

**SAMARALI MULOQOT- O'QITUVCHI IMIDJINI SHAKLLANTIRUVCHI
STRATEGIK OMIL****Bektursinova Lalaxan Xojanazarovna**

QQDU, Pedagogika va psixologiya kafedrasi docenti, PhD.

Pirmatova Amangul Rahat qizi

QQDU, "Amaliy psixologiya" yo'nalishi III-bosqich talabasi.

<https://doi.org/10.5281/zenodo.15714305>

Annotatsiya. Ushbu maqolada muloqot jarayonidagi ziddiyatlar va ularni bartaraf etishning psixologik asoslari hamda samarali muloqotchanlik sifatlarini shakllantirish masalasi yoritilgan. Shuningdek, yosh avlodning kommunikativ salohiyatini oshirish va muloqot madaniyatini rivojlantirish borasidagi taklif va tavsiyalar berilgan. Maqola psixologiya, pedagogika va sotsial soha mutaxassislari uchun nazariy va amaliy ahamiyatga ega.

Kalit so'zlar: muloqot, ziddiyat, muloqotchanlik, shaxslararo munosabat, emotsional boshqaruv, faol tinglash, empatiya, murosa, kommunikativ salohiyat, ziddiyatlarni bartaraf etish.

**EFFECTIVE COMMUNICATION-A STRATEGIC FACTOR IN SHAPING A
TEACHER'S IMAGE**

Abstract. This article addresses conflicts in the communication process and the psychological foundations for their resolution, as well as the issue of developing effective communication qualities. Additionally, it provides suggestions and recommendations for enhancing the communicative potential of the younger generation and improving their communication culture. The article holds both theoretical and practical significance for specialists in psychology, pedagogy, and social fields.

Keywords: communication, conflict, sociability, interpersonal relationships, emotional management, active listening, empathy, compromise, communicative potential, conflict.

**ЭФФЕКТИВНОЕ ОБЩЕНИЕ - СТРАТЕГИЧЕСКИЙ ФАКТОР, ФОРМИРУЮЩИЙ
ИМИДЖ УЧИТЕЛЯ**

Аннотация. В данной статье рассматриваются противоречия в процессе общения и психологические основы их преодоления, а также вопрос формирования качеств эффективной коммуникабельности. Кроме того, представлены предложения и рекомендации по повышению коммуникативного потенциала молодого поколения и развитию культуры общения. Статья имеет теоретическое и практическое значение для специалистов в области психологии, педагогики и социальной сферы.

Ключевые слова: общение, конфликт, коммуникабельность, межличностные отношения, эмоциональное управление, активное слушание, эмпатия, компромисс, коммуникативный потенциал, разрешение конфликтов.

Kirish. Zamonaviy jamiyatda insonlararo muloqot hayotning barcha jabhalarida asosiy ijtimoiy hodisalardan biri sifatida e'tirof etiladi. Muloqot insonlar o'rtasidagi o'zaro axborot almashinuvi, his-tuyg'ular ifodasi, tajriba va bilimlarning uzatilishi jarayoni bo'lib, ijtimoiy muhitda shaxslarning o'zaro anglashuvi va hamkorligini ta'minlaydi. Biroq insonlar o'rtasidagi muloqot doimo bir tekis, muammosiz kechavermaydi. Muloqot jarayonida turli sabablarga ko'ra ziddiyatli vaziyatlar yuzaga kelishi tabiiy hol sanaladi. Ziddiyatlar muloqotning buzilishi, noto'g'ri tushunish, shaxsiy manfaatlar to'qnashuvi, madaniy tafovutlar va shaxsiy xarakter farqlari oqibatida paydo bo'ladi.

Aynan mana shunday ziddiyatlarni o'z vaqtida bartaraf etish va ular ta'sirini minimallashtirish insonlararo munosabatlarning barqarorligi va sog'lom ijtimoiy muhitni ta'minlashda muhim ahamiyat kasb etadi.

Muloqotdagi ziddiyatlar shaxslararo aloqaning ijtimoiy-psixologik mohiyatini o'rganish jarayonida psixologiya fanida alohida tadqiqot mavzusi sifatida ko'rilib kelmoqda. Tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, ziddiyatlarning asosiy sabablari insonlarning shaxsiy xususiyatlari, axborotni qabul qilish va qayta ishlashdagi tafovutlari, emotsional holati, ijtimoiy maqomi, rollari va madaniy an'analari bilan bog'liqdir [1;25]. Shu bois muloqot jarayonida yuzaga keladigan ziddiyatlarning oldini olish yoki ularni ijobiy hal etish insonning kommunikativ salohiyatini rivojlantirish, ya'ni muloqotchanlik sifatlarini shakllantirish bilan chambarchas bog'liqdir.

Muloqotchanlik – bu insonning o'z fikrini erkin bayon eta olish, boshqalarning fikrini tushuna bilish, muloqot jarayonida faol ishtirok etish, kerak bo'lganda murosaga kelish va emotsional muvozanatni saqlay olish qobiliyatidir. Muloqotchanlik sifatleri insonning jamiyatdagi psixologik moslashuvi, ijtimoiy faolligi va shaxslararo munosabatlarning muvaffaqiyatlilikini belgilovchi asosiy omil hisoblanadi. Shu sababli, insonlarda muloqotchanlik qobiliyatlarini tarbiyalash va kommunikativ kompetensiyalarni rivojlantirish bugungi kunda pedagogika, psixologiya va sotsiologiya fanlarining dolzarb tadqiqot yo'nalishlaridan biri sifatida qaralmoqda. Ushbu ilmiy maqolada muloqot jarayonida yuzaga keladigan ziddiyatlarning asosiy sabablari va ularni bartaraf etish usullari psixologik nuqtai nazardan tahlil qilinadi. Shuningdek, insonlarda muloqotchanlik sifatlarini tarbiyalashning samarali yo'llari va zamonaviy yondashuvlari asoslab beriladi. Muloqotdagi ziddiyatlarni hal etishda empatiya, faol tinglash, murosaga tayyorlik, ijobiy muloqot muhiti yaratish kabi kommunikativ strategiyalarning ahamiyati yoritiladi. Mazkur mavzu bo'yicha olib borilgan tadqiqotlar natijalari va mavjud ilmiy manbalar tahlili asosida muloqot madaniyatini rivojlantirish va shaxslararo ziddiyatlarni boshqarishning zamonaviy psixologik asoslari ochib beriladi.

Asosiy qism. Insoniyat taraqqiyoti tarixida muloqot jarayoni insonlar o'rtasidagi o'zaro anglashuv, hamkorlik va tajriba almashinuvining asosiy vositasi bo'lib kelgan. Muloqot — bu insonlar orasidagi bevosita va bilvosita axborot almashinuvi jarayoni bo'lib, unda shaxslar bir-birining fikr, his-tuyg'u va munosabatlarini anglaydi hamda ularning ruhiy-psixologik holati o'zaro ta'sirlashadi [1;42]. Biroq muloqot jarayonida turli shaxsiy, ijtimoiy va madaniy omillar ta'sirida ziddiyatli vaziyatlar yuzaga kelishi tabiiy jarayon sanaladi. Ziddiyatlarning kelib chiqishi va ularni boshqarish masalalari psixologiya fanida doimiy tadqiq etib kelinmoqda.

Muloqot jarayonidagi ziddiyatlar sabablari xilma-xildir. Avvalo, insonlarning xarakter va temperament xususiyatlari, emotsional holati, kommunikativ kompetensiyasi hamda ijtimoiy tajribasi o'zaro muloqot jarayonida muhim rol o'ynaydi. Shaxslarning temperament turiga ko'ra muloqotga kirishish darajasi ham farq qiladi. Masalan, sangvinik va xolerik tipdagi insonlar ochiq va faol muloqotga moyil bo'lsa, flegmatik va melancholik tipdagilar esa muloqotga nisbatan ehtiyotkor, kamgap va tortinchoq bo'lishadi. Shu bois, insonlarning psixologik tiplarini inobatga olmaslik ziddiyatlarning yuzaga kelish ehtimolini oshiradi. Ziddiyatlarning yana bir muhim sababi bu — shaxslararo muloqotdagi noto'g'ri tushunish va tafovutli talqinlardir. Har bir inson atrof-muhitdagi voqealarni, boshqalarning fikr va harakatlarini o'z shaxsiy tajribasi, qadriyatlari va dunyoqarashiga ko'ra talqin qiladi. Buning natijasida, bir xil axborot yoki harakat har xil qabul qilinishi va baholanishi mumkin. Bu hol esa ziddiyatli vaziyatlarga olib keladi [2;70].

Ayniqsa, muloqot jarayonida axborotning noto'g'ri yoki to'liq yetkazilmasligi, emotsional boshqaruvning yo'qligi va faol tinglash madaniyatining sustligi bunday holatlarni yanada kuchaytiradi. Muloqot jarayonida ziddiyatlarni bartaraf etish uchun avvalo insonlarda kommunikativ madaniyat va muloqotchanlik sifatlarini shakllantirish talab etiladi.

Muloqotchanlik shaxsning boshqalar bilan samarali aloqa o'rnatish, ularning fikrini to'g'ri tushunish va emotsional jihatdan muvozanatli muloqot yurita olish qobiliyati sifatida ta'riflanadi [3;55]. Zamonaviy psixologik tadqiqotlarda muloqotchanlikning asosiy komponentlari sifatida faol tinglash, empatiya, murosaga tayyorlik, ijobiy kayfiyat va emotsional boshqaruv ko'rsatilgan. Faol tinglash — bu suhbatdoshni diqqat bilan eshitish, uning fikrini, emotsional holatini anglash va unga nisbatan hurmat bilan munosabat bildirishni anglatadi. Faol tinglash muloqot jarayonida yuzaga keladigan tushunmovchilik va ziddiyatlarni oldini olishga yordam beradi. Suhbatdoshning fikrini so'zini bo'lmasdan tinglash, unga savollar berish, mimika va tana tili orqali e'tibor bildirish ziddiyatli vaziyatlarni yumshatishda ijobiy ta'sir ko'rsatadi.

Empatiya esa boshqalarning ruhiy holatini anglash va unga mos munosabat bildirish olish qobiliyati bo'lib, insonlararo munosabatlarda o'zaro anglashuv va yaqinlikni mustahkamlashga xizmat qiladi. Empatik munosabat ziddiyatning kelib chiqish ehtimolini kamaytirib, mavjud kelishmovchiliklarni murosaga asoslangan hal etish imkonini beradi. Tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, empatiya darajasi yuqori insonlar ziddiyatli vaziyatlarda boshqalarni yaxshi tushunadi, sabrli va murosaga tayyor bo'ladi [4;72].

Muloqotdagi ziddiyatlarni bartaraf etishda murosaga kelish san'ati ham muhim o'rin tutadi. Murosa — bu tomonlarning o'zaro fikr va manfaatlarini inobatga olgan holda, ziddiyatni ijobiy hal etishga qaratilgan kelishuvdir. Ziddiyatni kuchaytirib yubormaslik va uni oqilona hal qilish uchun har ikki tomon ham muloqot jarayonida o'z fikrlarini ochiq bildirish, boshqani eshitish va kerak bo'lganda o'z pozitsiyasini qayta ko'rib chiqishga tayyor bo'lishi lozim [5;50].

Bugungi globallashuv va axborotlashtirish davrida insonlarning kommunikativ salohiyati, ya'ni muloqotchanlik qobiliyatlari ijtimoiy hayotda muvaffaqiyat kalitiga aylanib bormoqda.

Shaxslararo ziddiyatlar nafaqat oilaviy, balki ish joyi, ta'lim muassasalari, ijtimoiy guruhlar va hatto virtual muloqot tizimida ham yuzaga kelmoqda. Shu bois, muloqot jarayonidagi ziddiyatlarni boshqarish va bartaraf etish uchun zamonaviy psixologik yondashuvlardan foydalanish talab etiladi. Bunday yondashuvlarga konfliktologiya, tranzaksion tahlil, psixologik treninglar va kommunikativ texnikalardan foydalanish kiradi.

Zamonaviy ta'lim tizimida o'qituvchining roli nafaqat bilim beruvchi sifatida, balki shaxslararo muloqotni tashkil etuvchi ijtimoiy-psixologik lider sifatida ham alohida e'tibor talab etadi. O'qituvchining shaxsiy qiyofasi, ya'ni imidji, uning kasbiy muvaffaqiyati va o'quvchi bilan o'zaro munosabatlariga bevosita ta'sir ko'rsatadi. Ushbu imidjning shakllanishida esa samarali muloqot hal qiluvchi omil hisoblanadi [1;67]. O'qituvchining ovoz tembri, tana harakatlari, yuz ifodasi, tinglay olish qobiliyati va empatik yondashuvi uning muloqot samaradorligini belgilovchi asosiy jihatlardir. Aynan shu omillar orqali o'quvchida o'qituvchiga nisbatan iliq munosabat shakllanadi va bu pedagog imidjining ijobiy ko'rinishiga olib keladi.

O'qituvchi muloqotda o'quvchi shaxsini hurmat qilsa, uning fikriga quloq tutsa va ijtimoiy-psixologik holatini inobatga olsa, bu holat o'zaro ishonchga asoslangan sog'lom ta'lim muhitini yaratadi. Shunday muhitda o'qituvchi faqatgina bilim manbai emas, balki ma'naviy ko'makchi va yetakchiga aylanadi. Bu esa imidjni tabiiy shakllantiradi, sun'iy imidjdan farqli o'laroq, barqaror va ijtimoiy jihatdan samarali bo'ladi.

Aksincha, muloqotda tahdid, bepisandlik, rasmiylik yoki sovuqqonlik ustun bo'lsa, o'qituvchining ijobiy qiyofasi yo'qoladi va bu nafaqat shaxsiy obro'siga, balki ta'lim jarayonining sifati va o'quvchilarning motivatsiyasiga ham salbiy ta'sir ko'rsatadi. Shu bois o'qituvchining kommunikativ kompetensiyasi zamonaviy ta'limda strategik jihatdan ustuvor deb qaraladi. [6;67]

Xulosa qilib aytganda, muloqot jarayonidagi ziddiyatlarning asosiy sabablari — insonlarning psixologik tiplaridagi tafovutlar, emotsional boshqaruvning sustligi, faol tinglash va empatiya ko'nikmalarining rivojlanmaganligi hamda axborot almashishdagi xatoliklar bilan bog'liq. Ziddiyatlarni bartaraf etishda esa muloqotchanlik sifatlarini rivojlantirish, faol tinglash, empatiya, murosaga tayyorlik va ijobiy muloqot muhiti yaratish muhim ahamiyatga ega. Bu esa insonlararo munosabatlarning barqarorligini ta'minlash, sog'lom ijtimoiy muhitni shakllantirish va shaxslarning psixologik farovonligini oshirishga xizmat qiladi.

Foydalanilgan Adabiyotlar

1. Lolaxon B., Ayjamal B. PEDAGOGIK INSTITUTLARDA BILIM BERISH MAZNUNI VA BILIM OLISH MALAKASINI SHAKILLANTIRISH //ОБРАЗОВАНИЕ НАУКА И ИННОВАЦИОННЫЕ ИДЕИ В МИРЕ. – 2023. – Т. 20. – №. 4. – С. 142-143.
2. Бектурсинова Л. ФАСИЛИТАЦИЯ ВОСИТАСИДА ТАЪЛИМ ЖАРАЁНИНИ ТАШКИЛ ЭТИШ //ВЕСТНИК КАРАКАЛПАКСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА ИМЕНИ БЕРДАХА. – 2017. – Т. 35. – №. 4. – С. 50-53.
3. Bektursinova L. X., Madaminova N. O. CHARACTERISTICS OF THE DEVELOPMENT OF LITTLE CHILDREN'S MENTION //Modern Science and Research. – 2024. – Т. 3. – №. 5.
4. Bektursinova L. X., Ismailova G. ROLE AND SIGNIFICANCE OF THE FAMILY IN AGGRESSIVE SITUATIONS IN ADOLESCENTS. – 2024.
5. Bektursinova L., Kamolova S. OILAVIY IJTIMOYILASHUV VA UNING O 'ZIGA XOSLIGI //MODERN SCIENCE. – 2025. – Т. 2181. – С. 3906.
6. Bektursinova, L. X. "O 'QITUVCHINING IMIDJINI SHAKLLANTIRISH." МУФАЛЛИМ ХӘМ ҮЗЛИКСИЗ БИЛИМЛЕНДИРИЎ 1.1 (2024): 294-299.
7. Khojanazarovna, Bektursinova Lalaxan, Turdimuratova Safiya, and Sarsenbaeva Dilnoza. "PSYCHOLOGICAL MEANS AND LEVELS OF COMMUNICATION." AMERICAN JOURNAL OF EDUCATION AND LEARNING 3.5 (2025): 871-875.
8. Xojanazarovna, Bektursinova Lalakhan. "Improving The Pedagogical Mechanism For The Formation Of The Pedagogical Image Of Future Teachers." Journal of Positive School Psychology (2022): 3686-3694.