

## MULOQOT HAQIDA TUSHUNCHA VA UNING ASOSIY TURLARI

**Qabulova Aziza Babamurad qizi**

*Berdaq nomidagi Qoraqalpoq davlat  
Universiteti, San'atshunoslik Psixologiya (amaliy psixologiya) 2-kurs*

**Annotatsiya:** *Mazkur maqolada muloqot haqida tushuncha va uning asosiy turlari haqida so'z boradi. Maqola davomida asosli fikr va mulohazalardan foydalanilgan. Maqola so'nggida xulosa va takliflar berib o'tilgan.*

**Kalit so'zlar:** *muloqot turlari, shaxsning tafakkuri, obraz va modellar, muloqot tushunchasi.*

Muloqot inson hayoti va faoliyatining muhim shartidir. Aynan muloqot yordamida insonlar tabiatini o'ziashtirish va o'z individual ehtiyojlarini qondirish uchun birgalikda harakat qilish imkoniyatiga ega bo'ladilar. Muloqot jarayonida inson xulq-atvorining muayyan obraz va modellari shakllanib, keyinchalik ular insonning ichiga kiradi. Shaxsning tafakkuri, olamni va o'zining obrazini tahlil qilish hamda baholash qobiliyati muloqot jarayonida shakllanadi.

Mazkur muammoga atroflicha baho bergan polshalik psixolog Ye.Melibruda quyidagilarni ta'kidlaydi: "Muloqot shaxslararo munosabatlarda biz uchun havodek ahamiyatga egadir".

Muloqot o'ta murakkab jarayon bo'lganligi sababli unga yagona to'g'ri ta'rifni berish juda mushkul. Shuning uchun odatda muloqot tushunchasining mazmuni uning ayrim tomonlariga urg'u berish orqali ta'riflanadi.

1) muloqot - hamkorlikda faoliyat ehtiyoji bilan taqazolangan aloqa o'rnatish va uni rivojlantirish jarayoni.

2) muloqot - sub'ektlarning belgilar tizimi orqali o'zaro ta'sirlanishuvi.

A.V.Petrovskiy tahriri ostida chiqqan "Umumiy psixologiya" darsligida muloqot ikki va undan ortiq kishilar o'rtasidagi axborot ayriboshlash, o'zaro ta'sir va bir-birini tushunishdan iborat jarayon sifatida e'tirof etiladi.

M.G.Davletshin muallifligida chop etilgan "Umumiy psixologiya" o'quv qo'llanmasida muloqot - bu ikki yoki undan ortiq kishilar orasidagi affektiv baholovchi xarakterda va bilish bo'yicha ma'lumot almashinishidan iborat bo'lgan o'zaro ta'sir etishdir"- deb ta'kidlanadi.

M.G.Davletshin rahbarligida chop etilgan "Psixologiya" qisqacha izohli lug'atida muloqotga quyidagicha ta'rif beriladi: muloqot- ikki yoki undan ortiq odamlarning o'zaro bir-biriga ta'sir etishidir.

E.G`G`oziev muallifligida chop etilgan "Sotsial psixologiya" o'quv qo'llanmasida muloqot-xamkorlik faoliyatining ehtiyojidan kelib chiquvchi,shaxslararo munosabatni rivojlanritishda yordam beruvchi jarayondir.

Yuqoridagi ta'riflarga muvofiq muloqotga umumiy tarzda quyidagicha ta'rif berish mumkin: muloqot - kamida ikki kishining o'zaro ta'sir jarayoni bo'lib, bu ta'sir davomida axborot almashinadi, munosabat o'rnatiladi, rivojlantiriladi.

Muloqot tushunchasini kommunikasiya tushunchasidan farqlash lozim. Kommunikasiya- tirik va o'lik tabiatdagi tizimlar o'rtasida axborot almashinuvini anglatadi. Hayvonlar o'rtasidagi signallar almashinuvi, insonnitig texnik vositalar bilan aloqa qilishi, bularning barchasi kommunikasiyaga misol bo'ladi.

Muloqot faqat insonlar o'rtasida amalga oshirilishi mumkin. Muloqotning inson hayotidagi ahamiyati beqiyosdir. Inson bolasi aynan boshqalar bilan muloqotda, munosabatda bo'lish jarayonida shaxsga aylanib boradi. Muloqot orqali inson ijtimoiy tajriba va madaniyatni egallab boradi. Yangi tug'ilgan inson boshqalar bilan muloqotda bo'lish imkoniyatidan mahrum bo'lsa, u hech qachon shaxsga aylana olmaydi, ya'ni u o'z psixik taraqqiyoti bo'yicha orqada qolib ketadi. Zero, inson psixik taraqqiyoti muloqotdan boshlanadi.

Muloqotsiz insoniyat jamiyati bo'lishi mumkin emas. Aynan muloqot hamkorlikda faoliyat yurituvchi individlar jamoasini shakllantiradi. Hamkorlikdagi faoliyat rejasini tuzish va uni ruyobga chiqarish uchun individlar o'rtasida muloqot

amalga oshirilishi shart. Muloqot vositasida hamkorlikdagi faoliyat tashkil etiladi va amalga oshiriladi. Ayni vaqtda faoliyat davomida insonlar o'rtasida yangi-yangi munosabatlar va aloqalar shakllanadi. Demak, muloqot va faoliyat o'zaro chambarchas bog'liqdir.

Muloqot inson hayotida qanchalik yuksak ahamiyatga ega ekanligini quyidagi misollarda yaqqol ko'rishimiz mumkin:

1-misol. 1938 yil Richard Bard o'z hohishi bilan Antarktida muzliklarida 6 oy tanho qoladi. Bir tomondan u tajriba natijalariga qiziqsa, ikkinchi tomondan kundalik hayotning g'ala-g'ovuridan biroz dam olishni istagan edi. Keyinchalik u mazkur davrni quyidagi so'zlar bilan eslaydi "Bu yerdagi hayotim davomida bora-bora har bir harakatim, har bir ishim tobora mazmunsiz, mantiqsiz, maqsadsiz bo'lib borayotganday edi. Xavf - xatarlardan qo'rqmaydigan odam bo'lsam-da, negadir bu yerda tomning bosib qolishidan xavfsiray boshladim. Ovqatlanishimda muntazamlik yo'qoldi, yuvinmay qo'ydim".

2-misol. Tarixda yaponlarda "Moritao" nomli insonning o'zini-o'zi takomillashtirish tizimi mavjud bo'lgan. Vaholanki, inson hech qanday jismoniy azoblarga duchor bo'lmaydi. Faqatgina bir haftaga g'orga kirib ketib, u yerda tanho qoladi. Bu yerda u hatto o'zi bilan gaplashishi mumkin bo'lmagan. Sinovdan o'tganlar keyinchalik har qanday uchrashuv va suhbatni xursandchilik bilan qarshi oladilar. Qizig'i shundaki, ularda ko'proq gapirish ehtiyoji emas, balki tinglash ehtiyoji kuchayar ekan.

3-misol. Bir paytlarda Amerikada barcha tamaddixonalarni avtomatlashtirish avj olgan edi. Ammo ko'p o'tmay ularning egalari kasodga uchray boshladi. Ma'lum

bo'lishicha, bu yerga odamlar nafaqat tammadi qilish, balki suhbatdosh topish uchun ham kelganlar.

Bundan ko'rinadiki, insonlar doimo muloqotga ehtiyoj sezadilar va uni qondirishga harakat qiladilar.

Muloqot jarayonida muloqot funksiyalari ham muhim rol o'ynaydi. Muloqot funksiyalari (vazifalari) deganda, muloqotning inson hayotida bajaradigan funksiyalari tushuniladi. Muloqot funksiyalari xilma-xil bo'lib, eng keng tarqalgan tasnifga ko'ra, ya'ni B.F.Lomov tomonidan taklif qilingan bo'lib, u quyidagilardan iborat.

- Informasion-kommunikativ funksiya - axborot almashinuvini ta'minlash vazifasi. Axborot almashinuvi turli belgilar tizimlari orqali amalga oshiriladi. Odatda verbal va noverbal kommunikasiya farqlanadi.

- Regulyasion-kommunikativ funksiyasi - suhbatdoshlar xulq-atvorining regulyasiya qilinishini ta'minlash vazifasi. Individlar muloqot jarayonida verbal yo'llar bilan bir-birining motivlariga, maqsadlariga, qaror qabul qilishiga ta'sir o'tkazishi, biror harakatga undashi va harakatini nazorat qilishi, bir-birining xulq-atvoriga stimullashtiruvchi va korreksiyalovchi tarzida ta'sir ko'rsatishi mumkin.

- Affektiv - kommunikativ funksiyasi inson emosional sohasining regulyasiya qilinishini ta'minlash vazifasi. Muloqot inson emosional holatlarining eng muhim determinasiyasidir. Chunki turli - tuman emosional holatlar muloqot jarayonida paydo bo'iadi va o'zgaradi.

L.A.Karpenko taklif etgan tasnifga ko'ra, muloqotning quyidagi vazifalari ajratib ko'rsatiladi.

- Aloqa o'rnatish vazifasi - suhbatdoshni ayoqaga kirishish uchun tayyorlash;

- Informasion vazifa - suhbatdosh bilan muayyan ma'lumotlar, fikrlar va rejalarni almashish;

- Faoliyatga undash - suhbatdoshni biror harakatni bajarishga stimullashtirish;

- Koordinasion vazifa - suhbatdosh bilan hamkorlikdagi faoliyatni tashkil etish va uni amalga oshirishda harakatlarni muvofiqlashtirish;

- Tushunishni ta'minlash vazifasi - suhbatdoshning fikrlari va hissiyotlarini tushunish;

- Amotiv vazifasi - suhbatdoshda muayyan hissiyotlarni uyg'otish hamda ularni o'zgartirish;

- Munosabat o'rnatish - munosabatlar tizimidagi shaxsiy o'rnini, mavqegini aniqlash;

- Ta'sir ko'rsatish - suhbatdoshning xulq-atvori shaxsiy xususiyatlari maqsadlari va ustanovkalarini o'zgartirish.

Muloqotning kommunikativ tomoni

Birgalikdagi faoliyat davomida odamlar turli fikrlar, o'y-xayollar, his kechinmalar bilan o'rtoqlashadilar. Bunda o'y-flkrlar, his-kechinmalarni axborot sifatida, kommunikasiyani esa axborot almashinuvi sifatida talqin etish mumkin. Ammo shuni

e'tiborga olish kerakki, insonlararo kommunikasiya shunchaki axborot almashinuvdan iborat emas. Chunki muloqot jarayonida axborot nafaqat uzatiladi, balki shakllantiriladi, aniqlashtiriladi, rivojlantiriladi. Demak, inson muloqotni shunchaki axborot almashinuvdan iborat jarayon deb hisoblashi mumkin emas.

Zero, birinchidan muloqot jarayonida axborot bir tomondan ikkinchi tomonga shunchaki harakatlanmaydi, balki faol almashinadi (kommunikativ jarayon ishtirokchilari bir-biriga axborot yuborayotganda bir-birining motivlari, maqsadlari, ustanovkalari va boshqalarni tahlil qiladilar);

- ikkinchidan muloqot jarayonida axborot almasha turib kishilar belgilar orqali bir-biriga ta'sir etishi mumkin (insonlararo axborot almashinuvida, albatta suhbatdosh xulq-atvoriga muayyan ta'sir o'tkaziladi);

- uchinchidan muloqot jarayonida kommunikator (axborot yuboryotgan odam) va resipient (axborotni qabul qilayotgan odam) bir xil kodlashtirish tizimiga ega bo'lishi kerak;

- to'rtinchidan muloqot jarayonida faqat insonlararo kommunikasiyaga xos to'siqlar vujudga kelishi mumkin.

Kommunikativ jarayonda qollaniladigan bir necha belgilar tizimi mavjud. Ular verbal kommunikasiya (nutq orqali) va noverbal (nutq bilan bog'liq bo'lmaydigan belgilar orqali) kommunikasiyadir.

Verbal kommunikasiya. Inson nutqi belgilar tizimi sifatida qo'llaniladi. Nutq - inson tomonidan qo'llaniladigan tovush signallari yoki yozma belgilardan iborat bo'lib, ular orqali muloqotdan olingan ma'lumot qayta ishlanadi, saqlanadi va uzatiladi. U jarayon til orqali amalga oshiriladi. Til so'z belgilari tizimi bo'lib, u muloqot jarayonida psixik faoliyat mahsuli bo'lib yuzaga keladi.

Til muomala vositasidir. Til muomalaga kirishuvchilar o'rtasidagi kommunikasiyani ta'minlaydi, chunki uni axborot beruvchi ham, uni qabul qiluvchi ham birday tushunadi. Boshqa kishiga axborot beruvchi (kommunikator) va uni qabul qiluvchi (resipient) muloqot jarayonida bir xil tildan foydalanishi kerak, aks holda bir-birini to'g'ri tushunolmaydi.

Axborot almashish muomala qatnashuvchilariga tushunarli belgi va mazmunga ega bo'lishi kerak. Til so'z belgilari yig'indisidan iboradir. So'zning ma'nosi uning mazmuniy tomonidir. Har bir alohida odamning harakatlari va faoliyatlarini boshqa odamning harakati va faoliyatlarini 3 ta muhim omil belgilaydi.

Birinchidan, butun insoniyatning yoki bir muncha tor doiradagi kishilar jamoasining ijtimoiy-tarixiy tajribasini belgilaydi. Kichkina bola dunyoni mustaqil ravishda bilib olmaydi. U ota-onasiga savollar beradi va ular unga javob beradilar. Bu javoblardan bola o'z faoliyatini keyinchalik foydalanadigan umumiy bilimlarning faqat ozgina qismini o'radi.

Umumiy bilimlarning bu ozginagina qismini bola til shaklida, til yordamida so'z belgilari tizimida hosil qila oladi. Maktabda ham xuddi shunday bo'ladi. O'quvchi olam haqida barcha bilimlarni o'qituvchining tushuntirishidan yoki darslikdan, ya'ni til

yordamida o'zlashtiradi. Bu yerda til o'zining muhim vazifalaridan birini bajaradigan, ya'ni yashash vositasi, ijtimoiy-tarixiy tajribani berish va o'zlashtirish vositasi tarzida namoyon bo'ladi.

Ikkinchidan, har bir alohida odamning ish-harakati va faoliyatini ko'pincha ijtimoiy qiymatga ega bo'lmagan o'zga kishilarning bevosita tajribalarini belgilaydi. Masalan, men oshxona tomon yo'l olaman. Yo'lda o'rtog'im uchrab menga: "oshxona yopilgan", deydi. Shu paytda bu xabar mening faoliyatimni ma'lum bir tarzda boshqaradi: men qayrilib, boshqa oshxona tomon jo'nayman. Bu yerda til o'zining boshqa muhim vazifasi bilan, ya'ni vosita yoki kommunikasiya usuli yoki olamning xatti-harakatlarini boshqaruvchi bir vosita sifatida namoyon bo'ladi. Natijada har qanday kommunikasiya, har qanday munosabat suhbatdoshiga ta'sir qilishdan iboratdir.

Uchinchidan, har bir alohida odamning ish-harakatlari va faoliyatlarini har bir ayrim kishilarning shaxsiy tajribasi belgilaydi. Odamning "shaxsiy" o'z individual tajribasi boshqa kishilarning tajribalari va ijtimoiy tajribaning o'ziga xos aralashmasidan iborat. Odam hayvondan farqli o'laroq, o'z harakatlarini rejalashtira oladi. Bunday rejalashtirish va umumiy fikriy masalalarni hal qilishning asosiy quroli tildir. Bu yerda biz tilning uchinchi vazifasi aqliy faoliyatning (idrok, xotira, tafakkur, xayol) quroli sifatidagi vazifasiga to'qnash keldik. So'z belgilari tizimi sifatida tildan nutq faoliyatida foydalaniladi.

Nutq faoliyati - odam tomonidan ijtimoiy-tarixiy tajribani o'zlashtirish va avlodlarga berish yoki kommunikasiya o'rnatish, o'z harakatlarini rejalashtirish maqsadida tildan foydalanish jarayonidir. Til aloqa vositasi yoxud quroldir, nutq faoliyati yoki nutq esa aloqa jarayonining o'zidir. Bu jarayonda nutq faoliyatining faol va passiv turlari farqlanadi.

So'zlovchining nutqi faol nutq, tinglovchining nutqi passiv nutq hisoblanadi. Nutq ichki va tashqi nutqqa bo'linadi.

Tashqi nutq - yozma va og'zaki nutqqa, og'zaki nutq esa monolog va dialogik nutqqa bo'linadi. Monolog - bir kishining o'ziga yoki boshqalarga qaratilgan nutqidir. Bu o'qituvchining bayoni, o'quvchining to'laroq javobi, ma'ruza va boshqalardir. Monologik nutq ma'lum qiyinchiliklarga ega. Monologda gapirayotgan kishi fikrlarning aniqligiga, grammatik qoidalarning saqlanishiga, mantiq va aytilayotgan fikrlarning izchilligiga e'tibor berishi kerak.

Dialogik nutqqa nisbatan monologik nutq kechroq shakllanadi. Maktabda o'qituvchilar o'quvchilarda monologik nutqni rivojlantirishga alohida e'tibor berishlari kerak. Ikki yoki undan ortiq kishilar o'rfasidagi nutq - dialog deyiladi. Dialogik nutqda bayon qilinayotgan fikr ko'p jihatdan undan oldingi fikrga bog'liq bo'ladi. Dialogik nutqda suhbatdoshlarga ma'lum bo'lgan ayrim so'zlar tushirib qoldiriladi. Shuning uchun yozib olingan dialog boshqalarga unchalik tushunarli bo'lmasligi mumkin: Dialogik nutqda har xil turdagi shablonlar, ya'ni odatlanib qolingan so'z birikmasi ko'p uchraydi (g'oyil, marhamat qilib aytingchi).

Nutqning ichki nutq deb atalgan turi nutq faoliyatining alohida turi hisoblanadi. Ichki nutq amaliy va nazariy faoliyatni rejalashtirish fazasi sifatida namoyon bo'ladi. Biz so'zni chala-yarim aytishimiz bilanoq tushunaveramiz. Ichki nutq ayrim og'zaki nutq aktlaridan ilgariroq, xususan, ixtiyoriylik darajasi ancha yuksakroq bo'lgan og'zaki nutqdan ilgariroq sodir boiishi mumkin.

Yozma nutq monologik nutqning turlaridan biri bo'lib, yozma nutq monologik nutqqa nisbatan batafsilroqdir.

Shuningdek, amerikalik jurnalist C. Lassuel besh unsuridan iborat bo'lgan kommunikativ jarayonning modelini taklif etadi.

- ❑ Kim (axborot kim tomonidan uzatilmoqda)
- ❑ Nima (qanday axborot uzatilmoqda)
- ❑ Qanday (axborot qanday yo'l bilan uzatilmoqda)
- ❑ Kimga (axborot kimga yo'naltirilmoqda)
- ❑ Qanchalik samarali (axborot qanchalik samarador uzatildi)

Kommunikativ jarayon aksial (bunda axborot ayrim aniq odamlarga yo'naltiriladi) yoki retial (bunda axborot bir qancha ehtimol qilinayotgan resipientlarga yo'naltiriladi) xarakterda bo'lishi mumkin.

Kommunikativ jarayonda o'zaro tunosabatga kirishuvchilarni bir-birlarini tushinishlari juda muhimdir. Bunda nutqning quyidagi muhim xususiyatlari paydo bo'ladi, ya'ni mazmundorlik, tushunarlilik, ifodalilik, ta'sirchanlik ko'rsatiladi.

Buyuk fransuz yozuvchisi Antuan Sent Ekzyuperi "Muloqot - shunday ne'matki, u orqali inson lazzatlanadi", deb yozgan edi.

So'zning mohiyati haqida Sa'diy "Aqlimisan yoki ahmoq, kattamisan yoki kichik, buni bir so'z aytmaguncha bila olmaymiz" degan edi.

Xalqimizda shunday ibratli ibora bor "inson aql farosati - uning nutqining aniqligida namoyon bo'ladi".

Noverbal kommunikasiya vositalariga- yuz ifodasi, mimika, ohang, pauza, poza (holat), ko'z yosh, kulgu va boshqalar kiradi. Bu vositalar verbal kommunikasiya - so'zni to'ldiradi, kuchaytiradi va ba'zan uning o'rnini bosadi. Bolgarlarda boshni qimirlatish yo'q degani, ruslarniki teskarisi bo'ladi. Turli yosh guruhlarida noverbal kommunikasiya vositasi turlicha bo'ladi. Masalan, bolalar ko'pincha kattalarga ta'sir etish, ularga o'z hohish va kayfiyatlarini o'tkazishda yig'idan vosita sifatida foydalanadilar. Axborotni so'z bilan bayon etishning mazmuni va maqsadiga noverbal kommunikasiya vositalarining mos kelishi muomala madaniyatining bir turidir.

Noverbal kommunikasiyaga belgilarning optik-kinetik tizimi kirib, ularga jestlar (qo'l harakatlari), mimika (yuz harakatlari) va pantomimika (qo'l, oyoq, tana harakatiari) kiradi.

Jestlar - insonning qo'l harakatlari bolib, u orqali insonning ichki holati, biror bir ob'ektga munosabati va tashqi olamga yo'nalganligi ifodalanadi. U yoki bu xalqlarda jestlar turlicha qabul qilinadi. Italyan va fransuzlar o'z muloqotlarini jestlarsiz tavsavvur eta olmaydilar. O'zbek xalqida nutqda jestlardan foydalanish yaxshi odat

sifatida qabul qilinmaydi. Lekin shuni ham ta'kidlash lozimki, noverbal kommunikasiya og'zaki nutqda aytilmay qolgan fikrlarni ifoda etish imkonini beradi.

Mimika - inson yuz harakatlarining bir qismi bo'lib, u orqali insonning o'ylari, xatti-harakatlari, tasavvurlari, xotirlashi, taajjubi va hokazolarda namoyon bo'ladi.

Pantomimika - inson tanasi yoki uning qismlari yordamida ifodalanadigan harakatlar tizimidir. Tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, kundalik muloqot jarayonida so'zlar 7% ni, tovushlar va intonasiya 38% ni, nutqsiz muloqot esa 55% ni tashkil qiladi.

Publisiy aytganidek, biz "Ovoz bilan gapiramiz, tana bilan suhbatlashamiz". Noverbal kommunikasiyaning boshqa belgilar tizimini ko'rib chiqaylik.

Paralingivistik va ekstralingivistik belgilar tizimi - bu lokalizasiya tizimi bo'lib, u ovoz sifatida diapozonini nutqdagi pauzalar, yo'tal, yig'i, kulgu, nutq tempida namoyon bo'ladi.

Muloqot jarayonida muloqotga kirishuvchilarni bir-birlariga nisbatan joylashishlari ham muhim ahamiyatga ega. Masalan, auditoriyadagi stollar joylashishi muloqot uchun juda noqulaydir. Ayniqsa, seminar mashg'ulotlari jarayonida o'qituvchi, ma'ruzachi muloqoti vaqtida qolganlari munozarada faol ishtirok etish imkoniyatiga ega emasdir.

Seminarlarni yoki shu kabi suhbatlatni "T" shaklida joylashgan stol stullarda o'tkazish ham foydali, lekin dumaloq shaklda joyiashtirilgan stol, stullarda muloqot juda samaralidir.

Vizual muloqotda "ko'z kontakti" belgilar tizimi ham qo'llaniladi. Ushbu tizim pedagoglar, rahbarlar ish faoliyatida muhim ahamiyatga egadir.

#### REFERENCES:

1. Беспалько В.П. Слагаемые педагогической технологии. – М., 1989
2. Davletshin M. G. Umumiy psixologiya. T., TDPU, 2002.
3. Ivanov I., Zufarova M. Umumiy psixologiya. O'z.FMJ., 2008.
4. Karimova V.M. Ijtimoiy psixologiya. Darslik. T.: 2012 .
5. Maxsudova M.A. Muloqot psixologiyasi. T., 2006