OLIY TA'LIM TALABALARIDA RAQAMLI MUHITDA MAS'ULIYATLI KOMMUNIKATIV XULQ-ATVORNI SHAKLLANTIRISH METODIKASI

To'liboyeva Mashxura Umid qizi
https://doi.org/10.5281/zenodo.22913194

Annotatsiya:
Mazkur maqolada oliy ta'lim talabalarida raqamli muhitda mas'uliyatli kommunikativ xulq-atvorni shakllantirish metodikasining pedagogik asoslari yoritilgan. Raqamli kommunikatsiya vositalarining ta'lim jarayoni, ijtimoiy munosabatlar va kundalik muloqotdagi o'rni kengayib borayotgan bir sharoitda talabalarning virtual muhitda fikr bildirish, suhbatdoshni tinglash, turli nuqtayi nazarlarni hurmat qilish, nizoli vaziyatlarni konstruktiv hal qilish va raqamli muloqotning etik me'yorlariga rioya qilish ko'nikmalarini rivojlantirish muhim ahamiyat kasb etadi. Tadqiqotda raqamli kommunikativ xulq-atvorning motivatsion-empatik, kognitiv, kommunikativ-operatsion, konfliktologik va refleksiv komponentlari aniqlashtirilgan. Talabalarda mas'uliyatli raqamli muloqotni shakllantirishga yo'naltirilgan "Tushunish – Muloqot – Tinglash – Hurmat – Hamkorlik – Refleksiya" metodik modeli ishlab chiqilgan. Model asosida kommunikativ vaziyatlarni modellashtirish, virtual debat, case-study, raqamli rolli o'yinlar, konfliktli vaziyatlarni tahlil qilish, "xabarni qayta yozish" va refleksiv topshiriqlardan foydalanish imkoniyatlari asoslangan.

Kalit so'zlar: raqamli kommunikatsiya, kommunikativ xulq-atvor, raqamli muloqot, netiket, raqamli empatiya, virtual muloqot, konflikt, kommunikativ kompetensiya, oliy ta'lim, talaba, raqamli madaniyat.

Kirish

Raqamli texnologiyalarning rivojlanishi insonlar o'rtasidagi kommunikatsiyaning shakli va mazmuniga sezilarli ta'sir ko'rsatmoqda. Elektron pochta, messenjerlar, videokonferensiyalar, ijtimoiy tarmoqlar va ta'lim platformalari talabalarning kundalik kommunikativ faoliyatining ajralmas qismiga aylanmoqda.

An'anaviy yuzma-yuz muloqotdan farqli ravishda raqamli muloqotda suhbatdoshning mimikasi, ovoz ohangi va boshqa noverbal belgilar ko'pincha mavjud bo'lmaydi. Natijada qisqa yoki noto'g'ri tuzilgan xabar turlicha talqin qilinishi, kommunikativ tushunmovchiliklar va nizolar yuzaga kelishi mumkin.

Shu sababli zamonaviy oliy ta'lim jarayonida talabaga faqat raqamli aloqa vositalaridan texnik foydalanishni o'rgatish yetarli emas. Talaba raqamli muhitda qanday fikr bildirish, qanday tinglash, qanday javob qaytarish, qanday tanqid qilish va nizoli vaziyatda qanday kommunikativ strategiyani tanlashni ham bilishi zarur.

Mazkur ehtiyoj oliy ta'lim talabalarida mas'uliyatli kommunikativ xulq-atvorni shakllantirishning pedagogik-metodik asoslarini ishlab chiqishni taqozo etadi.

Raqamli kommunikativ xulq-atvor tushunchasi

Raqamli kommunikativ xulq-atvor — shaxsning raqamli muhitda boshqa insonlar bilan axloqiy, hurmatli, konstruktiv va mas'uliyatli muloqot qilishini ta'minlovchi bilim, ko'nikma, munosabat va xatti-harakatlar tizimidir.

© Ushbu material Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) litsenziyasi asosida tarqatiladi.

U quyidagilarni o‘z ichiga oladi:
xabar mazmunini aniq ifodalash;
suhbatdoshni hurmat qilish;
fikrlar xilma-xilligini qabul qilish;
muloqot kontekstini hisobga olish;
raqamli etikaga rioya qilish;
hissiy reaksiyani nazorat qilish;
nizolarni konstruktiv hal qilish;
boshqa shaxsning raqamli chegaralarini hurmat qilish.
Raqamli muloqotning asosiy muammolari
Talabalar kommunikatsiyasida quyidagi muammolar uchrashi mumkin:

Muammo	Namoyon bo‘lish shakli	Pedagogik vazifa
Noto‘g‘ri talqin	Xabar ohangining noto‘g‘ri tushunilishi	Kontekstli yozishni o‘rgatish
Hissiy reaksiya	Keskin javob yoki haqorat	Emotsional nazorat
Netiketga rioya qilmaslik	Haddan tashqari qisqa yoki qo‘pol xabar	Raqamli muloqot qoidalarini shakllantirish
Kiberagressiya	Tahdid, masxara, bosim	Konflikt profilaktikasi
Noto‘g‘ri tanqid	Shaxsga qaratilgan tanqid	Konstruktiv fikr bildirish
Axborot bosimi	Ko‘p xabar yuborish	Raqamli chegaralarni hurmat qilish
Maxfiylikni buzish	Shaxsiy yozishmalarni tarqatish	Kommunikativ mas’uliyat

Mas’uliyatli kommunikativ xulq-atvorning komponentlari
1. Motivatsion-empatik komponent
Talabaning suhbatdoshning hissiy holatini hisobga olish va uning nuqtayi nazarini tushunishga intilishi.
2. Kognitiv komponent
Talaba raqamli muloqotning:
etik;
kommunikativ;
psixologik;
ijtimoiy
xususiyatlarini biladi.
3. Kommunikativ-operatsion komponent
Talaba fikrini aniq, tushunarli va madaniyatli ifodalay oladi.
4. Konfliktologik komponent
Talaba raqamli nizolarning sabablarini aniqlaydi va ularni konstruktiv yo‘l bilan hal qila oladi.
5. Refleksiv komponent
Talaba o‘zining raqamli muloqotini tahlil qilib, xatolarini aniqlaydi va kommunikativ strategiyasini takomillashtiradi.

© Ushbu material Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) litsenziyasi asosida tarqatiladi.

Metodik model
Tadqiqot doirasida quyidagi model taklif etiladi:
TUSHUNISH
Raqamli muloqot xususiyatlarini anglash
↓
MULOQOT
Fikrni aniq va madaniyatli ifodalash
↓
TINGLASH
Suhbatdosh fikrini tushunish va qabul qilish
↓
HURMAT
Turli nuqtayi nazar va shaxsiy chegaralarni e'tirof etish
↓
HAMKORLIK
Konstruktiv virtual faoliyat
↓
REFLEKSIYA
O'z kommunikativ xatti-harakatini tahlil qilish
↓
NATIJA
Mas'uliyatli raqamli kommunikativ xulq-atvor
Metodikani amalga oshirish bosqichlari
Birinchi bosqich — "Raqamli muloqotim"
Talabalarga o'zlarining kundalik raqamli kommunikatsiyasini tahlil qilish topshiriladi.
Ular:
qaysi platformalardan foydalanishi;
kimlar bilan muloqot qilishi;
muloqotda qanday xatolarga yo'l qo'yishi;
qanday vaziyatlarda tushunmovchilik yuzaga kelishini
tahlil qiladilar.
"Mening kommunikativ portretim"
Talaba o'zini quyidagi mezonlar asosida baholaydi:
Aniqlik – Hurmat – Tinglash – Empatiya – Vazminlik – Hamkorlik
Ikkinchi bosqich — raqamli netiket
Talabalarga raqamli muloqotning asosiy qoidalari tushuntiriladi.
Masalan:
xabarni keraksiz takrorlamaslik;
suhbatdoshga hurmat bilan murojaat qilish;
barcha matnni katta harflarda yozmaslik;
shaxsiy yozishmalarni ruxsatsiz tarqatmaslik;
javob talab qilmaydigan xabarni majburan davom ettirmaslik;
guruh chatida mavzuga aloqasiz kontentni haddan tashqari ko'p yubormaslik.

© Ushbu material Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) litsenziyasi asosida tarqatiladi.

Bu qoidalar quruq nazariya emas, balki vaziyatli topshiriqlar orqali o‘zlashtiriladi.

Uchinchi bosqich — raqamli empatiya

Raqamli muloqotda suhbatdoshning ovoz ohangi va yuz ifodasi mavjud bo‘lmagani sababli xabarni noto‘g‘ri talqin qilish ehtimoli yuqori.

Shu sababli talabalarga xabar yuborishdan oldin:

“Bu xabarni boshqa inson qanday qabul qilishi mumkin?”

degan savolni berish odati shakllantiriladi.

“Suhbatdosh ko‘zi bilan”

Talaba o‘z yozgan xabarini uch xil nuqtayi nazardan tahlil qiladi:

Men nimani nazarda tutdim?

Suhbatdosh nimani tushunishi mumkin?

Xabarni qanday qilib aniqroq yozish mumkin?

To‘rtinchi bosqich — virtual konfliktlarni boshqarish

Talabalarga konfliktli kommunikativ vaziyatlar beriladi.

Masalan:

Guruh chatida bir talabaning topshirig‘i tanqid qilindi. Talaba esa bunga keskin javob qaytardi.

Talabalar vaziyatni:

Muammo → Sabab → Hissiy reaksiya → Muqobil javob → Natija

algoritmi asosida tahlil qiladilar.

“STOP” kommunikativ algoritmi

Virtual konflikt paytida quyidagi algoritm taklif qilinadi:

S — Stop

Darhol javob bermaslik.

T — Tushunish

Vaziyatni qayta o‘qish.

O — O‘ylash

Javobning oqibatini baholash.

P — Pozitiv javob

Konstruktiv va hurmatli javob berish.

Bu algoritm talabaning hissiy reaksiya o‘rniga ongli kommunikativ qaror qabul qilishiga yordam beradi.

Beshinchi bosqich — konstruktiv fikr bildirish

Talabalarga tanqid va haqorat o‘rtasidagi farq tushuntiriladi.

Masalan:

Noto‘g‘ri:

“Siz bu mavzuni umuman tushunmabsiz.”

Konstruktiv:

“Fikringizning asosiy qismi tushunarli, ammo dalillarni yanada aniqroq keltirish mumkin.”

Talaba tanqidni shaxsga emas, faoliyat yoki fikrga yo‘naltirishni o‘rganadi.

Oltinchi bosqich — raqamli hamkorlik

Talabalar virtual guruhlarda umumiy topshiriqni bajaradilar.

Masalan:

“Ideal universitet chatining 10 ta qoidasi”

© Ushbu material Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) litsenziyasi asosida tarqatiladi.

Guruh:
qoidalarni ishlab chiqadi;
ularni muhokama qiladi;
umumiy qarorga keladi;
yakuniy raqamli mahsulot yaratadi.
Bu jarayonda kommunikativ kelishuv va hamkorlik ko‘nikmalari rivojlanadi.
Innovatsion metodlar
“Xabarni qayta yoz”
Talabaga qo‘pol yoki noaniq yozilgan xabar beriladi.
U xabarni:
neytral;
hurmatli;
konstruktiv
shaklda qayta yozadi.
“Bir xabar — uch talqin”
Bitta xabar uch xil talqinda beriladi.
Talabalar kommunikativ kontekstning ahamiyatini aniqlaydilar.
“Virtual mediator”
Ikki talaba o‘rtasidagi raqamli konflikt beriladi.
Uchinchi talaba mediator rolini bajaradi.
Uning vazifasi:
tomonlarni tinglash;
muammoni aniqlash;
umumiy manfaatni topish;
kelishuv variantini taklif qilish.
“Emoji ortidagi ma’no”
Talabalarga bir xil matn turli belgilar yoki emojilar bilan beriladi.
Ular muloqotdagi qo‘shimcha kommunikativ belgilar mazmunga qanday ta’sir qilishini tahlil qiladilar.
Pedagogik shart-sharoitlar
Mas’uliyatli raqamli kommunikativ xulq-atvorni shakllantirish uchun:
1. Kommunikativ vaziyatlarni modellashtirish
Real hayotga yaqin virtual vaziyatlardan foydalanish.
2. Empatik yondashuv
Talabani faqat “to‘g‘ri javob”ga emas, suhbatdosh pozitsiyasini tushunishga o‘rgatish.
3. Konfliktologik mashg‘ulotlar
Raqamli nizolarni konstruktiv hal qilishni amaliy mashq qildirish.
4. Refleksiv tahlil
Talabaning o‘z kommunikativ xatti-harakatlarini baholashi.
5. Guruhli virtual faoliyat
Talabalarni umumiy raqamli mahsulot yaratishga jalb qilish.
Tajriba-sinov ishlari
Aniqlovchi bosqich

© Ushbu material Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) litsenziyasi asosida tarqatiladi.

Talabalarning dastlabki kommunikativ kompetensiyasi aniqlanadi.
Mezonlar:
fikrni aniq ifodalash;
raqamli netiketni bilish;
suhbatdoshni tinglash;
empatiya;
konfliktni boshqarish;
konstruktiv tanqid;
refleksiya.
Shakllantiruvchi bosqich
Quyidagi metodlar tizimli ravishda qo'llaniladi:
"Xabarni qayta yoz";
"Virtual mediator";
"Bir xabar – uch talqin";
raqamli debat;
kommunikativ case;
rolli o'yin;
refleksiv kundalik.
Nazorat bosqichi
Talabalarning kommunikativ xulq-atvori qayta baholanib, boshlang'ich va yakuniy natijalar taqqoslanadi.
Baholash darajalari
Past daraja
Talaba raqamli muloqot qoidalarini qisman biladi, hissiy reaksiyalarni boshqarishda va konfliktli vaziyatlarda konstruktiv javob berishda qiynaladi.
O'rta daraja
Talaba asosiy netiket qoidalariga amal qiladi, suhbatdosh fikrini tinglaydi va konfliktlarning ayrimlarini mustaqil hal qila oladi.
Yuqori daraja
Talaba raqamli kommunikatsiyada aniq, hurmatli va empatik muloqot qiladi, konfliktlarni konstruktiv boshqaradi, turli nuqtayi nazarlarni hisobga oladi va o'z kommunikativ xatti-harakatlarini refleksiv tahlil qiladi.
Ilmiy yangilik
Tadqiqotning ilmiy yangiligi quyidagilarda ifodalanadi:
Oliy ta'lim talabalarida mas'uliyatli raqamli kommunikativ xulq-atvorning motivatsion-empatik, kognitiv, kommunikativ-operatsion, konfliktologik va refleksiv komponentlari tizimlashtiriladi.
"Tushunish – Muloqot – Tinglash – Hurmat – Hamkorlik – Refleksiya" metodik modeli ishlab chiqiladi.
Raqamli muloqot madaniyatini rivojlantirishda kommunikativ vaziyatlarni modellashtirish, virtual mediator, raqamli rolli o'yinlar va refleksiv topshiriqlarni integratsiyalash metodikasi taklif etiladi.
Talabalarning raqamli kommunikativ xulq-atvorini baholashning aniqlik, empatiya, hurmat, konfliktni boshqarish va refleksiya mezonlari aniqlashtiriladi.

© Ushbu material Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) litsenziyasi asosida tarqatiladi.

Raqamli konfliktlarni boshqarish uchun "STOP: Stop – Tushunish – O'ylash – Pozitiv javob" kommunikativ algoritmi taklif etiladi.

Amaliy ahamiyati

Mazkur metodikadan:

pedagogika;

psixologiya;

raqamli pedagogika;

kommunikativ kompetensiya;

tarbiyaviy ishlar;

talabalarning mustaqil faoliyati;

guruh murabbiyligi

jarayonlarida foydalanish mumkin.

Shuningdek, "Raqamli muloqot akademiyasi" nomli elektron modul yaratish mumkin.

Modul quyidagi bo'limlarni o'z ichiga oladi:

Raqamli muloqot asoslari.

Netiket.

Raqamli empatiya.

Konstruktiv tanqid.

Virtual konfliktlar.

Konfliktni boshqarish.

Raqamli hamkorlik.

Kommunikativ vaziyatlar.

Virtual mediator.

Yakuniy refleksiv diagnostika.

Xulosa

Oliy ta'lim talabalarida raqamli muhitda mas'uliyatli kommunikativ xulq-atvorni shakllantirish raqamli ta'lim sharoitida shaxsning kommunikativ kompetentligini rivojlantirishning muhim yo'nalishidir. Raqamli muloqotning o'ziga xosligi shundaki, unda noverbal belgilar cheklangan bo'lib, qisqa yoki noaniq xabarlar turlicha talqin qilinishi mumkin.

Shu sababli talabalarni raqamli muloqotda faqat texnik jihatdan faol bo'lishga emas, balki aniq fikrlash, tinglash, empatiya, hurmat, konstruktiv tanqid va konfliktni boshqarishga o'rgatish zarur.

Taklif etilgan "Tushunish – Muloqot – Tinglash – Hurmat – Hamkorlik – Refleksiya" modeli talabaning raqamli kommunikativ kompetentligini izchil rivojlantirish imkonini beradi.

Kommunikativ vaziyatlarni modellashtirish, virtual mediator, rolli o'yinlar, "Xabarni qayta yoz", "Bir xabar – uch talqin" kabi metodlar nazariy bilimlarni amaliy kommunikativ ko'nikmaga aylantirishga xizmat qiladi.

Natijada talaba raqamli muhitda o'z fikrini aniq va hurmatli ifodalash, suhbatdosh nuqtayi nazarini tushunish, nizoli vaziyatlarni konstruktiv hal qilish hamda o'z kommunikativ xatti-harakatlarini refleksiv baholash imkoniyatiga ega bo'ladi.

Foydalanilgan adabiyotlar:

1. Council of Europe. Digital Citizenship Education Handbook. Strasbourg: Council of Europe.

© Ushbu material Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) litsenziyasi asosida tarqatiladi.

2. European Commission. The Digital Competence Framework for Citizens: DigComp 2.2. Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2022.
3. UNESCO. Media and Information Literacy: Curriculum for Teachers. Paris: UNESCO.
4. Ribble M. Digital Citizenship in Schools: Nine Elements All Students Should Know. ISTE.
5. Buckingham D. Media Education: Literacy, Learning and Contemporary Culture. Polity Press.
6. Goleman D. Emotional Intelligence. Bantam Books.
7. Rosenberg M.B. Nonviolent Communication: A Language of Life. PuddleDancer Press.
8. Hobbs R. Digital and Media Literacy: A Plan of Action. Aspen Institute.
9. Livingstone S. Children and the Internet: Great Expectations, Challenging Realities. Polity Press.

© Ushbu material Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) litsenziyasi asosida tarqatiladi.