

MULOQOT XULQIDA DISKURSIV STRATEGIYALAR VA KONFLIKTLI VAZIYATLARNI BARTARAF ETISHDA LINGVISTIK TAKTIKALAR

Mamasodiqova Dilfuza Anvar qizi

Namangan viloyati Norin tumani ixtisoslashtirilgan maktabi ona tili va adabiyot fani o'qituvchisi

Annotatsiya

Mazkur maqolada muloqot xulqida diskursiv strategiyalarning o‘rni va konfliktli vaziyatlarni yumshatish hamda bartaraf etishda lingvistik taktikalarning funksional-pragmatik xususiyatlari tahlil qilinadi. Tadqiqotning asosiy e’tibori kommunikativ niyat, nutqiy vaziyat, adresant va adresat o‘rtasidagi ijtimoiy munosabat, muloyimlik strategiyalari, kelishuvga yo‘naltirilgan nutqiy vositalar, semantik yumshatish, bilvosita ifoda, izoh, uzr, murosa va qayta formulalash kabi taktikalarga qaratilgan. Tadqiqotda pragmalingvistik, diskursiv, kontekstual va tavsifiy-tahliliy metodlardan foydalanildi. Natijalar shuni ko‘rsatadiki, konfliktli muloqotda til birliklarining tanlanishi tasodifiy emas, balki kommunikativ maqsad, ijtimoiy masofa va yuzaga kelgan ziddiyat darajasiga bog‘liq holda amalga oshadi. Lingvistik taktikalar muloqot ishtirokchilarining “kommunikativ yuzi”ni saqlash, keskinlikni pasaytirish, pozitsiyalarni yaqinlashtirish va dialogni konstruktiv yo‘nalishga qaytarishga xizmat qiladi. O‘zbek muloqot madaniyatida hurmat, bilvositalik, ehtiyotkorlik, yumshatuvchi birliklar va murosaga moyillik konfliktni boshqarishning muhim lingvopragmatik vositalari sifatida namoyon bo‘ladi

Kalit so’zlar: diskurs, kommunikativ strategiya, lingvistik taktika, konfliktli muloqot, pragmalingvistika, nutqiy xulq, muloyimlik, murosa, bilvositalik, nutqiy akt.

Kirish

Inson muloqoti faqat axborot almashinuvidan iborat bo‘lmay, u shaxslararo munosabatlar, ijtimoiy mavqe, hissiy holat, madaniy me’yor va kommunikativ maqsadlar bilan chambarchas bog‘liq murakkab jarayondir. Ayniqsa, qarama-qarshi manfaatlar, turli baholar, kelishmovchilik yoki norozilik mavjud bo‘lgan vaziyatlarda nutqiy xulqning mazmuni yanada muhimlashadi. Bunday sharoitda so‘zlovchi nafaqat o‘z fikrini ifodalaydi, balki suhbatdoshning munosabatini boshqarish, ziddiyatni kuchaytirmaslik, o‘z pozitsiyasini saqlash va imkon qadar konstruktiv muloqotni davom ettirishga harakat qiladi.

Pragmalingvistika til birliklarining aynan ana shunday kommunikativ vaziyatdagi faoliyatini o‘rganadi. Sh. Safarov pragmalingvistikani muloqot jarayonida lisoniy birliklarni tanlash, ulardan foydalanish va ularning kommunikantlarga ta’sirini

tahlil qiluvchi yo‘nalish sifatida talqin qiladi. Uning yondashuvida til oddiy axborot tashuvchi vosita emas, balki so‘zlovchi va tinglovchi o‘rtasidagi dinamik munosabatni shakllantiruvchi ijtimoiy vosita hisoblanadi. Guldu Portal

O‘zbek pragmalingvistikasida matn va nutqning kommunikativ xususiyatlarini o‘rganishda M. Hakimovning tadqiqotlari ham alohida o‘rin tutadi. Uning ishlari orqali nutqiy akt, pragmatik mazmun, adresant-adresat munosabati va kontekst omillarining o‘zbek tilidagi namoyon bo‘lishi tizimli o‘rganila boshlagan. Zamonaviy tadqiqotlarda esa pragmatik strategiyalar, xushmuomalalik, implikatura va nutqiy taktikalarning turli diskurs turlaridagi roli tobora keng yoritilmoqda. ResearchGate

Konfliktli vaziyatda kommunikativ muvaffaqiyat ko‘p jihatdan diskursiv strategiyaning qanday tanlanishiga bog‘liq. So‘zlovchi o‘z maqsadini ochiq va bevosita ifodalashi mumkin, biroq ayrim hollarda bunday usul qarama-qarshilikni kuchaytiradi. Shu bois bilvositalik, yumshatish, izoh berish, ma’lum darajada chekinish, murosaga tayyorlikni bildirish yoki suhbatdoshning fikrini qisman qabul qilish kabi lingvistik taktikalardan foydalaniladi.

Mazkur maqolaning maqsadi muloqot xulqida diskursiv strategiyalar va konfliktli vaziyatlarni bartaraf etishda qo‘llaniladigan lingvistik taktikalarning funksional-pragmatik xususiyatlarini aniqlash hamda ularning o‘zbek nutq madaniyatidagi o‘rnini tavsiflashdan iborat.

Tadqiqot metodologiyasi

Tadqiqot pragmalingvistik va diskursiv yondashuv asosida olib borildi. Asosiy nazariy manba sifatida o‘zbek tilshunosligida pragmatika va nutqiy faoliyat masalalarini yoritgan Sh. Safarovning “Pragmalingvistika” asari, M. Hakimovning pragmatik tadqiqotlari hamda zamonaviy o‘zbek ilmiy maqolalari olindi.

Pragmalingvistik metod kommunikativ niyat, adresant va adresat munosabati, nutqiy vaziyat va til birligining ta’sir kuchini aniqlashga xizmat qildi. Diskursiv tahlil esa alohida gap yoki iborani emas, balki u qo‘llanayotgan muloqotning umumiy rivojlanishini kuzatishga imkon berdi.

Kontekstual tahlil yordamida bir xil til vositasining turli vaziyatlarda qanday pragmatik ma’no kasb etishi ko‘rib chiqildi. Masalan, “Sizni tushunaman, lekin…” konstruksiyasi formal jihatdan qarama-qarshi fikrga o‘tishni anglatadi, lekin pragmatik jihatdan suhbatdoshning pozitsiyasini rad etishdan oldin uning “kommunikativ yuzi”ni saqlash va keskinlikni yumshatish vazifasini bajaradi.

Tadqiqotda shuningdek, nutqiy aktlar va muloyimlik nazariyasining umumiy tamoyillaridan foydalanildi. Zamonaviy o‘zbek tadqiqotlarida ham nutqiy akt, muloyimlik strategiyalari va kommunikativ maqsadning til vositalari tanloviga ta’siri alohida qayd etiladi. Masalan, raqamli muloqotga bag‘ishlangan 2026-yilgi tadqiqotda o‘zbek kommunikatsiyasida ijobiy muloyimlik strategiyalarining faol qo‘llanishi ko‘rsatilgan. Journals Kokandsu

Natijalar

Tahlil shuni ko‘rsatdiki, konfliktli muloqotda diskursiv strategiya so‘zlovchining umumiy kommunikativ rejasini ifodalaydi, lingvistik taktika esa shu rejani konkret nutqiy vositalar orqali amalga oshiradi. Boshqacha aytganda, strategiya “nima

maqsadga erishish”ni, taktika esa “bu maqsadga qanday lingvistik yo‘l bilan erishish”ni belgilaydi.

Konfliktli vaziyatlarda eng samarali strategiyalardan biri kooperativ yoki murosaga yo‘naltirilgan strategiyadir. Bunday strategiya suhbatdoshni to‘liq rad etishga emas, uning fikridan konstruktiv nuqta topishga harakat qiladi. Masalan:

Fikringizni tushunaman, bu masalada asosli jihatlar bor. Lekin vaziyatning boshqa tomonini ham hisobga olish kerak.

Bu jumlada “fikringizni tushunaman” komponenti suhbatdoshga nisbatan hurmatni ko‘rsatadi, “lekin” esa muallifning alohida pozitsiyasini saqlaydi. Natijada rad etish bevosita va keskin shaklda emas, balki yumshatilgan holda yuz beradi.

O‘zbek kommunikativ madaniyatida bunday bilvositalik ko‘pincha ijtimoiy masofa va hurmat bilan bog‘liq. Ayniqsa, yosh-katta, rahbar-xodim, o‘qituvchi-talaba kabi ierarxik munosabatlarda to‘g‘ridan-to‘g‘ri tanqid o‘rniga yumshatuvchi konstruktsiyalar afzal ko‘riladi.

Konfliktni bartaraf etishda keng tarqalgan yana bir taktika izohlash va aniqlashtirishdir. Nizo ko‘pincha ma’lumotning noto‘g‘ri tushunilishi yoki maqsadning xato talqin qilinishi natijasida kelib chiqadi. Bunday vaziyatda:

“Men boshqacha ma’noda aytgandim” yoki “Bu bilan sizni tanqid qilmoqchi emasdim, faqat vaziyatni tushuntirmoqchi edim” kabi ifodalar konfliktning semantik asosini yo‘qotishi mumkin.

Bu taktikaning pragmatik vazifasi kommunikativ niyatni qayta ochib berishdan iborat. Nutqiy aktning illokutiv kuchi to‘g‘ri tushunilmaganda, konflikt kuchayishi mumkin. Shu sababli aniqlashtirish adresantga o‘z nutqining asl maqsadini qayta belgilash imkonini beradi.

Uzr so‘rash ham konfliktni yumshatishda kuchli lingvistik vosita hisoblanadi. “Uzr”, “kechirasiz”, “balki keskin gapirib yuborgandirman” kabi birliklar muomala me’yorini tiklashga xizmat qiladi. Bunda so‘zlovchi to‘liq aybni tan olishi shart emas; ba’zan faqat nutq shaklining noo‘rinligini tan olishning o‘zi muloqotdagi hissiy keskinlikni kamaytiradi.

Masalan:

“Fikrimni keskinroq aytib yuborgan bo‘lsam, uzr”.

Bu konstruksiya so‘zlovchining asosiy pozitsiyasini bekor qilmaydi, lekin uning kommunikativ usulini yumshatadi.

Yana bir muhim taktika qayta formulalashdir. Qarama-qarshi fikrni “siz noto‘g‘ri aytyapsiz” shaklida ifodalash bilan “masalaga boshqa tomondan qarasak…” shaklida ifodalash orasida katta pragmatik farq mavjud. Ikkinchi variant suhbatdoshning shaxsini emas, masalaning o‘zini markazga olib chiqadi.

Konfliktli kommunikatsiyada shaxsga qaratilgan bahoni muammoga qaratilgan bahoga almashtirish samarali diskursiv mexanizm sifatida namoyon bo‘ladi. Masalan:

“Bu yondashuv unchalik samarali emas” jumlasi “Sizning fikringiz noto‘g‘ri” jumlasiga qaraganda kamroq tahdidli pragmatik kuchga ega.

O‘zbek muloqot xulqida ehtiyotkor modal birliklar ham muhim vazifa bajaradi. “Balki”, “menimcha”, “ehtimol”, “mumkin bo‘lsa”, “nazarimda”, “to‘g‘ri tushunsam” kabi birliklar so‘zlovchi fikrining mutlaq hukm sifatida qabul qilinishini cheklaydi.

Masalan: “Menimcha, bu qarorni yana bir bor ko‘rib chiqish foydali bo‘lar edi”. Bu konstruktsiya “Bu qaror noto‘g‘ri” deyishdan ancha yumshoq va hamkorlikka yo‘naltirilgan.

Zamonaviy pragmatik tadqiqotlarda muloyimlik strategiyalarining kommunikativ samaradorlikdagi roli keng e’tirof etiladi. O‘zbek va boshqa tillardagi qiyosiy tadqiqotlarda kompliment, ijobiy baho, hurmat va kommunikativ yaqinlik kabi vositalarning suhbatdosh bilan ijobiy munosabatni saqlashda muhimligi ko‘rsatilgan. Journals Kokandsu

Muhokama

Konfliktli vaziyatlarda lingvistik taktika tanlovi faqat grammatik yoki leksik masala emas. Bu jarayon ijtimoiy, psixologik va madaniy omillar bilan chambarchas bog‘liq.

Bir xil gap turli vaziyatlarda turlicha ta’sir ko‘rsatishi mumkin. Masalan, “Buni qaytadan qiling” iborasi xizmat vazifasi kontekstida odatiy ko‘rsatma sifatida qabul qilinishi mumkin, ammo teng maqomdagi shaxslar o‘rtasida buyruq va ustunlik ifodasi sifatida talqin qilinishi ehtimoli bor. Demak, lingvistik taktikaning samaradorligi uning kontekstga mosligiga bog‘liq.

Sh. Safarov pragmalingvistik tahlilda nutq vaziyati va kommunikantlarning o‘zaro munosabatlarini asosiy omillardan biri sifatida ko‘rsatadi. Nutqning maqsadi va ta’sir kuchini tushunish uchun faqat til birliklarining lug‘aviy ma’nosi yetarli emas; ularning qaysi ijtimoiy va psixologik vaziyatda qo‘llanganini hisobga olish talab etiladi. Guldu Portal

Shu nuqtai nazardan konfliktli kommunikatsiyada bevosita va bilvosita strategiyalar o‘rtasidagi farq alohida ahamiyatga ega. Bevosita nutq aniq va qisqa bo‘lishi mumkin, lekin yuqori darajadagi ziddiyatda u suhbatdoshning himoya reaksiyasini kuchaytiradi. Bilvosita taktika esa fikrning ta’sirini yumshatib, qabul qilinish ehtimolini oshiradi.

Biroq har qanday bilvositalik ham ijobiy natija bermaydi. Haddan tashqari noaniq yoki ehtiyotkor nutq kommunikativ maqsadni tushunarsiz qilib qo‘yishi mumkin. Demak, samarali strategiya aniqlik va muloyimlik o‘rtasidagi muvozanatga asoslanishi zarur.

Konfliktni yumshatishda “umumiy nuqta” yaratish strategiyasi ham muhim. Bunda suhbatdoshlar qarama-qarshi pozitsiyada bo‘lsalar ham, ularni birlashtiruvchi umumiy maqsad ta’kidlanadi:

Ikkalamiz ham masalaning to‘g‘ri hal bo‘lishini xohlaymiz.

Bu jumla konfliktning “men va siz” modeli asosida rivojlanishini cheklab, “biz va muammo” shakliga o‘tkazadi.

Pragmatik nuqtai nazardan, bu juda muhim o‘zgarishdir. Chunki konfliktning markazi shaxsiy qarama-qarshilikdan muammoni birgalikda yechishga ko‘chadi.

Zamonaviy pragmalingvistik tadqiqotlarda kommunikativ strategiyalarni o‘rganish nutq aktlari, muloyimlik, implikatura va madaniy kontekst bilan bog‘liq holda olib borilmoqda. O‘zbekiston davlat jahon tillari universiteti tadqiqotlarida ham pragmalingvistikaning samarali muloqot strategiyalarini shakllantirish va

madaniyatlararo kommunikatsiyani tushunishdagi ahamiyati qayd etiladi. Konferensiya

Raqamli kommunikatsiyada konfliktni boshqarish yanada murakkab tus oladi. Yuzma-yuz muloqotda intonatsiya, mimika va jestlar yumshatuvchi funksiya bajarsa, yozma onlayn muloqotda bu imkoniyatlar cheklangan. Shu sababli “menimcha”, “iltimos”, “to‘g‘ri tushunsangiz”, “sizni ranjitish niyatim yo‘q” kabi lingvistik markerlar yoki emoji va boshqa vizual belgilar konfliktning pragmatik kuchini tartibga solishi mumkin.

2026-yilda ingliz va o‘zbek tillaridagi raqamli muloqot pragmatikasiga bag‘ishlangan tadqiqotda ham o‘zbek tilidagi kommunikatsiyada ijobiy muloyimlik strategiyalarining faolroq namoyon bo‘lishi qayd etilgan. Bu holat o‘zbek kommunikativ madaniyatida yaqinlik, hurmat va ijtimoiy uyg‘unlikka intilishning muhimligini ko‘rsatadi. Journals Kokandsu

Shu bilan birga, konfliktni bartaraf etish strategiyalarini faqat xushmuomalalik bilan tenglashtirish to‘g‘ri emas. Ba’zan qat’iy chegaralarni belgilash ham samarali kommunikativ taktika bo‘lishi mumkin. Masalan, haqoratli yoki tahdidli nutq mavjud bo‘lganda haddan tashqari yumshoqlik muloqotni yaxshilamasligi mumkin. Bunday vaziyatlarda aniq, ammo neytral ifoda zarur:

Bu tarzda gapirishni maqbul deb hisoblamayman. Masalani xotirjam muhokama qilsak, davom ettirishga tayyorman.

Mazkur konstruktsiyada agressiya yo‘q, biroq kommunikativ chegara aniq belgilangan.

Demak, konfliktli vaziyatni samarali boshqarishning lingvistik modeli birgina usulga emas, balki vaziyatga mos strategik va taktik vositalarni kombinatsiyalashga asoslanadi.

Xulosa

Muloqot xulqida diskursiv strategiyalar va lingvistik taktikalar kommunikativ jarayonning muhim tarkibiy qismini tashkil etadi. Ayniqsa, konfliktli vaziyatlarda til vositalarini ongli tanlash ziddiyatning kuchayishi yoki yumshashiga bevosita ta’sir ko‘rsatadi.

Tadqiqot natijalari shuni ko‘rsatdiki, konfliktni bartaraf etishda murosaga yo‘naltirilgan strategiyalar, fikrni yumshatish, bilvosita ifoda, izoh berish, aniqlashtirish, uzr so‘rash, qayta formulalash, umumiy manfaatni ta’kidlash va modal yumshatkichlardan foydalanish samarali lingvistik taktikalardir.

O‘zbek muloqot madaniyatida hurmat, suhbatdosh maqomini hisobga olish, bilvositalik va ijtimoiy uyg‘unlikka intilish alohida ahamiyat kasb etadi. Shu sababli konfliktli muloqotdagi nutqiy taktikalarning o‘zbek tiliga xos milliy-pragmatik xususiyatlarini yanada chuqur o‘rganish muhim ilmiy yo‘nalish bo‘lib qoladi.

Kelgusida bu muammoni real nutqiy materiallar asosida korpus usulida o‘rganish, oilaviy, pedagogik, xizmat, siyosiy va raqamli diskursdagi konflikt strategiyalarini qiyosiy tahlil qilish maqsadga muvofiq. Bunday tadqiqotlar nafaqat pragmalingvistika uchun, balki kommunikativ kompetensiya, media savodxonlik, pedagogika va konfliktologiya sohalari uchun ham amaliy ahamiyatga ega.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. Safarov Sh. Pragmalingvistika. — Toshkent: Fan, 2008. — 320 b. GDU elektron resursida asarning bibliografik ma’lumotlari keltirilgan. Guldu Portal
2. Hakimov M. O‘zbek tilida matnning pragmatik talqini. O‘zbek pragmalingvistikasining shakllanishida muhim tadqiqotlardan biri sifatida zamonaviy ilmiy adabiyotlarda qayd etilgan. ResearchGate
3. Hakimov M., G‘oziyeva M. Pragmalingvistika asoslari. O‘zbek tilshunosligida pragmalingvistikaning umumiy va xususiy masalalariga bag‘ishlangan o‘quv-ilmiy manba. ResearchGate
4. Sultonova M., Usmonaliyeva M. Pragmalingvistika: tildan foydalanishning ijtimoiy dinamikasini o‘rganish // O‘zbekiston davlat jahon tillari universiteti konferensiyalari. DOI: 10.5281/zenodo.11419487. Konferensiya
5. Tuxtaxo‘jayeva N.A. Ingliz va o‘zbek tillarida raqamli muloqotning pragmatikasi // World of Philology. — 2026. — Vol. 5, No. 8. — B. 48–55. DOI: 10.70728/phil.v05.i08.007. Journals Kokandsu
6. Madaminova M.Q. O‘zbek, ingliz va rus tillarida komplimentning milliy-madaniy xususiyatlari // Qo‘qon DPI. Ilmiy xabarlar jurnali. — 2026. — Vol. 8, No. 6. — B. 179–188. DOI: 10.70728/b.series.fil.v08.i06.022. Journals Kokandsu
7. Austin J. L. How to Do Things with Words. — Oxford: Oxford University Press, 1962.
8. Searle J. R. Speech Acts: An Essay in the Philosophy of Language. — Cambridge: Cambridge University Press, 1969.
9. Grice H. P. Logic and Conversation // Syntax and Semantics. Vol. 3: Speech Acts. — New York: Academic Press, 1975. — P. 41–58.
10. Brown P., Levinson S. C. Politeness: Some Universals in Language Usage. — Cambridge: Cambridge University Press, 1987.