

8-Мавзу. Касбий соҳадаги зиддиятларнинг психологик асослари

1. Талаба ва ўқитувчи шахси орасидаги муносабатлар.
2. Жамодаги психологик муҳит.
3. Ўзаро муносабатларда шахс интеллектуаллиги.
4. Шахсларо муносабатларни ўрганлиганлик даражаси

Одамлар бир - бирлари билан муомалага киришар экан, уларнинг асосий кўзлаган мақсадларидан бири - ўзаро бир-бирларига таъсир кўрсатиш, яъни фикр-ғояларига кўндириш, ҳаракатга чорлаш, установкаларни ўзгартириш ва яхши таассурот қолдиришдир. *Психологик таъсир* - бу турли воситалар ёрдамида инсонларнинг фикрлари, ҳиссиётлари ва ҳатти-ҳаракатларига таъсир кўрсата олишдир.

Ижтимоий психологияда психологик таъсирнинг асосан уч воситаси фарқланади.

1. **Вербал таъсир** - бу сўз ва нутқимиз орқали кўрсатадиган таъсиримиздир. Бундаги асосий воситалар сўзлардир. Маълумки, нутқ - бу сўзлашув, ўзаро муомала жараёни бўлиб, унинг воситаси - сўзлар ҳисобланади. Монологик нутқда ҳам, диалогик нутқда ҳам одам ўзидаги барча сўзлар заҳирасидан фойдаланиб, энг таъсирчан сўзларни топиб, шеригига таъсир кўрсатишни хоҳлайди.

2. **Паралингвистик таъсир** - бу нутқнинг атрофидаги нутқни безовчи, уни кучайтирувчи ёки сусайтирувчи омиллар. Бунга нутқнинг баланд ёки паст товушда ифодаланаётганлиги, артикуляция, товушлар, тўхташлар, дудукланиш, йўтал, тил билан амалга ошириладиган ҳаракатлар, нидолар киради. Шунга қараб, масалан, дўстимиз бизга бирор нарсани ваъда бераётган бўлса, биз унинг қай даражада самимийлигини билиб оламиз. Куйиб - пишиб, очиқ юз ва дадил овоз билан «Албатта бажараман!», деса ишонамиз, албатта.

3. **Новербал таъсирнинг** маъноси «нутқсиз» дир. Бунга суҳбатдошларнинг фазода бир-бирларига нисбатан тутган ўринлари,

ҳолатлари (яқин, узоқ, интим), қилиқлари, мимика, пантомимика, қарашлар, бир-бирини бевосита ҳис қилишлар, ташқи қиёфа, ундан чиқаётган турли сигналлар (шовқин, хидлар) киради. Уларнинг барчаси мулоқот жараёнини янада кучайтириб, суҳбатдошларнинг бир-бирларини яхшироқ билиб олишларига ёрдам беради. Масалан, агар учрашувнинг дастлабки дақиқаларида ўртоғингиз сизга қарамай, атрофга аланглаб, «Кўрганимдан бирам хурсандман», деса, ишонасизми?

Мулоқот жараёнидаги характерли нарсалар шундаки, суҳбатдошлар бир - бирларига таъсир кўрсатмоқчи бўлишганда, даставвал нима дейиш, қандай сўзлар воситасида таъсир этишни ўйлар экан. Аслида эса, ўша сўзлар ва улар атрофидаги ҳаракатлар муҳим рол ўйнаётган. Масалан, машҳур америкалик олим Меграбян формуласига кўра, биринчи марта кўришиб турган суҳбатдошлардаги таассуротларнинг ижобий бўлишига гапирган гаплари 7%, паралингвистик омиллар 38%, ва новербал ҳаракатлар 58% гача таъсир қиларкан. Кейинчалик бу муносабат ўзгариши мумкин албатта, лекин ҳалқ ичида юрган бир мақол тўғри: «Уст-бошга қараб кутиб олишади, ақлга қараб кузатишади».

Мулоқотнинг қандай кечиши ва кимнинг кўпроқ таъсирга эга бўлиши шерикларнинг ролларига ҳам боғлиқ. *Таъсирнинг ташаббускори* - бу шундай шерикки, унда атайлаб таъсир кўрсатиш мақсади бўлади ва у бу мақсадни амалга ошириш учун барча юқорида таъкидланган воситалардан фойдалади. Агар бошлиқ иши тушиб, бирор ходимни хонасига таклиф этса, у ўрнидан туриб кутиб олади, илтифот кўрсатади, хол-аҳволни ҳам қуюқроқ сўрайди ва сўнгра гапнинг асосий қисмига ўтади.

Таъсирнинг адресати - таъсир йўналтирилган шахс. Лекин ташаббускорнинг суҳбатга тайёргарлиги яхши бўлмаса, ёки адресат тажрибалироқ шерик бўлса, у ташаббусни ўз қўлига олиши ва таъсир кучини қайта эгасига қайтариши мумкин бўлади.

Мулоқот ва ўрганиш муаммолари

Охирги йилларда «профессионализм» тушунчаси тез-тез ишлатиладиган бўлиб қолди. Чунки жамиятда туб ислохотларни амалга ошириш, меҳнат унумдорлигини «инсон омили» ни такомиллаштириш ҳисобига ошириш давр талаби бўлиб қолди. Айниқса, одамларни бошқариш соҳасидаги профессионализмга катта эътибор қаратилмоқда. Жуда кўпчилик мутахассислар барча бажарадиган функциялари орасида одамлар билан тил топишиш, уларга таъсир кўрсатиш, улар фаолиятини тўғри ташкил қилиш ва бошқариш энг мураккабларидан эканлигини эътироф этмоқдалар. Одамлар билан нормал муносабатларни ўрната олмаслик, айниқса, бизнес соҳасида амалий шерикларнинг ҳолатлари, кутишларини аниқлай олмаслик, ўз нуқтаи назарига ўзгаларни профессионал тарзда кўндира олмаслик, «биров» ни, унинг ички кечинмалари ва ўзига бўлган муносабатини аниқ тасаввур қила олмаслик амалий психологияда *коммуникатив уқувсизлик*, ёки *дискоммуникация* ҳолатини келтириб чиқаради. Бунда одамлар оддий тил билан айтганда, бир - бирларини тушунолмай қоладилар, шунинг оқибатида пишиб турган лойиҳа ёки яхши режа амалга ошмаслиги, бир неча ойларга чўзилиб кетиши мумкин.

Шунинг учун ҳам ҳозирги замон ижтимоий психологиясининг тадбиқий йўналишида, бошқарув психологиясида катта ёшли одамларни коммуникатив билимдонликка ўргатиш, уларда зарур коммуникатив малакаларни ҳосил қилишга катта аҳамият берилмоқда. Ҳар бир корхона, хусусий фирма ёки давлат муассасасини бошқарувчи менежер, раҳбар тайёрлаш муаммоси ана шу раҳбарларни, бошқарувчиларни психологик жиҳатдан одамлар билан ишлашга ўргатиш муаммосини четлаб ўтолмайди. Умуман, ҳозирги даврда ҳар қандай мутахассис - врач, муҳандис, ўқитувчи, иқтисодчи, агроном, курувчи, журналист, маданиятшунос ёки бошқалар ҳам коммуникатив малакаларга эга бўлмагунча, бозор муносабатлари шароитида тезда жамоага киришиб, кўпчилик билан тил топишиб, ўз профессионал маҳоратини кўрсата олмайди. Ҳар бир зиёли инсон бошқалар билан ҳамкорлик қилиш маҳорати ва санъатига эга бўлиши керак.

Бу вазифа одамларни муомала ва мулоқот этикасига ўргатишни ҳар қачонгидан ҳам долзарб қилиб қўймоқда. Тўғри, мулоқотга киришиш - ижтимоийлашув жараёнида барча сифатлардан олдинроқ шаклланадиган қобилиятлардан, у табиий ва ҳаётий нарсас. Бола тили жуда яхши чиқиб улгурмай, атрофидагилар билан актив мулоқотга кириша бошлайди. Лекин масаланинг парадоксал томони ҳам шундаки, йиллар ўтган сари онгли, ақлли одам ҳар бир гапини уйлаб гапирадиган, ҳар бир қадамини уйлаб босадиган бўлиб қолади, бу унинг жамиятдаги мавқесини белгиловчи воситадир. Бу мулоқотга киришишга руҳан тайёрланишнинг аҳамиятини ҳам одам англашини тақозо этади. Шундай қилиб, ана шу энг табиий ва бир қарашда оддий инсон фаолияти шу қадар мураккаб ва серқирраки, унинг механизмларини ўрганиш, гуруҳларда тўғри муносабатларни ташкил этиш ва одамларни самарали мулоқотга ўргатиш муаммоси бугунги ижтимоий психологиянинг муҳим масалаларидандир.

Маълумки, гаплашаётган одамлар бири гапиради, иккинчиси тинглайди, эшитади. Мулоқотнинг самарадорлиги ана шу икки қирранинг қанчалик ўзаро мослиги, бир-бирини тўлдиришига боғлиқ экан. Нотўғри тасаввурлардан бири шуки, одамни муомала ёки мулоқотга ўргатганда, уни фақат гапиришга, мантиқан асосланган сўзлардан фойдаланиб, таъсирчан гапиришга ўргатишади. Унинг иккинчи томони - тинглаш қобилиятига деярли эътибор берилмайди. Машҳур америкалик нотиқ, психолог Дейл Карнеги «Яхши суҳбатдош - яхши гапиришни биладиган эмас, балки яхши тинглашни биладиган суҳбатдошдир» деганда айнан шу қобилиятларнинг инсонларда ривожланган бўлишини назарда тутган эди.

Мутахассисларнинг аниқлашларича, ишлаётган одамлар вақтининг 45%и тинглаш жараёнига кетар экан, одамлар билан доимий мулоқотда бўладиганлар 35 - 40 % ойлик маошларини одамларни «тинглаганлари» учун оларканлар. Бундан шундай хулоса келиб чиқадики, коммуникациянинг энг

кийин соҳаларидан ҳисобланган тинглаш қобилияти одамга кўпроқ фойда келтираркан.

Шунинг учун бўлса керак, немис файласуфи А. Шопенгауэр «Одамларни ўзингиз тўғрингизда яхши фикрга эга бўлишларини хоҳласангиз, уларни тингланг» деб ёзган экан. Дарҳақиқат, агар сиз куюниб гапирсангизу, суҳбатдошингиз сизни тингламаса, бошқа нарса билан овора бўлаверса, ундан ранжийсиз, нафақат ранжийсиз, балки у билан алоқани ҳам узасиз. Ўқитувчи гапираётган пайтда уни тингламаслик одобсизликнинг энг кенг тарқалган кўриниши деб баҳоланишини биласизми?

Нима учун биз кўпинча яхши гапирувчи, сўзловчи бўла оламиз-у, яхши тингловчи бўла олмаймиз? Психологларнинг фикрича, асосий ҳалақит берувчи нарса - бу бизнинг ўз фикр-ўйларимиз ва хоҳишларимиз оғушида бўлиб қолишимиздир. Шунинг учун ҳам баъзан расман шеригимизни тинглаётгандай бўламиз, лекин аслида ҳаёлимиз бошқа ерда бўлади. Тинглашнинг ҳам худди гапиришга ўхшаш техникаси, усуллари мавжуд. Уларнинг тури ҳам кўп, лекин асосан биз кундалик ҳаётда унинг икки усулини қўллаймиз: *сўзма - сўз қайтариш* ва *бошқача талқин этиш*. Биринчиси, суҳбатдош сўзларининг бир қисмини ёки яхлитича қайтариш орқали, шерикни қўллаб-қувватлашни билдиради. Иккинчи усул эса - шеригимиз сўзларини тинглаб, ундаги асосий ғояни мухтасар, ўзимизнинг талқинимизда ифода этиш. Иккала усул ҳам шерик учун муҳим, чунки у сизнинг тинглаётганингизни, ҳаттоки, ундаги ғояларга қарши эмаслигингизни билдиради. Бундай ташқари, биз яхши тинглаётган бўлиб, «Йўғ-э?», «Нахотки?», «Қара-я?», «Яша!» луқмалари билан ҳам суҳбатдошимизни гапиришга, янаям ўз фикрларини ойдинлаштиришга чақириб турамиз.

Демак, аслида биздаги гапираётган шахс етакчи, у суҳбатнинг мутлоқ ҳокими, деган тасаввур унчалик тўғри эмас. Яхши тинглашда ҳам шундай куч борки, у суҳбатдошни Сизга жуда яқинлаштиради, ишончни туғдиради.

Чунки мулоқот жараёнидаги энг қимматли нарсa - бу ахборотнинг ўзи. Тинглаётган одам маънили, яхши диалогдан фақат яхши, фойдали маълумот олади. Гапирган эса аксинча, ўзидаги борини бериб, гапирмайдиган суҳбатдошдан «тескари алоқани» олиб улгурмай, ҳеч нарсасиз қолиши ҳам мумкин. Шунинг учун мулоқотга ўргатишнинг муҳим йўналишларидан бири - одамларни фаол тинглашга, бунда барча паралингвистик ва новербал омиллардан ўринли фойдаланишга ўргатишдир.

Профессионал тинглаш техникасига қуйидагилар киради:

- *актив ҳолат.* Бу - агар кресло ёки диван каби мебель бўлса, унга бемалол ястаниб ёки ётиб олмаслик, суҳбатдошнинг юзидан ташқари жойларига қарамаслик, мимика, бош чайқаш каби ҳаракатлар билан унинг ҳар бир сўзига қизиқаётганлигини билдиришни назарда тутати;
- *суҳбатдошга самимий қизиқиш билдириш.* Бу нафақат суҳбатдошни ўзига жалб қилиб, балки кейин навбат келганда ўзининг ҳар бир сўзига уни ҳам кўндиришнинг самарали йўлидир.
- *ўйчан жимлик.* Бу суҳбатдош гапираётган пайтда юзда масъулият билан тинглаётгандай тасаввур қолдириш орқали ўзининг суҳбатдан манфаатдорлигини билдириш йўли.

Агар биз суҳбатдошимизни яхши, диққат билан тингласак, бу билан биз унда ўз-ўзига ҳурматни ҳам тарбиялаймиз. Демак, тинглаш жараёни кўпчилик тасаввур қилгани каби унчалик пассив жараён эмас экан. Унинг мулоқотнинг самарали бўлишидаги аҳамияти ниҳоятда катта. Чунки тинглаш қобилияти гапирувчини илҳомлантиради, уни руҳлантиради, янги фикрлар, ғояларнинг шаклланишига шароит яратади. Шунинг учун маърузачи профессорнинг ҳар бир чиқиши ва маърузаси агар талабалар томонидан диққат билан тингланса, бу педагогик мулоқотдан иккала томон ҳам тенг ютади.

Агар мулоқот жараёнида иштирок этувчи икки жараён - гапириш ва тинглашнинг фаол ўзаро таъсир учун тенг аҳамиятини назарда тутсак, бу

жараён катнашчиларининг психологик саводхонлиги ва мулоқот техникасини эгаллашининг аҳамиятини англаш қийин бўлмайди. Шунинг учун ҳам ижтимоий психологияда одамларни самарали мулоқотга атайлаб ўргатишга жуда катта эътибор берилади. Бу борадаги фаннинг ўз услуби бўлиб, унинг номи ***ижтимоий психологик тренинг*** (ИПТ) деб аталади. ИПТ - мулоқот жараёнига одамларни психологик жиҳатдан ҳозирлаш, уларда зарур коммуникатив малакаларни махсус дастурлар доирасида қисқа фурсатда шакллантиришдир. Энг муҳими ИПТ мобайнида одамларнинг мулоқот борасидаги билимдонлиги ортади.

Амалий мулоқот тренинги - ИПТнинг бир кўриниши бўлиб, у ёки бу профессионал фаолиятни амалга ошириш жараёнида зарур бўладиган коммуникатив малака, кўникма ва билимларни ҳосил қилишга қаратилган тадбирдир. Гуруҳ ва жамоаларда мулоқот тренинги воситасида музокаралар олиб бориш, иш юзасидан ҳамкорлик қилиш йўл-йўриқларини биргаликда топиш, катта аудитория олдида сўзлашга ўргатиш, мажлислар ўтказиш, жанжалли, низоли ҳолатларда ўзини тўғри тутиш малакалари ҳосил қилинади. Бундаги асосий нарса - тренинг катнашчилари онгига бировларни тушуниш, ўзини ўзга ўрнига қўя олиш, бошқалар манфаатлари билан ўзиникини уйғунлаштира олиш ғоясини сингдиришдир. Тренинглار мобайнида *гуруҳий мунозаралар, ролли ўйинларнинг* энг оптимал вариантлари синаб, машқ қилинади.

Жамодаги психологик муҳит.

Гуруҳ ҳаёти ва ундаги аъзоларнинг ўзларини яхши ҳис қилишлари кўп жиҳатдан уларнинг ҳамкорликда ишлай олишлари ва бир-бирларига ижобий муносабатда бўла олишларига боғлиқ. Бу ҳодисани тушунтириш учун психологияда психологик мослик тушунчаси мавжуд.

Психологик мослик деганда, гуруҳ аъзолари сифатлари ва қарашларининг айнанлиги эмас, балки улар айрим сифатларининг мос

келиши, қолганларининг керак бўлса, тафовут қилиши назарда тутилади. Мосликнинг мезони сифатида Н. Обозов қуйидагиларни ажратади:

- а) фаолият натижалари;
- б) аъзоларнинг сарфлаган куч - энергиялари;
- в) фаолиятдан қониқиш.

Икки хил ўзаро мослик фарқланади: психофизиологик ва ижтимоий психологик. Биринчи ҳолатда фаолият жараёнида одамларнинг бир хил ва мос тарзда ҳаракат қила олишлари, реакциялар мослиги, иш ритми ва темпидаги уйғунликлар назарда тутилса, иккинчисида ижтимоий ҳулқдаги мослик - установкалар бирлиги, эҳтиёж ва қизиқишлар, қарашлардаги монандлик, йўналишлар бирлиги назарда тутилади. Биринчи хил мослик кўпроқ конвейер усулида ишланадиган саноат корхоналари ходимларида самарали бўлса, бу олийгоҳ ўқитувчилари, ижодий касб эгаларида иложи йўқ ва бўлиши мумкин эмас, уларда кўпроқ ижтимоий психологик мосликнинг аҳамияти каттадир.

Ўтказилган тадқиқотлар психологик мосликнинг кўплаб қирралари бўлиши мумкинлигини исбот қилди. Асосан шуни унутмаслик керакки, қайси фаолият ва унинг мақсади одамларни бирлаштирган бўлса, ўша мақсадни идрок қилиш ва биргаликда англаш истагида уйғунликнинг бўлиши катта тарбиявий аҳамиятга эга бўлади.

Шахс - ижтимоий муносабатлар маҳсули дейилишининг энг асосий сабаби - унинг доимо инсонлар даврасида, улар билан ўзаро таъсир доирасида бўлишини англатади. Бу шахснинг энг етакчи ва нуфузли фаолиятларидан бири мулоқот эканлигига ишора қилади.

Мулоқотнинг тури ва шакллари турличадир. Масалан, бу фаолият бевосита «юзма-юз» бўлиши ёки у ёки бу техник воситалар (телефон, телеграф ва шунга ўхшаш) орқали амалга ошириладиган; бирор

профессионал фаолият жараёнидаги амалий ёки дўстона бўлиши; субъект-субъект типли (диалогик, шериклик) ёки субъект-объектли (монологик) бўлиши мумкин.

Инсоний муносабатлар шундай ўзаро таъсир жараёнларики, унда шахсларо муносабатлар шаклланади ва намоён бўлади. Бундай жараён дастлаб одамлар ўртасида рўй берадиган фикрлар, ҳис-кечинмалар, ташвишу - қувончлар алмашинувини назарда тутди. Одамлар мулоқотда бўлишгани сари, улар ўртасидаги муносабатлар тажрибаси ортган сари улар ўртасида умумийлик, ўхшашлик ва уйғунлик каби сифатлар пайдо бўладик, улар бир - бирларини бир қарашда тушунадиган ёки «яримта жумладан» ҳам фикр аён бўладиган бўлиб қолади, айрим ҳолларда эса ана шундай мулоқотнинг тиғизлиги тескари реакцияларни - бир-биридан чарчаш, гапирадиган гапнинг қолмаслиги каби вазиятни келтириб чиқаради. Масалан, оила муҳити ва ундаги муносабатлар ана шундай тиғиз муносабатларга киради. Фақат бундай тиғизлик оиланинг барча аъзолари ўртасида эмас, унинг айрим аъзолари ўртасида бўлиши мумкин (она - бола, қайнона - келин ва х-зо).

Ўзаро муносабатларга киришаётган томонлар муносабатдан кўзлайдиган асосий мақсадлари - ўзаро тил топишиш, бир-бирини тушунишдир. Бу жараённинг мураккаблиги, керак бўлса, «жозибаси», бетакрорлиги шундаки, ўзаро бир хил тил топишиш ёки томонларнинг айнан бир хил ўйлашлари ва гапиришлари мумкин эмас. Агар ана шундай вазиятни тасаввур қиладиган бўлсак, бундай мулоқот энг самарасиз, энг бетаъсир бўлган бўлар эди. Масалан, тасаввур қилинг, узоқ вақт кўришмай қолган дўстингизни кўриб қолдингиз. Сиз ундан хол-аҳвол сўрадингиз, лекин у ташаббусни сизга бериб, нимаики деманг, сизни маъқуллаб, гапингизни қайтариб турибди. Бундай мулоқот жуда бемаза бўлган ва сиз иккинчи марта ўша одам билан иложи борича расман салом - аликни бажо келтириб ўтиб кетаверган бўлардингиз. Яъни, мулоқот фаолияти шундай шарт-шароитки, унда ҳар бир шахснинг индивидуаллиги, бетакрорлиги, билимлар ва

тасаввурларнинг хилма-хиллиги намоён бўлади ва шуниси билан у инсониятни асрлар давомида ўзига жалб этади.

Ҳар қандай фаолиятдан зерикаш, чарчаш мумкин, фақат одам мулоқотдан, айниқса, унинг норасмий самимий, бевосита шаклидан чарчамайди, яхши суҳбатдошлар доимо маънавий жиҳатдан рағбатлантириладилар.

XXI асрда яшар эканмиз, одамнинг энг табиий бўлган мулоқотга эҳтиёжи, унинг сирларидан ҳабардор бўлиш ва ўзгаларга самарали таъсир эти олишга бўлган интилиши янада ошди ва бунинг қатор сабаблари бор.

Биринчидан, индустриал жамиятдан ахборотлар жамиятига ўтиб бормоқдамиз. Ахборотларнинг кўплиги айнан инсон манфаатига алоқадор маълумотларни саралаш, у билан тўғри муносабатда бўлишни тақозо этди. Ахборот XXI асрда энг нодир капиталга айланди ва бу ўз навбатида инсонларга зарур ахборотлар узатилиши тезлиги ва темпини ўзгартиради.

Иккинчидан, турли касб-фаолият соҳасида ишлаётган одамлар гуруҳининг кўпайиши, улар ўртасида муносабатлар ва алоқанинг долзарблиги ахборотлар тизим шароитда оддийгина мулоқотни эмас, балки профессионал, билимдонлик асосидаги мулоқотни талаб қилади. Умуман, XXI асрнинг корпорациялар асри деб, башорат қилаётган иқтисодчилар ҳам бу корпорация инсонларнинг ўзаро тил топишларига қаратилган малакаларнинг ривожланган, мукаммал бўлиши ҳақида гапирмоқдалар. Ундан ташқари, бу каби корпоратив алоқа кўп ҳолларда бевосита юзма-юз эмас, балки замонавий техник воситалар - уяли алоқа, факслар, электрон почта, Интернет кабилар ёрдамида аниқ ва лунда фикрларни узатишни назарда тутди. Бу ҳам ўзига хос мулоқот малакаларининг атайлаб шакллантирилишини тақозо этади.

Учинчидан, охириги пайтларда шундай касб-ҳунарлар сони ортдики, улар социономик гуруҳ касблар деб аталиб, уларда «одам-одам» диалоги

фаолиятнинг самарасини белгилайди. Масалан, педагогик фаолият, бошқарув тизими, турли хил хизматлар (сервис), маркетинг ва бошқалар шулар жумласидандир. Бундай шароитларда одамларнинг атайлаб мулоқот билимдонлигининг оширилиши меҳнат маҳсулиини белгилайди.

Шунинг учун ҳам мулоқот, унинг табиати, техникаси ва стратегияси, мулоқотга ўргатиш (социал психологик тренинг) масалалари билан шуғулланувчи фанларнинг ҳам жамиятдаги ўрни ва салоҳияти кескин ошди.

Шахслараро муносабатларни ўрганиш психология фанида энг долзарб муаммолардан ҳисобланади. Чунки инсон шахсининг энг нуфузли ва етакчи фаолиятларидан бири бўлган мулоқот ва у орқали ўзаро муносабатлар одамлар орасида умумийлик, ўхшашлик, уйғунлик каби сифатлар пайдо бўлишига олиб келади. Айниқса, оила муҳитида шахслараро муносабатларнинг, чунончи, ота-она ва фарзанд орасидаги муносабатларнинг ўзига хос томонлари шахснинг ҳаёти, фаолиятининг самараси ва мазмунига бевосита таъсир этади. Шундай экан, инсонлар орасида амалга ошадиган шахслараро муносабатлар, уларнинг турли психологик хусусиятларини ўрганиш масаласи ижтимоий психология фанида муҳим ва долзарб муаммолардан ҳисобланади.

Муомала шахслараро муносабатларнинг шундай кўринишидирки, унинг ёрдамида одамлар ўзаро психик жиҳатдан алоқага киришадилар, ўзаро ахборот алмашинадилар, таъсир ўтказадилар, таъсирланадилар, идрок этадилар, тушуниш ва баҳолаш жараёнларини кечирадилар. Шунинг учун муомала ижтимоий психологик ходиса, ижтимоий категория сифатида ижтимоий турмушнинг барча соҳаларида бевосита иштирок этиб, ҳамкорлик фаолиятининг моддий, маънавий, эмоционал, когнитив, мотивацион, регулятив қирраларини акс эттирувчи объектив ва субъектив эҳтиёж сифатида вужудга келади, ижтимоийлашувнинг асосий омили, негизи вазифасини бажаради.

Шахслараро муносабатларда муомаланинг инсон психик дунёсига таъсири масалаларини психолог олимлардан Л.С.Выготский, С.Л.Рубинштейн, А.Н.Леонтьев, Б.Г.Ананьев, А.В.Запорожец, А.А.Бодалев, Б.Ф.Ломов, А.А.Леонтьев, М.И.Лисина тадқиқот ишларини олиб борганлар.

Л.С.Выготский бола шахси рухий дунёси ривож ва тараққиётида муомалани тушунтириб дейди: “Бола шахсий фаоллигини намоён бўлишининг асосий йўли катталар билан муомаласи ҳисобланади...Унинг ташқи оламга муносабати ҳамиша бошқа одам орқали муносабат билдиришдир”.

Л.С.Выготский фикрича, онтогенезда генетик жиҳатдан бирламчи ўзаро таъсир баҳс, диалогдир; иккиламчи эса индивиднинг онги, рухий жараёнларининг индивидуаллигидир: “Биз маданий ривожланишнинг умумий генетик қонунини мана шундай шаклда ифодалашимиз мумкин: боланинг маданий ўсишида ҳар қандай функция баҳоланиши учун икки марта, икки хил режада пайдо бўлади, аввал ижтимоий, кейин психологик, шунингдек, шахслараро интерпсихологик категория сифатида сўнг бола ички дунёсида интропсихологик категория тариқасида”.

Л.С.Выготский шунингдек шахслараро муносабатларда асосий қурол ва восита муомала жараёни эканлигини уқтиради. Унинг фикрича, шахслараро муносабатларда даставвал муомала асосий восита, сўнгра эса хулқ атвор воситаси туради. Чунки инсон якка қолган пайтда ҳам муомала функциясини ўзида сақлайди.

Л.С.Выготский қарашларидан яна шу жиҳат кўринадики, муомала интереоризация, яъни ички нутқ ва эктереоризация, яъни ташқи нутқ, муомала шаклларида намоён бўлади. Бундан кўринадики, муомала туфайли шахс ижтимоийлашуви юзага келади.

Демак, Л.С.Выготскийнинг муомала, шахслараро муносабатлар психологиясига оид фикрлари ғоят қимматли, чунки унда биз шахс ижтимоийлашуви жараёни учун муҳим асос сифатида муомалани кўрамиз ва

шахс шаклланишида бу жараённинг қиммати чексиз эканлигини янада англаймиз.

В.М.Бехтеревнинг бой меросида шахслараро муносабатлар муаммоси, хусусан, муомала мавзуси ижтимоий психологик назария жихатидан ўрганилгандир. Унинг қарашларида инсонларнинг ўзаро таъсир этишлари муҳим муаммо сифатида талқин этилади. В.М.Бехтерев ижтимоий ҳаётда муомаланинг ролини тавсифлаб, унинг функцияларини ҳамкорлик фаолиятини амалга ошириш механизми сифатида ажратиб талқин қилади. Унинг фикрича, шахснинг атрофдагилари билан муомаласи қанчалик хилма хил ва бой бўлса, шунчалик унинг тараққиёти муваффақиятли амалга ошади.

В.М.Бехтерев муомаланинг ижтимоий роли ва функциясини таҳлил этишда унинг кўринишлари бўлмиш тақлид ва таъсирланиш аҳамиятига тўхталади. Унинг фикрича, тақлид бўлмаса, шахс ҳам юзага келмас эди. Чунки тақлид ўз материалини муомаладан олишини уқтиради. Таъсирланиш эса ижтимоий жараёнлар намоён бўлишининг омили тариқасида қаралади.

В.М.Бехтерев муомалани шартли равишда бевосита ва билвосита турларга ҳам ажратади. Билвосита муомала таркибий қисмлари сифатида хат, телефон, телеграмма, эркалаш, уришиш ва бошқаларни олса, бевосита муомала турига нутқни киритади. Шунини таъкидлаш жоизки, муомалани экспериментал ўрганиш ишини В.М.Бехтерев томонидан амалга оширилгандир.

В.Н.Мясищевнинг «Шахснинг муносабатлар психологияси» концепциясига кўра, шахс “диалогик” хусусиятли, муомаланинг шахсий тажрибаси ва бошқа одамлар билан ўзаро муносабат махсули сифатида намоён бўлади. Шу туфайли шахсда қизиқиш даражаси, эмоция кучи, хоҳиш, эҳтиёж, ижтимоий йўналганлик каби шахсни ҳаракатлантирувчи ички кучи таркиб топади ва бу унинг кечинмалари, ҳулқида, ҳаракатида ифодаланади.

В.Н.Мясищевнинг шахслараро муносабатлар психологиясига оид асарларининг таҳлилидан кўринадикки, муомала жараёни шахснинг

хусусиятлари, характери, майли, қобилиятига таъсир этишдагина ривожланмасдан, балки мулоқотда иштирок этувчиларнинг психик жараёнлари билан ҳам боғлиқлиги намоён бўлар экан. Шунинг учун В.Н.Мясиҳев ишларининг алоҳида томони муомала, унинг психологик тузилмаси билан мулоқот иштирокчилари психик жараёнлари орасидаги муносабат хусусиятларини очиб берилишида яққол кўринади.

Шахслараро муносабатларда юзага келадиган уч хил вазифалар ва мураккаб жараён тузилмасини Г.М.Андреева “Ижтимоий психология” китобида ушбу тузилишини таклиф этади:

1. Мулоқотнинг коммуникатив томони, яъни ўзаро муносабат ёки мулоқотга киришувчиларнинг ўртасида маълумотлар алмашинуви жараёни сифатида;
2. Мулоқотнинг интерактив томони, яъни мулоқотга киришувчиларнинг ҳуқ атворларига таъсир жараёни сифатида;
3. Мулоқотнинг перцептив томони, яъни мулоқотга киришувчиларнинг бир бирларини идрок этишлари ва тушунчалари билан боғлиқ жараён сифатида.

Ўзаро муносабатларда мулоқотнинг психологик жиҳатдан мураккаб эканлигини Б.Ф.Паригин шундай ёзади: “Мулоқот шунчалик кўп қиррали жараёнки, унга бир вақтнинг ўзида қуйидагилар киради:

- А) индивидларнинг ўзаро таъсир жараёни;
- Б) индивидлар ўртасида ахборот алмашинуви жараёни;
- В) бир шахснинг бошқа шахсга муносабати жараёни;
- Г) бир кишининг бошқаларга таъсир кўрсатиш жараёни;
- Д) бир бирига ҳамдардлик билдириш имконияти;
- Е) шахсларнинг бир бирини тушуниши жараёни”.

Демак, шахслараро муносабатлар, яъни мулоқот жараёни одамлар амалга оширадиган фаолиятлар орасида энг мураккаблиги ва кўп қирралилиги билан характерланар экан, ижтимоий психология фанида олиб

борилган жаҳон психологларининг жуда кўп тадқиқотлари шу феноменни шахс учун ҳам зарур, ҳам оддий, ҳам таъсирчан деб қарайди.

2. Шахслараро муомаланинг шахс тараққиётидаги ўрни

Аслида ҳар бир инсоннинг ижтимоий тажрибаси, унинг инсоний қиёфаси, фазилатлари, ҳаттоки, нуқсонлари ҳам мулоқот жараёнларининг маҳсулидир. Жамиятдан ажралган, мулоқотда бўлиш имкониятидан маҳрум бўлган одам ўзида индивид сифатларини сақлаб қолиши мумкин, лекин у шахс бўлолмайди. Шунинг учун мулоқотнинг шахс тараққиётидаги аҳамиятини тасаввур қилиш учун унинг функцияларини таҳлил қиламиз.

Ҳар қандай мулоқотнинг энг элементар функцияси - суҳбатдошларнинг ўзаро *бир-бирини тушунишларини* таъминлашдир. Бу ўзбекларда самимий салом-алиқ, очиқ юз билан кутиб олишдан бошланади. Ўзбек халқининг энг нодир ва буюк хислатларидан бири ҳам шуки, уйига биров кириб келса, албатта очиқ юз билан кутиб олади, кўришади, сўрашади, хол-ахвол сўрайди. Шуниси характерлики, таъзияга борган чоғда ҳам ана шундай самимиятли қабулни ҳис қиламиз. Бу каби бирламчи контакт усуллари бошқа миллат ва халқларда ҳам бор, яъни бу жиҳат миллий ўзига хосликка эга.

Унинг **иккинчи** муҳим функцияси ижтимоий тажрибага асос солишдир. Одам боласи фақат одамлар даврасида ижтимоийлашади, ўзига зарур инсоний хусусиятларни шакллантиради. Одам боласининг йиртқич ҳайвонлар томонидан ўғриланиб кетилиши, сўнг маълум муддатдан кейин яна одамлар орасида пайдо бўлиши фактлари шуни кўрсатганки, «мауглилар» биологик мавжудот сифатида ривожланаверади, лекин ижтимоийлашувда ортда қолиб кетади. Бундан ташқари, бундай ҳолат боладаги билиш қобилиятларини ҳам чеклаши кўплаб психологик экспериментларда ўз исботини топди.

Мулоқотнинг яна бир муҳим вазифаси - у одамни у ёки бу фаолиятга ҳозирлайди, руҳлантиради. Одамлар гуруҳидан узоқлашган, улар назаридан қолган одамнинг қўли ишга ҳам бормайди, борса ҳам жамиятга эмас, балки

факат ўзигагина манфаат келтирадиган ишларни қилиши мумкин. Масалан, кўплаб тадқиқотларда изоляция, яъни одамни ёлғизлатиб қўйишнинг унинг руҳиятига таъсири ўрганилган. Масалан, узок вақт термокамерада бўлган одамда идрок, тафаккур, хотира, ҳиссий ҳолатларнинг бузилиши қайд этилган. Лекин атайлаб эмас, тақдир тақозоси билан ёлғизликка маҳкум этилган одамларнинг мақсадли фаолиятлар билан ўзларини банд этишлари у қадар катта салбий ўзгаришларга олиб келмаслигини ҳам олимлар ўрганишган. Лекин барибир ҳар қандай ёлғизлик ва мулоқотнинг етишмаслиги одамда мувозанатсизлик, ҳиссиётга берилувчанлик, ҳадиксираш, ҳавотирланиш, ўзига ишончсизлик, қайғу, ташвиш ҳисларини келтириб чиқаради. Шуниси қизиқки, ёлғизликка маҳкум бўлганлар маълум вақт ўтгач овоз чиқариб, гапира бошлашаркан. Бу аввал бирор кўрган ёки ҳис қилаётган нарсаси хусусидаги гаплар бўлса, кейинчалик нимагадир қараб гапиравериш эҳтиёжи пайдо бўлар экан. Масалан, бир М.Сифр деган олим илмий мақсадларини амалга ошириш учун 63 кун ғор ичида яшаган экан. Унинг кейинчалик ёзишича, бир неча кун ўтгач, у турган ерда бир ўргимчакни ушлаб олади ва у билан диалог бошланади. «Биз, деб ёзади у, шу ҳаётсиз ғор ичидаги танҳо тирик мавжудотлар эдик. Мен ўргимчак билан гаплаша бошладим, унинг тақдири учун қайғура бошладим...»

Шахснинг мулоқотга бўлган эҳтиёжининг тўла қондирилиши унинг иш фаолиятига ҳам таъсир кўрсатади. Одамлар, уларнинг борлиги, шу муҳитда ўзаро гаплашиш имкониятининг мавжудлиги факти кўпинча одамни ишлаш қобилиятини ҳам ошираркан, айниқса, гаплашиб ўтириб қилинадиган ишлар, биргаликда ёнма-ён туриб бажариладиган операцияларда одамлар ўз олдида турган ҳамкасбига қараб кўпроқ, тезроқ ишлашга куч ва кўшимча ирода топади. Тўғри, бу ҳамкорликда ўша ёнидаги одам унга ёқса, улар ўртасида ўзаро симпатия ҳисси бўлса, унда одам ишга «байрамга келгандай» келадиган бўлиб қолади. Шунинг учун ҳам америкалик социолог ҳамда психолог Жон Морено асримиз бошидаёқ ана шу омилнинг унумдорликка бевосита таъсирини ўрганиб, социометрик технологияни, яъни сўровнома

асосида бир-бирини ёқтирган ва бир-бирини инкор қилувчиларни аниқлаган ва социометрия методикасига асос солган эди.

Инсониятнинг муомала қуроли тил бўлиб, одамлар бир-бирлари билан бўладиган барча муносабат ва мулоқотларини сўзлашиш ёрдамида амалга оширадилар. Доно халқимизда сўзлашиш қоидаси, тилга эҳтиёткор бўлиш, ҳар бир сўз, ҳар бир жумлани ўйлаб гапириш, қисқаси - сўзлаш одоби ва мулоқот маданияти ҳақида жуда кўп ибратли ҳикматлар бор. Улардан бирида келтирилишича, одамнинг шарафи ва ифтихори унинг маданий сўзлашишида кўринади. Кимда-ки сўзлашиш одобига риоя қилмаса, унда инсонийлик ҳам кўринмайди. Гап ўринли ва маъноли айtilган бўлса, уни жим туриб тингламоқ фойдалидир.

Бу борада сўзлашишнинг саккизта қоидасини келтиришни лозим деб топдик:

- бежаврид гапирмаслик;
- лутф ила юмшоқлик билан сўзлашиш;
- очик чеҳра билан гапириб, юзда самимийликни сақлай олиш;
- эшитувчига малол келмайдиган тарзда гапириш;
- фақат фойдали гапларни гапириш.
- ўйлаб, андиша билан сўзлаш, ўйламай айtilган гап пушаймонлик келтиришини ёдда тутиш;
- кишилар гапираётганда орага гап қўшмаслик, сўзини бўлмаслик;
- кўп гапирмаслик, зеро, бу яхшилик аломати эмас.

Ҳар бир одам кишиларга зарар келтирадиган сўзлардан ўзини сақлаш лозим. Зеро, муқаддас Ҳадиси шарифда айtilганидек, “Ўзингга раво кўрмаган ёмон нарсани бировга ҳам раво кўрма”. Бунинг учун тилга эҳтиёт бўлиш, киши дилини оғритадиган, кўнгилни қолдирадиган, иззат нафсига тегадиган, ор-номуси, шаънини оёқ-ости қиладиган сўзни ҳеч сўзламаслик даркор. Ҳамма вақт ширин сўз бўлиш, доимо яхши, маънили сўзлаш керак, чунки, тилдан етган озор найза озоридан ёмон...

Шундай қилиб, мулоқот одамларнинг жамиятда ўзаро ҳамкорликдаги фаолиятларининг ички психологик механизмини ташкил этади. Қолаверса, ҳозирги янги демократик муносабатлар шароитида турли ишлаб чиқариш қарорларини яқка тартибда эмас, балки коллегиял - биргаликда чиқариш эҳтиёжи пайдо бўлганлигини ҳисобга олсак, одамларнинг муомала маданияти ва мулоқат техникаси меҳнат унумдорлиги ва самарадорликнинг муҳим омилларидандир.