

**MULOQOT MADANIYATI VA SHAXSLARARO
MUNOSABATLARNING PSIXOLOGIK
XUSUSIYATLARI.**

Mualliflar:

Sayfullayeva Xadicha

Kuchkorova Gulmira

Shernafasova Zuxra

Hayitova Shahnoza

Samarqand davlat

tibbiyot universiteti

Davolash ishi , Pediatriya ,

fundamental tibbiyot

fakulteti

talabalari va

Pedagogika va psixologiya

fan o'qituvchisi

ANNOTATSIYA : Mazkur maqolada muloqot madaniyati va shaxslararo munosabatlarning insonning ijtimoiy hayoti, ruhiy holati hamda jamiyatdagi o'zaro munosabatlar tizimida tutgan o'rni yoritiladi. Muloqot jarayonining mazmuni, shaxslararo aloqalarning psixologik mexanizmlari, suhbatdoshni anglash va uning hissiy holatini idrok etish xususiyatlari tahlil qilinadi. Shuningdek, samarali muloqotning shakllanishida nutq madaniyati, tinglash qobiliyati, empatiya, o'zaro hurmat, ishonch va hissiy barqarorlikning ahamiyati ochib beriladi. Shaxslararo munosabatlarda yuzaga keluvchi psixologik to'siqlar, nizoli vaziyatlarning kelib chiqish omillari hamda ularni konstruktiv muloqot orqali bartaraf etish imkoniyatlari ko'rib chiqiladi. Tadqiqotda muloqot madaniyati shaxsning nafaqat kommunikativ mahoratini, balki uning ma'naviy-psixologik yetukligini namoyon etuvchi muhim

mezon sifatida talqin qilinadi. Insonlar o'rtasidagi sog'lom munosabatlarni shakllantirishda o'zaro anglashuv, samimiy munosabat va psixologik sezgirlikning o'rni asoslab beriladi.

Kalit so'zlar: muloqot madaniyati, shaxslararo munosabatlar, kommunikatsiya, psixologik xususiyatlar, empatiya, o'zaro anglashuv, tinglash qobiliyati, hissiy intellekt, shaxs, nizoli vaziyat, psixologik to'siq.

АННОТАЦИЯ: В статье рассматриваются культура общения и психологические особенности межличностных отношений как важнейшие составляющие социальной и психологической жизни личности. Анализируются содержание коммуникативного процесса, психологические механизмы межличностного взаимодействия, особенности понимания собеседника и восприятия его эмоционального состояния. Раскрывается значение речевой культуры, способности внимательно слушать, эмпатии, взаимного уважения, доверия и эмоциональной устойчивости в формировании конструктивного общения. Особое внимание уделяется психологическим барьерам, возникающим в процессе межличностного взаимодействия, факторам формирования конфликтных ситуаций и возможностям их конструктивного разрешения посредством эффективной коммуникации. Культура общения рассматривается как показатель не только коммуникативной компетентности личности, но и её духовно-психологической зрелости. Обосновывается значимость взаимопонимания, искренности и психологической чуткости в формировании гармоничных межличностных отношений.

Ключевые слова: культура общения, межличностные отношения, коммуникация, психологические особенности, эмпатия, взаимопонимание, способность слушать, эмоциональный интеллект, личность, конфликтная ситуация, психологический барьер.

ABSTRACT : This article examines communication culture and the psychological characteristics of interpersonal relationships as essential components of

an individual's social and psychological life. The study explores the nature of the communication process, psychological mechanisms underlying interpersonal interaction, and the ways individuals perceive and understand the emotional states of their interlocutors. Particular attention is given to the role of speech culture, active listening, empathy, mutual respect, trust, and emotional stability in establishing constructive communication. The article also considers psychological barriers that may emerge in interpersonal interactions, the factors contributing to conflicts, and constructive approaches to their resolution through effective communication. Communication culture is interpreted not merely as an indicator of communicative competence, but also as a reflection of an individual's psychological and moral maturity. The study emphasizes that mutual understanding, sincerity, empathy, and psychological sensitivity constitute a fundamental basis for developing harmonious and sustainable interpersonal relationships.

Keywords: communication culture, interpersonal relationships, communication, psychological characteristics, empathy, mutual understanding, active listening, emotional intelligence, personality, conflict situation, psychological barrier.

Kirish

O'zgalarning fikrini hurmat qilish, suhbatdoshni tinglay bilish, turli qarashlarga bag'rikeng munosabatda bo'lish va o'z hissiyotlarini boshqarish shaxsning kommunikativ hamda psixologik yetukligini belgilovchi muhim mezonlardir. Ayniqsa, tibbiyot, ta'lim va boshqa inson bilan bevosita ishlashga asoslangan kasblarda muloqot madaniyati kasbiy mahoratning ajralmas qismi hisoblanadi. Mutaxassisning bilim va ko'nikmalari qanchalik yuqori bo'lmasin, agar u inson bilan samarali muloqot qila olmasa, o'z kasbiy imkoniyatlarini to'laqonli namoyon etishi qiyin. Shu bois kasbiy tayyorgarlik jarayonida kommunikativ kompetensiyani rivojlantirishga ham alohida e'tibor qaratish zarur. Umuman olganda, muloqot madaniyati — insonning boshqalarga aytgan so'zlaridangina emas, balki ularni qanday tinglashi, qanday tushunishi va qanday qadrlashidan ham namoyon bo'ladigan ma'naviy-psixologik mezondir. Sog'lom shaxslararo munosabatlar esa o'zaro hurmat,

samimiyat, ishonch va anglashuv zaminida shakllanadi. Insonlar o'rtasidagi muloqot qanchalik madaniyatli va ongli bo'lsa, ijtimoiy muhit ham shunchalik sog'lom, barqaror va hamjihat bo'lishi mumkin. Shunday ekan, muloqot madaniyatini rivojlantirish faqat individual shaxsiy sifatni takomillashtirish emas, balki jamiyatlardagi sog'lom psixologik muhitni shakllantirishga xizmat qiluvchi muhim ijtimoiy vazifadir. Zero, insonni inson bilan bog'laydigan eng nozik rishta — bu muloqot; uning mustahkamligi esa so'zning mazmuni, munosabatning samimiyligi va qalbning boshqani anglash qobiliyati bilan belgilanadi.

Inson hayotini jamiyatdan, jamiyat hayotini esa muloqotdan ayro tasavvur etish mushkul. Zero, inson dunyoga kelgan ilk lahzalardan atrofidagi kishilar bilan turli shakllarda munosabatga kirishadi, ularning ovozi, munosabati, mehr-muhabbati va e'tibori orqali borliqni anglay boshlaydi. Vaqt o'tishi bilan ushbu tabiiy aloqa murakkab ijtimoiy-psixologik jarayonga aylanib, insonning shaxs sifatida shakllanishi, dunyoqarashi, hissiy kechinmalari va xulq-atvorining rivojlanishida muhim o'rin egallaydi. Shu ma'noda muloqot insonlar o'rtasidagi oddiy axborot almashinuvi emas, balki fikr, tuyg'u, tajriba va qadriyatlarning bir shaxsdan ikkinchisiga o'tishini ta'minlovchi murakkab psixologik hodisadir. Muloqot madaniyati esa mazkur jarayonning mazmuniy va axloqiy qiyofasini belgilaydi. Insonning qanday so'zlashi, suhbatdoshini qay darajada tinglashi, uning fikriga qanday munosabat bildirishi, o'z hissiyotlarini qay darajada boshqara olishi uning kommunikativ madaniyatini namoyon etadi. Ba'zan birgina so'z inson qalbida ishonch uyg'otishi, boshqa bir so'z esa uzoq vaqt davomida unutilmaydigan ruhiy iz qoldirishi mumkin. Shu sababli muloqot madaniyati insonlar o'rtasidagi munosabatlarning mustahkamligi va barqarorligini ta'minlovchi muhim psixologik omillardan biri sifatida namoyon bo'ladi. Bugungi kunda ijtimoiy hayotning jadallashuvi, axborot oqimining keskin ortishi, raqamli kommunikatsiya vositalarining keng tarqalishi insonlar o'rtasidagi munosabatlarning shakli va mazmuniga ham sezilarli ta'sir ko'rsatmoqda. Yuzma-yuz muloqot bilan bir qatorda virtual muloqotning kengayishi insonlarga tezkor axborot almashish imkonini bergani holda, ayrim hollarda hissiy

yaqinlik, bevosita anglashuv va samimiy munosabatlarning zaiflashishiga sabab bo'lishi mumkin. Shuning uchun zamonaviy jamiyat sharoitida muloqot madaniyatini shakllantirish va shaxslararo munosabatlarning psixologik qonuniyatlarini anglash dolzarb masalalardan biri bo'lib qolmoqda. Shaxslararo munosabatlar insonning psixologik farovonligiga bevosita ta'sir ko'rsatadi. Oila, ta'lim muassasasi, mehnat jamoasi, do'stlar davrasi va boshqa ijtimoiy muhitlarda shakllanadigan munosabatlar shaxsning o'ziga bo'lgan bahosi, ijtimoiy faolligi, hissiy barqarorligi va jamiyatga moslashuviga ta'sir etadi. Sog'lom va konstruktiv munosabatlar insonda o'zaro ishonch, daxldorlik va ruhiy osoyishtalik tuyg'ularini kuchaytirs, doimiy ziddiyat, bepisandlik va tushunmovchiliklar aksincha, psixologik zo'riqish va ijtimoiy moslashuv qiyinchiliklarini yuzaga keltirishi mumkin. Shu jihatdan muloqot madaniyati va shaxslararo munosabatlarni o'rganish psixologiyaning nazariy masalalaridan tashqari, ta'lim, tibbiyot, boshqaruv, oila va jamoatchilik bilan ishlash kabi ko'plab sohalar uchun ham katta amaliy ahamiyatga ega. Ayniqsa, inson bilan bevosita ishlaydigan mutaxassislar uchun suhbatdoshni tinglash, uning hissiy holatini anglash, muomala jarayonida hurmat va xolislikni saqlash kasbiy kompetensiyaning muhim tarkibiy qismidir. Mazkur maqolaning asosiy maqsadi muloqot madaniyatining mohiyatini ochib berish, shaxslararo munosabatlarning psixologik xususiyatlarini tahlil qilish hamda samarali kommunikatsiyaning insonlar o'rtasidagi o'zaro anglashuv va munosabatlar barqarorligidagi ahamiyatini yoritishdan iborat. **ASOSIY QISM** Muloqot inson psixikasining ijtimoiy tabiatini namoyon etuvchi eng muhim jarayonlardan biridir. Shaxs o'z fikr va kechinmalarini boshqalarga yetkazish, o'zgalarning qarashlarini anglash, ijtimoiy tajribani egallash va jamiyatdagi o'z o'rnini belgilash jarayonida muloqotga ehtiyoj sezadi.

Shu sababli muloqot shaxsning ijtimoiylashuvi va individual rivojlanishining tabiiy mexanizmlaridan biri hisoblanadi. Insonning bilimlari, qarashlari va hayotiy tajribasi ko'p jihatdan boshqa insonlar bilan bo'lgan munosabatlar jarayonida boyib boradi. Muloqotning muhim jihatlaridan biri uning ikki tomonlama xususiyatga ega ekanligidir. Unda inson bir vaqtning o'zida ham axborot beruvchi, ham axborotni

qabul qiluvchi subyekt sifatida ishtirok etadi. Shuning uchun samarali muloqot faqat ravon gapirish qobiliyati bilan belgilanmaydi. Haqiqiy kommunikativ mahorat o'z fikrini aniq ifodalash bilan bir qatorda, suhbatdoshni diqqat bilan tinglash, uning nuqtayi nazarini tushunish va unga munosib munosabat bildirish qobiliyatini ham qamrab oladi. Muloqot jarayonida verbal va noverbal vositalar o'zaro uyg'unlashadi. So'zlar orqali fikr va mazmun yetkazilsa, ovoz ohangi, yuz ifodasi, nigoh, tana holati va imo-ishoralar insonning hissiy munosabatini ifodalashi mumkin. Ba'zan aytilgan so'z bilan uning qanday ohangda aytilgani o'rtasidagi tafovut suhbatdosh tomonidan turlicha talqin qilinadi. Demak, muloqot mazmunini to'laqonli anglash uchun faqat verbal axborotga emas, balki kommunikativ jarayonning noverbal tomonlariga ham e'tibor qaratish zarur. Muloqot madaniyatining asosiy belgilaridan biri nutqning aniqligi va mazmuniy izchilligidir. Inson o'z fikrini qanchalik ravshan ifodalasa, suhbatdoshning uni to'g'ri tushunish ehtimoli shunchalik yuqori bo'ladi. Biroq nutqning madaniyati faqat grammatik yoki lug'aviy jihatdan to'g'ri gapirish bilangina cheklanmaydi. Unda vaziyatga mos so'z tanlash, suhbatdoshning yoshi va ijtimoiy mavqeini hisobga olish, hurmat chegaralarini saqlash ham muhim ahamiyatga ega. Muloqotdagi eng katta qadriyatlardan biri — tinglash madaniyatidir. Ko'pincha inson suhbat jarayonida suhbatdoshining gapini tinglayotgandek ko'rinsa-da, aslida o'z javobini tayyorlash bilan band bo'ladi. Faol tinglash esa suhbatdoshning fikrini bo'lmasdan eshitish, uning mazmunini anglash, zarur hollarda aniqlashtiruvchi savollar berish va suhbatdoshga uning fikri e'tiborsiz qolmaganini his qildirishni nazarda tutadi. Bunday yondashuv o'zaro ishonchni mustahkamlaydi va muloqotning samarasini oshiradi. Shaxslararo munosabatlarning muhim psixologik asoslaridan biri empatiyadir. Empatiya boshqa insonning hissiy holatini anglash va uning kechinmalarini muayyan darajada his eta olish qobiliyatini anglatadi. Empatik munosabat suhbatdoshni hukm qilishdan oldin uning holatini tushunishga intilishni talab qiladi. Insonning tashqi xatti-harakati ortida qanday sabab va kechinmalar mavjudligini anglash ko'pincha nizoning oldini olish yoki mavjud ziddiyatni yumshatish imkonini beradi. Shaxslararo munosabatlarda ishonch ham alohida o'rin

egallaydi. Ishonch bir zumda shakllanadigan hodisa emas; u izchil, samimiy va mas'uliyatli munosabatlar jarayonida qaror topadi. Va'daga vafo qilish, suhbatdoshning fikrini hurmat qilish, sir saqlash, yolg'on va manipulyativ xatti-harakatlardan tiyilish ishonch muhitini mustahkamlovchi omillar hisoblanadi. Ishonch mavjud bo'lgan munosabatlarda inson o'z fikri va hissiyotlarini erkinroq ifodalash imkoniyatiga ega bo'ladi. Shaxslararo munosabatlarning yana bir muhim tarkibiy qismi — o'zaro hurmatdir. Hurmat suhbatdoshning qarashlari har doim biznikiga mos bo'lishi kerak degani emas. Aksincha, fikrlar turlicha bo'lgan vaziyatda ham boshqa insonning shaxsiy qadr-qimmati va huquqlarini tan olish muloqot madaniyatining yuksak ko'rinishidir. Fikrlar xilma-xilligi nizoning muqarrar manbai emas; muammo ko'pincha fikrlar farqini qanday ifodalash va qanday qabul qilish bilan bog'liq bo'ladi. Insonlar o'rtasidagi munosabatlarda nizolar ham tabiiy ravishda uchrab turadi. Nizo har doim salbiy hodisa sifatida baholanmasligi kerak. To'g'ri boshqarilgan ziddiyat munosabatlarning yangi bosqichga ko'tarilishiga, yashirin muammolarning ochiq muhokama qilinishiga va o'zaro ehtiyojlarning yaxshiroq anglanishiga xizmat qilishi mumkin.

Biroq haqorat, ayblash, mensimaslik va tajovuzkor ohang ziddiyatni chuqurlashtirib, munosabatlarga uzoq muddatli zarar yetkazishi mumkin. Konfliktli vaziyatlarda insonning hissiy o'zini boshqarish qobiliyati muhim ahamiyatga ega. Kuchli hissiy holat ta'sirida aytilgan so'z ko'pincha keyinchalik afsuslanishga sabab bo'ladi. Shu sababli nizoli vaziyatlarda darhol javob qaytarishdan ko'ra, vaziyatni anglash, hissiy zo'riqishni kamaytirish va muammoning mohiyatini xolis baholash samaraliroq yondashuv hisoblanadi. Muloqot madaniyati aynan shunday vaziyatlarda o'zining haqiqiy qiymatini namoyon etadi. Shaxslararo munosabatlarda psixologik to'siqlar ham muhim o'rin tutadi. Bunday to'siqlar noto'g'ri tushunish, stereotiplar, ishonchsizlik, qo'rquv, haddan tashqari hissiylik, e'tiborsizlik yoki avvalgi salbiy tajriba natijasida shakllanishi mumkin. Psixologik to'siq mavjud bo'lganida inson suhbatdoshining so'zlarini obyektiv mazmunidan ko'ra o'zining avvalgi qarashlari orqali qabul qilishi mumkin. Bu esa noto'g'ri xulosalar va tushunmovchiliklarga olib

keladi. Muloqot jarayonida stereotiplar ham munosabatlarga sezilarli ta'sir ko'rsatadi. Inson boshqa shaxs haqida yetarli ma'lumotga ega bo'lmasdan turib, uning tashqi ko'rinishi, kasbi, yoshi yoki ijtimoiy mavqeiga asoslangan xulosalar chiqarishi mumkin. Bunday yondashuv shaxsni individual xususiyatlaridan ajratib, oldindan shakllangan tasavvur doirasida baholashga olib keladi. Shu sababli sog'lom muloqot insonni tayyor qoliplar asosida emas, balki uning real xatti-harakati va individual xususiyatlarini hisobga olgan holda anglashni talab etadi. Muloqot madaniyatida hissiy intellektning ahamiyati ham katta. Hissiy intellekt insonning o'z hissiyotlarini anglash, ularni boshqarish, boshqa kishilarning emotsional holatini tushunish va ijtimoiy vaziyatga mos ravishda munosabat bildirish qobiliyatlari bilan bog'liq. O'z hissiyotini boshqara olgan inson murakkab kommunikativ vaziyatlarda vazminlikni saqlashi, suhbatdoshining hissiy holatini hisobga olishi va munosabatni keskinlashtirmasdan muammoni hal qilishga intilishi mumkin. Shaxslararo munosabatlarning shakllanishida oila muhitining o'rni beqiyosdir. Inson dastlabki muloqot tajribasini oilada egallaydi. Oiladagi mehr, e'tibor, o'zaro hurmat va fikr almashish muhiti bolaning keyingi ijtimoiy munosabatlariga ta'sir ko'rsatadi. Aksincha, doimiy keskinlik, mensimaslik yoki fikr bildirish imkoniyatining cheklanishi kommunikativ qiyinchiliklarning shakllanishiga sabab bo'lishi mumkin. Ta'lim muassasalarida ham muloqot madaniyatini shakllantirish muhim vazifalardan biridir. O'quvchi yoki talabaning o'qituvchi, tengdoshlari va boshqa jamoa a'zolari bilan munosabati uning ta'lim jarayonidagi faolligiga ta'sir qiladi. Hurmatga asoslangan pedagogik muloqot o'quvchining o'z fikrini erkin ifodalashiga, savol berishdan cho'chimasligiga va o'z imkoniyatlarini namoyon etishiga sharoit yaratadi. Kasbiy faoliyatda muloqot madaniyati yanada katta ahamiyat kasb etadi. Ayniqsa, tibbiyot sohasida mutaxassisning kasbiy bilimlari bilan bir qatorda, bemor va uning yaqinlari bilan to'g'ri muloqot qila olishi ham muhimdir. Bemor ko'pincha nafaqat jismoniy noqulaylik, balki xavotir, qo'rquv va noaniqlikni ham boshdan kechiradi. Shunday vaziyatda shifokorning xotirjam ohangi, e'tibor bilan tinglashi, tushunarli tilda izoh berishi va bemorning qadr-qimmatiga hurmat bilan munosabatda bo'lishi davolash

jarayonidagi ishonch muhitini mustahkamlashi mumkin. Shifokor va bemor o'rtasidagi muloqot oddiy axborot almashinuvi emas, balki o'ziga xos psixologik hamkorlikdir. Tashxis va davolash jarayonining samaradorligi ko'p hollarda bemorning tavsiyalarni to'g'ri tushunishi va ularga amal qilishiga bog'liq. Bemor o'zini tinglangan va tushunilgan deb his qilganida mutaxassisga bo'lgan ishonchi ortishi mumkin. Shu sababli tibbiy muloqotda kasbiy bilim va insoniy munosabat birini to'ldiruvchi ikki muhim omil sifatida namoyon bo'ladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR :

1. G'oziyev E.G'. Umumiy psixologiya. — Toshkent: O'zbekiston faylasuflari milliy jamiyati nashriyoti.
2. G'oziyev E.G'. Psixologiya. — Toshkent: O'qituvchi. Davletshin M.G. Umumiy psixologiya. — Toshkent: TDPU nashriyoti.
3. Karimova V.M. Ijtimoiy psixologiya. — Toshkent: Fan va texnologiya.
4. Karimova V.M. Psixologiya. — Toshkent: O'qituvchi. Nishonova Z.T., Alimova G.K. Psixologik xizmat. — Toshkent: Fan va texnologiya.
5. Abdullayeva R.M. Muloqot psixologiyasi. — Toshkent: O'zbekiston Respublikasi oliy va o'rta maxsus ta'lim vazirligi nashrlari.
6. Jalilova S.X., Haydarov F.I. Kasb psixologiyasi. — Toshkent: Fan va texnologiya.
7. G'oziyev E.G'. Ontogenez psixologiyasi. — Toshkent: Noshir. Nishonova Z.T., Kamilova N.G'., Abdullayeva D.U.,
8. Xolnazarova M.X. Rivojlanish psixologiyasi. Pedagogik psixologiya. — Toshkent: O'zbekiston faylasuflari milliy jamiyati nashriyoti.