



NOFILOLOGIK OTM TALABALARINING KASBIY MULOQOT KO’NIKMALARINI RIVOJLANTIRISH

Muallif: Gulshan Asilova ¹

Affiliyatsiya: Alfraganus University ¹

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.17390260>

ANNOTATSIYA

Til o’qitish metodikasi rivojlanishining dastlabki bosqichlarida tilni nazariy va amaliy jihatdan o’zlashtirishning ko’plab metodlari qo’llangan. Bugungi kunda esa tilni ehtiyoj asosida o’rganish talabi ortib bormoqda. Kasbiy ta’limda tillarni o’zlashtirish jarayoni muayyan sohaning terminologiyasini o’zlashtirish, ish faoliyatida turli vaziyatlarda og’zaki va yozma muloqotni amalga oshirish, soha faoliyatini tartibga soluvchi qonun hujjatlarini tahlil qila olishni o’rganishni taqozo qiladi. Bu esa til ta’limida didaktik materiallarni kasbiy muloqotga tayyorlashga qaratish zarurligini tasdiqlaydi. Maqolada kasbiy muloqot, uning turlari, kasbiy nutqning ahamiyati muhokama qilinadi.

Kalit so’zlar: til; kommunikativ kompetensiya; muloqot; kasbiy muloqot.

KIRISH

Insonlar ijtimoiy-iqtisodiy, madaniy-maishiy, kasbiy-sohaviy ehtiyojlari yuzasidan muntazam muloqotda bo’ladilar. Globallashuv davrida madaniyatlararo muloqotda axborot-ma’lumotlardan foydalanish, ularni o’z ehtiyoji doirasida boshqara olish turli mamlakatlar bilan faol ijtimoiy-iqtisodiy aloqalarni amalga oshirishni taqozo etadi. Bugungi kunda bizni qurshab olgan axborot olami har bir insonni ta’lim jarayonida hamda kundalik faoliyatda muvaffaqiyatga erishish uchun zarur ma’lumotlarni izlab topish, ulardan o’zi uchun keraklisini ajratib olish va qo’llashga undaydi. Bu jarayonda bir necha tilni bilish va ulardan samarali foydalanishning ahamiyati oshib borayotgani ma’lum.

Asosiy qism

Bugungi kunda mutaxassisning kasbiy muloqot layoqati shakllanganligi fikrini o’zgalarga tushuntira olishi, o’zgalarning fikrini tushunishi, unga munosabat bildira olishi, munozaraga kirisha olishida ko’rinadi. Shu bois ta’limda shakllantirilishi zarur bo’lgan tayanch kompetensiyalardan biri kommunikativ kompetensiyadir. Kasbiy ta’limda kommunikativ kompetensiya sohada o’zaro muloqot yuritishga qaratiladi, chunki kasbiy muloqot jamiyatning ishlab chiqaruvchi kuchlari o’rtasidagi hamkorlikni ta’minlaydi. Mutaxassisning kommunikativ kompetensiyasi quyidagilarda namoyon bo’ladi:

- fikrini og’zaki va yozma tarzda aniq va tushunarli bayon qilish;
- savollarni to’g’ri qo’yish hamda berilgan savollarga mantiqan to’g’ri javob berish;
- muloqot vaziyatiga moslasha olish;
- muloqot jarayonida muomala madaniyatiga rioya qilish;

- suhbatdoshining fikrini hurmat qilgan holda o'zining nuqtayi nazarini himoya qilish;
- suhbatdoshini ishontira olish;
- ziddiyatli vaziyatlarda o'zini o'zi boshqara olish;
- muammo va nizolarni bartaraf qilish uchun samarali qarorlarni qabul qilish va boshqalar.

Kasbiy muloqotning jamiyatdagi o'rnini va ahamiyati nihoyatda katta. Ish yuzasidan tashkilotlar vakillari, jismoniy shaxslar, xorijiy hamkorlar, hamkasblar, rahbarlar va qo'l ostidagi xodimlar bilan kundalik muloqot yuritish zaruriyati ma'lum darajadagi bilim, ko'nikma va malakalarga ega bo'lishni talab qiladi.

Kasbiy ehtiyoj yuzasidan muomala-muloqot qilish deyarli barcha sohalarda zarur, biroq ularning ayrimlarida muloqot g'oyat muhim o'rin tutadi. Jumladan, shifokorlar, pedagoglar, psixologlar, bank xizmatchilari, soliq xodimlari, biznes vakillari, jurnalistlar, blogerlar, san'atkorlar va boshqa soha vakillarining faoliyati nafaqat hamkasblari bilan muloqot qilish, balki yoshi, millati, ijtimoiy kelib chiqishi, kasbi, fe'l-atvori har xil bo'lgan ko'plab insonlar bilan muomalada bo'lishni taqozo etadi. Shu bois mazkur sohalarda xodimlarning nutq madaniyati, muloqot yuritish malakasini shakllantirish va muntazam rivojlantirib borishga yuqori talablar qo'yiladi.

Muloqot jarayonining ko'p qirraliligi uning maqsad va vazifalaridan kelib chiqadigan ko'plab turlarini yuzaga keltiradi. Jumladan, muloqot mazmuni va yo'nalishiga ko'ra quyidagi turlarga bo'linadi:

- ijtimoiy (keng jamoatchilikka qaratilgan va jamiyat manfaatlaridan kelib chiqadigan muloqot);
- guruh doirasidagi (guruh a'zolarining o'zaro hamkorlikdagi faoliyatni amalga oshirish jarayoni, ya'ni mehnatyoki ta'lim jarayoni yoxud muayyan topshiriqni bajarish jarayonidagi muloqoti);
- shaxsiy (bir shaxsning boshqa shaxs bilan o'zaro muammolarini hal etish maqsadida o'rnatgan munosabatlari);
- pedagogik (pedagogik jarayon ishtirokchilari o'rtasida sodir bo'ladigan murakkab o'zaro ta'sir jarayoni);
- kasbiy (ma'lum bir faoliyat jarayonida yuzaga keladigan muloqot).

Muloqotning sanab o'tilgan barcha turlari shaxsning o'quv va ish faoliyatida muhim ahamiyat kasb etadi. Ular orasida kasbiy muloqot ijtimoiy-siyosiy jihatdan muhim vazifani bajarishi bilan alohida ahamiyatlidir, chunki unda muloqot subyektlarining umumiy manfaatlarini va maqsadlaridan kelib chiqqan holda muayyan vazifa (ishlab chiqarish, ilmiy-uslubiy, tijorat ishi va sh.k.) bajariladi.

Tadqiqotlarda kasbiy muloqotning xususiyatlaridan kelib chiqqan holda turlicha tasniflash kuzatiladi. Quyidagi tasnif kasbiy muloqotni nisbatan to'liq aks ettirgan.

1. Og'zaki va yozma kasbiy muloqot. Ularning orasida nafaqat ifoda shakli, balki uslubiy jihatdan ham sezilarli farqlar mavjud. Rasmiy yozma nutq rasmiy-idoraviy uslubga oid bo'lsa, og'zaki nutq turli uslublarning xususiyatlarini aks ettiradi. Xizmat xatlarining barcha turlari, shartnomalar, bayonnomalar va ko'plab ijtimoiy-huquqiy hujjatlar yozma nutqda ifodalanadi. Rasmiy muzokaralar, uchrashuvlar, maslahatlarda og'zaki nutqdan foydalaniladi.

2. *Dialogik va monologik* kasbiy muloqot. Ushbu nutq turlari ham nutqning maqsadi hamda sintaktik xususiyatlariga qarab farqlanadi. Dialogik muloqot asosan o'zaro munosabatlarda, monologik muloqot ma'ruza, hisobot va omaviy chiqishlarda namoyon bo'ladi.

3. *Shaxslararo va ommaviy* kasbiy muloqot. Shaxslararo muloqot aksariyat hollarda norasmiy tarzda, tanish va notanish shaxslar bilan ma'lum bir maqsadga yo'naltirilgan hamkorlik jarayonida vujudga keladi. Jumladan, bunga telefon orqali suhbat, elektron pochta yoki xat orqali muloqot qilish misol bo'la oladi. Ommaviy muloqot esa ham rasmiy (masalan, majlislardagi muloqot), ham norasmiy shaklda (gazeta va jurnallar, radio va televideniye, Internet orqali muloqot qilish) bo'lishi mumkin.

4. *Bevosita va bilvosita* kasbiy muloqot. Bevosita muloqot to'g'ridan-to'g'ri muloqot deb ham yuritiladi, uning ishtirokchilari sun'iy muloqot vositalaridan foydalanmaydilar. Nutq so'zlayotgan shaxs o'z nutqining suhbatdoshiga qanday ta'sir o'tkazayotganini ko'rib turadi. Bilvosita muloqotda texnika vositalari, hujjatlar, uchinchi (vositachi) shaxslardan foydalaniladi. Bunga telefon orqali muloqot, shuningdek, qonun hujjatlari va shartnomalar vositasida muloqot yuritish misol bo'la oladi.

5. *Yuzma-yuz va masofali* kasbiy muloqot. Yuzma-yuz muloqot nutq ohangiga e'tibor kuchliligi, qisqa hamda vaqt jihatdan chegaralanganligi, unda noverbal muloqot vositalarini qo'llash mumkinligi bilan farqlanadi. Masofaviy muloqotda telefon, pochta va faks jo'natmalari, internet yordamida yuboriladigan xabarlar, radioaloqa va videoaloqa vositalaridan foydalaniladi [Баранова 2008; 11].

T.Persikova talqinida kasbiy muloqot vertikal va gorizontal bo'ladi. Vertikal kasbiy muloqotda axborot yuqoridan quyiga (ya'ni tashkilotning ierarxiya bo'yicha tuzilishiga muvofiq, ma'muriyatdan ijrochiga) yoki aksincha, quyidan yuqoriga (rahbarning xodimlaridan axborot olish ehtiyoji bo'lganda) yuboriladi. Gorizontal muloqotda tashkilotda bir bo'lim ichida yoki turli bo'limlarda bir xil maqomni egallagan xodimlar o'rtasida ish yuzasidan ma'lumot almashinuvi ko'zda tutiladi [Персикова 2002; 20]. Ushbu tasnif kasbiy muloqotni amalga oshirish bosqichlari va amal qilish doirasini nazarda tutadi.

Bugungi kunda axborot almashinuvining hujjatlashtirilgan shaklda to'g'ri va sifatli yuritilishi, qabul qilingan qarorlarning o'z muddatida ijrochilarga yetib borishi va bajarilishining ta'minlanishi tashkilot faoliyati samaradorligining asosiy omili hisoblanadi. Shu jihatdan qaraganda, vertikal va gorizontal kasbiy muloqot turlari hozirgi kunda hujjatlashtirilgan shakldagi axborotlar almashinuvining xususiyatlarini belgilashda va davlat idoralarida hujjat aylanuvini boshqarish tizimlarini tashkillashtirish hamda rasmiylashtirishda ijtimoiy-siyosiy jihatdan muhim amaliy ahamiyatga ega.

Albatta, ko'rsatib o'tilgan kasbiy muloqot turlarining xususiyatlarini bilish mutaxassisning ham kommunikativ, ham kasbiy kompetensiyalari shakllanishida katta ahamiyatga ega. Bu xususiyatlar bo'lajak mutaxassislarda muloqotning aynan soha bilan bog'liq turlarini, o'ziga xos xususiyatlarini maqsadli o'rganish ehtiyojini keltirib chiqaradi.

N.Muradova til ta'limini kasbiy muloqotga yo'naltirish xususida shunday deydi: "Xorijiy tilda kasbga yo'naltirilgan muloqot muloqotning maxsus turi bo'lib hisoblanadi, chunki uni amalga oshirish uchun maxsus bilimlar zarur. U mutaxassisning kompetentligi bilan belgilanadi hamda amaliy faoliyatning ma'lum

bir turiga xos maqsadlar, mazmun va xorijiy tildagi tushunarli vositalar bilan ta'minlanadi. Demak, nofilologik oliy ta'lim muassasasida kasbga yo'naltirilgan muloqotga o'rgatish zarur" [Мырадова 2013; 823].

Talabalarda kasbiy muloqot ko'nikmalarini shakllantirish ta'lim muhitida amalga oshirilgani bois, u tabiiy kasbiy muloqot muhitidan farq qiladi. Bu esa kasbga yo'naltirilgan muloqotga o'rgatishning samarali usullarini ishlab chiqishni taqozo qiladi. Amaliyot shuni ko'rsatadiki, bunda kasbiy leksika va terminologiyani o'rganishning o'zi yetarli emas, biroq ulardan kasbiy muloqot jarayonida to'g'ri foydalanish, hamkasblari va atrofdagilar bilan maqsadli muloqot yuritishni o'rgatish muhim ahamiyatga ega.

Kasbiy muloqot ko'nikmalarini rivojlantirish masalalari qator tadqiqotlarda tahlilga tortilgan. Masalan, M.Koltunova iqtisodiy sohalar mutaxassislarining muloqot kompetensiyasini uch muhim qismga ajratadi: hujjatlar bilan ishlash, shaxslararo suhbat va omma oldida nutq so'zlash. Shundan kelib chiqqan holda, mutaxassisning muloqot kompetensiyasini shakllantirishda quyidagi malakalarga e'tibor qaratish muhimligini ta'kidlaydi:

- kasbiy muloqotning maqsad va vazifalarini ifodalay olish;
- muloqot predmetini tahlil qilish, muhokama qila olish;
- muloqotni boshqarish, uning borishini ta'minlay olish;
- muloqot maqsadlariga erishish uchun odob-axloq me'yorlariga rioya qilish;
- tanlangan strategiyani amalga oshirishda turli usullarni qo'llay olish;
- suhbat, ish yuzasidan muloqot, bahs, munozara, mubohasa, dialog, muhokama, muzokara, tortishuv, majlis, rasmiy muzokaralarni olib bora olish;
- isbotlash va asoslash, dalillash, rad etish, baho bera olish;
- fikrni o'zgacha ifodalash, tezis shakliga keltirish, ta'riflash, umumlashtirish va xulosalash, nominalizatsiya, verbalizatsiya (hissiyotlarni so'z bilan ta'riflash), avtorizatsiya (ma'lum bir shaxs yoki guruhga huquqlar berish) usullarini qo'llay olish;
- og'zaki axborotni yozma axborotga, timsolli axborotni lisoniy axborotga aylantirishni bilish;
- rasmiy ish uslubining asosiy janrlarini bilish (xizmat xati, faks xabari, shartnoma, telefon orqali so'zlashuv, ishga aloqador suhbat, majlislar);
- nutq texnikasini egallash;
- istiora va notiqlik usullarini o'z o'rnida ishlata olish [Колтунова 2000; 29].

Qayd etib o'tilgan malakaviy ko'rsatkichlar insonlar bilan bevosita muloqot qilnadigan barcha sohalarida zarur. Demak, kasbga yo'naltirilgan ta'limda ushbu malakalarni shakllantirishga alohida e'tibor qaratilishi kerak.

Bugun til ta'limida kommunikativ tamoyilning ustunligi bois asosiy e'tibor og'zaki nutqni o'stirishga qaratiladi. Og'zaki nutqning ham asosan kundalik so'zlashuv uslubidagi qoliplari qo'llanib, rasmiy og'zaki muloqotga yetarli darajada o'rin ajratilmaydi. Biroq muloqotning bu turisiz mutaxassisning rasmiy nutqini samarali rivojlantirishga erishish qiyin. Aytib o'tilganlar nutqiy muloqot malakalarining shakllanish jarayonidagi to'siqlar bo'lib, ular ta'limning ilk bosqichlarida namoyon bo'ladi. Biroq, ta'lim jarayoni ilmiy va metodik jihatdan to'g'ri yo'lga qo'yilsagina kasbiy muloqot ko'nikmalarini hosil qilish mumkin. Samarali kasbiy muloqotga erishishning turli usullari og'zaki va yozma nutqni barobar rivojlantirish, natijada kasbiy sohada erkin og'zaki va yozma muloqot qilishga qaratiladi.

XULOSA

Bo'lajak mutaxassislarning turli vaziyatlarda kasbiy muloqotni amalga oshirish layoqatini rivojlantirish til ta'limining bosh maqsadi bo'lishi kerak. Demak, buning uchun oliy ta'lim muassasalarida talabalarning og'zaki va yozma monologik va dialogik nutqini muayyan izchillikda rivojlantirib borishga qaratilgan tizim ishlab chiqiladi. Maxsus matnlar va ish hujjatlari, ular bilan ishlashga qaratilgan topshiriqlar va mashqlar tizimini, jumladan, kundalik rasmiy muloqot ko'nikmalari hamda muammoli vaziyatlarni muloqot vositalari yordamida hal qilishga o'rgatadigan turli metodlarni amaliy mashg'ulotlarda qo'llash talabalarni o'zlashtirilayotgan tilda kasbiy muloqot yuritishga o'rgatish jarayonini takomillashtiradi. Bunday yondashuv oliy ta'lim muassasalari uchun tuziladigan o'quv dasturlari va o'quv adabiyotlari, shuningdek, til o'rgatuvchi dasturlarda yetakchi o'rin tutishi kerak.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI

1. Баранова Н.А. (2008). Основы формирования дискурсивной компетенции студентов при обучении иноязычному профессионально-ориентированному общению: Автореф. дисс. ... канд. пед. наук. – С.-Петербург. – 20 с.
2. Барышева И.В. (1988). К вопросу о лексико-синтаксических конструкциях в языке специальности // Функциональная стилистика и лингводидактика. – Москва: Изд. Моск. ун-та. – 158 с.
3. Мурадова Н.Т. (2013). Обучение профессионально-ориентированному общению на иностранном языке студентов неязыковых вузов // Молодой ученый. – Москва. – №11. – С. 822-824.
4. Персикова Т.Н. (2002). Межкультурная коммуникация и корпоративная культура / Учебное пособие. – Москва: Логос. – 224 с.