BOSHQARUV TIZIMIDA MULOQOT MADANIYATINI SHAKLLANTIRISH: PSIXOLOGIK YONDASHUV VA ZAMONAVIY TALQIN

Qo‘qon universiteti Pedagogika
va psixologiya kafedrasi dotsenti
Orziqulov Xusniddin To‘lqin o‘g‘li
E-mail: xusnidinorziqulov@mail.com
Qo‘qon universiteti psixologiya
yo‘nalishi 4-bosqich talabasi
Karimova Zarnigor Orifjon qizi

Annotatsiya: Mazkur maqola muloqot madaniyatining psixologik va ijtimoiy mohiyati haqida batafsil ma'lumotlar berib o'tilgan. Sharq mutafakkirlari (Forobiy, Ibn Sino) va zamonaviy olimlar (E. G‘oziyev, A. A. Leontyev) tadqiqotlari yoritilgan. Shuningdek maqolada rahbarlikda muloqot madaniyatining yuqori darajada shakillanganligi naqadar muhim jarayon ekanligi asoslab berilgan. Qolaversa mazkur maqolada muloqot turlari (ritual, ochiq-yopiq, monologik-dialogik) va ularning rahbarlik faoliyatidagi roli e'tirof etilgan bo'lib, rahbarning muloqot qobiliyati ish samaradorligiga ta'siri tahlil etiladi. Natijada, muloqot madaniyati tashkilotning psixologik muhiti va natijalariga bevosita ta'sir etishi ta'kidlanadi.

Kalit so‘zlar: muloqot madaniyati, ritual muloqot, ochiq-yopiq muloqot, rahbarlik psixologiyasi, menejment muloqoti, ijtimoiy-psixologik muhit.

Kirish. Zamonaviy boshqaruv tizimi inson omiliga tobora ko‘proq tayanib bormoqda. Tashkilot samaradorligi nafaqat texnologiya yoki resurslarga, balki jamoa ichidagi o‘zaro munosabatlarga ham bog‘liq. Shu jihatdan muloqot madaniyati boshqaruvning ajralmas qismi desak adashmagan bo'lamiz. Samarali rahbarlikni olib

borishda esa muloqot madaniyatining yuqori darajada rivojlanganligi muhim ahamiyat kasb etadi. O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti Shavkat Mirziyoyev ta’kidlaganidek, “Xalq bilan ochiq muloqot qilish, odamlarning dardu tashvishlarini eshitish har bir rahbarning asosiy vazifasi bo‘lishi kerak.[1] Davlatimiz rahbari tomonidan bildirilgan ushbu fikrlardan boshqaruv tizimida muloqot madaniyatini rivojlantirish masalasining naqadar dolzarb ekanligini ko rishimiz mumkin .

So‘nggi yillarda oliy ta’lim muassasalarining rahbar va pedagog kadrlarining kasbiy bilim, malaka va ko‘nikmalarini rivojlantirishga keng imkoniyatlar yaratilmoqda. Rahbar va pedagog kadrlarda internet jahon axborot tarmog‘i, multimedia tizimlari va masofadan o‘qitish usullaridan foydalangan holda, ilg‘or pedagogika, axborot-kommunikatsiya va innovatsion texnologiyalarni egallash va ularni o‘quv jarayoniga faol tatbiq etish ko‘nikmalarini rivojlantirish kabi masalalar davlatimiz rahbarining “Oliy ta’lim muassasalari rahbar va pedagog kadrlarining uzluksiz malakasini oshirish tizimini joriy etish to‘g‘risida” farmonida o‘z aksini topgan.[2] Shuningdek, “2022-2026 yillarga mo‘ljallangan Yangi O‘zbekistonning taraqqiyot strategiyasi to‘g‘risida” prezidentimiz farmonida barcha darajadagi rahbarlar mahallaga tushib, o‘z yo‘nalishi bo‘yicha muammolarni o‘rganishi va ularga yechim topishi tartibi joriy etilishi, barcha davlat organlariga murojaat qilish va ularning rahbarlari bilan muloqot qilish tizimi yaratilishi kabi masalalarga alohida e‘tibor qaratilganligini ko‘rishimiz mumkin.[3] Qarorlarida belgilangan ustuvor vazifalar

[1] ”Мирзиёев Ш. М. Эркин ва фаровон, демократик Ўзбекистон давлатини биргаликда барпо этамиз. — Тошкент: «Ўзбекистон», 2016. — 56 б.

[2] O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining “Oliy ta’lim muassasalari rahbar va pedagog kadrlarining uzluksiz malakasini oshirish tizimini joriy etish to‘g‘risida”gi farmoni, 2019-yil 27-avgustdagi PF-5789- son. Manba: https://lex.uz/docs/-4490760

[3] O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining “2022-2026 yillarga mo‘ljallangan Yangi O‘zbekistonning taraqqiyot strategiyasi to‘g‘risida”gi farmoni, 2022-yil 28-yanvardagi PF-60-son. Manba: https://lex.uz/ru/docs/-5841063

mazmunidan anglashimiz mumkinki, boshqaruv tizimida muloqot madaniyatini shakllantirish davlatimizda dolzarb bo lgan masalalardan biri hisoblanadi.

Asosiy qisim. Muloqot madaniyati – bu insonlarning o‘zaro aloqa jarayonida axloqiy me’yorlar, psixologik qonuniyatlar va ijtimoiy qadriyatlarga asoslangan holda fikr almashishidir. Sharq mutafakkirlari muloqot va muomala madaniyatiga alohida e’tibor qaratganlar. Ularning asarlarida insoniy munosabatlar, nutq odobi va axloqiy muloqot tamoyillari chuqur yoritilgan.

Abu Nasr Forobiy inson jamiyatda yashashi uchun o‘zaro muloqot zarurligini ta’kidlaydi. Uning fikricha, til va muloqot insonni boshqa mavjudotlardan ajratib turuvchi asosiy omildir. U “Fozil odamlar shahri” asarida jamiyat taraqqiyoti bevosita insonlar o‘rtasidagi o‘zaro tushunishga bog‘liq ekanini ko‘rsatadi.[4]

Abu Ali ibn Sino muloqotni nafaqat axborot almashinuvi, balki tarbiyaviy vosita sifatida ham baholaydi. U insonning nutqi va muomalasi uning ichki dunyosini aks ettirishini ta’kidlaydi.[5]

O‘zbekiston va MDH olimlarining tadqiqotlari. Zamonaviy davrda muloqot masalasi psixologlar va pedagoglar tomonidan keng o‘rganilgan. E. G‘oziyev muloqotni shaxs rivojlanishining muhim omili sifatida ko‘rib, uning psixologik tuzilmasini tahlil qiladi. Unga ko‘ra, muloqot orqali inson ijtimoiy tajriba orttiradi va shaxs sifatida shakllanadi.[6]

A. A. Leontyev muloqotni faoliyatning alohida turi sifatida izohlab, uning motiv, maqsad va vositalardan iborat murakkab tizim ekanini asoslab beradi.[7]

[4] Форобий Абу Наср. Фозил одамлар шаҳри. — Тошкент: Фан, 1993.

[5] Ибн Сино Абу Али. Ахлоқ ҳақида рисолалар. — Тошкент: Маънавият, 2004.

[6] Ғозиев Э. Психология. — Тошкент: Ўқитувчи, 2002.

[7] Леонтьев А. А. Психология общения. — Москва: Смысл, 1999.

Muloqotning psixologik jihatdan qanchalik muvaffaqiyatli va samarali bo‘lishi quyidagilarga bog‘liq: muzokaralar samaradorligi, sheriklar, mijozlar va xodimlar bilan tushunish darajasi, tashkilot xodimlarining ishlaridan qoniqish, jamoadagi ma’naviy va psixologik iqlim, boshqa tashkilotlar va davlat tashkilotlari bilan munosabatlar. Menejment muloqot muhim rol o‘ynaydigan sohalardan biridir. Zamonaviy rahbar uchun muloqot qilish qobiliyati, oqilona muloyimlik insonning muhim fazilati hisoblanadi. Tadqiqotlar shuni ko‘rsatdiki, rahbarning do‘stona munosabati kollektivning psixologik muhitiga va tashkilot mehnatining natijalariga ta’sir qiladi. Rahbarning ikkala izolyatsiyasi va juda yuqori ochiqligi ishchilarning o‘zaro munosabatlari natijalariga, ayniqsa ularning ish sifatiga salbiy ta’sir qiladi. Superkommunikativ rahbarlar ko‘pincha jamoaning kelishilgan ishiga xalaqit berishadi, bo‘ysunuvchilarni ishdan chalg‘itib, ko‘p vaqt sarflashadi. Shuning uchun menejer to‘g‘ri muloqot qilish qobiliyati uning boshqaruv faoliyatining eng muhim elementi ekanligini tushunishi kerak. Boshliq har xil muloqot turlarini yaxshi bilishi lozim:

- ritual (marosim);
- ochiq - yopiq;
- monologik - dialogik;
- rolli - shaxsiy.

Ritual muloqot (“obyekt – obyekt” turi) - bu jamiyat a’zosi yoki ma’lumotnoma (shaxs uchun muhim) guruh sifatida mavjudligini tasdiqlash shaklidir. Hissiy taranglik sharoitida marosimlar soni (tabriklash, ob-havo haqida gapirish, stolga doimiy taklif) o‘sib bormoqda. Ritual muloqot ko‘pincha munosabatlarni rivojlantirishning boshlang‘ich qismidir, ammo mustaqil vazifalarni ham bajarishi mumkin: guruh bilan aloqalarni mustahkamlash, kuch, qadriyatlarni namoyish etish va boshqalar kabi. Ochiq muloqot- bu suhbatdoshning pozitsiyasini hisobga olgan holda, menejerning o‘z nuqtai-nazarini ochiq bildirish qobiliyati va xohishidir.

Yopiq muloqot - bu menejerning o‘z fikrlari, rejalari, his-tuyg‘ulari, istaklarini aniq ifoda etishni istamasligi va qobiliyatsizligidir. Quyidagi hollarda yopiq muloqot kuzatiladi:

1) agar fan vakolati darajasida jiddiy farq bo‘lsa va menejer ma’lumotni qabul qila olmaydigan kishiga ma’lumot uzatish uchun vaqt va kuch sarflash befoyda deb hisoblasa:

2) o‘zining shaxsiy his-tuyg‘ularini ochishga to‘g‘ri kelmasa, nizoli vaziyatda raqibga nisbatan rejalar tuzganda.

Yarim yopiq muloqotda (bir tomonlama so‘roq), rahbar suhbatdoshning nuqtai-nazarini bilishga harakat qiladi va shu bilan birga o‘z pozitsiyasini ochib bermaydi.

Boshqaruv jarayonida muloqot madaniyati quyidagi vazifalarni bajaradi: axborot yetkazish va qabul qilish, jamoani boshqarish va muvofiqlashtirish, ijtimoiy-psixologik muhitni shakllantirish, xodimlarni rag‘batlantirish.

Xulosa. Boshqaruv tizimida muloqot madaniyatini shakllantirish murakkab psixologik jarayon bo‘lib, u rahbarning shaxsiy fazilatlari, jamoaning xususiyatlari va tashkilot madaniyatiga bog‘liq. Zamonaviy rahbar yuqori darajadagi muloqot ko‘nikmalariga ega bo‘lishi, psixologik jihatdan yetuk va moslashuvchan bo‘lishi zarur.Boshqaruv jarayonida rahbar xodimlarning individual xususiyatlarini hisobga olishi kerak. Har bir insonning xarakteri, qadriyatlari va motivatsiyasi turlicha bo‘lib, bu muloqot uslubiga bevosita ta’sir qiladi. Psixologik jihatdan sog‘lom jamoada ochiq muloqot hukm suradi. Ishonch mavjud bo‘lgan muhitda xodimlar o‘z fikrlarini erkin bildiradi, bu esa innovatsion g‘oyalarning paydo bo‘lishiga xizmat qiladi. Shuningdek rahbarning nutqi va muloqot uslubi xodimlarning ishga bo‘lgan munosabatini shakllantiradi. Rag‘batlantiruvchi, qo‘llab-quvvatlovchi muloqot samaradorlikni oshiradi. Shunday ekan, muloqot madaniyatini rivojlantirish boshqaruv samaradorligini oshirishning muhim omillaridan biri sifatida doimiy e’tiborda bo‘lishi kerak.

Foydalanilgan adabiyotlar ro‘yhati

1. Мирзиёев Ш. М. Эркин ва фаровон, демократик Ўзбекистон давлатини биргаликда барпо этамиз. — Тошкент: «Ўзбекистон», 2016. — 56 б.

2. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining “Oliy ta’lim muassasalari rahbar va pedagog kadrlarining uzluksiz malakasini oshirish tizimini joriy etish to‘g‘risida”gi farmoni, 2019-yil 27-avgustdagi PF-5789- son. Manba: https://lex.uz/docs/-4490760

3. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining “2022-2026 yillarga mo‘ljallangan Yangi O‘zbekistonning taraqqiyot strategiyasi to‘g‘risida”gi farmoni, 2022-yil 28-yanvardagi PF-60-son. Manba: https://lex.uz/ru/docs/-5841063

4. Ибн Сино Абу Али. Ахлоқ ҳақида рисолалар. — Тошкент: Маънавият, 2004

5. Форобий Абу Наср. Фозил одамлар шаҳри. — Тошкент: Фан, 1993.

6. Леонтьев А. А. Психология общения. — Москва: Смысл, 1999.

7. Ғозиев Э. Психология. — Тошкент: Ўқитувчи, 2002.Ғозиев Э. Психология. — Тошкент: Ўқитувчи, 2002.