

UDK 37.02

**Toshpulatov I.I., senior teacher
Namangan Engineering – Construction Institute**

**Toshpulatov I.I., katta o'qituvchi
Namangan Muhandislik – qurilish Instituti**

**SHAXSLARARO MUNOSABATLARDA MULOQOTNING O'RNI VA
AHAMIYATI**

Annotatsiya: Muloqot inson hayoti va faoliyatining muhim shartidir. Aynan muloqot yordamida insonlar tabiatini o'zlashtirish va o'z individual ehtiyojlarini qondirish uchun birgalikda harakat qilish imkoniyatiga ega bo'ladilar.

Kalit so'zlar: shaxslararo munosabat, muloqot, inson tabiati, ehtiyoj.

**THE ROLE AND IMPORTANCE OF COMMUNICATION IN
PERSONAL RELATIONSHIPS**

Annotation: communication is an important condition of a person's life and activity. With the help of the same communication, people will be able to work together to master their nature and meet their individual needs.

Keywords: personality attitude, communication, human nature, need.

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, bularning 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.

Muloqotsiz insoniyat jamiyati bo'lishi mumkin emas. Aynan muloqot hamkorlikda faoliyat yurituvchi individlar jamoasini shakllantiradi. Ayni vaqtda faoliyat davomida insonlar o'rtasida yangi-yangi munosabatlar va aloqalar shakllanadi. Demak, muloqot va faoliyat o'zaro chambarchas bog'liqdir.

Muloqot jarayonida muloqot funksiyalari ham muhim rol o'ynaydi. Muloqot funksiyalari deganda muloqotning inson hayotida bajaradigan funksiyalari

tushuniladi. **Muloqot funksiyalari** xilma-xil bo'lib, eng keng tarqalgan tasnifga ko'ra, ya'ni B.F.Lomov tomonidan taklif qilingan bo'lib, u quyidagilardan iborat.

➤ Informatsion-kommunikativ funktsiya – axborot almashinuvini ta'minlash vazifasi. Axborot almashinuvi turli belgilar tizimlari orqali amalga oshiriladi. Odatda verbal va noverbal kommunikatsiya farqlanadi.

➤ Regulyatsion-kommunikativ funktsiyasi suhbatdoshlar xulq-atvorining regulyatsiya qilinishini ta'minlash vazifasi. Individlar muloqot jarayonida verbal yo'llar bilan bir-birining motivlariga, maqsadlariga, qaror qabul qilishiga ta'sir o'tkazishi, biror harakatga undashi va harakatini nazorat qilishi, bir-birining xulq-atvoriga stimullash-tiruvchi va korrektsiyalovchi tarzida ta'sir ko'rsatishi mumkin.

➤ Affektiv-kommunikativ funktsiya inson emotsional sohasining regulyatsiya qilinishini ta'minlash vazifasi. Muloqot inson emotsional holatlarining eng muhim determinatsiyasidir. Chunki turli tuman emotsional holatlar muloqot jarayonida paydo bo'ladi va o'zgaradi.

L.A.Karpenko taklif etgan tasnifga ko'ra, muloqotning quyidagi vazifalari ajratib ko'rsatiladi.

- Aloqa o'rnatish vazifasi – suhbatdoshni aloqaga kirishish uchun tayyorlash;
- Informatsion vazifa – suhbatdosh bilan muayyan ma'lumotlar, fikrlar va rejalarni almashish;
- Faoliyatga undash – suhbatdoshni biror harakatni bajarishga stimullashtirish;
- Koordinatsion vazifa – suhbatdosh bilan hamkorlikdagi faoliyatni tashkil etish va uni amalga oshirishda harakatlarni muvofiqlashtirish;
- Tushunishni ta'minlash vazifasi – suhbatdoshning fikrlari va hissiyotlarini tushunish;
- Amotiv vazifasi – suhbatdoshda muayyan hissiyotlarni uyg'otish hamda ularni o'zgartirish;
- Munosabat o'rnatish – munosabatlar tizimidagi Shaxsiy o'rnini, mavqeyini aniqlash;
- Ta'sir ko'rsatish – suhbatdoshning xulq-atvori Shaxsiy xususiyatlari maqsadlari va ustanovkalarini o'zgartirish.

Muloqotning hamkorlikda harakat qilish va faoliyat ko'rsatish jarayonida odamlarni birlashtiradigan muloqot vositasi til bo'lib, u muloqotga kirishuvchilar o'rtasida aloqa bog'lanishini ta'minlaydi. Tilni ushbu maqsad uchun tanlangan so'zlar mohiyatiga ko'ra kodlashtirgan holda axborotni ma'lum qilayotgan kishi ham, bu mohiyatning kodini ochgan, ya'ni uning ma'nosini oshkor etgan va ana shu axborot asosida o'z xulq-atvorini o'zgartirgan holda bu axborotni qabul qilayotgan kishi ham tushunadi.

Axborotni boshqa kishiga yo'llayotgan kishi (kommunikator) va uni qabul qilayotgan kishi (retseptient) munosabat va birgalikdagi faoliyat maqsadlarga erishish uchun mohiyatlarni kodlashtirish va kodini ochishning bitta yagona sistemasidan foydalanishlari, ya'ni «bitta tilda» so'zlashishlari kerak bo'ladi. Agar kommunikator va retseptient kodlashtirishning turli xil sistemalarini qo'llasalar, ya'ni bir-birlariga noma'lum bo'lgan «til»da so'zlashsalar, bu holda ular o'zaro hamjihatlikka va birgalikda faoliyat borasida muvaffaqiyatga erisha olmaydilar. Qo'llanadigan belgilar (so'zlar, imo-ishoralar va h.k.) zamiridagi mohiyat muloqotda ishtirok etayotgan Shaxslarga tanish bo'lgan taqdirdagina axborot ayirboshlash mumkin bo'ladi.

Kishilar muloqotga kirishar ekan, savol berish, buyruq, iltimos qilish, biror narsani tushuntirish bilan birga o'z oldiga boshqalarga ta'sir etish, shu narsani ularga tushuntirish maqsadini qo'yadi.

Muloqotning maqsadi kishilarning birgalikdagi faoliyatiga ehtiyojini aks ettiradi. Bunda muloqot shaxslararo o'zaro ta'siri sifatida namoyon bo'ladi, ya'ni kishilarning birgalikdagi faoliyati jarayonida paydo bo'luvchi aloqa va o'zaro ta'sirlar yig'indisidir. Birgalikdagi faoliyat va muloqot ijtimoiy nazorat sharoitida ro'y beradi. Jamiyat ijtimoiy normalar sifatida maxsus hulq-atvor namunalari tuzilishini ishlab chiqqan.

Ijtimoiy normalar ko'lami nihoyat keng – mehnat intizomi harbiy burch va vatanparvarlik, xushmuomalalik qoidalari ana shular jumlasidandir. Ijtimoiy psixologiya nuqtai nazaridan muloqotga kirishuvchilar bajaradigan rolning «repertuar»iga mos holda namoyon bo'ladi. Psixologiyada «rol» deganda ijtimoiy (sotsial) mavqeni egallab turuvchi har bir kishidan atrofdegilardan kutadigan,

normativ tomonidan ma'qullangan hulq-atvor namunasi tushuniladi. (Yosh, mansab, jins va oiladagi, o'qituvchi va o'quvchi shifokor va bemor, katta kishi yoki bola, boshliq yoki xodim, ona yoki buvi, erkak yoki ayol, mehmon yoki mezbon rovida namoyon bo'lishi mumkin). O'z navbatida har bir rol o'ziga mos talablarga javob berishi kerak.

Bir kishi turli muloqot vazifalarida turli rollarni bajarishi mumkin. Masalan, xizmat joyida direktor, kasal bo'lsa shifokor ko'rsatmalariga itoat etuvchi bemor, oilada keksa ota-onasining qobil farzandi, mehmondo'st oila boshlig'i bo'ladi. Turli rollarni bajaruvchi kishilarning o'zaro munosabati roly kutishlari bilan boshqariladi. Xohlaydimi yoki yo'qmi atrofdagilar undan ma'lum namunaga mos keluvchi xulq-atvorni kutadilar. Agar rol yaxshi bajarilmasa, ijtimoiy nazorat tomonidan baholanadi, ozmi-ko'pmi cheklanishlar qilinadi. Muloqotning bevosita muvaffaqiyatining sharti o'zaro ta'sir etuvchi kishilarning har biridan kutilayotgan harakatlarga mos keluvchi xulq-atvor namunasini qo'llanishidadir. Kishining boshqalar undan nimani kutayotganini, nimani eshitishga va unda nimani ko'rishga tayyor ekanligini to'g'ri, aniq, xatosiz ko'chira olish qobiliyati **takt** deb ataladi.

Ma'lumki takt pedagogik faoliyatda muhim komponent hisoblanadi. Ayniqsa, pedagogik jarayon o'qituvchi va o'quvchilarning uyushgan faoliyatlari asosida tuzilgan. Shu bois o'qituvchi pedagogik jarayonni o'quvchilar jamoasidan tashkil topganligini unutmashligi har bir o'quvchi shaxsini e'tibordan chetda qoldirmasligi kerak. O'quvchilar bilan psixologik aloqaning qisqa muddatga bo'lsada yo'qolishi, og'ir oqibatlarni vujudga keltiradi.

Muloqotning interaktiv tomoni deganda, birgalikdagi faoliyatni tashkil etish va amalga oshirishda muloqot ishtirokchilarining bir-biriga ta'sir o'tkazishi tushuniladi.

Kommunikatsiya orqali odamlar birgalikdagi faoliyatni tashkil etadilar. Umumiy faoliyatda ishtirok etar ekan, odamlar bir-birlariga ta'sir ko'rsatadi. Shuning uchun o'zaro ta'sir birgalikdagi faoliyatning tashkil etilishi sifatida tushuniladi.

Birgalikdagi faoliyatning uch xil modeli mavjud.

➤ har bir ishtirokchi boshqalardan mustaqil ravishda ishning o'ziga tegishli qismini bajarishi (masalan shanbalikdagi ish);

➤ umumiy vazifani bosqichma-bosqich har bir ishtirokchi tomonidan bajarilishi (masalan konveyerdagi ish);

➤ har bir ishtirokchi boshqalar bilan birgalikda bir vaqtning o'zida umumiy faoliyat bilan mashg'ul bo'lishi (masalan, futbol jamoasidagi ish).

Birgalikdagi faoliyatning muvaffaqiyatli ro'y berishi ko'p jihatdan kommunikativ jarayon ishtirokchilari bir-birini qanday idrok etayotganini, har bir ishtirokchida boshqa ishtirokchi haqida qanday tasavvurlar shakllanayotganligiga bog'liq. Bu esa muloqotning pertseptiv tomonini o'rganish zaruratini vujudga keltiradi.

Kishilarning bir-birini idrok etish jarayoni muloqotning ajralmas qismi bo'lib, u muloqotning pertseptiv tomonini tashkil etadi.

Insonni inson tomonidan idrok etilishida eng kamida ikki kishi jalb qilingan bo'lishi lozim bo'lib, ularning ikkalovi ham faol sub'ektdir. Demakki o'zaro idrok jarayonida ikkala tomon bir-birlarining ehtiyojlari, motivlari va yo'nalishlarini bilishlari va o'zlarini qarama-qarshi tomon o'rniga qo'ya olishlari lozim. Muloqot jarayonida bir-birini idrok etayotgan odamlar bir-birini tushunishga harakat qiladilar. Buning uchun quyidagi mexanizm ishga solinadi.

- identifikatsiya;
- refleksiya;
- stereotipizatsiya.
- empatiya

Identifikatsiya (lotincha tenglashtirish)—u kishiga tenglashtirish, baravarlash ma'nosini anglatib, insonning o'zini xayolan suhbatdoshi o'rniga qo'yish orqali uning fikrlari va tasavvurlarini tushunishga intilishi.

Refleksiya (lotincha aks ettirish) – insonning suhbatdoshi tomonidan qanday idrok etilayotgani va tushunilayotganini anglashga intilishi. Kishini kishi tomonidan idrok qilinishini ikkilangan oynadagi aks ettirishga o'xshatish mumkin. Odam boshqa kishini aks ettirar ekan, shu bilan birga o'zini ham aks ettiradi, agar kishi o'zi

muloqotga kirishadigan kishilar haqida to'liq, ilmiy asoslangan axborotlarga ega bo'lsa, ular bilan bexato aniqlikda o'zaro ta'sir o'rnatishi mumkin. Biroq sub'ekt hamma vaqt bunday aniq ma'lumotga ega emas. Shuning uchun u boshqalar xatti-harakatining sabablarini o'ylab chiqishga majbur bo'ladi. Boshqa kishining harakatlarini tushuntirish uchun faoliyat motivlari, his-tuyg'ular, intilish va fikrlashning o'ylab chiqarilishi **kauzal atributsiya** deb ataladi. O'qituvchilar tomonidan bola harakatlarining shunday sababini talqin qilinishi maktabdagi pedagogik muomalani qiyinlashtiradi.

Stereotipizatsiya – grekcha o'zgarishsiz, takrorlanish degan ma'noni bildirib, insonning suhbatdoshini tushunishga intilishi yo'lida muayyan shablondan foydalanishi. Stereotipizatsiya ma'lum yoki taxminan ma'lum bo'lgan voqealarni tiklash, nisbat berish yo'li bilan xulq normalarini tasniflash va ularning sabablarini izohlash demakdir.

Empatiya – insoning o'zini xayolan suhbatdoshi o'rniga qo'yish orqali uning kechinmalari va hissiyotlarini tushunishga intilishi. Bunda insonning emotsional muammolariga yondashishi tushuniladi. Bu boshqa odam hissiyotlari va kechinmalariga hamdard bo'la olishdir. Bir tomondan ob'ektni tushunishda uni o'rniga o'zini qo'ya olishi muhim bo'lsa, ikkinchi tomondan uning ichki hissiyotlarini tushunish unga hamdard bo'la olish ham muhimdir.

Xulosa qilib aytadigan bo'lsak, shaxslararo munosabatni samarali tashkil etishda muloqotning o'rne va uning ahamiyati kata. Chunki, muloqot jarayonida shaxslararo axborot almashinishi, bir-birini idrok qilinishi va xulq-atvoriga ta'sir qilinishi asosida insonlar bir-birlarini tushunishi, anglab etishi, qўllab-quvvatlashi, bir maqsad sari harakatlaniishi, bir-birlarini ўrganiш каби муҳим вазифаларни амалга оширишда асосий омил ҳисобланади.

Фойдаланилган адабиётлар

1. Ғозиев Э. Муомала психологияси. Тошкент, 2001.
2. Горягина В. А. «Психология общения». - М. 2002.
3. Эргашев П. Мuloqot психологияси (маърузалар матни). Тошкент, 2003.

4. Ikromjonovich T. I. SOCIO-PSYCHOLOGICAL CHARACTERISTICS OF THE EMBODIMENT OF THE PERSONALITY OF THE MODERN TEACHER //Journal of Critical Reviews. – 2020. – Т. 6. – №. 5. – С. 2019.