

САМАРАЛИ МУЛОҚОТ ВА “АКТИВ ТИНГЛАШ” УСУЛЛАРИ

Турдымуратова София Бахтияровна

*Бердақ номидаги Қорақалпоқ давлат университети талабаси Амалий
психология йўналиши, 3-курс*

Аннотация: Мазкур мақолада инсонлар ўртасидаги самарали мулоқотнинг аҳамияти, уни шакллантириш омиллари ва “актив тинглаш” усуллари ва амалий жиҳатлари таҳлил қилинади. Ҳамкорлик ва ўзаро тушунишга асосланган мулоқот нафақат шахсий, балки касбий муносабатларда ҳам муҳим роль ўйнайди. Мақолада тинглаш маданияти, жумладан, психологик тўсиқлар ва фаол тинглаш усуллари батафсил ёритилади.

Калит сўзлар: Мулоқот, фаол тинглаш, коммуникация, психологик тўсиқ, эмпатия, эмоционал интеллект, инсон муносабатлари.

КИРИШ

Бугунги кунда жамиятдаги барқарор ва самарали муносабатларни шакллантиришда мулоқот маданияти алоҳида аҳамият касб этади. Мулоқот фақат сўз алмашиш эмас, балки тинглаш, тушуниш, ҳис қилиш, жавоб қайтариш каби бир қатор психологик ва ижтимоий жараёнларни ўз ичига олади. Шу нуқтаи назардан олиб қаралганда, инсоннинг мулоқотга киришиш қобилияти унинг шахсий, оилавий ва меҳнат муносабатларида муваффақиятга эришишида ҳал қилувчи омиллардан бири ҳисобланади.

Айниқса, бугунги тезкор ахборот оқими ва турли рақамли платформалардаги мулоқот шакллари ортиб бораётган бир пайтда, инсонлар ўртасидаги юзма-юз алоқаларда сифат пасайиши, тинглаш қобилиятининг сусайиши кузатилмоқда. Бундай шароитда “актив тинглаш” (фаол тинглаш) қобилияти мустаҳкам инсон муносабатларини сақлаш ва ривожлантириш учун зарур кўникма сифатида намоён бўлади.

Актив тинглаш — бу нафақат эшитиш, балки мулоқотдаги иккинчи иштирокчининг сўзларини, ҳиссиётларини ва ниятларини англашга интилиш жараёнидир. Психолог Карл Роджерс таърифлаганидек, фаол тинглаш инсонга қадрли эканлигини ҳис этиш имконини беради. Бу усул ёрдамида мулоқот иштирокчилари ўртасида ишонч, ҳурмат ва психологик хавфсизлик муҳити яратилади.

Ушбу мақолада самарали мулоқотнинг моҳияти, тинглаш маданияти, актив тинглаш усуллари ва уларнинг амалда қўлланилиши ҳамда тўсиқлар ва муваффақият омиллари ҳақида фикр юритилади. Мақсад — жамият ва

шахслар ўртасидаги алоқаларни кучайтиришда ушбу билимларни амалиётга татбиқ қилиш имкониятларини ўрганиш.

Самарали мулоқот тушунчаси ва унинг асослари

Самарали мулоқот — бу ахборотни тўғри етказиш ва тўғри қабул қилишни таъминлайдиган, муносабатларда тушуниш ва ишончни мустаҳкамлайдиган жараёндир. Бу жараён икки ёки ундан ортиқ шахс ўртасида ахборот, ҳиссиёт, ғоялар ва фикрларни алмашишга асосланади.

Самарали мулоқотнинг асосий хусусиятлари:

Очиқлик ва ростгўйлик — мулоқотда шахс ўз фикрини очиқ баён этиши;

Қайтар алоқа мавжудлиги — бир тараф айтганини иккинчиси қандай қабул қилганини билиш имкони;

Тинглаш маданияти — суҳбатдошнинг фикрини диққат билан эшитиш;

Невербал сигналлар — мимика, интонация, тананинг ҳолати каби жисмоний ифодалар орқали алоқа;

Эмпатия — мулоқотда қатнашувчи шахснинг ҳиссиётларини англаш ва тушуниш қобилияти.

Шуни таъкидлаш керакки, самарали мулоқот — фақат ахборот алмашинуви эмас, балки руҳий алоқа ҳамдир. Ушбу жараёнда шахслар ўртасида ишонч, ҳурмат ва ҳамкорлик муҳити юзага келади.

Актив тинглашнинг моҳияти ва ундаги психологик механизмлар

“Актив тинглаш” (фаол тинглаш) — бу мулоқотда фақат эшитиш эмас, балки мулоқотдошнинг ички дунёсига чуқур кириб бориш, унинг ҳолатини ҳис этиш ва маъноли муносабатда бўлиш жараёнидир. Ушбу атама биринчи марта гуманистик психолог Карл Роджерс ва Ричард Фарсон томонидан илмий муомалага киритилган.

Актив тинглашнинг асосий компонентлари:

Диққат билан эшитиш — суҳбатдошнинг ҳар бир сўзини диққат билан эшитиш, уни бўлмаслик;

Қайтар алоқа бериш — “Ҳа”, “Шундайми?”, “Тушундим” каби жумла ёки бош излаш орқали жонли мулоқотни сақлаш;

Қайта баён қилиш — суҳбатдошнинг гапларини ўз сўзларингизда қайта ифода этиш: “Сиз шундай демоқчимисизки...?”;

Эмпатик тушуниш — унинг ҳиссиётларини тушуниш, ўша ҳолатга қиёсан қараш.

Психологик жиҳатдан актив тинглаш нимани беради?

- Инсонда қадрлилик ҳиссини уйғотади;
- Мулоқотда ишонч ва ҳурмат шакллантиради;
- Қаршилиқни пасайтиради, агрессияни юмшатади;
- Ижобий психологик муҳит яратади.

Тинглашга тўсқинлик қилувчи омиллар

Аксарият ҳолларда мулоқотнинг самарасиз бўлиши — тинглашнинг етишмаслиги билан боғлиқ. Инсонлар кўпинча эшитишади, лекин тинглашмайди.

Тўсқинлик қилувчи омиллар:

Эътиборсизлик ва чалғитишлар — смартфон, ташқи шовқин, ички фикрлар;

Психологик тўсиқлар — шахсий ёндашув, стереотиплар, шубҳа;

Ҳукм чиқаришга шошиш — суҳбатдош ҳали гапни тугатмасидан хулоса чиқариш;

Ҳимоя позициясида бўлиш — танқидга қарши ҳимояли муносабат туфайли тингламаслик;

Мавҳум тана ҳаракатлари — бош изламаслик, кўзга қарамаслик, кўнгилсиз мимика.

Бундай ҳолатлар мулоқотдаги сифатни пасайтиради, ишончсизлик ва сўз ўрнига агрессияга олиб келиши мумкин.

Амалий қўллаш: турли соҳаларда актив тинглашнинг аҳамияти

Оилад

Фарзанд ва ота-она, турмуш ўртоқлар ўртасида фаол тинглаш муҳити — ишонч ва очиқ мулоқотни таъминлайди. Фарзанд ўз фикри эшитилаётганини ҳис қилса, у ўзини қимматли деб ҳис этади.

Таълимда

Ўқитувчи-ўқувчи муносабатларида фаол тинглаш талаба фаоллигини оширади, муаллим эса талабалар эҳтиёжини тўғри тушунади. Таълим сифатини оширади.

Иш жойида

Раҳбар ва ходим ўртасидаги муваффақиятли алоқалар тинглаш қобилиятига боғлиқ. Ходим эшитилиши орқали ўзини қадрланган деб ҳис қилади ва ишга янада масъулият билан ёндашади.

Психологияда ва терапияда

Психолог ва мижоз ўртасидаги ишончни фаол тинглаш орқали шакллантириш мумкин. Мижоз сўзсиз қабул қилиниши ва тушунилиши орқали эмоционал енгиллик ҳис қилади.

Хулоса

Самарали мулоқот — жамиятдаги барча муносабатларнинг пойдеворидир. Ушбу мақолада таҳлил қилинганидек, ҳар қандай ижтимоий, шахсий, ёки касбий алоқалар тўғри, очиқ ва мазмунли мулоқот орқали мустаҳкамланади. Мулоқотнинг самараси кўп жиҳатдан нафақат маълумотни етказувчи шахснинг сўзлаш қобилиятига, балки тингловчининг тинглаш маданиятига ҳам боғлиқ.

Тинглаш — бу оддий эшитиш эмас. У мослашув, эмпатия, тушуниш ва жавоб беришдан иборат мураккаб психологик жараёндр. Шу жиҳатдан, “актив тинглаш” — бу шахслараро муносабатларда юзага келадиган мураккаб, бироқ жуда самарали усул ҳисобланади. У инсонни англаш, эҳтиром қилиш ва унинг фикрига эътибор қаратишга йўналтирилган. Бу эса инсоннинг ички эҳтиёжларини қондиришда муҳим аҳамият касб этади.

Актив тинглаш орқали мулоқотчилар ўртасида:

- ишонч мустаҳкамланади;
- мулоқотда қатнашувчилар ўз фикрини бемалол ифода этиш имкониятига эга бўладилар;
- тушунмовчилик ва конфликтлар камаяди;
- муносабатлар эмоционал жиҳатдан кучаяди.

Психологик тадқиқотлар шуни кўрсатмоқдаки, фаол тинглаш қобилияти юқори бўлган инсонлар:

- муваффақиятли шахсий муносабатларга эга; • иш жойида яхши жамоа билан ишлайди;
- раҳбар сифатида самарали қарор қабул қилади;
- стресс ва муаммоларга нисбатан чидамлироқ бўлади.

Мақолада таъкидланганидек, фаол тинглаш қобилияти туғма эмас, балки тарбияланадиган ва амалиётда такомиллашадиган кўникмадир. Шунинг учун таълим муассасаларида, оилада, меҳнат жамоаларида ушбу кўникмаларни шакллантириш ва мустаҳкамлаш жамиятда психологик соғлом муҳит яратишга хизмат қилади.

Амалий тавсиялар:

1. Таълим тизимида тинглаш маданиятини ўргатиш бўйича алоҳида машғулотлар ташкил этиш.
2. Ота-оналар ва муаллимлар учун “фаол тинглаш” бўйича тренинглар ўтказиш.
3. Иш жойларида раҳбар-ҳодим муносабатларини яхшилаш учун тинглашга оид корпоратив ўқувлар жорий этиш.
4. Болаларда тинглаш кўникмасини шакллантириш мақсадида ўйин ва ривожлантирувчи машқлардан фойдаланиш.
5. Барча даражадаги мулоқотларда эмпатия ва ҳурматни устувор қиймат сифатида шакллантириш.

ФОЙДАЛАНИЛГАН АДАБИЁТЛАР:

1. Роджерс К. (2020). Становление личности: взгляд на психотерапию. — Москва: ИКСМО.

[Google Books | Readli | Libgen]

2. Карнеги Д. (2018). Как завоёвывать друзей и оказывать влияние на людей. — Москва: ЭКСМО.

[flibusta.is | bookfi.net | rutracker.org]

3. Абдукаримов А. А. (2019). Психология муомала ва мулоқот. — Тошкент: “Fan va texnologiya”.

[ziyonet.uz | kitob.uz]

4. Бехтерев В.М. (2021). Объективная психология и её значение для понимания человеческой психики. — Санкт-Петербург: Наука.

[Google Books | LitRes]