

**R.D.SHODIYEV**

**PEDAGOGIK  
KONFLIKTOLOGIYA**

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

**R.D.SHODIYEV**

**PEDAGOGIK  
KONFLIKTOLOGIYA**

(5110900 – Pedagogika va psixologiya)

**TOSHKENT**

**“”**

**2019**

UO`K: 37.015.4(075.8)

КВК984.01

К93

Үо-73-1

Pedagogik konfliktologiya. Shodiyev R.D.

O‘zbekiston Respublikasi Oliy va o‘rta maxsus ta’lim vazirligi – T.: “YANGI NASHR”, 2019. -120 bet. ISBN:

Мазкур дарсликда педагогик конфликтларнинг пайдо бўлиш сабаблари ҳамда уларни бартараф этиш йўллари очиб берилган. Дарсликда назарий асослар ёритилган ва амалий тест топширилари берилиб, уларни бажариш педагог-психологларда конфликтологик компетенцияларни шаклланишига ёрдам беради.

Олий таълим муассасаларининг “5110900 - Педагогика ва психология” таълим йўналиши ва унга турдош ихтисосликлар талабаларига, магистрантларга, таълим тизимида фаолият юритаётган амалий психологларга, педагогларга, малака ошириш курсларитингловчиларига тавсия этилади.

В этом учебнике описывается проблемы педагогических конфликтов, причины их возникновения, способы урегулирования. В учебнике описывается теоретические основы и практические тестовые задания, выполнение которых должно способствовать формированию конфликтологических компетенций педагога-психолога.

Рекомендуется студентам высших учебных заведений, обучающимся по специальностям «5110900 - Педагогика и психология», а также студентам других родственных специальностей, магистрантам, практическим психологам, работающим в системе образования, педагогам, слушателям повышения квалификации.

This tutorial describes the problem of teaching conflicts, their causes, solutions. This tutorial describes the theoretical basis and practical tests, the implementation of which should contribute to the formation of conflictological of competences an educational psychologist.

Recommended for students of higher educational establishments, students on specialities «5110900-Pedagogics and psychology", as well as students of other subjects, master's students, practical psychologists working in the education system, teachers, trainees to improve classification.

© Shodiyev R.D., 2019  
© “YANGI NASHR”, 2019

## So‘z boshi

Pedagogik konfliktologiya – bevosita amaliyot bilan bog‘liq bo‘lgan pedagogik fan, uning maqsadi pedagogik konfliktlarning tavsifi va sababalarini o‘rganish, ularni bartaraf etish yo‘llari va metodlarini ishlab chiqishdan iboratdir.

Zamonaviy maktabda pedagogik jarayonlar ishtirokchilari o‘rtasidagi munosabatlarning ilgarigi holatlarga nisbatan keskinligi oshib bormoqda. Ta’lim muassasalaridagi bugunning pedagogi konfliktli holatlarni oldini olish hamda yechimini topish kompetensiyalariga ega bo‘lishi lozim.

Pedagogik konfliktlar psixologiyasiga bo‘lgan qiziqish quyidagi sabablar bilan shartlangan:

- Ijtimoiy sohadagi konkurensiya (iznes, ishlab chiqarishdagi munosabatlar);
- Qadriyatlar tizimidagi va qadriyatlarga bo‘lgan mo‘ljallarning transformatsiyalanishi hamda pasayishi;
- Huquqbuzarliklarning ko‘payishi;
- Jamiyatda pedagoglik kasbiga bo‘lgan e’tiborning pasayishi;
- Ta’lim muassasalarida shaxslararo munosabatlarning keskinlashishi;
- Maktablarda avtoritar boshqaruvning mavjudligi;
- Ko‘pchilik oilalarda nevrotik muloqotning mavjudligi va shu kabilar.

Pedagogik konflikt – ijtimoiy hodisa bo‘lib, u dinamik sotsiumga tegishli, zamonaviy ta’lim muassasasi esa unga xosdir. Pedagog o‘z faoliyati davomida o‘quvchi shaxsining individual-psixologik va yosh jihatlarini, uning rivojlanishini, ijtimoiy holat nuqtai nazaridan atrofida gilarini (oilasi, maktabdan tashqaridagi faoliyati, qiziqishlarini) hisobga olishi lozim.

Maktab amaliyotida konfliktli holatlarni boshqara olmaslik, ularni oldini olish va bartaraf etishning optimal usullarini bilmaslik, o‘quv-tarbiya jarayonini tashkil etilishiga o‘z salbiy ta’sirini ko‘rsatadi. Bugungi kun pedagoglari va ta’lim jarayonining barcha ishtirokchilarida konfliktologik kompetensiyalarni shakllantirish dolzarb bo‘lib bormoqda. Jamoada (maktab, sinf, guruh) qulay

psixologik muhitning yaratilishi, mavjud ta'lim sharoitida konfliktogen omillar ta'sirini pasaytirilishi, individual maslahatlar berish metodlaridan foydalanish, konflikt ishtirokchilarini shaxslik komponentlarini hisobga olish har bir ishtirokchini komillik sari rivojlanishiga ko'maklashadi.

## **Pedagogik konfliktologiyaning mohiyati, obykti, predmeti, maqsadi, vazifalari va fan sifatida paydo bo'lishi**

Pedagogika nuqtai nazaridan konfliktologiya – o'quv-biluv jarayonida paydo bo'ladigan ziddiyatlar, qarama-qarshiliklar, nizolar va shu kabilarni oldindan ko'ra bilishning usul, vosita va yo'llarini aniqlab beradigan psixologiya va pedagogikadagi ilmiy bilimlar sohasidir.

Pedagogik faoliyatdagi konfliktlar haqidagi ma'lumotlarga bo'lgan qiziqish eng avvalo o'quvchilar, o'qituvchilar va ota-onalarning o'zaro munosabatlari asosida kelib chiqqandir. Pedagogikada asosan pedagogik muloqotdagi murakkab holatlar va undagi to'siqlar haqidagi masalalarni doimiy ravishda muhokoma qilib kelinadi. Lekin, mazkur holatlar o'z tabiatiga ko'ra konfliktogenlar bo'lsada, ilmiy manbalarda ular bunday aspektda uchramaydi. Konfliktlar haqida ma'lumotlarning kam uchrashi, bu sohadagi qarama-qarshiliklarga unchalik ham muhim bo'lmagan muammo sifatida deb qaralishi sabablidir.

Pedagogikada konfliktlar qarama-qarshi pozitsiyalarga tegishli bo'lib, bu hodisalar normal yoki anomal deb baholanadi. Ba'zi tadqiqotchilar konfliktlarni ta'lim-tarbiya jarayonini tabiiy ravishda borishini barbod etuvchi hodisalarga tegishli deb biladilar. Ushbu mavzuga eng adekvat yondashuv – pedagogik tizim tarkibida hayotiy faoliyat davomida konfliktli holatlarni namoyon bo'lishini tabiiy ravishda yaxlit aks ettirilishidir.

Pedagogik konfliktlarga tarbiyalovchi va tarbiyalanuvchilar (o'qituvchi va o'quvchilar, ota-ona va bola) o'rtasidagi shaxslararo hamda guruhlararo, masalan, o'qituvchi va sinf o'rtasida yuzaga keladigan munosabatlardagi qarama-qarshiliklar kiradi. Shu bilan birga avlodlar o'rtasidagi konfliktlar ham pedagogik konfliktlarga tegishlidir. Pedagogik konfliktlar o'z mohiyati va o'ziga xosligi bilan farq qiladi. Pedagogik konfliktning o'ziga xos farq qiladigan jihati – ijtimoiy-rolli pozitsiyalarni bir-biriga qarama-qarshi qo'yilishdan iboratligidir.

Konfliktni kelib chiqish sabablarini aniqlash uni bartaraf etishga yo‘l ochib beradi. Aynan maktabda paydo bo‘lgan konfliktning haqiqiy sabablarini izlash va aniqlash pedagogik konfliktologiyaning muhim vazifalaridan biridir.

Pedagogik konfliktlarni paydo bo‘lishining obyektiv va subyektiv sabablari mavjud ular quyidagilar:

Pedagogik konfliktni paydo bo‘lishining obyektiv sabablari:

- bolaning bazaviy talablarini yetarli darajada qoniqtirilmashligi;
- o‘qituvchi va o‘quvchining funksional-rolli pozitsiyalarini qarama-qarshi qo‘yish;
- erkinlik darajasini sezilarli ravishda cheklanishi (qat’iy tartib-intizom, bo‘y sunish, o‘qituvchi va fanni tanlash huquqining mavjud emasligi, mashg‘ulotlarga albatta qatnashish lozimligi va boshqalar);
- tasavvurlarda, qadriyatlarda, hayotiy tajribadagi farqlar, turli avlodlarga tegishlilik;
- o‘quvchining o‘qituvchiga ta’lim berish, ta’lim olish va ma’naviy jihatdan bog‘liqligi;
- o‘quvchilarni o‘qituvchi tomonidan baholanishining zarurligi;
- rasmiy ta’lim tizimida o‘quvchining shaxsiy muammolarini rad etilishi;
- ta’lim muassasasida o‘quvchi bajarishi kerak bo‘ladigan rollarning ko‘pchilikni tashkil etishi, ba’zan ota-onalar, o‘rtoqlari va uning uchun ahamiyatli kishilar tomonidan bir-biriga nisbatan zid bo‘lgan talablarning qo‘yilishi;
- o‘quv materiali bilan hodisalar, real hayot obyektlari o‘rtasidagi farqlarning mavjudligi va boshqalar

Subyektiv sabablarga quyidagilar:

- o‘qituvchi va o‘quvchining psixologik nuqtai nazardan mutanosib emasligi;
- o‘qituvchi yoki o‘quvchida “konfliktli shaxs”ni aniqlaydigan (agressivlik, qo‘pollik, serjahllik va hakovolar) tavsifiy jihatlarning mavjudligi;

- o'qituvchi yoki o'quvchida kommunikativ madaniyatning mavjud emasligi;
- barcha o'quvchilar tomonidan mazkur predmetni o'zlashtirishning zarurligi va aniq bir o'quvchida unga qiziqishning yo'qligi;
- o'quvchi va unga qo'yiladigan talablarga uning intellektual, jismoniy imkoniyatlarini mos kelmasligi;
- o'qituvchining yetarli darajada kompetent emasligi – tajribaning yetishmasligi, fan bo'yicha chuqur bilimlarning yo'qligi, konfliktni bartaraf etishga tayyor emasligi, aniq kasbiy qobiliyatni rivojlanish darajasining pastligi;
- o'quvchi yoki o'qituvchida shaxsiy muammolar, sertashvishlilik va stress holatning mavjudligi;
- o'qituvchi yoki o'quvchining haddan tashqari yuklanganligi;
- o'quv jarayonida ijodiy yondashuv va mustaqillikning yo'qligi;
- o'quvchining o'z-o'zini baholashi bilan o'qituvchi tomonidan baholanishdagi mutanosiblikning yo'qligi va hakovolar.

**Pedagogik konfliktlarning ko'rinishlari.** Ta'lim jarayonida paydo bo'ladigan konfliktlarni asosan uchta guruhga ajratish mumkin:

*Tizimli konfliktlar* – ta'lim tizimida qarama-qarshiliklar asosida paydo bo'ladigan konfliktlar: ular iqtisodiy, tashkiliy, siyosiy, etnik, ma'naviy tavsifga ega bo'lishi mumkin;

*Jarayondagi konfliktlar* – ta'lim jarayonidagi qarama-qarshiliklar asosida paydo bo'ladigan pedagogik konfliktlar;

*Natijaviy konfliktlar* – konfliktning real va ideal natijalari asosida paydo bo'ladigan qarama-qarshiliklar.

Pedagogik konfliktologiya - konfliktologiyaning o'ziga xos sohasi bo'lib, uning *maqsadi* – ta'limdagi konfliktlarni paydo bo'lish, rivojlanish va yakun topishini o'rganish hamda ularni konstruktiv boshqaruvi prinsiplari, usul va metodlarini ishlab chiqish va amaliyotga tatbiq etishdan iboratdir.

Pedagogik konfliktologiyaning *predmeti* – ta'limdagi konfliktlarni paydo bo'lish, rivojlanish va yakun topish omillari, mexanizmlari va qonuniyatlaridir.

Pedagogik konfliktologiyaning *obyekti* – ta’limda tizimli, protsessual va natijaviy konfliktlarni o’rganish.

Pedagogik konfliktologiya fanida quyidagi metodlardan foydalaniladi:

1. *Funksional-tarkibiy* – konfliktli harakatlarning asosiy elementlarini oshkor qilishga ko’maklashadi, unda har bir kishining rolini aniqlaydi.

2. *Jarayonning dinamikligi* – konfliktni rivojlanishining asosiy bosqichlarini aniqlash.

3. *Tiplarga ajratish* - konfliktli shaxslar ko’rinishini klassifikatsiyalashni va guruhlashini ta’minlaydi hamda konfliktli o’zaro harakatlar shakllarini aniqlaydi.

4. *Tashhislash* - konfliktli o’zaro harakatlarni mumkin bo’lgan variantlarini tasvirlaydi hamda ularni bartaraf etishning optimal yo’llari va vositalarini ifodalaydi.

5. *Bartaraf etish* – konfliktni yechimini topishning asosiy strategiya va taktikasini qarab chiqadi va tatbiq etadi.

Pedagogik konfliktologiyaning ijtimoiy-pedagogik ahamiyati quyidagilardan iborat:

1. Pedagogik konfliktlarning tabiati va paydo bo’lish sabablarini o’rganish;

2. Pedagogik konfliktlarni ogohlantirish, yechimini topish va amaliy jihatdan bartaraf etish metodlarini ishlab chiqish;

3. Ta’lim muassasalarida tarbiyaviy ishlar darajasini oshirish;

4. Umumiy o’rta ta’lim maktabi sharoitida shaxslar o’rtasidagi munosabatlarda tanglik, keskinlik holatlarini pasaytirish;

5. Pedagogik kasbini jamiyatda obro’sini ko’tarish;

6. Maxsus ta’lim dasturlari va treninglar orqali konfliktologik bilim asoslari bilan ta’lim subyektlarini tanishtirish va ularni tayyorlash uchun mashg’ulotlar tashkil etish.

## **Pedagogik konfliktologiyaning fanlar bilan aloqadorlikda rivojlanishi**

Pedagogik konfliktologiyani boshqa fanlar bilan aloqadorligini ochib berishda har bir fan pedagogik konfliktologiyaga nisbatan o'zining metodologik funksiyasini qanday bajarishini ko'rsatib berish juda muhimdir. Eng avvalo pedagogik konfliktologiyada bunday aloqadorlikni ikkiga ajratishimiz mumkin, birinchisi - pedagogika, pedagogika nazariyasi, oila pedagogikasi, ijtimoiy pedagogika, pedagogik texnologiya, pedagogik mahorat, umumiy psixologiya, yosh va pedagogik psixologiya, psixologik konfliktologiya, pedagogika tarixi, qiyosiy pedagogika kabi turdosh fanlar tegishlidir. Ikkinchisiga - falsafa, tarix, iqtisod, siyosatshunoslik, matematika, anatomiya va sotsiologiya kabi fanlar kiradi.

Pedagogik konfliktologiyaning tashkiliy-ijtimoiy yo'nalishini rivojlantirish boshqa boshqaruv tizimi bilan ham uyg'unlashib ketadi, xususan, pedagoglar jamoasini va o'quvchilar jamoasini boshqarish va shu kabilar.

Pedagogik konfliktologiyaning boshqa fanlar bilan aloqadorligi quyidagi ikkita aspektda ochib beriladi.

Birinchi aspekt – boshqa fanlar doirasi shakllantirilgan va konfliktologik tadqiqotlar predmetini teran anglash imkoniyatini beradigan bilish tamoyillariga tayanadi. Tizimli yondashuvdagi umumiy bog'lanish va rivojlanish tamoyili; shaxsga yondashuv va shu kabi tamoyillar unga tegishlidir.

Ikkinchi aspekti – boshqa fanlarni ijodiy tadqiq etishdan iborat. Pedagogik konfliktologiyaning boshqa fanlar bilan bog'liqligi haqida gapirganda mazkur fanlarga uning aks ta'sirini ham ta'kidlamasdan iloji yo'q. Masalan, shaxslararo munosabatlar doirasida konfliktologik muammolar ko'pchilik psixologik, ijtimoiy, huquqiy va ma'naviy muammolar yechimini topishga turtki beradi, xususan, muloqot, o'zaro munosabatlar, ijtimoiy-psixologik holatlar va shu kabilar.

Pedagogik konfliktologiyaning boshqa fanlar bilan aloqadorligi qayerlarda kuzatiladi:

- qarama-qarshi tomonlar kurashi va to'qnashuvlarning turli ko'rinishlari sifatida, konfliktning umumiy tamoyillarini tushunish imkoniyatini hamda umumiy metodologiyasi - falsafaga;

- abstrakt matematik modellar sifatida konfliktni modellashtirishning matematik modellari – matematikaga;

- qarama-qarshilik nuqtai nazaridan inson ruhiyati bilan bog'liq konfliktlarni o'rganish – psixologiyaga;

- sotsiumda ijtimoiy munosabatlar bilan bog'liq konfliktlarni – sotsiologiya fanlariga tegishli bo'lib ana shu fanlar ularni atroflicha o'rganadi.

Pedagogika o'qituvchi va o'quvchi o'rtasida yuzaga keladigan tushunmovchilik va paydo bo'ladigan har qanday konfliktlarning oldini olish uchun ham pedagog eng avvalo, o'quvchilarga bilim berish, tarbiyalash, munosabatga kirishish maqsadida tizimli ta'sir ko'rsatishni o'rganishiga imkon beradi.

Pedagogika nazariyasi – konfliktlar va ularning yechimi bo'yicha ma'lum bilimlar va ko'nikmalarni egallashga xizmat qiladi. Bu esa o'z navbatida konfliktlarni boshqarishga yaqindan yordam beradi.

Oila pedagogikasi- konfliktning kelib chiqqanligi, rivoj topib, ildiz otgan paytidagina emas, balki uning ilk kelib chiqish davridayoq bilib, oldini olish unumliroq ekanligini o'rgatib, konflikt vaziyatlarga to'g'ri munosabat bildirishga imkoniyat yaratadi. Shu bois, mavjud o'zgarishlarning mohiyatini uning bor murakkabligi bilan tahlil va muhokama etish, oilada bo'lishi mumkin bo'lgan salbiy o'zgarishlarning oldini olishga tomonlarni o'rgatish hozirgi kunda eng dolzarb vazifalardan biriga aylanmoqda.

Pedagogik mahorat- pedagogga har xil psixologik xususiyatlarga ega bo'lgan o'quvchilar bilan ta'lim-tarbiyaviy faoliyat olib borish jarayonida turli ziddiyatlarga duch kelishda konfliktning zarur vosita va usullarini topib, mohirona qo'llashiga yordam beradi. Zero, turli vaziyatlarda tarbiyachiga xos bo'lgan ijodiy kayfiyatni boshqarish hamda o'quvchilar bilan doimo yaxshi kayfiyat va rag'batlantiruvchi munosabatda bo'lishni o'rganish ham konfliktlarning barham topishiga imkon

yaratadi. Pedagogik konfliktologiyani pedagogik mahorat bilan aloqasini quyidagi qobiliyat turlari orqali ko'rsatish mumkin:

a) kommunikativ qobiliyat

b) perseptiv qobiliyat

v) kreativ qobiliyat

c) empatiya

Psixologiya - insonni atrofidagi voqealarni tahlil etishga yo'naltiradi. Bu esa insonga hissiyotlarni anglab yetishga yordam beradi va kishi o'z ichki hissiyotlari orqali o'ziga uzatilayotgan axborotlarni to'g'ri "tarjima" qilishni o'rganadi bu esa ko'pincha o'zi va atrofidagilarni ziddiyatlardan saqlab qolishga asos bo'ladi. Ta'kidlash joizki, o'qituvchi o'zining kommunikativ vazifalarini bajarish jarayonida boshqa kasb egalari singari tashqi muhitning ta'siri ostida va insoniy his-tuyg'ular bilan yashaydi, kasbiy faoliyatining o'ziga xosligi ham ana shunda namoyon boladi va o'qituvchining ta'sirlanishi, his-tuyg'ulari, hayajoni pedagogik maqsadga muvofiq bo'lishi lozim. Bu esa ziddiyatlarning to'g'ri yechimini topishga xizmat qiladi.

Etika va estetika fanlari- pedagogikaning tarbiya nazariyasi bo'limi bo'yicha ma'lumot berish bilan birga bu fan o'quvchining xulqi, odobi meyorlarini aniqlash, belgilash hamda go'zallikni chin ma'noda tushuntirish, insonlarning o'zaro bir-birlarini hurmat qilish va bir-birlariga zarar yetkazmaslikka harakat qilib ishlashlarida alohida o'ringa egadir. Vujudga keladigan konfliktlarda ham o'zini tutish va konflikt vaziyatlarda mana shu muomala madaniyati talablariga rioya etish hamda konfliktida bo'lgan munosabatlar bo'yicha ma'lum tartib-qoidalarga rioya qilgan konfliktni boshqarishga asos yaratadi.

Pedagogik konfliktologiya turli ta'lim muammolari va jamoatchilik fikrini o'rganadigan ular bo'yicha xulosa beradigan, og'ir nuqtalarini aniqlaydigan hamda bularning natijalari nimalarga olib kelishini kuzatadigan ijtimoiy pedagogika fani bilan chambarchas bog'lanib ketgan fandır.

Konfliktlar har doim insonlar manfaatlari o'rtasidagi kurashlar va ularning qarashlari bog'liq bo'lgani sababli, unda psixologik omil katta ahamiyat kasb etadi.

Shu sababli psixologik tashhishlash konfliktologiyada konfliktlarni tashhishlash muammolari ustida tadqiqot olib borishga ko'maklashadi. Psixologik korreksiyalash, psixoterapiya, psixologik maslahatlar guruhlararo hamda shaxslararo darajada o'zaro munosabatlarni to'g'rilashga ko'maklashadi. Shaxslararo konfliktli muammolarni bartaraf etishda psixologiya fanlari katta ahamiyat kasb etadi.

Hayotning o'zi pedagogik konfliktologiyani pedagogikaning boshqa fanlari bilan bog'liqligi o'rtasida izlanishlar olib borishni talab etadi. O'zaro bog'liqlik doirasi bolani shaxs va jamiyatning bo'lg'usi faol a'zosi sifatida tarbiyalashda hamda turli muammoli holatlarni bartaraf etishda pedagogik yondashuvni mavjudligida ko'rinadi.

Tarix, falsafa va zamonaviy falsafiy tafakkur konfliktli holatlarni tushunishning umumiy tamoyillarini ifodalaydi.

Matematika fanlari bilan bog'liqligi esa, eng avvalo real obyektlarda tatbiq etish mumkin bo'lgan, amaliy matematikaning abstrakt matematik modellari ko'rinishida namoyon bo'ladi. Jamiyat hayotining ko'plab jabhasida matematik modellashtirishni tatbiq etib, aniq natijalarga erishish mumkin.

Pedagogik konfliktologiyaning huquqiy fanlar bilan bog'liqligi –insonning guruhda, jamoada qanday o'zini tutishi, uning majburiyati, huquqi, tamoyillari va meyorlarini tasdiqlaydi. Mazkur meyorlar va huquqlarni buzilishi konfliktli holatlarga olib kelishi mumkin.

Tarix fani davrlar nuqtai nazaridan siyosiy, ijtimoiy, harbiy va boshqa jamiyatdagi konfliktlar haqidagi boy material va ma'lumotlarni tahlil qilish uchun taqdim etishi mumkin. Tarixiy tajriba konfliktlar natijasida qanday yo'qotishlar bo'lishi mumkinligini, ularni bartaraf etishning o'ziga xos usullarini taqdim etadi, o'tmishning tajribasi esa kelajakdagi konfliktlarni oldini olish imkoniyatini beradi.

## **Konflikt inson hayotining ajralmas tarkibi sifatida: konfliktogenlar**

Kuzatuvlar shuni ko'rsatadiki aksariyat konfliktlar ishtirokchilarning ixtiyorisiz paydo bo'ladi. Bu inson ruhiyatining o'ziga xosligiga ko'ra amalga oshadi, buni ko'pchilik bilmasligi, bilsa ham balki unga e'tibor bermasligi mumkin. Konfliktli holatni paydo bo'lishida asosiy rolni konfliktogenlar o'ynaydi. Mazkur atama "konfliktga olib keluvchi, unga turtki beruvchi" degan ma'noni anglatadi. Konfliktogenlar – konfliktga olib keluvchi harakatlar, so'zlar yoki unga nisbatan e'tiborsizliklarda namoyon bo'ladi.

Konfliktli holatlar va nizolarni o'zi ham konfliktogenlardir. Eng kuchli konfliktogen – qarama-qarshiliklarning to'planishi natijasidagi konfliktli holatdir. Uning kuchi shundayki, nizo ko'rinishidagi unchalik ham ahamiyatli bo'lmagan konfliktogen sababli konflikt alanganib ketishi mumkin. Katta xavf juda ham muhim qonuniyatni, ya'ni konfliktogenlar to'planishini rad etish natijasida sodir bo'ladi. U quyidagicha yuzaga keladi. Odatda bizga biror bir konfliktogen qaratiladigan bo'lsa, biz unga javoban nisbatan kuchli konfliktogen orqali, ko'pincha mavjud variantlar orasidan eng kuchlisi orqali javob qaytarishga harakat qilamiz.

Konfliktogenlar sodir bo'lish qonuniyatini rad etish – konfliktni paydo bo'lishiga sharoit yaratib berishdir.

Konfliktsiz muloqot qilish qoidalari quyidagilardan iborat:

- konfliktogenlardan foydalanmang;

- konfliktogenga konfliktogen bilan javob qaytarmang;

- hamsuhbatingizga nisbatan o'z empatiyangizni namoyon eting. Bu hamsuhbatingizga yaxshi tilaklarni bildirish bo'lib, unga kayfiyatni ko'taruvchi barcha holatlar tegishlidir: maqtov, kompliment, do'stona tabassum, e'tibor, shaxsga nisbatan qiziqish, hamdardlik, hurmat bajo keltirish va boshqalar.

Iloji boricha ko'proq yaxshi tilaklar bildiring. Shu o'rinda, holatimizning garmonal asoslari haqida so'z yuritishga to'g'ri keladi. Konfliktogenlar bizni kurashga chorlaydi, shu sababdan qonda adrenalin garmoni ajralib chiqqa

boshlaydi. Qahr va g‘azabni uyg‘otuvchi kuchli konfliktogenlar noradrenalin (noradrenalin – yaxshilik garmoni. Stress holatlarda organizm ishlab chiqaradigan, raqibni yo‘q qilish istagida kuchning kelib quyilishini chaqiruvchi garmon) ajratib chiqaradi. Yoki uning aksi ham bo‘lishi mumkin, yaxshi tilaklar bizni komfort, konfliktsiz muloqot qilishga chorlaydi, ular “huzurlanish garmonlari”ning ajralib chiqarilishi orqali amalga oshadi.

**Konfliktogenlarning tiplari.** Ko‘pchilik konfliktogenlarni quyidagi uchta tipdan biriga: 1) ustunlikka erishishga intilish; 2) agressivlikni namoyon etish; 3) egoistiklikni namoyon qilishga tegishli deb qarash mumkin.

Konfliktogenlarni tiplarini quyida qisqacha talqin qilib chiqishga harakat qilamiz.

**Ustunlikka erishishga intilish.** Ustunlikka erishishning to‘g‘ridan to‘g‘ri namoyon bo‘lishi: buyruq berish, tahdid qilish, dakki berish va boshqalar. Har qanday salbiy baho berish, tanqid qilish, ayblash, masxaralab kulish, zo‘ravonlik qilish ham shunga tegishlidir.

**Iltifotli munosabatda bo‘lish,** ya’ni ustunlikni namoyon etish, lekin yaxshi tilak orqali amalga oshirish.

**Maqtanchoqlik,** ya’ni haqiqiy yoki mavhum qilgan ishlarini ko‘pirtirib aytib berish jahlni chiqishiga sabab bo‘ladi va maqtanchoqni “joyiga qo‘yishga” harakat qilinadi.

**O‘z masalahlari bilan suhbatdoshning jahlini chiqarish. Maslahatni sizdan so‘rashgandagina bering.**

Ovozni ko‘tarish yoki biri ikkinchisini gaplarini to‘g‘rilash orqali **suhbatdoshni gapini bo‘lish.** Shu bilan uning fikrlari boshqanikiga nisbatan muhim ekanligini ko‘rsatish va shu sababdan uni tinglash kerakligini ko‘rsatish.

**Ma’lumotni yashirish.** Ma’lumot – hayotimiz faoliyatining muhim elementidir. Ma’lumotning yo‘qligi insonni bezovtalanishiga sabab bo‘ladi. Lekin, tabiatda bo‘shliq bo‘lishi mumkin emas, chunki paydo bo‘lgan vakuum har qanaqangi mish-mishlar, ig‘volar va o‘ylab topilgan turli-tuman noto‘g‘ri talqinlar bilan to‘ldiriladi, o‘z-o‘zidan ravshanki ular yomon tomonlarni jamlagan bo‘ladi.

Eng xavflisi, ma'lumotni yashirgan odamga nisbatan ishonchni yo'qolishidir, chunki, uning xatti- harakati bezovtalanish, tashvish hamda vahimaga olib keladi.

**Etika normalarini buzish.** Boshqa muallif fikrlaridan unga iqtibos bermasdan foydalanish. Noqulaylik tug'dirib (bilmasdan turtib yuborish, oyog'ini bosib olish va hakovolar) kechirim so'ramaslik, salomlashmaslik va boshqalar.

**Hazillashish.** Uning uchun yetarli javob qaytara olmaydigan kishi obyekt bo'lishi mumkin. Ustidan kulingan kishi uni xafa qilgan bilan hisob-kitob qilish uchun imkoniyatni poylaydi.

O'z maqsadiga erishish vositasi sifatida *aldash yoki aldashga harakat qilish* yo'lini tanlanishi – eng kuchli konfliktogen hisoblanadi.

Hamsuhbatiga bo'lib o'tgan va uning uchun noqulay vaziyatni *esiga tushirish* (balki, atayin yoki atayin bo'lmasligi ham mumkin).

O'ziga yuklangan javobgarlikni boshqaga yuklash.

**Qarz so'rash.** Uni rad etilishi so'rovchi uchun noxush hisni hosil qiladi. Ammo so'rovni qoniqtirish ham ko'pincha konfliktga olib keladi – vaqtida qarzni qaytarmaslik, uni eslatib turishga to'g'ri kelishi va hakovolar.

Qayd etilgan barcha konfliktogenlar – hamsuhbatini manipulyatsiya qilishga bo'lgan harakatlardir, ya'ni suhbatdoshni istagiga qarshi o'z manfaatiga erishish uchun boshqarish, u ruhiy yoki moddiy bo'lishi mumkin.

### **Agressivlikning namoyon bo'lishi.**

“Agressio” lotin tilidan olingan so'z bo'lib, u “hujum”ni anglatadi. Agressiya - shaxsning holatiga yoki sharoitga qarab reaksiya bildirish natijasida namoyon bo'ladi.

**Tabiiy agressivlik.** Tabiatan agressiv bo'lgan insonlar kamchilikni tashkil etishi quvonchli holatdir. Aksariyat insonlarda tabiiy agressivlik normal holatda bo'lib, u ba'zi agressiv holatlarda namoyon bo'lishi mumkin. Shu bilan birga agressivlikni yoshga qarab namoyon bo'lishi ham ma'lum, masalan, o'smirlarda (o'zaro, guruhlararo va hakovolar) uyda, maktabda va ko'chada janjallashish holatlari uchraydi.

Agressivligi yuqori bo'lgan kishi konfliktogen hisoblanadi, ya'ni u "oyoqdagi konfliktogen", u o'zidagi to'planib qolgan salbiy jihatlarni atrofdagilariga sochadi. O'zining ichki muammolarini boshqalar hisobiga hal etadi.

Agressivligi o'rta darajadan past bo'lgan kishi hayotida erishishi mumkin bo'lgan marralardan barchasiga ham erisha olmasligi mumkin.

Agressivligi umuman bo'lmagan kishi apatiya holatida yoki unda o'ziga xos xarakterni yo'qligi bilan tavsiflanadi, bu esa unda kurashuvchanlikning yo'qligini, har qanday hayotdagi kurashdan voz kechishini bildiradi.

**Holatlardagi agressivlik.** Ichki konfliktga javoban sharoit asosida namoyon bo'ladi. Bu kayfiyatni yomonligi, noxush holatlar yoki organizmda og'riqni mavjudligi hamda olingan konfliktogenlarga javob reaksiyasi tariqasida paydo bo'ladi.

**Holatga qarab agressiv bo'lish.** Yaratilgan vaziyat natijasida ichki konfliktga javob tariqasida paydo bo'ladi. Noxushlik, kayfiyat va sog'liqni yomonligi hamda bildirilgan konfliktogenga javob qaytarish reaksiyasi shular jumlasiga kiradi.

Psixologiyada bu holatni *frustratsiya* deb ataladi. Frustratsiyada himoya reaksiyalari agressivlikda namoyon bo'ladi. Frustratsiya ko'p hollarda nevroz kasalligini kelib chiqishiga sabab bo'ladi.

Agressivlik insonlar o'rtasidagi munosabatlarni barbod etuvchi va u frustratsiya bilan chambarchas bog'liq ekan, unda "Agressivlikning zararli oqibatlaridan qanday xalos bo'lish mumkin" degan savol tug'iladi.

Qayd etishimiz joizki, "ustunlikka erishish" va "egoizmning namoyon bo'lishi" tipidagi konfliktogenlarni agressiyaning yashirin shakliga tegishli ham deb qarash mumkin. Chunki, ular inson qadr-qimmatiga, uning manfaatlariga tahdid qiladi.

Konfliktogenlarning ko'payib, to'planib borishi natijasida yashirin agressiya o'ziga nisbatan kuchli agressiya orqali oshkor ravishda javob olishi mumkin.

**Egoizmning namoyon bo'lishi.**

Egoizm – insonning o‘z manfaati va talablarini boshqa insonlar manfaatlariga e’tibor bermagan holda ustun qo‘yish tavsifini bildiruvchi jihatidir.

Alturizm - egoizmning antipodi bo‘lib, bunda asosiy motiv, baholashning ma’naviy mezon - insonlar manfaati, mo‘ljal esa shaxs qadriyatlaridir.

### **Konfliktogenlardan qanday qochish mumkin?**

*Birinchidan*, konfliktogenlarni ko‘payib, to‘planib borishi asosida bizning har qanday ehtiyotsizligimiz natijasida aytilgan gap konfliktga olib kelishini hech qachon unutmasligimiz lozim.

*Ikkinchidan*, hamsuhbatga nisbatan empatiyani namoyon etish darkor.

Mazkur umumiy holatlar har qanday konfliktogenlar uchun o‘rinlidir.

Ustunlikka erishishga intilishdan qanday xalos bo‘lish mumkin? Ustunlikka erishishning barcha mumkin bo‘lgan ko‘rinishlari – qarama-qarshi tomonni boshqalardan yuqori turishini ko‘rsatishga harakat qilishi - bu boshi berk ko‘chadir, chunki inson konfliktogenlar manbasidir – tinch holatni qadrllovchi, atrofdagilar uchun u salbiy reaksiyani chaqiradi.

**Agressiyani qanday bostirish yoki to‘xtatish mumkin?** Agressivlik undan chiqishni talab etadi. Lekin, konfliktogen ko‘rinishida chayqalishi natijasida u bumerang bo‘lib konfliktga qaytadi.

Agressivlikni bartaraf etishning uch xil– passiv, faol va mantiqiy usullari mavjud.

**Passiv usul bu** kimgadir o‘z dardu hasratini to‘kib solish, shikoyat qilish, ko‘z-yosh to‘kishdir. Uning davolash samarasi juda yuqori, ko‘z-yoshlar ichki taranglikni yumshatadi, chunki, u bilan stress yo‘ldoshlari – fermentlar chiqib ketadi. Ko‘z yoshning eng muhim funksiyasi – insonni yengil oshtirishidir.

**Faol usul.** U faol harakatlanish asosida pasaytiriladi. Uning asosida adrenalin – keskinlik yo‘ldoshi – jismoniy mehnat (yerda ishlash chopiq qilish yoki bolta, arra bilan ishlash va shu kabilar) davomida “chiqib” ketadi.

Sport mashg‘ulotlaridan aggressivlikni: boks, katta va stol tennisi, futbol, voleybol, badminton kabilar bartaraf etadi. Hattoki, musobaqalarni tomosha qilish

ham agressiyadan chiqaradi. O'yinchilar bilan birga ularning muxlislari ham o'sha emotsiyalarni his etadilar.

Davriy takrorlanadigan mashqlar: sekin yugurish, tez yurish, suzish, velosiped haydash va shu kabilar ham juda foydali hisoblanadi. Juda ko'p miqdordagi energiyani talab etadigan mazkur mashqlar keskinlikni yumshatadi.

**Mantiqiy usul.** Boshqalarga nisbatan mantiqni ishlatuvchilar, ayniqsa ratsional insonlar uchun to'g'ri keladigan usuldir. Bunday inson uchun eng asosiysi – hodisaning mohiyatigacha yetib borishdir. Mantiqiy tahliliy ishni amalga oshirishning o'zi insonni anchagina tinchlantiradi, chunki u anchagina energiyani talab etadi.

**Egoizmni yengish.** Inson o'zini meyor chegarasida yaxshi ko'rishi har bir kishi uchun xosdir. Boshqaga og'irligini tushirmaslik maqsadida har bir kishi o'zi uchun o'zi qayg'urishi lozim. Masalan, o'z sog'lig'i, kelajagi va hakovolar haqida qayg'urish holatlarini keltirish mumkin.

Egoist odamda esa o'zini yaxshi ko'rishi gipertrofiyaga xos bo'lib, u o'z maqsadiga boshqalar hisobidan erishadi. Odatda egoist kishi har doim har bir narsaga o'z manfaati nuqtai nazaridan yondashadi. Lekin, u bunday hollarda o'z obro'yi va yaxshi reputatsiyasini boshqalar oldida yo'qotishi tabiiydir. Egoist reputatsiyasiga ega bo'lib, u keyinchalik ham ko'p nasrsani yo'qotishi mumkin. Agar egoist o'z xatti-harakatlarini tahlil qilib ko'rsa, u o'zini vakuumda ekanligini, uning atrofida do'stlari yo'qligini, u har bir narsaga boshqalardan ko'ra qiyinchilik bilan erishayotganligini his etadi, natijada o'z egoistligi hisobidan ancha nasrsani boy beradi.

## **Nizo, uning mazmuni va turlari**

Hayotda urush, janjaldan rohatlanadigan va har doim nizo chiqarishga intiladigan insonlar juda ham kamchilikni tashkil etsa kerak. Agar inson o'zini ana shu tarzda tutsa, bu unda qandaydir ruhiy nuqson borligidan yoki qandaydir ruhiy jarohatlar natijasida shu ahvolga tushib qolganligidan darak beradi. Tez tez nizoli holatlarga tushib qoladigan va unga da'vat qiladigan individlar ham hayotda uchrab turadi. Ular atrofdagilari bilan kelisha olmasliklaridan, o'zlarini kommunikabel emasliklaridan juda ham aziyat chekishadi. Ular anglanmagan holatda nizo keltirib chiqarishga qarab harakatlanishadi.

Hayotda nizolarsiz, to'qnashuvlarsiz yashashimiz mumkinmi? Fikr va qarashlar xilma-xilligi, nuqtai nazarlarni usma ust tushmasligi har qanday ijtimoiy guruh (oilada, jamoada, jamoatchilik tashkilotlari, ishlab chiqarish birlashmalari va hokozolar) a'zolarida uchrashi tabiiy va bu unchalik ham qo'rqinchli holat emasdir. Boshqacha aytadigan bo'lsak, qancha inson bo'lsa shuncha fikr mavjud. Shunday qilib nizo nima? va nizoli holatlarda kishi o'zini qanday tutishi lozim? Nizo, konflikt, janjal, bahs, aytishish kabi so'zlar sinonim deb o'ylash yoki hisoblash xato bo'ladi. Bizningcha, nizo konfliktga olib keluvchi holatdir, umumiy holda "konflikt" lotincha so'z bo'lib, lotinchada conflictus "to'qnashuv" ma'nosini anglatadi.

Shunday qilib, nizo – birinchi navbatda qarashlardagi nomutanosiblik, qandaydir muammoga qarama-qarshi nuqtai nazarlar to'qnashuvidir, lekin, bu degani har qanday aytishuv, mojaro, janjal, orani ochiq qilish natijasida nizo kelib chiqishi degani emas. Quyidagicha aytishimiz mumkin: har qanday janjal – nizo emas, lekin, har qanday nizo – janjaldir. Bizning asosiy maqsadimiz – fikrlardagi nomutanosibliklarni muhokama qilish yoki janjalgacha olib bormasdan hal etishni o'rganishdir. Qarash va fikrlardagi farqlar mavjudligi haqida juda ko'p xalq maqollari uchraydi, xususan, "har kim o'z qarichi bilan o'lchaydi", "har kimning o'z haqiqati mavjud", "yetti o'lchab bir kes", "aql yoshda emas, boshda" va shu kabilar. Nizolar mavzusini ko'targan va ochib bergan juda ko'plab badiiy

adabiyotlarni uchratishimiz mumkin. Nizoli holatlar kundalik hayotimizda ham ko‘plab uchraydi. Kimdadir u juda kam, kimdadir u juda ko‘plab uchrashi mumkin, lekin, barchamiz ularga doim tayyor turishimiz lozim.

Konflikt predmeti va konflikt ishtirokchilari o‘rtasida uning rivojlanish jarayonining barcha bosqichlarida murakkablik darajasi turlicha bo‘lgan munosabatlar paydo bo‘ladi. Konflikt paydo bo‘lishi uchun uning ishtirokchilari – opponentlari, ularning harakatlanish maqsadlari, ya’ni konflikt predmeti hamda opponentlar o‘rtasidagi nizo bo‘lishi lozim.

Demak, konflikt – nizoli holat plus konflikt ishtirokchilari harakatlari. Opponentlar to‘ridan to‘g‘ri to‘qnashuv sodir etgunlaricha nizoli holat mavjud bo‘lishi, u kutilmaganda nizo sabablari yo‘q bo‘lganidan keyin ham yangi opponentlarga o‘tishi mumkin.

Nizo opponentlar (yoki ulardan birining) tashabbusi bilan, obyektiv sabablar (masalan, muhim topshiriqni bajarilmasligi va shu kabilar)ga ko‘ra paydo bo‘lishi mumkin.

Konfliktli holat va nizo bir biriga nisbatan bog‘liq bo‘lmagan ko‘rinishlardir.

Xususan, konfliktli holat obyektiv vaziyat, sharoit asosida bo‘lishi, nizo esa kutilmaganda paydo bo‘lib qolishi mumkin. Boshqa tomondan, konfliktli holat (nizo singari) opponent tomonidan o‘z maqsadiga erishish uchun maxsus tashkil etilishi mumkin. Psixologik holat sababli konflikt maqsadsiz yoki o‘ziga zarar keltirgan holda ham yaratilishi mumkin.

Bunday nizolarning sabablari ham ma’lum – bir necha parametrlarga asosan, ya’ni jinsidan tortib, yoshi va ijtimoiy holatiga ko‘ra insonlarning bir biriga o‘xshamasligidir. Xitoy donishmandlaridan birining ta’kidlashicha: insonlarni konfliktisiz sog‘lom muloqot qilishiga tengsizlik va bir biriga o‘xshamasligidan tashqari, g‘arazgo‘ylik, tamagirlik, o‘z manfaati uchun nafsini tiyib tura olmaslik, o‘jarlik, yolg‘onchilik, ko‘p gapirish va shu kabilar ham sabab bo‘ladi. Lekin, umuman olganda bularni ham insonlarni bir biriga o‘xshamasligiga yo‘yish mumkin. Masalan, bir tomon ikkinchi tomonni o‘z manfaati yo‘lida xafa

qilmoqchi, bundan konfliktli holat yuzaga keladi. Bulardan birinchisi - ranjituvchi, ikkinchisi - ranjirilgan insonlar. Shu o'rinda ranjituvchi o'z xatti harakatlari va haqligini isbotlash uchun dalillar ham to'plagan hamda unga o'zi ham ishonadi. Ranjirilgan tomon o'zini to'g'riligiga ishonadi. Bu yerda insonlar qarashlaridagi bir biriga o'xshamaslik va fikrlardagi to'qnashuvlar yaqqol ko'rinib turibdi.

Nizoli holatlarni tahlil qilish va konfliktni bartaraf etish uchun hattoki adolatsizlik oqibatida ranjirilgan tomonga ham birinchi navbatda opponentning haqiqiy motivini tushunish zarur, chunki shu damda xafaligimiz oqibatida buni amalga oshira olmaymiz, natijada konfliktni chuqurlashtirib yuboramiz. Agar biz opponentimizni tushungan holda konfliktni bartaraf etishda kerakli yechimni topa olmasakda, hech bo'lmaganda uni oqlab kechirishimiz mumkin. bu esa o'sha holatni bartaraf etishga qo'yilgan qadamdir.

Psixologiyada konfliktli holatni tahlil qilishning yaxshi bir metodi mavjud – metaoyna prinsipidir. Uning mohiyati shundan iboratki, holat birinchi shaxs tomonidan emas, balki uch tomonlama qaraladi. Ya'ni, o'z pozitsiyamizdan, opponentimiz pozitsiyasidan va uchinchi bir kuzatuvchi tomonidan - yuqoridan kuzatiladi. Mazkur holat nizoli, konfliktli holatlarni maksimal darajada obyektiv baholash imkoniyatini beradi. Chunki, ko'pchilik insonlar, afsuski, boshqa insonlar xatti-harakatlarini o'z pozitsiyalaridan baholashga harakat qilishadi, ular o'zlarini o'lchov etaloni deb bilishadi.

V.M.Afonkova nizoli holatlarni bartaraf etilishining o'ziga xosligiga e'tibor qaratib, quyidagilarni ko'rsatib bergan – jamoa rivojlanishining yuqori bosqichlarida jamoaning o'zi nizolarni boshqarib tartibga olishi mumkin. Bu agar amalga oshmasa, u holda nizo va konfliktli holatlarga aralashish maqsadga muvofiqdir, u to'liq yoki qisman ikki yo'l orqali – bevosita va bilvosita amalga oshiriladi. Nizoli holatlarni bevosita, ya'ni to'g'ridan to'g'ri bartaraf etish metodlari sifatida “portlash” (A.S.Makarenko tomonidan taklif etilgan) metodi ko'rsatilgan. Yoki individual, guruhlarda suhbatlar o'tkazish, jamoaviy yechim topish, jamoaviy davolash va kompromiss shular jumlasidandir. Bilvosita metod sifatida (pedagogik manevr) – nizo va konflikt ishtirokchilari sonidagi va

faoliyatidagi o'zgarish, muqobil holatlarni nazariy tahlil qilish, nizo va konfliktdagi tomonlar diqqatini boshqa obyektga qaratish kabilarni keltirishimiz mumkin. Adabiyotlarni atroflicha tahlil etish natijasida nizo va konfliktlarni muvaffaqiyatli bartaraf etishning quyidagi mezonlarini keltirishimiz mumkin:

- real qarama qarshilikni to'xtatish;
- jarohat yetkazuvchi faktorlarni bartaraf etish;
- nizo va konfliktdagi tomonlardan birining xatti-harakatlaridagi muvaffaqiyatli strategiyasi va taktikasi hisobiga maqsadga erishuvi;
- individning pozitsiyalaridagi o'zgarishlar – emotsional yuklanganlikni yumshatilishi yoki umuman bartaraf etilishi nazarda tutilmoqda;
- kelgusida ana shunday holatlarda individning faol xatti harakatlarida ko'nikmaning mavjudligi.

V.M.Afonkova ana shu mezonlarning har birini atroflicha tahlil etib, ularning kamchilik va yutuqlarini ko'rsatib o'tgan. [Афонькова, В. М. Конфликты в коллективе старшеклассников и пути их преодоления: Дис. ... канд. пед. наук /В. М. Афонькова. -М., 1975.-201с.].

## Konflikt signallari

Qachonlardir sizda eshikni qattiq yopib chiqib ketish holati bo'lganmi? Yoki, boshqa bir kishining qo'pol tanbehini eshitishingizga to'g'ri kelganmi? Yaqinlaringiz bilan janjal qilganmisiz? Ana shu savollarga siz tasdiq ifodasi bilan javob bersangiz, demak siz "konflikt"li holat bilan tanishsiz.

Ana shunday hollarda siz boshqacha yo'l tutishni istaganmisiz? Hayotingiz davomida siz konfliktlar bilan duch kelgansiz va unga nisbatan qandaydir ma'noda sizda aniq bir ko'nikma ham shakllangandir. Balki siz ana shu ko'nikmalarni kengaytirishni istarsiz? Quyida biz ana shular haqida to'xtalib o'tamiz.

Turli talab, qarash va qadriyatlarga ega bo'la turib, afsuski biz konfliktli holatlardan qochib qutila olmaymiz. Ularga qanday yondashish lozim?

Kundalik hayotda ham konflikt paydo bo'lishi mumkin, xususan, kim idishlarni yuvishi, kim atrofni supirib sidirishi yoki tozalashi lozimligidan ham konflikt kelib chiqishi ehtimoldan xoli emas.

Agar insonlar madaniy, ma'naviy, diniy, siyosiy qarashlarga yoki ular o'rtasidagi farqlarga, millatga nisbatan betoqat bo'lsalar konfliktni paydo bo'lishi aniq va u og'ir oqibatlariga olib kelishi shubhasizdir. Xususan, 2018 yil 27 oktabrda Robert Bauers ismli shaxs tomonidan Amerika Qo'shma shtatlaridagi Pitsburg shahri Sinagogasidagi yahudiy millatidagi insonlarga nisbatan bo'lgan milliy toqatsizlik oqibatida 11 kishi hayotdan ko'z yumdi. Bu esa milliy-diniy toqatsizlik va uning og'ir oqibatining natijasidir.

Konflikt ba'zan o'zgarishlarga stimuly va progressga turtki berishi ham mumkin. Konfliktlarni bartaraf etish ko'nikmasining mavjudligi barcha holatlarda ularni to'liq bartaraf etishga kafolat bermaydi, balki ularni bartaraf etish uchun yangi bilim va imkoniyatlar yaratishi mumkin.

Konflikt paydo bo'lganida insonda nimalar yuz berishini qarab chiqamiz. Konflikt bostirilsa, yoki noto'g'ri bartaraf etilsa nima bo'ladi? Quyida uning natijasida qanday oqibatlar ro'y berishi mumkinligi ro'yxatini keltiramiz: xavotir, tashvish, sustkashlik, noilojlik, sarosimalik, yolg'izlik, ishlab chiqarishning pasayishi,

lanjlik, yashirin nafrat, qutblanish, eskalatsiya, qon bosimining oshib ketishi, stress, charchoqlik, betoblik va shu kabilar.

Konflikt to‘g‘ri bartaraf etilsa nimalar yuz beradi: hamma narsa silliq amalga oshadi, osoyishtalik, xursandchilik, energiyaning quyilib kelishi, samaradorlik, yengillik, muloqotdan xursandlik, imkoniyatlarni kengligini his etish, ijobiy o‘zgarishlar, ijobiy shaxsiy sifatlarning o‘sishi, o‘zaro yaxshi munosabatlarni o‘rnatilishi, sog‘liqni mustahkamlanishi, yaxshi orom va shu kabilar.

Konflikt ba‘zan konflikt ishtirokchisidagi ochilmagan imkoniyatlarni ham yuzaga chiqarishi mumkin. Konfliktni qanday bartaraf etishimizga qarab u ijobiy yoki salbiy, konstruktiv yoki destruktiv bo‘lishi mumkin. U juda kam hollarda turg‘un bo‘ladi, o‘zgarishlar ixtiyoriy vaqtda ro‘y berishi mumkin. Ba‘zan konfliktga boshqacha nazar tashlab yoki boshqacha yondashgan holda uning yo‘nalishini o‘zgartirishimiz ham mumkin. Hattoki janjal ham vaqtichog‘likka aylanishi mumkin. Ammo, konfliktni shu tarzda o‘zgartira olish ham san’atdir, u o‘ziga xos ko‘nikmalarni talab etadi. Insonlardagi fikrlar xilma xilligi va manfaatlar to‘qnashuvi hayotimizning mohiyati va tarzini tashkil etadi, ulardan qochishga harakat qilish xatolikdir.

Konfliktlarni bartaraf etish ko‘pincha bizning hushyorligimizning qanchalik yuqoriligiga bog‘liq, chunki, u o‘ziga xos oshkor yoki yashirin signallar orqali bizni ogohlantiradi va biz ularni “konflikt signallari” deb ataymiz.

Yuqorida ta’kidlanganidek, konfliktni bartaraf etish uchun dastlab unga ochilmagan imkoniyatlar tarzida yondashish va konflikt signallarini paydo bo‘lishini nazorat qilib borish lozim. Krizis yoki tanglik, keskinlik, anglashinmovchilik (nizo), insident va diskomfortni konflikt signallari sifatida qaraladi. Ushbu beshta signal noxush holat muqarrarligidan yoki ro‘y berganligidan darak beradi. Quyida konflikt signallari haqida batafsil to‘xtalib o‘tamiz.

**Krizis yoki tanglik** – yetarli darajada oshkor ko‘rinib turgan signaldir. Agar inson o‘z hamkori bilan ish yuzasidan aloqalarini uzsa - yechilmagan konflikt ro‘y berganligidan darak beradi.

Zo'rovonlik ham insonlar o'rtasida krizis yoki tanglik mavjudligini ko'rsatadi va ular bir birlarini emotsiyalarini jilovlay olmasdan, haqorat qila boshlaydilar. Krizis yoki tanglik vaqtida insonlarning o'zlarini tutishlaridagi odatiy meyorlar o'z kuchini yo'qotadi. Inson chegaradan chiqib ketish holatigacha bo'ladi.

**Keskinlik** ham konflikt signallaridan biri bo'lib, u bizga boshqa insonni, uning xatti harakatlarini obyektiv idrok etishimizga xalaqit beradi. O'zaro munosabatlarimizda salbiy jihatlar bosimi yuqoriroq bo'ladi. Bunda opponentimizga nisbatan hislarimiz salbiy tomonga qarab o'zgaradi. U bilan munosabatlar uzluksiz bezovtalanishlar manbasi bo'lib qoladi. Holat, gugurt chaqilishi bilan lovullab alanganib ketadigan qurigan o'tinga o'xshashdir

**Anglashinmovchilik.** Ko'pchilik holatlarda fikrlar ifodasini aniq anglamaslik yoki o'zaro tushunishni yo'qligi tufayli, noto'g'ri xulosalar chiqargan holda biz anglashinmovchilik holatlariga tushib qolamiz. Ba'zan anglashinmovchilik mazkur holat tomonlardan birining emotsional tarangligi natijasida ham yuz bergan bo'lishi mumkin. Bunday holat insonning fikrlari uzluksiz ravishda bitta va faqat bitta muammo sifatida qaytib kelaverishiga moyillik yuqori bo'ladi. Uning idrok etilishida buzilish ro'y beradi.

**Insident.** Insidentda ishtirokchi sifatida sizga konflikt mavjudligi haqidagi signal unchalik ham ahamiyatli emas. Qandaydir arzimas narsa bizni vaqtinchalik hayajonlantirishi yoki jahlimizni chiqarishi mumkin, lekin bir necha kundan keyin u unut bo'lib ketishi aniq.

**Diskomfort.** Diskomfort - nimanidir noto'g'ri ekanligini intuitiv ravishda his etish, shu bilan birga uni so'zlar orqali ifodalab berish qiyin bo'lgan holat. Bunday hollarda intuitsiyaga quloq solish va uni qo'llab quvvatlash lozim. O'zingizga: "Mazkur holatda men nimadir qila olamanmi?" degan savolni qo'ying. Xayolingizga boshqa vaqtda siz buni o'ylab ham ko'rmagan qandaydir qadamlarni amalga oshirish kelishi mumkin. Agar siz diskomfort va insident signallarini anglab olishga o'rgansangiz, balki siz keskinlik, anglashinmovchilik va krizis yoki tanglik holatlarini oldini olgan bo'lasiz.

Shunday qilib, konfliktni rivojlanishi quyidagi signallar bilan tavsiflanar ekan: diskomfort – insident – anglashinmovchilik – keskinlik - krizis yoki tanglik. Bulardan diskomfortni anglab olish qiyinroq, krizis yoki tanglik yorqin namoyon bo‘ladi. Psixolog va pedagoglar quyidagicha tavsiyani berishadi: o‘z holatingizga e’tiborli bo‘ling, konflikt signallarini ajrata biling, shudagina siz konfliktni imkoni boricha oldini olgan bo‘lasiz.

## **Agressiya va zo'rovonlik haqida tushuncha. Uning mohiyati**

Agressiya va zo'rovonlik haqida fikr yuritadigan bo'lsak, ular bevosita bir-biri bilan bog'liq tushunchalardir, har bir insonda salbiy jihatlarni uchrashi natijasida agressiv holatlar paydo bo'ladi, yig'ilib, rivojlanishi oqibatida u zo'rovonlikka aylanishi mumkin.

Ko'p hollarda zo'rovonlikni agressiya tushunchasi bilan tenglashtiriladi. Agressiya – zo'rovonlik va bosqinchilik harakatlaridir. Agressiya lotincha so'zdan olingan bo'lib, to'siqni oshib o'tishni bildiradi. U ruhiy holat sifatida o'zini tuta bilish, yurish-turish shaklini anglatadi. Agressiya yurish-turish shakli sifatida motivga ega bo'lgan, o'zini tuta bilish meyor va qoidalarini buzadigan, insonlarga zarar, jabr, sitam keltiruvchi, tashqi harakatlardir.

Agressiya ruhiy holat sifatida uchta komponentdan iborat murakkab hodisa bo'lib, ular:

1. Bilish (kognitiv) – vositani tanlaymiz, rejalashtiramiz, obyektни aniqlaymiz;
2. Emotsional – qahr agressiyani chaqiradi yoki agressiya qahrli holatgacha olib boradi;
3. Iroda – o'zida xatti-harakat komponentini namoyon etadi.

Ko'p hollarda agressiya tushunchasi bilan birga agressivlik tushunchasidan ham foydalaniladi. Agressivlik – subyekt-subyekt munosabatlari sohasida destruktiv ko'rinish mavjudligini tavsiflovchi insonning xususiyatidir.

Kundalik hayotimizdagi predmetlarga nisbatan ham agressivlik namoyon bo'lishi mumkin. Agressivlik – ijtimoiylashuv mahsuli bo'lib, shaxs tomonidan orttirilgan sifatdir. U inson va hayvonlarning umumiy biologik adaptiv mexanizmlariga asoslangan. Insonning alohida tug'ma tavsifi (xarakteri tipi, temperament ko'rinishi, garmonal statusining o'ziga xosligi va shu kabilar) rivojlanish jarayonida shaxsning shakllanish jihatlariga sezilarli ta'sir ko'rsatishi mumkin, lekin, u aniqlovchi omil emasdir.

Agressivlik o'zida ikkita tomonni: xatti harakat shakli va emotsional holatni namoyon etadi.

Agressivlik shaxs tarkibiy elementi bo'lgani holda, o'z xususiy parametrlari va boshqa komponentlar bilan o'zaro munosabatlarga egadir. Agressivlikning o'ziga xos sifati turli darajadagi adovatda: uning batomom yo'qligidan (atrofiya) to to'liq rivojlanishigacha (gipertrofiya) holatlarda namoyon bo'ladi. Agressiyaning haddan tashqari rivojlanishi shaxsni ijtimoiy hamkorlikka noqobil, konfliktli holatlarga, oqlanmagan adovatga va qahrilikka moyil qilib, uning yaxlit qiyofasini aniqlaydi. Agressiyaning aynan shu xususiyatlari qator pedagoglar, boshqaruvchilar, jamoatchilik tartibini saqlovchi organlar xodimlarida shaxsning shu sifatiga salbiy munosabatini shakllantirgan hamda ular uning har qanday ko'rinishiga qarshi ayovsiz kurash olib borish lozim deb hisoblashadi.

Ammo, shaxsda agressivlikni mavjudligi uni ijtimoiy xavfliligidan darak bermaydi. Jamiyat tomonidan agressiyaning to'g'ri qabul qilinadigan shakllari ham mavjud. Bir xildagi harakatlar "to'plami"ga e'tibor qaratadigan bo'lsak: bir insonga bezoriligi (ya'ni, birovni urgani) uchun jazo berilsa, boshqa biriga boks bo'yicha chempionatda g'olib chiqqani uchun medal beriladi. Insonning mazkur ruhiy xususiyati ongli faoliyati uchun zarur hisoblanadi. Yaratuvchanlikka yo'naltirilgan agressiyaning energiyasi, insonning odatdagi mumkin bo'lgan imkoniyatlar doirasidan chiqarib, hayron qolarli harakatlarini paydo qiladi. Jamiyat amaliyotidagi talab va individual subyektivlikni ro'yobga chiqarish, individga maqsadga erishish yo'lida har qanday to'siqlarni oshib o'tish imkoniyatini beradigan sifatga muhtojdir. Agressiya ana shu sifat hisoblanadi. Chegaralangan diapozonda bu shaxsning ijtimoiy-zaruriy sifatidir. Uning mavjud emasligi hayotda tushkunlikka, ko'ngilchanlikka, yumshoqlikka undaydi, ya'ni oxir oqibat faol hayotiy pozitsiyani egallay olmaslikka olib keladi. Agressiyaga, faqatgina shaxsning amalga oshirayotgan ish va faoliyati hamda u qaysi tomonga qarab yo'naltirilganligiga qarab to'g'ri ijtimoiy bahoni berish mumkin.

Shu o'rinda **zo'rovonlik** ustida bir oz to'xtalib o'tadigan bo'lsak, **zo'rovonlik**ni keng ma'noda insonga yoki boshqa individ va ijtimoiy guruhlariga

nisbatan har qanday jarohat (jismoniy, ma'naviy, ruhiy, mafkuraviy va shu kabilar) yetkazilishi tushuniladi. Tor ma'noda esa insonga jismoniy va ma'naviy jarohat yetkazishdir. Bundan kelib chiqadiki, zo'rovonlik natijasi jismoniy, ruhiy va ma'naviy (kaltaklash, shikast yetkazish, qotillik, qo'rquv, nafsoniyatiga tegish, stress va shu kabilar) jarohatlar bo'lishi mumkin ekan.

Zo'rovonlik nima degan savol tug'iladi? Zo'rovonlik haqida ko'pchilik tadqiqotchilar tomonidan ishlab chiqilgan tushunchalar mavjud. Agressiya uchun mazkur holat psixologik nazariya, etika, huquqshunoslik, davlatchilik nazariyasi namoyondalariga tegishlidir. Psixologlar zo'rovonlikni sababsiz, impulsiv, irratsional, xolis bo'lmagan agressiya deb talqin qilishadi.

Bunday ko'rinishdagi ta'riflar, albatta to'liq emas va bahslarga o'rin qoldiradi: ko'pincha ular turli xil tushuncha mazmunini to'liqligicha qamrab ololmaydi.

Zo'rovonlik har doim bevosita yoki bilvosita hayot uchun xavf tug'diradi, vayron etish yoki umuman yo'q qilish uchun mo'ljallangan bo'lishi ham mumkin.

Zo'rovonlik va konfliktologiyada ba'zi jihatlardan bir-biri bilan umumlashib ketadigan holatlar ham kuzatiladi. Konfliktologiyada tahliliy yondashuvni amalga oshiradigan bo'lsak, uning alohida fan sifatida ajralib chiqqaniga hali unchalik ham ko'p vaqt bo'lgani yo'q.

Ba'zi hollarda konfliktli holatni tushunish uchun zo'rovonlikni asl ildiziga nazar tashlashga to'g'ri keladi. Zo'rovonlikni chiqarib tashlash, konfliktli holatlarni bartaraf etishga sabab bo'ladi. Ba'zan inson dunyoga kelishi va rivojlanib borishida, uning xarakterida aggressivlik kuzatiladi. Agar bundaylar uchun ta'lim-tarbiya to'g'ri tashkil etilsa, ulardagi agressiyaga moyillik bartaraf etilib, atrofdagilarga xavf keltirmaydigan qilib shakllantirish mumkin. Axloqiy-ma'naviy tarbiyaning to'g'ri yo'lga qo'yilishi zo'rovonlikni bartaraf etishga yo'naltirilgan asosiy kuchdir.

Konflikt holatlarda agressiya va zo'rovonlikni kuzatish mumkin. Shu o'rinda ta'kidlashimiz lozimki, agressiya va zo'rovonlikdan konfliktli holatlarni bartaraf etishda foydalanish hollari ham uchraydi. Shunday kimsalar ham uchraydiki, ular

tahdid va qo‘rqituv, zo‘ravonlik orqali konfliktli holatlarni bartaraf etish mumkin deb o‘ylaydi. Bu xato va noto‘g‘ri yo‘l ekanligi ko‘pchilik uchun ayon. Shuni unutmash kerakki, zo‘rovonlik orqali hech qachon ziddiyatga barham berib bo‘lmaydi, ya‘ni zo‘rovonlik – muammoni hal etib bermaydi. Konfliktidagi tomonlarning o‘zaro to‘qnashuvlari zo‘rovonlikni tatbiq etilishiga, kuch ishlatilishiga asos bo‘lmaydi. Demak, aytishimiz mumkinki, har qanday qarama-qarshilik yoki ziddiyat zo‘rovonlikka olib kelavermas ekan.

Rus yozuvchisi Lev Tolstoy “G‘azabda boshlangan narsa, odatda, uyatda tugaydi”, deb yozgan edi. Zo‘ravonlik boshqalardan o‘zini ustun qo‘yish bo‘lib, uning oxiri fojiali tugashi tayindir. Demak, o‘zini ziyoli deb hisoblagan inson, har qanday zo‘ravonlikdan o‘zini tiyishi, unga yo‘l qo‘ymaslikka harakat qilishi lozim.

Inson o‘zidagi agressiv holatlarini yengishi mumkinmi? Albatta mumkin va uning bir necha usullari mavjud, ular: passiv usul, faol usul va mantiqiy usullardir. Ular haqida quyida qisqacha to‘xtalib o‘tamiz.

**Passiv usul** – birov bilan dardlashish, uni qalbini qiynayotgan muammo haqida suhbatlashishda namoyon bo‘ladi. Ana shu orqali u agressiv holatdan chiqadi. Bunday paytda ikkinchi tomon dardu hasratini to‘kayotgan insonni sabr toqat bilan tinglashi lozim bo‘ladi.

**Faol usul** – mazkur usulning asosini faol harakatlar tashkil etadi. Faol harakatlanish orqali (jismoniy mehnat, sport bilan shug‘ullanish va shu kabilar) inson agressiv holatdan chiqib ketishi mumkin. Buning natijasida insondagi salbiy kayfiyat o‘rnida ijobiy holat, hayotga qiziqish hissi paydo bo‘ladi.

**Mantiqiy usul** – mazkur usul intellektual mehnatni, tahliliy tafakkurni talab qiladi. Hissiyotlarini jilovlay oladigan, o‘z aqliy qobiliyatidan foydalana oladigan odamgina mazkur usuldan foydalana oladi. Bunday insonlar muammoning asl mohiyatiga e‘tiborlarini qaratib, uni anglash orqali yechish yo‘llarini izlaydilar va uni topadilar. Shu sababdan, bunday insonlar agressiyaga berilmaydilar. Ularda mantiqiy tahlil asosiy o‘rinni egallaydi.

## **Konfliktli vaziyatda g‘azab va qahr.**

G‘azab va qahr qanday holatlarda paydo bo‘ladi? Odatda bu ikki tashkil etuvchi bir tugunga kelib birlashadi. Suhbatdosh tomonidan bildirilgan biror nojo‘ya so‘z yoki noto‘g‘ri harakat kutilmagan norozilikni paydo qilishi, uning natijasida esa konfliktli holat kelib chiqishi mumkin.

Mazkur ikki tushuncha betaraf holatni aks ettiradi: sizningcha qiziqarli yoki unchalik ham qiziqarli bo‘lmagan nimadir sodir bo‘ldi va unga nisbatan sizda qandaydir fikr paydo bo‘ladi. Haqiqatan ham bunday fikr bo‘lishi uchun sabab mavjud, munosabat bildirish esa aniq kutiladigan holatdir. Shu sababli holatga nisbatan bildiriladigan munosabat kutilganidan o‘zgacharoq bo‘lishi mumkin, chunki unga nisbatan sizda noxush holat, norozilik, qandaydir salbiy emotsiyalar, nafrat paydo bo‘lib, u oxir oqibatda qahr va g‘azabga aylanishi ham ehtimoldan xoli emas. Ko‘pincha g‘azab va qahr insonni odatiy holatdagi izidan chiqarib yuborish amplitudasiga ega bo‘lib, u qandaydir madaniy yoki etikaga bog‘liq bo‘lgan ravishda namoyon bo‘lmaydi. Nafratning otilib chiqishi u insonning qayeridadir to‘planib yotgan g‘azab va qahr mavjudligidan darak beradi, xitoyliklar bunday paytda “u jigarda yashaydi” degan ibora mavjud. Buni jilovlash yo‘llarini izlash lozim, chunki, uni to‘g‘rilamasak munosabatlarimizga aniqlik kiritmasak, bunday holat takrorlanaveradi va mazkur kasallik o‘zini namoyon etib, bizni noqulay holatga tushiraveradi.

G‘azab va qahr shunday holatki, u g‘azablangan insonga ham, g‘azab qaratilgan insonga ham o‘z ta’sirini ko‘rsatmay qo‘ymaydi, xususan ikkala tomonning sog‘lig‘iga o‘ta kuchli ta’sir ko‘rsatib, yomon oqibatlarga ham olib kelishi mumkin. G‘azabi tez chiqadigan insonlar sog‘lig‘ini erta yo‘qotishi meditsinada ko‘p kuzatilgan holatdir.

Nega shunday, u nimalarga bog‘liq?! G‘azab va qahr haqida fikr yuritar ekanmiz, ular insondagi oddiy xis-tuyg‘ular emasligiga ishonch hosil qilamiz. Chunki, inson g‘azablanganida uning tanasida ichki qo‘zg‘alish, ya’ni qon bosimining oshishi va natijada organizmda kimyoviy o‘zgarishlar yuz beradi. Bu

o'z navbatida insonning ma'naviy, jismoniy, ruhiy holatiga ta'sir ko'rsatadi. O'zgarish dastlab insonning miyasida amalga oshadi. Zero, inson miyasi atrofdagi bo'layotgan turli tuman hodisalarni anglangan va anglanmagan holda o'rganishga qodir a'zodir. Miya har qanday ma'lumotni tartiblashtirgan holda qabul qiladi. Barcha xis-tuyg'ular singari inson miyasi g'azab va qahrni ham bir zaylda ushlab turishga harakat qiladi.

G'azab va qahr natijasida miya adrenalini moddasini ishlab chiqaruvchi bezlarga ma'lumot beradi, mazkur bezlar miya yetkazayotgan ma'lumotlarga ko'ra organizmda adrenalini moddasining ajralib chiqishiga sabab bo'ladi. Tanada kutilmaganda adrenalini moddasining ajralib chiqishi sababli yurak urushi tezlashib qon bosimida o'zgarish yuz beradi. Bu esa insonda dizbalansni yuzaga kelishiga, odatiy ruhiyati va organizmidagi faoliyatning izdan chiqishiga sabab bo'ladi.

Ma'lumki, adrenalini insonga botirlik, qat'iyatlik, har qanday g'ovlarga qarshi tura olish, hujumga o'tish, o'z-o'zini himoyalash uchun juda zarur bo'lgan moddadir. Tarixda inson g'animga qarshi kurashayotgan vaqtda adrenalini unga kuch bergan, jang tugaganidan keyin esa, adrenalini o'z ishini bajarganligi sababli organizmni tark etgan.

G'azab va qahr paydo bo'lganida inson organizmida qanday holat va o'zgarishlar ro'y beradi? Shunga javob izlashga harakat qilamiz. Taranglik vaziyatida g'azab va qahrni paydo bo'lishi oqibatida organizmimiz adrenalini moddasini ko'plab ishlab chiqara boshlaydi, natijada tanamiz adrenalininga to'yinadi. Organizmga keragidan ortiqcha adrenalining ishlab chiqilishi oqibatida tanamiz uni hazm qila olmay qoladi. Tanamizda adrenalini moddasi to'planish holati yuz beradi va u bizning yashash tarzimizga, sog'lig'imizga o'z ta'sirini o'tkazmay qo'yamaydi

Mazkur holatdan g'azab va qahr natijasida ajralib chiqqan adrenalini moddasi tanamizdan qanday chiqib ketishi mumkin va u nimalarga olib keladi? Inson organizmidagi ortiqcha adrenalini kutilmagan kasalliklarni keltirib chiqarishi mumkin. G'azab va qahr insonni turli kasalliklarga duchor qilishi: oshqozon

yarasi, doimiy bosh og'riqlari, qon bosimini oshib ketishi va shu kabilarni keltirib chiqarishi fan va amaliyotda ilmiy nuqtai nazardan isbotlangan holatlardir.

Ana shu sababdan ham, sog'lom turmush tarziga amal qiladigan insonlar sport bilan shug'ullanadilar, buning natijasida organizmlaridan ortiqcha, zarar keltirishi mumkin bo'lgan adrenalinni chiqarib, organizmdagi balansni saqlaydilar.

Demak, qahr va g'azab mavjud, uni boshqarish mumkinmi shu haqida quyida fikr yuritamiz.

**Qahr va g'azabni boshqarish texnikasi.** Shunday qilib, norozilik va yoqmaydigan holat mavjud. Holatning yoqmasligi mazkur holat haqidagi sizning tasavvur va fikrlaringiz bilan bog'liq. Qandaydir holatga, kimningdir fikriga nisbatan bo'lgan norozichilik, tushunmovchilik, kelishmovchilikni ikki qismga ajratish mumkin.

Birinchi qism – mazkur holatni dalil sifatida e'tirof etish, bu sizning ichki muvozonatingiz, garmoniyangiz, sog'lig'ingiz, holatga nisbatan to'g'ri munosabatda bo'lishingiz uchun juda muhimdir. Ikkinchi qism - qabul qilingan va kelishilganlik dastlabki bosqichda konfliktlar sababini aniqlash, munosabatlarni transformatsiyalash hamda qahr va g'azabni boshqarish yoki umuman atrofdagilar bilan yaxshi suhbat qurish imkoniyatini beradi, yoki hech narsani boshqarishga hojat qolmaydi chunki unga o'rin ham bo'lmasligi mumkin.

Qahr va g'azabni boshqarish texnikasini quyidagi tartibda amalga oshirish taklif etilgan:

1. Konfliktga olib kelishi mumkin bo'lgan turli qarash va fikrlar mavjudligini bilib oldingiz, lekin bu qandaydir statuslari, xizmatlari teng va bir xil huquqqa ega bo'lgan ikki kishi o'rtasidagi suhbat ham bo'lishi mumkinligini ham tan oldingiz.
2. Ikkinchi bir odamda fikr o'zgacha bo'lishligini ham tan olish lozim, chunki bu normal holat. Mazkur fikrning ustma ust tushishining o'zi ajablanarlidir. Shunday ekanligini tan olish, buni qabul qilish, bunga

xursand bo'lish va natijada balki qandaydir yangilikni bilishingiz mumkin.

3. Bo'lib o'tayotgan voqeaga nisbatan o'z fikringizni, munosabatingizni bildirmasdan, faqatgina betaraf bo'lgan holatda kuzatib turish, jarayonni o'rganish, turli bildirilayotgan fikrlarni tahlil etish va siz bitta to'xtamga kelmaganingizni bildirish - boshqalarniki kabi bu bir variant ekanligini anglatish.
4. Hamsuhbatingiz fikrlarini tahlil etib, uni nimaga asoslanganligini, qanday tashkiliy hodisa va elementlardan iboratligini va ular xulosalarga, yechimga qanday ta'sir ko'rsatishini tushunishga harakat qilish, haqiqatan ham shunday ekanligini aniqlash.
5. O'z fikrini, munosabatini, mazkur holatga nisbatan qabul qilgan yechimini adolatli o'rganish, nima uchun shunday, nimaga asoslanib, ijobiy, salbiy jihatlari, detallarini tahlil qilish.
6. Mazkur holatga qanday munosabatda bo'lishlik variantini tanlash. Unda sizga qanday munosabat bo'ladi, siz unga qanday munosabatda bo'lasiz, fikringiz o'zgarmadimi, fikringizga aniqliklar kiritdingizmi? Shaxsan u sizning tanlovingiz, boshqa hech kimniki emas. Siz o'zingiz uchun dalillar va tahlillar asosida intuitsiya, mantiq va qandaydir tizimli yondashuvlardan foydalangan holda aniq yechimni qabul qildingiz. Shundan so'ng ularga ma'lum qildingiz, istahsa mazkur yechimni qabul qilishsin, istahmasa yechimni muhokama qilishsin yoki muhokama qilishmasin. Bu yerda faqat fikrlar almashinuvi amalga oshadi. Har bir kishi o'z fikrida qoldi yoki boshqa bir umumiy fikrga kelindi.
7. Barchaga o'z minnatdorchiligingizni bildirdingiz. Mazkur holat albatta sizning tajribangizni, bilimingizni oshiradi, agar ushbu fikrni e'tiborga olishmagan bo'lsa ham.

O'z tanlovingiz, yechimingiz va amalga oshirilgan harakatlar bilan qabul qilish va u qanday tanlov ekanligini tushunish. Har bir yechim keyingi hodisalar

zanjiridagi xalqa bo'lishligini tushungan holda, o'z xatti-harakatlari uchun javobgarlikni his etish – yechimlardagi obektivlikni ta'minlashga ko'mak beradi.

Shunday ekan, o'zingizni bosib tinchlanib oling. O'zingizdagi g'azab va qahrni bostirishga uni yengishni odat tusiga kiriting. O'zingizni va boshqalarni ham sog'ligiga putur yetkazmaslikka o'rganing. Xarakterimizdagi g'azab va qahrni bostirish siz va bizni turli noqulayliklardan, noxush vaziyatlardan saqlaydi, yaxshi hayot kechirishimizga zamin yaratadi.

## **O'qituvchi va o'quvchi o'rtasidagi nizolarning o'ziga xos xususiyatlari**

Ta'lim tarbiya jarayoni har qanday rivojlanishda bo'lgani kabi nizo va konfliktlarsiz bo'lishi mumkin emas. Demak, bu jarayonning asosiy ishtirokchilar bo'lgan o'qituvchi va o'quvchi o'rtasidagi nizolar sifatida quyidagilarni ko'rsatishimiz mumkin:

- o'quvchining o'zlashtirishi va mashg'ulotlardan tashqari vaqtda bajarishi lozim bo'lgan vazifalar yuzasidan paydo bo'ladigan nizolar;
- maktabda va undan tashqarida o'quvchi tomonidan qoida buzarlilklarni sodir etilishiga doir nizolar;
- o'qituvchi va o'quvchi o'rtasidagi shaxsiy-emotsional doirada paydo bo'ladigan munosabatlarda yuzaga keladigan nizolar.

**Faoliyat doirasida paydo bo'ladigan nizolar.** O'qituvchi va o'quvchi o'rtasida nizo, o'quvchining o'quv topshiriqlarini bajarmasligida yoki talab darajasida bajarmasligi natijasida paydo bo'ladi. Bu quyidagi sabablar: charchash, o'quv materialini o'zlashtirishdagi qiyinchiliklar, ba'zan esa o'qituvchi tomonidan qiyin mashqlarni bajarishda aniq yordam berish o'rniga noo'rin tanbeh berilishi asosida amalga oshishi mumkin. Bunday konfliktlar ko'p hollarda ta'lim olishda qiynalayotgan o'quvchilar bilan sodir bo'ladi. Boshlang'ich sinflarda sinf rahbari tomonidan olib boriladigan mashg'ulotlarda bunday konfliktli holatlar kam uchraydi, chunki o'quvchilar bilan o'zaro munosabatlar bunda o'zgacha holatlarda amalga oshadi. So'nggi vaqtlarda, o'qituvchi tomonidan predmetni o'zlashtirishga bo'lgan talablar darajasini oshirilishi, tartib-qoidani buzganligi uchun baho qo'yishdan jazolash vositasi sifatida foydalanishi bunday nizolarning ko'payib ketish holatiga olib kelmoqda. Bunday holatlar maktabdan boshqa maktablarga qobiliyatli, mustaqil o'quvchilarni ketib qolishiga sabab bo'lmoqda, buning natijasida qolganlarda bilim olishga bo'lgan qiziqish umuman pasayadi.

**Xatti harakatlardagi nizolar.** Agar o'qituvchi o'quvchi xatti harakati va muomalasini tahlil qilishda xatolikka yo'l qo'ysa hamda asoslanmagan xulosa chiqarsa bunday pedagogik holat nizoga olib kelishi mumkin. Chunki, bir xildagi

xatti harakatlar va muomala turlicha motivlar asosida amalga oshirilishi mumkin. O'qituvchi ba'zan bolalar o'rtasidagi munosabatni yaxshi bilmaslikdan ularning xatti harakati va muomalasi motivlari haqida taxmin qilishi mumkin, shu sababli ularning xatti harakati va muomalasini baholashda xatolikka yo'l qo'yishi ehtimoldan xoli emas. Bu hol albatta o'quvchilarning noroziligiga sabab bo'ladi.

Muammoli holatlar yoki nizoli munosabatlar o'qituvchining no'noq harakatlari natijasida paydo bo'ladi va odatda u davomiylik tavsifiga egadir. Mazkur nizoli vaziyatlar shaxsiy mazmun kasb etgan holda o'qituvchi va o'quvchi o'rtasida sovuq munosabatni keltirib chiqarib, ular o'rtasidagi munosabatlarni uzoq muddatgacha buzishi mumkin.

**Pedagogik nizolarning o'ziga xosligi.** Pedagogik nizolarning o'ziga xos jihatlari sifatida quyidagilarni ajratib ko'rsatishimiz mumkin:

- muammoli holatlarni pedagogik nuqtai nazardan to'g'ri hal etishlik uchun o'qituvchining mas'uliyatli ekanligi, chunki, maktab – jamiyat modeli bo'lib, unda o'quvchilar insonlar o'rtasidagi meyoriy munosabatlarni o'zlashtirib borishadi;
- nizo ishtirokchilari (o'qituvchi-o'quvchi) turli ijtimoiy holatga (statusga) ega va nizoda u xatti harakatlar bilan aniqlanadi;
- hayotiy tajribadagi farq, nizoni bartaraf etishda yo'l qo'yilgan xatolar uchun turli darajadagi javobgarlikni namoyon etadi;
- hodisalar va ularni yuzaga keltirgan sabablarni turlicha tushunish mumkin nizo ya'ni "o'qituvchi nazarida" va "o'quvchi nazarida" turlicha ko'rinishga egadir. Shu sababdan har doim ham bolaning kechinmalarini o'qituvchi teran tushunishi oson emas, o'quvchi esa o'z emotsiyalarini jilovlay olmasligi, uni o'z aqliga bo'y sundira olmaydi;
- o'qituvchining kasbiy pozitsiyasi - nizodagi holatni o'z qo'lga olishi, uni bartaraf etishda birinchi o'ringa shakllanayotgan shaxs sifatida o'quvchi manfaatini qo'yishligi;

- nizoli bartaraf etishda o'qituvchi yo'l qo'yadigan har qanday xato va kamchilik yangi muammo, konfliktlarni keltirib chiqaradi, unga boshqa o'quvchilar ham ishtirok etib ketishi ehtimoldan xoli emas;
- pedagogik faoliyatda nizoli muvaffaqiyatli bartaraf etgandan ko'ra, undan ogohlantirish, oldini olish afzal ekanligi.

Eng muhimi, nizoli vaziyatda o'qituvchi o'z pozitsiyasini to'g'ri aniqlab olishidir, chunki, agar sinf jamoasi uning tomonida tursa, mavjud holatdan chiqib ketish uning uchun oson kechadi. Agar sinf jamoasi tartibni buzuvchi tomonida bo'lib, ikkiyoqlamalik pozitsiyasida tursa, bu salbiy oqibatlarga olib kelishi, ya'ni nizoli holat doimiy tavsifga ega bo'lib qolishi mumkin.

Ko'pincha o'smir yoshidagi o'quvchilar bilan o'qituvchining munosabati boshlang'ich sinflardagidek, ya'ni unga gap so'zsiz bo'ysunish prinsipida davom etadigan bo'lsa, bunday munosabatlar o'smirlik yoshining o'ziga xosligiga mos kelmaydi. Bu yoshda o'zi haqida yangi tasavvurlar paydo bo'ladi, kattalarga nisbatan teng mavqeni egallashga intilish amalga oshadi. O'smirlar bilan yangi tipdagi munosabatlarga o'tishda o'qituvchi psixologik nuqtai nazardan tayyorgarlik ko'rmasa, nizoli muvaffaqiyatli bartaraf etilishi mumkin emas. Bunday munosabatlarni o'rnatishning tashabbuskori albatta o'qituvchi bo'lishi lozim.

O'qituvchilarga bunday nizoli holatlarni boshqarishda quyidagi tavsiyalarni beramiz:

- o'z emotsiyalaringizni nazorat qilgan holda obyektivlikni saqlang va o'quvchilarga o'z talablarini asoslashga imkon bering;
- o'quvchi pozitsiyasiga o'z nuqtai nazaringizdan munosabat bildirmang (ya'ni, unga nisbatan: "sen meni aldayapsan" emas, balki "men o'zimni aldangandek his etayapman");
- o'quvchini haqorat qilmang (shunday so'zlar borki, ular munosabatlarga tuzatib bo'lmas zarar keltiradi, har qanday kompensatsiyalashga bo'lgan harakatlar uni to'g'rilay olmaydi);
- o'quvchini sinfdan haydab chiqarmaslikka harakat qiling, imkoniyat boricha ma'muriyatga murojaat etmang;

- agressiyaga agressiya bilan javob qaytarmang (bu sizning obro‘yingizga putur yetkazadi), shaxsiyatiga ham tegmang, ayniqsa, uning oilasiga; faqat uning aniq harakatlariga baho bering; “hech nima qilmaydigan odam xato ham qilmaydi g‘oyasi”ni unutmagan holda bola va o‘zingizga xato qilishlik huquqini bering;
- nizo qanday natija bilan tugasa ham bola bilan munosabatlaringizni buzmaslikka harakat qiling (konflikt to‘g‘risida afsuslanishingizni aytib, o‘quvchiga ixlosingiz balandligini bildiring);
- o‘quvchilar bilan nizolashishdan qo‘rqmasdan, uni ijobiy hal etish tashabbuskorligini qo‘lingizga oling;
- bolalar sizni tushunishlari, siz bilan kelishishlariga tayangan va qadrlagan holda Stedalning “Nima qarshilik ko‘rsata (yoki bardoshli bo‘lsa) olsa o‘shanga tayanish mumkin” degan so‘zlarini unutmaslik lozim.

**Nizoni bartaraf etish usullari.** Har qanday guruh uchun uning ikki yoki unda ortiq a‘zolari o‘rtasidagi nizo yoki konflikt – birgalikdagi faoliyatga va normal muloqotga ta’sir ko‘rsatishi tabiiy holdir. Shu sababli, o‘rtalarida nizo mavjud insonlarga “bu ularning shaxsiy ishi”dek ko‘rinsada, haqiqatda, u barchaga o‘z ta’sirini ko‘rsatadi. Bunday paytda nizoni bartaraf etish zarurati paydo bo‘ladi. Nizodagi insonlarni “yarashtirish”ni quyidagi kompromiss holatlarga asoslangan holda, birinchidan, umumiy etika meyorlaridan chiqmagan holda, ikkinchidan, nizodagi tomonlarning shaxsiyatiga tegmagan holda amalga oshirgan ma’qulroqdir.

Nizodagi tomonlarni yarashtirish odatda yosh jihatdan yoki iyerarxik holatiga ko‘ra kattaroq kishi zimmasida bo‘ladi – o‘qituvchi, jamoa rahbari bo‘lishi mumikni.

Nizoni bartaraf etishning keng tarqalgan metodlari mavjud bo‘lib, quyida ularni qisqacha bayonini keltiramiz.

1. Rahbar konfliktidagi tomonlarni birma-bir taklif qilib, har biridan nizoni sabab va mohiyatini bayon qilib berishlarini soʻraydi. Shu bilan birga ikki tomonni ham bir-birini qoralashga boʻlgan har qanday urinishlariga chek quygan holda, emotsiyalarni emas faqat dalillarni talab qiladi. “Falonchiyev haqidagi barcha salbiy fikrlaringizni uning oldida, koʻziga qarab aytganingiz maʼqul edi. Men sizga bunday imkoniyatni yaratib beraman”. Shundan soʻng rahbar mumkin boʻlgan darajagacha dalillarni aniqlashtiradi. Rahbar, nizoli vaziyatdagi tomonlar mulohazalaridan mustaqil ravishda aniq bir yechimga kelganidan soʻng, ikkala tomonni taklif etib, ulardan zarur deb hisoblagan fikrlarini aytishlarini soʻraydi va vaqti vaqti bilan oʻrtada boʻlib turgan “dahanaki jangni” toʻxtatadi va oʻz yechimini eʼlon qiladi. Mazkur yechim bir tomonning foydasiga boʻlishi yoki ikkala tomonning ham foydasiga boʻlmasligi mumkin, har qanday holda ham rahbar etika meyorlariga va jamiyatda qabul qilingan, mavjud koʻrsatmalarga asoslanishi lozim. Uning yechim haqidagi qarori signal boʻlib xizmat qiladi: nizo bartaraf etildi, unga qaytish ish bilan mashgʻul insonlarni vaqtini va energiyasini olish demakdir.

2. Pedagog yoki rahbar nizoli tomonlarga, yigʻilishda guruh oldida oʻz daʼvolarini bir-birlariga aytishlarini taklif qiladi. Mazkur muammo yuzasidan yigʻilish ishtirokchilari chiqishlari, fikrlarini eshitganidan soʻng rahbar qaror qabul qiladi va uni norozi tomonga yoki ikkala tomon norozi boʻlsa ikkala tomonga guruh nomidan eʼlon qiladi, yaʼni qilingan mulohaza obyektiv boʻlib, u keyin muhokama qilinishiga oʻrin qolmaydi.

3. Agar koʻrilgan choralar bilan ham nizo barham topmasa, rahbar yoki pedagog nizodagi tomonlarga sanksiya eʼlon qiladi (ulardan biriga yoki ikkalasiga ham): takroriy tanqidiy tanbehlardan tortib, maʼmuriy jazogacha boʻlgan tartibda, chunki, nizo oʻquv yoki ishlab chiqarish jarayoniga zarar keltiradi.

4. Agar bu chora ham yordam bermasa, rahbar nizodagilarni tarqatib yuborish chorasini qoʻllaydi, yaʼni boshqa sinflarga, sexlarga va shu kabilarga ajratib yuboradi.

**Nizoni bartaraf etishning bilvosita metodlari.** “His-tuyg‘udan chiqarish” tamoyili. Zamonamizning taniqli psixoterapevtlardan biri K. Rodjersning kuzatuvlariga ko‘ra, agar insonga hech qanday to‘siqlarsiz o‘z salbiy emotsiyalarini ifodalash imkoniyatlari yaratib berilsa, ular “o‘z-o‘zidan” ijobiy holatga o‘tadi. Haqiqatan, oila psixologiyasi bo‘yicha mutaxassis o‘z qabuliga kelgan xotinga, eri haqidagi salbiy mulohazalarni aytib berishiga imkon yaratib berganidan bir soatlar vaqt o‘tganidan keyin, u og‘ir tin olib, “Umuman olganda u bundan ham yaxshiroq bo‘lishi mumkin edi, uning yaxshi tomonlari ham mavjud” deb, (Erining yaxshi tomonlarini aytib ketadi.). Ko‘rinib turibdiki, psixolog xotin kishiga barcha emotsiyalarini to‘kib sochishga imkoniyat yaratib berayapti va ma’lum vaqt o‘tganidan so‘ng u o‘z holatiga keldi.

Mazkur tamoyilni amalga oshirish psixologdan yoki uning funksiyasini bajaruvchi pedagogdan, kasbiy sabr toqatlilikni hamda hamsuhbatini emotsional qo‘llab quvvatlash qobiliyatini talab qilmoqda.

**“Uchinching nufuzi” tamoyili.** Nizodagi ikkala tomon ham bir-birini toqat qila olmaydi, biri ikkinchisiga yaqinlashish uchun yaxshi gapirsa ham ikkinchisiga bu uni masxara qilgandek tuyulaveradi. Bunday paytlarda uchinchi tomonning, ya’ni ikkalasi uchun ham nufuzga ega insonni yordami kerak bo‘ladi. Uchinchi inson yordamida nizo bostirilishi mumkin.

**“Opponentni tinglashga majbur etish” tamoyili.** Psixolog nizodagi tomonlarni bir-biri bilan uning huzurida janjallashishlariga imkoniyat yaratadi, so‘ngra janjalni to‘xtatib, quyidagi ko‘rsatmani beradi: “Har biringiz opponentingizga javob qaytarishdan oldin, uning oxirgi e’tirozini juda ham aniq qilib takrorlashingiz lozim”. Shundan so‘ng psixolog ularning dialogiga aralashib, ko‘rsatmani qat’iy bajarilishini talab qiladi. Odatda bunday paytlarda janjallashayotganlar bir-birilariga e’tirozlarini aytib bera olmaydilar, chunki ulardan har biri asosan faqat o‘zini eshitadi, uni xafa qilganni esa aslida bo‘lmagan tovush ohangini balandlatganini va aytilmagan so‘zlarni keltiradi. Ushbu holatni qayd etib (ularni gaplarini yozib olish orqali) psixolog nizodagi tomonlarni chin vijdonan bir birlarini tinglashga majbur etadi. Noodatiy bo‘lgan ushbu hol

to‘qnashuvni susaytirib, bahslashuvchilarni o‘z-o‘ziga tanqidiy ko‘z bilan qarashlariga yordam qiladi.

**“Pozitsiyalar almashinuvi” tamoyili.** Psixolog ko‘z o‘ngida Komil bilan To‘lqin o‘rtasida sodir bo‘layotgan tortishuvni to‘xtatadi va ularni o‘rinlarini almashtirib o‘tirishlarini so‘raydi. Quyidagi ko‘rsatmani beradi: “To‘lqin o‘zini Komil deb his qilib, Komilni nomidan To‘lqinga barcha ayblovlarni ya’ni xayoliga nima kelsa shularni aytishi kerak”. Shundan so‘ng, shu kabi talab Komilga qo‘yiladi. Bu holat tortishuvchilarga opponent ko‘zi bilan qarash imkoniyatini yaratadi.

## Konfliktli vaziyatlarni hal etishda oilaning roli

**Oiladagi tarbiya.** Har bir jamiyatning asosini oila tashkil qilishini barchamiz bilamiz. Oilada bola tarbiyasi umuminsoniy, milliy qadriyatlar va milliy o'ziga xoslikdan kelib chiqib shakllantiriladi.

Zamonaviy jamiyatda pedagogika fani oilaning tarbiyaviy funksiyasini - maqsad va vositalar, ota-onalarning huquq va majburiyatlari, bolalar tarbiyasida ta'lim muassasalari hamda boshqa muassasalar bilan ota-onalarning munosabatlari nuqtai nazaridan qaraydi. O'sib ulg'ayayotgan yosh avlodni tarbiyalash nafaqat ota-onalarning shaxsiy ishi, balki undan jamiyatning o'zi ham manfaatdordir. Oilaviy tarbiya – ijtimoiy tarbiyaning juda muhim, ahamiyatli qismidir. U ota-onalar va bolalar o'rtasidagi turg'un munosabatlari asosida quriladi, chunki oila – bolalarning asosiy yashaydigan va hayotiy faoliyatini olib boradigan muhitidir. Oilaviy muloqot jarayonida yosh avlodga katta yoshdagilarning hayotiy tajribasi, madaniy darajasi, muomala namunalari o'tadi va shakllantiriladi.

Oilaviy tarbiya tizimi har doim individual tavsifga ega bo'lib, u aniq bir oila sharoitida ota-ona va qarindosh-urug' ta'siri ostida shakllanadi. Uning shakllanishida juda ko'p omillar, masalan, ota-ona va bolalarning jimoniy va ruhiy sog'lomligi, uni meros o'tishi, iqtisodiy-moddiy ta'minoti, ijtimoiy holati, yashash tarzi, oila a'zolari soni, yashash joyi, bolaga bo'lgan munosabat va shu kabilar o'z ta'sirini ko'rsatadi. bularni barchasi har qanday aniq holat uchun birikadi va turli ko'rinishda namoyon bo'ladi.

Oilaviy tarbiya ham o'z tamoyillariga ega. Ulardan umumiyalarini quyida keltiramiz:

- o'sib kelayotgan yosh avlodga insonparvar va rahmdil bo'lish;
- oilaviy faoliyatga uning teng a'zosi sifatida bolalarni jalb etish;
- bolalar bilan ochiq va ishonchli munosabat;
- oiladagi munosabatlar xayrixohlik va optimistik tarzda tashkil etish;
- o'z talablariga nisbatan izchillik;

- o‘z farzandiga qo‘ldan kelganicha yordamini ayamalik, uning har qanday savoliga javob berishga tayyor bo‘lish tamoyili.

Umumiy tamoyillardan tashqari qator xususiy tamoyillar ham mavjudki, ular ham oilaviy tarbiyada kam ahamiyatli emas:

- jismoniy jazo qo‘llamaslik;
- boshqa birovlarini xatlari va kundalik daftarini o‘qimaslikni uqtirish;
- ko‘p nasihatgo‘ylik ham shart emas;
- ko‘p gapirmaslikka o‘rgatish;
- tez va gap so‘zsiz bo‘ysunishni ham talab etmaslik;
- salbiy holatlarda erkalatmaslik va shu kabilar.

**Oilaviy tarbiyaning mazmuni** barcha yo‘nalishlarni qamrab oladi. Oilada jismoniy, estetik, mehnat, aqliy va ma‘naviy-axloqiy tarbiyalar bola yoshini o‘zgarishiga qarab amalga oshirilib borildi. Oilada ota-ona va yaqin qarindoshlar tomonidan imkoniyat darajasida tabiat, jamiyat, ishlab chiqarish, kasblar, texnika haqida bilimlar berib boriladi, ijodiy faoliyat tajribasini shakllantiriladi, ba‘zi bir intellektual ko‘nikmalarni shakllantirilib, atrof-olamga, insonlarga, kasbga, hayotga nisbatan munosabat tartiblab boriladi.

Oilaviy tarbiyada ma‘naviy tarbiya alohida o‘rinni egallaydi. Ayniqsa, birinchi navbatda ochiqko‘ngillik, xayrixohlik, tozalik, insonlarga nisbatan e‘tiborlilik va rahmdillik, halollik, mehnatsevarlik kabi sifatlarni shakllantirish asosiy o‘rinni egallaydi.

**Oilaviy tarbiyaning maqsadi** – shunday shaxslik sifatlarini shakllantirishki, ular bolaning hayotiy yo‘lida uchrashi mumkin bo‘lgan turli qiyinchilik va to‘siqlarni hech qiynalmay oshib o‘tishga yordam beradi.

Bolada intellektual va ijodiy qobiliyatlarni rivojlantirish, dastlabki mehnat tajribasi faoliyatini, ma‘naviyat va estetikani shakllantirish, emotsional madaniyat va jismoniy sog‘lig‘i, ularning baxti – bularning barchasi oilaga, ota-onaga bog‘liqdir hamda ular oilaviy tarbiyaning vazifalarini tashkil etadi.

Oilaviy tarbiyaning o‘z metodlari ham mavjuddir, ular: shaxsiy namuna, muhokama qilish, ishonch, qayg‘urish, shaxs obo‘sini ko‘tarish, yumor,

an'analarga sodiqlik, maqto'v, hamdardlik va shu kabilar. U yoki bu metodlar tatbiqi tarbiyaviy jarayondagi aniq holatga qarab tanlanadi va u individual tavsifga egadir.

Shu bilan birga oilada noto'g'ri tarbiyalashlar ham uchraydiki uni qayd etmaslikni ham ilojisi yo'qdir. Bunday hollar oilaviy fojiga olib kelishi mumkin va buning ham quyidagicha o'ziga xos sabablari mavjud:

1. Ota-onalarning pedagogikadan bexabarligi. Ko'pchilik ota-onalar pedagogika haqida umuman tasavvurga ega bo'lmasdan, mas'uliyatli va o'ta murakkab bo'lgan tarbiya jarayoniga kirishadi. Ular ham oilada, maktabda va boshqa ta'lim muassasalarida ta'lim-tarbiya ko'rishganligi sababli, tarbiya jarayoniga nisbatan xabardorlik haqida ota-onalarda illyuziya paydo bo'ladi. Ushbu paradoks haqida K. D. Ushinskiy shunday yozadi: "Tarbiyalash san'ati shunday o'ziga xos xususiyatga egaki, u barcha uchun tanish va tushunarlidek, ba'zan esa oson ishdek tuyuladi".

2. Tarbiya jarayonida dag'al, shafqatsizlarcha "soxta tarbiya"lash metodlaridan foydalanish va uning natijasida bolalarda qo'rqish, bezish, o'ksish kabi hislar paydo bo'ladi, har qanday yo'llar bilan ulardan qochishga, qutilishga harakat qilishadi.

3. Oilada bolani juda ham erkalangan, serxarxasha, yig'loqi egoistga aylantirish natijasida – egotsentrik va vijdonsiz befarq inson shakllanadi.

**Oiladagi konfliktlar.** Oilaviy hayotning shak-shubhasiz tomonlaridan biri – konfliktli holatlardir. Ularning paydo bo'lish sabablari bir qancha bo'lishi mumkin: dam olishdagi fikrlarning turlichaligi, bolani tarbiyalashga nisbatan yondashuvning farqlanishi, oilaviy budjetni taqsimlashdagi kelishmovchilik va shu kabilar.

**Oilaviy konflikt** deyilganda, mavjud muammoli holatning hal etilmaganligi, qarama-qarshi fikrlar, oila a'zolarining emotsional qayg'urishlari, ruhiy diskomfort holati, paydo bo'lgan muammoga kompromissiz yo'llar va metodlar orqali bir tomonlama qarashlik tushuniladi.

Oilaviy konfliktlarda ham *konstruktiv* (uning natijasida konfliktni bartaraf etishning tomonlarni qanoatlantiradigan yechimi topiladi) va *destruktiv* (taranglik vaziyati saqlanadi, konfliktni chuqurlashuvi davom etadi) holatlar uchraydi.

Ota-onalar va bolalar o'rtasidagi konfliktli vaziyatlar kamdan-kam hollarda tasodifan paydo bo'ladi. Tabiatni o'zi ularni bir-biriga bog'lanishlikni, bir-biriga bo'lgan ehtiyoj va muhabbat bilan ta'minlagan.

Oilada tarbiyaning o'ziga xos ahamiyatliligi – kattalarning nufuzidir. Ba'zi bir ota-onalarda bolalarni tarbiyasi bilan bog'liq muammolar paydo bo'lsa, ular nufuz insonga tabiat tomonidan beriladi, nufuz – alohida iqtidor, agar u mavjud bo'lmasa unga tan bermasdan boshqa iloji yo'q deb hisoblashadi. Bunday ota-onalar qattiq yanglishadilar. Nufuz har bir oilaning obro'yi va boyligi bo'lishi mumkin, eng muhimi u: ochiqko'ngil va talabchan, barcha ishlarda ishtirokchi va bag'rikeng, ishonch va mas'uliyatlilik, bolalarning hayotiga nisbatan bee'tibor bo'lmaslik asosida qurilishi lozim.

Afsuski, shunday ota-onalar ham uchraydiki, ular o'z nufuzlarini ishonchsiz, soxta asoslarda quradilar. Psixolog va pedagoglar ularni soxta nufuz deb ataydilar. Bunday nufuzga quyidagilar tegishli bo'lib, ulardan chetlanish lozim:

- "*nufuzli bosim*" – ota-ona har bir holat bo'yicha serzardalik bilan javob qaytaradi, har qanday qulay va noqulay vaqtda tezda tayoqqa yopishadi, bolaning har qanday savoliga qo'pollik bilan javob qaytariladi va har bir qilingan ayb jazolanish bilan tugaydi. Bunday usul bolani ota-onadan o'zini uzoqroq tutishiga, yolg'on so'zlashga va qo'rquv hissini shakllanishiga, shu bilan birga bunday tarbiya bolani berahm, shafqatsiz qilib shakllantiradi;

- "*nufuzli masofa*" – shunday ota-onalar ham uchraydiki ular bolalarni masofada tutib turish, ular bilan kam muloqotda bo'lish kerak, deb hisoblaydilar, ba'zi-ba'zida ular bolalarining oldida o'zlarini boshliq sifatida namoyon etadilar: ularning o'z hayoti, o'z manfaatlari, o'z fikrlari, o'zining dunyosi mavjud, ular haqida bolalari bilishi shart emasdir;

- "*nufuzli dimog'dorlik*" – bunday nufuz ba'zi-bir ota-onalarda uchraydi, ular boshqa birovlariga o'zlarini xizmat ko'rsatgan "eng e'tiborli",

“muhim shaxs” ekanliklarini, shu jumladan o‘z bolalariga ham har qadamda namoyish etishadi. Ular davomiy tarzda o‘zlarining ustunliklarini talqin qilib, boshqa insonlarga nisbatan mensimaslik munosabatida bo‘ladilar – ularning bolalari ham buni takrorlashlari hayron qolarli holat emasdir;

- “*nufuzli maydakash*” - ba’zi-bir ota-onalar bolalari ularni har bir so‘zini toqat bilan tinglashlari lozim, deb hisoblaydilar, o‘z bolalari bilan o‘zlarini byurokratlardek tutadilar. Ota-onalar xato qilishlari mumkinligidan bolalarini bilib qolishlaridan qo‘rqadilar. Qandaydir holatlarda ota-onalar nohaq bo‘lsalarda, ular o‘z aytganlarida turib oladilar: “aytildimi demak shunday bo‘lishi shart” tarzida;

- “*nufuzli ezmalanib nasihat o‘qish*” – bunday holda ota-onalar bolalarini cheksiz o‘rgatish va nasihatimiz gaplar bilan bezor qilib tashlashadi. Ularni nazdida asosiy pedagogik ta’limot o‘rgatishlarning negizida yotadi. Lekin, bolaning emotsional hayoti o‘z-o‘zidan, ota-onalar ishtirokisiz amalga oshadi;

- “*nufuzli mehr*” – soxta nufuzning keng tarqalgan juda makkorona usuli bo‘lib, muloyim so‘zlar, erkalashlar orqali bolaga ortiqcha mehr ko‘rsatiladi. Bolaning har bir harakati, ifodalari qizg‘anishli kuzatiladi. Agar bola quloq tutmasa, undan nima uchun ota-onasini yaxshi ko‘rmasligini so‘rashadi. Bunday oila haddan tashqari his hayajonga berilib, boshqa narsalarga ahamiyat ham bermaydi. Bola yoshlik chog‘idan boshlaboq, insonlarga moslashish kerakligini, birovning pinjiga kirishni va shundan manfaat topishga o‘rganadi, buning natijasida u fitnaga va o‘zgalarni tuyg‘ularini manipulyatsiya qilishga o‘rganadi;

- “*nufuzli ezgulik*” – bu holda ota-onalar o‘zlarining yon berishlari va muloyimliklari bilan bolalarni itoatkor bo‘lishiga harakat qiladilar, aynan shu sifatlari uchun bolalari ularni ardoqlashadi deb o‘ylashadi. Ular bolalarini ko‘z o‘ngida farishta sifatida namoyon bo‘lishadi, faqat hammasi muvaffaqiyatli bo‘lsa bas, nimani bo‘lsa ham qurbon qilishga ular tayyor. Bunday ota-onalar bolalariga hamma narsaga ruxsat beradilar, ular uchun hech narsani ayamaydilar. Bunday oilalarda bolalar tezda buyruq ohangiga o‘tadilar, o‘z injiqliklari bilan har qanday istaklarini bajarilishiga erisha boshlaydilar. Ba’zan ota-onalar bunday istaklarga qarshilik ko‘rsatishga ham harakat qiladilar, lekin bu hech qanday natija bermaydi;

- *“nufuzli do‘stlik”* – agar u teskari jarayon boshlanadigan so‘nggi chegaragacha borib taqalmasa, ota-onalar bilan bolalar o‘rtasidagi do‘stlik eng yaxshi tarbiya vositasidir. Bunday oilalarda bolalar kattalarni ko‘nglini olishga, ularga har qadamda nimanidir o‘rgatishga, ular hammasini risoladagidek bajarmayotganlari to‘g‘risida tanbeh berishga harakat qilishadi. Ammo, ertami kechmi bunday do‘stlik barham topadi, chunki, u o‘zaro hurmat e‘tiborsiz mavjud bo‘lishi mumkin emas;

- *“nufuzli sotib olish”* – bu holda bo‘ysunish turli sovg‘a-salomlar bilan sotib olinadi, mazkur holat bolani izdan chiqishiga sabab bo‘ladi, ularni tilyog‘lama va manfaatparast qilib shakllantiradi. Bolalar o‘z ishlari haqida salbiy jihatlarni yashirib, yaxshi tomonlarini manfaat nuqtai nazaridan kelib chiqib ma‘lum qilishadi, chunki ota-onalari ularning yaxshi qiliqlari uchun to‘lovni amalga oshirishlari lozim-da.

Oilada konflikt uchun sabablar talayginadir – bolaning o‘zini tutishi, ota-ona o‘rtasidagi janjal, ishdagi muamolarni uyga olib kelinishi va shu kabilar.

Ko‘pchilik bolalar o‘smirlik yoshiga qadam qo‘yganlaridan so‘ng o‘zgaradilar. Jiddiy, itoatkor boladan birdaniga o‘jar va qo‘pol bolaga aylanib qolishadi. Aynan qo‘pollik ota-onalarni ko‘proq ko‘nglini og‘ritadi. Lekin, mazkur yomon illatni bartaraf etish uchun uning paydo bo‘lish sabablarini aniqlash lozim. O‘n besh yoshli bolada o‘tish davri bilan bog‘liq juda ko‘p muammolar yuzaga keladi. Ota-onasi, do‘stlari oldida o‘zining ahamiyatlilik to‘g‘risida unda ikkilanishlar paydo bo‘ladi. O‘smirlar bunday davrda murakkab holatlardan, hattoki o‘zi uchun xavfli bo‘lsa ham kattalarga bog‘liqlikdan chiqib ketish harakatida bo‘ladilar. Bu esa oilaviy munosabatlarni konfliktli holatlarga olib keladi.

O‘smir ota-onasi bilan qo‘pol muomala qilishni boshlaydi. Agar ota-ona ham ochiq konfliktga o‘tishni boshlasa, bu umuman tushunmaslikka va o‘zaro da‘volarning to‘planishiga olib keladi. Bunday konfliktlardan qochish uchun kattalar nima qilishi lozim? O‘z farzandini odobsizligiga toqat qilish juda qiyin, unga yetarli darajada javob qaytarishni istaydi, lekin, bundan nima naf bo‘lishi

mumkin. O'rtadagi munosabatlardagi har qanday chuqurlashuv olovga yog' sepganday bo'lishligini kattalar yaxshi bilishadi. Shu sababli ularga quyidagi maslahatlarni berish mumkin:

- o'smir yoshida bolaga ko'proq erkinlik bering. Unga katta bo'lib qolganligini anglating, quloq solmaslik – sizning g'amxo'rligingizdan chiqishga intilish ekanligini uqtiring;

- notatsiya o'qimang. Hammasidan ko'p axloqiy tarbiya bolani jahlini chiqaradi. Ota-onalar bola bilan muloqot tarzini o'zgartirishlari, vazmin, muloyim ohangga o'tish va qat'iy baho va mulohazalardan voz kechishlari lozim. Bola o'z nuqtai nazari bo'lish huquqiga egadir;

- Ota-onalar kompromissga borishlari kerak. Ota-onalar va o'smirlar salbiy emotsiyalar qurshovida bo'lsalar, bir-birlarini tushunish imkoniyati yo'qoladi;

- Kim aqlliroq bo'lsa o'sha yon beradi. O'z farzandini ustida g'olib bo'lish hech kimga yarashmaydi;

- Xafa qilish kerakmas. Konfliktni bas qila turib, bolani qochirma gaplar bilan og'ritmang. Holatdan hammani rozi qilib, mag'rur chiqib ketishga bola kattalardan o'rnak oladi;

- Ota-onalar qat'iy va izchil bo'lishlari lozim. Bolalar - sezgir psixologdirlar. Ular kattalarning nozik tomonlarini yaxshi biladi. Shu sababdan, kompromissga tayyor holda, bolalar ota-onaning nufuzi har narsadan ustun ekanligini unutmasliklari kerak. Insonga uni sevishlari, tushunishlari, tan olishlari, hurmat qilishlari hamda kimgadir kerakligini his etishi va yaqin bo'lishi juda ham zarurdir.

## **Jamoadagi konflikt va uni yechimga olib kelish yo'llari**

Konfliktlar haqida fikr yuritish ekanmiz ular turli sharoitlarda, turli holatlarda va joy ham tanlamasligini qayd etishimiz lozim. Xususan, siz faoliyat yuritayotgan jamoa ham bundan mustasno emasdir. Jamoa sharoitida ro'y berishi mumkin bo'lgan konfliktlar o'ziga xos xususiyatga ega bo'lib, jamoada faoliyat yuritayotgan xodimlariga qandaydir ma'noda o'z ta'sirini ko'rsatmay qo'ymaydi.

Jamoada ro'y berishi mumkin bo'lgan konfliktli holatlar quyidagicha:

1. Siz aralashmagan holda ziddiyatli holatning mavjudligi;
2. Sizning manfaatlaringizga ta'sir ko'rsatishi orqali siz aralashgan holatdagi ziddiyatning mavjudligi;
3. Bevosita siz konfliktli holatni ishtirokchisi sifatida: siz va hamkasbingiz, siz va rahbaringiz yoki jamoa va rahbar, butun jamoaning o'rtasida ham bo'lishi mumkin.

Jamoada konfliktli holat kimlarning o'rtasida ro'y berishiga qaramasdan mana shu jamoada faoliyat yuritayotgan xodimlarning barchasi o'zi istamagan holda uni ishtirokchisiga aylanib qoladi. Bunda jamoada ro'y berayotgan ziddiyatli holatdan hech kim tashqarida bo'lib qolmaydi. Siz konflikt holatdan tashqarida bo'lishga intilganingizda ham, sizdan konfliktli holatga nisbatan munosabatingizni istasangiz-istamasangiz bildirishga majbur bo'lasiz. Bunday holatda munozaraga sabab bo'lgan masalada siz adolatli deb topgan guruh manfaatlari ikkinchi tomon uchun salbiy ta'sir etishi tabiiydir. Siz mazkur konfliktli holatda o'zingizni betarafman deb hisoblab chetga chiqqanigizda ham, faoliyatingiz shu jamoda bo'lgani uchun har kuni ular bilan uchrashasiz, konfliktli holatni rivojlanishi va unda tomonlar o'zlarini qanday tutayotganligi nazoratingizdan chetda bo'lmaydi, natijada esa o'zingizni konfliktli holatdan tashqarida emasligingizni his eta boshlaysiz.

Bunday hollarda jamoada paydo bo'ladigan turli konfliktlarga nisbatan uni bostirish nuqtai nazaridan faol yondashgan afzal bo'ladi. Mazkur holatda bir tomonni yonini olish yoki ikkinchi tomonga bo'ysunish nuqtai nazaridan emas,

balki ilgari qayd etganimizdek, barchaning diqqatini muammoga qaratish lozim bo‘ladi, ya’ni uni aniqlashga, yechimini izlashga, tomonlarni manfaatlaridagi umumiy nuqtalarini topishga va nihoyat tomonlarni qoniqtiruvchi yechimni izlashga qaratish ma’quldir.

Shuni unutmazlik lozimki, jamoani samarali boshqarish uchun ba’zan konfliktlar ham kerak bo‘ladi. Konfliktli holatlar juda ko‘p hollarda ko‘p sondagi muqobil yoki muammo variantlarini taqdim etadiki, uning natijasida qabul qilingan yechimlar nisbatan samarali bo‘ladi. Bundan, tashkilot faoliyati samaradorligini ko‘tarishda konflikt funksional yoki uning ko‘rsatkichlariga salbiy ta’sir qiluvchi disfunktsional bo‘lishi mumkin ekanligi ma’lum bo‘ladi. Jamoada konfliktli holatlarning to‘rtta tipi mavjud bo‘ladi:

- shaxslarda (subyektiv) ichki;
- shaxslararo;
- guruh va shaxs;
- guruhlararo.

Konfliktlarni paydo bo‘lishining asosiy sabablari:

1. Mavjud resurslarning cheklanganligi;
2. Binolar bilan bog‘langan (makon);
3. Maqsadlarning turiligi;
4. O‘zini tuta bilishi;
5. Ma’lumoti darajasi;
6. Ma’lumotni noto‘g‘ri talqin qilinish va yetkazilishidan iborat.

**Jamoada konfliktli holatni bartaraf etish.** Zamonaviy ijtimoiy psixologiyada konfliktli holatni bartaraf etishning mumkin bo‘lgan kamida beshta yo‘li ko‘rsatib beriladi. Ulardan ikkitasi salbiy tavsifga ega bo‘lib, lekin, afsuski ular ko‘p tarqalgandir:

1. Tomonlarni biri g‘alaba bilan ta’minlanishi, nisbatan o‘jiz tomonni o‘z da’volaridan voz kechishga ishontirish orqali amalga oshiriladi. ammo, mag‘lub bo‘lgan tomon mag‘lubiyatini tan olsada, bu qarama-qarshilikni vaqtinchalik bartaraf etilishidir. Bunda mag‘lub tomon qandaydir muddatdan so‘ng jamoa bilan

xayrlashadi ya'ni ishdan bo'shab ketadi yoki konfliktni yana tiklash uchun vaziyatni poylaydi, ya'ni keyingi safar mag'lub bo'lmaslik uchun ikkinchi tomon ustidan kuzatuvni o'rnatib, u haqida dalillar yig'a boshlaydi.

2. Hammasi uchun aybdor deb, mavjud bo'lmagan muammolarni yoki mavjud bo'lmagan uchinchi bir dushmanni o'ylab topish hisobiga aldovlar yo'li bilan konfliktni bartaraf etishga harakat qilish. Bu tanlangan yo'l juda xavfli, chunki bu vaqtinchalik muammoni orqaga tashlashdir. Yolg'on fosh bo'lganidan so'ng, muammoni shunday yechish yo'lini tanlagan rahbariyatga qaratilgan konflikt yangi kuch bilan alanga oladi, buning natijasida konfliktni boshqarish mumkin bo'lmay qoladi.

Shu bilan birga ijobiy tavsifga ega bo'lgan uchta yo'l mavjud bo'lib, ular muvaffaqiyat keltirishi mumkin:

1. Konfliktdagi tomonlarni jismoniy va funksional jihatdan o'rganish. Mazkur metod tomonlar psixologik nuqtai nazardan kelishmaydigan holatlarda tatbiq etiladi. Ushbu metoddan katta tashkilot va muassalardagina haqiqatda imkoniyati mavjud bo'lgani sababli foydalanish mumkin, ya'ni bir-birini toqat qila olmaydigan kishilar mavjud bo'lganda, ish faoliyatida to'qnashuv bo'lmasligi uchun ularni boshqa boshqa binolarda bo'lishlari ta'minlanadi.

2. Holat obrazini ichki qayta tarkiblashtirish. Mazkur usulning ma'nosi shundan iboratki, o'zaro muammodagi ishtirokchilar ichki tizimi qadriyatlarini va manfaatlarini o'zgartirish, buning natijasida ularning ko'z o'ngida konfliktning dalillari to'liq gavdalanadi hamda tomonlarning munosabatlari ijobiy tomonga o'zgaradi. Qarama qarshilikning haqiqiy sabablarini ochib berish zaruriyati, ya'ni konflikt ishtirokchilarining ko'ziga asosiy sabab bo'lib ko'ringan tashqi sabablarni ko'rsatib berish. Shu bilan haqiqiy sabablar olib tashlanishi lozim. Tabiiyki, bunday ishni amalga oshirish murakkab, u tajribali psixologni talab etadi, u konflikt ishtirokchilari va butun jamoa bilan ishonchli suhbatlarni tashkil etadi va muammoni bartaraf qiladi. Ammo, ushbu yo'l eng samarali yo'l bo'lib, u tashkilotdagi birdamlikni mustahkamlaydi.

3. Konfliktli holatni qarama-qarshilikdan hamkorlikka o'tish orqali yechimini topish. Mazkur yo'l ham mazmuniga ko'ra bundan oldingi yo'lga o'xshashdir, lekin bu yo'l kishilarning shaxsiy manfaatlarga tegishli bo'lmasdan, balki ularning ish jarayoni, ijtimoiy va moddiy manfaatlariga tegishlidir. Bunday konfliktli holatlarni yechish uchun maxsus tashkil etish orqali umumiy manfaat va maqsadlarni aniqlash, kelishmovchilik sabablarini qisqartirib minimum holatga keltirish, hamkorlik qilish uchun shartnoma tuzish. Bunday konfliktli holatlarni bartaraf etishda vositachilar – muzokoralar o'tkazish va muammoli holatlarni bartaraf ko'nimasiga ega bo'lgan tajribali rahbarlar, psixologlar katta rolni o'ynaydi. Ba'zan esa konfliktlarni yechishning qayd etilgan uchala yo'li ham birgalikda tatbiq etilishi mumkin.

Hozirgi vaqtda maktablarning rahbarlari iqtisodiy, moliyaviy, kadrlar va moddiy ta'minot masalalarini yechish sharoitida faoliyat yuritmoqdalar. Mazkur masalalar ularning asosiy vaqtini band etadi. Ulardan ba'zilar iqtisodiy holatdan kelib chiqib, ma'muriy faoliyat bilan o'qituvchilik faoliyatini birgalikda bajarishlariga ham to'g'ri keladi. Rahbarlar shunday sharoitda faoliyat yuritmoqdaki, har bir o'qituvchiga psixologik komfort sharoitini yaratishga, jamoada munosabatlarni normallashtirishga, mazkur muammolarni bartaraf etish juda ham ahamiyatli bo'lsada, ular bunga ko'p vaqtlarini ajratishga jismonan ulgurishmaydi. Lekin, o'z faoliyatida qandaydir yaxshi va qiziqarli metodlarni tatbiq etayotgan o'qituvchini hech bo'lmasa yaxshi gap bilan rag'batlantirmagan maktab direktori va o'quv bo'limi mudiri pozitsiyasini tushunish juda qiyin. Balki, ko'pchilik ma'muriyat xodimlariga o'zlari uchun, oldin o'qituvchini maqtash so'ngra uning kamchiliklarini gapirishni shaxsiy qoidalariga kiritish kerakdir. Jamoadagi har bir o'qituvchi bilan konfliktli holatlarni bartaraf etilmasligi, bir tomondan ma'muriyat ishini murakkablashtirsa, ya'ni uni jamoaning bir qismini tushunishi va qo'llab quvatlashidan mahrum etib, yangi konfliktlarni kelib chiqishiga sabab bo'ladi hamda ularni shaxsiy konflikt darajasigacha olib chiqadi. Ikkinchi tomondan bunday holat har bir o'qituvchini faoliyat yuritishini murakkablashtiradi. Konfliktli holatdan chiqish uchun hamkasblari va ma'muriyat

bilan yo‘l topa olmagan pedagog nafaqat bunday holatga nisbatan, balki umuman maktabga nisbatan ham salbiy munosabatda bo‘ladi. Ana shular asosida o‘qituvchida hech narsani talab qilmaydigan, hech narsaga aralashmaydigan, hech kimni tanqid ostiga olmaydigan, hech bir jihatdan ajralib turmaydigan xodim uchun ishlash oson ekan degan fikr shakllanadi.

Bunday sharoitda maktab rahbariyati tomonidan ijobiy munosabatlar yetishmasligini, maktab boshqaruvida demokratik tendensiyalar keng tarqalmaganligini pedagoglar his etadilar. Albatta, ma‘muriyatning ish stili faqat demokratik boshqaruv asosida qurilmasligi mumkin. Mutaxassislar boshqaruvda yakka boshqaruv va demokratik boshqaruv prinsiplarini uyg‘unlashtirish optimal hisoblanishini qayd etadilar.

O‘qituvchilar va ma‘muriyat o‘rtasidagi konfliktlar o‘quvchilarni ota-onalarining passivligi oqibatida, sinfdagi o‘quvchilar sonining ko‘pligi sababli ham kelib chiqishi mumkin. Mazkur holatda sabablar tashkiliy tavsifga egadir. O‘qituvchi o‘quvchilarning ota-onalari va ma‘muriyat o‘rtasidagi bog‘lovchi zveno bo‘lib xizmat qiladi. Ota-onalar tomonidan maktab rahbariyatiga qo‘yilayotgan talablarning bajarilmasligi pedagog va maktab rahbariyati o‘rtasidagi konfliktga sabab bo‘lishi mumkin. O‘quvchilarning sinfdagi soni normativlar bilan aniqqlanganligiga qaramasdan, maktabga har bir bolani alohida qabul qilish ma‘muriyat tomonidan amalga oshiriladi. Bu ma‘muriyatga har bir sinfdagi o‘quvchilar sonini aniq bir chegaralarda bo‘lishini nazorat qilib turish imkoniyatini beradi. Mazkur dalil ham maktab rahbariyati va o‘qituvchi o‘rtasidagi konfliktga sabab bo‘lishi mumkin.

Maktab direktori o‘z jamoasini muvaffaqiyatli faoliyat yuritishini, uning a‘zolari o‘rtasida ishchi normal munosabatda bo‘lishini istasa, konfliktli holatlarga nisbatan juda ham sezgir bo‘lishi unga yo‘l qo‘ymaslikka harakat qilishi lozim. Birinchidan, bunday holatlar jamoadagi munosabatlarda nuqson va kamchiliklar mavjudligidan darak bersa, ikkinchidan, konfliktli holatlarda yechimni izlashni, boshqaruvdagi kamchilikni bartaraf etishni talab etadi.

Jamoadagi har bir o'ziga xoslikni, xususan kadrlardagi o'ziga xoslikni maktab rahbariyati tomonidan e'tiborga olinishi ham bir qancha konfliktlarni oldini oladi. Lekin, har bir xodim-o'qituvchiga nisbatan individual yondashuvni amalga oshirish alohida ahamiyat kasb etadi. Faqatgina ana shunday yondashuvgina jamoasidagi har bir xodimning hatti-harakatini tushunishga imkon beradi.

Bir loyiha ustida ishlayotgan muhandislar bir birlariga bog'liqligi kabi, pedagoglar ham bevosita bir-birlarining ish natijalariga bog'liqdirlar. Masalan, matematika o'qituvchisi yaxshi faoliyat yuritmasa, bu o'z-o'zidan fizika fani sifatiga bevosita ta'sir ko'rsatadi. Agar sinf rahbari o'z sinfining yurish turishi, tartib qoidasiga yetarli darajada e'tibor qaratmasa, bu ana shu sinf uchun mashg'ulot olib borayotgan barcha o'qituvchilarning kasbiy faoliyatiga o'z salbiy ta'sirini ko'rsatadi. O'qituvchilar o'rtasidagi konfliktlarning mohiyati pedagogik jamoada o'qituvchilarning ko'pchiligi xotin-qizlardan tashkil topganligi bilan ham bog'liqdir. Pedagogik jamoaning aksariyati xotin-qizlardan tashkil topganligi emotsionallikda va amalga oshiriladigan ishlarda sezilarli ta'sir ko'rsatadi. Shu sababdan qarama qarshilik nafaqat shaxsiy darajada, balki birgalikdagi pedagogik faoliyat jarayonida ham paydo bo'ladi.

O'qituvchilar va maktab direktori o'rtasida paydo bo'ladigan konfliktlarni oldini olish uchun pedagogik jamoaning optimal ravishda boshqaruvini tashkil etish lozim. Buning uchun birinchidan, o'qituvchi maktab ma'muriyatida bir biriga qarama qarshi bo'lgan ko'rsatmalarni olishiga yo'l qo'ymaslik kerak. Ikkinchidan, barcha o'qituvchilar va maktab xodimlarini funksional majburiyatlarini aniq belgilab berish zarur. Uchinchidan, o'qituvchilar stavkalarini teng va adolatli taqsimlanishini tashkil etish hamda maktab jamoasi bir o'quv yilidagi faoliyatini aniq rejalashtirishi lozim. Chunki, ish grafingining stabil bo'lmasligi va uning teng taqsimlanmaganligi psixologik bosim va konfliktli holatlarni keltirib chiqaradi. To'rtinchidan, pedagoglarning aksariyat qismi o'z faoliyatida ijodiylik elementlarini topa olmasligi natijasida o'z kasbining ijtimoiy ahamiyatini pasaytirish tomoniga qarab intilishda bo'ladi, bularni hammasi ma'muriyat e'tiboridan qolmasligi kerak.

Odatda, konfliktlar tartib qoidaga amal qilinadigan joylarda kamdan kam paydo bo‘ladi. Jipslashishga jamoa o‘z turg‘unligining yuqoriligi bilan boshqalardan farqlanadi. O‘qituvchi va xodimlarni to‘liq yuklatilmaganligi, jamoada ishchi holatni o‘rnatilmaganligi – konflikti holatlarga olib keluvchi sabablardir. Jamoa jipsligi uchun, ijtimoiy boshqaruvda yangi yangi ijobiy an‘analarni shakllantirilishi va mavjudligi ham o‘z ta‘sirini ko‘rsatmay qo‘ymaydi.

#### **Jamoadagi konfliktni boshqarish tartiblari:**

1. Konfliktni vujudga kelganini, uning mavjudligi tan olish va uni o‘rganish.
2. Konfliktga tortilgan xodimlar, bevosita konflikt ishtirokchilari hamda konfliktga aloqador bo‘lmagan, ammo mana shu jamoaning barcha xodimlarining ziddiyat to‘g‘risidagi holis fikr-mulohazalarini o‘rganish.
3. Konfliktning asl mazmunini, nima sababdan kelib chiqqanligini aniqlash. Ziddiyatning shaxslararo konflikt ekanligi, yoki tomonlararo konflikt ekanligini belgilash. Shuningdek, jamoadagi osoyishtalikni buzish, jamoaga o‘z salbiy ta‘sirini o‘tkazishga, ish jarayonining buzilishiga sabab bo‘layotgan odam mavjudligi yoki yo‘qligini aniqlash. Umuman konflikt vaziyatining subyektiv va obyektiv kelib chiqish sabablarini o‘rganish. Obyektiv sabablar mavjudligi aniqlansa, ularning oldini olish choralarini ko‘rish, masalan, kompyuterning buzilib qolganligi, elektr chirog‘ining o‘chib qolganligi, qog‘ozlarning yetishmovchiligi v.h.
4. Konflikt yechimini rejalashtirish. Konflikt yechimini topish bo‘yicha turli alternativ usullar, yo‘llar va ssenariylarni ishlab chiqish. Konfliktning qanday rivojlanib va o‘sib borishi mumkinligini aniqlash. Konfliktning o‘sib ketmasligi oldini olish choralarini ko‘rish.
5. Konflikt yechimi jarayoniga barcha xodimlarni jalb qilishga harakat qilish. Ko‘pchilik hollarda bargalikda ziddiyat mazmuni, uning kelib chiqishi va uning yechimini topish bo‘yicha chora-tadbirlarni belgilash yo‘nalishida hamkorlik va birgalikda ishlashning o‘zi konflikt vaziyatni yumshatishga, tomonlar manfaatlarini uyg‘unlashtirishga, umumiy maqsadlarni topishga, shuningdek

uygʻunlik asosida tomonlarni yangitdan bir-biriga yaqinlashtirishga xizmat qiladi. Mummoni ochiq muhokamaga qoʻyish, har bir xodimning fikr va qarshalarining samimiy bayon qilinishiga erishish, qarashlardagi plyuralizmga erishish, konflikt yechimi boʻyicha har bir tomon qarashlarining ifodalinishini yoʻlga qoʻyish jamoadagi har turli keskinliklar, mavhumlik, gina-qudrat, gʻiybat, hafagarchilik, fikrlarning ichda qolib ketishi, gʻalamislik, fitna, intrigalar, boʻxton va aniq boʻlmagan maʼlumotlarning tarqalishining oldini oladi.

6. Butun jamoadagi diqqatni konfliktning mazmunini, muammoning mohiyatini anglashga qaratish va yoʻnaltirish yaxshi natijalar beradi. Chunki konflikt – bu hayotning, yoki jamoadagi faoliyat jarayonining oxiri emas. Kollektiv bundan keyin ham birgalikda, hamkorlikda ishlashi lozim. Ish yuzasidan esa turli ziddiyatlar boʻlishi mumkin. Ish yuzasidan boʻlgan ziddiyatlarga ish jarayonini yaxshilash uchun vujudga kelgan yangi vaziyat, ish unumdorligini oshirish imkoniyati, mehnat jarayonlaridagi nizolarni olib tashlash orqali yangi munosabatlarni oʻrnatish jarayoni sifatida qarash oʻrinlidir. Konflikt – jamoada yuzaga kelganda ham, oddiy va tabiiy hayot jarayoni boʻlib qolaveradi. Konflikt koʻpincha jamoada vujudga kelgan notabiiy va nizoli holatning yangi mazmunda qayta shakllantirilishi uchun katta imkoniyat beradi. Katta ishlab chiqarish jarayonlarida, biznes tsrukturalar faoliyatida konflikt mehnat unumdorligini oshirish va mehnat jarayonini jonlilashtirishning muhim va zarur boʻlgan xususiyatlaridan hisoblanadi. Konflikt kelib chiqishidan soʻng vujudga kelgan yangi vaziyat aynan yangi qarorlar uchun yoʻl ochib beradi. Yigʻilib qolgan muammolarni yuzaga chiqaradi. Ular yechimini topishga butun jamoani yoʻnaltiradi. Tashkilotdagi atmosfera qanchalik osuda va tinch koʻrinmasin uning ichki rivojlanish tamoyillarida konfliktlar rejalashtirilgan va tabiiy oʻrnatirilgan boʻladi. Konflikt jamoadagi muammoni yorqin va aniq koʻrish, uni xis qilish va uning yechimini topish orqali, yangi ilgʻor va taraqqiyot tamoyillarini belgilab olish uchun shart-sharoitlar yaratadi. Bu holat – konflikt mazmunida yashiringan uning yaratuvchanlik imkoniyatlarini koʻrsatadi. Agar tashkilot rahbari jamoada ish jarayonida yuzaga kelishi mumkin boʻlgan ziddiyatlarni oldindan bashorat qila

olsa, yoki vujudga kelgan konfliktlarni yaratuvchanlik tamoyillari asosida rivojlanira olsa, jamoa ichidagi ziddiyatlardan qo‘rqmasa, mana shu tashkilotda o‘shish va ulg‘ayish ta‘minlangan bo‘ladi.

7. Konflikt yechimi doirasida qabul qilingan qarorlarning bajarilishini ta‘minlash va konflikt vaziyatni hamkorlikda qabul qilingan yechimga olib kelish. Har bir tomonning amallari aniq, o‘zaro muvofiqlashgan, bir-birini to‘ldirgan, adolatli va oddiy bo‘lishi zarur. Yechimni o‘z vaqtida topish konfliktning kuchayib ketmasligini ta‘minlashini esdan chiqarmang.

8. Konflikt vaziyat bo‘yicha belgilangan qaror va xulosalarning o‘z vaqtida joriy etilishini ta‘minlash zarur. Konflikt vaziyatda bir marta qaror qabul qilib, qaror qabul qilingandan so‘ng konflikt o‘z-o‘zicha yechiladi, deb o‘ylash noto‘g‘ridir. Konflikt yechimi bilan aloqador bo‘lgan qarorlarning bajarilishigina konfliktning haqiqiy yechimi bo‘la oladi. Vaziyat konflikt yechimi topilganini ko‘rsatishi mumkin, ammo ana shu konflikt yechimi amalga oshirildimi, bu sizning keyingi sayi-harakatlaringizga bevosita bog‘liq bo‘ladi. Agar siz konflikt yechimi topilganligi bosqichida muallaq turib qolsangiz, konflikt o‘z yechimi ijrosini hech qachon topmaydi, konflikt – konflikt vaziyatida qolib ketaveradi. Shu bois, ziddiyatga doimiy e‘tibor qaratish lozim bo‘ladi.

**Rahbarlar tomonidan jamoa etikasining buzilishi.** Mehnat jamoasida xodimlar o‘zaro bir-birlarini hurmat qilish va bir-birlariga zarar yetkazmaslikka harakat qilib ishlaydilar. Ammo shunga qaramasdan ba‘zan ular o‘rtasida, ko‘proq jamoa rahbarining o‘z qo‘lidagi xodimlarga nisbatan jamoa etikasining buzilish hollari uchrab turadi. Ular quyidagilardan iboratdir:

1. Rahbarning o‘z qo‘lida ishlayotganlarga nisbatan dimog‘dorligi, o‘zini katta tutishi, ularni behurmat qilishi;
2. Bergan va‘dalar ustida turmaslik;
3. O‘z fikrlaridan o‘zgacha bo‘lgan qarashlarni yoqtirmaslik, ularni inkor etish, ularni bildirgan kishilarni ta‘qib ostiga olish;
4. Tanqid va o‘z-o‘zini tanqidni bo‘g‘ib qo‘yish;
5. O‘z qo‘lidagi hodimlar huquqlarini cheklash;

6. Xodimlarga ular mas'uliyatidan tashqari shaxsiy majburiyatlarni yuklash va ularning bajarilishini talab etish;
7. Barcha uchun muhim bo'lgan ba'zi ma'lumotlarni yashirib, ulardan jamoani bexabar qoldirish (masalan, shtatlar qisqarishi, yoki chet elga ketish uchun kelgan komandirovka);
8. Inson nafsoniyatini pastga uradigan tanqid bilan shug'ullanish;
9. Xodimlar orasiga ataylab g'alva va nifoq solib qo'yish;
10. Xodimlarni guruh guruh qilib, ular o'rtasidagi nizolarni keltirib chiqarish;
11. Xodimning vaqtini tejamaslik (masalan, xodim agar rahbar bilan muhim masala yuzasidan maslahatlashmoqchi bo'lsa, o'zini bir necha kun "tutish"ga yoki uzoq vaqt kutishga majburlash);
12. Xonasiga kirgan odam bilan o'z qog'ozlaridan ko'z uzmay suhbatlashish;
13. Kirib kelgan odamga "o'tirishni" taklif etmaslik v.b.

## **Pedagogik konfliktologiyada tana zaboni**

Suhbatlashish jarayonida insonlar nafaqat soʻzlar bilan axborot almashinadi, balki jarayon davomida tana harakatlari, mimika, ovoz tavsifi ham alohida oʻrin kasb etadi. Inson oʻz holati va shunga oʻxshash maʼlumotlarni hamsuhbati bilan oʻrtoqlashadi. Ana shu jarayonda ikkinchi tomonning tana xatti-harakatlariga yaʼni tana zaboniga diqqatingizni qaratsangiz u holatlar ham sizga koʻp narsalarni anglatishi mumkin. Albatta, tana zabonini ham oʻqiy olish juda muhimdir. Tana zaboni orqali tahdid belgilarini ham uqib olish mumkin. Shu bilan birga u muloqot jarayonini muloyimlik bilan oʻtkazish imkonini ham beradi. Ikkinchi tomon aytayotgan gaplar sizni befarq qoldirmayotganligini unga anglating. Beeʼtibor boʻlmang, xonada har tomoniga qarayvermang va shunday harakatlarni keyinroqqa surib qoʻying, suhbatdoshingizga eʼtiboringizni qarating. Sizga nisbatan ikkinchi tomon qanchalik beeʼtibor boʻlsa, sizga qanday taʼsir qilishini oʻylab koʻring va shunga qarab ish koʻring.

Biz axborotlar olamida istiqomat qilamiz, bir kunda juda katta miqdordagi maʼlumotlarni qabul qilamiz va taqdim etamiz. Maʼlumotlar almashinishi davomida faqat nutq, yozma, chizma va boshqa maʼlumot taqdim etishlar ishtirok etmasdan, balki, yuqorida aytganimizdek inson tanasining maʼlum bir xatti-harakatlari ham ishtirok etadi. Taqdim etmoqchi boʻlgan maʼlumotlarimizga mos ravishda tanamiz harakatlarini ham ishlatamiz, odatda bu narsalarga biz unchalik ham eʼtibor qaratmaymiz. Lekin, qarama-qarshimizda turgan hamsuhbatimiz hech bir narsani beeʼtibor qoldirmasdan kuzatib turganligini xayolimizga ham keltirmaymiz. Chunki, tana zabonidan ham aksariyat narsalarni anglab olish unchalik qiyinchilik tugʻdirmaydi. Shu sababdan, birov koʻnglingizni ogʻritgan boʻlsa, u bilan koʻrishganingizda vaziyat samimiy emasligini sizning tana harakatlaringiz bildirib turishi tabiiydir, sizning ichki hissiyotlaringiz mazkur kishiga nisbatan xafaxonlik holatida boʻladi. Tana holatimiz ongimizda kechayotgan oʻy-xayollarni yuzaga chiqaradi, chunki maʼlumotlar faqat soʻz va

nutq orqali emas, balki tana harakatlari orqali ham uzatiladi. Bundan kelib chiqadiki, tanamiz xatti-harakatlari axborotlar almashinuv jarayonida faol ishtirok etadi. Ma'lumotlar almashinuv jarayonida ko'pincha e'tiborimizdan chetda qoladigan tanamizning xatti-harakatlari – tana zabonidir.

Demak, tana zaboni – tanamiz xatti-harakatlari orqali taqdim etiladigan belgilar to'plamidan iborat bo'lib, mazkur belgilarni biz bilgan yoki avtomatik tarzda o'zimiz bilmagan holda atrofdagilarimizga ma'lum qilishimizdir. Boshqacha aytadigan bo'lsak, tana zaboni – yurish-turshimiz, kiyim-boshimiz, so'zlashuv tarzimiz, imo-ishoralarimiz, yuz tuzilishimizdagi o'zgarishlarning barchasi o'z ma'nosiga ega bo'lgan va ma'lumotlar almashinuvida ishtirok etadigan tanamiz harakatlarining to'plamidir.

Biz o'z xatti-harakatlarimizga e'tibor qaratmasakda, lekin tanamiz harakatlariga ikkinchi tomon e'tibor qaratib turgan bo'lsa, uning uchun ko'p narsalar ayon bo'lishi mumkin. Ko'pincha bu harakatlar orqali olingan ma'lumotlardan konfliktlar kelib chiqishi yoki chuqurlashtirib yuborilishi ham mumkin.

Quyida tana zaboni nimalar haqida ma'lumot berishini atroflicha tahlil qilib chiqamiz. Tana zabonining turli ko'rinishlari mavjud va ular o'z navbatida tarkibiy qismlardan tashkil topgandir. Tana zaboni orqali uzatilishi mumkin bo'lgan axborotlar turlarini tarkibiy qismlar belgilab beradi. Tashqi ko'rinish, vaqtga bo'lgan munosabat, sizning ijtimoiy ahvolingizni ko'rsatib turuvchi tashqi ko'rinish omillari, sizning o'z suhbatdoshingizga yaqinligingizni oydinlashtiruvchi omillar, har bir vaziyatda siz ishlatayotgan aniq tana harakatlari, sizning o'z va boshqa inson shaxsiy makoniga bo'lgan munosabatingiz va qanday ovozni ishlatayotganingiz shular jumlasidandir. Shular ustida alohida-alohida to'xtalib o'tamiz.

**Tashqi ko'rinish** – inson haqida boshqalarga dastlabki ma'lumotni taqdim etilishi bo'lib, u ma'lum bir ma'nodagi ma'lumotlarni namoyon etadi. U orqali

qarshimizda turgan odam haqida, ya'ni, uning moddiy holati, kelib chiqishi, saviyasi, dunyoqarashi, estetik didi, ijtimoiy holati haqida ba'zi-bir umumiy ma'lumotlarga ega bo'lishimiz mumkin.

Vaqtga bo'lgan munosabat - inson haqida aniq ma'lumotlarni olishga yordam beradi. Siz uchrashuv uchun qanday vaqtni tanlaysiz? Biror odamni kutayotgan bo'lsangiz uni uzoq vaqt kuta olasizmi yoki aytilgan vaqt bo'lganidan so'ng darhol ketib qolasizmi? Tayinlangan uchrashuvga o'z vaqtida kelasizmi, yoki kechikib kelasizmi? Bu savollarga beriladigan javob siz qanday odam ekanligingiz haqida ma'lum bir qiyofani shakllantiradi. Siz belgilangan uchrashuvga kechikib kelsangiz, darhol uzr so'rab, o'z aybingizga iqror ekanligingizni ko'rsatsangiz, demak, siz tayinlangan uchrashuvlarga nisbatan bee'tibor kishi emassiz, nimadir sabab bo'lganki kechikansiz, atayin shunday bo'lmagan, kechikish siz uchun odat emas, buning uchun hijolatdasiz. Agar siz kechikkanda kechirim so'ramasangiz, siz tarbiya ko'rmagan, o'zingizga nisbatan bahoni yuqori qo'ygan qo'pol odamsiz, yoki kutayotgan odam sizning xodimingiz va siz kimligingizni unga ko'rsatmoqchisiz. Bundan kelib chiqadiki, vaqtga bo'lgan munosabat ham inson tavsifini belgilab beradigan omillardan hisoblanadi.

Har bir insonning ijtimoiy ahvolini uning tashqi ko'rinishidan bilib olish mumkin. Insonning ijtimoiy ahvoli, tashqi ko'rinishi uning qanday sohada faoliyat yuritishi, oilasidagi yetarlilik, moddiy ta'minlanganlik holatim, shaharda yoki qishloqda istiqomat qilishligini aniqlashga yordam beradi. Ta'minotingiz yaxshiligi haqida uy, mashina, taqinchoq va boshqa narsalar siz haqingizdagi umumiy ma'lumotlarni beradi. Hozirgi zamonda ma'naviyati yuqori bo'lgan ko'pchilik oilalarda odmi, zebu-ziynatsiz, xushbichim o'ziga yarashgan kiyimlarni kiyish targ'ib qilinadi. Zebu ziynatning ortiqchaligi madaniyatsizlik va didsizlik alomati sifatida baholanadi. Shu narsalar kuzatiladiki, qandaydir yo'llar bilan tez boy bo'lib qolgan odamlar, o'zini alohidaligini ko'rsatish uchun va boylar qatoridaman deb namoyon qilish uchun ko'pincha yarashsa yarashmasa turli zebu

ziynatlarni taqib olishadi. Odamning tashqi ko‘rinishi uning ijtimoiy mavqeini aniqlashga imkon beradi.

**Yaqinlikni ko‘rsatuvchi omillar.** Muloqot chog‘ida hamsuhbatlarni qanchalik yaqinliklarini ko‘rsatuvchi omillar ham mavjudligi sir emas. Xususan, qo‘l berib salomlashish, bosh urishtirib ko‘rishish va hokazolar. Yoki ayol va erkak salomlashish qonun-qoidalari, ya’ni etiketda ham, faqatgina ayol kishi birinchi bo‘lib qo‘l uzatsagina, unga qo‘l berib salomlashish mumkinligi ta’kidlanadi. Boshqacha aytganimizda, ayol kishi qarama-qarshisida turgan kishining o‘ziga yaqin yoki yaqin emasligi meyorlarini o‘zi belgilaydi. Bundan kelib chiqadiki, insonlar o‘rtasidagi munosabatlarni ayon etuvchi maxsus makon mavjudki, ana shu makon insonlarning o‘zaro yaqinligiga qarab turib, qisqarishi, yoki kengayishi, tabiiy holdir. Tana zaboni quyidagi ko‘rinishdagi: yaqin tanishlar; rasmiy; doimiy va kichik bir guruhda qabul qilingan xatti-harakatlarga ajratiladi.

Notanish kimsalar bir-birlari bilan uchrashganlarida o‘zaro yaqinlik omillarini ko‘rsatuvchi xatti-harakatlar ishlatilmaydi. Lekin, biz uchun qadrdon, ammo uzoq vaqt davomida ko‘rishmagan insonimiz bilan uchrashganimizda u o‘z yaqinligini ko‘rsatuvchi omillardan foydalanmasdan rasmiy ko‘rishish yo‘lini tanlasa hamda bizga oddiygina salomlashish yoki rasmiy munosabat bildirsa, biz u bilan qanday holat yuz berganligini o‘ylab qolamiz, yoki biror narsadan xafa bo‘ldimikan, yoki “amal shunday qilibdida” kabi xulosalarga boramiz.

Tana zabonida juda katta axborot tana harakatlari, ya’ni yuz mimikalari orqali taqdim etiladi. Inson yuz tuzilishi va undagi mimikalar uning ruhiy holati, ichki kechinmalari va xis-tuyg‘ulari bilan bevosita bog‘langandir. Bunda kelib chiqadiki, insonning nima deyayotganligiga e’tibor qaratmasdan turib, yuz mimikalaridan uning munosabatlari tabiiy yoki sun’iyligini bilib olish mumkin. Yuz mimikalaridan ochiq, aniq va to‘g‘ri ma’lumotlarni uqib olish va taqdim qilish mumkin.

Yuz ifodalaridagi, ya'ni mimikadagi o'zgarishlar, nazar tashlash, ya'ni ko'z qarashlar, qadam tashlash, imo-ishoralar, qo'l harakatlarning barchasi tana harakatlariga tegishli bo'lib, ular o'zaro munosabatlar haqida aniq ma'lumotlarni taqdim etadi. Mimika juda katta ma'lumot taqdim etuvchi hisoblanib, hayrat, esankirash, xursandlik, shodlik, jahl, sevinch, savol bilan qarash, tushkunlik, o'ylanish, g'azab, xafagarchilik, yig'i, tanglik kabi va boshqa hissiyotlar ana shular jumlasidandir. Xususan, jahlingiz chiqsa va hamsuhbatingiz "yana jahling chiqayapti" desayu, siz "jahlim chiqayotgani yo'q, senga shunday tuyulgandir", desangizda, hamsuhbatingiz sizning so'zlaringizga emas, balki tanagizda amalga oshayotgan xatti-harakatlaringizga qarab turib, nazari tushgan holatga ishonadi.

Shaxsiy makon haqida fikr yuritadigan bo'lsak, har bir kishining o'z shaxsiy makoni mavjud va uni muhofaza qilish esa juda muhimdir. Shaxsiy makonning himoyalanganligi insonni muloyim muloqot qilayotganligini ko'rsatuvchi xususiyat hisoblanadi. Har bir insonda o'z shaxsiy makoni mavjudligini ta'kidlagan holda mazkur makonga boshqalarning kirishi, ularning qanchalik aloqadorligiga va yaqinligiga bog'liqdir. Siz uchun notanish kimsa sizga yaqinlashsa, tabiiy ravishda undan chetlashnisha harakat qilasiz. Agar notanish kimsa sizning shaxsiy makoningizga tajavvuz qilsa, tabiiyki ko'nglingizda tahdid uyg'onadi, siz himoya vositasi paydo bo'lib, sezgir torta boshlaysiz. Bundan, muloqot jarayonida har bir kishining shaxsiy makoni mavjudligi va unga hech kimning tahdid qilishga haqqi yo'qligi tamoyillariga rioya qilishi zarurligi kelib chiqadi. Birovning shaxsiy makoniga beruxsat kirish, shaxsiga bosim o'tkazish - uning xavfsizligiga tahdid ko'rsatilganligini bildiradi. Shaxsiy makonning tarkibiy qismlari – juda ham yaqin odamlaringiz kira oladigan hudud; do'stlar, dugonalar, aka-uka, opa-singillar kira oladigan hudud; ijtimoiy hudud va jamoatchilik hududlaridan iborat. Mazkur hududlar madaniyat, tafakkur, dunyoqarashga bevosita bog'liq ravishda o'zgarishi ham mumkin.

Muloqotning eng katta foizi asosan ovoz orqali, ya'ni so'zlar, nutq, til orqali namoyon bo'ladi. Turli ma'lumot va his-tuyg'ular ovoz orqali almashinadi.

Muloqot qilayotganda har bir kishining taqdim etayotgan ma'lumoti uning ichki hissiyotlari bilan bevosita bog'liq holda ifoda etiladi. Ovoz ma'lumotni faqatgina taqdim etishda emas, balki uni taqdim etishning bevosita ishtirokchisi hamdir. Demak konfliktli holatlarda nimaga urg'u berilishi, ovozni past yoki balandligi, qanchalik samimiyligiga, ovoz toniga, qanday so'zlardan foydalanilayotganligiga, qanday intonatsiyada aytilayotganligi alohida ahamiyat kasb etadi.

Bundan kelib chiqadiki, muloqot jarayonida ovoz ham muhim ahamiyat kasb etib, konfliktli holatlarni bartaraf etishda tana harakatlari bilan birga har bir kishi o'z ovozi va ushbu ovoz orqali taqdim etilayotgan ma'lumotlarni ham nazorat qilib borishi lozimdir.

Konfliktli holatlarni bartaraf etishda tana zabanini to'g'ri anglash va tushunish alohida ahamiyat kasb etadi. Tana zabanini to'g'ri tushunib yetmaslik natijasi sizni murakkab vaziyatlarga tushurib qo'yishi mumkin.

Tana zabanini konfliktli holatlarda tatbiq etish yuzasidan bir necha tavsiyalar berib o'tamiz:

- Suhbatdoshingiz bilan o'rtangizdagi masofa qo'l yetgulik uzoqlikda bo'lsin. Albatta, bu u kishining sizga qanchalik yaqinligiga ham bog'liqdir. Shaxsiy makoniga tajovvuz qilmang. Hamsuhbatingiz harakatlarini to'g'ri anglash va tushunishga harakat qiling.

- Ovozingiz muloyim, samimiy, ishonchli, qat'iy, ammo tahdidsiz bo'lishi lozim. Ovozingiz orqali iliqlik, mayinlik, sabr va qanoat, mehr, qoniqish, ishonch xislarini uzatishga harakat qiling. Iliqlik ortidan iliqlik, mayinlikning esa mayinlik olib kelishiga ishonang. "Yaxshi gap bilan ilon inidan, yomon gap bilan pichoq qinidan chiqadi" maqolini esda tuting.

- Qo'llaringiz qanday ma'lumotni taqdim etayotganligiga e'tibor qarating. Xususan, barmoqlaringiz mushtga tugilgan bo'lsa, bu tahdid va hujum belgisidir. Qo'llaringizni ko'krangizda chalkashtirib olsangiz, bu e'tiborsizlikdir, bu "Sening gaplaringni men uchun ahamiyati yo'q, nima qilishni o'zim yaxshi bilaman" degani bo'ladi. Qo'llaringiz haddan ortiq harakatlantirsangiz

hamsuhbatingiz sizdan o'zini uzoqroq tutishni afzal ko'radi, chunki, ixtiyorsiz unga tegib ketishingiz mumkin.

- Suhbatdoshingizning ko'zlariga to'g'ri va tik boqing, ularda tahdid kuzatilmasin. Suhbatlashayotganda boshqa tomonga yoki boshqa xonaga qarab o'tirmang, yuzma-yuz turib gapirishga harakat qiling va qarshingizdagi kishiga ochiq chehra bilan boqing.

- Suhbatdoshingiz bilan muloqot qilganda unga va uning so'zlariga e'tiborli bo'ling hamda tana harakatlari bilan tasdiqlab turing.

Xulosa o'rnida aytishimiz mumkinki, keltirilgan misollar har doim ham vaziyatga monand bo'lmasligini unutmang. Masalan, agar kimdir qo'llarini ko'kragida chalishtirib turgan bo'lsa, bu uning uchun qulaydir. Shu bilan birga sizga kimdir tana zabanida qandaydir ma'lumot bermoqchiligiga shubhalanayotgan bo'lsangiz, u bilan sekingina munosabatlaringizni oydinlashtirib oling.

## **Muomala madaniyati va to‘g‘ri muloqot qoidalari**

Insonning jamiyatda o‘zini tuta bilishi, tanish va notanish insonlar bilan muloqoti unda “muomala madaniyati”ning shakllanganlik darajasini hamda axloqiy jihatdan tarbiyalanganlik ko‘rsatkichlarini tavsiflaydi. Muloqot madaniyatiga ega bo‘lish uchun esa aniq bir qoida va meyorlarni bilish hamda yuqori axloqiy sifatlarga ega bo‘lish lozim.

**Muomala madaniyati** – shunday keng tushunchaki, u ijtimoiy meyorlarni axloqiy qadriyatlar bilan birlashtiradi. Boshqacha aytadigan bo‘lsak, bu qoida va muloqotning shunday jihatlariki, ular insonning axloqiyligi va tarbiyalanganligi bilan uzviy bog‘liqdir. Ayni meyorlarga asoslanib insonlar turli holatlarda o‘zlarini to‘g‘ri yoki noto‘g‘ri tutayotganliklarini aniqlash mumkin – jamiyatning mezonidir.

Tarbiya ko‘rgan inson har doim odob-axloq, xulq-atvor, jamoatchilik joylarida o‘zini tutish qoidalariga bo‘ysunadi, boshqalarga va hatto notanish kishilariga nisbatan ham yaxshi munosabatda bo‘ladi. Muomala madaniyati tushunchasiga bir necha jihatlar kiradi, ular: insonning jamoatchilik joylardagi harakatlari, masalan, park, transport, ishda, maktabda, bankda, do‘konda. Odam o‘zini qanday tutishi, konflikti holatlarni qanday bartaraf etishi, bularning barchasi uning muomala madaniyatining ko‘rsatgichlari hisoblanadi.

**Turmush madaniyati.** Bunda inson o‘z talablarini qanday qondirishi, dam olish vaqtlarini qanday tashkil etishi nazarda tutiladi. To‘g‘ri va chiroyli nutq – muloqot madaniyatining ajralmas qismidir. Jargon so‘zlardan foydalanish insonni yaxshi tomonini tavsiflamaydi. Mimika va imo ishoralar ham nutqqa tegishlidir.

Etiket meyorlarini saqlash – yaxshi tarbiyalanganlik va xulq-atvor ko‘rsatkichlaridir. Ayniqsa jamoatchilik joylarida ular haqida unutib qo‘ymaslik darkordir.

Yaxshi va yoqimli tashqi ko‘rinish, gigiyena qoidalariga rioya qilish – **tashqi madaniyatning** namoyon etilishining zaruriy ko‘rsatkichidir.

O'zini tuta bilish meyorlarini ma'naviyatlilik tushunchasidan ajratib bo'lmaydi va u har bir insonda bolaligidan boshlab shakllana boshlaydi. Bola yoshlik chog'laridan boshlab aniq bir qoidalarni o'zlashtirib boradi, ular esa kelajakda hamtenglari va kattalar bilan muloqot jarayonining ajralmas qismi bo'lib qoladi.

Muloqot madaniyati etikasi o'zida nafaqat insonlar etiket meyorlarini balki etika meyorlarini ham nomoyon etishi lozim. Etika – ma'naviyat, odob-axloq haqidagi fan bo'lib, u insonning ichki olamini namoyon etadi. Etik ko'nikmalar - insonning jamiyatda qabul qilingan meyorlariga qanchalik rioya etishini ko'rsatadi. Mazkur ko'nikmalarning shakllanishi bolalik davridan boshlanib, butun umr mobaynida davom etadi.

Muloqot qoidalari – aniq jamoa tomonidan qabul qilingan lingvomadaniy meyor va yurish-turish qoidalari bo'lib, ular insonlar o'rtasidagi kommunikativ munosabatlarni belgilab beradi. Muloqot qoidalari meyortiv va verbal ta'sir meyorlariga ajratiladi. Verbal muloqot qoidalari muzokaralarni natijalarga olib kelish muammolarini yechadi, meyortiv esa – “Qanday holda to'g'ri bo'ladi” degan savolga javob beradi. Kommunikativ o'zaro munosabat qoidalari sotsiumda shakllangan tasavvurlarni, har bir kommunikativ holatda suhbatni qanday to'g'ri olib borishni aks ettiradi. Ular muzokaralarni natijaviy bo'lishligiga yordam beradi. Sotsiumda muloqot qoidalari insonlarning evolyutsion progressi jarayonida shakllanadi va mazkur sotsiumning ijtimoiy madaniy odatlari orqali qo'llab quvvatlanadi. Kommunikativ o'zaro munosabat qoidalari esa individ tomonidan kuzatish va atrofdagilarga taqlid qilish hamda maqsadli ta'lim olish orqali o'zlashtiriladi. Shunday qoidalar ham mavjudki, ular subyektlar tomonidan juda ham yaxshi o'zlashtirilgan bo'ladi, shu sababdan ular kommunikatsiya jarayonlarida avtomatik tarzda, ya'ni ongli boshqaruvsiz amalga oshiriladi. Muloqotning asosiy qoidalarini o'zlashtirib, ulardan kommunikatsiya jarayonlarida ongli foydalanish, mazkur qoidalardan xabardor bo'lgan individga suhbat davomida ustunlikka erishishiga imkon beradi.

**Odamlar bilan muloqot qilish qoidalari.** Muloqot qoidalari va meyorlarini shartli ravishda stereotiplar va ijodiy yondashuvga ajratish mumkin. Rivojlanish jarayonida kommunikativ muloqot qoidalari doimiy ravishda o'zgarishda bo'ladi, inson esa muloqot foydali bo'lishi uchun o'zgaruvchan qoidalarga doimiy tarzda bo'y sunishga majburdir.

Kommunikativ muloqot san'atini o'zlashtirib olgan individ, har doim atrofdigilarni o'ziga samarali jalb eta oladi. Muloqotda aniqlilik, ifodalilik va eng avvalo suhbatdoshning nutqi muloqot jarayonining natijaviyligiga o'z ta'sirini ko'rsatadi. Nutqni va alohida replikalarni tovush balandligini o'rta tempida olib borish lozim, juda ham past monoton ohangda nutq zerikishni paydo qiladi, juda ham baland nutq esa suhbatdoshlarni charchatib, ularni noqulay vaziyatga tushiradi. Shu sababli nutqni doimiy nazoratda ushlab, o'lchovni unutmaslik, ritm, temp va tembrga e'tibor qaratgan holda ya'ni o'rta balandlikda va muloyim ohangni saqlash.

Muloqot qoidalari verbal muloqot vositalaridan foydalanishdan tashqari suhbatda noverbal vositalardan foydalanishni ham nazarda tutadi. Agar kommunikatsiya jarayonida yuzma-yuz, ya'ni suhbatdoshning ko'zlari bilan kontakt o'rnatilgan holda bo'lsa muloqot natijali bo'ladi. Suhbat davomida nutq taktiga qarab boshni yengigina qimirlatib qo'yish lozim. Gap nihoyasida intonatsiyani yaxshisi pasaytirish, suhbatdoshning luqma tashlashiga unchalik ham katta bo'lmagan pauza saqlab javob qaytarish lozim. Shu bilan birga suhbatdoshni o'ziga jalb etish uchun boshqa ma'qul topilgan vositalardan ham foydalanish mumkin. Muloqot o'rnatilayotgan kishilarga nisbatan shunday munosabatda bo'lish kerakki, ular o'zlarini aqlli, yoqimli va qiziqarli suhbatdosh ekanliklarini his etishlari lozim. Samimiy tabassum har doim odamlarni sizga nisbatan moyilligini oshiradi. Shu sababli kommunikatsiya jarayonida har doim tabassum qilib turish va u sun'iy bo'lmasdan, tabiiy bo'lishi uchun qandaydir yoqimli va quvonarli holatni eslash kifoya qiladi. Inson o'z ismini jaranglashini yaxshi ko'radi, shuning uchun suhbatdoshingizni ismini unutmang va muloqot jarayonida unga ismi yoki ismi sharifini aytib davriy ravishda murojaat qilib turing. Muloqot

jarayonida subyekt ismini aytib murojaat qilib turilishi unga nisbatan katta ta'sir kuchiga egaligi isbotlangan bo'lib, u nizoli holatlarda ikkinchi tomonni yumshatish va suhbatni silliq yo'sinda davom ettirish imkoniyatini beradi. Notanish va unchalik ham tanimaydigan odamlaringizga, yoshi kattalarga yoki kasbiy iyerarxik tizimda yuqori lavozimdagilarga nisbatan yaxshisi ismi sharifini (masalan, Ahmad Raxmatovich kabi) aytib murojaat qilish foydadan xoli bo'lmaydi.

Har bir inson o'zini muhim shaxs sifatida his etadi, unga hech bo'lmaganda nimadir bog'liq bo'lishini istaydi. O'zini ahamiyatli subyekt deb his etish ehtiyoji insonga xos bo'lgan zaif jihatlardan biridir va u barcha insonlarga tegishlidir. Ko'pchilik hollarda individga o'zining muhim ahamiyat kasb etishligini anglash imkoniyatini berish, undan talab etilayotgan ishni yuqori kayfiyatda bajarishi uchun yetarli bo'ladi.

Ko'plab tadqiqotlar notiqlik san'atini egallagan suhbatdosh yoqimli bo'lmasdan, balki kommunikatsiya jarayonida hamsuhbatini diqqat bilan eshita olgan odamgina yoqimli hisoblanishini ko'rsatib bergan. Shuni ham unutmash kerakki, ko'pchilik individlar ularni eshitib bo'lishganidan keyingina eshitishga tayyor bo'ladilar.

**Nutq muloqoti qoidalari.** Kommunikatsiya mexanizmi harakatining asosini nutq tashkil etadi. U shaxs dunyoqarashining barcha jihatlarini, ya'ni manfaatlari, faoliyat sohasi, qiziqishlari, madaniyat darajasini aks ettiradi. Ma'lumki, barcha muloqotlar nutq vositasida amalga oshadi. Nutq deb "harakatdagi" til tizimini aytishimiz mumkin. Ya'ni til tizimidan gapirish, fikrlarni tilga o'tkazish va bevosita muloqot jarayonida foydalanishdir. Nutq til tizimidan shu bilan farqlanadiki, uning tabiati psixofiziologikdir. Uni namoyon etilish jarayonida nutq apparati ishtirok etadi, u esa markaziy nerv tizimi tomonidan boshqariladi. Nutq og'zaki, yozma, dialogik va monologik ko'rinishlarga bo'linadi.

Nutq yordamida muloqot qoida va meyorlari – nutq meyorlarini bilish, ulardan turli sharoitlarda, masalan, majlislarda, yig'ilishlarda, muzokaralarda, shaxsiy suhbatlar va boshqalarda oqilona foydalanishdir.

Nutq muloqoti madaniyati va natijaviyligini bir necha ko'rsatgichlar: nutqdagi aniqlilik va uning o'rinliligi, barcha uchun tushunarligi, maqsadliligi, to'g'riligi va sofligi, ifodaliligi, savodliligi, etikaga to'g'ri kelishi asosida baholanadi. Nutqning to'g'riligi adabiy til qoidalari verbal vositalariga mos kelishi bilan aniqlanadi. Nutqning to'g'rililigi eng avvalo atamashunoslikdan savodlilarcha va o'rinli foydalanishni bildiradi. O'rinliligi esa kommunikatsiya toni va stilini aniq tanlashga borib taqaladi. Nutqning kommunikativ maqsadga muvofiqligi qo'pollik va beandishalikka yo'l qo'ymaydi. Nutqning etikaga to'g'ri kelishi – turg'un ifoda, murojaat, salomlashishdagi iboralar, kechirish, kechirim so'rash, minnatdorchilik bildirish, kelishuv va maqto'vni muloyimlik bilan ishlatishni nazarda tutadi. Savodlilik nutq madaniyati kommunikatsiyalarida asosiy ko'rsatgich hisoblanadi, chunki savodi bo'lmagan odam o'z ma'lumotini, nimani bildirishi lozimligini tushunarli va aniq yetkazib bera olmaydi. Savodsizlik shaxsiy fikrlarini to'g'ri ifodalay olmaslikda, kerakli so'zlarni tanlashda va o'rinli foydalana olmaslikda va ularga aniq grammatik shaklni bera olmaslikda namoyon bo'ladi.

Savodlilik ayniqsa, ish yuzasidan munosabatlarda, ishga joylashishda, telefon orqali bo'ladigan muloqotlarda, yozma nutq va shu kabilarda juda muhimdir. Savodlilikni oshirish, uni mukammallashtirish uchun badiiy adabiyotlarni ko'proq mutolaa qilish zarur. Kitob o'qish nafaqat dunyoqarashni kengaytiradi, balki nutqni grammatik jihatdan to'g'ri tuzishni o'rganishga imkon beradi, ko'rish xotirasini charxlaydi, to'g'ri yozishni mukammallashtiradi, so'z boyligini oshiradi va hokazolar.

Suhbat davomida hamsuhbatingizga, agarda u iyerarxik pog'onadan sizdan pastda turgan bo'lsa ham uning familiyasini aytib murojaat qilish tavsiya etilmaydi.

**Samarali muloqot qilish qoidalari.** Agarda muloqot jarayonida odamlar hamsuhbatining fikrlarini, tuyg'u va hislarini to'g'ri baholamagan holda tushunishga harakat qilishsa, u holda kommunikativ muloqot samarali hisoblanmaydi. Samarali kommunikativ muloqotni olib borishni har bir kishi

individual ravishda o'zi tanlaydi, bunda u atrofdagi odamlardan, asosan ota-onasi va o'qituvchisidan namuna oladi.

Bugungi zamonaviy dunyo shunday tashkil topganki, atrofdagi sotsium bilan kommunikativ muloqotlarsiz, hayotda va ish faoliyatida muvaffaqiyatga erishib bo'lmaydi. O'zini hurmat qiluvchi, hayotiy muvaffaqiyatlarga erishishni istovchi, yoshi, statusi, jinsi va millatidan, faoliyat doirasidan qat'iy nazar, har bir individ muloqot qoidalarini bilishi lozim.

## **O‘zgani anglash (eshitish) va o‘zini anglatish qoidalari**

Konflikt holatda yechimni topishdagi eng muhim qadamlardan biri - “tilni tiyish”, ya’ni diniy talqin qilinganida “ro‘za tutmoq”likdir. “Tilni tiyish”ning uch muhim jihati borki, unga amal qilinsa, hech bo‘lmaganda konfliktni alanga oldirmasdan, uni minimum darajada ushlab qolish mumkin.

Birinchisi, “tilni tiyish” – “sekin yomon so‘z” bilan javob qaytarish istagi bo‘lganida ham o‘zingizni tuta bilishdir. Konflikt vaqtida biror nima deb javob qaytarishdan oldin bir oz o‘ylab ko‘rish lozim, ya’ni buni bajarish oddiy emasligini anglash, tushunish, lekin bu bilan ishni amalga oshirish kerak emas, deb o‘ylamaslik kerak.

Konflikt – shunday holatki, unda aytilgan har bir so‘z nafaqat noto‘g‘ri talqin qilinishi, tushunilishi, balki undan insonni o‘ziga qarshi foydalanish ham mumkindir. Agar siz tilingizni tiya bilmasangiz, u holda konfliktli holatlar siz uchun meyorl odatiy holatga aylanadi.

“Tilni tiyish”ni ikkinchi jihati shundan iboratki, ikkinchi tomonni eshitishga o‘rganing. Chunki, biz o‘z so‘zlarimizni qatorlashtira turib, ikkinchi odamni eshita olmaydigan, uni anglamaydigan, tushunmaydigan darajadagi holatda bo‘lamiz. Konflikt bizni anglash, tushunish holatimizdan boshqa bir salbiy tomonga qarab yo‘naltiradi. Agar biz o‘zimizni gap talashmaslikka majbur etsak, u holda ikkinchi tomonni eshitishimizga imkon yaratiladi va uning pozitsiyasini anglashimiz, tushunishimiz mumkin. Albatta, busiz hech qanday konfliktli holatni bartaraf etib bo‘lmaydi.

Uchinchi jihat - “tilni yumish”ni balki eng muhim jihati – ikkinchi tomonni so‘zini bo‘lmasdan tinglashimiz, unga o‘z fikrlarini bayon etishga imkon berishimiz lozim. Bu esa uning jahlini asta-sekinlik bilan pasayishiga olib keladi. Shundan so‘ng odatda, ikkinchi tomon sizni eshitadigan vaqt va holat keladi. Qachonki biz ikkinchi tomonni eshitsakkina, mas’uliyatni o‘zimizga olishga o‘rganamiz.

Muloqot uchun eng muhimi – eshita olish qobiliyatining mavjudligi bo‘lib, bu qobiliyatlarning ichida eng asosiysi hamdir.

Eshitishni o‘rganing va u gapirishdan ko‘ra juda muhimroqdir. “Mening tilim – mening dushmanim” iborasini unutmang. O‘zgani eshita bilish haqiqatan ham juda qiyin va u boadablikning eng yuqori cho‘qqisidir. Eshita olish ko‘nikmasiga ega bo‘lmasdan samarali muloqot qilish mumkin emas. Bizning davrimizda eshita olish ko‘nikmasini noyob sifatlar sirasiga “Qizil kitob”ga kiritisa ham bo‘ladi. Chunki, muloqot qilish kundan kunga aloqaning vizual-matnli kanallari orqali amalga oshirilmoqda: elektron manzil, chatlar, telegramm kanali, forumlar va boshqalar. Eshita olish ko‘nikmasini shakllantirish esa borgan sari unutilib bormoqda. Eshitish o‘zida ikkita aspektni: eshitilganni tushuna olish ko‘nikmasi; keyinchalik foydalanish maqsadida olingan ma‘lumotni xotirada saqlash uchun tahlil qilish va tizimlashtirish ko‘nimasini namoyon etadi.

Eshitishning ikki: boadablik, “muloyimlik” – passiv va faol tiplari mavjud.

**Passiv eshitish.** Bu tinglash, eshitishning keng tarqalgani bo‘lib, bunda biz muloqot jarayonida ba’zi fragmentlarni anglab, ba’zilarini anglamagan holda eshitamiz. Uning natijasi sifatida quyidagi holatlarni misol qilib keltirishimiz mumkin:

- “Bugun sen bilan qayergadir borishga kelishgan edik”.
- “Nahotki? Sen bu haqda gapirmagan edingku, birinchi marta eshitayapman”.
- “Ikki kun ilgari sen bilan bu haqida gaplashgan edikku. Demak, sen meni eshitmagan ekansanda”.

Ko‘pincha, bizga qarata aytilgan gaplar e’tiborimizdan chetda qoladi – ayniqsa, biz uchun qadrdon, yonimizda yurgan, tez-tez ko‘rishadigan odamlarimizning gaplari “Qulog‘imiz yonidan o‘tib ketadi” yoki boshqacha aytganimizda ularning gaplariga bee’tibor bo‘lamiz.

**Faol eshitish.** Bu diqqatni jamlab, ichki kuchlarni mobillashtirgan holda eshitishni talab qiladi. Bunda suhbatdosh nuqtai nazarini tushunishga asosiy e’tibor qaratiladi. Siz uni tinglab nima haqida gap borayotganligini idrok etasiz va olingan

ma'lumotlarni xotirangizga joylaysiz, so'ngra zarurat bo'lganida unga qaytasiz. Agar siz haqiqatan ham faol eshitayotgan bo'lsangiz, ongingizda aylanayotgan fikrlardan boshingiz "g'uvillab" qolganini sezasiz. Bu holatning bo'lishi tabiiy, chunki bunday tinglashda sizning barcha fikrlash qobiliyatingiz ishga tushgan bo'ladi. Bunday muzokaralar va suhbatlar davomida siz diqqatingizni gapirayotgan odamga nafaqat qaratishingiz, balki uni ifodalash tilini, stilini tushunishingiz, o'zingizni noverbal xatti-harakatlaringizni nazorat qilishingiz, sizga berilayotgan savollarga javoblarini o'ylashingiz hamda undan nimalar haqida so'rashingizni ham mo'ljallashingiz lozim bo'ladi. Shunday qilib, bunday holatlarda boshingiz "g'uvillay" boshlashi tabiiy chunki sizning miyangiz kuchli bosim ostida ishlayapti.

Faol eshitish uchun bizga nima to'sqinlik qiladi? Faol tushunishga to'sqinlik qiluvchi sabablar mavjud, ular natijasida biz faol tinglashga qodir bo'lmaymiz, ulardan biri dangasaligimizdir – biz ortiqcha ishlashni istamaymiz. Balki, bizni o'zgalarni tinglashga o'rgatishmagandir. Agar yoshligimizdan bizni hech kim eshitmasligiga o'rgangan bo'lsak, unda biz boshqalarni eshitishga harakat qila olamizmi? Umuman olganimizda bunday sa'atni hech kim bizga o'rgatmagan! Mazkur holatlarda idrok etish uchun o'z aqlingizni ishlating, faol eshitishni o'rganishga chin dildan istak bildiring va nihoyat eshitish ko'nikmasining mavjudligi – yaxshi tarbiya ko'rganlik belgisidir.

Haqiqatan eshitishga nimalar to'sqinlik qilishi mumkin?

- Muammoga qarashlardagi farqlar: sizning nuqtai nazarangiz ikkinchi tomon fikrlaridan tubdan farq qiladi va siz ushbu aytilganlarga qat'iyan qarshisiz.
- Emotsiyalarning kuchliligi: muhokama etilayotgan mavzu sizni shunchalik qiziqtiradiki, ikkinchi tomonni eshitishingizga to'sqinlik qiladi.
- Jismonan toliqish, balki siz charchagandirsiz, qorningiz ochgandir, issiqdan yoki sovuqdan aziyat chekayotgandirsiz, stress holatidirsiz va shu kabilar.
- Diqqatni jamlay olmaslik va parishonxotirlik: balki sizga shovqin suron diqqatingiz jamlashga to'sqinlik qilayotgandir.

- Suhbatdoshga nisbatan munosabat: siz suhbat qilayotgan odam yoqmayotgandir, balki u juda ham dumog‘dor, kibrli va zerikarlidir.
- Eshitishni qanday qilib yaxshilash mumkin?
- Bir necha foydali maslahatlar:
- Suhbatni boshlanishidanoq eshitishga harakat qiling va diqqatingizni susaytirmang;
- Boshqa ishlaringizni chetga surib qo‘ying va eshiting: bir vaqtning o‘zida ikkita ishni bajarishga harakat qilmang;
- Hamsuhbatingiz haqidagi turli salbiy fikrlarni xayolingizdan chiqaring;
- Ayni vaqtda sizga aytilayotgan gaplarni anglashga harakat qiling, ildamlab ketmang;
- Suhbatdoshingiz so‘zini bo‘lmang;
- Nima haqida gapirilayotganligiga qiziqish bildiring;
- Aytilganlarning mazmuniga baho bering, qanday taqdim etilganiga emas;
- Obyektivlikni saqlang shoshma-shosharlikda xulosa chiqarishdan qoching;
- Diqqatingizni tortuvchi boshqa narsalarni bartaraf eting;
- Tasdiqlovchi javoblardan o‘rinli foydalaning va hokazolar.

## **Konfliktlarni boshqarish tartiblari va usullari**

Bundan oldingi mavzuda biz passiv va faol eshitish hamda munosabatlar haqida fikr yuritdik, ushbu mavzuda esa konflikt holatlarni boshqarish tartiblari va uning usullarini izlash haqida fikr yuritamiz. Konflikt holatlarda aksariyat ishtirokchilar anglanmagan holatda bahslashadi va harakatlanadi. Konflikt holatlarda ishtirokchilar o'zlarini qanday tutishlari lozimligi haqida bilim, ko'nikma va malakalar yetishmaydi. Bunday holatlar o'z-o'zini nazorat qilishni talab qiladi. Shunday ekan, konflikt holatlar o'ylab gapirish va harakatlanish lozimligini ko'rsatadi. Konfliktga nisbatan ongli munosabat shu yerda namoyon bo'ladi. Har bir inson o'zining ongli munosabati orqali har qanday ziddiyatli holat va nizoli vaziyatlarni o'z nazoratida ushlab tura oladi hamda ziddiyatli holatga nisbatan o'z ta'sirini ko'rsatadi. Bosiqlik bilan o'zi va opponent tomonni muzokaralarga taklif etgan holda oqilona ish yuritishga chaqiradi. Birgalikda nizoni keltirib chiqargan omillarni, muammoni ildizini topib, uni bartaraf etish choralarini ko'radi.

Agar qarshimizda jahldor, jizzaki odam turgan bo'lsa, biz unga nisbatan o'zimizni qanday tutishimizni oldindan aytib berishimiz qiyin. Bunday odamdan o'zimizni chetga olishimiz yoki nima sababdan bunday holga tushganligini so'rab surishtirishga harakat qilishimiz mumkin. Yoki, o'zimiz ham uning holatiga tushib qolishimiz ehtimoldan xoli emas.

“Konfliktli holatlarda nima qilishimiz, qanday yo'l tutishimiz kerak?” degan savol tug'ilishi tabiiy, bunday holatlarda quyidagilardan foydalanish maqsadga muvofiq bo'ladi.

Konfliktli holat qanday bo'lsa shundayligicha, hech emotsiyalarga berilmasdan qabul qilishga harakat qiling. Bunday holat sizga yoqmasligi mumkin, lekin u sizga nisbatan kutilmagan va ko'zda tutilmagan holatlarni ham keltirib chiqarishi ehtimoldan holi emas. Siz konfliktni asli mohiyati, kelib chiqish sabablarini bilganingizdan keyingina konfliktga nisbatan o'z ta'siringizni o'tkazib, boshqarishni boshlashingiz mumkin. Konfliktli holatga dastlab duch kelganingizda unda siz ikki

tomonda bo‘lib turasiz. Konfliktli holatni anglash va tushunishning dastlabki bosqichi – uni obyektiv, xolisona va emotsiyasiz qabul qilishdir. Konfliktli holatga nisbatan betaraflikni saqlash, uni anglash va tushunishdagi birinchi qadamdir. Konfliktli holatda betaraflikni saqlash, aniq dalillarga asoslangan mulohazali fikr yuritish imkoniyatini beradi.

Konfliktli holatni anglash va tushunish obyektiv dalillarga asoslangan mushohada qilish mumkinligini bildiradi. Mazkur dalillar sizga qarshi yoki sizning manfaatlaringsizga to‘g‘ri kelmasligi mumkin. Lekin, siz konfliktni yechimini topmoqchisiz, uni bartaraf etmoqchisiz. Shu sababdan barcha dalillar sizga qarshi bo‘ladimi yoki siz uchun qulaylik tug‘diradimi, buni farqi yo‘q - uni tan olishdan boshqa iloji yo‘qdir. Konfliktga aynan u kelib chiqqan holatdan boshlab baho bering, agar shunday hollarda kayfiyatingiz joyida bo‘lmasa, ishni uni aytib eshittirishdan boshlang. Uni aytib eshittirishingiz, sizni noo‘rin amallar qilishingizni oldini olgan bo‘ladi. Kayfiyatingiz yomonligini tan olishingiz emotsional holatda noto‘g‘ri qaror qabul qilishingizdan asraydi.

Konfliktli holatlarda inson shunday vaziyatga tushmasligi haqida, ideal holatda u qanday bo‘lishi mumkinligi haqida o‘ylaydi. Siz konfliktli holatda yaqinlaringiz bilan munosabatlaringiz buzilayotganligi haqida o‘ylab qiynalasiz. Ular bilan munosabatlaringizni qaytadan tiklashga harakat qilasiz, uning turli yo‘llarni izlaysiz, lekin siz bunday holda reallikdan chetga chiqib o‘z xayollaringiz bilan bo‘lib qolasiz. Konfliktli holatni xayollarda bartaraf etib bo‘lmaydida. Insondagi ichki emotsiyalar kuchayib ketganida turli xayollarga berilishi tabiiy holatdir. Bunday hollarda konflikt ishtirokchilari harakatlari va gaplarini emotsional holatimiz bilan baholaymiz, lekin ularda ham emotsionallik borligini unutib qo‘yamiz. Shaxsiy emotsiyalarimiz barchasidan ustun va to‘g‘ridek tuyulaveradi. Bunday paytlarda egoizmni nariga surib qo‘yib, inson o‘ziga nisbatan tanqidiy munosabatda bo‘lishi lozim. Xulosa o‘rnida aytishimiz mumkinki, o‘zimizni ham o‘zgalarni ham emotsional holatlarimizni baholashga o‘rganishimiz kerak.

Konflikt holatlarda uni bartaraf etish insonni ko‘p narsalarga o‘rgatadi va bunday holatlarga tushmaslik uchun u hayotiy tajribaga ham ega bo‘ladi. Har bir

konfliktli holatda siz qandaydir ma'noda hayotiy tajribaga ega bo'lasiz, shunday holatlarga nisbatan sizda immunitet shakllanadi. Konfliktli holatlarga real yondashuvni amalga oshirish vaziyatni obyektiv baholash imkoniyatini yaratadi. Konfliktli holatlarga kreativ yondashishga harakat qiling, xato va kamchiliklaringizni tan olishdan uyalmang. Har qanday konfliktli holatni o'z hatti-harakatlaringizni tanqidiy tahlil qilmasdan turib bartaraf etib bo'lmaydi, shundagina siz hissiyot va xayollaringizni tartiblagan bo'lasiz. Shundagina hayotiy tajriba bobida boshqalarga nisbatan bir, ikki qadam ilgalagan bo'lasiz.

Konfliktli holatlarda xato va kamchiliklar, yutqazishlar ham bo'lishi mumkin - bu bilan hayot tugagani yo'q, u davom etaveradi. Bularning barchasi inson uchun hayotiy tajribaga aylanib boraveradi. Xatoni xato qilmaslik uchun qiladilar. Faqat, yiqilganda qaytib turishni ham bilish kerak.

Konfliktli holatdan keyingi vaziyatni o'zingiz uchun yangi shaklga, yangi qonuniyatga aylantiringki, ular sizga yangi imkoniyatlar va yangi munosabatlar eshiklarini lang ochib bersin. Konflikt holatiga ikkala tomon ham ana shu nuqtai nazardan yondashsa, ular bunyodkorlik prinsiplari asosida yashashga harakat qila boshlaydilar. Bunda ikkala tomon ham barcha uchun foydali munosabatlarni o'rnatadi, barchani qoniqtiradigan vaziyatga o'tadi. Demak, konfliktli holatlar yangi imkoniyatlar va yangi munosabatlarning boshlanishidir.

Shunday qilib, konflikt yechimiga qaratilgan sa'y-harakatlar passiv, impulsiv yoki faol bo'lishi mumkin. Konfliktga faol munosabat unga nisbatan ongli munosabatni talab etadi. Konfliktga bo'lgan ongli munosabat esa munosabatlarni emotsiyalardan xoli, ziddiyatga obyektiv, xolis, ortiqcha xis-tuyg'ulardan ozod bo'lgan tarzda baho berishni, obyektiv faktlarga e'tibor bilan qarab, o'zining kamchiliklarini ham tan olishni, hammaga bir xil mezonlar bilan qarashga o'rganishni, konflikt yechimiga qaratilgan qadamlarni o'ylab amalga oshirishni talab etadi.

**Konfliktlarni boshqarish.** "Konfliktlarni qanday boshqarish mumkin, ularning usullari mavjudmi?" - degan savol konfliktlarni o'rganish jarayonida tug'ilishi tabiiydir.

Konfliktlar mazmun-mohiyatini, ularni paydo bo'lish sabablari, unda qanday vaziyatlar namoyon bo'lishi haqida ilgarigi mavzularda to'xtalib o'tdik va ma'lum bir ma'noda tasavvurga ega bo'ldik. Ana shular asosida konflikt hech qachon o'z-o'zicha bartaraf bo'lib qolmasligini tushunib yetdik. Ziddiyatlarga aralashishning passiv va faol tiplari mavjudligini, uni boshqarish uchun yechimni konfliktga qaratgan holda topish mumkinligini qarab o'tdik. Endi konfliktni boshqarish usullari ustida to'xtalib o'tamiz. Konfliktlarni boshqarish usullari insonlarni yurish-turishi, tavsifi, ruhiyati asosida shakllantirilgan.

Endi konfliktlarni qanday boshqarish mumkinligini ko'rib chiqamiz. Shaxslararo konfliktlarni boshqarish va yechimini topishning besh asosiy usuli mavjud bo'lib, ular: 1) bosh tortish yoki chetga chiqish; 2) yumshatish yoki silliqlash; 3) agressiv yoki zo'rma-zo'rakilik; 4) kompromiss yoki kelishuvchanlik; 5) muammoni yechimini topishdir.

1) Bosh tortish yoki chetga chiqish usuli. Mazkur usul shundan iboratki unda inson konfliktidan chetga chiqishga harakat qiladi. Konflikt yechimini topishning usullaridan biri – qarama-qarshilikni paydo qiladigan provakatsiyalarga duch kelmaslikka ularga uchramaslikka harakat qilish, fikrlar qarama-qarshiligiga olib keluvchi holatlarga tushmaslikdan qochishdir. Shundagina, muammoni yechish jarayonida ham asabiy holatlarga tushib qolmaysiz.

2) Yumshatish yoki silliqlash usuli ishontirish bilan tavsiflanadi ya'ni jahllilikni yo'q qilishni hojati yo'q chunki "biz barchamiz bir komandamiz, qayiqni chayqataverishni hojati yo'q". Yumshatuvchi konflikt beligilarini va jahllilikni yuzaga chiqarmaslikka hamkorlikka chorlagan holda harakat qiladi. Afsuski bunday hollarda konflikt asosida yotuvchi muammo mutlaqo unutib qo'yiladi. Konfliktga olib kelishi mumkin bo'lgan boshqa insonni: "Bu unchalik katta ahamiyat kasb etmaydi. Bugun nima namoyon bo'lganligini yaxshi o'ylab ko'r" kabi fikrlarni takrorlagan holda pasaytirish mumkin. buning natijasida iliqlik, tinchlik va garmoniya paydo bo'lishi mumkin, lekin muammo yechilmaganligicha qolaveradi. Emotsiyalarni namoyon bo'lishi uchun imkoniyat qolmaydi, lekin u ichkarida

mavjudligicha qolib to'plana boradi. Umumiy bezovtalik yaqqol ko'zga tashlanib, eng oxirida "portlash" mumkin bo'lgan ehtimollik oshib boraveradi.

3) Agressiv yoki zo'rma-zo'rakilik usuli. Har qanday holatda ham o'z nuqtai nazarini boshqalarni qabul qilishga majburlash mazkur usulda birinchi o'ringa qo'yiladi. Buni amalga oshirishga harakat qilayotgan kishi boshqalarning fikri bilan qiziqmaydi yoki boshqacha aytadigan bo'lsak boshqalarning fikri uni qiziqtirmaydi. Bunday usulni qo'llayotgan kishi odatda o'zini agressiv tutadi va boshqalarga o'z ta'sirini zo'rma-zo'rakilik orqali o'tkazadi. Mazkur usul qo'l ostidagilarga nisbatan boshliq sezilarli hukmronlikka ega bo'lsa samarali bo'lishi mumkin. Usulning kamchiligi qo'l ostidagilarning tashabbusi bostirib, barcha zaruriy omillarni hisobga olinish ehtimolligi past bo'ladi. Unda faqatgina bitta nuqtai nazar e'tiborga olinadi. Bu ma'lumoti yetarli bo'lgan yosh avlodning noroziligiga sabab bo'ladi.

4) Kompromiss yoki kelishuvchanlik usuli. Bu usul ma'lum bir darajagacha ikkinchi tomonning nuqtai nazarini qabul qilinishi bilan tavsiflanadi. Boshqaruv holatlarida kompromiss yoki kelishuvchilik yuqori qadrlanadi, chunki bu qarama-qarshilikni minimum darajaga keltiradi va ikkala tomonni ham qoniqtirib, konflikli holatni tezda yechimini topish imkoniyatini beradi. Lekin, kompromiss yoki kelishuvchanlikdan muhim yechim talab etadigan konflikli holat boshlanishida foydalanish, muammoga tashhis qo'yishda to'sqinlik qilishi va muqobil yechimni topish vaqtini qisqartirishi mumkin.

5) Muammoni yechimini topish usuli. Konflikt sabablarini tushunish va barcha tomonlarni qanoatlantiruvchi harakatlar yo'nalishini tanlash, fikrlar turli xilligini tan olish, boshqalar nuqtai nazari bilan tanishishga tayyorlik mazkur usulning asosini tashkil etadi. Bu usulni tanlagan tomon boshqalar hisobiga o'z maqsadiga erishishni istamasdan, balki konflikli holatni bartaraf etishning eng adolatli va qulay variantini izlaydi.

Shunday qilib, murakkab holatlarda adolatli yechimni qabul qilishda yondashuvlarning turli xilligi va aniq ma'lumotlar muhim bo'lmasdan, balki muammoni yechish usullaridan foydalangan holda, paydo bo'ladigan qarama-

qarshi fikrlarni rag'batlantirish va muammoli holatni boshqarish ham muhimdir. Boshqa usullar ham konfliktli holatlarni oldini olishi yoki ularni chegaralashi mumkin, lekin ular muammoni optimal yechimini topishga olib kelmaydi, chunki barcha tomonlarning nuqtai nazari bir xil diqqat bilan o'rganilmaydi. Mazkur sohada tadqiqotlar unchalik ham ko'p bo'lmasada, lekin qator ishlar konfliktli holatlarni boshqarishda mazkur usulning samaradorligidan darak beradi.

## **Kofliklarni bartaraf etishda “Men-tasdiqlar” (men-murojaat) usuli**

Agar siz konfliktli holat atrofida muzokaralar jarayonini tashkil eta olgan bo‘lsangiz, u holda boshqalarga tahdid etmagan holda o‘z shaxsiy manfaatlaringizni ham unutib qo‘ymang. Siz orttirilgan muomala ko‘nikmalingizdan emotsional holatni bostirish, boshqa kishining xohish-istagini aniqlash, konfliktni bartaraf etish muhitini yaratish uchun foydalanishingiz mumkin. Ushbu ko‘nikma va malakalardan shaxsiy manfaat va hislaringizni ifoda qilishda ham foydalanishingiz mumkin. Ana shular asosida konflikt paydo bo‘lishi yoki uni kuchayishini pasaytirish imkoniyatiga ega bo‘lasiz.

Bunda tayanch yondashuv bo‘lgan “Men-tasdiqlar” yoki “Men-murojaatlar” usulidan foydalanish maqsadga muvofiqdir. Umuman olganda bu talab, his-tuyg‘u va haqoratlarsiz, muhokama yoki baholashlarsiz kimgadir shaxsiy ma’lumotlarni taqdim etish usulidir. Siz boshqaga nima qilishi lozimligi yoki nima haqida gapirish kerakligi haqida emas, balki nima istashingiz, nima zaruratligi yoki nima haqida o‘ylayotganingiz haqida gapirasiz.

Siz o‘z manfaatingizni himoya qilasiz, lekin shu bilan birga boshqa kishiga bosim o‘tkazmaysiz. Shunday qilib ikkinchi tomon muhokama qilinmaydi, ayblanmaydi va unga qarshi hujum uyushtirilmaydi, u o‘zini burchakka qisilganday his etmaydi hamda unda o‘zini himoya qilish zarurati paydo bo‘lmaydi, natijada konfliktli holatni chuqurlashtirishga o‘rin qolmaydi.

“Men-tasdiq” faqatgina “Men”dan boshlanib, shaxsiy sezgi yoki reaksiyani ifodalaydi. Masalan, agar sizdan boshqa odam istagiga javob qaytarish uchun vaqt talab qilinsa, siz: “Buni o‘ylab ko‘rish uchun menga bir oz vaqt berilsa yaxshi bo‘lardi” deyishingiz mumkin. Yoki sizda muammoga nisbatan boshqacharoq qarash mavjud bo‘lsa, unda siz: “Mazkur muammo yuzasidan mening fikrim o‘zgachadir va unga nisbatan shu fikrimni bildirmoqchi edim” qabiladagi gaplardan foydalanishingiz mumkin. Agar siz boshqa kishidan nimanidir olmoqchi bo‘lsangiz, u holda o‘z xohishingizni quyidagicha neytral shaklda: “Bu ishni men

uchun imkoni boricha tezroq bitirib bersangiz katta yordam qilgan bo‘lardingiz” tarzida bildirganigiz ma’qul bo‘ladi.

“SIZ-tasdiqlar” yoki “SIZ-murojaatlar” ba’zida konfliktli holatni avj oldirib yuborishi mumkin, chunki ular ikkinchi tomon uchun ayblovdek, hukm chiqarishdek va hujum qilinayotgandek tuyuladi va uni himoyalaniş pozitsiyasida turib olishga majbur qiladi. Unga quyidagi tipik misollarni keltirishimiz mumkin “SIZ-tasdiqlar”: “SIZ xato qilayapsiz”, “SIZ noto‘g‘ri gaplarni aytayapsiz”, “SIZ har doim....”.

“SIZ tasdiqlar”ning asosiy muammosi shundan iboratki, ular sizning haqligingiz va boshqa tomonni haqsizligi haqida tasavvur paydo qiladi. Ular fikrlar o‘rtasida farqlar mavjudligini ko‘rsatadi. Buning natijasi esa ikkinchi tomonning jahlini chiqishi va uni himoyalaniş pozitsiyasida turib olishiga sabab bo‘ladi. Bunday konfliktli holatlar qandaydir muammoga bog‘liq ravishda emas, balki unga “SIZ tasdiqlar”ga yo‘l qo‘ygan kishiga nisbatan munosabat asosida paydo bo‘ladi. Muammoli holat esa o‘z navbatida murakkablik kasb etadi.

Agar siz “SIZ tasdiqlar” mazmunini boshqa kishidan nimani istayotganingizni neytral shaklda talabni yumshatish uchun “MEN murojaat” shaklida ifodalashdan foydalansangiz, u holda bu sizga ijobiy mahsulodor munosabat o‘rnatishga yordam beradi. Ikkinchi tomonning aksariyati bunday hollarda qarama-qarshilikni his etmasdan va mos salbiy emotsiyalarga berilmasdan sizni eshitishga, tinglashga va javob berishga tayyor bo‘ladi.

Quyida “SIZ tasdiqlar”ni “Men tasdiqlar” yordamida samarali mahsulodor munosabatlarga o‘tkazish yuzasidan misollar keltiramiz.

“SIZ tasdiqlar”	“MEN tasdiqlar”
Ayblash	Natijaga mo‘ljalni olgan holda manfaat va istaklarni ifodalash:
“SIZ nima	Siz meni gaplarimni bo‘lib, nimanidir aytmoqchi

<p>uchun ha deb gapimni bo'laverasiz?"</p>	<p>bo'lganingizda, MEN siz nima haqda gapirayotganingizni tushunishim uchun fikrimni bir joyga jamlay olmayman, chunki bu vaqtda MEN o'z fikrlar va o'ylaringa diqqatimni jamlagan bo'laman. Agar siz meni eshitib bo'lguningizcha toqat qilib tursangiz men sizdan minnatdor bo'lar edim, albatta siz menga ma'lumotni hoziroq yetkazishingiz lozim deb topgan holatlar bundan mustasno.</p>
<p>SIZ meni o'z savollaringiz bilan chalg'itib qo'yayapsiz</p>	<p>Boshqa ishlar bilan band bo'lganimda, siz nima haqidadir so'rasangiz MEN o'zimni noqulay his etaman, bunday vaqtda MEN sizning savollaringizga javob berishga tayyor bo'lmayman. Agar siz barcha savollaringizni vaqtim bermalol bo'lganda berganingizda edi men sizdan minnatdor bo'lar edim (imkoniyatingizga qarab vaqtingizni ko'rsatasiz).</p>

O'ta murakkab bo'lgan "MEN murojaatlar"ni asosiy modeliga ko'ra sizni qoniqtirmaydigan ikkinchi tomon harakatlariga nisbatan neytral bo'lgan ayblovlarsiz iboralar bilan boshlashingiz lozim. So'ngra esa mazkur harakatlarga nisbatan bo'lgan ratsional va emotsional reaksiyalaringizni ifoda qilishingiz kerak bo'ladi. Shundan keyin, mazkur harakatlar sizni qiyin holatga tushirib qo'yishini tushuntiring yoki u sizga qanday aks ta'sir ko'rsatishini oddiygina qilib ko'rsatib bering. Va nihoyat, agressiv bo'lmagan o'ta muloyimlik bilan nimani istashinizi ifodalab bering. Shu bilan birga quyidagi murojaatlardan foydalanig "Men istardimki...", "Men sizdan minnatdor bo'lar edim" yoki "Men ... afzal bilaman".

Qismlarga ajratilgan "MEN murojaatlar" modelining elementlari quyidagi ko'rinishni tashkil etadi:

“Siz qachon (ikkinchi tomon harakatlarini ayblovlarsiz ifodalash), men his etaman (mazkur harakatlarga bog‘liq sizning emotsiyalaringiz yoki hislaringiz), chunki (nima sababdan ushbu harakatlar siz uchun muammo tug‘diradi yoki u sizga qanday ta’sir ko‘rsatadi), va men istardim, men sizdan minnatdor bo‘lardim, men uchun afzal (sizning hohish-istagingiz ifodalash)”.

Mavzuga izoh: Notiqlik san’atini egallash istagi bilan juda qiziqqan bir yosh yigit uzoqdan Afinaga Suqrotning yoniga tashrif buyuribdi. Suqrot u bilan suhbat qilib bo‘lganidan so‘ng u yigitchadan notiqlik san’atini o‘rgatishi uchun ikki baravar haq to‘lashi kerakligini aytibdi. Shogird tushmoqchi bo‘lgan yigit “Nega?”-degan savol bilan murojaat qilganida, falsafachi “chunki men senga nafaqat gapirishni, balki qanday jim turishni va eshitishni ham o‘rgatmog‘im lozim bo‘ladi” – deb javob qaytargan ekan.

## **Konfliktlarda “G‘olib-G‘olib” strategiyasi va uning amal qilish tamoyillari**

Konfliktlarni universal yechish usuli mavjud emas. Har bir boshliq va boshqaruvchi uning uchun qulay va samarali variantni tanlashi mumkin.

Umuman olganda konfliktlarni yechishning uchta asosiy strategiyasi mavjud. Uning mezoni sifatida boshqaruvchi va xodim tutishi lozim bo‘lgan yo‘llarini ko‘rsatishimiz mumkin.

Bu konsepsiya:

“G‘olib-mag‘lub”. Konfliktni boshqarishning mazkur konsepsiyasi o‘z nomidan ko‘rinib turibdiki, bir tomon mag‘lub bo‘lishini nazarda tutadi. Boshqaruvchi, har qanday konflikt uning muvaffaqiyatiga ta’sir ko‘rsatishini faraz qila oladi, demak uni bostirish uchun har doim tayyor turadi. Mazkur strategiya avtoritar boshqaruv usuli uchun tavsiflidir.

“Mag‘lub-mag‘lub”. Ushbu strategiyaning farqli tomoni shundan iboratki, hech bir tomon istalgan natijaga erisha olmaydi. Boshqaruvchi “kam yo‘qotishlarga” harakat qiladi va faol tadbirlardan, to‘g‘ridan-to‘g‘ri qarama-qarshilikka borishdan qochishga harakat qiladi.

“G‘olib-g‘olib”. “G‘olib-g‘olib” strategiyasi ikkala tomonni ham qanoatlantiruvchi maksimal natijalarga erishishga yo‘naltirilgan bo‘ladi. mazkur strategiya juda ham samarali bo‘lib, u konfliktni yechimini topishga imkon beradi va hamkorlik qilish uchun qulay vaziyatni yaratadi.

Bulardan foydalanish mumkin bo‘lishi uchun boshqaruv tarkibiga yangi qadriyatlarni tatbiq etish lozim bo‘ladi:

Boshqaruvchilar konfliktidagi ikkala tomonni teng huquqli deb bilishadi va bunda har ikki tomonning maqsad hamda manfaatlarini hisobga olishadi. Ular uchun konfliktli holatni bartaraf etish yo‘li – o‘zaro mafaatli kompromissga kelishdir;

Xodimlaringizga nisbatan halol va adolatli bo‘ling: agar konfliktidagi tomonlar uning sabablarini yashirishsa, istalgan natijaga erishib bo‘lmaydi. Bu

ko'pchilikka xos bo'lgan holatdir, lekin, boshqaruvchi o'z pozitsiyasini yaqqol ko'rsatsa, u holda boshqalar ham o'zlarini shunday tutishga harakat qiladilar. Agar muzokaralar jarayonida samimiy munosabatlar o'rnatilsa, istalgan natijalarga erishish ehtimolligi yuqori bo'ladi;

Maqsad sari yo'naltirilgan metodlarni tanlang: "g'olib-g'olib"da natijaga sinalgan maqsadli metodlar yordamida erishish mumkin. Agar boshqaruvchi o'ziga ma'lum vositalardan foydalanadigan bo'lsa, u o'ziga ishongan holda harakatlanadi va natijalarni ilgaridan aytib bera oladi hamda muvaffaqiyatga erishishi tabiiydir.

Konfliktli holatni har uchala strategiyadan foydalangan holda bartaraf etish mumkin bo'lgan holatlar uchun misol keltiramiz.

Call-markaz xodimlari rahbariyatga Yangi yilni kutib olish munosabati bilan markaz ishini bir haftaga to'xtatib turishni iltimos qilib murojaat qilishdi. Lekin, markaz uzluksiz ishlashi muhimligini anglagan holda boshliq bunga qarshi chiqdi, chunki markaz kompaniya o'z mijozlariga texnik va boshqa savollari yuzasidan konsultatsiyalar berib boradi.

"G'olib-mag'lub" strategiyasi. Rahbar call-markaz xodimlari bayram kunlari ham uzluksiz faoliyat yuritishlari kerakligini talab qildi. Kerakli ma'lumotlarni mijozlar lozim bo'lganda ololmasalar kompaniyaning imidjiga ta'sir ko'rsatishi mumkinligiga o'z xodimlarini ishontirdi. Bundan tashqari sezilarli kompaniya moliyaviy ta'sir ham bo'lishi mumkin. Xodimlar hech qanday e'tirozsiz bayram kunlari ham ishlashga rozi bo'ldilar. Buning natijasida rahbar g'olib bo'ldi, chunki u o'z maqsadiga erishdi – xodimlar ishlashda davom etishdi. Xodimlar esa mag'lub bo'lishdi, chunki, ular Yangi yil bayramida dam olisha olmadi.

"G'olib-g'olib" strategiyasi. Rahbar o'z xodimlariga muqobil variantni taklif etdi. Sall-markaz ishini to'liq to'xtatib bo'lmasligi sababli, u bayram kunlari ishga ko'ngillilar chiqishi mumkinligini va ushbu kunlarga ular uchun mukofot puli bo'lishini aytdi. Bir necha xodimlar qo'shimcha kompensatsiya mablag'i hisobiga o'z roziliklarini bildirishdi va hattoki o'z hamkasblarining navbatida ham ishlashlari mumkinligini bildirishdi. Buning natijasida rahbar g'olib bo'ldi, u o'z maqsadiga erishdi, chunki Call-markaz o'z faoliyatini davom ettirdi. Xodimlar

ham rozi bo'lishdi chunki, Yangi yilda dam olishni xohlovchilar dam oldilar, qolganlar esa qo'shimcha kompensatsiya mablag'iga ega bo'ldilar.

“Mag'lub-mag'lub” strategiyasi. Rahbar xodimlar bayram kunlari ham ishlashlarini talab etdi. Xodimlar o'z naroziliklarini bildirganlarida rahbar ularni ishdan bo'shatish bilan po'pisa qildi. Buning natijasida esa bir necha xodim bunday rahbariyat bilan ishlab bo'lmaydi deb ishdan bo'shadilar. Oxir oqibatda rahbar mag'lub bo'ldi, chunki u bir necha xodimdan ayrildi va ularni o'rniga boshqa ishchi qidirishga majbur bo'ldi, buning natijasida qolgan xodimlar ishdan keyin ham qolib ishlashga majbur bo'lishayotgan edi. Xodimlar ham mag'lub bo'lishdi, chunki, ularning bir qismi ishsiz qoldi boshqa bir qismi esa bayramni nishonlay olishmadi.

Har qanday konfliktli holatni bartaraf etish jarayoni hech bo'lmaganda uch bosqichni tashkil etadi.

Birinchisi – tayyorgarlik ko'rish – konfliktga tashhis qo'yish. Ikkinchisi – bartaraf etishning strategiyasi va texnologiyasini ishlab chiqish.

Uchinchisi – konfliktni bararaf etishning bevosita amaliy faoliyati bilan bog'liq bo'lib – metod va vositalar majmuasini amalga oshirishdir.

Konfliktli bartaraf etishning turli xil modellari tarixiy amaliyot natijasida shakllangan. Muxolifatdagi tomonlarning birini ko'pchilikka bo'y sunishi, tomonlar kelishuvi asosida shartnoma tuzilishi yoki boshqa tomonni ikkinchi tomonga majburiy bo'y sundirilishi, kuch ishlatish yo'li bilan hal etilishi - konfliktli holatlarning mazkur shakllari tarixdan ma'lumdir.

Konfliktli holatlarga kerakli darajadagi tezkor ta'sir ko'rsatilmasligi – boshqa holatlar bilan birga, unga tatbiq etilayotgan metodlar samaradorligini ham pasaytiradi.

Ko'pchilik adabiyotlarda konfliktli holatlarning : “kuch ishlatish”, “kompromiss” va “integrativ” modellari ham uchraydi. Kuch ishlatish modeli “g'olib-g'olib”, “mag'lub-mag'lub” ko'rinishdagi natijaga olib keladi. Qolgan ikki model esa konfliktli holatni yechimida “g'olib-g'olib”, “yutuq-yutuq” kabi tiplariga olib keladi.

## Ziddiyatlar yechimida adolatparvarlik mezonlari

Ma'ruzalarimiz davomida konfliktlar haqida umumiy ma'lumotlarga ega bo'lmog'dasiz. Mazkur ma'lumotlar turmushdagi tinchlik va xotirjamligimiz uchun mas'uliyatimizni orttiradi. Sababi tinchlik va osoyishtalik har doim ham o'z-o'zidan bo'lib qolmaydi va o'zicha davom etavermaydi. Har bir inson o'z oilasida tinchlik va xotirjamlikni ta'minlay olishi zarur. Konfliktlar va unga olib keluvchi vaziyatlar ana shu osoyishtalik tizimini buzilishiga sabab bo'ladi.

Aksariyat hollarda konfliktlar natijasida zo'ravonlik kelib chiqadi. Biroq, zo'ravonlik – odatiy hayotdagi holat va voqea emasligi hammamiz uchun ayondir. Konflikt natijasida zo'ravonlikning namoyon bo'lishi bu ziddiyatning nihoyat darajada yuqori cho'qqiga chiqqanligini va agressiyaga olib kelganligini bildiradi. Ma'lumki, har qanday konflikt va unga olib keluvchi holatlarni oldini olish mumkin. Lekin, ko'p hollarda konfliktlarni tinchlik yo'li bilan hal etish imkoniyati bo'lsa hamki unga e'tibor berilmaydi.

Bunday vaziyatlardan qanday chiqish mumkin va «Adolatparvarlik mezonlari»dan qanday foydalaniladi? Albatta konfliktlarni zo'ravonliklarsiz va kuch ishlatmasdan muvaffaqiyatli hal etishda «Adolatparvarlik mezonlari»dan o'z o'rnida foydalanish maqsadga muvofiqdir. «Adolatparvarlik mezonlari»dan o'rinli foydalanish, hech bir tomon mag'lub emasligini, balki barcha g'olib bo'lib qolishligini isbotlaydi. Konfliktli holatlarni bartaraf etishda qo'llaniladigan adolatparvarlik mezonlari quyidagilarni tashkil etadi:

**Muammo va uni aniqlash yo'llari.** Muammo – nima? Hayot mavjud ekan muammo ham mavjuddir. Shu sababdan ham har doim muammoning ichki mazmunini anglashga, tushunishga harakat qilish lozim. Muammo masshtabini aniqlashda xolisona va vijdonan yondashishga harakat qilish kerak. Muammoni dastlab o'zingiz idrok eting va tushunib olishga harakat qiling. Muammoni anglash, tushunish jarayonida sabr-toqatli bo'lgan holda bosiqlik bilan harakatlaning. Konfliktni oydinlashtirishda mavjud haqiqatni anglashga, tushunib olishga harakat qiling. Hissiyotlaringizni jilovlab, boshqalarning nutq hamda

emotsiyalariga e'tiborli bo'ling. Muammo qanday taqdim etilayotganligiga va qanday qabul qilinayotganligiga e'tiboringizni qarating. Muammoning turli tomonlari hamda jihatlarini tahlil qilib, umumlashtiring va xulosa chiqaring. Fikrlarni umumiy hamda tegishli jihatlarini toping va kelishuv yo'lidan unumli foydalaning. Ha deb muammoni ro'kach qilavermaslik kerak. Bahslashayotgan insoningizga ham mazkur muammoni anglab yetishiga, gap nima haqida borayotganligini tushunishiga imkon bering. Siz bahslashayotgan kishi ham muammoni sizning darajangizda anglab yetishini sabr bilan kuting. Ikkala tomon ham muammoni qanday fahmlayotganligi haqida sabr-toqat bilan suhbat va mulohaza yuriting. Muammoni anglash jarayonida ikkala tomonni fikrlarini umumlashtiruvchi jihatlar va belgilarni aniqlab oling. Bahslashayotgan insoningiz bilan kelishgan holda diqqat va e'tiboringizni mazkur muammoga qarating. U kishi muammadagi biror holatni tez tafakkur eta olmasa, shoshiltirmang. Uning mulohaza yuritgan holda, xulosa chiqarishiga imkon yarating. Muammo mavjudligi sababidan konflikt kelib chiqayotganligini anglab yetgan holda diqqatingizni muammoga qarating. Konfliktning kelib chiqishida muammo asosiy ahamiyat kasb etishini yodingizda tuting. Diqqat e'tiboringiz va energiyangizni shaxsga emas muammoni bartaraf etishga qaratganingiz ma'qul.

**Muammo mazmunida fikrni jamlash.** Ma'lumki, muammo paydo bo'lishida kelishmovchilik uchun sabab - vaziyat, hodisa, voqea sanaladi. Lekin, vaziyat, hodisa, voqea ham o'z-o'zidan paydo bo'lib qolmaydi. Uning ham o'ziga xos bo'lgan sabab va oqibatlar mavjud. Tomonlarni to'qnashtirgan vaziyat, hodisa va voqeadagi maqsadlar - manfaatlar to'qnashuvi hisoblanadi. Muammoni paydo bo'lishida tomonlarning maqsadlarini taqqoslang, ulardagi umumiy va qarama-qarshi jihatlarini belgilab oling. Shu o'rinda qayd etishimiz joizki, konflikt holatlarning yechimini topishda tatbiq etish mumkin bo'lmagan qoidalar ham mavjud. Bular quyidagilardir:

- muxolif tomon bilan ziddiyat bahonasida umr bo'yi bo'lib o'tgan barcha nizolarni sanash, ularni kelib chiqqan o'sha paytda emas, aynan yangitdan vujudga kelgan ziddiyatli vaziyatga qo'llash, eslash va muxolif tomonni avvalgi

ayblari uchun jazolashga harakat qilish – mumkin emas! Umringiz mobaynida muxolif tomon bilan bo‘lib o‘tgan barcha nizolarni qayta eslash – mumkin emas! Konfliktlar natijasida nizolar tarixini esga olish, ularni doimiy yodda saqlashga urinish, har gal nizo chiqqanida ularni ataylab esga solish - mutlaqo mumkin emas!. Muxolif tomonga davriy ravishda ta’na-doshnom qilish, ilgari muhokama qilinib, bir-birini kechirimlari bilan tugallangan konflikt vaziyatlarni unutmasdan, ularni o‘z ruhiy holatini yuklanganlik darajasida saqlab yurish ham mutlaqo mumkin emas! Shu o‘rinda, e’tiborni muammoga emas, balki o‘z hissiyotlari va xafagarchiliklarga ham qaratish - mutlaqo mumkin emas!

Konfliktidan chiqib ketish uchun inson eng avvalo o‘zini ruhiy holatini moslashtira olishi lozim. Agar inson konfliktga nisbatan munosabatini o‘tib ketgan hodisa va ziddiyatlar asosida boshlasa, ularga tayansa hech qachon ziddiyatni bartaraf eta olmaydi. Kechirimli bo‘lishlik – ziddiyatlarni bartaraf qilish uchun qo‘yilgan qadamlardan biridir. Shunday ekan, ilgorigi konflikt holatni yangisi bilan ulab bo‘lmaydi, ziddiyatlar tarixini eslash ham mumkin emas. Chunki, muxolif tomon ham xuddi shu yo‘ldan borishi mumkin. Ilgorigi ziddiyatlarni yodga olishdan ko‘ra, balki muammoni aniqlash yo‘lidan borgan ma’qul.

- konflikt holatlarda ayb kimdaligini aniqlashga, uni paydo bo‘lishida, uning rivojida kim ko‘proq aybdor ekanligiga bor kuchni berish mumkin emas. Konflikt holatlarda kim haqu, kim nohaqligini aniqlash – konfliktni boshi berk ko‘chaga boshlash demakdir. Chunki, har birimizda o‘z haqiqatimiz mavjud. Shunday ekan, ziddiyatni bartaraf etish degani bu kim aybdor ekanligini izlash hamda ziddiyatdagi aybdor insonni topish va uni jazolash ham emasdir! Sababi, konfliktli holatlarda barcha o‘zini o‘ziga xos bo‘lmagan holatda tutishi kuzatilgan. Barcha ham konfliktli holatlarda g‘azab otiga minishi, o‘zini himoyalash maqsadida qo‘pol so‘zlardan foydalanishi mumkin. Konfliktli holatlarda aybdor shaxsni topish qiyin yoki uni topib bo‘lmaydi! Qarama-qarshi manfaatlar to‘qnashuvi natijasida konfliktlar paydo bo‘ladi.

Konfliktli holatlarda aslida qarama-qarshi insonlar ham bo‘lmaydi, chunki insonlar qarama-qarshiligi aslida manfaatlar qarama-qarshiligi mavjudligini

ko'rsatadi va u yuzaga qalqib chiqadi xolos. Shu bois, agar siz ziddiyatda muxolif tomon shaxsini ayblasangiz, diqqatingizni konfliktni keltirib chiqargan muammoga emas, balki shaxsga qaratgan bo'lasiz. Bunda konflikt yechimini emas, balki aybdor shaxsni izlayotgan bo'lasiz. Mazkur holatda bironi jazolash, aybini tan oldirish muhim, asl haqiqat esa boshqa tarafda bo'lib chiqishi mumkin. Natijada, siz o'zingizga yoqmay turgan insonni ayblash va o'zingizni oqlash yo'ldan ketgan bo'lasiz. Aslida olganimizda siz o'zingizni oqlashingiz kerakmidi? Yo'q. Chunki, ayb sizda ham emas. Bu esa, konflikt yechimidan uzoqlashib, uning yechimini topishda boshqa yo'ldan ketilganligini ko'rsatadi. Shunday ekan, konfliktlarni yechishda aybdorni qidirish mutlaqo noto'g'ri yo'ldir. Konflikt holatlarda aybdor shaxslar bo'lmaydi. Aybdorni qidirish esa uni jazolashni talab etadi. Muxolif tomonga "Sen aybdorsan" desangiz, u "Meni jazolashmoqchi" deb anglashi tabiiy. Ammo u aybdor emasligini his qilgan holda, "Nima uchun meni jazolashmoqchi?!" deb, qarshi hujumga o'tadi. Bu holatda, muxolif tomonning qarshi hujumi, aslida, hujum qilish uchun emas, balki o'z-o'zini himoya qilish uchun yo'naltirilgan bo'ladi.

- konfliktli holatlar yechimini izlashda fikr-mulohazalar va emotsiyalarni muammo yechimiga qaratish, paydo bo'lgan muammoni bartaraf etishga qayg'urish, mavjud energiyani muammo mazmunini anglash va yechishga qaratish kutilgan natijani beradi. Muammo bo'yicha fikrlashish, o'zingizga va muxolif tomonga undan chetlashishga yo'l qo'ymang. Gaplar va so'zlaringiz bosiq, tinch, izzat-hurmatni joyiga qo'ygan holda yuzaga chiqsin, emotsiyaga berilmang. Chunki, siz konfliktning kelib chiqishida qarshingizda turgan inson emas, balki uning manfaati yotganini yaxshi bilasiz. Bir o'ylab ko'ringchi, balki mana shu manfaatlarida ba'zi bir joylarida umumiy tomonlar, jihatlar mavjuddir. Muxolif tomon o'sha umumiy tomonlarni balki sizga ayon qildirmoqchidir. Muammoni aniqlab olish esa, ana shu savollarga javob topish bilan barobardir.

- konflikt holatlarni manfaatlar to'qnashuvi deb yuqorida qayd etdik. Lekin, shu bilan birga bunday holatlarda ikki tomon ham g'olib chiqishi mumkinligini bildik. Agar shunday bo'lsa, siz o'z oldingizga konfliktli holatlarda

g‘olib chiqishni maqsad qilmang. Sizning maqsadingiz - o‘z manfaatlarinigiz bilan muxolif tomon manfaatlarini uyg‘unlashtirish, ularni umumiy o‘xshash jihatlarini topib, ikkala tomonni ham qoniqtiruvchi yechimga keltirishdir. Sizning va uning yutug‘i teng bo‘lgandagina konflikt holat o‘z yechimini topgan bo‘ladi. Ya‘ni, konflikt holatdan har ikki tomon qoniqadi, tinchlanib, topilgan yechimdan qoniqish hosil qilgandagina “g‘olib-g‘olib” holati yaratiladi. Demak, bosh maqsad – konflikt holatda adolatli yechimni izlash va topishdan iborat bo‘lishi lozim.

**Shaxsga emas, muammoga hujum qilish.** Konflikt holatlar ko‘pchilik hollarda bir-biriga yaqin bir-biri bilan ko‘p muloqot qiluvchi insonlar o‘rtasida paydo bo‘ladi. Bilmagan, tanimagan odamlar o‘rtasidagi paydo bo‘ladigan konfliktning yechimini topish qiyin bo‘lmaydi. Chunki, bir-biriga begona bo‘lgan insonlar doimo kelishuv yo‘lidan borib, ziddiyat natijasida kelishib olingan majburiyatlarini to‘la bajarishga harakat qilishadi. Konflikt natijasida paydo bo‘lgan nizo shartlari bajarilgandan keyin, har ikkala tomon o‘zaro bir-biri bilan xayrlashib ketaveradi. Ziddiyat ularni o‘zaro murosaga kelishga majbur qildi, yechim topilgandan keyin ular o‘zlarini hech qanday majburiyatsiz, erkin his qilib ketishaveradi.

Mazkur vaziyatda, ko‘pchilik insonlar, o‘zining emotsional holatini jilovlashga, o‘zini nazorat qilishga harakat qiladi. Buning sababi, ziddiyat ishtirokchilari bir-biriga notanish bo‘lgan insonlardir. Buning natijasida bir narsa ayon bo‘ladi, u ham bo‘lsa, nizo ishtirokchilari qanchalik bir-biriga yaqin bo‘lsa, shunchalik o‘zlarini tabiiy tutishadi va hissiyotlar ochiqchasiga aytilaveradi. Biz o‘z hissiyotlarimizni jilovlamasdan ularga erk beramiz va bunga oddiy holdek qarayveramiz. Chunki, atrofimizlagilar biz uchun yaqin va tanish odamlardir. Biz ularni bilamiz. Aslida esa, uning aksi bo‘lishi kerakdek tuyuladi. Biz uchun tanish va yaqin insonlarimizga munosabatda bo‘lishimiz, boshqalarga esa emotsiyalarimizni ko‘rsatishimiz kerakdek tuyuladi. Turmushda esa buning aksidir. O‘z yaqin atrofimizdagilarga mavjud agressiv holatimizni ko‘rsatamiz, notanish odamlar bilan esa mulohaza yuritgan holda muomala qilamiz. Lekin, shu aniqki, har qanday ziddiyatli holatlarda biz o‘z emotsiyalarimizni nazorat qilishga

o'rganishimiz – eng to'g'ri yo'ldir. Ziddiyat paydo bo'lsa-yu va siz uni yechmoqchi bo'lsangiz, siz shaxsga emas, balki muammoga hujum qilishingiz lozim bo'ladi.

Konfliktli holatlarda yechimini topa olmaslik, yoki uni qanday to'xtatishni bilmaslik, yaqin bo'lgan odamlar orasidagi munosabatni buzilishiga olib keladi. Bu esa konfliktli holatning mavjud bo'lgan yashirin vayronkor kuchidir. Demak, konfliktli holatlarda doimo uni yechishning yo'llarini izlash lozimdir! Konfliktli holatlarda yechimni topish, yaqin atrofimizdagi insonlar bilan munosabatlarimizni mustahkamlashni bildiradi. Konfliktli holatlarda muammo haqidagi o'z fikrimizni shakllantirish, ularni turmush tarzimizga tatbiq eta olishimiz ham juda muhimdir. Fikr va g'oyalarimiz qanchalik ko'p bo'lsa, shunchalik konfliktli holatlarni tez va oson bartaraf etishimiz mumkin. Xulosa shundan iboratki, shaxsga emas, muammoga hujum qilish kerak ekan.

**Faol tinglash malakalarini qo'llash.** Konflikt holatlarning o'ziga xosligi har ikkala tomon uchun ham his-tuyg'ularning beqiyos darajada taranglashgan bilan tavsiflanadi. Ma'lumki, har bir kishi eng avvalo o'z his-tuylariga quloq tutishga odatlangan bo'ladi. Har bir insonning ichki "Meni" yuqoriroq turadi. Lekin, barchamiz ham o'z hissiyotlarimizni to'g'ri anglab yetamizmi? O'z hissiyotlarimizni to'g'ri talqin eta olamizmi? Konflikt holatidagi muammoni anglashimiz, tushunishimiz uchun o'ylarimiz, fikrlarimiz, emotsiyalarimiz, hamda mulohazalarimiz yoki argumentlarimiz yetarlimi? Shu sababdan ham, odatda konfliktli holatning yechimini topish uchun har ikkala tomon faol tinglashni, o'zgani eshitishni, uning o'y va fikrlarini, emotsiyalarini, shuningdek mulohazalari yoki argumentlarini bilishi lozim bo'ladi. Muammoni aniq belgilash va uning chegaralarini ko'rish uchun muxolifat tomon fikr va o'ylari, hissiyotlarini to'g'ri aniqlab olish kerak bo'ladi. Ikkinchi tomon fikrlarini bilish - ularni faol tinglash, fikrlarini to'g'ri baholay olish, talqin qilish, qarashlarini anglash va tushunish orqaligina ta'minlanishi mumkin.

Faol tinglash ko'nikmalari o'z-o'zidan shakllanmaydi va paydo bo'lmaydi. Uni har bir shaxs o'zida shakllantirishi va tarbiyalashi lozim. Faol tinglashning

o‘ziga xos tartib-qoidalari mavjud bo‘lib, u ochiqlik, samimiylik, mulohazalik, bosiqlik, vazminlik, dalil va argumentlarni ochiq hamda asosli bayon qilish, bironi ayblamasdan so‘zlash, boshqalarga mehri bo‘lish, suhbatlashayotganda boshqa tomonga qarab turmaslik, ko‘zni suhbatdoshdan olib qochmaslik, nigohlar samimiy va ochiq bo‘lishi, tahdidli harakatlar va so‘zlardan o‘zini tiya bilish, muloqotga tayyor ekanlikni namoyish qilish, soxta sun’iy xushomadlardan o‘zini tiya bilish, piching va istehzolarni nari surib qo‘yish, kamsitishlikdan yiroq bo‘lish, manmansiramalik kabilar shunday tartib-qoidalarandir.

Shunday holatlar bo‘ladiki, agar muxolifat tomon sizga qo‘pol muomalada bo‘lsa, siz uning qo‘polliklariga bosiqlik va hurmat bilan munosabat bildirsangiz, uning o‘zi uyalib qoladi, chunki hech kimsa o‘zini “men – madaniyatsizman” deb tan olmaydi, barcha kishilar “yaxshi odam” bo‘lishga intiladi. Agar suhbat chog‘ida, o‘z dardlarini aytayotgan odamdan yuzingizni teskari qilib, bee’tibor, esnab turib gaplashsangiz, bu odamni siz o‘zingizdan inson va do‘st sifatida yiroqlashtirgan bo‘lasiz.

Ba’zi insonlarga uning so‘zlarini tinglashingizni o‘zi yetarli bo‘ladi. Uni diqqat bilan tinglashingizni o‘zigina undagi barcha gina va qudratlarni unutilishiga olib keladi. O‘rtadagi mavjud bo‘lgan emotsional tanglik holati unutiladi. Bironi eshita bilish ham juda muhim va yaxshi fazilatdir. Suhbatdoshni eshita bilish qobiliyati – insondagi komillikning shakllanganlik belgisidir. Chunki, egoistlargina faqat o‘zigagina quloq soladi.

Ikkita tomonning konflikt holatlari birdaniga paydo bo‘lib qolmaydi va o‘zicha yuzaga chiqmaydi. Har doim muzokara olib borish ikkala tomonning ham muloqot jarayoniga tayyorligini ko‘rishlikni talab qiladi. Muloqot ham birdaniga tashkil etilib, tinch va osuda o‘tmaydi. Buning uchun tashkiliy holatlar bilan birga yuqoridagi talablarni bajarishga moyiillik ham bo‘lishi kerak bo‘ladi. Demak, lozim bo‘lganda, o‘zingizni nohaq ekanligingizni tan olishga ham tayyor bo‘lish kerak. Konflikt holatlarni yechish ayyorlikni yoqtirmaydi, uning eng muhim qonun-qoidlari – samimiy va to‘g‘ri so‘z bo‘lishdir.

**Birovning his-tuyg'ulariga e'tiborli bo'lish.** Konfliktli holatlarda manfaatlar to'qnashuvi bilan birga emotsional-his-tuyg'ular to'qnashuvi ham sodir bo'ladi. Emotsional his-tuyg'ular qarama-qarshilik mavjud bo'lgan nizoning tashqi ko'rinishi sifatida o'zini namoyon etadi. Konfliktli holatlarda har bir inson ham o'z manfaatlarini himoya qilishi, o'zini himoya qilish maqsadida o'z his-tuyg'ulariga berilib ketishi va o'zini yo'qotib qo'yishi mumkin. Bunday emotsional esankirash konfliktli holatlarni to'g'ri va adolatli hal etilishiga zarar yetkazishi mumkin. Konfliktli holatlar yechimini topishda bir tomondan, o'zining his-tuyg'ularini jilovlay bilish, ikkinchi tomondan, o'z muxolifatining his-tuyg'ulariga e'tiborli bo'lish lozimdir. O'zganing his-tuyg'ulari aniq bir shaxsning aynan aniq shart-sharoitdagi ahvolining namunasi sifatida baholanishi, ma'lum xulosalar qilinishiga yordam beradi. Konfliktli holatlardagi his-tuyg'ular insonning boshqa insonga yo'naltirilgan doimiy mavjud munosabatini emas, balki birdaniga uyg'ongan va otilib chiqqan uning his-tuyg'ularini ifoda etadi. Emotsionallik o'tkinchi bir holatdir. Ularning ortida insonning azaliy, shakllanib kelgan, o'zaro hurmat munosabatlari yotgan bo'lishi mumkin. Demak, diqqatni bir soniyada paydo bo'lib, jo'sh urgan emotsiyalarga emas, balki azaliy mavjud bo'lgan hurmatli munosabatlar va emotsiyalarga qaratishga harakat qilmoq darkor. Hurmat, e'tibor bora-bora ishonchli munosabatlarga olib kelishini unutmashimiz lozim. Atrofimizdagilarning his-tuyg'ulariga e'tiborli bo'lish, faqat konflikt holatlarda emas, balki umumiy hayotiy qoidalardan biri bo'lishi kerak.

Konfliktli holatlarda tomonlar ishonchga muhtoj bo'ladi, ishonch esa konfliktdagi yechimni topishga imkon beradi. Inson-insonga har jihatdan zarur va muhtoj ekanligini yodingizdan chiqarmang. Inson ma'naviyati va axloqi uning boshqalarga bo'lgan munosabatida bilinadi, lekin uning axloqiylikini anglatuvchi mohiyat inson ichki olamida tarbiyalangan va mavjud bo'lgandagina, u yuzaga chiqadi.

**O'z amallariga mas'ul bo'lish.** Qadimdan insoniyat tamadduni tarbiya, ma'naviyat va axloq masalalariga e'tiborini qaratganki, u bugungi kunga kelib uning qadriyatlariga aylangandir. Insonning axloqiy meyorlari orasida o'z so'zida turishlik,

burch, mas'uliyatli bo'lish, boshqalarga berilgan va'dalarga hurmat, ularni so'zsiz bajarish inson komilligining oliy qadriyatlaridan hisoblanadi. Lekin, hayotiy rivojlanish bir zaylda bo'lmaydi. Ba'zan biz bergan va'dalarimizni unitib qo'yamiz, so'zimizda turmaymiz. Albatta, bu juda xunuk, yomon odatdir. Ba'zan esa, boshqa birovlarining bizga bergan va'dasini vaqtida bajarmagani uchun xafa ham bo'lamiz. Insonning eng yomon xatolaridan biri – yaxshi ishni ham aytilgandek bajara olmasdan, tamomila barbod etish holatidir. Konfliktli holatlarda o'z so'zi ustida turishlik – konfliktli holatni yechimiga qaratilgan va'dalarning ustidan chiqishni anglatadi. Konfliktli holat yechimini topishda ba'zi mas'uliyatli vazifalarni siz o'z xohishingiz bilan zimmangizga olgan bo'lsangiz, ularni bajarish uchun harakat qilishingiz darkor. Agar uni bajarishni uddasidan chiqolmayotgan bo'lsangiz, ular haqida ham ochiq oydin aytib, ishni o'z vaqtida bajara olmayotganligingizni o'rtoqlashishingiz kerak bo'ladi. Konflikt holatlarda quyidagilarni amalga oshirish tavsiya qilinadi:

- O'z so'zlaringiz va amaliy ishlaringizda mas'uliyatni o'z zimmangizga oling.
- Tomonlar o'rtasida tuzilgan turli shartnomalar va o'z mas'uliyatingizdagi vazifalarni albatta bajaring.
- Agar sizning sa'y-harakatlaringiz behuda ketayotganligini sezsangiz, harakatlaringizni qaytadan boshlang va ikkinchi tomon bilan samimiy o'rtoqlashing.

## **Pedagogik konfliktologiyada tolerantlik tushunchasi va mediatsiya qoidalari**

Konfliktli holatlarda tolerantlik (o'zgacha mantiq va qarashlar, farqlanish huquqi, o'xshamaslikni tan olishga tayyorlik) ongli ravishda holatlarga obyektiv munosabatda bo'lish imkoniyatini berib, so'ngra asosli tadbir va harakatlarni amalga oshirishni nazarda tutadi. Tolerant shaxsni konfliktli holatlarda xatti-harakatlarining samaradorligi boshqalarnikiga qaraganda yuqoriroq bo'ladi. U boshqalardan o'z ruhiy holatining turg'unligi (stressga va konfliktga nisbatan turg'unlik) bilan farq qiladi.

Tolerantlikni yo'nalishlariga ko'ra quyidagilarga ajratish mumkin:

- Boshqalarga nisbatan tashqi tolerantlik – boshqa shaxslarda shaxsiy pozitsiya bo'lishi mumkinligini tan olishning shakllanganligi, konfliktli holatlarni turli aspekt va argumentlarni hisobga olgan holda turli nuqtai nazardan qaray olish qobiliyatining mavjudligi;

- Ichki tolerantlik (ichki turg'unlikning mavjudligi) - konfliktli holatlarda muvozonatni saqlash, mazkur holatlarda harakat qilish va uni bartaraf eta olish qobiliyati.

Ilmiy adabiyotlarda tolerantlik – eng avvalo sheriklar fikriga hurmat bilan qarash va tengligini tan olish, hukmronlik va kuch ishlatishdan voz kechishdir deb qaraladi.

Tolerantlik insonning boshqalarni qanday bo'lsa shundayligicha qabul qilishga tayyorligini nazarda tutadi va ular bilan kelishish asosida o'zaro harakatlanadi. Shu bilan birga tolerantlik befarqlik munosabati emas yoki boshqaga moslashish ham emasdir. U jabrlanish yoki jabrlanuvchi pozitsiyasida bo'lishni, ya'ni shaxsiy manfaatlardan to'liq voz kechish yoki altruizmni (altruizm – lotinchadan olingan bo'lib, alter – boshqa, boshqalar ma'nosini bildiradi. Boshqa insonlar farovonligi uchun shaxsiy manfaatlaridan voz kechishga tayyorlik, ular haqida qayg'urish) nazarda tutmaydi. Bu hamkorlikdagi natijaviylikdan manfaatdor bo'lgan tomonlarning faol pozitsiyasidir. “Hamkorlik” so'zining

dastlabki holatidanoq uning asosida birgalikda aniq bir natijaga erishish ma'nosi yotadi. Mazkur natija, munosabatlarni tushunilishi, rivojlanishi va boshqalarga ko'maklashishi lozim.

Munosabatlardagi tolerantlik – yetuk, mustaqil, shaxsiy qadriyalar va manfaatlari mavjud inson pozitsiyasi bo'lib, ularni himoya qilishga va bir vaqtning o'zida boshqa insonlar qadriyatlarini va pozitsiyalariga nisbatan hurmat qilish munosabatida bo'ladi. Tolerant inson o'zini yaxshi biladi va o'zgaralar so'ramasidan turib, ularga diqqat-e'tiborini qaratgan holda ularni tan oladi. Tolerantlikni tushunish uni intolerantlik - toqatsizlikni taqqoslash yo'li orqali erishiladi. Toqatsizlik quyidagi ko'rinishlarda namoyon bo'ladi:

- salbiy stereotiplar, natsionalizm, shovinizm, rasizm;
- nutq va amallardagi zo'ravonlik – ta'qib qilish, qo'rqitish, tahdid qilish, repressiya, genotsid, haqoratlash, ustidan kulish, laqab qo'yish;
- qarash va amallardagi ekstremizm - terrorizm, fashizm, diniy va madaniy qadriyatlarni vayron qilish;
- ekspluatatsiya qilish;
- migrantofobiya va jinsiga ko'ra diskriminatsiya qilish, jamiyatdan ajaratib qo'yish.

Toqatsizlik ko'pincha ochiq va oshkor bo'lmagan, yashirin pozitsiyada bo'ladi. Masalan, biz talabalarimiz tolerantligini o'rganganimizda barchasiga: inson qonunlarga rioya etishi kerakmi, bizning mamlakatimizda istiqomat qiladigan odam aniq qoidalarga, xatti-harakat meyorlariga bo'ysunishi lozimmi? - degan savol bilan murojaat qildik. Ularning barchasi tasdiq javobini berishdi.

Tolerantlikning asosiy mezonlari quyidagilardan:

- tenglik pozitsiyasi va boshqalarning manfaatini ham hisobga olish;
- zo'ravonlikni rad etish;
- o'ziga, boshqaga, jamiyatga bo'lgan munosabatni anglash;
- ixtiyoriy ravishda qoida va qonunlarga bo'ysunish;
- maqsadlarning pozitivligi (pozitiv leksikada ifodalanish);
- og'ir holatlarda ichki turg'unlikni, muvozonatni saqlay bilish;

- shaxsiy tanlov qobiliyatining mavjudligidan iborat.

*Maktab sharoitida tolerantlikni tarbiyalash.*

Maktab sharoitida tolerantlikni tarbiyalash ishini maktab o'qituvchilaridan boshlash lozim. Ta'lim – bu shunday sohaki, unda tolerant munosabatlarni shakllantirish va o'rnatish juda muhimdir va buni amalga oshirish uchun imkoniyatlar ham mavjuddir. Bunda tarix, geografiya va adabiyot darslarida o'quvchilarga boshqa xalqlar to'g'risida obyektiv ma'lumotlarni taqdim etish kerak – bu birinchi aspekt bo'lsa, ikkinchi aspekti – boshqani tinglay olish va tushuna bilish ko'nikmasining mavjudligidir. Bular uchun esa maktablarda o'qituvchilar va o'quvchilarga maxsus treninglar tashkil qilish va o'tkazish lozim.

Mediatsiya nima? Mediatsiya – muzokaralardan nimasi bilandir farqlanmaydigan holat bo'lib, u o'zida muzokaralar jarayonining o'ziga xos ko'rinishini namoyon etadi.

Mediatsiya – shunday jarayonki, uning borishida konflikt ishtirokchilari neytral vositachi (ya'ni mediatr) yordamida muammoni rejali oshkor qilishadi va uni yechish yoki muqobil yo'llarini izlashadi hamda ularning manfaatiga to'g'ri keluvchi kelishuvga erishishga harakat qilishadi.

Mediatsiyani (vositachilikni) birinchi navbatda konfliktni yechishga qarab siljirilgan jarayon deb tushunish lozim. Mediatsiya – maqsadli aralashuv bo'lib, u dastlab konfliktni yumshatadi, so'ngra oqilona yechimni qabul qilish uchun sharoit yaratadi va nihoyat qandaydir muammoni yechadi. Bunda konfliktli holatdagi barcha elementlar yechim topmasada, lekin mediatsiya yordamida mavjud konflikt uning ishtirokchilari tomonidan yaxshi tushunilishi va boshqariluvchi jarayonga o'tkazilishi mumkin.

Mediatsiya muammoni chuqurlashtirishga qarab emas, balki yuqori darajada tomonlar konfliktni qanday yechimini topishi lozimligiga va harakat dasturini tuzishga qarab jamlanadi.

Mediatsiya mavjud harakatlar va davolash nazariyalarini rad etmaydi, uni almashtirmaydi ham, mediatsiya bilan parallel ravishda uzoq muddatli ruhiy

ta'sirlar ham qo'llanilishi mumkin. Xuddi shuningdek, mediatsiya jarayonida huquqiy va shunga o'xshash konsultatsiyalar zarurati rad etilmaydi.

Mediatsiya – konfliktga pozitiv aralashish texnikasi bo'lib, undan holatni susaytirish va yechimini topishni tarkiblashtirishda foydalaniladi. Mazkur texnika qadriyatlar, meyorlar, prinsiplar va manfaatlarni namoyon etishi hamda kelishuvini nazarda tutadi, uning tashuvchilari mediatorlar emas, balki aynan konflikt ishtirokchilaridir. Mediatsiyaning asosiy maqsadlari quyidagilardan iborat: ishtirokchilar asos sifatida qabul qiladigan bo'lg'usi harakatlar dasturini ishlab chiqish; o'zlarining shaxsiy yechimlari natijalarini to'liq anglashlari uchun ishtirokchilarni tayyorlash; bezovta qiluvchi va konfliktning boshqa salbiy jihatlarini ishtirokchilar yordamida hammani qanoatlantiruvchi asosni ishlab chiqish jarayonida neytrallashtirish.

Mediatsiya - qarshiliklarni yengishga, ishtirokchilar o'rtasida samarali kommunikatsiyaga to'siq bo'layotgan holatlarni bartaraf etishga; alternativ imkoniyatlarni maksimallashtirishga; jarayon ishtirokchilari barchasining manfaatlarini hisobga olishga; kelgusida konfliktni yechish uchun uning modelini yaratishga yordam beradi.

## **“Konfliktni chuqurlashganini baholash”**

### **didaktik o‘yini**

**Mashg‘ulotning maqsadi.** Maxsus metodikalar yordamida talabalarda konfliktning chuqurlashganini aniqlash ko‘nikmasini rivojlantirish va ularda konfliktli munosabatdagi konflikt subyektlari xatti-harakatlari yuzasidan mos yechimlarni topa olish ko‘nikmasini shakllantirish.

### **O‘yinni borish tartibi**

O‘yinga tayyorgarlik ko‘rish bosqichi. O‘yinga tayyorgarlik ko‘rish uchun talabalarga ikki hafta oldin topshiriqlar beriladi. Topshiriqning mohiyati quyidagilardan iborat:

1. Talabalar **“Konfliktni chuqurlashganini baholash”**ning mazmunini o‘rganish uchun test topshiriqlarini olishadi.
2. Testni aprobatsiyadan o‘tkazish uchun talabalar mustaqil ravishda konfliktli holatlarni tahlil qilishlari lozim. Bu ular ishtirokidagi yoki ular kuzatgan holatlarga doir bo‘lib, testda berilganlarni baholash predmeti sakkizta mezon orqali amalga oshishi va ana shu savol bo‘yicha javob mashg‘ulotda tayyor bo‘lishi kerak.

### **Konfliktni chuqurlashganini baholash uchun test**

Mazkur test konfliktli holat va subyektning harakat tavsifini hamda konfliktni bostirilishini baholash maqsadida e‘tiboringizga taqdim etilmoqda. Testda konfliktli holatga bevosita aloqador bo‘lgan sakkizta asosiy pozitsiya berilmoqda. Sizing vazifangiz, har bir pozitsiyani ifodalanganligini besh balli mezonda baholashdan iborat. Testda chap tomondagi pozitsiyani yorqin ifodalanganligi 1 ball, o‘ng tomondagisi – 5 ball bilan baholanadi. Testdagi har bir pozitsiya baholanganidan keyin umumiy ballar yig‘indisi hisoblanadi va u konfliktning qanchalik chuqurlashganligini aniqlashga yordam beradi.

1.Tomonlar konflikt sabablarini anglaydilar	1 2 3 4 5	Tomonlar konflikt sabablarini anglamaydilar
2.Konflikt sabablari emotsional tavsifga ega	1 2 3 4 5	Konflikt sabablari emotsional tavsifga ega emas
3.Konfliktli munosabatdigilarning	1 2 3 4 5	Konfliktli munosabatdigilarning

maqsadi – ijtimoiy adolatga intilish		maqsadi – imtiyozlarga ega bo‘lish
4.Umumiy maqsad mavjud, unga qarab barcha intiladi	1 2 3 4 5	Umumiy maqsad mavjud emas
5.Yaqinlashish doirasi ifodalangan	1 2 3 4 5	Yaqinlashish doirasi ifodalanmagan
6. Yaqinlashish doirasi emotsional muammolarga tegishli	1 2 3 4 5	Yaqinlashish doirasi moddiy (xizmat) muammolarga tegishli
7. Ilg‘or g‘oyalar ko‘rinmaydi	1 2 3 4 5	Ilg‘or g‘oyalar ta‘siri seziladi
8. Muomala jarayonida opponentlar o‘zini tutish axloqiy meyorlariga rioya qiladilar	1 2 3 4 5	Muomala jarayonida opponentlar o‘zini tutish axloqiy meyorlariga rioya qilmaydilar

### **Natijalarni baholash**

Ballar yig‘indisi 35-40 ballga teng – konfliktli holatdagilar bir-birlariga nisbatan yon bermaslik pozitsiyasida.

Ballar yig‘indisi 35-40 ballga teng - konfliktli holatdagilar bir-birlariga nisbatan ikkilanishli holatdalar.

Konfliktni barataraf etayotgan subyektlarga tavsiyalar:

A. Agar Siz rahbar bo‘lsangiz, u holda:

- 35-40 ball to‘planganda Siz ayblovchi rolini bajarishingiz lozim va konfliktli holatni bartaraf etishda asosan ma‘muriy choralarni qo‘llashingiz muhim;

-25-34 ball to‘planganda Siz konsultant rolini bajarishingiz lozim va konfliktli holatni bartaraf etishda asosan psixologik choralarni qo‘llashingiz kerak;

-24 dan kam ball to‘planganda Siz tarbiyachi rolini bajarishingiz lozim, bunda konfliktli holatni bartaraf etishda asosan pedagogik choralarni qo‘llashingiz kerak bo‘ladi.

B. Agar Siz mediator bo‘lsangiz, u holda:

- 35-40 ball to‘planganda Siz konfliktli holatdagilarni ajratish chorasini ko‘rishingiz va ular o‘rtasidagi qizg‘in his-tuyg‘u, ehtirosni jilovlash yo‘lini topishga harakat qilishingiz lozim;

- 25-34 ball to‘planganda Siz konfliktli holatdagilarni navbatdagi muzokaralarga chorlashga harakat qiling va konfliktli jarayonni konstruktiv fazaga o‘tkazishingiz kerak;

- 24 balldan kam to'planganda konstruktiv yechimga tayyorgarlikni faollashtirish mumkin.

#### Mashg'ulot davomida

1. O'yinga tayyorgarlik ko'rish amalga oshiriladi.

10-15 minut davomida tayyorgarlik bosqichida talabalarga berilgan topshiriqlarning bajarilishi tinglanadi va tahlil qilinadi.

2. O'yin holati yaratiladi va tahlil qilinadi.

O'yin holati. Talabalar to'rttadan kichik guruhlariga bo'linadilar. Har bir guruhdan ikki kishi konfliktdagilar rolini bajarishadi, bittasi menejer rovida va ikkinchisi mediator rovida (o'yin borishi davomida talabalar rollarini almashinishadi) ishtirok etadi. O'yin davomida o'qituvchi o'yin haqida ko'rsatmalarni beradi:

- Konflikfli holatdagilar uchun har biriga – konflikt predmeti aniqlanadi va o'ynashlari kerak bo'lgan konfliktdagi o'zaro harakatlarga yo'nalish beriladi (o'zaro harakatlar yo'nalishi boshqa ishtirokchilarga ma'lum bo'lmasligi lozim);

Menejer va mediatorga konflikt predmeti ma'lum qilinadi hamda shartli konfliktdagilar o'rtasidagi konfliktning chuqurligini baholash uchun ko'rsatmalar beriladi (ularni xatti harakatlarini kuzatish va testlarga tayangan holda ular bilan suhbat o'tkazish metodi orqali).

Rolli o'zaro harakatlarga tayyorgarlik ko'rish uchun ishtirokchilarga 10 daqiqa vaqt beriladi.

Har bir o'yinli syujetlar muhokama qilib boriladi.

## **“Konfliktli holatda men o‘zimni qanday tutaman” mavzusidagi amaliy mashg‘ulot**

**(mashg‘ulot test o‘tkazish metodikasi asosida tuzilgan)**

**Mashg‘ulotdan maqsad.** Shaxsning konfliktli holatlarda o‘zini qanday tutishi lozimligi to‘g‘risidagi asosiy muammo haqidagi bilimlarni mustahkamlash.

### **Mashg‘ulotga tayyorgarlik ko‘rish bosqichi**

*Tayyorgarlik ko‘rish davri.* Shaxsni o‘zini o‘zi baholash maqsadida talabalar bir-ikki hafta oldin test metodi yordamida mashg‘ulot o‘tkazilishi haqida ma’lumotga ega bo‘ladilar. Ularga mashg‘ulot mavzusi va maqsadi yetkaziladi. Adabiyotlarni mustaqil o‘rganish va asosiy tushunchalarni aniqlash uchun ko‘rsatmalar beriladi: “konfliktida shaxsni o‘zini tutishi modeli”, “konfliktida o‘zini tutish strategiyasi”.

*Mashg‘ulot davomida.* Talabalar testlar bilan ishlaydilar, o‘qituvchi yordamida natijalarni tahlil qiladilar, harakatlanishda korreksiyalash yo‘llarini aniqlashadi.

### **1-test. Shmishek metodikasi bo‘yicha aksentuatsiya tavsifini baholash**

Qo‘llanma. Sizga 97 savol taqdim etilmoqda, ulardan har biriga Siz “ha” yoki “yo‘q” deb javob berishingiz lozim. Bu yerda “yaxshi” yoki “yomon” degan javobning o‘zi bo‘lishi mumkin emas.

1. Sizni kayfiyatingiz odatda yaxshi, buzilmagan bo‘ladimi?
2. Siz haqoratlarga, ranjitishlarga ta’sirchanmisiz?
3. Siz tez ko‘zingizga yosh olasizmi?
4. Qandaydir ishni nihoyasida uning bajarilish sifati haqida shubha paydo bo‘lsa, Siz uni to‘g‘ri yoki noto‘g‘ri bajarilganligini tekshirishga tushasizmi?
5. Bolaliligingizda Siz tengdoshlaringiz kabi qo‘rqmas bo‘lganmisiz?
6. Sizda kayfiyatingizni darhol o‘zgarish holatlari tez-tez uchrab turadimi?

7. Xursandchilik vaqtida, bayramlarda Siz atrofdagilarni diqqat markazida bo‘lasizmi?
8. Sizda hech qanday sabablarsiz jahldor bo‘ladigan kunlar bo‘ladimi va bunday paytda atrofdagilar Sizga yaqinlashmaslik lozim deb hisoblaydilarmi?
9. Siz kelgan xatni o‘qib chiqib, tezda javob qaytarasizmi?
10. Siz jiddiy insonmisiz?
11. Siz qandaydir vaqtda nima bilandir qizg‘in mashg‘ul bo‘lsangiz, boshqa narsalar siz uchun o‘z ahamiyatini yo‘qotib qo‘yadigan holatlar bo‘ladimi?
12. Siz tadbirkormisiz?
13. Siz haqorat va ranjitishlarni tezda unutasizmi?
14. Siz rahmdil insonmisiz?
15. Siz pochta qutisiga xat tashlaganingizda, uni qutiga tushgan tushmaganligini tekshirib ko‘rasizmi?
16. Sizning izzatlabligingiz, ishda yoki o‘qishda Siz birinchilardan bo‘lishingizni talab etadimi?
17. Bolaligingizda Siz momaqaldiroq va itdan qo‘rqqanmisiz?
18. Ba‘zan Siz nomaqbul hazillar ustidan kulasizmi?
19. Tanishlaringiz orasida Sizni pedant ... deb hisoblaydiganlar bormi?
20. Sizning kayfiyatingiz tashqi holatlar bilan juda ham bog‘liqmi?
21. Sizni tanishlaringiz yaxshi ko‘rishadimi?
22. Siz kuchli ichki shijoat va mayl hukmida tez-tez bo‘lib turasizmi?
23. Siz odatda tushkunlik kayfiyatida bo‘lasizmi?
24. Og‘ir asabiy holatda Sizda o‘ksinish bo‘lganmi?
25. Bir joyda uzoq muddat o‘tirish Siz uchun qiyinmi?
26. Sizga nisbatan adolatsizlikka yo‘l qo‘yilsa, Siz o‘z manfaatlaringizni himoya qila olasizmi?
27. Ba‘zan maqtanchoqlik qilasizmi?
28. Zarurat bo‘lganida Siz uy hayvoni yoki parrandasini so‘ya olarmidingiz?

29. Agar parda yoki dasturxon bir tekis yozilgan bo'lmasa, Sizni g'ashingizni keltiradimi, uni to'g'rilab qo'yishga harakat qilasizmi?
30. Bolaligingizda Siz uyda yolg'iz qolishdan qo'rqarmidingiz?
31. Asossiz sabablarsiz kayfiyatingiz tez tez buzilib turadimi?
32. Kasbiy faoliyatingizda Siz eng yaxshilardan biri bo'lish holati uchraganmi?
33. Sizning jahlingiz tez chiqadimi?
34. Siz sho'x-xursand bo'lishga qodirmisiz?
35. Sizda to'lig'icha baxtdan qoniqish holatlari bo'ladimi?
36. Quvnoq tomoshalarda Siz konfransiyelik rolini bajara olasizmi?
37. Hayotingiz davomida Siz yolg'on gapirganmisiz?
38. Odamlarning yuziga qarab U haqida o'z fikringizni ayta olasizmi?
39. Siz qonga bexavotir qaray olasizmi?
40. Faqat Siz mas'ul bo'lgan ishni bajarish Sizga yoqadimi?
41. Ba'zan bir odamga nisbatan adolatsizlik yo'l qo'yilganda, Siz uni tarafini olishga qodirmisiz?
42. Siz qorong'i yerto'laga tushsangiz yoki qorong'i bo'sh xonaga kirsangiz xavotirga tushasizmi?
43. Sizga katta mehnat talab etadigan va tez bajariladigan ishdan ko'ra, uzoq vaqtda hamda aniq bajariladigan faoliyat yoqadimi?
44. Siz juda kirishimli insonmisiz?
45. Sizga maktab davrida she'rlarni ifodali o'qish yoqarmidi?
46. Bolaligingizda Siz uydan qochib ketganmisiz?
47. Odatda Siz jamoat transportida hech ikkilanmasdan yoshi ulug'larga joy berasizmi?
48. Ko'p hollarda Siz uchun hayot qiyin tuyuladimi?
49. Sizda qandaydir konfliktidan so'ng ta'bingiz xira bo'lganida ishga bora olmaslik holati bo'lganmi?
50. Omadsizlikka uchraganigizda, sizda hazilkashlik saqlanadi deyishimiz mumkinmi?

51. Siz kimnidir xafa qilib qo'ysangiz u bilan yarashishga harakat qilasizmi?  
Yarashishga nisbatan birinchi qadamni qo'ya olasizmi?
52. Jonivorlarni juda yaxshi ko'rasizmi?
53. Sizda uydan chiqib ketganigizdan so'ng qaytib kelib, svet, gaz va boshqalarni o'chirganigizni tekshirib ko'rish holatlari uchraganmi?
54. Qachondir Siz bilan yoki qarindoshlaringiz bilan qandaydir hodisa sodir bo'lishi mumkin degan fikrlar Sizni bezovta qilganmi?
55. Sizning kayfiyatingiz ob-havoga juda ham bog'liqmi?
56. Katta auditoriya oldida ma'ruza qilish Siz uchun qiyinmi?
57. Kimdandir xafa bo'lganingizd qo'llaringiz ishga tushishi mumkinmi?
58. Xursandchilikni juda ham yoqtirasizmi?
59. Nimani o'ylasangiz shuni aytasizmi?
60. Ko'nglingiz qolganida ruhiy tushkunlikka tushasizmi?
61. Qandaydir ishda Sizni tashkilotchilik jalb etadimi?
62. Maqsadga erishishingizda yo'lingizda qandaydir to'siq uchrasa sabot matonat bilan harakatlana olasizmi?
63. Siz yoqtirmaydigan insonlar omadsizlikka uchraganida Sizda qoniqish hissi bo'lganmi?
64. Tragediyaga oid filmlarni ko'rganigizda ko'zingizga yosh keladimi?
65. Sizda o'tgan kun va ertangi kun haqidagi fikrlar tez-tez uxlashingizga ta'sir ko'rsatadimi?
66. Maktab davrlarida Siz doskadagi o'rtog'ingizga aytib turgan yoki uyga vazifalarni ko'chirtirish holatlaringiz bo'lganmi?
67. Qorong'ulikda bir o'zingiz qabristondan o'ta olarmidingiz?
68. Maoshingizni sanab ko'rganigizda pul ko'p chiqsa o'ylab o'tirmasdan kassaga qaytararmidingiz?
69. Uyingidagi har bir buyum o'z joyida turishiga katta ahamiyat qaratasizmi?
70. Uxlashga yotganingizda yaxshi kayfiyat bilan yotib, ertalab yomon holatda turishingi va bu bir necha soat davom etish holatlari uchraganmi?

71. Yangi holatlarga Siz tezda moslasha olasizmi?
72. Boshingiz tez-tez ogʻrib turadimi?
73. Siz tez-tez kulib turasizmi?
74. Siz yoqtirmagan insonigizga, Sizning unga nisbatan haqiqiy munosabatingizni hech kim bilmagan holda, xushmuomalalik bilan munosabatda boʻla olasizmi?
75. Siz harakatchan insonmisiz?
76. Adolatsizlik roʻy berayotganida azoblanasizmi?
77. Tabiat ishtyoqmandimisiz?
78. Uydan chiqayotganingizda yoki uxlamochi boʻlayotganingizda Siz suv kranlarini, chiroqlar oʻchirilganligini, eshiklar yopiqligini tekshirib koʻrasizmi?
79. Siz qoʻrqoq emasmisiz?
80. Siz isteʼmol qilgan alkogolli ichimlik kayfiyatingizni oʻzgartira oladimi?
81. Badiiy ijodkorlik toʻgaraklariga bajonudil ishtirok eta olasizmi?
82. Baʼzida uydan uzoqlarga ketib qolish istagi Sizda boʻladimi?
83. Siz odatda hayotga tushkunlik kayfiyatida (pessimistik tarzda) boqasizmi?
84. Sizda xushchaqchqlik kayfiyati mayuslikka oʻtish holati uchraydimi?
85. Siz jamoani qiziqtirib, kompaniyaning joni dili boʻla olasizmi?
86. Xafagarchilikni, jahlni uzoq vaqt saqlaysizmi?
87. Boshqalarning boshiga tushgan musibatga Siz uzoq vaqt qaygʻurasizmi?
88. Har doim ham Sizga nisbatan qilingan tanbehni, uni toʻgʻriligini tasdiqlagan holda tan olasizmi?
89. Maktab davrlarida daftar beti dogʻ boʻlganida qayta koʻchirib yozganmisiz?
90. Sizda insonlarga nisbatan ishonishdan koʻra ehtiyotkorlik va ishonchsizlik kattami?
91. Siz qoʻrqinchli tushlarni tez-tez koʻrib turasizmi?

92. Baʼzan Sizda perronda turib oʻz irodangizga qarshi boʻlgan holatda poyezd yoʻliga chiqish yoki uyingidagi derazadan sakrash kabi xayoldan chiqmaydigan fikrlar paydo boʻlib turadimi?
93. Xushchaqchaq insonlar davrasida Siz xushchaqchaq boʻlib qolasizmi?
94. Siz murakkab muammolar haqida oʻylamaydigan, agar ular bilan shugʻullansangiz unchalik ham uzoq shugʻullanmaydigan insonsiz?
95. Alkogolli ichimlik taʼsirida Siz kutilmagan impulsiv harakatlarni amalga oshirasizmi?
96. Suhbat davomida Siz uchun gapirishdan koʻra eshitish maʼqulmi?
97. Siz kimnidir tasvirlay turib, qiziqib ketganingizdan Siz oʻzingizni kim ekanligingizni unutib qoʻya olasizmi?

### Natijalarni baholash

№	Aksentuatsiya tiplari	Koeffitsiyent	“Ha” deb javob qaytarilgan savollar raqami	“Yoʻq” deb javob qaytarilgan savollar raqami
1	Gipertim (Isteriyaga, jazavaga xos)	3	1, 12, 25, 36, 50, 61, 75, 85	-
2	Distim	3	10, 23, 48, 83, 96	34, 58, 73
3	Sikloid	3	6, 20, 31, 44, 55, 70, 80, 93	-
4	Taʼsirchan	3	8, 22, 33, 46, 57, 72, 82, 95	-
5	Tutiluvchan	2	2, 16, 26, 38, 41, 62, 76, 86, 90	13, 51
6	Pedant	2	4, 15, 19, 29, 43, 53, 65, 69, 78, 89, 92	40
7	Xavotirli	3	17, 30, 42, 54, 79, 91	5, 67
8	Emotiv	3	3, 14, 52, 64, 77, 87	28, 39
9	Namoyishkor	2	7, 21, 24, 32, 45, 49, 71, 74, 81, 94, 97	56
10	Ekzaltir	6	11, 35, 60, 84	-
	Yolgʻon	1	9, 47, 59, 68, 88	18, 27, 37, 63

Javoblar kaliti bilan ustma-ust tushadigan miqdor mos aksentuatsiya tipi koeffitsiyentiga ko‘paytiriladi. Olingan naptija 18 dan ohsa, u holda mazkur tip aksentuatsiyasini ifodalanganligini bildiradi. Agar Siz “Yolg‘on” pozitsiyasida 5 balldan yuqori to‘plagan bo‘lmasangiz, u holda olingan natijaga ishonish mumkin.

## **Xarakter aksentuatsiyasi asosiy tiplarining tavsifi**

1. Gipertim tip. Yuqori kayfiyatligi bilan farq qiladi, optimist, juda kirishimli, bir ishdan ikkinchisiga tezda o'ta oladi. Boshlagan ishini oxirigacha yetkazmaydi, tartibli emas, axloqsiz harakatlarga moyilligi bor, mas'uliyatsiz, o'ziga yuqori baho beradi.
2. Distim tip. Gipertim tipga qarama-qarshidir. Pessimistik kayfiyatdaligi bilan farqlanadi, kirishimli emas, yolg'izlikni yoqtiradi, boshqalardan ajralgan holda yopiq turmush tarzini tanlaydi, o'ziga past baho qo'yishga moyil. Atrofdagilar bilan kamdan kam hollarda konfliktga boradi. Do'stlik va adolatni yuqori qadrlaydi.
3. Sikloid tip. Kayfiyatining davriy o'zgarib turishi bilan farqlanadi. Kayfiyati yuqori davrda xatti-harakatlari gipertim, kayfiyati yo'q paytda harakatlari ditim. O'zini baholashi turg'un emas. Konfliktga moyil, bu ayniqsa kayfiyati yuqori davrda kuzatiladi. Konfliktli holatlarda uning xatti-harakatlarini olindan aytish qiyin.
4. Ta'sirchan tip. Muloqot jarayonida past kontrastligi bilan farqlanadi. Zerikarli, xo'mraygan, surbetlikka va janjallashishga moyil. Jamoada moslashuvchan emas, oilada hukmron. Emotsiyalari tinch holatlarda - vijdonli, tartibli. Emotsional ta'sirchan holatda qiziqqon, o'z xatti harakatlarini yaxshi nazorat qila olmaydi. Konfliktlarga moyil, ko'pincha konfliktni boshlovchi, konfliktda faol.
5. Tutiluvchan tip. Meyor doirasida muloqot qiladi, zerikarli, boshqalarni axloqiy tarbiya qilishga moyil, ko'p hollarda "ota-ona" pozitsiyasini egallaydi. Har qanday ishda yuqori ko'rsatgichga harakat qiladi, o'ziga nisbatan talabchanligi yuqori, ijtimoiy adolatsizlikka nisbatan ta'sirchan. Tezda xafa bo'ladi, juda nozik, qasoskor, rashkchi. O'ziga nisbatan bahosi bir qiymatli emas. Konfliktlarga moyil, odatda konfliktni boshlovchi, konfliktida faol.

6. Pedant tip. Ishlarda vijdonliligi, tartiblilik, jiddiylik bilan farqlanadi. Xizmat munosabatlarida – byurokrat, rasmiyatchilikka berilgan, boshqalarga liderlikni osongina berib qo‘yadi. Kamdan kam holatlarda konfliktga boradi. Ammo uning rasmiyatchiligi konfliktli holatlarni keltirib chiqaradi. Konfliktli holatlarda o‘zini passiv tutadi.
7. Xavotirli tip. Muloqotga kirishish darajasi past, o‘ziga ishonmaydi, mayus kayfiyatli. O‘zini past darajada baholaydi. Shu bilan birga, uning uchun quyidagilar tavsiflidir: do‘stlikni qadrlaydi, o‘ziga nisbatan talabchan, topshiriqni o‘z vaqtida bajaradi. Kamdan kam holatlarda konfliktga boradi, ularda passiv rol o‘ynaydi. Konflikt holatlarda xatti harakati - undan qochish va yon berish.
8. Emotiv tip. Tor doiradagi insonlar bilan muloqotga harakat qilishi bilan farqlanadi. Tanlangan va sanoqli insonlar bilan yaxshi aloqalarni o‘rnatadi. O‘ta nozik. Yig‘loq. Shu bilan birga uning uchun quyidagilar tavsifli: yaxshilik qiluvchi, hamdard, burchga nisbatan sodiq, topshiriqni o‘z vaqtida bajaruvchi. Kamdan kam holatlarda konfliktga boradi, ularda passiv rol o‘ynaydi va yon beradi.
9. Namoyishkor tip. Aloqalarni osonlikda o‘rnatishi, liderlikka, shon-shuhrat va amalga intilishi bilan farqlanadi. Fitnaga moyil. Muomalali, artistlarcha mahoratga ega. Shu bilan birga bunday tipdagi insonlar egoist, ikkiyuzlamachi, maqtanchoq. Konfliktlarga moyil, konfliktda faol.
10. Ekzaltir tip. Exaltatio - lotincha so‘zdan olingan bo‘lib, o‘zida yo‘q xursand, hayajonli holatni bildiradi. Yuqori darajada aloqaga kirishishligi bilan farqlanadi. Sergap, tez oshiq bo‘ladi. do‘stlariga va yaqinlariga e‘tiborli va bog‘langan, kayfiyati tezda o‘zgarishga moyil.

## **2-test. Konfliktli holatlarda o‘zni tuta bilish taktikasi**

Test ikki qismdan iborat: “Konfliktidan qochuvchi” va “Hech narsaga qaramasdan to‘g‘ridan-to‘g‘ri harakatlanuvchi”. Testning ikkala qismi ham 10

tadan tasdiqqa ega. Ulardan har biri “ha” yoki “yo‘q” javobni talab etadi. Siz ikkala javobdan birini tanlashingiz lozim bo‘ladi. “Ha” javob uchun 1 ball, “yo‘q” javob uchun 0 ball beriladi. Mazkur test yordamida Siz o‘zingizni hamda Sizni qiziqtirgan insonni baholashingiz mumkin.

### **“Konfliktdan qochuvchi”**

1. Konfliktlarda har doim yutqazadi	Ha	Yo‘q
2. Konfliktdan qochish lozim deb hisoblaydi	Ha	Yo‘q
3. O‘z fikringizni kechirim so‘rash tarzida ifoda etadi	Ha	Yo‘q
4. Agar kelishmaganligini ifoda etsa, yutqazaman deb hisoblaydi	Ha	Yo‘q
5. Uni boshqalar tushunmasligiga hayron qoladi	Ha	Yo‘q
6. Konfliktda opponent tomoninida bo‘ladi		
7. Konfliktni emotsional tarzda qabul qiladi	Ha	Yo‘q
8. Konfliktda o‘z emotsiyalarini namoyish qilish kerak emas deb hisoblaydi	Ha	Yo‘q
9. Agar konfliktni bartaraf etishni istasang yon berish lozimligini his etadi	Ha	Yo‘q
10. Insonlar konfliktdan har doim qiyinchilik bilan chiqadilar deb hisoblaydi	Ha	Yo‘q

### **Natijalarni baholash**

To‘plangan ball 8-10 bo‘lsa, Sizning xatti-harakatlaringizda konfliktga moyillik ifodalangan;

To‘plangan ball 4-7 bo‘lsa, Sizning xatti-harakatlaringizda konfliktga moyillik o‘rta darajada ifodalangan;

To‘plangan ball 1-3 bo‘lsa, moyillik ifodalanmagan.

### **“Hech narsaga qaramasdan to‘g‘ridan-to‘g‘ri harakatlanadi”**

1. Dalillar ko‘p hollarda noto‘ri keltiradi	Ha	Yo‘q
2. Hech narsaga qaramasdan to‘g‘ridan-to‘g‘ri harakatlanadi	Ha	Yo‘q

3. Opponent pozitsiyasidan nozik joyini izlaydi	Ha	Yo‘q
4. Chekinish “obro‘ni yo‘qotish”ga olib keladi deb hisoblaydi	Ha	Yo‘q
5. Opponentni “gapirtirmaslik” taktikasini qo‘llyaydi	Ha	Yo‘q
6. O‘zini bilimdon deb hisoblaydi	Ha	Yo‘q
7. Muammoga emas, odamga qarab hujum qiladi	Ha	Yo‘q
8. Maskirovka taktikasidan foydalanadi (tovushi, xatti-harakati va shu kabilar)	Ha	Yo‘q
9. Argumentlar orqali yutuqqa ega bo‘lish juda muhim deb hisoblaydi	Ha	Yo‘q
10. Agar diskussiya u o‘ylagan yo‘ldan ketmasa, uni rad etadi	Ha	Yo‘q

### **Natijalarni baholash**

To‘plangan ball 8-10 bo‘lsa, oshkor ravishda to‘g‘ridan-to‘g‘ri harakatlanishi haqida guvohlik beradi;

To‘plangan ball 4-7 bo‘lsa, o‘rta darajada to‘g‘ridan-to‘g‘ri harakatlanishga moyiligi borligi haqida guvohlik beradi;

To‘plangan ball 1-3 bo‘lsa, to‘g‘ridan-to‘g‘ri harakatlanishga moyilligi ifodalanmagan.

## Glossariy

**Avtoritar** (lotinchadan olingan bo‘lib, *autoritas* – ta’sir, hukmronlik ma’nosini anglatadi) – shaxsning sheriklari va atrofida qilgan o‘zaro harakatlari hamda muloqoti davomida o‘z ta’sir doirasiga tushirish uchun harakatlarini aks ettiruvchi ijtimoiy-psixologik tavsif. Agressivlik, o‘ziga o‘ta yuqori baho berish va stereotiplardan chiqq olmaslik, refleksiyaning bo‘shligi va shu kabilar ham avtoritarlikka tegishlidir.

**Agressiya** (lotinchadan olingan bo‘lib, *aggre*di – hujum qilish ma’nosini anglatadi) – 1) boshqa birovga yoki insonlar guruhiga tan jarohati yoki ruhiy jarohat yetkazish maqsadida qilingan yakka tartibdagi yoki jamoaviy hatti-harakat; 2) mavjud qoida va meyorlarga qarama-qarshi bo‘lgan maqsadli destruktiv hatti-harakat.

**Aksentuatsiya** – shaxs xarakterining o‘ziga xosligi bo‘lib, klinik meyor chegarasidagi holatni ifodalaydi.

**Altruizm** – lotinchadan olingan bo‘lib, *alter* – boshqa, boshqalar ma’nosini bildiradi. Boshqa insonlar farovonligi uchun shaxsiy manfaatlaridan voz kechishga tayyorlik, ular haqida qayg‘urish. Altruizm - egoizmning antipodi bo‘lib, bunda asosiy motiv, baholashning ma’naviy mezoni - insonlar manfaati, mo‘ljal esa shaxs qadriyatlaridir.

**Ambivalentlik** – qandaydir obyektga nisbatan insonning ikkitomonlama munosabatda bo‘lishi.

**Antipatiya** – individning boshqa insonga yoki guruhga nisbatan turg‘un salbiy emotsional munosabati.

**Gipertim tip** - yuqori kayfiyatlilik bilan farq qiladigan, optimist, juda kirishimli, bir ishdan ikkinchisiga tezda o‘ta oladigan tip.

**Distim tip** - gipertim tipga qarama-qarshi, pessimistik kayfiyatdaligi bilan farqlanadi, kirishimli emas, yolg‘izlikni yoqtiradi, boshqalardan ajralgan holda yopiq turmush tarzini tanlaydigan, o‘ziga past baho qo‘yishga moyil bo‘lgan tip.

**Frustratsiya** (lotinchadan olingan bo‘lib, *frustratio* – aldov, omadsizlik ma’nosini anglatadi) – inson talabi, uning uchun ahamiyatli bo‘lgan maqsadga

yetolmaslik natijasida paydo bo‘ladigan ko‘ngil qolishi, ixlosini qaytishi natijasida paydo bo‘ladigan ruhiy holat.

**Konflikt chegarasi** – konfliktning tashqi tarkibiy-dinamik chegarasi: subyektlararo (asosiy ishtirokchilar soni); fazoviy (konflikt amalga oshadigan hudud); vaqtga bog‘liqlik (konfliktning davomiyligi).

**Konfliktli guruh** - umumiy manfaatlar, maqsadlar va vazifalar birlashtirgan va boshqa raqib guruh manfaatlari, maqsadlari va vazifalariga qarama-qarshi bo‘lgan insonlar to‘plami.

**Kompromiss** - opponent tomonidan qisman yon berishlar hisobiga aniq yon berishlarga qaratilgan konfliktdagi subyektning xatti-harakatidagi strategiya.

**Konfliktogenlar** – o‘zaro munosabatdagi bir yoki ikkala tomonning konfliktli holatni paydo bo‘lishiga va uni real konfliktga aylanishiga olib keluvchi so‘zlar, imo-ishoralar, baholashlar, mulohaza, harakat yoki harakatsizlik.

**Konfliktologiya** – obyekt konfliktlarni o‘rganish va ularning jamiyat va shaxs hayotidagi ahamiyatini fanlararo yondashuvga tayangan holda o‘rganadigan ilmiy bilim sohasi.

**Mediatsiya** – shunday jarayonki, uning borishida konflikt ishtirokchilari neytral vositachi (ya’ni mediatr) yordamida muammoni rejali oshkor qilishadi va uni yechish yoki muqobil yo‘llarini izlashadi hamda ularning manfaatiga to‘g‘ri keluvchi kelshuvga erishishga harakat qilishadi.

**Nomoyishkor tip** - aloqalarni osonlikda o‘rnatishi, liderlikka, shon-shuhrat va amalga intilishi bilan farqlanadigan, fitnaga moyil tip.

**Pedant tip** - ishda vijdonliligi, tartibliligi, jiddiyligi bilan farqlanadigan, xizmat munosabatlarida – byurokrat, rasmiyatchilikka berilgan, boshqalarga liderlikni osongina berib qo‘yadigan tip.

**Ta’sirchan tip** - muloqot jarayonida past kontrastliligi bilan farqlanadigan, zerikarli, xo‘mraygan, surbetlikka va janjallashishga moyil tip.

**Tolerantlik** - insonni qanday bo‘lsa shundayligicha qabul qilishga tayyorligi va boshqa insonlar bilan kelishuvchanlik asosida o‘zaro harakatlanadi.

**Tutiluvchan tip** - meyor doirasida muloqot qiladigan, zerikarli, boshqalarni axloqiy tarbiya qilishga moyil, ko‘p hollarda “ota-ona” pozitsiyasini egallaydigan tip.

**Xavotirli tip** - muloqotga kirishish darajasi past, o‘ziga ishonmaydigan, mayus kayfiyatli, o‘zini past darajada baholaydigan tip.

**Sikloid tip** - kayfiyatining davriy o‘zgarib turishi bilan farqlanadigan, kayfiyati yuqori davrda xatti-harakatlari gipertim, kayfiyati yo‘q paytda harakatlari distim tip.

**Egoizm** – insonning o‘z manfaati va talablarini boshqa insonlar manfaatlariga e’tibor bermagan holda ustun qo‘yish tavsifini bildiruvchi jihatidir.

**Ekzaltir tip** – (Exaltatio - lotincha so‘zdan olingan) o‘zida yo‘q xursand, hayajonli holatni bildiradigan, yuqori darajada aloqaga kirishishligi bilan farqlanadigan, sergap, tez oshiq bo‘ladigan, do‘stlariga va yaqinlariga e’tiborli va bog‘langan, kayfiyati tezda o‘zgarishga moyil bo‘lgan tip.

**Emotiv tip** - tor doiradagi insonlar bilan muloqot qilishi bilan farqlanadigan, tanlangan va sanoqli insonlar bilan yaxshi aloqalarni o‘rnatadigan tip.

### **Foydalanilgan adabiyotlar ro‘yxati**

1. Асмолов А. Формирование установок толерантного сознания как теоретическая и практическая задача. -М.: 2006
2. Афонькова В. М. Конфликты в коллективе старшеклассников и пути их преодоления: Дис. ... канд. пед. наук /В. М. Афонькова. -М., 1975.-201с.
3. Леонов Н. И. Конфликтология: Учеб. пособие /Н. И. Леонов. — 2-е изд., испр. и доп. -М.: Издательство Московского психолого-социального института; Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 2006. -232 с.
4. Степанов Е.И. Современная конфликтология: Общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов: Учебное пособие. — М.: Издательство ЛКИ, 2008. — 176 с.
5. Степанов Е.И., Баныкина С.В. Конфликты в современной школе. Изучение и управление./Серия "Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения. - М.: КомКнига, 2006.
6. Туйчиева Г. Ёшлар ва конфликтлар: конфликтлар ечимига ўргатиш. -Тошкент. 2008. 130-бет.

## Mundarija

1.	Pedagogik konfliktologiyaning mohiyati, obyekti, predmeti, maqsadi, vazifalari va fan sifatida paydo bo'lishi .....	6
2.	Pedagogik konfliktologiyaning fanlar bilan aloqadorlikda rivojlanishi...	10
3.	Konflikt inson hayotining ajralmas tarkibi sifatida: konfliktogenlar.....	14
4.	Nizo, uning mazmuni va turlari .....	20
5.	Konflikt signallari.....	24
6.	Agressiya va zo'rvonlik haqida tushuncha. Uning mohiyati.....	28
7.	Konfliktli vaziyatlarda g'azab va qahr.....	32
8.	O'qituvchi va o'quvchi o'rtasidagi nizolarning o'ziga xos xususiyatlari .....	37
9.	Konfliktli vaziyatlarni hal etishda oilaning roli.....	44
10.	Jamoadagi konflikt va uni yechishga olib kelish yo'llari.....	51
11.	Pedagogik konfliktologiyada tana zaboni.....	61
12.	Muomala madaniyati va to'g'ri muloqot qoidalari .....	68
13.	O'zgani anglash (eshitish) va o'zini anglatish qoidalari .....	74
14.	Konfliktlarni boshqarish tartiblari va usullari .....	78
15.	Konfliktlarni bartaraf etishda "Men tasdiqlar" (men-murojaat) usuli .	84
16.	Konfliktlarda "G'olib-G'olib" strategiyasi va uning amal qilish tamoyillari.....	88
17.	Ziddiyatlar yechimida adolatparvarlik mezonlari .....	91
18.	Pedagogik konfliktologiyada tolerantlik tushunchasi va mediatsiya qoidalari .....	100
19.	"Konfliktni chuqurlashganini baholash" didaktik o'yini .....	104
20.	"Konfliktli holatda men o'zimni qanday tutaman" mavzusidagi amaliy mashg'ulot .....	107
21.	Glossariy .....	118
22.	Adabiyotlar ro'yxati .....	121

1.	Сущность педагогической конфликтологии. Её объект, предмет, задачи и возникновение как науки .....	6
2.	Развитие педагогической конфликтологии в связи с другими предметами .....	10
3.	Конфликт как неразделимая структурная часть человеческой жизни .....	14
4.	Конфликт его содержание и типы .....	20
5.	Сигналы конфликта .....	24
6.	Понятие об агрессии и насилии. Их сущность .....	28
7.	Гнев и проклятие в конфликтных ситуациях .....	32
8.	Своеобразные особенности конфликтов между учителем и учеником .....	37
9.	Роль семьи при решении конфликтных ситуации .....	44
10.	Конфликт в коллективе и пути, приводящие к ее решению .....	51
11.	Язык тела в педагогической конфликтологии .....	61
12.	Культура общения и правило правильного общения .....	68
13.	Осознать другого (слушать) и осознать себя .....	74
14.	Способы и методы управления конфликтами .....	78
15.	Метод “Я концепция” (Я обращение) при ликвидации конфликтов .....	84
16.	При конфликтах стратегия “победитель-победитель” и принципы ее соблюдения .....	88
17.	Критерии справедливости при решении противоречия .....	91
18.	Понятие толерантности и правило медиации в педагогической конфликтологии .....	100
19.	Дидактическая игра “Оценка глубины конфликта” .....	104
20.	Практическое занятие по теме “Мое поведение в конфликтной ситуации” .....	107
21.	Глоссарий .....	118
22.	Список использованной литературы .....	121

1.	The essence of the pedagogical discipline. Its object, subject, tasks and as a science. ....	6
2.	The development of pedagogic conflictology in connection with other subjects. ....	10
3.	Conflict as an extricable structural part of human life. ....	14
4.	Conflict its contents and types. ....	20
5.	Signals conflict. ....	24
6.	The concept of aggression and violence. Their essence. ....	28
7.	Anger and curse in conflict situations. ....	32
8.	Distinctiveness features the conflict between teacher and student. ....	37
9.	The role of the family in solving conflict situations. ....	44
10.	The conflict and the path leading to it. ....	51
11.	Body language in the teaching discipline. ....	61
12.	Communication culture and rule of proper communication. ....	68
13.	Realize another (listen) and realize themselves. ....	74
14.	Ways and methods of conflict management. ....	78
15.	"I have the concept of" (I) when the Elimination of conflicts. ....	84
16.	When conflict strategy "winner-winner" and principles of its implementation. ....	88
17.	Criteria for fairness in resolving conflict. ....	91
18.	The concept of tolerance and rule of mediation in the teaching discipline. ....	100
19.	Didactic game "depth estimation of conflict". ....	104
20.	Practice on the topic "my behavior in a conflict situation." ....	107
21.	Glossary. ....	118
22.	A list of references. ....	121

**R.D.SHODIYEV**

**PEDAGOGIK  
KONFLIKTOLOGIYA**

*Oliy o'quv yurtlari talabalari uchun darslik*

*Muharir*

*Sahifalovchi*

*Musahhih*