



**Мулоқот**

**ПСИХОЛОГИЯСИ**

## Режа:

- 1) Мулоқот психологияси.
- 2) Шахслараро муомаланинг шахс тараққиётидаги ўрни.
- 3) Мулоқотда самарали таъсир этиш психологияси.
- 4) Мулоқотдаги психологик қоидалар

# *МУЛОҚОТ — НИМА?*

**Мулоқот - одамлар амалга оширадиган фаолиятлар ичида етакчи ўринни эгаллаб, у инсондаги энг муҳим эҳтиёжни — жамиятда яшаш ва ўзини шахс деб ҳисоблаш билан боғлиқ эҳтиёжини қондиради. Шунингдек, мулоқот ижтимоий-психологик ҳодиса бўлиб, фаолият эҳтиёжларидан келиб чиқадиган, инсонлар ўртасида ўзаро ахборот алмашиш, идрок қилиш, тушниб олиш ва баҳолаш жараёни ҳисобланади.**

**Мулоқот жараёни шахсларнинг қизиқишлари, дунёқарашлари, муомла ва маданиятлари билан узвий боғлиқ.**

# МУЛОҚОТ ЖАРАЁНЛАРИ

- а) индивидларнинг ўзаро таъсир жараёни;**
- б) индивидлар ўртасидаги ахборот алмашинуви жараёни;**
- в) бир шахснинг бошқа шахсга муносабати жараёни;**
- г) бир кишининг бошқаларга таъсир кўрсатиш жараёни;**
- д) бир-бирларига ҳамдардлик билдириш имконияти;**
- е) шахсларнинг бир-бирларини тушуниши жараёни.**

# Мулоқотнинг мақсадлари

**Фактларни ва шахснинг бу фактларга бўлган муносабатини аниқлаш.**

**Тарбиявий мақсад, яъни мулоқот тарбиявий таъсирга эга бўлиши керак.**

**Зиддиятли ҳолатларда мулоқот ўрнатиш, бунда иккала томоннинг қизиқишлари бир жойдан чиқмаслиги натижасида мулоқот шакли юзаки, расмий бўлиб қолишининг олдини олиш.**

# МУЛОҚОТНИНГ ВАЗИФАЛАРИ

1

- Сухбатдошларнинг ўзаро бир - бирини тушунишларини таъминлаш;

2

- Ижтимоий тажрибага асос солиш ;

3

- Одамни у ёки бу фаолиятга ҳозирлаш, руҳлантириш.

# **МУЛОҚОТ БОСҚИЧЛАРИ**

- 1. Одамнинг ўз-ўзи билан мулоқоти;**
- 2. Бошқалар билан мулоқот;**
- 3. Авлодлар ўртасидаги мулоқот.**

## Мулоқот турлари ва кўринишлари

1. Расмий;
2. Норасмий;
3. Шахсий;
4. Ижтимоий йўналтирилган;
5. Кишига ёки предметга йўналтирилган, бевосита «юзма - юз» бўлиши;
6. У ёки бу *техник воситалар* (телефон, телеграф ва шунга ўхшаш) орқали;
7. Фаолиятда *амалий ёки дўстона* мулоқот;
8. *Субъект - субъект* типли (диалогик, шериклик) ёки *субъект - объектли* (монологик) бўлиши мумкин.



# Нутқ кўринишлари

- ◆ Нутқ (ёзма, оғзаки). Тил воситасида олиб бориладиган мулоқот *вербал*, яъни сўзли дейилади.
- ◆ Мулоқот жараёнида *новербал* воситалардан: турли хил ҳаракат, қилиқ, ҳолат, кулгу, оҳанг, тўхташ (пауза), ҳиссий ҳолатлар, кулгу, йиғи, кўз қарашлар, юз ифодаларидан фойдаланилади, улар мулоқот жараёнини янада кучайтириб, уни тўлдиради, баъзан эса нутқли мулоқотнинг ўрнини босади.

# Мулоқотнинг психологик тизими ёки томонлари

- 1. Коммуникатив томони** (яъни мулоқотга киришувчилар ўртасидаги маълумотлар алмашинуви жараёни)
- 2. Интерактив томони** (яъни мулоқотга киришувчиларнинг хулқ-атворларига таъсир жараёни)
- 3. Перцептив томони** (яъни мулоқотга киришувчиларнинг бир-бирларини идрок этишлари ва тушунишлари билан боғлиқ психологик жараён)

# Муомалада психологик таъсир

**Психологик таъсир** - бу турли воситалар ёрдамида инсонларнинг фикрлари, ҳиссиётлари ва ҳатти - ҳаракатларига таъсир кўрсата олишдир.

**Вербал таъсир** - бу сўз ва нутқимиз орқали кўрсатадиган таъсиримиздир. Бундаги асосий воситалар **сўзлардир**.

**Паралингвистик таъсир** - бу нутқнинг атрофидаги нутқни безовчи, уни кучайтирувчи ёки сусайтирувчи омиллар: товушлар, тўхташлар, дудукланиш, йўтал, тил билан амалга ошириладиган ҳаракатлар, ниҳолар киради

**Новербал таъсир** - Бунга суҳбатдошларнинг фазода бир-бирларига нисбатан тутган ўринлари, ҳолатлари (яқин, узоқ, интим), қилиқлари, мимика, пантомимика, қарашлар, бир-бирини бевосита ҳис қилишлар, ташқи қиёфа ва сигналлар киради.

**Америкалик олим Меграбян формуласига кўра, биринчи марта кўришиб турган суҳбатдошлардаги таассуротларнинг ижобий бўлишига гапирган гаплари 7%, паралингвистик омиллар 38%, ва новербал ҳаракатлар 58% гача таъсир қиларкан. Кейинчалик бу муносабат ўзгариши мумкин албатта, лекин халқ ичида юрган бир мақол тўғри: «Уст - бошга қараб кутиб олишади, ақлга қараб кузатишади».**

## Мулоқот жараёнида психик ҳолатларни намоён бўлиши

Шахснинг психик жараёнлари кайфияти, ҳоҳиши, мимика, имо-ишоралари мулоқот жараёнида катта аҳамиятга эга бўлиб, улар бераётган ахборотга қараб мулоқот юритувчини воқеа-ҳолатга нисбатан ҳаққоний ёки ясама муносабатини аниқлаш мумкин. Уларни кўра билиш, баҳолай олиш муҳимдир. Бунинг учун нима қилиш мумкин?

Бунинг учун *биринчидан*, мулоқотга киришиш олди тайёргарлигидан ўтиш, суҳбатдошнинг дунёқраши, темперамент хусусиятлари, ақлий фаолияти, мулоқотнинг қай турига лаёқати, айти шу пайтдаги кайфияти, қайси усулда мулоқот самарадорлигини ошириш мумкинлигини баҳолай олиш қобилияти алоҳида аҳамиятга эга восита ҳисобланади.

*Иккинчидан*, суҳбатдошнинг фикрини сизни қизиқтираётган масалага йўллаш ёки йўналтириш усуллари кўллаш, улардан унумли фойдаланиш. Мулоқотга қизиқиш уйғота олиш.

*Манера* – кишининг ўзини тутиши, унга қараб шахснинг тарбияси, жамиятдаги ўрни, ўзига баҳо бериши, атрофдагиларга муносабатини аниқлаш мумкин.

# Мулоқотдаги психологик тўсиқлар

*Мотивацион тўсиқ* – мулоқотга киришишдан бош тортиш, муомала одобидан четга чиқиш.

*Ақлий тўсиқ* – суҳбатдошнинг ходимга нисбатан билим доирасининг кенглиги, мантиқий фикрлашининг чуқурлиги, ҳуқуқий саводхонлиги.

*Ҳиссий тўсиқ* – тажовуз, қўрқув, асабийлик, ўзини тута олмаслик ва ҳақлигини исботлашга асоссиз ҳаракат қилиш.

*Тарбиявий тўсиқ* – тарбияси қийин ўсмирлар, носоғлом муҳит шароитида тарбияланган шахсларни бирор илғор фикрга йўналтиришнинг қийинлиги.

# Муомалада психологик алоқа ўрнатиш босқичлари

**Бўлажак мулоқотни башорат қилиш.** Психологик алоқа ўрнатишнинг самарали бўлишида дастлабки режаларнинг бўлиши мақсадга мувофиқдир. Бунинг учун мулоқотга киришувчи шахс тўғрисида бирламчи маълумотларга эга бўлиш зарур.

**Мулоқотни энгиллаштирувчи ташқи омилларни (шароитларни) яратиш.** Нутқ маданияти, мимика, ташқи кўриниш психологик алоқа ўрнатишда ижобий натижа беради. Масалан, суҳбат юритувчининг ўзини тутишига қараб суҳбатдошда эмоционал ҳолатлар юзага келади. Суҳбатдош билан мулоқот бошиданок ҳамфикр бўлишга ҳаракат қилиш керак.

**Умумий ва барқарор қизиқишлар доирасини аниқлаш.** Мулоқот бошида шахс билан умумий тил топишга ҳаракат қилиш даркор, умумий қизиқишларнинг борлиги эмоционал турғун ҳолатга олиб келади. Бу ўз-ўзидан суҳбатдошни самимий бўлишга ундайди, психологик иқлимни мўътадиллаштириб мавқени тенглаштиради.

**Муомаладаги оғишларни бартараф этиш** психологик алоқа ўрнатишнинг мажбурий омили ҳисобланади. Бу мулоқотга бегона шахсларнинг аралашиши, хонада бегоналарнинг борлиги мулоқотнинг кечишига халақит беради ва ҳиссий зуриқишларни келтириб чиқаради.

**Индивидуал (алоҳида) таъсир этиш.** Психологик алоқа ўрнатишнинг яқуний босқичи ҳуқуқшуноснинг суҳбатдошига алоҳида таъсири ҳисобланади. Бу таъсирнинг асосий мақсади керакли, ишончли маълумотларни олиш.

# Тинглаш техникаси

**Актив ҳолат.** Бу - агар кресло ёки диван каби мебель бўлса, унга бемалол ястаниб ёки ётиб олмаслик, суҳбатдошнинг юзидан ташқари жойларига қарамаслик, мимика, бош чайқаш каби ҳаракатлар билан унинг ҳар бир сўзига қизиқаётганлигини билдиришни назарда тутади;

**Суҳбатдошга самимий қизиқиш билдириш.** Бу нафақат суҳбатдошни ўзига жалб қилиб, балки кейин навбат келганда ўзининг ҳар бир сўзига уни ҳам кўндиришнинг самарали йўлидир.

**Ўйчан жимлик.** Бу суҳбатдош гапираётган пайтда юзда масъулият билан тинглаётгандай тасаввур қолдириш орқали ўзининг суҳбатдан манфаатдорлигини билдириш йўли.



## **Нутқнинг ҳиссий психологик жиҳатлари**

1. Жамоа ёки мулоқот иштирокчиси олдида ҳаяжонланмаслик, айти пайтда ҳиссизлик ифодаси ҳам бўлмаслик керак.
2. Ҳиссий кўзғалувчанликнинг юқорилиги – сўзларни шошиб, тез бақриб талафуз қилиш, бўлиб-бўлиб гапириш, билмай мантиқан нотўғри тузилган сўзларни ишлатиш, жуда кўп имо-ишораларга йўл қўйиш, гапириш суръати ва тезлигини бошқараолмасликда намоён бўлади ва албатта бу тингловчига салбий таъсир кўрсатади.
3. Нутқ экспрессив усулда (ҳиссий йўналтирилган ҳолда) баён қилиниши зарур, бир ерда михланиб туриш мақсадга мувофиқ эмас.
4. Имо-ишорлардан унумли фойдаланиш маълумотларнинг қабул қилинишини 30 % га оширади.
5. Нутқ сўзлаганда умум эътироф этилган қоидалардан бири баланд овозда (бақриб эмас), ўзига ишонч ҳисси билан уйғунликда сўзлаш.

- **Холерик темперамент** ҳиссиётнинг тез, кучли кўзғалувчанлиги ва барқарорлиги. Бундай кишиларнинг ҳиссиётлари ташқи кўринишларида намоён бўлади, қизиққонлик, тажангликка мойил, чакқон, ҳаракатчан, серғайрат, уринувчан, кайфияти барқарор давомли бўлади. Улар жанжалкаш, тез ва осон кўзғалувчан тип ҳисобланадилар. Бу типга мансуб кишиларнинг хулқ ва кечинмалари айланувчан, ўзгарувчан бўлади. Улар ўз мақсади йўлида ҳар қандай қийинчилик ва тўсиқларни енгишга тайёр бўладилар. Бирор ишга ишончи йўқолса, ҳеч нимага қўл урмайдилар. Улар иродали, ҳаракатлари шиддатли, тез тутилиб-тутилиб гапиришга мойил ва ўта кўзғалувчан, ҳиссий фаол. Узини тута олмайдиган, кўрс, тўғрисўз ва қўпол бўладилар. Уларнинг юз тузилшида кескинлилик, қаҳрлилик, қатъий нигоҳ, лаблари қалин, юз ранги тўқ ёки сарғиш бўлади. Сочлари кўп, ингичка бўлади.

# ***Сангвиник температурамент***

**Ҳиссиётининг тез, кучли қўзғалувчанлиги, лекин беқарор бўлиши билан фарқланади, кайфияти тез ўзгариб психик жараёнлари тез ўтади. Бу хил температураментли шахслар илдам, серҳаракат, жўшқин бўлади. Улар теварак атрофдаги воқеликдан тез таъсирланадилар, ишга ғайрат билан киришиб тез совийди, жуда ҳаракатчан, вазият ҳодисаларга осон мослашувчан, ҳаракатлари тез, диққатини тез кўчиради, янги инсонлар билан тез тил топа оладилар. Ҳиссиётлари, қизиқишлари, интилишлари ўзгарувчан. Улар ёмон кайфиятдан тез қутуладилар, кўтаринки кайфиятда юрадилар. Бундайлар юз тузилишига кўра тўладан келган, думалоққа мойил, лабларининг ранги пушти, тишлари бир текис, сочлари оч тусли, қалин, юмшоқ, жингалакка мойил, кўзлари ёниб туради, кўпинча оч рангда, кўриниши хушчақчақ.**

# ***Флегматик темперамент***

**Бу тип ҳиссиётнинг жуда секин , кучсиз кўзғалиши, узок давом этмаслиги билан фарқланади. Уларнинг ҳиссиётлари ташқи ифодаси заиф бўлиб, уларни хурсанд қилиш ёки хафа қилиш қийин. Психик жараёнлари суст, оғир, ювош, босиқ характерли ва салмоқли бўладилар. Улар сусткаш, лекин жуда ишчан ва сабрли, ўзини тута билади, муносабатлари турғун, мулоқотга киришиш хусусияти ўртача, бекорга гап сотмайдилар, уларни кулдириш ёки йиғлатиш жуда қийин. Улар ташқи таассуротларга берилмайдилар. Қийин вазиятларда босиқ бўлиб, ҳиссиётлари ташқи кўринишида акс этмайди. Юз тузилишига кўра уларнинг териси ва кўзларининг ранги оч рангда, кузлари учқунсиз, нигоҳи жонсиз, бефарқ, лаблари бўртиб чиққан (айниқса усткиси), сочлари кам, тишлари қийшиқ, ораси очик-очик бўлади. Умумий кўриниши ҳеч нимани англамайди.**

# *Меланхолик темперамент*

- Бундай шахслар ҳиссиётининг секин, лекин кучли кўзғалиши, беқарорлиги билан ажралиб туради. Булар кайфиятнинг барқарор, давомийлигига мойилдирлар. Ҳиссиётларининг ташқи ифодаси заиф, ишга бирдан киришмайди, лекин киришгандан сўнг охирига етказадилар. Уларнинг ҳаракатлари суст, пассив, ташқи таассуротлар, ташвишларга берилувчан. Бундай инсонлар нотаниш инсонлар орасида ўзини йўқотиб қўйишади. Асаб фаолияти юқори тормозланиш хусусиятига эга, ҳеч кимга, ҳеч нимага ишонмайдилар, воқеа-ҳодисаларнинг салбий тарафларини, хавфни кўпроқ кўрадилар. Юз тузилишига кўра уларнинг юз териси доим оқиб (қонсиз), баъзан сарғиш, юз суяклари бўртиб чиққан, лаблари ингичка, кўз-қошлари тўқ рангли, сочлари сийрак, нигоҳи ақллига ўхшайди, умумий кўриниши фикрловчи, қатъий ёки айёр, жаҳлдорлик, асабийлик аломатлари мавжуд бўлади.

## Шахс темпераментига кўра муомала қилиш

- *Холерик ва сангвиник* типдаги шахслар билан мулоқот жараёнининг суръати, ритми бир мунча юқори бўлиш керак.
- *Флегматик типдаги* шахслар билан бир меъёردа суҳбатга киришиш керак, мавзуни алмаштириш босқичларида фарқ кўринмаслик лозим.
- *Меланхоликларда* эса, тормозланиш жараёнининг кучлилигини инобатга олган ҳолда, аввал уларни суҳбатга тайёрлаш (бироз мақташ, яхши тарафларини кўрсатиш, масаланинг ижобий тарафларини ёритиш, хавотир даражасини тушуриш), қўрқитиб юбормасдан яхши кайфият асосида суҳбатлашиш тавсия этилади.

# Сўзлаш қоидалари

- бемаврид гапирмаслик;
- лутф ила юмшоқлик билан сўзлашиш;
- очик чехра билан гапириб, юзда самимийликни сақлай олиш;
- эшитувчига малол келмайдиган тарзда гапириш;
- фақат фойдали гапларни гапириш.
- ўйлаб, андиша билан сўзлаш, ўйламай айтилган гап пушаймонлик келтиришини ёдда тутиш;
- кишилар гапираётганда орага гап қўшмаслик, сўзини бўлмаслик;
- кўп гапирмаслик, зеро, бу яхшилик аломати эмас.

# Сухбатдошга психологик таъсир этиш усуллари

- ❖ Сухбатдошингизни фаолликка ундовчи аниқ саволлар беришга ҳаракат қилинг (аклий ҳужум).
- ❖ Сухбатдошга, унинг бераётган ахборотига ишонмаётгандек тикилиш.
- ❖ Шу нарса тўғрими? Шундайми? Ибораларини ишлатиш орқали айтилаётган сўзларнинг кескинлигини сусайтириш.
- ❖ Йўқ деб айтишгша имкон қолдирмайдиган ибораларни қўллаш (Сизнингча мен.... ми, ёки... ми? Сизга шундайлигича маъқулми ёки ...?, Сиз буни ўзингиз ... ми ёки ... ёрдами билан амалга оширдингизми? Каби сўз жумлаларни тузиш).



# Суҳбатдошга нутқий таъсир этиш қоидалари

- Аудитория ёки суҳбатдошингизни ўзингизга мосланг? (суҳбат иштирокчилари ёки иштирокчисининг салоҳияти, кайфияти ва хусусиятларини инобатга олинг).
- Гапираётга ёки тушунтираётган пайтингизда айтаётган сўзларингизга тўлиқ ишончингизни намоён қилишга ҳаракат қилинг.
- Суҳбатда нигоҳингизни тингловчига йўналтиринг. Бир нуқтага қараб қолманг, сизга тикилиб ўтирган нигоҳлардан қочишга ўрганманг, ҳаракат ҳам қилманг.
- Нутқингиз равонлиги ва тушунарлигига эътибор қаратинг.
- Суҳбатда сизни синаш, ўзингизни йўқотиш учун қилинган ҳар қандай хатти – ҳаракат олдида асло ожизлик қилманг. Берилган саволни билмасангизда ўзингизга қатъий ишонган ҳолда хоҳлаган жавобингизни беришдан чучиманг.
- Суҳбатдошингизнинг нозик жиҳатларини суҳбат жараёнида иложи борича арлаштирмасликка ҳаракат қилинг.
- Суҳбатдошни эшитинг, тингланг, ёрдам беришга ҳаракат қилинг.
- Хушчақчақ бўлинг.
- Суҳбат жараёнида суҳбатдошингизнинг исмини айтиб мурожаат қилишга ҳаракат қилинг. Чунки инсонга ўз исмини эшитиш қанчалик ёқишини унутманг.
- Суҳбатдошингизнинг керакли инсон эканлигини, кишиларга фойдаси тегиши мумкинлигини кўрсатинг.
- Тортишув вазиятларида ғалаба қилишнинг энг осон йўли ундан воз кечиш эканлигидан келиб чиқиб, сизники маъқул деб қўйиш эканлигини унутманг.
- Суҳбатдошингизнинг фикрига ҳурмат билан қарашга интилинг. Ҳеч қачон сизнинг фикрингиз мутлоқ нотўғри дея кўрманг.
- Суҳбатдошингизни сизга ҳа деб жавоб беришга ундашга ҳаракат қилинг.