

Мулоқот Турлари Классификацияси Хусусида Шахслараро Мулоқот Маданияти

Ураков Шерзод Рахмонович¹, Усаров Орифжон Олимович²

Аннотация: Ушбу мақолада шахслараро энг биринчи алоқа воситаси бўмиш мулоқот ва унинг турлари ҳақида маълумотлар берилган. Мақола айнан шу масалаларнинг ечимига, хусусан, мулоқот тушунчасининг табиати, мақсади, ифода шакллари, йўналишига кўра таснифлашга қаратилган. Шунингдек, ички ишлар органлари ходимлари хизмат фаолияти давомида касбий мулоқотнинг ўрни ва аҳамияти, унинг мулоқотнинг табиатига кўра таснифи асосида унинг психолингвистик (моддий, когнитив, кондицион, мотивацион, фаолият доирасига кўра) хусусиятлари ҳам тадқиқ қилинади.

Ключевые слова: Шахслараро мулоқот, Касбий мулоқот, Психолингвистика, Вербал ва невербал алоқа, Ички ишлар органлари.

Кўзланган мақсад:

Ўқувчи-тингловчиларда мулоқот маданиятини шакллантириш;

Мулоқот жараёнида юзага келадиган тўсиқлар билан таништириш;

Ўзаро муносабатларда эшитиб тинглаш қоидаларини таъкидлаб ўтиш.

Мулоқотсиз жамики жонзотлар бир-бирини тушуна олмайди. Яна мақолада шуни кўриш мумкинки дунё олимларининг турли хил атмосфера ва жараёнларда экспериментлар олиб борганлигини. Натижада инсон мулоқотга киришмаса атрофдан узилиб қолиши аниқланган. Мулоқот маданияти ривожлантириш эса ҳар бир инсоннинг ўзига ва атрофдаги ижтимоий муносабатларга жуда ҳам боғлиқ.

Мулоқот шахслараро ҳамда одамлар ва гуруҳлар ўртасида ўзаро алоқаларни ўрнатиш ва ривожлантиришнинг мураккаб кўп ўлчовли жараёни бўлиб, унинг структураси ва функциялари, шахслараро англаш муаммолари, мулоқот жараёни, нутқий-психологик таъсир, муносабатларнинг ривожланиш динамикаси каби муаммоларни қамраб олади. Мулоқот тадқиқот предмети сифатида фақат унинг онтологик хусусиятларининг ўрнатилиши билан боғлиқ бўлибгина қолмай, бевосита амал қилиш шароити - инсон ва жамият алоқадорлигини ўрганиш билан аниқроқ мақомга эга бўлади.

Психология сўзи грекча сўздан олинган бўлиб, *psyche* – **жон**, *logos*-илм, **фан** деган маъноларни англатади.

Психик процеслар бу – сезги, идрок, тафаккур, хотира, диққат, ирода ва ҳиссиёт.

Шахснинг хоссалари - характер, темперамент, қобилият ва эҳтиёж.

Темперамент турлар – сангвиник, холерик, флегматик ва меланхолик.

МУЛОҚОТ – икки ёки ундан ортиқ кишилар орасидаги аффектив баҳоловчи характерда ва билиш бўйича маълумот алмашишдан иборат бўлган ўзаро таъсир этишдир.

¹ Самарқанд давлат университети Каттақўрғон филиали директори, Педагогика фанлари доктори (ДСс), дотс

² ИИВ ҳузуридаги ЖИЭД ходими



МУЛОҚОТ МАДАНИЯТИ:

- ✓ Ўз-ўзини билиш ва бошқа одамларни тушуна олиш қобилияти;
- ✓ Одамларнинг хулқи ва ҳолатларига нисбатан мос (адекват) муносабат билдира олиш;
- ✓ Ҳар бир одамнинг индивидуал хусусиятларига энг маъқул келадиган мулоқот шакли, усули ва стилларини танлай билиш.

“Самарали мулоқот” – ғоялар тоғи ҳисобланади.

Комплимент бу – инсоннинг ижобий сифатларини бир оз кучайтириб айтиладиган сўзлар билан раҳбар ва ходимлар ўртасидаги хизмат муносабатларида аттракцияни шакллантириш йўлларида бири.

(Аттракция – ходимларни ўзига мойил қилиш йўллари.)

Комплимент қилишнинг психологик қоидалари:

- ✓ комплимент инсоннинг фақат ижобий сифатларини акс эттириши лозим;
- ✓ комплиментда акс этадиган ижобий сифатлар бироз бурттириброк кўрсатиши керак;
- ✓ бемаъни иборалар ишлатилмаслиги керак. Акс ҳолда комплимент салбий оқибатларга олиб келиши мумкин;
- ✓ комплимент ҳеч қандай ҳазил-мазахсиз ишлатилиши керак. Мисол учун: “Сенинг қулларинг олтин, тилинг эса сенинг душманинг”.

Жинойатчиликни олдини олиш, очиш, жамоат тартибини сақлаш, йўл ҳаракати хавфсизлигини таъминлаш, хавфсизлиги таъминланадиган, қўриқланадиган объектларда фаолият юритиш, жазони ижро этиш муассасаларида, вояга етмаганлар билан профилактика, тарбия ишларини олиб бориш, хорижга кириш ва чиқиш бўлимларида фаолият юритиш, тезкор қидирув, патруль пост хизмати, ҳуқуқбузарликни олдини олиш хизмати каби йўналишларда фаолият олиб бориш мобайнида ички ишлар органлари ходимлари турли хил қизиқиш, дунёқараш, ҳиссиёт, муносабат ва ўзига хос руҳий хусусиятларга эга бўлган шахслар билан тўқнаш келишга, мулоқот ўрнатишга, уларнинг ҳақ ва ҳуқуқларини ҳимоя қилиш жараёнида турли кўринишдаги ижтимоий муносабатларга дуч келишларига тўғри келади. Ушбу фаолиятда ўз бурчларини бажаришда ички ишлар органлари ходимлари кўпроқ зиддиятли вазиятга тушган, қонунни тан олмай яшашни ўзига эп билган, жиноятчилик оламига билиб-билмай кириб қолган, натижада онги ва хатти-ҳаракатларида, хулқида жамиятга зид ўзгаришлар шаклланган, ижтимоий меъёрларни тан олмайдиган шахслар билан биргаликда хизмат олиб боришга мажбур бўладилар.

Шунинг учун ходимдан инсонларнинг ички дунёсига назар ташлай олиш, уларнинг руҳиятини тушуниш, ўз фаолиятларини адолатли, инсонпарварлик руҳида амалга ошириш, қонунни, давлатимиз мавқеини ошириш талаб этилади. Тезкор хизмат вазифаларни фақат қонуний, ҳуқуқий жиҳатларини эмас балки руҳий омилларини ҳам инобатга олмасдан ҳал қилиб бўлмаслиги ҳаммага маълум.

Ички ишлар органлари ходимлари ўзларининг касбий фаолияти давомида шахслар ва жамоатчилик билан муносабатда мавжуд вазият ва шароитни ҳис қилган ҳолда иш кўриши муҳим ҳисобланади. Мулоқот жараёнида кишиларнинг этнопсихологик хусусиятларини ўрганиб, уларга амал қилиш, мулоқот воситаларидан тўғри фойдаланиш, шахслар билан ўзаро алоқада психологик тўсиқларни бартараф этиш, касбий мулоқот турларини унумли қўллай олиш ички ишлар органлари ходимларининг касбкорлик маҳоратини оширишга самарали ёрдам беради.

Мулоқот жараёни шахсларнинг қизиқишлари, дунёқарашлари, муомала ва маданиятлари билан узвий боғлиқ.



Мулоқот, асосан, фаолият кўрсатувчилар ўртасидаги ахборот алмашинув жараёнини қамраб олади. [36] Мулоқотни муаммо сифатида нафақат ижтимоий психология фани балки фалсафа, педагогика, мантиқ, криминология ва этика фанлари ҳам ўрганади.

Мулоқотни юзага келтирувчи воситаларга қараб икки турга ажратилади: (*жадвал-расм*).

вербал – оғзаки, ёзма нутқ;

Вербал нутқнинг асосий воситаси инсон нутқи бўлиб, у мулоқотнинг универсал воситаси ҳисобланади. Чунки нутқ орқали ахборот мазмуни деярли тўла-тўқис ҳаққоний берилади ва шахс ўз фикр ва мулоҳазаларини бемалол намоён қила олади.

новербал – имо-ишора, мимика, кар, соқовлар тили.

Новербал нутқда мулоқотнинг алоҳида тури бўлган имо-ишораларни, кар-соқовлар тилини, кўзи ожизларнинг ёзма нутқини киритиш мумкин. Сўзга ўрин йўқ ерда имо-ишораларнинг аҳамияти каттадир.

МУЛОҚОТ				
Воситалари		Турлари	Вазифалари	Тўсиқлари
Вербал	Новербал			
Диалогик (монологик)	Мимика	Бевосита	Регулятив	Мотивацион
		Билвосита	Сигнал	Эмоционал, ҳиссий (психологик)
Ёзма	Пантомимика	Расмий	Назорат	Ақлий (вазиятли)
	Жестлар	Ролли	Тарбия	Тарбиявий (мазмуний)
		Норасмий		

Оғзаки нутқ икки хил бўлади:

- ✓ диалогик (биргаликдаги фаол нутқ);
- ✓ монологик (ўз фикрининг оғзаки ёки ёзма ифодаси)

Нутқ – кишиларнинг тил воситасида ўзаро муносабатда бўлиш жараёнидир. Овоз чиқариб талаффуз этиладиган нутқни ташқи нутқ, ўйлаётган пайтимизда овоз чиқармасдан нутқдан фойдаланиш ички нутқ деб аталади. Инсоннинг ҳайвонлардан фарқланадиган асосий хусусиятларидан бири унда оғзаки ва ёзма нутқнинг ривожланганлигидир. Нутқ қитиқлагич сифатида сезги аъзолари орқали қабул қилиниб, шартли рефлекс ҳосил қилиш хусусиятига эга. Инсоннинг сўзлаш хусусияти тахминан 500 минг йил илгари пайдо бўла бошлаган. Ибтидоий аждодларимизда яшаш, ўзини ҳимоя қилиш учун бир-бирлари билан сўз орқали муносабатда бўлиш зарурати туғилган. Бу эса уларда лаб, тил, ҳиқилдоқ каби аъзоларнинг тузилиши ва функциясини ўзгаришига сабаб бўлган. Аста-секин гапириш хусусияти пайдо бўлган. Нутқнинг ривожланиши инсонларнинг ўзаро муносабатларини шакллантириб, меҳнат турларининг янада кўпайишига, онгнинг ривожланишига сабаб бўлди.

Нутқ ва фикрлаш бир-бирига чамбарчас боғлиқ, чунки бошқалар нутқини қабул қилиб, унинг маъносига қараб фикрлаш зарурати вужудга келади, фикримизни эса нутқ орқали баён этамиз. Инсоннинг нутқи тарбия, ўқиш, билим олиш жараёнида ривожланади. Нутқнинг ривожланишида овоз чиқариб ўқиш, шеър айтиш, қўшиқ куйлаш, мусиқа тинглаш муҳим роль ўйнайди.

Нутқнинг асосий вазифаси шахсларнинг ўзаро алоқа қилиш воситаси бўлишдир. Нутқ алоқа жараёнида тафаккур курали бўлиб хизмат қилади. Яъни фикрлар нутқ ёрдамида шаклланади, айтилади ва тушунтирилади. Оғзаки нутқ орқали ҳиссиётларимиз (ҳиссий кечинмаларимиз) сўз билан қилинган тасвирларда, оҳангда, қофияда, саволларда, сўз орасидаги сукутда, айниқса интонацияда яққол намоён бўлади. Масалан, бирон кишининг исми тилга олинганда шу кишига



бўлган турли хиссиётлар, муносабатлар кўзгалади: шахс ўзидаги меҳр, ғазаб, қўрқув, муҳаббат, нафратланиш, менсимаслик каби психик ҳолатларни атайин (психик жараён, темперамент турига қараб) ёки билмасдан юзидаги мимикаларида ифодалайди. Инсоннинг қиёфасидаги физиологик ўзгаришларга қараб, унда устунлик қилаётган фикр, ҳислар, муносабатлар, аёлларда косметика, кийим–кечак, пойафзалга қараб шахс тўғрисида маълум бир фикрга келиш мумкин.

Масалан, ҳарбий кийим ҳар доим инсонларда қатъий талаб, тартиб ва интизом тариқасида намоён бўлган. **Фаолият жараёнидаги мулоқотнинг қўйидаги турлари мавжуд:**

- ✓ Бевосита (шахслараро «юзма-юз»);
- ✓ Билвосита (алоқа воситалари, телефон, хат орқали);
- ✓ Ролли (муайян ижтимоий ролни, хатти-ҳаракатни ифодалаш билан);
- ✓ Расмий (баъзи ҳолларда шахс, вазият хусусиятларини инобатга олган ҳолда);
- ✓ Норасмий (руҳий вазият, ҳолатни инобатга олган ҳолда).

Мулоқот олиб боровчининг сўзлашув жараёнида ҳаққоний ёки ясама психик ҳолатларни намоён этиши мулоқот жараёнини осонлаштиради. Шахснинг руҳий жараёнлари кайфияти, хоҳиши, мимика, имо-ишоралари мулоқот жараёнида катта аҳамиятга эга бўлиб, улар бераётган ахборотга қараб мулоқот юритувчини воқеа-ҳолатга нисбатан ҳаққоний ёки ясама муносабатини аниқлаш мумкин. Уларни кўра билиш, баҳолай олиш вазият тақозо этадиган сифатларидан унумли фойдалана олиш муҳимдир.

Суҳбатдошга қандай ёндашиш мумкин?

Бунинг учун биринчидан, мулоқотга киришиш олди тайёргарлигидан ўтиш, суҳбатдошнинг дунёқараши, темперамент хусусиятлари, ақлий фаолияти, мулоқотнинг қай турига лаёқати, айни шу пайтдаги кайфияти, қайси усулда мулоқот самарадорлигини ошириш мумкинлигини баҳолай олиш қобилияти алоҳида аҳамиятга эга восита ҳисобланади. Иккинчидан, суҳбатдошнинг фикрини сизни қизиқтираётган масалага йўллаш ёки йўналтириш усуллари кўллаш, улардан унумли фойдаланиш.

Мулоқотга қизиқиш уйғота олиш.

Манера – кишининг ўзини тутиши, унга қараб шахснинг тарбияси, жамиятдаги ўрни, ўзига баҳо бериши, атрофдагиларга бўлган муносабатини аниқлаш мумкин.

Алоқанинг ўзаро таъсир ва коммуникатив томони унинг перцептив жиҳатини намоён қилади. Бунда мулоқотда иштирок этувчиларнинг ўзаро идрок этилиши тушунилади. Ўзаро мулоқотга киришганда суҳбатдошни билиш ва ўзаро тушуниш даражасининг мослиги, мослашув жараёни, киришимлилиқ хусусиятини мавжудлиги муҳимдир. Мулоқот жараёнида шахслар бир-бирининг ички дунёсини ўз онгида тассавур қилиб кўради, бир-бирининг ҳис-туйғулари, хулқ-атвори, ўзига нисбатан муносабатини билишга ҳаракат қилади.

Мулоқотнинг перцептив жиҳати – инсонни инсон томонидан идрок этилиши, тушунилиши, баҳоланишидир. Инсоннинг ички дунёсини қанчалик тушунсак, мулоқот шунчалик муваффақиятли бўлади. Шахсни идрок қилишда, яъни тушунишда қўйидаги идрок механизмлари иштирок этади.

- ✓ идентификация, яъни онгли ёки онгсиз равишда ўхшатиш;
- ✓ рефлексия, яъни мулоқот жараёнида шахснинг ўзини идрок қилиши (яъни бошқа инсон тарафидан идрок қилинаётганини англаш);
- ✓ стереотипизация, яъни инсонни кўпинча хулқ-атвор шакллари ўхшатиш йўли билан тушуниш, (кўп ҳолларда нотўғри хулосага олиб келади).



Мулоқот аниқ ижтимоий муносабатлар тизими орқали белгиланади. У ижтимоий ахлоқ меъёрлари асосида тартибга солинади. Шахс ҳаётида мулоқотнинг вазифалари турлича. Шу боис мулоқотнинг вазифаларини кўрсатиб ўтиш мумкин: инфорацион (ахборот); регулятив; сигнал; назорат ва тарбияга оид.

Шу ўринда К.С.Станиславскийнинг “Мулоқот жараёнида сиз, авваламбор, инсоннинг кўнгли, юраги, ички дунёсини қидирасиз”[53] деб айтган сўзларини эслаш жоиз. Аммо кишининг ички дунёсини билиш қийин масала. Шунинг учун шахснинг фақат ташқи кўриниши, хулқ-атвори, ўзини тутиши, гап-сўзи ёки муомаласига қарабгина хулоса чиқариш мумкин.

Мулоқот жараёнининг муваффақияти шартлари сифатида ўзаро таъсир, суҳбат, мулоқот пайтида шахснинг биринчи шахс тўғрисида оладиган ахбороти, савол берганда, суҳбат чоғида суҳбатдошнинг йўналиши, ўзини тутиши ва ҳаракатлари йиғиндисига қараб хулоса чиқариб, берилаётган ахборотнинг мазмун моҳиятини ўзгартириб берилиши ҳам муҳим роль ўйнайди.

Мулоқот жараёнида ҳиссий кўзғалишларнинг ҳам ўз ўрни бор. Масалан, мулоқот вақтида довдираб қолиш, ҳайратланиш, хурсанд бўлиб кетиш, кўрқиш ёки асабийлашиш шулар жумласига киради. Кўп ҳолларда мулоқотнинг мажбурий турлари учрайди. Ички ишлар органлари ходимининг гумон қилинаётганлар билан мулоқот чоғида уларни яширилаётган фактларни ёритишга ундаши бунга мисол бўла олади.

Мулоқот жараёнида психологик алоқа ўрнатиш босқичлари. Ички ишлар органлари ходимлари мулоқотининг ўзига хослиги, шундаки, улар ўз хизмат вазифаларини бажаришда гувоҳ, гумон қилинувчиларни аниқлаш мақсадида, яъни сабаб ва оқибат типига тизимда иш олиб борадилар. Бундай мураккаб мулоқот жараёнида турли хил ички қарама-қаршилиқлар вужудга келади. Айрим ҳолларда, умумий вазифа ва мақсадлар ўз қимматини йўқотиб, антогонизм, яъни ўзаро душманлик ҳолати юзага келади. Ўзаро тушунмаслик тўсиғини йўқотиш учун мулоқотга киришувчилар бир-бирининг ҳаёт тажрибаси, жамиятда тутган ўрни, дунёқараши ва кизиқишлари, руҳиятини тушунишга ҳаракат қилмоғи лозим.

Мулоқот хусусиятлари қуйидагилардан иборат:

- ✓ Мулоқотнинг бевосита мақсадга йўналтирилганлиги;
- ✓ Ҳукукий ва назарий жиҳатдан раволиги;
- ✓ Махсус мулоқот объектининг мавжудлиги;
- ✓ Мулоқот жараёнидаги психик тўсиқлар;
- ✓ Суҳбатдошининг савиясига қараб махсус термин, жаргонларни тушуна олиш.

Муайян муносабатларга қарамай мулоқот ўрнатишда маълум психик тўсиқлар учрайди. Улар: мотивацион, ақлий, эмоционал-ҳиссий, характернинг шаклланиш, (тарбия) жараёнидаги тўсиқлардир.

Мотивацион тўсиқ – мулоқотга киришишдан бош тортиш, муомала одобидан четга чиқиш.

Эмоционал, ҳиссий (психологик) тўсиқ – тажовуз, кўрқув, асабийлик, ўзини тута олмаслик ва ҳақлигини исботлашга асоссиз ҳаракат қилиш.

Ақлий (вазиятли) тўсиқ – суҳбатдошнинг ходимга нисбатан билим доирасининг кенглиги, мантикий фикрлашнинг чуқурлиги, ҳукукий саводхонлиги;

Тарбиявий (мазмуний) тўсиқ – тарбияси қийин ўсмирлар, носоғлом муҳит, шароитида тарбияланган шахсларни бирор илғор фикрга йўналтиришнинг қийинлиги.

Яъни кенгрок тушунтирадиган бўлсак,

МОТИВАЦИОН тўсиқлар – шундай вазиятларда юзага келадики, бунда гапираётган одамнинг ўзи баён қилаётган фикрнинг мотивини етарлича англай олмайди ёки бўлмаса у атайин уларни яширишга ҳаракат қилаётган бўлиши мумкин.



ПСИХОЛОГИК (*эмоционал, ҳиссий*) **тўсиқлар** – шеригига маъқул тушмай қолиш, тушинилмай қолишдан кўрқиш, у томондан инкор этилиш ва калака қилинишдан ёки кескинликдан кўрқиш, энг эзгу ҳисларни ва ниятларни самимий изҳор этишга жавобан кўполлик билан жавоб берилиши мумкинлигидан хавотирланиш каби билан туфайли интеллектга оид, кучга оид шахсий имкониятларни намоён қилиш ва амалга оширишга ҳалақит берувчи, ўзига хос ички психик тормоздир.

ВАЗИЯТЛИ (*ақлий*) **тўсиқлар** – суҳбатдошларнинг бир хил вазиятни турлича тушунишлари, унга турлича ёндашишлари билан боғлиқ.

МАЗМУНИЙ (*тарбиявий*) **тўсиқлар** – одатда суҳбатдошини тушунмаганлик туфайли, унинг мазкур жумласи қандай маънода айтилгани, у қандай фикрни илгари суряпти, нимани назарда тутияпти, нимага олиб боради ва шу каби мулоҳазаларга бориш туфайли юзага келади.

Ўзаро муносабатларда эшитиб тинглаш қоидалари:

Шароит яратинг;

Фаол ҳолатга кириг.

Нигоҳингизни сўзлаётган одамга йўналтиринг.

Тинглаб эшитмоқчи эканлигингизни кўрсатинг.

Сўзлаётган одамларга нисбатан мустаҳкам диққатингизни сақланг.

Эшитиб тинглаш зарур.

Эшитиш жараёнини мантиқий режалаштириб олинг.

Суҳбатдошингизнинг ҳиссий ҳолатини тушунишга ҳаракат қилинг.

Кузатувчан бўлинг

Мулоқот учун масъулиятдан қочманг.

Сабр тоқатли бўлинг. Суҳбатдошингизни сўзини билмаслик учун етарлича вақт топинг.

Ҳиссиётларингизни жиловланг.

Танқид қилишда эҳтиёт бўлинг, баҳо берманг.

Суҳбатдошингизнинг мақсадини тушунинг.

Салбий одатлар эшитиш жараёнини қийинлаштиради.

Ички ишлар органлари ходимлари жиноят содир қилган шахсларни, гувоҳлар ва жабрланувчиларни аниқлаш, турли шахслар билан мулоқотга киришиш мақсадида мулоқот жараёнини ўрганишлари қўл келади. Ходим ҳақиқатни очишга қанчалик ҳаракат қилса, жиноятчилар, аксинча содир этган жиноятини яширишга, ёлғон маълумот беришга ҳаракат қилиши мулоқот жараёнидаги – жавобгарликдан қутилиш такти ҳисобланади.

Мулоқотни узоқ давом этишда зиддиятли ҳолатлар кўп учрайди. Ҳар қандай мулоқот маълум мақсадга йўналтирилган бўлади. Мулоқотга киришган ҳар бир шахс мулоқотнинг якуний ҳолатига қараб турлича хулоса чиқариши мумкин. Ички ишлар органлари ходимларида мулоқотга киришиш жиноят содир бўлган вақтдан бошланади.

Ҳар бир мулоқотнинг бир нечта мақсади бўлади:

- Фактларни ва шахсни бу фактларга бўлган муносабатини аниқлаш;
- Тарбиявий мақсад, яъни қонун устуворлиги (жиноятнинг олдини олиш борасида);
- Зиддиятли ҳолатларда мулоқот ўрнатиш, бунда иккала томоннинг қизиқишлари бир жойдан чиқмаслиги натижада мулоқот шакли, юзаки, расмий бўлиб қолишини олдини олиш.
- Мулоқот жараёнида психологик алоқа ўрнатиш усуллари [43]



- Ички ишлар органлари ходимлари шахслар билан мулоқотга киришиши учун қўйидаги ижтимоий –психологик фазилятларга эга бўлиши керак:
- Нотаниш шахслар билан тез фурсат ичида алоқа ўрнатиш ва уларга мослашиш;
- Бошқа шахсларнинг гапини эшита олиш қобилиятига эга бўлиш, яъни тингловчилик қобилияти;
- Инсонларга руҳий таъсир кўрсата олиш, бундан ташқари, ўз таъсирни ўтказа олиш ҳам муҳим ҳисобланади;
- Мулоқот жараёнида вужудга келтириши мумкин бўлган руҳий тўсиқларни бартараф эта олишлик.

Психологик алоқа ўрнатиш мулоқотнинг керакли йўналишда ривожланишини ва белгиланган мақсадга эришилишини таъминловчи шароитларни яратишга қаратилган, мақсадли йўналтирилган, режалаштирилган фаолиятдир.

Тезкор хизмат вазифаларини бажариш давомида ходимлар фуқаролар билан ўрнатадиган руҳий алоқаси тезкор хизмат фаолиятининг муҳим кўрсаткичи бўлиб, кишиларнинг кундалик ҳаётларида ўрнатадиган руҳий алоқаларидан катта фарқ қилади. Психологик алоқанинг ички ишлар органларининг бир қатор меъёрий ҳужжатларида кўрсатилган йўриқлардан асосий фарқи шундаки, ички ишлар органлари ходимларининг руҳий алоқага муваффақиятли киришиши охир-оқибатда муҳим ахборотни олиш ва фуқароларнинг хатти-ҳаракатларини қаршилик кўрсатишдан – ёрдам беришга, ҳамкорлик қилишга ўзгартириши билан чамбарчас боғлиқ.

Психологик алоқа ўрнатишнинг бир неча босқичларини кўриб ўтиш мумкин:

Бўлажак мулоқотни башорат қилиш. Психологик алоқа ўрнатишнинг самарали бўлишида дастлабки режаларнинг бўлиши мақсадга мувофиқдир. Бунинг учун мулоқотга кирувчи шахс тўғрисида бирламчи маълумотларга эга бўлиш зарур.

Мулоқотни енгиллаштирувчи ташқи омилларни яратиш. Мулоқот жараёнида суҳбатдошни чалғитадиган, унга ҳалақит берадиган, таъсир қиладиган омилларни йўқотиш, ишончлилик муҳитини яратиш.

Ташқи коммуникатив сифатларни намоён қилиш. Нутқ маданияти, мимика, ташқи кўриниш психологик алоқа ўрнатишда ижобий натижа беради. Масалан, суҳбат юритувчининг ўзини тутишига қараб суҳбатдошда эмоционал ҳолатлар юзага келади. Суҳбатдош билан мулоқот бошиданок ҳамфикр бўлишга ҳаракат қилиш керак.

Умумий ва барқарор қизиқишлар доирасини аниқлаш. Мулоқот бошида шахс билан умумий тил топишга ҳаракат қилиш даркор, умумий қизиқишларнинг борлиги эмоционал турғун ҳолатга олиб келади. Бу ўз-ўзидан суҳбатдошни самимий бўлишга ундайди, психологик иқлимни мўътадиллаштириб мавқени тенглаштиради.

Муомаладаги оғишларни бартараф этиш. Психологик алоқа ўрнатишнинг мажбурий омили ҳисобланади, бу мулоқотга бегона шахсларнинг аралашishi, хонада бегоналарнинг борлиги мулоқотнинг шаклланишига ҳалақит беради, ҳиссий зўриқишларни юзага келтиради.

Индивидуал (алоҳида) таъсир этиш. Психологик алоқа ўрнатишнинг якуний босқичи ходимнинг суҳбатдошга алоҳида таъсири ҳисобланади. Бу таъсирнинг асосий мақсади керакли, ишончли маълумотларни олишга таянади.

Ички ишлар органлари ходимларининг касб фаолиятида (айниқса, тезкор бўлинмаларнинг ходимлари, терговчилар учун) ролга кириш маҳорати, бир қатор муҳим тезкор хизмат вазифаларини бажаришда, бировнинг қиёфасига кира олиш қобилияти катта аҳамият касб этади. Бунда, нафақат ходим фаолиятининг охирги натижаси, балки кўпинча, унинг шахсий хавфсизлиги ҳам ушбу маҳоратга боғлиқ.



Ички ишлар органлари ходимларининг касбий – ролли хатти-ҳаракати деганда инсоннинг ташқи кўринишини бошқарадиган, атрофдагиларда муайян, ходим учун зарур тасаввур юзага келтирадиган, унинг ҳақиқий ички ҳолатини ниқоблайдиган хатти-ҳаракатлар йиғиндиси тушунилади.

Тезкор ходимнинг ролдги муайян хатти-ҳаракатларни амалга ошириш учун нутқий ва нутқсиз воситаларни маҳорат билан қўллаши алоҳида аҳамиятга эга. Бу рақибга қараганда тактик жиҳатдан устунликни таъминлаш учун ҳам ғоятда муҳим.

Юридик психологияда ролли хатти-ҳаракатларнинг уч тури фарқланади:

- ✓ Конспиратив-ролли;
- ✓ Шахсий-ролли;
- ✓ Мақсадли-ролли.

Конспиратив-ролли – шахсий қидирувни амалга ошираётган ходим ўзининг ички ишлар идорасидан эканлигини яширади ва тезкор хизмат мақсадидан келиб чиққан ҳолда ўзини атрофдагиларга маълум бир ижтимоий гуруҳ вакили сифатида таништиради.

Шахсий-ролли хатти-ҳаракатлар вақтида ходим ўзининг ички ишлар идорасидан эканлигини эмас, балки ҳақиқий хислатлари ва ҳолатларини яширади. У зарур вақтда ўзини содда, ҳар нарсага ишонадиган, шубҳаланувчи, ёлғонга ишонадиган, қувноқ, саросимага тушган қилиб кўрсата олиши керак ва ҳ.к.

Мақсадли-ролли хатти-ҳаракат ҳақиқий мақсадни, ниятни яширишда (Масалан, ниқобланган сўровни ўтказиш чоғида) намоён бўлади. Бунда ролни танлаш ва ундан фойдаланишга қўйиладиган қуйидаги бир қатор муҳим талабларга риоя этиш зарур:

- ✓ Очиқ рол яширин ролга ёрдам бериши керак.
- ✓ Ролни танлаш асосий мақсадга – керакли одам билан алоқа ўрнатиш, унинг ишончини қозонишга қаратилиши керак;
- ✓ Ролда ички ишлар органлари ходимининг у алоқага киришаётган одамга қизиқишини тушунтирувчи жиҳатлар бўлиши керак.
- ✓ Роль шахснинг қизиқишлари ва эҳтиёжлари билан боғлиқ бўлиши лозим;
- ✓ Ходим ҳосил қилган таассурот ижобий бўлиши даркор;
- ✓ Суҳбатдош ходимни эталон гуруҳга киритиши зарур;
- ✓ Одам қанчалик ўз ролини кўпроқ ўйнаса, ролдан шунчалик кам чекинади.

Ролга кириш кўникмаларини шакллантиришда ниқобланиш, шахсий-руҳий ва хатти-ҳаракатга оид ролли хатти-ҳаракат воситаларидан фойдаланишни ўрганиш ва тўғри фойдаланиш зарур.

Ролга киришнинг шахсий-психологик воситалари – гапларнинг мазмуни ва сўзлашиш тарзи, намоёиш этиладиган хислатлар ва одатлар. Бунда қарор топаётган тезкор хизмат вазиятидан келиб чиқиб, шахснинг кучли ёки “оғир” томонлари ниқобланиши ёки, аксинча, намоёиш этилиши мумкин. Масалан, терговчи сўроқ вақтида айбланувчининг зийраклигини пасайтириш учун ўзини ҳар гапга ишонадиган, алдаб кетиш осон бўлган “содда”, тажрибасиз ходим сифатида кўрсатади.

Ниҳоят, ролга кириш, ҳаракатланиш воситалари – бу ифодаланадиган роль, эгалланадиган мавқе, тутиладиган йўл ва хатти-ҳаракат тактикасидир. Бу ўринда қуйидагиларни ёдда тутиш жуда муҳим: рақибга мослашиш, унинг ҳақиқий ролини аниқ билиш, эмпатияга (бошқа шахс билан ҳамдард бўлиш, унинг ҳис-туйғуларини тушуниш қобилиятига) эга бўлиш.

Шундай қилиб касбий мулоқот – ходимнинг муайян қобилиятларини ривожлантиришни талаб этувчи мураккаб, лекин тегишли коммуникатив тайёргарлик бўлганда осон бошқариладиган, ходим фаолиятининг самарадорлигига ижобий таъсир этадиган жараён.



Фойдаланилган адабиётлар рўйхати.

1. Brennan, S. E., & Hanna, J. E. (2009). *Partner-specific adaptation in dialog*. *Topics in Cognitive Science*, 1(2), 274-291 – ҳамкорлинган нутқдаги психолингвистик уйғунликни таҳлил қилади PubMed.
2. Bavelas, J. B. (2012). *Face-to-Face Dialogue*. Oxford University Press – юзма юз мулоқотнинг структур ва функционал жиҳатлари global.oup.com.
3. Burgoon, J. K. et al. (2021). *Nonverbal Behaviors "Speak" Relational Messages of Dominance, Trust, and Composure*. *Frontiers in Psychology* – невербал мулоқот ва ижтимоий сигналларни таҳлил қилади Википедия+1Википедия+1.
4. Giles, H., Coupland, N., & Coupland, J. (1991). *Communication Accommodation Theory*. Улар мулоқотни созлаш механизмлари беради Википедия.
5. Calero Valdez, A., Adam, L., Assenmacher, D., et al. (2020). *Computational Methods in Professional Communication*. *arXiv* – профессионал мулоқотни рақамли таҳлил ёндошуви arXiv.
6. Fu, L., Fussell, S. R., & Danescu-Niculescu-Mizil, C. (2020). *Facilitating the Communication of Politeness...* *arXiv* – нутқ оҳанги ва самимийликни оширишга йўналтирилган тил ишлови arXiv.
7. Narayanan Venkit, P., Graziul, C., Goodman, M. A., et al. (2024). *Race and Privacy in Broadcast Police Communications*. *arXiv* – полициядаги профессионал диалогда махфийлик ва ирқий тенденцияларни ўрганган arXiv.
8. Feng, T. & Narayanan, S. (2022). *Speaking Patterns in Healthcare: Multimodal Study*. *arXiv* – невербал ва мултимодал белгилар билан касбий мулоқот таҳлили arXiv.
9. Coulthard, M. (2002). *Language and the Legal Process*. Palgrave Macmillan – ҳуқуқ лингвистик ва суд жараёнидаги мулоқот механизмлари Википедия.
10. Solan, L. M., & Tiersma, P. M. (2005). *Speaking of Crime: The Language of Criminal Justice*. University of Chicago Press – жиноят ва тергов сўзлашуви таҳлили grafiati.com+3Википедия+3grafiati.com+3.
11. Olsson, J., & Luchjenbroers, J. (2013). *Forensic Linguistics*. Bloomsbury – тергов ва полиция мулоқотида тил ядроси Википедия.
12. Mills, G. J. (2007). *The Development of Semantic Co-ordination in Dialogue*. PhD diss., QMUL – диалог структураси ва семантик уйғунликни ўрганади ouci.dntb.gov.ua.
13. Motley, M. T. (2012). *Forensic Communication: Application of Communication Research to Courtroom Litigation* – ҳуқуқий мулоқот техникалари ва психологик тактикаларга бағишланган experts.com.
14. Korniyaka, O. (2018). *University Teachers' Communicative-Speaking Competence*. *Psycholinguistics*, 24(1), 183–206 – педагогик мулоқот компетенциясига оид илмий тадқиқот grafiati.com.
15. Ufimtseva, N. V., Sternin, I. A., & Myagkova, E. Y. (2021). *Russian Psycholinguistics: Results and Prospects*. RAS monograph – психолингвистик назария ва амалиётлар кенг қамровли таҳлили grafiati.com.

