

UZBEKISTAN

LANGUAGE & CULTURE

ISSN 2181-922X

O'ZBEKISTON:  
TIL VA MADANIYAT

AMALIY FILOLOGIYA  
MASALALARI

2024 Vol. 2 (5)

[www.aphil.tsuull.uz](http://www.aphil.tsuull.uz)

ISSN 2181-922X

# O'ZBEKISTON

TIL VA MADANIYAT

## AMALIY FILOLOGIYA MASALALARI

2024 Vol. 2 (5)

[www.aphil.tsuull.uz](http://www.aphil.tsuull.uz)

Alisher Navoiy nomidagi Toshkent davlat o'zbek tili va adabiyoti universiteti

**Bosh muharrir:** Saodat Muhamedova

**Mas'ul kotib:** Elyor Xonnazarov

### **Tahrir kengashi**

Aynur O'zjan (Turkiya), Baydemir Husayn (Turkiya), Alfiya Yusupova (Rossiya), Luiza Samsitova (Rossiya), Almaz Ulvi (Ozarbayjon), Merveri Ismailova (Ozarbayjon), Abdulhay Sobirov, Shoiri Isayeva, Nargiza Musulmonova, Munira Shodmonova, Oqila Turaqulova, Iroda Azimova, Yekaterina Shirinova, Dilrabo Elova, Xurshida Kadirova, Jumana-zar O'rozov, Xasan Akramov, Ra'no Azizova, Azimjon Davronov.

### **Jurnal haqida ma'lumot**

“O‘zbekiston: til va madaniyat. Amaliy filologiya masalalari” seriyasi - Oliy attestatsiya komissiyasi ilmiy nashrlar ro‘yxatidagi “O‘zbekiston: til va madaniyat” akademik jurnalining ilovasi hisoblanib, unda professor-o‘qituvchilar, doktorantlar, stajor-tadqiqotchilar, mustaqil izlanuvchilar, magistrantlarning amaliy tilshunoslik, amaliy adabiyotshunoslik, kompyuter lingvistikasi, o‘zbek tilini davlat tili va xorijiy til sifatida o‘qitish, noshirlik ishi kabi sohalarga oid tadqiqotlari nashr qilinadi.

Jurnal ilovasi bir yilda ikki marta chop etiladi.

O‘zbek, rus va ingliz tillaridagi, shuningdek, boshqa turkiy tillarda yozilgan maqolalar qabul qilinadi.

Jurnalda kitoblarga yozilgan taqrizlar, adabiyotlar sharhi, konferensiyalar hisobotlari va tadqiqot loyihalari natijalari ham e‘lon qilinadi.

Mualliflar fikri tahririyat nuqtayi nazaridan farq qilishi mumkin.

“O‘zbekiston: til va madaniyat. Amaliy filologiya masalalari” seriyasi 2022-yildan chiqa boshlagan.

Alisher Navoiy nomidagi Toshkent davlat o'zbek tili va adabiyoti universiteti.

O'zbekiston, Toshkent, Yakkasaroy tumani, Yusuf Xos Hojib ko'chasi, 103.

**Email:** [aphil@tsuull.uz](mailto:aphil@tsuull.uz)

**Website:** <http://www.aphil.tsuull.uz>

## MUNDARIJA

### AMALIY FILOLOGIYA

<b>Aynur Cəfərova</b> Qədim “Manas” dastanında işlənmiş vokal və konsonantlar .....	5
<b>Екатерина Ширинова</b> Конфликтное общение: факторы, причины, некоторые пути преодоления .....	13
<b>Jumanazar O‘rozov</b> Lingvokriminalistik tadqiqning metod va metodologiyasi xususida ...	20
<b>Nərmin Rəhimova</b> Əbdülhəmid Çolpanin həyat və yaradıcılığı .....	29
<b>Sabohat Allanazarova, Diltrabo Elova</b> Sentiment tahlil uchun matndan valentlik, hissiyot va boshqa ta’sirchan holatlarni aniqlash .....	38

### O‘ZBEK TILINI XORIJIY TIL SIFATIDA O‘QITISH

<b>Oqila Turakulova</b> Xorijiy davlatlarning o‘quvchilarida mutolaa madaniyatini rivojlantirish tajribasi .....	48
<b>Fotima Xamidullayeva</b> O‘zbek tilini xorijiy til sifatida o‘qitishda dialoglarning ahamiyati .....	58
<b>Azoda Beysenova</b> “Soliqlar va soliqqa tortish” yo‘nalishi talabalariga o‘zbek tili darslarida ichki ish hujjatlarini o‘rgatish .....	66
<b>Nilufar Odiljonova</b> O‘zbek tilini xorijiy til sifatida o‘qitishda media ta’limdan foydalanish .....	76

### LINGVOKULTUROLOGIYA

<b>Həsənova Ülkər</b> Azərbaycan xalqının təşəkkülü prosesi .....	83
--	----

### LINGVOPOETIKA

<b>Nasim Xo‘jayev</b> Tilshunoslikda badiiy matn tadqiqi .....	92
---	----

### SOTSIOLOGIYA

<b>Snegur Margarita, Xasan Akramov</b> Language in the national identity stucture .....	99
--	----

## КОНФЛИКТНОЕ ОБЩЕНИЕ: ФАКТОРЫ, ПРИЧИНЫ, НЕКОТОРЫЕ ПУТИ ПРЕОДОЛЕНИЯ

Екатерина Широнова<sup>1</sup>

### Аннотация

В данной статье рассматриваются процесс коммуникации, общение – вид коммуникации между людьми, факторы, способные вызвать конфликтные ситуации в общении. Анализируются причины, которые могут привести к конфликтному общению, стратегии выхода из такого общения компромиссом. Делается вывод о необходимости вступать в диалог, сохраняя отношения взаимного уважения учитывая тот факт, что в процессе общения помимо обмена информацией и чувствами возникают конфликты интересов.

**Ключевые слова:** коммуникация, общение, конфликт, стратегия, публичное выступление, активное слушание, вербальное, невербальное, интеграция.

### ВВЕДЕНИЕ

Общение охватывает все стороны человеческой жизни. Без общения человек не может взаимодействовать с внешним миром. Ведь в основе любой деятельности человека лежит его коммуникация с окружающим миром (другими людьми, природой, продуктами искусственного интеллекта).

Поскольку коммуникация представляет собой уникальный и важный процесс, оно становится объектом исследования с точки зрения многих областей, таких как лингвистика, психология, педагогика, социальные науки, политология. Особенно в последние годы активизация антропоцентрического подхода, ставящего человека в центр всех проблем науки языкознания, порождает потребность во всестороннем и глубоком изучении проблемы коммуникации [Широнова Е.Т., Искандарова Г.Т. 2023; Широнова Е.Т. 2022; Ши-

<sup>1</sup> Широнова Екатерина Туракуловна – доктор философии по филологическим наукам(PhD), старший преподаватель ТашГУУЯЛ имени Алишера Навои.

**E-pochta:** yekaterina@navoiy-uni.uz

**ORCID:** 0000-0002-9164-5327

**Для цитирования:** Широнова, Е.Т. 2024. "Конфликтное общение: факторы, причины, некоторые пути преодоления". Узбекистан: язык и культура. Проблемы прикладной филологии. 2 (5): 13-19.

ринова Е.Т. 2023].

Как мы уже отмечали выше, существует несколько видов коммуникации, в том числе, межличностная коммуникация – общение.

### **ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ**

Умение общаться является признаком того, что человеческое мышление развито и интегрировано в социальную жизнь. Эта способность находится в динамическом движении параллельно процессу онтогенеза речи от рождения до конца жизни человека: в течение определенного периода она может улучшаться в результате активного общения, а может, наоборот, снижаться, когда человек немного отстранен от среды общения. Каждый человек хочет иметь место в обществе, в котором он живет и работает, и место у него на самом деле есть (хорошее или плохое). Однако то, как человека принимают товарищи по команде, во многом зависит от его уровня красноречия и коммуникативных способностей.

Уровень развития коммуникативных навыков напрямую связан с психологией человека. Сегодня мы можем наблюдать развитие ряда дисциплин в лингвистике, таких как теория и практика коммуникации, межкультурная коммуникация. Данные дисциплины направлены на формирование и развитие навыков и умений эффективно участвовать в общении и умело выходить из конфликтных ситуаций, правильно использовать вербальные и невербальные средства общения.

К факторам, способствующим эффективному общению, относятся:

1. Ораторское искусство.
2. Активное слушание.
3. Правильное использование языка тела.
4. Умение выходить из конфликтных ситуаций.

Естественно, отличный оратор всегда может привлечь внимание собеседника, убедить его мнение и легче других достичь своей коммуникативной цели. Помимо умения умело говорить, умение слушать – тоже на самом деле искусство. Известно, что у каждого человека есть потребность проявить свою индивидуальность, желание быть услышанным. В процессе общения коммуникация считается состоявшейся только тогда, когда проявляется влияние говорящего и возвращается ответная реакция другой стороны. Будучи активным оратором, говоря очень красиво, уместно и активно, человек может

достичь определенной коммуникативной цели, но также важно уметь слушать, чтобы установить двустороннюю связь. То есть желательно уметь правильно держать соотношение говорения и слушания. Также важно уметь правильно использовать язык тела во время общения. Потому что известно, что язык тела является невербальной речью и может дополнять, отрицать или заменять вербальную речь. Наконец, то, что человек может найти правильное решение конфликтной ситуации и прийти к компромиссу, является признаком его хорошо развитой коммуникативной компетентности. Конфликт в общении и вопрос возможности выхода из него – один из важнейших вопросов. Психологи называют эту ситуацию межличностными барьерами. Барьеры в общении – это многие факторы, которые способствуют возникновению конфликтов. Данные препятствия возникают из-за того, что цели и потребности лиц, участвующих в сделке, не совпадают друг с другом [Мамурова, Абдуллаева, Юсупжонова, 2021: 206].

Конфликт – (лат. *conflictus* – противостояние, конфликт) - проблемная ситуация, борьба противоречий, возникающая вследствие несовместимости различных полярных, взаимно противоречивых взглядов, целей и интересов вступающих в общение сторон, т.е., субъекты общения. Конфликт может стать началом конфликтов и войн в будущем, поэтому устранять его необходимо на низшем этапе. Вообще недоразумения, возникающие в процессе общения, могут вызвать сильные эмоциональные и психологические последствия.

В процессе общения сообщение, закодированное 1-м коммуникатором и отправленное по каналу связи, принимается, декодируется и воспринимается вторым коммуникатором, в свою очередь это сообщение может вызывать разные эмоции у 2-го участника коммуникации. Если вы хотите, чтобы ваш собеседник ответил ожидаемой вами реакцией, вам необходимо четко, правильно и понятно закодировать сообщение и передать его по качественному каналу связи (максимально свободному от различных мешающих факторов и шума).

Во многих случаях конфликтное общение – это результат неудачной коммуникации. Большинство конфликтов, которые могут возникнуть в коммуникативных действиях, зависят от несовместимости закодированного сообщения и декодированного сообщения. Эти несоответствия можно в основном объяснить следующими причинами в притчи

«Попытка» из «Энциклопедии относительного и абсолютного знания» Бернара Вербера:

Между тем

Что я думаю

Что я хочу сказать

Что мне кажется, что я говорю

Что я говорю

И тем

Что вам хочется услышать

Что вам кажется, что вы слышите

Что вы слышите

Что вы хотите понять

Что вы думаете, что вы понимаете

Что вы понимаете

Есть десять шансов к одному, что возникнут трудности в общении.

Но все-таки попробуем...

[Бернар Вербер, <https://citaty.info/quote/26480>]

Действительно, при наличии дисбаланса в любом из 10 пунктов, отмеченных Бернаром Вербером, в общении может возникнуть недопонимание и в конечном итоге конфликтная ситуация. Следует также отметить, что конфликтное общение чаще всего наблюдается между близкими друг другу людьми. Потому что в среде внешнего социума человек сильнее контролирует свою речь в силу требования своей социальной роли, а в кругу родных он ведет себя эмоционально более свободно (таким как является на самом деле), открыто выражает свои желания и интересы. Естественно, такая открытость часто вызывает нетерпимость среди членов семьи. Во многих случаях выводы о поведении и культуре человека в глазах членов семьи (часто отрицательные, поскольку подчеркивают больше недостатков), отличается от оценки, данной ему внешним обществом (в основном положительная, поскольку больше внимания акцентируется достижениям).

Можно ли держать конфликтное общение под контролем и разрешать его позитивно?

Для этого от человека требуется контролировать свои эмоции, отличать реальные причины от ложных, локализовать конфликт, избегать сосредоточения внимания только на защите и держать инициативу в своих руках. Существует четыре способа разрешения конфликта: подчинение, компромисс,



избегание и интеграция. Последний способ самый сложный, но вполне осуществимый. Неумение выходить из конфликтных ситуаций, преодолевать множество повседневных трудностей, возникающих в процессе общения с кем-либо, приводит к эмоциональному напряжению, наносящему ущерб физическому и психическому здоровью [Мамурова Ф., Абдуллаева Н., Юсупжонова М., 2021: 206].

### **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Подводя итог можно сказать, что при общении с другими членами общества желательно не только обмениваться сообщениями и чувствами, но и учитывать тот факт, что наши интересы в этом месте конфликтуют, и вести уместное, разумное, искреннее и безобидное общение.

Правда, основным стимулом вступления в общение является удовлетворение наших конкретных потребностей, поэтому мы стремимся максимально достичь коммуникативной цели, но не за счет подавления интересов других. Мы должны установить компромисс – решение, которое приемлемо для обеих сторон.

### **Литература**

- Бернар Вербер. Энциклопедия относительного и абсолютного знания//<https://cityinfo.info/quote/26480>
- Ma'murova F., Abdullayeva N., Yusupjonova M.* Pedagogik muloqot jarayonida ziddiyatlar va psixologik to'siqlar bilan bog'liq muammolar // «Экономика и социум» №2(81) ч.1 2021 [www.iupr.ru](http://www.iupr.ru); PEDAGOGIK MULOQOT JARAYONIDA ZIDDIYATLAR VA PSIXOLOGIK TO'SIQLAR BILAN BOG'LIQ MUAMMOLAR ([cyberleninka.ru](http://cyberleninka.ru))
- Shirinova, Y., Iskandarova, G. 2024. Inson – madaniyatlar chorrahasida. O'zbekiston: til va madaniyat. Amaliy filologiya masalalari. 2 (5): 83-89. DOI: 10.52773/tsuull.uzlc.aphil.2023.2.5/NQUG6205// <https://aphil.tsuull.uz/index.php/language-and-culture/article/view/79>
- Shirinova, Y.T. 2022. Madaniyatlararo kommunikatsiya xususida // INTERNATIONAL CONFERENCE DEDICATED TO THE ROLE AND IMPORTANCE OF INNOVATIVE EDUCATION IN THE 21ST CENTURY. September. (в формате PDF) МЕЖДУНАРОДНАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ, ПОСВЯЩЕННАЯ РОЛИ И ЗНАЧЕНИЮ ИННОВАЦИОННОГО ОБРАЗОВАНИЯ В 21 ВЕКЕ ([researchgate.net](http://researchgate.net))
- Ширинова, Е. Т.* 2023. «Некоторые соображения о коммуникации». Узбекистан: язык и культура. Вопросы прикладной

филологии. 1(5): 84-91. Получено с <https://aphil.tsuull.uz/index.php/language-and-culture/article/view/84-91> DOI: <https://www.doi.org/10.52773/tsuull.uzlc.aphil.2023.1.5/EFEZ1339>

## CONFLICT COMMUNICATION: FACTORS, REASONS, SOME WAYS TO OVERCOME

Ekaterina Shirinova<sup>1</sup>

### Abstract

This article discusses the process of communication, the type of communication between people - communication, factors that can cause conflict situations in communication. The reasons that can lead to conflictual communication and strategies for exiting such communication with a compromise are analyzed. In addition to the exchange of information and feelings, it is concluded that it is necessary to enter into a dialogue, maintaining a relationship of mutual respect, taking into account the fact that conflicts of interest arise in communication.

**Key words:** *communication, conflict, strategy, public speaking, active listening, verbal communication, non-verbal communication, integration.*

### References

- Bernar Verber. Entsiklopediya otnositel'nykh i absolyutnykh znaniy// <https://city.info/quote/26480>
- Mamurova F., Abdullayeva N., Yusupzhonova M. Pedagogika mulokot dzharayonida ziddiyatlar va psikhologolog to'siklar bilan bog'lik muammolar // «Ekonomika i sotsium» №2(81) ch.1 2021 [www.iupr.ru](http://www.iupr.ru);
- Shirinova, Y., Iskandarova, G. 2023. Inson – madaniyatlar chorrahasida. Uzbekiston: til va madaniyat. Amaliy filologiya masalalari. 2 (5): 83-89. DOI: 10.52773/tsuull.uzlc.aphil.2023.2.5/NQUG6205//<https://aphil.tsuull.uz/index.php/language-and-culture/article/view/79>
- Shirinova, Y.T. 2022. Madaniyatlararo kommunikatsiya xususida // INTERNATIONAL CONFERENCE DEDICATED TO THE ROLE AND IMPORTANCE OF INNOVATIVE EDUCATION IN THE 21ST CENTURY. September. (в формате PDF) МЕЖДУНА-

---

<sup>1</sup> Shirinova Ekaterina Turakulovna - Doctor of Philosophy (PhD) in philological sciences, senior lecturer at Tashkent State University of Uzbek Language and Literature named after Alisher Navoi.

**E-mail:** [yekaterina@navoiy-uni.uz](mailto:yekaterina@navoiy-uni.uz)

**ORCID:** 0000-0002-9164-5327

**For citation:** Shirinova, E. T. 2024. "Conflict communication: factors, reasons, some ways to overcome" Uzbekistan: Language and culture. Issues of Applied philology. 2 (5): 13-19.

РОДНАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ, ПОСВЯЩЕННАЯ РОЛИ И ЗНАЧЕНИЮ ИННОВАЦИОННОГО ОБРАЗОВАНИЯ В 21 ВЕКЕ (researchgate.net)

Shirinova, E. T. 2023. «Some communication considerations»Uzbekistan: Language and culture. Issues of Applied philology. 1(5): 84-91. DOI: 10.52773/tsuull.uzlc.aphil.2023.1.5/EFEZ1339.// View of SOME COMMUNICATION CONSIDERATIONS (tsuull.uz).