

## ZAMONAVIY PSIXOLOGIYADA MUZOKARA JARAYONINI NAZARIY O'RGANILISHI

*Azamjonova Oyniso Qahramon qizi*

*O'zbekiston Respublikasi Jamoat xavfsizligi universiteti, mustaqil tadqiqotchisi*

*Annotatsiya. Maqolada muzokara jarayonining asosiy mazmuni va bu borada xorij olimlarini ilmiy izlanishlarining tahlillari bayon qilingan. Shuning bilan birga muzokaralarni olib borishning usul, metod va texnologiyalarining mohiyati batafsil ko'rsatilgan. Nizoli xulq atvorning shaxs tiplarining namoyon bo'lishi va ularning xarakterli xususiyatlari ko'rsatib o'tilgan.*

*Kalit so'zlar: shaxs, muzokara, raqobat, moslashish, olib qochish, kompromiss, hamkorlik, nizo, hulq-atvor, o'yin, kelishuv, muvaffaqiyatsiz raqobat, kooperativ, raqobatbardoshlik, konstruktiv, destruktiv.*

## ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ИЗУЧЕНИЕ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА В СОВРЕМЕННОЙ ПСИХОЛОГИИ

*Азамджонова Ойнисо Кахрамон кизи*

*Университет общественной безопасности Республики Узбекистан, самостоятельный соискатель*

*Аннотация. В статье описано основное содержание переговорного процесса и проанализированы научные исследования зарубежных учёных по данному поводу. При этом подробно раскрыта сущность метода, способов и технологий ведения переговоров. Показаны проявления типов конфликтного поведения личности и их характерные особенности.*

*Ключевые слова: личность, переговоры, конкуренция, адаптация, избегание, компромисс, сотрудничество, конфликт, поведение, игра, соглашение, неудавшаяся конкуренция, кооператив, состязательность, конструктивность, деструктивность.*

## THEORETICAL STUDY OF THE NEGOTIATION PROCESS IN MODERN PSYCHOLOGY

*Azamjonova Oyniso*

*University of Public Security of the Republic of Uzbekistan, independent researcher*

*Abstract. The article describes the main content of the negotiation process and analyzes of the scientific research of foreign scientists in this regard. At the same time, the essence of the method, methods and technologies of conducting negotiations is shown in detail. Manifestation of personality types of conflict behavior and their characteristic features are shown.*

*Key words: personality, negotiation, competition, adaptation, avoidance, compromise, cooperation, conflict, behavior, game, agreement, failed competition, cooperative, competitiveness, constructive, destructive.*

Jahon hamjamiyatida muzokaralar jarayoni muammosiga qiziqish XX-asrning ikkinchi yarmidan boshlangan va bugungi kunga kelib yetarli nazariy va amaliy asoslar ishlab chiqilgan.

Psixologiya fanida muzokaralar jarayonini o'rganishda madaniy-tarixiy kontekst bir nechta yondashuvlardan iborat.

Muzokaralar jarayoni muammolari bo'yicha xorijiy psixologik tadqiqotlar tahlili uchta asosiy an'anani belgilab beradi. Ular ilmiy, nazariy va amaliy yondashuvlarning asosini tashkil qiladi:

Xorijda har xil turdagi muzokaralar olib borish amaliyotini umumlashtirish asosida tavsiyalar ishlab chiqish;

Tashkiliy tizimlar nazariyasiga asoslangan ratsional muzokaralarning o'yin nazariy va matematik modellarini ishlab chiqish;

Muzokaralarda nizolarni hal qilish usuli sifatida xulq-atvorni o'rganish.

G'arbda muzokaralar jarayonini o'rganishda ushbu yo'nalishlar paydo bo'lishining muhim manbai o'yin (M. Deych) va tashkiliy tizimlar nazariyalaridir (R. Bleyk, K. Tomas). Muzokaralarni

xulq-atvorni o'rganish asoschisi amerikalik psixolog M.Follett bo'lib, u o'zining ilmiy qarashlarini XX-asrning 40-yillarida bayon qilgan. Uning tadqiqotida qiziqish yo'nalishi konfliktlarning o'zaro ta'siri jarayoni va ularning turlaridan nizolarni hal etish masalalariga ko'chdi. Har ikki yo'nalishda ham ziddiyatli vaziyatda o'zaro ta'sir qiluvchi raqiblar o'rtasidagi muzokaralar ko'rib chiqiladi va qarama-qarshi tomonlarning xatti-harakatlarining mumkin bo'lgan strategiyalari aniqlanadi, undan tashqari qarama-qarshiliklarni hal qilishda psixologik konstruktiv xatti-harakatlar reaksiyalarini aniqlash va tavsiflashga harakat qilinadi.

O'yin nazariyasi metodi asosida nizolarni hal qilish masalalarida opponentlar o'rtasidagi o'zaro munosabatlarning universal sxemasini yaratish muammosi turadi. M. Deych keng ko'lamli empirik materiallarni umumlashtirganda, konfliktning negizida muzokara ishtirokchilarning maqsadlarining mos kelmasligi haqida xulosa qiladi. Nizodagi xulq-atvor uslublarning xilma-xilligi mualliflar tomonidan ikkita qarama-qarshi o'ziga xos xulq-atvor uslubiga – kooperativ va raqobatbardoshlikka qisqartiriladi. Keyingi olib borilgan tadqiqotlarda yuqoridagi ikkita elementlarni birlashtirgan “aralash uslub” tushunchasini ham kuzatish mumkin.

M. Deych nazariyasining asosiy tamoyili “ijtimoiy munosabatlar” qonuniga asoslanadi. Unga ko'ra, hamkorlik o'zaro manfaatlariga yo'naltirilganligi bilan, ochiqlik, ishonch va ikkinchi tomonning pozitsiyalarini tushunish bilan ajralib turadi. Raqobat esa qarama-qarshi xususiyatlar bilan tavsiflanib majburlash, shubha va dushmanlikni o'z ichiga oladi. Shunday qilib, manfaatlarining ob'ektiv to'qnashuvi deyarli qarama-qarshi strategiyalarga olib kelishi mumkin. Biroq, gumanistik nuqtai nazardan, bilamizki, hamkorlik strategiyasi eng samarali strategiya hisoblanadi.

Nazariy manbalarni tahlil qilish shuni ko'rsatadiki, tashkiliy tizimlar nazariyasini yuzaga kelishi ijtimoiy psixologiyada o'yin nazariyasi g'oyalari tanqid qilish bilan bog'liq edi. Uning tadqiqot predmeti – nizoli vaziyatda ishtirokchilarining xulq-atvor uslublari. O'yin nazariyasi vakillari laboratoriya sharoitida eksperimentni afzal ko'rsalar (ushbu yo'nalishning nomi ham shunga qarab belgilangan), unda tashkiliy tizimlar nazariyasini ishlab chiquvchilari va izdoshlari o'z oldilariga real sharoitlarda nizoli xulq-atvor uslublarni o'rganish vazifasini qo'ydilar. Qarama qarshi tomonlarga va o'z maqsadlarga yo'nalgan ustanovkalarining birlashuvi tadqiqotchilarga (R. Bleyk, J. Mouton) nizoli vaziyatda yuzaga kelishi mumkin bo'lgan beshta xulq-atvor strategiyasini aniqlashga imkon berdi: raqobat, moslashish, olib qochish, kompromiss, hamkorlik. Mashhur Tomas-Kilman sxemasi keyinchalik muzokaralar jarayonini tashkil etish nazariyasi va amaliyotida juda keng qo'llanila boshlandi [2].

Shu bilan birga, ikkinchi yo'nalish ham yetarli miqdordagi tanqidchilarga ega edi. Shunday qilib, A.I. Shipilovning fikriga ko'ra, tashkiliy tizimlar nazariyasi sub'ektlarning real xulq-atvoriga ko'ra ko'proq ularning niyatlariga, maqsadlariga e'tibor qaratgan, ya'ni, o'yin nazariyotchilari kabi ular real ijtimoiy vaziyatni e'tiborsiz qoldirishgan [3].

Shu munosabat bilan, muzokaralar faoliyatida, aynan nizoli vaziyatlarda, xulq-atvor ko'rinishlarini tushunish yo'nalishlari va yondashuvlarining xilma-xilligi ularni nazariy umumlashtirish uchun keng imkoniyatlar ochadi.

L. Belanjening “Kelishuvga yo'l yoki mag'lubiyatsiz muzokaralar” asari muzokaralarning psixologik jihatlarini o'rganishning o'ziga xos yangiligi bo'lib, u yerda muallif-tadqiqotchi muzokaralarga yondashuvni har bir inson uchun har kuni, deyarli soatlab sodir bo'ladigan hodisa sifatida ko'rib chiqdi: “...muzokaralar siyosiy mojarolarni hal qilish va xizmat yuzasidan o'zaro munosabatlaridan tortib, odamlar bilan kundalik aloqalargacha bo'lgan muloqotning barcha sohalarida qo'llaniladi”[1].

Yuqorida keltirilgan mualliflar Garvard muzokaralari loyihasi doirasida hamkasblar bilan ishlab chiqilgan “prinsipial muzokaralar usuli”ni taklif qilishadi, uning mohiyati har bir tomon nima qila oladi yoki qila olmasligiga emas, balki sifat xususiyatlariga, ya'ni masalaning mohiyatiga qarab hal qilishdir. Bu usul imkon qadar o'zaro manfaatga asoslanadi va bu muzokarachilar o'rtasidagi munosabatlarga qattiq yondashishni anglatadi. Muzokaralar jarayonining ishlab chiqilgan sxemasi izchil emas, balki amaliy qo'llashda qulay bo'lib, to'rtta asosiy komponentni o'z ichiga oladi: odamlar, manfaatlar, variantlar, mezonlar. Agar tomonlar manfaatlarining to'liq yoki qisman hisobga olinishini bildirsa, u holda muzokaralar muvaffaqiyatli yoki nisbatan muvaffaqiyatli deb hisoblanishi mumkin. Maqsad va manfaatlarini muvofiqlashtirish, quyidagi qoidalarga rioya qilsa,

samaraliroq bo'ladi:

- muzokara ishtirokchilari va predmetini farqlash – ishtirokchilarni emas, muammoni muhokama qilish;
- pozitsiyalarga emas, balki manfaatlarga e'tibor qaratish;
- nima qilish kerakligini hal qilishdan oldin, yagona to'g'ri yechimni topishga harakat qilmasdan, umumiy manfaatlarni hisobga oladigan va turli xil manfaatlarni uyg'unlashtiradigan keng ko'lamli mumkin bo'lgan yechimlarni o'ylab ko'rish uchun imkoniyatlar doirasini aniqlash kerak;
- muzokaralar natijalarini opponetlar qanchalik qanoatlantirgani yoki noroziligiga qarab emas, balki ob'ektiv mezonlar, masalan, nufuzli mustaqil ekspertlar, bunday qarama-qarshiliklarni hal qilish uchun da'vogarlarining fikrlari.

Keyinchalik V. Yuri o'zining "Qiyin odamlar bilan muzokaralar olib borish" asarida "har qanday muzokaralarni olib borishning besh bosqichli tizimi"ni taklif qildi, bu yerda har bir bosqichda kerakli natijaga erishish uchun ma'lum texnika va usullarni sxemasi mavjud. Sxema odamlar bilan konstruktiv munosabatlarni o'rnatishning quyidagi oqilona tamoyillariga asoslanadi: xolislik, biron narsadan kechish qobiliyati, tinglash va savol berish qobiliyati, odamga qaror qabul qilishiga yordam berish qobiliyati, insonni qadr-qimmatini saqlash qobiliyati [4].

Xorijiy olimlarning ishlarini tahlil qilish shuni ko'rsatdiki, muzokaralar masalalari bo'yicha muhim tadqiqotlar V. Mastenbrukning "Muzokaralar", R.I. Mokshansevning "Muzokaralar psixologiyasi", V.A. Sepsovning "Menejerlar uchun muloqot psixologiyasi: muzokaralar bo'yicha qo'llanma", ushbu asarlarning nazariy asosi R. Fisher va U. Yuri asarlarida taklif qilingan g'oyalardir.

Huquqni muhofaza qilish organlari xodimlari uchun muzokaralar faoliyatiga bag'ishlangan qiyosiy psixologik tadqiqotlar (L. Belanje, V. Mastenbruk va boshqalar), shu jumladan xorijiy davlatlarning politsiya xizmatlari tajribasi (I.K. Mckenzie, Salewski, K. Shaefer, B. Paul, W. Gatzke, N. Hausen, H. Marhauer, G.W. Noesner, H.P. Schmalz, M. Heferffer, Z. Mizina) alohida qiziqish uyg'otadi.

Masalan, muzokaralarda xulq-atvor psixologiyasi muammosini o'rgangan L. Belanje "muzokaralar azaldan diplomatiya bilan bog'liq bo'lganligi sababli, muzokaralar jarayonini boshqarish usullarini o'rganishga alohida e'tibor qaratilgan, chunki "muzokaralar doimo nizo bilan bog'liq: ular "potensial nizo"dan oldin yoki ko'p kuzatilgandek tomonlar o'rtasidagi qarama-qarshilik paytida yoki oxirida qo'llaniladi.

L. Belanje tomonidan ishlab chiqilgan muzokaralar tipologiyasi mavjud:

1. Nizo hukmron bo'lgan muzokaralar;
2. Hamkorlik dominant bo'lgan muzokaralar;
3. Aralash muzokaralar, ya'ni konstruktiv muzokaralarning nazariy modelini ko'rish imkonini beradi.

Taqdim etilgan modelning tarkibiy qismlari quyidagilarni anglatadi:

- samarali muloqotning ham instrumental (savol qo'yish texnikasi), ham psixologik (faol tinglash) jihatlarini har tomonlama rivojlantirish;
- kam sonli suhbatdoshlar va katta auditoriya guruhlarida nutqning emotsional parametrlarini bilish;
- materialni asoslantirib ifodalash metodikasini o'zlashtirish (psixologik jihatlar, fikrlash tuzilishi);
- ijtimoiy-psixologik ta'sir ko'rsatish metodlari va usullarini o'rganish;
- guruh munosabatlari dinamikasi sohasidagi bilim va ko'nikmalarning mavjudligi (muhokama qilayotgan bir guruh odamlarda nima sodir bo'ladi va undagi muhokama natijasini kim hal qiladi);
- munozarada samarali ishtirok etish uchun bahslashish paytida yuzaga keladigan hiylanayranglarga qarshi turish qobiliyati;
- shaxsiy fikrni bayon etish uchun o'zini vositalar bilan ta'minlash
- emotsional holatni boshqarish va ichki resurslarni safarbar qilish qobiliyati;
- kuchli va zaif tomonlaringizni ob'ektiv baholash.

1-jadval

Munosabatlar	Metodlar	Vositalar
Aniqlashtirish: – axborot olish va ma'lumot berish istagi; - to'liq fidoyilik bilan ishlash; - sabrli bo'lish; - sherikni tushunish istagi; - doimo aloqada bo'lish; - diqqat bilan tinglash; - xulosalar chiqarish qobiliyatiga ega bo'lish (sintez qilish)	Ma'lumot olish	kontakt  masalani qo'yilishi  izohlash
Suhbatlashish: - fikrni tasdiqlab uzatish; - fikrni aniq bayon etish; - asoslantirish, rad etish; - tomonlarning pozitsiyalaridagi manfaatlarining mos kelishi va qarama-qarshiliklarini aniqlash	Taqqoslash	taklif qilish bahslashish
Hal etish: - tomonlar o'rtasida kelishuv nuqtalarini izlash; - muzokaralar olib borilmaydigan mavzularni, eslatib o'tish va t'kidlash; - o'zaro manfaatlarga intilish; - hal qilish turini tanlash; - qo'llab-quvvatlab turish.	Kelishish	natijalar keskinlikni jilovlash

Shunday qilib, zamonaviy xorijiy psixologiyada muzokaralar jarayonini o'rganishning asosiy yo'nalishlarini tahlil qilish asosida "muzokaralar" tushunchasining muhim xususiyatlarini ochib berish kerak.

Shunday qilib, "muzokaralar" - bu nizolarni hal qilish va hamkorlikni tashkil etishga qaratilgan, og'zaki kelishuv yoki yozma shartnoma bilan rasmiylashtirilgan qarorlar qabul qilishni o'z ichiga olgan shaxslararo faoliyatning o'ziga xos turlari, bunda muzokaralar jarayon sifatida yaxlit birlikni ifodalaydi: mazmuni (muzokaralar predmeti), muloqot, protseduralar (qoidalar, muhokama qilish tartibi, protokol), munosabatlar, ularning ishtirokchilarining milliy madaniyatidagi farqlarga qaramasdan.

Ushbu ta'rifdan kelib chiqqan holda, muzokaralar jarayoni - bu dialogik strategiya va taktikalar, tamoyillar va usullar, stereotiplar va ustanovkalar, emotsional va motivatsion-irodaviy xatti-harakatlar asosida ta'minlangan manfaatlarni muvofiqlashtirish tufayli odamlarning yaxlit birligi.

Foydalanilgan adabiyotlar

Беланже Л. Переговоры. – СПб, 2002, с. 8.

Дейч М. Конфликт: социально-психологическая перспектива – М., 1991

Шипилов А.И. Социально-психологические особенности конфликтов.. – М., 1993

Юри У., Фишер Р.,. Путь к согласию или переговоры без поражения/Пер. с англ. – М., 1990.с.

5.