

**KURSANTLAR O`RTASIDA NIZOLARNI KOMMUNIKATSIYA
ORQALI HAL QILISH STRATEGIYALARI**

Xatamova Gulbahor Abdumo'min qizi

Favqulloda vaziyatlar vazirligi Akademiyasi Tillar

kafedrası katta oqituvchisi

Annotatsiya: Mazkur maqolada kursantlar o' nizolarni kommunikatsiya orqali samarali hal qilish strategiyalari tahlil qilinadi. Nizolarni boshqarishning asosiy yondashuvlari, kommunikatsiya vositalari va ularning o'rganiladi. Tadqiqot natijalari nizolarni kamaytirish va ijobiy muhit yaratishda kommunikatsiyaning ahamiyatini ko'rsatadi.

Kalit so'zlar: nizolarni hal qilish, kommunikatsiya strategiyalari, kursantlar, muhokama, muvofiqlashtirish.

Har qanday jamoada nizolar yuzaga kelishi tabiiy jarayondir. Xususan, harbiy yoki maxsus ta'lim muassasalarida tahsil olayotgan kursantlar o'rtasida nizolar turli sabablarga ko'ra kelib chiqishi mumkin. Nizolarni bartaraf etishda kommunikatsiya muhim rol o'ynaydi. Maqolaning maqsadi kursantlar 'nizolarni kommunikatsiya orqali hal qilish strategiyalarini tahlil qilishdan iborat.

Kursantlar o'rtasida nizolar turli sabablarga ko'ra yuzaga kelishi mumkin. Bu kelishmovchiliklar individual xarakter, resurslar uchun raqobat, noto'g'ri tushuncha, intizomiy masalalar yoki shaxsiy manfaatlar to'qnashuvi natijasida paydo bo'lishi mumkin. Bunday holatlarda nizolarni samarali hal qilish uchun kommunikatsiya asosiy vosita bo'lib xizmat qiladi. Ushbu maqolada kursantlar 'nizolarni kommunikatsiya orqali hal qilishning eng samarali strategiyalari batafsil yoritiladi.

Faol tinglash va empatiya

Kursantlar 'nizolarni hal qilishning eng muhim jihatlaridan biri f'aol tinglash va empatiya (hamdardlik) tamoyillariga rioya qilishdir.

Faol tinglash tamoyillari:

- Diqqat bilan tinglash suhbatchining fikrlarini to'liq eshitish va tushunishga harakat qilish.

- Ko'z bilan aloqa o'rnatish bu hurmat belgisi bo'lib, nizo ichidagi kursantlarning o'zlarini tinglanayotganini his qilishlariga yordam beradi.

- Suhbatni bo'lmaslik ' tinglash jarayonida o'z fikrlarini bildirish uchun kursant gapini tugatishini kutish lozim.

- Til va tana tili orqali tasdiqlash bosh qimirlatish, tushunganlik belgilarini ko'rsatish, "ha", "men tushundim" kabi iboralar bilan kursantga e'tibor berilayotganini bildirish.

Empatiya (hamdardlik) qanday yordam beradi?

- Kursantlar o'zlarining his-tuyg'ulari va muammolarini tushunishga harakat qilgan rahbar yoki hamkasb oldida o'zlarini qulayroq his qilishadi.

- Nizoning keskinligini kamaytirish uchun har ikki tomonning his-tuyg'ulari e'tiborga olinishi lozim.

- Kursantlarga "Sizning holatingizni tushunayapman" yoki "Sizning o'ringizda bo'lsam, men ham shunday his qilardim" kabi iboralar bilan hamdardlik bildirish mumkin.

Ochiq va konstruktiv muloqot

Nizolar ko'pincha noto'g'ri yoki yetarlicha muloqot qilinmagani tufayli kelib chiqadi. Shuning uchun ochiq va konstruktiv (ijobiy) muloqot qilish muhimdir.

Ochiq muloqot uchun muhim qoidalar:

- Aniq va tushunarli fikr bildirish ' har bir kursant o'z nuqtai nazarini tushunarli va konkret shaklda ifodalashi kerak.

- Hurmat bilan gapirish ' ovoz balandligini nazorat qilish, kamsituvchi yoki tajovuzkor iboralardan qochish lozim.

- Haqorat va keskin ifodalardan voz kechish ' masalan, "Sen har doim..." yoki "Sen hech qachon..." kabi gaplar nizoni chuqurlashtirishi mumkin.

- Muammoni hal qilishga yo'naltirish ' o'zaro ayblash emas, balki muammoni qanday bartaraf etish mumkinligi haqida gaplashish lozim.

Konstruktiv muloqot qanday ishlaydi?

- Kursantlar o'zlarining noroziliklarini ochiq va samimiy ifoda eta olsalar, ularni hal qilish osonroq bo'ladi.

- Har bir tomon o'zining ehtiyojlarini aniq bayon qilishi va kelishuvga intilishi lozim.

- O'zaro fikr almashish orqali nizolarni oldindan oldini olish mumkin.

Muammolarni tahlil qilish va kelishuvga erishish

Kursantlar o'rtasida kelib chiqqan nizolarni samarali hal qilish uchun ularning ildiz sabablarini aniqlash va tahlil qilish lozim.

Muammoni tahlil qilish bosqichlari:

Muammoning asl sababini topish ' muammo yuzasidan har bir kursantning fikri eshitiladi va asosiy sabablar aniqlanadi.

Har ikki tomonning qarashlarini inobatga olish ' har bir kursantning fikri teng darajada e'tiborga olinishi lozim.

Kelishuvga yo'naltirish ' yechim izlash jarayonida hamma tomonlarning manfaatlari inobatga olinishi kerak.

Kelishuvga erishish strategiyalari:

- Kursantlar o'zaro kelishib, muammoni tinch yo'l bilan hal qilishga harakat qilishlari kerak.

- Alternativ yechimlarni taklif qilish va eng maqbul variantni tanlash.

- Kursantlarga murosaga kelish muhimligi tushuntirilishi kerak.

Tuzilmaviy yondashuv va mediatorlik

Agar kursantlar 'nizo o'zaro hal etilmasa, uchinchi tomon ' mediator (vositachi) aralashishi mumkin.

Mediator kim bo'lishi mumkin?

- Kursant guruh rahbari yoki instruktori.

- Tajribali kursant yoki jamoaning yetakchi a'zosi.

- Neytral shaxs bo'lishi kerak, ya'ni tarafkashlik qilmaydigan kishi.

Mediatorning vazifalari:

- Har ikki tomonning fikrlarini eshitish va nizoning sabablarini tahlil qilish.

- Hamma kursantlarga nizo tinch yo'l bilan hal qilinishini tushuntirish.

- Kelishuvga erishish uchun konstruktiv yo'l ko'rsatish.

Ijobiy fikrlash va muammolarni oldini olish

Nizolarning oldini olish ularni hal qilishdan ko'ra samaraliroq strategiya hisoblanadi.

Oldini olish bo'yicha chora-tadbirlar:

- Jamoaviy muhitni rivojlantirish ' kursantlar o'zlarini jamoaning muhim qismi sifatida his qilishlari kerak.

- Hurmat va ishonch muhiti yaratish ' har bir kursant o'z fikrlarini erkin bildirishi lozim.

- Ochiq muloqotni rag'batlantirish ' har qanday tushunmovchilik o'z vaqtida ochiq muloqot orqali hal qilinishi kerak.

O'zaro hurmat va samarali jamoaviy ish

Kursantlar 'nizolar ko'pincha o'zaro hurmat yetishmovchiligi yoki jamoaviy hamkorlik yetarlicha rivojlanmaganligi sababli yuzaga keladi.

Samarali jamoaviy ish tamoyillari:

- Har bir kursantning fikrini tinglash ' ularning o'zini muhim his qilishini ta'minlash.

- Hamkorlik ruhini shakllantirish ' guruh ichida hamkorlikni mustahkamlash uchun jamoaviy mashg'ulotlar o'tkazish.

- Konfliktning oldindan oldini olish ' kursantlarni nizolarni oldindan sezib, ularni konstruktiv muloqot orqali hal qilishga o'rgatish.

Kursantlar o'rtasida nizolarni hal qilishda kommunikatsiya muhim ahamiyat kasb etadi. Faol tinglash, ochiq muloqot, mediatorlik va jamoaviy ish kabi strategiyalar yordamida nizolarni samarali boshqarish va kelajakda ularning oldini olish mumkin.

Xulosa

Kursantlar 'nizolarni kommunikatsiya orqali hal qilish samaradorligini oshirish uchun quyidagi takliflar ilgari suriladi:

- Kursantlar uchun nizolarni hal qilish bo'yicha kommunikatsiya treninglarini joriy etish;

- O'qituvchilar va rahbarlar uchun mediatorlik kurslarini tashkil etish;

- Kursantlar o'rtasida ochiq va konstruktiv muhokama madaniyatini rivojlantirish.

Mazkur tadbirlar nizolarni kamaytirish va kursantlar orasida yanada qulay psixologik muhit yaratishga xizmat qiladi.

ADABIYOTLAR.

1. Asian Development Bank. (2017). Proposed Loan and Administration of Loan Islamic Republic of Pakistan: Peshawar Sustainable Bus Rapid Transit Corridor Project. <https://www.adb.org/sites/default/files/project-documents/48289/48289-002-rrp-en.pdf>
2. Baker, S. E., Edwards, R., & Doidge, M. (2012). How many qualitative interviews is enough? Expert voices and early career reflections on sampling and cases in qualitative research. National Centre for Research Methods, Southampton
3. Brinkmann, S., & Kvale, S. (2015). Conducting an interview. Interviews: Learning the Craft of Qualitative Research Interviewing, 149-166.
4. Burgess, R. L., & Huston, T. L. (Eds.). (2013). Social exchange in developing relationships. Elsevier
5. Ding, D., Brinkman, W. P., & Neerincx, M. A. (2020). Simulated thoughts in virtual reality for negotiation training enhance self-efficacy and knowledge. International Journal of Human-Computer Studies, 139, 102400.
6. Goldner, P. S., & McKeon, P. (2007). Red-hot Sales Negotiation: Everything You Need to Know to Close Deals, Build Relationships, and Create Win/win Outcomes. AMACOM Div American Mgmt Assn.