

THE IMPORTANCE OF PSYCHOLOGICAL FACTOR IN THE PROCESS OF COMMUNICATION

Egamov Elnur Eson o'gli,

Lecturer of the Department of National Pride and Military Patriotism of the Academy of the Armed Forces of the Republic of Uzbekistan

Abstract: This article contains thoughts and opinions about the importance of the psychological factor in the process of interaction between a manager (boss) and a subordinate, a teacher and students.

Key words: communication, identification, reflection, stereotyping, pedagogical communication, authoritarian style, democratic style, liberal style, verbal influence, paralinguistic influence, non-verbal influence.

PSIXOLOGIK OMILNING MULOQOT JARAYONIDAGI AHAMIYATI

Egamov Elnur Eson o'g'li

*O'zbekiston Respublikasi Qurolli Kuchlari Akademiyasi
milliy iftihor va harbiy vatanparvarlik kafedrasi o'qituvchisi*

*«Yozganing agar o'zingni yig'latmasa, kuldirmasa,
o'zgani ham yig'latmas, kuldirmas».*

Abdulla Qodiriy

Annotatsiya: Mazkur maqolada rahbar (boshliq) va bo'ysunuvchi, pedagog va tinglovchilar o'rtasidagi o'zaro muloqot jarayonida psixologik omilning ahamiyatiga doir masalalar to'g'risida fikr va mulohazalar yuritilgan.

Kalit so'zlar: muloqot, identifikatsiya, refleksiya, stereotipizatsiya, pedagogik muloqot, avtoritar uslub, demokratik uslub, liberal uslub, verbal ta'sir, paralingvistik ta'sir, noverbal (nutqsiz) ta'sir.

Аннотация: В данной статье собраны мысли и мнения о значении психологического фактора в процессе взаимодействия руководителя (начальника) и подчиненного, педагога и слушателей.

Ключевые слова: общение, идентификация, рефлексия, стереотипизация, педагогическое общение, авторитарный стиль, демократический стиль, либеральный стиль, вербальное воздействие, паралингвистическое влияние, невербальное влияние.

Insonning uni o'rab turgan olamga o'zaro ta'siri har qanday real guruhlarda paydo bo'ladigan ob'ektiv munosabatlar va aloqalar tizimida namoyon bo'ladi. Guruh a'zolarining bu ob'ektiv o'zaro munosabatlari sub'ektiv shaxslararo munosabatlarda aks etadi. Har qanday faoliyat odamlarning o'zaro birlashishini talab qiladi. Hech bir kishilik jamiyati, agar unda odamlar bilan munosabat o'rnatilmasa,

ular bir-birini to‘g‘ri tushunmasdan to‘laqonli birgalikdagi faoliyatni tashkil eta olmaydi.

Muloqot odamlar amalga oshiradigan faoliyatlar ichida yetakchi o‘rinni egallab, u insondagi eng muhim ehtiyojni – jamiyatda yashash va o‘zini shaxs deb hisoblash bilan bog‘liq ehtiyojini qondiradi. Shuning uchun ham uning har bir inson uchun ahamiyati kattadir. Bunga yaqqol misol sifatida hammaga tanish badiiy asar personaji Robinzon Kruzoning hayoti va sarguzashtlari eslash kifoya.

Muloqot – odamlarning birgalikdagi faoliyatlari ehtiyojlaridan kelib chiqadigan turli faolliklari mobaynida bir-birlari bilan o‘zaro munosabatlarga kirishish jarayoni.

Bir qarashda osonga o‘xshagan shaxslararo muloqot jarayoni aslida juda murakkab jarayon bo‘lib, unga odam hayoti mobaynida o‘rganib boradi. Muloqot psixologik jihatdan juda murakkab jarayondir. Psixologik adabiyotlarda ko‘rsatilishicha, muloqotga bir vaqtning o‘zida **quyidagilar kiradi:**

- a) individlarning o‘zaro ta‘sir jarayoni;
- b) individlar o‘rtasidagi axborot almashinuvi jarayoni;
- v) bir shaxsning boshqa shaxsga munosabati jarayoni;
- g) bir kishining boshqalarga ta‘sir ko‘rsatish jarayoni;
- d) bir-birlariga hamdardlik bildirish imkoniyati;
- ye) shaxslarning bir-birlarini tushunishi jarayoni va h.k.

Muloqot har bir shaxsning jamiyatda bajaradigan faoliyatlari (harbiy xizmat, mehnat, o‘qish, o‘yin, ijod qilish va boshqalar) o‘zaro munosabat va o‘zaro ta‘sir shakllarini o‘z ichiga oladi. Chunki har qanday ish odamlardan bir-birlari bilan til topishishni, bir-birlariga turli xil ma‘lumotlarni uzatishni, fikrlar almashinuvi kabi murakkab hamkorlikni talab qiladi. Shuning uchun ham har bir shaxsning jamiyatda tutgan o‘rni, ishlarining muvaffaqiyati, obro‘si, nufuzi uning muloqotga kirisha olish qobiliyati bilan bevosita bog‘liqdir. Har bir shaxsning jamiyatda tutgan o‘rni, ishlarining muvaffaqiyati, obro‘si uning muloqotga kirisha olish qobiliyati bilan bevosita bog‘liq bo‘ladi.

Pedagogik muloqot ofitserning pedagog sifatida o‘z bo‘ysunuvchilari bilan ta‘lim, tarbiya, rivojlantirish maqsadlariga qaratilgan kasbiy muloqotidir. Bu ofitser (boshliq, komandir, o‘qituvchi, yo‘riqchi, murabbiy)ning va bo‘ysunuvchining ta‘lim-tarbiya jarayonidagi professional muloqoti bo‘lib, unda o‘zaro axborot almashinadi va bo‘ysunuvchilarga o‘quv-tarbiyaviy ta‘sir o‘tkaziladi. Pedagogik ta‘sirning samarali kechishi uchun o‘zaro hurmat va ishonchga asoslangan ikki yoqlama muloqot yuzaga kelishi lozim.

Pedagogik muloqot murakkab hodisadir. Ofitser pedagogik muloqotga kirishishdan oldin quyidagilarni aniqlab olishi (muloqotni modelashrishi) lozim:

- ✓ muloqot mavzusi;
- ✓ muloqot o‘tkazishdan maqsad;
- ✓ muloqot vaqti;
- ✓ muloqot joyi;
- ✓ muloqot ob‘ektining individual xususiyatlari (yoshi, jinsi, bilimi darajasi, xizmat mavqei, xizmat va hayotiy tajribasi va b.).

Boshqaruv tizimida bo‘lgani kabi, pedagogik muloqotda ham keng tarqalgan avtoritar, demokratik va liberal uslublardan foydalaniladi.

Avtoritar uslub. Barcha ko'rsatmalarni ishchanlik ruhida aniq, ravshan, keskin ohangda xodimlarga yetkazadi. Mulokot jarayonida ham hodimlarga nisbatan do'q-po'pisa, keskin ta'qiqlash kabi qat'iy ohanglardan foydalaniladi. Uning asosiy maqsadlaridan biri - nima bilan bo'lsada, o'z xukmini o'tkazish. Uning nutqi ham aniq va ravon, doimo jiddiy tusda bo'ladi. yakka xokimi - shuning uchun ham bu yerda «mening odamlarim», «mening ishim», «mening fikrim bo'yicha» qabiladagi iboralar tez-tez ishlatib turiladi.

Demokratik uslub. Bo'ysunuvchilarga mustaqillik, erk berish tarafdori. Ishni ishchilarning shaxsiy qobiliyatlarini hisobga olgan xolda taqsimlaydi buyruq yoki topshiriq, odatda taklif ma'nosida beriladi. Nutq oddiy, doimo osoyishta, sokin, unda o'rtoqlarcha, do'stona munosabat sezilib turadi. Biror kishini maqtash, uni-lavozimini oshirish yoki ishdagi kamchilikka ko'ra, ishiga baho berish doimo jamoa a'zolarining fikri bilan kelishilgan xolda amalga oshiriladi. Jamoada tanqid va o'z-o'zini tanqid shunday yo'lga qo'yilganki, uning oqibatidan xech kim aziyat chekmaydi.

Liberal uslub. Bu rahbarning kayfiyatini, ishga munosabatini, ishdan mamnun yoki mamnun emasligini bilish qiyin. Unda ta'qiqlash, po'pisa bo'lmaydi, uning o'rniga ko'pincha, ishning oxirgi oqibati bilan tanishish bilangina cheklanadi xolos. Jamoada hamkorlik yo'q. Boshliq jamoaning muammolarini ishning baland-pasti bilan qiziqmaydiganday, go'yoki boshqa «koinotda» yurganga o'xshaydi. Aniq ko'rsatmalar bermaydi. Uning o'rniga norasmiy liderlar yoki o'ziga yaqin kishilar orqali qilinishi lozim bo'lgan topshiriqlar bajaruvchilarga yetkaziladi. uning nazarida, xodimlar uchun ish sharoitini yaxshilash, ishdagi kamchiliklarni bartaraf etish, kerakli maxsulotlar, xomashyo kabilarni topib kelish, majlislarda qatnashish va xokazolardan iborat.

Olimlarning fikricha, bunday rahbar ishi olib borgan jamoada barcha ko'rsatkichlar doimo orqada, qo'nim ham yo'q. Liberal rahbar ishda anarxiyani qilib qo'yib, ko'p turmay, boshqa yerdan ish qidirishga xarakat qiladi.

Imperativ muloqot – muloqotning avtoritar, direktiv shakli. Bu shakldagi muloqotning asosiy maqsadi muomalaga kirishuvchilarning xatti-harakatlarini, hayotiy ustanovkalarini va fikrlarini nazorat qilish, uni ma'lum harakatlar yoki qarorlar qabul qilishga majbur etishdan iborat.

Manipulyativ muloqot – bunda muloqot davomida o'z maqsadiga erishish uchun, yashirin tarzda ta'sir etishga asoslangan muloqotdir (ya'ni, o'qituvchi ta'lim oluvchiga yashirin holda ta'sir etadi, manipulyatsiya qiladi). Imperativ muloqotda bo'lgani kabi, manipulyativ muloqotda ham o'qituvchi ta'lim oluvchini ob'ektiv idrok etishga, uning aqliy faoliyatini va xatti-harakatlarini nazorat qilishga erishishga intiladi.

Dialogik muloqot – bunda o'zini va bir-birlarini tushunishlarini maqsad qilgan, teng huquqli «sub'ekt – sub'ekt» tarzidagi muloqotidir. Dialogik muloqot har ikkala tomonning bir-birlarini chuqurroq tushunishlariga, imkoniyatlarini bilishga, yangi qirralarining ochilishiga, shaxs sifatida kamol topishlariga imkon yaratadi.

Psixologik ta'sir bu turli vositalar yordamida insonlarning fikrlari, hissiyotlari va xatti-harakatlariga ta'sir ko'rsata olishdir.

Muloqot jarayonida muloqotning to'g'ri va samarali uslubini tanlay bilishi lozim. Har bir uslubning o'z o'rnini bor. Faqat avtoritar uslubga tayanib qolish

suhbatdoshning imkoniyatlarini, qobiliyatlarini, bilim, malaka va ko'nikmalarni egallashdagi tashabbuskorligini cheklab qo'yishi mumkin. Shu sababdan muloqot jarayonida eng optimal munosabatni tanlay olishi zarur.

Muomalaga kirishuvchi tomonlarning o'zaro bir-birlarini tushunishga olib keluvchi yo'l yoki marom o'z navbatida o'sha shaxslarning o'zaro bir-birlarini mavqe bo'yicha bilishni ta'minlaydi. Muloqotning psixologik tizimiga ko'ra uni uch **asosiy qismga bo'lish mumkin:**

1. *Muloqotning kommunikativ tomoni*, ya'ni ma'lumotlar almashinuvi funksiyasi (muomala sub'ektlarining o'zaro bir-birlari bilan axborot, ma'lumotlar, hissiy kechinmalar va fikr almashuvi jarayoni).

2. *Muloqotning interaktiv tomoni*, ya'ni xulq-atvorni boshqaruv funksiyasi (muloqotga kirishuvchi tomonlarning o'zaro bir-birlarining xulq-atvorlariga ta'sir jarayoni).

3. *Muloqotning perseptiv tomoni*, ya'ni hissiyotlar almashinuvi funksiyasi (muloqotga kirishuvchi tomonlarning bir-birlarini to'g'riroq, aniqroq idrok qilish va baholashlarini ta'minlovchi jarayon).

Birgalikdagi faoliyat jarayonida shaxslarning bir-birlarini to'g'ri tushunishlari va aniq idrok qilishlari muloqotning samarali bo'lishini ta'minlaydi. Olimlarning aniqlashlariga ko'ra, odamlarning bir-birlarini idrok qilishlari identifikatsiya, refleksiya va stereotipizatsiya mexanizmlaridan iborat bo'ladi.

Identifikatsiya – muloqot jarayonida suhbatdoshlar bir-birlarini to'g'ri idrok qilish maqsadida o'zidagi bilimlar, tasavvurlar, xislatlar orqali boshqa birovni tushunishga harakat qilish, o'zini birov bilan solishtirish, o'zlarini bir-birining o'rniga qo'yib ko'rishdir.

Refleksiya – muloqot jarayonida suhbatdoshning pozitsiyasida turib, o'zini tasavvur qilish, o'ziga birovning ko'zi bilan qarashga intilishdir.

Stereotipizatsiya – odamlar ongida muloqotlar mobaynida shakllanib o'rnashib qolgan, ko'nikib qolingan obrazlardan shablon sifatida foydalanish hollaridir.

Muloqot jarayonida sub'ekt sifatida boshqalarga psixologik ta'sir etadi. Psixologik ta'sir bu turli vositalar yordamida insonlarning fikrlari, hissiyotlari va xatti-harakatlariga ta'sir ko'rsata olishdir. **Psixologik ta'sirning uch vositasini ko'rsatish mumkin:**

1. **Verbal ta'sir** bu so'z va nutq orqali ko'rsatiladigan ta'sirdir. Bundagi asosiy vositalar so'zlar hisoblanadi. Nutqiy so'zlashuv o'zaro muloqot jarayoni bo'lib, so'zlar uning vositasi sifatida xizmat qiladi. Og'zaki nutqning turidan qat'i nazar (monologik nutq bo'ladimi yoki dialogik nutqmi) muloqotga kirishuvchi kishi o'zining lug'at boyligidan kelib chiqqan holda boshqalarga ta'sir etadi.

2. **Paralingvistik ta'sir** – bu bevosita so'zlar bilan emas, balki bu so'zlarning ta'sir kuchini oshirishga yoki kamaytirishga qaratilgan qo'shimcha vositalar (to'xtashlar, duduqlanish, yo'tal, nutqning baland yoki past tovushda ifodalanishi orqali nutqni bezash, uni kuchaytirish yoki susaytirish)dan foydalanish.

3. **Noverbal (nutqsiz) ta'sir** – mimika (yuz ifodasi), pantomimika (tana harakati), poza (tana holati), jestikulyatsiya (qo'llar holati, harakati), ko'z qarashlari, qiliqlar, tashqi qiyofa, so'z ohangi, kulgu, pauza va shu kabilar orqali ta'sir etish. Ularning

barchasi muloqot jarayonini yanada ko‘chaytirib, suhbatdoshlarning bir-birlarini yaxshiroq idrok qilishlariga yordam beradi.

Professor V.Karimovaning fikricha, professional tinglash texnikasiga quyidagilar kiradi:

Aktiv holat. Tinglayotganda yotib olmaslik, suhbatdoshning yuzidan tashqari joylariga qaramaslik, mimika, bosh chayqash bilan unga qiziqishni bildirish;

Suhbatdoshga samimiy qiziqish bildirish. Bu nafaqat suhbatdoshni o‘ziga jalb qilish, balki keyin navbat kelganda o‘zining har bir so‘ziga uni ham ko‘ndirishning samarali yo‘lidir.

O‘ychan jimlik. Bu suhbatdosh gapirayotgan paytda yuzda mas’uliyat bilan tinglayotganday tasavvur qoldirish orqali o‘zingizning suhbatdan manfaatdorligingizni bildirish yo‘li.

Demak, tinglash madaniyati muloqot jarayonining samarali bo‘lishida muhim ahamiyatga ega. Shuning uchun biz suhbatdoshimizni diqqat bilan tinglashimiz, unda o‘z-o‘ziga hurmatni tarbiyalashimiz, uni ilhomlantirishimiz, ruhlantirishimiz kerak. Sub’ektning so‘zlari ob’ekt tomonidan yaxshi tinglansagina muloqot samarali bo‘ladi.

Shaxsni muloqoti jarayonini boyitishda ma’naviy-ma’rifiy bilim va ko‘nikmlarning ahamiyati ham muhim hisoblanadi. Xalqimiz boy tarixiy, madaniy va ma’naviy merosga ega bo‘lib, ularni o‘rganish milliy o‘zligimizni anglash, ulardan samarali foydalanish fuqarolik jamiyati va huquqiy demokratik davlat barpo etish, milliy iftixor va milliy ruh hamda qadriyatlarimizni yuksaltirishning asosi hisoblanadi¹. Madaniy va ma’naviy merosga ega bo‘lish, ularni o‘rganish milliy o‘zligimizni anglash har bir shaxsning muloqot qilishida o‘zining ijobiy natijalarini ko‘rsatadi

Xulosa o‘rnida aytish mumkinki, muloqot jarayoni samaradorligini ta’minlashda ham, kundalik hayotda bo‘ladigan munosabatlarda muloqotning psixologik va milliy xususiyatlarini yodda saqlashi lozim. Rahbarlik vazifasini bajarishda unda pedagogik mahorat, muomala malakalari va o‘z kasbiga xos bilim, ko‘nikma va malakalar shakllangan bo‘lishi kerak.

Foydalanilgan adabiyotlar:

1. Karimova V.M. Ijtimoiy psixologiya va ijtimoiy amaliyot.-T.: Universitet, 1999.- 96 b.

2. Karnegi D. Do‘st orttirish va odamlarga ta’sir ko‘rsatish to‘g‘risida. O‘z-o‘ziga ishonch hosil qilish va omma oldida so‘zlash san’ati. Bezovtalikdan xalos bo‘lish va yangi hayot boshlash sirlari. – T.: Yangi asr avlodi, 2013. – 720 b.

3. Psixologik-pedagogik atamalar izohli lug‘ati. – Toshkent: O‘R Qurolli Kuchlari Akademiyasi, 2019 y. – 116 b.

4. Satib-Aldiev A. Muloqotni tashkil etishning psixologik-pedagogik shartlari. //O‘quv-metodik qo‘llanma. – T.: TOUQBYu, 2012. – 39 b.

5. Шохакимов А.Р. Процессы повышения национального духа в понимании национальной идентичности. «Экономика и социум» №11(90)-2 2021 www.iupr.ru 686с

¹ Шохакимов А.Р. Процессы повышения национального духа в понимании национальной идентичности. «Экономика и социум» №11(90)-2 2021 www.iupr.ru 686с