

SAMARALI MULOQOTNING PSIXOLOGIK ASOSLARI

RAJABOVA SEVINCH HAKIM QIZI

*Denov tadbirkorlik va pedagogika instituti
Biologiya (turlari bòyicha) 1-bosqich talabasi
+998773671516*

userr22122006@gmail.com

SHOMUROTOV ULUGBEK MELIKBOBOYEVICH

*Denov tadbirkorlik va pedagogika instituti
Pedagogika fakulteti, Pedagogika va psixologiya
kafedrasi o'qituvchisi (maqola ilmiy raxbari)*

ulugbekshomurotov986@gmail.com

Annostatsiya

Samarali muloqot - insonlar o'rtasidagi o'zaro aloqalar va turli sohalarda, masalan, ta'lim, terapiya va tashkilotlar faoliyatida muhim rol òynaydi. Ushbu maqolada samarali muloqotning psixologik asoslari o'rganiladi va kognitiv, emotsional va ijtimoiy jarayonlarni tushunishning ahamiyati ta'kidlanadi.

Kalit so'zlar: muloqot, xususiyatlar, tinglash, psixologik asoslar, omillar, konstruktiv.

Аннотация

Эффективное общение является краеугольным камнем межличностных отношений и играет критическую роль в различных сферах, таких как образование, терапия и организационное поведение. В данной статье рассматриваются психологические основы эффективного общения, подчёркиваю важность понимания когнитивных, эмоциональных и социальных процессов.

Ключевые слова: общение, особенности, аудирование, психологические основы, факторы, конструктор.

Annotation

Effective communication is a cornerstone of interpersonal relationships and plays a critical role in various do mains such as education, therapy and organizational behavior. This paper explores the psychological foundations of effective communication, emphasizing the importance of understanding cognitive, emotional and social processes.

Key words: communication, features, listening, psychological foundations, factors, constructive.

Kirish

Samarali muloqot - bu insonlar o'rtasida ma'lumot almashinuvi, fikr almashinuvi va hissiyotlar ifodalanishi jarayonidir. Samarali muloqot nafaqat insonlar o'rtasidagi munosabatlarni yaxshilashga yordam beradi, balki shaxsiy rivojlanish, hamda jamoada ish faoliyatini oshirishda ham muhimdir. Ushbu maqolada samarali muloqotning psixologik asoslari, uning prinsip qoidalari, shuningdek, muloqot jarayonida yuzaga keladigan muammolar va ularni hal qilish usullari ko'rib chiqiladi.

Samarali muloqot - bu muloqot jarayonida maqsadga muvofiq tarzda fikr va hissiyotlarni etkazish va qabul qilishdir.

Samarali muloqot - bu maqsadli, tushunarli va samarali usulda axborotni almashish jarayonidir. U o'zaro hurmat, tinglash qobiliyati, aniq va ravshan gapirish kabi omillarga asoslanadi.

Samarali muloqotning maqsadi - ishtirokchilar o'rtasida tushunishni ta'minlash va kerakli maqsadlarga erishishdir. U asosiy ikki omilga bog'liq: tinglash qobiliyati va muloqot madaniyati. Samarali muloqotda aniq va aniq bo'lmagan signallar, hissiyotlar va so'zlar ahamiyat kasb etadi.

Tadbirkorlar samarali muloqotni ishtirokchilarning o'zaro ehtiyoj va maqsadlarga mos ravishda informatsiya almashinuvi bo'lib, unga erishish uchun har bir tomon o'z fikr va g'oyalarini ochiq, tushunarli va ehtiyotkorlik bilan ifodalaydi deb ta'riflaydi.

Samarali muloqot uchun quyidagi asosiy elementlar muhimdir:

Kognitiv asoslar

Kognitiv psixologiya muloqot jarayonida insonning fikrlash jarayonlarini o'rganadi. Muloqotda insonlar o'z fikrlarini qanday shakllantirishni, ma'lumotlarni qanday qabul qilishni va qanchalik samarali tarzda etkazishini o'rganadi.

Emotsional asoslar

Emotsional intellekt, shuningdek, muloqotning samarali bo'lishida muhim rol o'ynaydi. Insonlar o'z his tuyg'ularini boshqarish va boshqalarning hissiyotlariga javob berishda ko'nikmalarga ega bo'lishlari kerak.

Ijtimoiy asoslar

Muloqot, shuningdek, ijtimoiy munosabatlar va madaniyatga bog'liq. Ijtimoiy psixologiya nuqtai nazaridan, guruh dinamikasi va ijtimoiy o'zaro ta'sirlar muloqot samaradorligini belgilaydi.

Samarali muloqot quyidagi xususiyatlarga ega:

- Ochiqlik va shaffoflik: Samarali muloqotda har bir tomon o'z fikr va hissiyotlarini ochiq tarzda ifoda etadi. Bu esa ishonchli va konstruktiv munosabatlarni rivojlantiradi.
- Tinglash qobiliyati: Muloqotning samaradorligi uchun tinglovchi tomon ham faol va ehtiyotkor bo'lishi lozim. Bu jarayon faqat gapirishdan iborat emas, balki boshqalarni tushunishga va ularning fikrlarini qabul qilishga ham asoslanadi.

- Aniq va tushunarli ifoda: Gapirayotgan odam o'z fikrlarini aniq va tushunarli qilin yetkazish kerak. Bu noaniqliklar va tushunmovchiliklarning oldini oladi va muloqotni samarali qiladi.
- Hurmat va ehtiyotkorlik: Muloqotda hurmat bilan muomala qilish, boshqa taraflarning fikrlarini qadrlash va qabul qilish samaradorlikni oshiradi. Hamma taraflar o'zaro hurmatni his qilganida, ochiq va konstruktiv suhbat bo'lishi mumkin.
- Empatiya: Empatiya - bu boshqalarning his tuyg'ularini tushunish va ular bilan hamdard bo'lish qobiliyatidir. Samarali muloqotda bu qobiliyat muloqotchilarni bir-birlariga yaqinlashtiradi va to'g'ri munosabat o'rnatishga yordam beradi.
- Masofa vaqtni inobatga olish: Har bir muloqotning o'z vaqti va joyi bo'ladi. Samarali muloqot uchun qulay vaqt va joy tanlash muhimdir, chunki noqulay sharoitlar muloqotning samaradorligini kamaytirishi mumkin.

Muloqotda yuzaga keladigan muammolar.

Muloqot jarayonida yuzaga keladigan muammolar turli omillar ta'sirida kelib chiqadi va bu muammolar samarali muloqotga to'sqinlik qiladi. Quyidagi muloqotda uchraydigan muammolar va ularning asosiy turlari keltirilgan.

- Tushunmovchilik va noaniqlik:
Odatda muloqotda tushunmovchiliklar noto'g'ri yoki noto'liq axborot berilganida hamda muloqotchilar bir-birining fikrlarini noto'g'ri talqin qilganida kelib chiqadi. Bu holat, ayniqsa, texnik yoki murakkab mavzularda suhbat olib borilganida keng tarqalgan.
- Ochiqlik va ishonchning etishmasligi:
Suhbatdoshlar orasida ishonchning etishmasligi yoki ochiq muloqot qilmaslik sababli ko'p muammolar yuzaga keladi. Masalan, muloqotda o'z fikrini bildirishdan qo'rqish yoki boshqa tomonning fikriga hurmat bilan yondashmaslik muloqotni qiyinlashtiradi.
- Til va madaniy to'siqlar:
Madaniy farqlar va til to'siqlari muloqotda keng tarqalgan muammolardir. Har bir tilning o'ziga xos ifoda usullari va har bir madaniyaning o'ziga xos kommunikatsiya usullari mavjud bo'lib, bu muloqot jarayonida tushunmovchilikka olib kelishi mumkin.
- Emotsional holatlar va stress:
Muloqotchilar ruhiy va emotsional holati muloqot jarayoniga kuchli ta'sir ko'rsatadi. Asabiylik, stress, qo'rquv yoki boshqa emotsional holatlar tufayli suhbat davomida xato talqinlar yoki keskin reaksiyalar kuzatilishi mumkin
- Faol tinglashning yo'qligi:
Samarali muloqot uchun faqat gapirish emas, balki faol tinglash ham muhimdir. Ba'zi hollarda odamlar suhbatdoshning so'zlarini tinglash o'rniga o'z fikrlarini

aytishga e'tibor yoki boshqa narsalar bilan chalg'iydi, bu esa muloqot sifatini pasaytiradi.

- **Stereotiplar va noto'g'ri tasavvurlar:**

Muloqotda odamlar boshqalar haqida oldindan shakllangan stereotiplar yoki noto'g'ri tasavvurlar asosida muloqot qilishadi, bu esa samarali aloqa o'rnatishga to'sqinlik qiladi.

- **Muammoni hal qilish usullari:**

Muloqotdagi muammolarni hal qilish ko'pincha insonlarning o'zaro tushunmovchiliklarini, noroziliklarni va nizolarni bartaraf etish uchun zarur bo'lib, quyidagi asosiy usullar va texnikalardan foydalaniladi:

- **Faol tinglash:**

Faol tinglash muammoni hal qilishning asosiy usullaridan biridir. Bu jarayonda suhbatdoshga diqqat bilan quloq solish, u aytganlarini tushunishga harakat qilish va o'z fikrlarini tushuntirish uchun unga imkoniyat berish kerak. Faol tinglash:

- Tushunmovchiliklarni kamaytiradi.
- Suhbatdoshga e'tibor berishni ko'rsatadi.
- O'zaro hurmatni mustahkamlaydi.

- **Empatiya va hissiy tushunish:**

Empatiya ko'rsatish va hissiy tushunishga harakat qilish, suhbatdoshning his-tuyg'ularini va holatini tushunishni o'z ichiga oladi. Bu usul orqali insonlar bir-birlariga yaqinlashib, muammolarni osonroq hal qilish imkoniga ega bo'ladilar. Empatiya:

- Emotsional jihatdan tushunish imkoniyatini oshiradi.
- Suhbatdoshni qo'llab - quvvatlash hissinu uyg'otadi.
- Yuzaga kelgan nizolarni kamaytirishga yordam beradi.

- **Aniq va ochiq fikr bildirish:**

Muloqot jarayonida o'z fikrlarini aniq va tushunarli shaklda ifoda etish muhimdir. Suhbatdoshlar o'z his tuyg'ulari va talablarini ochiq bayon etgan holda, tushunmovchiliklar kamroq bo'ladi. Bu quyidagi tamoyillar orqali amalga oshiriladi:

- Shaxsiy nuqtai nazarni “ men” shaklida ifodalash.
- Qisqa va aniq gapirish.
- Quruvchi mulohazalar va ijobiy tilda gapirish.

- **Muammolarni birgalikda hal qilish**

Muloqotda yuzaga kelgan muammolarni hal qilish uchun ko'pincha birgalikda ishlash zarur bo'ladi. Ushbu usul muammoni aniq aniqlash, muhokama qilish va yechimlarni birgalikda ishlab chiqish jarayonidan iborat. Ushbu jarayonda:

- Har ikki tomonning fikrlari va hissiy holatlari hisobga olinadi.
- Yechimlar kelishilgan va adolatli bo'lishi uchun harakat qilinadi.

- Suhbatdoshlar o'rtasida ishonch va hurmat mustahkamlanadi.

Konstruktiv tanqid va mulohaza

Konstruktiv tanqid va mulohaza usuli orqali odamlar o'zlarini va boshqa shaxslarni o'zgartirishga undaydilar. Bu usulda tanqid va mulohaza:

- Yechim yo'lida konstruktiv va ijobiy bo'lishi kerak.
- Aniq misollar keltiriladi va vaziyat qanday yaxshilanishi haqida mulohaza yuritiladi.
- Hissiyotlar emas, balki vaziyatga e'tibor qaratiladi.

Nizo va konfliktlarni boshqarish

Muloqot jarayonida nizo va konfliktlar paydo bo'lganida, ularni boshqarish va hal qilish uchun quyidagi usullar qo'llaniladi:

- Konfliktni ochiq muhokama qilish va har ikki tomonning fikrini eshitish.
- O'zaro kelishuvga erishish uchun murosa qilish.
- Vaziyatni nazoratda ushlab, agressiyani kamaytirish va konstruktiv dialogni ta'minlash

Tenglik va hurmat

Muloqot jarayonida ishtirokchilar o'rtasida tenglik va hurmatni saqlash muhim. Har bir shaxsning fikriga hurmat bilan qarash va ularning hissiy holatlarini tushunishga harakat qilish suhbatning muvaffaqiyatli o'tishi va muammolarning bartaraf etilishiga yordam beradi.

Xulosa

Muloqot insoniyat hayotining ajralmas qismi bo'lib, u nafaqat axborot almashinuvi, balki o'zaro munosabatlarning rivojlanishida muhim rol o'ynaydi. Samarali muloqot psixologik asoslar bilan chuqur bog'liq bo'lib, bu jarayonda bir nechta muhim omillar ajralib turadi.

Emotsional intellekt: Samarali muloqotda emotsional intellektning o'rni beqiyosdir. Bu insonning o'z his-tuyg'ularini va boshqalarning his-tuyg'ularini tushunish, boshqarish va anglash qobiliyatini o'z ichiga oladi. Emotsional intellekt, shuningdek, stressni boshqarish va konfliktlarni hal qilish qobiliyati ham rivojlantiradi. Yuqori emotsional intellektga ega bo'lgan shaxslar, muloqot jarayonida to'g'ri reaksiya ko'rsatish va muammolarni tezda hal qilish imkoniyatiga ega.

Ishonch va o'zaro hurmat: Samarali muloqot uchun o'zaro ishonch va hurmat muhimdir. Bu omillar, muloqot jarayonida ochiqlik va samimiylilikni ta'minlaydi. O'zaro ishonch mavjud bo'lganda, tomonlar bir-birining fikrlariga e'tibor beradi va konstruktiv munozaraga tayyor bo'ladi. O'zaro hurmat esa, muloqotning maqsadga erishishga yordam beradi, chunki har bir tomon o'z fikrini erkin va xotirjam ifoda eta oladi.

Tinglash qobiliyati: Samarali muloqotning asosiy komponentlaridan biri tinglashdir. Tinglash qobiliyati boshqa shaxslarning fikrlarini va his-tuyg'ularini

tushunishga imkon beradi. Tinglash jarayonida faqat so'zlarni eshitish emas, balki ularning ma'nosini va kontekstini tushunish ham muhimdir. Samarali tinglovchilar suhbatdoshlari bilan mustahkam aloqalar o'rnatish va muloqotni samarali davom ettirishga qodir.

Madaniyatlararo muloqot: Zamonaviy jamoyatda madaniyatlararo muloqotning ahamiyati ortib bormoqda. Har bir madaniyat o'ziga xos qoidalariga, an'analarga va kommunikativ uslublarga ega. Samarali muloqot bu xilma-xillikni hurmat qilish va madaniyatlararo farqlarni hisobga olishni talab etadi. Bunday yondashuv ijtimoiy adolat va hamkorlikni rivojlantirishga yordam beradi.

Konstruktiv tanqid: Muloqot jarayonida konstruktiv tanqidni qo'llash, muammolarni hal qilish va o'zaro o'rganish imkonini beradi. Konstruktiv tanqid muayyan bir masala yoki jarayonni yaxshilash uchun qilingan tanqidni o'z ichiga oladi va bu jarayonda shaxsiy huquqlarga zarar yetkazmaslik muhimdir.

Umuman olganda samarali muloqotning psixologik asoslari shaxslararo munisabatlarni mustahkamlash, muammolarni hal etish va ijtimoiy hayotni rivojlantirishda muhim rol o'ynaydi. Muloqot jarayonida psixologik omillarni tushunish va ularga e'tibor berish, natijada samarali aloqalarni o'rnatishga va rivojlantirishga yordam beradi. Shu bilan birga, shaxsiy o'sish va rivojlanishga ham xizmat qiladi, chunki har bir insonning muloqot jarayonidagi roli va qobiliyatlari rivojlanadi. Muloqotdagi muvaffaqiyat, faqat so'zlar bilan cheklanmaydi, balki his-tuyg'ular, ehtiyojlar va madaniy kontekstlarni hisobga olishni talab qiladi.

Foydalanilgan ababiyotlar:

1. “Kommunikatsiya nazariyalari” G.L.Volf G.M.Fleisher, 2006
2. “Inson va jamiyat muloqoti” R.A.Karimov, 2018
3. “Psixologiya va muloqot texnikalari” M.V.Ivanov, 2014
4. “Biznes va muloqot qoidalari” L.S.Baxter, 2010
5. Goldman, D. (1995). Emotional intelligence. New York: Bantam books.
6. Robbins, S.P., & Judge, T.A. 2018. Organizational Behavior
7. Covey, S.R. (1998). The 7 habits of highly effective people.
8. Argyle, M. (1994). The psychology of interpersonal Behaviour.
9. S.Rahimov, “Muloqot madaniyati” 2015
- 10.M.Ismoilov. “Muloqot psixologiyasi” 2010
- 11.MELIKBOBOYEVICH, S. U., QIZI, O. R. Z. S., & QIZI, Q. K. A. (2024). INSONIY MUOMALA VA MULOQOTNING PSIXOLOGIK VOSITALARI. *SAMARALI TA'LIM VA BARQAROR INNOVATSIYALAR JURNALI*, 2(2), 180-188.
- 12.Melikboboyevich, S. U. (2024). MEASURES TO PREVENT AGGRESSIVE ATTITUDES BY THE TEACHER TO THE STUDENT FOR LATING TO THE

LESSONS. *SAMARALI TA'LIM VA BARQAROR INNOVATSIYALAR JURNALI*, 2(2), 127-134.

13. Abdukarimovich, T. Y. L., Melikboboyevich, S. U., & Isokovich, U. F. (2024). Xotira haqidagi qarashlar va xotirani rivojlantirish. *SAMARALI TA'LIM VA BARQAROR INNOVATSIYALAR JURNALI*, 2(2), 109-117.
14. Melikboboyevich, S. U., & Yusufaliyevna, H. S. (2024). EDUCATOR'S SKILL IN ELIMINATING AGGRESSIVE SITUATIONS OF CHILDREN RAISED IN PRESCHOOL EDUCATION ORGANIZATION. *SAMARALI TA'LIM VA BARQAROR INNOVATSIYALAR JURNALI*, 1(6), 611-616.
15. Melikboboyevich, S. U. (2024). CHANGES IN STUDENTS' MENTAL STATUS DURING MASTERING THEORETICAL AND PRACTICAL TRAINING (IN THE EXAMPLE OF AGGRESSION). *SAMARALI TA'LIM VA BARQAROR INNOVATSIYALAR JURNALI*, 2(2), 142-148.