

**O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI OLIY VA O‘RTA
MAXSUS TA‘LIM VAZIRLIGI**

**QARSHI DAVLAT UNIVERSITETI
O‘ZBEK TILSHUNOSLIGI KAFEDRASI**

“Himoyaga tavsiya etilsin”

Filologiya fakulteti

dekani _____ I.Xudoynazarov

“ ___ ” _____ 2012 yil

**“5220100- filologiya (O‘zbek filologiyasi)” ta‘lim yo‘nalishi bo‘yicha
bakalavr darajasini olish uchun IV kurs 44-guruh talabasi**

JO‘RAYEVA SADOQATning

“*VERBAL VA NOVERBAL MULOQOT*”

mavzusida yozgan

BITIRUV MALAKAVIY ISHI

Talaba _____ Jo‘rayeva S.

Ilmiy rahbar _____ f.f.n. Musulmonova N. R.

“Himoyaga tavsiya etildi”

O‘zbek tilshunosligi kafedrası

mudiri _____ dots. X.Jabborov

“ ___ ” _____ 2012 yil

Qarshi-2012

MAVZU: VERBAL VA NOVERBAL MULOQOT

MUNDARIJA:

Ishning umumiy tasnifi.....	3
Kirish.....	7
1-BOB. NUTQIY MULOQOT VA UNING O‘ZIGA XOS XUSUSIYATILARI	
1.1.Nutqiy muloqot xususida.....	8
1.2.Nutqiy muloqotning modeli va muloqotning asosiy birliklari.....	10
1.3.Nutqiy muloqotning tarkibiy qismlari.....	12
1.4.Pedagogik va boshqaruv muloqati.....	18
2-BOB. VERBAL KOMMUNIKATSIYA	
2.1.Verbal muloqot malakasini shakllantirish.....	28
2.2.Nutqiy kommunikatsiya tarkibi.....	32
2.3. Kommunikativ mahorat va kommunikatsiya muvaffaqiyatlari.....	37
3-BOB. NOVERBAL KOMMUNIKATSIYA	
3.1. Noverbal signallar va tasniflar	40
3.2. Noverbal ma’lumot bilan almashinish.....	42
3.3. O‘qituvchi va o‘quvchi o‘rtasida noverbal muloqot.....	44
BMIdan chiqarilgan umumiy xulosalar.....	55
Foydalanilgan adabiyotlar.....	57

ISHNING UMUMIY TAVSIFI

1. Mavzuning dolzarbligi.

Har bir millatning o'z ona tili shu millatning ma'naviyatini, qadr-qimmatini belgilaydi. Zamin farzandlarini tarbiyalab kamol toptirishda esa ma'naviyat ulug'vorlik kasb etadi. "Ma'naviyatni shakllantirishda bevosita ta'sir qiladigan yana bir muhim hayot omili – bu ta'lim-tarbiya tizimi bilan chambarchas bog'liqdir... ..Ta'limni tarbiyadan, tarbiyani esa ta'limdan ajratib bo'lmaydi – bu sharqona qarash, sharqona hayot falsafasi."Darhaqiqat, yurtboshimiz qayta-qayta ta'kidlaydigan ta'lim va tarbiya ilm-fanning bosh bo'g'inlaridan biri hisoblanadi.

Til birliklaridan foydalanish ko'p hollarda nolisoniy ijtimoiy-ruhiy (sotsial-psixik) tomonlar bilan bog'liq bo'lganligi sababli, tilni ijtimoiy hodisa sifatida o'rganuvchi sotsial tilshunoslikdan (ijtimoiy tilshunoslikdan) farqli o'laroq, lisoniy birliklarning nutqda yashash shart-sharoitlarini o'rganuvchi maxsus fan – lingvistikaning yangi sohasi sotsiolingvistika shakllandi.

Sotsiolingvistikaning asosi bo'lgan muloqotni jamiyat a'zolarining o'zaro aloqa-aralashuviz va ularning bir-biriga ta'sirini fikr almashtirish (axborot berish va axborot olish)siz tasavvur qilish mumkin emas. Muloqotning tarkibiy qismida nutq, fikr almashish, axborot berish mujassamlashgan. Lekin nutqiy muloqot (ruscha: «речевое общение», inglizcha: «diskurs») pragmatikada keng tarqalgan atamalardan biridir. Bu nutq atamasining keng tarqalgan ham lingvistik, ham nolingvistik ma'nosidir. Fikr bayon qilish jarayoni, lisoniy imkoniyatlarning yozma yoki og'zaki shakli moddiy voqelanish ma'nosi bilan bog'liq. Shunga ko'ra lisoniy vositalarning moddiy shaklda voqelanmagan muloqot turlari nutqsiz muloqot deb baholanadi. «Muloqot» atamasi ko'p holarda verbal, ya'ni so'z, lisoniy vositalar orqali va noverbal, so'zsiz, nolisoniy vositalar (imo-ishora, har-xil belgi, nishona, ramz, simvollar) orqali axborot berish va bir-birining ta'siriga ko'ra **verbal** yoki **noverbal muloqot** sifatida tasnif qilinadi.

2. Muammoning o'rganilganlik darajasi.

Nutqiy kommunikatsiya bilan ta'minlangan sistema (tizim) – inson tili yoki lisonni tilshunoslik o'rganadi. Tilshunoslikka oid darsliklardan nutqiy kommunikatsiya muammolariga doir nazariyalarni o'rganish tavsiya etiladi. Ikkita “mumtoz” darslik mavjud deb hisoblanadi: A.A.Reformatskiy va Y.S.Maslov darsliklari. Xususiy tilshunoslikdan tashqari nutqiy muloqot yondosh fanlarda: ijtimoiy lingvistika, psixolingvistika va psixologiyaning o'zida ham o'rganiladi. YE.V.Klyuyev shunday yozadi: “... kommunikativ akt yo'naltirilgan strategik natija”. G.G.Pochepsovning kitobida siyosiy rahbarlarning kommunikativ xulqi analiz qilinadi. T.A. van Deyk fikrni bayon etishda paralingvistik faoliyatni alohida ko'rsatadi va unga deydik hamda turli imo-ishoralar, yuz tuzilishi, gavdaning harakati, ishtirokchilarning jismoniy harakatini alohida ajratib ko'rsatadi. Bulardan tashqari Yevsikova N.I., Stanislavskiy K.S. Knapp M.L., Katsnelson S. Kabi rus va G'arb olimlari verbal va noverbal muloqot haqidagi ilmiy asosli fikrlarni ifoda etuvchi tadqiqot ishlari olib borishgan. O'zbek tilshunosligida Ne'matov H, Qilichev E., Bozorov O., Toirova G., Safarov Sh., Muminov S. kabi olimlar nutqiy muloqot haqida o'z ilmiy qarashlarini bayon etganlar.

3. Mavzuning maqsad va vazifalari.

Bitiruv malakaviy ishining maqsadi hozirgi o'zbek tilida verbal va noverbal muloqot, uning qo'llanilishi, o'qituvchi va o'quvchi o'rtasidagi verbal va noverbal kommunikatsiya ahamiyatini o'rganish.

Mavzuning vazifasi muloqot jarayonida uchraydigan nutqning noverbal xususiyatlarini o'rganish, dars jarayonida verbal kommunikatsiya bilan birgalikda noverbal kommunikatsiyaning qo'llanish zaruriyatini o'rganishdan iborat.

4. Tadqiqotning nazariy va metodologik asoslari va tadqiq usuli.

Tadqiqot nazariy va metodologik asosini nutqiy muloqot o'nlab etnik (milliy), etnografik, ijtimoiy, tarixiy, etik-estetik, falsafiy - madaniy va jumladan, bir tarkibiy qism sifatida sof lingvistik (lisoniy) omillarning murakkab sistemasi tashkil etadi.

Tadqiqot lison, nutq hamda lisoniy va nolisoniy nutqni izchil farqlaydigan sistem tekshirish hamda komponent tahlil usuli asosida bajarildi.

5. Tadqiqotning ilmiy yangiligi va amaliy ahamiyati.

Yozma nutq ko'nikmalarini takomillashtirish so'zlarning denotativ va konnotativ ma'nosiga e'tibor bergan holda ishlatish, nutqiy faoliyat genetik, (lisoniy, avloddan-avlodga o'tuvchi) nutqiy qobiliyatga ega bo'lgan mavjudotning insoniy jamiyatda rivojlanish

samarasidan paydo bo'lganligi, verbal va noverbal suhbatda turli vositalardan foydalanish ma'lum ijtimoiy holatni shakllantirish va tushunish uchun imkoniyat berishi, noverbal sohaga muloqotning aksional komponentlari kirashini tadqiq qilish ishning ilmiy yangiligini tashkil qiladi.

Verbal simvollar (so'zlar) bizning g'oyalimizni kodlash uchun ishlatiladigan asosiy vositamiz bo'lsa-da, noverbal simvollarni ma'lumotlarni translyatsiya qilish uchun ishlatishimiz, noverbal kommunikatsiyada so'zdan tashqari istalgan simvolni qo'llash mumkinligi, ko'pincha noverbal muloqot bir vaqtda verbal muloqot bilan birga bo'lishi mumkinligi va bu so'zning ma'nosini kuchaytirishi yoki o'zgartirishi mumkinligini tadqiq qilish ishning amaliy ahamiyatini tashkil etadi.

6. Tadqiqotning tuzilishi va hajmi.

Ishning birinchi bobi "**Nutqiy muloqot va uning o'ziga xos xususiyatlarini**" deb nomlanadi va unda nutqiy muloqot xususida, nutqiy muloqotning modeli va muloqotning asosiy birliklari, nutqiy muloqotning tarkibiy qismlari, pedagogik va бошқарув мулоқати ўрганилади.

Ishning ikkinchi bobi "**Verbal kommunikatsiya**" deb nomlanadi va unda verbal muloqot malakasini shakllantirish, nutqiy kommunikatsiya tarkibi, kommunikativ mahorat va kommunikatsiya muvaffaqiyatlari haqida so'z boradi.

Ishning uchinchi bobi "**Noverbal kommunikatsiya**" deb nomlanadi va unda noverbal signallar va tasniflar, noverbal ma'lumot bilan almashinish, o'qituvchi va o'quvchi o'rtasida noverbal muloqot haqida gap boradi.

Mazkur bitiruv malakaviy ishi Ishning umumiy tavsifi, Kirish, 3 bob, 10 fasl, umumiy xulosalar, foydalanilgan adabiyotlar ro'yxatidan iborat, Ishning umumiy hajmi 58 sahifa, 12005 so'zdan iborat.

KIRISH

Muloqot – insonlar orasidagi murakkab jarayon bo‘lib, ma’lumot almashish, shuningdek suhbatdoshlarning bir-birini tushunishi va qabul qilishi. Muloqotning subyekti tirik jonzorlar, ya’ni insonlar hisoblanadi. Umuman olganda, muloqot har qanday tirik jon uchun xarakterlidir. Ammo insongina verbal va noverbal muloqotni bir vaqtda bajarish qobiliyatiga ega. Axborot uzatuvchi – kommunikator, axborot qabul qiluvchi – retsipient deb nomlanadi.

Muloqotda tarkib, maqsad va vosita singari bir qator aspektlarni ta’kidlab ko‘rsatish mumkin:¹

Muloqot tarkibi – shaxslararo aloqada bir shaxsdan ikkinchi shaxsga uzatiladigan axborot. Bu subyektning ichki kechinmalari, tashqi muhitdagi voqea-hodisalar ifodasi bo‘lishi mumkin.

Muloqot maqsadi – “Nima maqsadda jonzor muloqot aktiga kirayapti?”–degan savolga javob bo‘lishi kerak. Bu yerda yuqorida keltirilgan prinsipning ham o‘z o‘rni mavjud. Hayvonlar o‘rtasida muloqot maqsadi biologik talab doirasidan chiqmaydi. Insonlarda esa maqsadlar turli tuman bo‘lishi mumkin va o‘zida ijtimoiy, madaniy, ijdiy, estetik va boshqa zaruriyatlarni jamlashi mumkin.

Muloqot vositasi – muloqot jarayonida bir shaxsdan ikkinchi shaxsga uzatiladigan axborotni kodlash, uzatish, ma’lumotni qayta ishlash usullari. Axborotni kodlash – bu uni uzatish usuli. Insonlar o‘rtasida axborot uzatish usullari, nutq va boshqa belgili sistemalar: yozuvning texnik vositalari hamda axborot saqlash vositalaridan foydalanish mumkin.

«Muloqot» atamasi ko‘p holarda verbal, ya’ni so‘z, lisoniy vositalar orqali va noverbal, so‘zsiz, nolisoniy vositalar (imo-ishora, har-xil belgi, nishona, ramz, simvollar) orqali axborot berish va bir-birining ta’siriga ko‘ra **verbal** yoki **noverbal muloqot** sifatida tasnif qilinadi.

¹ Немов Р.С. Психология. Книга 1: Основы общей психологии. – М., Просвещение, 1994.

1-BOB. NUTQIY MULOQOT VA UNING O‘ZIGA XOS XUSUSIYATILARI

1.1.Nutqiy muloqot xususida

Tilshunoslik qadimgi fanlardan biri ekanligi, til, uning tabiati, birliklari haqida eng qadimgi manbalar qimmatli ma’lumot berishi hammaga ma’lum. Tabiiyki, tilshunoslikning tadqiq manbai – til. Til esa, faqat va faqat insoniy jamiyatda uning o‘ziga xos aloqa aralashuv – muloqot vositasi sifatida yashagan va yashaydi. Jamiyatdan tashkari til va tilsiz jamiyat bo‘lishi mumkin emas. Tilning ijtimoiy mohiyati va muloqotning eng asosiy vositasi ekanligi hamma davrlarda barcha tilshunoslar tomondan yakdillik bilan tan olinganligi holda qadim-qadimdan XX asrning 70-yillarigacha tilning muloqot vositasi sifatida o‘nlab etnik, sotsial-psixik, situativ omillar bilan birgalikda voqelanishi tilshunoslar diqqatidan chetda qolib keldi. Tilshunoslar muloqot jarayonida yaxlit bir butunlik sifatida voqelanuvchi va lingvo-etno-psixosituatsion omillar majmui bo‘lgan muloqot birliklaridan faqat og‘zaki yoki yozma nutq shaklida voqelana oladigan hodisalarnigina tilshunoslikning tadqiq birligi sifatida ajratib oldilar va ularning tadqiq taxlili bilan mashg‘ul bo‘ldilar.

Muloqotni jamiyat a’zolarining o‘zaro aloqa-aralashuviz va ularning bir-biriga ta’sirini fikr almashtirish (axborot berish va axborot olish)siz tasavvur qilish mumkin emas. Shu sababli «Nutqiy muloqot» degan tushuncha ortiqchaday tuyuladi. Muloqotning tarkibiy qismida nutq, fikr almashish, axborot berish mujassamlashgan. Lekin nutqiy muloqot (ruscha: «rechevoye obsheniye», inglizcha: «diskurs») pragmatikada keng tarqalgan atamalardan biridir. Bu nutq atamasining keng tarqalgan ham lingvistik, ham nolingvistik ma’nosidir. Fikr bayon qilish jarayoni, lisoniy imkoniyatlarning yozma yoki og‘zaki shakli moddiy voqelanish ma’nosi bilan bog‘liq. Shunga kura lisoniy vositalarning moddiy shaklda voqelanmagan muloqot turlari nutqsiz muloqot deb baholanadi. Darhaqiqat, bu axborot so‘zsiz – lisoniy vositalarsiz berilgan qabul qilingan muloqot edi.

«Muloqot» atamasi ko‘p holarda verbal, ya’ni so‘z, lisoniy vositalar orqali va noverbal, so‘zsiz, nolisoniy vositalar (imo-ishora, har-xil belgi, nishona, ramz, simvollar) orqali axborot berish va bir-birining ta’siriga ko‘ra **verbal** yoki **noverbal muloqot** sifatida tasnif qilinadi.

Nutqiy muloqot deganda - muloqot jarayonida lisoniy va nolisoniy vositalarning birgalikda, hamkorlikda ishlatilishi tushuniladi. Bu nutqiy muloqotning eng birinchi o‘ziga xosligidir. Chunonchi, «Assalomu alaykum va rahmatullohi va barakotuhu» verbal iborasini qo‘llagan shaxs, albatta, shu verbal formulaga mos ma’naviy-madaniy saviyaga tegishli

yoshga, nasl-nasabga, kiyim-boshga ega bo'lishi bilan birga, bu iborani maxsus imo-ishoralar bilan hamkorlikda va maxsus tinglovchilarga nisbatangina qo'llay oladi. Masalan: *Shayx so'riga chiqib, mehmonlarni ikki yoniga o'tqazgach, boshlanglar, deb ishorat etdi. Jarchilar yugurishib, axiylar oqsoqoli yoniga kelishdi: birining ko'lida bir kosa suv, birining ko'lida charm tuzdon bor edi. Oqsoqol suvga tuz solib, kosani baland ko'tardi:*

-Assalomu alaykum va rahmatullohi va barakatuhu!

-Vaaleykum assalom! - javob berdi shayx.²

Bu nutqiy faoliyat lisoniy, etik–estetik, milliy, ma'naviy-madaniy, ijtimoiy, kauzal (sabab, oqibat, maqsad) va hokazo omillar majmuasi bilan uzviy bog'liq. Lekin nutqiy muloqotning xususiy pragmatik atamasini talab qiladigan asos faqat shugina emas, nutqiy muloqot semiotik tizimlardan foydalanishning o'ziga xos turi bo'lganligi bilan ajralib turganligi bu xususiyat, belgining (ishora, ramz va h.k.) lisoniy tizimda va nutqiy faoliyatda o'ziga xosligi bilan bogliqdir. Bu xususiyat nimada? Ma'lumki, til – qurilishiga ko'ra semiotik sistema. Lekin lisoniy semiotik sistema boshqa sistemalardan jiddiy farq qiladi. Bu farqlardan asosiysi sifatida uch xususiyatni olimlar yakdillik bilan ko'rsatadilar. Bular quyidagilar:

1. Til qolgan barcha ijtimoiy sohaviy semiotik sistemalar uchun asos bo'la oladi. Shuning uchun ularni bemalol almashtiradigan ijtimoiy semiotik sistema deyish mumkin.

2. Tilda boshqa barcha semiotik sistemalardan farqli o'laroq belgida ifodalovchi va ifodalanmish orasidagi bog'lanish assimetrik dualizm tabiatlidir. Bir shakl ifodalovchi bir necha mazmun ifodalanmish bilan aloqador bo'lishi bilan birga, bir xil mazmun ifodalanmish, har xil shakl ifodalanmish bilan bog'liq bo'lishi mumkin.

3. Til belgilari o'z-o'zidan rivojlanish xususiyatiga ega.

Til ramzlari uchun ontologik (tabiatan) xos bo'lgan bu xususiyatlar nutqiy faoliyat uchun xos bo'lmaydi. Ayrim tadqiqotchilar «Muloqotda belgi bo'lmaydi» deb muloqot jarayoniga, jumladan, nutqiy muloqotni semiotik tizimdan chetga chiqaradilar. Haqiqatan ham nutqiy muloqotda lisoniy belgilarda ijtimoiylik, ma'lum darajada so'ngan bo'ladi. Muloqotda bo'lgan shaxslar umumijtimoiy ramzlarni tushunib olishga shartlashgan bo'lishlari mumkin. Bu xususiyat, asosan, argo va jargolarda, terminlarda yorqin namoyon bo'ladi.

1.2. Nutqiy muloqotning modeli va muloqotning asosiy birliklari

² Ayniy S. Doxunda. T., 1988.130-b.

Inson ongli faoliyatining barcha ko‘rinishlari kabi nutqiy faoliyatning markazida hamisha MAQSAD turadi. Nutqiy muloqot ham undan ma’lum bir samara ko‘zlanga, undan aniq bir pragmatik qiymat va ahamiyat kutilgan bo‘lsa, albatta ongli, o‘qilgan va o‘ylangan MAQSADga ega bo‘ladi.

Nutqiy muloqot bir necha faol shaxslar\subyektlar\ doirasidagina bo‘lishi mumkin. Muloqot samaradorligi uchun suhbatdoshlar (muloqotdoshlar)ning maqsadi umumiylikka ega bo‘lmog‘i shart. So‘zlovchida ham, tinglovchida ham aynan bir xil maqsad bo‘lmaydi, ammo ularning maqsadlarida uyg‘unlik bo‘ladi. Agar uyg‘unlik bo‘lmasa, muloqot samarasiz kechadi yoki ta’sirsiz uziladi.

Maqsadlarning umumiyligida so‘zlovchi o‘z harakatini (faoliyatini) tinglovchiga moslashtirishi, tinglovchi esa so‘zlovchining saviyasini bilishi va uni tinglashga tayyor bo‘lishi kerak.

Muloqot samaradorligining zaruriy shartlardan yana biri, nutqiy muloqotning eng asosiy vositasi bo‘lmish til umumiyligiga ega bo‘lishidir. So‘zlovchi va tinglovchi o‘rtasida til, ya’ni lisoniy umumiylikdan tashqari muloqotning nolisoniy omillardan foydalanishida ham umumiylik bo‘lishi lozim.

Muloqot shartlaridan yana biri, so‘zlovchi va tinglovchining har ikkala tomonning muloqot jarayonida faolligi va bir-biriga ta’siridir. Suhbatdoshlardan biri, masalan, so‘zlovchi faol bo‘lib, tinglovchi passiv bo‘lsa yoki tinglovchi xam, so‘zlovchi ham passiv bo‘lsa, muloqot samarasiz bo‘ladi.

So‘zlovchi o‘z faoliyati bilan tinglovchiga ta’sir ko‘rsatishi, bu ta’sirdan ilhomlangan tinglovchi ma’lum bir faoliyat turidan boshqa ko‘rinishga o‘zgargan, jonli muloqotni yuzaga keltiradi. So‘zlovchi va tinglovchining o‘zaro bir-biriga ta’siri (ruhlanishi) ta’minlangandagina muloqot samarali bo‘ladi. Muloqot mahsuli uning samarasidadir. Matn so‘zlovchi va tinglovchida sodir bo‘lgan ma’lum bir ichki o‘zgarish shaklida moddiylashadi.

Nutqiy muloqotda, shubhasiz, lisoniy omil eng asosiy tomonlardan biridir. Tilshunoslar odatda nutqni lisoniy vositalarning kichigidan kattasiga, bosqichma-bosqich u yoki bu moddiy shaklda yuzaga chiqarishni talqin qiladilar.

S.Katsnelson nutq yaratilish jarayonida tipografik harflardan matnni yaratish mumkin deb aytadi. Uning fikricha, avval bo‘g‘inlar, keyin so‘z qismlari, so‘ngra so‘z birikmasi va oxirida gap hosil qilinganidek, nutq ham ana shunday kichik va birin-ketin keluvchi qismlardan iboratdir.

Buni hozirgi ommaviy texnologiyaga ko‘ra matnni kompyuterda harfma-harf, so‘zma-so‘z kiritish bilan qiyoslash mumkin. Lekin ta’lim psixologlarining fikricha, nutqning

yaratilishida munosabat va qarashlar boshqacha, ya'ni stereotip tushuncha asosida nutq shakllanadi.

Matn ichida unga mutlaqo tanish bo'lmagan so'zlar ustida to'xtalib, harf va bo'g'inlariga e'tibor beradi. Muloqot jarayonida ham, nutqning voqelanishida tovushdan - bo'g'inga, bo'g'indan - so'zga, so'zdan so'z birikmasiga - so'z birikmasidan - gapga emas, balki muloqot uchun oddiy bo'lgan muloqot quyma shtamplariga murojaat qilinadi. Birma-bir, bosqichma-bosqich birdaniga yuzaga chiqadi. «Assalomu alaykum» salomlashish iborasini qo'llaganda so'zlovchi «salom» nutqiy birligini tovush va bo'g'inlarga e'tibor qilmasdan birdaniga hosil qiladi. Lisoniy paradigma: Salom! Assalom! Assalomu alaykum! Assalomu alaykum va rahmatullohi va barakotuhu! va hokazo.

Ularning har biri o'ziga xos ma'no va vazifasiga ega bo'lganligi sababli so'zlovchi «Salom!»dan «Assalom!»ni, «Assalomu alaykum»ni bosqichma-bosqich aytib o'tirmaydi. U bu paradigmadan nutq sharoiti va maqsadga muvofiq'ini muloqot qolipi (stereotip) sifatida tanlaydi va ko'llaydi. Tinglovchi ham bu shtampni to'laligicha qabul qiladi. Muloqot shtamlari sodda nutq aktining shtamlardan o'zaro birikib, murakkab nutq aktini hosil qiladi. Masalan: «Assalomu alaykum, qadrli birodarlar!» murojaatini ikki nutq shtampiga ajratish mumkin. Birinchi quyma shtamp - Assalomu alaykum, ikkinchi quyma shtamp - qadrli birodarlar. Murakkab quyma shtamlar mikro va makrodialoglarni, ya'ni muloqotni tashkil etadi. Nutqiy muloqotning eng kichik omili sifatida muloqot quyma shtampini tan oladi. U gapga tengmi yoki yo'qmi? Tilshunoslarning qarama-qarshi talqinlariga qaramasdan, kommunikativ birlik muloqot birligi sifatida tan olinishi kerak.

1.3. Nutqiy muloqotning tarkibiy qismlari

Nutqiy muloqotni faoliyat va o'ziga xos bir sistema sifatida tushunish uning tarkibiy qismlari nimalardan iborat ekanligini sharhlashni talab qiladi. Muloqotning umumiy modelida tarkibiy qismlar o'z aksini topgan. Shunga ko'ra ularni ikki guruhga, ya'ni tashqi va ichki guruhlarga ajratish mumkin. Muloqotning tashqi omillari (tarkibiy qismlari) muloqotning maqsadi, undagi tinglovchi va so'zlovchining maqsadi, muloqot voqelanayotgan shart-sharoit, vaziyat kabilarni kiritish mumkin. Chunonchi, muloqot maqsadi muloqot mazmunini belgilaydi. Vaziyat uning shaklini va ko'p hollarda muloqotning ichki tarkibiy qismi bo'lgan lisoniy va nolisoniy omillar tabiati va turlarini belgilaydi. Shunday qilib, muloqotning ichki omillariga: lisoniy va nolisoniy vositalarni kiritilsa to'g'ri bo'ladi. Muloqotning «salomlashish» bosqichida muloqot ibtidosini belgilovchi salomlashish, ko'rishish, so'rashish kabi lisoniy birliklar: so'z, so'z birikmalari, undov va hokazolar muloqotning ichki omili

sifatidagi uning lisoniy vositasi sanaladi. Bu vositalar bir necha paradigmalarni o'z ichiga oladi.

Bu paradigmalardan o'rin olgan har bir birlikning o'ziga xos informatsion – ifodaviy qiymati va ahamiyati bor. Har bir paradigmadagi birlik so'zlovchi va tinglovchiga xos ko'rinishlarga ega. Ular mana shu paradigmadagina taxlil va tadqiq etilishi kerak.

Muloqotning ichki omili bo'lmish nolisoniy vositalarga quyidagilarni kiritish mumkin: milliy-etnik vositalar, madaniy-etik vositalar. Ular ham o'ziga xos paradigmalarni tashkil etadi za o'z navbatida informatsion va ifoda ma'no kasb etadi.

Nolisoniy omilning kinetik ko'rinishi (madaniy - etik vositalar) bir necha ichki tizimchalarga bo'linadi. Chunonchi, «**Qo'l holati va harati**» paradigmasi:

O'ng qo'lni ko'ksiga qiya qo'yish

Ikki qo'lni ustma-ust ko'ksiga qo'yish

Ikki qo'lni qorin ustiga qo'yish

O'ng qo'lining kaftini yoyib baland ko'tarish

«**Bosh holati va harakati**» paradigmasi:

Boshni oldinga, quyiga egish

Boshni orqaga tashlab, iyakni yuqoriga ko'tarish

Boshni irg'ash

Boshni quyiga tomon, so'ng to'la ko'tarib harakatlantirish

«**Qomatning holati va harakati**» paradigmasi:

Qaddini sal bukish

Qaddini g'oz tutish

Qaddini batamom egish

Tiz cho'kish

Oyoqqa yiqilish

Shular bilan birga tinglovchi va so'zlovchi tomonidan bir vaqtda bajariladigan kinetik vositalar ham mavjud:

1). Tinglovchi va so'zlovchi o'ng qo'llarini bir vaqtda uzatib, qisib salomlashishi;

2). Tinglovchi va so'zlovchi ikki qo'llab qo'llarini qo'llarining orasiga olib siqishi:

Quchoqlashishi

O'pishishi

Yelkalarini qoqib qo'yishi

Quchoqlashib orqalarini silashi

Kinetik vositalarni shartli ravishda ikki guruhga lisoniy vositalarning o'ziga xos voqelanishi - ishoraviy ko'rinishlar (Chunonchi, «kel», «yaqinlash» ma'nosini ifodalash

uchun sharoitga (nutqiy vaziyatga) ko'ra ko'rsatgich barmog'ini bosh barmog'idan boshqa to'rt barmog'ini yoki adresatga kaftning orqasini qaratib qo'lini o'z tomoniga harakatlantirish ...) va lisoniy vositalarning hamrohlari (chunonchi, qo'lni ko'ksiga qo'yib, boshni egish holati «Assalomu alaykum»ning hamrohi sifatida) kabi guruhlarga bo'lish mumkin.

Nolisoniy omilning kinetik ko'rinishi (milliy - etnik vositalar)ni so'zlovchi va tinglovchiga xos kiyinish, yasan-tusan qilish, bezaklari va lisoniy vositalardan foydalanishi kabilar bilan ifodalash mumkin. Ular ham o'z navbatida o'z paradigmatlariga ega va har bir paradigma o'ziga xos ahamiyat va qiymatga ega bo'ladi.

Muloqot jarayonida ichki omillar (lisoniy, kinetik va ularning ichki ko'rinishlari) bir-biri bilan muvofiqlashishi kerak. Masalan: «Assalomu alaykum va rahmatullohi va barakotuhu» lisoniy vositasi quyidagi kinetik vositalar: ikki qo'lni ko'ksiga quyish, boshni quyi solish, qomatini sal egish kabilar bilan birga mumtozona kiyinishi (kovush, tufli, maxsi, yoki etik kiygan, tun, chakmon, yaktak yopingan, boshida milliy bosh kiyim yoki salla bo'lishi) va nutq tovushlarini burro talaffuz etilishi bilan hamkorlikda voqelanadi. Bu ichki omillarning muvofiqlashuvidir.

Bu tizimda lisoniy, kinetik va etik birliklar orasida axborot va ifoda uyg'unligi ta'minlanadi. Darhaqiqat, vositalar uyg'unligi va ohangdorligi ta'minlanmasa, muloqot meyoriy hisoblanmaydi.

Muloqotning tarkibiy qismlari, ulardagi birliklarning qo'llanilishidagi uyg'unlik va buzilish holatlari, bularning sabab va natijalari fanimizda o'z yechimini kutib turgan muammolardandir.

Psixologik ta'sir bu turli vositalar yordamida insonlarning fikrlari, hissiyotlari va xatti-harakatlariga ta'sir ko'rsata olishdir. Psixologik ta'sirning uch vositasi ajratiladi:

1. Verbal ta'sir – bu so'z va nutqimiz orqali ko'rsatiladigan ta'sirimizdir. Bundagi asosiy vositalar so'zlar hisoblanadi. Nutq so'zlashuv o'zaro muloqot jarayoni bo'lib, uning vositasi so'zlar hisoblanadi. Monologik nutqda ham dialogik nutqda ham kishi o'zidagi barcha so'zlar zahirasidan foydalanib, eng ta'sirchan so'zlarni topib sherigiga ta'sir ko'rsatishni xohlaydi.

2. Paralingvistik ta'sir – bu nutqning atrofidagi nutqni bezovchi, uni kuchaytiruvchi yoki susaytiruvchi omillar. Bunga nutqning baland yoki past tovushda ifodalanayotganligi, tovushlar, to'xtashlar, duduqlanish, yo'tal, til bilan amalga oshiriladigan harakatlar, nidolar kiradi. Shunga qarab, do'stimiz bizga biror narsani va'da berayotgan bo'lsa, biz uning qay darajada samimiyligini bilib olamiz.

3. Noverbal ta'sirning ma'nosi “nutqsiz”dir. Bunga suhbatdoshlarning fazoda bir-birlariga nisbatan tutgan o'rnlari, holatlari (yaqin, uzoq, intim), qiliqlari, mimika,

pantomimika, qarashlar, bir-birini bevosita his qilishlar, tashqi qiyofa, undan chiqayotgan turli signallar (shovqin, hidlar) kiradi. Ularning barchasi muloqot jarayonini yanada ko‘chaytirib, suhbatdoshlarning bir-birlarini yaxshiroq bilib olishlariga yordam beradi. Amerikalik olim Megrabyan formo‘lasiga ko‘ra, birinchi marta ko‘rishib turgan suhbatdoshlardagi taassurotlarning ijobiy bo‘lishiga gapirgan gaplari 7%, paralingvistik omillar 38% va noverbal harkatlar 58% gacha ta’sir qilarkan.

Muloqotning qanday kechishi va kimning ko‘proq ta’sirga ega bo‘lishi sheriklarning rollariga bog‘liq. Ta’sirning tashabbuskorida ataylab ta’sir ko‘rsatish maqsadi bo‘ladi va u bu maqsadni amalga oshirish uchun barcha yuqorida ta’kidlangan vositalardan foydalanadi. Masalan, rahbar xodimini unga ishi tushib chaqirsa, xodimini o‘rnidan turib kutib oladi, quyuq so‘rashadi, keyin maqsadga o‘tadi. Ta’sirning adresati-ta’sir yo‘naltirilgan shaxs. Lekin tashabbuskorning suhbatga tayyorgarligi yaxshi bo‘lmasa yoki adresat tajribaliroq sherik bo‘lsa, u tashabbusni o‘z qo‘liga olishi va ta’sir kuchini qayta egasiga qaytarishi mumkin bo‘ladi.

Kishilar bilan normal munosabatlarni o‘rnata olmaslik, ayniqsa, biznes sohasida sheriklarning holatlari, kutishlarini aniqlay olmaslik, o‘z nuqtai nazariga o‘zgalarni professional tarzda ko‘ndira olmaslik, “birovni” uning ichki kechinmalari va o‘ziga bo‘lgan munosabatini aniq tasavvur qila olmaslik amaliy psixologiyada kommunikativ o‘quvsizlik yoki diskommunikatsiya holatini keltirib chiqaradi. Bunda kishilar bir-birlarini tushuna olmay qoladilar, oqibatda tugay deb turgan ish bitmasdan cho‘zilib ketishi mumkin. Shuning uchun hozirgi paytda katta yoshdagi kishilarni kommunikativ bilimdonlikka o‘rgatish, ularda zarur kommunikativ malakalarni hosil qilishga katta ahamiyat berilmoqda. Har bir ziyoli kishi boshqalar bilan hamqorlik qilish mahorati va san’atiga ega bo‘lishi kerak. Bu vazifa odamlarni muomala va muloqot etikasiga o‘rgatishni har qachongidan dolzarb qilib ko‘ymoqda.

Ma’lumki, gaplashayotgan kishilar biri gapiradi, ikkinchisi tinglaydi. Muloqotning samaradorligi ana shu ikki qirraning qanchalik o‘zaro mosligi, bir-birini to‘ldirishiga bog‘liq ekan. Mashhur amerikalik notiq, psixolog Deyl Karnegi “Yaxshi suhbatdosh-yaxshi gapirishni biladigan emas, balki yaxshi tinglashni biladigan suhbatdoshdir” deganda aynan shu qobiliyatlarning insonlarda rivojlangan bo‘lishini nazarda tutgan edi.

Mutaxassislarining aniqlashlaricha, ishlayotgan kishilar vaqtining 45%i kimlardir tinglashga sarf qilar ekan, odamlar bilan doimiy muloqotda bo‘ladiganlar-savdo xodimlari, aloqachilar, rahbarlar, muxbirlar 35-40% oylik maoshlarini odamlarni tinglaganliklari uchun olarkanlar. Bundan shunday xulosa kelib chiqadiki, kommunikatsiyaning eng qiyin sohalaridan hisoblangan tinglash qobiliyati odamga ko‘proq foyda keltirarkan.

Tinglashning ham xuddi gapirishga o'xshash texnikasi, usullari mavjud. Ularning turi ham ko'p, lekin biz ikki usulni qo'llaymiz: so'zma-so'z qaytarish va boshqacha talqin etish. Birinchisi, suhbatdoshni qo'llab-quvvatlashini bildiradi. Ikkinchi usul-sherikni so'zlarini tinglab, undagi asosiy g'oyani muxtasar, o'zimizning talqinimizda ifoda etish. Bundan tashqari biz yaxshi tinglayotganimizda "Yo'g'-e?", "Nahotki?", "Qara-ya?", "Yasha!", "Qoyil!" luqmalari bilan suhbatdoshimizni gapirishga chaqirib turamiz. Muloqotga o'rgatishning muhim yo'nalishlaridan biri-odamlarni faol tinglashga, bunda barcha paralingvistik va noverbal omillardan o'rinli foydalanishga o'rgatishdir.

Professor V.Karimovanning fikricha, professional tinglash texnikasiga quyidagilar kiradi:

— aktiv holat. Bu – tinglayotganda yotib olmaslik, suhbatdoshning yuzidan tashqari joylariga qaramaslik, mimika, bosh chayqash bilan unga qiziqishni bildirish;

— suhbatdoshga samimiy qiziqish bildirish . Bu nafaqat suhbatdoshni o'ziga jalb qilib, balki keyin navbat kelganda o'zining har bir so'ziga uni ham kundirishning samarali yo'lidir.

— o'ychan jimlik. Bu suhbatdosh gapirayotgan paytda yuzda mas'uliyat bilan tinglayotganday tasavvur qoldirish orqali o'zingizning suhbatdan manfaatdorligingizni bildirish yo'li.³

Demak, tinglash madaniyati muloqot jarayonining samarali bo'lishida muhim ahamiyatga ega. Shuning uchun biz suhbatdoshimizni diqqat bilan tinglashimiz, unda o'z-o'ziga hurmatni tarbiyalashimiz, uni ilxomlantirishimiz, ruxlantirishimiz kerak. O'qituvchining ma'ruzasini talabalar tomonidan yaxshi tinglansa dars samarali bo'ladi.

1.4.Pedagogik va boshqaruv muloqati

Pedagogik muloqot-pedagogik ta'sirning ajralmas sifatidir. Bu o'qituvchi va o'quvchining ta'lim-tarbiya jarayonidagi professional muloqoti bo'lib, unda ma'lumot almashinadi va o'quvchilarga o'quv-tarbiyaviy ta'sir o'tkaziladi. Bunda ikki yoqlama muloqot yuzaga kelishi lozim. Uning asosi sifatida o'zaro hurmat va ishonch xizmat qiladi. Pedagog o'quvchilar bilan muloqotga kirishish jarayonida ulardan hurmat kutadi. O'quvchilar ham o'qituvchidan hurmat va ishonchni talab etadilar. Bu pedagogik ta'sirning samarali yo'li bo'lib, tajribali pedagoglar bolani o'z-o'zini hurmatlashga asoslangan holda munosabatlarni tashkil etadilar va shu orqali o'zaro munosabatlarni amalga oshiradilar. Muloqotning o'ziga xos 3 ta darajalari mavjud. Bular: makro darajada (katta)-insonlar bilan muloqot qilish barcha

³ Каримова В. Ижтимоий психология ва ижтимоий амалиёт. Тошкент, 1989.

odob-axloq normalariga suyangan holda amalga oshiriladi. Mezo darajada(o'rta)-muloqot ma'lum mavzu asosida kechadi (masalan, askiyada ma'lum mavzudan chekinmaslik). Mikro daraja (kichik) -muloqotning oddiy shakllari, savol-javob tariqasida yuz beradi. Muloqotning turlari: shaxslararo (inson-inson), shaxsiy-guruhiy (guruh-guruh), ommaviy kommunikatsiya (radio, televideniye, ro'znomalar va jurnallar) kabi turlari mavjud.

Ijodiylik o'zaro munosabatlardan boshlanadi. Har bir pedagog o'z tajribasidan, uslubidan kelib chiqib bolalar bilan muloqotda bo'lishi lozim. YA'ni nostandart usullarni izlab topishi kerak. Pedagogik ta'sir ham pedagogik muloqotdagi ijodiylik orqali amalga oshiriladi.

Ijodiylikni amalga oshirish uchun quyidagilarga ahamiyat berish lozim:

- bir necha o'qituvchilarning darslarini kuzatish, unda o'qituvchilarning kayfiyatini, o'qituvchining bolalar bilan bo'ladigan munosabatlarini aniqlash;
- o'qituvchining darsda qanday usullarni qo'llashi, muloqotni qanday tashkillashtirish, o'quv-tarbiyaviy muammolarni yechishini aniqlash;
- o'zining muloqot texnologiyasini boshqa o'qituvchining "texnologiyasi"ga taqqoslashi;
- tajribali o'qituvchilarning tarbiyaviy soatlarida qatnashish orqali muloqot jarayonidagi o'qituvchilarning individual xususiyatlarini aniqlash;
- o'zining darsidagi muhiti bilan boshqa tajribali o'qituvchining darsidagi muhitni taqqoslash orqali xulosa chiqara olish

Kasbiy-pedagogik muloqot-murakkab hodisa. Shaxs kasbiy- pedagogik muloqot qilishdan avval o'z oldiga bir necha vazifalarni qo'yadi. Jumladan, maqsad qo'yadi, muloqot qachon, qayerda, necha yoshlilar bilan o'tkazilishini rejalashtiradi. Pedagogik muloqotning eng muhim bosqichi – bu modellashtirish hisoblanadi. Bu bosqichdan muhim, mas'uliyatli muammoni hal qilishda foydalaniladi. Masalan, darsga tayyorlanish, ma'ruzani rejalashtirish ham shu bosqichga kiradi. Birinchidan, dasturga mos ravishda dars loyihasi tuziladi. Ikkinchidan, o'qituvchilarning individual xususiyatlari hisobga olinadi. Uchinchidan, dars jarayonida qo'llaniladigan ta'lim-tarbiya usullari tanlanadi. To'rtinchidan, bolani aqliy rivojlanish qobiliyati hisobga olinadi.

Ikkinchi bosqich – bu bevosita muloqot bosqichi. Buni "kommunikativ hujum"deb atash mumkin. Chunki o'qituvchi to'liq tashabbusni o'z qo'lga olib dars boshlaydi. Uchinchii bosqich esa-bu muloqotni boshqarish bosqichi bo'lib, kasbiy kommunikatsiyaning muhim tarkibiy qismidir.

Kasbiy-pedagogik muloqotning vazifasi-texnologiyani o'zlashtirish bo'lib, unda o'qituvchi iliq munosabatlarni qo'llay oladi, natijada pedagog shaxsi namoyon bo'ladi.

Kasbiy-pedagogik muloqotning muvaffaqiyatli bo'lishida o'qituvchining

kommunikativ madaniyati muhim o‘rin egallaydi. Bola o‘qituvchining dildan gapirayotganligini his qilib turishi kerak. Bo‘lmasa ko‘ngildagidek muloqot amalga oshmaydi. Ayrim pedagoglar bolalar bilan ularning yoshini hisobga olmasdan muloqotda bo‘ladilar. O‘qituvchi bola katta bo‘layotganligini sezib tursa, bu uning muloqot madaniyatini shakllanayotganligidan dalolat beradi.

Pedagog kommunikativ madaniyatga erishish uchun quyidagilarga ahamiyat berishi lozim:

- bolani sabr-toqat bilan tinglash madaniyati;
- unga qiziqarli bo‘lmasa ham bolani diqqat bilan tinglash;
- bola zerikayotganligini sezib, mavzuni boshqa qiziqarli tomonga burib yuborish;
- suhbatlashishdan avval bolaning kayfiyatini ko‘tarishga harakat qilish;
- bozor iqtisodiyotiga mos keladigan muloqot madaniyatini o‘zlashtirishni ta‘minlash kabi maqsadlar qo‘yiladi.

O‘qituvchi o‘zi uchun boshqalar bilan bo‘ladigan muloqotni yaxlit portretini tuzib olishi kerak. Bu auditoriya bilan bo‘ladigan munosabatlarni tashkil qilishiga yordam beradi. Pedagogik muloqot-o‘quv jarayonining muhim qismi.

O‘qituvchi, tarbiyachi va pedagog kommunikativ faoliyati pedagogik faoliyatdagi muloqotda muhim rol o‘ynaydi. Kommunikativ ko‘nikma quyidagi shakllarda namoyon bo‘ladi:

1. Kishilar bilan muloqotda bo‘lish ko‘nikmasi;
2. O‘quvchilar bilan birgalikdagi ijodiy faoliyatni tashkillashtirish ko‘nikmasi;
3. Maqsadga yo‘naltirilgan muloqotni tashkillashtirish va boshqara olish ko‘nikmasi (uquvi).

Kommunikativ qobiliyatlarning asosiy tarkibiy qismi muloqotchanlikning turlicha namoyon bo‘lishidir. Biz bilamizki, muloqotmand kishilar oson, tez, zudlik (operativ) bilan muloqotni tashkillashtiradilar. Bunday kishilar har doim kommunikativlikning eng markazida turadi. Pedagogik faoliyatdagi muloqotchanlik shaxsiy fazilat sifatidagina emas, balki kasbiy-shaxsiy fazilat sifatida yuzaga chiqadi.

Muloqotchanlik ko‘p qatlamli bo‘lib, uni quyidagi tarkibiy qismlarga bo‘lish mumkin:

- 1) muloqotga kirishuvchanlik-kommunikatsiya jarayonidan qoniqishni his qila olish qobiliyati;
- 2) ijtimoiy yaqinlik-jamiyatda bo‘lishga xohish, kishilar orasida bo‘lish istagi;
- 3) altruistik (boshqalar manfaati uchun harakat qilish, yordam berish) yo‘nalishlar.

Muloqotga kirishuvchanlik. Pedagogik faoliyatni tashlab ketgan o‘qituvchilardan so‘rovnoma asosida olinganda ma‘lumotlarga ko‘ra, ularda muloqotchanlik sifatлари kasbiy

fazilat sifatida shakllanmagan ekan. Shu jumladan, kuchsiz rahbarlarda ham xuddi shunday holat kuzatilgan. Pedagogik faoliyatdagi muloqot uzoq, davomli muloqotdir.

Ijtimoiy yaqinlik vaqtinchalik ruhiy holat sifatida emas, balki shaxsning kasbiy - pedagogik yo'nalishi bilan bog'liq holda ishtiroq etadi. Muloqotchanlik shaxs fazilati sifatida pedagogik muloqotning mahsuldor bo'lishini ta'minlaydi. Bizning fikrimizcha, muloqotchanlikni uchta tarkibiy qismini ko'rib chiqish lozim: muloqotga ehtiyoj, muloqot paytida va muloqotdan keyin yaxshi kechinmalar his qilish, kommunikativ ko'nikma va malakalar.

Muloqotchanlik hissiy tabiatga ega bo'lib, ular kommunikativ va altruistik hislardir. Kommunikativ hislarga fikr almashish, hayajonlanish, simpatiya (yoqtirish) his qilish, muloqotda bo'layotgan hamroxnini hurmat qilish kabilar kiradi. Altruistik hislar esa kishilarga quvonch keltirishni xohlash, boshqalar quvonchidan xursand bo'lish, hamdardlik bildirish va shu kabilardan iborat.

Pedagogning kommunikativ faoliyatiga uning qobiliyatlari ham kiradi. Jumladan, didaktik (mavzuni tushunarli, sodda tilda bayon qilib bera olish), hissiy - irodaviy ta'sir eta olish, perseptiv - pedagogik kuzatuvchanlik asosida o'quvchi ruxiyotiga ta'sir qilish, ekspressiv - nutqiy, mimika, pantomimika asosida fikrni tushuntirish, kommunikativ - o'quvchilar bilan munosabatlarni to'g'ri yo'lga qo'yish, pedagogik takt, talabchanlik kabilar. Ko'rinib turibdiki, barcha pedagogik qobiliyatlar kommunikativ qobiliyatlar bilan bog'liq.

Pedagog faoliyatda muloqotning turli bosqichlarida hissiy jihatdan o'zini his qilish muhim rol o'ynaydi. U faoliyatga tayyorlanish jarayonida auditoriyadagi muloqotdan so'ng uni tadbiiq qilishda namoyon bo'ladi. Tadqiqotlarning ko'rsatishicha, kommunikativ ruxlantirishning vujudga kelishi va uni tadbiiq qilish murakkab jarayondir. Bevosita muloqot jarayonida pedagogda kommunikativ ruxlanish holati yuzaga chiqadi. Tabiiyki, kommunikativ o'zini his qilish pedagogning umumiy va kommunikativ madaniyati darajasiga, eng muhimi-pedagog shaxsining kasbiy-pedagogik darajasiga, bolalar bilan ishlash xohish-istagiga bog'liq.

Psixologik ishlar yo'nalishi pedagogning ijodiylik hissi, intellektual, emotsional tomonini tashkil etadi. Pedagogning ijodiylik hissi ayniqsa adabiyot darslarida kuchli namoyon bo'ladi. Shu bilan birga pedagogning tajribasi ham muhim rol o'ynaydi. Tajribasi ortib borgani sari pedagog dastlabki materiallardan ko'ngli to'lmaydi, yangi-yangi materiallarni dars jarayonida qo'llashga harakat qiladi. Buning uchun esa ijodiylik hissi shakllangan bo'lishi lozim. Ijodiylik hissi bo'lsa, pedagog izlanadi, imkon topadi. O'zini hissiy tomondan tayyorlash pedagogda ijodiylik hissini keltirib chiqaradi.

Eng muhimi pedagog o'zining darsdagi hissiy munosabatlarini aniqlab olishidir.

Ko'pgina pedagoglar ohangga, imo-ishora, yuz ifodasiga, badiiylikka ko'p e'tibor bersalar, ayrimlari faqat mantiqqa va isbot-dalillarga e'tibor beradilar. Pedagoglarning fikricha, darsda o'quvchilarning o'quv materialini qanday idrok qilishlari muhimdir. Shundagina unda ijodiylik tug'iladi. Tadqiqotlarning ko'rsatishicha, ijodiylik hissini mustahkamlash uchun o'zining materialga nisbatan hissiy munosabatining tashqi ifodasini saqlay bilish kerak. Buning uchun esa oynaga qarab so'zlash, fikran dars jarayonini his qilish, misollarni ko'proq keltirish, buyuk shaxslar faoliyatidan aniq vaziyatlarni keltirish hamda darsga tezda moslashish katta ahamiyatga ega. Pedagog o'ziga darsga kirishdan avval ustanovka (ko'rsatma) berishni o'rganishi lozim. Dars jarayonida va darsdan so'ng pedagog o'zini tahlil qilib borishi yaxshi natijalarga olib keladi. Dars rejasini iloji boricha maydalashtirib, ya'ni bo'laqlarga bo'lib olib matn tayyorlansa dars jarayoni yaxshi tashkillanadi, pedagog ijodiylik hissi asosida dars o'tadi.

Pedagogik faoliyat jarayonidagi muloqotning quyidagicha tavsiflash mumkin:

- 1) o'quvchi va pedagog muloqoti tizimining umumiy tuzilishi(muloqotning aniq usuli);
- 2) pedagogik faoliyatning aniq bosqichi uchun xos bo'lgan muloqot tizimi;
- 3) aniq pedagogik va kommunikativ masalalarni yechishda namoyon bo'ladigan muloqotning vaziyatli tizimi.

Muloqot uslublariga quyidagilar kiradi:

1. Hamqorlikdagi ijodiy faoliyatga qiziqish asosidagi muloqot.
2. Do'stona munosabatlar asosidagi muloqot.
3. Masofadan turib muloqotga kirishish.
4. qo'rqitish(qo'rquv) asosidagi muloqot.
5. Yolg'on obro'-e'tibor qozonish uchun tashkil qilinadigan muloqot.

Birinci uslub asosini pedagogning yuqori kasb etikasi tashkil etadi. Bu uslub haqida M.O.Knebel, I.P.Volkov, V.F. Shatalov kabilar o'z fikrlarini bildirganlar. Ularning fikricha, bolalar bilan bo'ladigan munosabat va pedagogik hissiyotlar mana shu uslub asosida shakllanadi.

Ikkinchi uslub asosan do'stona munosabatlar, o'quv-tarbiyaviy faoliyatda shakllanadi. Do'stona munosabatlar muloqotning boshqarilishini ta'minlaydi. Maroqlilik bilan do'stona munosabat birgalikda rivojlanadi. Pedagog bir tomondan bolalar uchun yaqin o'rtoq, ikkinchi tomondan birgalikdagi faoliyat qatnashchisi bo'lishi lozim.

Uchinchi uslub, ya'ni masofadan turib muloqotga kirishish muhim ahamiyatga ega. Pedagog bilan o'quvchi o'rtasida ma'lum bir masofa bo'lishi kerak. Masofa juda uzoq bo'lmasligi lozim. Aks holda rasmiyatchilik ko'chayib, ijodiylik muhiti shakllanmaydi.

Pedagog masofani saqlasa, obro‘-e‘tibori ortadi.

To‘rtinchi uslub-qo‘rqitish asosidagi muloqot bo‘lib, bu uslub muloqotning negativ shaklidir. Ba‘zi pedagoglar o‘quvchilarni qo‘rqitish orqali muloqotda bo‘ladilar. Chunki ularda pedagogik mahorat yaxshi shakllanmagan bo‘ladi. Ayniqsa katta auditoriyada ma‘ruza o‘qiydigan ma‘ruzachilar auditoriyani shu uslub asosida boshqaradilar. Juda qattiq turib, tinglovchilarni qo‘rqitib pedagogik muloqotni muvaffaqiyatli amalga oshiraman deb hisoblovchilar yanglishadi. Bu o‘zaro tushunishga to‘sqinlik qiladi.

Beshinchi uslub-yolg‘on obro‘-e‘tibor qozonish uchun tashkil qilinadigan muloqot bo‘lib, yosh o‘qituvchilar malakasi yetarli bo‘lmagani uchun yolg‘on ishlatadilar. Bu bilan o‘qituvchi o‘quvchi bilan tezroq muloqotda bo‘lib olishga harakat qiladi. Bunday usulni qo‘llaydigan pedagogda umumiy pedagogik va kommunikativ madaniyat yetishmaydi. Demak, pedagoglarning fikricha, birinchi va ikkinchi uslub asosida muloqotga kirishishi yaxshi natijalarga olib keladi.

Kasbiy-pedagogik muloqotning 5ta bosqichi bor. Bular quyidagilardir:

1. Muloqot jarayonida oriyentirovka (mo‘ljal olish) qilish. Bu bosqichda pedagog muloqotining anglanganligi yuzaga chiqadi. Shuningdek, muloqot uslubini yangi kommunikativ faoliyat sharoitida aniqlash ham yuzaga chiqadi.

2. Pedagogik faoliyatning muhim jihati e‘tiborni o‘ziga tortish bo‘lib, bola bilan samarali muloqotni amalga oshirish uchun dars jarayonida bolaning diqqati barqaror bo‘lishi kerak.

3. Obyektning (kishi) kalbini zabt etish bosqichi pedagogik muloqotni tashkillashtirishda katta ahamiyatga ega. Mohiyati jihatidan bu bosqich kommunikatsiyani o‘ziga xos izlash bosqichidir. Masalan, yangi materialni bayon etishda pedagog bolalarni muloqotga tayyorlab oladi. O‘qituvchining o‘quvchini tushunishi kasbiy-pedagogik muloqotning kaliti hisoblanadi.

4. Pedagogik muloqotning yana bir bosqichi bu verbal muloqot, ya‘ni o‘qituvchining yangi materialni o‘quvchilarga og‘zaki bayon qilib berishidir. Pedagog uchun nutq muloqoti juda muhim. Pedagogik muloqot tizimida pedagogning so‘zi obrazlar qo‘zg‘atuvchisi bo‘lib hisoblanadi.

5. Pedagog bilan tinglovchi o‘rtasidagi o‘zaro harakatda hayajonlanishni o‘zatishning kommunikativ vositalari muhim rol o‘ynaydi. Jumladan, pedagogning nutqi jonli, ohanglarga boy, tushunarli, aniq, sodda tilda bo‘lishi kerak. Shunda tinglovchilarning idroki to‘liq, obrazli bo‘ladi.

Ayrim rahbarlarga xodimlaringiz sizga doimo bo‘ysunadilarmi, deb savol bersangiz ular yo‘q, doim emas, xodimlarim bilan til topisha olmayman, deb javob qaytaradilar. Nima

uchun? Balki rahbar xodimlarini to‘g‘ri tushuna olmayotgandir. Demak, ba‘zi rahbarlarimiz to‘g‘ri ko‘rsatma bera olmaydilar. Kasbiy muloqotni to‘g‘ri yo‘lga qo‘ya olish lozim. Bir-birini tushunish xodimlarning umumiy aqliy rivojlanishiga, madaniyatiga bog‘liq. Ayrim xodimlarga bitta gap kam, ikkita gap ortiqcha bo‘ladi, ularga 1,5ta gapni topib ko‘rsatma berish lozim. Har bir xodimning intellekt darajasini hisobga olib ko‘rsatma berilsa, ular vijdonan bajaradilar. Rahbar xodimga mantiqiy fikr berishi kerak, jumladan, ertaga birorta materialni tayyorlab olib kiring deyishi mumkin. Xodimda jon dili bilan rahbarni eshitish emas, balki tinglash, chuqur idrok qilish ko‘nikmasi bo‘lishi lozim. Xodimning diqqatini to‘plab olishiga imkon berishi kerak. Bir-birini tushunish uchun quyidagi 5 ta shartni aytib o‘tish joiz:

- birgalikdagi kasbiy tilga ega bo‘lish;
- intellekt darajasini hisobga olish;
- axborotning to‘liq bo‘lishi;
- mantiqan bayon etish;
- diqqatni bir joyga to‘play olish.

Boshqaruv muloqotining Birinchi ”qonuni”ga binoan, xodimlaringiz ishga vaqtida kelish, ishlash, ishni muddatida tugatishni bilishi kerak. Tushunish-bu ishni qabul qilish degani emas. Ishni siz kutganchalik bajaramayotgan xodim tushunmayotganidan emas, balki qabul qila olmayotganidan shunday bajaradi. Muammoni hal qilishda xodimning bajargan ishiga qarshi bormasdan masalaga to‘g‘ri yondoshish kerak. Amaliy tavsiyalar berish lozim. Chunki nima qilib bo‘lsa ham xodimni bu ishni bajarishga rozi qilish kerak. Bu-ikkinchi qoida. Biz kimnidir ehtiyojini, talabini qondirish uchun ishlashimiz mumkin. Bu ishga qiziqish bo‘lmasligi ham mumkin. Chunki bu ish rahbarni qoniqtirishi mumkin. Rahbar ishni topshirayotganida xodimni qiziqtirishi kerak. Shaxsiy qiziqish bilan ishga doir qiziqish bir-biriga mos kelishi kerak. Rahbar xodimlarining psixologik xususiyatlarini yaxshi bilishi jamoani ishini rivojlanishiga olib keladi. Xodimga ish berishdan avval uning shu ishga qobiliyatini hisobga olib, uni shu ishni bajarishga ishontirib keyin topshirish kerak.

Boshqaruv muloqotining ikkinchi ”qonuni” – boshqalar bilan teng sharoitda kishilar tezda qabul qiladilar, ayniqsa o‘zi yoqtiradigan kishiga nisbatan, va aksincha, yoqtirmaydigan kishining topshirig‘ini qiyinchili bilan qabul qiladilar. Demak, kishilar uchun ruhiy muhit yaxshi bo‘lishi kerak, ish sharoitiga nisbatan. “Sevgi ko‘r” deydilar, biz yoqtirgan kishimiz uchun nimalar qilmaymiz. Shunday qilib, jamoada shaxslar bir-biriga nisbatan simpatiyaga ega bo‘lsa ish yaxshi bo‘ladi.

“Oltin so‘zlar” usuli. Oltin so‘zlarning sinonimi – bu “ajoyib”, “bebaho” kabi so‘zlar. Masalan, “siz boshqalar qo‘rolmaydigan narsalarni ko‘ra olasiz!”, “siz bilan muloqotda

bo‘lgan kishi ko‘p narsalarni bilib olishi mumkin!”. Bu so‘zlar ular uchun “oltin so‘z”lar bo‘lib hisoblanadi. Buni xushomad so‘z deb tushunish ham mumkin.

Xushomad – bu kishining ijobiy hislatlarini ozgina bo‘rttirib ifodalash. Rahbar bilan xodim o‘rtasida attraksiyani tez vujudga keltiradigan so‘zlar ham xushomad bo‘lishi mumkin. Eslab ko‘ring, qachondir bir kishi sizga xushomad qildi, sizning sifatlaringizni ozgina oshirib aytib o‘tdi, o‘shanda sizga yoqimli bo‘lganmi? Xushomad asosida ta’sir qilishning psixologik fenomeni turadi. Agar bir kishi bizni yaxshisiz deyaversa, u kutgandek bo‘lishga harakat qilamiz. Ko‘pgina rahbarlar xodimlariga nisbatan xushomad qilishni bilmaydilar.

“Oltin so‘zlar”ni qo‘llash qoidalarini:

1. “Bitta fikr” orqali xushomad qilish. Masalan, “sizni eshitish orqali sizning qobiliyatingizga tan berdim”.

2. “Giperbola” xushomad qilish. Bunday xushomad kishining sifatini ozgina bo‘rttirib aytishdan iborat. Jumladan, “sizning tartibliligingizga men doimo tan beraman”-deydi rahbar o‘z xodimiga. Rahbar o‘z xodimlariga albatta xushomad qilib turishi kerak, shunda jamoada ruhiy muhit yaxshilanadi. Bu yerda attraksiyani shakllantirishning roli muhim.

3. “Qarashning yuqori bo‘lishi”-bu yerda kishining shaxsiy qarashi muhim rol o‘ynaydi. Xushomadga nisbatan uning fazilati o‘zi yuqori bo‘lishi mumkin. Masalan, fenomenal xotirasi yaxshi bo‘lsada, unga atrofdagilar “telefon rakamlarini darhol eslab qolganingizga tan beraman” desalar bu yuqori qarash.

4. “Tanbehlersiz” xushomad qilish. “Men sizni juda yaxshi xushomad qilishingizni eshitdim”- deb rahbar xodimiga aytsa u xafa bo‘lishi mumkin.

5. “Didaktikasiz” xushomad qilish. Bunday xushomad xodimni kelgusida o‘zini yaxshilashga qaratilgan bo‘lishi kerak. Masalan, “Sen faol bo‘lishing kerak”, “Erkak kishi qat’iyatli bo‘lishi kerak” kabilidagi xushomadlar.

6. “Qo‘shimchalarsiz” xushomad qilish. Masalan, “seni qo‘ling tilla, lekin tiling sening dushmaningdir”.

2-BOB. VERBAL KOMMUNIKATSIYA

2.1.Verbal muloqot malakasini shakllantirish

Ogʻzaki nutq avvalgidek kommunikatsiya (muloqot)ning eng koʻp ommalashgan shakli boʻlib qolmoqda.

Soʻzlovchini tushunishlari uchun faqat yaxshi diksiyaga ega boʻlishning oʻzi kamlik qiladi. Soʻzlovchi nima demoqchi ekanligini oʻzi yaxshi tushunishi zarur. Bundan tashqari shunday soʻzlarni tanlash kerakki, soʻzlovchining fikri aniq va tushunarli boʻlishi lozim. Agar inson katta auditoriya oldida nutq soʻzlashi kerak boʻlsa, u oʻzi uchun maʼruza matnini shakllantiradi. Lekin kundalik turmushda ogʻzaki nutq oddiylikni talab qiladi va bu holat insonlarda xavotir, ishonchsizlik, baʼzan esa qoʻrquv paydo qiladi. Ogʻzaki nutq ustida ishlashni lugʻat boyligini kengaytirishdan boshlash mumkin. Martin Iden D.Londonni eslang. U yozuvchi boʻlishga qaror qilib, har kuni belgilangan miqdorda yangi soʻzlarni oʻrganishni boshlagan. Bu unga yordam bergan. Hozir, odatda xorijiy tillarni oʻrganish uchun yangi soʻzlar oʻrganiladi. Ammo lugʻat boyligini nafaqat soʻz boyligi kam boʻlgan insonlar, balki kimning kasbi (yozuvchi, notiq, tarjimon, siyosatchi va h.k.) buni taqozo qilsa, ular ham kengaytirib borishlari kerak. Agar siz aynan nima demoqchiligingizni bilsangiz (tushunsangiz)va sizning lugʻat boyligingiz yetarlicha boy boʻlsa, siz oʻz fikringizni aniq ayta olasiz va bu bilan yuz berishi mumkin boʻlgan anglashilmovchiliklarga barham berishingiz mumkin. Va, aksincha, fikrida ham, soʻzlarida ham chalkashlik (sumbur) boʻlgan insonlar har doim pand yeyishdan xavotirlanishadi. Koʻpincha odamlar bilim darajasini koʻz-koʻz qilmaslik va takabbur koʻrinmaslik maqsadida oʻzlarining boy lugʻatlaridan foydalanishga uyalishadi yoki iymanishadi

Tinglovchilar diqqatini ushlab turish qobiliyati juda muhim hisoblanadi. Agar siz maʼruza qilayotganda biror-bir tinglovchining koʻziga tik qarab turib gapirsangiz, javob eʼtibori albatta kafolatlanadi. Va aksincha, agar siz oʻz fikrlaringizni bir ohangda, zerikarli tarzda avvaldan tayyorlangan matnga tikilib bayon etsangiz, koʻp oʻtmay auditoriya sizni tinglamayotganligini anglaysiz. Nigoh bilan aloqa munosabat yana shunisi bilan ham samaraliki, maʼruzachiga tinglovchilarning taʼsirlanishini ham baholash imkonini beradi. Ikki kishi ishtirokidagi shaxsiy muloqot, yaʼni kommunikatsiya, eng samarali hisoblanadi. Saylovchilar bilan shaxsan soʻzlashish nomzodning saylov kompaniyasida samarali imkoniyati katta boʻlishi siyosatda allaqachonlar maʼlum.

Tanlagan shaxs bilan muloqot samarali bo'lishi uchun nima qilish kerak? Psixologlarning aniqlashicha, muloqot uchun ochiq savollar ko'proq imkoniyat beradi. Yopiq savollarga javob berishda ("Sizga ishingiz yoqadimi?") oddiygina "ha" yoki "yo'q" bilan chegaralanish mumkin. Ochiq savollar esa ("Sizga ishingizda nima ko'proq yoqadi?") ochiq javoblarni talab qiladi.

Yozma nutq ko'nikmalarini takomillashtirish

Insonlar yozma nutqni og'zaki nutqqa nisbatan kam ishlatishadi. Ammo elektron pochtaning hayotimizga kirib kelishi bilan yozma muloqotning ahamiyati juda oshdi.

Ish beruvchilar bo'sh ish o'rinlariga tanlab olinayotgan nomzodlarning o'z fikrlarini qog'ozda bayon etish savodxonligiga katta e'tibor berishmoqda. Agar ishga kirayotganingizda sizga anketa to'ldirishni iltimos qilishsa, bu ish beruvchi sizning savodxonligingizni tekshirib ko'rmoqchi ekanligini bildiradi.

Har qanday yozma ma'lumot yoki xabar og'zaki ma'lumot yoki xabardan bir karra afzalligi shubhasizdir. Uni yozayotgan vaqtda o'ylab yozish imkoniyati bo'lib, o'z fikrlaringizni tartibga keltirib olish va zarurat tug'ilganda qayta ko'chirish imkoniyatiga ega bo'lasiz. Ammo yozma muloqotning ikkita nuqsoni (aybi, kamchiligi) borligini ham e'tirof etish kerak. Birinchidan, yozma xabarda siz o'z xis-tuyg'ularingizni intonatsiya va turli xatti-harakat(jest)lar orqali ifoda eta olmaysiz. Ikkinchidan esa, siz xabaringizni o'qiyotgan odam bilan oniy (bir lahzali) aloqadan mahrum bo'lasiz. Birinchi nuqsonga barham berish uchun siz o'z xabaringizga emotsional buyoq berishingizning o'zi kifoya. Bu borada sizga og'zaki muloqotda bo'lgani kabi so'z boyligi yaxshi yordam beradi. Ikkinchi muammo esa siz murojaat qilayotgan shaxsning ma'lumot darajasi, qiziqishi va so'z boyligi ma'lum bo'lsa, oson xal bo'ladi. Qisqa, oddiy til bilan yozilgan xabar, odatda, oson tushunarli bo'ladi.

Denotat va konnotatlar

Denotat deb so'z yoki so'z aniqlovchisining predmetlik ma'nosiga aytiladi. Masalan, izohli lug'atda "daraxt" tushunchasi o'simlik sifatida tushuniladi yoki "sotsiolingvistika" tushunchasi "ijtimoiy tilshunoslik" deb tushuniladi va bu tushunchalar mazkur so'zlarning denotati hisoblanadi.

Lekin, bundan tashqari, keltirilgan misollar emotsional buyoqqa ham ega, ya'ni o'ziga xos ma'noga ega bo'lib, ularni lug'aviy ta'rif bilan to'liq ochib berib bo'lmaydi. So'zning denotativ va konotativ ma'nosini ochib berishda ayrim muammolarga duch kelish mumkin. Ayrim so'zlar bir qancha ma'nolarga ega bo'lsa, ayrimlari nutq jarayonida yangi ma'nolar kasb etadi. Aksar hollarda so'zning ma'nosini faqat kontekst orqali qanday ma'no bildirganini bilish mumkin bo'ladi. Masalan, sizga: "Menda zo'r dorilar bor"—deyishsa, siz noqulay ahvolda qolmasligingiz uchun so'zlovchining qanday dori haqida gapirayotganini

bilishingiz kerak. Agar bu gapni aytgan odam ziyoli, ma'lum bir kasbning egasi (shifokor, aptekachi, laborant...) bo'lsa, unda u qandaydir dardni davolovchi dori (medikament, malham) haqida gapirayotgan bo'ladi va sizning dardingizga darmon bo'luvchi dorilarini tavsiya qilmoqchi. Ammo so'zlovchining ko'zlari bejo, g'alati harakatlar qiluvchi va tushunarsiz gapiruvchi bo'lsa, unda bu so'zning boshqa ma'nolari haqida o'ylab ko'rishga to'g'ri keladi.

Ish beruvchilarga so'zlarning denotativ va konnotativ ma'nolari o'rtasidagi farq yaxshi ma'lum. Shunchaki birorta lavozim yoki vazifaning nomini o'zgartiribgina uni o'z mazmunini saqlab qolsada, yanada obro'liroq, jozibaliroq qilib ko'rsatish mumkin. Tasavvur qilamz, uying ozodaligiga javob beruvchi: supurib tozalash, taomlar tayyorlash, oshxona ishlari, kir yuvish, dazmollash kabi ishlarni bajaruvchi shaxs ishga olinishi yekrak. Matbuotga "farrosh" yoki "xizmatkor" kerak deb yoki "keng doiradagi majburiyatlarni bajaruvchi texnik xodim" kerak deb e'lon berishin mumkin. Ma'lumki, ikkinchi nom ancha ish imkoniyatlariga ega bo'lgan ishchiga yuqoriroq ijtimoiy status beradi va uning mehnatini yanada obro'yini oshiradi. Boshqacha aytganda "texnik xodim" ijobiy konnotativ ma'noga ega bo'ladi hamda yoqimliroq eshitiladi. "Kotib, kotiba, sekretar" kabi so'zlarning o'rniga "referent-kotiba", "ish yurituvchi", "direktor yordamchisi" kabi yoqimli va ohangdor nomlardan foydalanilsa, atrofdagi odamlarning munosabati kotibalik mehnatiga nisbatan qanchalik o'zgaradi.

So'zlarning konnotativ ma'nosiga faqat ish beruvchilargina katta e'tibor ajratishmaydi. Reklama biznesi bilan shug'ullanuvchilar uchun ham konnotatsiya juda muhimdir. Savodli reklama uchun kuchli emotsional jarangdor so'zlardan foydalanish zarur. Pozitiv va negativ, salbiy va ijobiy ta'sirlarni o'tkazish maqsadida reklama beruvchi turli jarangdor so'zlar bilan fikrni aniq va lo'nda qilib ifodalay olishi kerak. Masalan, "kir", "bakteriya", "dog'", "zang", "og'riq", "charchoq" kabi har kuni eshitadigan so'zlar insonda salbiy, ya'ni negativ tuyg'ularni uyg'otadi. Reklama beruvchi esa bu kayfiyatning aksini ifodalash va uni ko'tarish maqsadida "tozalash", "yengillashtirish", "tinchlantirish", "bir ma'romga tushirish" kabi iboralar bilan kuchli pozitiv yoki ijobiy ma'nodagi so'zlardan foydalanadi.

Assertivlik

O'z huquqlarini himoya qila oladigan qobiliyatga ega bo'lganlarga nisbatan assertiv degan nom qo'llanadi. "Uchlik prinsipi" mavjud bo'lib, u quyidagicha talqin qilinadi: mojaroli vaziyatda qat'iy bo'ling, rostgo'y va samimiy bo'ling. Qat'iyligingiz raqibingizga sizning ustingizdan hukmronlik qilishga va qo'rqitishga imkon bermaydi. Rostgo'ylicingiz

axloq qoidalarini buzishga tortilishingizga yo‘l qo‘ymaydi. Samimiyligingiz opponentlar bilan hamkorlik qilishga tayyor ekanligingizdan dalolat beradi⁴.

Ruhshunoslar mojaroli vaziyatda o‘z qalbingiz buyurganini qilishni maslahat berishadi. Agar biror shaxs nohaqlikdan xafa bo‘gan bo‘lsa, kayfiyati buzilgan, o‘zini kamsitilgan xis qilsa, unda zudlik bilan bu haqda aytish kerak. O‘z xissiyotlari haqida rostini aytish ichida saqlab yurish va to‘g‘ri kelgan odamga zaxrini sochishdan ancha yaxshi. Bu holda stolni mushtlab urish yoki xafa qilganni yoqasidan olish shart emas, faqatgina unga qarab: “Menga bu yoqmadi” deyish kifoya va bu nafratni ancha pasaytiradi⁵.

Agressiv, ayblovchi taktika muammolarni hal qilib bera olmaydi, aksincha, bu insonlarning himoyalanishi va o‘z fikrida qat‘iy turib olishiga majbur qiladi. Bunday hollarda raqibning (yoki opponent) shaxsiy xususiyatlari haqida emas, o‘z hissiyotlari haqida gapirish tavsiya qilinadi.

Masalan ona o‘z o‘g‘liga: “Qizg‘anchiq, nima uchun sen hech ukangga o‘yinchoqlaringni bermaysan?”–degandan ko‘ra: “Men ukang bilan o‘yinchoqlaringni birga o‘ynamaganingdan xafaman”,–desa, yaxshiroq bo‘ladi va bola o‘z onasini ranjitmaslikka harakat qiladi. Sodir etilgan ko‘ngilsizlikda o‘z ichki kechinmalar bilan o‘rtoqlashgandan so‘ng, uni hal qilish mumkin bo‘lgan o‘ylarni tavsiya qilish mumkin. Demak, ona: “O‘g‘lim, agar sen ukangga o‘zingni moshinangni berib tursang, u senga o‘zining filchasini o‘ynashga beradi” deb tushuntirsa, to‘g‘ri bo‘ladi.

2.2. Nutqiy kommunikatsiya tarkibi

Ishimizning boshida aytib o‘tganimizdek, nutqiy muloqot o‘nlab etnik (milliy), etnografik, ijtimoiy, tarixiy, etik-estetik, falsafiy - madaniy va jumladan, bir tarkibiy qism sifatida sof lingvistik (lisoniy) omillarning murakkab sistemasidir. Insoniy faoliyatning boshqa turlari ham (chunonchi, kiyinish, ishlash, o‘qish, o‘rganish, yaratish va hokazolar) mana shunday ko‘p tarkibli sistemalardan iborat. Insonning faol shaxs (komogens) sifatidagi serqirra faoliyatini o‘rganuvchi fan hozirgi kunda kulturologiya deb nomlanmokda. *Diskursologiya* kabi murakkab butunlik mana shu *kulturologiya*ning bir tarmog‘i sifatida qaraladi.

Muloqot, jumladan nutqiy muloqot inson faoliyatining mahsuli ekan faoliyatning o‘zi nima? degan savol tug‘ilishi tabiiy. Mana shu jarayon psixologiya va falsafaning juda chigal

⁴ Safarov Sh., Toirova G., Nutqning etnosotsiopragsmatik tahlili asoslari. O‘quv qo‘llanma. – Samarqand, SamDCHTI nashri, 2007. – 39 bet.

⁵ Ключев Е.В. Речевая коммуникация. М.: ПРИОР, 1998.

muammolaridan biridir. Insoniy faoliyatda subyektiv, ya'ni inson uchun obyektiv - insondan tashqarida bo'lgan borlik uchun xos tomonlarni ajratish, bir-biridan farqlash faoliyat jarayonida subyektivlik sanaladi. Subyektivlik va obyektivlikning o'zaro uyg'unlashuvini o'rganish masalasida faylasuflar, ruhshunoslar va tilshunoslar xilma-xil nuqtai nazarda turadilar. Har bir fanda bu masalaga daxldor fikr va yondashuvlar o'nlab maktab, yo'nalishlarni yuzaga keltirgan. Xaqiqatdan ham, insoniy faoliyat, ya'ni istagan turdagi ish kimningdir alohida xususiy mahsulidir. U katta bir jamoa tomonidan amalga oshirilsa, alohida shaxslarning harakati samarasi sanaladi. Bundan xulosa qilish mumkinki, insoniy faoliyat mohiyatan subyektivdir. Faoliyat alohida individlar tomonidan amalga oshirilsa-da, bu faoliyat boshqa bir individlar tomonidan o'qiladi, baholanadi va unda shaxsiy munosabat tuyg'ulari uyg'onadi. Agar o'zga individ faoliyati, baholovchi individ uchun ham xos bo'lsa, faoliyatining uqilishi, baholanishi shu faoliyatga munosabat tuyg'usining shakllanishi bilan bog'liq bo'lib qoladi.

Biz insonlar o'rtasidagi kommunikatsiyada so'zlarni shunchaki uzatish va qabul qilishdan ko'ra ko'proq hodisa yuz berishiga amin bo'ldik. Hatto so'zning asl ma'nosi so'z ma'nosini kuchaytirish va isbotlash (dalillash, tasdiqlash) uchun va, hattoki, o'zining aytgan so'zlarini masxara qilish, teskari ma'no berishda verbal va noverbal muloqot vositalari birligidan namoyon bo'ladi hamda aniqlashadi. Shu bilan birgalikda, o'z-o'zidan olib ishlatilayotgan so'zlar muloqotning asl komponenti bo'ladi.

Verbal muloqot inson nutqining ko'proq tadqiq qilingan turi hisoblanadi. Bundan tashqari bu xayoldagi fikrni uzatishning universal usulidir. Noverbal tilga ko'pgina xohlagan belgisi yoki ko'rsatkichli sistemadagi ma'lumotlarni "tarjima" qilish mumkin. Masalan, svetofoarning qizil chirog'i "to'xtash" ma'nosini, yashil rangi esa "yo'l ochiq", "o'tish mumkin" ma'nosini va h.k.

Kommunikatsiyaning nutqiy tomoni ko'pqirrali murakkab strukturaga ega (fonemaning differensial belgisidan tortib, to tekst va intertekstgacha) va turli stilistik ko'rinishda namoyon bo'ladi (turli stil va janrlar, so'zlashuv va badiiy nutq, sheva va jargonlar, h.k.). Barcha nutqiy muloqot xarakteristikasi va boshqa kommunikatsion aktning komponentlari uning (omadli yoki omadsiz) amalga oshishiga imkon beradi. Boshqalar bilan suhbatda biz keng miqyosdagi "inventarlar"dan (zamonaviy tilshunoslikda uni ba'zan "maydon" deyishadi), ya'ni nutqiy bo'lgan va nutqiy bo'lmagan kommunikatsiyada shunday imkoniyatli vositalar tanlaymizki, mazkur holatda bizning fikrimizni ifodalashda ular eng ma'quldek tuyuladi. Bu ijtimoiy (sotsial) ahamiyatga ega tanlovdir. Ushbu jarayon cheksiz va benihoya rang-barang. Shoir O.E.Mendelshtam yozadi: "Men so'zimni unutdim, nima demoqchi edim: ko'r qaldirg'och soyalar saroyiga qaytadi...". Qanchadan-qancha bunday

qaldirg'ochlar o'z maqsadi sari uchib yeta olmaydi va qanchasi "soyalar saroyi"dagi o'z inlarini tark eta olishmaydi – shuncha noaniq fikrlar va aytilmay qolgan so'zlar bizning hayotimiz davomida ergashib yuradi.⁶

Nutqiy kommunikatsiya bilan ta'minlangan sistema (tizim) – inson tili yoki lisonni tilshunoslik o'rganadi. Tilshunoslikka oid darsliklardan nutqiy kommunikatsiya muammolariga doir nazariyalarni o'rganish tavsiya etiladi. Ikkita "mumtoz" darslik mavjud deb hisoblanadi: A.A.Reformatskiy va Y.S.Maslov darsliklari. Xususiy tilshunoslikdan tashqari nutqiy muloqot yondosh fanlarda: ijtimoiy lingvistika, psixolingvistika va psixologiyaning o'zida ham o'rganiladi.

Nutqning eng umumiy kommunikativ xususiyatlariga to'xtalamiz. Kommunikatsiya nazariyasi nuqtai nazaridan nutq umumiy kommunikatsion aktga kiradi va quyidagi tarkibda namoyon bo'ladi:

- nutq – kommunikatsion madaniyat va umuman madaniyatning bir qismi hisoblanadi;
- nutq – kommunikantning ijtimoiy rolini (social identity) shakllanishida imkon tug'diradi;
- nutq yordamida kommunikantning o'zaro ijtimoiy e'tirofi amalga oshadi;
- nutqiy kommunikatsiyada ijtimoiy mazmun, mohiyat va ma'nolar hosil bo'ladi.

Nutqiy kommunikatsiyada biz yana bir bor so'zlar shunchaki biror predmet ifoda vositalarigina emasligiga ishonch hosil qilamiz. Kommunikatsiyada so'zlarni qo'llab biz mazkur jamiyat va madaniyatga taalluqli butun g'oyalar, e'tiqod, miqlar tizimini yaratamiz. Ba'zan muxojirga bir-biriga o'xsha bo'lgan so'zlarning ma'nolarini tushunishi va to'g'ri talaffuz qilishidan oldin madaniyatlararo moslik, muvofiqlik haqidagi ma'ruzani o'qishga to'g'ri keladi. Xatto to'liq tarjima qilish mumkin bo'lgan leksemalar ham turlicha madaniy va kommunikativ qiymatga ega. Bir madaniyat tarkibida so'zlarni qo'llanilishida farqni ko'rish mumkin. Bizning so'zlashimiz boshqa kommunikatga bizning kimligimiz haqida tasavvur uyg'otadi. Mashhur maqolni o'zgartirishimiz mumkin: Sen menga so'zla, men senga kimligingni aytaman. Kommunikant ijtimoiy rolni bajarayotganda buni yaqqol ko'rishimiz mumkin (korxonaharbari, kema kapitani, maktab direktori – ham tashqi ko'rinish, ham mimika va xatti-harakatlar, nutqdagi intonatsiya va diksiya...). Paralingvistik vositalar bu yerda juda ham ahamiyatlidir. Status (haq-huquqli) rollarning buzilishi bir vaqtning o'zida verbal va noverbal sferada kuzatiladi hamda yangi ma'no ifodalaydi: bunday buzilish yangi axborotni olib keladi.

⁶ Лабунская.В.А. Экспрессия человека: общение и межличностное познание. "Феникс". Ростов-на-Дону.1999.

Nutqdan foydalanib biz suhbatdoshimizning ijtimoiy statusini tan olishimiz yoki tan olmasligimiz mumkin. Chunonchi, biz birovga salom berar ekanmiz odob nuqtai nazaridan qo‘lni ko‘ksimizga qo‘yib, boshni sal egib, ta‘zimga yaqin harakat qilib salomlashamiz. Bu – o‘zbekona urf-odati. Shunda bu nolisoniy, mohiyatan etnik-etnografik tamoyillar bilan birga, albatta, «Assalomu alaykum!» lisoniy iborasi ham ishlatilishi zarur. Bosh kiyimini yechib salomlashish rus xalqiga xos, hind xalqi esa qo‘l kaftlarini bir-biriga jipslashtirgan holda salomlashadi. Hatto, o‘zbeklarning o‘zini ichida turli toifa va guruhlarning bir-biri bilan salomlashishi jarayonida lisoniy va nolisoniy vositalar, nutqiy shtamplar, harakat va holatlar bir xil emas. Bularni hisobga olish esa, nutq odobi uchun juda zarurdir.

Nutq faoliyati insonda tabiiy qobiliyatmi yoki ijtimoiymi? Jamiyatda hosil qilingan ko‘nikma, malaka, xislat va xususiyat degan jihatlar ham muloqotshunoslikning chigal va ayni zamonda asosiy masalalaridan sanaladi. Nutqda obyektivlik va subyektivlikni uzil-kesil farqlash mumkin emas. Nutqiy faoliyat obyektiv hodisami? Subyektivmi? Savolga qatiy javob bo‘lmagani, bu masalaga ham dialektik yondashishimizga to‘g‘ri keladi. Nutqiy faoliyat genetik, (lisoniy, avloddan-avlodga o‘tuvchi) nutqiy qobiliyatga ega bo‘lgan mavjudotning insoniy jamiyatda rivojlanish samarasidan paydo bo‘ladi. Bu hodisani qaysi jihatlari bilandir o‘simlik, serhosil yer va sog‘lom urug‘ga qiyoslash mumkin. Masalan, urug‘ – genetik, tabiiy (ilohiy) nutqiy qobiliyatga o‘xshatilsa, serhosil yer – insoniy jamiyatga, o‘simlik esa – nutq faoliyatiga qiyoslanadi. Shunga ko‘ra bu hodisani, insoniy nutqiy faoliyatni, genetik odamga ontologik tabiiy ilohiy ravishda mujassamlangan biofiziopsixologik qobiliyatning ijtimoiy taraqqiyoti samarasi sifatida baholash mumkin. Nutqning, muloqot jarayonining serkomponentligi mana shu asosiy sabab va ontologik asos bilan belgilanadi.

Har qanday faoliyat o‘zining amaliy qimmatini bilan ahamiyatlidir. Nutqiy faoliyat bo‘lganligi uchun muloqot nutqi sarasi ham nutqning ta‘sirchanligi bilan belgilanadi. Nutq ta‘sirchanligi deganda nimani tushunish lozim? Mumtozlarimiz azal-azaldan nutq so‘zlovchini tinglovchilarga tanishtiruvchi asosiy omil ekanligini aytib o‘tganlar. Turkiy qomusiy asarlardan birida, jumladan, Yusuf Xos Xojib asarining «So‘zlash avlomi gapirishmi» deb nomlangan maxsus bobida: «Kishi so‘zlamasa, uning o‘zligini hech kim ham taniyolmas edi» degan g‘oyani ilgari suradi, shuning uchun muloqot jarayonida so‘zlovchi (diskurs nazariyasida bu kommunikator deb ataladi) tinglovchiga (adresat) o‘z nutqi yoki muloqot jarayoni orqali o‘zini tanitadi. Muloqot jarayonidan, albatta, ular ma‘lum maqsadni ko‘zlaydilar. So‘zlovchi va tinglovchilarning (kommunikantlar) bir-birlariga o‘zlarini tanitishlari, maqsadlarini yuzaga chiqarishlari darajasi muloqot jarayonining amaliy samarasidir. Uning samaradorligi amaliy, pragmatik qiymati esa ahamiyatli sanalishini unutmashimiz lozim.

Verbal va noverbal suhbatda turli vositalardan foydalanish ma'lum ijtimoiy holatni shakllantirish va tushunish uchun imkoniyat beradi. Ayollarga qilinadigan iltifot har doim ham uning rostdan ham go'zal yoki yoqimli ekanligini ifodalamaydi. Bu "kommunikativ jarayon" kommunikantlar o'rtasida turli ijtimoiy holatdarni belgilab beradi. Ayol va erkaklar davrasida turli xil leksik birliklar ishlatiladi. Aralash davralarda esa turli qupol, birovlarining oriyatiga tegadigan so'zlardan ishlatishga yo'l qo'yilmaydi. Suhbatlar davomida davraning sotsialmadaniy saviyasi, davra a'zolarining yoshi va jarayon sodir etilayotgan joy inobatga olinadi.

2.3. Kommunikativ mahorat va kommunikatsiya muvaffaqiyatlari

Muloqot jarayonida kommunikantlarning holatida ma'lum maqsad kuzatiladi. Kommunikativ maqsadlarga erishish uchun biz kommunikativ strategiya, kommunikativ taktika, kommunikativ muvaffaqiyat singari usullardan foydalanamiz. Kommunikativ maqsad deb kommunikativ akt yo'naltirilgan strategik natijaga aytiladi.

Kommunikativ muhitda ma'lum bir vaqtda boshqarilayotgan jamiyat tomonidan kommunikativ konvensiyalar belgilanadi. Masalan, Oliy Majlis, Qonun chiqaruvchi organlar yoki Prezident qarorlari shular jumlasidandir.

Sud yoki ilmiy nutq – millatlar aro kommunikativ madaniyatni farqlovchi konvensiyalardan biri.

Kommunikativ strategiya – bu turli xil verbal va noverbal vositalar ma'lum kommunikativ maqsadga erishish uchun hamkorlikning bir bo'lagidir. YE.V.Klyuyev shunday yozadi: "... kommunikativ akt yo'naltirilgan strategik natija".⁷ Strategiya – umumiy qolip, tartib-intizom. Sotuvchilarni, ba'zan, o'z mollarini sotish strategiyasini xaridor bilan kommunikatsiya orqali olib borishga o'rgatishadi. Ba'zida sotuvchi u yoki bu tovarning yaxshi yoki yomonligini be'malol aytishi mumkin. Lekin shu bilan birgalikda u boshqa bir tovarning yashirin holda reklamasini qiladi! Sotuvchi noverbal usulni qo'llashi mumkin (buyumlarga daxldor turli illyustratsiyali kitobcha yoki jurnallarni birgalikda ko'rishni taklif qilish – xaridorning shaxsiy potensial bo'shlig'iga kirib borish). Biz har kuni turli insonlar uchun va turli kommunikatsion maqsadlar uchun salomlashishning ma'lum strategiyalarini qo'llaymiz. Ko'plab strategiyalar rituallashib, nutqiy konvensiyalarga aylanadi va "rema"lik hamda "axborot"lik xususiyatini yo'qotadi. Konvensiyalarning buzilishi "xabar, ma'lumot" (soobsheniye) sifatida ko'rilishi mumkin. Deylik, siz har kuni ishga kechikib kelib, turli bahonalar, masalan transport vositalaring yomon ishlashidan shikoyat qilib o'zingizni

⁷ Ключев Е.В. Речевая коммуникация. М.: ПРИОР, 1998.

oqlaysiz. Sizga sekin-asta ishonmay qo'yishadi. Lekin bu holat rostdan ham sodir bo'lsa, sizning rost gapingizga hech kim ishonmaydi. Bu holatda paradoksal prinsipni o'ylab topish mumkin: shunday aldaginki, senga ishonishsin. Siyosatda analogiyalar o'z-o'zidan kelib chiqadi: bir xil argument yoki shiorni ko'p marotaba takrorlab bo'lmaydi: u o'zining qimmatini yo'qotadi va unga ishonch darajasi keskin pasayadi. So'zlar ham kiymlar kabi eskiradi.

Kommunikativ taktika – kommunikativ strategiyaga nisbatan kommunikativ jarayonni kuzatadigan kichikroq ko'lam hisoblanadi. U kommunikativ maqsadlarni emas, balki alohida kommunikativ niyatlarning o'zaro munosabatlarini o'rganadi.

Kommunikativ tajriba kommunikativ shaxsning shakllanishida bevosita aloqador. So'zlarning ma'nosi xotiramizda o'tmishdagi kontekstlar va ularda ishlatilganlarning natijalari sifatida saqlanadi. Xuddi shunday kommunikativ tajriba omadli va omadsiz kommunikativ taktikalarning majmui sifatida tushuniladi.

Kommunikativ strategiyadagi ijtimoiy-tarixiy o'zgarishning muvaffaqiyati yana bir bor kommunikatsiya nazariyasi va texnologiyasida uzluksiz ilmiy-tadqiqot ishlari olib borish lozimligini ta'kidlaydi. Kommunikativ qoidalar analizi, vazifalaridan qat'iy nazar, turli tomonlar va parametrlarni o'z ichiga olishi mumkin. Masalan G.G.Pochepsovning kitobida siyosiy rahbarlarning kommunikativ xulqi analiz qilinadi va shu bilan birga psixologik analiz (motivlar, tasavvurlar, temperament va shaxslararo xarakteristika), motivatsion analiz (yaqin aloqalar o'rnatish, hukumatga erishish va boshqarish, motiv va xalqning o'zaro bog'liqligi), kognitiv va operatsion analiz (qarashlarning tizimi va tuzilishi), binar–kontent analiz (+/- prinsipi asosidagi diskurs, o'z fikrini bayon etish analizi), rolli analizlar (siyosiy arboblarning rollari) o'tkaziladi.

3-BOB. NOVERBAL KOMMUNIKATSIYA

3.1. Noverbal signallar va tasniflar

Noverbal muloqot soʻzlarga tayanmaydigan harakat va jestlardan iborat boʻlgan barcha shakllarni oʻzida mujassam etgan til sifatida mashhur. Psixologlarning eʼtirof etishicha, noverbal signallarni oʻqish samarali muloqotning muhim shartidir. Nima uchun noverbal signallar muloqotda shunchalik muhim?

Birinchidan, 70%ga yaqin maʼlumotni inson koʻrish, kuzatish kanallari orqali (vizual) qabul qiladi.

Ikkinchidan, noverbal signallar suhbatdoshning haqiqiy xislari va fikrlarini tushunishni taqozo etadi;

Uchinchidan, bizning suhbatdoshga munosabatimiz koʻpincha birinchi taassurot orqali shakllanadi. Bu, oʻz navbatida, noverbal faktorlarning taʼsiri natijasidir – yurish-turish, yuz tuzilishi, qarash, oʻzni tutish, kiynish va h.k.

Ayniqsa noverbal signallarning qiymati shundaki, ular soʻzlardan farqli oʻlaroq oʻz-oʻzidan, samimiy tarzda nutqqa chiqadi.

Ish yuzasidagi muzokaralarda noverbal signallar katta ahamiyatga egaligi eksperimental tadqiqotlarda tasdiqlanadi, yaʼni soʻzlar (biz shunchalik katta ahamiyat beradigan) faqat 7% maʼnoni, 38% tovush va intonatsiya maʼnosini va 55% imo-ishoralar suhbat mazmunini ochib bera oladi.

Noverbal muloqot oʻzida beshta tasnifni jam qilgan:

1. Makon tasnifi.
2. Nigoh.
3. Oʻzida quyidagilarni qamrab olgan optik-kinetik tasnif:
 - suhbatdoshning tashqi koʻrinishi;
 - mimika (yuz ifodasi);
 - pantomimika (imo-ishoralar)
4. Paralingvistik yoki nutqqa yaqin tasnif:
 - ovozning vokal sifati;
 - uning diapozoni;
 - toni;
 - tembri.
5. Ekstralingvistik yoki nutqdan tashqari tasnif:

- нутқнинг темпи;
- pauza;
- kulgu va h.k.

Biz suhbatdoshimiz haqida maksimum ma'lumot beruvchi uchta – nigoh, makon va optik-kinetik tasniflarni o'rgandik.

Kinetik vositalarga (insoniy tashqi tuyg'u va emotsiyalar paydo bo'lishiga) yuzning ifodasi, mimika, holati, vizual kommunikatsiya (ko'zlarning harakati, nigohlar) kiradi. Bu noverbal komponentlar juda katta informatsion vazifani tashiydi. Turli tillarda so'zlovchilarning kinesikadan foydalanishi ayniqsa o'ziga xos holatlardan biridir. Imo-ishora va ma'noli harakatlar bu borada muloqotda yagona imkoniyat bo'lib qoladi va juda katta ahamiyatga ega bo'lgan kommunikatsion funktsiya vazifasini bajaradi.

T.A.van Deyk⁸ fikrni bayon etishda paralingvistik faoliyatni alohida ko'rsatadi va unga deyktik hamda turli imo-ishoralar, yuz tuzilishi, gavdaning harakati, ishtirokchilarning jismoniy harakatini alohida ajratib ko'rsatadi.

Noverbal sohaga muloqotning aksional komponentlari kiradi. Aksional komponent nutqni kuzatuvchi kommunikantlarning harakatini namoyon etadi. Masalan, gapirayotgan shaxsning iltimosiga javob qaytarishi uchun (aytaylik, chiroqni yoqish, gazetani olib berish va h.k.) adresat talab qilinayotgan harakatni amalga oshiradi. Shu tariqa kommunikatsiya jarayonida noverbal muloqot verbal muloqot bilan navbatma-navbat amalga oshishi mumkin.

O'z mohiyatiga ko'ra noverbal komponentlar boshqa semiotik sistemalarda (masalan, tasvir, madaniyatning namoyon bo'lishi, odob-axloq formulalarida va h.k.), shuningdek, predmetli yoki situativ bo'lishi mumkin. Buning ostida kommunikatsiya ishtirokchilari atrofidagi obyekt tushuniladi.

3.2. Noverbal ma'lumot bilan almashinish

Verbal simvollar (so'zlar) bizning g'oyalarimizni kodlash uchun ishlatiladigan asosiy vositamiz bo'lsa-da, biz noverbal simvollarni ma'lumotlarni translyatsiya qilish uchun ishlatamiz. Noverbal kommunikatsiyada so'zdan tashqari istalgan simvolni qo'llashimiz mumkin. Ko'pincha noverbal muloqot bir vaqtda verbal muloqot bilan birga bo'lishi mumkin va bu so'zning ma'nosini kuchaytirishi yoki o'zgartirishi mumkin. Nigohlar orqali ishora, yuz ifodasi, masalan, tarjayish va norozilik, xayronlikdan qoshlarning ko'tarilishi, jonli yoki qotib qolgan nigoh, rozilik va norozilikni ifodalagan qarash – bularning barchasi noverbal kommunikatsiya. Qo'l barmoqlarining ko'rsatishni ifodalashi, og'zni qo'l bilan yopish

⁸ Ван Дейк, Т. А. Язык. Познание. Коммуникация. М., 1989. -346

(hayrat, qo‘rqish, tasodifiy mumkin bo‘lmagan gapni aytib yuborganda, sirni oshkor qilib qo‘yganda), bo‘shashib turish, qo‘llarni belga, boshga, orqaga, ko‘krak ustiga qo‘yib turish ham fikrni noverbal uzatishdir.

Antropolog Eduard T.Xollning fikricha inson biror narsaga qattiq qiziqsa, uning ko‘z qorachiq-lari kengayar ekan. Uning fikricha bu ma‘lumot arab dunyosida yuz yildan buyon bilishadi. Shuning uchun ba‘zida qora ko‘zonak taqish o‘ta qiziquvchilarga xosdir.⁹

So‘zlarni qanday talaffuz qilishimiz ham noverbal kommunikatsiyani shakllantiradi. Intonatsiya va ohang, ovoz tembri, nutqning ravonligi va h.k. nazarda tutiladi. Tajribalardan ma‘lumki, biz fikrimizni qanday bayon etishimizga qarab, gapning mazmuni ham keskin o‘zgarishi mumkin.

Tajribalarga asoslanib, nutqiy ma‘lumotning ma‘lum qismi fikr almashinayotganda tilning holati, vaziyati va ovozning jarangdorligiga ko‘ra qabul qilinadi. 55% ma‘lumot yuz ifodasi, imo-ishora orqali, 38% esa intonatsiya orqali qabul qilinadi. Faqat 7%i biz gaplashayotganimizda so‘zlarni tashkil qilar ekan. Boshqacha aytganda, ko‘p hollarda bizning qanday gapirishimiz talaffuz qilayotgan so‘zlardan muhimroq. Boshqacha aytganda, ko‘p hollarda bizning gapirishimiz aytmochi bo‘lgan so‘zimizdan muhimroqdir. Agarda suhbatdoshimiz “Yaxshi... men ko‘rib chiqaman”, – desa, “yaxshi” so‘zidan keyingi pauza shuni bildiradiki, rahbar yoki boshliqning hozir bundan boshqa ishi (tashvishi) ortib yotibdi va hozir uni ko‘rib chiqishga yo umuman vaqti yo‘q, yoki qanday xulosa berishni bilmaydi.

Ma‘lumotlar almashinish jarayonida noverbal belgilar shovqin hosil qilishi mumkinligi sahnasini tasavvur qilib ko‘ring. Siz boshlig‘ingizning xonasiga o‘z proyektigizga kerakli ma‘lumotni olish uchun kirasiz. Siz kirib keldingiz, u esa stoli ustidagi qog‘ozlarni bir necha sekund titkilaydi. Keyin soatiga qarab, yotsiragan ifodasiz ovoz bilan: “Sizga qanday foydam tegishi mumkin?”–deydi.

Uning so‘zlari o‘z-o‘zidan salbiy ma‘no ifodalama-sa-da, tilning ma‘nodor ifodasi siz – uni ishdan nomaqbul chalg‘ituvchi ekanligingizni aniq ko‘rsatadi. Siz qanday ahvolda endi unga savollar berasiz? Keyingi safar boshlig‘ingizga biror savol bilan murojaat qilishda xayolingizga qanday fikrlar keladi? Tasavvur qilish mumkinki, hech qanday ijobiy holat yuz bermaydi. Endi boshqacha tasavvur qilib ko‘ring: siz xonaga kirib keldingiz va boshlig‘ingiz nigohini sizga ko‘tarib: “Proyekt qanday ketyapti? Sizga qanday foydam tegishi mumkin?”–deydi.

⁹ Кнапп М.Л. Невербальные коммуникации. М.: ПРИОР. 2000

Ikkala holatda ham bir xil soʻzlar ishlatiladi. Lekin mazkur holatda insonlar oʻrtasidagi suhbatlarda aksar uchrab turadigan noverbal belgilar verbal belgilarni toʻligʻicha bosib ketadi. Bundan shunday muhim xulosa chiqarish mumkin: qoʻllanilayotgan noverbal belgilar siz ifodalashni niyat qilgan maʼlumotlarga gʻoyalaringiz mos kelishi kerak. Aks holda noverbal belgilar shunday tushunmovchilikni keltirib chiqaradiki, retsidiyent yoki qoʻl ostingizdagi xodimlar maʼlumotlarni notoʻgʻri tushinishlari, qabul qilishlari mumkin.

Semantik baryerlar singari noverbal maʼlumot almashinishda madaniy tafovutlar tushunchalar oʻrtasida katta toʻsiqlarni hosil qilishi mumkin. Masalan, siz yaponlardan tashrif qogʻozini olsangiz, uni tezda oʻqib koʻrishingiz lozim. Agar siz uni birdaniga choʻntagingizga solib qoʻysangiz, ahamiyatsiz inson sifatida qabul qilgan boʻlasiz.

Shunday qilib, noverbal muloqot orqali suhbatdosh hodisaga oʻzining haqiqiy munosabatini namoyon qiladi. Ushbu holatda sizning vazifangiz esa bunday hodisalarni uning ortida nima yashirinib turganini toʻgʻri tushunishdir. Bundan tashqari shaxsiy noverbal muomalani boshqarish va tushunish orqali, siz suhbatdoshning ishonchiga kirib borasiz va u bilan kontakt (muloqot) tiklay olasiz.

3.3. Oʻqituvchi va oʻquvchi oʻrtasida noverbal muloqot

Oʻqitishning interfaol metodlari. «Kadrlar tayyorlash milliy dastri»da oʻsib kelayotgan avlodni mustaqil fikrlaydigan qilib tarbiyalash vazifasi qoʻyilgan. Ushbu masalani hal etilishi koʻp jihatdan oʻqitishning interfaol metodlarini qoʻllashga ham bogʻliq.

Avvalo "interfaol (interaktiv)" tushunchani aniqlashtirib olaylik. "Interaktiv" degan soʻz inglizcha "interact" soʻzidan kelib chiqqan. "Inter" – oʻzaro, "act" – ish koʻrmoq, ishlamoq degan maʼnolarni anglatadi. Demak, interaktiv deganda oʻzaro ish koʻrish, faoliyat koʻrsatish yoki suhbat bilan yoki tartibda kim bilandir (inson bilan) dialog (muloqot) holatida boʻlish tushuniladi. Shunday qilib, interfaol oʻqitish – bu, avvalambor muloqatli oʻqitish boʻlib, jarayonning borishida oʻqituvchi va oʻquvchi orasida oʻzaro taʼsir amalga oshiriladi.

Interfaol oʻqitishning mohiyati oʻquv jarayonini shunday tashkil etadiki unda barcha oʻquvchilar bilish jarayoniga jalb qilingan boʻlib, erkin fikrlash, tahlil qilish va mantiqiy fikr yuritish imkoniyatlariga ega boʻladilar.

Bilish jarayonida oʻquvchilarning birgalikdagi faoliyati deganda, ularni har birining oʻziga xos aloqada individual hissa qoʻshishi, oʻzaro bilimlar, gʻoyalar va faoliyat usullari bilan almashinishlari tushuniladi. Shu bilan birga, bularning hammasi oʻzaro hayri hohlik va qoʻllab – quvvatlash muhitida amalga oshiriladi. Bu esa oʻz navbatida yangi bilimlarni

olishgagina imkoniyat bermasdan, balki bilish faoliyatining o'zini ham rivojlantiradi, uni yanada yuqoriroq kooperatsiya va hamkorlik pog'onalariga olib chiqadi.

Darslardagi interaktiv faoliyat o'zaro tushunishga, hamkorlikda faoliyat yuritishga, umumiy, lekin har bir ishtirokchi uchun ahamiyatli masalalarni birgalikda yechishga olib keladigan dialogli aloqani tashkil etish va rivojlantirishni ko'zda tutadi. Interaktiv metod bitta so'zga chiquvchining, shuningdek bitta fikrning boshqa fikrlar ustidan dominantlik qilishligini chiqarib tashlaydi.

Dialogli o'qitish jarayonida o'quvchilar tanqidiy fikrlashga, shart-sharoitlarni va tegishli axborotni tahlil qilish asosida murakkab muammolarni yechishga, alternativ fikrlarni chamalab ko'rishga, ulab va asosli ravishda qarorlar qabul qilishga, diskussiyalarda ishtirok etishga, boshqalar bilan muloqat qilishga o'rganadilar. Buning uchun darslarda individual, juftli va guruhli ishlar tashkil etiladi, izlanuvchi loyihalar, rolli o'yinlar qo'llaniladi, hujjatlar va axborotning turli manbalari bilan ish olib boriladi, ijodiy ishlar qo'llaniladi.

Interaktiv o'qitishni tashkilotchilari uchun, sof o'quv maqsadlaridan tashqari quyidagi jihatlarni ham muhimdir:

- guruhdagi o'quvchilarning o'zaro muloqatlari jarayonida, boshqalarning qadriyatlarini tushinib yetish;
- boshqalar bilan o'zaro muloqatda bo'lish va ularning yordamiga muhtojlik zaruratining shakllanishi;
- o'quvchilarda musobaqa, raqobatchilik kayfiyatlarini rivojlantirish. Shuning uchun interaktiv o'qitish guruhlarida muvaffaqiyatli faoliyat ko'rsatish uchun zarur bo'lgan ikkita asosiy funksiyalar amalga oshirilishi lozim:
 - o'qitishning pragmatik jihati qo'yilgan o'quv masalasini yechishlikning shartligi;
 - tarbiyaviy masalalarni yechish (hamkorlikdagi ish jarayonida guruh a'zolariga yordam ko'rsatish, xulq-atvor normalarini shakllantirish).

Ushbu faktni alohida qayt etish lozimki, o'qitishning barcha interaktiv usullarini verbal (og'zaki) va noverbal usullarga ajratish mumkin.

Og'zakilarga quyidagilar kiradi:

vizual:

- yuz ifodasi, gavdaning xolati, harakatlar, ko'zlar orqali aloqa.

akustik:

- intonatsiya, ovoz balandligi, tembr, nutq tempi, tovush balandligi, nutqiy pauzalar va xokazo.

Verbal usullar orasida quyidagilarni ajratib ko'rsatish mumkin:

- "oxiri ochiq" bo'lgan savollar, ya'ni yagona "to'g'ri" javobga emas, balki muammo

(savol) bo'yicha turli nuqtai nazarlarni bayon qila olishga yo'naltirilgan savollarni bera olish qobiliyati;

- o'quvchilar bilan muloqatda o'qituvchi tomonidan o'zining nuqtai nazarini hal qiluvchi nuqtai nazar deb emas, balki neytral deb aniqlanishi. Bu narsa mashg'ulot paytida o'quvchilarga qo'rqmasdan "to'g'ri " va "noto'g'ri" nuqtai nazarlarini bayon etish imkoniyatini beradi;

- mashg'ulotning tahlil va o'z-o'zini tahlil qilishga tayyorgarlik. Ushbu holat mashg'ulotlarda savollar - nima?, qanday? va nima uchun? sodir bo'lganini, o'zaro faoliyat qayerda "osilib" qolganini, u nima bilan bog'liq ekanligini, keyinchalik bunday holatlarni ro'y bermaslik uchun nimalar qilish kerakligi va boshqalarni tushinib olishga yordam beradi;

- mashg'ulotning borishini, uning kulminatsiyasini, natijaviyligini va boshqa kuzatish imkonini beruvchi yozma xotiralarni yozib borish.

Birinchi bo'limga alohida e'tiborni qaratishni istar edik. O'qituvchining savoli – bu o'quvchining tafakkurini bostirish yoki rivojlantirish uchun kuchli vositadir. Savolning ikki xil turi mavjud (interaktiv o'qitish nuqtai nazaridan).

- o'quvchining fikr doirasini chegaralab, uni bilganlarni oddiy qayta tiklashga keltirib qo'yadigan savollar. Bunday savollar fikrlash jarayonini to'xtatib turishga xizmat qilib, o'quvchiga uning fikri hech kimni qiziqtirmasligi tushunib yetishiga olib keladi;

- fikr yuritish, o'ylash, tasavvur qilish, yaratish yoki sinchiklab tahlil etishga undovchi savollar. Bunday savollar fikrlash darajasini ko'tarish bilan birga, o'quvchilarda ularning ham fikri qimmatga ega ekanligiga ishonch uyg'otadi.

Vaziyat va distansiya

O'quvchilar bilan yuzma-yuz holatda muloqotga kirishish – bu odatda amalda qo'llaniladigan, garchi o'qituvchi va o'quvchining bir-biriga nisbatan joylashishning yagona usuli bo'lmasada, bevosita muloqotga kirishishning yaxshi holatidir. O'qituvchi va o'quvchining bir-biriga yuzma-yuz o'tirishi: “Men sizning oldingizdaman; siz bilan birgaman; muloqotga kirisha olaman” –mazmunidagi xabar yoki ma'lumotni beradi. Bunday vaziyat o'qituvchining muloqotga kirishishga tayyorligidan xabar beradi. Ba'zida o'qituvchi va o'quvchilarning yuzma-yuz o'tirishi noqulaylik tug'dirishi mumkin. Bunday vaziyatlarda sinf (auditoriya)dagi stol va stullarni boshqacha shaklda tartib bilan qo'yish mumkin. Lekin muloqotga kirish uchun barcha ko'rinib turishi va o'qituvchini ham o'tirganlar yaxshi ko'rib turishlari lozim. O'qituvchi dars o'tish uchun o'ziga mos vaziyat yaratishi ba'zi hollarda o'tiladigan mavzuning mohiyatiga ham bog'liq bo'lishi mumkin. Nima bo'lgan holda ham,

o'qituvchi va o'quvchi o'rtasidagi distansiya uzoqlashib ketmasligi va kerakli masofani saqlab qolishi zarur.

O'quvchilarning noverbal belgi va harakatlari uning kayfiyatini, darsni tinglayotgani yoki aksini, mavzuni o'zlashtirayotgani, butun fikri darsda yoki boshqa joyda ekanligini va h.k.larni ifodalashi mumkin. Masalan, o'quvchi o'zini orqaga tashlab, stulga bor gavdasi bilan suyanib o'tirsa, bu: "Men hech narsani tushunmayapman; men umuman boshqa narsalar haqida o'ylayapman; menga bu mutlaqo qiziqarli emas; mavzuni o'zim qaytadan o'qib tushunib olaman"-kabi ma'nolarni anglatishi mumkin. O'quvchini darsga jalb qilish uchun esa o'qituvchi verbal va noverbal muloqotni ustalik bilan barobar olib borishi kerak. Masalan, badiiy asarni tushuntirayotganda ma'lum bir gavda harakatlari so'zlayotgan nutqi bilan mos tushishi kerak. Ayniqsa, boshlang'ich sinf o'quvchilarini darsga jalb qilish uchun noverbal harakatlardan unumli foydalanish tavsiya etiladi. O'quvchining ko'ziga qarab gapirayotganda uning mavzuni o'zlashtirayotganligi yoki o'zlashtirmayotganligini o'qituvchi anglay olishi kerak. Mavzuni o'rindan qimirlamasdan, o'tirib tushuntirish auditoriyadagilarning diqqatini o'ziga jalb qila olmaslik, buning natijasida boshqalarga ham salbiy ta'sir ko'rsatish holatlari ko'p kuzatiladi. O'qituvchi kerakli joyda ovozni ko'tarishi, pasaytirishi, qo'llarni harakatga keltirishi, boshni qimirlatishi, nutq orasida logik urg'u, pauza, intonatsiyalardan unumli foydalanishi, sinfda u yoqdan bu yoqqa yurib har bir o'quvchini nazorati ostida mavzuni tushuntirishi – noverbal muloqotning asosiy shakllaridan hisoblanadi. Dars o'tish jarayonida o'zini va o'zgalarni hurmat qiladigan har qanday pedagog: "Men o'zimni to'g'ri tutayapmanmi? Ortiqcha harakatlar qilmayapmanmi? Qaysi holatim yoki odatim tinglovchilarga xush kelmayapti?" – deb o'ziga savol berib turishi kerak.

O'qituvchi va o'quvchi orasidagi distansiyada psixologik yaqinlik talab qilinadi. O'qituvchi oradagi masofaga e'tiborli bo'lishi, o'quvchidan qaytayotgan reaksiyaga o'zaro aloqa sifatida qarashi kerak. O'rtadagi yaqinlik suhbatning optimallashtirishiga, ta'sirli bo'lishiga va vaziyatga ta'sir qilish darajalariga ko'ra o'rganilishi lozim.

O'quvchilarning noverbal harakatlari ularning yoshi, ruhiy va jismoniy holati, darsga tayyorligi, odatlariga bog'liq bo'ladi. Bola darsga tayyor bo'lsa, o'z fikrini bemalol aytib bera olishiga ishonsa, o'zini erkin tutadi. Agar aksi bo'lsa, bola iloji boricha ko'zga ko'rinmayroq turishga harakat qiladi. Shuning uchun ba'zi darsni yaxshi o'zlashtirmaydigan o'quvchilar iloji boricha orqa partalarda, panaroq joylarda o'tirishga harakat qiladilar. Dars tayyorlamagan o'quvchini uning noverbal holatidan payqash juda oson. U o'zini panaga oladi, ya'ni boshini egib, ko'zini olib qochadi; oldida turga kitob va daftarlarni tartibsiz varaqlay boshlaydi yoki ulardan birini ochib labalarini qimirlatib o'zini berilib o'qiyotgan qilib

ko'rsatadi; ba'zi hollarda o'zini kasalga soladi. Darsga tayyor bolalar esa, aksincha, o'zlarini erkin tutib, qo'llarini baland ko'tarib javob berishga harakat qiladilar.

Yuz ifodasi

Yuz ifodasi inson va, ayniqsa, uning xissiyotlari haqida ma'lumot beruvchi muhim manba hisoblanadi. Aynan suhbatdoshning yuz mimikalari uning emotsional fikrini ifodalash uchun xizmat qiladi va kommunikatsiya jarayonini regulyatsiya qilish vositasi vazifasini bajaradi. Bundan tashqari, yuzdagi ta'sirchanlik o'quvchi uchun nafaqat o'qituvchi hissiyotlari haqida bevosita ma'lumot beradi, balki ularning ustidagi nazoratni saqlab qolish qobiliyatini ham namoyon qiladi.¹⁰

Ba'zi yuz ifodasi ta'sirchanligiga oid ma'lumotlarda to'xtalamiz. Yaxshi, ijobiy stimuly hosil qiluvchi tabassum tez-tez qo'llanadigan yuz mimikasining asosi hisoblanadi. "Tabassum, odat bo'yicha, do'stlik, o'rtoqlikni ifodalaydi. Lekin noqulay vaziyatdagi cheksiz tabassum, odatda ma'qullashni ko'tishni ifodalaydi... noqulay vaziyatdagi cho'zilgan tabassum kechirim va notinchlik holatini anglatadi... Qoshlar ko'tarilgan holdagi tabassum bo'yso'nishga tayyorlikni, qoshlar tushirilgan holdagi tabassum esa hayratlanishni ifodalaydi." (Yevsikova N.I.)

Chimirlan qoshlar o'z-o'zidan norozilikni ifodalaydi, lekin agar o'qituvchi (yoki tinglovchi) qoshlarni kamdan-kam holatda qimirlatsa, bu bilan u o'z tinglovchisiga uning nutqiga diqqatini to'liq qaratmaganligini ifodalaydi. Jag'larning qattiq qisib turilgani qat'iyatlilik va ishonchdan guvoh beradi, shu bilan birga agressiv kayfiyatni ham ifodalaydi. Qo'rquv, hayrat yoki ajablanish tinglovchining og'izni ochishiga majbur qilishi mumkin, go'yoki ushbu tuyg'udan ichda joy qolmayotganday.

Bular yuz ifodasiga oid suhbatdosh va tinglovchi o'rtasidagi aloqa munosabatga doir bir nechta misollar xolos. O'qituvchi o'zining va o'quvchilarning bunday mimik reaksiyalarni kuzatishi, ulardagi ma'nolarning yashirin refleksiya terapiya kommunikatsiya jarayonini albatta boyitishi mumkin.

Vizual kontakt

Ko'zlar – bu, ma'lumki, qalb oynasidir, shuning uchun vizual aloqani alohida spetsifik mahorat sifatida ajratib ko'rsatish mumkin. To'g'ridan-to'g'ri vizual aloqa, Stanislavskiy K.S. yozganidek yana bir bor: "Men sen bilanman, sen nima demoqchi bo'lsang, men shuni tinglamoqchiman". "Nigoh – qalbdan-qalbgacha, to'g'ridan-to'g'ri, bevosita

¹⁰ Биркенбил В. Язык интонации, мимики, жестов. СПб.: Питер, 1997.

sof holdagi aloqa.”¹¹ Lekin, bizning fikrimizcha, vizual kontakti saqlab turish va shu bilan birga chalg‘ib boshqa obyektlarga ham nigohni qaratmoq optimal variantlardan hisoblanadi. Ya’ni, vizual aloqa siz vaqti-vaqti bilan nigohingizni boshqa narsalarga ham qaratishingiz bilan buzilmaydi. Ammo nigohni tez-tez boshqa joylarga qaratilsa, nazoratni yo‘qotilsa, o‘quvchilar (yoki tinglovchilar) buni o‘ziga nisbatan maylsizlik deb tushunishi mumkin.

Vizual kontakt bu yana suhbatning o‘zaro regulyar jarayonidir. Kundalik muloqot tajribasidan ma’lumki, vizual aloqa yoqimli mavzular jarayonida ancha oson qo‘llanadi, ammo odatda suhbatdosh ko‘ngilga yoqmaydigan yoki chalkash mavzularda undan qochadi. Agar so‘zlovchi bir tinglovchining ko‘ziga qarasa, bir boshqa tomonlarga qarasa, demak u hali o‘z fikrini aytib tugatmagan. Odatda, so‘zlovchi o‘z fikrini aytib nihoyasiga yetkazayotganida suhbatdoshining ko‘ziga tik qaraydi va bu bilan uni suhbatni davom ettirishga da’vat etadi.

Ba’zi insonlarga to‘g‘ridan-to‘g‘ri vizual aloqaga kirishish qiyin. Shuning uchun ham undan o‘zlarini olib qochadilar. Agar suhbatdoshning vizual aloqada muammosi bo‘lsa, o‘z nigohini u obyektidan bu obyektga olib o‘tkazaversa, yoki o‘z nigohini tinglovchiga qattiq qadab tursa, tinglovchida muammo hosil qiladi hamda uni toliqtiradi.

So‘zlovchi va tinglovchi o‘rtasidagi o‘zaro muloqotning jonlanishida vizual aloqa – bu ikki shaxsning o‘zaro aloqa–munosabat jarayoni.

Ohang, temp (sur‘at) va ovoz balandligi

Ovoz – subyektiv xissiyot va ma’nolar to‘liq diapazonini ifodalovchi muhim vosita hisoblanadi. Ohang va temp insonning emotsional holati haqida to‘liq ma’lumot berishi mumkin. Odatda nutqning tezligi so‘zlovchi hayajonlanganda yoki xavotrlanganda oshadi. Suhbatdoshini o‘zining fikriga ishontirmoqchi bo‘lganlar ham juda tez gapiradi. Sekin ohang esa jabrlangan, kattaxillik yoki xoriganlik haqida guvohlik beradi.

Alohida so‘zlarni baland ohangda talaffuz qilish tuyg‘ular kuchining indikatorini ifodalaydi. U yoki bu ibora (jumla, fraza) intonatsiya (ohang)ga qarab turli ma’nolarni ifodalashi mumkin. Ko‘p hollarda insonlar so‘zga emas, aynan intonatsiyaga qarab ta’sirlanadilar. O‘qituvchining qanday ohangda gapirishi o‘quvchining uni qabul qilishida juda katta ahamiyatga ega. Shuning o‘qituvchi o‘z nutqi diapozonini kengaytirib borishi zarur. O‘quvchilarga juda baland ovozda gapirish kerak emas. Bo‘g‘iq, past ovozda gapirish tinglovchida ishonch hissini oshirishda katta ahamiyatga ega bo‘ladi.

Ovozni namoyon qilishning yana bir turi – bu kulgu. Kulgu yumshoq, samimiy va yasama jaranglashi mumkin. Kulgu va yumor birgalikda katta konsultativ amaliyotda ijobiy

¹¹ Лабунская.В.А. Экспрессия человека: общение и межличностное познание. “Феникс”. Ростов-на-Дону.1999.

potensialga ega va uning meyori – kamligi yaxshi atmosferaning, ko‘pligi esa ba’zida ortiqchalik qiladi. Eng muhimi, suhbatdosh sizning hazillaringizni uning ustidan kulayotgandek qabul qilmasligi lozim, shuning uchun nishonda suhbatdosh turgan bo‘lsa, hazillardan juda ehtiyotkorona foydalanish zarur.

Pauza va sukut

Pauzaga chidam o'qituvchining professional mahoratlaridan biri hisoblanadi. Pauzaga rioya qilib o'qituvchi o'quvchiga ham gapirish imkonini beradi va dialogga tortadi. Pauzaning miqdori suhbat jarayonida shoshilmaslik, fikrni mulohaza qilib nutqqa chiqarish imkonini beradi. Shuning uchun savollar berish yoki o'quvchi bildirayotgan fikrlarni izohlashga shoshilmaslik lozim. Pauza oldinroq aytilgan fikrlarga nimadir qo'shish, to'g'irlash, ma'lumotni oydinlashtirishi imkoniyatini beradi. Pauza – fikrni mulohaza qilib olish, tushunish imkoniyatining ahamiyatini ta'kidlaydi. Sukut saqlab turish tinglovchiga suhbatga aralashish imkonini beradi va shuning uchun ham so'zlovchi o'z navbatida uni diqqat bilan tinglayotganligini, o'z navbatida gapirishi mumkinligini anglash mumkin.

Pauzaning davom etish vaqti suhbat jarayonida o'zgacha qabul qilinadi. Shuni unutmaslik kerakki, uzoq pauza xavotiruyg'otadi va agressiyani chaqiradi. Ba'zan bir daqiqalik pauza ham uzoq vaqt davom etgandek tuyuladi. Suhbat jarayonida pauzaning ko'p yoki kamligi dars vaqtida o'tilayotgan mavzu, uaditoriyaning qabul qilish saviyasiga, o'quvchi yoki talabalarning ruhiy holatiga ham bog'liq. Umuman, o'qituvchi o'quvchining javob berish jarayonidagi pauzasiga sabr bilan qaramog'i kerak. Chunki o'quvchi (ruhiy holatiga bog'liq ravishda) kuchli hayajon, qo'rquv, uyalish, tortinish, ikkilanish holatini kechirishi natijasida qikrlarini tez-tez, ravon gapirib bera olmasligi mumkin. To'g'ri, darsda ma'lum belgilangan reglament (40-45 minut) ichida o'qituvchi hamma narsaga (o'tilgan mavzuni so'rash, yangi mavzuni tushuntirish va h.k.) ulgurishi kerak, lekin o'quvchining ham ma'lum potensialini ham hisobga olish talab etiladi.

Yuqorida sanab o'tilgan noverbal muloqotning barcha elementlari suhbatdosh yoki o'quvchi qalbiga, shuningdek o'z ichki olamiga kirib boradigan "shohona yo'l" bo'lib qolishi mumkin. Noverbal muloqot verbal muloqotga nisbatan o'z-o'zidan paydo bo'ladigan harakatlar bo'lib, ularni nazorat qilish qiyinroq. O'qituvchi uchun o'quvchining noverbal xatti-harakatlarini "o'qib" olish bilan birga o'zining noverbal harakatlarini ham nazorat qilishi va boshqara olishi muhimdir. Suhbat jarayonida noverbal harakatlarni kuzatish aytilmoqchi bo'lgan fikrni tadqiq qilish va yashiringan ma'nolarni bilib olish imkonini beradi. O'qituvchi (suhbatdosh) o'zining noverbal harakatlari orqali o'quvchi (tinglovchi)ni muloqotga jalb qilishi yoki suhbatdan chetlashishi mumkin. Suhbat qanchalik qiziq bo'lmasin, kayfiyat, yuz ifodasi, ruhiy holat, qo'l, boshlarning xatti-harakatlar, ko'zlarning boqishi, emotsiyalar uni shunchalik zerikarli bo'lishiga xizmat qilishi ham mumkin.

Noverbal harakatlar o‘z-o‘zidan kommunikatsiya vositasi hisoblanib, ular orqali so‘zlovchi ixtiyoriy yoki noixtiyoriy ravishda o‘zining verbal ma’lumotini to‘ldirib borishi va modifikatsiyalashi mumkin. M.L.Knapp quyidagi noverbal holatlarni ajratib ko‘rsatgan¹²:

1) Tasdiqlash va takrorlash. Noverbal harakatlar so‘z bilan aytilgan gaplarni tasdiqlashi yoki takrorlashi mumkin.

2) Rad etish yoki chalg‘itish. Noverbal harakatlar verbal fikr ifodasini rad etishi yoki chalg‘itishi mumkin. Agar tinglovchi so‘zlovchining “Men sizni xafa qiladigan biror so‘z aytdim shekilli?”–degan savoliga “Yo‘q, hammasi joyida”,–deb qaltiragan ovoz bilan javob berib, vizual kontaktdan qochib o‘z nigohlarini yashirsa, unda uning noverbal harakati suhbatdoshining fikrini rad etadi. Chalg‘itishga esa inson birovdan qattiq g‘azablanganini ayta turib, yuzida ijobiy emotsiyasini (kulib qarab turish, tirjayish va h.k) yashirmasligini misol qilish mumkin. Bu holatda noverbal harakat ikkinchi kishini, albatta, chalg‘itadi. Bu jilmayish: “Men g‘azablanayapman va bu haqda gapirishni istamayman”,– ma’nosini anglatadi.

3) Kuchaytirish va ta’kidlash. Noverbal harakat aytilgan fikrning intensivligini oshirish va unga emotsional buyoq berish maqsadida kuchaytirilishi va ta’kidlanishi mumkin.

4) Nazorat qilish va boshqarish. Noverbal murojaatda ko‘pincha muloqot jarayonida o‘zganing ustidan nazorat qilish va boshqarishda foydalaniladi.

Noverbal muloqotning qanchalik soddaligiga qaramasdan, uni tadqiq qilish uchun yetarlicha ko‘p vaqt va harakat talab qilinadi.

¹²Кнапп М.Л. Невербальные коммуникации. М.: ПРИОР. 2000.

BITIRUV MALAKAVIY ISHIDAN CHIQARILGAN UMUMIY XULOSALAR:

1. «Muloqot» atamasi ko‘p hollarda verbal, ya’ni so‘z, lisoniy vositalar orqali va noverbal, so‘zsiz, nolisoniy vositalar (imo-ishora, har-xil belgi, nishona, ramz, simvollar) orqali axborot berish va bir-birining ta’siriga ko‘ra **verbal** yoki **noverbal muloqot** sifatida tasnif qilinadi.
2. Muloqot samaradorligining zaruriy shartlardan biri, nutqiy muloqotning eng asosiy vositasi bo‘lmish til umumiylikiga ega bo‘lishi, so‘zlovchi va tinglovchi o‘rtasida til, ya’ni lisoniy umumiylikdan tashqari muloqotning nolisoniy omillardan foydalanishida ham umumiylik bo‘lishi lozimligi.
3. Muloqot maqsadi muloqot mazmunini belgilaydi. Vaziyat uning shaklini va ko‘p hollarda muloqotning ichki tarkibiy qismi bo‘lgan lisoniy va nolisoniy omillar tabiati va turlarini belgilaydi.
4. Verbal ta’sir – bu so‘z va nutq orqali ko‘rsatiladigan ta’sir. Bunday asosiy vositalar so‘zlar hisoblanadi.
5. Paralingvistik ta’sir – bu nutqning atrofidagi nutqni bezovchi, uni kuchaytiruvchi yoki susaytiruvchi omillar. Bunga nutqning baland yoki past tovushda ifodalanayotganligi, tovushlar, to‘xtashlar, duduqlanish, yo‘tal, til bilan amalga oshiriladigan harakatlar, nidolar kiradi.
6. Noverbal ta’sirning ma’nosi “nutqsiz”dir. Bunga suhbatdoshlarning fazoda bir-birlariga nisbatan tutgan o‘rinlari, holatlari (yaqin, uzoq, intim), qiliqlari, mimika, pantomimika, qarashlar, bir-birini bevosita his qilishlar, tashqi qiyofa, undan chiqayotgan turli signallar (shovqin, hidlar) kiradi.
7. Verbal muloqot inson nutqining ko‘proq tadqiq qilingan turi hisoblanadi. Bundan tashqari bu xayoldagi fikrni uzatishning universal usulidir. Noverbal tilga ko‘pgina xohlagan belgisi yoki ko‘rsatkichli sistemadagi ma’lumotlarni “tarjima” qilish mumkin.
8. So‘zlar talaffuz qilinishiga ko‘ra ham noverbal kommunikatsiyani shakllantiradi. Intonatsiya va ohang, ovoz tembri, nutqning ravonligi va h.k. nazarda tutiladi.
9. Noverbal muloqot orqali suhbatdosh hodisaga o‘zining haqiqiy munosabatini namoyon qiladi.
10. O‘quvchilarning noverbal belgi va harakatlari uning kayfiyatini, darsni tinglayotgani yoki aksini, mavzuni o‘zlashtirayotgani, butun fikri darsda yoki boshqa joyda ekanligini va h.k.larni ifodalashi mumkin.
11. Yuz ifodasi inson va, ayniqsa, uning xisssiyotlari haqida ma’lumot beruvchi muhim manba hisoblanadi. Aynan suhbatdoshning yuz mimikalari uning emotsional fikrini

ifodalash uchun xizmat qiladi va kommunikatsiya jarayonini regulyatsiya qilish vositasi vazifasini bajaradi.

12. Vizual kontakt bu suhbatning o‘zaro regulyar jarayonidir. Vizual aloqa yoqimli mavzular jarayonida ancha oson qo‘llanadi, ammo odatda suhbatdosh ko‘ngilga yoqmaydigan yoki chalkash mavzularda undan qochadi.

13. Ovoz – subyektiv xissiyot va ma’nolar to‘liq diapazonini ifodalovchi muhim vosita hisoblanadi. Ohang va temp insonning emotsional holati haqida to‘liq ma’lumot berishi mumkin.

14. Noverbal harakatlar o‘z-o‘zidan kommunikatsiya vositasi hisoblanib, ular orqali so‘zlovchi ixtiyoriy yoki noixtiyoriy ravishda o‘zining verbal ma’lumotini to‘ldirib borishi va modifikatsiyalashi mumkin.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR:

1. Karimov I.A. Yuksak ma'naviyat-yengilmas kuch. T.: Ma'naviyat, 2008.
2. Ona tili. Qomus. Mualliflar jamoasi. Yangi asr avlodi. 2010. -267 b.
3. Ayniy S. Doxunda. T., 1988.130-b.
4. Биркенбил В. Язык интонации, мимики, жестов. СПб.: Питер, 1997.
5. Ван Дейк, Т. А. Язык. Познание. Коммуникация. М.,1989. -346
6. Zamonaviy o'zbek tili: Morfologiya/ Mualliflar jamoasi. Mas'ul muharrirlar H.G'.Ne'matov, R.R.Sayfullayeva. –T.:Mumtoz so'z, 2008. -468 b.
7. Karimova V. Ijtimoiy psixologiya va ijtimoiy amaliyot. Toshkent, 1989
8. Karnegi D. Muomala sirlari. Toshkent, «Navro'z», 1992.
9. Ключев Е.В. Речевая коммуникация. М.: ПРИОР, 1998.
10. Кнапп М.Л. Невербальные коммуникации. М.: ПРИОР. 2000
11. Лабунская.В.А. Экспрессия человека: общение и межличностное познание. «Феникс». Ростов-на-Дону.1999.
12. Mo'minov S. O'zbek muloqot xulqining ijtimoiy-lisoniy xususiyati. DDA. –Toshkent. 2000.
13. Немов Р.С. Психология. Книга 1: Основы общей психологии. – М., Просвещение, 1994.
14. Ne'matov H., Vozorov O. Til va nutq. –T.: O'qituvchi, 1993.
15. Ne'matov, R.Rasulov O'zbek tili sistem leksikologiyasi asoslari. Oliy o'quv yurtlari talabalari uchun qo'llanma.–T.:O'qituvchi, 1995.–B.127.
16. Nurmonov A., Shahobiddinova Sh., Iskandarova Sh., Nabiyeva D. O'zbek tilining nazariy grammatikasi. Morfologiya.–T.:Yangi asr avlodi, 2001.
17. Sayfullayeva R.R., Mengliyev B.R., Boqiyeva G.H., Qurbonova M.M., Yunusova Z.Q., Abuzalova M.Q. Hozirgi o'zbek adabiy tili.O'quv qo'llanma.–T.: Fan va texnologiya, 2009. - 416 b.
18. Сафаров Ш. Система речевого общения. Универсальное и этноспецифическое. Самарканд. Сам.отд. из-ва им. Гафура Гуляма. 1991.-172 с.
19. Safarov Sh., Toirova G., Nutqning etnosotsiopragsmatik tahlili asoslari. O'quv qo'llanma. – Samarqand, SamDCHTI nashri, 2007. – 39 bet.
20. Safarova R. Leksik-munosabat turlari. –T.: O'qituvchi,1996.

21. Tursunov U., Muxtorov A., Rahmatullayev Sh. Hozirgi o‘zbek adabiy tili. Morfologiya. Leksikologiya. –T.: O‘qituvchi, 1965.