

JONLI MULOQOTNING MAQSAD VA VAZIFALARI

Boltayeva Nodira O‘tkir qizi

“TIQXMMI” MTU BTRBI stajyor-o‘qituvchisi

Jo‘rayeva Shaxrizoda Imom qizi

E va AMM yo‘nalishi talabasi

To‘xtayev Habibjon Nabijon o‘g‘li

TJA va IChB yo‘nalishi talabasi

Annotatsiya. Ushbu maqolada jonli muloqotning maqsadi va vazifalari xususida so‘z yuritilgan. Muloqotning ta‘rifi keltirilgan. Har kunlik muloqot jarayonida aksariyat insonlar tomonidan foydalaniladigan muloqotning verbal va noverbal vositalari izohlangan. Muloqotning tasnifi xususida tadqiqotchilar tomonidan olib borilgan ilmiy izlanishlar o‘rganilgan.

Kalit so‘zlar: tilshunoslik, nutq, muloqot, nutqiy muloqot, verbal vosita, noverbal vosita, lisoniy faoliyat.

Muloqot (arabcha – uchrashish, ko‘rishish; qabul qilish) – uchrashuv; musohaba. “So‘zga chiqqanlar bunday ijodiy muloqotlarni tez-tez o‘tkazib turish zarurligini gapirdilar” [Gazetadan]. **Muloqot qilmoq** – uchrashmoq. “Xurosonning barcha ulug‘ zotlari bilan muloqot qilmoqqa... fursat kelgan” [Oybek. Navoiy]¹. Psixologiya lug‘atida muloqot tushunchasiga ikki xil ta‘rif beriladi: 1. Muloqot — hamkorlikdagi faoliyat ehtiyoji bilan taqozolangan aloqa o‘rnatish va uni rivojlantirish jarayoni. 2. Muloqot — belgilar tizimi orqali subyektlarning o‘zaro ta‘sirlashuvi².

Muloqot tushunchasini kommunikatsiyadan farqlash kerak. Kommunikatsiya muloqotga nisbatan keng ma‘noda qo‘llaniladi. U umumiy tushuncha hisoblanadi. Kommunikatsiya — tirik va o‘lik tabiatdagi tizimlar orasidagi axborot almashinuvini bildiradi. Hayvonlar o‘rtasidagi signallar almashinuvi, insonning texnik vositalar bilan aloqa qilishi — bularning barchasi kommunikatsiya. Muloqot esa faqat insonlar orasidagina amalga oshiriladi. Muloqot insonlarning his-tuyg‘ularini, muayyan ma‘lumotlarni bir-birlariga yetkazib berishidan iborat bo‘lgan fikr almashinuv jarayoni hisoblanadi.

Muloqot – jamiyat a‘zolari orasida hamfikrlilik faoliyati ehtiyoji natijasida yuzaga keladigan axborot almashinuvi, shu bilan birga, o‘zaro muomalaning yagona foydali yo‘lini izlab topish, boshqalar fikrini idrok qilish va tushunishdan iborat bo‘lgan aloqalarni o‘rnatish va rivojlantirishning murakkab hamda keng qamrovli jarayoni hisoblanadi. Bizningcha, bu “muloqot” tushunchasining nisbatan to‘liqroq ta‘rifi hisoblanadi. O‘zbek millatiga xos muloqot jarayonini kuzatar ekanmiz, unda ma‘lum bir qolipga solingan ketma-ketliklarni uchratamiz. Avval quyuq salomlashib, keyin o‘zaro hol-ahvol so‘rash, oilasi va yaqinlarining salomatligi haqida qayg‘urish, kundalik hayot tarzi, turish-turmushi yuzasidan suhbat qurish, dardlashish, xayrlashayotib bir-birlariga tinchlik-omonlik tilash. Mana shu oddiy muloqotning o‘zida xalqimizning cheksiz mehr-oqibati, bag‘ri keng tabiati, insonparvarligi shundoqqina ko‘rinib turadi³.

¹ Ўзбек тилининг изоҳли луғати. 5 жилдлик. 2-жилд. -Т.: «Ўзбекистон миллий энциклопедияси» Давлат илмий нашриёти, 2006. 636-бет.

² Maxsudova M. Muloqot psixologiyasi. O‘quv qo‘llanma. — Т.: “Turon-Iqbol”, 2006. 5-бет.

³ Abuzalova M., Boltayeva N. Muloqot insoniyatning yuksak ma‘naviy ehtiyoji sifatida.

Muloqot bilan bog'liq muammolarni millat aholisining o'ziga xos urf-odatlarini, an'ana va qadriyatlarini hisobga olmay turib tadqiq etish mumkin emas. Negaki, muloqot millat xarakterining bir qismi hisoblanib, unda xalqning milliy madaniyati yaqqol aks etib turadi. Agar muloqotga bo'lgan ehtiyojimiz qondirilmasa, ongimiz va nutqimiz ham rivojlanmaydi.

Muloqot dastlab faylasuflar, psixologlar, sotsiologlar, tilshunoslar, adabiyotshunoslar va boshqa gumanitar fanlar vakillarining e'tiborini tortgan.

Muloqot quyidagi bosqichlarga bo'linadi:

- a) muloqotga bo'lga ehtiyoj (axborotni yetkazish yoki undan xabardor bo'lish, suhbatdoshga ta'sir ko'rsatish zarur va h.k.). Bu bosqich boshqa odamlar bilan aloqaga kirishishga undaydi;
- b) muloqot maqsadlari, muloqot vaziyatini to'g'ri belgilash;
- d) suhbatdosh shaxsini belgilash;
- e) o'z muloqoti mazmunini rejalashtirish, kishi aynan nima haqida so'z yuritishini tasavvur qiladi (odatda, anglanmagan holda);
- f) inson ongsiz ravishda (ba'zan ongli) foydalanishi mumkin bo'lgan aniq vositalar, nutqiy iboralarni tanlaydi, qanday gapirib, o'zini qanday tutishini o'ylab qo'yadi;
- g) suhbatdoshning javob reaksiyasini idrok qilish va baholash, qayta aloqa o'rnatish asosida muloqot samaradorligini nazorat qilish;
- h) muloqot yo'nalishi, uslubi, metodlariga tuzatishlar kiritish.

Agar muloqot bosqichlarining birortasi buzilgudek bo'lsa, so'zlovchi muloqotdan kutgan natijalariga erisha olmaydi.

Muloqotni mazmun-maqsadi va vositalariga ko'ra bir nechta guruhlariga ajratish mumkin. **Mazmuniga** ko'ra: 1. **Moddiy muloqot** – biror faoliyatga aloqador bo'lgan jismlar va mahsulotlar almashinuvi. Bunda subyektlar, shaxsiy faoliyat bilan mashg'ul bo'lgan holda, mahsulotlar bilan almashadilar, ular o'z navbatida, dolzarb ehtiyojlarni qondirish vositasi bo'lib xizmat qiladi. 2. **Kognitiv muloqot** – bilimlar almashinuvi. Bunday muloqotning ifodasi bilish yoki o'quv faoliyatining turlari bilan bog'liq muloqot bo'la oladi. 3. **Konditsiv muloqot** – ruhiy va jismoniy holatlar almashinuvi. Konditsiyali muloqotda odamlar o'zlarini ma'lum jismoniy yoki ruhiy holatga keltirishga mo'ljallab bir-birlariga nisbatan o'zaro ta'sir ko'rsatadilar. Masalan, kayfiyatni ko'tarish yoki, aksincha, uni tushirib yuborish; bir-birini qo'zg'atib yuborish yoki tinchlantirish va oqibatda, bir-birining kayfiyatiga ma'lum darajada ta'sir o'tkazish. 4. **Motivatsion muloqot** – xohish-istaklar, maqsadlar, qiziqishlar, motivlar, ehtiyojlar almashinuvi. Uning mazmuni bir-biriga ma'lum istak, mayllarni yetkazish yoki ma'lum yo'nalishda harakatlanishga tayyor bo'lishlikdan iborat. Bunday muloqot sifatida insondagi biror maqsadga, boshqa odamda biror-bir intilishning paydo bo'lishi yoki yo'qolishi, kimdadir harakatga bo'lgan ma'lum maylning yuzaga kelishi, qandaydir ehtiyojning dolzarblashtirilishi uchun yetishish istagining kuchliligi kabi vaziyatlarni keltirish mumkin. 5.

Faoliyatli muloqot – harakatlar, muolajalar, malakalar, ko'nikmalar almashinuvi. Bunda subyektdan subyektga dunyoqarashni kengaytiruvchi, layoqatlarni rivojlantiruvchi va takomillashtiruvchi axborotlar yetkaziladi.

Muloqot turlari orasida, shuningdek, *ish bo'yicha* va *shaxsiy, instrumental* hamda *maqsadli* kabi turlarni ajratish mumkin. **Ish bo'yicha muloqot**, odatda, insonlarning hamkorlikdagi samarali faoliyatiga kiritilgan va bu faoliyatning sifatini oshirish vositasi bo'lib xizmat qiladi. Uning mazmuniga odamlar ichki dunyosining muammolari emas, balki ularning nima bilan mashg'ulliklari kiradi. Ish bo'yicha muloqotda suhbatdoshning shaxs, xarakter, yosh, kayfiyat xususiyatlari hisobga olinadi, lekin ishdan ko'riladigan manfaat shaxsiy ixtiloflardanda ustun va muhimdir. **Shaxsiy muloqot**, aksincha, ish bo'yicha muloqotdan farqli ravishda, asosan, ichki xarakterning psixologik muammolariga, inson shaxsini chuqur va yaqinlik bilan ochib beradigan: hayot mazmunini izlash, muhim insonga, atrofdagi voqealarga, qandaydir ichki

nizolarni hal etishga nisbatan munosabatini aniqlashga qaratilgan. *Instrumental muloqot* sifatida mustaqil ehtiyoj bilan rag'batlantirilmaydigan, maqsadga aylanmagan, lekin muloqot aktining o'zidan qoniqishdan tashqari, qandaydir boshqa maqsadga qaratilgan muloqotni keltirish mumkin. *Maqsadli muloqot* o'z holicha maxsus ehtiyojni, biror vaziyatda muloqotga bo'lgan ehtiyojni qondirish vositasi bo'lib xizmat qiluvchi muloqot.

Shuningdek, ta'kidlab o'tish lozimki, insonlarning kundalik amaliy faoliyatida muloqotning quyidagi turlarini kuzatish mumkin:

1. *"Niqoblar aloqasi"* – suhbatdoshning shaxs xususiyatlarini tushunish va hisobga olishga intilish mavjud bo'lmagan rasmiy muloqot, bunda haqiqiy hissiyotlar, istaklar, munosabatlarni yashirish imkonini beruvchi rasmiy iboralar, odatiy xushmuomalalik, dimog'dorlik niqoblari, yuz, imo-ishora ifodalarining to'plami qo'llaniladi.

2. *Oddiy muloqot* – boshqa odamga zarur yoki xalal beruvchi obyekt sifatida baho beriladi: agar zarur bo'lsa, faollik bilan aloqaga kirishiladi, agar xalal beradigan bo'lsa, itarib yuboriladi yoki tahdidli qo'pol iboralar qo'llaniladi.

3. *Rasmiy (rolli) muloqot* – sheriklarning ijtimoiy rollari darajasidagi muloqot (boshliq – qo'l ostidagi xodim, sotuvchi – xaridor, servis xizmati xodimi – mijoz). Bunda ma'lum qoidalar va xohishlar asosida ish yuritilib, muloqot mazmuni va vositalari ularga bo'ysundirilgan bo'ladi.

4. *Boshqariladigan muloqot* – suhbatdoshning shaxs xususiyatlaridan kelib chiqib, turli usullar (xushomad, qo'rqitish, aldov va boshqalar)ni qo'llagan holda undan foyda olishga qaratiladi.

5. *Dunyoviy muloqot* – bu turning mohiyati shundan iboratki, u biror mavzuga oid bo'lmaydi, ya'ni odamlar tomonidan o'z fikrlari emas, balki bunday vaziyatlar uchun umumiy bo'lgan fikrlar bildiriladi.

6. *Havoyi muloqot* – bu shunchaki muloqot qilish uchun muloqot.

7. *Ma'naviy, shaxslararo muloqot* – bunday vaqtda do'stlar istalgan mavzuni qo'zg'atishlari va bir-birlarini yuz ifodasi, tovush ohangi va harakatlar yordamida tushunishlari mumkin.

Shuni aytib o'tish joizki, inson hayotida muloqot alohida jarayon sifatida mavjud bo'lmaydi. U jadal va ko'p tomonlama, individual yoki guruhli amaliy faoliyatga kiradi.

Yana shu o'rinda, muloqotning **kundalik** (ishchan), **kasbiy** (ish yuzasidan), **maishiy** (tirikchilikka oid), **xususiy** (shaxsiy) va **ommaviy** (oshkora) shakllari ham farqlanadi.

Muloqotning amalga oshirish jarayoni ma'lum davrlarga ega. Eng mas'uliyatli davr *tayyorgarlik davri* – muloqotni rejalashtirish, o'zi uchun muloqot natijalariga qaratilgan mayllarni aniqlab olish zarur. Muloqotning birinchi bosqichi – *aloqaga kirishish*. Bunda vaziyatga kirishish, sherikning holati, kayfiyatini his etish, o'zi kirishib ketib, boshqasiga ham yo'nalishini belgilab olishga imkon yaratish muhimdir. Bu davr ruhiy aloqa o'rnatilishi bilan yakunlanadi. So'ngra qandaydir muammo, tomonlarning vazifasi va mavzuni ishlab chiqishda diqqatni jamlash davri boshlanadi. Keyingi bosqich – *motivatsion yondashuv*. Uning maqsadi – suhbatdoshning motivlari va qiziqishlarini anglash. So'ngra *diqqatni mustahkamlash* bosqichi boshlanadi, keyin esa fikrlarda nizolar bo'lsa, *asoslash va ishontirish* bosqichi keladi. Va nihoyat, *natijalarni qayd etish* bosqichi boshlanadi. Agar mavzular ko'rib chiqilgan bo'lsa yoki sherik notinchlik alomatlarini namoyon qilgan taqdirda muloqotni yakunlash zarur. Muloqotni doimo davom ettirish istiqboli bilan yakunlash kerak. Eng oxirgi daqiqalar, yakuniy so'zlar, qarashlar, qo'l siqishlar o'ta muhimdir, ba'zida ular ko'p vaqt davom etgan suhbat natijasini butunlay o'zgartirib yuborishi mumkin.

Demak, inson muloqotda shakllanadi, rivojlanadi va shaxs sifatida namoyon bo'ladi. Ijtimoiy muloqotda ruhiyat taraqqiy etadi va inson o'zini hayotga joriy etadi. Ruhiy jihatdan rivojlangan odamlar bilan muloqotda bo'lish orqali ilm olishga bo'lgan keng imkoniyatlar evaziga inson o'zining barcha yuksak qobiliyat va sifatlarini egallab borib, har tomonlama mukammal shakllangan komil inson darajasiga yetadi.

Odamlarning ular muloqotga kirishadigan u yoki bu jihatlardagi o'zaro munosabatlari va faoliyatida amalga oshadigan xulqining axloqiy qoidalari majmuiga etik kodeks deb aytiladi. Etik kodeks asosida o'zida adolat, mehribonlik mezonlarini namoyon etadigan, axloqiy me'yorlar yotadi.

Bugungi kunda jamiyatimizda davlat tiliga bo'lgan hurmat va ehtirom yuzasidan erishilayotgan katta yutuqlar bilan bir qatorda, shaxslararo munosabatlarda til odobi va muloqot madaniyatida kuzatilayotgan o'rinsiz buzilishlar, ming afsuski, hali-hanuz yakun topgani yo'q. O'zbek tilining musaffoligi muloqotda to'laqonli o'z ifodasini topa olmayapti, desa ham bo'ladi. Natijada uzatilayotgan fikrlarni idrok qilish qiyinlashmoqda. Bunday noqulayliklarga chek qo'yish uchun, avvalo, yoshlarda muloqot madaniyatini shakllantirishimiz zarur. Zero, muloqot til mavjudligining asl, birlamchi va yagona belgisidir.