

**SHAXSLARARO MUNOSABATLARDA SAMARALI MULOQOTNI  
SHAKLLANTIRISHNING NAZARIY VA AMALIY ASOSLARI**

*Erkin Nurtaev*

*O'quvchilarni kasb-hunarga yo'naltirish va psixologik-pedagogik  
Respublika tashxis markazi Qoraqalpog'iston Respublikasi vakili*

*Abdimuratov Kayratdin Mnajatdinovich*

*Qoraqalpog'iston Respublikasi Mo'ynoq tumani  
14-son maktab psixologi*

**Annotatsiya:** Mazkur maqolada shaxslararo munosabatlarda samarali muloqotni shakllantirishning nazariy va amaliy asoslari tahlil qilingan. Muloqotning psixologik mohiyati, uning turlari va funksiyalari, samarali kommunikatsiyani ta'minlovchi psixologik omillar hamda muloqot madaniyatini rivojlantirish usullari yoritilgan. Shuningdek, ta'lim muassasalarida sog'lom muloqot muhitini yaratishda psixolog, pedagog va ota-onalarning hamkorligi muhimligi asoslab berilgan.

**Kalit so'zlar:** shaxslararo munosabatlar, muloqot, kommunikativ kompetensiya, empatiya, faol tinglash, psixologik muhit, ijtimoiy psixologiya, nizolarni boshqarish, emotsional intellekt, psixologik trening.

### **KIRISH**

Shaxslararo munosabatlar jamiyat taraqqiyotining muhim omillaridan biri bo'lib, insonning ijtimoiylashuvi, shaxs sifatida shakllanishi va ruhiy salomatligini ta'minlashda katta ahamiyatga ega. Ushbu munosabatlarning samaradorligi, avvalo, muloqot sifati bilan belgilanadi. Muloqot orqali insonlar axborot almashadi, his-tuyg'ularini ifoda etadi, o'zaro tushunishga erishadi va hamkorlikni yo'lga qo'yadi. Nazariy jihatdan muloqot uchta asosiy funksiyani bajaradi: kommunikativ (axborot almashish), interaktiv (o'zaro hamkorlikni tashkil etish) va perseptiv (bir-birini idrok etish va tushunish). Ushbu funksiyalar uyg'unlashgandagina samarali muloqot yuzaga keladi. Shaxsning kommunikativ kompetensiyasi esa uning muloqot jarayonida vaziyatga mos ravishda fikrini ifoda etishi, boshqalarni tinglashi va o'zaro hurmatni saqlashi bilan namoyon bo'ladi.

Shaxslararo munosabatlarda samarali muloqotni shakllantirishda psixologik ishonch alohida ahamiyatga ega. Ishonch mavjud bo'lgan muhitda insonlar o'z fikr va his-tuyg'ularini erkin ifoda etadilar, bir-birini tinglashga va tushunishga intiladilar. Ishonchning shakllanishi samimiylik, halollik, o'zaro hurmat va mas'uliyat kabi fazilatlar bilan chambarchas bog'liq. Ishonchli muloqot esa shaxslar o'rtasidagi nizolarni kamaytirib, hamkorlikni mustahkamlaydi. Bundan tashqari, noverbal muloqot

vositalari ham samarali kommunikatsiyaning muhim tarkibiy qismi hisoblanadi. Mimika, imo-ishoralar, tana holati, ko‘z bilan aloqa va ovoz ohangi suhbat mazmunini to‘ldiradi hamda suhbatdoshning emotsional holati haqida muhim ma’lumot beradi. Noverbal va verbal muloqotning uyg‘unligi o‘zaro tushunishni kuchaytiradi hamda axborotning to‘g‘ri qabul qilinishiga yordam beradi.

Ta’lim muassasalarida samarali muloqotni rivojlantirish uchun psixologik treninglar, munozaralar, jamoaviy loyihalar, rolli o‘yinlar va konfliktlarni boshqarishga oid mashg‘ulotlarni muntazam tashkil etish tavsiya etiladi. Bunday amaliy mashg‘ulotlar o‘quvchilarda tinglash madaniyati, fikr almashish, muammolarni konstruktiv hal etish, bag‘rikenglik va hamkorlik ko‘nikmalarini rivojlantiradi. Natijada sog‘lom psixologik muhit shakllanib, shaxsning ijtimoiy faolligi va kommunikativ kompetensiyasi yuksaladi. Shaxslararo munosabatlarda samarali muloqot insonlar o‘rtasida o‘zaro ishonch, hurmat, hamjihatlik va bir-birini anglashni ta’minlaydigan muhim psixologik jarayondir. Bunday muloqot shaxslarning fikr va hissiyotlarini erkin ifodalashi, bir-birini diqqat bilan tinglashi, hamkorlikka tayyor bo‘lishi hamda yuzaga keladigan psixologik to‘siqlarni bartaraf etishiga xizmat qiladi. Samarali muloqotni rivojlantirish nazariy bilimlar va amaliy ko‘nikmalarning uyg‘unligiga asoslanadi.

### **Nazariy asoslar**

Shaxslararo muloqotning nazariy asoslari insonlarning bir-birini idrok etishi, baholashi va o‘zaro ta’sir mexanizmlarini ilmiy jihatdan izohlaydi.

Transakt tahlil nazariyasiga ko‘ra, muloqot jarayonida inson uch xil psixologik holatdan biri orqali munosabatga kirishadi: Ota-ona, Kattalik va Bola. Ota-ona holati qoidalar, tanqid va nazorat bilan tavsiflansa, Bola holati his-tuyg‘ular, erkinlik va spontaniklikni ifodalaydi. Kattalik holati esa vaziyatni xolis baholash, mantiqiy fikrlash va faktlarga asoslangan muloqotni anglatadi. Eng samarali muloqot aynan ikki tomonning Kattalik holatida amalga oshirilganda kuzatiladi.

Shuningdek, empatiya va persepsiya tushunchalari samarali muloqotning muhim nazariy asoslari hisoblanadi. Empatiya suhbatdoshning hissiy kechinmalari va ichki holatini tushunish hamda his eta olish qobiliyatini ifodalasa, persepsiya insonlarning bir-birini to‘g‘ri idrok etishi va baholash jarayonini anglatadi. Mazkur omillar shaxslar o‘rtasida ishonch va o‘zaro tushunishni mustahkamlaydi.

Muloqotning tarkibiy tuzilishi uch asosiy qismdan iborat. Kommunikativ jihat axborot almashishni, interfaol jihat hamkorlik va o‘zaro ta’sirni, perseptiv jihat esa suhbatdoshni anglash va baholash jarayonini o‘z ichiga oladi. Ushbu uch komponentning uyg‘unligi muloqot samaradorligini ta’minlaydi.

### **Amaliy asoslar:**

Nazariy bilimlarni kundalik hayotda qo‘llash uchun samarali muloqot ko‘nikmalarini rivojlantirish zarur.

Birinchi navbatda, faol tinglash muhim ahamiyat kasb etadi. Bu suhbatdoshning fikrlarini diqqat bilan eshitish, uning soʻzini boʻlmaslik, tushunmagan jihatlarni aniqlashtirish va muloqot davomida qiziqish bildirishni nazarda tutadi. Faol tinglash oʻzaro ishonchni kuchaytiradi va notoʻgʻri tushunishlarning oldini oladi.

Yana bir samarali usul “Men-xabarlar” texnikasi hisoblanadi. Ushbu yondashuvda shaxs boshqalarni ayblash oʻrniga oʻz his-tuygʻulari va kechinmalarini ifodalaydi. Masalan, “Sen doim kechikasan” deyish oʻrniga, “Siz kechikkaningizda men xavotirlanaman” tarzidagi ifoda nizolarni yumshatishga yordam beradi.

Samarali muloqotda noverbal vositalar ham alohida oʻrin tutadi. Imo-ishoralar, yuz ifodalari, koʻz qarashi, tana holati va ovoz ohangi ogʻzaki nutq mazmunini toʻldirib, suhbatning taʼsirchanligini oshiradi. Verbal va noverbal signallarning oʻzaro uygʻunligi muloqot sifatini belgilaydi. Bundan tashqari, emotsional intellektni rivojlantirish ham muhim hisoblanadi. Inson oʻz hissiyotlarini boshqara olishi, boshqalarning emotsional holatini anglay olishi va vaziyatga mos munosabat bildira olishi samarali muloqotning ajralmas shartidir.

Shuningdek, ochiqlik, samimiylilik va konstruktiv fikr bildirish madaniyatini shakllantirish ham zarur. Fikrlarni aniq, ravon va hurmat doirasida bayon etish, tanqidni xolis qabul qilish hamda kelishmovchiliklarni tinch yoʻl bilan hal etishga intilish shaxslararo munosabatlarning barqaror rivojlanishiga xizmat qiladi. Shuningdek, zamonaviy raqamli muloqot vositalaridan oqilona foydalanish ham dolzarb masalalardan biridir. Ijtimoiy tarmoqlar va messenjerlar orqali muloqot qilish madaniyatini shakllantirish, internet etikasi qoidalariga rioya qilish, kiberbulling va onlayn nizolarning oldini olish boʻyicha psixologik profilaktika ishlarini olib borish bugungi taʼlim tizimining muhim vazifalaridan hisoblanadi. Bu yoshlarning nafaqat real hayotda, balki raqamli muhitda ham sogʻlom va samarali muloqot olib borish koʻnikmalarini rivojlantirishga xizmat qiladi.

Samarali muloqotni shakllantirishning muhim psixologik omillaridan biri empatiyadir. Empatiya suhbatdoshning his-tuygʻularini tushunish, uning holatini his qilish va unga nisbatan samimiy munosabat bildirish qobiliyatidir. Empatik muloqot oʻzaro ishonchni mustahkamlaydi, nizolar sonini kamaytiradi va ijobiy psixologik muhitni yaratadi. Faol tinglash ham samarali muloqotning asosiy shartlaridan biridir. Suhbatdoshning fikrini diqqat bilan tinglash, savollar berish, fikrni aniqlashtirish va qayta ifodalash orqali insonlar oʻrtasida oʻzaro tushunish kuchayadi. Faol tinglash oʻquvchilar, pedagoglar va ota-onalar oʻrtasidagi hamkorlikni rivojlantirishda muhim vosita hisoblanadi.

Muloqot samaradorligiga emotsional intellekt ham sezilarli taʼsir koʻrsatadi. Oʻz his-tuygʻularini anglash va boshqarish, boshqalarning emotsional holatini tushunish hamda vaziyatga mos munosabat bildirish muloqot sifatini oshiradi. Emotsional intellekti rivojlangan shaxslar nizoli vaziyatlarni tinch yoʻl bilan hal qilishga moyil

bo'ladilar. Amaliy jihatdan samarali muloqotni rivojlantirish uchun psixologik treninglar, rolli o'yinlar, bahs-munozaralar, jamoaviy loyihalar va kommunikativ mashqlardan foydalanish tavsiya etiladi. Ushbu usullar o'quvchilarda nutq madaniyati, o'z fikrini asoslab bayon etish, tanqidni to'g'ri qabul qilish va muammolarni hamkorlikda hal etish ko'nikmalarini shakllantiradi.

Ta'lim muassasalarida maktab psixologi samarali muloqotni rivojlantirish bo'yicha diagnostika, trening va psixologik maslahatlar olib boradi. Pedagoglar dars jarayonida ochiq muloqot muhitini yaratishi, o'quvchilarning fikrini hurmat qilishi va ijobiy rag'batlantirish usullaridan foydalanishi lozim. Ota-onalar esa farzandlari bilan samimiy suhbat qurish, ularni tinglash va qo'llab-quvvatlash orqali kommunikativ kompetensiyalarining rivojlanishiga yordam berishlari zarur. Muloqot jarayonida inson xulq-atvorining muayyan obraz va modellari shakllanib, keyinchalik ular insonning ichiga kiradi. Shaxsning tafakkuri, olamni va o'zining obrazini tahlil qilish hamda baholash qobiliyati muloqot jarayonida shakllanadi. Mazkur muammoga atroflicha baho bergan polshalik psixolog Ye.Melibruda quyidagilarni ta'kidlaydi: «Muloqot shaxslararo munosabatlarda biz uchun havodek ahamiyatga egadir».

Muloqot o'ta murakkab jarayon bo'lganligi sababli unga yagona to'g'ri ta'rifni berish juda mushkul. Shuning uchun odatda muloqot tushunchasining mazmuni uning ayrim tomonlariga urg'u berish orqali ta'riflanadi.

Muloqot – hamkorlikda faoliyat ehtiyoji bilan taqazolangan aloqa o'rnatish va uni rivojlantirish jarayoni.

Muloqot – sub'ektlarning belgilar tizimi orqali o'zaro ta'sirlanishuvi.

A.V.Petrovskiy tahriri ostida chiqqan «Umumiy psixologiya» darsligida muloqot ikki va undan ortiq kishilar o'rtasidagi axborot ayriboshlash, o'zaro ta'sir va bir-birini tushunishdan iborat jarayon sifatida e'tirof etiladi.

M.G.Davletshin muallifligida chop etilgan «Umumiy psixologiya» o'quv qo'llanmasida muloqot – bu ikki yoki undan ortiq kishilar orasidagi affektiv baholovchi xarakterda va bilish bo'yicha ma'lumot almashinishidan iborat bo'lgan o'zaro ta'sir etishdir"- deb ta'kidlanadi.

M.G.Davletshin rahbarligida chop etilgan «Psixologiya» qisqacha izohli lug'atida muloqotga quyidagicha ta'rif beriladi: muloqot- ikki yoki undan ortiq odamlarning o'zaro bir-biriga ta'sir etishidir.

Yuqoridagi ta'riflarga muvofiq muloqotga umumiy tarzda quyidagicha ta'rif berish mumkin: muloqot – kamida ikki kishining o'zaro ta'sir jarayoni bo'lib, bu ta'sir davomida axborot almashinadi, munosabat o'rnatiladi, rivojlantiriladi.

Muloqot tushunchasini kommunikatsiya tushunchasidan farqlashimiz lozim.

Kommunikatsiya-tirik va o'lik tabiatdagi tizimlar o'rtasida axborot almashinuvini anglatadi. Hayvonlar o'rtasidagi signallar almashinuvi, insonning texnik vositalar bilan aloqa qilishi, ularning barchasi kommunikatsiyaga misol bo'ladi. Muloqot faqat

insonlar o'rtasida amalga oshirilishi mumkin. Muloqotning inson hayotidagi ahamiyati beqiyosdir. Inson bolasi aynan boshqalar bilan muloqotda, munosabatda bo'lish jarayonida shaxsga aylanib boradi. Muloqot orqali inson ijtimoiy tajriba va madaniyatni egallab boradi.

Yangi tug'ilgan inson boshqalar bilan muloqotda bo'lish imkoniyatidan mahrum bo'lsa, u hech qachon shaxsga aylana olmaydi, ya'ni u o'z psixik taraqqiyoti bo'yicha orqada qolib ketadi. Zero, inson psixik taraqqiyoti muloqotdan boshlanadi.

Insoniyat jamiyati muloqotsiz mavjud bo'la olmaydi. Aynan muloqot insonlarning hamkorlikdagi faoliyatini tashkil etish, jamoani shakllantirish hamda o'zaro munosabatlarni rivojlantirishning asosiy vositasi hisoblanadi. Faoliyat jarayonida kishilar o'rtasida turli ijtimoiy aloqalar va munosabatlar vujudga keladi. Shu sababli muloqot va faoliyat bir-biri bilan uzviy bog'liq bo'lib, biri ikkinchisiz to'laqonli amalga oshmaydi. Muloqot jarayonida uning turli funksiyalari muhim ahamiyat kasb etadi. Muloqot funksiyalari deganda inson hayotida muloqot bajaradigan vazifalar tushuniladi. Psixolog olim B. F. Lomov tomonidan tavsiya etilgan tasnifga ko'ra, muloqot quyidagi asosiy funksiyalarni bajaradi:

Informatsion-kommunikativ funksiya – shaxslar o'rtasida axborot almashinuvini ta'minlaydi. Axborot almashinuvi verbal (nutq orqali) va noverbal (imo-ishora, mimika, tana harakatlari va boshqalar) vositalar orqali amalga oshiriladi. Regulyatsion-kommunikativ funksiya – suhbatdoshlarning xulq-atvorini boshqarish va tartibga solishga xizmat qiladi. Muloqot davomida insonlar bir-birining maqsadlari, motivlari va qarorlariga ta'sir ko'rsatishi, muayyan faoliyatga undashi yoki xatti-harakatlarini nazorat qilishi mumkin.

Affektiv-kommunikativ funksiya – insonning emotsional holatini boshqarishga xizmat qiladi. Muloqot jarayonida turli his-tuyg'ular yuzaga keladi, rivojlanadi va o'zgaradi. Shu bois muloqot shaxsning emotsional holatini shakllantiruvchi muhim omillardan biri hisoblanadi.

L. A. Karpenko tasnifiga ko'ra esa muloqot quyidagi vazifalarni bajaradi:

- aloqa o'rnatish – suhbatdoshni muloqotga tayyorlash;
- informatsion vazifa – ma'lumot, fikr va rejalarini o'zaro almashish;
- faoliyatga undash – suhbatdoshni muayyan harakatni bajarishga rag'batlantirish;
- koordinatsion vazifa – hamkorlikdagi faoliyatni tashkil etish va harakatlarni muvofiqlashtirish;
- tushunishni ta'minlash – suhbatdoshning fikrlari va his-tuyg'ularini anglash;
- affektiv vazifa – muayyan hissiyotlarni yuzaga keltirish yoki ularni o'zgartirish;
- munosabat o'rnatish – shaxsning ijtimoiy mavqei va o'rnini belgilash;
- ta'sir ko'rsatish – suhbatdoshning xulq-atvori, qarashlari va ustanovkalariga ta'sir etish.

Muloqotning asosiy vositasi til hisoblanadi. Til insonlar o'rtasida axborot

almashinuvini ta'minlaydi, fikr va g'oyalarni ifodalash imkonini yaratadi. Axborotni uzatuvchi shaxs (kommunikator) va uni qabul qiluvchi shaxs (retsipiyent) bir xil belgilar tizimidan foydalangandagina o'zaro tushunish va samarali muloqot yuzaga keladi. Aks holda, ya'ni ular turli kodlash tizimlaridan foydalansalar, axborot to'liq anglashilmaydi va hamkorlik samaradorligi pasayadi.

### **XULOSA**

Xulosa qilib aytganda, shaxslararo munosabatlarda samarali muloqotni shakllantirish insonning shaxsiy, ijtimoiy va kasbiy rivojlanishida muhim omil hisoblanadi. Empatiya, faol tinglash, emotsional intellekt va kommunikativ kompetensiyani rivojlantirish sog'lom psixologik muhitni yaratishga xizmat qiladi. Maktab, oila va psixologik xizmatning o'zaro hamkorligi esa muloqot madaniyatini yuksaltirish va barkamol shaxsni tarbiyalashning muhim sharti hisoblanadi.

### **FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI:**

1. G'oziyev E.G'. Umumiy psixologiya. – Toshkent: O'qituvchi, 2019.
2. Karimova V.M. Ijtimoiy psixologiya. – Toshkent: O'qituvchi, 2018.
3. Nishonova Z.T. Muloqot psixologiyasi. – Toshkent, 2020.
4. Shoumarov G'.B. Psixologik xizmat asoslari. – Toshkent, 2019.
5. Carl Rogers. On Becoming a Person.
6. Albert Mehrabian. Nonverbal Communication.
7. UNESCO. Education for Peace and Global Citizenship.
8. O'zbekiston Respublikasi "Ta'lim to'g'risida"gi Qonuni. – Toshkent, 2020.