З.Х.Қосимова,
Ўзбекистон халқаро ислом академияси
“Дин психологияси ва педагогика” кафедраси доценти,
педагогика фанлари номзоди

МУОМАЛА МАДАНИЯТИ – ШАХС КАМОЛОТИНИНГ АСОСИЙ МЕЗОНИ

Салом бериб алик олишда қўлланиладиган бирикма арабча ибора бўлиб, у икки шаклда айтилади ва икки шаклда жавоб қилинади. Агар салом бирлик шаклида (бир кишига) берилса, “Ассалому алайка” – сенга саломатлик тилайман” дейилади. Бунга жавобан “Ваалайка-ассалом” – “сенга ҳам саломатлик тилайман” дейилади. Салом кўплик шаклида, ёки инсонга сизлаб мурожаат қилиб айтилса, “Ассалому алайкум” – “сизларга ёки Сизга саломатлик тилайман” ва бунга жавобан “Ваалайкум ассалом” – “сизларга ҳам саломатлик тилайман” дейилади. Салом-алик орқали кишилар бир-бирларига яхшилик, хайрли, эзгу истакларини билдирадилар.

Салом халқимиз муомала маданиятининг асоси ҳисобланади. Муомала маданияти – кишининг ўзга инсонга бўлган муносабат маданияти билан белгиланади. Фақат салом-алик қилгандагина эмас, балки ҳар кунлик ҳаёт тарзида инсонга кўрсатиладиган ҳурматли ва эъзозли, самимий ва тўғри муносабатни англатади.

Муомала маданияти инсондан бошқа инсонга нисбатан горизонтал (бир текисда, тенглик асосида) муносабат кўрсатилишини талаб этади.

Муомала маданияти бўйича билимлар мулоқотга киришаётган томонларни бир-бирига яқинлаштириш, улар орасидаги мулоқотни бир тизимга тушириш, томонларнинг ўзаро ахборот алмашишларини енгиллаштириш учун хизмат қилади. Шунингдек, ушбу маданият бировни эшитиш ва унга ахборотни тўғри етказиш қоидалари ва тартибларидан иборат.

Қуйида одамлар билан мулоқот жараёнида қандай қоидаларга амал қилиш кераклиги ҳақида тўхталамиз: агар муайян муаммо юзасидан суҳбатлашмоқчи бўлсангиз, буни ишда танаффус пайтида тор коридорда, шовқин орасида, ёки уйда бола йиғлаб турганда, телефон орқали, суҳбатдошингиз бирор жойга шошилиб турганда ёки у ўзини яхши ҳис қилмаётган пайтда мазкур суҳбатни бошламаганингиз маъқул, бунинг учун тинч, қулай вақт ва жой танланг;

– ҳамсуҳбатингизни диққат билан тингланг, гапларини бўлманг. Албатта, инсоннинг узлуксиз сўзлашини диққат билан эшитиш мушкул, бунинг учун инсондан катта сабр талаб қилинади. Маълумки, эшитиш – бу анатомик акт, тинглаш эса – физиологик акт ҳисобланади. Инсонда товушларни эшитиш органи мавжуд, яъни у қулоқлари ёрдамида товушларни эшитиши мумкин. Тинглашда эса инсон диққат, мушоҳада билан мия фаолиятини ишга солади. Демак, тинглаш учун Сиз бор диққатингизни жамлаб, ўзингизни зўриктириб

суҳбатдошингизга уни мароқ билан эшитаётганингизни билдиришингиз лозим. Шуни унутмангки, Сизнинг ҳам суҳбатдошингизга навбат бермай, тинмай гапираверишингиз унинг учун оғирлик қилади. Бироқ Сиз муомала маданиятига эга инсонсиз, суҳбатдошингизни тинглаётганда унга нисбатан эмпатик муносабатда бўлинг, юз ифодангиз, унинг сўзини имо-ишоралар билан самимий тасдиқлаб туришингиз у инсонда Сизга нисбатан илиқ муносабат, ҳурмат ва қадрдонликни юзага келтиради. Психологларнинг тадқиқотларига қараганда, 30 сониялик ёки 5-10 дақиқалик жимлик билан тинглаш ҳали ҳеч кимнинг жонига таҳдид солмаган. Агар Сиз унинг сўзларини саволлар, жумлалар, кесатиқлар, қочиримлар билан бузаверсангиз, у ўз фикрларини жамлай олмайди, уларда узилиш содир бўлади, бунинг оқибатида Сиз унинг асл фикр ва қарашларини бетартиб қиласиз. Сиз томонингиздан кўрсатилган сукут билан тинглаш – суҳбатдошингизга йўналтирилган “Сенинг сўзларинг мен учун муҳимдир” деган ахборотни ўзида жамлайди;

– баъзан ўз фикрини тўғри ифодалаб гап айтиш учун ҳам вақт керак бўлади. Суҳбат жараёнида суҳбатдошингиз билан муҳокама этаётган мавзуга алоқадор бўлмаган ахборотлар, кайфият ва ҳиссиётлар суҳбат жараёнига тортила бошланса, Сиз овоз, мимика, оҳангингиздаги нейтраллик ва босиқлик билан, уни айбламасдан, муҳокама этилаётган асосий масалага қайтишини илтимос қилинг. Аммо табиийки, у бирданига ўз эмоцияларини асосий масалага қарата олмаслиги ва яна четга чиқиб кетавериши мумкин. Сиз эса яна бир бор босиқлик ва ҳурмат билан асосий мавзу доирасида фикр юритиш кераклигини талаб этасиз. Бу билан Сиз ўз суҳбатдошингизни баҳс жараёнида қаноатли бўлишга ўргатишингиз мумкин;

– суҳбат давомида қаршингиздаги одамнинг тана забонига эътибор беринг. Тана забони нима? Мазкур атама олима Г.Тўйчиева томонидан қўлланилган бўлиб, унга қуйидагича изоҳ берилади: “Тана забони – кишининг юриш-туриши, қандай овозда сўзлашиши, қандай кийиниши, унинг имо-ишоралари, мимикаси, умуман олганда, қандайдир маънога эга бўлган ҳамда ахборот тарқатиш ва қабул қилишда иштирок этган тана ҳаракатлари мажмуидир. Инсоннинг тана забони ўзига хос тил бўлиб, у инсоннинг кайфияти ва характери тўғрисида унинг ўзидан кўра кўпроқ информация беради”[1]. Демак, суҳбат жараёнида бизнинг тана ҳаракатларимиз, мимикамиз, овозимиз характери, оҳанги (паст, тиниқ, тинч, осойишта овоз, ёки дағдаға, қўпол, таҳдидли, агрессив овоз) буларнинг барчаси муҳим аҳамият касб этади ва маълум бир маълумотларни суҳбатдошингизга узатади. Шу боис, суҳбат жараёнида унинг тана забонига эътибор билан қаранг ва тўғри талқин қилишни ўрганинг. Тана забонини тинч, осуда ва рационал мулоқотга йўналтириш икки томон орасида аниқ ва чегараланган, фақат зарур бўлган маълумотларнинг узатилиши учун имкон яратади. Суҳбатдошингиз айтаётган сўзларга бефарқ эмаслигингизни кўрсатинг, суҳбат давомида у ёқдан бу ёққа юрманг, бармоқларингиз билан столни чертманг, соатга ҳар замонда бир қараманг, хонани кўздан кечирманг, ухлаб ёки мудраб қолманг, “уф” тортманг, қўлларингизни шимингиз чўнтагига солманг ёки сумкангизни очиб, нималарнидир қидирманг. Эътибор билан уни тингланг. Қаршингиздаги одам учун Сизнинг қулоқ тутиб унинг сўзларини эшитишингиз жуда муҳим. Яна бир нарсани унутмангки, бу билан Сиз суҳбатдошингизнинг қандай инсон эканлигини ҳам анализ қилиб билиб оласиз. Бировни англаш жараёни эса унинг дардларини диққат билан тинглашсиз амалга ошмаслигини ёдда тутинг;

– суҳбат давомида очиқ ва аниқ саволлардан фойдаланинг, шунда қаршингиздаги одамнинг ҳиссиётлари ва хулосалари нималарга асосланганлигини тўғри тушуна оласиз. Очиқ ва аниқ саволлар – бу “ҳа” ёки “йўқ” сўзлари жавоб сифатида ишлатилмайдиган, кенг жавоб бўла оладиган, Сизнинг саволларингизга суҳ-

[1] Тўйчиева Г. “Ёшлар ва конфликтлар: конфликтлар ечимига ўрганиш”. Ўқув қўлланма, -Т., 2008. -132 Б.

батдошингизнинг ўз қараши, нуқтаи назарини ифодалаб, ҳар томонлама тўғри жавоб бера оладиган саволлардир. Агар у Сизнинг барча саволларингизга “ҳа” ёки “йўқ” деб жавоб бераверса, у ҳақда жуда кам ва ноаниқ маълумотга эга бўласиз.

Ҳар бир инсон ўзича бир олам ҳисобланади. У ўзининг илми, билими, маданияти, шахсияти ва ижтимоий мавқеидан қатъи назар ўзига маълум бир ижобий даражада муносабат билдиришга болаликдан ўрганган бўлади. Шундай экан, инсонга исмини айтиб мурожаат қилиш механизми муомала маданиятининг асосий шартларидан бири ҳисобланади. Кўпроқ расмий ташкилотларда инсонлар бир-бирига фамилиясини айтиб мурожаат қилишади, айниқса, ўқитувчилар учун талаба ёки ўқувчисига фамилияси билан мурожаат қилиш одатий ҳол бўлиб қолган. Дарс жараёнида шундай бўлиши табиий ҳол. Лекин вақти-вақти билан унинг исмини айтиб, фаолиятга жалб қилиш унинг руҳиятида маънавий рағбатни шакллантиради, яъни уни яхши ишларни бажаришга ундайди. Танаффусда, дарсдан ташқари жараёнда ўқувчингизнинг исмини мулойимлик билан айтиб мурожаат қилсангиз, у янада намунали, муносиб, интизомли ўқувчи бўлишга ҳаракат қилади, чунки у ичида устози шунча ўқувчисининг орасидан айнан унинг исмини эслаб қолганлиги учун беҳад севинади. Бу мотивация жараёнидир. Албатта, инсоннинг фамилияси унинг аждодларини, сулоласини эслатиб туради, унинг қалбида ўзгача бир фахр туйғусини уйғотади. Лекин, айнан инсонга унинг исмини айтиб мурожаат қилсангиз, бу икки томон ўртасида янада иликроқ, самимий муносабатларни вужудга келтиради. Зеро, инсоннинг исми ўзи учун ёқимли эшитилади, унинг ички “Мен” туйғусига ижобий таъсир кўрсатади. Агар унинг исмини шу исмдаги машҳур инсонлар ёки аждодлар номи билан боғлаб айтсангиз (масалан, Нодира-Нодирабегим, Алишер-Ҳазрат Алишер, Улуғбек–Мирзо Улуғбек ва ҳоказо), шунингдек, мазкур исмнинг маъноларини гўзал тарзда изоҳлаб берсангиз, ўша инсонни ўзингизга қалбан, руҳан яқинлаштирган бўласиз. Шу боис бирор инсон билан танишганингизда унинг исмини илк бор эшитибоқ, эслаб қолишга ҳаракат қилинг. Афсуски, кўп инсонлар бундай деталларга аҳамият бермайдилар. Иккинчи бор мурожаат қилганда “исмингиз нима эди?” деган бемаъни савол билан ўзларини обрўсизлантирадилар. Балки, одамнинг исмини бир мартада эслаб қолиш мушкулдир. Бунинг учун Сиз эшитган исмни бирор-бир Сизга аввалдан яхши таниш бўлган вазият ёки инсон билан боғлаб эслаб қолинг.

– суҳбатдошингизни ҳечам танқид қилманг. Суҳбат – бировни танқид қилиш эмас. Суҳбат, шунингдек, бировни “ўқитиб” ёки “адабини бериб қўйиш” ҳам эмас. Танқид қилиш ёки маъруза ўқиш қаршингизда турган одамни Сиздан беҳад даражада узоқлаштиради ҳамда самимиятни йўқотади. Маъруза ўқиш жараёни худди Сизнинг ундан устун эканлигингизни кўрсатиш, ундан ақллироқ эканлигингизни намойиш қилиш учун қилинаётганлигини кўрсатади. Мақсад эса бошқа – томонлар ўртасидаги тенг ва ҳурматли муносабатни, бир-бирини англаш жараёнини ташкил қилишдан иборатдир. Шундай экан, маъруза ўқишга берилиб кетиш томонларни бир-биридан айиришга хизмат қилади. Агар Сиз ўз суҳбатдошингизни ўзингиздан узоқлаштиришни мақсад қилиб олган бўлсангиз, Сиз тўғри усулни танлаган бўласиз. “Маъруза ўқиш”, “танқид” усулида суҳбатдошингиз Сиздан анча вақтгача узоқ юради.

– ўз шахсий маконингизни муҳофаза қилинг. Шахсий макон бу мулоқот жараёнида Сиз ва суҳбатдошингиз орасидаги масофа қандай эканлигини кўрсатадиган тушунча. Ҳар бир инсоннинг ўз шахсий макони бўлади. Бу маконга бошқа одамнинг кириб бориши уларнинг Сизга яқинлиги, алоқадорлиги даражаси билан белгиланади. Сиз танимаган одам ҳеч қачон шахсий маконингизга киришга ҳаракат қилмайди, акс ҳолда Сизнинг кўнглингизда хавф уйғонади, сезгир тортасиз. Шахсий макон қуйидаги таркибий қисмлардан, яъни зоналардан иборат:

– интим зона (энг яқин одамларингиз билан мулоқот ўрнатгандаги масофа);

– шахсий зона (дўстларингиз, ака-ука, опа-сингилларингиз билан);

– ижтимоий зона (ҳамкасбларингиз, меҳнат фаолиятингизда муомалага киришадиган шахслар билан масофа);

– оммавий зона (оммавий тадбирлар, байрамлар, конференциялар, тўй-ҳашамлардаги маърузалар, нутқлар).

Ушбу зоналар инсон маданияти, тафаккури, дунёқараши билан боғлиқ ҳолда ўзгариши мумкин. Агар Сизнинг ёнингизда кимдир ўзини ноқулай сезса, демак шахсий макон чегараси бузилган бўлади. Шу ўринда субординация масаласи ҳақида ҳам тўхталиб ўтсак. Субординация раҳбар билан ходим ёки ўқитувчи билан ўқувчи ўртасидаги мулоқот жараёнида қуйи томоннинг юқори томонга қатъий итоат қилиш маъносини англатади. Албатта бунда раҳбар ходимга нисбатан ўзининг эгаллаб турган мансабидан келиб чиқиб тазйиқ ўтказмаслиги лозим. Бошқача айтганда, субординация – бу инсоннинг ижтимоий мавқеини ҳисобга олган ҳолда мулоқот жараёнида ўз ўрнини билиши ва муомала маданиятига риоя қилиши дегани. Субординация қоидаларига амал қилиш оилада, ташкилотларда, жамиятда тартиб-интизомни бир маромда ушлаб туришга хизмат қилади.

Муомала маданиятида халқимизга хос кўплаб гўзал фазилатлар намоён бўлади. Улардан энг асосийси, хушмуомалаликдир. Мазкур тушунчага маънавий атамалар луғатида қуйидагича таъриф берилган: “Хушмуомалалик – муҳим аҳамиятга эга бўлган мулоқот шакли бўлиб, у юксак инсоний фазилатлардан бири ҳисобланади. Хушмуомалалик ижтимоий аҳамиятига кўра кенг қамровлидир. Хушмуомалалик ўз ичига мулойимлик, муросаи-мадора, оҳисталик, тагдорлик каби сифатларни қамраб олади. Шунингдек, хушмуомалалик қатъий тартибга асосланган ахлоқий меъёр ҳисобланади: у ўзгани ранжитмаслик, бировга ёмон сўз айтмаслик, баҳс-мунозарага киришганда мухолифни ҳурмат қилиш, қўрслик ва чапаниликдан холи бўлиш ҳамда суҳбатлашганда эҳтиросларга берилмасликни талаб этади. Хушмуомалалик ҳам маънавий бойлик сифатида шахснинг маданиятли ва чиройли хулқ эгаси эканини билдиради. Хушмуомалалик суҳбатдошларнинг дилини равшан қилиш, кайфиятини хушнуд этиш, кўнглига таскин бериш учун хизмат қилади”[2].

Демак, хушмуомалалик самимийликнинг ифодасидир. Хушмуомалалик – кўпгина муваффақиятларнинг омили, ҳатто тараққий этган жамият барпо этишнинг асоси бўлиб хизмат қилган. Ҳазрат Навоий бу борада шундай дейди: “Ҳар кимки чучук сўз элга изҳор айлар, Ҳар нечани ағёр дурур ёр айлар”. Шунинг учун ҳам турли даврларда яшаб ижод этган алломалар хушмуомала бўлиш масаласига катта аҳамият бериб келганлар. Улар доимо бошқаларга яхши сўзларни айтиш, мулойим гапларни танлашга ундаганлар. Яхши, мулойим гап инсоннинг обрўйини орттиради, дўстларини кўпайтиради, у барчанинг ҳурматига сазовор бўлади.

Хушмуомалалик инсон номини улуғлайдиган муҳим омиллардан биридир. “Темур тузуклари”да ёзилишича, Соҳибқирон ўз ҳарбий юришларида қуролни ишга солишга шошилмаган. Мухолифига вазминлик билан илиқ муомала қилган, сўнг мақсади хайрли эканини далиллаган. У юз минг қўшин кучи билан ишғол қилиши мумкин бўлган айрим шаҳар, қалъаларни ҳам илиқ ва асосли дипломатик муомала-мулоқотлар туфайли қўлга киритган. Ушбу мисолдан кўринадики, яхши сўз билан душманни ҳам қўлга олиш мумкин. Хушмуомалалик – инсон кўрки, инсонга бўлган самимий меҳр-мурувват мезони. Бу мезонга изчил амал қилиш инсонларни бир-бирига яқинлаштиради, ўзаро ишончни мустаҳкамлайди.

Хушмуомалалик хўжакўрсинга бўлмаслиги керак. Балки ҳар бир кишининг бошқаларга бўлган ҳақиқий муносабатини акс эттириши, ўзаро алоқани оқилона ва гўзал қилиб кўрсатишга хизмат қилиши лозим.

[2] Маънавият: асосий тушунчалар изоҳли луғати. Ўзбекистон файласуфлари миллий жамияти. –Т.: Ғафур Ғулом номидаги нашриёт-матбаа ижодий уйи. 2009.-760 Б. -620-б.