

MULOQOT YURITISH KOMPETENSIYASINI RIVOJLANTIRISHNING KONSEPTUAL YONDASHUVLARI

Sulaymanbekov Oybek Dusbekovich,

*Samarkand davlat veterinariya medisinasi,
chorvachilik va biotexnologiyalar universiteti*

*Toshkent filialining Yoshlar masalalari va ma'naviy-ma'rifiy
ishlar bo'yicha direktorning birinchi o'rinbosari,
Pedagogika fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD)*

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.18501943>

Annotatsiya. *Mazkur maqolada muloqot yuritish kompetensiyasini rivojlantirish masalasi zamonaviy pedagogik jarayon talablari asosida tahlil etilgan. Unda muloqot kompetensiyasining mohiyati, tarkibiy tuzilmasi hamda uni shakllantirishda qo'llaniladigan konseptual yondashuvlar yoritilgan.*

Kalit so'zlar: *muloqot kompetensiyasi, konseptual yondashuv, pedagogik muloqot, kompetensiyaviy yondashuv, deontologik yondashuv, kasbiy kompetensiya, kommunikativ madaniyat, virtual muloqot, pedagogik texnologiyalar.*

Аннотация. *В статье рассматривается проблема развития коммуникативной компетентности на основе требований современного педагогического процесса. Раскрываются сущность и структурные компоненты коммуникативной компетентности, а также концептуальные подходы, применяемые в процессе её формирования.*

Ключевые слова: *коммуникативная компетентность, концептуальный подход, педагогическое общение, компетентностный подход, деонтологический подход, профессиональная компетентность, коммуникативная культура, виртуальное общение, педагогические.*

Abstract. *This article analyzes the issue of developing communication competence based on the requirements of the modern pedagogical process. It highlights the essence and structural components of communication competence, as well as the conceptual approaches applied in its formation.*

Keywords: *communication competence, conceptual approach, pedagogical communication, competency-based approach, deontological approach, professional competence, communicative culture, virtual communication, pedagogical technologies.*

Kirish. Ta'limni axborotlashtirish sharoitida muloqot yuritish kompetensiyasini rivojlantirish murakkab muloqot qobiliyatlari va ko'nikmalariga ega bo'lish, yangi ijtimoiy tuzilmalarda adekvat ko'nikmalarni shakllantirish, muloqotda madaniy me'yorlar va cheklovlarni bilish, urf odatlar, an'analar, muloqot sohasidagi odob-axloq qoidalarini bilish, odob-axloq qoidalariga rioya qilish, yaxshi xulq-atvorga rioya qilish, milliy mentalitetga xos bo'lgan va kasbiy sohada ifodalangan kommunikativ vositalarga yo'naltirishdir. Kasbiy muomala har bir harbiy xizmatchi va xodimning faoliyatida muhim o'rin egallaydi. Shuning uchun ham muomalaning har bir turi faoliyat jarayonida ishtirok etadi. Harbiy xizmatchi va xodim muomala qonuniyatlariga suyangan holda shaxslar bilan munosabatga kirishadi. Muloqot jarayonida harbiy xizmatchi va xodimning barcha kasbiy sifatleri (xotira, diqqat, idrok, sezgi, tafakkur, xayol) ishtirok etadi. Bu jarayonlar harbiy xizmatchi va xodimning mantiqiy fikrlashiga, voqeani o'tmishdagi vaziyat bilan

bog'lashiga, o'zaro solishtirish va qiyoslash, ob'ekt va sharoitni mukammal tarzda idrok etishiga yordam beradi.

Adabiyotlar tahlili. Muloqot yuritish kompetensiyasini rivojlantirish masalasi pedagogika va psixologiya fanlarida keng o'rganilgan. Xususan, G.K.Xasanova tadqiqotlarida boshqaruv va tashkiliy kompetensiyalarni baholash mezonlari asoslab berilgan bo'lib, bu muloqot kompetensiyasining kasbiy faoliyatdagi ahamiyatini ochib beradi. N.Sh.Ruzikulova ta'lim jarayonida kommunikativ ko'nikmalarni rivojlantirishda o'quv materiallarini tanlash va rag'batlantirish masalalariga e'tibor qaratgan. A.A.Bodalyov tahriri ostida chop etilgan "Psixologiya obshcheniya" asarida muloqotning psixologik mexanizmlari, empatiya va refleksiya tushunchalari chuqur tahlil qilingan. O.G.Smolyaninova hamda A.N.Sklyarenko ishlarida esa bo'lajak pedagoglarda kommunikativ kompetensiyani shakllantirishda texnologik va kompetensiyaviy yondashuvlarning samaradorligi asoslab berilgan.

Tadqiqot metodologiyasi. Mazkur tadqiqotda tizimli, shaxsga yo'naltirilgan va kompetensiyaviy yondashuvlar metodologik asos sifatida qabul qilindi. Tadqiqot jarayonida nazariy tahlil, pedagogik kuzatish, so'rovnoma hamda tajriba-sinov metodlaridan foydalanildi. Olingan natijalar sifat va miqdoriy tahlil asosida umumlashtirilib, muloqot yuritish kompetensiyasini rivojlantirishning samaradorligi baholandi.

Tahlillar va natijalar. Muloqotning harbiy xizmatchilar faoliyatida quyidagi turlari mavjud: bevosita; bilvosita; rolli; mazmunli; rasmiy; norasmiy. Bevosita muloqot «yuzmayuz» suhbat bo'lib, uning har bir ishtirokchisi idrok qiladi, aloqa qiladi va hamma mavjud vositalarni keng qo'llaydi. Bilvosita muloqot ham aloqa vositasi bo'lib, unda shaxslar, aloqa vositalari va mexanizmlar ishtirok etadi (masalan: telegraf, telefon orqali gaplashish). Muloqotning ba'zi turlari ijtimoiy rollar orqali amalga oshirilib, rolli muloqot deyiladi. Bunday holatda odamlar muayyan ijtimoiy rollarni bajaruvi kishilar tarzida muloqotga kirishadilar. Masalan, tergovchi va jabrlanuvchi o'rtasidagi muloqot rolidir. Individning boshqa shaxsga o'z holati, kayfiyati, xohishini mimika, harakat, imo-ishora orqali bildirishi mazmunli muloqot deb ataladi. Rasmiy muloqot yuridik kuchga ega bo'lib, davlat va jamiyat manfaatini ko'zlagan hamda qayd etiladigan muloqot turidir. Masalan, tergov jarayonidagi so'roq qilish. Shaxslararo o'zaro muloqot jarayonida o'zini qiziqtirgan u yoki bu ma'lumotga ega bo'lish norasmiy muloqot hisoblanadi. Harbiy xizmatchilar faoliyatida muloqot, ayniqsa, bevosita muloqot o'ziga xos ahamiyatga ega. Chunki tokar temir bilan, zootexnik hayvonlar bilan ishlasa, huquqni muhofaza qilish idoralari xodimlari, shu jumladan profilaktika inspektorlari, tergovchilar, tezkor xodimlar ham shaxslar bilan, aholi bilan, guvoh, jabrlanuvchi, gumon qilinuvchi, ayblanuvchi va jinoyat jarayonining boshqa ishtirokchilari bilan ishlaydi.

Muloqot jarayonida ularning har biri o'ziga xos dunyoqarash va muomalaga egaligi ko'rinadi. Muloqot jarayonida bir-birini idrok etayotgan odamlar bir- birini tushunishga harakat qiladilar. Buning uchun quyidagi mexanizmlar ishga solinadi:

✓ Identifikatsiya – insonning o'zini xayolan suhbatdoshi o'rniga qo'yishi orqali uning fikrlari va tasavvurlarini tushunishga intilishi;

✓ Empatiya – insonning o'zini xayolan suhbatdoshi o'rniga qo'yishi orqali uning kechinmalari va hissiyotlarini tushunishga intilishi;

✓ Refleksiya – insonning suhbatdoshi tomonidan qanday idrok etilayotgani va tushunilayotganini anglashga intilishi;

✓ Steriotipizatsiya – insonning suhbatdoshini tushunishga intilishi yo'lida muayyan shablonlardan foydalanishi. Muloqot jarayonida insonlar bir-birini idrok etar ekan, bunda attraksiya (ingl.attract – jalb etmoq) jarayoni yuz berishi, ya'ni idrok etilayotgan odamga nisbatan «yoqtirish hissi» paydo bo'lishi mumkin. Attraksiya sub'ektning ob'ektiga nisbatan emotsional munosabati sifatida shakllanadi. Muloqot yuritish kompetensiyasi - bu shaxsning umumiy kommunikativ xususiyati bo'lib, u ishbilarmonlik aloqasi sohasidagi muloqot qobiliyatlari, bilimlari, ko'nikmalari, hissiy va ijtimoiy tajribalarni o'z ichiga oladi.

Kommunikativ kompetensiya quyidagi qobiliyatlardan iborat:

1. Muloqot qiladigan kommunikativ vaziyatning ijtimoiy-psixologik farazini aniqlash;

2. Kommunikativ vaziyatning o'ziga xosligidan kelib chiqib, muloqot jarayonini ijtimoiy psixologik jihatdan o'rganish;

3. Kommunikativ vaziyatda muloqot jarayonlarini ijtimoiy-psixologik boshqarishni amalga oshirish [4].

Muloqot yuritish kompetensiyasi umumiy madaniyat va uning kasbiy faoliyatdagi o'ziga xos ko'rinishlarini sintezlovchi yaxlit sifatdir. Kommunikativ kompetensiyaning shartlaridan biri ma'lum qoidalar va talablarni bajarishdir. Ushbu qoidalarning eng ahamiyatlisi quyidagilar hisoblanadi: insonlar o'z fikrini tushunarsiz yoki to'liq tushunmasa, uni yetkazishni boshlay olmaydi. "Tushunishga doimo tayyor bo'lish" qoidasi. Ko'pincha xabarlarni to'liq va noto'g'ri tushunishga olib keladigan ko'plab semantik va shaxsiy to'siqlar mavjud. O'ziga xoslik qoidasi. Noaniq iboralar va so'zlardan qochish kerak, keraksiz ravishda notanish yoki juda ixtisoslashgan atamalarni ishlatmaslik kerak.

Og'zaki bo'lmagan signallarni nazorat qilish qoidasi. Faqat nutqingizni va xabaringiz mazmunini nazorat qilishning o'zi yetarli emas. Shuningdek, uning so'zlayotgan nutqiga taalluqli bo'lgan qismdagi shaklini nazorat qilish kerak - yuz ifodalari, imo ishoralar, intonatsiya "shaxsiy mahorat" qoidasi. Muloqot paytida shaxsiy nuqtai nazar noto'g'ri bo'lishi mumkinligini har doim qabul qilish kerak. Bu ko'pincha jiddiy xatolardan

ogohlantiradi "zamon va makon" qoidasi. Har qanday xabarning samaradorligi, agar u o'z vaqtida bo'lsa va uni amalga oshirish uchun eng mos vaziyat tanlansa, ta'sirchanligi ortadi.

Ochiqlik qoidasi – paydo bo'lgan vaziyat ta'sirida o'z nuqtai nazarini qayta ko'rib chiqishga tayyorlikni qobiliyatini anglatadi. Bunday holat suhbatdoshning nuqtai nazarini qabul qilish va hisobga olish vaqtida qo'l keladi.

Faol va konstruktiv tinglash qoidasi – samarali muloqot qilishning asosiy shartlaridan biri hisoblanadi. Eng yaxshi suhbatdosh tinglay oladigan, har bir ma'lumotlarga diqqat bilan qarab ichki va tashqi tasavvurini yuzida ifodalab eshita oladigan insondir.

Tekshiruv qoidasi. Aynan mana shu qoida pirovard natijada kommunikativ jarayonning asosiy maqsadi – o'zaro tushunishga erishishni ta'minlaydi [3]. Muloqot yuritish kompetensiyasi rasmiylashtirilgan yoki rasmiylashtirilmagan bo'lishi mumkin. Rasmiylashtirilgan kommunikativ kompetentsiya - bu aloqa uchun ko'proq yoki kamroq qat'iy qoidalar to'plami bo'lib, odatda jamoaviy holatlarda qo'llaniladi. Ushbu talablar to'plami hujjatda rasmiylashtiriladi va jamoaviy madaniyatning bir qismi bo'lishi mumkin. Rasmiy bo'lmagan kommunikativ kompetentsiya ma'lum bir ijtimoiy guruhning madaniy xususiyatlariga asoslanadi. Ta'riflarga ko'ra, "umuman kommunikativ kompetentsiya" mavjud emas. Bir muhitda, bitta ijtimoiy guruhga nisbatan, pedagog yuqori kommunikativ qobiliyatni namoyish qilishi mumkin. Boshqa muhitda, boshqa ijtimoiy guruhga nisbatan, bunday bo'lmasligi mumkin. Misol uchun qurilish ustasi o'z jamoasida odobsiz so'zlarni ishlatib, hamkasblarini yaxshi bilgan holda, u qo'l ostidagilarni juda samarali boshqara olishi mumkin. Olimlar orasida u o'zining kommunikativ qobiliyatlari past ekanligini payqashi mumkin. Muloqot kompetensiyasi ko'plab komponentlarni o'z ichiga olishi mumkin. Bir vaziyatda ba'zi komponentlar ma'lum bir shaxsning malakasini oshirishi mumkin, boshqa tomondan ular uni kamaytirishi mumkin.

Muloqot yuritish kompetensiyasini (talablar tizimi) rivojlantirishda biz quyidagi tarkibiy qismlarni ajratib ko'rsatdik: u yoki bu lug'atni o'zlashtirish, og'zaki nutqni rivojlantirish (shu jumladan, ravshanlik, to'g'rilik); yozma nutqni rivojlantirish; odob-axloq va muloqotga rioya qilish qobiliyati; taktika, kommunikativ ko'nikmalarni egallash; muloqot strategiyalarini o'zlashtirish; muloqot qiladigan insonlarning shaxsiy xususiyatlari va tipik muammolarini bilish; tashqi signallarni (tana harakatlari, yuz ifodalari, intonatsiyalarni) tahlil qilish qobiliyati; nizolarni hal qilish qobiliyati, ziddiyatsizlik; qat'iyatlilik (o'ziga ishonch); faol tinglash qobiliyati; notiqlik mahorati; aktyorlik qobiliyatlari; muzokaralar, boshqa ish uchrashuvlarini tashkil etish va o'tkazish qobiliyati; hamdardlik, boshqa shaxsning manfaatlarini tushunish qobiliyati.

Tadqiqot natijalari bo'lajak pedagoglarda muloqot yuritish kompetensiyasini rivojlantirish zamonaviy ta'lim jarayonining muhim tarkibiy qismi ekanligini tasdiqladi. O'rganishlar shuni ko'rsatdiki, bo'lajak pedagoglarning kasbiy faoliyatida samarali muloqot nafaqat bilim va ko'nikmalarga, balki axloqiy-me'yoriy qarashlar, mas'uliyat va

pedagogik madaniyatga ham bevosita bog'liqdir. Shu nuqtai nazardan, muloqot kompetensiyasini rivojlantirishda konseptual yondashuvlarni tizimli qo'llash muhim ahamiyat kasb etadi. Tadqiqot jarayonida shaxsga yo'naltirilgan, kompetensiyaviy va deontologik yondashuvlarning integratsiyasi bo'lajak pedagoglarda virtual va real muloqot muhitida kasbiy va axloqiy jihatdan to'g'ri muloqot olib borish ko'nikmalarini shakllantirishga xizmat qilishi aniqlandi. Tajriba-sinov natijalari bo'lajak pedagoglarning muloqot madaniyati, fikrni aniq va muloyim ifodalash, muloqot jarayonida mas'uliyatni his etish darajasi sezilarli darajada oshganini ko'rsatdi.

Xulosa. Xulosa qilib aytganda, bo'lajak pedagoglarda muloqot yuritish kompetensiyasini rivojlantirishga yo'naltirilgan konseptual yondashuvlar ta'lim jarayonining samaradorligini oshiradi, ularning kasbiy tayyorgarligini mustahkamlaydi hamda kelgusida pedagogik faoliyatda muvaffaqiyatli muloqot olib borishlari uchun zarur shart-sharoitlarni yaratadi. Olingan ilmiy natijalar pedagogik amaliyotga tatbiq etish va metodik tavsiyalar ishlab chiqish uchun mustahkam asos bo'lib xizmat qiladi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati:

1. Khasanova G. K. ASSESSMENT CRITERIA OF ORGANIZATIONAL-MANAGEMENT COMPETENCES OF MASTER'S STUDENTS //Science and innovation. – 2024. – T. 3. – №. Special Issue 19. – С. 204-209.
2. Ruzikulova N.Sh. Selection of educational materials for the development of students' information communication skills and their encouragement // European Journal of Research and Reflection in Educational Sciences. – Progressive Academic Publishing, Great Britain. 2019. 918-920 pp.
3. Психология общения. Энциклопедический словарь г под общ. ред. А.А. Бодалёва. – М., 2015.
4. Смолянинова О.Г. Развитие методической системы формирования информационной и коммуникативной компетентности будущего учителя на основе мультимедиа технологий. Дис. ... док. пед. наук. 2002. – 504 с.
5. Складенко А.Н. Технология формирования компетенций. // Методические рекомендации для преподавателя. – Москва, 2011. – 106 с.