



### ARTICLE INFO

Qabul qilindi: 19-aprel 2026 yil  
Ma'qullandi: 21- aprel 2026 yil  
Nashr qilindi: 23- aprel 2026 yil

### KEY WORDS

Профессиональное общение,  
иерархия, эмпатия,  
профессиональная этика,  
терминология, психологическая  
среда, профессиональная  
зрелость.

## MUTAXASSISLAR O'RTASIDAGI PROFESSSIONAL MULOQOTNING PSIXOLOGIK XUSUSIYATLARI

Allayorov Djura Xaykalovich

O'zbekistan Respublikami Ichki Ishlar Vazirligi  
Malaka oshirish instituti Maxsus kasbiy fanlar kafedrasida dotsenti  
<https://doi.org/10.5281/zenodo.19706394>

### ABSTRACT

*Ushbu maqolada rahbar (mahalla raisi yoki boshqa mahalliy boshqaruv vakili)ning mahalla aholisi bilan o'zaro munosabatlarini tashkil etish, ular bilan samarali muloqot o'rnatish va ijtimoiy muammolarni hal etishdagi roliga bag'ishlanadi. Mahalla tizimida rahbarning asosiy vazifasi aholi manfaatlarini himoya qilish, fuqarolarning murojaatlarini tinglash hamda ularga amaliy yechim topishdan iboratdir.*

Mutaxassislar o'rtasidagi professional muloqot muayyan maqsad, kasbiy me'yorlar va psixologik qonun-qoidalarga tayanadi. U nafaqat axborot almashish, balki o'zaro ta'sir, tushunish va hamkorlikni ta'minlash vazifasini ham bajaradi. Quyida uning asosiy psixologik xususiyatlari keltirilgan: Professional muloqot aniq vazifa yoki muammoni hal etishga qaratilgan bo'ladi. Professional muloqot shunchaki axborot almashish emas, balki muayyan maqsad yo'lida o'zaro ta'sir va hamkorlikni ta'minlash jarayonidir. Kasbiy kamolotga intiluvchi shaxs uchun muloqotning psixologik qonuniyatlarini egallash strategik ahamiyatga ega. Mashhur Amerikalik notiq, psixolog Deyl Karnegi kitobida ko'rsatilishicha, bir rahbar doimo kovog'ini solib yurgan, kishilar bilan samimiy munosabatda bo'lmagani uchun hamma undan qo'rqib, undan qochib yurar ekan, hatto turmush o'rtog'i bilan ham mensimasdan muomala qilar ekan. Karnegining ma'ruzasidan so'ng bu rahbar turmush o'rtog'iga ham, qo'l ostidagi kishilarga ham samimiy jilmayib muomala qilishni boshlaganida hamma uni yaxshi ko'rib obro'si ortib ketibdi, o'zining ham kayfiyati ko'tarilib ketibdi. Samimiy munosabat va oddiy jilmayish nafaqat shaxsning obro'sini oshirishi, balki uning o'z kayfiyati va jamoadagi muhitga ham ijobiy ta'sir ko'rsatadi. [1].

Mutaxassislar o'rtasidagi muloqot lavozim, tajriba va kasbiy maqomga qarab shakllanadi. Bu holat muloqot uslubi, murojaat shakli va qaror qabul qilish jarayoniga ta'sir ko'rsatadi. Mutaxassislar o'rtasidagi muloqot **ijtimoiy va kasbiy rollarga** asoslanadi. Har bir ishtirokchining lavozimi, ish tajribasi va kasbiy maqomi muloqot jarayonida uning o'rnini belgilaydi. Shu sababli muloqotda ma'lum darajada **ierarxiya** saqlanadi.

Ierarxiya (yunoncha. ιεραρχία «boshliqning boshqaruvi») bu biror tizim yoki guruhning elementlarini yuqoridan pastga qarab yoki boshqaruv darajasi bo'yicha sarqillatish tartibi, ya'ni kimning kimga bo'ysunishi, ustunlik tartibini belgilovchi qatlamli tuzilmasidir. Bu tuzilma tashkilotlarda, jamiyatda va hatto hayvonot olamida ham mavjud bo'lib, tizimni tartibga solish,

vazifalarni aniqlash, mas'uliyatni taqsimlashga yordam beradi. Masalan: Rahbar bilan xodim o'rtasida muloqot rasmiyroq va qoidalarga muvofiq bo'ladi, katta tajribaga ega mutaxassis fikri qaror qabul qilishda ustuvor ahamiyat kasb etadi, yosh yoki kam tajribali mutaxassislar esa ko'proq professional muloqotda maxsus atamalar, tushunchalar va ramzlar qo'llaniladi. Bu axborotni aniq va tez yetkazishga yordam beradi, lekin barcha ishtirokchilar bir xil kasbiy tayyorgarlikka ega bo'lishini talab qiladi. Professional muloqotda har bir sohaga xos bo'lgan **maxsus atamalar, tushunchalar va ramzlar** qo'llaniladi. Ular mutaxassislar o'rtasida axborotni qisqa, aniq va tushunarli tarzda yetkazish imkonini beradi. Masalan, birgina termin orqali keng mazmunli jarayon yoki muammo ifodalanishi mumkin. Biroq bunday kasbiy tildan samarali foydalanish uchun muloqot ishtirokchilarining: bir xil yoki yaqin darajadagi kasbiy bilimga ega bo'lishi, atamalarning mazmunini birdek tushunishit alab etiladi. Agar kasbiy tayyorgarlik darajasi farq qilsa, axborot noto'g'ri qabul qilinishi, tushunmovchilik yoki xatolar yuzaga kelishi mumkin. Shuning uchun professional muloqotda terminologiyadan foydalanish bilan birga, zarur hollarda tushuntirish va aniqlashtirish ham muhim psixologik omil hisoblanadi.

Psixologik jihatdan samarali muloqot o'zaro hurmat, tinglay bilish va fikrni odob bilan bayon qilishga asoslanadi. Kasbiy etika qoidalari muloqotdagi nizolarni kamaytiradi. Psixologik jihatdan samarali professional muloqot **o'zaro hurmat, faol tinglash va fikrni odob-axloq me'yorlariga muvofiq ifodalashga** tayanadi. Har bir mutaxassis suhbatdoshining shaxsiyati, tajribasi va fikrini qadrlaganda muloqotda ishonch va ochiqlik yuzaga keladi. Tinglay bilish — faqat gapni eshitish emas, balki uni tushunish va to'g'ri qabul qilishni anglatadi. Fikrni esa keskinliksiz, dalillarga tayangan holda bayon qilish muloqotning konstruktiv kechishini ta'minlaydi. [2].

Kasbiy etika qoidalariga quyidagilar kiradi: Birinchidan shaxsga emas, masalaga e'tibor qaratish, ikkinchidan hurmatsiz munosabatdan qochish, uchinchidan, nizoli vaziyatlarda o'zini tuta bilish orqali muloqotdagi kelishmovchilik va nizolarni kamaytiradi. Natijada jamoada sog'lom psixologik muhit shakllanib, hamkorlik samaradorligi oshadi.

Mutaxassislar bir-birining nuqtai nazarini anglashga harakat qilganda ish samaradorligi ortadi. Empatiya jamoada ijobiy psixologik muhitni shakllantiradi. Mutaxassislar muloqot jarayonida bir-birining **nuqtai nazarini tushunish va qabul qilishga harakat qilganda**, o'zaro ishonch va hamkorlik mustahkamlanadi. Bu esa masalalarni tezroq va samaraliroq hal etishga olib keladi, chunki har bir fikr inobatga olinadi va to'liq tahlil qilinadi. **Empatiya** so'zi **yunon tilidan** olingan bo'lib, **(en)** "ichida" **(pathos)** "his-tuyg'u", "iztirob", "kechinma" degan ma'nolarni anglatadi. **Empatiya** bu suhbatdoshning holati, fikri va ehtiyojlarini his qila bilishi bilan birgalikda, jamoada psixologik barqarorlikni ta'minlaydi. Empatiya — bu boshqa odamning his-tuyg'ulari va holatini o'z his-tuyg'ularini yo'qotmasdan, ularning o'rnidan turib, sof tushunish va hamdardlik bildirish qobiliyati, bu boshqa insonni hissiy jihatdan qo'llab-quvvatlash va uning dunyoqarashini qabul qilish imkonini beradi. Bu shafqat, achinishdan farq qiladi, chunki empatiyada hech qanday hukm yoki maslahatsiz, faqatgina tushunish asosiy o'rinda turadi. **Empatiya** bu boshqa insonning his-tuyg'ularini, o'y-fikrlarini tushunish va uning holatiga o'zini qo'yib ko'ra olish qobiliyatidir. Empatiya mavjud bo'lgan muhitda tushunmovchiliklar kamayishi nizolar konstruktiv yo'l bilan hal etilishi, o'zaro qo'llab-quvvatlash munosobatlari kuchayishi kuzatiladi. Natijada jamoada ijobiy psixologik muhit shakllanib, umumiy ish samaradorligi sezilarli darajada oshadi. [3].

Professional muloqotda his-tuyg'ular ochiq namoyon etilmaydi. O'zini tuta bilish, stressga chidamlilik muhim psixologik omil hisoblanadi. Professional muloqotda ishtirokchilar ish jarayoni va vazifalarga e'tibor qaratgani sababli **his-tuyg'ularni ochiqcha namoyon etish cheklanadi**. Chunki ortiqcha emotsiyalar qaror qabul qilishga salbiy ta'sir ko'rsatishi, muloqotda tushunmovchilik yoki nizolarga olib kelishi mumkin. Emotsiya (fransuzcha so'zidan olingan bo'lib, "larzaga keltiraman, hayajonlantiraman") degan ma'noni anglatadi. Shu bois mutaxassis uchun: o'z his-tuyg'ularini nazorat qila bilish, qiyin yoki ziddiyatli vaziyatlarda xotirjam qolish, bosim ostida ham mantiqiy fikrlay olish kabi sifatlar muhim psixologik omil hisoblanadi. **Stressga chidamlilik** professional muloqotning barqaror va samarali kechishini ta'minlaydi hamda jamoada ishonchli ish muhitini yaratadi.

Konstruktiv tanqid va mulohaza berish muloqotning ajralmas qismi. Bu shaxsni emas, faoliyatni baholashga qaratilgan bo'lishi lozim. Konstruktiv so'zi (*lot. constructo — tuzish, qurish, yasash*) degan ma'noni anglatadi. Professional muloqotda **konstruktiv tanqid va mulohaza** muhim o'rin tutadi, chunki u ish faoliyatini takomillashtirishga xizmat qiladi. Bunday tanqid shaxsning o'ziga emas, balki uning bajargan ishi, usuli yoki natijasiga qaratilgan bo'lishi kerak. Konstruktiv mulohaza: aniq va dalillarga asoslangan bo'lib, kamchilikni ko'rsatish bilan birga uni bartaraf etish yo'llarini ham taklif qilishi, hurmat va o'dob doirasida bo'lishi bilan namoyon bo'dadi. Bu yondashuv xodimning qadr-qimmatini saqlagan holda uni rivojlanishga undaydi, himoyaviy reaksiyalarni kamaytiradi va jamoada ochiq hamda samarali muloqot muhitini shakllantiradi. [4].

Har bir davrning ma'lum bir yo'nalishi bo'yicha yetuk vakillari bo'ladiki, ular hamkasblari davrasida boshqalardan ajralib turishga harakat qilmaydilar, kamtarona faoliyatlari orqali esa o'zlaridan keyingi avlodga katta bir ilm xazinasini qoldirib ketadilar. Shu boisdan inson shaxsi, uning kamoloti, unga ta'sir etuvchi ichki va tashqi omillar, faoliyat, tajriba va intilishning roli masalalari XXI asrda tadqiqot etilishga muhtojdir. Tarixga nazar tashlasak, shaxsga ta'rif berib o'tmagan biror bir mutafakkir yoki davlat arbobini uchratishimiz qiyin bo'lsa kerak. Shaxsga ta'rif bergan mutafakkir yoki davlat arbobini o'z nuqtaiy nazaridan endashgan bo'lsa, ustoz shaxsga ta'rif berishda xolis ruxiyatshunoslik fanining mohiyatidan kelib chiqqan holda yondashib quyidagicha ta'rif berganlar: "Muayyan jamoa a'zosi, jismoniy, jinsiy, ijtimoiy kamolotga erishgan, biologik va sotsiologik shartlangan xislatlar egasi, o'z imkoniyatlarini ro'yobga chiqaruvchi, bilishga intiluvchi, faoliyat xulq, muomala sub'ekti shaxs", - deyiladi. Insoniyat jamiyatdan tashqarida shaxs shakllanishi va rivojlanishi haqida so'z yuritish maqsadga muvofiq emasligi insoniyat taraqqi'oti tarixida o'z isbotini topgan desak xato bo'lmaydi. Shu sababli bo'lsa kerak olimlar quyidagi fikrni tez - tez takrorlab turar edilar, "Hammamiz bu dunega odamizod avlodi sifatida kelamiz-u, jamiyat ta'sirida shaxs bo'lib olamni tark etamiz, ammo hammaga ham bu baxt nasib etavermaydi". [5].

Xulosa qilib aytganda, mutaxassislar o'rtasidagi professional muloqot bu bilim, tajriba va psixologik madaniyat uyg'unligidir. Ushbu xususiyatlarga rioya qilish hamkorlik samaradorligini oshiradi va kasbiy rivojlanishga xizmat qiladi. Mutaxassislar o'rtasidagi professional muloqot **bilim, amaliy tajriba** va **psixologik madaniyatning** o'zaro uyg'unlashuvi natijasida samarali kechadi. Faqat kasbiy bilimning o'zi yetarli emas; uni to'g'ri yetkazish, boshqalar fikrini anglash va muloqotda o'dob-axloq me'yorlariga amal qilish ham muhim ahamiyatga ega. Agar mutaxassislar ratsional va maqsadga yo'naltirilgan muloqot qilib, kasbiy etika va hurmatini saqlab, empatiya o'zini tuta bilish va konstruktiv mulohazani qo'llasa

hamkorlik yanada mustahkamlanadi. Natijada jamoada sog'lom psixologik muhit shakllanib, ish samaradorligi ortadi va har bir mutaxassisning **kasbiy rivojlanishiga** keng imkoniyat yaratiladi

**Фойдаланилган адабиётлар:**

1. Карнеги Д. Муомала сирлари. Тошкент, «Наврўз», 2019 й.
- 2.Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии. Москва: Питер, 2002.
- 3.Майерс Д.Социальная психология Санкт-Петербург: Питер, 2010.
- 4.Петровский А.В., Ярошевский М.Г. Психология. – Москва: Издательство политической литературы, 2001..
- 5.Турсунов Л.С. Замонавий шахсинг ижтимоий-психологик тавсифи. Тошкент, 2021.

