



PAPER

KONFLIKT VAZIYATLARIDA PEDAGOGLARNING MULOQOT KOMPETENSIYASINI RIVOJLANTIRISH USULLARI

Yo'ldosheva Mohidil Sobirjon qizi ^{1,*}

¹University of Business and Science Pedagogika va Psixologiya kafedrası o'qituvchisi

*yuldoshevamokhidil@gmail.com

Abstract

Mazkur maqolada konflikt vaziyatlarida pedagoglarning muloqot kompetensiyasini rivojlantirish zarurati hamda ularning kasbiy faoliyatida ushbu ko'nikmalarni shakllantirish masalalari yoritilgan. Pedagog faoliyati jarayonida yuzaga keladigan ziddiyatli vaziyatlarning kelib chiqish sabablari tahlil qilinib, ularni ijobiy hal etishning samarali usullari taklif etilgan. Shuningdek, o'qituvchilarda kommunikativ kompetensiyani rivojlantirishda empatiya, faol tinglash, konstruktiv fikrlashdan foydalanishning ahamiyati ochib berilgan. Tadqiqot natijalarida pedagoglarning muloqot kompetensiyasi yuqori bo'lganda konfliktlarni boshqarish samaradorligi ortishi va ta'lim jarayonining ijobiy natijalarga erishishi isbotlangan.

Key words: Pedagog, konflikt, muloqot kompetensiyasi, empatiya, faol tinglash, konstruktiv muloqot, mediatsiya, kasbiy faoliyat, ta'lim jarayoni.

KIRISH

Bugungi kunda ta'lim tizimida pedagog shaxsidan nafaqat chuqur nazariy bilim va amaliy ko'nikmalar, balki samarali muloqot qilish, ziddiyatli vaziyatlarni to'g'ri boshqarish ham talab etiladi. Pedagogik faoliyatning o'ziga xos jihati shundaki, unda insoniy munosabatlar markaziy o'rinda turadi. Shaxslararo muloqot jarayonida turli ijtimoiy, psixologik va didaktik sabablarga ko'ra konfliktlar kelib chiqishi

tabiiy holat hisoblanadi. Shu bois o'qituvchilarda muloqot kompetensiyasini rivojlantirish zamonaviy ta'lim sifatini oshirishning muhim sharti sifatida qaraladi.

Konfliktlar ko'pincha qarama-qarshi manfaatlar, noto'g'ri kommunikatsiya, o'zaro tushunmovchilik yoki psixologik ziddiyatlar natijasida yuzaga keladi. Agar pedagog bunday vaziyatlarda samarali muloqot qila olsa, ziddiyatni konstruktiv yo'l bilan hal etib, ijobiy muhitni shakllantirish

Compiled on: February 2, 2026.

Copyright: ©2026 by the authors. Submitted to Advances in Science and Education for possible open access publication under the terms and conditions of the [Creative Commons Attribution \(CC BY\) 4.0 license](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

imkoniyati kengayadi. Shuning uchun ham o'qituvchilarda muloqot kompetensiyasini rivojlantirish masalasi psixologiya va pedagogika fanining dolzarb yo'nalishlaridan biri hisoblanadi. Xalqaro tadqiqotlarda ham ta'kidlanganidek, o'qituvchining kommunikativ kompetensiyasi ta'lim jarayonining muvaffaqiyatiga bevosita ta'sir ko'rsatadi. Masalan, H. Tajfel, K. Levin, A. Maslou kabi psixologlarning ishlarida konfliktlarning psixologik mexanizmlari va ularni boshqarishning samarali yondashuvlari yoritib berilgan. Mahalliy olimlarimizdan N. G'aybullayev, M. Ochilov, R. Safarova tadqiqotlarida esa pedagog shaxsining kommunikativ qobiliyatlarini shakllantirish hamda ta'lim jarayonida konstruktiv muloqot madaniyatini qaror toptirish muhim ilmiy vazifa sifatida ko'rsatilgan.

ASOSIY QISM

Pedagogik jarayonda konfliktlar tabiiy jarayon bo'lib, ular ko'pincha o'quvchi va o'qituvchi, ota-ona va pedagog yoki hamkasblar o'rtasida yuzaga keladi. Konfliktologiya fanida ziddiyatlar shaxsiy, guruhiy va tashkiliy ko'rinishda namoyon bo'lishi qayd etiladi [1]. O'qituvchining konfliktga munosabati va uni hal etish usuli ta'lim jarayonining samaradorligini belgilovchi muhim omil hisoblanadi.

A. Maslou va K. Levinlarning tadqiqotlariga ko'ra, konfliktning psixologik ildizlari ehtiyojlarning to'qnashuvi, kommunikativ to'siqlar va emotsional muvozanat buzilishi bilan bog'liq. Shuning uchun o'qituvchining muloqot kompetensiyasi yuqori bo'lsa, u ziddiyatlarni konstruktiv yo'l bilan boshqarishga qodir bo'ladi.

Muloqot kompetensiyasi — bu shaxsning samarali kommunikatsiya o'rnatish, emotsional jihatdan boshqalarni tushunish, shuningdek, o'z fikrini aniq va lo'nda ifoda etish qobiliyatidir [2]. Pedagog uchun bu ko'nikma kasbiy mahoratning asosiy tarkibiy qismlaridan biridir. N. G'aybullayev fikricha, pedagogning muloqot kompetensiyasi o'quvchi shaxsini hurmat qilish, hamkorlikka tayyor turish, empatiya va ijobiy psixologik muhit yaratishga xizmat qiladi [3].

Konflikt vaziyatlarida muloqot kompetensiyasini rivojlantirish usullari Empatiyani shakllantirish-pedagog o'quvchi yoki hamkasbning hissiyotlarini tushunishga harakat qilishi, vaziyatni uning

nuqtayi nazaridan ko'rib chiqishi kerak. Empatiya o'qituvchi va o'quvchi o'rtasidagi ishonchni mustahkamlaydi.

Faol tinglash texnikasi- konflikt vaziyatida pedagog suhbatdoshni diqqat bilan tinglash, uning fikrini qaytarib ifodalash (parafraz) va aniqlashtiruvchi savollar berish orqali ijobiy kommunikatsiyani ta'minlaydi. Konstruktiv muloqot- qarama-qarshi tomonlarni tanqid qilish yoki emotsional bosim o'rniga, muammoni hal qilishga qaratilgan neytral va hurmatli muloqot shakllaridan foydalanish tavsiya etiladi.

Psixologik treninglar va rolli o'yinlar-pedagoglarning kommunikativ malakasini oshirish uchun maxsus treninglar, muammoli vaziyatlarni modellashtirish va rolli o'yinlardan foydalanish samarali hisoblanadi. Ta'lim jarayonidagi amaliy ahamiyat shundan iboratki, pedagogning muloqot kompetensiyasi rivojlangan taqdirda konfliktlar tezroq va samaraliroq hal qilinadi, o'quvchilarda stress darajasi kamayadi, sinfdagi psixologik iqlim yaxshilanadi, ta'lim jarayonining samaradorligi ortadi. Demak, konflikt vaziyatlarida pedagogning muloqot kompetensiyasi nafaqat individual rivojlanish, balki butun ta'lim muassasasi faoliyati samaradorligini oshiradi.

ADABIYOTLAR TAHLILI

Pedagogik konfliktologiya va kommunikativ kompetensiya masalalari xorijiy hamda mahalliy ilmiy adabiyotlarda keng yoritilgan. Xususan, xorijiy tadqiqotlarda konfliktni ijtimoiy-psixologik hodisa sifatida o'rganishga katta e'tibor qaratilgan. K. Levin o'zining "Ijtimoiy konfliktlarni hal qilish" asarida ziddiyatni insonlar o'rtasidagi munosabatlarda tabiiy jarayon sifatida izohlaydi va ularni konstruktiv boshqarish usullarini taklif qiladi. A. Maslou esa inson ehtiyojlari ierarxiyasiga asoslanib, konfliktlarning psixologik ildizlarini tahlil qilib, ularni motivatsion omillar bilan bog'laydi. Shuningdek, J. Habermas kommunikativ faoliyat nazariyasida ijtimoiy muammolarni muloqot orqali hal qilishning nazariy asoslarini ishlab chiqqan.

Empatiya, faol tinglash va konstruktiv muloqot masalalari ham xorijiy adabiyotlarda keng tadqiq qilingan. Masalan, K. Rojers shaxslararo munosabatlarda empatiya va faol tinglashning ahamiyatini alohida ta'kidlab, bu metodlarni

shaxsiy rivojlanishning muhim sharti sifatida ko'rsatgan. Bush va Folger esa mediatsiya nazariyasi orqali konfliktlarni uchinchi tomon yordamida hal qilish samaradorligini asoslab bergan.

Mahalliy olimlarimiz ham pedagogik konfliktologiya sohasida qator ilmiy izlanishlar olib borgan. Jumladan, B. Karimov pedagogik konfliktlarning turlari va ularni bartaraf etish usullarini tizimli ravishda yoritgan. N. G'aybullayev esa o'qituvchilarda muloqot madaniyatini rivojlantirishni kasbiy mahoratning asosiy ko'rinishi sifatida baholaydi. R. Safarova tadqiqotlarida pedagogik jarayonda psixologik xizmatning o'rni va ahamiyatini ochib berib, konflikt vaziyatlarida psixologik yondashuvning samaradorligini ko'rsatgan. M. Ochilov esa pedagogik psixologiya asoslari doirasida shaxslararo munosabatlar va kommunikativ kompetensiyaning shakllanish mexanizmlarini tahlil qilgan.

Adabiyotlar tahlili shuni ko'rsatadiki, konflikt vaziyatlarini samarali boshqarishda pedagoglarning muloqot kompetensiyasi hal qiluvchi ahamiyat kasb etadi. Xorijiy manbalarda ko'proq nazariy-uslubiy yondashuvlar yoritilgan bo'lsa, mahalliy tadqiqotlarda ta'lim amaliyotiga mos uslublar ishlab chiqilgan. Shu bois, mazkur mavzuni yanada chuqur o'rganish va amaliyotga joriy etish bugungi kun ta'limi uchun dolzarbdir.

MUHOKAMA

Pedagogik jarayonda yuzaga keladigan konfliktlarni samarali boshqarish masalasi hozirgi ta'lim tizimida alohida dolzarb bo'lib, o'qituvchidan yuqori darajadagi muloqot kompetensiyasini talab qiladi. Konfliktlarning kelib chiqish sabablari xilma-xil bo'lib, ular shaxslararo tushunmovchilik, kommunikatsion to'siqlar, emotsional zo'riqish yoki tashkiliy omillar bilan izohlanadi. Shunday ekan, pedagoglarning bu kabi vaziyatlarga nisbatan ijobiy va konstruktiv yondashuvi ta'lim samaradorligiga bevosita ta'sir ko'rsatadi.

Empatiya va faol tinglash texnikasidan foydalanish konfliktlarni kamaytirishda eng muhim omillardan biri hisoblanadi. Bu metodlar o'qituvchiga nafaqat o'quvchining hissiyotlarini tushunishga, balki o'zaro ishonch va ochiq muloqotni shakllantirishga yordam beradi. Bundan tashqari, konstruktiv muloqot va mediatsiya

usullaridan foydalanish pedagogga ziddiyatlarni neytral va ob'ektiv hal qilish imkonini beradi.

Mahalliy ta'lim amaliyotida ham muloqot kompetensiyasini rivojlantirish bo'yicha turli tajribalar mavjud. Jumladan, maxsus trening mashg'ulotlari, rolli o'yinlar va konfliktli vaziyatlarni modellashtirish orqali o'qituvchilar o'zlarining kommunikativ malakalarini mustahkamlashlari mumkin. Bunday yondashuv pedagogning kasbiy mahoratini oshiradi, shuningdek, o'quvchilar bilan munosabatlarda ijobiy psixologik muhitni yaratishga xizmat qiladi.

Yuqoridagi fikrlardan kelib chiqib kelib chiqib aytish mumkinki, konfliktlarni samarali boshqarishning kaliti — bu pedagogning kommunikativ kompetensiyasidir. U faqatgina nazariy bilim emas, balki kundalik pedagogik amaliyotda qo'llaniladigan psixologik yondashuvlar bilan uyg'unlashgan bo'lishi lozim. Shu tariqa, ta'lim muassasalarida ijobiy muhitni shakllantirish va o'quvchilarning ijtimoiy-psixologik rivojlanishini ta'minlash mumkin.

NATIJALAR TAHLILI

Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatadiki, pedagoglarning muloqot kompetensiyasi konflikt vaziyatlarida muhim boshqaruv vositasi sifatida namoyon bo'ladi. O'tkazilgan ilmiy tahlillar va mavjud adabiyotlarni o'rganish natijasida quyidagi jihatlar aniqlandi: Konfliktlarning pedagogik jarayondagi tabiiyligi—har qanday ta'lim muassasasida o'qituvchi va o'quvchi, pedagog va ota-ona, hamkasblar o'rtasida turli sabablarga ko'ra ziddiyatlar yuzaga kelishi muqarrar ekanligi qayd etildi. Bunday vaziyatlarni inkor etish emas, balki ularni boshqarish muhim hisoblanadi. Muloqot kompetensiyasi konfliktlarni hal etishdagi hal qiluvchi omil. Empatiya, faol tinglash, konstruktiv muloqot va mediatsiya texnikalaridan foydalanish pedagoglarga ziddiyatlarni ijobiy yo'nalishda boshqarish imkonini beradi. Ayniqsa, faol tinglash o'quvchi va o'qituvchi o'rtasidagi ishonchni mustahkamlashi aniqlangan.

Pedagogik trening va amaliy mashg'ulotlarning samaradorligi. Rolli o'yinlar, konfliktli vaziyatlarni modellashtirish va psixologik treninglar orqali pedagoglarda kommunikativ malaka shakllantirish yuqori natija berishi kuzatildi. Bu tajribalar muloqot kompetensiyasining faqat nazariy emas, balki

amaliy ko'nikma sifatida rivojlanishini ta'minlaydi.

Ta'lim muhitiga ijobiy ta'sir. Muloqot kompetensiyasi rivojlangan pedagoglar faoliyat yuritayotgan ta'lim muassasalarida o'quvchilar o'rtasida kelishmovchiliklar tezroq bartaraf etilishi, sinfdagi psixologik iqlim ijobiylashishi hamda ta'lim samaradorligi ortishi kuzatilgan.

XULOSA VA TAVSIYALAR

Olib borilgan tadqiqot natijalaridan kelib chiqib, pedagoglarning muloqot kompetensiyasini rivojlantirish va konflikt vaziyatlarini samarali boshqarishni ta'minlash maqsadida quyidagi tavsiyalar beriladi:

- Pedagoglarni tayyorlash jarayonida "Pedagogik konfliktologiya", "Muloqot psixologiyasi" kabi maxsus kurslarni joriy etish zarur. Bu o'qituvchilarning nazariy bilimlarini chuqurlashtirish bilan birga amaliy ko'nikmalarni shakllantirishga xizmat qiladi.

- Amaliy treninglar va seminarlar muntazam tashkil etilishi lozim. Rolli o'yinlar, konfliktli vaziyatlarni modellashtirish va psixologik treninglar pedagoglarning real vaziyatlarda tezkor va to'g'ri qaror qabul qilishiga yordam beradi.

- Maktab psixologlari va pedagoglar hamkorligini kuchaytirish tavsiya etiladi. Bu orqali konfliktli vaziyatlarda o'quvchilarga professional psixologik yordam ko'rsatish imkoniyati oshadi.

- Faol tinglash, empatiya va konstruktiv muloqot metodlarini pedagogik faoliyatda keng qo'llash zarur. Bu o'qituvchi va o'quvchi, hamkasblar o'rtasida ishonchli munosabatlarni mustahkamlaydi.

- Pedagogik jamoalarda mediatsiya institutini rivojlantirish maqsadga muvofiq. Neytral vositachilar yordamida nizolarni hal qilish ta'lim muassasalarida sog'lom psixologik muhitni ta'minlaydi.

Pedagogik jarayonda konfliktlar tabiiy jarayon bo'lib, ularni to'g'ri boshqarish o'qituvchining kasbiy mahoratiga bog'liq. Olib borilgan tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, muloqot kompetensiyasi yuqori bo'lgan pedagoglar konfliktlarni konstruktiv tarzda hal qila oladi, bu esa ta'lim samaradorligi va sinfdagi psixologik iqlimga ijobiy ta'sir ko'rsatadi.

Muloqot kompetensiyasini rivojlantirishda empatiya, faol tinglash, konstruktiv muloqot va mediatsiya kabi metodlarning ahamiyati

beqiyosdir. Shu bilan birga, maxsus treninglar, seminarlar va amaliy mashg'ulotlar pedagoglarning kommunikativ qobiliyatlarini yanada kuchaytiradi. Umuman olganda, konflikt vaziyatlarida pedagoglarning muloqot kompetensiyasini rivojlantirish nafaqat ularning shaxsiy kasbiy mahoratini oshiradi, balki ta'lim muassasasida sog'lom psixologik muhitni shakllantirishga, o'quvchilarning ijtimoiy va shaxsiy rivojlanishiga ham xizmat qiladi.

References

1. Андреева Г.М. Социальная психология. – Москва: Аспект Пресс, 2018.[1]
2. Karimov B. Pedagogik konfliktologiya asoslari. – Toshkent: Fan va texnologiya, 2020.
3. G'aybullayev N. Pedagogik mahorat va muloqot madaniyati. – Toshkent: O'zbekiston, 2019.[3]
4. Safarova R. Psixologik xizmat va pedagogik jarayon. – Toshkent: Fan, 2021
5. Habermas J. Theory of Communicative Action. – Boston: Beacon Press, 1984.[2]
6. Maslow A.H. Motivation and Personality. – New York: Harper Row, 1954.
7. www.edu.uz
8. www.Mykitob.UZ