



MULOQOT JARAYONIDA ZIDDIYATLARNI BARTARAF ETISHNING PSIXOLOGIK ASOSLARI VA SAMARALI STRATEGIYALARI

Sultonova Gulzoda Yashnarjon qizi

Namangan Davlat Universiteti stajyor o'qituvchisi

Annotatsiya. Ushbu maqolada shaxslararo muloqot jarayonida yuzaga keladigan ziddiyatlarning psixologik ildizlari, ularni keltirib chiqaruvchi omillar va ziddiyatli vaziyatlarni bartaraf etishning samarali strategiyalari yoritilgan. Shuningdek, konstruktiv muloqot usullari, empatiya va ijobiy tilning ziddiyatlarni yumshatishdagi ahamiyati tahlil qilinadi. Muallif ziddiyatli muloqotlarni boshqarish bo'yicha amaliy tavsiyalarni ham taqdim etgan.

Kalit so'zlar: muloqot, ziddiyat, psixologik asoslar, konstruktiv strategiyalar, empatiya, muloqot madaniyati

PSYCHOLOGICAL FOUNDATIONS AND EFFECTIVE STRATEGIES FOR RESOLVING CONFLICTS IN THE COMMUNICATION PROCESS

Sultonova Gulzoda Yashnarjon qizi

Trainee teacher at Namangan State University

Annotation. This article explores the psychological foundations of interpersonal conflicts arising in communication processes, the factors contributing to such conflicts, and effective strategies for resolving them. It also analyzes the significance of constructive communication techniques, empathy, and the use of positive language in mitigating tensions. The author provides practical recommendations for managing conflict situations constructively.

Keywords: communication, conflict, psychological foundations, constructive strategies, empathy, communication culture

Kirish

Zamonaviy ijtimoiy hayotda shaxslararo muloqotning o'zni tobora ortib bormoqda. Muloqot jarayonida yuzaga keladigan ziddiyatli vaziyatlar esa ko'pincha o'zaro tushunmovchilik, ruhiy taranglik va nizolarning kuchayishiga olib keladi. Ziddiyatning kelib chiqishi ko'plab ichki va tashqi omillar bilan bog'liq bo'lib, individual psixologik xususiyatlar, ijtimoiy rollar, shaxsiy qadriyatlar va kommunikativ ko'nikmalarning yetarlicha rivojlanmaganligi bunda muhim ahamiyat kasb etadi.

Psixologiya fanida muloqotdagi ziddiyatlar shaxsiy munosabatlar dinamikasining tabiiy qismi sifatida baholanadi. Ammo ushbu jarayonlarni nazorat qilish va konstruktiv





MODERN PROBLEMS IN EDUCATION AND THEIR SCIENTIFIC SOLUTIONS

yo'nalishda boshqarish insonning ruhiy sog'lomligi, ijtimoiy moslashuvi va shaxslararo hamkorligining samaradorligini oshirishga xizmat qiladi. Shu sababli ziddiyatlarni bartaraf etishning psixologik asoslarini chuqur o'rganish, samarali kommunikatsiya strategiyalarini aniqlash va ulardan ongli foydalanish bugungi kunda dolzarb masalalardan biriga aylangan.

Maqolada muloqot jarayonida ziddiyatlarning yuzaga kelish sabablari, ularni konstruktiv tarzda hal etishning eng muhim tamoyillari hamda empatiya va ijobiy til ishlatishning ahamiyati ilmiy-nazariy va amaliy nuqtai nazardan tahlil qilinadi. Shu bilan birga, turli yondashuvlar va tavsiyalar orqali ziddiyatlarni boshqarish bo'yicha aniq usullar taqdim etiladi.

Asosiy qism

Muloqot jarayonida yuzaga keladigan ziddiyatlar ijtimoiy va psixologik munosabatlarning ajralmas tarkibiy qismi bo'lib, insoniyat taraqqiyoti davomida doimo mavjud bo'lib kelgan va turli shakllarda namoyon bo'lgan. Ziddiyatlar, bir tomondan, muloqotni murakkablashtirsa, ikkinchi tomondan, individlar va guruhlarining rivojlanishida muhim motivatsion omil sifatida ham namoyon bo'lishi mumkin. Shu bois, har qanday ziddiyatga faqat salbiy hodisa sifatida qarash biryoqlama va cheklangan yondashuv hisoblanadi. Uni to'g'ri tushunish, ilmiy asoslangan yondashuv asosida tahlil qilish va ijobiy tomonga yo'naltirish muloqot madaniyatining poydevorini tashkil etadi.

Ziddiyatning kelib chiqish sabablari turli manbalarda bir-biridan farqli ko'rsatilib, ko'p hollarda ularning kompleksligi va o'zaro bog'liqligi alohida ta'kidlanadi. Psixologik adabiyotlarda ziddiyat sabablari asosan quyidagi to'rt asosiy yo'nalishda ko'riladi: shaxslararo munosabatlar sifatidagi tafovutlar, ijtimoiy-rol nomuvofiqlik, shaxsning ichki psixologik ziddiyatlari va kommunikativ nomuvofiqlik. Shaxslararo munosabatlarda tafovutlar asosan qarashlar, qiziqishlar, ehtiyojlar va qadriyatlar zaminida yuzaga keladi. Masalan, biror guruh a'zolari umumiy maqsadga intilsa-da, ulardan har biri mazkur maqsadga yetishish yo'li borasida o'z qarashiga ega bo'lishi mumkin. Shu sababli ham ularning kommunikatsiyasi chog'ida kelishmovchilik, tushunmovchilik va ayrim hollarda ochiq qarama-qarshiliklar yuzaga chiqadi.

Ijtimoiy-rol nomuvofiqlik esa insonning ijtimoiy statusi, lavozimi, oiladagi roli yoki jamoaviy vazifalari bilan bog'liq. Masalan, rahbar va bo'ysunuvchi o'rtasida yuzaga kelgan ziddiyat ko'p hollarda rol chegaralarini buzish, noto'g'ri vakolat taqsimoti va muloqotdagi asimmetriya tufayli yuzaga keladi. Shaxsning ichki psixologik ziddiyatlari esa uning o'ziga nisbatan baholari, o'zini anglash jarayoni, ruhiy noaniqlik va stress bilan bevosita bog'liq bo'lib, bunday holatlarda shaxsning muloqotga bo'lgan qobiliyati sezilarli darajada pasayadi.

Kommunikativ nomuvofiqlik esa shaxslararo munosabatlarda eng ko'p uchraydigan sabab bo'lib, bunda muloqotning mazmuni va shakli mos kelmaydi, axborot yetkazish usuli va uni qabul qilish usulida tafovut bo'ladi. Masalan, haddan tashqari rasmiy tilda





MODERN PROBLEMS IN EDUCATION AND THEIR SCIENTIFIC SOLUTIONS

ifodalangan fikr oddiy tinglovchi uchun tushunarsiz bo'lib qolishi mumkin, natijada axborot noto'g'ri talqin qilinadi va ziddiyat yuzaga chiqadi.

Muloqot jarayonida ziddiyatlarning rivojlanish bosqichlari ham muhim ahamiyatga ega. Ilmiy manbalarda ziddiyatning shakllanishi odatda uch asosiy bosqichda kechishi ko'rsatiladi: ziddiyatgacha bo'lgan holat, ziddiyatning o'tkirlashuvi va uni hal etish yoki chuqurlashish jarayoni. Birinchi bosqichda, odatda, ichki ruhiy taranglik yuzaga keladi, tomonlar o'z norozi kayfiyatlarini oshkor qilmaydi. Keyingi bosqichda esa ziddiyat tashqi ifodaga ega bo'ladi: ochiq e'tiroz, norozilik, munosabatning sovishi va o'zaro ijobiy hissiyotlarning kamayishi kuzatiladi. Agar bu bosqichda moslashuvchan va konstruktiv muloqot usullari qo'llanilmasa, vaziyat yanada kuchayib, ochiq qarama-qarshilik va nizoga aylanadi.

Ziddiyatlarni bartaraf etishning psixologik asoslari muloqotning mazmuni, shakli va motivatsion jihatlar bilan chambarchas bog'liq. Shu nuqtai nazardan birinchi navbatda quyidagi omillarni hisobga olish muhimdir:

Birinchi, empatiya – ya'ni o'zaro tinglash va tushunishga intilish. Empatiya orqali inson boshqa tomonning ichki kechinmalarini sezadi, uning nuqtai nazarini qabul qilishga tayyor bo'ladi. Bu esa o'z navbatida konfliktni keskinlashtirish o'rniga, uni yengillatishga imkon yaratadi.

Ikkinchi, ijobiy til va konstruktiv murojaat. Shaxsning noroziligini keskin baholar, haqoratli so'zlar, ultimatum shaklidagi bayonotlar orqali ifodalash vaziyatni yanada murakkablashtiradi. Shu bois, ijobiy til, "Men" shaklidagi jumlar ("Men bu vaziyatdan xavotirdaman", "Menga qiyin bo'lyapti...") konstruktiv muloqotning eng muhim shartlaridan hisoblanadi.

Uchinchi, moslashuvchanlik va vaziyatga ko'ra mos qarorlarni qabul qilish qobiliyati. Har bir ziddiyat vaziyatning o'ziga xos konteksti, tomonlarning psixologik holati, motivlari va ehtiyojlari bilan belgilanadi. Shu bois, bir xil yondashuvni barcha holatga qo'llash unchalik samara bermaydi.

To'rtinchi, shaxslararo ishonch muhitini yaratish. Agar ishonch bo'lmasa, tomonlar o'zaro so'zlariga shubha bilan qaraydi, bir-birining motivlarini yomon niyatli deb qabul qiladi. Bunday vaziyatda har qanday izoh noto'g'ri talqin qilinishi va muloqotning uzilishi mumkin. Shu sababli konfliktni yengib o'tishning eng muhim shartlaridan biri bu – o'zaro ishonch va ochqlikni mustahkamlashdir.

Muloqot jarayonida ziddiyatlarni konstruktiv yo'nalishga yo'naltirishda bir qator psixologik va kommunikativ strategiyalar ishlab chiqilgan. Ularni qo'llash konfliktning kuchayishining oldini olib, tomonlarning kelishuvga erishish imkoniyatini oshiradi. Quyida shunday strategiyalar izohlanadi:

Aktiv tinglash texnikasi – bu usulda suhbatdoshning gapini bo'lmasdan, uni diqqat bilan tinglash, qayta so'zlab aniqlik kiritish, vaqti-vaqti bilan bosh silkib yoki qisqa tasdiq so'zlari bilan qo'llab-quvvatlash tavsiya qilinadi. Bu usul, bir tomondan,





MODERN PROBLEMS IN EDUCATION AND THEIR SCIENTIFIC SOLUTIONS

suhbatdoshning e'tibor va hurmatga sazovor bo'lishini ta'minlaydi, ikkinchi tomondan, noaniq tushunchalarni aniqlashga yordam beradi.

O'zaro oraliq hudud yaratish – bunda har ikki tomon ham o'z pozitsiyasidan voz kechmasdan, murosaga kelish mumkin bo'lgan umumiy qiziqishlar nuqtasini izlaydi. Bu strategiya “g'olib-g'olib” tamoyiliga asoslanadi va tomonlar manfaatini moslashtirishga qaratiladi.

Emotsiyalarni boshqarish – kuchli his-tuyg'ular (jahldorlik, alam, hafsala pir bo'lish) vaziyatni real baholashga to'sqinlik qiladi. Shu bois, har ikki tomon ham muloqot davomida hissiy reaksiyalarni nazorat qilish, ehtiyoj bo'lsa tanaffus qilish va o'zini tinchlantirish usullaridan foydalanishi lozim.

Metakommunikatsiya – muloqot jarayonining o'zini muhokama qilish, masalan: “Bizning suhbatimizda o'zaro tushunmovchilik bor, shu haqda gaplashsak bo'ladimi?” degan murojaat. Bu strategiya muloqotni yangi sifat bosqichiga olib chiqadi va ko'pincha nizoning ildizini aniqlashga yordam beradi.

Reframing – vaziyatga yangi ma'no berish – konfliktni shaxsiy hujum sifatida emas, balki birgalikdagi muammoni hal qilish jarayoni sifatida ko'rishga o'rgatadi. Masalan, “Siz meni hurmat qilmayapsiz” o'rniga “Sizning fikringizni tushunishga qiynalayapman” shaklidagi ibora vaziyat keskinligini pasaytiradi.

Ziddiyatlarni bartaraf etishda shaxsning kommunikativ kompetensiyasi – ya'ni muloqotning mazmunli va shakliy jihatlarini ongli boshqarish qobiliyati – asosiy o'rin tutadi. Bu kompetensiya quyidagi tarkibiy qismlardan iborat:

Axborotni aniq ifodalash qobiliyati – fikrlarni tushunarli va izchil shaklda yetkazish;

Emotsional sezgirlik – suhbatdoshning kayfiyatini va norasmiy signallarni anglash;

Vaziyatni real baholash – hissiy va ratsional elementlarni ajrata bilish;

Shaxslararo masofa va chegaralarni saqlash – ortiqcha yaqinlashuv yoki uzoqlashuvning oldini olish.

Shu o'rinda konfliktni bartaraf etish jarayonida mediator (uchinchi taraf) ishtiroki ham samarali usullardan biri sifatida ko'rsatiladi. Mediatsiya, odatda, ziddiyatni ijobiy hal qilishni maqsad qilgan va tomonlarning manfaatini hisobga oluvchi jarayon sifatida tan olingan. Mediator ziddiyatli tomonlarga vaziyatni ratsional tushuntirishga, hissiy taranglikni kamaytirishga va kelishuvga erishish yo'llarini izlashga yordam beradi.

Ziddiyatli vaziyatlarda shaxsning shaxsiy resurslari va ichki tayyorgarligi ham muhim rol o'ynaydi. Ruhiy barqarorlik, stressga chidamlilik, ijobiy motivatsiya va muloqotga ochiqlik kabi sifatlar konstruktiv yechim topish imkoniyatini oshiradi. Shu sababli muloqot madaniyati va kommunikativ ko'nikmalarni rivojlantirish psixologik jihatdan barqaror shaxsni shakllantirishda ham markaziy o'rinni egallaydi.

Pedagogik va ijtimoiy faoliyatda ziddiyatlarni oldini olishga va ularni konstruktiv hal qilishga qaratilgan treninglar va mashg'ulotlar ham keng qo'llanilmoqda. Bunday mashg'ulotlarda qatnashchilar muloqotdagi emotsiyalarni boshqarish, aktiv tinglash,





MODERN PROBLEMS IN EDUCATION AND THEIR SCIENTIFIC SOLUTIONS

vaziyatga yangi yondashuvni shakllantirish va kelishuv madaniyatini rivojlantirish bo'yicha amaliy ko'nikmalar hosil qiladilar.

Muloqot jarayonida konstruktiv strategiyalarni izchil qo'llash nafaqat konfliktning o'zini yengib o'tishga, balki shaxslararo ishonch va hurmatning ortishiga ham xizmat qiladi. Aynan shu sababli bugungi kunda ziddiyatlarni psixologik asoslangan metodlar yordamida bartaraf etish masalasi shaxsiy rivojlanishning, jamoaviy hamkorlikning va sog'lom ijtimoiy muhit shakllanishining muhim omili sifatida e'tirof etilmoqda.

Xulosa

Shaxslararo muloqot jarayonida ziddiyatlarning kelib chiqishi insoniyatning ijtimoiy hayoti bilan uzviy bog'liq bo'lib, uning rivojlanishidagi tabiiy hodisalardan biri hisoblanadi. Ammo ushbu ziddiyatlar salbiy oqibatlarga olib kelmasligi uchun ularni konstruktiv tarzda boshqarish va psixologik asoslangan strategiyalarni qo'llash muhim ahamiyatga ega. Mazkur maqolada ziddiyatlarning shakllanish sabablari va rivojlanish bosqichlari, ularni bartaraf etishning eng samarali yo'llari, jumladan, aktiv tinglash, empatiya, metakommunikatsiya, reframing va moslashuvchanlik kabi usullar yoritib berildi. Shu bilan birga, mediator yordamidan foydalanish, emotsiyalarni nazorat qilish va ijobiy til ishlatish ziddiyatni yengib o'tishda samarali choralar sifatida ko'rsatildi.

Muloqot madaniyatini shakllantirish, ijtimoiy kompetensiyani rivojlantirish va shaxsiy resurslarni mustahkamlash orqali ziddiyatli vaziyatlar nafaqat bartaraf etiladi, balki rivojlanish va ijobiy o'zgarishlar uchun qulay imkoniyat sifatida namoyon bo'lishi mumkin. Bu esa nafaqat shaxslararo munosabatlarning mustahkamlanishiga, balki sog'lom va barqaror ijtimoiy muhit vujudga kelishiga xizmat qiladi.

Adabiyotlar ro'yxati

1. Boqiev, S. R. (2018). Shaxslararo muloqot psixologiyasi. Toshkent: Fan va texnologiya nashriyoti.
2. Gordon, T. (2004). Muloqotning samarali usullari. Moskva: Rech.
3. Nuriddinov, K. J. (2025). PSYCHO-PEDAGOGICAL DETERMINANTS IN THE FORMATION OF ACADEMIC CULTURE AMONG STUDENTS IN PEDAGOGICAL UNIVERSITIES. Educational Research in Universal Sciences, 4(5), 96-100.
4. Rahim, M. A. (2011). Managing Conflict in Organizations. New Brunswick: Transaction Publishers.
5. Thomas, K. W., Kilmann, R. H. (2008). Conflict Mode Instrument. Mountain View: CPP Inc.
6. Fisher, R., Ury, W., Patton, B. (2011). Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In. New York: Penguin Books.

