

## PEDAGOGIK MULOQOTNING KONFLIKTAGENLIK PROFILAKTIKASI.

**Turon unversiteti magistranti  
Toshniyozova Mahliyo Tulqinovna**

**Anotatsiya.** Bugungi kunda ta'lim tizimini takomillashtirish, ta'lim sifatini oshirish va sog'lom pedagogik muhitni shakllantirish dolzarb vazifalardan biri hisoblanadi. Ushbu jarayonda pedagogik muloqot alohida ahamiyat kasb etadi. Chunki ta'lim jarayonida o'qituvchi va o'quvchi o'rtasidagi munosabatlar, muloqot uslubi va psixologik muhit ta'lim samaradorligiga bevosita ta'sir ko'rsatadi. Pedagogik muloqot jarayonida turli ziddiyatlar, tushunmovchiliklar va nizolar yuzaga kelishi mumkin. Bu holatlar ko'pincha konfliktagen omillar ta'sirida paydo bo'ladi. Agar ushbu omillar o'z vaqtida aniqlanmasa va bartaraf etilmasa, ta'lim jarayonida salbiy oqibatlar olib keladi. Shu sababli pedagogik muloqotda konfliktagenlikning profilaktikasini ta'minlash muhim ahamiyatga ega. Mazkur mustaqil ishda pedagogik muloqot tushunchasi, konflikt va konfliktagenlik mohiyati, pedagogik konfliktlarning kelib chiqish sabablari hamda ularning oldini olish yo'llari batafsil yoritiladi. Pedagogik jarayonda muloqot muhim o'rin tutadi. O'qituvchi va o'quvchi, o'qituvchi va ota-ona, shuningdek, o'quvchilar o'rtasidagi muloqot sifati ta'lim samaradorligiga bevosita ta'sir ko'rsatadi. Noto'g'ri tashkil etilgan pedagogik muloqot turli ziddiyatlar, nizolar va kelishmovchiliklarga olib kelishi mumkin. Shu sababli pedagogik muloqotda konfliktagenlikning oldini olish, ya'ni konflikt profilaktikasi dolzarb masalalardan biridir.

**Kalit so'zlar:** pedagogika, muloqot, konfliktologiya, konflikt, demokratik uslub, profilaktika, ta'lim, lebral uslub, nutq, konflikt profilaktikasi, psixologik profilaktika, konfliktagenlik, ta'lim jarayoni, kommunikatsiya, muloqot madaniyati.

Kommunikativ muloqot san'atini o'zlashtirib olgan individ, har doim atrofdigilarni o'ziga samarali jalb eta oladi. Muloqotda aniqlik, 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 unutmashlik, ritm, temp va tembrga e'tibor qaratgan holda ya'ni o'rta balandlikda va muloyim ohangni saqlash. Pedagogik muloqot — bu o'qituvchi va ta'lim oluvchilar o'rtasida ta'lim-tarbiya jarayonida amalga oshiriladigan o'zaro ta'sir va munosabatlar tizimidir. Ushbu muloqot orqali bilim berish, tarbiyaviy ta'sir ko'rsatish, shaxsni rivojlantirish va ijtimoiylashuv jarayoni amalga oshiriladi. Pedagogka xos bo'lgan maxorat asosini tashkil etuvchi pedagogik muloqot madaniyati uning talabalar jamoasi, ota-onalar, xamkasblar hamda raxbariyat bilan uyushtiriladigan muloqot jarayonida namoyon bo'ladi. Bunda ayniqsa, pedagogning talabalar jamoasi bilan o'zaro muloqoti muhim ahamiyatga ega. Pedagog talabalar bilan muloqotga kirishish, uning samarali bo'lishiga intiladi. Pedagogik muloqot ruxiy-psixologik ta'sil kuchiga ega. Shu sababli uni tashkil etishda muloqot jarayonining ijobiy bo'lishini ta'minlash pedagogning zimmasiga katta ma'suliyatni yuklaydi. Agarda to'g'ri tashkil etilgan pedagogik muloqot talabada qurquvning yuzaga kelishi, ishonchsizlikning to'g'ilishi, diqqat, xotira va ish qobiliyatining susayishi, nutq me'yorining bo'zilishi kabilarga sabab bo'lsa, aksincha, nazariy-pedagogik va amaliy jihatdan to'g'ri tashkil etilgan muloqot yuqoridagi xolatlar aksini keltirib chiqaradi. Natijada talabalarda

o'qishga va mustaqil o'rganishiga, fikrlashga bo'lgan qiziqish ortadi. Pedagogik muloqot o'ziga xos ijtimoiy –psixologik jarayon ham sanaladi. Mazkur jarayonda quyidagi vazifalar bajariladi. Pedagogik muloqot quyidagi vazifalarni o'z ichiga oladi: axborot almashinuvi; hissiy ta'sir; o'zaro tushunish; hamkorlik va ishonch. To'g'ri tashkil etilgan pedagogik muloqot o'quvchilarning faolligini oshiradi, ularning bilim olishga bo'lgan qiziqishini kuchaytiradi. Pedagogik muloqot bir nechta muhim funksiyalarni bajaradi: Kommunikativ funksiya – axborot almashinuvi; Interaktiv funksiya – o'zaro hamkorlikni tashkil etish; Perseptiv funksiya – o'quvchini tushunish va qabul qilish; Tarbiyaviy funksiya – shaxsiy sifatlarni shakllantirish. Ushbu funksiyalar uyg'unlashgan holda amalga oshirilganda pedagogik jarayon samarali bo'ladi. Ma'lum vaziyatlarda pedagog raxbar sifatida talabalar faoliyatini boshqaradi. Bu jarayonda ham muloqot yetakchi omil hisoblanadi. Biroq, muloqotning samaradorligi raxbar sifatida namoyon bo'lyotgan pedagog tomonidan qanday muloqot uslubining tanlanganligi bilan belgilanadi. Odatda pedagogning raxbar sifatidagi muloqot usullari quyidagi uch turga ajratiladi. Aftoritar uslub. Barcha faoliyatlar mazmun, shakl, metodlar faqat pedagog tomonidan belgilanadi. Demokratik uslub. Barcha faoliyatlarni tashkil qilishda jamoaning fikriga tayanib ish ko'riladi. Liberal uslub. Odatda bu uslub pedagog va talab munosabatlarining kelishuvchanlikka asoslanganligini ta'minlaydi. Pedagogik faoliyatni tashlik etishda pedagogning nafaqat o'zi, balki uning ijobiy ta'siri asosida talabalar ham muloqot madaniyati o'zlashtirib borishlari lozim. Muloqot madaniyati- muloqot jarayonini axloqiy meyorlar, ijtimoiy talablarga muvofiq tashkil etish asosida suhbatdoshni tushina olish extiyoji va qobilyatga egalik. Ta'lim amaliyoti pedagogic muloqot jarayonida o'qituvchilar tomonidan quyidagi kamchiliklarga yo'l quyilishidan dalolat beradi: Ehtiyodsizlik, Shaxsiyatparastlik, Suhbatdoshni ortiqcha majburlash, Sustkashlik, O'zini juda yuqori yoki past quyish, Xaddan tashqari jonbozlik ko'rsatish. Talim jarayonida buday kamchiliklarga yo'l quyishlik pedagogik mavqeyini tushishiga olib keladi. Konflikt — bu ikki yoki undan ortiq tomonlar o'rtasidagi qarama-qarshi fikrlar, manfaatlar yoki pozitsiyalar to'qnashuvidir. Pedagogik jarayonda konfliktlar ko'pincha muloqotdagi xatolar, noto'g'ri munosabat yoki psixologik muammolar sababli yuzaga keladi. Konflikt o'zi nima? "Konflikt" atamasi "Nizo" tushunchasining dastlabki ekvivalenti sanaladi. Bu fan o'rganuvchi obyektlar nimalardan iborat? Konfliktlarning kelib chiqishini, sabab va oqibatlarini o'rganuvchi fan "Konfliktologiya" bolib, u lotincha "conflictus" to'qnashuv, "logiya" - ta'limot demakdir. Demak, Konfliktologiyato'qnashuv haqida ta'lim berish, ya'ni to'qnashuv haqidagi fan hisoblanadi. Pedagogik konfliktologiya fanini o'qitishdan maqsad - bo'lajak o'qituvchilarni zamonaviy pedagogik konfliktologiya asoslariga doir bilimlar bilan qurollantirishdir. Shu bilan birga, yoshlarga hayotdagi konfliktlar bo'yicha keng nazariy va amaliy bilimlar berish orqali yoshlarni jamiyatda mustaqil va faol fuqaro sifatidagi ishtiroki uchun zamin yaratish, boshqa insonlar bilan tabiiy bo'lgan turli ijtimoiy, iqtisodiy, ma'naviy-ruhiy, psixologik muloqotlarda ular ongi, tafakkuri va axloqida kamtarlik, mehribonlik, halollik, to'g'riso'zlik, samimiylik, vijdoniylik, o'z so'zida turish kabi xislatlarni tarbiyalashdan iborat. Pedagogik konfliktologiya fani ixtisoslik fani hisoblanib, uning rivojlanishi qator pedagogik, xususan, pedagogika, pedagogika nazariyasi, oila pedagogikasi, ijtimoiy pedagogika, pedagogik texnologiya, pedagogik mahorat, umumiy psixologiya, yosh va pedagogik psixologiya, psixologik konfliktologiya, pedagogika tarixi, qiyosiy pedagogika, shuningdek anatomiya va fiziologiya, psixologiya, sotsiologiya, falsafa, tarix, huquq va boshqa ijtimoiy fanlar bilan yaqinaloqadorlikda o'rganiladi va shu fanlar bilan birgalikda hamkorlikda ish olib boradi. Konfliktni tushunishga bo'lgan ikki xil yondashuv mavjud. Ulardan birinchisi, konfliktni ancha keng - tariflar, fikrlar, kuchlar

to'qnashuvi deb ta'riflaydi. Bunday yondashuvga ko'ra konfliktlarjonsiz tabiatda ham yuz berishi mumkin. "Konflikt" va "ziddiyat" tushunchalari amalda hajmiga ko'ra qiyoslanuvchan bo'lib qoladilar. Ikkinchi yondashuv, konfliktni opponentlar yoki o'zaro ta'sir subyektlarining bir-biriga zid (teskari) yo'llangan maqsadlari, manfaatlar, pozitsiyalari, fikrlari yoki qarashlarining to'qnashuvi deb tushuniladi. Pedagogik konflikt - ta'lim tizimida pedagogik konfliktlarning vujudga kelish sabablari va tabiatini o'rganadigan, ulami bartaraf etish usullari va amaliy tavsiyalarni ishlab chiqadigan nazariy-amaliy yo'nalish hisoblanadi. Pedagogik konflikt ijtimoiy hayotdagi ko'p uchraydigan holat bo'lib, tabiiyki jamiyatning kuchli ijtimoiy munosabatlari to'plangan bo'laklari asosan maktabda, oliy va o'rta maxsus ta'limda ko'zga tashlanadi. Ta'limda o'z "Men"ni qattiq hurmat qilishga odatlangan o'quvchi yoki talabalar orasida konfliktli munosabatlarning bo'lishi tabiiy hodisa. Lekin amaliy ko'mkmalarga, kuchli tayyorgarlikka ega bo'lmagan pedagog yoki rahbarlar ham konfliktli munosabatlarni vujudga kelishiga sharoit yaratib berishi mumkin. Pedagogik konfliktlarning asosiy turlari: o'qituvchi va o'quvchi o'rtasidagi konflikt; o'quvchilar o'rtasidagi konflikt; o'qituvchi va ota-onalar o'rtasidagi konflikt. Pedagogik konfliktni yuzaga keltirmasligi uchun o'qituvchi nozikpsixolog va mohir pedagog bolishi lozim. Tarbiyachi nazariy bilimlari va pedagogik sezgirligi vositasida o'qituvchilar va o'quvchilar bilan oson aloqaga kirishadi, maktabda va undan tashqarida birgalikdagi faoliyatni mohirlik bilan uyushtiradi, tarbiyalanuvchining fikri, tuyg'usi va irodasini bevosita va bilvosita boshqarish san'atini egallagan bo'ladi. Inson ilk bolalik davridanoq turli nizolar va ziddiyatlar bilano'zi xohlamagan tarzda to'qnash keladi. Agar o'zimizning bolaligimizni eslay olsak, oddiy narsalar ustida juda qattiq qayg'uranimiz, o'z his-tuyg'ularimizga berilib ketib, manfaatlarimiz himoyasi uchun kurashga kirganimizni anglaymiz. Masalan, urishib qolgan bolani o'zimizning ko'chadan o'tishga qo'yamanimiz, bizga velosipedinibermagan bolani masxara qilishga unnganimiz, keyinroq esa sizning yangi kiygan chiroyli ko'ylagingiz boshqa qizlarning havasini keltirgani, ular sizni qutlash o'miga "namuncha o'zingga zeb beribsan?!" deb piching qilgani, akangiz dars qilayotganida ataylab kassetani baland ovozda qo'yib qo'yganingiz yoki o'zingiz yaxshi ko'rgan o'yinchoqlaringizni mehmon boladanyashirganingiz mana shunday oddiy konfliktli vaziyatlardir. Bularning barchasi kundalik turmushda uchrab turadigan odatdagingiz va kelishmovchiliklar hisoblanadi. Aytmoqchimizki, ilk bolalikdanoq, biz o'z maqsadlarimizga yetishish uchun boshqalar manfaatlarini bilan to'qnashamiz. Ammo ulg'ayganimiz sari ikkixil hodisa yuz beradi. Birinchidan, bolaligimizda bizga katta ta'sir o'tkazgan kelishmovchiliklar ulg'ayganimiz sari bizga e'tiborsiz, kichik, jiddiy bo'lmagan hodisalarga, ba'zan esa kulgili holatlarga aylanadi. Ko'glimizda "nima uchun shunchalik kuyingan ekanman?" deb o'ylaymiz. "Shu oddiy narsa menga qattiq ta'sir qilgan ekanda", deb xulosa qilainiz. Tabiiy ravishda, katta bo'lganimizda yoshligimizda urishgan bolani ko'chamizdan o'tkazmaslik yoki mehmondan biron narsani yashirish xayolimizga ham kelmaydi. Bolalik davrimizda hammamiz ham juda oddiy narsalar uchun kurashganmiz. Ammo hozir hech qaysi birimiz mehmon boladan o'z o'yinchoqlarimizni, o'yinchoqlar bizga qanchalik qadrlil bo'lmasin, yashirib qo'yamaymiz. Ya'ni, biz ulg'aygan sari konfliktlarga aqlirasolik va sipolik, sog'lom fikrlilik asosida yondashamiz. Shubha yo'qki, ulg'aygan insonlar, ya'ni kattalar konfliktlarga kichiklarga nisbatan boshqacharoq yondashishadi. Ikkinchi tomondan esa, ulg'ayganimiz sari bizning hayotimizdagi kelishmovchilik, nizo va ziddiyatlar ham o'sib, ulg'ayib, kattaroq mazmun va mohiyat kasb eta boshlaydi. Konfliktagenlik — bu konfliktni keltirib chiqaruvchi omillar va sharoitlar majmuasidir. Pedagogik muloqotda konfliktagen omillar quyidagilar bo'lishi mumkin: qo'pol munosabat; adolatsiz baholash; kamsitish; haddan tashqari

tanqid;emotsional beqarorlik.Konfliktagen omillar muloqot jarayonida salbiy muhitni shakllantiradi. Pedagogik konfliktlarning yuzaga kelishida psixologik omillar muhim rol o'ynaydi. Ularga stress, charchoq, asabiylilik, emotsional zo'riqish kiradi. O'qituvchi yoki o'quvchining ruhiy holati muloqot sifatiga ta'sir ko'rsatadi. Pedagogik konfliktni pedagogika va psixologiya fanlari bir-biri bilan uzviy holda o'rganadi va hal qiladi. Ularning har ikkisi bitta umumiy jarayonni - insonning psixik faoliyati hamda uning xulqatvorini tadqiq etadi. Bugungi kunda zamonaviy o'qituvchi ijtimoiy psixologik tayyorgarliksiz auditoriyaga kirishi miunkin emas. Shuning uchun ham o'quvchilar o'rtasidagi o'zaro munosabatlarni tartibga sola olishi, bolalar jamoasida ijtimoiy-psixologik mexanizmlardan foydalanishni bilishi zarur. Shaxs shakllanishida u yashayotgan muhit, kishilar va jamiyatning roli juda katta. Chunki ijtimoiy muhitdagi turli hodisalar odamning ongiga bevosita ta'sir qilib, unda chuqur iz qoldiradi. O'qituvchi shulami hisobga olgan holda bolalar psixikasi va xarakterini o'rganishi, shu asosda o'qitishning aniq va izchil tizimini ishlab chiqishi lozim. Psixologiyada mavjud 4 ta temperamentni pedagog yaxshi bilishi zarur, chunki ana shu tushunchalar ta'lim tizimidagi pedagogic ziddiyatlarni oldini olishning asosiy omilidir. Pedagogik taktga rioya qilmaslik, noto'g'ri talab qo'yish, o'quvchilarning yosh va individual xususiyatlarini hisobga olmaslik konfliktlarga sabab bo'ladi. Pedagogik jihatdan o'z faoliyatini tashkil etish o'qituvchining o'zichki imkoniyatlarini ro'yobga chiqarishga layoqatlilikidir. Bu uningfaoliyatiga insoniy mazmun beradi. Ichki imkoniyati ami ro'yobga chiqarish muayyan tashabbuskorlikni talab qiladi. Ong tarkibining istiqboldagi faoliyatga ko'rsatadigan ta'sirini belgilash g'oyasi mustaqilbilim olish tajribasining shakllanishida pedagogikaga hamkorliknazariyasiga oid tadqiqotlar orqali kirib kelgan. Bu o'z faoliyatini hamkorlik asosida amalga oshirish sohasidagi yondashuvga tayanadi. Bu jarayonda o'qituvchi yangi sifat ko'rsatkichiga ega boigan bilimlarni o'zlashtirishga ko'maklashadi. Insoniy nuqtayi nazardan shaxsning o'z faoliyatini tashkil etishi pedagogik konfliktlar yechimini topishga oid asosiy tushunchalarni anglash imkonini beradi. Pedagogik konfliktologiya fani uyg'unlashgan didaktik jarayonlarni tahlil qilish va o'z faoliyatini tashkil qilish metodlarini izchil tatbiq etishga yo'naltirilgandir. Bu o'ta murakkab, ochiq, nomuntazam rivojlanuvchi tizim bo'lib, uning o'ziga xos jihati o'z faoliyatini mustaqil tashkil etishida namoyon bo'ladi. Mazkur tizimning ichki imkoniyati o'zida yangi sifatga ega. Bo'lgan hayot uchun zarur kelishuv jarayonini namoyon qilishidir.

Pedagogika fanida bunday tizimni shaxs ongini shakllantirishga yo'naltirilgan didaktik jarayon sifatida baholash mumkin. Unda amalga oshadigan ichki o'zgarishlar shaxs ongi strukturasiining faoliyatini ta'minlaydi. O'z navbatida, talim-tarbiya sifatiga ta'sirko'rsatadi. O'quvchi ongida yangicha, kuchliroq tarkibning vujudga kelishi uning yordamida bilimlar, axborotlar va tajribalarning o'zlashtirilishi bir qator shart-sharoitlarga amal qilishni taqozo qiladi: Oila muhitidagi muammolar, ijtimoiy tengsizlik, atrof-muhit ta'siri ham pedagogik konfliktlarning kelib chiqishiga ta'sir ko'rsatadi. Jamoada vujudga kelgan har turli konfliktlarga nisbatan ham passiv emas, faol yondashgan ma'qul. Siz o'zingizni bir tomonning yonini olgan yoki ikkinchi tomon uchun bo'ysungan holda emas, balki awal o'rganganimizdek, mana shu konflikt vaziyatni vujudga keltirgan muammoni aniqlashga sa'y-harakat qilib, butun jamoa diqqatini shaxslararo munosabati ami taftish qilishga emas, balki muammoni aniqlashga, uning yechimini qidirishga, tomonlar har bining manfaatlarini o'zaro yaqinlashtirishga, har ikki tomonni ham o'zaro qoniqtiradigan yechimni qidirishga safarbar etishingiz lozim bo'ladi.

Mehnat jainoasida xodimlar olzaro 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 natijasida muammoli holatlar uchrab turadi. Konflikt profilaktikasi — bu nizolarni oldindan aniqlash va ularning yuzaga kelishiga yo'l qo'ymaslikka qaratilgan choralar tizimidir. Pedagogik muloqotda bu jarayon juda muhim hisoblanadi. Konflikt profilaktikasi — bu jamiyatda, jamoada yoki shaxslar o'rtasida kelib chiqishi mumkin bo'lgan nizolarni oldindan aniqlash, ularning sabablarini kamaytirish yoki bartaraf etishga qaratilgan choralar tizimidir. Uning asosiy maqsadi konfliktning yuzaga kelishiga yo'l qo'ymaslik yoki uni eng kam zarar bilan hal qilishdir. Konflikt profilaktikasi nizoni hal qilishdan ko'ra oldini olish samaraliroq degan tamoyilga asoslanadi. Bu jarayon: odamlar o'rtasidagi munosabatlarni sog'lomlashtirish, keskinlik va ziddiyat manbalarini kamaytirish, hamkorlik va o'zaro tushunishni kuchaytirishga xizmat qiladi. Pedagogik muloqotda konfliktlarning oldini olish quyidagi yo'llar orqali amalga oshiriladi: o'quvchilarga nisbatan hurmat va ishonch; ijobiy muloqot muhitini yaratish; emotsional nazorat; adolatli baholash; pedagogik taktga rioya qilish. Profilaktika uchun avvalo sabablarni bilish muhim: Kommunikatsiya yetishmasligi (noto'g'ri tushunish, mish-mishlar) Manfaatlarni to'qnashuvi Adolatsizlik hissi Psixologik omillar (stress, tajovuzkorlik, hissiyotlarni boshqara olmaslik) Ijtimoiy tengsizlik yoki rol noaniqligi. Bu sabablar va omillar yechimi, avvalo, insonning uziga bog'liq nizolarni oldini olish uchun esa insonda insoniylik va kechirimlik bo'lishi kerak.

Konflikt profilaktikasining asosiy yo'nalishlar

- a) Psixologik profilaktika: Hissiyotlarni boshqarishni o'rgatish, Empatiya (boshqani tushuna olish)ni rivojlantirish, Stressga chidamlilikni oshirish
- b) Ijtimoiy-pedagogik profilaktika: Jamoada sog'lom muhit yaratish, O'zaro hurmat va bag'rikenglikni targ'ib qilish, Qoidalar va majburiyatlarni aniq belgilash
- c) Tashkiliy profilaktika: Vazifalarni adolatli taqsimlash, rahbar va a'zolar o'rtasida ochiq muloqot, Muammolarni erta bosqichda aniqlash. o'qituvchining nutqi, ohangi, tana tili va xulq-atvori konfliktlarning oldini olishda muhim ahamiyatga ega. Yaxshi muloqot madaniyati sog'lom pedagogik muhitni shakllantiradi. 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 aniqlik, 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 unutmazlik, 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 aqli, 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 unutmaslik kerakki, ko'pchilik individlar ularni eshitib bo'lishganidan keyingina eshitishga tayyor bo'ladilar. Kommunikatsiya mexanizmi harakatining asosini nutq tashkil etadi. U shaxs dunyoqarashining barcha jihatlarini, ya'ni manfaatlarini, faoliyat sohasi, qiziqishlari, madaniyat darajasini aks ettiradi. Ma'lumki, barcha muloqotlar nutq vositasida amalga oshadi. Nutq deb —harakatdagil 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 o'qilona foydalanishdir. Nutq muloqoti madaniyati va natijaviyligini bir necha ko'rsatgichlar: nutqdagi aniqlik va uning o'rnililigi, barcha uchun tushunarli, 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'riligi eng avvalo atamashunoslikdan savodlilarcha va o'rinni foydalanishni bildiradi. O'rnililigi 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 maqtozni 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'rinni 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 mutola 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

hakoza. Suhbat davomida hamsuhbatingizga, agarda u iyerarxik pog'onadan sizdan pastda turgan bo'lsa ham uning familiyasini aytib murojaat qilish tavsiya etilmaydi. 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'qituvchi pedagogik jarayonda yetakchi shaxs hisoblanadi. Uning kasbiy mahorati, psixologik savodxonligi va muloqot uslubi konfliktlarning oldini olishda asosiy omil bo'lib xizmat qiladi. O'qituvchi nizoli vaziyatlarni o'z vaqtida aniqlab, ularni tinch yo'l bilan hal eta olishi lozim. O'qituvchining konflikt profilaktikasidagi roli ta'lim jarayonining barqarorligi va samaradorligini ta'minlashda muhim ahamiyatga ega. Ta'lim muhitida turli xarakterga ega o'quvchilar ishtirok etgani sababli kelishmovchiliklar tabiiy holat hisoblanadi. Ammo bu kelishmovchiliklarning ochiq konfliktga aylanmasligi, o'z vaqtida oldi olinishi aynan o'qituvchining pedagogik mahorati va muloqot madaniyatiga bog'liq. O'qituvchi konfliktni faqat hal qiluvchi emas, balki uning yuzaga kelishiga yo'l qo'ymaydigan asosiy shaxs sifatida namoyon bo'ladi. Konflikt profilaktikasi, avvalo, o'qituvchining sinfda sog'lom psixologik muhit yaratishidan boshlanadi. O'quvchilar bilan ochiq, samimiy va hurmatga asoslangan muloqot olib borilgan muhitda ishonch kuchli bo'ladi va nizolar kamroq yuzaga keladi. O'qituvchi har bir o'quvchining fikrini tinglashi, uni shaxs sifatida qadrlashi orqali ichki noroziliklarning oldini oladi. Ayniqsa, o'quvchilarning individual xususiyatlarini hisobga olish konflikt profilaktikasida muhim o'rin tutadi. Har bir bolaning xarakteri, temperamenti va ruhiy holati turlicha bo'lgani uchun ularga bir xil yondashuv har doim ham ijobiy natija bermaydi. O'qituvchining adolatli va shaffof baholashi ham konfliktlarning oldini olishda katta rol o'ynaydi. Baholashdagi nohaqlik yoki subyektiv munosabat o'quvchilarda norozilik va qarshilik hissini uyg'otishi mumkin. Shu sababli o'qituvchi baholash mezonlarini oldindan tushuntirishi va barcha o'quvchilarga teng munosabatda bo'lishi lozim. Konfliktli vaziyat yuzaga kelgan taqdirda esa o'qituvchining pedagogik takt va vazminligi hal qiluvchi ahamiyat kasb etadi. Keskin so'zlar, baland ovoz yoki jamoa oldida koyish nizoni yanada kuchaytiradi, muloyim va o'ylangan munosabat esa uni bartaraf etishga yordam beradi. Bundan tashqari, o'qituvchi konfliktlarni erta aniqlash qobiliyatiga ega bo'lishi zarur. Sinfdagi munosabatlarni doimiy kuzatish, o'quvchilar o'rtasidagi sovuqlik yoki guruhlashishni o'z vaqtida sezish orqali muammoni chuqurlashmasdan hal qilish mumkin. Tarbiyaviy suhbatlar, o'zaro hurmat va bag'rikenglikni targ'ib etish ham konflikt profilaktikasining muhim vositalaridan biridir.

### **Xulosa**

Xulosa qilib aytganda, pedagogik muloqotning konfliktologik profilaktikasi ta'lim jarayonida yuzaga kelishi mumkin bo'lgan nizoli vaziyatlarning oldini olishda muhim ahamiyatga ega. O'qituvchi va o'quvchi o'rtasidagi muloqotning to'g'ri yo'lga qo'yilishi, o'zaro hurmat, ishonch va tushunishga asoslangan munosabatlar konfliktlarning paydo bo'lish ehtimolini sezilarli darajada kamaytiradi. Pedagogik muloqotda o'qituvchining nutq madaniyati, pedagogik takt, empatiya va vazminligi yetakchi omil sifatida namoyon bo'ladi. Shuningdek, o'qituvchining o'quvchilarning individual xususiyatlarini inobatga olishi, adolatli baholash va ochiq muloqotni ta'minlashi sog'lom psixologik

muhitni shakllantiradi. Bunday muhitda o'quvchilar o'z fikrini erkin ifoda etadi, norozilik va ichki ziddiyatlar esa ochiq konfliktga aylanmaydi. Demak, pedagogik muloqotning konfliktologik profilaktikasi nafaqat nizolarni bartaraf etish, balki ularning kelib chiqish sabablarini oldindan bartaraf qilishga xizmat qiladi. Natijada ta'lim jarayonining samaradorligi oshib, o'qituvchi va o'quvchi o'rtasida mustahkam hamkorlik munosabatlari shakllanadi. Pedagogik muloqotning konfliktagenik profilaktikasi ta'lim jarayonining muhim tarkibiy qismi hisoblanadi. To'g'ri tashkil etilgan muloqot ta'lim samaradorligini oshiradi, sog'lom psixologik muhitni yaratadi va o'quvchilarning har tomonlama rivojlanishiga xizmat qiladi. Har bir pedagog konfliktlarning oldini olishga qaratilgan bilim va ko'nikmalarga ega bo'lishi zarur.

**Foydalanilgan adabiyotlar:**

1. M.T.Axmedova. Pedagogik konfliktologiya. Toshkent 2020 y
2. Farog'at Mirzayeva . Pedagogika nazariyasi va tarixi.(darslik) Toshkent 2024.
3. N.Muslimov, M.Usmonboyeva, D.Sayfurova, A.Turayev . Pedagogik kompetentlik va kreativlik asoslari. Toshkent 2015 yil.
4. R.Shodiyev. Pedagogik konfliktologiya.
5. R.A.Movlonova, N.H.Raxmonqulova, K.O.Matnazarova, M.K.Shirinov, S.Hafizov. Umumiy pedagogika . Toshkent 2018 y
6. G.Karimova.Muloqot madaniyati moduli bo'yicha o'quv –uslubiy majmua. Toshkent 2018.