



UO'K: 81'373

MULOQOTNI BOSHQARISHDA LISONIY VA NOLISONIY VOSITALARNING O'RNI**РОЛЬ ЯЗЫКОВЫХ И НЕЛИСЦИПЛИНАРНЫХ ИНСТРУМЕНТОВ В УПРАВЛЕНИИ КОММУНИКАЦИЕЙ****THE ROLE OF LINGUISTIC AND NON-DISCIPLINARY TOOLS IN COMMUNICATION MANAGEMENT**

Mamajonov Muhammad Yusbjonovich 
filologiya fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), dotsent

Annotatsiya

Ushbu maqolada muloqot xulqi suhbat ishtirokchilarining shaxsiy, milliy va ijtimoiy xususiyatlari bilan tabiiy ravishda bog'liq bo'lgan shaxsning sof individual nutq ko'rinishi ekanligi bayon etilgan. Har qanday nutq harakati, albatta, so'zlovchining shaxsiyati bilan bog'liq yoki boshqacha aytganda, har qanday dialog uning ishtirokchilarining shaxsiy xususiyatlarini aktualashtirishga yordam beradi, ya'ni shaxs va uning psixologik xususiyatlari dialogda ochib beriladi va uning mazmuni hamda rivojlanishini belgilaydi. Maqolada nazariy fikrlar misollarda izohlangan.

Аннотация

В данной статье излагается, что коммуникативное поведение-это чисто индивидуальный речевой облик личности, закономерно связанный с личностными, национальными и социальными особенностями участников беседы. Любое речевое действие обязательно связано с личностью говорящего или, другими словами, любой диалог способствует актуализации личностных особенностей его участников, то есть личность и ее психологические особенности раскрываются в диалоге и определяют его содержание и развитие. В статье теоретические моменты изложены на примерах.

Abstract

This article states that communicative behavior is a purely individual speech appearance of a person, naturally associated with the personal, national and social characteristics of the participants in the conversation. Any speech action is necessarily connected with the personality of the speaker or, in other words, any dialogue contributes to the actualization of the personal characteristics of its participants, that is, the personality and its psychological characteristics are revealed in the dialogue and determine its content and development. In the article, the theoretical points are presented using examples.

Kalit so'zlar: muloqot, psixolingvistika, nutqiy faoliyat, ruhiy-hissiy jihat, psixik fenomen

Ключевые слова: общение, психоллингвистика, речевая деятельность, психоэмоциональный аспект, психическое явление

Key words: communication, psycholinguistics, speech activity, psycho-emotional aspect, mental phenomenon

KIRISH

Muloqotni aynan psixolingvistik jihatdan tadqiq etish nutqiy faoliyatning inson omili bilan, inson ruhiy va psixik holati bog'liq tomonlarini yoritish imkonini beradi. Aynan psixolingvistika matnni yaratish va uni tushunish jarayonini, ya'ni til birliklarini psixik fenomen sifatida o'rganadi. So'zlovchi va tinglovchi, muallif va o'quvchining ruhiy olami, muayyan holati, faoliyat shakli ular tomonidan yaratilgan matnda aks etadi. Nutqiy faoliyat (nutqiy reaksiya, nutqiy akt) vaziyat omili, yanada aniqroq aytilsa, inson omilining muhimligini belgilaydi[1].

ADABIYOTLAR TAHLILI VA METODLAR

Psixolog S.Rubinshteyn fikricha, "kundalik hayotda odamlar bilan muloqotga kirishar ekanmiz, biz ularning xulq-atvoriga qarab mo'ljal olamiz. Biz go'yoki, suhbatdoshning tashqi ma'lumotlari mohiyatini "o'qib olamiz", shu tariqa matnning ichki psixologik jihati mavjud bo'lgan mazmunni aniqlaymiz. Bu jarayon tez sodir bo'ladi, chunki atrofdagilar bilan muloqotda ma'lum darajada ularning fe'l-atvoriga nisbatan avtomatik tarzda amal qiladigan psixologik ichki ma'no hosil bo'ladi"[2]. Darhaqiqat, har qanday muloqotga kirishishdan avval suhbatdoshning kim

ekanligi, yoshi, mavqei kabi ichki va tashqi ta'sir birliklariga e'tibor qaratish muloqotning muvaffaqiyatli kechishi yoxud tamoman uzilib qolishiga sabab bo'ladi. Kommunikatsiya muammolariga psixologik jihatdan yondashgan olim J.Deveyning fikricha, til va inson ongi, ruhiyati o'zaro chambarchas bog'langan: Empirik mutafakkirlar tilning bosh miya bilan aloqasi yoki ayrim ruhiy o'ziga xosliklarga, masalan, "ichki holatlarning" "tashqi ifodasi"ga deyarli e'tibor qaratmaganlar. Ijtimoiy aloqa va munosabatlar shaxsning ma'lum bir tayyor jismoniy yoki aqliy mexanizmlari mahsuli, til esa oldindan mavjud bo'lgan g'oyalar va qarashlarni uzatish uchun mexanik vosita sifatida qaralgan[3]. Ko'rinadiki, "ichki holatlarning" "tashqi ifodasi" bo'lgan muloqotning psixolingvistik xususiyatlarini tadqiq etish dolzarb ahamiyatga ega.

Muloqot xulqi suhbat ishtirokchilarining shaxsiy, milliy va ijtimoiy xususiyatlari bilan tabiiy ravishda bog'liq bo'lgan shaxsning sof individual nutq ko'rinishidir. Har qanday nutq harakati, albatta, ma'ruzachining shaxsiyati bilan bog'liq yoki boshqacha aytganda, har qanday dialog uning ishtirokchilarining shaxsiy xususiyatlarini aktualashtirishga yordam beradi, ya'ni shaxs va uning psixologik xususiyatlari dialogda ochib beriladi va uning mazmuni hamda rivojlanishini belgilaydi[4].

Zamonaviy sotsiologiyada nutqiy muloqotning ijtimoiy tabiatiga ham jiddiy e'tibor qaratilmoqda. Muloqot mavzusining tanlanishidan tortib uning yakunlangunigacha bo'lgan jarayon, xohlaymizmi-yo'qmi, ijtimoiy maqomi baland ishtirokchi tomonidan boshqariladi. Ijtimoiy maqomi yuqori kishi bunda asosan so'zlovchi, maqomi past shaxs esa tinglovchi rolda bo'ladi. Maqomdor shaxs suhbat mavzusi, predmetini belgilaydi, savollar beradi, lozim o'rinlarda suhbatni bo'ladi yoki mavzuni boshqa tomonga buradi[5]. Suhbatdoshning kimligi; uning millati, jinsi, yoshi, ijtimoiy belgilari, yaqinlik darajasi kabi ichki ta'sir birliklari hamda muloqot vaqti, vaziyat, holat, ijtimoiy muhit kabi tashqi ta'sir birliklari muloqotda kim boshqaruvchilik qilishida muhim sanaladi. Shu o'rinda ijtimoiy jihatlar bilan bir qatorda ruhiy-hissiy jihatlar ham muloqotni boshqarishda ahamiyatli ekanini ta'kidlash zarur.

NATIJARLAR VA MUHOKAMA

Muloqotning ijtimoiy tabiatiga, rasmiy qonun-qoidalarga ko'ra tergov jarayonini tergovchi boshqaradi, u savollar beradi, tergov qilinayotgan shaxs esa berilgan savollarga javob qaytaradi. "Tushda kechgan umrlar" asarida tergovchining Shahnoza bilan muloqotida bu yaqqol namoyon bo'ladi:

– *Siz marhum Shomatov Rustamning xotini ekanligingizni tasdiqlaysizmi?*

– *Ha.*

– *To'yinglar qachon bo'lgan?*

– *Shu yili yozda.*

– *Aniqrog'i?*

– *Sakkizinchi avgust kuni.*

– *Hozir turgan uylaringga qachon ko'chib kelgansizlar?*

– *Sentyabrning oxirida.*

– *Ungacha qayerda turgansizlar?*

– *Qaynonamnikida. Pskentda.*

– *Hovlilaring kattamidi?*

– *Nima desam ekan... El qatori hovli...*

– *Grajdanka Shomatova, ayting-chi, nima uchun Pskentdagi hovlida turmay, Toshkentga ko'chib keldingizlar? Qaynonangiz bilan orangiz buzildimi?*

– *Oyimlar bilan ahil edik.*

– *Ovsiningiz bilan-chi?*

– *U kishi bilan ham.*

– *Bo'lmasa nega...*

– *Har kuni oltmish chaqirimga qatnashimiz kerakmidi?*

– *Bir narsaga kelishib olsak, grajdanka Shomatova... Savolni men beraman! Oltmish chaqirimga qatnash og'irlik qilgan bolsa, nega talabalar yotog'idan joy olmadinglar?*

(O'tkir Hoshimov, "Tushda kechgan umrlar")

Shahnoza tergovchining gapini bo'lib, uning savoliga savol bilan javob bergani uchun tergovchining jahli chiqadi, o'zining kim ekanligini, muloqotda boshqaruvchi rolidaligini so'roq qiluvchiga eslatib qo'yadi. Bu muloqotning ijtimoiy xususiyatlariga xos bo'lib, har qanday

TILSHUNOSLIK

muloqotda ham boshqaruvchi bo'ladi va odatda, muloqotni boshqaruvchi shaxs yoshi, mansabi yoki qandaydir ijtimoiy belgisiga ko'ra suhbatdoshdan balandroq mavqega ega bo'ladi. Lekin ayrim hollarda psixolingvistik ta'sir asosida bu rollar almashib qolishi ham mumkin. Yuqoridagi misolda – tergovchi va so'roq qilinuvchi o'rtasidagi muloqotda qoidaga ko'ra tergovchining boshqaruvchilik qilayotgani tasvirlangan. Lekin xuddi shu tergovchi Komissar bilan muloqot qilganda boshqaruvchilik qila olmay qoladi. Odatiga ko'ra, so'roq qilinuvchiga *grajdanin* deb murojaat qilgan tergovchi birinchi savoldanoq dovdiratib qo'yuvchi javob oladi. Komissar o'zining kimligini bildirib qo'yish bilan muloqotda boshqaruvni qo'lga olishni boshlaydi, o'zi istagandek, murojaat shakllarini qo'llashni talab qiladi.

– *Grajdanin G'aniyev! Yettinchi noyabrdan sakkizinchi noyabrga o'tar kechasi qayerda edingiz?*

– *Birinchiidan, o'rtoq tergovchi, men "grajdanin G'aniyev" emas, iste'fodagi polkovnik, o'rtoq G'aniyevman! Marhamat qilib, o'rtoq polkovnik, deb murojaat etishingizni so'rayman. O'rtoq Komissar, desangiz ham roziman. Meni taniganlar "o'rtoq Komissar", deyishadi.*

Komissarning o'ziga ishonch bilan gapirishi, so'roq qiluvchidan mos murojaat shakllarini qo'llash orqali hurmatini joyiga qo'yishini talab qilishi uning tergovchi bilan muloqotiga o'z ta'sirini o'tkazadi. Shahnoza gapini bo'lsa, bo'lmaslikni talab qilgan tergovchi Komissar bilan muloqotida bunday qila olmaydi. Chunki birinchi savoldanoq muloqotda boshqaruvchi rolini qo'ldan boy beradi:

– *Biz sizni guvoh sifatida povesotka bilan...*

– *Povestkangizni pishirib yeng. Xohlasam, generalning o'zi bilan gaplashib qo'ya qolaman!*

– *Marhum Shomatovni birinchi bo'lib siz...*

– *Ha-ya, men ko'rganman! Takror aytaman. Meni so'roqqa chaqirgan bo'lsangiz, adashasiz. Shunchaki kollega sifatida maslahat so'rasangiz, boshqa gap.*

– *Siz ko'rganingizda Shomatov o'lganmidi?*

– *Badani sovub bo'lgandi. Zamonaviy ekspertizangiz Shomatov qachon o'lganini aniqlay olmadimi?*

Komissarning o'zini tutishi, ishonch bilan gapirishi tergovchiga ruhiy-hissiy ta'sir o'tkazib, unda hadik, qo'rquv tuyg'ularini uyg'otadi. Albatta, bu muloqotda verbal vositalarni qo'llashga ham ta'sir qiladi. Shahnoza bilan muloqotda savolni faqat o'zi berishi mumkinligini eslatib qo'ygan tergovchi Komissardan qo'rqib, fikrini to'liq ifodalay ham olmaydi.

– *Savolni men...*

– *Yig'ishtiring demagogiyani! So'roq qilishni bilmas ekansiz. Umuman, sistemangiz aynib ketgan. Tartib yo'q. Tartib bo'lsa, Shomatovni organga ishga olmas edinglar.*

– *Kechirasiz, grajdanin...o'rtoq Komissar...Bu gaplarni siz qayoqdan bilasiz?*

– *Men hamma narsani bilaman. Bu sohada ish boshlaganimda sizning otangiz ham tug'ilmagan edi.*

– *Shomatov militsiyada emas, sudda ishlagan. Oddiy kuryer bo'lib.*

– *Farqi yo'q! Militsiya ham, sud ham – organ! Payti kelib haydaladigan odamni organga ishga olmaslik kerak.*

– *Shomatov haydalgan emas, o'z ixtiyori bilan bo'shagan.*

– *Ahamiyati yo'q.*

Bu holatda tergovchi faqat qo'rqqanidangina emas, Komissarning chindan ham bu sohada malakali, tajribali ekanini anglagani uchun ham boshqaruvchilik rovidan ayriladi. Bu esa muloqotni boshqarishda sotsiologvistik va psixolingvistik omillar birdek ahamiyatlilikini ko'rsatadi. Muloqot davom etar ekan, tergovchi o'z-o'zidan Komissarga bo'ysunib, unga o'zi istagandek murojaat qiladi, tergov qilish emas, maslahat so'rashga majbur bo'ladi:

– *Ayting-chi, grajdanin...o'rtoq Komissar...sizning taxminingizcha, marhum Shomatov bilan ro'y bergan hodisada qaysi taxmin haqiqatga yaqinroq turadi: qotillikmi? Baxtsiz hodisami yo o'z joniga qasd qilishmi?*

– *Gapni shundan boshlash kerak edi!.. Hamma narsa bo'lishi mumkin. menga qolsa, birortasi avval o'ldirib keyin derazadan tashlab yuborgan.*

Komissarning talabi bo'yicha undan maslahat, fikr so'rashga o'tgan tergovchi muloqot tizginini butunlay boy berib, rollar almashadi. Endi komissar unga savol berishga o'tadi, tergovchi esa bu savollarga javob beradi.

– *Ekspertizaning aniqlashicha, marhumga birov pichoq urmagan. Boshi yorilgan, bo'yin umurtqalari singan. Marhum baland joydan boshi bilan tushsagina bo'yin umurtqalari shu qadar ezg'ilanib ketishi mumkin.*

– *Demak, Shomatov o'z joniga qasd qilgan, demoqchimi ekspertizangiz?*

– *Bu – aniq xulosa emas.*

– *Unday bo'lsa, marhamat qilib, bitta savolga javob bersangiz. Shomatovning atrofida oyna siniqlari sochilib yotgan edi. Ekspertizangiz oyna bo'laklari to'rtinchi qavatdagi, Shomatov kvartirasining derazasidagi oynaga mos kelish-kelmasligini aniqladimi? Yo shungayam aql yetmadimi?*

– *Bizni kamsityapsiz, o'rtoq Komissar!...*

O'zini bilimdon ko'rsatish, kamsitish, o'z fikrini o'tkazish orqali Komissar muloqotda boshqaruvchilikni o'z qo'liga oladi. Demak, psixologik ta'sir o'tkazib, muloqotda rollarni almashtirib olish imkoni bor. Bu esa, albatta, lisoniy va nolisoniy vositalar yordamida amalga oshiriladi.

Fikrlar tartibini bildiruvchi *birinchidan* kirish so'zi bunday vositalardan asosiysi sanaladi. Aslida bu kirish so'z narsalarning, fikrlarning tartibini bildirish uchun qo'llansa ham, yuqoridagi kontekstda *birinchidan* kirish so'zi tartib ma'nosini ifodalamay, tinglovchining e'tiborini o'ziga jalb qilish, diqqatni qaratish maqsadida qo'llangan. Adresatning diqqatini o'ziga qaratish orqali esa muloqotda boshqaruvchilik rolini egallash ko'zda tutilgan. *Takror aytaman* gapi ham *birinchidan* kirish so'zi kabi suhbatdoshning diqqatini o'ziga jalb qilish uchun qo'llangan vositalardan sanaladi.

O'ziga qanday murojaat shakllari qo'llanilishini istasa, suhbatdoshiga ham xuddi shunday murojaat shakllarini qo'llash. Komissar avval suhbatdoshini o'zi *o'rtoq tergovchi* deb atab, o'ziga nisbatan ham *grajdanin G'aniyev* emas, *o'rtoq polkovnik* yoki *o'rtoq Komissar* murojaat shakli qo'llanilishini talab qiladi.

Suhbatdoshning gapini bo'lish. Suhbatdoshning gapini bo'lish natijasida adresatning gapi chala qolib, bildirilmoqchi bo'lgan fikr verballashmay qoladi. Tergovchining *Biz sizni guvoh sifatida povestka bilan...*, *Marhum Shomatovni birinchi bo'lib siz...*, *Savolni men...* gaplari chala qolgan.

Qat'iy ohangda, ta'kid bilan gapirish. Shubhasiz, muloqotni boshqarishda prosodik vositalar ham ahamiyatlidir. O'z fikrini qat'iy, aniq ifodalab berish orqali ham muloqotda boshqaruvni qo'lga olish mumkin.

Buyruq gaplardan foydalanish ham muloqotda boshqaruvchi roli uchun xos sanaladi. So'roq qilinuvchi bo'lsa-da, buyruq gaplarni qo'llash orqali Komissar boshqaruvchi roliga o'tadi: *Povestkangizni pishirib yeng. Yig'ishtiring demagogiyani!* va b. So'roq gaplardan foydalanish orqali ham muloqotni boshqarish mumkin. yuqoridagi muloqotda Komissar tergovchiga savollar berish orqali ham muloqotni boshqaradi. *Zamonaviy ekspertizangiz Shomatov qachon o'lganini aniqlay olmadimi? Demak, Shomatov o'z joniga qasd qilgan, demoqchimi ekspertizangiz? va b.*

XULOSA

Demak, muloqotni boshqarishda suhbatdoshning kimligi, ichki va tashqi ta'sir birliklari bilan bir qatorda psixologik ta'sir ko'rsatish, muloqotga kirishayotgan shaxslarning ruhiy-hissiy holati ham ahamiyatlidir.

ADABIYOTLAR RO'YXATI

1. Юлдашева Д. Ўзбек болаларига хос оғзаки ва ёзма матнларнинг антропоцентриқ тадқиқи. Филол.фан.доктори (DSc) дисс. – Фарғона, 2022. –Б.127.
2. Rubinshteyn S.L. Принципы и пути развития психологии. –М. RSFSR. PFAshr. –Б.180
3. Dewey, J. (1958). Experience and nature. New York, NY: Dover Publications. (Original work published 1929). –p.129.
4. Доброва В.В. Психоллингвистика речевого общения: взаимосвязь личностных характеристик общающихся и уровня их языковой культуры//www.cyberleninka.ru
5. Одилов Ё. Тил ва жамият таъсирлашуви. Антропоцентриқ тилшунослик: тушунча ва терминлар. Монография. Жамоа. –Тошкент: "TUBO NASHR" нашриёти, 2022. –Б.118.