

## PEDAGOGIK MULOQOTDA KONFLIKTLARNI BOSHQARISH

*ShDPI MG'MA 1-24 guruh talabasi*

*Ortiqova Sevinch*

**Annotatsiya:** *"Pedagogik muloqotda konfliktlarni boshqarish" nomli ushbu tezis ta'lim jarayonida konfliktlarni samarali boshqarish usullarini o'rganishga bag'ishlangan. Unda o'qituvchi va o'quvchilar o'rtasidagi muloqot sifatini oshirish, nizolarni oldini olish hamda hal etishda empatiya, adolat, kommunikatsiya va stressni boshqarish kabi strategiyalarning ahamiyati ko'rsatib o'tilgan.*

**Kalit so'zlar:** *Empatiya, adolat, Konflikt, ruhiy va hissiy, tenglik va adolat, konstruktiv yondashuv, kommunikatsiya, xulq- atvor qoidalari, stress.*

Empatiya va tushunish – O'qituvchining empatiya ko'rsatishi va o'quvchilarni tinglashi o'zaro ishonch va hurmatni oshiradi, bu esa konfliktlarning oldini olishga yordam beradi. Muammolarni tahlil qilish – Konfliktning kelib chiqish sabablarini tahlil qilish orqali, ularni shaxsiy emas, balki o'quv jarayonidagi muammo sifatida qabul qilish o'qituvchi va o'quvchilar o'rtasida sog'lom muhit yaratadi. To'g'ri kommunikatsiya – Og'zaki va noverbal muloqot vositalarini samarali qo'llash konfliktlarning oldini olish va ularni yumshatishda muhim rol o'ynaydi. Konstruktiv yondashuv – Konfliktlarni ijobiy va konstruktiv tarzda hal qilish o'qituvchiga o'quv jarayonini sifatli va samarali boshqarishda yordam beradi. Yechim yo'llarini izlash va kelishuv – Konfliktlarni hal qilishda yechimlar taklif qilish va kelishuvga erishish taraflarning hamkorligini mustahkamlaydi va o'qituvchilarning muloqot madaniyatini rivojlantiradi. Bu yondashuvlar pedagogik muloqotda konfliktlarni samarali boshqarishga va ta'lim muhitining ijobiylikini ta'minlashga yordam beradi. O'quvchilarning hissiy holatini hisobga olish – O'qituvchi o'quvchilarning ruhiy va hissiy holatini inobatga olishi va ularga mos ravishda yondashishi muhim. Bu

konfliktlarni oldini olishda samarali vosita hisoblanadi. Tenglik va adolat – O‘qituvchi barcha o‘quvchilarga teng munosabatda bo‘lishi va adolat tamoyiliga rioya qilishi kerak. Bu guruh ichidagi nizolarni kamaytiradi va ishonchli muloqot muhiti yaratadi. Xulq-atvor qoidalarini o‘rnatish – Sinfidagi tartib-qoidalar va o‘zaro muloqot qoidalarini oldindan belgilab qo‘yish konfliktlarning oldini olishga yordam beradi. Bu tartib va tartib-intizomni mustahkamlaydi. O‘quvchilarni qo‘llab-quvvatlash va rag‘batlantirish – O‘qituvchi o‘quvchilarni rag‘batlantirib, ularning ishonchini oshirishi kerak. Bu esa o‘z-o‘zini anglash va konstruktiv muloqotni rivojlantirishga yordam beradi. Ziddiyatlarni vaqtida bartaraf etish – Konfliktlarning o‘z vaqtida bartaraf etilishi ularning kuchayishining oldini oladi. O‘qituvchi nizolarni cho‘zmasdan, tezkor va ijobiy yondashuvni qo‘llashi kerak. Muammoga yechim izlash jarayoniga o‘quvchilarni jalb etish – O‘qituvchi o‘quvchilarning fikrlarini tinglab, muammoni yechishda ularning ishtirokini ta‘minlashi muhim. Bu o‘z-o‘zini boshqarish ko‘nikmasini rivojlantiradi. Stressni boshqarish ko‘nikmalari – O‘qituvchi va o‘quvchilar o‘rtasida stressni boshqarish ko‘nikmalarini rivojlantirish konfliktlarning yanada yengil hal etilishiga yordam beradi va ijobiy muhit yaratadi. Bu yondashuvlar yordamida pedagogik muloqotda konfliktlarni boshqarish osonlashadi va o‘quv jarayonining samaradorligi oshadi.

Ma'lumki, yoshlarga ta'lim-tarbiya berish, ularni barkamol shaxslar sifatida shakllantirish muammosi har doim ham, har qanday jamiyatning asosiy vazifasi bo'lib kelgan. Bugungi kunda Oliy ta'lim muassasalarida "Pedagogik konfliktologiya" fanini o'qitishdan maqsad asosan o'quv jarayoni sharoitida turli shakl va turdagi nizolarning oldini olish orqali ta'lim samaradorligiga erishish, pedagogik va o'quvchilar jamoasida do'stona ruhiy barqarorlikni ta'minlashni ko'zda tutadi. Ushbu maqsadlarga erishishning zaminida o'zaro muomala madaniyati va muloqot qoidalari yotadi. Shaxs ma'naviyatining uzviy bir bo'lagi muomala madaniyati bo'lsa, xulq-atvor, odob-axloq, nutqiy faoliyat tushunchalari uning zamiriga kiradi. Asrlar osha har bir xalqqa xos bo'lgan, milliy-ma'naviy qadriyatlar yuksak madaniyat ramziga aylangan urf-odatlar, yurish-turish,

yashash tarsi barchasi kishi shaxsiyatida aks etishi tabiiy. Munosabat, shubhasizki, shaxsning muomala madaniyatidan kelib chiqadi. Bu esa barkamollik belgisi bo'lgan ta'lim va tarbiyaga, ma'naviyat va ma'rifatga borib bog'lanadi. Aqlan, ruhan va jismonan sog'lom avlodgina yurtning porloq kelajagidir. Qushning parvozini qo'sh qanotisiz tasavvur qilish mumkin bo'lmaganidek, insonning iqboli va yurt istiqbolini ham ta'lim-tarbiya va ma'naviyat-ma'rifatsiz tushunish, idrok etish mushkul. Allomalarimizning e'tirof etishlaricha, mulk sohibi bo'lishdan ko'ra, ko'ngil sohibi bo'lish sharofati haqida mumtoz adabiy merosimizda ibratomiz fikrlar bisyor. Inson dilini ovlash, unga mehr berish, samimiy tilaklar izhor etish ilinji sharq adabiyotida juda sharaflanib, ta'riflangan. Sababi, dunyoda bir ilm borki, bu adabiyotning bosh mavzusi bo'lib kelgan. Bu insonshunoslikdir. Ushbu ilmning ibtidosi esa inson diliga yo'l izlashdir. Ilmu fan ham, ma'naviy madaniyat va san'at ham shu haqda bosh qotirib kelgan. Bu esa komil inson konsepsiyasidir. Inson qalbiga yo'l topilmasa, barcha sohalarning rivoji, jamiyat taraqqiyoti haqidagi so'z puchga aylanadi. Insonning ongu shuuri, qalbigina ulug' va qutlug' ishlarga qodirdir. Bu qalbda dunyoqarash va tafakkur qudrati bor. Tafakkur va ongning yuksakligiga erishmasdan turib oldimizga qo'yilgan maqsadlarimizning ro'yobini tasavvur etish mushkul.

Inson xushfe'l, kamsuqum, xokisor, oliyhimmat, muloyim, beozor bo'lsa, ko'pchilikning e'tirofu e'tiboriga tushadi. Chunki, e'tirof e'tiborga, e'tibor ehtiromga, ehtirom esa e'zozga eshik, ezgulikka beshikdir. Odamzotning kimligini, ma'naviyatini atrofdagilariga bo'lgan munosabatidan anglab olish qiyin emas. Chunki, muomala inson xulq-atvorining ziynatidir. Kishi xulqi bilan nazarga ham, hazarga ham duchor bo'lishi hech gap emas. Dunyo go'zallik qonuniyatlariga binoan qurilarkan, demak, insonning xulqi va nutqi ham, ko'rinishi va kiyinishi ham, munosabati va muloqoti ham go'zal bo'lishi maqsadga muvofiq. Xalqimizning "O'zingga qarab kutarlar, so'zingga qarab kuzatarlar" — degan o'giti bejiz emas. "Til yarasi bitmas, tig' yarasi bitar" — deganida ham inson uchun zarur bo'lgan muomala jarayoniga e'tibor zaruriyatini sezish qiyin emas. "Qalbgaga yo'l ma'rifatdan boshlanadi. Ma'naviyatli inson kimga, nima haqda,

qachon, qayerda, qanday qilib va qancha aytishni biladi va amal qiladi, shu asnoda obro' qozonadi, e'tiborga tushadi. Bir so'z va bir xatti-harakat e'tirofga yoxud e'tirozga, nazarga yoxud hazarga, yaxshilikka yoxud vahshiylikka sababkor qilishi hech gap emas. Shundagina voizning o'zi ham, so'zi ham joiz bo'ladi, suhbatdoshi qalbida iz qoldiradi. Ma'rifatli inson madaniyatli ayni damda ma'naviyatlidir. So'zlash ma'rifatdan, tinglash madaniyatdan, anglash ma'naviyatdandir. Johil kishi so'zning qiymatini va o'zining qadrini bilmagani uchun xushmuomalada bo'lol maydi. Jaholatga qarshi ma'rifat bilan kurashish va olishish uchun esa bilim, tafakkur, yuksak darajadagi xulqiy va nutqiy madaniyat zarur;"

Oliy pedagogik ta'lim muassasalarida tarbiyaga oid fanlarni o'qitish jarayonida talabalarga xushmuomalalilikni, inson qalbiga yo'l topish tilsimlarini o'rgatish zarurati mavjudligini unutmash kerak. O'zaro do'stona munosabatlar, shirinsuxanlik, dilkashlik orqali har doim ham sodir bo'ladigan pedagogik konfliktlarni oldini olish imkoniyati paydo bo'ladi. O'quv jarayonida pedagogik nizolarning oldi olinishi talabalarining nafaqat ta'lim samaradorligini ta'minlaydi, balki muomala madaniyatlarini takomillashishiga ham xizmat qiladi. Ma'lumki, konfliktlar inson hayotining ajralmas tarkibiy qismi sifatida e'tirof etiladi. Bo'lajak o'qituvchilarda sodir bo'lishi mumkin bo'lgan pedagogik konfliktlarni profilaktika qilish, korreksiyalash va bartaraf etish ko'nikmalarini shakllantirib borish muhim ahamiyat kasb etadi.

Pedagogik muloqot jarayoni o'qituvchi va o'quvchilar o'rtasidagi samarali aloqa shakllanishini talab qiladi. Ammo bu jarayonda ba'zida kelishmovchiliklar va konfliktlar yuzaga keladi. Pedagogik konfliktlarning sabablari

1. Kommunikatsiya muammolari: O'qituvchi va o'quvchilar o'rtasida noto'g'ri tushunish.
2. Shaxsiy xususiyatlar: Har bir insonning turli temperamenti va xarakteri.
3. Adolat hissining buzilishi: Baholash yoki munosabatlarda adolatsizlik sezilishi.

Oldini olish usullari:

- Faol tinglash texnikasi: O'quvchilarning fikrlarini hurmat bilan tinglash.
- Tenglik prinsipini qo'llash: Har bir o'quvchiga bir xil munosabatda bo'lish.
- Pozitiv munosabat yaratish: O'quvchilarga iliq va qo'llab-quvvatlovchi muhit taqdim etish.

Kelishmovchiliklarning oldini olish uchun o'qituvchi muloqot madaniyatini rivojlantirishi va o'quvchilarning ehtiyojlarini inobatga olishi lozim. Bu esa dars jarayonini yanada samarali qiladi. O'qituvchi va o'quvchilar o'rtasida yuzaga kelgan konfliktlarni boshqarish ta'lim jarayonining muhim qismi hisoblanadi. Konfliktlarni boshqarish bosqichlari

#### 1. Konfliktni aniqlash

O'qituvchi birinchi navbatda konfliktning sababini aniqlashi kerak. Bu jarayonda savollar berish va voqeani neytral baholash muhim.

#### 2. Tahlil qilish

Konflikt tomonlarining hissiyotlari va manfaatlarini tahlil qilish zarur. Bu orqali muammoning ildizi aniqlanadi.

#### 3. Yechimlarni ishlab chiqish

Tomonlar bilan birgalikda mos keladigan yechim variantlarini ishlab chiqish. Har bir tarafning fikrini hisobga olish muhimdir.

#### 4. Kelishuvga erishish

Har ikki tomon qabul qila oladigan kelishuvga erishish va uni amalda qo'llash. Misol: Agar o'quvchi o'qituvchining bahosiga norozi bo'lsa, u holda baholash mezonlarini tushuntirish va o'quvchiga baholarni yaxshilash yo'llarini ko'rsatish zarur. Pedagogik muloqotda konfliktlarni samarali boshqarish uchun muloqot texnikalari va hissiy intellektni rivojlantirish zarur. Bu dars jarayonini ijobiy muhitda o'tishini ta'minlaydi.

**FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR:**

1. G. Akramova - "Pedagogik konfliktologiya".
2. Musurmonov R., Keldiyorov M., A'zamqulova D., Halimova M. - "Pedagogik konfliktlarni oldini olishda muomala madaniyati va muloqot qoidalarining ahamiyati".
3. O'zbekiston Respublikasi ta'lim tizimi uchun "Konfliktologiya" .
4. <https://oriens.uz>
5. <https://ziyonet.uz>
6. <https://cyberleninka.ru/article/n/pedagogik-konfliktlarni-oldini-olishda-muomala-madaniyati-va-muloqot-qoidalarining-ahamiyati-xususida>.
7. Rogers, C.R. "On Becoming a person: A Therapist's View of Psychotherapy". Boston: Houghton Mifflin, 1995.