

NIZOLI VAZIYATLARDA SHAXSLARGA PSIXOLOGIK XIZMAT
KO‘RSATISHNING AHAMIYATI

Yaxshimova Dinara Ilhom qizi
Boboqulova Gulshan Sobirjon qizi
Ulug‘bekova Dildora Madaminjon qizi

*Innovatsion va ijtimoiy-iqtisodiyot universiteti, Amaliy psixologiya yo‘nalishi 3-bosqich talabalari,
Toshkent, O‘zbekiston*

Annotatsiya: *Har xil turdagi ziddiyatli vaziyatlarda samarali harakat qilish uchun har doim u yoki bu strategiyani tanlash imkoniyatiga ega bo‘lish muhimdir. Bu shuni anglatadiki, psixologik xizmat ko‘rsatishda psixolog nafaqat nazariy tushunchaga, balki muayyan vaziyatga eng mos keladigan xatti-harakatni qo‘llashda amaliy ko‘nikmalarga ega bo‘lishi kerak. Nizoli vaziyatda bo‘lgan odam o‘zini faqat o‘ziga tanish bo‘lgan tarzda tutadi va boshqa xatti-harakatlarning mavjudligini bilmaydi. Buning sababi - shaxsning individual xususiyatlari, uning fe‘l-atvori va temperamentining xususiyatlari, hayotning turli sohalaridagi ziddiyatli munosabatlar tajribasi, shuningdek, ota-onasi, o‘qituvchilari va boshqalar tomonidan unga singdirilgan munosabatlaridir. Ushbu maqolada nizoli vaziyatlarda shaxslarga psixologik xizmat ko‘rsatishning o‘ziga xos jihatlari tahlil qilinadi.*

Kalit so‘zlar: *nizo, nizoli vaziyat, shaxslararo munosabatlar, psixologik vositachilik, konstruktiv nizolar, destruktiv nizolar, raqobat, hamkorlik, qochish, konformlik, murosakorlik, xulq-atvor strategiyalari.*

Ba‘zan nizolarni hal qilishda muhim omil bo‘lib, ularni hal qilishda uchinchi shaxs - vositachi ishtirok etadi. Amaliy psixologlar ko‘pincha bu rolni o‘ynashlari kerak. Odatda, nizolarni hal qilishda vositachi bir kishi bo‘ladi, garchi ba‘zida u maxsus kasbiy tayyorgarlikka ega bo‘lgan bir necha kishidan iborat guruh bo‘lishi mumkin. Yuqorida aytib o‘tilganidek, nizo yuzaga kelganda, shaxsda o‘ziga xos hissiy tajribalar paydo bo‘ladi - tashvish, qo‘rquv, noqulaylik hissi, ularni bartaraf etishga qaratilgan faoliyatni keltirib chiqaradi.

Nizolarni hal qilishning konstruktiv shakllariga shaxsning o‘zi yoki uning raqibi bilan qarama-qarshilik va nomuvofiqlikni bartaraf etishga qaratilgan suhbat kiradi, bu oxir-oqibat shaxsning o‘zida ham, boshqalar bilan munosabatlarida ham uyg‘unlikni tiklashga yordam beradi.

Nizolarni hal qilishda yordam ko‘rsatish uchta asosiy shaklda tashkil etilishi mumkin:

- odamga o‘zi bilan muloqot o‘rnatishda yordam berishdan iborat bo‘lgan psixoterapevtik ish;
- psixologik maslahat, bu shaxsga boshqa odamlar bilan muloqot o‘rnatishda yordam berishdan iborat;

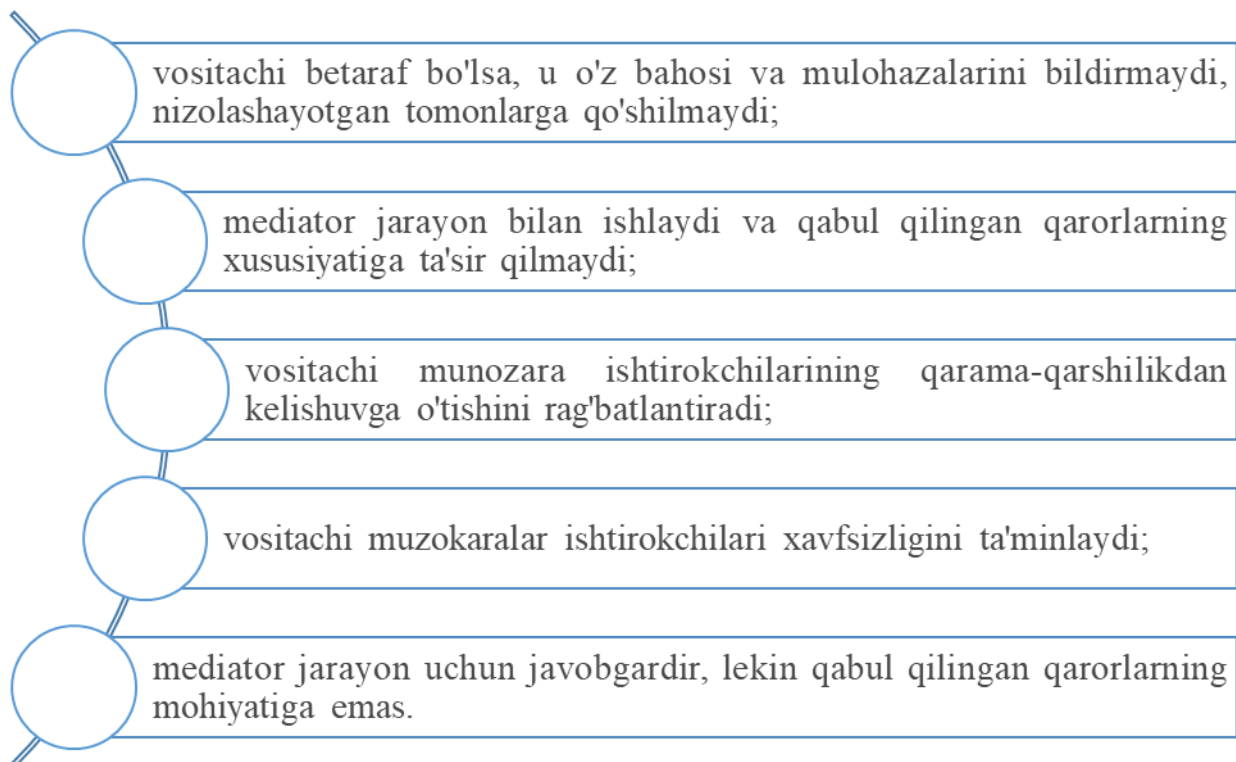


- odamlar o‘rtasida muloqot o‘rnatishdan iborat bo‘lgan psixologik vositachilik

Konflikt (lotincha conflictus – to‘qnashuv), hal qilishni talab qiladigan va uni bartaraf etishga qaratilgan faoliyatni keltirib chiqaradigan muhim psixologik muammo sifatida shaxs tomonidan boshdan kechiriladigan qarama-qarshilikdir. Psixologiyada konfliktning dastlabki tushunchasi psixoanaliz bilan bog‘liq: konflikt ongsiz ko‘p yo‘nalishli tendensiyalarning to‘qnashuvi sifatida qaraladi. Shu bilan birga, asosiy e‘tibor patogen mojarolarga, nevrotik kasalliklarga olib kelishi mumkin bo‘lgan muvaffaqiyatsiz urinishlarga qaratilgan.

Psixodinamik yondashuv bilan bog‘liq shaxs nazariyalarida konflikt shaxs tuzilishi prinsipi sifatida ishlaydi, unga ko‘ra shaxsning dinamikasi (uning rivojlanishi, faoliyati va boshqalar) unga xos bo‘lgan qarama-qarshi tendensiyalarning natijasidir. Zamonaviy psixologiyada konflikt inson boshidan kechiradigan tanqidiy vaziyatning alohida turi sifatida qaraladi. Psixologik to‘qnashuvlarni zamonaviy tushunishning asoslari K.Levin asarlarida qo‘yilgan bo‘lib, u o‘zining maydon nazariyasi doirasidagi konfliktni "individga qarama-qarshi yo‘naltirilgan va bir vaqtning o‘zida taxminan teng ta’sir qiluvchi kuchlar ta’sirida bo‘lgan vaziyat" deb qaragan.

N.V.Grishina psixologik vositachilik jarayoni aniq tamoyillarga mos kelishi kerak, deb hisoblaydi:



I-rasm. Nizoli vaziyatlarda psixologik vositachilikning ahamiyati

Vositachi psixolog odamlar qanchalik qiyin vaziyatda bo‘lmasin, o‘zlarini o‘zgartirishga va o‘z qarorlarini o‘zgartirishga qodir ekanligiga asoslanishi kerak. Aslida,



psixologik vositachilik muammo bo'yicha qaror qabul qilishga emas, balki ishtirokchilar o'rtasidagi o'zaro munosabatlarni tashkil etishga qaratilgan bo'lib, uning davomida u yoki bu qaror qabul qilinadi. Nizo - bu ikki yoki undan ortiq tomonlar o'rtasida kelishuvning yo'qligi. Shaxslararo konfliktida tomonlar deganda odamlar yoki odamlar guruhlarini tushuniladi, shaxslararo ziddiyatda esa bir shaxsning munosabatlari, qadriyatlarini, g'oyalari tushuniladi. Odatda qarama-qarshilik har doim tahdid, dushmanlik, nafratni keltirib chiqaradigan salbiy hodisa, ya'ni iloji bo'lsa, undan qochish kerak deb ishoniladi. Biroq, ziddiyatning o'zi yomon emas.

Nizo inqiroz kabi, rivojlanishning harakatlantiruvchi kuchi bo'lishi mumkin. Hatto eng yaxshi munosabatlarda ham, mojarolar nafaqat mumkin, balki maqsadga muvofiqdir, chunki ular odamlarga boshqalarga o'zlarining pozitsiyalarini va ruxsat etilgan chegaralarni to'liq ochib berish va aniqlash imkonini beradi. Nizoning ijobiy ma'nosi shundaki, odam nihoyat yangi narsaga boradigan yo'lda cheklovlar haqiqatini ko'rishga muvaffaq bo'ladi.

Ma'lum bo'lishicha, konfliktidagi xatti-harakatlarning u yoki bu strategiyasini (ongli yoki ongsiz ravishda) tanlashda uchta omildan kelib chiqamiz:

- bu qarama-qarshilikda shaxs manfaatlarning ahamiyati;
- boshqa tomon manfaatlarining shaxs uchun ahamiyati;
- ma'lum bir shaxs bilan munosabatlarning subyekt uchun ahamiyati.

Insoniy munosabatlar sohasidagi nizolar bilan ishlash amaliyotining rivojlanishiga (birinchi navbatda tashkiliy kontekstda) muzokaralar modellari (klassik asosiy model R.Fisher va V.Urey tomonidan ishlab chiqilgan prinsipial muzokaralar usuli) ta'sir ko'rsatdi, ayniqsa. uchinchi tomon ishtirokidagi muzokaralar modellari, ular orasida eng ommabop shakli vositachilikdir. Mediatsiya - bu munozarali yoki ziddiyatli vaziyatda kelishuv izlashda uchinchi shaxsning ikki (yoki undan ortiq) boshqalarga yordami. So'nggi o'n yilliklarda jahonda mediatsiya amaliyoti faol rivojlanmoqda. Mediatsiya protseduralarining imkoniyatlari psixologiya uchun shubhasiz qiziqish uyg'otadi.

□ Qochish strategiyasidan foydalanish hech narsa bo'lmagandek ko'rinishni anglatadi. Agar munosabatlar faqat rasmiy bo'lsa, qochish strategiyasi foydalidir. Ushbu strategiya vaqt va kuchingizni tejashga yordam beradi.

□ Ular ushbu strategiya bilan keyingi bosqichga o'tmaydigan yaqin odamlar bilan munosabatlarda paydo bo'ladi.

□ Bunday xatti-harakatlar uslubini tanlagan kishi o'z fikrini himoya qilmaydi, balki qarama-qarshi tomonning g'alabasiga hissa qo'shmaydi. U yo muloqot qilishdan bosh tortadi yoki qaror qabul qilishni muntazam ravishda kechiktiradi. Bu ko'pincha barcha ishtirokchilar uchun o'tkazib yuborilgan imkoniyatlarga olib keladi. Konsessiyada boshqa odamning manfaatlarini siznikidan ko'ra muhimroqdir. Boshqacha qilib aytadigan bo'lsak, konsessiya strategiyasini qabul qilgan shaxs o'zi bilan ziddiyat yuzaga kelgan shaxsning manfaatlariga shaxsiy manfaatlarini qurbon qiladi.



□ Agar munosabatlar biz uchun o‘z manfaatlarimizdan muhimroq bo‘lsa, biz ushbu strategiyadan foydalanamiz. Yoki biz noto‘g‘ri ekanligimizni tushunganimizda, yoki biz ziddiyatni hal qilish uchun sharoitlar hali pishmaganligini his qilganimizda.

□ Bunday holda, konsessiya vaqtinchalik “sulh” ga olib keladi va nizoli vaziyatni konstruktiv hal qilish yo‘lidagi muhim qadam bo‘lib xizmat qiladi.

□ Majburlash xulq-atvor strategiyasini tanlagan holda, odam ziddiyatdagi shaxsiy manfaatlarni yuqori baholaydi, qarama-qarshi tomonning manfaatlari esa hisobga olinmaydi.

□ Ushbu strategiya o‘z xarajatlaridan qat‘iy nazar, mojaroda g‘alaba qozonishga qaratilgan bo‘lib, uni “maqsad vositalarni oqlaydi” iborasi bilan aniqlash mumkin. Ushbu strategiya har bir insonning farovonligi uchun tartibni tiklash zarur bo‘lganda, odamlarni zo‘ravonlikdan yoki ehtiyotsiz harakatlardan himoya qilish uchun shaxs o‘z qo‘liga o‘zi nazorat qilganda oqlanadi.

□ Biroq, ushbu strategiyani tanlayotganda, u faqat qisqa vaqt ichida samarali ekanligini unutmangiz kerak. Mag‘lubiyatga uchragan tomon yo o‘ziga yuklangan qarorni sabotaj qiladi yoki keyingi hamkorlikdan butunlay voz kechadi.

«Konfliktli» shaxsning xususiyatlariga quyidagilar kiradi:

- Boshqalarning kamchiliklariga toqat qilmaslik;
- O‘z-o‘zini tanqid qilishning pasayishi;
- Impulsivlik;
- His-tuyg‘ularning nomutanosibli;
- Singdirilgan salbiy qarashlar;
- Boshqa odamlarga nisbatan noto‘g‘ri munosabat;
- Tajovuzkorlik;
- Tashvish;
- Sotsializmning past darajasi.

Ko‘pincha odamlar nizoni hal qilish uchun psixologga murojaat qilishadi. Nizolar muqarrar ravishda ota-ona va bola munosabatlari, turmush hayoti va ishdagi munosabatlarga hamroh bo‘ladi. Shuningdek, nizoning xususiyatlarini yoshga bog‘liq inqirozlar paytida, tashvish va qo‘rquv hujumlari paytida va psixosomatik kasalliklarda ham ko‘rish mumkin. Albatta, bu nizolarning barchasi o‘rtasida katta farq bor. Birinchi holda, biz shaxslararo nizolar haqida, ikkinchisida esa - shaxs ichidagi nizolar haqida gapirishimiz mumkin. Ammo umumiy narsa bor: har ikkala holatda ham, yuzaga kelgan nizoni hal qilish uchun odamning o‘z resurslari yetarli emas va u psixolog yordamiga muhtoj.

Nizo - bu ikki yoki undan ortiq tomonlar o‘rtasida kelishuvning yo‘qligi. Shaxslararo nizolarda tomonlar deganda shaxslar yoki shaxslar guruhlari, shaxslararo ziddiyatda esa bir shaxsning munosabatlari, qadriyatlarini, g‘oyalari tushuniladi. Odatda qarama-qarshilik har doim tahdid, dushmanlik, nafratni keltirib chiqaradigan salbiy hodisa, ya‘ni iloji bo‘lsa,



undan qochish kerak deb ishoniladi. Biroq, ziddiyatning o‘zi yomon emas. Nizo, inqiroz kabi, rivojlanishning harakatlantiruvchi kuchi bo‘lishi mumkin. Hatto eng yaxshi munosabatlarda ham, mojarolar nafaqat mumkin, balki maqsadga muvofiqdir, chunki ular odamlarga boshqalarga o‘zlarining pozitsiyalarini va ruxsat etilgan chegaralarni to‘liq ochib berish va aniqlash imkonini beradi. Nizoning ijobiy ma‘nosi shundaki, shaxsnihiyot yangi narsaga boradigan yo‘lda cheklovlar haqiqatini ko‘rishga muvaffaq bo‘ladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO‘YXATI:

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Словарь конфликтолога: второй изд. - СПб.: Питер, 2006. - 528 с.
2. Ложкин Г.В., Повьякель Н.И. Психология конфликта: Теория и современная практика: Учеб. пособие. - М.: Профессионал, 2006. - 416 с.
3. Алешина Ю.Е. Проблемы теории и практики медиации // Личность. Общение. Групповые процессы. Современные направления теоретических и прикладных исследований в зарубежной психологии: Сб. трудов АН СССР ИНИОН. -М., 1991.
4. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта - СПб.: Питер, 2003. - С. 155-188.
5. Гришина Н.В. Психология конфликта - СПб.: Питер, 2000. -С. 375-418.
6. Дейч М., Шикман С. Конфликт: социально-психологическая перспектива // Социальный конфликт: современные исследования: Реферативный сборник. - М.: Исани, 1991. - С. 70-74.
7. Франкл В. Человек в поисках смысла. - М., 1990.
8. Ялом И. Экзистенциальная психотерапия. - М., 1999..
9. Ялом И. Лечение от любви и другие Психотерапевтические новеллы. - М., 1997..
10. Дэна Д. Преодоление разногласий. Как улучшить взаимоотношения на работе и дома. - СПб., 1994.
11. Вишнякова Н.Ф. Конфликтология: Учеб. пособ. 3-е изд. - Минск: Университетское, 2002. - С. 114-262.
12. Ващенко И.В. и др. Общая конфликтология: Учеб. пособие / общ. ред. И.В. Ващенко, СП. Пренки. - 2-е изд. - Х.: Оригинал, 2001. -С. 201-210.
13. Гирник А.М. Посредничество в трудовых конфликтах. - М., 1998..
14. Горняк А.М. Как достичь успеха в переговорах? - Хмельницкий, 1992.
15. Скотт Дж.Г. Конфликты. Пути их преодоления. - М.: Внешторгиздат, 1991. - 191 с.

