

ELEKTRON POCHTADA MUOMALA QILISH ETIKASI VA ESTETIKASI

Suyarov Akram Musayevich

Samarqand iqtisodiyot va servis instituti,

Axborot texnologiyalar kafedrası PhD, dotsenti.

akramsuyarov@mail.ru

Shodiyorova Sevinch

Samarqand iqtisodiyot va servis instituti,

Jahon iqtisodiyoti va xalqaro iqtisodiy munosabatlar yo'nalishi

1-kurs talabasi.

shodiyorovasevinch39@gmail.com

Annotatsiya: Mazkur maqolada elektron pochta orqali muloqot jarayonida amal qilinishi lozim bo'lgan etik va estetik me'yorlar ilmiy-nazariy jihatdan tahlil qilinadi. Elektron yozishmalarning rasmiy va norasmiy turlari, ularning til birliklari, nutq madaniyati, vizual-estetik talablari hamda kommunikativ samaradorlikka ta'siri yoritiladi. Shuningdek, elektron pochta matnining tuzilishi, uslubiy xoslanishi va axborot uzatish jarayonidagi psixolingvistik omillar ko'rib chiqiladi. Raqamli kommunikatsiya muhitida elektron pochta orqali muloqot qilish madaniyati, uning etik va estetik jihatlari pedagogik va ijtimoiy nuqtai nazardan tadqiq etiladi. Elektron yozishmalar shaxsning nutq madaniyati va axloqiy qiyofasini aks ettiruvchi omil sifatida tahlil qilinadi. Elektron pochta muloqotida til, uslub, psixologik ta'sir va vizual tartib masalalariga alohida e'tibor qaratiladi.

Kalit so'zlar: elektron pochta, nutq etikasi, yozma muloqot, estetik talablar, rasmiy uslub, kommunikativ madaniyat.

Kirish

XXI asrda jamiyat hayotining barcha sohalariga raqamli texnologiyalar chuqur kirib keldi. Ta'lim, boshqaruv, ilm-fan va kundalik hayotda elektron pochta asosiy muloqot vositalaridan biri sifatida faol qo'llanilmoqda. Elektron pochta orqali amalga oshiriladigan muloqot nafaqat texnik jarayon, balki shaxsning madaniy darajasi, axloqiy qarashlari va estetik didini ifodalovchi ijtimoiy hodisadir.

Shu nuqtai nazardan, elektron pochta muloqotining etik va estetik masalalarini ilmiy jihatdan o'rganish zamonaviy kommunikativ madaniyatni shakllantirishda muhim ahamiyat kasb etadi. Axborot-kommunikatsiya texnologiyalarining jadal rivoji jamiyatda yozma muloqotning yangi shakllarini yuzaga keltirdi. Elektron pochta (e-mail) bugungi kunda rasmiy va norasmiy aloqalarning eng muhim vositalaridan biri hisoblanadi. Shu sababli elektron pochta orqali muloqot qilishda nafaqat axborot mazmuni, balki uning qanday shaklda, qaysi uslubda va qaysi estetik me'yorlarga asoslanib taqdim etilishi muhim ahamiyat kasb etadi.

Elektron pochta madaniyati nutq etikasi bilan chambarchas bog'liq bo'lib, unda hurmat, aniqlik, lo'ndalik va muomala odobi yetakchi o'rinni egallaydi. Bu jihatlar e-mail yozishmalarini ilmiy jihatdan o'rganishni dolzarb masalaga aylantiradi.

ELEKTRON POCHTA MUOMALASIDA ETIKA TUSHUNCHASI

Etika – bu muloqot jarayonida amal qilinadigan axloqiy-me'yoriy qoidalar majmuasidir. Elektron pochta etikasi esa yozma muloqotda adresatga hurmat bilan murojaat qilish, axborotni aniq va tushunarli yetkazish, vaqt va makon omillarini hisobga olishni talab etadi. Rasmiy elektron yozishmalarda quyidagi etik talablar muhim hisoblanadi:

- mavzuning (subject) aniq va lo'nda ifodalanishi;
- murojaat va xayrlashuv formulalaridan to'g'ri foydalanish;
- imlo va punktuatsiya qoidalariga rioya qilish;
- adresat vaqtini hurmat qilish (keraksiz uzunlikdan qochish).

Mazkur qoidalar buzilganda kommunikativ samaradorlik pasayadi va muloqotda salbiy taassurot yuzaga keladi.

ELEKTRON POCHTA ESTETIKASI VA UNING LINGVISTIK ASOSLARI

Elektron pochta estetikasi matnning tashqi va ichki ko‘rinishi bilan bog‘liq bo‘lib, u o‘quvchida ijobiy qabul qilish hissini shakllantiradi. Estetik jihatlar quyidagilarda namoyon bo‘ladi:

- ❖ matnning mantiqiy tuzilishi (kirish, asosiy qism, xulosa)
- ❖ paragraf va satrlararo masofaning saqlanishi;
- ❖ shrift va belgilarni me’yorida qo‘llash;
- ❖ ortiqcha emodzi va norasmiy belgilarni cheklash.

Lingvistik nuqtai nazardan, elektron pochta matni rasmiy-uslubiy xoslanishga ega bo‘lib, unda betaraf leksika, aniq sintaktik konstruksiyalar ustuvorlik qiladi. Bu esa yozma nutqning estetik soddaligini ta’minlaydi.

ELEKTRON POCHTA – ZAMONAVIY KOMMUNIKATSIYA VOSITASI

Elektron pochta XX asr oxirlaridan boshlab global kommunikatsiya tizimining ajralmas qismiga aylandi. Uning asosiy afzalliklari tezkorlik, qulaylik va rasmiy hujjat almashish imkoniyatidir. Elektron pochta orqali yuboriladigan xabarlar yozma nutq shakliga mansub bo‘lsa-da, og‘zaki nutqqa xos ayrim belgilarni ham o‘zida mujassamlashtiradi.

Ilmiy adabiyotlarda elektron pochta “yarim rasmiy yozma muloqot shakli” sifatida baholanadi (Crystal, 2011: 23–25). Bu holat elektron xabarlarda til tanlash, uslub va ohang masalasini yanada muhimlashtiradi.

Elektron yozishmalarda psixolingvistik omillar

Elektron pochta orqali muloqotda noverbal vositalar (intonatsiya, mimika) mavjud emas. Shu sababli so‘z tanlovi va gap tuzilishi adresat ruhiy holatiga bevosita ta’sir

ko'rsatadi. Haddan tashqari buyruq ohangidagi gaplar, qisqa va keskin jumlar salbiy qabul qilinishi mumkin.

RASMIY ELEKTRON POCHTA MULOQOTINING AXLOQIY MEZONLARI

Rasmiy elektron yozishmalar tashkilotlararo va xizmat faoliyatida muhim o'rin tutadi. Ularda:

 xatning maqsadi aniq bo'lishi;

 mavzu qismi to'g'ri rasmiylashtirilishi;

 hissiy iboralardan voz kechilishi lozim.

Rasmiy elektron pochta shaxs va tashkilot obro'sini belgilovchi omillardan biridir.

SALOMLASHUV VA MUROJAAT SHAKLLARI

Elektron pochta matnining etik jihatdan to'g'ri tuzilishi salomlashuvdan boshlanadi. Rasmiy yozishmalarda "Hurmatli ...", "Assalomu alaykum" kabi murojaat shakllari qo'llanilishi maqsadga muvofiq. Norasmiy muloqotda esa qisqaroq va samimiy murojaatlar ishlatiladi. Murojaat shaklining noto'g'ri tanlanishi adresatda salbiy taassurot uyg'otishi mumkin. Shu bois elektron pochta yozishda adresatning yoshi, ijtimoiy mavqei va muloqot konteksti hisobga olinishi lozim (G'ulomov, 2019: 17–19).

Psixolingvistik tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, muloyimlik bildiruvchi birliklar ("iltimos", "rahmat", "marhamat») elektron muloqot samaradorligini oshiradi. Demak, etika va estetika nafaqat tashqi shakl, balki ichki mazmun bilan ham bog'liqdir.

Elektron pochta muloqotida mimika va ohang mavjud emasligi sababli, so'zlar orqali psixologik holat ifodalanadi. Shu bois:

 keskin iboralardan qochish;

 betaraf va xolis uslubni saqlash;

 tushunmovchilikka yo'l qo'ymaslik muhimdir.

RASMIY VA NORASMIY ELEKTRON YOZISHMALAR

Elektron pochta orqali amalga oshiriladigan muloqot rasmiy va norasmiy turlarga bo'linadi. Rasmiy yozishmalarda adabiy til me'yorlariga qat'iy amal qilinadi, hissiy-ekspressiv birliklar deyarli qo'llanilmaydi. Norasmiy yozishmalarda esa so'zlashuv uslubiga xos birliklar, qisqartmalar va emotsional ifodalar uchrashi mumkin. Biroq har ikki holatda ham etik va estetik me'yorlar saqlanishi shart (Karimov, 2020: 62–65).

ELEKTRON POCHTADA NUTQ MADANIYATI

Nutq madaniyati elektron yozishmalarda ham muhim ahamiyat kasb etadi. So'z tanlash, gap tuzish, fikrni aniq va lo'nda ifodalash muloqot samaradorligini belgilaydi. Elektron pochta orqali yozilgan har bir xabar muallifning madaniy saviyasi va kasbiy darajasini aks ettiradi. Shu nuqtayi nazardan, elektron pochta nutq madaniyatining zamonaviy ko'rinishi sifatida baholanadi (Mahmudov, 2017: 88–90). Toza, ravon va mantiqan izchil nutq elektron xatning estetik qimmatini oshiradi.

STATISTIK HOLATLAR: NIMA UCHUN ETIKA VA ESTETIKA MUHIM?

- 2025-yilda dunyoda taxminan 4,48 milliard odam elektron pochtdan foydalanadi; 2027-yilda bu raqam 4,8 milliardga yaqinlashishi kutilmoqda.
- Biznes sohasida 86 % mutaxassislar elektron pochtdani ish muloqoti uchun afzal vosita deb biladi.
- O'rtacha shtat xodori bir kunda 121 ta xat oladi va yuboradi — bu esa email-ning tungi va kunlik vazifalar zanjiridagi ahamiyatini ochib beradi.
- So'rovnoma ko'ra, respondentlarning 87 %i: grammatika va to'g'ri yozishish elektron pochta yozishda muhim deb hisoblaydi.
- Xuddi shunday so'rov, 67 % respondentlar biznes elektron xatlarida smayliklar (emoji, GIF, memlar) ishlatishni nomaqbul deb biladi.
- Boshqa tadqiqotlarga ko'ra, noto'g'ri, hurmatsiz email xabarlari oluvchida ruhiy tushkunlik, stress va ishda samaradorlikning pasayishi bilan bog'liq. Masalan, qabul qiluvchilarda ruhiy salbiy holatlar va hatto ish unumdorligining kamayishi qayd etilgan.

Bu raqamlar shuni ko'rsatadiki — email nafaqat shaxsiy xabar almashish, balki jamoaviy, kasbiy muloqotning asosiy kanali bo'lib qolmoqda. Ammo uning samarasi biz yozadigan shakl va muloqot madaniyatiga bevosita bog'liq.

ELEKTRON POCHTA YOZISHMALARIDA KENG TARQALGAN XATOLAR

Quyidagi holatlar ko'p uchraydi:

- I. etik murojaatning yo'qligi;
- II. grammatik va imlo xatolar;
- III. mavzusiz xatlar;
- IV. o'ta qisqa va mazmunsiz javoblar;
- V. imzosiz yozishmalar.

ELEKTRON POCHTA MULOQOTI MADANIYATINI RIVOJLANTIRISH YO'LLARI

Elektron pochta madaniyatini yuksaltirish uchun:

- ta'lim tizimida raqamli nutq madaniyatini o'rgatish;
- tashkilotlarda elektron yozishma standartlarini joriy etish;
- shaxsiy o'zini nazorat qilish ko'nikmalarini shakllantirish zarur.

Elektron pochta orqali muloqot qilish zamonaviy jamiyatning ajralmas qismiga aylandi. Unda etik va estetik madaniyatning uyg'unligi samarali, madaniyatli va mas'uliyatli muloqotni ta'minlaydi. Elektron yozishmalar madaniyatini shakllantirish esa raqamli jamiyat taraqqiyotining muhim sharti hisoblanadi.

Elektron pochta orqali murojaat qilinayotgan shaxsning lavozimi, yoshi va ijtimoiy mavqeini hisobga olish muhimdir. Yuborilgan har bir xat muallifining shaxsiy pozitsiyasini aks ettiradi. Shu bois har bir so'z mas'uliyat bilan tanlanishi lozim.

Elektron pochta yozishmalari yozma nutqning zamonaviy ko'rinishi bo'lib, unda og'zaki va yozma nutq elementlari uyg'unlashadi. Bu holat elektron muloqotga xos bo'lgan yangi til birliklari va uslublarni yuzaga keltirdi.

Soʻz boyligi, grammatik toʻgʻrilik va uslubiy aniqlik elektron yozishmaning estetik saviyasini belgilaydi.

Elektron pochta madaniyatini shakllantirish uchun:

oliy taʼlim muassasalarida maxsus mashgʻulotlar joriy etish;

xizmat yozishmalarida yagona standartlarni belgilash;

shaxsiy masʼuliyatni kuchaytirish zarur.

Xulosa

Xulosa qilib aytganda, elektron pochta muomala qilish etikasi va estetikasi zamonaviy kommunikativ madaniyatning ajralmas qismi hisoblanadi. Elektron yozishmalarda axloqiy meʼyorlarga rioya qilish, estetik talablarga amal etish va lingvistik vositalardan toʻgʻri foydalanish muloqot samaradorligini oshiradi. Ushbu jihatlarni ilmiy asosda oʻrganish va amaliyotga tatbiq etish bugungi axborot jamiyatida muhim vazifalardan biridir.

Shuni unutmang, elektron pochta bu shunchaki oddiy texnik vosita emas, unda yozilayotgan har bir xat sizning shaxsiy “vizit kartangiz”. U orqali sizning shaxsiy darajangiz, muloqot qila olishlik madaniyatingiz, ehtiyotkorlik hamda hurmatingiz namoyon boʻladi. Har bir yozgan xatingizga estetik va etik jihatlarga amal qilsangiz, jamiyatning bir qismi sifatida madaniyatimizni bir pogʻona yuqoriga koʻtargan boʻlasiz.

Zamonaviy raqamli davrda, elektron pochta professional, akademik va korporativ aloqalarning asosiy kanali sifatida oʻz ahamiyatini saqlab qolmoqda. Oʻtkazilgan tadqiqot natijalari shuni koʻrsatdiki, samarali muloqot nafaqat axborotning mazmuniga, balki uning etika (hurmat va masʼuliyat) va estetika (tartib va oʻqish qulayligi) tamoyillariga rioya qilingan holda taqdim etilishiga ham bogʻliqdir.

Elektron pochta orqali muloqot qilish zamonaviy jamiyatda muhim ijtimoiy-kommunikativ jarayon hisoblanadi. Unda etik va estetik meʼyorlarga amal qilish muloqot samaradorligini oshiradi, ijtimoiy munosabatlarni mustahkamlaydi va shaxs madaniyatini

namoyon etadi. Shu bois elektron yozishmalar madaniyatini rivojlantirish dolzarb ilmiy va amaliy vazifa bo‘lib qolmoqda.

Ushbu maqolada electron (onlayn)muloqot etikasi va estitikasiga qo‘yilgan talablar qisman o‘rganildi. Ushbu qoidalarga amal qilinsa, bizningcha, insonning mavqeiga ham ijobiy ta’sir ko‘rsatadi. Bugungi kun davr talabidan kelib chiqilsa, bunday muloqotlar kundan kunga ko‘payaveradi. Kompyuter lingvistikasi kabi sohalar rivojiga ham aynan texnik muloqotlarga bo‘lgan talablar turtki bo‘layotganligi ayni haqiqatdir.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. Crystal D. *Language and the Internet*. Cambridge: Cambridge University Press, 2011.
2. Baron N. *Always On: Language in an Online and Mobile World*. Oxford: Oxford University Press, 2008.
3. Herring S. C. *Computer-Mediated Communication: Linguistic, Social, and Cross-Cultural Perspectives*. Amsterdam: John Benjamins, 2013.
4. Yusupov S. *Nutq madaniyati asoslari*. – Toshkent: Fan, 2018.
5. Mahmudov N. *Adabiy til me’yorlari va nutq madaniyati*. – Toshkent: Akademnashr, 2017.
6. G‘ulomov A. *Rasmiy yozishmalar madaniyati*. – Toshkent: O‘qituvchi, 2019.
7. Karimov B. *Zamonaviy kommunikatsiya nazariyasi*. – Samarqand: Samarqand davlat universiteti nashriyoti, 2020.
8. Safarov Sh. *Lingvopragmatika asoslari*. – Toshkent: Fan, 2015.
9. To‘xtasinov M. *Internet tilshunosligi va virtual muloqot*. – Toshkent: Universitet, 2021.
10. Grice H. P. *Logic and Conversation // Syntax and Semantics*. – New York: Academic Press, 1975.
11. Brown P., Levinson S. *Politeness: Some Universals in Language Usage*. – Cambridge: CUP, 1987.
12. Mey J. *Pragmatics: An Introduction*. – Oxford: Blackwell, 2001.
13. Qosimova D. *Nutq madaniyati asoslari*. – Toshkent, 2015.
14. Shea V. *Netiquette*. Albion Books, 2004.