



SHAXSLARARO KOMMUNIKATSIYANING O'ZIGA XOS XUSUSIYATLARI

Zaripov Rafiqjon Ergashboy o'g'li
Filologiya fanlari doktori (DSc).
Renessans ta'lim universiteti dotsenti v.b.
zaripovrafiqjon1@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.17932228>

Annotatsiya: Mazkur maqolada shaxslararo muloqotning samaradorlik omillari va ularni belgilovchi ijtimoiy-psixologik shartlar tahlil qilinadi. Shaxslararo idrok mexanizmlari — identifikatsiya, mulohaza, empatiya va stereotiplash alohida ko'rib chiqilib, tinglash qobiliyati muloqot samaradorligini oshiruvchi muhim omil sifatida baholanadi. Muloqotning dastlabki bosqichidagi kognitiv jarayonlar, kommunikator pozitsiyalari hamda suhbatdoshni jalb qilish strategiyalari ochib beriladi. Shuningdek, kichik guruhlardagi muloqot xususiyatlari, baholovchi birliklarning ustunligi va idrokni belgilovchi obyektiv hamda subyektiv omillar izohlanadi. Maqolada shaxslararo muloqotning ijtimoiy ahamiyati, samaradorlik darajasini oshirish usullari hamda idrok jarayonining psixologik asoslari ko'rsatib berilgan.

Kalit so'zlar: kommunikatsiya, shaxslararo muloqot, "tinglash", "eshitish", kichik guruhlarda shaxslararo muloqot.

Abstract: This article analyzes the factors of effectiveness of interpersonal communication and the socio-psychological conditions that determine them. The mechanisms of interpersonal perception - identification, reasoning, empathy and stereotyping - are considered separately, and the ability to listen is assessed as an important factor that increases the effectiveness of communication. The cognitive processes at the initial stage of communication, the positions of the communicator and strategies for engaging the interlocutor are revealed. The features of communication in small groups, the dominance of evaluative units and the objective and subjective factors that determine perception are also explained. The article shows the social significance of interpersonal communication, methods for increasing its effectiveness, and the psychological foundations of the perception process.

Keywords: communication, interpersonal communication, "listening", "hearing", interpersonal communication in small groups.

Shaxslararo muloqotning samaradorlik darajasi ikkita asosiy ijtimoiy ahamiyatga ega funksiyani amalga oshirish natijalari bilan belgilanadi: shaxslararo va kommunikativ ta'sir. Bu natijalar og'zaki muloqotning mohiyatini belgilovchi uchta asosiy shartga bog'liq: a) kommunikativ shaxslarning kim ekani; b) semantik va baholovchi ma'lumotlarni idrok etish; s) bir-biriga maqsadli ta'sir qilish [Кашкин В.Б. 2007].

Shaxslararo muloqotning samaradorligi uchun ushbu shartlarning eng maqbul ko'rinishlari quyidagilardir: a) sheriklarning kommunikativ shaxslar sifatida muvofiqligi; b) semantik va baholash ma'lumotlarini adekvat idrok etish; s) ishonitirish orqali ta'sir qilish. Hamkorlarning kommunikativ shaxslar sifatida mosligi



har uch parametrda ham muvofiqlikni nazarda tutadi. Kommunikativ ehtiyojlarning mavjudligi, hatto kommunikativ munosabatlardagi farq bilan ham, muloqotning dastlabki bosqichi uchun muhim bo'lgan aloqani o'rnatishga yordam beradi [Dimpleby R., Burton G.]. Og'zaki va og'zaki bo'lmagan vositalar aloqa jarayoni uchun muayyan kodlar bo'lib xizmat qilishi mumkin. Bu o'rinda ularning yangilanib borishi, qabul qilingan ijtimoiy normalar nutq harakatiga muvofiq bo'lishi juda muhimdir. Bu og'zaki muloqotni sezilarli darajada osonlashtiradi [Zaripov R.2025. 44]. V.Konetskaya qayd etadi, "shaxslararo muloqotning dastlabki bosqichida ikkala sherik ham o'zlarining kognitiv tajribasiga tayanib, bir vaqtning o'zida bir nechta muammolarni hal qilishadi: 1. Men o'zim haqimda nima deb o'ylayman – men kimman? 2. Men sherik haqida nima deb o'ylayman – kim u? 3. Mening sherigim men haqimda qanday fikrda ekanligi haqida nima deb o'ylayman? 4. Sherik o'zi haqida nima deb o'ylaydi? 5. Mening sherigim men haqimda qanday fikrda? 6. Men uni qanday tasavvur qilishim haqida sherik nima deb o'ylaydi [Конецкая В.П. 1997]. U identifikatsiya qilish, o'z-o'zini bilish, aks ettirish, sherik imidjining rivojlanishini bashorat qilish bloklarini o'z ichiga oladi. Bularning hammasi shaxslararo muloqotga "moslashishga" yordam beradigan vositalar". Masalan, kommunikator nutqining ta'sirchanligini oshirishga yordam beradigan jihatlar bor, xususan, uning muloqot paytidagi pozitsiyasi, uchta pozitsiya alohida tavsiflanadi: ochiq pozitsiya, ajratilgan pozitsiya, yopiq pozitsiya. 1. Ochiq – kommunikator o'zini bayon qilingan nuqtayi nazar tarafdori deb ochiq e'lon qiladi. 2. Ajratilgan – kommunikator qat'iy neytral, qarama-qarshi nuqtayi nazarlarni solishtiradi, ulardan biriga yo'naladi, lekin bu ochiq e'lon qilinmaydi; 3. Yopiq – kommunikator o'z nuqtayi nazari haqida sukut saqlaydi, ba'zan hatto uni yashirish uchun maxsus choralarga murojaat qiladi. Tabiiyki, bu pozitsiyalarning mazmuni kommunikatsiyada ko'zda tutilgan maqsad, vazifa bilan belgilanadi. Lekin prinsipial jihatdan bu pozitsiyalar o'z ta'sir darajasini oshirish uchun ma'lum imkoniyatlarga ega bo'lishi muhimdir.

Ijtimoiy-psixologik tadqiqot kontekstidagi idrok, shaxsni shaxs tomonidan tushunish va baholash sifatida talqin etiladi. Bunda nafaqat uning fazilatlari, balki boshqa odamlar bilan munosabatlari e'tiborga olinadi. Shaxslararo idrok etishning eng ko'p o'rganilgan mexanizmlari quyidagilar:

- a) identifikatsiya – o'zini kommunikant bilan tanishtirish orqali uni tushunish;
- b) mulohaza – kommunikant fikrlashi bilan hamohang fikrlash orqali tushunish;
- d) empatiya – emotsional empatiya orqali kommunikantni tushunish;



e) stereotiplash – ijtimoiy guruh yoki uning vakilining umumiy qabul qilingan xususiyatlarini kommunikantga o'tkazish orqali uning tushunchasini idrok etish va baholash [Кашкин В.Б. 2007].

Muloqotning muvaffaqiyati ko'p jihatdan nafaqat gapirish qobiliyatiga, balki suhbatdoshni tinglash qobiliyatiga ham bog'liq. Kommunikatsiyaga kirishuvchi shaxslar “tinglash” va “eshitish” tushunchalarini yetarlicha farqlab olishi lozim. Tinglash qobiliyatining yetishmasligi samarasiz muloqotning asosiy sababi bo'lib, tushunmovchiliklar, xatolar va muammolarga olib keladi. Tinglash bir qancha sabablarga ko'ra faol jarayon hisoblanadi [Zaripov R.2025. 45].

Birinchidan, suhbatdoshning tinglash, eshitish istagi. Ko'pincha, tinglovchi ma'lumotni charchoq, ishtiyoqsiz qabul qiladi, bu odam charchaganida, biror narsa bilan band bo'lganida yoki so'zlovchining nutqi unga qiziq bo'lmaganda sodir bo'ladi. Bunday hollarda suhbatdosh unga aytilganlarni deyarli eshitmagan, chunki u tinglamagan, tinglashni istamagan.

Ikkinchidan, suhbatdoshdan tinglashni talab qilish. Tinglash: odam o'z e'tiborini, qiziqishini va sa'y-harakatlarini ma'lumotni tushunishga qaratishidir. Og'zaki nutq va tinglovchining aqliy faoliyati eshitish qobiliyati darajasini belgilaydi. Odatda odamlar daqiqasiga 125 so'z tezlikda gapiradilar, aslida inson odatdagidan uch-to'rt marta tezroq aytilgan nutqni idrok eta oladi, ya'ni daqiqasiga 400 tagacha so'zni idrok etadilar [Кашкин В.Б. 2007]. Nutq tezligi va aqliy faoliyat o'rtasidagi farq, ayniqsa, nutq sekin yoki qiziq bo'lmagan hollarda, e'tiborsizlikni keltirib chiqarishi mumkin. Qayd etish lozimki, tinglovchining diqqati so'zlovchiga yordam beradi; suhbatdosh tinglayotganda muloqotni davom ettiradi. Ommaviy nutq va shaxsiy suhbatlarning eksperimental tadqiqotlari shuni ko'rsatadiki, agar tinglovchilar so'zlovchiga ongli ravishda e'tibor bermaslikdan faol e'tiborga o'tishsa, u tezroq gapira boshlaydi, imo-ishoralarni tez-tez ishlatadi, boshqacha qilib aytganda, “rolga kiradi” va shu tariqa faol muloqot o'rnatiladi.

Uchinchidan, tinglash o'zaro javobgarlik, muloqot uchun aloqa hamkori. Ko'pincha tinglovchi so'zlovchini to'g'ri tushunish uchun yetarlicha faollik va e'tiborni namoyon qilmaydi. Bu esa kommunikatsiya hamkorligiga putur yetkazadi.

To'rtinchidan, tinglash ko'nikmalari aniqlikni talab qiladi. Tinglash – o'rganish va mashq qilish kerak bo'lgan mahorat. Har bir inson yanada samaraliroq tinglashni o'rganishi mumkin. Tinglashning eng samarali usullaridan biri bu butun vujudingiz bilan tinglashdir. Biror kishi qiziqarli narsalarni eshitishga bo'lgan o'ziga xos ishtiyoq bilan yonayotganda, u ongsiz ravishda tegishli pozitsiyani oladi: u ma'ruzachiga yuzlanadi, u bilan vizual aloqa o'rnatadi. Bunday “butun tana bilan” tinglash nafaqat tinglash istagini, jismoniy e'tiborni ifodalaydi, balki tinglash va



idrok etish jarayoniga yordam beradi. Biroq, bu usuldan ongli ravishda foydalanish kerak, chunki ongli ravishda e'tiborli bo'lish qobiliyati suhbatdoshning nutqini idrok etishni oshirishning samarali vositasidir. Tinglash va idrok etish – bu chalg'imaslik, doimiy diqqatni saqlash, doimiy ko'z bilan aloqa qilish va aloqa vositasi sifatida pozitsiyadan foydalanish.

Muloqot jarayonida suhbatdoshni jalb qila olish muhim jihatlardan sanaladi. Deyl Karnegi o'zining "Qanday qilib do'stlarni qozonish kerak" kitobida odamlarni o'z nuqtayi nazarinigizga jalb qilish uchun amal qilishingiz mumkin bo'lgan o'n ikkita qoidani taklif qiladi. Bular quyidagilar:

1. Munozarada g'alaba qozonishning yagona yo'li - undan qochishdir.
2. Suhbatdoshingizning fikriga hurmat ko'rsating. Hech qachon odamga uning qarashi noto'g'ri ekanligini aytmang.
3. Agar fikringiz noto'g'ri bo'lsa, uni tezda va qat'iyat bilan tan oling.
4. Muloqot boshidanoq ohangingizni do'stona tuting.
5. Suhbatdoshni sizga darhol "ha" deb javob berishga majbur qiling.
6. Suhbatdoshingizga ko'p gapirishga ruxsat bering.
7. Suhbatdoshingiz bu fikr unga tegishli ekanligiga ishonsin.
8. Hamma narsaga suhbatdoshingiz nuqtayi nazaridan qarashga chin dildan harakat qiling.
9. Boshqalarning fikr va istaklarini baham ko'ring.
10. Olijanobroq niyatlarga murojaat qilish.
11. O'z g'oyalaringizni dramatzatsiya qilmang, ularni samarali taqdim eting.
12. Challenge [Dale Carnegie].

Shu bilan birga, Karnegi odamlarni xafa qilmasdan va ularda norozilik hissi tug'dirmasdan ta'sir qilish imkoniyatini beruvchi to'qqizta qoidani taklif qiladi:

1. Muloqotni suhbatdosh xizmatlarini maqtashdan boshlang.
2. Boshqalarning xatolarini bevosita emas, balki bilvosita ko'rsating.
3. Avval o'z xatolaringiz haqida gapiring, keyin esa suhbatdoshingizni tanqid qiling.
4. Suhbatdoshga biror narsa buyurtma qilish o'rniga unga savollar bering.
5. Odamlarga o'z obro'sini saqlab qolish imkoniyatini bering.
6. Odamlarni eng kichik muvaffaqiyatlari uchun maqtang va ularning har bir muvaffaqiyatini nishonlang. "Baholashda halol va maqtovda saxiy" bo'ling.
7. Odamlar uchun yaxshi obro' yarating, ular bunga munosib bo'lishga harakat qilishadi.



8. Mukofotlardan foydalaning. Siz tuzatmoqchi bo'lgan xatoni tuzatish oson degan taassurot qoldiring; odamlarni qilishga undagan ishingiz ularga osondek tuyulsin.

9. Odamlar siz taklif qilayotgan narsani qilishdan xursand bo'lishiga ishonch hosil qiling [Dale Carnegie].

Muloqot jarayonida quyidagi jihatlar kommunikatsiyani qiyinlashtiradi:

- odamlar o'rtasidagi yomon munosabatlar. Agar odamning munosabati dushmanlik bo'lsa, uni sizning nuqtayi nazarinigiz adolatiga ishontirish qiyin;

- suhbatdoshning e'tibori va qiziqishining yo'qligi. Qiziqish inson o'zi uchun axborotning muhimligini anglab etganda paydo bo'ladi;

- faktlarga e'tibor bermaslik, ya'ni yetarli dalillar bo'lmaganda xulosa chiqarish odati;

- bayonotlardagi xatolar: so'zlarni noto'g'ri tanlash, xabarning murakkabligi, zaif ishontirish, mantiqsizlik va boshqalar.

- Muloqot strategiyasi va taktikasini noto'g'ri tanlash.

Shaxslararo muloqotning ijtimoiy ahamiyatini tushunish uchun uning turli xil ijtimoiy tuzilmalardagi ko'rinishlarini ko'rib chiqish kerak. Muloqot jarayonlari kichik guruhlar (rasmiy va norasmiy) sharoitida amalga oshirilishi mumkin. Bunday guruhlariga oila, professional jamoa, do'stlar guruhi va boshqalar kiradi, ularning o'rtacha miqdori 10-15 kishi bo'lib, muloqot ana shu shaxslar orasidagina yuz beradi. Kichik guruhlardagi nutq faolligini kuzatish, shaxslararo muloqot bir qator xususiyatlar bilan tavsiflanganligini ko'rsatdi. Bunda eng muhim omil – bu nutqning birxilligi. Nutqning birxilligi, a'zolari yaqin munosabatlarda bo'lgan guruhning ijtimoiy birxilligini anglatadi. Bu yaqinlik birlashish omili, aloqalarning davomiyligi va muntazamligi bilan belgilanadi. Bunday guruhlarda kommunikatorlar so'zlarni, nutq namunalarini ko'pincha hazil yoki istehzoli ohangda ishlatadilar, buni faqat ichkaridagilar tushunadi. Oiladagi shaxslarning nutqiy xatti-harakatlarini kuzatish shuni ko'rsatadiki, bir qator so'z va iboralar g'ayrioddiy semantik talqinga ega. Bu oilaviy til – oilaviy urf-odatlar yoki an'analar tufayli kommunikativ kodning bir turini shakllantirgan. Kichik guruhlardagi shaxslararo muloqotning yana bir xususiyati baholovchi va tavsiflovchi so'zlarning ustunligidir. Bu odamlarni umumiy tajriba va qiziqish bilan birlashtirgan kichik guruhda ko'rib chiqilayotgan mavzuning nomi, uning xususiyatlari, jihatlari, bahosi bilan izohlanadi. Shaxslararo muloqot samaradorligining zaruriy sharti va eng muhim omili idrokdir. Bu semantik va baholash ma'lumotlarini qabul qilish va qayta ishlashning murakkab jarayoni. Shaxslararo muloqotning samaradorligi semantik idrok etishning adekvatlik darajasiga bog'liq, chunki bu ma'lumotni to'g'ri talqin qilish, sherikning



kommunikativ munosabati va muloqotning keyingi bosqichlarini bashorat qilish bilan bog'liq. Idrokni belgilovchi obyektiv omillar orasida nutqiy xabarning (bayonot, nutq) xususiyatlari mavjud bo'lib, ular turi (ta'rifi, bayoni, argumentatsiyasi), tuzilishi (bayonotlar ketma-ketligi – aniqlovchi, umumlashtiruvchi) yoki nutq tarkibiga ko'ra (kirish, asosiy qism, xulosa) farqlanadi. Subyektiv omillarga shaxsning kognitiv xususiyatlaridan kelib chiqqan holda idrok etish jarayonining funksional xususiyatlari kiradi. Bu funksiyalar: idrokning mazmunliligi, bu jarayonning diskretligi, idrokning shaxsning o'tmish tajribasi bilan shartlanishi, idrokning ustunligi. Mahalliy psixologlarning tadqiqotlari shuni ko'rsatdiki, oldindan ko'rish qobiliyati ehtimollik xususiyatiga ega va idrok etish jarayonining eng muhim xususiyatlaridan biridir.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. Dale Carnegie. "How To Win Friends & Influence People". <https://www.rfpmm.org/pdf/how-to-win-friends-and-influence-people.pdf>
2. Dimpleby R., Burton G. More Than Words. An Introduction to Communication. <http://ndl.ethernet.edu.et/bitstream/123456789/17620/1/54.pdf.pdf>
3. Zaripov R. Shaxslararo va madaniyatlararo kommunikatsiya. O'quv qo'llanma. – Toshkent: "Ilm ziyo zakovat". 2025. – B. 138.
4. Кашкин В.Б. Основы теории коммуникации. – М., 2007, электронная версия // <http://kachkine.narod.ru/CommTheory/Contents/Contents.htm>
5. Конечкая В.П. Социология коммуникации / В.П. Конечкая. - М.: Международный университет бизнеса и управления, 1997. – 304 с. <https://studfile.net/preview/11010021/>