



**Biznes muzokaralarida tana harakati, ovoz ohangi va til
birikmalarining ta'siri.**

Eshchonov Sanjar Erkinboyevich

O'zbekiston milliy universiteti o'qituvchisi

Annotatsiya: Ushbu maqolada biznes muzokaralarida tana harakati (gestikulyatsiya), ovoz ohangi (intonatsiya) va til birikmalarining (verbal ifoda) o'zaro uyg'unligi hamda ularning kommunikativ samaradorlikka ta'siri tahlil qilinadi. Muzokara jarayonida faqat og'zaki nutq emas, balki noverbal vositalar ham muhim rol o'ynaydi. Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatadiki, tana tili va ovoz ohangi orqali berilgan signallar ko'pincha so'zlardan kuchliroq ta'sir ko'rsatadi. Maqolada ushbu omillarning psixologik, sotsiologik va lingvistik jihatlari yoritilgan hamda amaliy tavsiyalar berilgan.

Kalit so'zlar: Biznes muzokarasi, tana harakati, ovoz ohangi, til birikmalari, neverbal kommunikatsiya, verbal ifoda, kommunikativ kompetensiya.

Zamonaviy biznes muhitida samarali muloqot yuritish – muvaffaqiyatli muzokaralarning kalitidir. Muloqot nafaqat og'zaki, balki noverbal vositalar – tana tili, yuz ifodalari, ovoz ohangi orqali ham amalga oshiriladi. Biznes muzokaralarida har bir detal muhim: gapirayotgan odamning qo'l harakati, ovozdagi ishonchlilik ohangi, til birikmalarining aniq va lo'nda bo'lishi muloqotning muvaffaqiyatini belgilab beradi. Ushbu maqolada bu vositalarning o'zaro bog'liqligi va biznes muloqotga ta'siri o'rganiladi.

Biznes muzokaralarida tana harakati (body language), ovoz ohangi (tone of voice) va til birikmalarining (verbal communication patterns) ta'siri haqida batafsil ma'lumot beraman. Bu mavzu psixologiya va biznes aloqasi tadqiqotlarida keng o'rganilgan bo'lib, masalan, Albert Mehrabian tadqiqotlari shuni ko'rsatadiki, muloqotning 93% non-verbal bo'ladi: 55% tana harakati, 38% ovoz ohangi va faqat 7% so'zlar. Bu elementlar muzokaralarda ishonch o'rnatish,



hissiyotlar yetkazish va kelishuvlarga erishishda hal qiluvchi rol o'ynaydi. Quyida har birini batafsil tahlil qilaman, misollar, tadqiqotlar va amaliy maslahatlar bilan.

Tana harakati non-verbal aloqa vositasi bo'lib, suhbatdoshga ishonch, ochiqlik yoki aksincha, mudofaa hissi uyg'otadi. Tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, muloqotning 60-90% non-verbal bo'lib, tana harakati muzokaralarda asosiy ta'sir ko'rsatadi. U yuz ifodalari, jestlar, holat (postura), ko'z aloqasi va masofani o'z ichiga oladi.

- Ta'siri va Tadqiqotlar:

- Ko'z Aloqasi: To'g'ri ko'z aloqasi ishonch va e'tiborni bildiradi. Masalan, suhbat vaqtining 60-70% ko'z aloqasi bo'lishi kerak, chunki bu suhbatdoshni ko'proq ma'lumot berishga undaydi va ularning qiziqishlarini ochib beradi.

<argument name="citation_id">14</argument>

Tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, ko'z aloqasi bilan birga bosh irg'atish va oldinga egilish ishonchni oshiradi. Misol: 2019 yilda Chicago Cubs jamoasi menejerini tanlashda David Rossning ochiq ko'z aloqasi va tabassumi unga ustunlik bergan, chunki u formal ko'rinishdagi raqibiga nisbatan ko'proq ishonch uyg'otgan.

- Jestlar va Yuz Ifodalari: Tabiiy jestlar so'zlaringizni kuchaytiradi, lekin haddan tashqari harakatlar chalg'itishi mumkin. Yuz ifodalari, masalan, chin tabassum ochiqlikni bildiradi, qovog'ini solish esa xavotirni.

Paul Ekman tadqiqotlari bo'yicha, mikro-ifodalar (masalan, qizarish yoki grimasa) haqiqiy hissiyotlarni ochib beradi va ularni yashirish qiyin.

Misol: Muzokaralarda suhbatdoshning yuz ifodasi yolg'onni ko'rsatishi mumkin, masalan, "yo'q" derken bosh irg'atish.

- Holat va Masofa: To'g'ri holat (elkalar tekis, oldinga engashish) ishonch va qiziqish bildiradi, egilgan yoki qo'llar bog'langan holat esa mudofaa sifatida talqin qilinadi. Masalan, stol ortida o'tirish status farqini kuchaytiradi, lekin





yonma-yon turish ishonchni oshiradi, masalan, Jorj Bush va Brayan Geyzer muloqotida.

- Mimikriya (Taqlid Qilish): Suhbatdoshning harakatlarini taqlid qilish ishonchni oshiradi. Masalan, suhbatdosh oyoqlarini kesib o'tirsa, siz ham shunday qilish – bu tabiiy ravishda aloqani kuchaytiradi va suhbatdoshni ishonchliroq qiladi.

- Maslahatlar:

- Madaniy farqlarni hisobga oling: Ba'zi madaniyatlarda ko'z aloqasi hurmat sifatida, boshqalarda tajovuzkorlik sifatida qabul qilinadi.

- O'z harakatlaringizni kuzating: Videoyozuv orqali mashq qiling va mikro-ifodalarni boshqaring.

- Suhbatdoshni o'qing: Qarshi tomonning mudofaa holatini ko'rsangiz, strategiyangizni o'zgartiring.

Ovoz Ohangi (Tone of Voice)

Ovoz ohangi suhbatning hissiy va psixologik ta'sirini belgilaydi. U so'zlarning 38% ta'sirini tashkil qiladi va ishonchsizlik yoki asabiylikni ochib berishi mumkin.

- Ta'siri va Tadqiqotlar:

- Tinch va Barqaror Ohang: Ishonch va professionalizmni aks ettiradi. Masalan, tinch ohang dalillarni ta'sirchan qiladi, shoshqaloq ohang esa obro'ni pasaytiradi. Tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, ovoz ohangi taqlid qilish (mimikriya) aloqani kuchaytiradi.

- Tezlik, Pauzalar va Balandlik: O'rtacha tezlik va o'rinli pauzalar so'zlaringizni ta'sirchan qiladi. Juda tez gapirish chalkashlikka, sekin gapirish zerikishga olib keladi. Yuqori ohang asabiylik sifatida qabul qilinadi. Misol: Muzokaralarda qat'iy shartlarni muhokama qilayotganda ohang biroz qat'iyroq bo'lsa, hamkorlik taklifida yumshoqroq.

- Hissiy Ta'sir: Ovoz ohangi yolg'onni ochib berishi mumkin, masalan, ovoz titrashi yoki tez nafas olish.



- Maslahatlar:

- Ohangni vaziyatga moslashtiring: Ishonch bildirish uchun tinch va o'rtacha tezlikda gapiring.

- Mashq qiling: Ovoz yozuvlari orqali o'z ohangingizni tahlil qiling va suhbatdosh ohangini taqlid qiling.

- Pauzalardan foydalaning: Muhim nuqtalarda pauza qilish e'tiborni tortadi.

Til Birikmalari (Language Patterns)

Til birikmalari – bu so'z tanlash, iboralar va nutq strukturalari bo'lib, muzokaralarning yo'nalishini belgilaydi. Ular non-verbal elementlar bilan birgalikda ta'sir ko'rsatadi.

- Ta'siri va Tadqiqotlar:

- Aniq va Professional Til: Ishonchni oshiradi. Masalan, "Biz buni amalga oshirishimiz mumkin" kabi iboralar ijobiy taassurot qoldiradi, "muammo" o'rniga "imkoniyat" ishlatish konstruktiv muhit yaratadi.

- Ijobiy va Konstruktiv Iboralar: Suhbatni ijobiy tomonga yo'naltiradi. Misol: Qarshi tomonning taklifini "Bu qiziqarli, lekin..." deb boshlash rad etishni yumshatadi.

- Madaniy va Kontekstual Moslik: Suhbatdoshning tili va sohasiga moslashish muhim. Texnik sohalarda jargon foydali, lekin oddiy vaziyatlarda oddiy til afzal. Tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, til birikmalari non-verbal bilan mos kelmasa, ishonchsizlik paydo bo'ladi.

- Maslahatlar:

- Faol Tinglash: Suhbatdosh iboralarini takrorlash orqali tushunishni oshiring.

- Oldindan Tayyorgarlik: Asosiy iboralarni yozib chiqing va madaniy farqlarni o'rganing.

- So'zlar va Non-Verbalni Moslashtiring: Masalan, ijobiy so'zlar bilan birga ochiq jestlar ishlatish.



Umumiy Maslahatlar va Xulosalar

- Integratsiya: Bu uch element bir-birini to'ldiradi – masalan, qat'iy til bilan birga tinch ohang va ochiq holat ishlatish eng samarali.
- Madaniy Farqlar: Har xil madaniyatlarda tana harakati va til talqini turlicha, shuning uchun oldindan o'rganing.
- Amaliyot: Muzokaralarga kirishdan oldin ko'zgu yoki video orqali mashq qiling, va suhbatdoshni diqqat bilan kuzating.
- Foydalari: To'g'ri ishlatilsa, bu elementlar ishonchni oshiradi, kelishuvlarni osonlashtiradi va biznes natijalarini yaxshilaydi.

Xulosa

Biznes muzokaralarining muvaffaqiyati ko'p jihatdan kommunikatorning verbal va noverbal ko'nikmalariga bog'liq. Samarali muloqot uchun quyidagilar tavsiya etiladi:

Tana tilining uyg'unligi: Gestlar, holat, mimika va ko'z bilan aloqa har doim aytilayotgan fikrga mos bo'lishi kerak.

Ovoz ohangidan ongli foydalanish: Matn mazmuniga mos ohangda so'zlash ishonchni oshiradi.

Til birikmalarining ehtiyotkor tanlovi: Empatiya bildiruvchi va diplomatik iboralar muzokarani yumshatadi.

Treninglar o'tkazish: Tashqi ko'rinish, intonatsiya va ifodaviy nutq bo'yicha mutaxassislar ishtirokida mashg'ulotlar yo'lga qo'yilishi kerak.

Madaniyatlararo kommunikatsiyani o'rganish: Xalqaro muzokaralarda universal tana harakatlari va global diplomatik til birikmalari haqida xabardorlikni oshirish lozim.

Adabiyotlar.

1. Ambady N., Weisbuch M. 2010. Nonverbal behavior. – In Handbook of Social Psychology/S.T. Fiske, D.T. Gilbert, G. Lindzey (Eds.). Hoboken, N.T.: John Wiley & Sons, Inc., pp. 464-497.



2. Buck R., VanLear C. A. 2002. Verbal and Nonverbal Communication: Distinguishing Symbolic, Spontaneous, and Pseudo-Spontaneous Nonverbal Behavior / Journal of Communication, 9: 522-541.
3. Colta A.S. 2010. The Importance of Non-verbal Communication in Business / Annals. Economics Science Series. Timisoara, issue XVI, pp. 776-781.
4. Kaushal S. 2014. Contribution of Non Verbal Language in Communication: A Study of NonVerbal Communication, Asian Journal of Advanced Basic Sciences, 2(1): 15-21.
5. Knapp, M. L., Hall, J.A. 2002. Nonverbal communication in human interaction. – New York: Harcourt Brace Jovanovich
6. Mehrabian, A. 2009. "Silent Messages" – A Wealth of Information About Nonverbal Communication (Body Language). Los Angeles, CA.
7. Navarro J. 2007. Psychologie de la communication non verbale. In M. St-Yves & M. Tanguay (Eds.), Psychologie de l'enquete criminelle: La recherche de la verite. Cowansville, Quebec: Les Editions Yvon Blais: pp.141-163.
8. Pease, A., Pease, B. 2012. Kūno kalbos vadovas (Body Language Guide). – Vilnius: Alma litera.