

## MULOQOT MUAMMOLARI VA ULARNING YECHIMINI TOPA BILISH XUSUSIYATLARI

Irisboyeva Yokutxon Utbosarovna  
Yangi asr universiteti pedagogika kafedrası mudiri PhD

*Annotatsiya. Maqolada muloqot muammolari va ularning yechimini topa bilish xususiyatlari, muloqot va kommunikativ kompetensiya muammosi tahlil qilinadi. Insonning hayoti to'rtta asosiy pedagogik-psixologik makonda «ochiladi» degan pozitsiya ilgari suriladi: hayotiy, funksional-rol, o'zini-o'zi amalga oshirish va ma'naviy. Ularning har birida aloqa o'zining o'ziga xos xususiyatlari bilan tavsiflanadi va ma'lum aloqa strategiyalari yordamida amalga oshiriladi, ularning batafsil tavsifi ushbu maqolada keltirilgan. Kommunikativ kompetensiya muammosi har bir muayyan muloqot holatida dolzarb bo'lgan ushbu psixologik makonning vazifalariga mos keladigan kommunikativ strategiyani tanlash muammosi sifatida hal qilinadi.*

*Kalit so'zlar: muloqot muammolari, kommunikativ kompetensiya, hayotiy, funksional-rol, o'zini-o'zi amalga oshirish, ma'naviy.*

Muloqot - bu ma'lumotni jo'natuvchi va qabul qiluvchi o'rtasida uzatiladigan jarayon bo'lib, u bir nechta turli funktsiyalarni bajarishi mumkin. Muloqot hissiyotlarni almashish, turli xil aloqa kanallari orqali ma'lumot uzatish va tashkilot ichidagi harakatlarni muvofiqlashtirish uchun ishlatilishi mumkin. Ayirboshlash jarayonida aloqa muammolari paydo bo'lishi odatiy hol emas.

“Muloqot” atamasi lotin tilidan kelib chiqqan. «Kommunis» va «communicare» - bu aloqa so'zi bilan bog'liq ikkita lotin so'zlari. Kommunis - ism so'z bo'lib, umumiylik, umumiylik yoki almashish degan ma'noni anglatadi. Xuddi shunday, communicare fe'l bo'lib, «biror narsani umumiy qilish» degan ma'noni anglatadi.

Muloqot fikr, ma'lumot, hissiyot va g'oyalarni imo-ishora, ovoz, ramzlar, belgilar va iboralar orqali bir odamdan boshqasiga o'tkazish demakdir. Har qanday aloqa jarayonida uchta narsa eng muhim va zarurdir: Yuboruvchi, Qabul qiluvchi va Kanal (o'rta).

Muloqot sog'lom munosabatlar uchun juda muhimdir. Hayotingizdagi odamlar bilan ochiq va halol gaplasha olish sizga baham ko'rish, o'rganish, javob berish va doimiy aloqalarni o'rnatish imkonini beradi. Bu har qanday munosabatlarning, jumladan do'stlar va oila a'zolari bilan bo'lgan munosabatlarning muhim qismidir.

Og'zaki va og'zaki bo'lmagan muloqot

1. Og'zaki muloqot Muloqot og'zaki, ovozli yoki yozma so'zlar orqali sodir bo'ladi, bu xabarni boshqalarga bildiradi yoki yetkazadi og'zaki muloqot deyiladi.

Og'zaki muloqot - bu nutq yoki imo-ishora tili orqali ma'lumot uzatish uchun tildan foydalanish. Bu eng keng tarqalgan turlardan biri bo'lib, ko'pincha taqdimotlar, video konferentsiyalar va telefon qo'ng'iroqlari, uchrashuvlar va yakka-yakka suhbatlar paytida ishlatiladi. Og'zaki muloqot muhim, chunki u samarali. Og'zaki bo'lmagan va yozma muloqot bilan og'zaki muloqotni qo'llab-quvvatlash foydali bo'lishi mumkin.

Samarali og'zaki muloqot omillari:

1. Gapirishdan oldin o'ylab ko'ring
2. Ishonch bilan gapiring
3. Aniq va aniq bo'ling
4. Og'zaki bo'lmagan muloqot belgilaridan xabardor bo'ling
5. Yaxshi tinglovchi bo'ling
6. Tomoshabinlar nuqtai nazari haqida o'ylab ko'ring
7. Ovoz ohangingizni o'zgartiring

Og'zaki muloqot turlari

A. Og'zaki muloqot: Og'zaki nutq, og'zaki so'zlar, suhbatlar, shuningdek, har qanday xabar yoki ma'lumotlar nutq yoki og'zaki nutq orqali bir-biri bilan almashinadigan yoki almashinadigan muloqot og'zaki muloqot deyiladi. Misol: ommaviy nutq, yangiliklar o'qish, televidenie, radio, telefon va mobil suhbatlar.

B. Yozma aloqa: Muloqot har qanday vositada ishlatiladigan tillarni bildiruvchi har qanday yozma yoki ko'pincha yozma belgi orqali sodir bo'ladi yozma muloqot deyiladi. Misol: Qo'lda yozilgan, terilgan, gazeta, bosma so'z hujjatlari, xatlar, kitoblar va jurnallar.

Muloqot muammolari turli yo'llar bilan namoyon bo'lishi mumkin va ularning xususiyatlarini tushunish samarali echimlarni topish uchun zarurdir. Muloqot muammolarining ba'zi umumiy xususiyatlari va potentsial echimlari:

Yomon tinglash qobiliyatlari:

Xususiyat: shaxslar faol tinglash uchun kurash olib borishi mumkin, bu noto'g'ri tushunish va noto'g'ri talqinlarga olib keladi.

Yechim: Aniq ko'rsatmalar va taxminlarni taqdim etish orqali faol tinglashni rag'batlantiring. Tushunishni ta'minlash uchun takrorlash va umumlashtirish kabi aks ettiruvchi tinglash usullarini

mas'q qiling. Faol tinglash qobiliyatlari bo'yicha o'quv dasturlarini taklif qiling.

Aniqlik yo'qligi:

Xususiyat: Xabarlar tushunarsiz, noaniq yoki noaniq bo'lib, chalkashliklarni keltirib chiqaradi.

Yechim: Aniq va qisqa tildan foydalaning. Murakkab g'oyalarni oddiyroq so'zlarga ajrating. Fikr-mulohazalarni so'rang va tushunishni ta'minlash uchun savollarni rag'batlantiring. Aniqlikni oshirish uchun misollar yoki ko'rgazmali yordam bering.

Og'zaki bo'lmagan aloqa muammolari:

Xususiyat: tana tili, yuz ifodalari yoki ovoz ohangi kabi og'zaki bo'lmagan signallardan noto'g'ri foydalanish yoki noto'g'ri talqin qilish.

Yechim: treninglar yoki seminarlar o'tkazish orqali og'zaki bo'lmagan muloqot haqida xabardorlikni oshirish. Odamlarni o'zlarining og'zaki bo'lmagan signallariga e'tibor berishga va boshqalarning ishoralariga e'tibor berishga undash. Noto'g'ri talqinlarni bartaraf etish uchun konstruktiv fikr-mulohazalarni taqdim eting.

Madaniy va til to'siqlari:

Xususiyat: Madaniy kelib chiqishi va tilni bilishdagi farqlar samarali muloqotga xalaqit beradi.

Yechim: Xilma-xillik va inklyuzivlikni rag'batlantirish orqali madaniy sezgirlik va xabardorlikni rivojlantirish. Zarur bo'lganda til o'rgatish yoki tarjima xizmatlarini taqdim eting. Madaniy tushunmovchiliklarni bartaraf etish va o'rganishni rivojlantirish uchun ochiq muloqotni rag'batlantirish.

Hissiy to'siqlar:

Xarakterli: qo'rquv, tashvish yoki himoyalani kabi hissiy to'siqlar ochiq va halol muloqotga to'sqinlik qiladi.

Yechim: Odamlar o'z fikrlari va his-tuyg'ularini ifoda eta oladigan xavfsiz va qo'llab-quvvatlovchi muhit yarating. Jamoa a'zolari o'rtasida empatiya va tushunishni rag'batlantirish. Hissiy to'siqlarni bartaraf etish uchun mojarolarni hal qilish bo'yicha treningni taklif qiling.

Axborot yuklanishi:

Xususiyat: Haddan tashqari ma'lumot qabul qiluvchini to'ldiradi, bu esa tushunish va saqlashning pasayishiga olib keladi.

Yechim: Ma'lumotga ustuvorlik bering va asosiy xabarlarga e'tibor qarating. Ma'lumotni tuzilgan va tashkiliy tarzda taqdim eting. Tushunishni kuchaytirish uchun ko'rgazmali qo'llanmalar yoki multimedia vositalaridan foydalaning. Muloqotdan keyin ma'lumot uchun yozma materiallar yoki yozuvlarni taqdim eting.

Fikr-mulohaza etishmasligi:

Xarakterli: fikr-mulohazalarning yo'qligi yoki cheklangan ikki tomonlama aloqa, natijada aniqlik va tushunishning etishmasligi.

Yechim: ochiq muloqot kanallarini va faol fikr-mulohazalarni rag'batlantirish. Odamlarga savollar berish, tushuntirishlar izlash va o'z fikrlarini baham ko'rish imkoniyatini yarating. Konstruktiv fikr-mulohazalar qadrlanadigan va unga amal qiladigan fikr almashish madaniyatini o'rnatish.

Har bir muloqot muammosini alohida baholash va yechimlarni muayyan kontekst va jalb qilingan shaxslarga moslashtirish muhimdir. Ochiq va uzluksiz muloqot, muammolarni zudlik bilan hal qilish istagi bilan birga, aloqa muammolarini samarali hal qilishga yordam beradi.

Muloqot muammolariga yechim topishda ma'lum xususiyatlar ularning samaradorligiga hissa qo'shishi mumkin. Yechimlarni izlashda e'tiborga olish kerak bo'lgan ba'zi asosiy xususiyatlar:

Faol tinglash: Samarali yechimlar barcha ishtirokchilarning tashvishlari va istiqbollarini faol tinglashni talab qiladi. Faol tinglash to'liq diqqatni jamlashni, aniq savollar berishni va hamdardlik ko'rsatishni o'z ichiga oladi. Ushbu yondashuv tushunishni rivojlantirishga yordam beradi va muammolarni samarali hal qilishga yordam beradi.

Ochiq muloqot: Ochiq muloqotni rag'batlantiradigan muhitni yaratish juda muhimdir. Shaxslarga o'z fikrlari, tashvishlari va g'oyalarini hukm yoki qatag'ondan qo'rqmasdan erkin ifoda etishiga ruxsat berish ishonch va hamkorlikni rivojlantiradi. Fikr-mulohaza uchun kanallarni yaratish va har bir kishi o'z nuqtai nazarini baham ko'rishni qulay his qilishini ta'minlash muhimdir.

Moslashtirilgan yondashuvlar: Muloqot muammolari juda xilma-xil bo'lishi mumkin va bitta o'lchamdagi barcha echimlar samarali bo'lmasligi mumkin. Muayyan muammo va jalb qilingan shaxslarga yechimlarni moslashtiring. Madaniy farqlar, individual muloqot uslublari va ko'rib chiqilayotgan muammoning tabiati kabi omillarni ko'rib chiqing. Yondashuvni moslashtirish muammoning o'ziga xos xususiyatlarini ko'rib chiqadigan yechim topish imkoniyatini oshiradi.

Empatiya va tushunish: Samarali yechimlar boshqalarning nuqtai nazari va tajribasini tushunish uchun chin dildan harakat qilishni talab qiladi. O'zingizni boshqa odamning o'rniga qo'yib, uning his-tuyg'ulari va ehtiyojlarini hisobga olgan holda empatiyani mas'q qiling. Ushbu empatik yondashuv o'zaro tushunish tuyg'usini rivojlantirishga yordam beradi va muammolarni yanada hamkorlikda hal qilishga olib keladi.

Muammolarni hamkorlikda hal qilish: Yechimlarni topish jarayoniga barcha tomonlarni jalb qilish. Ochiq muloqotni, faol ishtirokni va aqliy hujumni rag'batlantirish. Barcha manfaatdor tomonlarni jalb qilish orqali siz yanada kengroq va samarali yechimlarga olib keladigan turli nuqtai nazar va

tushunchalarga ega bo'lishingiz mumkin. Birgalikda muammolarni hal qilish kelishilgan yechimlarga egalik va sadoqat hissini rivojlantiradi.

Moslashuvchanlik va moslashuvchanlik: Muloqot muammolari eng yaxshi yechimni topish uchun tajriba va tuzatishlarni talab qilishi mumkin. Turli yondashuvlarni sinab ko'rishga, fikr-mulohazalarni izlashga va yo'lda kerakli moslashuvlarni amalga oshirishga ochiq bo'ling. Moslashuvchanlik iterativ muammolarni hal qilishga imkon beradi va muvaffaqiyatli yechim topish ehtimolini oshiradi.

Doimiy takomillashtirish: Muloqot dinamik jarayon bo'lib, dastlabki echimlar amalga oshirilgandan keyin ham muammolar paydo bo'lishi mumkin. Amalga oshirilgan yechimlarning samaradorligini muntazam ravishda baholash orqali doimiy takomillashtirish fikrini qabul qiling. Fikr-mulohazalarni rag'batlantirish va yuzaga keladigan muammolarni zudlik bilan hal qiling. Doimiy o'rganish va moslashish orqali siz muloqotda doimiy yaxshilanish muhitini yaratishingiz mumkin.

Muloqot muammolari murakkab bo'lishi mumkin va echimlarni topish vaqt, sabr va hamkorlikni talab qilishi mumkin. Ushbu xususiyatlarni hisobga olgan holda, siz aloqa muammolariga samarali va doimiy echimlarni topish imkoniyatini oshirishingiz mumkin.

O'quvchilar o'rtasida muloqot qilish imkoniyatini yaxshilash ta'limda inklyuzivlik va teng imkoniyatlarni rag'batlantirish uchun muhim ahamiyatga ega. Muloqotga kirishda duch keladigan muammolarni bartaraf etishning ba'zi usullari:

Sarlavhalar va transkriptlarni taqdim etish: subtitr xizmatlaridan foydalaning yoki ma'ruzalar, videolar va audio materiallar uchun transkriptlarni taqdim etish. Bu eshitish qobiliyati zaif o'quvchilarning kontentdan samarali foydalanishini ta'minlaydi.

Yordamchi texnologiyalardan foydalanish: ko'rish yoki jismoniy nuqsonlari bo'lgan talabalar bilan muloqotni osonlashtirish uchun ekranli o'qish dasturlari, matndan nutqqa dasturiy ta'minot va muqobil kiritish qurilmalari kabi yordamchi texnologiyalardan foydalaning.

Universal Design for Learning (UDL) ni tatbiq etish: UDL eng keng doiradagi o'quvchilarni qamrab olish uchun boshidanoq o'quv materiallari va tadbirlarni loyihalashni o'z ichiga oladi. U turli xil o'quvchilarni qo'llab-quvvatlash uchun ko'plab vakillik, harakat va ifoda vositalarini taqdim etishga va jalb qilishga qaratilgan.

Inklyuziv sinf muhitini yaratish: ochiq muloqotni va turli xil muloqot uslublarini hurmat qilishni rag'batlantirish. Talabalar orasida faol tinglashni, sabr-toqatni va tushunishni targ'ib qiling, bunda har bir kishi o'zini erkin his qiladigan inklyuziv muhit yaratish.

Ko'rgazmali qo'llanmalar va multimedia vositalaridan foydalanish: o'rganish uslublari turlicha bo'lgan yoki til to'siqlari bo'lgan o'quvchilar uchun muloqot va tushunishni yaxshilash uchun ko'rgazmali qo'llanmalar, diagrammalar va multimedia taqdimotlarini qo'shish.

Muqobil formatlarni taqdim etish: Kurs materiallarini elektron hujjatlar, katta hajmli bosma nashrlar, Brayl alifbosi yoki mavjud PDF-fayllar kabi bir nechta formatda taklif qiling. Bu ko'rishda yoki o'qishda qiyinchiliklarga duch kelgan talabalarga ma'lumotlarga samarali kirish imkonini beradi.

Tengdoshlar bilan hamkorlikni rag'batlantirish: inklyuziv muloqotni rivojlantirish uchun guruh ishini va tengdoshlar bilan hamkorlikni rag'batlantirish. Turli kuch va qobiliyatlarga ega bo'lgan o'quvchilarni birlashtirish ularga bir-biridan o'rganish va muloqot ko'nikmalarini oshirishga yordam beradi.

Muloqotni qo'llab-quvvatlash xizmatlarini taklif etish: Eshitish qobiliyati zaif yoki boshqa aloqa to'siqlari bo'lgan talabalar uchun imo-ishora tili tarjimonlari yoki eslatmalar kabi aloqani qo'llab-quvvatlash xizmatlaridan foydalanish imkoniyatini taqdim etish.

O'qituvchilar va xodimlarni o'qitish: Inklyuziv aloqa strategiyalari va yordamchi texnologiyalar bo'yicha o'qituvchilar va xodimlarga treninglar va seminarlar taklif qiling. Bu ularga o'quvchilarni muloqotga kirishish ehtiyojlari bilan samarali qo'llab-quvvatlash imkonini beradi.

Muntazam ravishda baholang va moslashtirish: Aloqa imkoniyatini oshirish choralari samaradorligini doimiy ravishda baholang va talabalar va xodimlarning fikr-mulohazalari asosida kerakli tuzatishlarni kiriting. Amaliyotlaringizni muntazam ravishda ko'rib chiqish va takomillashtirish doimiy yaxshilanishni ta'minlashga yordam beradi.

O'quvchilaringizning o'ziga xos ehtiyojlari to'g'ri qondirilishini ta'minlash uchun foydalanish imkoniyati va nogironlik bo'yicha xizmatlar bo'yicha mutaxassislar bilan maslahatlashish muhimdir.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati

1. Irisboeva Yo. U. Talabalarning bolalar bilan o'zaro munosabatga kasbiy pedagogik tayyorgarliklarini takomillashtirish. <https://interscience.uz/index.php/home/article/view/1240>