

SHAXSLARARO MULOQOT DAVOMIDA MULOQOTNING VERBAL VA NOVERBAL HARAKATLARDA SHAXNING KO`Z QARASHLARI VA YUZ MIMIKASIGA QARAB YOLG`ON ALOMATLARINI ANIQLASHNING PSIXOLOGIK TAVSIFI

Jurayev Haydarjon Odilboyevich
Namangan davlat universiteti
Psixologiya (faoliyat turlari) yo`nalishi
ikkinchi bosqich magistranti

Abstract: This article describes methods of identifying false facial expressions as a result of analyzing verbal and non-verbal behavior during communication.

Аннотация: В этой статье описываются методы выявления ложных выражений лица в результате анализа вербального и невербального поведения во время общения.

Annotatsiya: Ushbu maqolada muloqot davomida shaxsning verbal va noverbal xatti harakatlari, taxlil qilish natijasida soxta yuz ifodalarini aniqlash usullari keltirilgan.

Key words: Verbal, noverbal, (NLD), gesture, pantomimics, person, emotion

Ключевые слова: Вербальный, невербальный, (НЛД), жест, пантомимика, личность, эмоция

Kalit so'zlar: Verbal, noverbal, (NLD), imo-ishora, pantomimika, mimika, shaxs, emosiya

KIRISH

Bugungi kunda shaxslararo muloqot davomida turli xildagi nojuyaxatti harakatlar va konfliktlar yuzaga kelmoqda. Shunday salbiy xolatlarining bartaraf etishda davomida shaxs psixologiyasini bilish ta`lab etiladi. Davlat tashkilotlari va aeroport xodimlari, vogzal nazorat xodimlari aynan shaxsning verbal va noverbal xatti harakatlarini tushinish va ulardagi yolg`on va salbiy xisiotlarni emotsiyalarda ifodalanishini bilish darkor. Har qanday axborot faqat belgilar, aniqrog`i, belgilar tizimi orqali beriladi. Kommunikativ jarayonda foydalaniladigan bir qancha belgilar tizimi mavjud bo`lib, ularga mos tarzda muloqot jarayonida foydalaniladigan vositalarni tasniflash mumkin.

Nutq- li (belgilar tizimi sifatida nutqdan foydalaniladi) va nutqsiz (turli nutqsiz belgilar tizimidan foydalaniladi) muloqot vositalari farqlanadi, bir qancha belgilar tizimi mavjud bo`lib, ularga mos tarzda muloqot jarayonida foydalaniladigan vositalarni tasniflash mumkin.

Muloqotning psixologik vositalari ikkiga bo`linadi:

verbal (nutq orqali)

noverbal (nutqsiz)

-og‘zaki nutq;
-yozma nutq;

-imo-ishora;
-mimika;
- pantomimika.

Muloqotning verbal va noverbal vositalarining tavsifi. Muloqotning psixologik vositalari ikkiga: verbal (nutq orqali) va noverbal (nutqsiz) shakllarga bo‘linadi va quyidagilarni o‘z ichiga qamrab oladi:

og‘zaki nutq;
imo-ishora;
yozma nutq;
mimika;
pantomimika.

Nutqiy muloqot – eng universal aloqa vositasi hisoblanadi. Zero, nutq orqali axborotning mazmuni deyarli to‘liq beriladi. Verbal muloqot orqali shaxs o‘zining fikr-mulohazalarini bemaol bayon eta oladi.

Aeroport va vogzal xodimlari muloqotning nutqiy vositalaridan foydalanish o‘ta muhim o‘rin tutadi. Xodim xizmat faoliyatining samaradorligi ko‘p jihatdan bevosita muloqot jarayonida yoki turli xil hujjatlarni tuzishda o‘z fikrlarini to‘g‘ri ifodalash, ularni to‘g‘ri bayon etishiga bog‘liq. Nutq muloqotning universal vositasi bo‘lsa-da, u faqat faoliyat tizimiga aloqador bo‘lgan sharoitdagina ahamiyatga ega bo‘ladi, faoliyatga daxldorlik esa muloqotning boshqa – nutqsiz vositalarini qo‘llash bilan to‘ldiriladi.

Ushbu vositalarning birinchi guruhiga imo-ishora va mimika kiradi. Mimika – yuzning muloqot paytidagi dinamik ifodasi. Jest (imo-ishora) – jamiyatda ishlab chiqilgan va ruhiy holatni ifodalaydigan harakat. Ularga qarab, biz insonning biror-bir voqeaga, shaxsga, narsaga munosabati haqida xulosa qilamiz.

Imo-ishora odamning istaklari, uning hozirgi holatidan darak berishi mumkin. Imo-ishoralalar ijtimoiy shakllangan harakatlar bo‘lib, shaxsning psixik holatini ko‘rsatadi. Ular asosida insonni u yoki bu hodi-sa, shaxs, predmetga bo‘lgan munosabatini aniqlash mumkin. Insonning imo-ishoralari asosida uning holatini tushunib olish mumkin. Inson gavdasining mimika, imo-ishora, intonatsiyalar vositasida uning psixik holatini, ayniqsa, his-tuyg‘ularini ifodalovchi harakatlarga pantomimika deyiladi. Muloqotning nutqsiz vositasiga kiruvchi boshqa guruhini vokal-lashtirish tizimi, ya’ni ovoz sifati, uning diapazoni, ohangi va boshqalar tashkil etadi. Ushbu qo‘shimchalarning barchasi axborotning ahamiyatini oshiradi va o‘ziga xos nutqqa «qo‘shimcha» vazifasini bajaradi.

E. Spiritsa o‘z asarlarida ta’kidlaganidek, «tana va ong – bir tizimning qismlari. Insonning ichida yuz berayotgan narsa doimo uning yuzida, tanasida namoyon bo‘ladi. Va eng asosiysi, biz aslida o‘zimiz haqimizda qanday o‘ylayotgan bo‘lsak, shundaymiz. Yuz berayotgan barcha ichki kechinmalarimiz doimo yuzaga

chiqadi. Lekin, mimika, holat, ishora va boshqa ifodali harakatlarda nafaqat jadal (dina- mik), o'tkinchi hissiy holatlar, balki shaxsning barqaror xislatlari ham aks etadi. Biz ko'proq so'zlarga tayanganimiz uchun odamlarga isho- namiz. Tana esa shu paytda butunlay boshqa narsani ko'rsatishi mum- kin, ammo ko'pincha biz bunga e'tibor bermaymiz va verbal axborotga ishonishga harakat qilamiz.

Yolg'onni aniqlash bo'yicha mutaxassislar so'zlarga ishonishni bas qiling, deb da'vat qiladilar. So'zlar axbo-rotning atigi 7 foizi, xolos». Albert Meyerabianning aniqlashicha, axborot: 7 foiz holatda verbal vositalar (faqat so'zlar), 38 foiz holatda tovush vositalari (jumladan, ovoz ohangi, tovush intonatsiyasi), 55 foiz holatda esa noverbal vositalar orqali uzatiladi. Professor Berdvissl odamlar xatti-harakatlarida noverbal axborotning ulushi masalasida tadqiqot o'tkazib, inson o'rtacha kuniga 10–15 daqiqa mobaynida so'zlar orqali gaplashadi, har bir gapi o'rtacha 2,5 soniya davom etishini aniqlagan. Meyerabian singari u ham suhbat jarayonida so'zlar orqali amalga oshiriladigan muloqot 35 foizdan kamligini, axborotning 65 foizidan ortig'i esa noverbal muloqot vositalari orqali berilishini aniqlagan.

Amerikalik psixologlarning hisob-kitoblariga qaraganda, verbal muloqotning 1/6 qismini, holat, intonatsiya, nafas olish va ritm tili esa 5/6 qis- mini tashkil etadi. Biz noverbal axborotni emas, balki asosan so'z- lar- da ifodalangan axborotni nazorat qilganimiz sababli, aynan no-verbal signallar insonni fosh etishini ta'kidlashimiz mumkin (bu ko'pgina ilmiy asarlarda o'z tasdig'ini topgan, xususan, Pol Ekman «YOlg'on psixologiyasi» asarida bunday ko'rinishlarni ko'p marta tavsiflagan). Darhaqiqat, verbal ko'rinishlarga qaraganda noverbal xulqni nazorat qilish qiyinroq kechadi.

Muloqot davomida noverbal xatti xarakatlar davomida Ko'z harakatlari va yuz mimikasiga qarab yolg'on alomatlarini aniqlash inson o'z yuzini ovozigga qaraganda yaxshiroq nazorat qila oladi. Faqat yuzga qarab xulosa chiqarish qiyin, chunki yuzda yolg'onni aniqlash uchun tahlil qilishni talab etuvchi ko'rsatkichlar haddan tashqari ko'p. Xilma-xil mimika, ko'z harakatlari, nigoh yo'nalishi, odam yuzining muloqot davomida surilishi, asosiysi esa inson turli holatlarining turlicha ko'rinishlari ko'pincha uning haqqoniylik darajasi haqida noto'g'ri xulosalarga olib keladi. Boshqa tomondan, aynan yuz ifodasini tahlil qilish natijasida ko'pincha yolg'onni sezish mumkin bo'ladi.

Bizga ma'lumki, ko'zlar nafaqat qaraganda deraza, balki qalb oynasixamdur, ya'niy ular insondagi insondagi ichki ruhiy jarayonlarni ko'rsatadi. Ruhiy jarayonlar tafakkur va inson qalbida yuz berayotgan barcha narsalar bilan chambarchas bog'liq. Hayotda hamma narsa fazoda tebranib turganidek, ko'z qorachig'i ham doimo harakatda bo'ladi va, neyrolingvistik dasturlashtirish (NLD) sohasidagi tadqiqotlarga ko'ra, aynan qorachiqlar harakatiga qarab nafaqat fikriy jarayonning borishini, balki muloqotda samimiylik yoki nosamimiylik borligini ham aniqlash mumkin.

Ko`z qorachig`ini axborotni tuzish (NLD termini) vaqtida beixtiyor tushib qoladigan muayyan zonalar (to`qqiztadan ikkitasi) mavjud bo`lib, bu bir qator hollarda nosamimiylilikning turi hisoblanadi, chunki biror topshiriqni bajarishda, savollarga javob berishda atayin buzish haqida gap boradi va hokazo. Ko`pincha tuzish zonasini kuzatish emas, balki ko`z qorachiqlarining axborot mazmuniga ega modalliklar (sensor tizimlar, his- tuyg`ular) bo`yicha mos kelmasliklarini tahlil qilish samara beradi. Masalan, qandaydir obrazlar haqida gap ketganida ko`z qorachig`i noverbal emas, balki audial zonada bo`lgan. Ushbu muammoga batafsilroq to`xtalamiz. Yuqorida ko`z harakatlari suhbatdosh tafakkur yo`lining ko`rsatkichi ekanligi aytilgan edi. Ko`zlar nafaqat ichki jarayonlarni aks ettiradi, balki qaytma aloqa ham mavjud: ong ostidan qandaydir xotiralarni chiqarib olish yoki atayin istalayotgan ichki hissiyotni yaratish uchun ko`pincha ko`zlarni muayyan holga keltirishning o`ziyatarli bo`ladi.

So`zlashayotgan yoki xayol surayotgan odamlarni kuzatganda ularning ko`z soqqalari doimo oldinga-orqaga, yuqoriga va pastga harakatlanayotgani, tasodifan narsa va odamlarga tikilayotgani, shuningdek ko`pincha ichki tajribaga qaratilayotganini sezish mumkin. Boshqacha aytganda, axborot izlash paytida odamlar odatda tashqi noverbal ta`sirlarni payqamaydilar. Ular ko`proq ichki (saqlanayotgan va hosil qilinayotgan) obraz, tovush, so`z va hissiyotlarga e`tibor beradilar.

Ko`zlaringiz o`ngga va yuqoriga harakatlanganini sezgan bo`lsangiz kerak, chunki ana shu manzarani yaratishingiz, vazani fikran hozir yo`q va hech qachon bo`lmagan joyga qo`yishingiz kerak bo`ladi.

Yuqoriga va ngga qarash: ko`z bilan yaratish. Bu individ tomonidan hosil qilinadigan noverbal obraz yoki manzaralardir. Ular avvalgi noverbal kiritmani yangi qism yoki shakllarda va ketma-ketlikda qayta guruhlashtirish bo`lishi yoki boshqa hissiy (sensor) ta`sirlarga javoban tuzilishi mumkin.

Yuqoriga va chapga qarash: ko`z bilan eslash (ko`rish xotirasi). Bu o`tmish hodisalar, shuningdek ilgari his qilingan boshqa noverbal ta`sirlarning saqlanayotgan noverbal obrazlari yoki manzaralaridir.

Yotiq (gorizontal) va ongga qarash: quloq bilan yaratish (audial konstruksiya), inson ilgari hech qachon eshitmagan tovushlarini tasavvur qilishi. Diqqat! Bu so`zlashuv tilini yaratish jarayoni bilan bog`liq bo`lishi mumkin. Bunday holatda odam bundan keyin aytmoqchi bo`lgan narsalarni so`zlarga tushiradi.

Yotiq (gorizontal) va chapga qarash: quloq bilan (audial) eslash. Bu pattern (namuna) o`z ichiga alfavit metodikasi reklama harflari, tovush- lari, telefon raqamlari, shuningdek sleng va so`kinishlar singari tonal reprezentatsiyani qamrab oladi. U, inson ko`pincha qisqa, ko`pincha ohangdor yoki bir maromdagi patternlarda saqlanayotgan, ko`p takror- langani tufayli mavjudligi payqalmayotgan ilgari idrok etilgan eshituv obrazlarini eslashda ko`z soqqalarini ko`p harakatlantirishida ham uchraydi.

Masalan, sedan chiqmasin – ishdan – uyga – qaytishda – yo`l- dan – sut – olish tongda shu qadar ko`p marta aytiladiki, u tabiiy ravishda fahmlamay qoladi.

SHaxsning tadqiq qilishdan oldin shu narsani aytib o`tish joizki, ko`z xarakterlarini ifodalashda milliy an`analarini xisobga olish xam zarur. Masalan, Yunonlar suxbat davomida suxbatdoshni yuziga balki bo`yniga qaraydi. SHu o`rinda o`zbeklarni «Dust boshga, dushman oyoqqa qaraydi»

degan iborasi xam o`rinlidir. SHuningdek, odamning nigohi tanani qaysi qismiga yoki yuziga qaratilishi suxbat yoki munozarani natijasini belgilaydi.

Odamning yuzi ifodali idrok uchun eng qulay tana qsmi bo`lib, oltita universal ko`rinish bilan farqlanadi: xursand, xafa, xayron, qo`rquv, gazab, shubxa, kabi xis - tuygularni ifodalaydi. Ifodasi jixatdan izdan keyin qo`llar turadi. Keyin qad-qomad. (poza) va oyoq xarakterlari turadi.

Ishchan nigox- Ish yuzasidan bo`ladigan munozaralardan shunday tasavvur qilingki, go`yo suxbatdoshingizni yuzida uchburchak chizilgan va aynan shu tomonga nigoxingizni yo`nalitiring. Shunda ish kayfiyatiga mos bo`lgan jiddiy atmosfera yaratiladi va munozara sizning nazoratingiz ostida o`tkaziladi.

Ishchanlik nigoxi suxbat davomida qulay muxit yaratish uchun nigoxingiz suxbatdoshingizni ko`zidan pastroq qismiga yo`naltirilishi lozim. Norasmiy muloqatda xam diqqatingizni ana shu uchburchakka yo`naltirib ya`ni ko`z va og`iz qismiga yo`naltirish maqsadga muvofiq bo`ladi.

Yaqin nigox. (intim) da ko`z jag va tananing boshqa qismlariga yo`nalgan bo`ladi. Agar yaqin turgan bo`lsangiz nigox ko`z va ko`krak o`rtasida to`planadi. Uzoqdan qarasangiz ko`z albatta, ko`z va peshona o`rtasiga to`planadi.

Sirli nigox. Ko`z qirradi bilan qarash bo`lib, bunda yo qiziqish yo dushmanlik ma`nosini beradi. Qosh yengil tepaga ko`tarilib, tabassum xamrox bo`lsa, unda suxbatdoshga qiziqishni anglatadi. Agar sirli nigoxda peshona tirishib yoki lab burchaklari pastga tushgan bo`lsa unda dushmanlik shubxalanish yoki TIG`IZ munosabat namoyon bo`ladi.

Yumilgan ko`zlar. Bunday tana harakati qovoqni bir necha sekundlar davomida yopiladi va bir zum diqqat maydonini tark etadi:

- agar odam suxbatdoshidan zeriksa, unga qizig`i qolmasa yoki o`zini ustun xis qilsa, unda nigoxini qochiradi, bir necha sekund ko`zlarini yumib oladi;

- agar sizdan ustunligini sezsa, boshini orqaga tashlab ko`zini yumib, xuddi burnini uchiga qaraganday tutadi.

- muloqotni samarali olib borish uchun ko`zlarini yumib turishi odatini tark etishi kerak. Chunki bunday tana harakati salbiy signallardan darak beradi.

Tana orqali beriladigan signallar ichida eng anig`i, ishonchlisi xisoblanadi. Chunki u odam ixtiyoridan tashqarida bo`lib sizga uzatilayotgan signallar ong ostidan keladi.

Odamning ko`zidan fikrini bilib olish mumkin degan gap bejizga aytilmagan.

Odam xayajonlansa ko`z qorachig`lari 4 baravar kattalashadi, xafachilik va shubxalarda kichkina nuqtaga aylanib qoladi, yordamga muxtoj odamni ko`zi keng ochilib o`ziga o`zgalarni diqqatini, nigoxini jalb qiladi. Nopok odam suxbatdoshini ko`ziga tik qarab nigoxini uzok muddat ushlab tura olmaydi. Xalol pok odamlar ularga nisbatan 3-4 baravar nigoxini suxbatdoshiga tutib turadi. Agar siz u odamga yoqimli, u uchun qiziqarli e`tiborga loyiq bo`lsangiz, odamlar bilan muloqot davomida 15 muloqot vaqtini 2/3 qismi mobaynida sizdan nigoxini uzmay qarab tura oladi va uning ko`z qorachig`i kengayib ketadi.

Sizga yomonlikni ravo ko`radigan odamni ko`z qorachig`lari toraygan bo`ladi, lekin nigoxini sizda uzoq ushlab turishi xam mumkin. Qora ko`zoynak taqib olgan odam bilan suxbatlashish murakkabroq kechadi. Chunki siz uni ko`zi orqali berilayotgan signallarini idrok qilish imkoniyatidan maxrumsiz.

Xulosa o`rnida shuni ta`kidlash keraki shaxslararo muloqot davomida uzatilayotgan axborotlarni to`g`ri idrok qilish va shaxsning etnopsixologik, shakilangan etnostereotiplarini xam xisobga olish kerak.

Foydalanilgan adabiyotlar:

- 1-Паршукова Людмила Павловна, Шакурова Зинаида Александровна «ФИЗИОГНОМИКА: читай по лицу» Ростов-на -дону «Феникс» 2004
- 2-Пол Экман Уоллес Фризен «Узнай лжеца по выражению лица»: Питер; СПб; 2010
- 3-Николай Равенский «Как читать человека. Черты лица, жесты, позы, мимика»: РИПОЛ классик; Москва; 2007
- 4- Farhod Mustafoev, SHirin Mustafoeva “Yuzdagi timsollar” Toshkent 2011-yil
- 5- Allan Piz “ Tana tili” G`afur G`ulom nomidagi nashiryot –matbaa ijodiy uyi Toshkent-2015
- 6- Omonqulova Nafisaxon Ro`ziboyevnaning «NOVERBAL MULOQOT SURLARINING PSIXOLOGIK XUSUSIYATLARI» Andijon-2013
- 7- I.M.Hakimova, N.Z.Rasuleva “Jinoyatchi shaxsining verbal va nonverbal psixodiagnostikasi va uni o`rganish metodikasi” Toshkent 2015-yil
- 8- Pulat Ergashev, Baxtiyor Muxammadiev “ Suxbatdoshingiz imo ishoralari mazmunini bilasizmi” Toshkent “DAVR PRESS” HMY 2013-yil