazishingiz va ularni yaxshiroq tushunishingiz mumkin.

Ijobiy narsalarga e‘tiboringizni qarating.

Har doim har qanday suhbat ijobiy lahza bolishi mumkin. Suhbatdan yoqimsiz ta‘m, noqulay lahzalar, yomon iboralar – bularning barchasi muloqotning bir qismidir va bunga tayyor bo‘lishingiz kerak. Shu bilan birga, siz muloqotning afzalliklariga e‘tibor qaratishingiz kerak, shuning uchun bu jarayonda diqqatni jamlanganda ma‘lumot olishga, umumiy tilni topishga va suhbatdoshni tushunishga harakat qiling. Agar biror narsa to‘satdan noto‘g‘ri bo‘lib ketgan bo‘lsa, unga ahamiyat bermang, balki vaziyatdan aqlli yo‘lni izlang.

Mashq qilish.

Har qanday muhim ko‘nikmalarni rivojlantirishda bo‘lgani kabi, aloqa ham ko‘nikmalarini rivojlantirishda amaliyot alohida o‘rin tutadi. Doimiy aloqa jarayonida bo‘lish maqsadga muvofiqdir. Shuni esda tutingki, bir martalik «sayr» va tashabbusga urinishlar sizga qattqlik, qattiqqo‘llik yoki boshqa har qanday aloqa muammolaridan xalos bo‘lishga imkon bermaydi. Siz doimo muloqotga intilishingiz kerak: tanishish, do‘stlaringiz va oilangizga o‘zingiz qo‘ng‘iroq qilish, yolg‘iz o‘qish va h.k. Faqat bu holatda boshqalar bilan muloqot hayotning to‘laqonli qismiga aylanadi va noaniqlik va uyatchanlikni keltirib chiqaradi.

Aytgancha, yolg‘iz o‘zi qolish haqida – bu yerda biz sizga ijtimoiy va kommunikatsion ko‘nikmalarni rivojlantirish uchun qiziqarli mashqlar haqida maslahat beramiz. Buni amalga oshirish juda oson va ko‘p vaqt talab qilmaydi.

«Reenkarnatsiya» mashqlari.

Jismoniy mashqlar mohiyati quyidagicha: siz hurmat qiladigan va unga o‘xshab qolishni istagan odam haqida o‘ylang. Bu, masalan, filmning qahramoni bo‘lishi mumkin. Sizni o‘ziga tor-

tadigan barcha fazilatlarni iloji boricha batafsilroq bering va ularni tavsiflang. Keyin ushbu odamning qiyofasiga kirishga harakat qilib, ushbu fazilatlarning barchasini sinab ko'ring. Uning yurishi, holati, o'zini tutishi va nutqini, ko'rinishini, ovoz tembrini va nutq tempini «oling». Ushbu rolda ozgina vaqt sarflaganingizdan so'ng, boshdan kechirgan barcha hissiyotlarni yana bir bor eslang va ularni qog'ozga yozing. Kelajakda, boshqa odamlar bilan muloqot qilishda siz xohlagan tarzda muloqot qilish uchun yana reen Karnatsiya qiling. Ushbu mashqni qanchalik tez-tez mashq qilsangiz, shunchalik bo'shasiz va siz bilan muloqot qilish osonroq va yoqimli bo'ladi.

Aloqa ko'nikmalarini rivojlantirish titanik harakatlarni yoki har qanday o'ziga xos qobiliyatlarni talab qilmasligini anglash oson. O'z-o'zidan muloqot qilishni o'rganish har qanday ruhiy sog'lom odamning kuchiga kiradi. Siz faqat yuqoridagi tavsiyalarni qo'llashingiz kerak. Biroq, muloqot qobiliyatlarini rivojlantirish vositalari ular bilan cheklanmaydi. Bugungi kunda siz aloqa ustalari odamlarni bir-birlari bilan munosabatda bo'lishga o'rgatadigan maxsus seminar va treninglarni topishingiz mumkin. Shunday qilib, agar siz to'liq dasturga kirishni xohlasangiz, unda siz bunday voqealarni qidirishingiz mumkin.

Endi biz muloqot ko'nikmalarini rivojlantirish bilan bog'liq yana bir masalaga – bolalarda muloqot qobiliyatlarini rivojlantirishga ozgina e'tibor bermoqchimiz. Ehtimol, bu ma'lumotlar siz uchun ham foydali bo'ladi.

Bolalarda muloqot qobiliyatlarini rivojlantirish.

Bolalarda muloqot qobiliyatlarini rivojlantirish ota-onalar oldida turgan eng muhim vazifalardan biridir. Muloqot – bu insonning jamiyatdagi hayotining asosiy sharti va usuli bo'lib, uning yordamida inson o'zini anglay oladi, dunyoda o'z o'rnini topadi. Bolalarning kommunikativ rivojlanishi diqqat-e'tiborni talab qiladi va bugungi kunda bolalar kattalar bilan ham, bir-birlari bilan ham aloqasi ancha kamayganida, bu mavzu yanada dolzarb bo'lib kelmoqda.

Agar bola atrofdagi odamlar bilan ko‘p muloqot qilmasa, u kelajakda muloqotni qanday tashkil qilishni o‘rganmaydi. Bu zaiflik va rad etish hissiyotlarini keltirib chiqarishi mumkin, tajovuzkorlik, tashvish, izolyatsiya, o‘z qadr-qimmatini pasayishi va boshqa hissiy tashvishlarning namoyon bo‘lishiga olib kelishi mumkin. Bunday muammolarning oldini olish uchun ota-onalar farzandlariga ijtimoiy moslashishda har tomonlama yordam ko‘rsatishlari kerak.

Bolalarda muloqot qobiliyatlarini rivojlantirish, biz aytganimizdek, eng yaxshisi o‘yin shaklida qurilgan. Aloqa ko‘nikmalarini rivojlantirish o‘yinlari bolaga boshqa odamlar va umuman, atrofdagi dunyo bilan rivojlanish va o‘zaro munosabatda bo‘lish imkoniyatini taqdim etishi bilan farq qiladi. Shu bilan birga, ularda raqobatbardosh boshlang‘ich yo‘q, shuning uchun tengdoshlar bilan yaqinlik va birlik muhiti yaratiladi, bu eng yaxshi usulda muloqot qilish va shaxslararo munosabatlarni o‘rnatish qobiliyatini shakllantirishga ta’sir qiladi.

Aloqa ko‘nikmalarini rivojlantirish o‘yinlari diqqat markazida turlicha bo‘lishi mumkin. Shunday qilib, quyidagilar mavjud:

- aloqa o‘rnatish uchun o‘yinlar;
- so‘zsiz muloqot qilish uchun o‘yinlar;
- nutqning ekspresivligi uchun o‘yinlar;
- nizoli vaziyatlarda o‘zini tutish uchun o‘yinlar;
- empatik xatti-harakatlar uchun o‘yinlar va boshqalar.

Ushbu o‘yinlarda ko‘pincha o‘qitishning eng samarali usullari va usullari qo‘llaniladi:

- amaliy mashqlar;
- so‘z o‘yinlari;
- suhbatlar va munozaralar;
- vaziyatlarni simulyatsiya qilish;
- sport topshiriqlari;
- hissiy holatlar bilan o‘ynash;
- badiiy asarlarni o‘qish;
- spektakllar, raqslar, dumaloq raqslar;

• bayramlar va dam olish oqshomlari.

Ko'pincha bolalar uchun ma'rifiy tadbirlar professional mutaxassislar tomonidan tashkil etiladi. Bolalarning muloqot qobiliyatini rivojlantirish bo'yicha tadbirlarda nafaqat bolalar va o'qituvchilar ishtirok etadilar, balki ota-onalar ham - bolalar muloqot qilishni o'rganadilar va ota-onalar o'zlari bilan umumiy til topish qobiliyatini yaxshilaydilar, mutaxassislardan bebaho pedagogik tajriba olishadi va har xil savollarga javob berishadi.

Muloqot qobiliyatlarini rivojlantirish va takomillashtirish inson hayoti davomida yuz beradi va u ularni qanchalik yaxshi o'zlashtirsa, uning oldida katta hayot istiqbollari ochiladi.

Odamlarga ko'proq ishoniladi, ular jamiyatda osonroq qabul qilinadi; ular muloqotga qodir bo'lmaganlarga qaraganda ko'proq ishonchli va hayotda muvaffaqiyatga erishish ehtimoli ko'proq.

Aloqa qobiliyatini bermalol iste'dod va hatto ijodning bir turi deb atash mumkin. Shunday qilib, agar siz boshqalar bilan qanday qilib yaxshi munosabatda bo'lishni yoki farzandlaringizga o'rgatishni o'rganmoqchi bo'lsangiz, bilingki, bu munosib maqsad, unga erishish sizning hayotingiz va yaqinlaringiz hayotini butunlay o'zgartirishi mumkin.

Nazorat uchun savollar:

1. O'quvchi ma'naviy madaniyatini shakllantirishning muvaffaqiyati qanday omillarga bog'liq?
2. O'quvchi ma'naviy madaniyatini shakllantirish omilini harakatlantiruvchi sharoitlarni tushuntiring.
3. O'qituvchi va o'quvchilarning o'zaro hamkorlikdagi faoliyatini to'g'ri tashkil etishning qanday faoliyat turlarini mukammal bilishni taqozo etadi?
4. Ma'naviy ong deganda nimani tushunasiz?
5. O'zbeklar mentalitetida muomala madaniyati qanday namoyon bo'ladi?

6. O‘qituvchi va o‘quvchining o‘zaro muloqotini qanday talablar asosida mukammal tashkil etish mumkin?

7. Iliq muomala yuzasidan keltirilgan 10 maslahat sizga qanchalik yordam berdi?

8. Konfliktidagi muloqot madaniyatining qanday talablari mavjud?

13-mavzu. O‘ZGANI ANGLASH (ESHITISH) VA O‘ZINI ANGLATISH QOIDALARI

Reja:

1. Insonlarni to‘g‘ri muloqot qilish qoidalariga o‘rgatuvchi yechim.

2. Muloqotni iliqlik sari yetaklovchi omillar.

3. Konfliktlar yechimining eng zarur shartlaridan biri - faol eshitish ko‘nikmasi ekanligi.

Tayanch tushunchalar: o‘zgani anglash, eshitish, o‘zini anglatish, faol eshitish, suhbat, keskinlik, formalizm, xulosalar, qat’iylik (kategorichnost), yodlab olingan jumlar, fikrlar, o‘zini soxta tutish, o‘z fikrini singdirish, effektiv eshitish, suhbatni “sovuqlashtiruvchi” yoki “iliqlashtiruvchi” omillar, sabotajchilik, tabiiy ehtiyoj, tekis muomala.

Eshitish – bu nutq faoliyatining retseptiv turi, bu orqali nutq xabarini qabul qilish va keyinchalik qayta ishlash, eshitish analizatori faoliyati asosida amalga oshiriladi.

Eshitish, gaplashish singari, muloqotning har qanday sohalarida va vaziyatlarida og‘zaki nutqni amalga oshiradigan nutq faoliyatining turlarini anglatadi. Shunday qilib, samarali aloqa faqat mutloq o‘zaro tushunishga erishilganda mumkin bo‘ladi.

Kommunikativ-nutqiy vaziyat deb atash mumkin bo‘lgan vaziyatni yaratish uchun sizga tinglovchi kerak. Spiker-tinglovchi juftligi bu vaziyatni amalga oshirish uchun zarur shartdir.

Tinglashning maqsadi faoliyat mavzusida amalga oshiriladi va ma’no aloqalarini ochib berish, ma’ruzachi tomonidan eshiti-

ladigan nutq xabarini anglash, ushbu fikrni tiklash va tushunishdan iborat.

Tinglashda boshqa birovning fikrini *predmetli mazmuni* gapning semantik bog'lanishlarini tahlil qilish va ularni keyinchalik sintez qilish orqali ehtimollik prognozi asosida ochiladi.

Eshitish birligi, odatda, geribildirim nuqtai nazaridan harakatlarning oldingi qismidagi semantik qaror.

Tinglash mexanizmlari umumiy funksional va xotira mexanizmlari.

Tinglovchilardan mahsulot bir odam tanlash, taqqoslash va o'rnatish qaysi birovning ichki dizayn operatsiyalari natijalari asosida hisoblanadi. Tinglash jarayonidagi xulosa bo'lgan konseptual yozishmalar, semantik ulanishlar mavjud.

Tushunish – bu so'zlar bilan ifodalangan tushunchalar orasidagi ma'no munosabatlarini ochish va o'rnatish jarayoni. Tushunishning natijasi ijobiy (tushunish) yoki salbiy (tushunmovchilik) bo'lishi mumkin.

Eshitish nutq faoliyatining barcha turlari singari, tinglovchining ehtiyojlari, psixologik munosabatlari va vazifalaridan kelib chiqadi. Ma'lumotlarni olish uchun motivlar, ehtiyojlar vaziyat sharoiti, odam suvga cho'mgan faoliyat sohasi bilan bog'liq.

Boshqalarni maqsadga muvofiq va faol tinglash qobiliyati o'zaro tushunish uchun juda muhimdir. Ammo tinglash va eshitish bir xil narsa emas. *Eshitish* deganda tovushni jismonan idrok etish tushuniladi, *tinglash* esa qabul qilingan tovushlarning ma'nosini anglash, tushunishga e'tiborni qaratish.

Tinglash sherikning pozitsiyasini to'g'ri tushunish uchun zaruriy shartdir. Tinglash qobiliyatlari quyidagilarni o'z ichiga oladi:

- ma'ruzachilar tomonidan ma'lumotni qabul qilish, unda odam o'z his-tuyg'ularini ifodalashdan tiyiladi;
- munosabatini rag'batlantirish tomon muloqotni davom ettirish, dinamik;
- notiqqa ahamiyatsiz ta'sir ko'rsatishi, notiqning fikrini rivojlantirishga yordam beradi.

Shaxsning tinglash uslubi quyidagi omillarga bog‘liq: uning shaxsiyati, fe‘l-atvori va qiziqishlari, u yoki bu jinsga mansubligi, yoshi, ijtimoiy mavqei, aloqa ishtirokchilari o‘rtasida o‘ynagan o‘rni, o‘ziga xos vaziyat. Ko‘p odamlar ko‘pincha suhbatdoshni e‘tiborsiz tinglashadi, o‘zlarining fikrlariga ko‘proq e‘tibor berishadi, buning sababi suhbatdoshning bayonotlari edi.

Tinglashning uchta darajasini ko‘rib chiqing.

1. Tinglash bu hamdardlikdir.

Bu darajada tinglovchilar o‘zlarini uning o‘rniga qo‘ygandek, notiqni hukm qilishdan tiyishadi. Ushbu daraja quyidagilar bilan tavsiflanadi:

- ma‘lum bir vaqtda ma‘lum bir joyda bo‘lish hissi;
- ma‘ruzachiga hurmat tuyg‘usi, u bilan aloqa qilish hissi;
- kelayotgan ma‘lumotlarga e‘tibor qaratish;
- ma‘ruzachiga diqqatni jamlash, uning muomala uslubi, fikrlari va hissiyotlariga hamdardlik;
- o‘z qiziqishlari, fikrlari va his-tuyg‘ulariga e‘tibor bermaslik - e‘tibor faqat tinglash jarayoniga yo‘naltirilgan.

2. Biz so‘zlarni eshitamiz, lekin aslida tinglamaymiz.

Ushbu darajada suhbatdoshlar aytilganlarning to‘liq chuqurligini sezmaydilar, olingan ma‘lumotlarni tushunishga harakat qilmaydilar. Tinglovchilar mantiq bilan tinglashga harakat qilishadi, hissiyotlarga qaraganda ko‘proq ma‘lumotlarning mazmuniga e‘tibor berishadi, shu bilan birga, aloqa harakatlaridan hissiy jihatdan begonalashadilar. Shu bilan birga, notiq uni tinglayotgani va tushunganligi to‘g‘risida aldamchi taassurot qoldirishi mumkin.

3. Vaqtinchalik nogironlik bilan eshitish.

O‘zaro ta‘sir o‘tkazish jarayonida tinglovchi tinglayotganga o‘xshaydi va tinglamaydi, nima bo‘layotganini tushunadi, lekin faqat o‘ziga e‘tiborini qaratadi. Ushbu darajada tinglash jarayoni passiv bo‘lib, so‘zlarga munosabat kamayadi.

Eshitish quyidagicha bolishi mumkin.

1. Psevdo - itoatkorlik - e‘tiborni uzish:

- begona fikrlar; chizmalar.

2. *Baholovchi tanlab eshitish* - ularning aytganlarini eshitishni istamaslik, xabar filtrlanadi, «ular eshitishni istaganlarini eshitishadi»:

- saralash;
- baholash; xolislik;
- stereotiplar.

Faol tinglash – bu ongli harakat, bayonning mazmuni va hissiy qismlarini tushunishga intilish. Og‘zaki bo‘lmagan xabarning maqsadi va signallari hisobga olinadi:

- e‘tiborni ko‘rsatish;
- tushunishni aniqlashtirish;
- suhbatdoshning his-tuyg‘ularini qabul qilishning namoyon bo‘lishi;
- eshitilganlarni umumlashtirish.

Faol tinglash quyidagilarni amalga oshirishga imkon beradi:

- sizda - imkon qadar ko‘proq ma‘lumot to‘plash, muammo-ni tushunish;
- suhbatdoshga - gapirish va salbiy his-tuyg‘ularni olib tashlash;
- birgalikda - muammo, vaziyat va suhbat mazmuni to‘g‘ri-sida umumiy tushunchaga kelish.

Faol tinglash texnikasi:

- 1) sukunat:
 - gaplashishni to‘xtatish;
 - eshitish niyati bor;
 - tinglayotganga o‘xshamang;
- 2) «uh-huh» - kelishuv;
- 3) «aks sado» - suhbatdosh so‘zlashuvining bir qismini takrorlash;
- 4) motivatsiya - «men tinglayapman», «tushunarli», «qanchalik qiziqarli»;
- 5) tushuntirish - «... to‘g‘rimi?», «Siz... demoqchisiz...»;
- 6) parafraza:
 - Sizni to‘g‘ri tushundimmi...;
 - Agar qarshi bo‘lmasangiz, aniqlik kiritaman...;

- Demak, siz shunday deb o‘ylaysiz...;

- Sizni eshitdimmi...;

7) savollar - «Nima?», «Qaerda?», «Qachon?», «Nega?»;

8) hissiy reaksiyalar:

«Agar men sizning o‘rningizda bo‘lganimda, men ham xafa bo‘lardim;

- Sifatning ahamiyati haqida gapira boshlaganingizda, men sizga ushbu masala bo‘yicha olib borilgan tadqiqotlar haqida aytib bermoqchi edim...;

9) o‘xshashlik:

- Bizning fikrlarimiz bir-biriga mos tushganidan mamnunman...;

- Men bilan ham shunga o‘xshash voqea sodir bo‘ldi...;

10) xulosa:

Keling, muhokamamizni sarhisob qilaylik...; Sizning so‘zlaringiz asosida bahslashish mumkin...;

- Siz aytganlarning barchasini umumlashtirsak, biz aytishimiz mumkin...

Faol tinglash algoritmi

Vazifa

1. *Hafta davomida odamlar bilan muloqotda faol tinglash algoritmidan foydalaning.*

2. *Faol tinglashning afzalliklari nimada?*

3. *Faol tinglashning qaysi usullari eng samarali bo‘lgan? Nima uchun?*

Eshitish turlari (Kellining so‘zlariga ko‘ra). Amerikalik aloqa tadqiqotchisi Kelli tinglashning to‘rt turini ajratib ko‘rsatdi:

1) yo‘naltirilgan tanqidiy eshitish;

2) empatik tinglash;

3) aks ettirmaydigan tinglash;

4) faol reflektiv tinglash.

Keling, ularni batafsil ko‘rib chiqaylik.

Tanqidiy tinglashga yo‘naltirilgan. Bunday tinglovda suhbatdoshlar avval xabarni tanqidiy tahlil qilishadi va shundan keyin-

gina uni tushunishga harakat qilishadi. Ba'zi hollarda bu juda mos keladi (ishbilarmonlik uchrashuvlarida, munozaralarda, konferensiyalarda va hokazolarda, ya'ni yechimlar, loyihalar, g'oyalar, yangi tajribalar va boshqalar muhokama qilinadigan joyda). Yangi ma'lumotlar muhokama qilinadigan joyda yangi ma'lumot - ma'ruzalar, axborot ma'ruzalari, seminar va boshqalar - tanqidiy tinglash unchalik istiqbolli emas.

Empatik tinglash. Ushbu turdagi tinglashda ishtirokchi so'zlarni emas, balki hissiyotlarni «o'qish»ga, odamning o'zi aytayotgan so'zlari bilan qanday bog'liqligini tushunishga katta e'tibor beradi. Gapiruvchi tinglovchida ijobiy his-tuyg'ularni (quvonch, o'ziga ishonch, zavq, qoniqish va boshqalarni) keltirib chiqaradigan bo'lsa, empatik tinglash samarali bo'lishi mumkin. Agar so'zlovchi salbiy so'zlarni aytganda (qo'rquv, xavotir, qayg'u, umidsizlik va boshqalar) bu holat aksincha boladi.

Yansitici bo'lmagan tinglash. Suhbatdoshning nutqiga minimal aralashuvni maksimal konsentratsiya bilan qabul qiladi. Sizning mulohazalaringizga aralashmasdan va shu bilan birga, sizning xayrixohligingiz va qo'llab-quvvatlashingizni namoyish etmasdan diqqat bilan sukut saqlash qobiliyati ma'ruzachi uchun o'zini ifoda etish jarayonini osonlashtiradi va tinglovchiga uzatlayotgan ma'lumotlarning ma'nosini yaxshiroq tushunishga yordam beradi. Ushbu turdagi eshitish quyidagi holatlarga mos keladi:

- sherik o'z nuqtai nazarini, biror narsaga munosabatini bildirishni istaydi;
- suhbatdosh o'zi uchun muhim masalalarni muhokama qilmoqchi bo'lsa va bir vaqtning o'zida salbiy his-tuyg'ularni boshdan kechirsa (xavotir, xafa, norozilikni his qiladi);
- suhbatdosh uchun uni tashvishga solayotgan narsani so'z bilan ifodalash qiyin va suhbatdagi har qanday aralashuv yanada katta qiyinchiliklarni keltirib chiqaradi;
- suhbatdosh uyatchan, o'ziga ishonmaydi va u bilan aloqa qilish qiyin;
- suhbatdosh uni oxirigacha tinglashni so'raydi.

Faol aks ettiruvchi tinglash. Ushbu turdagi eshitish bilan suhbatda bir-birini yaxshiroq tushunadigan bunday aloqani tashkil etish amalga oshiriladi. Ular o‘zlarini tobora mazmunliroq ifoda etadilar, tushunchalarini tekshiradilar va birgalikda uning muvofiqlik darajasini aniqlaydilar.

Ushbu turdagi tinglash bilan suhbatdoshlarning bir-birini yaxshiroq tushunishiga imkon beradigan faol *teskari aloqa o‘rnatiladi*. Tushunishni ta‘minlash uchun tinglovchi ma‘ruzachiga qanday ma‘lumot to‘g‘ri qabul qilinganligi va nima bo‘lmaganligini tushuntirishi kerak, shunda ma‘ruzachi o‘z xabarini tuzatishi va uni yanada tushunarli qilishi mumkin. Aynan shu to‘g‘ridan-to‘g‘ri va teskari aloqa signallari almashinuvi faol reflektiv tinglash jarayonini tashkil etadi.

Samarali tinglashning qiyinchiliklari.

Diqqatni uzish. G‘ayrioddiy va bezovta qiluvchi har qanday narsa e‘tiborni boshqa tomonga yo‘naltirishi mumkin.

Boshqa odamlarning fikrlariga antipatiya. Har qanday odam har doim o‘z fikrlarini ko‘proq qadrlaydi va unga sherikning fikr yuritish yo‘lidan borishdan ko‘ra ularni kuzatib borish yoqimli va osonroqdir.

Aqliy faoliyatning yuqori tezligi. Biz gaplashayotganimizdan to‘rt barobar tezroq o‘ylaymiz. Shuning uchun kimdir gapirganda bizning miyamiz aksariyat hollarda kiruvchi ma‘lumotlarni idrok etish ishidan ozod bo‘lib, ma‘ruzachi nutqidan chalg‘itadi.

Tanlangan e‘tibor. Biz turli xil idrok obyektlariga (so‘zlar, mimika, imo-ishoralar, duruqlar, intonatsiya va boshqalar) teng e‘tibor bermasdan, bir vaqtning o‘zida juda ko‘p ma‘lumotni qabul qilishga (shu jumladan, tinglashga) odatlanganmiz. Diqqat bilan tinglashga va shu bilan birga, boshqa bir narsani yozib olishga harakat qilish ko‘p odamlar uchun juda qiyin jarayondir. Shuning uchun odamlar ko‘pincha o‘zlari uchun eng qiziq bo‘lgan narsani tanlaydilar. Diqqatning bunday o‘zgarishi bir narsaga diqqatni jamlashni va tuzatishni qiyinlashtiradi.

Javob berish zarurati. Agar suhbatdoshning nutqi uni to‘xtatish va javob berishga bo‘lgan katta istakni keltirib chiqarsa,

odam tinglashni to'xtatadi, chunki u aqliy jihatdan o'z e'tirozi uchun dalillar izlaydi.

Eshitishdagi tashqi aralashuvlar quyidagicha:

- suhbatdosh yetarlicha baland ovozda gapirmasa;
- suhbatdoshning tashqi qiyofasini, uning fe'l-atvorini chalg'itishi (xushmuomalalik, yyetarli bo'lmagan mimika, imoishoralar va boshqalar);
- tashqi shovqinlar (transport shovqini, gumburlash va hk);
- xona harorati juda yuqori yoki juda past;
- sust akustika;
- atrof-muhit (rasmlar, ichki vitrinalar, derazadan tashqaridagi manzara);
- aloqa natijasi uchun muhim emas, xorijiy obyektlar suhbatdosh e'tiborini chalg'itadi (masalan, trotuar soati);
- suhbatni telefon qo'ng'iroqlari bilan to'xtatish va hk.;
- notiqning talaffuzi, nutqning bir xilligi, o'zgaruvchan tez yoki sekin nutq darajasi;
- aloqa qilishning cheklangan vaqti;
- ishdagi ortiqcha ish yuki, bir vaqtning o'zida bir nechta ishni bajarish zarurati;
- xonadagi yoqimsiz hidlar.

Diqqatsiz tinglash uchun quyidagi sabablarni qo'shishingiz mumkin:

- *o'z fikrlaringizga singib ketish.* Biz nafaqat suhbat mavzusi bilan qiziqmasligimiz uchun, balki o'z fikrlarimiz bilan bandligimiz uchun ham;
- *hissiy muvozanat.* Chunki biz o'zimizni nazorat qilmaymiz va ularning ichki «hissiy bo'ronlari» bilan to'la bandmiz ;
- *mag'rurlik.* Bizning vakolatimizga tajovuz sifatida biz nimani anglayotganimizni tinglash yoqimsiz. Tinglash o'rniga biz darhol himoya tayyorlaymiz;
- *aytilganlarga baho berish.* Chunki biz o'zimizni boshqalardan ko'ra aqli deb bilamiz va suhbatdoshning gaplarini baholash bilan juda bandmiz;

• *yaqinlaringizga g'amxo'rlikning yo'qolishi.* Biz ko'pincha bizga yaqinroq va hammadan ham ko'proq yaqin bo'lgan kishini tinglaymiz;

• *mutaxassislikning keng yetishmasligi tinglash texnikasi.* Chunki biz qanday tinglashni bilmaymiz.

Muloqot samarali bo'lishi uchun siz ikkita oddiy qoidani eslab qolishingiz kerak:

1) eng yaxshi suhbatdosh - yaxshi gapirishni biladigan emas, balki yaxshi tinglashni biladigan;

2) odamlar boshqalarni tinglaganlaridan keyingina tinglashga moyil boladi.

Yaxshi tinglovchi bo'lish uchun ushbu ko'rsatmalarga amal qiling.

1. Gapirishni to'xtating. Bizda gapirish uchun bitta og'iz va tinglash uchun ikkita quloq bor. Bu shuni anglatadiki, biz ikki baravar ko'proq tinglashimiz kerak.

2. Sharoit yarating. Spikerga gaplasha olishini his qilishiga yordam bering, ma'ruzachi uchun qulay sharoit yaratib bering.

3. Tinglamoqchi bo'lgan narsangizni ko'rsating. Qiziqarli ko'ring. Yaxshi javob berish uchun emas, yaxshiroq tushunish uchun ko'proq tinglang.

4. Chalg'itadigan narsalarni minimal darajaga tushiring. Qog'ozga hech narsa chizmang, barmoqlaringizni yoki ruchkani urmang, qog'ozni shitirlatmang. Telefoningizni uzing, bezovta qilinmaydigan joyni tanlang. Diqqat - bu katta qiymat.

5. O'zingizni ma'ruzachi o'rniga qo'ying. Notiqning nuqtai nazarini tushunish uchun tinglashga harakat qiling.

6. Sabr qiling. Gapiruvchining gapini to'xtatmaslik uchun yyetarli vaqt ajrating.

7. Tuyg'ularingizni ushlab turing. G'azablangan odam ko'pincha so'zlarni noto'g'ri talqin qiladi.

8. Bahslashish va tanqid qilishda ehtiyot bo'ling. Tanqid ma'ruzachini mudofaa pozitsiyasiga majbur qiladi va tortishuvlarda g'alaba qozongan bo'lsangiz ham, baribir yutqazasiz (ma'ruzachi).

9. **Savol bering.** Bu ma'ruzachini rag'batlantiradi va chindan ham tinglayotganingizni ko'rsatadi.

10. **Gapirishni to'xtating.** Bu birinchi va oxirgisi, chunki barcha tavsiyalar bunga bog'liq.

Muzokarlarda, ishbilarmonlik suhbatlari paytida, diqqat bilan tinglovchi bo'lish juda muhimdir. Bu sizga suhbatdoshingizni yaxshiroq tushunishga yordam beradi. Quyidagi ko'rsatmalarni tinglang.

- **Kalit so'zlarni ochish uchun tinglang.** Har qanday muzokaraning o'ziga xos asosiy tarkibiy qismlari mavjud: narxlar, muddatlar, miqdor, to'lov shartlari va boshqalar. Sherigingizni diqqat bilan tinglang. U nimaga ishonishini tushunishingiz kerak. Haqiqatlarga e'tibor bering.

- **Asosiy g'oyalarni aniqlash uchun tinglang.** Samarali ta'sir o'tkazish uchun siz sherikning haqiqiy niyatlari va maqsadlarini tushunishingiz kerak. Sizning sherigingizga nima kerakligini bilib oling - majburiy «g'alaba» yoki murosaga kelish mumkinmi? Biror kishi yyetarli miqdordagi yo'qotganda, u murosaga kelishga moyildir. Bunday hollarda ikkala tomon uchun ham maqbul bo'lgan yechimni topish mumkin.

- **Bo'shliqlarni aniqlash uchun tinglang.** Sizning sherigingiz qaror qabul qilish huquqiga egami? Vaqt cheklanganmi? Uning moliyaviy muammolari bormi? Ehtimol, u ko'rsatmalarga muvofiq qat'iy harakat qilishi kerakmi? Agar kerak bo'lsa, uning qo'llanmasidan foydalanishingiz mumkinmi?

- **Manevr qilishga joy topish uchun tinglang.**

Agar sherik o'z nuqtai nazarini o'zgartirishga yoki yangi biznes taklifini muhokama qilishga moyil bo'lsa, muzokara qilish imkoniyati to'g'risida sizni xabardor qiladigan belgilarga e'tibor bering. O'zingizning pozitsiyangizni sherigingiz uchun maqbulroq qiling.

- **Qarama-qarshiliklarni anglash uchun tinglang.** Sizning sherikingiz tomonidan taqdim etilgan tafsilotlarga e'tibor berish, uning pozitsiyasini aniqroq tushunishga imkon beradi. Uning nuqtai nazaridan qarama-qarshiliklarni izlang, tafsilotlarga

e'tibor bering, zaif tomonlarni qidiring. Sharmandalik, chalkashlik, ikkilanishni sezishingiz bilanoq, yangi yondashuvni taklif eting

Tinglash qobiliyati sherikning pozitsiyasini to'g'ri tushunish, u bilan mavjud bo'lgan kelishmovchiliklarni to'g'ri baholash, muvaffaqiyatli muzokaralar, ya'ni muvaffaqiyatli ishbilarmonlik aloqalarining kalitidir.

Tinglash uchun o'qish va yozish qobiliyati ancha ko'proq tez-tez amaliy muloqot ishlatiladi. Birlashgan tinglash 40% oladi, chunki ish vaqti - 35%, o'qish 16%, yozma - 9% . Qadimgi yunonlarning donolari shunday degan: «Bizga ikkita quloq va bitta og'iz berildi, shunda biz ko'proq tinglaymiz va kam gapiramiz». Biroq tadqiqotlar shuni ko'rsatdiki, odamlarning atigi 10 foizi suhbatdoshni tinglashni biladi. Universitetda o'qitish amaliyoti shuni ko'rsatadiki, tinglash qobiliyati talabalarning ko'pchiligida ham yo'q, bu ularning ta'limi samaradorligini sezilarli darajada pasaytiradi va ularning kasbiy faoliyatiga yanada xalaqit berishi mumkin.

Aksariyat odamlar eshitishlarining aniqligini 70-80% darajasida baholaydilar. Aslida, ko'pchilik odamlar uchun tinglash samaradorligi 25% dan oshmaydi, ya'ni eshitilgan ma'lumotlarning 75% yo'qoladi. Shu sababli suhbatdoshni qanday tinglashni o'rganish, samarali tinglash tamoyillari va texnikasini o'zlashtirish juda muhimdir. Yyetarli va samarali tinglash vaqt o'tishi bilan mahoratga aylanadigan ba'zi ongli harakatlarni talab qiladi.

1. Tinglash uslublari. Tinglash uslubi odatda odam tomonidan nazorat qilinmaydi. Bu jinsga, ruhiy holatga, rasmiy mavqega, kasbga bog'liq.

Erkak va ayol tinglash uslublari mavjud.

Erkak uslubi e'tibor bilan xarakterlanadi, *mazmuni* suhbatda bilinadi. Eshitish 10-15 soniya davom etadi. Nimaga bog'liq bo'lgan narsa aniq bo'lishi bilanoq, erkak suhbatdoshni quyidagi so'zlar bilan to'xtatadi: "Ko'ryapman. Yana!" yoki ochiqcha rozi emas. Erkaklar o'zlarini tinglashni yaxshi ko'radilar, suhbat-

doshni oxirigacha tinglamasdan va unga savollar bermasdan, tayyor javoblarni juda tez berishga moyildirlar.

Ayol uslubi tinglash ko‘proq e‘tibor bilan tavsiflanadi, *hissiy tomoniga*, suhbat mazmuniga e‘tibor beriladi. Xabar, aloqa jara-yonida o‘zi emas, balki ayollar ma‘ruzachini diqqat bilan tinglaydilar, uning his-tuyg‘ularini tushunadilar, uni shaxs sifatida qabul qiladilar va kamdan-kam gaplashadilar.

Erkak va ayol tinglash uslublarining o‘ziga xos xususiyatlarida yashirin sabablar bor. Nima uchun ayollar shovqinli xo‘jayindan uzoqlashishga harakat qilishadi va erkaklar shu sababli hech qachon ishdan chiqmaydi. Agar rahbar buyruqlar bersa, topshiriqlarni tahdidli ohangda yoki juda baland ovoz bilan tushuntirsa, ayol uning gaplarini tushunmasligi mumkin, chunki u o‘zining intonatsiyasi va ovozini haddan tashqari hissiyot bilan qabul qiladi. Erkak uchun bularning barchasi to‘siq emas.

Shuni ta‘kidlash kerakki, tinglash uslublarining nomi juda o‘zboshimchalikdir, chunki erkaklar uslubi ayolga, ayollarniki esa erkakka xos bo‘lishi mumkin.

Ikkala tinglash uslubining ham afzalliklari va kamchiliklari mavjud. Erkakcha tinglash uslubi suhbatdoshda noqulaylik tug‘dirishi, gaplashishiga xalaqit berishi mumkin. Ayollik uslubi ba‘zi holatlarda ham samarasiz bo‘lishi mumkin. Shuning uchun tinglashni o‘rganish uchun qaysi uslubni, ya‘ni o‘zingizning tinglash uslubingizga murojaat qilishingiz mumkinligini aniqlash muhimdir.

Erkak uslubida kamchiliklari bo‘lganlarning suhbatdoshiga nutq so‘zlash, ko‘proq mehr va sabr-toqat ko‘rsatish uchun vaqt berishni maslahat berish mumkin. Ushbu fazilatlarining yo‘qligi aloqada nizolarga olib keladi.

Agar tinglovchi ayollik uslubiga ega bo‘lsa va notiqning kayfiyatini haddan tashqari yuqtirishga moyil bo‘lsa, uning hissiyotlari etagiga ergashsa, unda bunday tinglovchi suhbatning axborot tomoniga e‘tibor qaratishi kerak. Buning uchun siz o‘zingiz va hissiy suhbatdoshingiz orasidagi masofani oshirishin-

giz, intonatesiyani emas, balki uning soʻzlari maʼnosini diqqat bilan tinglashingiz kerak.

2. Eshitish turlari. Tinglashning bir necha turlari mavjud. Ularning asosiylari aks etuvchi (faol) va aks ettirmaydigan (passiv).

Reflektiv boʻlmagan tinglash quyidagi holatlarda eng foydalidir:

1) suhbatdosh oʻz nuqtai nazarini, biror narsaga munosabatini bildirishga intiladi, chunki ilgari bunday imkoniyatga ega boʻlmagan;

2) suhbatdosh oʻz his-tuygʻularini faol ravishda ifoda etadi, ogʻriqli masalalarni muhokama qilishni istaydi, u salbiy yoki ijobiy his-tuygʻularni boshdan kechiradi: xavotirlangan, xafa boʻlgan, norozi, quvonch bilan hayajonlangan;

3) suhbatdosh uchun uni bezovta qiladigan narsani soʻz bilan ifodalash qiyin, suhbatga har qanday aralashish unga yanada katta qiyinchiliklar tugʻdiradi. Siz unga faqat bitta ibora bilan yordam berishingiz mumkin: «Sizni bezovta qiladigan narsa bormi?» yoki «Siz baxtli odamga oʻxshaysiz!»;

4) suhbatdosh uyatchan, oʻziga ishonchsiz, unga odamlar bilan emas, balki texnologiyalar bilan «muloqot qilish» osonroq. Bu koʻpincha boʻysunuvchilar bilan suhbatlarda zarurdir, chunki odamlar oʻzaro munosabatlarni buzishdan qoʻrqib, boshliqlari bilan gaplashishga jurʼat etmaydilar.

Reflektiv boʻlmagan tinglashda siz oʻzingizni tushunishingizni, qoʻllab-quvvatlayotganingizni, suhbatda ishtirok etishingizni boshingizni silkitib, xayrixoh tabassum bilan, tanani suhbatdoshga qaratib, shuningdek, «ha, ha», «yaxshi» kabi soʻzlar bilan ifodalashingiz kerak: “yaxshi, davom eting”, “men sizni tinglayapman”, «men tushunaman», «haqiqatan ham?».

Biroq, baʼzi hollarda aks ettirmaydigan tinglash samarasiz:

a) suhbatdoshning gapirish istagi kam yoki umuman boʻlmaganda: u oʻzini ochiq namoyon etishdan qochadi yoki maʼlumotni ataylab yashiradi;

b) sukunatni rozilik deb noto'g'ri talqin qilish xavfi tug'ilganda. Bunday holda, tushunmovchiliklarga yo'l qo'ymaslik uchun o'zaro kelishmovchilik haqida halol va ochiq aytishingiz kerak;

d) ma'ruzachi yanada faolroq va mazmunli qo'llab-quvvatlash va ma'qullashga intilganda;

e) passiv tinglash tinglovchining manfaatlariga zid bo'lsa, uning o'zini o'zi oshkor qilishiga xalaqit beradi. Suhbatdoshingizning shunchaki odob-axloqi tufayli cheksiz suhbatlarini tinglamang. Bunday holatlarda siz shunday deyishingiz mumkin: «Men hozir juda bandman, kechirasiz!» yoki so'rang: «Eng asosiysi nima?», So'ngra muloyimlik bilan suhbatni o'z yo'nalishiga qaytaring.

Reflektiv bo'lmagan tinglash yyetarli bo'lmasa, **aks ettiruvchi (faol) tinglashga o'ting**. Yansitıcı tinglash jarayonida tinglovchi suhbatdoshning nutqiga faol aralashadi, uning fikrlari va his-tuyg'ularini ifodalashga yordam beradi, muloqot uchun qulay sharoitlar yaratadi va suhbatdoshlarning bir-birlarini to'g'ri va aniq tushunishini ta'minlaydi.

Bunday tinglash orqali ma'ruzachi bilan *teskari aloqa* o'rnatiladi, bu sizga ma'lumot buzilishlarini yo'q qilishga, hamdardlik va yordam berishga intilishga imkon beradi.

3. Reflektiv (faol) tinglash usullari. Aloqa sohasidagi mutaxassislar teskari aloqa o'rnatishning to'rtta *usulini* ajratib turadilar, ular *reflektiv (faol) tinglash usullari* deb nomlanadi: aniqlashtirish yoki aniqlashtirish (so'roq qilish), parafrazlash, suhbatdoshning his-tuyg'ularini aks ettirish va xulosalash.

Tushuntirishni yoki tushuntirishni (so'roq qilishni) qabul qilish tushunmovchilik yoki noaniqlik bo'lgan taqdirda kerak. Neytral aniqlovchi savollar suhbatdoshni boshqa so'zlarni tanlash bilan birga, o'z fikrlarini aniqroq ifoda etishga taklif qiladi. Bunday holda, «aniqroq gapiring!» Kabi iboralarga yo'l qo'yilmaydi. Ushbu texnikadan foydalanib, bir qavatli javobni talab qiladigan savollarni bermaslikka harakat qilish kerak (ha, yo'q), chunki bu odamni chalkashtirib yuborganligi sababli, u o'zini so'roq

qilinayotganini his qila boshlaydi. Tushuntirishda quyidagi iboralar samarali bo‘ladi: *Kechirasiz, men unchalik tushunmayapman...; Keyin uni batafsilroq tushuntiring; Iltimos takrorlang ...; Bundan nima kelib chiqadi? Siz nimani o‘ylaysiz? Buni aniq bir misol bilan tushuntirib bera olasizmi?*

Parafrazing – bu ma’ruzachining fikrlarini ifodalash, ammo boshqacha qilib aytganda, ushbu uslub suhbatdoshning so‘zlari qanchalik to‘g‘ri qabul qilinishiga yordam beradi. Parafrazing ham suhbatdoshga yordam beradi, chunki u uni to‘g‘ri tushunilganligini ko‘rish imkoniyatiga ega, agar kerak bo‘lsa, tushuntirishlar beradi. Parafrazing ma’noni hissiyotdan ajratishga yordam beradi. Biroq, ushbu texnikadan foydalanganda siz suhbatdoshingizni to‘xtatmasligingiz kerak, siz ma’ruzachining pauza qilishini va fikrlarini to‘plashini kutishingiz kerak. Parafrazing quyidagi so‘zlar bilan boshlanishi mumkin: *sizningcha... deb o‘ylaysizmi; agar adashmasam, demoqchisiz bu bilan...; boshqacha qilib aytganda, siz bunga ishonasiz...; agar men sizni to‘g‘ri tushungan bo‘lsam, demak...; sizni tushunishimga kelsak...; shunday qilib, sizning nuqtai nazarangiz bo‘yicha...; Men sizni tushunaman, u bu izlar....*

Odatda parafrazalash faqat sherikning muhim, asosiy fikrlarini ta’kidlash uchun ishlatiladi.

Qachon *suhbatdoshi tuyg‘ularini aks ettiruvchi bolsa*, asosiy e’tibor xabarning mazmuniga emas, lekin bu his-tuyg‘ular haqida spikeri izhor. Ushbu uslub tinglovchida xabarni keltirib chiqaradigan hissiyotlarni aks ettirishni o‘z ichiga oladi. Ular odatda og‘zaki bo‘lmagan vositalarda ifodalanadi. Shaxsning so‘zlari va u yuboradigan og‘zaki bo‘lmagan signallar o‘rtasida sezilarli farq bo‘lsa, ushbu texnikani qo‘llash, ayniqsa, muhimdir. Tuyg‘ular aks etishi ma’ruzachiga hissiy holatini aniqroq anglashiga ham yordam beradi. Tinglovchining vazifasi – suhbatdoshga uning tushunilganligini va his-tuyg‘ularini o‘rtoqlashishini yoki ko‘rsatmasligini ko‘rsatish. Ammo tinglovchi notiqning his-tuyg‘ularini baham ko‘rmasa ham, unga hamdardlik ko‘rsatishingiz maqsadga muvofiqdir. Buning uchun iboralar mos keladi: *siz bezovta-*

lanasiz (xafa, xafa, xafa, xafa)...; Siz xafa bo'lganga o'xshaysiz...; Menga o'xshab tuyuladiki...; Bu sizni juda xafa qilgan bo'lsa kerak...; Sizga qanchalik qiyinligini tasavvur qila olaman...; Qanday tashvishlanayotganingizni ko'raman...; Men sizning his-tuyg'ularingizni tushunaman, lekin ularni baham ko'rmayman...; Sizning joyingizda kimdir xafa bo'lar-di...; Vaziyat juda achinarli edi, shunday emasmi? Xavotirlana boshlaganingizni his qilyapman. Bu shunday?; Siz tushunganimdek, nima bo'layotganidan xursand bo'ldingizmi?

Gapiruvchining hissiy holatini aks ettirgan holda, uning his-tuyg'ularining intensivligi darajasini hisobga olish kerak, shu bilan birga, so'zlar ishlatiladi: *bir nechta, bir oz, to'liq, juda kuchli* va hokazo. Suhbatdoshning his-tuyg'ularini tushunish uchun uning yuz ifodasini, qo'l harakatlarini, holatini, tana harakatlarini, intonatsiyani va u aloqa sherigi bilan o'rnatadigan masofa. Bunday holda siz boshqalarga nisbatan hamdardlik, ya'ni « his qilish » dan foydalanishingiz kerak.

Suhbatdoshning his-tuyg'ularining aks etishi tinglovchining psixologik madaniyati, nazokati va samimiy hamdardlik ko'rsatish qobiliyatiga ega bo'lishini taxmin qiladi.

Xulosa qilish - suhbatdoshning asosiy fikrlarini *umumlashtirish*. Xulosa qilganda, parafrazalashdan farqli o'laroq, suhbatning butun qismidan faqat asosiy g'oya ajralib turadi. Aytilganlarni umumlashtirib, sherik ma'ruzachiga uning asosiy fikrlari tushunilganligini tushuntiradi. Ushbu uslub ayniqsa, munozara paytida, ishbilarmonlik uchrashuvida, konferentsiyada, muzokaralarda, ya'ni ko'p nuqtai nazarlar, konstruktiv takliflar bildirilgan va muammoning mohiyatini tiklash, o'tganlarni sarhisob qilish zarur bo'lgan hollarda juda mos keladi. dedi. Bu xabarni to'g'ri idrok etishiga ishonch hosil qiladi va yagona nuqtai nazar bo'lmaganida nizolarning oldini olishga yordam beradi. Asosiy g'oyalar va hissiyotlarni umumlashtirish uchun siz quyidagi iboralarni ishlatishingiz mumkin: *Demak, siz shunday deb o'ylaysiz...; Shunday qilib siz... taklif qilasiz; Aytganlaringizni umumlashtirish uchun, keyin...; Men tushunganimdek, sizning asosiy g'oyangiz*

shuki...; Aytganlaringizni umumlashtirib...; Agar hozir aytganlaringizni sarhisob qiladigan bo'lsak, unda...; Sizning asosiy g'oyalari, men uni tushuna boshladim...

Xulosa qilish, suhbat natijasi tinglovchining qandaydir harakati bo'lishi kerak, bo'lganda ham foydalidir.

4. Suhbatdoshni eshitishga va tushunishga xalaqit beradigan xatolar. Afsuski, biznes aloqalarining ko'plab ishtirokchilari o'z sheriklarini qanday tinglashni bilishmaydi. Ko'pincha suhbatdoshni eshitish va tushunishni qiyinlashtiradigan xatolarni ko'rib chiqing.

Tanqid – bu suhbatdosh gapirishni tugatmaganida, eshitilgan narsaga erta baho berishdir. Agar biror kishi ma'ruzachini oxirigacha tinglasa, u, qoida tariqasida, tanqid qilish istagini yo'qotadi.

Mudofaa reaksiyasi – bu suhbatdoshning o'z nuqtai nazariga to'g'ri kelmaydigan, u bilan rozi bo'lmagan narsani eshitishi bilan oq qarshi hujumni boshlash istagi.

Polemika – ularning ustunligini isbotlash istagi tufayli har bir eshitilgan iborani so'roq qilish va unga qarshi chiqish istagi. Agar ma'ruzachi har bir gapdan keyin o'z ishini isbotlashi kerak bo'lsa, munozarali tinglovchilar unga aytmqchi bo'lgan narsalarni tushunib yetishi ehtimoldan yiroq emas.

Maslahat, hatto eng yaxshi niyat bilan berilgan bo'lsa ham, ma'ruzachining erkinligini cheklaydi, bu esa dialog ishtirokchilarining faolligini pasaytirishi mumkin. Har doim ham aytilmagan muammo, uni hal qilish bo'yicha maslahat so'rashdir. Shuning uchun siz o'zingizning maslahatingizni faqat so'ralganda berishingiz kerak.

E'tiborni o'ziga qaratish – bu birovning xabariga o'zlarining javoblarida suhbatni o'zlariga, ularning fikrlari va qiziqishlariga o'tkazish istagi, bu esa tinglash emas, balki hukmronlik qilish istagini bildiradi. Bunday tinglovchiga boshqa murojaat qilish ehtimoli yo'q.

5. Effektiv eshitish qoidalari. Sarhisobi yuqorida, quyidagi samarali eshitish uchun qoidalarni shakllantirish mumkin :

suhbat mavzusiga e'tiboringizni qarating, diqqatni jamlang;
siz bilan gaplashadigan odam, muammolaringizni unuting,
suhbatdoshning fikr poezdiga ergashing. Fikrlash tezligi nutq
tezligidan 3-4 baravar yuqori ekanligini unutmag, shuning
uchun sabr qiling;

nafaqat so'zlarga, balki yuz ifodalariga ham e'tibor bering;
imo-ishoralar, ma'ruzachining holati, uning intonatsiyasi,
nutq hajmi va darajasi;

suhbatdoshga ijobiy sozlang;

u sizga yoqimsiz bo'lsa ham; his-tuyg'ularingizni boshqa-
rishga harakat qiling;

qulay o'tiring, lekin bo'shshamang kabi;

bo'shshish diqqat bilan tinglashni qiyinlashtiradi;

qiziqish bilan tinglang: tez-tez tabassum qiling, boshingizni
silkiting,

suhbatdoshingizning ko'ziga va roziligiga qarang; bu siz va
suhbatdoshingiz o'rtasida o'zaro xushyoqish va hurmat muhitini
yaratishga yordam beradi;

suhbatdoshga xalaqit bermang, unga imkoniyat bering;

fikringizni oxirigacha bildiring; soatga qaramang, sabrsiz
ishoralar qilmang;

begona narsalarga qaramang va ular bilan skripka qilmang -
bu chalg'itadi, suhbatdoshni asabiylashtiradi. Ayolni tinglayot-
ganda uning ko'zlariga tez-tez qarab turing, chunki ayollar erkak-
larnikiga qaraganda fikr-mulohazalarga ko'proq moyil bo'lisha-
di;

Buning yordamida tushungan ma'ruzachini ko'rsating:

reflektiv tinglash texnikasi;

chalg'itmang, suhbat mavzusidan chetlashmang;

suhbat davomida ma'ruzachining asosiy fikrlarini ajratib
ko'rsatish ;

suhbatdagi pauzalar vaqti, eshitganlaringizni aqlan xulosa
qilishga harakat qiling;

ma'ruzachi bilan hamdard bo'lishga harakat qiling, o'rnidan
turishga harakat qiling;

uning o‘rnida suhbatdoshning his-tuyg‘ularini aks ettirish texnikasidan foydalaning;

eshitganlaringizga baho bermang ; baholashga shoshilmang; suhbat natijalari; hamma narsani oxirigacha tinglang va keyin baholang.

Shunday qilib, samarali tinglashning asosiy qoidalariga rioya qilish va muayyan vaziyatga mos keladigan aks ettiruvchi va aks ettirmaydigan tinglash texnikasidan foydalanish ishbilarmonlik aloqalarini yanada samarali qilishi mumkin.

Nazorat uchun savollar:

1.Muloqotni «sovuqlashtiruvchi» omillarni sanab bering va tushuntiring.

2. Muloqotni «iliqlashtiruvchi» omillarni sanab bering va tushuntiring.

3. Muloqotni iliqlik sari yetaklovchi qanday omillar mavjud?

4. Odamlar fikrini faol eshitishning qanday ko‘nikma va talablari mavjud?

5. Yaxshi suhbatdosh bo‘lish uchun qanday maslahatlar berilgan?

6. Do‘stona va iliq munosabat omillari haqida gapiring.

III-bo‘lim. KONFLIKTLARNI BOSHQARISH. KONFLIKTLARNING TADQIQOT USULLARI.

14-mavzu. KONFLIKTLARNI BOSHQARISH TARTIBLARI VA USULLARI

Reja:

1. Ziddiyatga nisbatan ongli munosabat va o‘ylangan qadamlar.
2. Konfliktni anglash obyektiv faktlarni tan olish demakdir.
3. Konfliktga real yondashuv- vaziyatni obyektiv baholash.
4. Konfliktologiyada mavjud konfliktlarni boshqarish usullari.

Tayanch tushunchalar: konflikt yechimi, passiv holat, munosabat, ongli munosabat, konflikt haqiqati, po‘pisa, ziddiyat, ko‘pirib, g‘azablanmoq, jilovini qo‘ldan bergan, neytral sharoit, adabini berib qo‘yish, konstruktiv munosabat.

Ziddiyatlar muammosi insoniyat jamiyatining barcha sohalari qamrab oladi. Pedagogik muhitda ziddiyatlar ta‘lim jarayonining emotsional holatiga, kayfiyatiga va shunga mos ravishda psixologik iqlimga ta‘sir qiladi. O‘qituvchilar talabalar, ularning ota-onalari, hamkasblari, ma‘muriyati bilan muomala qiladilar va har bir bog‘lanishda nizolar kelib chiqishi mumkin. Ixtiloflarni ijtimoiy jarayonlarning ajralmas qismi sifatida, ularning manbasi va odamlarning ijodiy faoliyatining harakatlantiruvchi kuchi sifatida tushunishdan, shu bilan birga, muammo va rivojlanish qiyinchiliklarini belgilovchi omil sifatida boshqarish usullari to‘g‘risida savol tug‘iladi. O‘qituvchilar tarkibidagi nizolar. Shuni tan olish kerakki, pedagogik muhitda shaxslararo nizolarni qanday hal qilish kerakligi hech bo‘lmaganda ijtimoiy-psixologik adabiyotlarda ifodalangan. So‘nggi o‘n yil ichida nizolarni boshqarish muammosining turli xil nazariy jihatlarini tahlil qiladigan yoki ishlab chiqarish va ilmiy jamoalar, talabalar jamoalari, sport jamoalaridagi tadqiqotlar natijalarini tavsiflovchi, nizolarning sabablarini aniqlaydigan, yo‘llarini

taklif qiladigan bir qator asarlar nashr etildi. Ularni yengib chiqish, afsuski, ta'lim muassasasida nizolarni boshqarish muammosiga bag'ishlangan asarlar yetarli emas.

Boshqaruvning dastlabki maktablari vakillari, shu jumladan, odamlar o'rtasidagi munosabatlar maktabining tarafdorlari mojaro samarasiz tashkiliy faoliyat va jamoani boshqarish qobiliyati yomonligi belgisi deb hisoblashgan. Bizning davrimizda menejment nazariyotchilari va amaliyotchilari tobora ko'proq ziddiyatlar, hatto eng yaxshi aloqalarga ega bo'lgan eng samarali tashkilotda ham mumkin emas, balki maqsadga muvofiqdir degan qarashga moyil bo'lmoqdalar. Siz ziddiyatni mohirlik bilan boshqarishingiz kerak.

Shu bilan birga, ushbu jarayonlar muqarrar ravishda bir qator qarama-qarshiliklarni keltirib chiqaradi: maktab ta'limi sifatiga qo'yiladigan yangi talablar bilan haqiqiy pedagogik amaliyotda hukmronlik qiladigan an'anaviy o'qitish, tarbiyalash va shaxsni rivojlantirish usullari o'rtasida; ta'lim muassasalari va innovatesiyalarni joriy etish tashkiloti rahbarlarining rasmiy bunga tayyor emasligi, xonadonlarni boshqarishda yangi usullarini joriy etish zarurati o'rtasida; zamonaviy jamiyatning ta'lim tizimidagi tez o'zgarishlarga bo'lgan ehtiyoj va pedagogik jamoaning innovatesion o'zgarishlarga psixologik tayyor emasligi o'rtasida. Ushbu qarama-qarshiliklarning echimi ko'pincha ziddiyatlar shaklida bo'ladi. Ma'lumki, o'qituvchining kasbiy faoliyati katta intellektual, hissiy va aqliy xarajatlarni talab qiladi. Hozirgi rivojlanish bosqichidagi ta'lim tizimi o'qituvchiga yuqori talablarni qo'yadi. Zamonaviy o'qituvchi innovatsion texnologiyalarga ega bo'lishi, raqobatbardosh, tashabbuskor, ijodkor bo'lishi kerak. Ota-onalar tomonidan o'qituvchining shaxsiyati va uning ta'lim jarayonidagi roliga qo'yiladigan talablar ham oshdi. Shu bilan birga, o'qituvchining surunkali charchoq, «hissiy burnout», tashvish va tajovuz, sharttakilik va qattiq o'z-o'zini senzura qilish ijodkorlik va erkinlikni, kasbiy o'sishni, o'z-o'zini rivojlantirish istagini sezilarli darajada cheklaydi. Natijada o'qituvchining shaxsiyati bir qator bunday deformatsiyalarni boshdan kechirmoqda, masalan: fikrlashning

moslashuvchanligi, haddan tashqari sodaligi, nutqqa o'rgatish uslubi, ortiqcha tushuntirishlar, aqliy stereotiplar, avtoritarizm, bu esa nizolarning paydo bo'lishiga olib keladi. Konfliktlarning paydo bo'lishi o'qituvchilar o'rtasida juda past muloqot madaniyati bilan bog'liq. Har bir o'qituvchi maxsus psixologik muhit bilan belgilanadi, ya'ni domlarning fikrlari, hissiyotlari, qarashlari, qiziqishlari, tajribalari ustunlik qiladi.

Pedagogik ishning o'ziga xos xususiyati shundan iboratki, o'qituvchi ishi individual ravishda davom etadi. O'qituvchilar jamoasi bilan yakkama-yakka ishlashda o'qituvchi, odatda, kuchli ruhiy stressda boladi. U o'z xatti-harakatlarini ham, o'qituvchilarning turli vaziyatlarda o'zini tutishini ham faol tartibga solishi kerak. O'qituvchilar tarkibining demografik xususiyati shundaki, maktab o'qituvchilarining 83 foizini ayollar tashkil etadi. Mutaxassislarining fikriga ko'ra, bir xil jinsdagi jamoalarda shaxslararo to'qnashuvlar tez-tez uchrab turadi, bu oxir-oqibat xodimlar munosabatlarining biznes sohasiga ta'sir qiladi va shaxsning normal rivojlanishiga va ta'lim jarayonining samaradorligiga yordam bermaydigan biznes mojarolariga aylanadi. O'qituvchilar jamoasida nizolarni boshqarish usullarini tanlashda psixologik qulaylik darajasi, ziddiyatli vaziyatda ustun bo'lgan xatti-harakatlar uslubi, shuningdek, jamoadagi umumiy nizo darajasi katta ahamiyatga ega.

O'qituvchilar tarkibidagi psixologik iqlimni o'rganish va baholash bizda maktab xodimlarini to'laqonli guruh deb hisoblash mumkin degan xulosaga kelishimizga imkon beradi, chunki u o'rtacha qulay ijtimoiy va psixologik iqlimga ega.

Bundan tashqari, biz har bir alohida vaziyatda ham, kollektiv ziddiyatning umumiy darajasini ham aniqlashga imkon beradigan shaxslar ziddiyati darajasini o'rgandik. O'qituvchilar tarkibi o'rtasidagi ziddiyat darajasini o'rganish natijalarini tahlil qilish shuni ko'rsatdiki, 10% o'qituvchilarning nizo darajasi yuqori; o'qituvchilarning 58 foizida o'rtacha daraja, 32 foiz o'qituvchilarda ziddiyat darajasi past. Yuqoridagi natijalarga asoslanib xulosa qilish mumkinki, ushbu pedagogik kollektivda

o'qituvchilar o'rtasidagi ziddiyat darajasi o'rtacha darajada, garchi bir qator o'qituvchilarning nizoli xususiyatlariga, xulq-atvor xususiyatlariga ega. Olimlarning fikriga ko'ra, bu holat quyidagilarni o'z ichiga oladi:

– jiddiy kishining imkoniyatlarini va qobiliyatlarini inobatga olib, ham o'z-o'zini baholash; imkonsiz bo'lgan har qanday narxlarda hukmronlik qilishga intilish ;

– tafakkur, qarashlar, e'tiqodlarning konservatizmi, eskirgan an'analarni yengib o'tishni istamasligi;

– bayonotlar va hukmlarda prinsiplarga haddan tashqari rioya qilish va to'g'ridan-to'g'ri har qanday holatda ham haqiqatni yuziga aytishni istash;

– tashvish, tajovuzkorlik, o'jarlik va asabiylik. «Qarama-qarshi shaxsga» ega bo'lgan rahbar o'zini qanday tutishi kerak? Faqat bitta usul bor - «kalitni ko'tarish». Buning uchun siz uning do'sti va uning shaxsiyatining eng yaxshi xususiyatlarini (fazilatlarini) ko'rishga harakat qilishingiz kerak, chunki uning qarashlari va qadriyatlari tizimini yoki uning psixologik xususiyatlari va asab tizimining xususiyatlarini o'zgartirish mumkin emas.

Mojaroni yanada muvaffaqiyatli hal qilish uchun X. Kornelius va S. Feyr tomonidan ishlab chiqilgan ziddiyatlar xaritasini tuzish kerak.

Birinchi navbatda, ziddiyat muammosini umumiy ma'noda aniqlash; ikkinchidan, mojaroda kim ishtirok etganligini aniqlash (alohida o'qituvchilar yoki guruhlar); uchinchidan, mojaro ishtirokchilarining har birining haqiqiy ehtiyojlari va tashvishlarini aniqlash.

Bunday xaritani tuzish munozarani ma'lum bir rasmiy doiralar bilan cheklash imkonini beradi, bu asosan hissiyotlarning haddan tashqari namoyon bo'lishiga yo'l qo'ymaydi; muammoni birgalikda muhokama qilish holatini yaratadi; boshqalarning nuqtai nazarini tushunishga yordam beradi; hamdardlik muhitini yaratadi, ya'ni boshqa odamlarning ko'zlari bilan muammoni ko'rish va ilgari ularni tushunarsiz deb hisoblagan odamlarning fikrlarini tan olish imkoniyatini yaratadi;

mojaroni hal qilishning yangi usullarini tanlashga hissa qo'shadi. Ta'lim xodimlari uchun, bizning fikrimizcha, bu bir tizim foydalanish muhim ahamiyatga ega bolib, pastki salbiy reaksiya sabab bo'lmaydi, shuning uchun o'z nuqtai nazari to'g'ri, o'z xatti-harakatlarini tashkil qilish qobiliyatiga doir ziddiyatlarni boshqarish usullari, boshqalarni himoya qilish uchun psixologik ehtiyoj zarur. O'qitish muhitida ziddiyatlarning oldini olish uchun maktab direktori va uning o'rinbosarlari nizolarni boshqarishning tarkibiy usullarini qo'llashlari kerak: muayyan o'qituvchidan yoki umuman, o'qituvchilar jamoasidan kutilgan natijalarni aniq belgilab, ish uchun talablarni tushuntirish. Bundan tashqari, rahbar bularning barchasini o'zi uchun emas, balki bo'ysunuvchilari muayyan vaziyatda ulardan nima kutilayotganini yaxshi tushunadi; muassasa rasmiy tuzilishidan, xususan, ierarxiya va boshqaruv birligi prinsipidan to'g'ri foydalanishga asoslangan muvofiqlashtirish va integratsiya mexanizmlarini shakllantirish usuli, bo'ysunuvchi kimning buyruqlarini yaxshi bilsa u itoat qilishi kerak (ya'ni «oqqush, saraton va kaklik» holatining paydo bo'lishiga to'sqinlik qiladi); nizolar yuzaga kelishini kamaytiradigan mukofotlash tizimidan (moddiy va moddiy bo'lmagan) vakolatli foydalanish. O'qituvchilar tarkibidagi nizolarni boshqarish uchun yetakchi vaziyatni keskinlashishiga olib kelmaydigan xulq-atvor uslubini (moslashish, murosaga kelish, hamkorlik, qochish, raqobat) tanlashi kerak. Raqobat uslubi: raqobat kuchli iroda, yyetarlicha hokimiyat, ma'lum kuchga ega, juda qiziqmaydigan rahbar tomonidan qo'llanilishi mumkin.

O'zingizning manfaatlarinigizni himoya qilishda siz boshqa tomonning ehtiyojlari va istaklarini inobatga olishingiz, kerak bo'lganda, hamkorlik uslubi ishlatilishi mumkin. Ushbu uslub eng qiyin, chunki ishlash uchun ko'proq vaqt kerak bo'ladi. Uni qo'llashning maqsadi uzoq muddatli o'zaro manfaatli yechimni ishlab chiqishdir. Ushbu uslub sizning istaklarinigizni tushuntirish, bir-biringizni tinglash va his-tuyg'ularinigizni cheklash qobiliyatini talab qiladi. Kompromis uslubi ma'lum darajada

hamkorlik uslubini eslatadi, ammo u yuzaki darajada amalga oshiriladi, chunki tomonlar bir-biridan birmuncha pastroq («Biz o‘z xohish-istaklarimizni to‘liq bajara olmaymiz, shuning uchun kelishish kerak, har birimiz kelisha oladigan yechim»)... Qochish uslubi odatda mavjud muammo siz uchun unchalik muhim bo‘lmaganida, siz o‘zingizning huquqlaringizni himoya qilmasangiz, yechim topish uchun hech kim bilan hamkorlik qilmasangiz va uni hal qilish uchun vaqt va kuch sarflashni xohlamasangiz amalga oshiriladi. Ushbu uslub, shuningdek, tomonlardan biri ko‘proq kuchga ega bo‘lsa yoki uni noto‘g‘ri deb hisoblasa yoki aloqalarni davom ettirish uchun jiddiy sabab yo‘q deb hisoblasa, tavsiya etiladi. Moslashuv uslubi shuni anglatadiki, siz boshqa tomon bilan kelishgan holda harakat qilasiz, ammo atmosferani tekislash va normal ish muhitini tiklash uchun o‘z manfaatlaringizni himoya qilishga urinmang. Ushbu uslubda ishning natijasi boshqa tomon uchun o‘ta muhim va siz uchun unchalik ahamiyatli bo‘lmagan yoki o‘z manfaatlaringizni boshqa tomon foydasiga qurbon qilganingizda samarali bo‘ladi. O‘qituvchilar tarkibida to‘qnashuv ishtirokchilari o‘rtasida raqobat mumkin emas, chunki bu uslub g‘oliblik va mag‘lubiyatga ega. O‘qituvchilar jamoasida samarali usul bu nizolashayotgan tomon bilan muzokaralarni tashkil etish va o‘tkazishdir. Bunday muzokaralarda, qoida tariqasida, mojaroda ustun turtki sabablari yoritilgan. O‘zgarishlarda ishtirok etishdan bosh tortish sabablari ularni yo‘q qilish uchun rahbar tomonidan aniqlanishi kerak. Keyin o‘qituvchilarning qiziqishlarini ta’lim muassasasining maqsadlari bilan muvofiqlashtirish tezroq bo‘ladi. Amaliyot shuni ko‘rsatadiki, agar yangiliklarni joriy etish uchun javobgarlik asosan boshqa shaxsga (direktor o‘rinbosari, metodist) topshirilgan bo‘lsa, direktorning vositachilik roli muvaffaqiyatli bo‘ladi. Shuning uchun, muayyan vaziyatlarda ta’lim muassasasi rahbarining nizoli vaziyatni hal qilishda vositachi sifatida ishtirok etish uslubi qo‘llanilishi kerak.

Ta’lim muassasasidagi nizolarni tartibga solish usullaridan biri konstruktiv tanqid usullaridan foydalanish bo‘lib, ular maq-

sadli, mulohazali, ochiq, xayrixohlik bilan tejash va aniq taklif bilan yakunlanishi kerak.

Shunday qilib, har bir rahbar uchun samarali, nizolarda o‘qituvchining o‘zini tutish uslubini tanlash, shuningdek, tanlangan xatti-harakatlar uslubi bilan ziddiyatlarni boshqarish usullaridan foydalanish quyidagilarga bog‘liq:

- nizolashayotgan tomonlarning shaxsiy xususiyatlari va ularning o‘ziga xos xulq-atvor uslublari;
- mojaro ishtirokchilari uslubi;
- konfliktning o‘zi, uning turi.

Nazorat uchun savollar:

1. Konflikt bilan ilk to‘qnash kelgan vaqtda qanday qadamlardan foydalanish darkor?
2. Konfliktga faol munosabat muammoga nisbatan qanday munosabatni talab etadi?
3. Konfliktlarni boshqarish usullari insondan qanday malakalarni talab etadi?
4. Konfliktlarni boshqarish usullarini sanang va izohlang.
5. Konfliktlarni boshqarish usullarining afzallik va kamchilik tomonlarini yoritib bering.

15-mavzu. KONFLIKTLARNI BARTARAF ETISHDA “MEN-TASDIQLAR (MEN-MUROJAAT)” USULI

Reja:

1. Konfliktli vaziyat yuzaga kelgan emotsional tang holat.
- 2.«Sen-tasdiqlar»ning umumiy maqsadlarning buzilishi va uzilishiga olib kelishi.
- 3.“Men-tasdiqlar” konflikt sharoitida o‘zaro muloqotning eng samarali, eng effektiv usullaridan hisoblanishi.

Tayanch tushunchalar: men-tasdiqlar, muammo, emotsional tang holat, sovuqchilik, ta’na, nohaqlik, his-tuyg‘u, meni tushunmadi, aybdorman, aybimga iqorman, kek saqlash,

o‘zini oqlash, men-murojaat, azoblamoq, xavotir, konfrontatsiya, olishuv, psixologik va emotsional to‘qnashuv.

1. Konfliktli vaziyat yuzaga kelgan emotsional tang holat- dan ko‘pchilik aybni boshqalarga yuklash, “ular meni tushunmadi” qabilida ish tutish, o‘zgalarning so‘zlari va harakatlariga osilish, kek saqlash, o‘zini oqlash kabi amallar orqali chiqishga urinadi. Juda ko‘p hollarda kichkina, oddiygina konflikt ham eng yaqin bo‘lgan do‘stlarni, hamkasblarni, shu bilan bir qatorda, oiladagi yaqinlarni bir-biriga qarshi qilib qo‘yadi. Masalan, «Sen hech qachon meni eshitmaysan. Qachon qarasa telefonda gap sotasan. Hech qachon menga e‘tibor berib, meni xotirjam eshitmaysan. Faqat o‘zing haqingda o‘ylaysan...”

“Sen o‘zgarishing kerak. O‘zgarmasang, bir kun kelib do‘stlarsiz qolasan. Men senga kerak emasman, shuning uchun bor boshqa ogayni top!»

«Sen faqat o‘zingni gapingni uqtirganing-uqtirgan. Hey, boshqa odamlar ham bor. Bizda ham aql bor. Faqat sening aytganing bo‘lishi kerak. Bor, bilganingcha hal qil!».

“Sen ham mundoq kursdoshlarga o‘xshab, darsda faol ishtirok etsang-chi. Darsdasi-u, xayollaring qayda, bilmayman. Nimani o‘ylayapsan ayni paytda...”.

“Siz faqat o‘zingizning ishlaringiz bilan ovorasiz. Boshqalarning ishi, fikri sizni qiziqtirmaydi. Boshqalarga hech narsa kerak ham emas. Siz – yuqoridasiz, biz – pastda...”.

“Siz meni yugurdak qilib olgansiz. Falon narsani qilib kel, piston narsani olib borib ber... Men ham odamman. Mening yoshim ham anchaga borib qoldi. Haligacha – yugurdakdek muomala qilasiz. Sizdan kichik bo‘lsam nima bo‘libdi, boring o‘zingiz qiling o‘sha ishlaringizni...”.

Bunday gaplar sizga biror hodisani eslatmaydimi? Sizni biror kim nohaq ayblasa yoki siz to‘g‘ringizda yomon fikrga borsa, sizga yoqadimi?! Necha bor siz hayotingizda «Sen har doim...», «Sen hech qachon...», «Sen majbursan...», “Sen qilishing kerak” kabi ta’nalarni eshitgandirsiz. Bu narsalar ko‘p marta asabingizni buzgan bo‘lishi mumkin.

Aytilganlarga diqqat bilan qarasangiz, ko‘p marta «sen» degan so‘zni ko‘rasiz, «sen undaysan, sen bundaysan, sen – usan, sen – busan...» kabi ta’nalardan har qanday “yaxshi” odam ham oxir-oqibat charchaydi.

O‘zbeklarda bir maqol bor. “Qurbaqani bossang, u ham oxir “vaqillaydi”. Ruslarda boshqa maqol bor: “Agar odamga xadeb “cho‘chqasan” deb aytaversang, u oxir xurillab yuboradi”. Odatda odamni xadeb “sen”larga ko‘mib tashlasangiz, u “yaxshiroq” bo‘lib, tarbiyalanib bormaydi, aksincha, sizga teskari bo‘lib, aytganingizni qilmay qo‘yadi. Mana shunday «sen-tasdiqlar» ko‘pincha sovuqchilik tushishiga, tahdidga yoki birovni besabab ayblashga olib keladi.

2. “Sen-tasdiqlar”ning umumiy maqsadlarning buzilishi va uzilishiga olib kelishi. Siz xohlamasangiz ham ko‘pchilik hollerda «sen-tasdiqlar» qarama-qarshilik darajasini kuchaytirib, konfrontatsiyaga, olishuvga, psixologik va emotsional to‘qnashuvga, yakkalikka, umumiy maqsadlarning buzilishi va uzilishiga olib keladi.

Mana shunday to‘qnashuv va qarama-qarshilikni, bir tomondan, oldini olish, shu bilan birga, o‘z fikrini ham ifodalashga ulgurishning eng maqbul yo‘li «Men-tasdiqlar», “men-murojaat”lar hisoblanadi.

«Men-tasdiqlar» boshqa odamlarga o‘z his-tuyg‘ularingiz, o‘ylaringiz, sizni qiynayotgan masalalarni aytish, muammolarga ular e’tibori va diqqatini qaratish, boshqa odamlarga bosim o‘tkazmasdan va o‘z salbiy emotsional kayfiyatining ta’sirini ularga yubormasdan masalalarni hal etish, dolzarb muammolarni bildirishning eng maqbul, ta’sirchan va osoyishta, emotsional bosimdan holi bo‘lgan usuli hisoblanadi.

“Men-tasdiqlar” boshqa odamni majburlamasdan turib, o‘z maqsadlaringizga yetishish, ochiq muloqotni davom ettirish usulidir.

“Men-tasdiqlar” juda katta imkoniyatlar beradi. Faqat ularni o‘z o‘rnida qo‘llay olish darkor. Eng asosiysi bu usul sizga boshqa insonga xujum qilmaslik imkonini, uni ayblamaslik

imkonini yaratadi. Siz boshqa insonga hamla qilmasdan turib, o‘z fikr va hissiyotlaringizni unga bayon qilib bera olasiz. Bunday bayondan so‘ng boshqa inson ko‘nglida sizning so‘zlaringizga nisbatan agressiya va salbiy kayfiyat vujudga kelmaydi.

“Men-tasdiqlar” usuli o‘zingizning fikr va talabingizni zo‘ravonliksiz birovga anglatish, tushuntirish, bayon qilish yo‘lidir.

3. “Men-tasdiqlar” konflikt sharoitida o‘zaro muloqotning eng samarali, eng effektiv usullaridan hisoblanadi.

“Men-tasdiqlar” usulini qo‘llash oddiy ish emas. U insondan ma‘lum ishlangan, singdirilgan malakalarni talab etadi. Boshlanishida «men-tasdiqlar» usulini qo‘llash g‘ayri oddiyday tuyuladi, ammo ma‘lum tajribalardan so‘ng, u jo‘n, oddiy hodisaga aylanib boradi. Keyinchalik, balki «men-tasdiqlar» usuli sizning hayotingizda muomala madaniyatingizning eng maqbul usullaridan biri bo‘lib qolar.

Shu bois “men-tasdiqlar” usulini qo‘llash bo‘yicha ma‘lumotlarni bildirib o‘tamiz. Qanday qilib «men-tasdiqlar» usulini to‘g‘ri qo‘llash mumkin:

- eng avvalo, “sen” deyish, ya‘ni birovni aybli qilishdan konfliktli vaziyatda “men” deyishga o‘tish darkor;

-“men” deyishga o‘tish mutlaqo “men” aybdorman, aybimga iqrorman degani emas;

-konfliktli vaziyatda “men” deyishning o‘ziga xos tartiblari mavjud. “Men” deganda, aynan mening mana shu ziddiyatdan nechogli qiynalayotganim, ziddiyat meni nechogli azoblayotgani, aynan inson “meni”ga aloqador bo‘lgan “mening hissiyotlarim” bildiriladi, ammo bu vaziyatda “uning” aybi yo‘qligi ta’kidlanadi;

-“men” deyilishida muhim bo‘lgan maqsad, aslida mavjud ziddiyat, har ikki tomonga, ya‘ni “unga” ham ta’sir ko‘rsatayotganligi, «menga” ham ta’sir ko‘rsatayotganligini anglatish. Mana shunda, ziddiyat ikki tomonning emotsional holatidan ajratiladi. “Men” ziddiyatdan xursand emasman, “sen” ham ziddiyatdan xursand emassan. Biz ikkalamiz ham – xursand emasmiz. Biz bir tomondamiz – deyilishiga imkon yaratiladi. “Men” va “sen” bir tomon, ziddiyat – bir tomonga ajratiladi. “U” ham sizni

ziddiyatdan tashqarida ko‘ra boshlaydi. “U” - “men”ga quloq sola boshlaydi, “men»ning nima demoqchiligimni eshita boshlaydi;

-“men” ga o‘tish tazyiqsiz, bosimsiz olib boriladi. “Men” deyish o‘z qalbiga, o‘z hissiyotlariga aniq quloq tutishni va ularni adekvat tarzda so‘z bilan to‘g‘ri ifodalanishini angladi. “Men - tasdiqlar” aynan siz o‘zingizning qalbingizdagi maqsadlar, his-tuyg‘ularni aniq idroq qilgan vaqtda sizga qo‘l keladi. Agar siz o‘z hissiyotlaringizga aniq quloq tutmay, sohtalik bilan “men-tasdiqlarni” ishlatsangiz, o‘zingizga zarar ko‘rsatib qo‘yishingiz mumkin. Chunki siz chin maqsadni emas, haqiqatga anglangan maqsadni emas, balki opponeningizga ta’sir o‘tkazish uchun tanlangan maqsadni ko‘zlagan bo‘lasiz. Masalan, talabalar o‘rtasida yosh kelin-kuyovlar hayotida bo‘lishi mumkin bo‘lgan oilaviy tortishuvlar oqibatida yuzaga kelgan konfliktli vaziyatdan bir misol: aslida siz ajralishni xohlamayotgan bo‘lsangiz-u, xotin (er)ingizni bo‘ysundirish uchun ajrim haqidagi gaplarni bexudaga ishlatayotgan bo‘lsangiz, opponeningiz sizning fikrlaringizni “chin” qabul qilib, ajrimga rozi bo‘lib qolishi mumkin. “Men-tasdiq”lar ikki tomonni ham samimiylik va rostgo‘ylikka o‘rgatadi. «Men – tasdiqlar»ni qo‘llash bo‘yicha to‘rt talab:

1. Birovga har doim uning ismi-sharifini aytib murojaat qiling. Bu hol uni tan olganligingiz va hurmat qilishingiz belgisidir.

2. Qanday o‘ylar sizni bezovta qilayotgani, qanday tuyg‘ular tashvishga solayotganini ayting. O‘z tuyg‘ularingizni boshqa inson bilan holis muhokama qiling.

3. Muammoni aniqlang va aniq fikrlang. Hech kim sizdan yaxshiroq aynan sizning his-tuyg‘ularingizni anglamaydi.

4. Boshqa odamga nimani istayotganingizni ayting. Shuning o‘zi konflikt yechimi uchun turtki bo‘lishi mumkin.

“Men - tasdiq”larga misollar. Mavjuda, men bilan gaplashmaganingda, men o‘zimni nimagadir aybdorday, hafa bo‘lganday his qilyapman. Men seni hafa qilmoqchi emasman. Men sen bilan uchrashib, shu narsa haqida gaplashmoqchi edim. Nima deysan... Rahim, mening gapimni bo‘lganingda juda hafa bo‘lib ketaman.

Menga o‘z fikrimni to‘liq bayon qilib berishim uchun imkon bersang.

Dilfuza, men senga yoqmasligim mumkin. Ammo menga ham o‘z fikrlarimni bildirishga imkon bersang. Balki men o‘z fikrlarimni bildirsam, senga ham ular yoqar... Mening fikrlarim senga ma’qul kelmasa, men hafa bo‘lmayman...

Karim aka! Men o‘zimning gapimni tushuntira olmadim. Men sizdan xafa emasman. Men sizning fikringizni aniq tushunib olmoqchiman. Men ana shunda nima qilishni aniq bilib olaman. Sizning fikringizni bilib olsam, men xatolikka yo‘l qo‘ymayman. Men o‘zim ham nima bo‘layotganligi bilib olmoqchiman.

Bahtiyor, bolam, men xat yozmasang xavotirlanaman. Har xil xayollar meni qiynay boshlaydi. Men seni sog‘inaman. Men seni ko‘rgim keladi. Men sen bilan bo‘lgim keladi. Men sendan xabar olsam, tinchlanaman. Men sen bilan gaplashgandek bo‘laman...

G‘ulom aka! Men kech kelganingizda havotir olaman. Nima bo‘ldi ekan deb, o‘ylay boshlayman. Har xil hayollar mening tinchimni buzadi. Ko‘chada falokat ko‘p. Men shundan qo‘rqaman xolos. Menga bir telefon qilib, kech qolayotganligingizni aytib qo‘ysangiz bas. Men sizni xavotirsiz kutishni boshlayman. Men asli siz haqingizda qayguryapman. Men uchun siz begona emassiz. Menga sizdan yaqin odam yo‘q...

Mannon Rahimovich! Men aslida sizning talablaringiz to‘g‘ri deb o‘ylayman. Men xuddi sizdek komissiyaning nima deyishi bilan qiziqaman va men ham ishga mas’uliyatli yondashishni xohlayman. Menga ham komissiya yaxshi gaplarni aytib ketsa, yaxshi-ku. Men va men boshqargan bo‘linma hamma ishlarni qilyapti... Men o‘z xodimlarimning saviyasiga ishonaman. Men sizni uyaltirib qo‘ymaslik uchun hamma choralarni ko‘raman.

Xotin! Kel, bu yoqqa o‘tir. Men ertalabdan kechgacha bolalarni, oilani boqish uchun harakatdaman. Men uchun bolalar, oilam aziz. Yaxshi kiysin, yaxshi yesin, deyman. Qo‘limdan kelganini qilyapman. Menga xadeb, “ertalabdan kechgacha yo‘q-siz” deganing og‘ir botadi. Men aslida sizlar uchun yashayapman. Menga “pul” bersa ham boshqa xotinga qaramayman.. Jon

xotin, o‘zingni ham, meni ham qiynama. Men sizlar bilan tirikman. Menga boshqalar kerak emas.

“Men-tasdiqlar”ning ishlatilishi. Agar siz o‘z yaqiningizga biror narsa demoqchi bo‘lsangiz-u, uni qanday bildirishni bilolmayotgan bo‘lsangiz, “men-tasdiqlar” sizning usulingizga aylanadi. Ammo “men-tasdiqlar”ni ishlatish ma’lum bir mashqlarni, amaliy tajribani talab etadi. Chunki “men-tasdiq”ning ma’nosi mayinlik va ortga chekinish emas, balki aniq qilib o‘z hissiyotlarini birovga bildirishdir. “Men-tasdiq”ning maqsadi - aniqlik, to‘g‘rilik va samimiylikdir. Shu bilan birga, “men-tasdiq” sizning ziddiyat ichidagi eng so‘nggi so‘zingiz ham emas. U - xulosa ham emas. U - bildirish xolos, aniqlab olish xolos, u - ikki tomon uchun bir-birini tushunishiga qaratilgan qadamdir.

“Men-tasdiq” muammo borasidagi muloqotning boshi bo‘lib, u hech vaqt muloqotning va ziddiyatning so‘nggi qarori bo‘la olmaydi. “Men-tasdiq” muammo borasida ikki tomonning ochiqchasiga gaplashuvi, bir-birini turtmasdan, bir-birini ayblamasdan olib boriladigan samimiy suhbat. U - o‘zini vijdonan va ro‘yrost tutish qobiliyati. U - samimiylik, iliqlik, ochiqlik va to‘g‘rilikni ikki tomon ochib bera oladigan kalitdir.

“Men-tasdiq” shaxs meni orqali o‘zi haqida gapirish emas, balki shaxs “meni” orqali o‘z opponetining fikr va o‘ylarini bilish, ularni ochiq aytilishi uchun asos yaratish, boshqa odam hissiyotlarini anglash yo‘lidir. Ya’ni, “men-tasdiqlar” bir tomondan shaxsning hissiyotlarini yoritish va anglatishga xizmat qilsa, ikkinchi tomondan, ikkinchi shaxsning o‘z hissiyotlarini ochiq aytish va ro‘yrost gapirishi uchun ham sharoit yaratib beradi. Ammo uni qo‘llaganda birdaniga mojiza yuz beradi-yu, hamma narsa risoladagidek o‘zgaradi-qoladi, deb o‘ylash xato. Ikkinchi tomonni, muloqotga chaqira olmasangiz ham, o‘z hissiyotlaringizni qo‘rqmay, ochiqchasiga, bosim o‘tkazmay va tahdid qilmay ayta olganligingiz sizga emotsional yordam beradi, yuragingiz bo‘shaydi. Ba’zan qarshi tomonlar sizning nechog‘li hafa qilishganini, siz qanchalik ezilayotganligingizni, hissiyotlaringiz sizga tinchlik bermayotganligini bilmaydi. “Men-tasdiqlar” vaziyatni

qarshi tomon uchun mana shunday vaziyatlarni oydinlashtirishga xizmat qiladi. Konfliktlar asli ko‘proq yaqin odamlar orasida sodir bo‘lishini nazarga olinsa, ziddiyat ichidagi yaqinlaringiz sizga aslida “yomonlik” istamayotganligini siz ham bilib olasiz.

“Men-tasdiq” ziddiyat sharoitini yashirmay, ro‘yrost va aniq belgilab olinishiga ko‘mak beradi. Shu bilan birga, o‘z munosabatlaringizni “men – tasdiq”lar orqali bildirishga urinish jarayonida xohlang-xohlamang, siz “samoanaliz» bilan shugullanishga majbur bo‘lasiz. Buning oqibatida siz o‘zingiz haqingizdagi real haqiqatni ham bilib olasiz, o‘zingizni qayta anglash jarayoni yuz beradi. Eng muhimi, siz uchun nima narsalar qadrli, nima narsalar kerak emas, aynan “men-tasdiq» va “samoanaliz” jarayonlarida bu savollarga ham javob topasiz. Agar birinchi marta “men-tasdiq”larni ishlatish imkonini qo‘ldan bergan bo‘lsangiz, boshqa sharoitlarni poylang hamda ularni bir emas, doimiy ishlatib borishga harakat qiling.

Optimal darajada o‘zini himoya qilish. Agar biror kim sizga qattiq baqirayotgan, sizni xo‘rlayotgan bo‘lsa, uning jahliga jahl bilan javob berish, unga ham baqirish, unga ham aziyatli va nafsoniyatga tegadigan gaplarni qaytarishdan o‘zingizni tuting. Bu vaziyat optimal darajada “men-tasdiqlar”ni ishlatish uchun sharoit pishib yetilganligini ko‘rsatadi. O‘zingizning qalbingizda tug‘yon urayotgan va ko‘pirib borayotgan hislaringizni o‘chirishga harakat qiling. Chuqur nafas oling! O‘z maqsadingiz – “men- tasdiq”da butun fikringizni jamlang! Butun borlig`ingiz bilan ongingiz, tafakkuringizning “men-tasdiqlar”ni pishiradigan va tayyorlaydigan nuqtasiga murojaat eting! Tezda “men-tasdiq” uchun matn hozirlang.

1.Menga ovozingizni ko‘tarib, baqirib gapirganingizda (noxush hodisa);

2.Men o‘zimni xo‘rlangan, azoblangan, beayb aybdordek his qilaman (noxush hodisaga javob, uning reaksiyasi);

3.Men siz bilan har qanday noxush va bahsli muammoni tinchlik va samimiylikda muhokama etishni istayman (kelib chiqadigan yangi vaziyat);

4. Men sizni juda qattiq xurmat qilaman, shu bois siz bilan “sen-menga” borishni istamayman (opponentingiz o‘zgarishi uchun unga vaziyat yaratilishi);

5. Men sizga nisbatan hurmatsizlikni o‘zimga ep ko‘rmayman. Men sizga iliq munosabatda bo‘lishni istayman. Hurmatingiz bor. Shu bois, men siz bilan to‘g‘ri va samimiy munosabatda bo‘lish tarafdoriman. Siz menga qo‘pol gap qilsangiz, mening ko‘nglim og‘rib qoladi. Mening ham ko‘nglimni og‘ritmang. To‘g‘ri gapni, agar u tanqid bo‘lsa ham, men ham to‘g‘ri qabul qilaman (opponentingizning xulosaga kelishi va o‘z munosabatini o‘zgartirishi uchun sharoitning to‘liq yaratilganligi).

Sezyapsizmi, siz o‘z opponentingizni bir soniyadayoq bir yuz sakson foizga qayirib, ikkalangiz uchun ham yangi muloqot vaziyatini yarata oldingiz. Bir narsani ta’kidlash zarur, bu jummalarning hammasi osuda va tahdidsiz, ammo qat’iy ovozda aytilishi darkor.

Shunday qilib, “man-tasdiqlar” tartib-qoidalari insonlararo munosabatlarda o‘z hissiyotlarini tahdidsiz va adekvat tarzda bayon qilish uchun sharoit yaratib beradi. Sizning hissiyotlaringiz, xulosa va fikrlaringizning aniq va to‘g‘ri qabul qilinishi esa oradagi tushunmovchilikning oldini oladi hamda muloqotning madaniy va osuda o‘tishiga imkon yaratadi.

Nazorat uchun savollar:

1. Konfliktli vaziyat yuzaga kelgan emotsional tang holatda inson qanday o‘zini himoya qilishga urinadi?

2. «Men - tasdiqlar» usulini qo‘llash bo‘yicha qanday talablar mavjud?

3. Qanday qilib «men-tasdiqlar» usulini to‘g‘ri qo‘llash mumkin?

4. Insonlararo munosabatlarda o‘z hissiyotlarini tahdidsiz va adekvat tarzda bayon qilish deganda nimani tushunasiz?

5. Optimal darajada o‘zini himoya qilish qonun-qoidalarini tushuntiring.

16-mavzu. KONFLIKTDA “G‘OLIB-G‘OLIB” STRATEGIYASI VA UNING AMAL QILISH TAMOYILLARI

Reja:

1. Zamonaviy konfliktologiya ilmida “G‘olib-G‘olib” yo‘nalishida ish olib borishning ahamiyati.
2. Konfliktlar yechimi - eng ijobiy va yaxshi munosabatlarni shakllantira bilishi ekanligi.
3. Norozilikka rozilik talabining muhim xususiyatlari.
4. Konfliktga mayin bosim o‘tkazish zaruriyati.

Tayanch tushunchalar: “G‘olib-G‘olib» strategiyasi, g‘olib- g‘olib, mag‘lub-mag‘lub qarama-qarshilik, durrang, hayot haqiqati, norozilikka rozilik, g‘oliblik marrasi, g‘azab va nafrat, jilovlash, to‘qnashuv, qasd olish, kek saqlash, o‘ch olish, yangicha qarash, ijodiy yondashish, konfliktidan qochish, stereotip, gaplashmaslik, indifferent munosabat.

1. Zamonaviy konfliktologiya ilmida “G‘olib-G‘olib” yo‘nalishida ish olib borishning ahamiyati. Har qanday konfliktida tomonlar qarama-qarshiligi ro‘y beradi. Tomonlar qarama-qarshiligi mavjud manfaatlardan faqat birining ustun kelishini nazarda tutadi. Manfaati ustun bo‘lgan tomon o‘zini g‘olib deb hisoblay boshlaydi. Biz odatda qarama-qarshilik mavjud bo‘lgan hollarda, tomonlar kurashi jarayonida g‘olib-mag‘lub, durrang vaziyatlarga o‘rganganmiz. Ya’ni, kurashda bir tomon g‘olib bo‘lishi, ikkinchi tomon mag‘lubiyatga mahkum qilinishiga odatlanganmiz.

Shu bois, “Konflikt, ziddiyat, nizo va qarama-qarshilikda har ikki tomon ham g‘olib bo‘la oladi” degan tushuncha bizga noto‘g‘ri tushunchadek tuyuladi.

Ko‘pchilik «konfliktida ishtirok etayotgan tomonlarning hammasi g‘olib bo‘la olmaydi», deb o‘ylaydi. Odatda, faqat bir tomon g‘olib bo‘ladi, ikkinchi tomon mag‘lub bo‘lishi shart, degan stereotip hukm suradi. Odamlarning fikriga ko‘ra, har qanday konfliktida, albatta, g‘olib va mag‘lub tomonlar mavjud

bo‘ladi. Kimdir maqsadiga erishadi, ammo kimnidir maqsadi ro‘yobga chiqmay qoladi. Masalan, urush jarayonida, qaysidir tomon yutib chiqadi, ya’ni g‘olib bo‘ladi, qaysidir tomon yutqazadi, ya’ni mag‘lub bo‘ladi. Agar sport o‘yinlarida ikki komanda durrang natija bilan o‘yinni tugatganda, hech bir komanda yutib chiqqan, deb hisoblanmaydi.

Qarama-qarshilik ro‘y berganda, albatta, g‘olib bo‘lishga intilish kerakmi?! Konfliktli vaziyatlarda g‘olib bo‘lish shunchalik muhimmi?! Konfliktdagi g‘oliblik aslida nimani anglatadi? Konfliktlar yechimida hamma ham g‘olib bo‘lishi mumkinmi yoki albatta, bir tomon o‘zini yutqazgan hisoblashi shartmi?! Konfliktda «har kim ham g‘olib bo‘la oladi»gan yo‘l yoki usul mavjudmi? Konfliktda har ikki tomon g‘oliblikka erisha oladigan usulni yaratish, uni odamlar tafakkuriga singdirish, uni o‘rganish, shunday malakaga ega bo‘lish mumkinmi?

Konfliktlar yechimida aynan mana shunday yo‘l ishlab chiqilgan, ya’ni ziddiyatli vaziyatdagi har ikki tomon ham o‘zini g‘olib, deb anglashi mumkinligi konfliktlar yechimining o‘ziga xos yutuqlaridan hisoblanadi. Konfliktli vaziyatlarda tomonlar qarama-qarshiligi natijasida har ikki tomon yutib chiqishi, bir tomon yutib chiqishi yoki har ikki tomon ham yutkazishi mumkin. Demak, ziddiyatning qanday yechim topganligiga qarab, tomonlar vaziyatlari turlicha bo‘lishi mumkin. Shu nuqtai nazardan, konfliktdagi tomonlarning ziddiyat yechimidan keyingi ahvolini quyidagicha belgilash mumkin:

G‘olib - Mag‘lub;

Mag‘lub - Mag‘lub;

Mag‘lub - G‘olib;

Va nihoyat, eng muhim yechim - “G‘olib-G‘olib” mavqei.

Ammo ko‘pchilik konfliktida har ikki tomon ham g‘olib bo‘la olishiga umuman ishonmaydi. Chunki bizning ongimizdagi stereotip mana shunday holni, ya’ni “albatta, bir tomon g‘olib bo‘lishi shart”- degan holatni qabul qilishga o‘rgangan. Zamonaviy konfliktologiya ilmi esa insonlarni aynan “G‘olib-G‘olib” yo‘nalishida ish olib borishga hamda ziddiyatlardan har

doim g'olib bo'lib chiqib ketishga o'rgatadi. Shuningdek, faqat o'zining g'olib bo'lganligigina emas, balki boshqa insonning, ko'pincha o'ziga yaqin bo'lgan insonning ham mag'lub bo'lmanligi, uning ham g'olib bo'lganligi katta ahamiyat kasb etadi. «G'olib-g'olib» vaziyatini tahlil qilishda quyidagi manbadan foydalanildi: WIN WIN. Based on the Fighting Fair model created by Fran Schmidt and Alice Friedman. Grace Contrino Abrams Education Foundation. Inc.. Miami. Florida. 1998.

Chunki siz uchun o'zingizning g'olib bo'lganligingizgina emas, balki opponetingizning ham ziddiyatdan qoniqqan holda chiqib ketishi muhimdir.

Aniq bo'lgan narsa shuki, konfliktlar hech qachon o'z-o'zidan tugamaydi. Mavjud ziddiyatning hal etilishida ko'p narsa shaxs va uning xatti- harakatlariga bog'liq bo'ladi. Aslida konfliktlar yechimi sizga qarama-qarshi insonni mag'lubiyatga uchratish, uni yengish, unga hamla qilish, uni yo'qotib yuborish, undan o'ch olish yo'llarini emas, balki konfliktni yuzaga keltirgan muammoni mag'lub etish, unga hamla qilish, muammoni yo'qotish va muammoni yengishni o'rgatadi. Insoniy, ya'ni gumanitar qadriyatlar sirasida esa birovdan qasd olish, kek saqlash, o'ch olish, birovni qilgan gunohlari uchun jazolash, birovlarga nisbatan zo'ravonlik o'tkazish qoralanadi. Siz o'zingizni "madaniyatli" va "oriyatli" inson sanasangiz, hech qachon birovga nisbatan jismoniy zo'ravonlik o'tkazmaslikka harakat qilasiz. Inson kuchli bo'lishi lozim, insonning kuchli ekanligi o'z kuchini ishlata olishida emas, balki o'z kuchini faqat o'zini himoya qilish uchun ishlatishida ko'rinadi,

Konflikt yechimini topish o'z opponetiga qarshi kurash emas, balki uning maqsadlari va manfaatlarini tushunishga harakat qilishdir. Shu bois ijobiy va har ikki tomon uchun foydali muloqot sirlaridan voqif bo'lish zarur. O'z jahlini, g'azab va nafratini jilovlashning eng maqbul yo'llarini o'rganish, muomala madaniyati, boshqalarni eshitish va anglashga o'tish, o'zgalarga hurmat bilan qarash kabi usullar ziddiyat ichiga kirgan har ikki tomon uchun ham konfliktlar yechimining zarur talablari

hisoblanadi. Hayot haqiqati shundaki, har ikki tomon uchun g‘oliblik marrasini ta‘minlaydigan yo‘l mavjud. Aynan konfliktlar yechimi har vaqt g‘olib bo‘lish va har ikki tomon uchun ham mag‘lub bo‘lmaslik shart-sharoitlari, sir-asrorlari haqidadir. Shunday qilib, har ikki tomon ham g‘olib bo‘la oladi. G‘olib - G‘olib tizimini o‘rnatishni egallash sizlarga oliy ta‘lim muassasalarida, uyda, ko‘chada, eng asosiysi, qalbingizda tinchlik posboni bo‘lib xizmat qiladi.

Nima uchun konfliktlar yechimini o‘rganish lozim? Chunki, bu bilimlar hayotiy zaruriyatdir. Agar tinch, osuda hayot kechirishni xohlasangiz, konfliktlar yechimini o‘rganish zarur. Bu bilim va malakalar sizning muvaffaqiyat va yutuqlaringiz, sizning ravnaqingiz garovidir. Konfliktlar yechimini topa bilish - bu ikki qarama-qarshi tomonlarning g‘olibligi asosidagi eng oson kelishuv yo‘lidir.

2. Konfliktlar yechimi - eng ijobiy va yaxshi munosabatlarni shakllantira bilishi, ular muntazamligini saqlash iste‘do didir.

Ammo g‘olib-g‘olib yo‘nalishida ishlash, uni ta‘minlash hamda ikki tomonni g‘olib-g‘olib shart-sharoitlariga olib kelish oson ish emas. Bu bilim va malakalar insonda tarbiyalangan va yoshlikdan uning psixologik va emotsional, etik va estetik qadriyatlarini tizimiga, tafakkuriga singdirilgan bo‘lishi kerak. Agar bu bilim, ko‘nikma va malakalar tarbiyalangan bo‘lsa, konfliktni sezgan zahoti, uning qanday rivojlanib kelayotganligini tahlil etish, uning rivojiga qarshi ma‘lum choralar ko‘rish, uning “olovini” o‘chirish imkoniyatlarini ishga solish mumkin bo‘ladi. Shu bilan birga, ko‘pchilik hollarda biz konfliktning kelib chiqishi mumkinligini sezsak ham, uning oldini olish choralarini ko‘rishda bee‘tiborlik, erinchoqlik qilamiz va odatdagi kundalik ishlar girdobida uning chuqurlashib ketganligini faqat kuzatib boramiz xolos.

Konflikt yechimini topishda “G‘olib-G‘olib” strategiyasi mavjud, faqat uni qanday shakllantirish, uni qanday qurish lozimligini bilish kerak xolos. Ko‘pchilikning fikriga ko‘ra, biror

tomonning muvaffaqiyat qozongani boshqa tomonning mag‘lubiyati sifatida qabul qilinadi. Aslida ham shunday-mi?! Bir tomonning g‘olibligi ikkinchi tomonning mag‘lubiyati sifatida qabul qilinishi faqat sport musobaqalarida amal qiladi. Sportda, albatta, bitta g‘olib, bitta mag‘lub bo‘ladi. Sportda bir odam birinchi o‘rin va faqat bir odam ikkinchi o‘rinni egallaydi.

Ammo hayotdagi to‘qnashuvlarda har ikkala o‘rin ham - birinchi o‘rin bo‘lishi mumkin. Chunki hayotdagi to‘qnashuvlarda har bir tomonning yutug‘i boshqacha bo‘lishi mumkin. Bir tomon o‘zining ma‘lum manfaatlarini, ikkinchi tomon ham o‘zining ma‘lum manfaatlarini himoyalab, ziddiyatda yutishi mumkin. Manfaatlari esa har xil bo‘lishi mumkin. Shu bois konfliktida - “Men yutishim kerak, shu bois men senga halaqit beraman. Men seni to‘xtataman. Faqat mening aytganim bo‘ladi”, - deb bo‘lmaydi. Konfliktida “Sening manfaating mana bunda, mening manfaatim esa - mana shunda ekan. Shu bois o‘zaro kelishib olsak, sening manfaating ham, mening manfaatim ham muhofaza qilinadi”, qabilida ish ko‘rish foydaliroq bo‘ladi.

“Norozilikka rozilik”. Konflikt vaziyatlarda va konfliktlar yechimida “norozilikka rozilik» qonuniyati amal qiladi. Norozilikka rozilik - konflikt vaziyatdan chiqib ketish uchun har ikki tomonning o‘zi norozi bo‘lgan tomonlaridan voz kechishi orqali, boshqa har ikki tomonni qoniqtirgan masala borasida maqsadlarni birlashtira olish qobiliyatiga aytiladi. Shu bois, konflikt yechimi uchun - “Men yutib chiqishni xohlayman, ammo men sening ham yutib chiqishingni xohlayman”, “Men emas senga qarshi bo‘lgan, shuning uchun men sen bilan birgaman”, - deya olish va mana shu qoidalarni o‘z opponentiga tushuntira olish muhim. Ana shunday vaziyat vujudga kelganida har ikki tomon ham o‘zini konflikt yechimidan qoniqqan va g‘olib chiqqan deb hisoblaydi.

3. Norozilikka rozilik talabining muhim xususiyati shundaki, unda siz bilan konfliktga kirgan odamning o‘ziga hos ma‘lum norozi bo‘lgan tomonlari va talablari mavjud bo‘lishi mumkinligini siz tan olasiz. Ya‘ni har ikki tomonning ma‘lum

manfaatlari saqlanib qolinishi hisobiga, har ikki tomon ham umumiy yechimni qo'llashga moyillik bildiradi, bunday yechim esa sizning inson sifatida "mard"ligingizning tan olinishiga olib keladi. "Men siz uchun mana bu narsani qilishga tayyorman, ammo siz men uchun mana bu narsani qilib bering", "Men sizni ishxonagacha tashlab qo'yaman, ammo siz menga mashinani yuvishga yordam berasiz", "Men hisobot uchun materiallarni to'playman, ammo siz ularni tartib bilan joylashtirasiz" - bular kelishuv yo'lidir.

"G'olib-G'olib" bo'lish usuli asli muvaffaqiyat usuli hisoblanadi. Bu usul qarshi tomonlarga umumiy yechimga kelish imkoniyatini yaratadi. Boshqa odamning biror bir narsadan "noroziligini" qabul qilish, umuman, odamlar biror narsadan norozi bo'lishlari mumkinligini qabul qilishga teng keladi. Masalan, qaynona o'z kelinining ro'mol o'ramasligidan norozi bo'lishi mumkin. Kelin esa qaynonasining ko'chada ham ro'mol o'rashni talab etayotganligidan norozi bo'lishi mumkin. Kelinning eri, ya'ni qaynonaning o'g'li esa, xotining "ko'chada chiroyli bo'lib yurmaganligi, yasanishga bee'tiborligidan" norozi bo'lishi mumkin. Qaynonaning eri, ya'ni qaynота kelin o'g'lining aytganlarini bajarishga harakat qilmayotganligidan norozi bo'lishi mumkin. Qaynота, kelin uning o'g'lini hurmat qilib, ko'chalarda yasanib yurmaganligini uning o'z eriga bo'ysunmaganligi qabilida baholashi mumkin. Agar har bir tomon o'z noroziligi bilan bir qatorda boshqaparning ham noroziligini qabul qila olsa, tomonlar bir to'xtamga, kelishuvga yetib kelishi osonlashadi.

Bizda ba'zi bir hollarda boshqa odamlarning norozi bo'lishlari mumkinligi - bu tabiiy hol. Biz o'z hayotimizda birvarakayiga va turli vaziyatlarda barchani to'laligicha rozi qila olmaymiz. Buni uddalash qiyin. Shuning uchun bizning so'zlarimiz, amallarimiz boshqalarda ham norozilik uyg'otadigan vaziyatlar kelib chiqadi. Ammo biz mana shu norozilikka tinch va osuda, tafakkur orqali yondashsak, boshqalarning noroziligini qabul qilsak, o'z munosabatlarimizni yangi talablarda ko'rishimiz uchun sharoit yaratilgan bo'ladi.

Qaynona o'glining xohishini, xotin erining xohishini, ota onaning xohishini tushunib, ular o'zaro kelishgan holda biror bir hammaga ma'qul bo'lgan yo'lni qidirib topishga imkon yaratishadi. Ammo mana shu vaziyatda bir qonuniyatni e'tiborga olish lozim. Aslida inson erki tushunchasi shu insonga tegishli eng muhim hayotiy talab va narsalarning faqat va faqat mana shu inson tomonidan hal etilishini ko'ndalang qo'yadi. Insonning boshqa, o'ziga yaqin insonlar bilan bo'lgan muloqoti o'zaro hurmat, birovlarining qarashlarini ardoqlash, ularga diqqat bilan qarash, ularning ham hissiyotlarini hurmatlash asosiga qurilganda, har bir tomon o'zga tomonning his-tuyg'ulariga e'tiborlilikni o'rgangan bo'ladi.

Har qanday konfliktda har ikkala tomonni qanoatlantiruvchi hamda g'oliblikka olib keluvchi yechim mavjuddir. Shunday bo'lsa ham, o'z yechimini topa olmayotgan konfliktlar ham bor. Ammo bu fikr bunday konfliktlarda ikkala tomon bir-biri bilan muloqot qila olmaydi, degani emas. Balki bunday holatlarda ikkala tomon uchun "norozilikka rozilik" bildirish eng yaxshi va maqbul yo'ldir.

Konflikt yechimining "norozilikka rozilik" qonuniyatini oddiy bir misol orqali ko'rib chiqsa bo'ladi. Masalan, 6 yosh va 4 yosh bo'lgan aka-ukalar bitta konfetni talashib, urishib qolishdi. Ikkalasi uchun oydin haqiqat shundaki, ikkalasi ham konfetni yemoqchi. Ammo ular bir narsaga qarshi — agar konfet o'ziga emas, boshqasiga tegsa, ular norozi bo'lishadi. Agar ularga "Sizlar aka-ukasizlar, kelinglar konfetni o'rtasidan bo'lamiz. Ikkalangizga teng tegadi. Shunda siz zo'-o'-o'r bola bo'lasiz. Yaxshi odam bo'lasiz. Aka-ukalar bir-birini qo'llashi kerak-ku" - deb, o'qitib ham qo'ysangiz, ish juda yengil ko'chishi aniq. Ikkala aka-ukalarning noroziligi asosida ularning roziligi tamoyili ishlab chiqiladi. Konfet teng ikkiga bo'linadi va har bola o'z manfaatining amalga oshganligiga iqror bo'ladi. Ammo, agar bolalar talashayotgan narsa, boshqa, masalan, velosiped bo'lsa-chi? Qanday qilib ularni yagona yechimga olib kelish mumkin?

Qanday qilib ularni qoniqtirish mumkin? Bu haqida o‘zingiz o‘ylab ko‘ring!

Biz har doim ham bir xilda fikrlaymizmi?! Biz bir tomonga qaraganda har doim ham bir xil narsani ko‘ramizmi?!

Kattalar hayotida ziddiyatlar ancha murakkab bo‘lishi aniq. Chunki kattalar hayotida ikki odam bir narsaga, ya’ni bir tomonga qaraganda, ular har doim bir narsani ko‘radi, bir narsani angelaydi degani emas. Masalan, teleekranda “Go‘zallik ko‘rik tanlovini” ko‘rsatilmoqda. Ayol kishi go‘zallik ko‘rik tanlovida qizlarning qanday kiyim kiyganligi, ularning qanday modada tikilganligi, rangi ro‘yi, qizlarning qanday yurishiga e’tibor qaratadi. Bizning o‘zbeklar ko‘proq ko‘rik tanlov ishtirokchilarining qosh-ko‘ziga e’tibor berishadi. Ular uchun “qora qosh, qora ko‘z”lilar chiroyli ko‘rinadi. Ko‘zlar esa albatta “katta-katta” bo‘lishi shart. Xuddi shu ko‘rik tanlov ko‘rsatuvini ko‘rayotgan erkaklar esa batamom boshqa mezonlar asosida qizlarga qaraydi. Erkaklar uchun qizlarning qanday kiyim kiyganligidan ko‘ra, qanday kiyim kiymaganligi balki muhimroqdir. Ular bir narsani ko‘rmoqda va bir tomonga qaramoqda! Biroq ularning ko‘rsatuvdan olgan hissiyotlari, xulosalari, emotsiyalari turlichadir. Demak, bir xil vaziyatda hamda bir xil holatda, ikki odam turlicha qarorlar va xulosalarga kelishi mumkin. Va bu ikki xillilik - tabiiy narsadir. Boshqa odam, u senga kanchalik yaqin bo‘lmasin, boshqacha fikrlashi va boshqacha xulosalarga kelishi mumkin. Demak, ziddiyatlar o‘zgalarning qarashlari, fikrlari, xulosa qilish tamoyillari biznikidan o‘zgacharoq ekanligini tushunish, anglash zaminida yechiladi va hal etiladi.

Ana shunday bir xil narsa va hodisaning ikki inson tomonidan ikki xilda talqin qilinishini kelin va kuyovning birinchi uchrashuvini qanday so‘zlab berishida kuzatish mumkin.

Kelinning esdaliklari. O‘shanda men yangi havo rang qo‘ylak kiyib olgan edim. Rosa chiroyli edi. Xilpirab turar edi. Men bu ko‘ylakni mazza qilib kiyar edim. Hozir ham gapiryapman-u, kayfiyatim ko‘tarilib ketyapti. Menga “Panorama” kino-teatriga borasan”, deyishdi. Soat 6-00 ga. “Borganda, u odam

o‘zi seni topadi”, deyishdi. Men bordim. Panoramani oldi juda keng. Qaysi tomonda kutishni bilmadim. Aylana boshladim. O‘zi hech kim yo‘q edi. Ancha kutdim. Hech kim oldimga kelmadi. Endi jahlim chiqib, “E, qaytib ketaveraman. O‘zi kim kimni kutishi kerak. Erkak bo‘lganidan keyin ertaroq kelishi kerak-ku”, - deb tursam, “Siz Sayyoramisiz?”, - deb kelib qoldilar. Jahlim chiqqan edi. Qo‘polgina qilib, “Ha, men. Nimaydi?, - dedim. Ular, kulib turib, “Yo‘q. Hech nima. Faqat biz endi birga bo‘lsak kerak.” -dedilar. Men o‘z xayolimda “Bu - jinnimi?!”- deb o‘yladim. Ammo “Nimaga kech qoldingiz?”, - deb so‘ray olmadim. O‘shanda nimaga kech qolgan edingiz?!»

Kuyovning esdaliklari. O‘sha vaqtlarda onam hech holi-jonimga qo‘ymay “qachon uylanasan” ashulasini erta tongdan aytishni boshlar edi. O‘sha kundan bir haftacha oldin onam yana “Bir qizni topdim. Menga ma‘qul. Yaxshi qiz ekan. Surishtirdim. Hamma maqtayapti. Bir borib ko‘r”, - deb aytib qoldilar. “Xo‘p” dedim-u, qutildim. O‘sha kuni ertalab onam birdaniga “Bugun uchrashuving”, - deb qoldilar. Ammo men uchrashuvga hech ham bora olmasdim. Chunki katta majlis aytib qo‘yilgan edi. Ruxsat so‘ray olmasdim. Yana bunday sabab bilan. Onamga esa, “Men bora olmayman. Aytib qo‘yinglar ularga. Ovora bo‘lishmasin”, - desam, baloga qoldim. Shuning uchun indamay ishga ketaverdim. Nima bo‘lsa – bo‘lar deb. Majlisda o‘tiribman-u, u yoqda meni kutishayotgani menga tinchlik bermaydi. Keyin uchrashuvga, gul, pul degandek olib borish kerak. Unga ham vaqtim yo‘q. Shuning uchun “Kech qolib bo‘lsa ham boraveraman. Agar xushro‘y qiz bo‘lsa va ayniqsa, meni kutib turgan bo‘lsa, unga uylanaman”, - deb o‘zimni tinchlantirdim. Borib qaragam, turibdi. Jahli chiqqan, chimirilgan, ammo kutyapti. Biroz tashqarida kuzatdim, nima qilarkin, - deb. U yoq, bu yoqqa qarab qo‘yadi-da, yana kutaverardi. Keyin, ketishga chog‘lanayotganligini sezib qoldimda, “Oldiga borib, men sizga uylanaman», - dedim. “Men sizga uylanaman”, deganimni eshitdiyog, xovri tushib, muloyim bo‘lib qoldi. Keyin aylanishga ketdik.

Hamma sovg'alarni yo'lda olib berdim. O'ziyam, meni kutgani uchun rosa mehmon qilganman. Og'zi ochilib qolgan.

Kelin: E, menga hech ham "Senga uylanaman", demagansiz. Har xil narsalarni o'ylab topaverasiz. Uyga borsam, "Nimaga kutib turmading", - deb, dadam urishadilar. Sizni o'zi dadam topgan edilar. Dadamdan qo'rqqanimdan kutaverganman. Nima, dabdurustdan, na salom bor, na alik bor, "Senga uylanaman" deganmisiz. Hech ham unaqa bo'lmagan. O'ylab topmang.

Kuyov. Nimaga o'ylab toparkanman. Men aytganday bo'lgan. Qarasam, bechora qiz shuncha meni kutgan. Qiz bolani yigit kishini shuncha kutishi umuman tarixda bo'lmagan hodisa. Men, sabr va qanoatli qiz ekan, - deb o'yлагanman. Menga indamay kutishi yoqqan, ma'qul bo'lgan. Shu narsaga chidagan, hayotda ham hamma narsalarga chidam bilan qaraydi, - deb xayolimdan o'tgan. Rosa kuzatganman. Miq etmay kutyapti. Oldiga kelib, o'zimni tanishtirsam ham, qo'pollik qilib, "Bor. Tur yo'qol!", - deb haydab solmagan. Ko'zlari menga katta-katta bo'lib ko'ringan. Ko'zlarini katta bo'lib ko'ringani aslida jahli chiqqanidan ekan. Keyin ko'zlari kichrayib ketdi.

Ko'rinib turibdiki, birinchi uchrashuvdagi bir xil voqea tasnifi ikki odamda turlichadir. Har bir odam o'ziga xos narsalarni, o'zining xotirasida qolgan narsalarnigina gapirmoqda. Ikkala odam ham gap aynan birinchi uchrashuv haqida ketayotganligini anglashadi. Ammo mana shu birinchi uchrashuv qanday o'tganligi borasida fikrlar boshqa-boshqadir.

Odamlarning idrok qilish qobiliyati turlichadir. Insonning idroki, ya'ni uning narsalarga qarab ularni anglashi ko'p obyektiv va subyektiv faktorlarga bog'liq bo'ladi. Tajriba, ma'naviy qadriyatlar, his-tuyg'ular, psixologiya, shaxs tafakkuri, ular ehtiyojlari ana shunday faktorlardandir. Mana shu idrok qilishdagi farqlar konfliktga olib kelishi mumkin. Ko'pchiligimiz hayotimiz davomida o'zimizni ba'zi an'anaviy va jamiyat tomonidan qabul qilingan talablar asosida chegaralashga harakat qilamiz. Konflikt yechimida ana shunday chegara «g'olib-mag'lub» strategik usuliga teng keladi. "G'olib-Mag'lub" holati bizning ongimizga

o‘rnashib qolgan noto‘g‘ritamoyildir. Ya’ni ziddiyatga kirayotganda biz “G‘olib-G‘olib” strategiyasi mavjudligini bilmasak, undan bexabar bo‘lsak, bizning ongimizda mavjud stereotip ishlay boshlaydi, bu stereotip esa – men, albatta, g‘olib chiqishim kerak, opponentimga keskin “qarshilik” ko‘rsatishim kerak, degan noto‘g‘ri tafakkurga asoslangan bo‘ladi. Buning mazmuni shundaki, konflikt yechimini qidirganda biz faqat shu chegara doirasida fikr yuritib, yangi usullarga yo‘l bermaymiz. Shu bois, konflikt yechimida «G‘olib-G‘olib» strategiyasiga yetishish uchun yangicha qarash, ijodiy yondoshish, har turli variantlarni ko‘rib chiqish talab qilinadi. Bu maqsadga yetishish uchun esa biz o‘z dunyoqarashimizni o‘zgartirishimiz lozim. Shu bois, biz “G‘olib-G‘olib” strategiyasi uchun quyidagi tamoyillarni sizlarga tavsiya etamiz.

“G‘olib-G‘olib” strategiyasiga amal qilish uchun qanday harakatlarni qilmok kerak?

Birinchi qadam: opponentingiz nimani istaydi va nima uchun aynan shuni istaydi, bilib oling.

Ikkipchi qadam: sizning va opponentingizning fikridagi qarama-qarshilikda ba’zi bir umumiy tomonlar, ularni o‘xshash qilib turgan nuqtalar mavjudmi, shuni aniqlang.

Uchinchi qadam: sizning va opponentingizning muammoga qaratilgan yechim variantlari qanday, aniqlang.

To‘rtinchi qadam: konflikt muhokamasini hamkorlikda amalga oshiring. Siz o‘zingizcha, opponentingiz o‘zicha variantlarni o‘ylasa, orangizda yana uzilish bo‘ladi. Jarayon birgalikda harakat qilish asosida tashkil qilinsa, orada ishonch va hamkorlik yuzaga keladi. Siz esa o‘z opponentingizga qarshi tomon sifatida emas, balki hamkor sifatida qaralayotganligingizni ko‘rsating. Hamkorlik yo‘li har doim birga say’-harakat qilish yo‘li bo‘lib, tomonlar munosabatini yaqinlashtirishga yordam beradi.

Konflikt jarayonida tomonlar muzokarasini tashkil qilganda, o‘z so‘zingizni quyidagi jumlar bilan boshlashingiz yaxshi natija beradi: “Men ikkalamiz uchun ham adolatli yechim topish tarafdoriman”, “Keling, qaraylikchi, ikkalamizni ham qoniqtira-

digan, ikkalamiz uchun ham muhim bo‘la oladigan yo‘l bormikan”, “Men bu yerga ikkalamizga muhim bo‘lgan muammoni yechishga keldim, faqat o‘zinning muammoyim emas, sizning muammoyingiz ham o‘z yechimini topishi tarafdoriman”.

Undan so‘ng, ikkala tomon uchun muhim bo‘lgan muammoning ichki mohiyatini anglashga, uni chegaralab olishga yo‘naltirilgan savollar bering. Masalan, “Nima uchun sizga aynan bu qaror eng yaxshi yo‘l deb ko‘rinyapti?”, “Nima uchun siz aynan shuni taklif etyapsiz?”, “Shu holatda siz uchun muhim bo‘lgan narsalar nimada”, “Masalan, siz aytgan gap hal bo‘ldi, deylik, keyinchi?”. Bu savollar bilan siz o‘z opponentingizning fikrlash jarayoniga, ya‘ni uning maqsadlariga aniqroq kirib borasiz. Uni tushunishingiz osonlashadi. Uning maqsadlari sizga oydinlashadi. Siz opponentingizdan axborot ola boshlaysiz. Bu axborotlar esa hamkorlikda masala yechimini topishga ko‘maklashadi. Birovni eshitmasdan, anglamasdan turib, konfliktni yechib bo‘lmaydi. Shu bilan birga, oradagi o‘rnatilgan hamkorlik faoliyatidan ham siz foydalanib qolasiz. O‘rni kelganda o‘zingizni qiziqtirgan o‘rinlarni ham ta‘kidlashga imkon yaratiladi.

“G‘olib-g‘olib” yo‘nalishi uchun tavsiyalar: barcha ishtirokchilar maqsad va manfaatlarini belgilang; ularni qoniqtirishga say‘-harakat qiling;

boshqalar qadriyatlari va manfaatlarini o‘zingiznikidek qabul qilishga urinib koring;

obyektiv bo‘lishga harakat qiling, muammoga shaxsdan ajragan holda munosabat bildiring;

muammoga ijodiy yondashing, nooriginal qarorlar topishga urining; muammoga beshavqat bo‘ling, odamlarni avaylang, ularga shafqatli bo‘ling.

Aslida, konfliktning kelib chiqish shart-sharoitlari, faol yashash ko‘nikmalarini talab etadi. Agar siz konflikt sharoitida odatdagi stereotiplar asosida fikr yuritsangiz, demak, sizning tafakkuringizda uning yechimiga qaratilgan ilmiy-nazariy va zamonaviy bilimlar tarbiyalanmagan. Kop hollarda shunday bo‘ladi, chunki konfliktologiya yangi rivojlanib, o‘sib va kenga-

yib borayotgan sohalardan biri hisoblanadi. Konfliktga munosabat masalasida ko'pchilik ongiga o'rnatilib qolgan qat'iy, ammo noto'g'ri, amaliy bo'lmagan usullarni qo'llaydi.

Konflikt bilan to'qnashganda ko'pchilik quyidagi stereotiplar asosida harakat qiladi:

Konfliktidan qochish. Agar siz konfliktidan qochish stereotipini tanlashga moyillik ko'rsatsangiz, siz o'zingizda uning keyingi rivojiga faol ta'sir ko'rsatish, uning yechimini o'zingiz uchun qulay va zarur maqsadlarda hal etish imkoniyatini boy bergan bo'lasiz. Ammo ba'zan konfliktidan qochish jismoniy to'qnashuv, zo'ravonlik va kuch ishlatishning oldini olgan bo'ladi. Konfliktli vaziyatdan qochish agar mana shu konflikt aynan sizning shaxsiy manfaatlaringizga qarshi qaratilmagan bo'lsa, o'ylangan va to'g'ri tashlangan qadamlardan bo'lishi mumkin. Bu holda uning har qanday yechimi – sizning hayotingizga ta'sir o'tkazmaydi. Ammo, konfliktidan qochib, siz o'z do'stlaringiz va yaqinlaringizga ko'mak berishdan voz kechgan bo'lasiz. Ba'zi hollarda konfliktidan qochish taktikasi ataylab o'z opponentini jazolash, uning “aqlini” kiritib qo'yish, “qani nima ham qila olardi?” qabilida ish tutish maqsadlari asosida qilingan bo'ladi. Bunday hol, sizning inson sifatida odamlar tomonidan ijobiy qabul qilinishingiz uchun hech ham yordam bermaydi va muhimi, oralaringizdagi ziddiyatni yechib ham bermaydi. Bu hol o'z opponentingizni konfliktga bo'lgan munosabatini ham oydinlashtirmaydi, balki murakkablashtiradi. Quyidagi amallar sizning konfliktidan qochish taktikasini qo'llayotgan ekanligingizni anglatadi:

ataylab ko'rsatib, jahl bilan boshqa joyga ketish;
bo'lganligini ko'rsatib, boshqa uyga chiqib ketish;

“yashiringan”, uzoq vaqt davomida his qilingan qahr va g'azab; depressiya;

o'z opponentini ochiqchasiga tan olmaslik (ignorirovaniye);
odamlar orqasidan mazax qilish va gapirish; yaqinlaringiz bilan faqat ish yuzasidan gaplashish; indifferent munosabat;

urishib qolgan tomon bilan, umuman, na do'stona, na qarindoshlik, na ish yuzasidan muomala qilmaslik, munosabatlarni batamom uzish.

4. Konfliktga mayin bosim o'tkazish. Agar urishgan, janjallashgan, ya'ni konflikt vaziyatiga kirgan odam bizga qadrli bo'lsa, ko'pincha mana shu yo'l tanlanadi. Bizning ongimiz o'zaro ziddiyat mavjudligini tan olgisi kelmaydi, chunki bu odam bizga yaqin. Bizning bu odamga nisbatan ijobiy ichki emosional-ruhiy holatimiz ziddiyatning chuqurlashib ketishidan bizni tabiiy va instinktiv tarzda himoya qilishga o'tadi. Biz nima bo'lsa ham, yaxshi munosabatlarni saqlab qolish yo'lidan ketamiz. Bu yo'l o'zini ikki holatda oqlaydi, birinchisi, agar muhim bo'lmagan narsalar ustida konfrontatsiyaning kuchayib ketishi, bizga yaqinlarning kuchli stress olishi kuzatilsa, ikkinchidan, opponent so'zlarimiz va argumentlarimizni tinglashga tayyor bo'lmasa, o'zini ochiq muloqotdan olib qochsa. Bu vaziyatlarning har birida ham tanlangan taktika asta-sekin ziddiyatni o'z-o'zidan keskinlikdan olib chiqib ketishi mumkin. Chunki biz do'stona va iliq munosabatdan voz kechmagan bo'lamiz.

Ammo konfliktga nisbatan mayin bosim o'tkazish uni keltirib chiqargan muammolar yo'q bo'ldi degani emas. Agar ochiq muloqot bo'lmasa, sizning opponentingiz qalbingizda bo'layotgan emotsiyalarni bilmay qolaveradi. Natijada u noto'g'ri xulosalarga kelishi tabiiy. Agar u nimadir odatdagiday emasligini sezsa ham, aynan bu "nima" - nimada ekanligini bilmay qolaveradi. Munosabatlardagi "tanglik" yo'qolmaydi, balki ko'ngillarining ich-ichiga singib ketadi.

Mayin bosim o'tkazish quyidagilarda o'zini namoyon etadi:

- siz o'zingizni "hamma narsa odatdagidek" qabilida tutasiz;
- hech narsa bo'lmagandek o'z munosabatlaringizni davom ettiraverasiz;
- tinchlik va osudalikni saqlash uchun, bo'layotgan vaziyatga beparvo bo'lasiz;
- o'zingizni jahl va g'azabni his qilganingiz uchun koyiysiz;

-butun mahoratingizni ishga solib, faqat iliq muomalaga o‘tib olasiz;

-avval “jim” bo‘lasiz, ammo ko‘nglingizda ma’lum istiqbol rejalar tuzasiz;

-hamma negativ emotsiyalaringizni bosasiz, ulardan foydalanmaslikka harakat qilasiz.

Shunday qilib, konfliktning yechimini topish usullari mavjud, ularni bilish kerak va ularni real hayotda qo‘llash zarur. Konfliktlarning “g‘olib-g‘olib» usuli har ikki tomonning manfaatlarini saqlab qolishga qaratilgan yo‘ldir. Demak, mazkur paragrafda ko‘rib chiqqan masalalar asosida “Konflikda kim yutib chiqadi?” degan savolni “Konfliktda hamma yutib chiqish imkoniyati mavjud-mi?” savoli bilan o‘zgartirish lozim. Chunki, haqiqatan ham, ziddiyatli vaziyatda barcha ishtirok etuvchi tomonlar g‘olib bo‘la oladi. Konfliktlar yechimi aynan G‘olib bo‘la olish qonuniyatlarini o‘rgatadi. Buning uchun “G‘oliblik strategiyasi”ni qo‘llash lozim:

g‘olib bo‘lishlikning birinchi talabi o‘z opponentiga qarshi kurash emas, balki uning maqsadlari va manfaatlarini tushunishga harakat qilishdir; norozilikka rozilik amallarini qo‘llash;

boshqalarning fikrlari, qarashlari va xulosalari biznikidan o‘zgacharoq bo‘lishi mumkinligini tushunish va qabul qilish; ochiq samimiy muloqotga tayyorlik;

birovlarning his-tuyg‘ulari va emotsiyalarini hurmat qilish;

boshqalarning manfaatlarini aniq belgilashga harakat qilish;

manfaatlar orasidagi uyg‘unlik asosida yagona strategiyani ishlab chiqish.

Konfliktli vaziyatlardagi stereotip harakatlar o‘zini konflikt-dan qochish va unga mayin bosim o‘tkazishda namoyon bo‘ladi. Ammo bu say’- harakatlar konfliktni to‘la yechib bermaydi va tomonlar orasidagi muammoni ham hal eta olmaydi. Faqat o‘zaro umumiy kelishuv asosida tomonlarning bir maqsad sari samimiy intilishi, butun kuch va diqqatni qarshi tomon shaxsiyatiga emas, balki konfliktni keltirib chiqargan muammoga qaratish ziddiyat-ning to‘la va haqiqiy yechimi uchun asos bo‘la oladi. Konflikt

yechimiga to'g'ri munosabatni shakllantirish masalasida shuni bilish va rioya egish zarurki, ziddiyatda har ikki tomon ham g'olib bo'lishi mumkin. Har ikki tomonning g'olibligi konfliktning to'g'ri hal qilinganligini namoyon qiladi, ammo mana shu g'oliblik ortida har ikki tomonning mehnati, say'-harakatlari, irodasi va intilishi yotganligini ham bilish, g'oliblik o'z-o'zidan kelib chiqmasligini anglash zarur.

Nazorat uchun savollar:

1. Qarama-qarshilik ro'y berganda, albatta, g'olib bo'lishga intilish kerakmi?
2. Konfliktli vaziyatlarda g'olib bo'lish shunchalik muhimmi?
3. Konfliktdagi g'oliblik aslida nimani anglatadi?
4. Konfliktlar yechimida hamma ham g'olib bo'lishi mumkinmi yoki albatta, bir tomon o'zini yutqazgan hisoblashi shartmi?
5. Konfliktida «har kim ham g'olib bo'la oladi»gan yo'l yoki usul mavjudmi?
6. Konfliktida har ikki tomon g'oliblikka erisha oladigan usulni yaratish, uni odamlar tafakkuriga singdirish, uni o'rganishday malakaga ega bo'lish mumkinmi?

17-mavzu. ZIDDIYATLAR YECHIMIDA ADOLATPARVARLIK MEZONLARI

Reja:

1. Konfliktlar - tabiiy hayotiy voqelik ekanligi.
2. Konfliktlar yechimida qo'llaniladigan adolatparvarlik mezonlari.

Tayanch tushunchalar: adolatparvarlik mezonlari, ziddiyat, osoyishtalik, mas'uliyat, tinchlik, holat, manfaatlar to'qnashuvi, emotsional-hissiy to'qnashuv, emotsional portlash.

1. Konfliktlar - tabiiy hayotiy voqelik ekanligini biz endi bilamiz. Bunday bilimlardan so'ng o'z hayotimizdagi tinchlik va

osoyishtalik uchun bizning mas'uliyatimiz ortadi. Chunki tinchlik va osoyishtalik har doim ham o'zicha davom etavermaydi. Har bir joyda tinchlik va osoyishtalikni ta'minlay olish zarur. Konfliktli vaziyatlar esa mana shu osoyishtalik tizimini buzadi.

Ko'pchilik hollarda konflikt zo'ravonlikning qo'llanishiga olib keladi. Biroq zo'ravonlik - odatdagi hayotiy voqea emas. Konfliktida zo'ravonlikning qo'llanilishi bu ziddiyatning nihoyat darajada eskalatsiya va agressiyaga olib kelish natijasi hisoblanadi. Har qanday konfliktli vaziyatning oldini olsa bo'ladi. Afsuski, ko'p hollarda konfliktlarni tinch yo'l bilan hal etish imkoniyati boy beriladi.

Bunday ahvoldan qanday chiqib ketish kerak? Bu holda «Adolatparvarlik mezonlari» bizga qo'l keladi hamda konfliktni zo'ravonliksiz va kuch ishlatmasdan muvaffaqiyatli hal etishga imkon yaratadi. «Adolatparvarlik mezonlarini» qo'llash, hech kim mag'lub emasligini, balki barcha g'olib bo'lib qolishini isbotlaydi.

2. Konfliktlar yechimida qo'llaniladigan adolatparvarlik mezonlari, ya'ni qoidalari quyidagilardan iborat:

1. Muammoni aniqlash. Muammo – nima? Muammoning ichki mazmunini anglashga harakat qiling. Muammo chegaralarini belgilashda xolis hamda vijdonli bo'ling. Muammoni avval o'zingiz aniq idroq etib olishga harakat qiling. Muammoni anglash jarayonida sabrli va bosiq harakat olib boring.

Konfliktli jarayondagi haqiqatni anglashga say'-harakat qiling. O'zingizning hissiyotlaringiz hamda boshqalarning so'zlari, ularning emotsiyalariga ham diqqat-e'tiborli bo'ling. Muammoni qanday qabul qilayotganligingizni to'g'ri va aniq anglab yeting. Muammoni umumlashtiring, uni ma'lum miqdorda xulosalashga erishing. Fikrlaringizni umumlashtiruvchi va yaqinlashtiruvchi o'rinlarni topib, umumkelishuv yo'lida ulardan to'g'ri foydalaning. Muammoni ro'kach qilmang. Opponentingizga ham muammoni o'zi anglab yetishi uchun imkon bering. U ham siz anglab yetgan muammoni sizning darajangizga yaqin

darajada his qilishini kuting. Muammoni ikkalangiz qanday ko'rayotganligingiz haqida sabr bilan suhbat va mushohada qiling. Muammoni anglashda sizlarning fikringizni umumlashtiruvchi xususiyatlar va belgilarni aniqlab, belgilab oling. Opponentiz bilan o'z diqqatingiz va e'tiboringizni aynan muammoga qaratishga kelishib oling. Opponentingiz biror narsani tez anglab yetmasa, uni shoshiltirmang. Uning mushohadaga, xulosaga yetishi uchun imkon bering. Konflikt - muammo mavjudligi uchun kelib chiqayotganligini o'zingiz qabul qiling hamda o'z diqqatingizni muammoga qaring. Konfliktning kelib chiqishida muammo rol o'ynashini esingizdan chiqarmang. Eng muhimi - diqqat va energiyani o'zga shaxsga qarshi emas, balki muammoga qaring.

Muammoda fikrni jamlash. Muammo – konflikt, ya'ni kelishmovchilikning yuzaga kelishi uchun sabab bo'lgan vaziyat, hodisa, voqea hisoblanadi. Mana shu vaziyat, hodisa, voqea o'z-o'zidan kelib chiqmaydi. Uning sabablari mavjud. Sizlarni to'qnashtirgan narsa xuddi shu vaziyat, hodisa va voqeadagi maqsadlaringiz, manfaatlarning to'qnashuvi hisoblanadi. Muammoni yuzaga keltirishda rol o'ynagan siz va opponentingizning maqsadlarini bir-biriga solishtirish orqali, ulardagi umumiy va qarshi tomonlarni belgilang. Ammo bu jarayonda, shu bilan birga, umuman, konflikt yechimida, qo'llash mumkin bo'lmagan qoidalar mavjud. Ular:

- ziddiyat bahonasida opponentingiz bilan umr bo'yi bo'lib o'tgan barcha nizolarni sanab chiqish, ularni ular kelib chiqqan paytda emas, aynan yangitdan vujudga kelgan ziddiyatli vaziyatga qo'llash, esga olish va opponentingizni avvalgi ayblari uchun jazolashga intilish mumkin emas! Shuningdek, “u sizni qachon behurmat qilgan-u, qachon sizga boshqacha ko'z bilan qaragan”, ya'ni barcha nizolar tarixini doston qilish, hissiyotlarga berilib ketish, butun hayotingiz davomida opponentingiz bilan bo'lib o'tgan barcha nizolarni qayta tahlil qilishga urinish – mumkin emas! Konflikt jarayonida “Sen har doim menga shunday munosabatda bo'lgansan, bir yil avval bu qilgansan, ikki

yil avval boshqa narsa qilgansan...” qabilida nizolar tarixiga mukkasidan ketish, ularni doimiy yodda saqlashga urinish, har gal nizo chiqqanida ularni ataylab esga solish - mutlaqo mumkin emas!. Opponentingizga doimiy ta’na qilish, muhokama etilgan va avvallari kechirimlar bilan tugallangan konflikt vaziyatlarni ham esdan chiqarmasdan, ularni o‘z psixologik-ruhiy holatining muhim “yuki” sifatida asrab-avaylab yurish - bu ham mutlaqo mumkin emas! Shu bilan birga, e’tiborni muammoga emas, balki o‘z hissiyotlari va ulardan qolgan hafagarchilikka qaratish - mutlaqo mumkin emas!

Konfliktidan chiqib ketish, avvalo, inson o‘zining emotsional-psixologik holatini pokiza tutishi va ozoda qilishdan boshlanishi lozim. Agar siz o‘zingizning konfliktga bo‘lgan munosabatingizni tarixiy hodisalar va ziddiyatlar girdobida boshlasangiz va ularga suyansangiz, hech vaqt ziddiyatni muvaffaqiyatli yecha olmaysiz. O‘ziga va o‘zgalarga kechirimli, haqiqiy kechirimli bo‘la olish – ziddiyatlar yechimiga qaratilgan qadamlardan biri hisoblanadi. Demak, birinchidan, aniq konflikt davrida avvalgi konfliktlarni yangi konfliktga qo‘shib bo‘lmaydi, ikkinchidan, ziddiyatlar tarixini qo‘zg‘ab bo‘lmaydi. Chunki opponentingiz ham xuddi shu yo‘ldan ketishi mumkin. Oldin o‘tgan ziddiyatlarni eslash yo‘lidan emas, balki muammoni aniqlash yo‘lidan ketgan ma’qul. Konflikt sharoitida, uning kelib chiqishida, umuman, uning rivojida kim ko‘proq aybdor ekanligiga bor kuchni berish mumkin emas. Umuman, konflikt vaziyatda kim haq, kim nohaq ekanligini aniqlash - konfliktni tupikka kiritish usuli hisoblanadi. Chunki har bir odamning o‘z haqiqati mavjud bo‘ladi. Shu bois, ziddiyatni yechish - kim aybdor ekanligini qidirish emas, konflikt yechimini qidirish - ziddiyatdagi aybdor insonni topish va uni jazolash ham emas! Chunki konfliktlarda odatda barcha o‘zini noan’anaviy tutishi mumkin. Hamma ham g‘azabga kirishi, o‘zini himoyalash, yoki dag‘dag‘a uchun qo‘pol so‘zlarni ishlatishi mumkin. Yoki agressiya bilan duch kelganda inson faqat o‘zini himoya qilish yo‘liga o‘tib olishi mumkin.

Konfliktlarda aybdor shaxs bo‘lmaydi! Konfliktlarda ikki qarama-qarshi manfaat bo‘ladi xolos.

Konfliktlarda ikki qarama-qarshi inson ham asli bo‘lmaydi, chunki konfliktda insonlar qarama-qarshiligi aslida manfaatlar qarama-qarshiligi mavjudligini ko‘rsatadi, uni oydinlashtiradi xolos. Shu bois, agar siz ziddiyatda opponent shaxsni ayblasangiz, diqqatingizni konfliktni keltirib chiqargan muammoga emas, balki shaxsga yo‘naltirgan bo‘lasiz. Siz konflikt yechimini emas, balki aybdor shaxsni qidirayotgan bo‘lasiz. Siz uchun birovni jazolash, aybiga iqrор qildirish muhim, aslida haqiqat esa boshqa tarafda bo‘lib chiqishi mumkin. Shu bilan birga, siz boshqa manfaatni, ya‘ni o‘zingizga yoqmay turgan insonni ayblash, o‘zingizni esa oqlash yo‘ldan ketgan bo‘lasiz. Aslida siz o‘zingizni oqlashingiz kerakmi? Yo‘q. Chunki siz ham aybdor emassiz. Ikkinchidan esa, siz konflikt yechimidan uzoqlashib, uning yechimini boshqa yo‘ldan olib ketgan bo‘lasiz. Bir-birini turli ayblarda, qilgan ishlarda ayblash orqali hali biror bir konflikt yechilmagan. Bu usulda, ya‘ni tomonlar faqat bir-birlarini ayblash usulini qo‘llagan vaqtda konfliktni keltirib chiqargan muammo yutib chiqadi. Chunki muammo borasida hech kim o‘ylamaydi, muammo esa sizning va opponenttingizning salbiy his-tuyg‘ulari ichida yanada chuqurlashib boradi. Deylik, konflikt yechimida kim aybdor ekanligini surishtirish mutlaqo mumkin emas. Bu noto‘g‘ri, xato bo‘lgan yo‘l. Konfliktda aybdor shaxslar bo‘lmaydi. Aybdorni qidirish – uni jazolashni talab etadi. Opponentingizga “Sen aybdorsan” desangiz, u “Meni jazolashmoqchi” deb anglashi tabiiy. Ammo u o‘zini aybdor his qilmaydi-ku?! Demak, u “Nima uchun meni jazolashmoqchi?”, - deb kontr-hujumga o‘tadi. Bu holatda, opponentning kontr-hujumi, aslida, hujum qilish uchun emas, balki o‘zini himoya qilish uchun yo‘naltirilgan bo‘ladi.

- konflikt yechimini topishda fikr va emotsiyalarni muammoga yo‘naltirish, vujudga kelgan muammo borasida qayg‘urish, butun energiyani muammo mazmunini belgilashga qaratish yaxshi natijalar beradi. Muammo bo‘yicha fikrlashing, undan

chetga chiqib ketishga o'zingizga va opponeningizga yo'l bermang. Gaplaringiz va so'zlaringiz osuda, bosiq, tinch, hurmat va izzat qilgan holda yuzaga chiqsin. Chunki siz konfliktning kelib chiqishida qarshingizda turgan inson emas, balki uning manfaati yotganini bilasiz. O'ylab ko'ring, balki mana shu manfaatlarda juda ko'p umumiy tomonlar mavjuddir. Balki opponeningiz o'sha umumiy tomonlarni sizga bildirmoqchidir. Muammoni aniq belgilab olsangiz, mana shu savollarga javob topgan bo'lasiz.

- konfliktli vaziyatni manfaatlar to'qnashuvi deb atadik. Shu bilan birga konfliktida har ikki tomon ham g'olib chiqishi mumkinligini bildik. Shunday ekan, o'z oldingizga konfliktida g'olib kelish, yutib chiqishni maqsad qilib qo'ymang. Sizning maqsadingiz o'z manfaatlaringiz bilan opponeningiz manfaatlarini uygunlashtirishdir, ularning o'xshash tomonlarini topib, sizni ham, uni ham qoniqtiradigan yechimga kelishdir. Sizning yutug'ingiz uning yutug'iga teng kelgan holdagina siz konflikt yechimini topgan bo'lasiz. Ya'ni, konfliktli vaziyatdan har ikki tomon qoniqqan va tinchlangan, uning yechimidan xursand bo'lgan holdagina "g'olib-g'olib" sharoiti yaratilgan bo'ladi. Shu bois, sizning bosh maqsadingiz – konfliktning adolatli yechimini qidirish va topishdan iborat bo'lmog'i kerak.

Shaxsga emas, muammoga hujum qilish. Konflikt ko'p hollarda bir-biriga yaqin odamlar o'rtasida sodir bo'ladi. Tanimagan odamlar o'rtasidagi konfliktning yechimga kelishi osonroq kechadi. Masalan, ko'chada avariya bo'lib, ikki mashina bir-biriga urilsa, darrov haydovchilar o'zaro kelishishga harakat qilishadi. Chunki bunday ziddiyatlarning o'zaro kelishilgan va xalq ichida qabul qilingan tartiblari mavjud hamda ularga ko'pchilik rioya qilishga, mavjud konfliktni yanada chuqurlashtirmaslikka harakat qiladi. Begona odamlar kelishuv yo'lidan bori-shadi va ziddiyatda kelishilgan majburiyatlarni to'la bajarishga urinadi. Konfliktidagi nizo shartlari bajarilgandan so'ng, yana har ikki tomon o'zaro begonalashib ketaveradi. Ziddiyat ularni

o‘zaro muomala qilishga majbur etadi, konflikt yechimidan so‘ng ular o‘zini erkin, majburiyatlarsiz his qilaveradi.

Ko‘rib chiqilgan mana shu vaziyatda, ko‘pchilik, o‘zining emotsional holatini ma‘lum tartibda ushlab, o‘zini kontrol, ya‘ni nazorat qilishga harakat qiladi. Chunki, ziddiyatda to‘qnashgan odamlar ularga tanish emas. Bu esa bir narsani ko‘rsatadi. Nizo kelib chiqqan vaziyatdagi odamlar qanchalik bizga yaqin bo‘lsa, biz shunchalik o‘zimizni tabiiy ushlaymiz, buning natijasida esa bizning hissiyotlarimiz ochiqchasiga bayon qilina-veradi. Biz o‘z hissiyotlarimizga erk beramiz hamda buni oddiy hol deb bilamiz. Chunki oldimizda turgan odamlar bizga yaqin odamlar. Ular bizni biladi. Aslida, teskarisi bo‘lishi kerakdek. Bizga yaqin odamlarga chiroyli munosabat bildirish kerak, o‘zgalarga o‘z emotsiyalarimizni ko‘rsataversak bo‘ladigandek. Hayotda esa buning teskarisi bo‘ladi. Biz o‘z yaqinlarimizga bor agressiya va noxush holatimizni bemalol to‘kib solaveramiz, chetdagi tanimagan odamlar bilan esa «o‘ylabroq» muomala qilishga harakat qilamiz. Ammo aslida, har qanday ziddiyat holatida o‘z emotsiyalarini nazorat qilish - eng to‘g‘ri yo‘l hisoblanadi. Ziddiyatning kelib chiqishida, agar siz uni biror bir yechimga keltirmoqchi bo‘lsangiz, shaxsga emas, balki muam-moga hujum qilish kerak bo‘ladi.

F. Laroshfukoning ta‘kidlashicha: «Odamlar hech qachon mislsiz yaxshi yoki haddan tashqari yomon bo‘lmaydilar». Ularning yaxshi va yomon fazilatlarini namoyon etuvchi vaziyatlar bo‘ladi xolos. Mana shunday vaziyatlarda odam o‘zini tutishi uning madaniylik belgisi bo‘ladi. I.Gyote esa, “Yaqin kishilari-mizga o‘zlariga munosib muomala qilib, biz ularni battar buzamiz. Agar biz ularga o‘zlaridan ko‘ra yaxshiroq odamlar deya yoshdashsak, ularni biz yanada yaxshiroq bo‘lishga majbur etamiz” degan.

Konflikt yechimining topilmasligi, yoki uni qanday to‘xtam-ga keltirishni bilmaslik aynan yaqin bo‘lgan odamlar orasini buzadi. Bu konfliktning mavjud katta vayron etuvchi kuchi natijasidir. Shu bois, konfliktida har doim uning yechimini topish

yo‘llarini qidirish shart. Konflikt yechimini topish yaqin odamlar munosabatini mustahkamlash deganidir. Shu bois, konfliktli vaziyatda muammo haqidagi o‘z g‘oyalaringizni shakllantirish, ularni hayotga tatbiq eta olish muhim ahamiyat kasb etadi. G‘oyalar qanchalik ko‘p bo‘lsa, shunchalik yaxshi. Bu yo‘llar ichida ikkala tomon uchun ham eng maqbullarini aniqlash lozim bo‘ladi. Muhimi, shaxsga emas, muammoga hujum qilish zarurdir. Chunki ko‘pincha bu shaxs sizga yaqin inson bo‘lib, uning aybi isbotlanmagan bo‘ladi.

Faol tinglash malakasi. Tinglashga tayyorlik. Konfliktli vaziyatning o‘ziga xosligi har ikkala tomon uchun ham his-tuyg‘ularning beqiyos darajada o‘sganligi bilan xarakterlanadi. Inson esa, eng avvalo, o‘z his-tuyg‘ulariga quloq solishga odatlangan bo‘ladi. Inson uchun uning ichki “meni” azizroq bo‘ladi. Ammo hamma ham o‘z hissiyotlarini to‘g‘ri anglaydimi? Ularni to‘g‘ri «talqin» (rasshifrovka) qiladimi? Bu – muhim savol. Ikkinchidan, konfliktidagi muammoni anglash uchun faqat o‘zingizning o‘ylaringiz, fikrlaringiz, emotsiyalaringiz, shuningdek, mushohadalariz, ya’ni argumentlaringiz yyetarli bo‘ladimi? Shu bois, konflikt yechimi har ikkala tomondan faol tinglash, o‘zgani eshitish, uning o‘ylari, fikrlari, emotsiyalari, mushohadalari qandayligini bilishni talab etadi. Muammoni aniq belgilash va uning chegaralarini buzish uchun o‘z opponenti fikr va o‘ylari, hissiyotlarini to‘g‘ri belgilash lozim. Opponent fikrlarini bilish esa faol tinglash, opponet fikrlarini to‘g‘ri baholay olish va talqin qilish opponet qarashlarini anglash orqaligina ta’minlanishi mumkin.

Faol tinglash ko‘nikmalari o‘z-o‘zidan vujudga kelmaydi. Ularni shaxs o‘zida tarbiyalashi lozim. Faol tinglashning o‘z tartib va qonuniyatlari mavjud. Ochiq chehralik, samimiylik, mushohadalik, bosiqlik, vazminlik, argumentlarni ochiq va asosli bayon qilish, birovni ayblamay gapirish, mehrlil bo‘la olish, gaplashganda chetga qarab turmaslik, ko‘zni olib qochmaslik, samimiy va ochiq nazar bilan qarash, tahdid soluvchi harakatlar va so‘zlardan o‘zini tiyish, muloqotga tayyorlikni ko‘rsatish,

soxta xushomaddan o‘zini tiyish, piching va istehzodan mutlaqo foydalanmaslik, birovni kamsitmaslik, o‘zini katta olmaslik kabilar ana shunday tartib-qoidalardan hisoblanadi.

L.Feyerbax “Insonni bilish uchun uni sevish kerak” deb aytgan. Agar opponeningiz sizga qo‘pol muomala qilsa ham, siz uning qo‘polliklariga bosiqlik va hurmat bilan munosabat bildirsangiz, uning o‘zi uyalib qoladi, chunki hech kimsa o‘zining qalbidagi “men - madaniyatsizman” deb tan olgisi kelmaydi, hamma “yaxshi odam” bo‘lishga intiladi. Siz bilan gaplashayotgan, o‘z dardu hasratini aytayotgan odamdan yuzingizni teskari qilib, bee’tibor, esnab, yuzingizni boshqa tomonga burib gaplashsangiz, bu odamni inson va do‘st sifatida o‘zingizdan uzoqlashtirgan bo‘lasiz.

Ba’zan odamga uning so‘zlarini eshitganingizning o‘zi kifoya qiladi. Siz uning so‘zlarini diqqat bilan eshitganingizning o‘zi uning qalbidagi barcha gina va qudratlarni yuvib ketadi. Oradagi mavjud emotsional tanglik holati yo‘qotiladi. Birovni eshitish - juda muhim fazilat va zarur hislatdir. Birovni eshita olish qobiliyati - insonning komil shakllanganlik belgisidir. Chunki egoist odamlargina faqat o‘ziga quloq soladi. Boshqa, sizga qarama-qarshi bo‘lgan tomonning fikrini, uning gaplarini bo‘lmasdan va baholamasdan, shuningdek, uning so‘zlaridan ayb qidirmasdan, uni tahqirlamasdan diqqat bilan eshitish va tinglash, o‘zingizni uning o‘rniga qo‘yib ko‘rishga harakat qilish konflikt yechimini topish tartiblaridan hisoblanadi. D.I.Pisarev bu haqida shunday degan: “Birovni tushunmoq uchun o‘zingni uning o‘rniga qo‘yib ko‘rmog‘ingiz, uning sevinchi va dardini his qilmog‘ingiz lozim”.

Ikki tomonning suhbat va muloqoti konfliktli vaziyatlarda birdaniga va o‘zicha yuzaga kelmaydi. Muzokara olib borish ikki tomondan ham muloqotga tayyorlikni talab etadi. Muloqot jarayoni ham birdaniga tinch va osuda kechmaydi. Bunga harakat qilmoq va yuqoridagi talablarni bajarishga moyiillik darkor bo‘ladi. Shu bois, lozim bo‘lgan o‘rinlarda, o‘zingizning nohaq ekanligingizni tan olishga tayyor bo‘lish kerak. Chunki konflikt yechimi ayyorlikni ko‘tarmaydi, uning muhim qonuniyatlaridan biri – samimiy bo‘lishlikdir.

Birovning his-tuyg'ulariga e'tiborli bo'lish. Konfliktlarda manfaatlar to'qnashuvidan tashqari, emotsional-hissiy to'qnashuv ham yuz beradi. Ya'ni emotsional-hissiy qarama-qarshilik mavjud nizoning tashqi ko'rinishi sifatida o'zini namoyon etadi. Konfliktda ham o'z manfaatlarini ifoda etish maqsadida, ham o'zini himoya qilish uchun har bir inson o'z his-tuyg'ulariga berilib, esankirab qolishi mumkin. Emotsional esankirash esa konflikt jarayonining to'g'ri va adolatli hal etilishiga zarar yetkazishi mumkin. Shu bois, konfliktning yechimida bir tomondan, o'zining his-tuyg'ularini jilovlay bilish, ikkinchi tomondan, o'z opponentning his-tuyg'ulariga e'tiborli bo'lish talab qilinadi. Birovning his-tuyg'ulari mazkur konkret(aniq) shaxsning aynan konkret shart-sharoitdagi ahvolidagi namunasi sifatida baholanishi ma'lum xulosalar qilinishiga yordam beradi. Ya'ni, konfliktdagi his-tuyg'ular insonning boshqa insonga yo'naltirilgan doimiy mavjud munosabatini emas, balki birdaniga uyg'ongan va portlash orqali o'zini ifoda etayotgan tuyg'ularini ifoda etadi, xolos. Emotsional portlash - o'tib ketadi. Ularning ortida insonning azaliy, shakllangan va hurmatli munosabati yotgan bo'lishi mumkin.

Shu bois, diqqatni bir soniyada vujudga kelib, josh urgan emotsiyalarga emas, balki azaliy mavjud bo'lgan hurmatli munosabatlar va emotsiyalarga qaratishga harakat qilishga yo'naltirish lozim. Hurmat va e'tibor ishonchga olib kelishini yodda tutish lozim. Birovning his-tuyg'ulariga e'tiborli bo'lish, faqat konflikt sharoitiga nisbatan emas, balki umuman hayotdagi barcha bosqichlarga nisbatan qat'iy qoidalardan biri bo'lishi lozim.

Masalan, o'z otangiz bilan siz uchun muhim bo'lgan masalada bahslashib qoldingiz. Masalan, siz o'zingiz yoqtirgan qizga uylanmoqchisiz, ammo otangiz bunga qarshi. Otangiz sizni tushunishni istamaydi. Orada janjal yuzaga keladi. Siz jaxd qilib, ko'chaga chiqib ketasiz. Otangiz orangizda bo'lgan hodisadan qiynalib, uyda qoladi. Otangiz aslida sizga yomonlik istamaydi. Otangiz, balki siz tanlagan qizning qandayligini bilsa, o'z fikrini o'zgartirar. Bunga esa vaqt talab etiladi. Kechqurun kelsangiz, otangiz hafa. Ammo

siz chekinishni istamaysiz. Siz yana unga nisbatan o‘z so‘zingizda qolganingizni ko‘rsatmoqchi bo‘lib, bee’tibor bo‘lasiz.

Ammo otangizning kechqurundagi salbiy kayfiyati kunduzi bo‘lgan janjal oqibatida o‘zini yomon his qila boshlagani natijasi bo‘lishi mumkinligini xayolga ham keltirmaysiz. Siz o‘zingizni o‘z baxti ustida kurashayotgan odam sifatida qabul qilasiz, o‘z so‘zingizdan qaytmasligingiz aniq. Ammo, bu degani, umuman bee’tiborlik degani emas-ku?! Otangiz sizni hafa qilmaslik uchun o‘z ahvoli haqida so‘z demaydi, u indamaydi, o‘zini yomon his qilayotganligini yashiradi. Uning yurak huruji og‘irlashadi. Siz esa o‘zingiz bilan o‘zingiz ovora bo‘lib qolaverasiz. Bunday yaqinlaringiz emotsional holatiga bo‘lgan bee’tiborlik juda yomon oqibatlarga olib kelishi mumkinligini siz hali bilmaysiz.

Konflikt sharoitida har ikki tomon ham ishonchga muhtojdir, o‘zaro ishonch esa konflikt yechimini topishga imkon beradi. Yuqoridagi holatda, kechqurun uyga qaytgandan so‘ng (aslida ko‘chada yurganda ham bir telefon qilib ahvol so‘rasangiz bo‘ladi), “Dada, mayli, hafa bo‘lmang. Bu masalalar birdaniga hal bo‘lmaydi. O‘ylashib ko‘rarmiz... Biror chorasi chiqib qolar... Siz menga yaqin odam.. O‘zingizni avaylang...” desangiz, otangiz yurak xuruji bezovta qilayotganligini ochiq aytadi. O‘rtada ikki tomon orasida yana ishonch vaziyati tug‘iladi. Inson insonga har jihatdan zarur va muhtoj ekanligini yodingizdan chiqarmang. Chunki inson axloqi uning boshqalarga bo‘lgan munosabati orqali bilinadi, o‘zini ko‘rsatadi, ammo uning axloqiylikini yaratuvchi mohiyat inson ichki olamida tarbiyalangan bo‘lsagina, u yuzaga chiqadi.

O‘z amallariga mas’ul bo‘lish. Eng qadimgi davrlardan boshlab inson sivilizatsiyasi tarbiya va axloq masalalariga e’tibor bilan qaragan. Inson axloqiy normalari ichida o‘z so‘zida turish, burch, mas’uliyatli bo‘lish, birovlariga berilgan va’dalarga hurmat va ularni so‘zsiz bajarish inson komilligining oliy qadriyatlaridan hisoblangan. Ammo hayotda har doim ham shunday bo‘lavermaydi. Ko‘pincha biz o‘z va’dalarimizni esdan chiqarib qo‘yamiz, o‘z so‘zimiz ustida turmaymiz. Bu – juda yomon odat. Ba’zan boshqalarning bizga bergan va’dasini o‘z vaqtida bajarmagani

uchun aziyat ham chekamiz. Insonning eng halokatli xatolaridan biri – yaxshi ishni ham yomon bajarib, barbod etishdir. Konfliktlar sharoitida o‘z so‘zi ustida turish - konflikt yechimiga qaratilgan va‘dalarning ustidan chiqishni anglatadi. Agar konflikt yechimi ichida siz o‘z xohishingiz bo‘yicha o‘zingizga ba‘zi mas‘uliyatli vazifalarni olsangiz, ularni bajarishga say‘-harakat qilishingiz lozim. Agar ularning uddasidan chiqolmayotgan bo‘lsangiz, ular borasida ham ochiq muloqotda so‘zlab, ishni bajara olmayotganligingiz haqida o‘rtoqlashishingiz lozim bo‘ladi. Konflikt sharoitida quyidagi amallarga rioya qilish maslahat beriladi:

- tomonlar o‘rtasidagi turli shartnomalar va o‘z mas‘uliyatigizdagi vazifalarni albatta bajaring.

- agar sizning sa‘y-harakatlaringiz behuda ketayotganligi va yordam bermayotganligini sezsangiz, harakatlaringizni qaytadan boshlang va opponeningiz bilan samimiy o‘rtoqlashing.

Bu amallar noto‘g‘ridir!

1. Tahqirlamoq.
2. Ayblamoq, doimo ayb qidirishga intilish.
3. Nafratlanish, xazar qilish va odamlar ustidan kulish.
4. Suhbatdoshni tinglamaslik, uning so‘zlari va fikrlariga bepisandlik, e‘tiborsizlik.
5. Tengma-teng bo‘lish.
6. O‘tgan ishlarni yuziga solish.
7. Bosim o‘tkazishga harakat qilish.
8. Boshqalarning so‘zlarini eshitmaslik, ular so‘zini qo‘pol ravishda bo‘lish.
9. Tahdid qilish, qo‘rqitish, nafsoniyat va hayotga havf solish.
10. Psixologik va jismoniy shantaj.
11. Kinoya, piching qilish, istehzo bilan munosabatda bo‘lish.
12. Boshqalarga tazyiq o‘tkazish.
13. Agressiv munosabatga o‘tish va zo‘ravonlik ko‘rsatish.
14. Kuch ishlatish, qo‘lga erk berish.
15. O‘z dilsiyohligini o‘zidan zaif odamlarga to‘kish.

16. Boshqalar haqida bo‘xton gaplar tarqatish, g‘iybat, gap tashuvchilik.

17. Ranjitish, dilsiyohlik, boshqalar ko‘nglini og‘ritish.

18. Buyruqbozlik, o‘zini boshliq deb bilish.

19. Mas’uliyatidagi vazifalarni bajarmaslik.

20. Mas’uliyatli qarorlar qilishdan cho‘chish.

Shunday qilib, ziddiyatlar yechimida adolatparvarlik mezonlaridan sanalgan - e’tiborni muammoga qarata olish, muammoda shaxslarni ayblamaslik, muammoni aniqlash, muammo mazmunida fikrni jamlash, shaxsga emas, muammoga hujum qilish, o‘zgani tinglashga tayyorlik va faol tinglash malakalarini qo‘llash, birovning his-tuyg‘ulariga e’tiborli bo‘lish, o‘z va’dalari va amallariga mas’uliyatli bo‘lish kabi qoidalarga rioya etish konflikt yechimini qidirish va uni hal etishga yo‘naltirilgan talablardan hisoblanadi. Ana shu talablarga qat’iy bo‘ysunush muammoda har ikki tomonning aziyat chekmasdan, hafa bo‘lmasdan, o‘z insoniy qadriyatlarini saqlagan va o‘zga kishi nafsoniyatiga tegmagan tarzda chiqib ketish, muammoni hal etish imkoniyatini beradi. Konflikt yechimida va bo‘lib o‘tgan voqea tahlilida umr bo‘yi bo‘lib o‘tgan nizolar va ular tarixini emas, balki kelajakda qanday qilib mazkur nizolar va ular tarixisiz yashashni o‘rganish lozim bo‘ladi. Konfliktda ortga, tarixga qarab emas, balki oldinga, istiqbolga qarab yashash lozim bo‘ladi.

Nazorat uchun savollar:

1. Konfliktlar - tabiiy hayotiy voqelik ekanligini tushuntiring.
2. Konfliktlar yechimida qo‘llaniladigan adolatparvarlik mezonlari deganda nimani tushunasiz?
3. Shaxsdagi mas’uliyat tushunchasini izohlang.
4. Emotsional hissiy toqnashuv qanday sodir boladi?

18-mavzu. PEDAGOGIK KONFLIKTOLOGIYADA TOLERANTLIK TUSHUNCHASI VA MEDIATSIYA QOIDALARI

Reja:

1. Tolerantlik – umumbashariy bunyodkorlik g‘oyalarini belgilovchi zamonaviy tafakkur ekanligi.
2. O‘zbeklar milliy qadriyatlari tizimida tolerantlik tushunchasi.
3. Mediatsiya, uning qoidalari va shart-sharoitlari.

Tayanch tushunchalar: Tolerant, tafakkur, elat, bag‘rikenglik, g‘oya, jamiyat, mafkura, barqarorlik, hamjihatlik, hurmatli munosabat, diniy bag‘rikenglik, xayrixoh, multikulturalizm, polietniklik, monomadaniyat, polimadaniyat, madaniyatlararo dialog, mediatsiya, vositachilik, neytral, mahfiy (konfiditsial), qanoatlantiruvchi, konflikt yechimi, konfliktlar yechimini qidirish, kelishuv jarayoni, ma’qul bo‘lgan qonun-qoidalar, xalqaro, milliy, shaxsiy konfliktlar.

Bag‘rikenglik nizolarni hal qilish jarayonida muhim rol o‘ynaydi.

Tolerantlik – bu turli xil mantiq va qarashlarni qabul qilishga tayyorlik, farq qilish huquqi, o‘xshashlik, boshqalik, bu tizimni (shaxsiyat, jamiyat) ichkaridan barqarorlashtiruvchi omil. Bag‘rikenglik qadriyat, munosabat va shaxsiyat sifatida qaraladi.

Ziddiyatli vaziyatda bag‘rikeng odamning xulq-atvori samaradorligi ancha yuqori boladi. Bu psixologik barqarorlik (stressga chidamlilik, nizolarga qarshilik) bilan ajralib turadi. Bag‘rikenglik yo‘nalishi bo‘yicha quyidagilarni ajratish mumkin:

- tashqi bag‘rikenglik (boshqalarga nisbatan) - odamga boshqalarning o‘z mavqei borligini, ziddiyatli vaziyatni turli nuqtai nazardan ko‘rib chiqish qobiliyatini, turli jihatlar va dalillarni hisobga olish qobiliyatini tan olishga imkon beradigan shakllangan e’tiqod;

- ichki bag‘rikenglik (ichki barqarorlik) - ziddiyatli vaziyatda muvozanatni saqlash, qaror qabul qilish va shu sharoitda harakat qilish qobiliyati.

Tolerantlik pedagogikasi.

Konfliktlarni konstruktiv tartibga solishni o‘rgatish va ularni zo‘ravonliksiz hal qilishga bo‘lgan munosabatni tarbiyalash asta-sekin ta‘limga kirib boradi. Bu tolerant ongni shakllantirishning umumiy sharoitida sodir bo‘ladi. Mahalliy pedagogika va amaliyotda bag‘rikenglik g‘oyalari kooperatsiya pedagogikasida, tajriba pedagogikasida, dialog pedagogikasida, muvaffaqiyat pedagogikasida va boshqalarda amalga oshiriladi. Bag‘rikenglik pedagogikasining turli xil tushunchalari mavjud:

- bu ta‘lim muassasalarida inson huquqlarini himoya qiladigan, ta‘limdagi ziddiyatlar va nizolarni zo‘ravonliksiz hal qiladigan, ta‘lim muhiti tashkilotlarida tajovuzning har xil shakllarini qabul qilmaydigan barcha ilg‘or pedagoglarning birlashtiruvchi printsipli sifatida tushuniladi;

- qator tamoyillar asosida tashkil etilgan mustaqil yo‘nalish: birinchidan, bag‘rikenglik va bag‘rikenglikning mohiyatini insonparvarlik qadriyatlari sifatida ochib beradigan bag‘rikenglik va bag‘rikenglikning metodologik bazasini aniqlash, ikkinchidan, bag‘rikenglik va bag‘rikenglikning mohiyati, psixologik sharoitlar ularning rivojlanishi ko‘rib chiqiladi, bag‘rikenglik va bag‘rikenglik ta‘sir o‘tkazish tamoyillari aniqlanadi...

Ziddiyatni zo‘ravonliksiz hal etish bag‘rikenglik pedagogikasining vazifalaridan biri sifatida.

Tolerantlik pedagogikasining maqsadi – yosh avlodni zo‘ravonliksiz asosda bag‘rikenglik, tinchlik, hamkorlik, boshqa odamlarning huquq va erkinliklarini hurmat qilish ruhida tarbiyalashdir. Zo‘ravonlik usullarini rad etish, millatlararo va dinlararo nizolarni bartaraf etish bag‘rikenglik pedagogikasining muhim vazifalaridan biri hisoblanadi. Bag‘rikenglik pedagogikasining muhim vazifasi - o‘zaro ta‘sir o‘tkazishda sabr-toqat (chidamlilik, o‘zini tuta bilish) va qabul qilish (tushunish, Hamdard-

lik, talabchanlik) qobiliyatini rivojlantirish orqali ziddiyatlarni zoʻravonliksiz hal qilish koʻnikmalarini rivojlantiradi.

Tolerantlik pedagogikasining vazifalaridan biri bu taʼlim muassasalari rahbarlarini, oʻqituvchilarni, taʼlim bilan bogʻliq boʻlgan har bir kishini qayta tayyorlash boʻyicha ishlarni tashkil etish, kasbiy zaruriy fazilatlar va shaxsiy xususiyatlarni, maxsus koʻnikmalarni rivojlantirish.

Qaror nizolar uchun mediatorlardan foydalanish qadim zamonlardan beri qayd etilgan boʻlsa, tarixchilar ham savdoga oʻxshash holatlarni qayd qilgan, jumladan, Finikiya va Bobilda. Qadimgi Yunonistonda vositachilar yordamida bir tajriba bolgan, yaʼni proxenetas. Rim qonun kodeksida Yustinian (530-533) davrida ham vositachilik bolgan. Rimliklar «vositachi» tushunchasiga murojaat qilish uchun turli xil atamalardan foydalan-ganlar - internuncius, vositachi, shafatchi, xayriya, interpolator, yarashtiruvchi, suhbatdosh, interpres va nihoyat mediator.

Baʼzi anʼanaviy madaniyatlar mediator koʻrsatkichi boʻylab maxsus hurmat bilan muomala qiladigan ruhoniylar yoki qabila rahbarlari bolgan.

Meditatsiya zamonaviy maʼnoda XX asrning ikkinchi yar-mida, birinchi navbatda anglo-sakson huquqi mamlakatlarida - AQSh, Avstraliya, Buyuk Britaniyada rivojlana boshladi, shun-dan soʻng u Yevropada tarqala boshladi. Meditatsiyani qoʻllash-ga qaratilgan birinchi urinishlar, qoida tariqasida, oilaviy munosabatlar sohasidagi nizolarni hal qilish bilan bogʻliq edi. Keyin-chalik meditatsiya mahalliy jamoalardagi konfliktlardan tortib savdo va jamoat sohasidagi murakkab koʻp qirrali konfliktlar-gacha boʻlgan turli xil nizolarni hal qilishda tan olingan.

«Yarashtirish» – bu «soyabon» atamasi, vositachilik va nizo-larni muqobil hal qilishdagi yordamni, odatda, Muzokaralar, Me-ditatsiya, uz: Hamkorlik huquqi (nizolarni hamkorlik orqali hal qilish) va Arbitrajni oʻz ichiga oladi.

Meditatsiya va boshqa vositachilik turlarining muhim farqi shundaki, mediatorlar koʻpincha nizo sohasida tajribaga ega. Nizo-larning ayrim turlarida mediator huquqiy maʼlumotni taqdim etishi

shart. Bu tomonlarga nizo mavzusini tartibga soluvchi me'yoriy-huquqiy bazaga muvofiq har qanday kelishuvni tuzishda yordam beradi, shuning uchun yarashtirish protsedurasi maslahatlashuvchi tomonni o'z ichiga olishi mumkin.

Mediatsiya protsedurasida mediator-mediator maslahat funksiyasiga ega emas. Buning o'rniga, vositachi tomonlarga konflikt haqida umumiy tushunchani shakllantirishga va nizoni hal qilish uchun harakat qilishga yordam berishga intiladi.

Meditatsiyaning bir necha xil yondashuvlari (uslublari) mavjud: baholovchi, rag'batlantiruvchi va o'zgartiruvchi. Baholash uslubi har bir tomonning sudga murojaat qilishdagi kuchli va kuchsiz tomonlarini baholashni o'z ichiga oladi, rag'batlantiruvchi va o'zgartiruvchi yondashuvlar esa bunday emas.

Meditatsiya ham, vositachilik ham ziddiyatli masalalarni aniqlashga va nizoli tomonlar uchun o'zaro maqbul bo'lgan echimlar variantlarini ishlab chiqishga xizmat qiladi. Ushbu protseduralarning barchasi nisbatan moslashuvchan yondashuvlarni taklif etadi va qabul qilingan qarorlar barcha tomonlarning roziligiga asoslanishi kerak. Bu an'anaviy sud protsesslariga qarama-qarshi bo'lib, odatda tomonni kuchli huquqiy dalil bilan qabul qiladi.

Mediatorning roli maslahatchi yoki maslahatchi (psixolog) bilan farq qiladi. Quyidagi ro'yxat to'liq emas, lekin mediatorlar va maslahatchilar faoliyati o'rtasidagi muhim farqlarga ishora qiladi.

- Mediator nizoli tomonlar o'rtasida aniq masalalarni qanday hal qilishlari to'g'risida aniq kelishuvlarga erishishga qaratilgan. Maslahatchi ko'proq konflikt ishtirokchilarini o'zlarining xatti-harakatlari to'g'risida yaxshiroq bilishga yo'naltiradi.

- Mediator insonning his-tuyg'ularidan xabardor, ammo ularni his qilmaydi. Maslahatchi hech narsadan tubdan tashvishlanmaydi.

- Mediator o'tmishdagi voqealarni batafsil tahlil qilishdan ko'ra, odamlar kelajakni qanday ko'rishni xohlashlariga e'tibor beradi. Maslahatchi o'tmishni tekshirishni, odamning e'tiqodi va

xulq-atvorining kelib chiqishi va shakllarini batafsil ochib berishni zarur deb bilishi mumkin.

- Mediator jarayonni boshqaradi, lekin ishtirokchilarga yoki natijaga ochiq ta'sir o'tkazishga intilmaydi. Maslahatchi tez-tez tomonlarni qaror qabul qilishda yoki ba'zi masalalarni ko'rib chiqishda ta'sir qilish niyatida bo'ladi.

- Mediator odatda tomonlarning yuzma-yuz muzokaralarini tashkil qiladi va shaxsan o'zi ishtirok etadi. Maslahatchiga bir vaqtning o'zida ikkala tomonni ko'rish kerak emas.

- Mediator neytral bo'lishi kerak. Agar kerak bo'lsa, maslahatchi faolroq yordam berishi mumkin.

- Meditatsiya har ikki tomonning ham muzokara qilishga tayyor bo'lishini talab qiladi. Maslahatchilar tomonlardan biri bilan ishlashlari mumkin, hatto boshqa tomon bunga tayyor emas yoki tayyor bo'lmasa ham.

- Meditatsiya bu odatda bir yoki bir nechta mashg'ulotlar bilan cheklangan tarzda tuzilgan jarayondir. Maslahat berish mijozning ehtiyojlari va uning jarayonidagi taraqqiyotiga qarab uzoq vaqt talab etadi.

Madaniy-huquqiy amaliyot sifatida, xususan, xalqaro huquqda faol foydalaniladigan « yumshoq qonun ».

Vositachilik, yo'naltirilgan ustida muammolar (muammo-ni hal qilish yoki yo'naltirilgan yondashuv)

Ushbu yondashuvning asosiy xususiyati – bu pozitsiyalarga emas, balki odamlarning manfaatlariga e'tibor berishdir: pozit-siya - bu konflikt natijasi bo'lib, uni partiya eng maqbul deb e'lon qiladi; manfaatlar - qondirilishi yoki erishilishi kerak bo'lgan maqsad. Ushbu yondashuvda vositachi avval tomonlarni o'z pozitsiyalarini bayon etishga taklif qiladi va shundan keyin-gina tomonlarning umumiy manfaatlari va ehtiyojlari borligini tan olishga yordam beradi.

Transformatsion vositachilik (transformatsion yondashuv).

Ushbu yondashuv ishtirokchilarga mediator ularga rioya qilgan holda (va aksincha, ishtirokchilar vositachining ko'rsatmalariga amal qilganda emas) vositachilik jarayonini aniqlashga imkon

beradi. Bunday holda asosiy e'tibor tomonlarning muloqotiga qaratilib, ularga nima bo'layotganiga yangicha nazar bilan qarash va uni nafaqat aqllari bilan, balki qalbi bilan anglash imkoniyatini beradi. Bu yerda eshitish va eshitishning asosiy tarkibiy qismlari keltirilgan : bu konflikt ishtirokchilariga qandaydir «konvertatsiya» dan o'tishga va o'z navbatida bir-birlarining ehtiyojlarini tan olishga yordam beradigan va ko'proq javob beradigan tushunchaga erishishga yordam beradi.

Hikoya vositachilik (hikoyaviy yondashuv).

Hikoyaviy yondashuv vositachilar va nizo ishtirokchilari dialog davomida bir-birlariga doimiy ta'sir o'tkazadi, degan ishonchga asoslanadi, ya'ni jarayonning o'zi ishtirokchilar sodir bo'layotgan voqealarga o'zlarining qarashlarini bayon qilgan jarayonga o'xshaydi.

Ekotizim yoki oilaga yo'naltirilgan vositachilik (ekotizim yoki oilaga yo'naltirilgan yondashuv).

Meditatsiyaga bo'lgan ushbu yondashuv oilaviy ziddiyatlarni hal qilish uchun juda mos keladi, chunki bunday ziddiyatlarni hal qilishning asosiy vazifasi oilalarga kelgusi o'zgarishlarni yengishga va o'z farzandlari bilan normal munosabatlarni saqlashga yordam berishdir. Ushbu yondashuv madaniyatlararo to'qnashuvlar va turli avlod vakillari o'rtasidagi nizolarga nisbatan ham qo'llaniladi.

Meditatsiya (Tushunishga asoslangan yondashuv).

Ushbu yondashuvning asosiy maqsadi nizoni tushunish yo'li bilan hal qilishdir, chunki tomonlarning o'z istiqbollari, ustuvorliklari va manfaatlarini, shuningdek, boshqa barcha tomonlarning istiqbollari, ustuvorliklari va manfaatlarini chuqurroq anglashlari ularni birgalikda harakat qilishga qodir qiladi. Ular o'rtasida paydo bo'lgan ziddiyatni yengib o'tish. Ushbu yondashuvda tomonlarning ular qabul qilgan qarorlar uchun javobgarligi asosiy ahamiyatga ega. Ushbu yondashuv nizoning mohiyatini to'liq anglagan va yechim topish uchun eng yaxshi imkoniyatlarga ega bo'lgan mutaxassislar emas, balki ishtirokchilarning o'zlari deb o'ylashadi.

Qayta tiklash vositachiligi (tiklovchi vositachilik).

Ma'nosi jihatidan «tushunish» ga yaqin bo'lgan ushbu yondashuv mustaqil ravishda shakllandi va umuman, odil sudlovga nisbatan kengroq yondashuv - «Qayta tiklanadigan adolat» dan kelib chiqadi. »Qayta tiklovchi vositachilik dialog uchun sharoit yaratishga qaratilgan bo'lib, uning jarayonida qabul qilingan qarorlar uchun javobgarlik ziddiyat tomonlari zimmasiga tushadi va natijada zararni qoplaydi va munosabatlarni qayta tiklaydi. Shunday qilib, vositachining asosiy vazifasi tomonlarni yarashtirish emas, balki tomonlar va ularning suhbat uchun shunday sharoitlarni yaratishdir, bunda ular o'zlari yarashuv va bitim tuzishning muhim restorativ ta'siriga kelishi mumkin.

Bashoratli vositachilik (baholash usuli).

Mediator vositachilik jarayoniga ta'sir qiladi, sodir bo'layotgan voqealarni baholaydi va muayyan vaziyatlarda, agar kerak bo'lsa, nizoni hal qilish uchun o'z imkoniyatlarini taklif qilib, dialog natijalariga ta'sir qiladi.

Dialektik vositachilik (diamed) – bu yaxlitlik har doim ziddiyatli degan fikrga asoslangan vositachilik. Barcha odamlar o'xshash ehtiyojlarga ega - xavfsizlik, yashash, rivojlanish, jamiyat, erkinlik, kuch. va boshqalar. Va universal ehtiyojlarni amalga oshirishning son-sanoqsiz usullari mavjud. Pozitsion fikrlashdan meta-darajaga o'tish tanlovning o'zgaruvchanligini kengaytiradi.

Onlayn nizolarni hal qilish.

Internet texnologiyalaridan foydalangan holda mediatsiya bu meditatsiya turlaridan biridir. Internet texnologiyalaridan foydalanish vositachilarning bir-biridan uzoq bo'lgan yoki boshqa sabablarga ko'ra (masalan, nogironlik) shaxslar va tashkilotlar o'rtasidagi nizolarda, masalan, vositachilik protseduralarida bevosita ishtirok eta olmaydigan, shuningdek, nizoning ahamiyati bo'lgan holatlarda imkoniyatlarini kengaytiradi. Vositachining borligi shaxsiy xarajatlarni oqlamaydi. Onlayn meditatsiya asosiy vositachilik jarayonining dastlabki bosqichi sifatida ham foydali bo'lishi mumkin - masalan, vaqt muhim bo'lgan vaziyatlarda, partiyalar tayyorlashni boshlash va aqliy hujumni o'tkazish.

Mediator (mediator) - qarama-qarshi tomonlarga mavjud nizoni hal qilishda yordam beradigan uchinchi betaraf, mustaqil tomon bo'lgan shaxs yoki odamlar guruhi. Ba'zi mediatsiya maktablarida mediator faolroq rol o'ynashi mumkin, boshqalarda mediatorning roli asosan fasilitatsiyaga kamayadi.

Mediator uchun Yevropa Axloqiy Kodeksi (*Engl. Yevropa kodeksining o'zini tutish uchun Mediators*) Yevropa Komissiyasi - qo'llab-quvvatlash bilan professional mediatorlar bir guruhi tomonidan ishlab chiqilgan vositachilar axloqiy qoidalari majmui. 2004 yil 2 iyulda Bryusselda bo'lib o'tgan Evropa komissiyasining konferentsiyasida qabul qilingan va professional mediatorlar va vositachilikka qiziquvchilar tomonidan ma'qullangan. Ushbu Kodeksda har qanday mediator ixtiyoriy ravishda va o'z javobgarligi ostida qo'shilishi mumkin bo'lgan bir qator prinsiplar belgilangan. Kodeks fuqarolik va tijorat masalalarida vositachilikning barcha turlarida qo'llanilishi uchun mo'ljallangan. Kodeksga rioya qilish ayrim kasblarda o'rnatilgan milliy qonunlar yoki qoidalarga zid bo'lmasligi kerak.

Qo'shma Shtatlardagi vositachilik.

Ixtiyoriy mediatorlardan foydalangan holda eksperimental vositachilik dasturlari Qo'shma Shtatlarda 1970-yillarning boshlarida bir nechta yirik shaharlarda boshlangan. Ular shu qadar muvaffaqiyatli edilarki, keyingi ikki o'n yillikda butun mamlakat bo'ylab yuzlab boshqa dasturlar amalga oshirildi va vositachilik amaliyoti hozirda AQShda keng tarqalgan.

Qo'shma Shtatlardagi sud amaliyoti shundan iboratki, ko'pgina nizolar sud jarayoni boshlangunga qadar ixtiyoriy ravishda hal qilinadi va sudya sud jarayonini to'xtatishi va tomonlarga vositachi bilan ishlashni maslahat berishi mumkin. Iqtisodiyot, siyosat, biznes sohasidagi vositachilarsiz bu mamlakatda biron bir jiddiy muzokara jarayoni amalga oshirilmaydi, meditatsiya muammolarini yorituvchi jurnallar nashr etiladi («Har choraklik Meditatsiya jurnali»). Meditatsiyaning yangi usullarini ishlab chiqayotgan nizolarni hal qilish milliy instituti, xususiy va davlat vositachilik xizmatlari mavjud. Katta ta'sir Amerika arbitraj

assotsiatsiyasi bo'lib, u o'zining arbitraj qoidalarini qabul qildi va vositachilik, shu jumladan, ichki nizolarni ko'rib chiqishdan foydalanadi.

Yevropada vositachilik.

Bugungi kunga kelib, Yevropa mamlakatlarining tobora ko'payib borayotgani jinoyatchiga, jabrlanganlarga vositachilik to'g'risidagi qonunlarni qabul qildi. Ushbu qonunchilik bazasi ba'zi hollarda konferensiyalarda ham qo'llanilishi mumkin. Katta rasmni taqdim etishdan oldin, shuni ta'kidlash kerakki, «meditatsiya» atamasi har doim ham qonunlarda qo'llanilmaydi. Ba'zi mamlakatlarda meditatsiya qonunlarda bilvosita zikr etilgan, masalan, jabrlanuvchini tiklash, yarashish yoki «javobgarlikni o'z zimmasiga olish» imkoniyatlarini anglatadi. Bundan tashqari, meditatsiya to'g'risidagi qonunlarda bevosita qayd etilgan hollarda, bu umumiy ma'noda tavsiflanadi. Shuningdek, u qonuniy kafolatlar rasmiy qonunchilikda emas, balki, agar mavjud bo'lsa, ikkinchi darajali me'yoriy hujjatlar yoki pretsedentlarda mavjudligini nazarda tutadi. Bundan tashqari, rasmiy qonunda ko'pincha meditatsiya xizmatlarining mavqei va tashkiloti yoki mediatorlar maqomi to'g'risida ma'lumotlar mavjud emas. Umuuman olganda, Yevropada meditatsiyani huquqiy tartibga solishning uchta turini ajratish mumkin.

- Birinchidan, mediatsiya voyaga etmaganlar uchun adolat to'g'risidagi qonunlarda mustahkamlangan. Shunga o'xshash narsa Kataloniya (Ispaniya), Angliya va Finlyandiya, Germaniya, Irlandiya va Polshada mavjud. Meditatsiya bu holda prokuror yoki sudya tomonidan qo'zg'atiladi (yoki Angliya va Uelsdagi kabi politsiya yoki probatsiya xizmati tomonidan) va jinoyat ishlarida muqobil ta'sir turlaridan biri sifatida harakat qiladi.

- Ikkinchidan, voyaga etgan jinoyatchilarga nisbatan vositachilik jinoyat-protsessual kodekslari (Avstriya, Belgiya, Finlyandiya, Fransiya, Germaniya, Polsha, Sloveniya) va yoki jinoyat kodekslarining alohida qoidalari (Finlyandiya, Germaniya, Polsha) bilan tartibga solinishi mumkin. Avstriya va Fransiyada Jinoyat-protsessual kodeksi voyaga yetmaganlar

uchun vositachilikni ham o'rnatadi (Fransiyadagi reparatsiya). Eng keng tarqalgan tizim - bu meditatsiya prokuror tomonidan boshlanadi, u o'z vakolatiga binoan ishni vositachilikka yuborish to'g'risida qaror qabul qilishi va vositachilik jarayoni tugagandan so'ng uning bajarilishini ta'minlashi mumkin. Odatda, biz shartli ravishda ozod qilish haqida gapiramiz. Shvetsariyada Jinoyat kodeksi jazodan keyin meditatsiyani, xususan, qamoqxonada jazoni o'tashni nazarda tutadi va jabrlanganlarga yordam berish to'g'risida federal qonun mavjud.

• Uchinchidan, meditatsiya vositachilikni tashkil etish va jarayonni batafsil bayon etgan avtonom «meditatsiya qonuni» bilan tartibga solinishi mumkin. Shunga o'xshash qonun 1991 yildan beri Norvegiyada ham mavjud («Meditatsiya qo'mitalari to'g'risida»gi qonun, voyaga yetmaganlarga ham, kattalarga ham tegishli bo'lib, jinoiy va fuqarolik huquqbuzarliklarini qamrab oladi). 2002-yilda Shvetsiya meditatsiya to'g'risidagi qonunni qabul qildi, uni shahar xizmatlari bilan hamkorlikda amalga oshirish kerak. Chexiya Respublikasining probatsiya va vositachilik xizmatlari to'g'risidagi qonuni (2001-y.) Ham ushbu toifaga to'g'ri keladi, bu esa butun mamlakat bo'ylab probatsiya va meditatsiya xizmatlari faoliyati uchun asos yaratdi.

Qonun hujjatlari zarurligi to'g'risida Yevropa Ittifoqi Kengashining 2001-yil 15-martdagi Jinoyat protsessidagi huquqbuzarlarning pozitsiyasi to'g'risidagi Asosiy Qarori haqida eslatib o'tish lozim. Ushbu reglament jinoiy ishlar bo'yicha meditatsiyani «jabrlanuvchi va jinoyatchi o'rtasida vakolatli shaxs vositachiligida muzokaralar yo'li bilan hal qilish uchun jinoiy ish qo'zg'atilishidan oldin yoki paytida qidirish» deb ta'riflaydi (1-modda). 10-modda Yevropa Ittifoqining har bir a'zo davlati: «bunday choralar ko'rishni ma'qul deb bilgan jinoyatlar uchun jinoiy ishlar bo'yicha vositachilikni rivojlantirishga intilishi» ni belgilaydi, jabrlanuvchi va jinoyatchi o'rtasida kelishuv davomida erishilgan kelishuvni ta'minlashi kerak. Bunday vositachilik hisobga olinadi jinoiy ishlar bo'yicha».

17-moddada ta'kidlanishicha, bu «2006-yil 22-maygacha bo'lgan qonunlar, qoidalar va ma'muriy buyruqlar» orqali amalga oshirilishi kerak.

Aybsizlik prezumpsiyasi prinsipiga muvofiq (Inson huquqlari to'g'risidagi Yevropa konvensiyasining 6.2-moddasi) sudlanganlik to'g'risidagi qaror jinoiy adliya organlari tomonidan faqat tegishli tartibda qabul qilinishi mumkin. Ushbu prinsip vositachilikka qanday mos keladi, bu faktlarni tan olishni nazarda tutadi, lekin odatda sudgacha, ayb aniqlangunga qadar nima bo'ladi? Aslida, agar ishning asosiy faktlari ma'lum bo'lmasa, vositachilik ma'nosizdir. Binobarin, ishlarni vositachilikka yuborish da'vo qilingan jinoyatchi ko'rib chiqilayotgan qilmish uchun ma'lum darajada javobgarlikni o'z zimmasiga olish sharti bilan tartibga solinishi kerak. Tavsiya 14-bandiga binoan: «ishning asosiy faktlari odatda ikkala tomondan vositachilik uchun asos sifatida qabul qilinishi kerak. Meditatsiyadagi ishtirok dalil yoki keyingi sud jarayonida aybni tan olish sifatida ishlatilmasligi kerak. «Shunday qilib, taxmin qilingan huquqbuzarga muddatning qonuniy ma'nosida aybini tan olishning hojati yo'q. Bundan tashqari, vositachilikdan keyin ish jinoiy adliya organlariga yuborilsa, ayblanuvchiga nisbatan vositachilikda qatnashmaslik kerak. Yuqorida keltirilganlar meditatsiya va umuman, sudning tiklovchi adolatidan foydalanish aybni tan olishning huquqiy konsepsiyasiga emas, balki kengroq axloqiy tushunchaga asoslanganligini isbotlaydi. Hozir jinoiy javobgarlikni tan olish uchun yetarli bo'lmagan yanada moslashuvchan va ochiq ta'rif izlanmoqda. Bunday holda Avstriyadagi voyaga yetmaganlar uchun adliya to'g'risidagi qonunni misol qilib keltirishi mumkin. Unda huquqbuzar «o'z huquqbuzarligi uchun rozi bo'lishi yoki javobgarlikni o'z zimmasiga olishi» kerak. Shu munosabat bilan, Avstriya qonunchiligiga binoan, jinoyatchi tomonidan tuzatilganidan keyin ko'rilgan harakat tufayli, ushbu xatti-harakatlar jinoiy javobgarlikka tortilishini to'xtatishi qiziq (Groenhuijsen, 2000). Meditatsiya paytida qo'shimcha huquqiy kafolatlarni bajarish kerak. Tavsiya (8-band) yuridik yordam, ya'ni voyaga yetmaganlar

uchun ota-onalardan yordam olish huquqini alohida eslatib o'tadi. Ushbu huquqlar vositachilik jarayonida amalga oshirilishi kerak.

Osiyo mamlakatlari muammolarni hal qilishda ancha konservativ yondashganligi sababli, meditatsiya instituti Osiyo mamlakatlarida yyetarlicha keng tarqalmagan.

Ushbu qonun fuqarolik nizolarini sud yoki ma'muriy sud ishlariga alternativa sifatida neytral shaxslar (vositachilar) ishtirokida hal qilishning suddan tashqari tartibini belgilaydi. Ariza ko'lami belgilanadi - fuqarolik, oilaviy va mehnat nizolarini hal qilish. Shu bilan birga, agar nizolarni hal qilish natijalari vositachilik protsedurasida qatnashmaydigan uchinchi shaxslarning manfaatlari yoki jamoat manfaatlariga ta'sir qilishi mumkin bo'lsa (masalan, to'lovga layoqatsizlik (bankrotlik) holatida fuqarolik, mehnat, oilaviy munosabatlarda vositachilik protsedurasi qo'llanilishi mumkin emas).

Meditatsiya protsedurasini o'tkazish to'g'risidagi bitimga talablar belgilanadi. Shartnoma yozma ravishda tuziladi va quyidagilarni o'z ichiga olishi kerak: tomonlar, nizo mavzusi, mediator (vositachilar) yoki meditatsiya protsedurasi bo'yicha xizmat ko'rsatuvchi tashkilot, meditatsiya protsedurasini o'tkazish tartibi, tomonlarning shartlari meditatsiya protsedurasi bilan bog'liq xarajatlarni to'lashda ishtirok etish, meditatsiya protsedurasini o'tkazish muddati (180 kundan oshmasligi kerak). Bunday holda mediator va tomonlar ko'rsatilgan protsedurani 60 kundan ortiq bo'lmagan muddatda bajarilishini ta'minlash uchun barcha choralarni ko'rishlari shart.

Mediatorni tayinlash tomonlarning o'zaro kelishuviga binoan amalga oshiriladi va vositachilik protsedurasi bo'yicha xizmatlar pullik va bepul asosda taqdim etilishi mumkin. Qonunda meditatsiya protseduralari - suddan tashqari, sudgacha va sud tomonidan belgilangan bo'lib, sud muhokamasining har qanday bosqichida vositachilik qilish ko'zda tutilgan. Faoliyati ham kasbiy asosda amalga oshirilishi mumkin bo'lgan (25 yoshga to'lgan, yuqori kasbiy ma'lumotga ega bo'lgan va mediatorlarni tayyorlash dasturi bo'yicha o'quv kursini tugatgan shaxslar tomonidan belgilangan tartibda tasdiqlangan) vositachilarga talablar belgilanadi.

Meditatsiyani qo'llashning ushbu yo'nalishidan tashqari, maktabni yarashtirish xizmatlarini yaratishdan iborat bo'lgan faoliyatning mutlaqo boshqa yo'nalishi mavjud bo'lib, unga maktab o'quvchilari o'zlari a'zo bo'lishadi. Ular vositachilik mahoratini o'rganadilar va maktabning o'zini o'zi boshqarishning mustaqil shaklini shakllantiradilar. Shu tufayli ushbu xizmatlar faoliyat ko'rsatadigan maktablarda o'quvchilar o'rtasida mas'uliyat darajasi oshadi.

2017-yil 24-28-iyul kunlari Parijda YuNESKOning shtab-kvartirasida Psixoterapiya bo'yicha 8-Butunjahon Kongressi bo'lib o'tdi, uning doirasida «Meditatsiya» yo'nalishi ishladi.

Ukrainadagi vositachilik.

Ukrainadagi qonunchilik darajasida meditatsiya tushunchasi, tartibi, prinsiplari mustahkamlanmagan. «Meditatsiya to'g'risida» gi bir nechta qonun loyihalari Ukraina Oliy Radasiga ko'rib chiqish uchun taqdim etilgan, ammo shu kungacha ushbu faoliyat turini tartibga soluvchi qonun qabul qilinmagan.

Amalda vositachilik protsedurasi Ukrainada faol qo'llaniladi. Uni qo'llash natijalari shuni ko'rsatadiki, sudgacha hal qilish bosqichida ham, sudda ishni ko'rib chiqish jarayonida ham nizolarni vositachilik yo'li bilan hal qilish Ukrainada samarali bo'ladi. Ular nizolarni turli toifadagi ishlarda hal qiladilar: oilaviy, uy-joy, mehnat, mol-mulk va boshqalar. Shuningdek, jinoiy va ma'muriy ishlar bo'yicha nizolarni hal qilish bo'yicha tajribalar o'tkaziladi. Ushbu sohada mutaxassislarni tayyorlash va ta'lim faoliyati bilan shug'ullanadigan markazlar tashkil etildi. Advokatlar va advokatlar assotsiatsiyasi vositachilikdan nizolarni hal qilish mexanizmi sifatida foydalanadi. Masalan, faqatgina 2016-yilning birinchi yarmida advokatlar assotsiatsiyasi «Ukraina advokatlar assotsiatsiyasi» fuqarolar, iqtisodiy, ma'muriy va jinoiy ishlar bo'yicha nizolarning umumiy sonidan, mijozlar yuridik yordam so'rab murojaat qilishgan va 80 % meditatsiya yo'li bilan hal qilingan.

Advokatsiyada meditatsiyani qonunchilik bilan tartibga solishga kelsak, Ukrainaning advokat etikasi qoidalari shuni

ko'rsatadiki, mediator vazifasini bajaradigan advokatning xatti-harakatlari xalqaro miqyosda tan olingan meditatsiya axloqiy me'yorlariga mos kelishi kerak. Va Ukrainaning asosiy qonuni - Ukraina Konstitutsiyasining 55-moddasida har kim o'z huquqlarini qonun bilan taqiqlanmagan har qanday usul bilan himoya qilishga haqli ekanligi ta'kidlangan. Shunga ko'ra, o'z manfaatlarini himoya qilishning vositachilik usuli Ukrainada ruxsat etilgan va foydalanishga yaroqlidir.

Ukrainada «Meditatsiya to'g'risida» gi qonun qabul qilinmaganiga qaramay, bir qator me'yoriy hujjatlar bilvosita vositachilikdan foydalanishni rag'batlantiradi. Ukraina Fuqarolik Kodeksida sud jarayonining istalgan bosqichida tomonlarning nizoni tinch yo'l bilan hal qilish imkoniyatini belgilaydigan normalar mavjud (31-modda). Fuqarolik protsessida tinchlik bitimining mazmuni va talablari Ukraina Fuqarolik protsessual kodeksining 131-moddasida mustahkamlangan. Shuningdek, Ukraina Iqtisodiy kodeksining 78-moddasida tomonlar o'rtasida tinchlik bitimi tuzilishi ko'zda tutilgan. Shunga o'xshash normalar Ma'muriy protsessual kodeksida mavjud. Tomonlarning yarashish instituti 51-moddada o'z aksini topgan. Ukraina qonunchiligi jinoiy jarayonda vositachilikni joriy etish uchun asosga ega. Ukraina Jinoyat kodeksining 46-moddasida jabrlanuvchi bilan yarashish instituti ko'zda tutilgan; o'sha kodeksning 45-moddasida faol tavba qilish ko'rsatilgan.

Nazorat uchun savollar:

1. Tolerantlik – umumbashariy bunyodkorlik g'oyalarini belgilovchi zamonaviy tafakkur ekanligi tushuntiring.
2. Milliy qadriyatlar tizimida tolerantlik tushunchasi qanday namoyon bo'ladi?
3. Mediatsiya, uning qoidalari va shart-sharoitlari haqida nimalarni bilasiz?
4. Diniy bag'rikenglik va jamiyatdagi turli nizolar haqida fikrlang.

TESTLAR

«Pedagogik konfliktologiya» fanini o‘zlashtirish sifatini baholash uchun test topshiriqlari

1. Konfliktologiya sotsiologiyaning mustaqil yo‘nalishi sifatida ajralib chiqdi :

- a) 50-yillarning oxirida. XIX asr
- b) 50-yillarning oxiri. XX asr
- d) 17-asrning boshlari
- e) XXI asrning boshlari

2. Nizolarni boshqarish nisbatan mustaqil nazariya sifatida paydo bo‘lishi quyidagi ishlar bilan bog‘liq :

- a) K.Marks va F.Engels
- b) P. Sorokin, G. Simmel, S. Freyd
- d) R. Dahrendorf, L. Kozler, M. Doych, M. Sherif
- e) V. Linkoln, L. Tompson, D. Skott

3. Mojaroni hal qilishning predmeti :

- a) nizolar
- b) nizolarning paydo bo‘lishi, rivojlanishi va tugashining umumiy qonuniyatlari, mexanizmlari
- d) har qanday to‘qnashuvlar
- e) hodisalar, naqshlar, qoidalar

4. Konfliktlarni boshqarish obyekti :

- a) umuman nizolar
- b) odamlar
- d) urushlar
- e) atrof-muhit

5. Qaysi fanda mojaro boshqaruv rivojlantirishga asosiy rol beriladi:

- a) psixologiya
- b) tibbiyot
- d) siyosatshunoslik
- e) barcha variantlar to‘g‘ri

6. Qarama-qarshi yo‘naltirilgan maqsadlar, manfaatlar, pozitsiyalar, hodisalar yoki raqiblar yoki o‘zaro ta’sir subyektlarining qarashlari to‘qnashuvi deyiladi:

- a) ziddiyat
- b) raqobat
- d) raqobat
- e) murosaga kelish

7. Mojaroning sabablari quyidagilar bo'lishi mumkin :

- a) ijtimoiy o'zaro ta'sir subyektlarining qarama-qarshi motivlari
- b) ziddiyatni ko'rsatadigan holatlar to'plami
- d) ziddiyatdan oldin bo'lgan va ijtimoiy o'zaro ta'sir subyektlari faoliyatining muayyan sharoitlarida uni keltirib chiqaradigan hodisalar, hodisalar, faktlar, vaziyatlar
- e) ijtimoiy o'zaro ta'sir subyektlari faoliyati bilan bog'liq bo'lib, ular o'rtasida haqiqiy qarama-qarshilikka asos yaratadigan to'plangan qarama-qarshiliklar

8. Odamlarning mojarolarga aralashish darajasiga ko'ra mojarolar ajratiladi (keraksizlardan tashqari) :

- a) shaxslararo
- b) guruhlararo
- d) sinf
- e) davlatlararo

9. Pedagogik ziddiyatning uchta asosiy bosqichi mavjud :

- a) yashirin bosqich (to'qnashuvgacha bo'lgan holat); ochiq mojaro bosqichi; nizoni hal qilish (tugatish) bosqichi
- b) inqiroz, tushunmovchilik, keskinlik
- d) noqulaylik, hodisalar, keyinga qoldirish
- e) bostirish, oldini olish, hal qilish

10. Konfliktni hal qilishning zarur shartlari :

- a) ziddiyatning yetukligi, nizo subyektlarining uni hal qilishdagi ehtiyoji, ziddiyatni hal qilish uchun zarur resurslar va vositalarning mavjudligi
- b) ziddiyatning etukligi, ziddiyatli tomonlardan birining yuqori vakolati
- d) ziddiyatni hal qilish uchun zarur resurslar va vositalarning mavjudligi, nizo subyektlarining uni hal qilishdagi ehtiyoji, faoliyatning jamoaviy shakli

e) ziddiyatli tomonlardan birining yuqori obro'si, faoliyatning jamoaviy shakli, guruhdagi yetakchilik

11. shaxslararo nizo:

a) qobiliyatsiz shaxsning chuqur hissiy tajribalari
b) yaqinlashib kelayotgan qiyin vaziyat tufayli vujudga kelgan tashvish holati

d) shaxsiyatning qarama-qarshi yo'naltirilgan motivlari to'qnashuvi

e) insonning qarama-qarshi yo'naltirilgan xulq-atvor xususiyatlarining to'qnashuvi

12. Pedagogik nizolarni boshqarish bu :

a) o'quvchilarning to'g'ri va nizosiz xulq-atvori haqidagi fan
b) pedagogik nizolarning mohiyati va sabablarini o'rganish, ularni amaliy tartibga solish va hal qilish usullarini ishlab chiqish uchun nazariy va amaliy yo'nalish

d) jamiyatdagi konstruktiv rolni bajarishga yo'naltirilgan holda yosh avlodni tarbiyalash va o'qitishning ilmi va amaliyoti

e) nizolashayotgan tomonlar o'rtasida nizolashishda qonuniy normalar va xulq-atvor qoidalarini tan olish va ularga rioya qilish to'g'risida kelishuvga erishish

13. Pedagogik nizolarni boshqarish obyekti :

a) bola va uning nizolari
b) pedagogik nizolarni hal qilish va tartibga solish
d) ta'lim muassasasining maqsadli qarama-qarshi faoliyati jarayonida inson shaxsining rivojlanishini belgilaydigan haqiqat hodisalari

e) ta'lim muhitidagi ziddiyatlarni konstruktiv hal etish

14. Gumanitar fan sifatida pedagogik nizolarni boshqarish vazifalari :

a) ilg'or va innovatsion o'qitish tajribasini o'rganishda
b) pedagogik ziddiyatlar holatini, ularni hal etish jarayonida o'qituvchi va o'quvchilar faoliyatining muvaffaqiyati yoki samaradorligini aniqlash

d) pedagogik haqiqatni eksperimental o'rganish va ushbu haqiqatni o'zgartirish modellari asosida ularni qurish

e) turli xil o'quv materiallarini loyihalash

15. Pedagogik nizolarni boshqarish subyektlari :

a) talaba va O'qituvchi

b) O'qituvchi va o'qituvchi

d) maktab direktori va o'qituvchisi

e) ota-onalar va o'qituvchilar

16. Konfliktlarni boshqarish usullari guruhiga quyidagilar kiradi (keraksizlarni chiqarib tashlang)

a) tuzilish usullari

b) kartografiya usuli

d) so'rovnoma

e) so'roq qilish

17. Uchinchi tomonning nizolarni hal qilishda ishtirok etishining asosiy va samarali shakllaridan biri:

a) muzokaralar jarayoni

b) hamkorlik

d) murosaga kelish

e) qochish

18. Ikki tomon o'rtasidagi ziddiyatdagi professional vositachi :

a) O'qituvchi

b) vositachi

d) hamkasb

e) psixolog

19. Ongli qaror qabul qilish va o'zaro ta'sirlarning rivojlanishiga ko'maklashish ... to'qnashuvlar deyiladi :

a) konstruktiv

b) halokatli

d) realistik

e) altruistik

20. Konfliktli vaziyat :

a) ijtimoiy o'zaro ta'sir subyektlari manfaatlarining tasodifiy to'qnashuvlari

b) ijtimoiy o‘zaro ta’sir subyektlari faoliyati bilan bog‘liq bo‘lib, ular o‘rtasida qarama-qarshilikka asos yaratadigan to‘p-
langan qarama-qarshiliklar

d) munosabatlarni aniqlashtirishga qaratilgan ijtimoiy o‘zaro ta’sir subyektlari o‘rtasidagi qarama-qarshilik jarayoni

e) nizoning sababi

21. Quyidagi usullardan qaysi biri nizolarni boshqarish usullari guruhiga kiradi:

a) sotsiologik metod

b) sinov usuli

d) kartografiya usuli

e) kuzatish usuli

22. Qanday talablari pedagogik mojaro yig‘ilganda konstruktiv qaror qiladi:

a) zamonaviy talablar

b) aniq belgilangan talablar

d) davlat talablari

e) jamiyatning muammolari

23. Pedagogik ziddiyatli vaziyatni samarali echimi quyidagicha ko‘rib chiqilishi mumkin:

a) uning yo‘q bo‘lib ketishi

b) yo‘q qilish

d) hisob-kitob

e) ruxsat

24. Konfliktlarni boshqarish printsiplari quyidagilardan iborat :

a) oshkoralik; ziddiyatni baholashning obyektivligi va yetarliligi; jamoatchilik fikriga tayanish; ta’sir o‘tkazish usullari va usullaridan kompleks foydalanish

b) oshkoralik; ziddiyatni baholashning obyektivligi va yetarliligi; ishlash natijalarini tahlil qilish; jamoatchilik fikriga tayanish

d) muayyan vaziyatli yondashuv; oshkoralik; ziddiyatning ijobiy fazilatlariga tayanish; biografik usulni qo‘llash

e) oshkoralik; jamoatchilik fikriga tayanish; boshqaruv manfaatlarini hisobga olish; bashorat qilish

25. Konflikt genlari:

a) ziddiyatga olib kelishi mumkin bo'lgan so'zlar, harakatlar (yoki harakatsizlik)

b) ziddiyatning namoyon bo'lishi

d) shaxsning ijtimoiy mavqei bilan bog'liq mojaro sabablari

e) nizo hal qilingandan keyin paydo bo'ladigan shaxsiyat holatlari

26. Tashkilotdagi ziddiyat bu :

a) tashkilot ichida yuzaga keladigan ijtimoiy o'zaro ta'sir subyektlari o'rtasidagi ziddiyatlar

b) ijtimoiy o'zaro ta'sir subyektlari o'rtasida tashkilot ichida va undan tashqarida yuzaga keladigan nizolar

d) tashkilot ma'muriyati va uning xodimlari o'rtasidagi ziddiyatlar

e) tashkilotning turli tarkibiy elementlari o'rtasidagi ziddiyatlar

To'g'ri javoblar : 16, 2b, 36, 4a, 5a, 6a, 7b, 8b, 96, 10a, 11b, 126, 13d, 146, 15a, 16b, 17a, 186, 19a, 206, 21a, 22a, 23b, 246, 25a, 26a.

GLOSSARIY

O‘zaro ta’sir – bu obyektlar va subyektlarning bir-biriga to‘g‘ridan-to‘g‘ri yoki bilvosita ta’sir qilish jarayoni, ularning o‘zaro shartlashuvi va aloqasini keltirib chiqaradi.

Aloqalar – chuqur ehtiyoj motivatsiyasi – munosabatlarning qismi, odamlarning kutishlari, qiziqishlari, yoqtirishi va yoqmasligi, ularning shaxslararo munosabatlarining boshqa xususiyatlari.

Psixologik yosh – bu ontogenetik rivojlanishning ma’lum bir sifat jihatidan o‘ziga xos bosqichi bo‘lib, u organizmning shakllanishi, yashash sharoitlari va tarbiya qonunlari bilan shartlangan. Psixologik yosh toifasini muntazam ravishda tahlil qilishga birinchi urinish L. S. Vygotskiyga tegishli bo‘lib, uni rivojlanishning ijtimoiy holatining xususiyatlari orqali aniqlagan.

Fiziologik yosh – insonning fiziologik rivojlanish darajasi bilan ifodalangan yoshi; baholash mezonlari gormonal daraja, bezlar sekretsiyasi, mushaklarning rivojlanishi, asab tizimining rivojlanishi va boshqalar kabi omillar bo‘lishi mumkin.

Yosh xususiyatlari – bu shaxsiyatning o‘ziga xos xususiyatlari, uning psixikasi, bu rivojlanishning yosh bosqichlarini o‘zgartirish jarayonida tabiiy ravishda o‘zgarib turadi. Yosh xususiyatlari, shaxsning kognitiv, motivatsion, hissiy, sezgi va boshqa xususiyatlarini o‘z ichiga olgan turli xil xususiyatlarning ma’lum bir kompleksini tashkil qiladi.

Tarbiya – insonning maqsadga muvofiq rivojlanishi, shu jumladan, madaniyat, jamiyat qadriyatlarini va me’yorlarini rivojlantirish.

Ta’lim – shaxsning ijtimoiylashuvi jarayoni, uning butun faoliyati davomida o‘z faoliyati natijasida va tabiiy, ijtimoiy va madaniy muhit ta’sirida shaxs sifatida shakllanishi va rivojlanishi, shu jumladan, otanonalar va o‘qituvchilarning maxsus tashkil etilgan maqsadga muvofiq faoliyati.

Ta’lim – shaxs tomonidan ushbu ijtimoiy tomonidan tan olingan va ma’qullangan ijtimoiy qadriyatlar, axloqiy-huquqiy normalar, shaxsiyat xususiyatlar va ta’lim jarayonlaridagi xulq-atvor shakllarini egallashi.

Maktabning noto‘g‘ri ishlashi – mavjud bo‘lgan individual mikrosotsial muhit tomonidan belgilab qo‘yilgan sharoitlarda bolaning atrof-muhit bilan yyetarlicha o‘zaro ta’sirining mumkin emasligi.

Xulq-atvor defitsiti – bu xulq-atvor repertuarida ma'lum vaziyatlarda odamga o'zi uchun muhim bo'lgan maqsadlarga erishishga imkon beradigan ko'nikmalarning yo'qligi.

Faoliyat – bu subyekt va olam o'rtasidagi o'zaro aloqalarning dinamik o'z-o'zini rivojlantiruvchi iyerarxik tizimi, bu jarayonda aqliy obraz hosil bo'ladi, obyektida mujassam bo'ladi va subyektning ruhiy obraz vositachiligi munosabatlari amalga oshiriladi va obyektiv haqiqatga aylanadi..

Didaskogeniya (gr. *Didaktikos* - ibratli, *genos* - kelib chiqishi) – tarbiyachining (O'qituvchi, murabbiy, yetakchi va boshqalar) pedagogik taktikasini buzishi, o'quvchining salbiy ruhiy holati (tushkun kayfiyat), uning faoliyati va shaxslararo munosabatlarga salbiy ta'sir ko'rsatadigan qo'rquv, umidsizlik va boshqalar). Didaktogenez nevrozlarni keltirib chiqarishi mumkin.

Bolaning haqiqiy rivojlanish zonasi (L. S. Vygotskiy atamasi) – bu uning rivojlanishining ushbu bosqichida o'zini namoyon qiladigan va aniq diagnostika tekshiruvi sharoitida topiladigan bolaning bilim, qobiliyat va ko'nikmalarining haqiqiy darajasi.

Bolaning proksimal rivojlanish zonasi (L. S. Vygotskiy atamasi) – bu bola mustaqil ravishda yoki kattalar yordamida (shuningdek, D. B. Elkoninning fikriga ko'ra ilg'or tengdosh) erishishi mumkin bo'lgan bilim, qobiliyat va ko'nikmalar darajasi. Bu bola uchun potensial rivojlanish imkoniyatlari.

Voqea – bu nizolarni detonatori bo'lib xizmat qiladigan, uning subyektlarining ochiq ziddiyatli harakatlarga o'tishiga bahona bo'lgan voqea.

Muloqot qobiliyatlari – o'qituvchining talabalar bilan o'rnatish va ulardan vakolat va ishonchga ega bo'lish asosida pedagogik maqsadga muvofiq munosabatlarni rivojlantirish yo'llariga xos sezgirligi.

Psixologik va pedagogik maslahat – bolalarga ta'lim va tarbiya berish, biron bir narsani o'rgatish va kattalarning pedagogik malakasini oshirish bo'yicha maslahat, pedagogik yetakchilik, bolalar va kattalar guruhlari va jamoalarini boshqarish.

Konflikt – bu bir-biriga mos kelmaydigan qarashlar, positsiyalar, manfaatlar to'qnashuvi, o'zaro bog'liq, ammo ikki yoki undan ortiq tomonlarning turli xil, ko'pincha qarama-qarshi maqsadlarini amalga oshirish.

Konfliktli vaziyat – bu har qanday vaziyatda tomonlarning qarama-qarshi pozitsiyalarining mavjudligi, ziddiyat paydo bo‘lishi shartidir.

Konfliktli shaxsiyat omillar bilan belgilanadi:

1) psixologik – temperament, tajovuzkorlik darajasi, psixologik barqarorlik, intilishlar darajasi, hozirgi emotsional holat, xarakter aksentuatsiyasi va boshqalar;

2) ijtimoiy-psixologik – ijtimoiy munosabat va qadriyatlar, raqibga bo‘lgan munosabat, muloqotdagi kompetentsiya va boshqalar;

3) ijtimoiy-fiziologik – psixosomatik salomatlikning xususiyatlari; yashash va mehnat sharoitlari, dam olish imkoniyatlari, ijtimoiy muhit, umumiy madaniyat darajasi, ehtiyojlarni qondirish imkoniyatlari va boshqalar.

Muvofiqlik – shaxs tomonidan ma’lum bir guruh me’yorlari, odatlari, qadriyatlarini o‘zlashtirishi; shaxsni ijtimoiylashtirishning zaruriy tomoni va har qanday ijtimoiy guruhning normal ishlashi uchun zarur shart.

Shaxslararo nizolar – shaxslar o‘rtasidagi, ehtiyojlar, qadriyatlar, intilishlar o‘rtasidagi to‘qnashuvlar.

Motiv¹ (*lot. Movere-dan* - harakatga keltirish, surish) – mavzu ehtiyojlarini qondirish bilan bog‘liq faoliyat uchun motivatsiya.

Motiv² – ma’lum bir kuchning obyektiv yo‘naltirilgan faoliyati.

Motiv³ – bu faoliyat yo‘nalishini tanlashga turki beradigan va belgilaydigan obyekt (moddiy yoki ideal).

⁴**motiv** – bu shaxsning xatti-harakatlari va amallarini tanlash asosida yotgan anglangan sababdir.

Bolalarning negativizmi – bu bolaning atrofdagi odamlarning ta’siriga g‘ayratli va asossiz qarshiligi. U o‘zini o‘jarlikda, qo‘pollikda, begonalashishda, izolyatsiyada namoyon qilishi mumkin.

Mojaroning obyekti – bu ziddiyatda bo‘lgan har bir tomon tomonidan talab qilingan o‘ziga xos moddiy, ijtimoiy yoki ma’naviy qiymat.

Ontogenez – organizmning o‘zaro bog‘liq anatomik, fiziologik, psixologik va boshqa o‘zgarishlarning kombinatsiyasi bo‘lgan organizmning individual, umrbod rivojlanish jarayoni. Ontogenez shaxsning rivojlanishi sifatida filogeniya bilan turning rivojlanishi kabi taqqoslanadi.

Ochiq nizolar – to‘qnashuvlar aniq ifoda etilgan nizolar.

Pedagogik vaziyat – muayyan vaqt oralig‘ida ko‘rib chiqiladigan pedagogik tizimning obyektiv holati.

Pedagogik qobiliyatlar – bu pedagogik faoliyat talablariga javob beradigan va ushbu faoliyatni o‘zlashtirishda muvaffaqiyatni belgilaydigan O‘qituvchi shaxsining individual psixologik xususiyatlarining yig‘indisi.

Pedagogik texnologiyalar – bu nazariy jihatdan asoslangan ta‘lim va tarbiya jarayonlarini ko‘paytirish vositalari, belgilangan ta‘lim maqsadlarini muvaffaqiyatli amalga oshirishga imkon beradi.

Pedagogik tahlil – bu amaliy muammolarni hal qilish va ularni hal etishning borishi va natijalarini o‘rganish uchun ma‘lumot olish uchun aniq o‘quv va tarbiyaviy faktlarning (hodisa va jarayonlarning) mohiyatini ochib berishdir.

Pedagogik konflikt – o‘qituvchi va o‘quvchi o‘rtasidagi shaxslararo nizolar (o‘qituvchi va o‘quvchi, ota-ona va bola), shuningdek, masalan, o‘qituvchi va sinf o‘rtasida paydo bo‘lsa, guruhlararo nizolar. Shuningdek, pedagogik ziddiyatlar avlodlar ziddiyatining bir qismidir. Pedagogik ziddiyatlar ham o‘ziga xos xususiyatlari bilan farq qiladi. Pedagogik ziddiyatning asosiy farq qiluvchi xususiyati ijtimoiy va rol pozitsiyalarining qarama-qarshiligidir. O‘qituvchining mavqei shartli ravishda «Men sizni tarbiyalashga chaqirilganman !» So‘zlari bilan ifodalanishi mumkin, talabaning pozitsiyasi klassik iborada aks etadi: «Men tarbiyalanishni xohlamayman».

Pedagogik ziddiyatlarning mohiyati nizoli tomonlarning maqomi (shaxslararo o‘zaro munosabatlarning vertikal turi), ta‘lim muassasasi ma‘muriyati va o‘qituvchilar jamoasining hayoti, sog‘lig‘i uchun huquqiy, axloqiy va kasbiy javobgarligi bilan belgilanadi. Talabalar va o‘quv faoliyati natijalari; yoshi, hayotiy tajribasi, fuqarolik huquqlari (maktab o‘quvchilari voyaga yetmagan fuqarolar), talabalar va o‘qituvchilarning ma‘lumotlari va boshqa o‘ziga xos xususiyatlaridagi sezilarli farqlar.

Pedagogik nizolarning *obyektiv* sabablari:

- bolaning asosiy ehtiyojlarini qondirish darajasi yyyetarli emas;
- O‘qituvchi va talabaning funksional-rol pozitsiyalarining qarama-qarshiligi (birinchisining vazifasi - o‘qitish, ikkinchisining vazifasi - o‘rganish; aniqrog‘i, o‘qituvchi talabadan aql-zakovati, bilimi, tajriba va uning ustidan hokimiyat berilgan);

- erkinlik darajalarining sezilarli darajada cheklanganligi (qat'iy intizom talablari, itoatkorlik, o'qituvchi tanlash imkoniyati yo'qligi, mavzu, sinf, darslarga majburiy qatnashish va boshqalar);

- turli avlodlarga tegishli bo'lgan g'oyalar, qadriyatlar, hayotiy tajribadagi farqlar («ota va bola» muammosi);

- talabaning o'qituvchiga bog'liqligi;

- talabalarni o'qituvchilar tomonidan baholash zarurati;

- rasmiylashtirilgan ta'lim tizimlarida talabalarning shaxsiy muammolarini e'tiborsiz qoldirish;

- maktab o'quvchisi ota-onalar, o'rtoqlar yoki boshqa biron bir muhim shaxs tomonidan ta'lim muassasasida unga qo'yilgan turli xil, ba'zan qarama-qarshi talablar tufayli majburan ijro etiladigan rollarning ko'pligi;

- o'quv materiali va hodisalar, real hayot obyektlari o'rtasidagi farq;

- ijtimoiy beqarorlik va boshqalar.

Shunga asosan *subyektiv* sabablarga ko'ra o'z ichiga oladi:

- O'qituvchi va talaba o'rtasidagi psixologik nomuvofiqlik;

- O'qituvchi yoki talabaning konflikt deb ataladigan xususiyatlarini aniqlaydigan (tajovuzkorlik, g'azablanish, xushmuomalalik, yovuzlik, o'ziga ishonch, qo'pollik, tanlab olish, shubha va boshqalar) xarakterli xususiyatlarga ega bo'lishi;

- O'qituvchi yoki talabaning kommunikativ madaniyatining yetishmasligi;

- barcha talabalarning ushbu mavzuni o'rganishi zarurligi va ma'lum bir talabaning unga qiziqmasligi;

- ushbu talabaning intellektual, jismoniy imkoniyatlari va unga qo'yiladigan talablar o'rtasida nomuvofiqlik;

- O'qituvchining malakasi yyetarli emas (tajribaning yetishmasligi, mavzuni chuqur bilishi, ziddiyatlarni hal qilishga tayyorligi, ma'lum kasbiy qobiliyatlarning rivojlanish darajasi pastligi);

- O'qituvchi yoki talabaning jiddiy shaxsiy muammolari, kuchli asabiy taranglik, stress borligi;

- O'qituvchi yoki talabaning ortiqcha ish yuki;

- talabaning majburiy harakatsizligi;

- ta'lim jarayonida mustaqillik, ijodkorlik yetishmasligi;

- talabaning o'zini o'zi qadrlashi va o'qituvchi tomonidan unga berilgan bahoning nomuvofiqligi va boshqalar.

Pedagogik nizolarning turlari:

- *tizimli* (ta'lim sifatida tizim faoliyatida yuzaga keladigan qarama-qarshiliklarga asoslangan mojarolar; iqtisodiy, tashkiliy, siyosiy, etnik, ma'naviy xarakterga ega bo'lishi mumkin);

- *protsessual* (ta'lim jarayonida yuzaga keladigan qarama-qarshiliklarga asoslangan pedagogik nizolar);

- *samarali* (ziddiyatning haqiqiy va ideal natijalari o'rtasidagi ziddiyatlar asosida paydo bo'ladi).

Pedagogik konfliktologiyani predmeti – ta'limdagi ziddiyatlarning paydo bo'lishi, rivojlanishi va yakunlanishi faktlari, mexanizmlari va qonuniyatlari.

Pedagogik konfliktologiyani obyektini – ta'limdagi tizimli, protsessual va samarali nizolar.

Konflikt xaritasi, uni tuzish quyidagi bosqichlardan iborat:

- ziddiyat muammosini umumiy ma'noda aniqlash. Masalan, bajarilgan ish miqdori tufayli ziddiyat yuzaga kelsa, yukni taqsimlash sxemasini tuzing;

- mojaroda kim ishtirok etganligini aniqlash (alohida xodimlar, guruhlar, bo'limlar yoki tashkilotlar);

- ziddiyat tomonlarining har birining haqiqiy ehtiyojlari va tashvishlarini aniqlash.

Pedagogik jarayon – bu pedagogik tizim sharoitida ta'lim va tarbiya maqsadlarini amalga oshiradigan kattalar va bolalar o'rtasidagi yo'naltirilgan va uyushgan o'zaro ta'sir.

Pedagogik takt – bu o'qituvchining turli xil faoliyat sohalarida bolalar bilan muloqot qilishda o'lchov prinsipiga rioya qilishi, o'quvchilarga to'g'ri munosabatni tanlash qobiliyatidir.

Kognitiv motiv – o'quv jarayonida o'quvchining ustunligi mavzu mazmuniga e'tiborni qaratadi.

Amal – bu ongli motivlar va maqsadlarga ega bo'lgan shaxsning harakati.

Konflikt predmeti obyektiv mavjud yoki tasavvur qilingan muammo, nizoning sababi bo'lib xizmat qiladigan qarama-qarshilikdir.

Qasddan ziddiyatlar – mojarolar ataylab qo'zg'atilgan, oldindan rejalashtirilgan.

Konfliktlarning oldini olish – bu nizo paydo bo'lishining oldini olishga qaratilgan boshqaruv subyektining faoliyat turi.

Konfliktning kelib chiqish sabablari bu ziddiyatdan oldingi hodisalar, faktlar, vaziyatlar va ijtimoiy o‘zaro ta’sir subyektlari faoliyatining muayyan sharoitlarida uni keltirib chiqaradi.

Psixologik to‘siq – bu odamning tabiiy, erkin va to‘siqsiz ravishda jamoat joylarida, ular bilan muayyan hayotiy vaziyatlarda muloqot qilishida o‘zini tuta olmasligi ichki, psixologik sababdir.

Psixologik va pedagogik o‘zaro munosabatlar – bu pedagogik muloqotni, axloqiy va kasbiy yo‘nalishni, shaxsiy va hissiy muhitni, pedagogik faoliyatning bevosita mazmunini tavsiflovchi kategoriya.

Rivojlanish – psixikadagi sifat va miqdoriy, progressiv va regressiv, umuman, qaytarib bo‘lmaydigan o‘zgarishlar.

Konfliktlarni hal qilish – bu nizo tugashi bilan bog‘liq bo‘lgan boshqaruv subyekting faoliyat turi. Qarorlarni hal qilishning yakuniy bosqichi hal qilishdir.

Konfliktlarni tartibga solish – bu boshqaruv subyekting konfliktni zaiflashtirish va cheklash, uning hal etilish tomon rivojlanishini ta’minlashga qaratilgan faoliyat turi.

Ma’lumotnoma – bu shaxsning o‘zi bilan o‘zaro bog‘liq bo‘lgan va uning xatti-harakatlari va o‘zini o‘zi qadrlashi uchun me’yorlari, fikrlari, qadriyatlar bo‘lgan shaxslarning haqiqiy yoki tasavvur qilingan ijtimoiy jamoasiga yo‘nalishi.

Psixologiyada aks etish – bu ichki aqliy harakatlar va holatlar subyekti tomonidan o‘z-o‘zini bilish jarayoni.

Rolli ziddiyat – bu bir kishining bir vaqtning o‘zida turli xil rollarni ijro etish zarurati tug‘ilganda yoki odam undan kutilgan rol ni oqlay olmasa, bu nizoning bir turi.

O‘z-o‘zini tarbiyalash – bu shaxs tomonidan shaxs sifatida uni maksimal darajada amalga oshirishga qaratilgan ongli faoliyatdir. O‘z-o‘zini tarbiyalash - bu ontogenezni nisbatan kech o‘zlashtirish. Introspektivatsiya o‘zini o‘zi hisobot qilish va o‘zini o‘zi boshqarish, o‘zini o‘zi tarbiyalashning muhim tarkibiy qismidir.

O‘z-o‘zini boshqarish – subyekting o‘z harakatlari, aqliy jarayonlari, holatlarini anglashi va baholashi.

O‘z-o‘zini boshqarish – bu odamning uyushmagan vaziyatlarda va hissiy sohaga ta’sir ko‘rsatadigan vaziyatlarda faoliyatni amalga oshirish qobiliyatidir.

O‘z-o‘zini qadrlash – inson o‘zini, uning imkoniyatlarini, fazilatlarini va boshqa odamlar orasida o‘z o‘rnini baholashi. O‘z-o‘zini

qadrlash intilish darajasi bilan chambarchas bog‘liq. Birinchi marta erta bolalik davrida paydo bo‘ladi.

O‘z-o‘zini anglash – bu insonning fazilatlari, qobiliyatlari, imkoniyatlari, bilimi, qiziqishlari, ideallari va xulq-atvor motivlari to‘g‘risida xabardorligi. O‘z-o‘zini anglash aks ettirish va o‘z-o‘zini anglash konsepsiyasini qurish bilan chambarchas bog‘liq. O‘z-o‘zini anglash ontogeneznining dastlabki bosqichlarida o‘ziga xos obrazni shakllantirish, o‘zini o‘zi tasavvur qilish, o‘zini o‘zi qadrlash va o‘ziga bo‘lgan munosabatni shakllantirish jarayonlarida shakllana boshlaydi.

Pedagogik tizim subyektlari va obyektlari, mazmuni, shakllari, usullari va pedagogik o‘zaro vositalari: ta’lim va tarbiya, ijtimoiy tashkilotlar faoliyatining o‘zaro elementlar bir qator mavzu-obyekt sohasida, maqsad va samarali aloqalarga qaratilgan, butlovchi buyumlar ta’lim va tarbiya vazifalarini yaxlit va samarali hal qilishda.

Yashirin to‘qnashuvlar – tashqi tajovuzkor harakatlar bo‘lmagan to‘qnashuvlar, ishtirokchilar bilvosita ta’sir o‘tkazish usullaridan foydalanadilar.

Tasodifiy to‘qnashuvlar – o‘z-o‘zidan paydo bo‘ladigan nizolar.

Rivojlanishning ijtimoiy holati. L.S. Vigotskiyning fikriga ko‘ra, ma’lum bir yoshga xos bo‘lgan mutlaqo o‘ziga xos, bola va atrofdagi haqiqat o‘rtasidagi eksklyuziv, noyob va takrorlanmas munosabatlar, birinchi navbatda ijtimoiy; ma’lum bir davrda rivojlanishda yuz beradigan barcha dinamik o‘zgarishlar uchun boshlang‘ich nuqtani ifodalaydi.

Ijtimoiy-pedagogik aloqalar – bu tarbiya va ta’lim muammolarini hal qilish uchun odamlar o‘rtasida maxsus tashkil etilgan munosabatlardir.

Ijtimoiy-psixologik aloqalar – bu shaxslararo munosabatlarning psixologik tomoni, shaxsning tashqi dunyo bilan o‘zaro ta’siri va munosabatlarning individual ongida aks etishi.

Ijtimoiy-psixologik trening – bu shaxsiyatni rivojlantirish ko‘nikmalarini shakllantirish maqsadida guruhda ishlashning faol usullaridan foydalanishga yo‘naltirilgan amaliy psixologiya sohasi.

Ijtimoiy motiv – o‘quv jarayonida o‘quvchining boshqa odamga yo‘nalishi. Burch, mas’uliyat, o‘qitishning ijtimoiy ahamiyatini anglash, muayyan pozitsiyani egallash istagi - ijtimoiy motivlar.

Sotsiogenez (lotincha *societas* - jamiyat va yunoncha *genos* - kelib chiqish) – turli madaniyatlarda va ijtimoiy-iqtisodiy shakllanishlarda

sotsializatsiya xususiyatlari tufayli ong, shaxs, shaxslararo munosabatlar paydo bo'lishi va rivojlanishi.

Konfliktni rag'batlantirish – bu nizolarni keltirib chiqaradigan, qo'zg'atishga qaratilgan boshqaruv subyektining faoliyat turi. Rag'batlantirish konstruktiv ziddiyatlarga nisbatan oqlanadi. Konfliktlarni rag'batlantirish vositalari juda boshqacha bo'lishi mumkin: muammoli masalani yig'ilish, seminar va boshqalarda muhokama qilish uchun olib borish; yig'ilishdagi mavjud vaziyatni tanqid qilish; ommaviy axborot vositalarida tanqidiy materiallar bilan ishlash va boshqalar.

Mojaroning subyektlari – bu mojarolarning o'zaro ta'sirining ishtirokchilari bo'lib, ularning manfaatlari bevosita ta'sir qiladi (bu ham shaxslar, ham guruhlar, tashkilotlar, davlatlar bo'lishi mumkin).

Mojaro bosqichlari:

- boshlash;
- rivojlanish;
- tepalik;
- susayish;
- tugatish;
- hisob-kitob.

Frustratsiya (lot. *Frustratio* - firibgarlik, muvaffaqiyatsizlik) – vaziyatning umidsizligi, odamlar uchun biron bir mazmunli maqsadni amalga oshirmaslik, ehtiyojga olib keladigan psixologik holat.

Markazlashtirish (lotincha *centrum* - aylana markazi) – bu unga bog'langan elementlarning boshqalar bilan taqqoslaganda ortiqcha baholanishidir: idrok sohasi, xuddi diqqat markazida, go'yo kengayadi, bir vaqtning o'zida siqishni va maydonning periferik qismini biroz buzish paytida.

Hissiyot (fr. *Emotion* - hayajon, lot. *Emoveo* - hayratga soluvchi to'lqin) – inson yoki hayvonning ichki va tashqi stimullarga ta'sirida, aniq subyektiv rangga ega va har xil sezgirlik va hissiyotlarni qamrab oladi. Bu tananing turli xil ehtiyojlarini qondirish (ijobiy his-tuyg'ular) yoki qoniqmaslik (salbiy his-tuyg'ular) bilan bog'liq. Insonning eng yuqori ijtimoiy ehtiyojlari asosida vujudga keladigan farqlangan va barqaror his-tuyg'ular odatda hislar (intellektual, estetik, axloqiy) deb nomlanadi.

Hamdardlik – uning his-tuyg'ulari va psixologik davlat bilan boshqa shaxsga, hamdardlik hissiy dunyoni tushunish.

Konflikt bosqichlari:

• nizoning paydo bo'lishi va nizoni hal qilishga psixologik tayyorgarlik;

- nizoni keltirib chiqargan haqiqiy muammoni aniqlash;
- nizoni hal qilishning mumkin bo'lgan variantlarini izlash;
- nizoni hal qilish variantlarini ishlab chiqish va tanlash;
- nizolarni hal qilish jarayoni;
- nizolarni hal qilish jarayonining tugashi.

Konflikt ishtirokchilari ushbu nizoga aloqador barcha shaxslardir.

Self-tushunchasi – bu shaxsning nisbatan barqaror, ozmi-ko'pmi ongli, tajribali va o'ziga xos g'oyalar tizimi, shu asosda u boshqa odamlar bilan o'zaro aloqalarini o'rnatadi va o'zi bilan bog'liqdir. O'z-o'zini anglash uch tarkibiy qismni o'z ichiga oladi: bilim, hissiy, sevgini baholash. Uning tarkibiy qismlari haqiqiy «men», ideal «men», dinamik «men», hayoliy «men» dir.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. *Анцупов, А.Я.* Конфликтология в схемах и комментариях: Учебное пособие / А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский. – СПб.: Питер, 2009. – 304 с.
2. *Анцупов, А.Я.* Конфликтология: Учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – СПб.: Питер, 2015. – 528 с.
3. *Бабосов, Е.М.* Конфликтология: Учеб. пособие / Е.М. Бабосов. – Минск: Тетрасистемс, 2000. – 464 с.
4. *Березуцкая, Ю.П.* Психология делового общения: электрон. учеб. пособие / [Электронный ресурс] / Ю.П. Березуцкая // Институт психотерапии и клинической психологии – Барнаул, 2002. URL: <http://www.psyinst.ru/library.php?part=article&id=1434>
5. *Вишнякова, Н.Ф.* Конфликтология: Учеб. пособие / Н.Ф. Вишнякова. – Минск: Университетское, 2000. – 246 с.
6. *Ворожейкин, И.Е.* Конфликтология / И.Е. Ворожейкин, А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров. – Москва: Инфра-М, 2000. – 224 с.
7. *Гришина, Н.В.* Психология конфликта / Н.В. Гришина. – СПб.: Питер, 2004. – 464 с.
8. *Дмитриев, А.В.* Конфликтология: учебное пособие / А.В. Дмитриев. – Москва: Гардарики, 2002. – 318 с.
9. *Емельянов, С.М.* Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. – СПб.: Питер, 2001. – 400 с.
10. *Кибанов, А.Я.* Этика деловых отношений: учебник / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова; под ред. А.Я. Кибанова. – Москва: ИНФА-М, 2003. – 368 с.
11. Проблемы общения: характеристика и возможные причины // bukvi.ru URL:<http://bukvi.ru/obshestvo/etika/problemy-obshheniya-xarakteristika-ivozmozhnye-prichiny.html>
12. *Светлов, В.А.* Управление конфликтом. Новые технологии принятия решений в конфликтных ситуациях / В.А. Светлов. – Москва: Росток, 2003. – 136 с.
13. *Тренин, Н.Н.* Управление конфликтами / Н.Н. Тренин. – Москва: Приор, 2001. – 96 с.
14. *Банькина С. В.* Педагогическая конфликтология: состояние, проблемы исследования и перспективы развития // Современная конфликтология в контексте культуры мира. – М., 2001. – С. 373–394.

15. *Любимова Г. Ю.* Психология конфликта. – М.: Педагогическое общество России, 2004. – 160 с.
16. *Родионов В. А., Ступницкая М. А.* Взаимодействие психолога и педагога в учебном процессе. – Ярославль: Академия развития: Академия Холдинг, 2001. – 160 с.
17. *Тёмина С. Ю.* Конфликты школы или «школа конфликтов»? Введение в конфликтологию образования. – М., 2002. – 190 с.
18. *Синякова М. Г.* Инновации в образовании: направления, сопротивление, управление инновационными процессами // Управление качеством образования: проблемы непрерывного образования: сб. науч. ст. В 2 ч. Ч. 2 / Под ред. А. А. Симоновой, Э. Э. Сыманюк. – Екатеринбург: УрГПУ, 2006. – 363 с.
19. *Синякова М. Г., Сыманюк Э. Э.* Управление конфликтами в педагогическом коллективе // Успехи современного естествознания. – 2010. – № 9. – С. 170–176.
20. *Римская Р., Римский С.* Практическая психология в тестах, или как научиться понимать себя и других. – М.: АСТ, 2005. – 394 с.
21. Общий практикум по психологии: метод наблюдения. Ч. 2. Методические указания / М. Б. Михалевская. – М., 1985. – 57 с.
22. *Аникеева Н. П.* Психологический климат в коллективе. – М.: Академия, 2002. – 264 с.
23. *Астахова Ю. Л.* Методы управления конфликтами в педагогическом коллективе школы // Концепт. – 2013. – № 03 (март). – ART 13059. – 0,4 п. л. – URL: <http://e-koncept.ru/2013/13059.htm>. – Гос. рег. Эл № ФС 77-49965. – ISSN 2304-120X. ~ 6 ~ ART 13059 УДК 159.923.2:371.132
24. <https://elar.rsvpu.ru/bitstream/123456789/1307/1/978-5-8050-0524-5.pdf>
25. http://www.academy.edu.by/files/29052013_profilaktika__zhes tokosti_i__agressivnosti.pdf
26. *Берковиц Л.* Агрессия: причины, последствия, контроль. — СПб.: Нева, 2002. – С. 248.
27. *Берон Р., Ричардсон Д.* Агрессия. – СПб.: Питер, 2001. - С. 304.
28. *Гуггенбюль А.* Зловещее очарование насилия. – СПб.: Академический проспект, 2002. - С. 98.

29. *Е.В. Гребенкин*. «Профилактика агрессии и насилия в школе». Ростов-на-Дону, «Феникс», 2006.

30. *Клейберт Ю.А.* Психология девиантного поведения. – М.: Сфера, 2001. – С. 47. 6

31. *Семенюк Л.К.* Психологические особенности агрессивного поведения подростков и условия его коррекции. – М.: Флинта, 1998. - С. 27.

32. *Бобрышов, С. В.* Сравнительный анализ подходов к периодизации развития педагогических теорий и концепций и образовательной практики [Текст] / С. В. Бобрышов // Известия Таганрогского государственного радиотехнического университета. Тематический выпуск «Психология и педагогика». – Таганрог : Изд-во ТРТУ, 2006. – № 1. – С. 48–57.

33. История педагогики и образования. От зарождения воспитания в первобытном обществе до конца XX в. [Текст] / под ред. А. И. Пискунова. – М. : Сфера, 2001. – 512 с.

34. *Каптерев, П. Ф.* История русской педагогики [Текст] / П. Ф. Каптерев. – СПб., 1909. – 540 с. 4. Ясперс, К. Смысл и назначение истории [Текст] / К. Ясперс. – М. : Республика, 1994. – 527 с.

36. *Хертель, Анита фон.* Профессиональное разрешение конфликтов: Медиативная компетенция в Вашей жизни. — СПб.: Издательство Вернера Регена, 2007. — С. 272. — ISBN 978-5-903070-11-4.

37. *Цой Л. Н.* Организационный конфликтменеджмент: 111 вопросов и 111 ответов. – М.: Книжный мир, 2007.

38. *Шварц, Герхард.* Управление конфликтными ситуациями: Диагностика, анализ и разрешение конфликтов. – СПб.: Издательство Вернера Регена, 2007. – С. 296. – ISBN 978-5-903070-15-2.

39. *Шейнов В. П.* Конфликты в нашей жизни и их разрешение. Мн., 1997.

Internet saytlari

• <http://ecsocman.hse.ru/data/058/913/1217/005.SHIPOUNOVA.pdf> © 2002 г. Т.В. ШИПУНОВА АГРЕССИЯ И НАСИЛИЕ КАК ЭЛЕМЕНТЫ СОЦИОКУЛЬТУРНОЙ РЕАЛЬНОСТИ

• https://www.defectologiya.pro/zhurnal/formirovanie_kommunikativnyix_navyikov_u_detej_s_ovz_v_razlichnyix_vidax_deyatelnosti/

• <https://thepoint.rabota.ua/8-effektivnyih-sposobov-uluchshit-svoi-navyiki-obshheniya/>

• <https://4brain.ru/blog/%D1%80%D0%B0%D0%B7%D0%B2%D0%B8%D1%82%D0%B8%D0%B5-%D0%BD%D0%B0%D0%B2%D1%8B%D0%BA%D0%BE%D0%B2->

<https://4brain.ru/blog/%D1%80%D0%B0%D0%B7%D0%B2%D0%B8%D1%82%D0%B8%D0%B5-%D0%BD%D0%B0%D0%B2%D1%8B%D0%BA%D0%BE%D0%B2->

• <https://pandia.ru/text/80/267/65430.php>

• http://window.edu.ru/catalog/pdf2txt/524/79524/60046?p_page=9

• <http://old.rudn.ru/fpkp/programs/Lect11.htm>

[http://mosmediator.narod.ru/evropeiskii kodeks povedeniya dlya a mediatorov ot 2 iyunya 2004 g/](http://mosmediator.narod.ru/evropeiskii_kodeks_povedeniya_dlya_mediatorov_ot_2_iyunya_2004_g/) ЕВРОПЕЙСКИЙ КОДЕКС ПОВЕДЕНИЯ ДЛЯ МЕДИАТОРОВ от 2 июня 2004 г.

MUNDARIJA

KIRISH.....	3
Birinchi bo‘lim. «Pedagogik konfliktologiya» faniga kirish	
1-mavzu. «Pedagogik konfliktologiya» o‘quv fanining mohiyati, obyekti, predmeti, maqsadi, vazifalari va fan sifatida paydo bo‘lishi.....	5
2-mavzu. Pedagogik konfliktologiyaning fanlar bilan aloqadorlikda rivojlanishi.....	10
3-mavzu. Konflikt inson hayotining ajralmas tarkibi sifatida. Konfliktogenlar.....	13
4- mavzu. Nizo, uning mazmuni va turlari.....	26
5- mavzu. Konflikt signallari.....	36
6-mavzu. Agressiya va zo‘ravonlik haqida tushuncha. Uning mohiyati.....	46
Ikkinchi bo‘lim. Odamlar o‘zaro ta‘sirining turli sohalarida konfliktlar	
7- mavzu. Konfliktli vaziyatda g‘azab va qahr.....	57
8- mavzu. O‘qituvchi va o‘quvchi o‘rtasidagi nizolarning o‘ziga xos xususiyatlari.....	67
9- mavzu. Konfliktli vaziyatlarni hal etishda oilaning roli.....	71
10- mavzu. Jamoadagi konflikt va uni yechimga olib kelish yo‘llari.....	75
11- mavzu. Pedagogik konfliktologiyada tana zaboni.....	83
12- mavzu. Muomala madaniyati va to‘g‘ri muloqot qoidalari.....	103
13- mavzu. O‘zgani anglash va o‘zini anglatish qoidalari.....	119
Uchinchi bo‘lim. Konfliktlarni boshqarish. konfliktlarni tadqiqot usullari.	
14-mavzu. Konfliktlarni boshqarish tartiblari va usullari.....	138
15- mavzu. Konfliktlarni bartaraf etishda “men-tasdiqlar (men-murojaat)” usuli.....	144
16-mavzu. Konfliktida “g‘olib-g‘olib” strategiyasi va uning amal qilish tamoyillari.....	153
17-mavzu. Ziddiyatlar yechimida adolatparvarlik mezonlari.....	168
18-mavzu. Pedagogik konfliktologiyada tolerantlik tushunchasi va mediatsiya qoidalari.....	181
TESTLAR.....	195
GLOSSARIY.....	201
FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR.....	211

F. M. QO‘CHQAROVA

PEDAGOGIK KONFLIKTOLOGIYA

ТАШКЕНТ – «Fan va texnologiyalar nashriyot-matbaa uyi» – 2021

Muharrir:	Sh.Kusherbayeva
Tex. muharrir:	Sh.Mirqosimova
Rassom:	U.Ortiqov
Kompyuterda sahifalovchi:	N.Rahmatullayeva



E-mail: tipografiyacnt@mail.ru Tel: 97-450-11-14, 93-381-22-07.

Bosishga ruxsat etildi 12.12.2021.

Bichimi 60x84 ¹/₁₆. «Times New Roman» garniturasida.

Ofset bosma usulida bosildi.

Shartli bosma tabog‘i 13,75. Nashriyot bosma tabog‘i 13,5.

Tiraji 50. Buyurtma № 87.

«Fan va texnologiyalar nashriyot-matbaa uyi»

bosmaxonasida chop etildi.

Toshkent sh., Foziltepa ko‘chasi, 22 b uy.