

Ingliz kasbiy muloqotida noverbal vositalarning ahamiyati

Nosirova Shoiraxon Ulug'bek qizi

shoiranosirova1999@gmail.com

Tayanch doktorant,

Farg'ona davlat universiteti

Annotatsiya *Ushbu maqola turli kasb egalarining muloqot jarayonida noverbal vositalar (mimika, imo-ishoralar, tananing harakati, masofa va boshqalar)ning ahamiyatini ilmiy jihatdan o'rganadi. Shifokorlar, o'qituvchilar, harbiy xizmatchilar, jurnalistlar va advokatlar kabi kasblar misolida noverbal signallarning ishonch o'rnatish, samaradorlikni oshirish va his-tuyg'ularni aniqlashdagi rolini tahlil qilish maqsad qilingan. Adabiyotlar tahlili va mavjud tadqiqotlar asosida shuni aytish mumkinki, ko'z aloqasi va ochiq pozitsiya yashirin tashvishlarni ochib berganligi boisidan shifokorlarda noverbal harakatlar bemorlar bilan munosabatni mustahkamlaydi va ularning qoniqish darajasini oshiradi. O'qituvchilarda esa noverbal vositalar talabalar motivatsiyasini va o'quv natijalarini yaxshilaydi, masalan, imo-ishoralar va mimika orqali darsni jonlantirib, o'quvchilarning akademik muvaffaqiyatini 30-65% gacha oshirishi mumkin. Harbiy xizmatchilarda noverbal signallar maxfiy aloqa va jamoaviy harakatlarni muvofiqlashtirishda muhim, chunki ular stress holatida tez va aniq muloqotni ta'minlaydi, masalan, qo'l imo-ishoralari orqali dushman tomonidan sezilmaydigan buyruqlar beriladi. Jurnalistlarda noverbal vositalar intervyularda neytrallikni saqlash va yolg'onni aniqlashda yordam beradi, chunki mimika va tananing harakati axborotning ishonchligini oshirib, muloqot samaradorligini 90% gacha belgilab beradi. Advokatlarda esa ochiq pozitsiya va ko'z aloqasi sud jarayonida ishonchlikni oshiradi va ish natijasiga 65-93% ta'sir qiladi. Natijalar shuni ko'rsatadiki, noverbal elementlar muloqotning 55-93% ini tashkil etib, kasbiy muvaffaqiyatga sezilarli darajada ta'sir ko'rsatadi. Xulosa qilib aytganda, noverbal vositalarni o'qish va o'rinni qo'llashni o'rganish kasb egalariga kelgusidagi madaniy tushunarsizliklarni oldini olish va nutqiy samaradorlikka erishish maqsadida tavsiya etiladi.*

Kalit so'zlar *Noverbal vositalar, kasbiy muloqot, mimika, imo-ishoralar, tananing harakati, proksemika, ishonchlik, his-tuyg'ular, madaniy farqlar, mikroifodalar, kinesika, samaradorlik*

Важность невербальных средств коммуникации в английском профессиональном языке

Носирова Шоирахон Улугбек кизи

shoiranosirova1999@gmail.com

Докторант,

Ферганский государственный университет

Аннотация *Эта статья посвящена научному исследованию важности невербальных средств (мимики, жестов, телодвижений, дистанции и т.д.) в процессе общения. На примере таких профессий, как врачи, учителя, военнослужащие, журналисты и юристы, цель состоит в том, чтобы проанализировать роль невербальных сигналов в установлении отношений, повышении эффективности и выявлении эмоций. Основываясь на анализе литературы и существующих исследованиях, можно сказать, что, поскольку зрительный*

контакт и открытая позиция выявляют скрытые опасения, невербальные действия врачей укрепляют отношения с пациентами и повышают уровень их удовлетворенности. Однако у учителей невербальные средства повышают мотивацию учащихся и успеваемость, например, оживляя урок с помощью жестов и мимики, что может повысить успеваемость учащихся на 30-65%. У военнослужащих невербальные сигналы важны для координации секретной коммуникации и коллективных действий, поскольку они обеспечивают быструю и четкую коммуникацию в случае стресса, например, с помощью жестов рук отдаются команды, которые не воспринимаются противником. У журналистов невербальные инструменты помогают сохранять нейтральность в интервью и выявлять ложь, поскольку мимика и жесты повышают информативность и определяют эффективность коммуникации до 90%. Однако у юристов открытая позиция и зрительный контакт повышают доверие к ним во время судебного разбирательства и влияют на исход дела на 65-93%. Результаты показывают, что невербальные элементы значительно влияют на профессиональный успех, составляя 55-93% общения. В заключение, специалистам рекомендуется научиться читать и соответствующим образом применять невербальные средства с целью предотвращения дальнейшего культурного недопонимания и достижения эффективности речи.

Ключевые слова

Невербальные средства, профессиональная коммуникация, мимика, жесты, телодвижений, проксемика, надежность, эмоции, культурные различия, микровыражения, кинесика, эффективность

Importance of nonverbal communication tools in English professional language**Nosirova Shoiraxon Ulugbek qizi**shoiranosirova1999@gmail.com

PhD student,

Fergana State University

Annotation

This article explores the scientific study of the importance of nonverbal tools (facial expressions, gestures, body movements, distance, etc.) in the process of communication. On the example of professions such as doctors, teachers, military personnel, journalists and lawyers, the aim is to analyze the role of nonverbal signals in establishing relationships, improving efficiency and identifying emotions. Based on literature analysis and existing research, it can be said that since eye contact and open position reveal hidden concerns, nonverbal actions in doctors strengthen the relationship with patients and increase their level of satisfaction. In teachers, however, nonverbal tools improve student motivation and academic performance, such as by animating the lesson through gestures and facial expressions, which can increase students' academic success by 30-65%. In military personnel, nonverbal signals are important in co-ordinating secret communication and collective action, as they provide quick and clear communication in the event of stress, for example, through hand gestures, commands that are not perceived by the enemy are issued. In journalists, nonverbal tools help to maintain neutrality in interviews and detect

falsehood, since mimics and gestures increase informativeness and determine the effectiveness of communication by up to 90%. In lawyers, however, open position and eye contact increase credibility during the trial and affect the outcome of the case by 65-93%. The results show that nonverbal elements significantly affect professional success, accounting for 55-93% of communication. In conclusion, the study of reading and appropriate application of nonverbal means is recommended to professional people with the aim of preventing further cultural misunderstandings and achieving communication efficiency.

Keywords

Nonverbal tools, professional communication, facial expressions, gestures, body movements, proxemics, reliability, emotions, cultural differences, micro expressions, kinesics, efficiency

Kirish

Og'zaki so'zlarsiz sodir bo'ladigan muloqot shakllari bo'lgan noverbal aloqa vositalari insonlarning memotsiyalari, munosabatlari, holatlari va ijtimoiy signallarini ifodalovchi vositalar hisoblanib, ular nutqni to'ldirishga, hissiy-ekspressivligini kuchaytirishga, va yanada ma'no jihatidan boyitishga hissa qo'shadi. Mimika, imo-ishoralar, proksemika, kinesika, paralingvistik vositalar, okuleksika, haptika, tashqi ko'rinish kabi vositalar noverbal kommunikatsiya vositalari sifatida muloqot jarayonida o'z o'rniga egadir. Ular axborot uzatish, emotsional holatni ifodalash, og'zaki nutqni to'ldirish yoki rad etish, munosabat bildirish va diskursni boshqarishda ayniqsa ahamiyatlidir. Muloqotda qoshni chimirish yoqimsizlikni, g'azabni ifodalasa, boshni qimirlatish orqali tasdiq ma'nosi, yaqin masofada turish yaqinlikni, o'tirib, qaddini bukib gapirish uyatchanlikni, "ha" so'zini pichirlab aytish ikkilanishni, ko'zga tik qaraganda ishonchni, quchoqlash orqali esa iliq munosabatni, rasmiy kiyinish bilan esa kasbiy imijni ifodalash mumkin.

Adabiyotlar tahlili va Metodologiya

Noverbal vositalar ingliz tilidagi kasbiy muloqotda (masalan, biznes muzokaralari, ish suhbatlari yoki jamoaviy ishda) muhim rol o'ynaydi, chunki ular so'zlar orqali ifodalanmagan his-tuyg'ularni, munosabatlarni

va ma'nolarni bildiradi. Bu mavzu bo'yicha bir qancha olimlar tadqiqotlar o'tkazgan va ilmiy asoslangan natijalarga erishgan. Ayniqsa, A. Mehrabianning tadqiqotlari his-tuyg'ular va munosabatlarni bildirishda so'zlarning cheklangan rolini ko'rsatib beradi (Mehrabian, 1971). U "7-38-55" qoidasini ishlab chiqdi. Bunda his-tuyg'ular haqidagi muloqotda so'zlar 7% ni, ovoz ohangi (paralingvistik) 38% ni va noverbal signallar (mimika, imo-ishoralar) 55% ni tashkil etadi. Bu qoida faqat so'zlar va noverbal signallar bir-biriga mos kelmaydigan holatlarda (masalan, ichki his-tuyg'u va tashqi ifoda ziddiyatida) qo'llaniladi. Tadqiqotlar psixologik tajribalar orqali isbotlangan bo'lib, ular muloqotdagi noverbal elementlarning ustunligini ko'rsatib turadi. P. Ekman mimika va his-tuyg'ular o'rtasidagi bog'lanishni o'rgangan (Ekman & Friesen, 1971). U 7 ta universal his-tuyg'u (quvonch, qayg'u, g'azab, qo'rquv, nafrat, hayrat va nafratlanish) mavjudligini va ularning mimikalar orqali butun dunyoda bir xil ifodalanishini isbotladi. Tadqiqotlari turli madaniyatlarda (shu jumladan, Papua Yangi Gvineyadagi izolyatsiya qilingan qabilalarda) o'tkazilgan tajribalarga asoslangan bo'lib, mimikalar 60-90% aniqlikda tan olinishini ko'rsatdi. Ekman "mikroifodalar" (sekundning bir qismicha davom etadigan qisqa mimikalar) ni kashf etdi, ular esa yolg'onni aniqlashda ayniqsa samarali hisoblanadi va ingliz tilidagi kasbiy muhitda, masalan, xalqaro biznesda,

mimikalarni o'qish, muzokarlarda yolg'onni aniqlash yoki mijozning haqiqiy his-tuyg'ularini tushunishga yordam beradi. Shuningdek, u yaratgan yuz ifodalarini kodlashtirish tizimi (Facial Action Coding System – FACS) pastki yuz qismida 18 ta, yuqori yuz qismida 9 ta, ko'zlarda 9 ta, bosh harakatida 11 ta va 14 xil boshqa harakatlarni o'z ichiga oladi va ular asosiy emotsiyalarni aniqlashda samarali foydalaniladi. P.Ekman tadqiqotlari hozirda ham biznes treninglarida qo'llaniladi, chunki ular noverbal signallarni o'qish orqali ishonchni oshirishni o'rgatadi. Biroq, madaniy farqlar (masalan, osiyolik madaniyatlarda his-tuyg'ularni yashirish) hisobga olinishi o'rinli bo'ladi. E.Hall "proksemika" (shaxsiy masofa) va "yuqori/quyi kontekstli madaniyatlar" nazariyasini ishlab chiqdi (Hall, 1966). Tadqiqotlari shaxsiy masofaning madaniy farqlarini namoyon etdi: masalan, Shimoliy Amerikada masofa kattaroq (0,5-1,2 m), Janubiy Yevropada esa yaqinroq. U yuqori kontekstli madaniyatlarda (masalan, Osiyo yoki Lotin Amerikasi) noverbal signallarning so'zlarga nisbatan ko'proq rol o'ynashini aniqladi. Tadqiqotlar turli madaniyatlardagi kuzatuvlar va tajribalarga asoslanib amalga oshirilgan bo'lib, ingliz tilidagi xalqaro kasbiy muloqotda (masalan, ingliz tilida so'zlashuvchi turli madaniyat vakillari o'rtasida) masofa va vaqtni to'g'ri boshqarish muhimligini ham ko'rsatadi. Masalan, biznes uchrashuvlarda yaqin masofa ishonchni bildirsa, uzoq masofa rasmiylikni ko'rsatadi. Hallning nazariyasi ingliz tilidagi biznes kitoblarida (masalan, yapon va amerika biznesi o'rtasidagi farqlar) qo'llaniladi va madaniy ziddiyatlarni oldini olishga yordam beradi. R.Birdwhistell "kinesika" (tananing harakati) fanini asoslagan olim hisoblanib, muloqotdagi ijtimoiy ma'noning 30-35% i faqat so'zlar orqali, qolgan qismi noverbal signallar orqali yetkazilishini hisoblab chiqdi (Birdwhistell, 1970). Tadqiqotlari video tahlillarga asoslangan bo'lib, tananing harakatlari madaniy jihatdan belgilangan va tilga o'xshash tuzilishga ega ekanligini namoyon qildi. Ingliz tilidagi kasbiy suhbatlarda

imo-ishoralar va pozitsiyalarni tushunish muloqotni yaxshilaydi. Masalan, qo'l harakatlari nutqni kuchaytirs, yopiq pozitsiya norozilikni bildirishi mumkin. Bu nazariya biznes treninglarida qo'llaniladi, lekin signallar madaniy farqlar tufayli har doim ham universal emasligini hisobga olish o'rinli bo'ladi.

Mazkur mavzuda ma'lumot yig'ishda miqdoriy va lingvokulturologik tahlil usullaridan unumli foydalanilgan holda ko'plab ilmiy tadqiqotlarga murojaat qilingan. Bu olimlarning tadqiqotlari tajribalar, kuzatuvlar va statistik tahlillarga asoslangan bo'lib, ularni kasbiy ingliz muloqotida qo'llash samaradorlikni oshirishga xizmat qiladi. Biroq, noverbal signallarning madaniy kontekstga bog'liqligi va ba'zan noto'g'ri talqin qilinishi mumkinligi boisidan ulardan foydalanishda ehtiyotkorlik talab etiladi.

Natija va Muhokama

Turli kasblarda noverbal vositalarning ko'p holatlarda qanday ifodalanishini ko'rib chiqadigan bo'lsak, noverbal aloqa shakllaridan foydalanishga kasbiy faoliyatlarining asosiy mohiyati ta'sir ko'rsatishini sezishimiz mumkin. Shifokorlar, asosan, tana tili, ko'z bilan aloqa, yuz ifodalari, ohangdagi muloyimlik bilan bemorda ishonch va xotirjamlik uyg'otadi. Tashxisni tushuntirishda bemor bilan okuleksiyani ushlab turish bemorga hamdardlik va professionallikni ta'minlashga xizmat qiladi (Mehrabian, 1971). O'tkazilgan tadqiqot natijalari ham shifokor-bemor munosabatlarida ko'z qarash shifokorning bemorga alohida e'tibor bilan qarayotganligini (86 %) va muloqot jarayonida ishonch uyg'ota olishga erishishda (46 %) ahamiyatli ekanligini ko'rsatadi. Hattoki, shifokor-bemor muloqot jarayonida atrofdagi narsa-buyumlar, shuningdek, shifokor stolidagi kompyuterning ham bemorlardagi shifokorga bo'lgan munosabatlariga salbiy ta'sir ko'rsatganligi natijasida ma'lum muddatga (2001-2008-yillar) ish stolidagi umumiy davolovchi shifokorlar tomonidan kompyuterdan foydalanish ko'rsatkichida sezilarli pastlash kuzatilgan bo'lib, ko'z qarash, so'zlovchini diqqat-e'tibor

bilan tinglash, o'rinli savollar berish kabilarning shifokor va u belgilagan tibbiy davolarning samaradorligini oshishiga hissa qo'shishi aniqlangan (Khan, 2014).

Advokatlar nutqi bu faqat so'zlar bilan emas, balki ko'rish, eshitish va hissiy signallar orqali ham ta'sir ko'rsatuvchi murakkab kommunikativ jarayon hisoblanadi. Kuchli nazar bilan qarash, qo'l harakatlari bilan ta'kidlash, jim turish orqali bosim o'tkazish esa advokatlar nutqini ishonchlilik va qat'iyat bilan boyitadi. Sud psixologiyasi shuni ta'kidlab ko'rsatadiki, advokat yoki guvoh yuzida stress yoki asabiylik belgilari bo'lgan labni tishlash, qoshni chimirish kabi yuz ifodalarinig namoyon bo'lishi axborotning ishonchliligiga salbiy ta'sir ko'rsatadi (Vrij, 2008). Advokatning tana holati uning mavqeyi, ishonchi va tayyorgarligini ko'rsatsa, ko'z bilan aloqa o'rnatishi ishonchlilik va ochiqlik ramzi sifatida baholanadi. Proksemika sud jarayonida ta'sir etish strategiyalari sifatida qaraladi: yaqin masofaga kelish bosim o'tkazsa, uzoqlashish hurmat belgisi hisoblanadi.

O'qituvchilar nutqida qo'l bilan ishora, tabassum, ko'z bilan aloqa, bosh bilan tasdiq, sukut saqlash bilan e'tiborni tortish, ko'z qarash bilan navbat berish kabilar namoyon bo'ladi. O'qituvchining yuz ifodalari va tana harakatlari o'quvchilarning ichki ruhanishlariga sezilarli ta'sir ko'rsatadi (Richmond & McCroskey, 2004). O'qituvchilar ko'pincha ikkinchi til o'rgatishda multimodal ta'lim jarayonining bir qismi bo'lgan harakatli ishoralardan foydalanadilar (McNeil, 1992). Shuningdek, o'qituvchi-o'quvchi munosabatlaridagi noverbal yaqinlik vositalari o'quvchilarning ma'naviy-ma'rifiy hamda psixologik rivojlanishlarida ahamiyatli ekanligi isbotlangan bo'lib, ularning ichida proksemik masofada yaqinlik, ko'z qarash, tikilish, ijobiy yuz ifodalari, tabassum, bosh qimirlatishlar, qo'l harakatlari, tananing erkin holati, maqsadli tana harakatlari, nutqqa jalb qilinuvchiga nisbatan tananing yoki boshning yo'naltirilishi, ovoz ifodalari, tana teginishlari kabilar alohida ta'kidlab o'tilgan (Toivanen, et al., 2025).

Rasmiy pozitsiya, tik turish, og'zaki bo'lmagan buyruqlar (Goffman, 1967), qarsak, fleyta, qo'l harakatlari orqali harbiy soha xodimlari kasbiy faoliyatlaridan kelib chiqib tartib-intizom va buyruq bajarilishining aniqligini ifodalashga erishishadi. Qadam tashlashdagi o'ziga xos uslublari bilan ham intizomni qat'iyligi uqtiriladi. Mazkur soha xodimlarining nutqi asosan kodlashgan tizimdan tashkil topganligi sababidan ularda tana va qo'l harakatlari, maxsus salomlashishlar, qat'iy gavda holati, bayroqlar, ranglar va shu kabilar o'zida katta ma'no tashiydi hamda og'zaki bo'lgan buyruqlardan ko'ra maxfiy so'zlashuv tizimini ifodalaydi (Human behavior in military contexts, 2008).

Siyosatshunoslar nutqida ham noverbal kommunikatsiya turlari ahamiyatli hisoblanib, ular orqali ishonchlilik va samimiylikka, tinglovchilar e'tiborini jalb qilishga, siyosiy xabarlarni kuchaytirishga va auditoriya bilan hissiy aloqani o'rnatishga erishish mumkin. A.Stepankova tomonidan olib borilgan tadqiqot ham teledebat va boshqa ommaviy axborot vositalarida siyosiy mavzulardagi chiqishlarda siyosatchilarning yuz ifodalari saylovchilarning qarorlariga sezilarli ta'sir o'tkaza olishiga qaratilgan (Stepankova, 2020). Tananing umumiy harakati, auditoriya bilan masofa, ko'z bilan aloqa, yuz ifodalari va qo'l harakatlarning barchasini sahnadagi ma'lum ma'no tashuvchi ifoda deb qarashimiz joizdir. Asosan, siyosiy nutq paytidagi ochiq kaftlar ishonchlilik va samimiylik ifodasi bo'lib, tik, qaddi rost holati bilan o'ziga ishonch yoki tahdid ma'nolari ifodalanishi mumkin.

Jurnalistika sohasida ham noverbal vositalar kommunikatsiyaning muhim komponenti hisoblanadi. Bunda ko'z bilan to'g'ridan-to'g'ri aloqa va mimikalar yordamida auditoriyaga samimiylik hissi yetkaziladi va ishonch uyg'otishga ham sabab bo'ladi. Obyektivlikni saqlagan holda neytral tana tili va pozalardan foydalaniladi. Vizual vositalar ma'lumotni xotirada saqlab qolishga yordam berganligi uchun jurnalist ulashayotgan xabarning kognitiv jarayonlarini

faollashtirishda ham noverbal harakatlar e'tiborga molikdir.

Xulosa

Turli kasb egalarining muloqot jarayonida noverbal vositalar (mimika, imo-ishoralar, tananing harakati, masofa, ovoz ohangi va boshqalar) muhim rol o'ynaydi, chunki ular so'zlar orqali ifodalanmagan his-tuyg'ularni, munosabatlarni va ma'nolarni bildiradi. Bu vositalar kasbiy samaradorlikni

oshiradi, ishonchni qozonadi va ba'zan yolg'on yoki yashirin niyatlarni aniqlashga yordam beradi. Tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, noverbal signallar so'zlarga qaraganda ko'proq ta'sirga ega (masalan, 55-93% holatlarda), lekin ularni to'g'ri ishlatish madaniy farqlar va kontekstga bog'liq. Kasb egalari noverbal vositalarni o'z o'rnida qo'llashni yaxshi o'zlashtirishlari orqali muloqotdagi xatolar bartaraf etiladi va samarali muloqotga erishishga hissa qo'shadi.

Adabiyotlar ro'yxati:

1. Birdwhistel, R. (1970). *Kinesics and context: Essays on body motion communication*. University of Pennsylvania Press.
2. Ekman, P. & Friesen, V. (1971). Constants across cultures in the face and emotion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 17(2), 124-129.
3. Goffman, E. (1967). *Interaction Ritual: Essays on Face-to-face Behavior*. New York: Pantheon Books.
4. Hall, E. (1966). *The hidden dimension*. Doubleday.
5. Khan, F. (2014). *Patient Attitudes towards Physician Nonverbal Behaviours during Consultancy: Result from Developing Country*. ISRN Family Med. 2014, Feb 4. [doi:10.1155/2014/473654](https://doi.org/10.1155/2014/473654)
6. McNeil, D. (1992). *Hand and Mind: What Gestures Reveal about Thought*.
7. Mehrabian, A. (1971). *Silent Messages: Implicit Communication of Emotions attitudes*. Wadsworth Publishing Company.
8. National Academies Press. (2008). *Human Behavior in Military Contexts*. 46-53.
9. Richmond, V. P., & McCroskey, J. C. (2004). *Nonverbal Behaviour in Interpersonal Relations* (5th ed.) Boston: Pearson Education.
10. Vrij, A. (2008). *Detecting Lies and Deceit: Pitfalls and Opportunities*. Wiley-Blackwell.
11. Štěpánková, A. (2020). Emotions in non-verbal communication at pre-election debates: a review of resources on the importance of politicians' mimics at TV political debates and other forms of media messages. *The Journal of International Communication*, 27(1), 126-147.