

## MUOMALA JARAYONIDA O‘ZARO TA’SIR ETISH USULLARI

*Otaboyeva Oysha Baxodirovna**Tuproqqal‘a tumani 20- son maktab amaliyotchi psixologi*

**Annotatsiya:** Muloqotda psixologik ta’sir masalalari, professional tinglash texnikasi, muloqotda nizolar holatlar va shaxs toifalari haqidagi ma’lumotlar ushbu maqolada keltirib o‘tilgan.

**Kalit so‘zlar:** Muloqot, muomala, psixologik ta’sir, taassurot, psixologik ta’sir, verbal ta’sir, noverbal ta’sir, noverbal muloqot.

Odamlar bir - birlari bilan muomalaga kirishar ekan, ularning asosiy ko‘zlagan maqsadlaridan biri - o‘zaro bir - birlariga ta’sir ko‘rsatish, ya’ni fikr - g‘oyalariga ko‘ndirish, harakatga chorlash, ustanovkalarni o‘zgartirish va yaxshi taassurot qoldirishdir.

*Psixologik ta’sir* - bu turli vositalar yordamida insonlarning fikrlari, hissiyotlari va hatti - harakatlariga ta’sir ko‘rsata olishdir.

Ijtimoiy psixologiyada psixologik ta’sirning asosan uch vositasi farqlanadi.

*Verbal ta’sir* - bu so‘z va nutqimiz orqali ko‘rsatadigan ta’sirimizdir. Bunday asosiy vositalar so‘zlardir. Ma’lumki, nutq - bu so‘zlashuv, o‘zaro muomala jarayoni bo‘lib, uning vositasi - so‘zlar hisoblanadi. Monologik nutqda ham, dialogik nutqda ham odam o‘zidagi barcha so‘zlar zahirasidan foydalanib, eng ta’sirchan so‘zlarni topib, sherigiga ta’sir ko‘rsatishni xohlaydi.

*Noverbal ta’sirning* ma’nosi «nutqsiz»dir. Bunga suhbatdoshlarning fazoda bir-birlariga nisbatan tutgan o‘rinlari, xolatlari yaqin, o‘zoq, intim, qiliqlari, mimika, pantomimika, qarashlar, bir - birini bevosita his qilishlar, tashqi qiyofa, undan chiqayotgan turli signallar, shovqin, hidlar kiradi.

*Paralingvistik ta’sir* - bu nutqning atrofidagi nutqni bezovchi, uni kuchaytiruvchi yoki susaytiruvchi omillar. Bunga nutqning baland yoki past tovushda ifodalanganligi, artikulyasiya, tovushlar, to‘xtashlar, duduqlanish, yo‘tal, til bilan amalga oshiriladigan harakatlar, nidolar kiradi. Ularning barchasi muloqot jarayonini yanada kuchaytirib, suhbatdoshlarning bir - birlarini yaxshiroq bilib olishlariga yordam beradi. Masalan, agar uchrashuvning dastlabki daqiqalarida o‘rtog‘ingiz sizga qaramay, atrofga alanglab, «Ko‘rganimdan biram xursandman», desa, ishonasizmi? Muloqot jarayonidagi xarakterli narsa shundaki, suhbatdoshlar bir birlariga ta’sir ko‘rsatmoqchi bo‘lishganda, dastavval nima deyish, qanday so‘zlar vositasida ta’sir etishni o‘ylar ekan. Aslida esa, o‘sha so‘zlar va ular atrofidagi harakatlar muhim rol o‘ynarkan. Masalan, mashhur amerikalik olim Megrabyan formulasiga ko‘ra, birinchi marta ko‘rishib turgan suhbatdoshlardagi taassurotlarning ijobiy bo‘lishiga gapirgan

gaplari 7%, paralingvistik omillar 38%, va noverbal harakatlar 58% gacha ta'sir qilarkan. Keyinchalik bu munosabat o'zgarishi mumkin albatta, lekin xalq ichida yurgan bir maqol to'g'ri : «Ust - boshga qarab kutib olishadi, aqlga qarab kuzatishadi». Muloqotning qanday kechishi va kimning ko'proq ta'sirga ega bo'lishi sheriklarning rollariga ham bog'liq. *Ta'sirning tashabbuskori* - bu shunday sherikki, unda ataylab ta'sir ko'rsatish maqsadi bo'ladi va u bu maqsadni amalga oshirish uchun barcha yuqorida ta'kidlangan vositalardan foydaladi. Agar boshliq ishi tushib, biror xodimni xonasiga taklif etsa, u o'rnidan turib kutib oladi, iltifot ko'rsatadi, xol - ahvolni ham quyuqroq so'raydi va so'ngra gapning asosiy qismiga o'tadi. *Ta'sirning adresati* - ta'sir yo'naltirilgan shaxs. Lekin tashabbuskorning suhbatga tayyorgarligi yaxshi bo'lmasa, yoki adresat tajribalroq sherik bo'lsa, u tashabbusni o'z qo'liga olishi va ta'sir kuchini qayta egasiga qaytarishi mumkin bo'ladi. Ma'lumki, gaplashayotgan odamlar biri gapiradi, ikkinchisi tinglaydi, eshitadi. Muloqotning samaradorligi ana shu ikki qirraning qanchalik o'zaro mosligi, bir - birini to'ldirishiga bog'liq ekan. Noto'g'ri tasavvurlardan biri shuki, odamni muomala yoki muloqotga o'rgatganda, uni faqat gapirishga, mantiqan asoslangan so'zlardan foydalanib, ta'sirchan gapirishga o'rgatishadi. Uning ikkinchi tomoni - tinglash qobiliyatiga deyarli e'tibor berilmaydi. Mashhur amerikalik notiq, psixolog Deyl Karnegi «Yaxshi suhbatdosh - yaxshi gapirishni biladigan emas, balki yaxshi tinglashni biladigan suhbatdoshdir» deganda aynan shu qobiliyatlarning insonlarda rivojlangan bo'lishini nazarda tutgan edi. Mutaxassislarining aniqlashlaricha, ishlayotgan odamlar vaqtining 45%i tinglash jarayoniga ketar ekan, odamlar bilan doimiy muloqotda bo'ladiganlar 35 - 40 % oylik maoshlarini odamlarni «tinglaganlari» uchun olarkanlar. Bundan shunday xulosa kelib chiqadiki, kommunikatsiyaning eng qiyin sohalaridan hisoblangan tinglash qobiliyati odamga ko'proq foyda keltirarkan. Shuning uchun bo'lsa kerak, nemis faylasufi A. Shopengauer «Odamlarni o'zingiz to'g'ringizda yaxshi fikrga ega bo'lishlarini xohlasangiz, ularni tinglang» deb yozgan ekan. Darhaqiqat, agar siz kuyunib gapirsangizu, suhbatdoshingiz sizni tinglamasa, boshqa narsa bilan ovora bo'laversa, undan ranjiysiz, nafaqat ranjiysiz, balki u bilan aloqani ham uzasiz. O'qituvchi gapirayotgan paytda uni tinglamaslik odobsizlikning eng keng tarqalgan ko'rinishi deb baholanishini bilasizmi? Psixologlarning fikricha, asosiy halaqit beruvchi narsa - bu bizning o'z fikr - o'ylarimiz va xohishlarimiz og'ushida bo'lib qolishimizdir. Shuning uchun ham ba'zan rasman sherigimizni tinglayotganday bo'lamiz, lekin aslida xayolimiz boshqa erda bo'ladi. Tinglashning ham xuddi gapirishga o'xshash texnikasi, usullari mavjud. Ularning turi ham ko'p, lekin asosan biz kundalik hayotda uning ikki usulini qo'llaymiz : *so'zma - so'z qaytarish* va *boshqacha talqin etish*. Birinchisi, suhbatdosh so'zlarining bir qismini yoki yaxliticha qaytarish orqali, sherikni qo'llab - quvvatlashni bildiradi. Ikkinchi usul esa - sherigimiz so'zlarini tinglab, undagi asosiy g'oyani muxtasar, o'zimizning talqinimizda ifoda etish. Ikkala usul ham sherik uchun

muhim, chunki u sizning tinglayotganingizni, xattoki, undagi g‘oyalarga qarshi emasligingizni bildiradi. Bunday tashqari, biz yaxshi tinglayotgan bo‘lib, «Yo‘q-e?», «Nahotki?», «Qara-ya?», «Yasha!» luqmalari bilan ham suhbatdoshimizni gapirishga, yanayam o‘z fikrlarini oydinlashtirishga chaqirib turamiz.

Demak, aslida bizdagi gapirayotgan shaxs etakchi, u suhbatning mutloq xokimi, degan tasavvur unchalik to‘g‘ri emas. Yaxshi tinglashda ham shunday kuch borki, u suhbatdoshni Sizga juda yaqinlashtiradi, ishonchni tug‘diradi. Chunki muloqot jarayonidagi eng qimmatli narsa - bu axborotning o‘zi. Tinglayotgan odam ma‘nili, yaxshi dialogdan faqat yaxshi, foydali ma‘lumot oladi. Gapirgan esa aksincha, o‘zidagi borini berib, gapirmaydigan suhbatdoshdan «teskari aloqani» olib ulgurmay, hech narsasiz qolishi ham mumkin. Shuning uchun muloqotga o‘rgatishning muhim yo‘nalishlaridan biri - odamlarni faol tinglashga, bunda barcha paralingvistik va noverbal omillardan o‘rinli foydalanishga o‘rgatishdir.

Agar biz suhbatdoshimizni yaxshi, diqqat bilan tinglasak, bu bilan biz unda o‘z - o‘ziga hurmatni ham tarbiyalaymiz. Demak, tinglash jarayoni ko‘pchilik tasavvur qilgani kabi unchalik passiv jarayon emas ekan. Uning muloqotning samarali bo‘lishidagi ahamiyati nihoyatda katta. Chunki tinglash qobiliyati gapiruvchini ilhomlantiradi, uni ruhlantiradi, yangi fikrlar, g‘oyalarning shakllanishiga sharoit yaratadi. Shuning uchun ma‘ruzachi professorning har bir chiqishi va ma‘ruzasi agar talabalar tomonidan diqqat bilan tinglansa, bu pedagogik muloqotdan ikkala tomon ham teng yutadi. Agar muloqot jarayonida ishtirok etuvchi ikki jarayon - gapirish va tinglashning faol o‘zaro ta‘sir uchun teng ahamiyatini nazarda tutsak, bu jarayon qatnashchilarining psixologik savodxonligi va muloqot texnikasini egallashining ahamiyatini anglash qiyin bo‘lmaydi. SHuning uchun ham ijtimoiy psixologiyada odamlarni samarali muloqotga ataylab o‘rgatishga juda katta e‘tibor beriladi. Bu boradagi fanning o‘z uslubi bo‘lib, uning nomi *ijtimoiy psixologik trening* (IPT) deb ataladi. IPT - muloqot jarayoniga odamlarni psixologik jihatdan hozirlash, ularda zarur kommunikativ malakalarni shakllantirishdir. Eng muhimi IPT mobaynida odamlarning muloqot borasidagi bilimdonligi ortadi.

#### Adabiyotlar ro‘yxati:

1. Godfrua J. CHto takoe psixologiya: V 2-x t. T.1. Per. s frans. M., Mir, 1992. -496 s.
2. Karimova V.M., Akramova F.A. Psixologiya. T.: 2000, 185 b.
3. Karimova V.M. Ijtimoiy psixologiya va ijtimoiy amaliyot. T.: 1999, 94 b
4. Drujinina V. “Psixologiya “. Uchebnik. “Piter”, 2004. Bolotova A.K, Makarova I.V. Prikladnaya Psixologiya: Uchebnik dlya vuzov.- M.Aspekt Press, 2002 – 383s.