

ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ИЧКИ ИШЛАР ВАЗИРЛИГИ
МАЛАКА ОШИРИШ ИНСТИТУТИ

ИЧКИ ИШЛАР ОРГАНЛАРИ ХОДИМЛАРИНИНГ
ХИЗМАТ ФАОЛИЯТИДА МУЛОҚОТ ТУШУНЧАСИ ВА
УНИНГ ПСИХОЛОГИК ЖИҲАТЛАРИ

Ўқув-услубий қўлланма

Тошкент – 2023

УДК 159.9.018.7

*Ўзбекистон Республикаси ИИВ Малака ошириш институти
Илмий кенгашида маъқулланган*

Муаллиф:

Ўзбекистон Республикаси ИИВ Малака ошириш институти психологик таъминлаш
гуруҳ бош психологи майор **И.М. Хакимова.**

Тақризчилар:

Низомий номидаги Тошкент Давлат педагогика Университети “Амалий
психология” кафедраси мудир, психология фанлари доктори, доцент

Н.Ш.Умарова;

ИИВ Академияси “Тарбиявий-психологик фаолияти” кафедраси бошлиғи
психология фанлари номзоди, доцент **Б.Н.Сирлиев.**

**И 512 Ички ишлар органлари ходимларининг хизмат фаолиятида мулоқот
тушунчаси ва унинг психологик жиҳатлари: / И.М.Хакимова. – Т.: Ўзбекистон
Республикаси ИИВ Малака ошириш институти, 2023. – 53 бет.**

Мазкур ўқув услубий қўлланма Ўзбекистон Республикаси Президентининг
2023 йил 20 январдаги “Ички ишлар органларини халқчил профессионал тузилмага
айлантириш ва аҳоли билан янада яқин ҳамкорликда ишлашга йўналтириш бўйича
кўшимча чора-тадбирлар тўғрисида”ги ПҚ-10-сонли Қарорининг ижроси юзасидан
ички ишлар органларида кадрлар салоҳияти даражасини ошириш бўйича комплекс
чора-тадбирлар режасининг тегишли бандларини таъминлаш мақсадида яратилди.

Ички ишлар органларида фаолият юритаётган раҳбар ва кадрлар аппарати
ходимлари, сафдорлар, сержантлар ва офицерлар таркибида хизмат фаолиятини
олиб бораётган ходимларда мулоқотнинг самарали усулларидан фойдаланиш,
уларнинг хизмат вазифалари билан боғлиқ равишда юзага келган муомала билан
боғлиқ муаммоларни бартараф этиш, фуқаролар билан ўзаро муносабатлардаги
кекин зиддиятли, қалтис ва провакацион вазиятларда ўзини идора қилиш
шунингдек, стресс ҳолатларга бардошлилик ва руҳий барқарорлик кўникмаларини
оширишга қаратилган масалалар назарда тутилган бўлиб, ИИВ тизимининг
ходимларини касбий психологик тайёрлашда қўлланма сифатида фойдаланишга
тавсия қилинади.

УДК 159.9.018.7

© Ўзбекистон Республикаси ИИВ Малака ошириш институти, 2023.

Агар давлат таянадиган асосий устун қонун бўлса, унинг кучини амалда намоён этадиган энг самарали тизим бу – ички ишлар соҳаси, десак, айти ҳақиқат бўлади.

Ш.М.Мирзиёев

МУЛОҚОТ ТУШУНЧАСИ ВА УНИНГ ПСИХОЛОГИК ЖИҲАТЛАРИ

Мулоқот ҳақида тушунча. Инсоннинг ривожланишини, ижтимоийлашини, индивидни шахс бўлиб шаклланишини, унинг жамият билан бўлган алоқасини мулоқотсиз асло тасаввур этиб бўлмайди. Мулоқот ҳам ўзига хос эҳтиёж. Польшалик психолог Е.Мелибруда айтганидек, шахслараро муносабатлар биз учун хаводек аҳамиятга эгадир. Гўдаклик ва ўсмирлик даврларида мулоқот етакчи фаолиятга, яъни янги психологик хусусиятларнинг шаклланишига бевосита таъсир кўрсатувчи фаолият сифатида гавдаланади.

Мулоқот - одамлар ўртасида биргаликдаги фаолият эҳтиёжларидан келиб чиқадиган боғланишлар ривожланишининг кўп қиррали жараёнидир. Мулоқот (муносабат) биргаликда фаолият кўрсатувчилар ўртасида ахборот айирбошлашни ўз ичига олади. Бунда муносабатнинг коммуникатив жиҳати ҳисобга олинади. Кишилар муносабатга киришишда аввало тилга мурожаат қиладилар. Мулоқотнинг яна бир жиҳати муносабатга киришувчиларнинг ўзаро биргаликдаги ҳаракати нутқ жараёнида фақат сўзлар билан эмас, балки ҳаракатлар билан ҳам айирбошладан иборат.

Масалан, муносабатга киришар эканмиз, у бизни қониқтирса имо-ишора билан мулоқотда бўламиз. Муносабатнинг кейинги жиҳати мулоқотга киришувчиларнинг бир-бирларини идрок эта олишларидир. Масалан, биз бир киши билан мулоқотга киришишдан аввал уни ҳурмат қилиб ёки менсимасдан муносабатда бўламиз. Демак, мулоқот жараёнида коммуникатив (ахборот узатиш), интерактив (ўзаро биргаликда ҳаракат қилиш) ва перцептив (ўзаро биргаликда) идрок этиш амалга оширилади.

Мулоқот қонуниятларини билиш ҳамда уни ўрнатиш малакалари ва қобилиятларини ривожлантириш ҳар бир киши учун муҳимдир. Ҳар бир кишининг ўз “Мени” атрофдагилар билан бўладиган мулоқот жараёнида шаклланади, шахснинг ҳаёт йўллари аввал оилада, боғча, мактаб, институт, ишхона, кексалар орасида, яъни гуруҳ ва жамоаларда ривожланади. Бизнинг юксак маънавий эҳтиёжларимиздан бири - бу мулоқотга бўлган эҳтиёждир. Мулоқотга бўлган эҳтиёжимиз қондирилмаса, онгимиз ҳам ривожланмайди. Шунинг учун биз доимо мулоқотга бўлган эҳтиёжларимизни қондиришимиз лозим. Кимлар биландир бўлган мулоқотдан қониқиш ҳосил қиламиз, лекин айрим ҳолларда эса биз қониқмасликни ҳис қиламиз.

Мулоқот – бу инсонларнинг ҳамкорликдаги фаолиятига бўлган эҳтиёжи бўлиб, муносабатлар, ўзаро таъсирлар, маълумот ҳамда ахборот алмашишга доир уларнинг биргаликдаги фаолиятидир.

Шахс мулоқотини шакллантиришда унинг ёши, жинси, касби, дунёқарашини ҳисобга олган ҳолда иш олиб бориш лозим. Масалан, биз кичик ёшдаги болаларга катталарга нисбатан қўллайдиган сўзларни ишлатмаймиз. Ҳар бир ёш даврига кирадиган кишиларга ўзига хос сўзлар қўлланилади. Бунда сўзнинг таъсир кучи ҳисобга олинади. Шахсни темперамент хусусиятларига қараб мулоқот усулларини қўллаш катта аҳамиятга эга. Шахсда кўникма, билим, малакаларнинг ҳосил бўлишида мулоқотнинг ўрни бекиёс. Оддий кўникма (“тўғри ўтир, қўлингни юв, жойингга бор, салом бер”) ларни ҳам мулоқот орқали сингдирилади.

Шахс мулоқотини шаклланишида унинг тарбияланганлик даражаси муҳим ўрин эгаллайди. Масалан, шахсга кучли таъсир этадиган сўзларни қўлласангиз ҳам у қабул қилмаслиги, сизнинг берган кўрсатмаларингизга амал қилмаслиги мумкин. Чунки у ёшлигидан муомала маданиятини эгаллаши керак. Мулоқотнинг шаклланишида мақсад тўғри қўйилиши лозим. Мулоқот фаолият жараёнида, турли вазиятларда ривожланади. Масалан, оилада, маҳаллада, жамоада, гуруҳда. Агар оилада катталар бирбирларига қўпол муносабатда бўлсалар, бола ҳам уларга тақлид қилиб атрофдагилар билан низоларга бориши мумкин.

Мулоқотнинг тизимида ўзаро бир-бирига боғлиқ жиҳатлари куйидагича ажратилади:

КОММУНИКАТИВ	ИНТЕРАКТИВ	ПЕРЦЕПТИВ
		
<p>Индивидларнинг ўзаро ахборот алмашиниш жараёни</p>	<p>Нафақат билим ва ғоялар балки ҳаракатлар бўйича ҳам ўзаро таъсирни ташкил этишдан иборат</p>	<p>Мулоқот жараёнида ўзаро бир-бирини идрок қилиш орқали тушунишдир</p>

Демак, мулоқот биргаликдаги ҳаракат эҳтиёжларидан келиб чиқадиган, алоқа алмашиш, бир - бирига таъсир этиш, бошқаларни тушуниш, одамлар ўртасида контакт ўрнатиш ва ривожлантириш жараёни.

Мулоқот ҳаёт кечиришнинг бир шаклидир. Мулоқотнинг ўзаро биргаликдаги ҳаракати ва коммуникатив жиҳатдан ташқарида унинг перцептив жиҳати муносабат иштирокчиларининг унинг жараёнида амалга ошириладиган ўзаро идрок этиш юзага келади.

Таниқли психолог С. Л.Рубинштейн шундай деб ёзган эди:

“Кундалик ҳаётда одамлар билан муомалага киришар эканмиз, биз уларнинг хулқ-атвориغا мўлжал оламиз. Негаки биз уларнинг танқидий маълумотлари моҳиятини гўё ўқиб, яъни мағзини чақиб чиқамиз ва шу йўсинда контекста мужассамлашадиган матннинг ички психологик жиҳати мавжуд бўлган мазмунини аниқлаймиз”.

Инсон мулоқот жараёнининг моҳияти қуйидагилардан иборат:



Биринчидан, мулоқот жараёнида ахборот бир томондан иккинчи томонга шунчаки ҳаракатланмайди, балки фаол алмашинади (коммуникатив жараён иштирокчилари бир-бирига ахборот юбораётганда бир-бирининг мотивлари, мақсадлари, установакалари ва бошқаларни таҳлил қиладилар)

Иккинчидан, мулоқот жараёнида ахборот алмаша туриб кишилар белгилар орқали бир-бирига таъсир этиши мумкин (инсонлараро ахборот алмашинувида, албатта суҳбатдош хулқ-атвориغا муайян таъсир ўтказилади)



Мулоқотнинг турлари.

Мулоқот одамларнинг жамиятда ўзаро ҳамкорликдаги фаолиятларининг ички психологик механизмини ташкил этиб, у ҳозирги янги демократик муносабатлар шароитида турли ишлаб чиқариш қарорларини яқка тартибда эмас, балки биргаликда чиқариш эҳтиёжи пайдо бўлганлиги ҳисобга олинганда, одамларнинг меҳнат унумдорлиги ва самарадорлигини таъминловчи муҳим омил эканлигини билдиради.

Мулоқот мазмунига кўра кўйидаги турларга ажратилади:

	<p>Моддий мулоқот – субъектни долзарб эҳтиёжларини қондириши воситаси сифатида, айна пайтда шуғулланаётган фаолиятнинг маҳсулотлари ва предметларини айрбошлаш тушунилади</p>
	<p>Когнитив мулоқот – шахсларнинг ҳамкорликдаги фаолиятида нарса ва ходисаларни ўрганиш, маълумотларни билиб олиш жараёнида ўзаро билим алмашинувига айтилади</p>
	<p>Кондицион мулоқот – психологик ва физиологик ҳолатлар айирбошланади. Масалан ходим жабрланувчи фуқарога ҳамдардлик асосида муносабатда бўлиши ёки йиғлаётган ёхуд тушкунликка тушиб қолган шахсни овутиши орқали таъсир кўрсатишига айтилади</p>
	<p>Мотивацион мулоқот – муайян йўналишида ҳамкорликда ҳаракат қилиш учун ўзаро мақсадлар, қизиқишлар, мотивлар ва эҳтиёжлар алмашинуви жараёни билан изоҳланади</p>

Мулоқот шакллари. Мулоқот демократик, авторитар, либерал шаклларда амалга ошади. **Демократик шаклда** суҳбатлар, мунозаралар, мулоҳазалар ўзаро тенглик, ўзаро ҳурмат руҳига бўйсундирилиб, таъсир ўтказиш соҳалари яширинган ҳолда бўлади. Шу боисдан, тасодифан воқеа ва ходисаларнинг содир бўлиши турлича баҳоланади, рағбатлантирилади ёки жазоланади. Мана бундай одилona амалга оширилган мулоқот таъсирида кишилар ўртасида дўстлик, дилкашлик, хушмуомалалилик, шахсий хатти-ҳаракатида ва мулоҳаза юритишида мустақиллик, шахсий қарашлари сақланган ҳолда янги норма ва талабларга мослашиш, ўз фаолияти учун жавобгарлик, эмоционал зўриқиш даврида ўз-ўзини қўлга олишлик каби муҳим фазилатлар пайдо бўлади.

Мулоқотнинг яна бир шакли **авторитар** деб аталиб, бунда шахслараро тенг ҳуқуқлилиқ, эркин хатти-ҳаракат қилиш, ташаббускорлик ўз аҳамиятини йўқота бошлайди. Масалан, бошлиқ томонидан ходимларнинг юриш-туриши, хатти-ҳаракати кўпинча чеклаб қўйилади. Бошлиқ томонидан таъсир ўтказишнинг асосий методи – жазолаш ҳисобланади. Бироқ онда-сонда рағбатлантириш методидан фойдаланилганда ҳам, у ходимга маънавий озуқа бермайди. Мазкур усул оилада қўлланилса, фарзандларда ота-онага яқинлик, меҳр ҳисси камаяди, кейинчалик бу туйғу узоклашиш, “бегоналашиш” кечинмасига айланади. Оиладаги шахслараро муносабатлар болаларни қониқтирмайди; натижада одамови, тунд, ичимдагини топ, ташвишлилик, хавотирлилиқ каби социал норма ва қоидаларга қийинчилиқ билан мослашишдан иборат характер хислатлари вужудга келади. Шу сабабдан оила аъзолари руҳий дунёсида симпатия (ёқтириш), эмпатия (ҳамдардлиқ), самимийлик, ҳайрихоҳлик каби юксак инсоний ҳис-туйғулар жуда нурсиз ифодаланади. Кўр-кўрона ва сўзсиз бўйсунишга асосланган муносабатлар негизида ётган тарбиявий таъсир кўрқоқ ва иродасиз, кучсиз шахсни таркиб топтиради.

Мулоқотнинг **либерал** шаклига ҳам тўхталиб ўтсак. Бу шакл мулоқот жараёнида мурасасоз, кўнгилчан бўлишлиқ, ташқи кўринишдан илиқ психологик иқлимни, гуруҳий мосликни ўзида акс эттиргандек бўлиб туюлади. Афсуски, либераллик, мурасасозлик ҳар қандай вазиятни тил топиб ҳал қилишда қийинчиликка, принципиалликдан узоклашишга, субтотсизликка олиб келади.

Мулоқотнинг психологик воситалари.

Одамлар бир-бирлари билан муомалага киришар экан, уларнинг асосий кўзлаган мақсадларидан бири – ўзаро бир-бирларига таъсир кўрсатиш, яъни фикр-ғояларига кўндириш, ҳаракатга чорлаш, установкаларни ўзгартириш ва яхши таассурот қолдиришдир.

Кишилар мулоқотга киришар экан, савол бериш, буйруқ, илтимос қилиш, бирор нарсани тушунтириш билан бирга ўз олдига бошқаларга таъсир этиш, шу нарсани уларга тушунтириш мақсадини кўяди.

Мулоқотнинг мақсади кишиларнинг биргаликдаги фаолиятига эҳтиёжини акс эттиради. Бунда мулоқот шахслараро ўзаро таъсири сифатида намоён бўлади, яъни кишиларнинг биргаликдаги фаолияти жараёнида пайдо бўлувчи алоқа ва ўзаро таъсирлар йиғиндисидир. Биргаликдаги фаолият ва мулоқот ижтимоий назорат шароитида рўй беради. Жамият ижтимоий нормалар сифатида махсус ҳуққ-атвор намуналари тузилишини ишлаб чиққан. Ижтимоий нормалар кўлами ниҳоят кенг – меҳнат интизоми ҳарбий бурч ва ватанпарварлик, хушмуомалалиқ қоидалари ана шулар жумласидандир. Ижтимоий психология нуқтаи назаридан мулоқотга киришувчилар бажарадиган ролнинг “репертуар”ига мос ҳолда намоён бўлади.

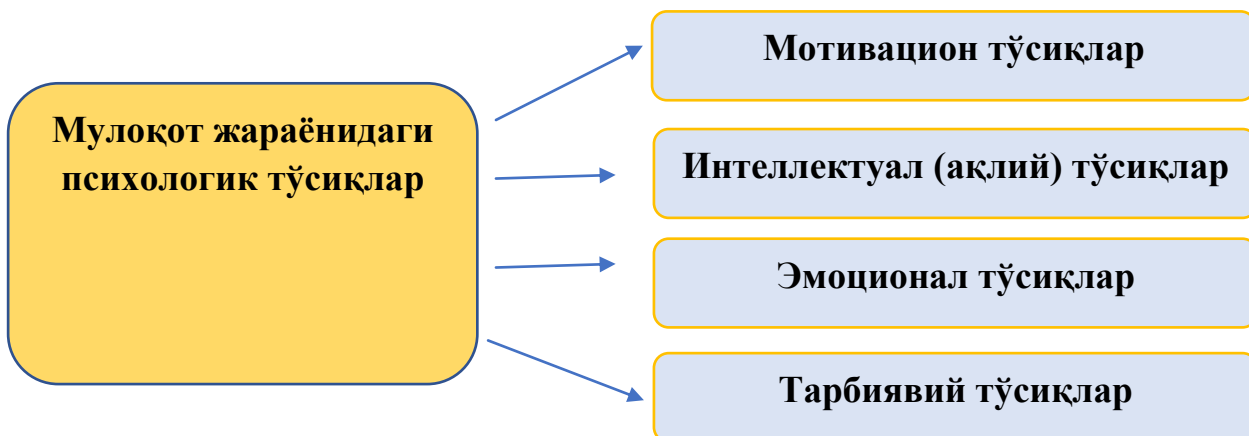
!!! Шахсга нисбатан бўлган салбий муносабатига қарамасдан ходим мулоқот қилишга мажбур.



Мулоқот доимо инсон билан боғлиқ бўлади, масалан шахс жанжалкаш бўлиши мумкин, бу жанжал зиддиятларнинг натижасида юзага келади, шу боис шахснинг зиддиятни келтириб чиқарадиган характери ҳолатларини ўрганиш керак бўлади.

- *Нотаниши шахслар билан тез фурсат ичида алоқа ўрнатиши ва уларга маъқул бўлиши;*
- *Бошқа шахслар гапини эшити билиши қобилиятига эга бўлиши;*
- *Одамларга психологик таъсир кўрсата билиши қобилияти;*
- *Мулоқот жараёнида шахс билан психологик тўсиқларни бартараф этиши қобилиятига эга бўлиши.*

Ходимларнинг фуқаролар билан мулоқотининг узоқ давом этишида зиддиятли ҳолатлар тез-тез учраб туради. Ҳар қандай мулоқотнинг бирон-бир мақсади бўлади. Мулоқотга киришган ҳар бир шахс, мулоқотнинг якуний ҳолатига қараб турлича, хулоса чиқариши мумкин. Мулоқот жараёнида субъектнинг махсус томонларини билиш ёки англаш ҳам муҳим ҳисобланади. Шунини айтиш жоизки, кўп ҳолларда зиддиятни сунъий келтириб чиқарадиган шахслар жамиятдаги ахлоқсиз, одобсиз ва виждонсиз кишилардир. Мулоқот жараёнида муайян зиддиятли ҳолатлар турли психологик тўсиқлар сабаб юзага келади.

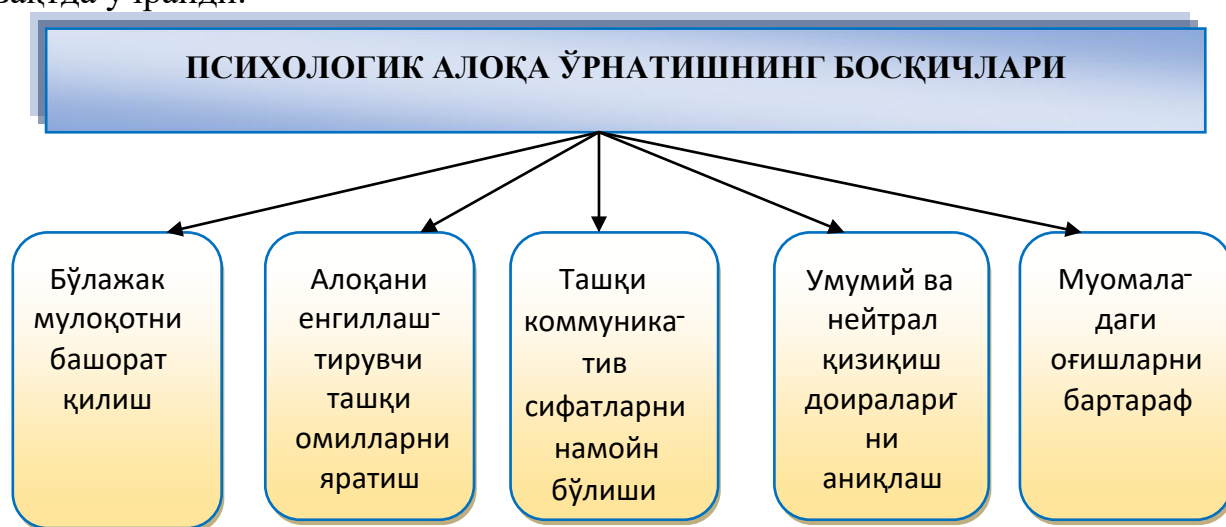


Мотивацион тўсиқлар шахсларнинг мулоқотга киришидан бош тортиши, Муомалани тўғри, аниқ кўринишда олиб борилишини хохламаслиги жараёнида намоён бўлади.

Ақлий тўсиқлар шахсни ходимга нисбатан билим доирасининг кенглиги, мантикий фикрлашининг чуқурлиги ва ҳуқуқий саводхонлиги мазмунан бой бўлган тақдирда амалга ошади.

Мулоқотга киришувчиларнинг психологик ва эмоционал иродавий ҳолатларидан келиб чиқади (агрессивлик, кўркүв, асабийлашиш, хўрланиш ва бошқалар).

Тарбиявий жараёнлардаги тўсиқлар ички ишлар органлари ходимлари тарбияси қийин ўсмирлар, носоғлом оилалар ва муқаддам судланган шахслар билан профилактик чора тадбирлар олиб бораётган вақтда учрайди.



Мулоқот маданияти.

Ҳаётда турли вазиятларга дуч келамиз. Баъзи ота-оналар фарзандларини ўқитмаслик, намунали қилиш мақсадида кийинишда, овқатланишда, таълим олиш ва ишлашда улар учун барча шароитларни яратиб берадилар. Фарзанд бу имкониятларни нотўғри тушуниб, кибрли, манманлик кайфияти унинг ахлоқига салбий таъсир кўрсатади. Охир оқибат тўқликка шўхлик қилиб муомала ва мулоқотда кўпол, мулоҳазаси саёзлиги эвазига бир оғиз сўз билан ота-оналарнинг дилларини оғритади, ранжитади. Натижада ўртадаги муомала маданияти издан чиқади, бошқаларнинг ундан кўнгли қолади. Тузатиш қийин бўлган муаммо ва қийинчиликлар пайдо бўлади. Фарзандлар ҳоҳ ўғил, ҳоҳ қиз бўлсин ўзларига оро берсалар-у, муомалани билмасалар, ҳеч қачон эл ҳурматига сазовор бўлмайдилар.

Агар назар соладиган бўлсак, муомала маданиятининг гўзаллиги билан муаммолар ечилади, қалбларга йўл топилади, орзулар рўёбга чиқади, ота-онани кўнглини олишга шароит яратилади. Шу ўринда халқимиз “Ширин сўз билан илон инидан чиқади”, деб бежиз айтмаган. Ҳатто, чиройли муомала моддий маблағ билан қилинган яхшиликларни ҳам босиб ўтиши мумкин. Бу

маънони таъкидлаб, Абу Ҳурайра (розийаллоҳу анҳу) Пайғамбаримиздан (солаллоҳу алайҳи васаллам) келтирган ҳадиси шарифда: “Табассум билан айтилган чиройли сўз - садақадир”, дейилади. Бу билан одамларнинг ўзаро муомаласи қай даражада иззатланиши таъкидланмоқда. Гоҳида кичкина эътиборсизлик катта нохушликларга сабаб бўлади, муаммо устига муаммо туғилади.

Инсон бу борликда мавжуд экан, тинимсиз атрофидагилар билан мулоқотда бўлади, у истайдими, йўқми?! Баъзида ёқтирмаган кишиси билан бир вагонда сафарга чиқиши ёки ҳеч қачон келиша олмаган ҳамкасби билан бир хонада йиллаб ишлашига тўғри келиши мумкин. Гоҳида кўргани кўзи йўқ одам билан шартнома тузишига ҳам тўғри келиб қолади. Ҳар нечук уларни доим бўлмасада тез-тез учратади. Инсон ўз яқинлари ва дўстлари билан мириқиб суҳбатлашади, бу шубҳасиз. Аммо жамиятдаги барча шахслар унинг дўстлари эмас-ку! Улар билан қандай суҳбат қуриш мумкин. Маданиятли шахс учун бу ҳеч қачон муаммо туғдирмайди. Муаммо шундаки, жамиятдаги турли табақадаги шахслар билан суҳбат қуришнинг санокли қоидалари борки, уни ҳамма ҳам билавермайди ва шу сабаб катта-кичик кўнгилсизликларга учрайди. Кўп ҳолларда бундай инсонлар нафақат кўнгилсизлик, балки омадсизликларга ҳам дуч келади. Бу ачинарли ҳолат, албатта. Инсон бундай ҳолатга ҳеч қачон тушмаслиги ҳам мумкин.



Бунинг учун турли инсонлар билан суҳбатлашиш жараёнида бир неча кичик қоидаларга амал қилса бас:

1. суҳбатдошингизга оғир ботадиган, хафа қиладиган, ноқулай вазиятга солиб қўядиган, гапиришни истамайдиган мавзу бўйича суҳбатлашиш мумкин эмас;

2. суҳбатдошингизга ўзингизга таъриф, тасниф беришдан, ўз муаммо ва ютуқларингиз ҳақидаги маълумотга эътиборни кучайтиришдан қочинг;

3. суҳбат чоғида ўзингизни “мен”ингизни марказий ўринга қўйманг, камтар бўлинг;

4. ўзингизни фикрингизни уқтиришдан олдин уялиб қолмаслигингиз учун ҳамсуҳбатингизни ижтимоий келиб чиқиши, шахс сифатида айтилаётган масала юзасидан қандай маълумотга эга эканлигини билиб олгандан сўнг суҳбатга киришинг;

5. суҳбатдошингизни ўзини ҳам сўзини ҳам ҳурмат қилишга ўрганинг;

6. сиз нотўғри деб билганингизда ҳам охиригача эшитинг;

7. бошқа инсонларни ғийбат қилиш, уларнинг муаммоси ҳақида гаплашиш ҳам ахлоқсизлик саналашини унутманг.

Ҳар қандай суҳбат биринчи навбатда маълумотлар алмашинувидир. Суҳбат жамоат жойларида ёки кўчада бўлса бошқаларни ўзига жалб қилмаган ҳолда овоз оҳангини пастлатиш лозим. Тез ёки ҳаддан ташқари чўзилиб гапириш ҳам маълумотни ўзлаштиришга халақит беради. Кам

муомалада бўлган, яхши танимайдиган инсонлар билан мулоқатда бўлишда ҳаммага тушунарли бўлган енгил мавзу танлаб олинади. Масалан, футбол, сериаллар, телекўрсатувлар в.ҳ.к. ҳеч қачон оилавий муаммолар, шахсий ҳаётдаги келишмовчиликлар, ўзи тушунмаган ва маълумотга эга бўлмаган, тор мутахассисликка оид мавзуларда гаплашиш мумкин эмас.

Ҳамма хурсанд ҳолатда суҳбатлашаётган ҳолатда кайфиятни тушурувчи кўрқинчли воқеалар, кўнгилсиз ҳолатлар ҳақида гапириш бошқаларнинг кайфиятини тушуриб юборади. Касал кўргани борганда ўлим ҳақида, унинг касалининг тарихи, майда-чуйдалари ҳақида гапириш мумкин эмас. Унинг ўрнига ёлғон бўлган тақдирда ҳам, кўриниши яхшилиги, албатта тузалиб кетиши мумкинлиги борасида суҳбат қуриш лозим. Дастурхон атрофида иштаҳани бўғувчи мавзулар ҳақида гапирилмайди. Таомни ёмонлаш, камчилик ахтариш мумкин эмас, балки пиширган инсонни кўнглини кўтариш лозим.

Тарбияли ва маданиятли инсон умумий таниш ҳақида фикр билдираётганда ёлғон ишлатмайди, у ҳақида нолайиқ сўзлар айтмайди. Бир инсон ҳақида (хатто у ёмон инсон бўлганда ҳам) фикр билдираётган пайтда у кириб қолса, мийиғида кулиб, ибולי қараш, пичинг, қочириклар қилиш, баъзида бетга айтган ҳақиқий фикрдан ҳам қаттиқ дилга озор беради. Суҳбат чоғида инсон тинглашни ҳам билмоғи даркор.

Тинглаш фақат эшитиб ўтириш дегани эмас. Яхши суҳбатдош ўз суҳбатдоши фикрини мантикий тугатгандан сўнг, ўз фикрини тўлиқ баён қилиб берувчи инсондир. Жуда ҳам керак бўлиб қолган вақтда кечирим сўраб, масалан, *“Кечирасиз, менимча шу фикрингиз...”* ёки *“Фикрингизни бўлганим учун узр сўрайман, менимча...”* бу вақтда гапираётган одам суҳбатдошига имкон бериши лозим. Инсоннинг дунёқараши ҳақида гап кетганда албатта ёшлар билан катталар ўртасида тушунмовчиликлар бўлади. Шундай пайтларда ёшлар ўзларини фикрларини ёқламасдан “хўп” деб мавзунини ўзгартиришлари катталарнинг дили оғриб қолишидан сақлайди.

Суҳбатдошингизнинг фикрини нотўғри деб билган тақдирингизда ҳам тарбияли ва камтар инсон сифатида муносабатда бўлиб *“менимча, адашдингиз”, “узр мен бошқа фикрдаман”, “кечирасиз, мен сизнинг фикрингизга қўшилмайман”* деган иборалар билан мурожаат қилинади. Ҳеч қачон *“умуман нотўғри”, “бу тўғрида ҳеч нарсани тушунмайсиз”, “бу нарсани ёш бола ҳам билади”* деган ибораларни ишлатиш мумкин эмас.

Шахслараро муносабатларда новербал мулоқотнинг ўрни.



Мулоқотнинг қўидаги новербал воситалари турлари мавжуд:

1. Визуал воситалар:

- кинесика – қўл, бош, оёқ, тана ҳаракатлари, қадам ташлаш;
- юз ифодаси, кўз ифодаси;
- қомат, бошни тутиш;
- қараш йўналиши, визуал алоқалар;
- тери реакциялари – қизариш, оқариш, терлаш;
- проксемика (муомалани ташкил этиш замони ва макони) – суҳбатдош билан оралиқ масофа, масофа оралиғи бурчаги, шахсий кенгликлар;

• қўшимча мулоқот воситалари – қадди-қомат хусусиятларини бўрттириш ёки яшириш (жинсни, ёшни, иркни);

• табиий тана тузилишини ўзгартириш (кийим, соч турмаги, косметика воситалари, кўзойнак, тақинчоқлар, татуировкалар, мўйлов ва соқол, қўлдаги кичик ашёлар).

2. Акустик воситалар:

• паралингвистик (овоз сифати, унинг диапазони, тоналлиги) – баландлиги, тембри, мароми, товуш баландлиги;

• экстралингвистик – нутқ паузалари, кулгу, йиғи, хўрсиниш, йўталиш, қарсак.

3. Тактиль воситалар: такесика – тегиниш, қўл сиқиш

4. Ольфактор воситалар:


• ёқимли, ёқимсиз ҳидлар;

• инсондан тараладиган табиий ва сунъий ҳидлар.

НOVERбал воситаларда ҳар бир маданият ўз изини қолдиради, шунинг учун бутун инсоният учун умумий бўлган меъёрлар йўқ. Бошқа мамлакатларнинг тилини ўрганган каби унинг новербал тилини ўрганиш ҳам зарурдир.

Мулоқот чоғида кишилар томонидан қўлланиладиган айрим ҳаракат ва ҳолатларнинг маъноси:

	<p>Қўллар тана бўйлаб настга туширилган – ҳар қандай шароитда хотиржам ва ақл билан ҳаракат қила оладиган, ўзига ишонган киши. Унинг сўзлари ҳамда хатти ҳаракатлари чуқур ўйланган ва мантиқли. Бу ҳолатдаги одам очик ва бошқалар кутганидек ўзини табиий тутди.</p>
	<p>Қўллар чўнтакда ёки белда – агрессив ва хужумга ўтишга шай бўлган киши. Агар сизнинг танишларингиздан бирортаси кўпинча шундай ҳолатни эгалласа, бу унинг авторитарлиги бошқаларга таъсир ва ҳукм ўтказишга интилишидан дарак беради.</p>

	<p>Қўллар кўкракда чалиштирилган – ўзига ишончсизлигини яширишга ҳаракат қилаётган киши. Чалиштирилган қўллар ҳимоя реакцияси бўлиб, мулоқотда, ўзаро бир-бирини тушунишда тўсиқ мавжудлигини намойиш этади. Агар тингловчи шундай ҳолатни эгалласа, бу унинг сизнинг фикрингизга қўшилмаётганлиги, гапингизни эшитишга хохиши йўқлигидан дарак беради. Мабодо, гапираётган одам шундай ҳолатни эгалласа, унинг гапларининг тўғрилигига, чин кўнгилдан чиқаётганлигига шубҳа билан қарашга асос бўлиши мумкин.</p>
	<p>Қўллар орқада чалиштирилган – онгсиз равишда ўз кўркмаслигини намойиш этиш мақсадида қоринни ҳамда кўкракни олдинга чиқаришга имкон яратувчи ўз-ўзига ишонч ва устунлик ишораси. Стресс вазиятида худди шундай ҳолатни эгаллаш орқали бирмунча енгил тортиш, эркинлик ва ўз-ўзига ишончни ҳис қилиш мумкин. Тутиб турган қўл иккинчи қўлнинг қанчалик юқорисидан ушлаган бўлса, кишининг шунчалик кўпроқ жаҳли чиқаётган бўлади. Бу ҳолатда киши ўзини назорат қилади ва барча ҳақиқатни айтаётганлигига ишониш қийин.</p>
<p>Шартли равишда барча ҳолат ва жестларни ёпиқ (оёқлар ва қўллар чалиштирилган), ўзини ҳимоя қилиш, носамимийлик, ёмон ниятни англатувчи ҳамда ўз ўзига ишонч, хотиржамлик, мулоқотга мойиллик ва ҳамфикрлиликни билдирувчи очиқ ҳолат ва жестларга ажратиш мумкин.</p>	
	<p>Очиқ кафтларни суҳбатдошга кўрсатилиши, очиқ ҳолатдаги киши. Бундай ҳолат кишининг тўғрисўзлиги, самимийлигини яққол намойиш этади.</p>

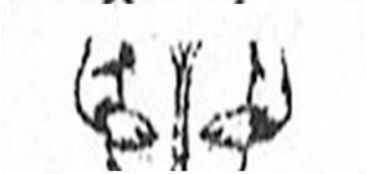


Хужумга ўтиш ҳолати: қўллар чўнтакда, бош бармоқлар ташқарига чиқарилган. Бармоқларнинг намоёишкорона ташқарига чиқарилиши мазкур кишининг ўзини суҳбатдошдан устун сезаётганлигидан далолат беради. Ўз қўл остидаги ходимлар билан суҳбатлашаётган раҳбарларга хос.



Лидерлик сифатларини яшираётган киши:

Қўллар орқада, бош бармоқ ташқарига чиқарилган. Кучли ва ҳатто агрессив кишилар кўпинча шу ҳолатни эгаллайдилар.



Хужумкор ҳолат: қўллар чўнтакда бош бармоқлар ташқарига чиқарилган.



Ўз-ўзига ишонч ва устунлик ҳолати: юқори даражадаги бошлиқлар ва раҳбарлар учун характерлидир.



Ҳимоя ҳолати: Қўллар ва оёқлар чалиштирилган. Нотаниш муҳитга ва бегона одамлар орасига тушиб қолган, ўзига ишончсиз киши ҳолати. Кўпинча бу ҳолатда киши барча тугмалари қадалган, бошқалардан узоқроқ масофада туришга ҳаракат қилади.



Қўллар чалиштирилишининг яширин кўриниши: ўз қўлидан тутиб туриш. Бу ҳолат атрофдагилар билан кўринмас тўсиқ ўрнатадиган ярим ҳимоя ҳолати.



Амалга ошмаган умидлар вазиятга негатив муносабат:

Мазкур жест кишига ўз хотиржамлигини сақлаб туришга имкон беради. Ота-оналар салбий нохуш ва хавфли ҳолатларда болаларнинг қўлидан худди шундай ушлаб олишади.¹⁴



Киши қатъий позицияни эгаллаган:

Нафақат қўллар чалиштирилган балки, бармоқлар қўл юқорисидан маҳкам тутиб турибди. Ушбу ҳолат кишининг вазиятга бўлган негатив, тушкун муносабатини акс эттиради.

Кишининг ўзига ишончи йўқ ва чалиштирилган қўллар тўсиғи билан ўзини ҳимоя қилади. У ўзини сиқилган ҳолатда сезади, мулоқотга ва ўзаро тушунишга интилмайдди. Балки, суҳбатдош унга ёқмайди ёки уни хафа қилган.

Яширин асабийлик:

Қўллар чалиштирилишининг яширин кўриниши кўпроқ оммавий нутқ сўзлаш чоғида кўпчиликнинг диққат эътиборида бўлган кишилар томонидан қўлланилади. Киши хавфсизликни ҳис қилиш мақсадида сумкаси, соати ёки тўғноғичига тегиш орқали ҳимоя тўсиғи ҳосил қилиши мумкин.

Ўзини оқламаган умидлар ва ўз-ўзини назорат ҳолати:

Қўл гўё ўзини нотўғри ҳаракатлардан тутиб қолиш мақсадида бошқа қўл билагидан ёки юқорирокдан каттиқ ушлаб туради. Қўл қанчалик юқоридан ушлаган бўлса, кишининг асаби шунчалик таранг бўлади.

Ҳужумга тайёрлик:

Мушт бўлиб тугилган бармоқлар ва чалиштирилган қўллар душманларча муносабатни билдиради. Одатда бу ҳолат тишларнинг бир-бирига жипслашиши ва юзнинг қизариши билан бирга кечади. Бу жестдан сўнг киши одатда сўз билан ёки жисмоний ҳамла қилиши кузатилади.



Очиқ кафтлар

Қўл жестлари орасида энг мақбули. Очиқлик ҳаққонийлик суҳбатдошни тан олиш ва унга ишонч белгисидир.

Кафтлар ўзи томонга қаратилган

Янада яқин, чин кўнгилдан бир-бирини тушунишга асосланган мулоқотга таклиф. Юракдан чиқаётган сўзлар.

Кескин айлантирилувчи қўллар

Суҳбатдош уни тўғри тушунишларини истаган ҳолда фаол қўл ҳаракатларини амалга оширилади, ўз фикрларини етарли даражада очиқ- ойдин баён этишга ҳаракат қилади.

Бош ва кўрсаткич бармоқлар бир-бирига теккизилган ҳолат

Аниқлик, тартиб ва мантиқийлик тарафдори. Насихатгўйлик ва мураббийлик жести. “Окей” жести билан адаштирмаслик лозим.

Кафтлар тепага қараган, бармоқлар ярим букилган

Ўзига тортувчи етакчилик, ҳукмронлик. Вазиятни бошқариш ва устунликка интилиш.

Иккала қўл бармоқларининг бир-бирига чалиштирилган ҳолат

Юз олдида қўлларнинг чалиштирилиши оқланмаган умидлар ва ўз салбий муносабатини яширишга ҳаракат қилинаётганлигидан далолат беради.



Иккала қўл бармоқларининг стол устида ёки ўтирган одам учун тиззада чалиштирилиши Ҳатто одам жилмаяётган ёки қувноқ овозда сўзлаётган бўлса-да, ушбу ҳолат ҳафсаланинг пир бўлганлиги ва жаҳлни яширишга ҳаракат қилаётганлигидан дарак беради.



“Пирамида” жести
Ўз-ўзига ишонч “Мен ҳаммасини биламан” деган маънони билдиради, ўз қўл остидагилар билан гаплашаётган раҳбар ёки бошқаларга йўл-йўрик кўрсатаётган кишиларга хос ҳаракат.



Агрессия

Кўзойнак устидан қараш кечаётган ҳодисаларга танқидий муносабатни англатади, суҳбатдошни ҳимояланишга ва ўз-ўзини оқлашга мажбур этади.



Кўзойнак тутқичини тишлаш

Вақтни чўзишга интилиш. Тинчлантирувчи жест. Кашандалар бу мақсадда сигаретадан фойдаланишади, болалар бармоғини сўра бошлайди.



Фикрлаш

Чуқур мулоҳаза, ўз фикр ва туйғуларига фарқ бўлиш. Сўнгги қарорни қабул қилиш арафаси.



Зерикиш

Эшитувчи ухлаб қолмаслик учун бошини қўли билан ушлаб туради. Бошнинг кафтга бутунлай суяниб олиши қизиқишнинг умуман йўқлигидан далолат беради. Кўпинча бунинг устига бармоқ учлари билан столни тақиллатиш ёки оёқларни қимирлатиш, сабрсизлик, бошқа эшитишни хоҳламасликни намоиш этади.

	<p>Танқидий баҳо Эшитувчи томонидан кўрсаткич бармоқнинг вертикал ҳолатда чеккага қўйилиши, шу билан бирга бош бармоқ иякни тутиб туриши унинг сўзлаётган кишига ёки умуман ушбу вазиятга танқидий муносабатини билдиради.</p>
	<p>Иякни силаш Қарор қабул қилиш жараёни. Агар олдинги баҳолаш (<i>зеркиши, қизиқиши, танқидий баҳо</i>) жестларидан сўнг ўз фикр-мулоҳазасини баён этиш сўралса, иякни силаш жести пайдо бўлади. Бу ҳолатда одамга халақит бермаган ва шошилтирмаган маъкул.</p>
  	<p>Авторитарлик, агрессивлик Ўз ҳукмини, ўз хулқ-атвор қоидаларини ўтказишга интилиш. Ўнг қўл худди зарба бериш ҳолатидагидек мушт бўлиб тугилган ва кўтарилган. Кўпинча дўқ ва овозни баландлатиш билан биргаликда кечади.</p> <p>Тамаки тутунини юқорига пуфлаш Агар киши тамаки тутунини юқорига қараб йўналтирса, бу нарса унинг ўз-ўзига ишониши, кимдандир устунлигини ҳис қилаётганлиги, вазиятни ижобий баҳолаётганлиги каби ижобий ҳис-туйғуларни ҳис этаётганлигидан дарак беради.</p> <p>Тамаки тутунини пастга пуфлаш Тутуннинг пастга қараб йўналтирилиши, мазкур кишининг салбий эмоцияларни ҳис қилаётганлигидан, вазиятни негатив баҳолаётганлигидан, сиздан бирор-бир нохуш нарсада шубҳаланаётган ёки ўзининг қайсидир фикрини, мақсадини яширишга ҳаракат қилаётганлигидан дарак беради.</p>

Ёлғон ва яширин ҳолатлар диагностикаси

Ҳуқуқ-тартибот органлари ходимларининг психологик билимлари кишилар хулқ-атворидаги носамимий ва яширин ҳолатларни аниқлашда, шунингдек, жинойт ишини очишда мувафақиятли самара беради. *Ёлғон ва яширин ҳолатлар диагностикаси кишиларнинг нутқий ифодаси асосида қуйидагича таҳлил қилиниши мумкин.* Бундай усул рост ва ёлғон фикр билдиришдаги муайян мезон ва белгиларга асосланади.

Фикр билдириш мезонлари	Рост фикрлар	Ёлғон фикрлар
Компетентлик ва хабардорлик	Баъзан киши ўзининг билимлари, хабардорлиги доирасидан чиқади. У одатда, нафақат ўзининг, шахсий тажрибаси, балки бошқаларнинг тажрибаси, газета журналлардаги реал фактларга асосланган тарзда рост фикрларини ифодалайди.	Одатда киши ўзининг маълумоти доирасида тажриба ва малакаси, шунингдек, фантазиялаш қобилиятларига таянади. Бундан ташқари, уйдирмалар ҳаракатлардаги, реал ҳаётдаги, адабиёт ёки кинофильмлардаги типик вариантлар асосига қурилиши мумкин.
Фикрларнинг нутқий тавсифи	Киши реал дунёқараши, маълумоти ва ҳаётий тажрибасидан келиб чиқиб фикр билдиради.	Ёлғонда нутқнинг тузилишида фикрларнинг ёрқинроқ ифодаланиши учун мураккаб атамалар (ҳуқуқий, тиббий ва ҳ.к) билан бир қаторда, ўзининг билими, маълумотига хос бўлмаган тарзда луғат бойлигининг қўлланилиши билан характерланади.
Мулоҳазанинг ноёблиги	Рост мулоҳазаларда индивидуал ва ноёб характерга эга бўлиб, бунда деталлар, ҳодисалар ва конкрет иштирокчи шахслар мавжуд бўлади.	Ёлғон мулоҳазалар одатда схематик, стереотипик, алоҳида деталларсиз, конкрет кишиларсиз.
Ҳиссий бой ва ишончли фикрлар	Рост мулоҳазалар инсон нутқида доимо ҳиссий, ишончли ифодаланади. У рост гапиргани боис гапини бўлиш, фикрини, нуқтаи назарини ўзгартириш қийин.	Ёлғон мулоҳазалар ҳиссий саёз бўлади. Эмоциялар ташқаридан қараганда намойишқороналиги ва сохталлиги билан ажралиб туради.

Мулоқот давомида кишиларнинг нигоҳига диққат қаратиш лозим. Маълумки, нормал алоқада инсонлар бир-бирига рост гапираётган вақтда мулоқот жараёнининг 2/3 қисми мобайнида нигоҳлар учрашади. Агар инсон носамимий тарзда бирор нарсани яширишга уринса, суҳбат давомида кўз нигоҳлари мулоқот даврининг 1/3 қисмида тўкнаш келади. Бу билан у нигоҳларини олиб қочишга уринади.

Суҳбатдошнинг узоқ чўзилган табассуми (лабнинг пастки ва юқориги қисми бироз тортилган, чизик ҳосил қилади, табассум эса саёз) ташқаридан қараганда нозик туйғуларни акс эттиришга уринса-да, носамимий эканлиги

ифодаланиб туради. Мудофаага шай позиция ва антогонизм (этимологияси: «қарши туриш, кураш») мулоқот жараёнида оғиз ва жағ мускулларининг маҳкам сиқиб ёпилиши билан баҳоланади.

Нутқ мулоқотнинг универсал воситаси бўлса-да, у фақат фаолият тизимига алоқадор бўлган шароитдагина аҳамиятга эга бўлади, фаолиятга дахлдорлик эса мулоқотнинг бошқа – нутқсиз воситаларини қўллаш билан тўлдирилади.

Ушбу воситаларнинг биринчи гуруҳига мимика ва имо-ишора киради. *Мимика* – юзнинг мулоқот пайтидаги динамик ифодаси. *Имо-ишора* – жамиятда ишлаб чиқилган ва руҳий ҳолатни ифодалайдиган ҳаракат. *Пантомимика* – инсон гавдасининг мимика, имо-ишора, интонациялар билан бирга унинг психик ҳолатини, айниқса, ҳис-туйғуларини ифодаловчи ҳаракатларидир. Уларга қараб биз инсоннинг бирор-бир воқеага, шахсга, нарсага муносабати ҳақида хулоса қиламиз. Имо-ишора одамнинг истаклари, унинг ҳозирги вақтдаги умумий ҳолатидан дарак бериши мумкин.

Новербал мулоқот тизимлари коммуникация жараёнида муҳим роль ўйнайди. Айрим маълумотларга қараганда 80% ахборот имо-ишоралар, мимика ва пантомимика ёрдамида ифодаланади. Албатта, бу миқдор анча оширилиб кўрсатилган бўлиши ҳам мумкин. Аммо бир нарса равшанки, новербал белгилар мулоқот жараёнида ўта муҳим аҳамиятга эга. Бу белгилар нутқни тўлдиради, баъзида ўрнини босади ва коммуникатив жараён иштирокчиларининг эмоционал ҳолатини акс эттиради. Шунинг учун мулоқот давомида новербал сигналларни кузатиш ва уларнинг мазмунини тушуниш жуда муҳимдир.

Новербал мулоқотнинг кинетик белгилар тизимида имо-ишоралар, мимика ва пантомимикадан кенг фойдаланилади.

Айрим мисоллар: *рост сўзлаётган одам кафтлари очик ҳолда, ёлгон гапирётган одам эса уларни беркитишга ҳаракат қилади. Сухбатдошдан ўзини юқори тутуши белгиларидан бири, бутун кафт чўнтакда бўлиб, бош бармоқнинг ташқарига чиқариб қўйилганлигидир. Шубҳаланувчанлик одатда оғизни қўл билан ҳимоялаш, бурига тегиб қўйиши, қовоқларни силаб қўйиши, қулоқ ортини ёки бўйинини қашлаб қўйишида кўринади. Даҳанни силаб-силаб қўйиши қарор қабул қилишга қийналишни кўрсатади. Асабийлик ҳолати кишининг бирор нарсага, билак узуги, соати ва шу кабиларга ҳеч қандай мақсадсиз қайта-қайта тегиб туриши остига яширинади. Стулнинг устига «миниб», оёқларни кенг ёзиб ўтиришдан одамдаги доминантликка мойилликни сезиш мумкин. Олдинга чиқарилган оёқ, айниқса, уни учи билан ер тепсинаётган бўлса, доминантлик яққол намоён бўлади. Бош орқасига чалиштирилган қўллар, аёлларда белга тиралган муштлар ҳам доминантликка интилиши муносабатидан дарак беради. Кийимдаги йўқ чанглари қоқувчилар бундай ҳаракат билан сухбатдош фикрига эътиборсизлигини ёки қўшилмаслигини кўрсатади. Одам вазият тўла ўзининг назорати остида деб ҳисоблаганда қўлларини бошининг орқасига ўтказиб, оёқларини чалиштириб*

ўтирадилар. Ўтирганда қўлларни тиззага қўйиш ҳаракатга дарҳол тайёр-гарликни билдиради. Суҳбатни тугатмоқчи бўлган одам қўлларини тиззасига қўйиб, қаддини бироз олдинга эгади. Одам гапира туриб оёқдан оёққа кўчираверса, тезроқ кетишга ҳаракат қилинаётганлигини, суҳбат унга ёқмаётганлигини ёки шошаётганлигини тахмин қилиш мумкин. Кўкрак қафасини беркитиш ҳимоялаш аломатидир. Бунда қўллар кўкрак қафасида чалиштирилган, қадди-қомад эгилган бўлиши мумкин, агар одам даҳанини кафти билан тираб ўтирган бўлса, бу кўпинча диққат билан тингланаётганлиги ва ўйланиб қолганлигини билдиради.

Ички ишлар органлари ходимлари фуқаролар билан муносабатга киришишда кескин қарорлар қабул қилишга тўғри келади. Уларнинг жиноятга алоқадор ёки унинг ўзи жиноят содир этганлигини аниқлаш керак бўлади. Жиноятни содир этган шахслар доимо ўзларининг ҳақ эканликларини айтишади.

Шундай қилиб, кишилардаги самимийликни, хулқ-атвори ва хатти-ҳаракатлари билан боғлиқ индикаторлар асосида уларнинг қандай ҳолатда эканликларини қандай аниқлаш мумкин?

Суриштирув-тергов ҳаракатларини олиб боришда жиноят содир этган шахс сизга ёлғон гапириши ва носамимийликни кўрсатиши мумкин.

Жиноят содир этган шахс қилмишни содир этишида қўлга тушиш оқибатларини яхши билади ва кўп йил қамокда бўлиши мумкинлиги унда кўрқувни юзага келтиради. Бу кўрқув суриштирув ва тергов ҳаракатларини амалга ошириш вақтида ташқи аломатлар билан ўзини «сотиб» қўйиши мумкин.

Киши ёлғон гапираётганда стресс ва зўриқишни ҳис қилади. Қамокқа тушиб қолишдан кўрқиш организмга кучли таъсир кўрсатади ва инсонда хавфга қарши психик реакция кузатилади.

Инсон организми хавфга қарши уч йўл билан тайёрланади:

– кўрқув ёки хавф организмда (неврозлик асосида) ҳимоя механизмини ишга солади, уни ҳимоя реакциясига тайёрлайди;

– шу вақтда организм хавфга қаршилиқ кўрсатиш учун мудофаага ўтади;

– организм хавф билан боғлиқ кечинмалардан ўзини ҳимоялаш позициясига ўтади.

Юқоридаги ҳолатлар ҳақида маълумотга эга бўлсангиз инсон организми стресс ҳолатида бўлган вақтдаги унинг самимий ёки носамимийлигини аниқлашга ёрдам беради.

Бу ҳолатларни ўрганиш ва таҳлил қилиш қобилияти психологиянинг *кузатув методи* асосида ташкил этилади.

Новербал ҳаракатларни ифодалаш қийин эмас. Бунда атрофдагиларнинг хотиржамлигига хавф солувчи ҳолатлардаги ихтиёрсиз равишда юзага келадиган реакциялар ҳақида маълумотга эга бўлиш керак бўлади.

Вербал мулоқот бу – нутқ билан боғлиқ мулоқотнинг шакли бўлса,

новербал мулоқот эса нутқсиз, имо-ишора, эмоция, жест ва пантомимик ҳаракатларда намоён бўлувчи мулоқот шаклидир.

Аввал айтганимиздек, хавф вақтида мия организмга ҳимояланиш учун бўйруқ ёки сигнал беради. Шунинг учун ҳам организм метабализмида тезлашиш жараёни кечади. Хавф вақтида юрак уриши тезлашади ва қон босими кўтарилади. Қонга адреналин ажралади ва у мияга, мушакларга ҳамда ўпкага тақсимланади.

Мана шу жараёнлар содир бўлгани учун ҳам нафас олиш тезлашади. Метабализмнинг тезлашиши иссиқлик ҳароратини келтириб чиқаради, натижада эса терлаш ҳолати содир бўлади. Метабализм тезлашиши оқибатида инсонда невроз ҳолатининг белгилари намоён бўлади. Неврознинг ташқи белгилари орқали кишиларнинг ҳолатини билиш имкони туғилади. Буни оддий *кузатиш методи* орқали амалга ошириш мумкин.

Неврозда хулқ-атвор ва хатти-ҳаракат организмнинг турли қисмида содир бўлиши мумкин. Инсон танасининг кўп қисми бизга ёлғон ишлатиш натижасида кўрқув ва хавфнинг юзага келганлиги ҳақида маълумот беради.

Бу қисмлар: *юз қисми; бош ва бўйин; қўл ва оёқ; тана; овоз интонацияси.*

Бу тана қисмларга қараб кишининг стресс ҳолатида эканлиги ёки эмаслиги ҳақида маълумот олиш мумкин. У эҳтимол ёлғон гапираётган бўлиши мумкин. Эътибор бериш керакки, ҳеч қайси бир индикатор кишининг ёлғонидан алоҳида хабар бермайди. Ҳар бир индикаторнинг комбинациясига қараб, унинг намоён бўлиш вақти ва ҳолатига қараб ёлғон гапираётган кишини аниқлаш мумкин.

Кўзни кўп пирпиратиш ва ён-атрофга олиб қочиш асабийлашишдан далолат беради. Кузатув мобайнида аҳамият берингки, киши 1 дақиқа давомида 6-8 мартагача пирпиратиши мумкин.

Невроз ҳолатида бошнинг қон босими кўтарилиши кузатилади. Юз қизариши ёки аксинча оқариб кетиши ҳам мумкин. Бунинг сабаби организм юзни керакли даражада кислород билан таъминлаб бера олмайди. Кислород етишмаслиги нафақат юзнинг оқариши, балки яна бошқа аломатларни ҳам юзага келтириши мумкин.

Одатда, эснаётган одамни биз чарчаган деб ҳисоблаймиз. Аммо кишиларни кўрқув ҳолатида ҳам эсноқ тутаяди. Тезлашган метаболизм организмда кўп кислород сарфланишига сабаб бўлгани учун кўп эснашади. Эсноқ организмни кўпроқ кислород билан тўйинишига имкон беради.

Кишида носамимийлик оқибатида вужудга келадиган кўрқув организмда стресс ва зўриқишни ҳамда жисмоний ўзгаришларни юзага келтиради.

Лаб соҳаси ҳам стресс ва зўриқишларни кўрсатувчи индикаторлар ҳисобланади. Метаболизм тезлашиши натижасида организм кўпроқ сув талаб қилади. Бу эса оғиз бўшлиғида ва томоқда қуришни келтириб чиқаради. Лабни ялаш ва кўп ютиниш организмнинг сувга эҳтиёж сезаётганлигини

билдиради.

Организмни интенсив ишлашга мажбур қилувчи ва кўп кислородга эҳтиёж сезиш жараёни ҳам организмнинг қизишига сабаб бўлади. Агар сиз ўтирган жойнинг ҳарорати терлаш даражасида бўлмаса, демак, билингки, кишининг терлаши стресс ва зўриқиш туфайли содир бўлади.

Кишининг боши ва юз қисми кўринарли жойда жойлашган бўлгани учун бу қисмларни назорат қилиш мумкинлиги боис турли қиёфага кириши мумкин. Бошқа тана қисмларини назорат қилиш мушкулроқ бўлгани учун улар ўзларини беихтиёр сотиб қўядилар.

Новербал ҳаракатларнинг қўллар мисолида таҳлили қўйидагича бўлиши мумкин. Тирноқларни ўйнаш, бармоқларни кўп қимирлатиш, соат, узук каби буюмларни ушлаш, терни артиш, кафтларни бир-бирига ишқалаш, доимий қичиниш буларнинг барчаси қўл соҳасида юзага чиқувчи невроз ҳолатининг белгиларидир.

Тананинг ғужанак бўлиши унинг зўриқишидан, носамимийлигидан хабар беради.

Организмнинг ҳаракатланишга шайлиги бир вақтнинг ўзида унинг беихтиёр ҳимояга тайёрланишини ҳам таъминлайди. Организмнинг мудофаа позициясида тана ўзини хавф-хатар ёки оғриқни сезмаслик учун (блокировка) ёпиқ ҳолатга ўтади.

Шахснинг қўлларини кўкрак қафаси олдида жипслаштириш ёки қовуштириши ходим назоратидан ўзини мудофаа қилишга уринишидир.

Қўлларнинг қовуштирилиши ёки блок ҳолати мудофаа, ҳимоя вазифасини ўтайди.

Танасини четга ўгиришга уринаётган киши ходимдан ўзини тортаётганлигини англатади. Бу мудофаа позициясининг яна бир кўриниши ҳисобланади. Мудофаа позициясининг яна бошқа бир кўринишида бу тана информация беришдан қочади ёки ўзини ҳимоя қилишга уринади. Бу асосан юзда ифодаланади.

Ёлғон вақтида инсонлар стрессга юз тутишлари мумкинлиги учун улар онг остида (беихтиёр) ўзларини юпатадилар ёки кўнгилларини кўтаришга ҳаракат қиладилар. Улар тананинг бир қанча жойларига худди она боласини овутгандай тегинишлари мумкин.

Эътибор бериш керак бўлган яна бир индикатор – берилган саволга жавоб беришда инсон стресс натижасида нигоҳни бир нуқтадан бошқасига тез-тез кўчириши ҳам кўзини олиб қочиши мумкин. Кўзни олиб қочиш – киши сизни тингламаётгани ёки сизнинг иштирокингизни ҳис қилмаётганидан дарак беради.

Кишининг кўзларини олиб қочиши, одамга қараб гапирмаслиги доим ҳам шубҳа уйғотмаслиги керак. Айрим инсонлар шундай тарбияланган бўладилар ёки аксинча сўзлашув давомида фақат кўзларга қараб гапиришлари мумкин. Аммо аҳамият бериш керакки, киши кўзларини олиб қочиши бу унинг носамимийлиги ёки нимадир яшираётганлигидан далолат

беради. Киши ёлфон сўзлаётганда суҳбат давомийлигининг 1/3 қисмидагина нигоҳлар тўқнаш келади.

Мулоқотда суҳбатдошларнинг кўз қарашлари – визуал контактлари ҳам катта аҳамиятга эга. Визуал контакт – бу қарашлар сони, уларнинг узоқлиги, қарашлардаги статика ва динамик алмашинувлар, кўзини олиб қочишлар ва бошқалардан иборат. Аргайл шулардан келиб чиқиб, «яқинлик (интимлик) формуласи»ни ишлаб чиққан ва бунда интимлилик даражаси суҳбатдошлар ўртасидаги масофага ва кўз қарашларга боғлиқлигини исботлаган. Чунки кўз қарашлар суҳбатдошнинг мулоқотга тайёрлиги, уни давом эттириш керак ёки керак эмаслиги ҳақида маълумот бериб, суҳбатнинг йўналишини белгилайди.

Яна бир муҳим таъсирчан белгилар мажмуини ўзига мужассам этган соҳа – бу юзимиздир. Илмий адабиётда юз қиёфасининг 2000 дан зиёд қирралари аниқланган. Уларни маълум тартибда тизимга солиш учун П.Экман «FAST» – *Facial Affect Scoring Technique* деб номланган методикани ҳам таклиф этган. Унга кўра юз уч зонага бўлинади: I – кўз ва пешона, II – бурун ва бурун олди, III – оғиз ва ияк зонаси. Уларнинг ҳар бирида турлича бўладиган 6 хил эмоционал ҳолатлар ажратилади: қувонч, жаҳл, ҳайрат, кўрқув, ғам ва нафрат.

Визуал алоқа кўзлар орқали амалга ошириладиган алоқадан иборат. Айрим маълумотлар: *психологик тажрибалардан маълум бўлишича, суҳбатдошлар бир-бирини кўзларига тикилиши билан ўзидаги ёқтириши, садоқат ёки аксинча, агрессив реакцияларга тайёргарликни ифодалайди. Визуал алоқа мулоқот иштирокчилари орасидаги масофа катта бўлганда ҳамда таниши одамлар ўртасида узоқроқ давом этади. Ёқимсиз суҳбат давомида одамлар кўзлар тўқнашувидан ўзларини сақлайдилар. Аёллар эркекларга нисбатан визуал алоқага кўпроқ мойилдирлар. Одамнинг эмоционал ҳолати таъсирида кўз қорачиги кенлиги ўзгаради. Салбий эмоциялар таъсирида қорачиқ тораяди, ижобий эмоциялар таъсирида эса кенгаяди. Мутахассислар маслаҳатига кўра ижобий ва ишончли муносабат ўрнатилиши учун суҳбатдошлар визуал алоқани бутун мулоқот вақтининг 60-70%ни эгаллаши керак. Одам самимий бўлмаса, ёки уялаётган бўлса, визуал алоқа бутун мулоқотнинг 1/3 ни эгаллайди. Бордию, визуал алоқа бутун мулоқот вақтининг 2/3 қисмини эгалласа, бу ҳолат одамга нисбатан қизиқиши кучлилигини кўрсатади (бунда кўз қорачиги кенгаяди), ёки одамга нисбатан салбий муносабат кучлилигини кўрсатади (бунда кўз қорачиги тораяди). Аммо визуал алоқа кузатувида миллий хусусиятларни ҳам инобатга олиши керак. Жанубий Европа халқларида суҳбатдошнинг кўзларига узоқроқ тикилиши одатий ҳолатдир. Баъзиларга бу ҳақорат бўлиб туюлиши мумкин. Японлар юзга нисбатан бўйинга кўпроқ қарайдилар. Узлукли визуал алоқа самаралидир. Тадқиқотларнинг кўрсатишича, визуал алоқа 10 сониядан ортмаслиги керак. Визуал алоқанинг оптимал варианты суҳбатдошларнинг юзма-юз эмас, маълум бурчак остида (тажрибалар натижасига кўра 90 градус) бир-бирига юзланишидан иборат. Бундай*

жойлашиш тикилиб туришга мажбур қилмайди ва ҳаракатларнинг эркин бўлишини таъминлайди.

Демак, новербал мулоқотда бир қанча белгилар тизимларидан фойдаланилади. Улардан фойдаланиш кўпинча онгсиз амалга ошади.

Сочни силаш, соқол, мўйлабни сийпалаш; юз, даҳан соҳаларини силаш, кулоқни тортқилаш, бурунни ишқалаш кабилар инсоннинг ўзини ўзи овутишга уриниши ёки ёлғондан ҳимояланиш воситасидир.

Мулоқотнинг нутқсиз воситасига кирувчи бошқа гуруҳини *вокаллаштириш* тизими, яъни овоз сифати, унинг диапазони, тоналлиги ва бошқалар ташкил этади. Ушбу кўшимчаларнинг ҳаммаси ахборотнинг аҳамиятини оширади ва ўзига хос нутққа кўшилган «кўшимча» вазифасини бажаради.

Жон Честара мулоқот жараёнида намоён бўладиган ва аниқ маъно ва моҳият касб этадиган новербал қилиқларга тасниф берган¹:

1) агар суҳбатдошингиз бармоқлари билан столни тинмай чертаётган бўлса, демак, у бетоқат, ёки унга сиз билан суҳбатлашиш зерикарли, шунинг учун у асабийлашмоқда;

2) агар суҳбатдош елкаларини қисаётган бўлса, демак, уни сиз билан бўлган суҳбат бефарқ қолдирди, унга барибир;

3) агар у қўл бармоқларини қисаётган бўлса, демак, у нимадандир жуда хавотир, ўзини ҳимоясиз ҳис қилмоқда;

4) суҳбатдошнинг қўлларини мушт қилиб туриши ундаги вазоҳат белгиси, лекин у бу ҳолатни, баджаҳлликни назорат қилмоқчи;

5) агар суҳбатдошнинг қўллари беҳол бўлиб, кафтлари юқорига қаратилган тарзда олдинга интилган бўлса, демак, у нимадандир таажжубда, ташвишда, қийинчиликда;

6) агар шеригингиз костюмининг тугмаларини ечса, демак, у фаолликка ҳозирланган бўлади;

7) қўллар кўкракда боғланган бўлса, бу унинг чақириғи, ниманидир муҳокама қилишга тайёрлиги рамзи;

8) агар одам тез юриб бораётиб, иякларини кўтарган ҳолда қўлларини эркин ташлаб қўйган бўлса, демак, у ўзига ишонади, у – қатъиятли;

9) одам кетаётганда, икки қўли чўнтакда, боши эгик бўлса, демак унинг руҳияти тушкунликда, хафа, депрессия ҳолатида бўлади;

10) қўл кафтларининг чаккага қўйилганлиги унинг нимагадир жуда ҳайратланиб, қизиқаётганлигининг белгисидир;

11) агар суҳбатдош қўл мушти билан ўзининг иягига ураётган бўлса, у ниманидир аниқламоқчи, ташвишда бўлади;

12) агар одам бурнига тегинса ёки уни ишқалаётган бўлса, демак, у ниманидир устида ўйламоқда;

13) агар суҳбатдош қўлини белига тираб олган бўлса, демак, у ўзининг устунлигини билдириб, очик гаплашиб олишга чақираётган бўлади;

¹ Жон Честара. Деловой этикет. – М., 1997. – Б.26.

14) агар қўлларининг учларини бирлаштириб “уйча” шаклини эслатаётган бўлса, бу унинг ниманидир ўйлаётганлиги ёки нимагадир қизиқаётганлиги рамзидир;

15) агар сиз гапираётганингизда суҳбатдош бошини ёнбош қилиб тингласа, демак, у жиддий эмас, ҳазилга мойил;

16) агар суҳбатдош кўз ойнагини бурун устига тушириб, тепасидан караса, бу унинг сиздан кўпроқ маълумотларни кутаётганлиги белгисидир;

17) одам у ёқдан бу ёққа бориб келаётган бўлса, демак, у нимадандир ташвишда, асабийлашмоқда;

18) агар одам қаншарини босаётган бўлса, демак, у чарчаган (агар кўзойнаги қисмаётган бўлса).

19) агар одам стулнинг қирғоғига ўтириб олган бўлса, бу ё сабрсизлик билан кутаётганлиги, ёки нимагадир қизиқиш билдираётганлиги рамзидир;

20) одам оёқларини бир-бирининг устига қўйиб олиб, оёғини енгил тебратаётган бўлса, демак, у зерикмоқда;

21) агар одам кўрсаткич бармоғи билан ўқталиб, ўзига хос тарзда ҳаракат қилаётган бўлса, у ўз қарашини таъкидламоқчи;

22) агар одам оёқларини хонтахта ёки стол устида устма-уст қўйиб ўтирган бўлса, у бошқаларда ўзига хос таассурот қолдирмоқчи, ўзининг тобе эмаслигини кўрсатмоқчи;

23) агар одам ўзини орқага ташлаб, қўлларини бир-бирига боғлаб, бўйнида ушлаган бўлса, демак, у дам олмоқчи, ва бошқаларда таассурот қолдирмоқчи;

24) гапираётган пайтида оғзини беркитиши, унинг “тушунишингиз шарт эмас” дегани.

25) одамнинг бир қўлини орқага қилиб, бошқа қўли билан тирсагини ушлаб туриши, унинг тажанглиги ва биров билан гаплашиш хоҳиши йўқлигини билдиради (кўрсатилган адабиёт: 174-175-б.).

Шундай қилиб, биз одатий, табиий деб идрок қилган мулоқотда ҳам кўплаб сирлар, ўзига хос нозик томонлар борки, уларнинг барчаси биздан мулоқотда билимдонликни, ўзгаларга ва ўзимизга эътиборлироқ бўлишимизни талаб қилади.

Овоз кишиларнинг айни вақтдаги ҳолатини (характери, темпераменти, хис-туйғулари) атрофдагиларга англатади. Овознинг тони шахснинг эмоциясини билишга ёрдам беради (ғазаб ва қайғу – енгилроқ, рашк ва невроз – оғирроқ).

Асаблари таранг ҳамда хавотирли ҳолатларда шеригимизнинг ҳам овоз тембри бир неча бор ўзгаради. Бу факт “Ёлғон детектори”нинг контактсиз намуналарида муносиб қўлланилади. Маълумот олинишида, овознинг кучи ва даражасига эътибор беринг:

- аниқ, баланд овоз – ғайрат, иштиёқ, хурсандчилик, ишончсизлик;
- баланд, кучли ва юқори диапазонидаги овоз – ғазаб ва кўрқув;
- жуда юқори чинқироқ овоз – хавотирни;

➤ юмшоқ, оҳиста, ҳар бир фразанинг охирида интонациянинг пасайиши билан ифодаланадиган овоз – ғам, қайғу, чарчок;

➤ овоздаги олифтагарчилик – зўриқиш, ёлғон;

Новербал товушлар аҳамиятга эга маълумотларни беради:

➤ ҳуштак (беихтиёр чалиш) – ишончсизлик ёки хавфсираш;

➤ кутилмаганда хаҳолаб кулиш – зўриқиш;

➤ овознинг кутилмаганда қисилиб чиқиши – зўриқиш;

➤ доимий йўтал тутиши – ёлғон, ўзига ишончсизлик, ташвишланиш.

Шунингдек, беихтиёр реакциялар ҳам мавжуд бўлиб, уларни назорат қилиш жуда қийин (зеро, уларни турли усуллар билан яширишга уринишади), бироқ маълумот олишда анча аҳамиятли ҳисобланади. Баъзи реакциялар «ёлғон детектори» каби ташхис аппаратларида аниқланади.

Бундай реакциялар қуйидагича кўринишда бўлади:

✓ юзнинг қизариши – уят, ғазаб;

✓ оқариб кетиш – кўрқув, айбдорлик ҳисси;

✓ қорачиқнинг кенгайиши – қизиқиш, қониқиш ҳисси, розилик, кучли оғрик;

✓ қорачиқнинг торайиши – қоникмаслик, рад қилиниш;

✓ кўл ва бўйин соҳаси артериясида пульснинг кучли уриши – (юрак уришининг фаоллашуви билан бўйинбоғни бўшатишга уриниш) хавотир, кўрқув, уят, ёлғон;

✓ пульс частотасининг пасайиши – диққатнинг ошиши;

✓ тез-тез ва юзаки нафас – ички зўриқиш;

✓ бурундан қисқа-қисқа нафас олиш – жаҳл;

✓ нафас олишнинг бузилиши, томоқнинг қисилиши, тупукни рефлексив ютиниш – ваҳима, уят, ёлғон;

✓ оғизнинг қуриши (ютиниш, лабни ялаш, ташналик...) – кўрқув, ёлғон;

✓ тўсатдан тишларни кўрсатиш – қаҳр, тажовузкорлик;

✓ терламоқ, тер – ғазаб, хижолат бўлиш, неврозлик, ёлғон;

✓ титроқ (кўл, оёқ бармоқларида, юз мушакларида) – ички зўриқиш, кўрқув, ёлғон;

✓ пирпираш – кўзғалиш, ёлғон;

✓ қориннинг ғулдираши – кўрқув (доим ҳам эмас, вазиятга қараб...);

✓ тишларни ғижирлатиш – кучли невроз, стресс, ўйлаганни амалга ошира олмаслик.

Бундай реакциялар аёлларга нисбатан эркакларда аниқроқ ифодаланади ва кузатиш имкони кўпроқ бўлади.

Эслатма: ҳар қандай психофизиологик диагностикада симптоматик ҳолатлардан ташқари вақт, жой, вазият, ҳолат каби параметрларга аҳамият бериш лозим (масалан, ҳарорати 39⁰ бўлган беморда оғиз қуриш, терлаш, кўзларнинг пирпираши, юзнинг қизариши каби ҳолатлар рўй беради).

Сўнгги вақтларда психологик тадқиқотларда мулоқотга киришувчи

шахслар ўртасидаги оралиқнинг коммуникатив аҳамиятига ва мулоқот самарадорлигининг иштирокчилар жойлашувига боғлиқлиги масалаларига эътибор берилмоқда. Мулоқотга киришувчилар ўртасидаги масофаларнинг тўрт тури фарқланади: *интим* (0–0,5 м), *шахсий* (0,5–1,5 м), *ижтимоий* (1,5–3 м), *оммавий* (3 метрдан ортиқ). Ходим масофани ўзгартириш орқали гумон қилинувчи, айбланувчи, гувоҳ қабиларга қўшимча таъсир кўрсатишга эришиши мумкин, чунки бу билан шериклар ўртасидаги муносабатлар хусусияти ўзгаради.



НИЗОЛИ ВАЗИЯТЛАРНИ КЕЛТИРИБ ЧИҚАРУВЧИ ПРОВОКАЦИЯЛАР



Провокация ўзи нима?

Провокациянинг луғавий маъноси – қасддан уюштирилган ва оғир оқибатларга олиб келадиган хоинона иш ёки хатти-ҳаракат, фитна, ифвогарлик (провокация тиббий ҳамда ҳарбий соҳаларда ҳам қўлланилади).

Провокацион хатти-ҳаракатлар асосан ижтимоий тармоқдан ўта фаол фойдаланувчилар томонидан сунъий равишда уюштирилиб, ўз хизмат вазифасини олиб бораётган ички ишлар органлари ходимларининг қонуний фаолиятига қасддан халақит бериш, уларнинг ҳиссий-иродавий ҳолатларини беқарорлаштириш мақсадида, атайин юзага келтирилади. Натижада ходимнинг эмоционал ҳолатини издан чиқариш орқали унинг ҳаракатларини видеотасвирга олиб тармоққа жойлаштириш, хайп, изоҳ йиғиш учун режалаштирилади.



Зиддиятли-провокацион вазиятлар асосан мулоқотнинг қуйи даражасида амалга оширилади.

Мулоқотнинг қуйи даражаси қуйидагилардан иборат:

Примитив даража – асосий белгиси суҳбатдошга шунчаки бир муносабатда бўлиш. Бу буюм примитив даражада мулоқотга киришишга инсон учун керак бўлган буюм ёки халақит бераётган буюм бўлиши мумкин. Агар керак бўлса, уни эгаллашга ҳаракат қилади, халақит бераётган бўлса, уни улоқтириб ташлашга интилади.

Манипулятив даража – мулоқот иштирокчиси суҳбатдошини рақиб деб билади ва албатта уни енгишга ҳаракат қилади. Манипулятор онгли ёки онгсиз равишда, моддий ё психологик манфаатни кўзлаб, турли махсус усуллар билан суҳбатдоши устидан ғалаба қозонишга уринади. Манипулятив даражанинг муҳим белгиси шуки, унда суҳбатдош шахсининг заиф томонларига қизиқиш кучли бўлади.

Стандартлашган даража – суҳбатдошга нисбатан қизиқиш мавжуд бўлиб, бу қизиқиш суҳбатдошнинг муайян ижтимоий ролга эгаллиги билан характерланади. Стандартлашган даражада мулоқот иштирокчилари ўртасида “ниқоблар алоқаси” амалга ошади.

Ниқоб турлари:

“ноль ниқоб” – “мен сизга тегмаяпман, сиз ҳам менга тегманг”, деган маънони билдириб, бефарқлик, иштироксизлик ниқоби ҳисобланади;



“йўлбарс ниқоби” – “менга тегиб кўрингчи” деган маънони англатувчи қўрқитишга қаратилган ниқоб;



“қўён ниқоби” – “мен жуда кучсизман, менга тегманг” деган маънони англатувчи ниқоб;



“масхарабоз ниқоби” – “мен ҳеч нарсани билмайман, менга тегишнинг ҳожати йўқ” деган маънони англатувчи, ўзини анқов, гўл қилиб кўрсатишга ҳаракат қилувчилар ниқоб ҳисобланади.



Нима қилиш керак?

Ҳеч ким можароларни ёқтирмайди, чунки у бир қатор салбий ҳис-туйғуларни келтириб чиқаради шунингдек, саломатликка ҳам путур етказди. Ҳар доим ҳам кунимиз рисоладагидек, режалаштирганимиздек ўтмаслиги мумкин. Тўсатдан юзага келадиган айрим қалтис вазиятлар борки, кунингизни нохушликларга тўлдириб юбориши ҳеч гап эмас. Бундай вазиятларга қандай “туриб бериш” керак? Низолар, зиддиятлар юзага келмаслиги учун ҳис-туйғуларни қандай барқарорлаштириш керак?

Бу масалада эътиборингизга 9 та қонидани ҳавола этамиз.

1. Кутманг.

Можаро пайти келганда, унинг олдида ҳар доим келишмовчиликлар бўлади, шунинг учун бу сабабларни тезда йўқ қилиш муҳимдир. Рақибингиз нутқини тугатишини ва сизни янада мазах қилишини кутманг. Фақат суҳбатни ёпинг, тушунмовчиликларнинг бу кўчкисини тўхтатинг. Ҳамма нарсани жавобсиз қолдириш ва тез орада можаро сусаяди.

2. Ҳиссиётларингиз совуши учун вақт беринг.

Ғазабингизни ифода қилманг, уни қоғозга ёзиш яхшироқ, у хатто энг даҳшатли сўзларга ҳам бардош беради, лекин ўзингизни энг паст даражага чўктиришга ва рақибингиз билан бир хил тарзда жавоб беришга йўл қўйманг.

3. Шахсан гапиринг

Агар муаммо бўлса, одамдан тўғридан-тўғри сўраш ҳар доим яхшироқдир. Гўё ғийбатни тахмин қилманг ёки тингламанг. Агар сиз ҳақиқатан ҳам низолардан қочишни истасангиз ва ҳақиқатни тушунишингиз муҳим бўлса, шахсинг ўзидан тўғридан-тўғри сўранг.

4. Эмпатия (ҳамдардлик)

Муаммоларга дуч келганда, сиз нафақат иложи борича тезроқ ечим топишга ҳаракат қилишингиз, балки бошқа одамларнинг ҳис-туйғуларини ҳам ҳисобга олишингиз муҳимдир. Можародан қочиш учун сиз бу одамни тушунишингиз керак.

5. Мақсадларингизни аниқланг

Ҳар доим зиддиятли вазият бошланганда, ўзингиздан қандай мотивлар борлигини сўранг: сиз шунчаки ҳис-туйғуларингизни уйғотишни ва бирон бир фикрни исботлашни хоҳлайсизми ёки муносабатларни давом эттиришни хоҳлайсизми? Можарога рози бўлишни хоҳлаганингизда қандай мақсадларни кўзлайсиз? Қандай мақсадлар сизни қаршилиқ қилмасликка мажбур қилиши мумкин?

6. Қийинчиликлар билан “дўстлашинг”

Тайёр бўлинг, чунки қийинчиликлар доимо ва ҳар куни дуч келадиган ҳолатдир: ишда, уйда, дўстлар билан, ота-оналар билан. Ҳар қандай хизмат-буриё, ҳар қандай оила-буриё.

7. Ёдингизда бўлсин, ёмон янгиликлар тез тарқайди

Агар сиз қаршилик кўрсатишга рози бўлсангиз ва низоларга кирсангиз, эҳтимол бу ҳаракат узоқ вақт эсда қолади ва барча яхши ишлар дарҳол унутилади. Шунинг учун, ҳар сафар жанжаллашмоқчи бўлганингизда ёки кимдир сизни мурасага келтирганда, тамға сизда қолишини унутманг.

8. Табассум қил

Ҳар қандай вазиятда ҳам доим чиқиш йўли бор, асосийси бу вақтни кутишдир. Ҳатто энг жанжалли вазиятлар ҳам охир-оқибат унутилади ва энди улар ҳақида ҳеч ким эсламайди. Шунинг учун, нима бўлишидан қатъий назар, ҳар доим табассум қилинг ва ҳаётдан завқланинг.

9. Жавобгар бўлинг

Сўзларингиз учун жавоб беринг ва баҳона қилманг. Ҳеч қачон! Бу бошқаларнинг хурматига сабаб бўлади! Ҳар бир ҳаракатингизга “туриб” беринг.

Хизмат фаолияти давомида низоли-зиддиятли вазият юзага келганда, кескин тус олмаслиги учун айрим тавсияларни келтириб ўтамиз:

Зўриқишни олиб ташлаш. Кўпинча ички ишлар органлари ходимлари билан фуқаролар мулоқотга киришганида кучли ҳаяжонга тушади. Бунинг натижасида у маълумотларни изчил ва маъноли баён эта олмайди. Бундай ҳолат ноодатий вазият, хавотир ҳисси, ортиқча бир нарса айтиб қўйишдан кўрқиш кабилар билан боғлиқ бўлиши мумкин. Зўриқишни олиб ташлаш учун унга вазиятга мослашиб олиши, хотиржам бўлиб тинчланиши учун вақт бериш, сўнгра психологик алоқага киришиш зарур.

Зўриқиш ҳосил қилиш. Бундай ҳолатни ходим сўроқ қилинаётган шахсининг эмоционал соҳасига таъсир кўрсатиш, у танлаган йўлнинг тўғрилигига ишончини сўндириш орқали яратади. Агар сўроқ қилинаётган шахс ортиқча ҳиссий қўзғалувчан ва импульсив бўлса, бу усул жиддий натижалар беради.

Шахсига хос фазилатлардан (ижобий хислатлардан) фойдаланиш. Кўп ҳолларда шахсининг фазилатларига мурожаат этиш жиноятларни текширишда, айниқса ёлғон кўрсатувлар бераётган шахсларга нисбатан қўлланилганида фойда беради. Шу боис, сўроқ қилинаётган шахсининг ҳалоллигини эслатиб, ўтмишдаги хизматлари, жамоадаги обрўсини таъкидлаб, уни сўроқ вақтида очик бўлиш ва ҳақгўйликка кўндириш мумкин.

Шахсининг ожиз томонларидан фойдаланиш. Шахс руҳиятининг ўзига хос жиҳатлари (жиззакилиги, кечинмаларга мойиллиги кабилар)ни ҳисобга олиб, сўроқ пайтида тўғри кўрсатувлар беришига эришиш мумкин. Ғазаб пайтида сўроқ қилинаётган шахс одатда айтмайдиган фикрларини айтиши мумкин.

Ёлғонга чек қўйиш. Бу усул шахс «ёлғонни ривожлантиришига» имкон бериш зарурати бўлмаганида қўлланилади. Бу усулни ходим иш ҳолатлари бўйича ишончли маълумотларга эга бўлганида қўллагани маъқул.

Бунда ёлғон кўрсатувлар дарҳол рад этилади. Мавжуд далилларни тақдим этиш орқали ёлғон бартараф этилади.

Кутиш. Иш натижасидан манфаатдор гувоҳ, жабрланувчи, гумон қилинувчи, айбланувчининг онгида мотивлар кураши юз беради. Мотивларнинг айримлари ёлғон, бошқалари эса ҳаққоний кўрсатувлар беришга ундайди.

Ходим шахсдаги иккиланишларни инобатга олиб, унинг онгида фойдали мотивлар ғалабасини таъминловчи асосларни атайин «яратади» ҳамда сўроқ қилиш вақтида, сўроқ қилинувчининг ўзи ёлғон кўрсатувларидан воз кечишини кутиб, танаффус беради.

Афсонага йўл қўйиш. Ходим шахс ёлғон кўрсатувлар бераётганини била туриб, уларни баён этиши ва ичидагини айтиб олишига имкон беради. Бунда шахснинг ўзининг аввалги фикрларига зид кўрсатмалар бериши аниқ бўлади. Ходим ўзини унинг кўрсатувларига ишонаётгандек тутаяди, уни диққат билан эшитади ва айтганларининг ҳаммасини баённомада қайд этиб, сўнгра афсонани барбод этади.

Чакирик (даъват). Бу усул шахс мантиқан изчил фикр юритишни истамаган пайтда қўлланилади. Ходим атайин диққатини шахс рад эта оладиган, яхши исботланмаган ҳолатларга қаратади. Шу тариқа шахс фикрлашга ундалади ва шу пайтда ходим унга далиллар билан тасдиқланган фактларни хабар қилади. Шахс ушбу фактларни ҳам аввалгиларидек рад этишга ҳаракат қилади, аммо улар объектив бўлгани учун бу қўлидан келмайди. Бу ҳол унда ўзини йўқотиш, тушкунлик ҳолатини юзага келтириши мумкин. Шунда у аслида бўлган воқеани айтиб беришга мажбур бўлади.

Қўққисдан саволлар бериш. Шахс ёлғон кўрсатувлар бераётганида унга у мавжудлигини билмаган савол қўққисдан берилади ёки далил тақдим этилади. Бу ҳол аввалдан тайёрлаб қўйилган ёлғон жавоблар тизимини бузиб юборади ва шахсда стресс ҳолатини келтириб чиқаради. У қўққисдан олинган маълумотни бунгача ўзи ўйлаб топган маълумотлар билан боғлашга қийналади, кейин навбатдаги ёлғон жавобни дарров ифодамай олмайди.

Изчиллик. Бу усул қўққисдан қўлланиладиган усулга қарама-қарши бўлиб, шахсда руҳий зўриқишни аста-секин кучайтириш учун зарур пайтда қўлланилади. Бунинг учун ходим далилларни кетма-кет ўсиб борувчи тартибда тақдим этади ва ҳар бирининг аҳамиятини батафсил тушунтиради. Ходим шахс тўпланган далилларнинг кучини сезишига имкон бериб, ёлғон гапиришга уриниши бефойда эканлигини кўрсатади.

Диққатни чалғитиш. Ушбу ҳолда ходим шахснинг хушёрлигини сўндириш учун диққатини асосий масалага қаратмайди, балки уни бошқа масалаларга фикрини тортади.

Нутқ суръатини жадаллаштириш. Кўп ҳолларда шахс сўроқ пайтида имиллайди, вақтни чўзади, ходим биладиган ҳолатларга мос келиши учун жавобларини ўйлаб олиш ва тайёрлашга ҳаракат қилади. Шундай вазиятда

ходим шахс гапларига жадал суръат бағишлаб, унинг фикрларидан олдинда юриб, фикрлаши ва найранг ишлатишига имкон бермай, ташаббусни ўз кўлига олади.

Нутқ суръатини пасайтириш. Шахс сўроқ пайтида жуда тез гапиради, фикрларда чалкашликлар, тизимлилик йўқолганда нутқ суръатини пасайтириш керак бўлади.

Ходимнинг хабардорлиги ҳақида тасаввур ҳосил қилиш. Ушбу ҳолда ходим шахсга муайян факт ёки маълумотларни атайин айтиб беради. Натижада шахс ходим кўп нарсадан хабардорлиги ҳақида хулосага келади ва тўғри кўрсатувлар бера бошлайди.

Такрорийлик. Бу усул шахс навбатдаги сўроқ пайтида аввал берган кўрсатувларини аниқ такрорлай олмаслигига қаратилади.

ХОДИМЛАРНИНГ КОММУНИКАТИВ КОМПЕТЕНЦИЯСИ МАСАЛАСИ



Тушунча!

Коммуникатив компетенция бу:

- ✓ мураккаб коммуникатив қобилиятга эга бўлиш;
- ✓ янги ижтимоий соҳаларда етарли кўникмаларни ўзлаштириш ва шакллантириш;
- ✓ мулоқотда маданий меъёрлар ва чекловларни билиш;
- ✓ муносабатларда урф-одатлар, анъаналар, одоб-ахлоқ қоидаларини билиш ҳамда ҳурмат қилиш;
- ✓ шунингдек муайян касб доирасида коммуникатив воситаларга эга бўлиш.



коммуникатив компетенциянинг моҳияти



Коммуникатив компетенция қандай ўзлаштирилади?



Сўнги пайтларда ҳаётимизни компьютер экранлари ва мобил қурилмаларсиз тасаввур қилишимиз қийинлашди. Ахборот усуллари жадал суръатларда ўзгариб бормоқда ва биз унга мослашишимиз керак. Шунга қарамай, ахборот узатиш каналидан қатъий назар, биз ҳар қандай муҳитда коммуникатив имкониятларимиздан фойдаланишни унутиб қўймаслигимиз керак.

Виртуал оламдаги фаол суҳбатлар, баъзан сўзнинг мазмун моҳиятидан кўра унинг тезлигига қаратилганлиги кишилар орасида саводсиз мулоқотнинг урчиб кетишига сабаб бўлмоқда.



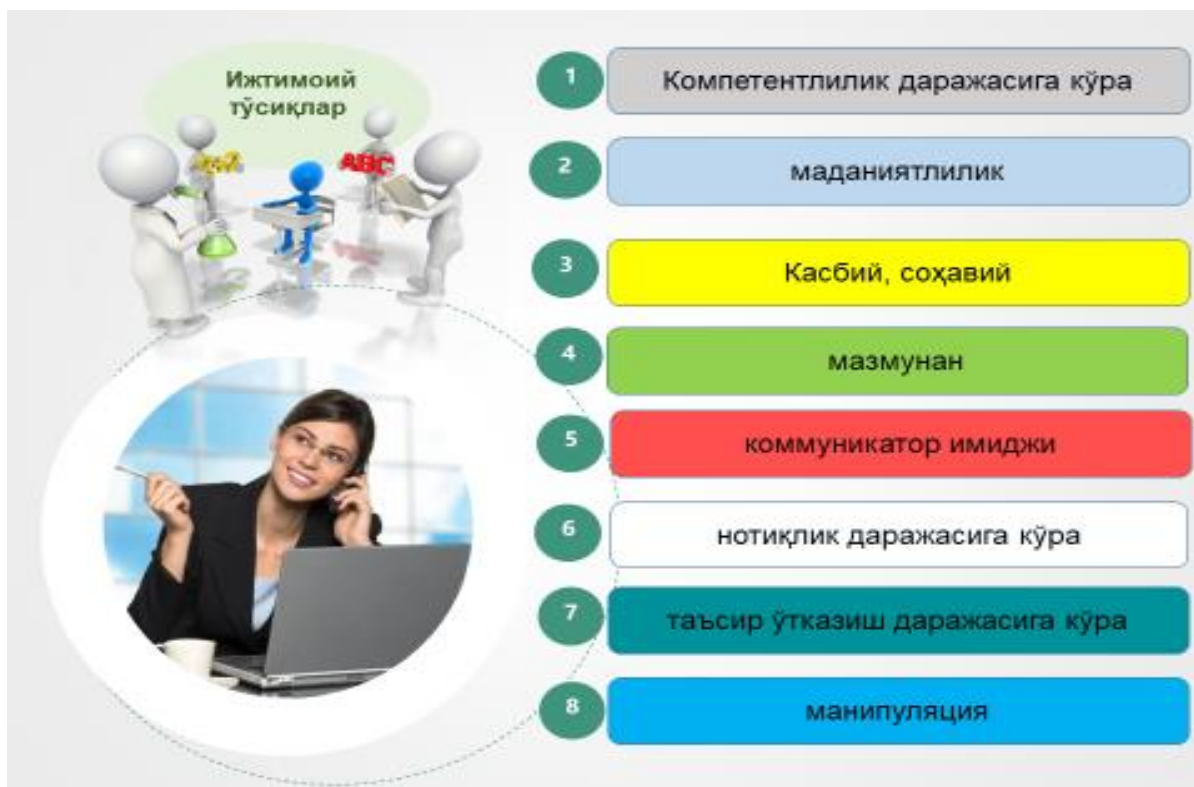


Ходимларнинг фуқаролар билан мулоқот жараёни ўзига хос хусусиятга эга бўлиб, бир қатор қийинчиликларни ҳам юзага келтиради. Табиатан ҳамма бирдек сўзамол, гапга чечан бўлиб дунёга келмаганлиги, айримларнинг сўзга нўноқлиги ёки “мени борим шу, ёқадими йўқми” қабилида сўзлашиши қарши тарафнинг эътирози ёхуд танқидий таъсуротига сабаб бўлади.

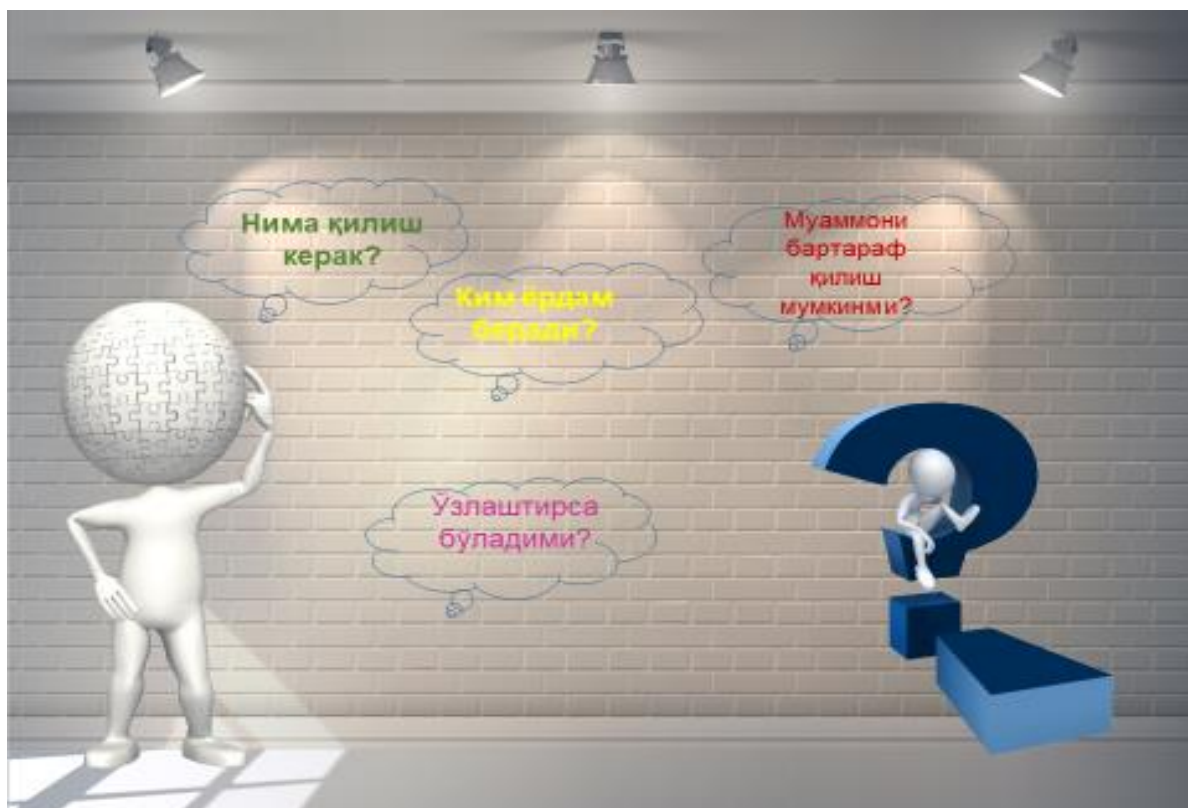


Суҳбатдошлар орасида самарасиз мулоқотнинг шарт-шароитлари сифатида айрим тўсиқларни келтириб ўтамыз.



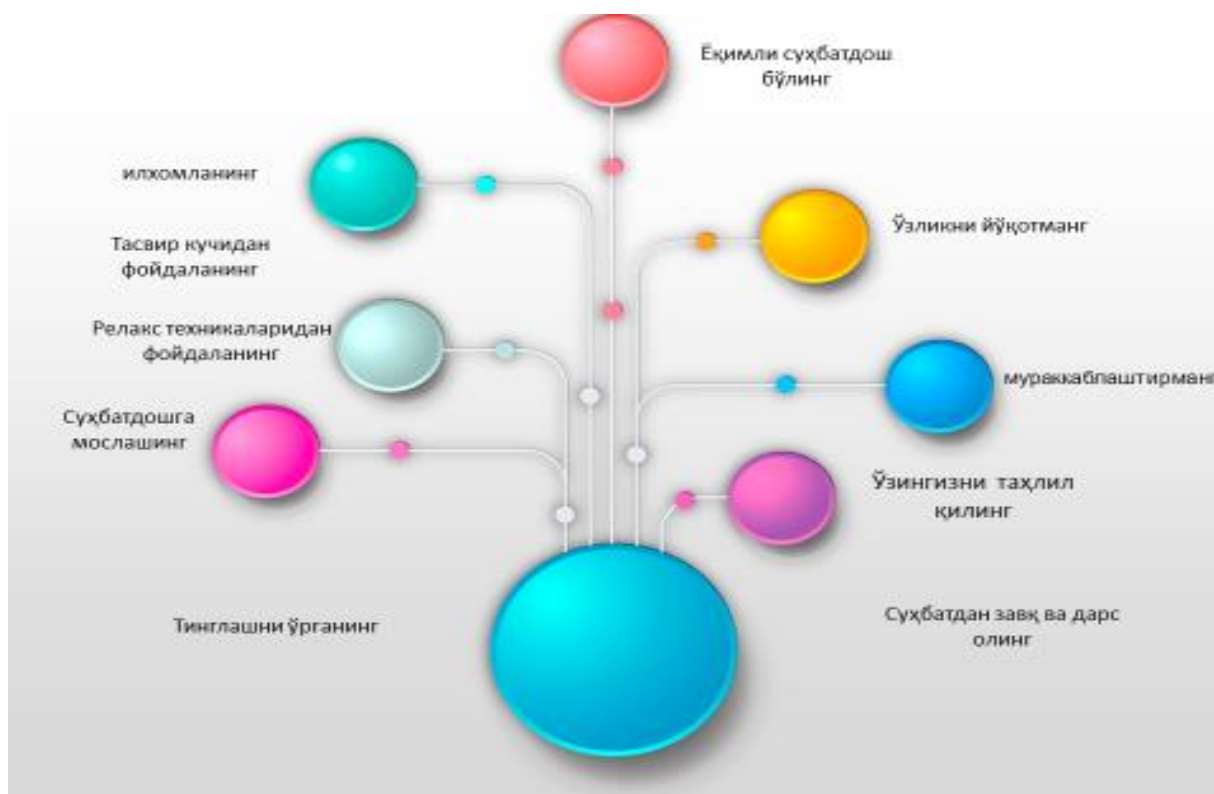


Тўсиқларни енгса бўладими?



Албатта. Ҳар қандай тўсиқни енгиш учун аввало буни исташ, қолаверса ҳаракат қилиш керак. Ҳар бир ходим суҳбатга киришар экан, дастлаб ўзининг мақоми, мавқеи, жамиятдаги роли, ходимлик имиджи, принципи қолаверса, обрў-эътиборини мустаҳкам ушлаб қола билиши керак.

Бу борада ўзлаштириш муҳим бўлган айрим тавсияларни берамиз.



Ҳар қандай натижага тинимсиз машқлар асосида эришилади. Коммуникатив компетентлик муваффақиятли мулоқотнинг 90% ижобий натижага эришишдир.

Шоиру-фузалолар ҳам “сўз билмасанг бир сўз дема, бу ҳам доноликнинг бир белгиси...”, - деб эътироф этганлар. Хусусан, нақшбандийлик тариқатининг йирик вакили, шоир Абдурахмон Жомий:

*Бир шоир ўқиди бемаза газал,
Дедиким, алифсиз ёздим, бу аъло.
Дедимки, энг юксак санъат бўлурди,
Шеъринг сўзлари ҳам бўлмаса асло* деб хитоб қилган эди.

Ходимнинг коммуникатив компетенцияси шаклланганлигини кўрсатувчи айрим белгилар ҳақида қуйидагиларни ҳавола қиламиз.



ХОДИМЛАРНИНГ КОММУНИКАТИВ ХУСУСИЯТЛАРИНИ ШАКЛЛАНТИРИШГА ҚАРАТИЛГАН МАШҚЛАР

1-машқ. Мулоқот жараёнида психологик алоқа ўрнатиш

Бориш тартиби: синалувчилар жуфтларга бўлинади. Ҳар бир жуфтлик ўзаро ролларни тақсимлаб оладилар, ким “музлатилган” ким эса “реаниматор”. Сигнал асосида “музлатилган” шундай бир аҳволга келадики, у ўз-ўзидан тормозлана боради, қарашлари ҳам хиссиз бўла бошлайди ва қотиб қолади. Реаниматорнинг вазифаси: ҳеч бир сўз, ҳеч бир тегинишсиз “музлатилганни” жойидан силжитиши керак. Бунда у фақат жест, мимика, нигоҳ ва пантомимикадан фойдаланиши мумкин.

Методик тавсия: реаниматорнинг мувафаққиятини “музлатилган”нинг беихтиёр кулгуси ёки бошқа бир эмоционал ҳолатларини киритиш мумкин.

Машқда эмоционал алоқага акцент берилади. Машқнинг асосий қаҳрамони ҳам иккинчи бир шахсда психологик алоқа ўрната олган синалувчи ҳисобланади.

2-машқ. Оммавий чиқишларда ишончли муносабатларни ўрнатиш.

Бажариш тартиби: Иштирокчилардан бири 5-6 дақиқа давомида исталган мавзуда сўзлаши керак бўлади. Гуруҳ нотикни қабул қилмаётган ролини ўйнайди. Сўнгги ваизифа қандай бўлсада алоқа ўрнатиш.

Машқ сўнггида машғулотни таҳлил қилиш муҳофақама қилиш керак.

Ички ишлар органлари фаолиятида шахслар билан муносабатга киришишда бир қанча психологик, педагогик ва ижтимоий омиллар борки, уларни ўрганиш ва амалда жорий қилиш ҳар бир ходим учун касбий тайёргарлик ва касбий муҳим сифатларни шакллантиришда муҳим рол ўйнайди. Масалан, инсонлар билан муносабатга киришишда, уларни тушуниш ва (тўғри) мулоқот ўрнатиш учун, уларнинг хатти-ҳаракатлари, мимика ва жестларини назардан қочирмаслик керак.

Бир қанча микрожестлар мавжуд. Жумладан, кўз ҳаракатлари, юз қизариши, лаб буриш, пирпираш. Бошқа жестлардан фарқли ўлароқ бу жестлар онг назоратидан ташқарида содир бўлиб, инсон ҳулқини интерпретация (баҳолашда) қилишда муҳим маълумот ҳисобланади. Энг аввал мана шу жестларга аҳамият бериш лозим.

Мулоқот жараёнида қуйидагиларни кузатиш мумкин:

- Баҳолаш жестлари - даҳанини қашлаш, қўрсаткич бармоқлари билан энса соҳасини силаш, ўйчан юриш.
- Ишонч билдириш жестлари - қўл бармоқларини бирлаштириш, стулда тебраниш.

- Нервозлик ва ишончсизлик жестлари - қўл бармоқларини ковуштириш, кафтларни силаш, бармоқлар билан уриш (таққиллатиш), ўтиришдан олдин стул суянчиғини ушлаб кўриш (тегиниш).

- Кутиш жестлари - кафтларни бир-бирига ишқаш, кафтларни матога (кийимга) артиш.

- Ўз-ўзини назорат қилиш жестлари - қўлларни орқада сиқиш (боғлаш), креслонинг тирсак қўйгичини маҳкам ушлаб олиш.

- Инкор қилиш жестлари - қўлларни кўксида чалиштириш (Напалеон позаси), бурнининг учини ушлаб қўйиш, орқага тисарилиш.

- Жойлашув жестлари - қўлларни кўксига қўйиш, суҳбатдошдан диққатни беихтиёр тез-тез узиш.

- Доминантлик (устунлик) жестлари - бош бармоқни кўрсатиш, қўлларни юқоридан пастга кескин ҳаракатлантириш.

- Носамимийлик жестлари - оғизни қўл билан беркитиш, бурун соҳасини ушлаш, четга ўгирилиш, кўзни олиб қочиш.

Шу ва бошқа жестлар интерпертацияси 1-иловада берилган (1,2,3-жадвал)

ИИО ходимларининг жестларни ишлатишида қуйидаги қоидаларга амал қилиши мақсадга мувофиқ:

- Жестларни хаддан ташқари кўп ишлатиш ёки улардан бутунлай воз кечиш атрофдагиларда шубҳа уйғотиш мумкин.

- Суҳбат давомида асосиз жестларни ишлатмаслик.

- Стереотип (азалдан одат бўлиб қолган) жестикуляциядан қочиш керак.

3-машқ. “Мулоқот жараёнидаги қийинчиликларни бартараф қилиш”.

Бажариш тартиби: Иштирокчилар 5-8 кишидан иборат бир неча гуруҳга бўлинади, ҳар бир иштирокчи 5 сония вақт оралиғида бирор тематика бўйича сўз айтиши керак. Баъзилар мавзудан четласа ҳам, мияга келган энг биринчи фикрларни айтиб мулоқатдаги кўрқувдан фориг бўлишга уринадилар. Вазифани бажаришда қийинчиликка учраганлар ўйиндан четлаштирилади. Оқибатда гуруҳда 1 нафар ғолиб қолади.

Методик тавсия: иштирокчилар жавоб бериши исталган тартибда бўлиши мумкин, буни иштирокчиларнинг ўзлари белгилайдилар. Яъни жавоб берган иштирокчи кейинги иштирокчини ўзи кўрсатади.

4-машқ. “Мулоқот жараёнидаги қийинчиликларни бартараф қилиш”

Бажариш тартиби: иштирокчилар жуфт-жуфт бўлиб гуруҳларга бўлинади ва тренер берган вазифага кўра (аввалдан танлаб олинган) икки мавзу хусусида гаплашадилар, шу вақтнинг ўзида улар бир-бирини ўзининг мавзусида гаплашишга мажбур қилиши керак (масалан, бири спорт бошқа бири эса тиббиёт ҳақида).

Методик тавсия: суҳбат керакли йўналишда бориши керак, ҳамкорлар бир-бирига бақирмасликка, кўпроқ пауза қилишга ва ўз мавзуларида керакли саволлар бериб, шеригини ўз мавзусида гапиришга мажбур қилиши керак.

5-машқ. “Мулоқот жараёнида позиция танлаш”.

Бажариш тартиби: бир иштирокчи раҳбар ролини бажариб, ишга кеч қолганлар билан турли позицияларда гаплашиши керак: “юқоридан”, “пастдан” ва “тенг-тенгига”

Диалогдан сўнг тренер иштирокчилар билан вазифанинг қай даражада бажарилганлигини муҳокама қилади.

Методик тавсия: агарда суҳбат (диалог) ўйлангандек ўтмаса унда тренернинг ўзи бир иштирокчи билан диалога киришади ва суҳбат давомида қўлланиладиган жестлар, интонация, мимика, пауза ушлаш тартиби кабиларга диққатни қаратади.

6-машқ. “Мулоқотнинг зарур воситалари”

Бажариш тартиби: синалувчиларга милиция ходимининг фуқаро билан бўлган суҳбатидан 3-5 дақиқалик видеофрагмент намойиш этилади.

Вазифа: ходим фойдаланган жестларни тушунтириб беринг. Мазкур вазиятда улар керакмиди, оралиқ масофа қандай, мулоқот жараёни мақсадга мувофиқми?

Методик тавсия: суҳбатлар берилган бир қанча видеофрагментлар тайёрлаш ёки улар ўрнига фотолавҳалар ва слайдлардан фойдаланиш мумкин.

7-машқ. “Мулоқотнинг зарур воситалари”

Бажариш тартиби: тингловчилар жуфтликларга бўлинадилар. Ҳар бир жуфтликка муайян матн берилади (юрист фаолияти билан боғлиқ бадиий ёки махсус матн).

Вазифа: ифодали ўқиш техникасини шакллантириш.

Назорат: 10-15 дақиқадан сўнг 2-3 нафар синалувчи аудитория олдида ушбу матнни ўқиб бериши керак бўлади ва матннинг мазмунига кўра диққия, интонация техникаси, паузалар ва керакли жойларида урғу бериш кабилар таҳлил қилинади.

Методик тавсия: махсус матн газета, журнал, юристларнинг хизмат материалларидан олинган бўлиб, унда психологик вазиятлар мавжуд бўлиши керак (масалан, жиноячиларни ушлаш, низоли вазиятлар, сўроқ ва х.к).

8-машқ. “Мулоқотчанлик сифатларини ўстиришга оид тренинг машғулоти”

Мақсади: Мулоқотга кириша олиш малакасини такомиллаштириш ва мулоқотда юзага келадиган қийинчиликларни бартараф этиш.

Вазифалари:

- ✓ шахс ҳолати ва кайфиятларини барқарорлаштириш;
- ✓ иштирокчиларнинг бир-бирлари ҳақида тасаввурларни кенгайтириш;
- ✓ ижтимоийлашувга ёрдам бўладиган кўникма, малакаларини шакллантириш;
- ✓ гуруҳ иштирокчиларини бир-бирларини тушунишга ҳамда ҳамкорликда ишлашга ўргатиш.

Кутилаётган натижалар:

- мулоқотга кириша олиш қобилиятини такомиллаштириш;
- мулоқот жараёнида юзага келадиган қийинчиликларни бартараф этиш;
- ҳамкорликда ишлашга ўргатиш;

Қоидалар:

- ✓ Ўнг қўл қоидаси (кимни қўлида микрофон бўлса ўша одам гапиради);
- ✓ Фаоллик қоидаси (ролли вазиятларда ҳар бир киши ўзига мавжуд билим, кўникма ва малакаси билан фойдаланиш);
- ✓ Мулойимлик қоидаси (барча қатнашчилари бир-бирларига ҳушмуомалалик билан, исмлари билан мулоқот қилишлари керак бўлади);
- ✓ Регламент қоидаси (Тренинг қатнашчилар ўз фикрларини аниқ, лўнда, қисқа баён этишлари керак);
- ✓ Сирлилиқ қоидаси (машғулот жараёнидаги барча кечинмалар гуруҳдан ташқаридаги чиқиши мумкин эмас);
- ✓ Телефонларни ўчириб қўйиш қоидаси;

Тренинг ўтказишнинг ўзига хос хусусияти: мулоқот жараёнида юзага келиши мумкин бўлган муаммоларни бартараф этиш, шахсда мулоқот маъданияти шакллантириш, мулоқот техникасини янада ривожлантириш.

Бу тренингдан ижтимоий психология, мулоқот психологияси, шахс ижтимоийлашуви масалалари психологияси фанларига фойдаланиш тавсия этилади.

Услуглар: ақлий хужум, ролли вазият, карточка.

Иштирокчилар: __ ходимлар.

Вақт: _____

Самарали мулоқотни ташкил қилишда эътиборга олиниши лозим бўлган яна бир ҳолат “каршимдаги одам қандай ҳолатда?” деган саволга жавоб беришдан иборат. Буни қуйидаги машқ орқали амалга ошириш мумкин:

1- машқ. Иштирокчилар орасидан ихтиёрий 10 киши — раҳбар, ихтиёрий 10 киши — ходим сифатида танлаб олинади. Фараз қиланадики, ходимлар улар учун таъқиқланган ножўя иш қилиб қўйишган. Раҳбарларнинг вазифаси уларни жазолаш. Бунинг учун ҳар бир “раҳбар” ҳар бир ходимнинг олдига келиб, уларнинг юзига яхшилаб қараб, кейин унга қанақа жазо берган бўлишини қоғозга ёзади — исмини ва жазо турини ёзиш сўралади.

“Нима учун шундай жазо белгиладингиз — айтинг” деб сўралади.

9-машқ. “Мулоқотдаги идрок”

2 та раҳбар бор — бири семиз, иккинчиси озгин. Ходим сифатида ноҳўя иш қилдингиз. Қайси раҳбар сизга қандай жазо беради деб ўйлайсиз? Нима учун шундай деб ўйладингиз? каби саволлар билан муурожаат қилинди.

Шахс мулоқотда бўларкан бу мулоқотга таъсир кўрсатадиган омил сифатида симпатия ва антипатия белгилари ҳам алоҳида таъкидланиши лозим. Булар асосан:

а) юздаги табассум, б) қорачиғнинг кенглиги, в) юз мускулларининг эркинлиги.

Аждодларимиздан бизга миямиздаги сигналлар орқали шундай маълумотлар етиб келганки — жаҳл чиққанда мускуллар тортишади. Шунинг учун ориқ одам миямизда жаҳлдор одам каби тасаввур уйғотади.

Қорни оч одамни жаҳлини чиқариш осонми, қорни тўқ одамними? Нега? Икки гуруҳга бўлиб қорни оч одам қанақа бўлади? қорни тўқ одам қанақа бўлади? иштирокчиларга ёздириш.

Новербал сигналлар — кўлини чўнтагига солиб туриши — раҳбарлигининг белгисидай кўринади.

10-машқ. “Бузуқ телефон” машқи.

Мақсад: Маълумот узатишдаги бузилишларни англаш. Маълумотни англанган ҳолда идрок қилиш ва фаол тинглаш услубини ўзлаштириш.

Ўйриқнома: “Ушбу машқимизда 6 киши иштирок этиши керак. Бунда 5 киши хонадан ташқарида пойлаб туришади, 1 киши эса хонада қолади. Мен хонада қолган одамга оғзаки топшириқ айтаман. Бу одам иложи борича ҳамма топшириқни эслаб қолади ва иккинчи (хонадан ташқарида турганлардан бирига) одамга айтади. Иккинчи одам учинчисига, учинчиси тўртинчисига ва ҳ.к. Биз эса маълумотлар қандай узатилишини кузатиб тураемиз. Кейин эса худди шу жараёни муҳокама қилаемиз”.

5 та ходим хонадан чиққанидан кейин бошловчи қолган 1 кишига қўйидагича топшириқ айтади: “Сиз соҳангиз раҳбарининг муовинисиз. Раҳбаримиз Собир Комилович Сизни анча пойладилар. Лекин келмаганингиздан сўнг сизга мен орқали топшириқ айтиб кетдилар. Айтдиларки, у киши ҳозир бизга Япония аппаратурасини олиш учун ҳужжатларни расмийлаштиришга кетдилар, у ердан чиқиб бошқармада кенгайтирилган йиғилишга борар эканлар. Агар улар соат 12 гача келмасалар бўлим мажлисини ўзингиз ўтказар экансиз, бу мажлисда “Профилактика” хизматининг ҳисоботини кўриб чиқиш керак. Кейин соат 15.00 да бўлимимизга Польшадан келаётган меҳмонларни кутиб олиш учун аэропортга 1 та “Нексия” билан 1 та “Дамас” автомашинасини чиқариш керак экан. Яна айтдиларки, соат 17.00 да ИИВнинг ижтимоий таъминот бўлимидан ходимларга тарқатиш учун гўшт келар экан. Ҳамма ходимларга 2

килодан гўшт тарқатиб раҳбарнинг улушини холодильникка солиб қўйсангиз ўзлари келиб олиб кетар эканлар”.

Шундан сўнг маълумотлар бирин-кетин кириб келаётган ходимларга узатила бошлайди.

Машқ сўнгида одатда маълумотнинг бузилиши кузатилади. Машқда иштирок этган ходимлар видео ёрдамида маълумот мазмунини билиб оладилар. Шундан сўнг ходимларга ҳар қандай маълумотни биринчи манбадан олиш зарурияти айтиб ўтилади. Маълумотларнинг бир кишидан иккинчи кишига ўтиши натижасида у қанчалик ўзгариб кетиши пайдо бўладиган миш-миш гапларга асос бўлиши айтиб ўтилади.

Маълумот узатишдаги хатоларни бартараф этиш мақсадида фаол тинглашни ўрганиш машқи таклиф этилади. Бу машқ йўриқномасига кўра ҳамма ходимлар уч кишилиқ гуруҳларга бўлинадилар. Бу гуруҳдаги уч ходим уч хил ролда иштирок этади: гапирувчи, тингловчи ва назоратчи.

Гапирувчи ҳаётдаги бирор бир воқеани айтиб беради ва тингловчи бу воқеани иложи борича эсида олиб қолиб, қайтадан такрорлаб айтиб бериши керак. Назоратчининг вазифаси йўл қўйилган хатоларни айтишдан иборат. Гуруҳдаги ҳар бир иштирокчи уччала ролдан бирортасида иштирок этиши шарт. Ушбу машқни бажариш орқали иштирокчилар вербализация, яъни фаол тинглаш методини ўзлаштирадилар.

11-машқ. “Шахслараро муносабатлар ва низоли вазиятларни ҳал этиш усуллари”

Мақсад: Ролли ўйин орқали ҳамкорлик муносабатлари ҳақидаги тасаввурларни шакллантириш.

Бошловчи 10 та ходимни хонанинг ўртасига таклиф этади. Улар икки қатор бўлиб, бир-бирларига қарама-қарши туришади ва улар олдида йўриқномага биноан вазифа қўйилади.

Йўриқнома: “Тасаввур қилинг, сиз иккита мактабнинг вакиллари сиз. Яқинда физика фанидан икки кунлик олимпиада бўлиши керак, лекин олимпиаданинг қаерда бўлиши ҳали аниқ эмас. Биринчи қатор — А томон — биринчи соҳа вакиллари, иккинчи қатор эса — В — томон — иккинчи соҳа вакиллари. Олимпиада кимнинг ташкилотида ўтиши ҳозирги сизнинг ҳаракатингизга боғлиқ. Ҳар бир томондаги ходим иложи борича қаршисидаги шеригини ҳар хил ваъдалар, таклифлар билан ўз томонига оғдириб олишга ҳаракат қилиши керак. Лекин бу мулоқот сўзсиз — имо-ишоралар ёрдамида ўтиши керак. Қайси томонга ўтилса, олимпиада шунинг ташкилотида ўтади. Бунинг учун сизга икки минут вақт берилади”.

Ходимларнинг мулоқоти тугагандан сўнг бажарилган вазифа таҳлил этилади. Иштирокчилар жойларига ўтирганларидан сўнг бошловчи бўлиб ўтган ечим вариантларини блокнотга ёзади. Ушбу музокарадаги муносабатлар қуйидагича бўлиши мумкин.

1. А Б. А томон Б томонга ўтади ва Б жойида қолади. Муносабатларнинг бу тури Б нуқтаи назаридан қараганда рақобат деб аталади.

2. А Б. А томон жойида қолади, Б томон эса А томонига ўтади. Б нуқтаи назаридан қараганда бу хил муносабат ён бериш деб аталади.

3. А Б. А ҳам Б ҳам бир-бирларининг томонига ўтишмайди ва ўз жойларида қолишади, бу хил муносабат пассивлик, яъни масалани ҳал этишдан қочиш дейилади.

4. А Б. Тўртинчи муносабат типи компраимист деб аталади. Бизнинг мисолимизда олимпиада 3-бир ташкилотда ўтказилиши таклиф этилади.

5. А Б. Бу муносабат тури ҳамкорлик деб аталади. Ва бунда муаммо иккала томоннинг манфаатлари ҳисобга олинган ҳолда ҳал этилади: Яъни олимпиаданинг бир куни бир ташкилотда, иккинчи куни эса иккинчи ташкилотда ўтади. Бу ҳолда иккала томоннинг қизиқишлари қондирилади. Ва ҳеч қайси томон ўзини камситилган деб ҳис этмайди.

Бу машқ хулосасига кўра, мулоқотнинг ҳамкорлик услуби энг самарали ва конструктив бўлиб ҳисобланади.

Машғулотнинг иккинчи ярми низоли вазиятларни ҳал этишга қаратилган бўлиб, ходимлардан бирон-бир низоли, муаммоли вазиятни айтиш сўралади. Ушбу низоли вазиятнинг турли ечимлари ходимлардан сўралади ва ҳар бир таклиф этилаётган вариант бирон муносабат турига тааллуқли деб топилади. Одатда, муаммоли вазият ечимларидан ҳамкорликка тааллуқли бўлган вариант низоли ҳал этишдаги конструктив йўл бўлиб ҳисобланади. Бир неча низоли вазиятларни таҳлил этиш орқали ходимлардан ушбу хулоса мустаҳкамланади.

12-машқ. “Автобусда” ўйини

Мақсад: Ходимларда муомала маданиятини шакллантириш, шахслараро муносабатларни ижобий ривожлантириш.

Иштирокчилардан бири автобусдаги безори ролини ўйнайди, қолганлар эса йўловчилар. Безори автобусдаги иккита ўриндикни эгаллаб олиб, бирига ўзи ўтирибди, бирига эса магнитофонини қўйган. У ҳеч кимга жой бермоқчи эмас. Йўловчилардан ҳар бири безори билан тил топишиб унинг ёнига ўтиришга ҳаракат қилиб кўриши керак. Шарт шуки — мақсадга жанжалсиз эришиш лозим.

13-машқ. “Авлодлар ўртасидаги низо” ўйини

Мақсад: Ходимларда муомала маданиятини шакллантириш, шахслараро муносабатларни ижобий ривожлантириш.

Бунда уч киши иштирок этади — йигит, қиз ва катта ёшли одам. Авлодлар ўртасида “Эҳ, ҳозирги ёшлар...” қабалида тақлид уюштирилади. Йигит ва қизнинг вазифаси: имкон борича хушмуомалалик билан низодан қочиш. Жюри аъзолари ҳар бир ходимнинг ҳаракатини баҳолаб боради.

14-машқ. “Орқадаги ёзувлар”

Иштирокчиларнинг орқаларига варақ маҳкамлаб қўйилади. Ҳамма иштирокчилар хонада хоҳлаган одамнинг олдига бориб унинг орқасидаги қоғозга бу одамнинг нимаси ўзига ёқишини ёзиши керак. Вазифани мукаммаллаштириш ҳам мумкин. Масалан, ўша одамда нимани ўзгартиришни хоҳлашини ёзиши мумкин.

15-машқ. “Информацияни (маълумотни) сўзсиз узатиш”

Бу ўйинда бошловчи йўналтириб турувчи ролини бажаради. Бошловчи шундай тушунтириш беради: “Ҳозир бир киши хонадан ташқарига чиқиб туради, қолганлар эса унга қанақа маълумотни айтиш лозимлиги ҳақида келишиб олишади. Мен уни чақираман, шунда бутун гуруҳ имо-ишора, турли қилиқлар ва юз ҳаракатлари билан унга шу информацияни узатишга ҳаракат қилишади. Чақирилган одамнинг вазифаси — гуруҳ унга айтмоқчи бўлаётган маълумотни англаб олишдан иборат”.

Бошловчига эслатма: Одатда, ходимлар ўйин муҳитидан ноҳўя хатти-ҳаракатларни бажариш учун баҳона сифатида фойдаланишлари мумкин. Албатта, бу ўйинда ноҳўя ҳаракатлар бўлиши табиий, лекин кимки вазиятдан шўхлик ва ҳазил-ҳузул учун фойдаланмоқчи бўлса, уни ўйнаётган гуруҳнинг ўзи тартибга келтириб қўйиши керак. Бу усулнинг муҳим таъсир кучига эгаллигини ҳисобга олиб, уни жамоатчиликдан ҳоли ва шовқин кам бўлган махсус хоналарда ўтказиш мақсадга мувофиқдир.

16-машқ. “Икки қўллаб кўришиш”

Иштирокчиларнинг ҳаммаси доира шаклида ўтиришади. Қўллар бир-бирига бирлаштирилган бўлади. Иштирокчилар бирваракайига хоҳлаган томонидаги (чап ёки ўнг ёнидаги) кишига саломлашиш учун қўшқўллаб қўл узатади. Униси эса қўлларини ёнидагисига узатиши мумкин ва биринчи иштирокчига навбат етгунича шу ҳолда давом этади. Шундай қилиб бир нечта мос келмаслик ҳолати кузатилиши табиий. Ана шунда қанақанги қий-чув кўтарилишини кўрасиз!

Бу ўйинни бир неча бор такрорлаш нафас ростлаш ва тинчланиш учун фойдалидир.

17-машқ. “Азиз меҳмон ўйини”

Мақсад: а) шахснинг ва хусусан, протогонист (меҳмон) шахсининг гуруҳ томонидан ҳурмат қилинишини тасдиқлаш; б) гуруҳда одам билан муомала қилиш санъатини шакллантириш; в) бевосита (ўйинни амалга ошириш орқали) гуруҳдаги айрим иштирокчиларнинг протогонистга нисбатан салбий муносабатини шакллантириш.

Бу ўйинда протогонист сифатида гуруҳдаги энг кўзга ташланмайдиган, суст ходим танланади.

Бошловчи ўйиннинг моҳиятини қуйидагича тушунтиради: “Ҳозир бир киши ташқарига чиқиб, то уни чақирмагунимизча эшик орқасида кутиб туради. Қолганлардан 7 кишини биз ҳар бир ўйин қатнашчиларининг иштирокини ва хулқ-атворини баҳолаш учун (5 балли системада) ҳакам сифатида сайлаймиз. Вазифангиз нимадан иборатлигини айтиб олинг: эшик ортидаги киши — бизнинг энг азиз меҳмонимиз. Тасаввур қилинг, у бизнинг республикамиз учун дўст мамлакат бўлган Россия давлатининг вакили бўлиб, Ўзбекистон ва Россия ўртасида мустаҳкам алоқаларни йўлга қўйиш учун ташриф буюрган. Иштирокчилардан бири меҳмонни чақиради, шу билан бирга унга ҳамроҳлик ва таржимонлик ҳам қилади. Қолган иштирокчиларнинг ҳар бири меҳмон билан кўришишга, ундан ниманидир сўрашга, унга нималарнидир гапириб беришга ҳаракат қилиши керак, чунки меҳмон зеркиб қолмаслиги керак. Ҳакам аъзоларининг вазифаси: қатнашчиларнинг иштирокини кузатиб бориб, кимда-ким меҳмон билан куруқ, бетакаллуф, сохта, хушомадгўйларча, ва одобсизларча муносабатда бўлса, уларнинг балларини туширишдан иборат. Одобсизлар ва баллари паст бўлганлар ўйиндан чиқарилади. Ҳакамлар ҳар бир иштирокчининг ўртача баҳосига қараб, унинг ўзаро муносабатга киришиш қобилиятига баҳо берадилар”.

Бошловчи ҳам иштирокчилар билан биргаликда ҳакам аъзоларини, ҳамроҳлик қилувчи (таржимон)ни ва “меҳмон”ни танлайди. Ҳамроҳлик қилувчи хонадан чиқиб кетади ва бир пасдан сўнг “меҳмон”ни бошлаб киради. Иштирокчилар протоголистни доира шаклида ўраб оладилар ва унинг атрофида ким қандай истаса шундайлигича ўтирадилар. У билан гаплашишнинг навбатма-навбатлиги шарт эмас, муҳими ҳар бир иштирокчи у билан муносабатга киришиши керак.

Олдиндан маълум бўлган кулгули нарсалар (меҳмон билан “чет тилида гаплашиш” ва мулоқотнинг одатланилмаган усули) ўйинга завқ бағишлайди, кулгу уйғотади, лекин таъкидланган жиддийлик йўқолмайди. Тажрибаларда кўринишича, протоголист билан мулоқотда бўлувчи шахслар ўз муносабатларида ҳазиломуз, кулгули ҳаракатларни ҳам қўллайдилар. Бунда иштирокчилар, ҳатто ҳакамлар томонидан баллар камайтирилиши эҳтимолини ҳам унутиб қўядилар. Шундай вазият кузатилганда, ўйин ниҳоясида бошловчи иштирокчиларнинг бу хил (ноўрин) ҳаракатларини енгилгина бўлса ҳам таъкидлаб ўтиши керак.

Меҳмон номига айтилаётган олқишлар ҳақида олдиндан бошқотириб ўтириш шарт эмас, балки иштирокчилар буни ўйин жараёнида ўйлаб топишларига имконият яратиш керак.

18-машқ. “Автобус” ўйини

Мақсад: Мулоқот мазмунини шахснинг новербал ҳаракатларидан англаш имконияти ҳақидаги тушунчаларни шакллантириш. Новербал

компонентлар: имо-ишора, мимика ва ҳиссий ҳолатларни ўқий олиш қобилиятларини аниқлаш.

Бошловчи иштирокчиларга инсоннинг мулоқот жараёни қанчалик бой эканлиги, у фақатгина оғзаки мулоқотдан иборат бўлмай, балки сўзлар ёрдамсиз узатиладиган маълумотларга ҳам бой эканлиги ҳақида айтиб ўтади. Сўзлар ёрдамсиз узатиладиган маълумотлар мулоқотдаги новербал компонент дейилади. Бу хил компонентларни: имо-ишоралар, мимика (юз ифодаси) ва ихтиёрсиз тана ҳаракатларини мулоқотга киришаётган ҳар қандай одамда кузатиш мумкин. Бу хил компонентларни зеҳн билан кузатиш ва тушуниш натижасида кўпинча суҳбатдошимиз айта олмайдиган майл, истаклари ҳақида маълумот олишимиз мумкин. Бу хил ҳаракатларни кузата олиш қобилияти инсон ички оламида юзага келаётган норозиликларни олдиндан сезиш, суҳбатдошини “яримта” гапидан тушуна олиш имкониятини беради. Натижада, мулоқот жараёнида бу хил омилларни ҳисобга олиш бу жараёни анча енгиллаштиради ва ўзаро тушуниш ҳиссини келтириб чиқаради.

Ходимларда бу хил билимларни мустаҳкамлаш учун қуйидаги машқ таклиф этилади. Ходимлар икки қатор бўлиб бир-бирларига қарама-қарши ҳолда юзма-юз турадилар. Ҳар бир ходим қаршисидаги шериги билан машқни бажаради.

Ўйриқнома: Тасаввур қилинг, сизлар қарама-қарши томонларга кетаётган автобусда кетаяпсизлар, автобус ойнасида бошқа автобусда кетаётган танишингизни кўриб қолдингиз. Биринчи гуруҳдагилар сизларнинг ўша танишингизга бирон зарур, муҳим гапингиз бор. Имо-ишора орқали унга ўз фикрингизни тушунтиришингиз керак. Иккинчи гуруҳдагилар, сизлар ўз суҳбатдошингизни имо-ишорасидан нима демоқчи эканлигини тушуниб олишингиз керак.

Ходимлар машқни бажариб бўлганларидан сўнг бошловчи ҳар бир гуруҳ иштирокчиларига қуйидаги савол билан мурожаат қилади: Шеригингиз бермоқчи бўлган маълумотдан нимани тушундингиз? Иккинчи гуруҳдагиларга эса “Сиз аслида нима демоқчи эдингиз?”, деб сўралади. Натижалар солиштириб чиқилади ва новербал имо-ишора ва хатти-ҳаракатлар индивидуал хусусиятга эга бўлиши билан бирга умумий томонларга ҳам эгаллиги таъкидлаб ўтилади. Мулоқот давомида бу жараён иштирокчиларнинг нафақат сўзлари балки, хатти-ҳаракатлари, юз ифодаси, товушидаги интонацияларни ўқий олиш зарурлиги ҳақида хулоса чиқарилади.

МУНДАРИЖА

Мулоқот тушунчаси ва унинг психологик жиҳатлари.....	3
Низоли вазиятларни келтириб чиқарувчи провокациялар.....	29
Ходимларнинг коммуникатив компетенцияси масаласи.....	35
Ходимларнинг коммуникатив хусусиятларини шакллантиришга қаратилган машқлар.....	43

Ирода Мухаммаджановна ХАКИМОВА

**ИЧКИ ИШЛАР ОРГАНЛАРИ
ХОДИМЛАРИНИНГ ХИЗМАТ ФАОЛИЯТИДА
МУЛОҚОТ ТУШУНЧАСИ ВА УНИНГ
ПСИХОЛОГИК ЖИҲАТЛАРИ**

Ўқув-услубий қўлланма

Босишга рухсат этилди ____ . ____ .2023 й. Нашриёт ҳисоб табағи ____ .
Буюртма № ____ Адади ____ нусха.

Ўзбекистон Республикаси ИИВ Малака ошириш институти,
100213. Тошкент шаҳри, Хусайн Байқаро кўчаси, 27а-уй.