

**INGLIZ TILIDAGI ONLAYN MULOQOTDA XUSHMUOMALALIK
STRATEGIYALARINING QO'LLANILISHI**

Nigmatova Shahinaxon Abdugapur qizi

*O'zMu Xorijiy Filologiya Fakulteti, Amaliy Ingliz Tili va Adabiyotshunoslik kafedrası
katta o'qituvchi*

Annotatsiya

Ushbu maqolada ingliz tilidagi onlayn muloqotda xushmuomalalik strategiyalarining qo'llanilishi, xususan, Braun va Levinsonning yuzni asrash nazariyasi asosida tahlil qilingan. Tadqiqotda elektron pochta, ijtimoiy tarmoqlar va tezkor xabar almashish platformalaridagi ijobiy va salbiy xushmuomalalik, shuningdek, yuzni tahdid qiluvchi harakatlarni yumshatish vositalari o'rganilgan. Raqamli kommunikatsiyada nutqiy aktlarning pragmatik xususiyatlari va madaniy kontekstning ahamiyati yoritilgan.

Abstract

This article analyzes the application of politeness strategies in English online communication, particularly based on Brown and Levinson's Face-saving theory. The study examines positive and negative politeness, as well as mitigation devices for face-threatening acts in emails, social media, and instant messaging platforms. The pragmatic features of speech acts and the significance of cultural context in digital communication are highlighted.

Аннотация

В данной статье анализируется применение стратегий вежливости в онлайн-коммуникации на английском языке, в частности, на основе теории сохранения лица Брауна и Левинсона. В исследовании рассматриваются позитивная и негативная вежливость, а также средства смягчения действий, угрожающих лицу, в электронной почте, социальных сетях и платформах мгновенного обмена сообщениями. Освещаются прагматические особенности речевых актов и значимость культурного контекста в цифровой коммуникации.

Kalit so'zlar

Onlayn muloqot, xushmuomalalik strategiyalari, yuzni asrash nazariyasi, yuzni tahdid qiluvchi harakatlar, raqamli kommunikatsiya, pragmatika, ingliz tili.

Keywords

Online communication, politeness strategies, face-saving theory, face-threatening acts, digital communication, pragmatics, English language.

Ключевые слова

Онлайн-коммуникация, стратегии вежливости, теория сохранения лица, действия, угрожающие лицу, цифровая коммуникация, прагматика, английский язык.

Kirish

XXI asrda axborot-kommunikatsiya texnologiyalarining jadal rivojlanishi insoniyatning muloqot shakllarini tubdan o'zgartirdi. Kompyuter vositachiligidagi muloqot (Computer-Mediated Communication, CMC) kundalik hayotning, xususan, ta'lim, biznes va ijtimoiy munosabatlarning ajralmas qismiga aylandi. Ingliz tili ushbu raqamli makonda global lingua franca sifatida ustunlik qiladi. Biroq, onlayn muloqot an'anaviy yuzma-yuz muloqotdan farqli o'laroq, tovush ohangi, mimika va imo-ishoralar kabi paralingvistik vositalardan mahrum. Bu holat xabarlarining noto'g'ri talqin qilinishi xavfini oshiradi va muloqot ishtirokchilaridan yuqori darajadagi pragmatik kompetensiyani talab qiladi.

Shu sababli, onlayn muloqotda xushmuomalalik strategiyalarini qo'llash alohida ahamiyat kasb etadi. Xushmuomalalik nafaqat odob-axloq qoidalari majmui, balki muloqot ishtirokchilarining ijtimoiy masofani saqlash, o'zaro hurmatni namoyon qilish va nizolarning oldini olishga qaratilgan lingvistik mexanizmlar tizimidir. Ushbu maqolaning maqsadi ingliz tilidagi raqamli kommunikatsiyada xushmuomalalik strategiyalarining qo'llanilish mexanizmlarini, ularning platformaga bog'liq o'zgarishlarini va pragmatik samaradorligini ilmiy jihatdan tahlil qilishdan iborat.

Nazariy asoslar

Onlayn muloqotdagi xushmuomalilikni o'rganishda eng keng qo'llaniladigan nazariy asos P. Braun va S. Levinson tomonidan ishlab chiqilgan Yuzni asrash nazariyasi (Face-saving theory) hisoblanadi. Ushbu nazariyaga ko'ra, har bir ijtimoiy shaxsning ikki xil yuzi (face) mavjud: ijobiy yuz va salbiy yuz. Ijobiy yuz shaxsning jamiyat tomonidan qadrlanishi, ma'qullanishi va o'z guruhiga tegishli ekanligini his qilish istagidir. Salbiy yuz esa shaxsning erkin harakat qilish, o'z xohish-irodasini bildirish va boshqalarning aralashuvidan xoli bo'lish istagini anglatadi.

Muloqot jarayonida ba'zi nutqiy harakatlar (masalan, buyruq berish, tanqid qilish, rad etish yoki uzr so'rash) suhbatdoshning ijobiy yoki salbiy yuziga tahdid solishi mumkin. Bunday harakatlar yuzni tahdid qiluvchi harakatlar (Face-Threatening Acts, FTA) deb ataladi. Onlayn muhitda, ayniqsa matnli muloqotda, FTA xavfi ancha yuqori, chunki yozma matnda hazil yoki yumshoqlikni bildiruvchi ohangni yetkazish qiyin. Shu sababli, muloqot qiluvchilar FTA ta'sirini kamaytirish uchun turli xushmuomalalik strategiyalaridan foydalanadilar.

Braun va Levinson ushbu strategiyalarni beshta asosiy guruhga ajratadi: ochiq va to'g'ridan-to'g'ri (bald on-record), ijobiy xushmuomalilik (positive politeness), salbiy xushmuomalilik (negative politeness), bilvosita (off-record) va muloqotdan qochish. Onlayn muloqotda eng ko'p qo'llaniladiganlari ijobiy, salbiy va bilvosita strategiyalardir.

Onlayn muloqotda xushmuomalalik strategiyalarining amaliy qo'llanilishi

Ijobiy xushmuomalilik strategiyalari suhbatdoshning ijobiy yuzini qondirishga, ya'ni uning o'zini qadrlangan va yoqimli his qilishiga xizmat qiladi. Ingliz tilidagi onlayn yozishmalarda bu strategiya quyidagi vositalar orqali amalga oshiriladi:

Birinchidan, qamrab oluvchi olmoshlardan (inclusive pronouns) foydalanish. Masalan, "we" (biz) yoki "let's" (keling) so'zlarini ishlatish orqali yuboruvchi o'zini qabul qiluvchi bilan bir jamoa ekanligini ko'rsatadi. "Let's review this document together" (Keling, bu

hujjatni birgalikda ko'rib chiqamiz) iborasi to'g'ridan-to'g'ri buyruqdan ko'ra hamkorlik ruhini kuchaytiradi.

Ikkinchidan, suhbatdoshga nisbatan qiziqish bildirish va iltifot qilish. Elektron pochta yoki tezkor xabarlarining boshida "I hope this email finds you well" (Umid qilamanki, bu xat sizni yaxshi kayfiyatda topadi) yoki "Hope you're having a great week" kabi iboralar rasmiyatchilikni yumshatib, ijobiy munosabat o'rnatishga xizmat qiladi.

Uchinchidan, raqamli paralingvistika vositalari, xususan, emojilar va punktuatsiyadan foydalanish. Tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, ingliz tilidagi norasmiy onlayn muloqotda kulgu emojisi yoki unvon belgisi (!) matndagi do'stona ohangni kuchaytiradi va xabarning quruq yoki agressiv qabul qilinishining oldini oladi.

Salbiy xushmuomalilik strategiyalari suhbatdoshning salbiy yuzini, ya'ni uning erkinligi va mustaqilligini hurmat qilishga qaratilgan. Bu strategiya asosan so'rovlar, iltimoslar va takliflarni yumshatishda qo'llaniladi. Ingliz tilida buning eng keng tarqalgan vositalari quyidagilardir:

Modal fe'llar va yumshatuvchi so'zlar (hedges). "Send me the report" (Hisobotni yuboring) o'rniga "Could you possibly send me the report when you have a moment?" (Vaqtigiz bo'lganda, hisobotni yubora olarmidingiz?) kabi iboralar ishlatiladi. "Could", "would", "might", "possibly", "perhaps" kabi so'zlar buyruq ohangini yumshatib, qabul qiluvchiga rad etish imkoniyatini (va shu orqali erkinlikni) saqlab qoladi.

Kechirim so'rash yoki minnatdorchilik bildirish orqali yukni o'z zimmasiga olish. Masalan, "I am sorry to bother you, but..." (Bezovta qilayotganim uchun uzr, lekin...) yoki "I would greatly appreciate it if..." (Agar ... qilsangiz, juda minnatdor bo'lardim) kabi konstruksiyalar yuboruvchining o'zini past tutishi (self-deprecation) orqali suhbatdoshning yuzini asraydi.

Bilvosita (off-record) strategiyalar muloqotda aniq bir talabni bildirmasdan, faqat ishora qilish orqali maqsadga erishishni ko'zlaydi. Bu onlayn muloqotda, ayniqsa, noqulay vaziyatlarda yoki yuqori martabali shaxslar bilan yozishmalarda qo'llaniladi. Masalan, "It is getting quite late" (Ancha kech bo'lib qoldi) degan xabar bilvosita "yig'ilishni tugatish" yoki "ishni to'xtatish" haqidagi iltimosni anglatishi mumkin. Ingliz tilidagi onlayn muhitda bunday strategiyalar ko'pincha savol shaklida beriladi: "Do we have any updates on this?" (Bu borada yangiliklar bormi?), bu esa to'g'ridan-to'g'ri "Yangilik bering" deb talab qilishdan ko'ra xushmuomalalikroq hisoblanadi.

Platformaga xos farqlar va kontekstual o'zgarishlar

Xushmuomalilik strategiyalarining qo'llanilishi muloqot bo'layotgan platformaning xususiyatlariga qarab keskin farq qiladi. Rasmiy elektron pochta (email) muloqotida salbiy xushmuomalilik strategiyalari ustunlik qiladi. Bu yerda aniq struktura, rasmiy salomlashish (Dear Mr. Smith), yumshatilgan so'rovlar va rasmiy xayrlashuv (Sincerely, Best regards) talab qilinadi. Daricsning tadqiqotlariga ko'ra, biznes yozishmalarida liderlar o'z xodimlariga nisbatan ham salbiy xushmuomalilik strategiyalaridan ko'proq foydalanishadi, bu esa ierarxik masofani saqlash va professional munosabatlarni mustahkamlashga xizmat qiladi.

Aksincha, tezkor xabar almashish platformalarida (WhatsApp, Slack, Telegram) va ijtimoiy tarmoqlarda ijobiy xushmuomalilik strategiyalari ustunlik qiladi. Bu yerda muloqot tezroq, norasmiyroq va shaxsiy munosabatlarga qurilgan. Qisqartmalar (pls, thx), kichik harflardan foydalanish, emojilar va giperiga bog'langan so'zlar (masalan, "sooooo good") ijobiy yuzni qo'llab-quvvatlash vositasi sifatida xizmat qiladi. Biroq, shu yerda yangi xavf ham paydo bo'ladi: masalan, ingliz tilida qisqa, quruq javob yozish yoki gap oxirida nuqta (full stop) qo'yish (masalan, "Fine." yoki "Ok.") raqamli yoshlar madaniyatida agressiya yoki norozilik belgisi sifatida qabul qilinishi mumkin. Bu punktuatsiyaning onlayn muloqotdagi yangi pragmatik yuklamasini ko'rsatadi.

Madaniy omil ham onlayn xushmuomalilikda muhim rol o'ynaydi. Ingliz tili global til bo'lganligi sababli, onlayn muloqotda turli madaniyat vakillari ishtirok etadi. Yuqori kontekstli madaniyatlar (masalan, Yaponiya yoki arab mamlakatlari) vakillari ingliz tilida yozishganda ham bilvosita va o'ta hurmat bilan to'ldirilgan salbiy xushmuomalilik strategiyalaridan foydalanishga moyil bo'lishadi. Past kontekstli madaniyatlar (AQSh, Buyuk Britaniya) vakillari esa aniqroq, to'g'ridan-to'g'riroq, ammo yumshatuvchi modal so'zlar bilan boyitilgan ijobiy xushmuomalilikni afzal ko'rishadi. Shu sababli, xalqaro onlayn muloqotda madaniyatlararo pragmatik xatolikka yo'l qo'ymaslik uchun yuqori darajadagi moslashuvchanlik talab etiladi.

Xulosa

Ingliz tilidagi onlayn muloqot xushmuomalilik strategiyalarining rivojlanishi va transformatsiyasi uchun keng maydon yaratdi. Braun va Levinsonning yuzni asrash nazariyasi raqamli muhitda ham o'zining dolzarbligini saqlab qolgan bo'lsa-da, uning vositalari yangi shakllarni kasb etgan. Ijobiy xushmuomalilik emojilar, qamrab oluvchi olmoshlar va norasmiy iltifotlar orqali, salbiy xushmuomalilik esa modal fe'llar, yumshatuvchi so'zlar va strukturalashtirilgan elektron pochta shakllari orqali amalga oshiriladi.

Raqamli kommunikatsiyada yuzni tahdid qiluvchi harakatlarning oldini olish uchun foydalanuvchilar nafaqat grammatik, balki chuqur pragmatik bilimlarga ega bo'lishlari shart. Platforma xususiyatlari, muloqot maqsadi va madaniy kontekstni to'g'ri baholash xushmuomalilik strategiyasini tanlashda hal qiluvchi ahamiyatga ega. Kelajakda sun'iy intellekt va avtomatik tarjima tizimlari rivojlanishi bilan onlayn muloqotdagi xushmuomalilik me'yorlarini o'rgatish va ularni hisobga oluvchi dasturiy ta'minotni yaratish lingvistik va axborot texnologiyalari kesishmasidagi dolzarb vazifalardan biri bo'lib qoladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI:

1. Brown P., Levinson S.C. Politeness: Some universals in language usage. Cambridge: Cambridge University Press, 1987. 348 p.
2. Herring S.C. Computer-mediated communication: Linguistic, social, and cross-cultural perspectives. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company, 1996. 280 p.

3. Locher M.A., Watts R.J. Politeness theory and relational work. *Journal of Politeness Research*. 2005. Vol. 1, No. 1. P. 9-33.
4. Darics E. E-leadership or how to be a leader in e-mails: A study of asynchronous business communication. *Journal of Business Communication*. 2010. Vol. 47, No. 4. P. 424-441.
5. Васильева А.А. Прагматика вежливости в английском виртуальном общении. *Вестник Московского университета. Серия 19: Лингвистика и межкультурная коммуникация*. 2018. No. 2. С. 45-52.
6. Searle J.R. *Expression and meaning: Studies in the theory of speech acts*. Cambridge: Cambridge University Press, 1979. 312 p.
7. Yus Ramos F. *Pragmatics and humor in English online communication*. London: Routledge, 2016. 210 p.