

MULOQOT PSIXOLOGIYASI VA UNING AMALIY JIHATLARI

Eshnazarova Nigina G'ayrat qizi

Sharof Rashidov nomidagi SamDU psixologiya yo'nalishi 2-bosqich talabasi.

<https://doi.org/10.5281/zenodo.18490665>

Annotatsiya. Ushbu maqola muloqot psixologiyasining nazariy asoslari, muloqot tushunchasi, uning turlari hamda shaxslararo munosabatlardagi ahamiyati yoritib beriladi.

Shuningdek, muloqot jarayonining amaliy jihatlari, samarali muloqot usullari va psixologik ta'sir mexanizmlari tahlil qilinadi. Maqolada kundalik hayot, ta'lim va kasbiy faoliyatda muloqotning o'rni misollar orqali ochib berilgan.

Kalit so'zlar: muloqot, muloqot psixologiyasi, verbal va nonverbal muloqot, shaxslararo munosabat, samarali muloqot.

Annotation. This article examines the theoretical foundations of communication psychology, the concept of communication, its types, and its importance in interpersonal relationships. In addition, the practical aspects of the communication process, effective communication methods, and mechanisms of psychological influence are analyzed. The role of communication in everyday life, education, and professional activity is illustrated through examples.

Keywords: communication, communication psychology, verbal and non-verbal communication, interpersonal relationships, effective communication.

Аннотация. В данной статье рассматриваются теоретические основы психологии общения, понятие общения, его виды, а также значение общения в межличностных отношениях. Кроме того, анализируются практические аспекты процесса общения, эффективные методы общения и механизмы психологического воздействия. В статье на примерах раскрывается роль общения в повседневной жизни, образовании и профессиональной деятельности.

Ключевые слова: общение, психология общения, вербальное и невербальное общение, межличностные отношения, эффективное общение.

Inson hayotini muloqotsiz tasavvur qilib bo'lmaydi. Kundalik hayotimizning 70-80 foizi muloqotda o'tadi. Biroq, har doim ham bir-birimizni to'g'ri tushunamizmi? Muloqot psixologiyasi aynan shu savolga javob izlaydi: nima uchun ba'zi suhbatlar muvaffaqiyatli, ba'zilari esa nizolarga sabab bo'ladi?

Ushbu maqola muloqotning yashirin psixologik tomonlarini ochib berishga xizmat qiladi.

Mening nazarimda, muloqot shunchaki axborot almashish vositasi emas, balki inson qalbini ochuvchi kalitdir. Biz ko'p hollarda gapirishni bilsak-da, muloqot qilishni (ya'ni, tushunishni) e'tibordan chetda qoldiramiz.

Mazkur maqolani yozishdan maqsadim — o'quvchini nafaqat nazariy bilim bilan tanishtirish, balki uni o'z muloqot madaniyatiga chuqurroq nazar tashlashga undashdir. Muloqot faqat insonlarga xos bo'lgan jarayondir.

Kishilarda faoliyat jarayonida bir-birlari bilan muloqotda bo'lish ehtiyoji tug'iladi. O'zaro muloqot esa, tabiiyki, kishilik jamiyati vujudga kelishining eng asosiy unsuri hisoblanadi.

Psixologiya lug'atida muloqot tushunchasiga ikki xil ta'rif beriladi:

1. Muloqot — hamkorlikdagi faoliyat ehtiyoji bilan taqozolangan aloqa oʻrnatish va uni rivojlantirish jarayoni;

2. Muloqot — belgilar tizimi orqali subyektlarning oʻzaro taʼsirlashuvi.

Muloqot — odamlar oʻrtasida birgalikdagi faoliyat ehtiyojlaridan kelib chiqadigan bogʻlanishlar rivojlanishining koʻp qirrali jarayonidir. Muloqot (munosabat) birgalikda faoliyat koʻrsatuvchilar oʻrtasida axborot ayirboshlashni oʻz ichiga oladi. Bunda munosabatning kommunikativ (oʻzaro aloqaga doir) jihati hisobga olinadi. Muloqot tushunchasini kommunikatsiyadan farqlash kerak.

Kommunikatsiya—tirik va oʻlik tabiatdagi tizimlar oʻrtasida axborot almashinuvini anglatadi. Hayvonlar oʻrtasidagi signallar almashinuvi, insonning texnik vositalar bilan aloqa qilishi—bulaming barchasi kommunikatsiya. Muloqot esa faqat insonlar oʻrtasidagina amalga oshirilishi mumkin. Inson bolasi aynan boshqalar bilan muloqotda va munosabatda boʻlish jarayonida shaxsga aylanib boradi, ijtimoiy tajriba va madaniyatni egallab boradi. Muloqot ijtimoiy faollikning ontogeneza (individual rivojlanish yoʻli) paydo boʻladigan birinchi turidir.

Faoliyat davomida insonlar oʻrtasida yangi-yangi munosabatlar va aloqalar shakllanadi.

Demak, faoliyat va muloqot oʻzaro chambarchas bogʻliqdir. Kishilar munosabatga kirishishda avvalo tilga murojaat qiladilar. Muloqotning yana bir jihati munosabatga kirishuvchilarning oʻzaro birgalikdagi harakati — nutq jarayonida faqat soʻzlar bilan emas, balki harakatlar bilan ham muloqot yuritishdan iborat. Munosabatning keyingi jihati muloqotga kirishuvchilarning bir-birlarini idrok eta olishlaridir. Masalan, biz bir kishi bilan muloqotga kirishishdan avval uni hurmat qilib yoki mensimasdan munosabatda boʻlamiz. Demak, muloqot jarayonida kommunikativ (axborot uzatish), interaktiv (oʻzaro birgalikda harakat qilish) va perseptiv (oʻzaro birgalikda) idrok etish amalga oshiriladi.

L. S. Vigotskiy, A.N. Leontev, A.R. Luriya, D.B. Elkonin tadqiqotlariga koʻra, bolaning dastlabki ijtimoiy ehtiyojlaridan biri bu— muloqotga nisbatan ehtiyojdir. A.V. Zaporozes va M. I. Lisina izlanishlarida taʼkidlanishicha, bolalarning kattalar bilan muloqotga kirishish ehtiyoji 7 yoshgacha bir nechta bosqichlarda rivojlanib boradi:

- 1) eʼtibor va hayrixohlikka ehtiyoj paydo boʻladi;
- 2) kattalar bilan hamkorlik qilish ehtiyoji tugʻiladi;
- 3) avvalgi barcha ehtiyojlarning kattalar tomonidan hurmat qilinishiga ehtiyoj tugʻiladi;
- 4) maktabgacha tarbiya yoshidagi bolada atrofdagilar bilan oʻzaro bir-birini tushunish ehtiyoji vujudga keladi.

Muloqot asosan ikki katta turga boʻlinadi: Verbal (Nutqiy) muloqot

Bu turda asosiy qurol soʻz hisoblanadi. Kitoblarda verbal muloqotning quyidagi shakllari koʻrsatilgan:

Ogʻzaki nutq: Soʻzlashuv va eshitish orqali axborot almashish.

Yozma nutq: Matnlar, xatlar va hujjatlar orqali amalga oshadigan muloqot.

Verbal muloqotning oʻziga xosligi: U maʼlumotni aniq va mantiqiy yetkazish uchun xizmat qiladi, biroq inson his-tuygʻularini toʻliq yetkazib bera olmaydi.

Noverbal (Nutqsiz) muloqot. Bu "tana tili" deb ham ataladi va muloqot jarayonining 65-70% qismini tashkil etadi. M. Maxsudova oʻz asarida noverbal vositalarni quyidagicha guruhlaydi:

Kinesika: Yuz ifodasi (mimika), nigoh va qoʻl-oyoq harakatlari (jestlar).

Proksemika: Muloqot paytidagi masofa (shaxsiy hudud).

Paralingvistika: Ovoz ohangi, balandligi, nutqdagi pauzalar (to'xtashlar).

Ekstraverbal vositalar: Kulgi, yig'i, yo'tal yoki pishillash kabi tovushlar. O'zbek madaniyatiga xos bo'lgan noverbal muloqot shakllari (masalan, qo'lni ko'ksiga qo'yish — hurmat belgisi sifatida) ham mavjud. Samarali tinglash texnikalari (Aktiv tinglash). Muloqot faqat gapirish emas, balki eshitish san'atidir.

Refleksiya: Suhbatdoshning gapini o'z so'zlaringiz bilan qaytarib tasdiqlash (Masalan: "To'g'ri tushundimmi, siz bu vaziyatdan xavotirdasiz?").

Empatiya: Suhbatdoshning hissiyotlarini tushunish va unga dalda berish.

Ochiq savollar: "Ha" yoki "Yo'q" deb javob beriladigan emas, balki batafsil javob talab qiladigan savollar berish (Masalan: "Bu haqida nima deb o'ylaysiz?"). Muloqotdagi "Men-xabar" (I-message) usuli. Bu nizolarning oldini olish uchun eng samarali amaliy usuldir. Shaxsiy kuzatishlarimga tayanib aytishim mumkinki, bizning jamiyatda 'ayblash' muloqotning eng keng tarqalgan shakliga aylangan. Biroq, 'Men-xabar' usulini qo'llash orqali hatto eng og'ir nizoni ham iliq suhbatga aylantirish mumkinligiga ishonaman. Bu — qarshi tarafdagi insonni aybdor sifatida emas, balki his-tuyg'ularingizni tushunuvchi sherik sifatida ko'rishning oson yo'lidir.

Xato usul: "Siz doim kechikib kelasiz!" (Bu ayblovi va nizo keltirib chiqaradi).

To'g'ri usul: "Siz kechikkanda men xavotirga tushaman, xafa bo'laman" (O'z his-tuyg'ularingiz haqida gapirish qarshi tomonda himoya reaksiyasini uyg'otmaydi).

3. Raqamli muloqot etikasi (Netiket) 2026-yilda muloqotning katta qismi messengerlarda (Telegram, WhatsApp) kechmoqda. Amaliy jihat sifatida ularni kiritish dolzarb:

Audio xabarlar: Suhbatdoshning rozilgisiz audio yubormaslik.

Vaqtini hurmat qilish: Ish yuzasidan tungi vaqtda xabar yozmaslik.

Emotsiyalar: Matnli muloqotda emojilardan o'rinni foydalanish (chunki matnda ohang sezilmaydi). Muloqotdagi psixologik to'siqlarni yengish.

Odamlar nima uchun bir-birini tushunmasligining amaliy sabablari:

To'siqlarni chetlab o'tish: Suhbatdoshning kayfiyati, madaniy darajasi va yoshini hisobga olish. Fikrni soddalashtirish: Murakkab terminlarni ishlatmasdan, tushunarli tilda so'zlash.

Muloqotning persektiv tomoni (Idrok etish): Muloqot samaradorligi birinchi navbatda talaba va o'qituvchi (yoki insonlar) bir-birini qanday idrok etishiga bog'liq. Psixologiyada bu ijtimoiy persepsiya deb ataladi. Bunda "identifikatsiya" (o'zini suhbatdosh o'rniga qo'yish) va "refleksiya" (suhbatdoshim meni qanday tushunyapti deb o'ylash) jarayonlari muloqot sifatini belgilaydi.

Empatiya va Psixologik muhit:

Samarali muloqot uchun suhbatdoshning hissiy holatini tushunish, ya'ni empatiya muhim.

Talabalar bilan muloqotda "psixologik qulaylik" zonasini yaratish, ularning fikriga nisbatan tolerant bo'lish muloqotdagi to'siqlarni (stres, qo'rquv) bartaraf etadi. 70% Qoidasi va muloqotning ahamiyati. Tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, inson hayotining taxminan 70 foizi muloqot jarayonida o'tadi. Bu ko'rsatkich talabalar uchun yanada yuqori bo'lib, ularning akademik muvaffaqiyati bevosita o'z fikrini aniq bayon qilish va boshqalarni tushunish qobiliyatiga (hissiy intellektga) bog'liqdir. Muloqotning "aksiomalari" (P. Vaslavik nazariyasi)

Muloqot psixologiyasining asosi hisoblangan "Pragmatics of Human Communication" kitobida keltirilgan muhim fakt: "Muloqot qilmaslikning iloji yo'q". Hatto jim turish ham talaba va insonlar o'rtasida axborot uzatadi (masalan, e'tiborsizlik yoki qarshilik belgisi sifatida).

Xulosa o'rnida shuni aytish joizki, muloqot psixologiyasi va uning amaliy jihatlarini o'rganish shaxslararo munosabatlardagi to'siqlarni bartaraf etishga xizmat qiladi.

Ijtimoiy-psixologik hodisalar namoyon bo'lishining asosiy mexanizmi sifatida muloqot jarayonini qabul qilish ko'pchilik olimlarning nuqtayi nazariga xosdir. Muloqot tufayli va uning ta'sirida shaxs shakllanadi, kichik guruhlar paydo bo'ladi, katta ijtimoiy guruhlar mavjud bo'lishi uchun sharoit yaratiladi. Muloqot jarayonida ham suhbatdoshning nutqiga, ham uning ichki holatiga (tana tiliga) e'tiborli bo'lish o'zaro tushunishni ta'minlaydi.

Zero, to'g'ri tashkil etilgan muloqot — jamiyatdagi ijtimoiy barqarorlik va shaxsiy rivojlanishning mustahkam poydevoridir.

Foydalanilgan adabiyotlar:

1. Maxsudova M. Muloqot psixologiyasi. – Toshkent: "Turon-Iqbol", 2006. (Muloqotning nazariy asoslari uchun asosiy manba).
2. G'oziyev E. Muomala psixologiyasi. – Toshkent: "Universitet", 2001. (Muloqotning psixologik mexanizmlari bo'yicha).
3. Karimova V. Ijtimoiy psixologiya. – Toshkent: "Fan va texnologiya", 2012. (Shaxslararo munosabatlar va milliy xususiyatlar uchun).
4. Karnegi D. Do'st orttirish va odamlarga ta'sir ko'rsatish to'g'risida. (O'zbekcha tarjimasi). – Toshkent: "Yangi asr avlodi", 2020. (Amaliy usullar va tavsiyalar uchun).
5. Piz A. Tana tili (Yashirin imo-ishoralar psixologiyasi). (O'zbekcha tarjimasi). – Toshkent: "G'afur G'ulom", 2018. (Noverbal muloqot qismini boyitish uchun).