

MUAMMOLARNI HAL QILISH VA NIZOLARNI BOSHQARISHDA PSIXOLOGIK YONDASHUV

Xudayberdiyeva Nodira Ilxamovna

Xorazm viloyat Gurlan tumani "Inson" ijtimoiy xizmatlar markazi
bosh mutaxassis psixologi

<https://doi.org/10.5281/zenodo.15188661>

Annotatsiya: Mazkur maqolada muammolarni hal qilish va nizolarni boshqarish jarayonida psixologik yondashuvlarning o'рни va ahamiyati yoritilgan. Insonlararo munosabatlarda yuzaga keladigan ijtimoiy va shaxsiy ziddiyatlarni anglash, ularning sabablari va oqibatlarini tahlil qilish orqali samarali hal qilish yo'llari tahlil etilgan. Psixologik nazariyalar asosida muammolarni hal qilishda empatiya, faol tinglash, emotsional intellekt va konstruktiv muloqotning o'рни ko'rsatib berilgan. Shuningdek, nizolarni boshqarishda individual va guruh psixologik xususiyatlarning hisobga olinishi zarurligi asoslab berilgan. Tadqiqot natijalari amaliyotda psixologik yondashuvlardan foydalanish orqali ijtimoiy muammolarni barqaror va ijobiy hal qilish imkonini berishini ko'rsatadi.

Kalit so'zlar: nizolarni boshqarish, psixologik yondashuv, empatiya, faol tinglash, emotsional intellekt, konstruktiv muloqot, shaxslararo munosabatlar.

Kirish.

Zamonaviy jamiyatda insonlar o'rtasidagi muloqot va hamkorlik doimiy harakat va o'zgarish jarayonida kechadi. Har bir shaxs hayoti davomida turli xil muammolarga duch keladi, ular ba'zida ijtimoiy munosabatlarda ziddiyatli holatlarni keltirib chiqaradi. Bu kabi vaziyatlarda to'g'ri qaror qabul qilish, murosaga kelish va barqaror yechim topish insonning psixologik tayyorgarligi va emotsional barqarorligiga bog'liqdir. Aynan shunday sharoitda psixologik yondashuvlar insonlar o'rtasidagi nizolarni hal qilishda muhim vosita sifatida namoyon bo'ladi.

Psixologiya nafaqat inson ongi va xulq-atvorini tushuntiradi, balki turli ijtimoiy muammolarni hal etishda samarali yondashuvlarni ham taklif qiladi. Empatiya, faol tinglash, muloqotda ochiqlik va tushunish kabi psixologik usullar insonlar o'rtasidagi ishonchni tiklash, tushunmovchiliklarni yumshatish va ijobiy ijtimoiy muhit yaratishda asosiy rol o'ynaydi. Har qanday nizoli holatda birinchi qadam bu – tinglash va tushunishga bo'lgan intilishdir. Bu esa insonning ichki psixologik madaniyati va emotsional intellektiga borib taqaladi. Ushbu maqolada aynan muammolarni hal qilish va nizolarni boshqarish jarayonida psixologik yondashuvlarning nazariy asoslari hamda ularning amaliyotdagi samaradorligi tahlil qilinadi. Shuningdek, shaxslararo munosabatlarda barqarorlik va totuvlikni ta'minlashda psixologik yondashuvlarning qanday imkoniyatlar yaratishi o'rganiladi.

Nizolarni hal qilishning usullari "Hal qilish" tushunchasidir. Mazkur tushunchaga adabiyotlarda quyidagicha ta'rif berilgan, "Hal qilish-tomonlar o'rtasida muammolarga, nizolarga yechim topish yoki yechim topishga harakat qilish", "Hal qilish" bu murakkab jarayon bo'lib, tomonlar o'rtasida kelishuvga erishish uchun eng yaxshi usulni topish orqali yuzaga keladi" kabi fikrlar yoritib o'tilgan.

Nizolar muammosi va ularni hal qilish yo'llari turli soha va sohalarda ishtirok etadigan odamlar uchun dolzarbdir. Shaxsning o'ziga xos xususiyati - muayyan sharoitlarda boshqa shaxslar bilan o'zaro munosabatlarning murakkabligi. Jamoa qanchalik katta bo'lsa, keskin ziddiyatli munosabatlar yuzaga keladigan sharoitlar ehtimoli shunchalik yuqori bo'lishi bu tabiiy holatlardan biriga aylanib bormoqda.

Nizo – bu ikki yoki undan ortiq tomonlar o‘rtasida tushunmovchilik, kelishmovchilik, tortishuvlardir. Ziddiyat ya’ni, fikrlarning bir-biriga mos emasligi, qarama-qarshi fikrlar demakdir. Insonning ta’savvurlari, qiziqishlarida ham qarama-qarshiliklar bo‘lishi mumkin.

Nizolarning bir qancha turlari mavjud bo‘lib ular quyidagilar.

- ichki shaxsiy nizo;
- shaxslar o‘rtasidagi nizo;
- shaxsiy nizolar;
- jamoalar o‘rtasidagi nizolar.

Ichki shaxsiy nizolarda kuzatiladigan xolatlar.

o‘z xohishiga qarshi borish;

bitta to‘xtamga kelish, bitta fikrga kelishdagi buzilishlar;

shaxsiy ehtiyojlar bilan tashkilot manfaatlarining o‘zaro bir-biriga to‘g‘ri kelmasligi.

shaxsiy manfaatlarni tashkilot manfaatlaridan ustun qo‘yish;

ish joyida ortiqcha yuklamalarning qo‘yilishi yoki yuklamalarning kamligi;

o‘zidan (o‘z faoliyatidan) qoniqmaslik;

o‘ziga nisbatan ishonchsizlik ;

ruhiy tushkunlik.

Shaxslar o‘rtasidagi nizolarda kuzatiladigan xolatlar:

ish kuchi, tashkilotdagi jihozlar, ajratilayotgan mablag‘ uchun kurashish;

loyihalar tayyorlash va ularni tasdiqlatish;

bo‘sh ish joyi;

shaxslar o‘rtasidagi ziddiyatlar (fe‘l-atvori, fiklashi, dunyoqarashi).

Shaxslararo va guruhniy nizolar :

turli xil kutishlar;

turli vaziyatlar;

bitta yomon guruhning yetakchilik qilishi.

shogird va rahbariyat;

yordamchi va asosiy xodim;

funksional guruhlar yoki bo‘limlardagi manfaatlar to‘qnashuvi.

Nizodagi xulq-atvor uslublarining ijobiy va salbiy jihatlari ham mavjud bo‘lib

Masalan:

Raqobat – ba’zida o‘z manfaatlarini o‘ylab, atrofdagilarga ziyon yetkazishi mumkin.

Afzalligi – sizning manfaatlaringiz bilan hisoblashadi.

Kamchiligi – urushqoq va yoqimsiz insonga aylanib qolishi.

Nizodan qochish, (o‘zini chetga olish) – nizoni hal etishni orqaga surish.

Afzalligi – vaqtdan yutasiz (hammasini vaqt ko‘rsatadi).

Kamchiligi – muammo hal etilmaydi, yomon his-tuyg‘ular ichingizda qolib ketadi.

Bu va boshqa vaziyatlardan chiqish turlicha bo‘lishi mumkin, barchasi insonning nizo paytidagi xulq-atvoriga bog‘liq.

Nizoli vaziyatlarni diagnostika va korreksiya qilishda turli xil mashg‘ulot va o‘yinlardan foydalanish mumkun.

Masalan:

Rolli o'yin: **“Nizolarni hal etish”**.

O'yinni o'tkazishning birinchi varianti. Trener ishtirokchilarni 3 kishi bir guruh bo'lib bo'linishini so'raydi, 5 daqiqa davomida har bir uchlik, ishtirokchilar tasavvur eta oladigan nizoli holatni vujudga keltiradi (masalan, 2 do'stning tortishuvi). Har ikkalasi ham o'zining fikrida turishi, uchinchi ishtirokchi esa hakamlik rolini ijro etadi. Guruhlar navbat bilan nizoli holatlarni aks ettirib bo'lganlaridan so'ng trener “vaziyatni” muhokama qiladi.

Trener muhokama uchun quyidagi savollarni beradi:

Nizoni hal etishda qanday usullarni ko'rsatib berdingiz?

Sizingcha o'yin vaqtida ishtirokchilar qanday qiziqarli topilmalardan foydalandi?

Sizingcha ularning nizoli vaziyatlarini hal etish mumkin edimi? Umuman vaziyatni bartaraf etish mumkinmi?

Sizning fikringizcha bunday vaziyatlarda yoki boshqa holatlarda inson o'zini qanday tutishi kerak?

O'yinni muhokama qilish. Trener keltirilgan materialni ishtirokchilarga tarqatadi va guruhlar materialdagi xulq-atvor uslublaridan qaysi birini ko'rsatib berganligini so'raydi.

O'yinni o'tkazishning ikkinchi varianti. **“Nizolarni hal etish”**. Trener har bir guruhga nizo paytidagi xulq-atvor uslublari bilan birgalikda nizoli vaziyatlar taklif etadi. Ishtirokchilarning vazifasi nizoli vaziyatni hal etish uchun mos keluvchi xulq-atvor uslublarini tanlashi va nima uchun aynan shu uslubni tanlaganligini izohlab berishi kerak.

Trener ishtirokchilarga **“Hozir nimani his qilayapsiz?”**, ulardan o'yinni muhokamasiga o'tmagan holda, o'zlaringda kechayotgan his-tuyg'ulari haqida gapirib berishini so'raydi. Nega shunday deb o'ylaysiz? O'yindan olgan taassurotlaringiz, o'yinning qiyinchiligi nimada?” – deb savol beradi.

Trener xulosasi: Demak, bir-birimizni to'g'ri tinglab, suhbatlashishimiz zarur. Shuningdek, murosa qilish yo'llarini qidirishimiz kerak. Murosa – bu ikkala tomon uchun ham kelishishning eng yaxshi oltinga teng qoidasidir.

“Yarashtirib qo'yish” mashqi.

Trener ishtirokchilarni 3 kishidan iborat guruhlariga bo'ladi. Har bir guruh 5 daqiqa davomida bittadan o'zlari kundalik hayotida nizoli vaziyatni yaratadi. (masalan, oilada kelishmovchiliklar, kasbiy faoliyati bilan bog'liq nizoli vaziyatlar va hakazo vaziyatlar bo'lishi mumkin). Guruhlardagi 2 nafar ishtirokchi bahsga kirishadi, uchinchi ishtirokchi o'rtada turuvchi –yarashtirib qo'yadigan odam rolini ijro etadi.

Trener uchun ko'rsatma: ishtirokchilar tomonidan shovqin-suron ko'tarilmasligiga e'tibor qaratish lozim. Shuningdek, vaziyatni ko'rsatib berish

uchun 5 daqiqa vaqt berilganligini eslatib turishi lozim. Barcha ishtirokchilar vaziyatlarni ko'rsatib berganlaridan so'ng, muhokamaga o'tiladi va quyidagi savollarga javob beradi. Nizo vaqtida aralashib, ikki tomonni yarashtirib qo'yish kerakmi yoki indamay tomosha qilish yaxshimi?

Sizingcha, nizolarni hal etishning boshqa yo'llaridan yarashtirib qo'yish usulining farqi nimada? Afzalliklari va salbiy jihatlari.

Yarashtirib qo'yuvchi, ya'ni o'rtada turuvchi odam nizo paytida nimalar qilishi kerak?

Yarashtiruvchi, ya'ni o'rtada turuvchi inson qanday bo'lishi kerak?

Guruhlar o'zlarining javoblarini beradi, taqdim etilgan material bo'yicha muhokama bo'ladi. Trener ishtirokchilarning fikr-mulohazalarini to'ldiradi, vaziyatdagi holatlarni izohlab o'tadi va xulosa qilib, yakun yasaydi.

Guruhlarda ishlash **“Nizoli vaziyatda o'zini tutish qoidalari”**.

Trener qatnashchilarni 4 ta guruhga bo'ladi. Har bir guruhga marker, A-4 formatdagi qog'ozlarni tarqatadi va nizolarni boshqarish qoidalarini ishlab chiqishni vazifa qilib beradi.

Trener uchun: guruhlar topshiriq paytida “Nizoli vaziyatda o'zini tutish qoidalari” deb yozib tayyorlab oladi. Shuningdek, guruhlarga yo'nalish ko'rsatish va yordam tariqasida oldin bajargan rolli o'yinlarni eshitgan va ko'rganlaridan xulosa qilishlari uchun eslatib o'tadi.

Belgilangan vaqt tugaganidan so'ng 1-guruh o'z taqdimotini qiladi. Ishlab chiqqan qoidalarini (trener tomonidan tayyorlangan “Nizoli vaziyatda o'zini tutish qoidalari” deb nomlangan) flipchartga yopishtiradi. Keyin esa 2-guruh o'z taqdimotini qiladi va flipchartga yopishtiradi. Qolgan guruhlar ham shu tarzda davom ettiradi. Bunda guruhlar o'zlaridan oldingi guruh tomonidan yozilmagan qoidalarni yozishlari kerak bo'ladi.

Qoidalar quyidagicha bo'lishi mumkin:

Diqqat bilan eshiting.

Suhbatdoshingiz fikriga aniqlik kiriting u nima demoqchi.

Bir-biringizni hurmat qiling, ishtirokchilarning emas, faqat o'z muammolaringizni muhokama qiling. Muammoni hal qilishga chin dildan kirishing. Vaziyatdan chiqishning ko'proq yo'llarini toping, toki, ikkalangizning fikringiz bir joydan chiqsin. Mavzuni ijobiy xulosalar bilan yakunlang.

Xulosa:

Bugungi kunda insonlar o'rtasidagi o'zaro tushunmovchiliklar, nizolar va turli ziddiyatlar hayotimizning ajralmas bir qismiga aylangan. Bunday vaziyatlarda muammoga yuz tutgan har bir shaxs yoki jamoa qanday yo'l tutishi, qanday qaror qabul qilishi — natijaning ijobiy yoki salbiy bo'lishida hal qiluvchi omildir. Aynan shu nuqtada psixologik yondashuvlar bizga muammoni chuqur anglash, qarama-qarshilikni boshqarish va ijobiy yechim topishda mustahkam poydevor bo'lib xizmat qiladi.

Psixologik yondashuv — bu shunchaki ilmiy nazariya emas, balki har bir insonning kundalik hayotida qo'llashi mumkin bo'lgan amaliy vositadir. Empatiya bilan boshqalarning his-tuyg'ularini anglash, faol tinglash orqali muammoga chuqur kirib borish, konstruktiv muloqot bilan o'zaro ishonchni mustahkamlash — bularning barchasi ijtimoiy barqarorlik sari olib boradi. Inson o'zini anglay boshlaganida, boshqalarni ham tushunishga intiladi. Tushunish esa — nizoni yumshatishning, tinchlikka erishishning eng kuchli qurolidir. Shunday ekan, har qanday muammo va nizolarga faqat tashqi vositalar bilan emas, balki ichki ruhiy salohiyat, psixologik savodxonlik va sabr bilan yondashish zarur. Zero, jamiyat taraqqiyotining kaliti — bu insonlar o'rtasidagi sog'lom va samimiy munosabatlardir. Psixologik yondashuv esa bu munosabatlarni mustahkamlashning eng samarali yo'lidir.

Foydalanilgan adabiyotlar/Используемая литература/References:

1. Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. — М.: Эксмо, 2021. — 320 с.
2. Абдукаримов М. Психология: O'quv qo'llanma. — Т.: "Iqtisod-moliya", 2020. — 288 б.
3. Yusupova D. Shaxslararo munosabatlar psixologiyasi. — Т.: "Fan va texnologiya", 2021. — 215 б.
4. Thomas K.W. Conflict and conflict management. In: The Handbook of Industrial and Organizational Psychology. — Chicago: Rand McNally, 1976. — P. 889-935.
5. Мирзаева З.Қ. Ijtimoiy psixologiya asoslari. — Т.: O'zbekiston, 2019. — 260 б.
6. Mayer B. The Dynamics of Conflict Resolution: A Practitioner's Guide. — San Francisco: Jossey-Bass, 2012. — 384 p.
7. G'aniyeva N. Shaxs psixologiyasi. — Т.: TDPU, 2018. — 198 б.
8. Deutsch M., Coleman P.T., Marcus E.C. The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice. — San Francisco: Jossey-Bass, 2011. — 960 p.