

ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ МАДАНИЯТ ВА СПОРТ
ИШЛАРИ ВАЗИРЛИГИ
ЎЗБЕКИСТОН ДАВЛАТ САНЪАТ ВА МАДАНИЯТ ИНСТИТУТИ

Реферат

Мавзу: Ижтимоий психологияда шахслараро
мулоқотнинг ўзига хослиги

Бажарди: Қамбариддинова Ф.

Тошкент-2016

Бир қарашда осонгина туюлган шахслараро мулоқот аслида жуда мураккаб жараён бўлиб, унга одам ҳаёти мобайнида ўрганиб боради. Мулоқотнинг психологик жиҳатдан мураккаб эканлиги ҳақида Б.Ф.Паригин шундай ёзади: «Мулоқот шунчалик кўп қиррали жараёнки, унга бир вақтнинг ўзида қуйидагилар киради:

- а) индивидларнинг ўзаро таъсир жараёни;
- б) индивидлар ўртасидаги ахборот алмашинуви жараёни;
- в) бир шахснинг бошқа шахсга муносабати жараёни;
- г) бир кишининг бошқаларга таъсир кўрсатиш жараёни;
- д) бир-бирларига ҳамдардлик билдириш имконияти;
- е) шахсларнинг бир-бирларини тушуниши жараёни».

Мулоқот одамлар амалга оширадиган фаолиятлар ичида етакчи ўринни эгаллаб, у инсондаги энг муҳим эҳтиёжни — жамиятда яшаш ва ўзини шахс деб ҳисоблаш билан боғлиқ эҳтиёжини қондиради. Шунинг учун ҳам унинг ҳар бир инсон учун аҳамияти каттадир.

Мулоқот - одамларнинг биргаликдаги фаолиятлари эҳтиёжларидан келиб чиқадиган турли фаолликлари мобайнида бир-бирлари билан ўзаро муносабатларга киришиш жараёнидир. Яъни, ҳар бир шахснинг жамиятда бажарадиган фаолиятлари (меҳнат, ўқиш, ўйин, ижод қилиш ва бошқалар) ўзаро муносабат ва ўзаро таъсир шакллариини ўз ичига олади. Чунки ҳар қандай иш одамларнинг бир-бирлари билан тил топишишни, бир-бирларига турли хил маълумотларни узатишни, фикрлар алмашинуви каби мураккаб ҳамкорликни талаб қилади. Шунинг учун ҳам ҳар бир шахснинг жамиятда тутган ўрни, ишларининг муваффақияти, обрўси унинг мулоқотга кириша олиш қобилияти билан бевосита боғлиқдир.

Шахслараро муомаланинг шахс тараққиётидаги ўрни

Аслида ҳар бир инсоннинг ижтимоий тажрибаси, унинг инсоний қиёфаси, фазилатлари, хаттоки, 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 - алик, очик юз билан кутиб олишдан бошланади. Ўзбек халқининг энг нодир ва буюк ҳислатларидан бири ҳам шуки, уйига биров кириб келса, албатта очик юз билан кутиб олади, кўришади, сўрашади, хол - ахвол сўрайди. Шуниси характерлики, таъзияга борган чоғда ҳам ана шундай самимиятли қабулни ҳис қиламиз.

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 фақат ўзигагина манфаат келтирадиган ишларни қилиши мумкин. Масалан, кўплаб тадқиқотларда изоляция, яъни одамни ёлғизлатиб қўйишнинг унинг руҳиятига таъсири ўрганилган. Масалан, узоқ 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, хадиқсираш, хавотирланиш, 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 қўшимча 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.

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 коллегиал - биргаликда чиқариш эҳтиёжи пайдо бўлганлигини ҳисобга олсак, одамларнинг муомала

маданияти ва мулоқат техникаси меҳнат унумдорлиги ҳамда самарадорликнинг муҳим омилларидандир.

Мулоқотнинг шакллари ва босқичлари

Мулоқот жараёни ўзига хос равишда мураккаб бўлиб, бунда уч хил босқич мавжуд.

Дастлабки босқич — **одамнинг ўз-ўзи билан мулоқотидир**. Т.Шибутани “Ижтимоий психология” дарслигида: «Агар одам озгина бўлса ҳам ўзини англаса, демак, у ўз-ўзига кўрсатмалар бера олади»— деб тўғри ёзган эди. Одамнинг ўз-ўзи билан мулоқоти аслида унинг бошқалар билан мулоқотининг характерини ва ҳажмини белгилайди. Агар одам ўз-ўзи билан мулоқот қилишни одат қилиб олиб, доимо жамиятдан ўзини четга тортиб, тортиниб юрса, демак у бошқалар билан суҳбатлашишда, тил топишишда жиддий қийинчиликларни бошдан кечиради, дейиш мумкин. Демак **бошқалар билан мулоқот**— мулоқотнинг иккинчи босқичидир.

А. Н. Леонтьев ўзининг “Психика тараққиётидан очерклар” китобида мулоқотнинг учинчи шакли—**авлодлар ўртасидаги мулоқотнинг** аҳамияти тўғрисида шундай деб ёзади: «Агар барча катта авлод ўлиб кетганида, инсоният тури йўқ бўлиб кетмасди, лекин жамиятнинг тараққиёти анча орқага сурилибгина эмас, балки йўқолиб ҳам кетиши мумкин эди». Ҳақиқатан ҳам, авлодлараро мулоқотнинг борлиги туфайли ҳар бир жамиятнинг ўз маданияти, маданий бойликлари, қадриятлари мавжуд бўладики, бунинг аҳамиятини тушунган инсониятнинг энг илғор вакиллари уни доимо кейинги авлодлар учун сақлаб келадилар ҳамда таълим, тарбия ва кундалик мулоқот жараёнида уни авлоддан-авлодга узатадилар.

Мулоқотнинг ҳаётимиздаги шакл ва кўринишларига келсак унинг ҳар бир шахснинг ҳаётий вазиятларга мос келадиган, ўша вазиятлардан келиб чиқадиган кўринишлари ва турлари ҳақида гапириш мумкин. Лекин умумий ҳолда ҳар қандай мулоқот ё расмий ёки норасмий тусда бўлади. Агар **расмий мулоқот** одамларнинг жамиятда бажарадиган расмий вазифалари ва ҳуқуқ-атвор нормаларидан келиб чиқса, масалан, раҳбарнинг ўз қўл остида

ишлаётган ходимлар билан мулоқоти, профессорнинг талаба билан мулоқоти ва ҳоказо, норасмий мулоқот — бу одамнинг шахсий муносабатларига таянади ва унинг мазмуни ўша суҳбатдошларнинг фикр-ўйлари, ният-мақсадлари ва эмоционал муносабатлари билан белгиланади. Масалан, дўстлар суҳбатдоши, поездда узоқ сафарга чиққан йўловчилар суҳбати, танаффус вақтида талабаларнинг спорт, мода, шахсий муносабатлар борасидаги мунозаралари. Одамларнинг асл табиатларига мос бўлгани учун ҳам **норасмий мулоқот** доимо одамларнинг ҳаётида кўпроқ вақтини олади ва бунда улар чарчамайдилар. Лекин шуни таъкидлаш керакки, одамда ана шундай мулоқотга ҳам қобилиятлар керак, яъни унинг қанчалик сергаплиги, очик кўнгиллиги, суҳбатлашиш йўллари билиш, тил топишиш қобилияти, ўзгаларни тушуниши ва бошқа шахсий сифатлари кундалик мулоқотнинг самарасига бевосита таъсир кўрсатади. Шунинг учун ҳамма одам ҳам раҳбар бўлолмайди, айниқса, педагогик ишга ҳамма ҳам қўл уравермайди, чунки бунинг учун ундан ҳам расмий, ҳам норасмий мулоқот техникасидан хабардорлик талаб қилинади.

Мулоқот мавзуи ва йўналишига кўра, унинг:

- *ижтимоий йўналтирилган* (кенг жамоатчиликка қаратилган ва жамият манфаатларидан келиб чиқадиган мулоқот);
- *гуруҳдаги предметга йўналтирилган* (ўзаро ҳамкорликдаги фаолиятни амалга ошириш мобайнидаги мулоқот — меҳнат, таълим жараёнидаги ёки конкрет топшириқни бажариш жараёнида гуруҳ аъзоларининг мулоқоти);
- *шахсий мулоқот* (бир шахснинг бошқа шахс билан ўз муаммоларини очиш мақсадида ўрнатган муносабатлари); педагогик мулоқот (педагогик жараёнда иштирок этувчилар ўртасида амалга ошириладиган мураккаб ўзаро таъсир жараёни) турлари фарқланади.

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.

Мулоқотнинг коммуникатив томони - маълумотлар алмашинув жараёнидир

Мулоқотнинг коммуникатив томони дейилганда, унинг шахслараро ахборотлар, билимлар, ғоялар, фикрлар алмашинуви жараёни сифатидаги вазифалари назарда тутилади. Бу жараённинг асосий воситаси бўлиб **тил** хизмат қилади. Тил шахслар ўртасида алоқа воситаси бўлиб, унинг ёрдамида кишилар билган маълумотлари ва ҳоказоларни бир-бирларига етказадилар. Маълумки, алоқа воситаси сифатида нутқнинг асосан 2 тури фарқланади: ёзма нутқ ҳамда оғзаки нутқ. Оғзаки нутқнинг ўзи **диалогик** ва **монологик** турларга бўлинади.

*Диалогик нутқ*нинг мазмуни, унинг характери, давомийлиги мулоқотга киришган шахсларнинг шахсий қарашларига, қизиқишларига, бир-бирларига бўлган муносабатларига, мақсадларига бевосита боғлиқ бўлади. Шунинг учун ҳам ўқитувчи билан ўқувчининг, ҳиссий раҳбарларнинг, дипломатларнинг, кўчада учрашиб қолган дугоналарнинг диалогик суҳбатлари бир-биридан фарқ қилади.

Монологик нутқ эса бир кишининг бошқа кишига ёки кишилар гуруҳига нисбатан мурожаати бўлиб, унинг психологик тузилиши, фикрларнинг мантиқан тугал бўлиши, гапираётган пайтда грамматик қонун-қоидаларга риоя қилиш кераклиги каби шартлари мавжуд. Масалан, маърузага тайёрланаётган талаба тайёргарлик пайтидан бошлаб, маъруза қилиб бўлгунга қадар, қатор ички руҳий кечинмаларни бошдан кечирази, унга кўп куч ва вақт сарфлайди. Диалогик нутққа нисбатан бу нутқ тури мураккаброқ ҳисобланади. Тил воситасида олиб бориладиган мулоқот *вербал*, яъни сўзли дейилади.

Мулоқотнинг вербал, новербал, паралингвистик таъсир воситалари

Одамлар мулоқот жараёнида сўзлардан ташқари, яъни вербал воситалардан ташқари турли хил ҳаракатлардан, қилиқлардан ҳолатлардан, кулгу, оҳанглар ва бошқалардан ҳам фойдаланадилар. Қилиқлар, мимика, оҳанглар, тўхташлар (пауза), ҳиссий ҳолатлар, кулгу, йиғи, кўз карашлар, юз ифодалари ва бошқалар ўзаро мулоқотнинг нутқсиз воситалари бўлиб, улар мулоқот жараёнини янада кучайтириб, уни тўлдиради, баъзан эса нутқли мулоқотнинг ўрнини босади, бундай воситаларни *новербал* воситалар дейилади.

Буюк рус ёзувчиси Л. Толстой одамларда 97 хил кулгу тури ҳамда 85 хил кўз карашлари тури борлигини кузатган. Г. М. Андреевнинг ёзишича, одам юз ифодалари, нигоҳларнинг 2000 га яқин кўринишлари бор. Айниқса, биринчи бор учрашганда кўзлар тўқнашуви, нигоҳларнинг роли кейинги мулоқотнинг тақдирига кучли таъсир кўрсатиши махсус тадқиқотлар жараёнида ўрганилган. Буларнинг барчаси мулоқотнинг ҳиссий томондан бой, мазмундор бўлишини таъминлаб, одамларнинг бир-бирларини тушунишларига ёрдам беради. Мулоқотнинг *новербал* воситаларининг миллий ҳамда ҳудудий хусусиятлари борлигини ҳам алоҳида таъкидлаб ўтмоқ лозим. Масалан, ўзбек халқининг мулоқот жараёни бой, ўзаро муносабатларининг бевосита характери унда шундай воситаларнинг кўпроқ ишлатилиши билан боғлиқ. Болаларнинг ўз йиғиси билан онасига ўз ҳис-кечинмалари ҳамда хоҳишларини билдиришлари ҳам болаларнинг ёш хусусиятларига боғлиқ. Бошқа миллатлар маданиятига назар ташланадиган бўлса, уларда ҳам баъзи бир мулоқот воситаларининг турли миллатларда турли мақсадларда ишлатилишининг гувоҳи бўлиш мумкин. Болгарлар агар бирон нарса бўйича фикрни тасдиқламоқчи бўлишса, бошларини у ёқ-бу ёққа чайқашар, инкор қилишмоқчи бўлса, аксинча, бош силташар экан. Маълумки, ўзбеклар, руслар ва бир қатор бошқа миллатларда бунинг акси.

Новербал мулоқотда суҳбатдошларнинг фазовий жойлашувлари ҳам катта аҳамиятга эга. Масалан, аёллар кўпроқ ҳиссиётларга бой бўлганликлари сабабли, суҳбатлашаётганларида бир-бирларига яқин туриб

гаплашадилар, эркаклар ўртасида эса доимо фазовий масофа бўлади. Олимларнинг аниқлашларича, болаларни одатдагидай орқама-кетин ўтказиб ўқитгандан кўра, уларни юзма-юз ўтказиб давра куриб ўқитган маъқул эмиш, чунки бундай шароитда ўқувчиларда ҳам жавобгарлик ҳисси юқорироқ бўлар экан ҳамда эмоциялар алмашилиши учун ҳам гуруҳдаги психологик вазият ижобий бўлиб, болаларнинг предметга ва бир-бирларига муносабатлари анча яхши бўлар экан.

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.

Демак, таълим-тарбия жараёнини ташкил этишда мулоқотнинг барча воситаларига, айниқса, нутққа эътибор бериш керак. Болаларни илк ёшлик чоғлариданоқ нутқ маданиятига ўргатиш, нутқларини ўстириш чораларини кўриш зарур. Педагог эса шундай нутқ маданиятига эга бўлиши керакки, у аввало унинг фаолиятини тўғри ташкил этишни таъминласин, қолаверса, болаларда нутқнинг ўсишига имконият берсин.

Мулоқотнинг интерактив томони

Мулоқотнинг бу хусусияти кишиларнинг мулоқот жараёнида биргаликдаги фаолиятда бир-бирларига амалий жиҳатдан бевосита таъсир этишларини таъминлайди. Шу туфайли одамлар ҳамкорликда ишлаш, бир-бирларига ёрдам бериш, бир-бирларидан ўрганиш, ҳаракатлар мувофиқлигига эришиш каби қатор қобилиятларини намоён этишлари мумкин. Шу туфайли ўқитувчи бола шахсига мақсадга йўналган ҳолда таъсир кўрсатиши мумкин. Аслини олганда, ҳар қандай мулоқот, агар у бемаъни, мақсадсиз, қуруқ гаплардан иборат бўлмаса, доимо мулоқотга

киришувчиларнинг хулқ-атворларини, уларнинг установакаларини ўзгартириш имкониятига эга.

Жамият миқёсида оладиган бўлсак, одамларнинг турли шароитларда ўзларини тутишлари, хулқ-атворларининг бошқарилиши маълум психологик қонуниятларга боғлиқлигини кўриш мумкин. Бунга сабаб жамиятда қабул қилинган турли нормалар, қонун-қоидалардир. Чунки, ўзаро мулоқот ва ўзаро таъсир жараёнларида шундай ҳатти-ҳаракатлар образлари кишилар онгига сингиб борадики, уларни ҳар бир киши норма сифатида қабул қилади. Масалан, ўсмир бола, умуман ёшлар жамоат жойларида катталарга ўрин бўшатиб беришлари кераклиги ҳам хулқ-атворнинг бир нормаси. Шу нормага амал қилиш ёки қилмаслик ижтимоий назорат тизими орқали бошқарилади. Яъни, юқоридаги шароитда агар ўсмир бола автобусда қарияга жой бўшатмаса, жамоатчилик ўша заҳоти уни ижтимоий тартибга чақиради. Демак, ҳар бир шахс турли шароитларда турлича ролларни бажаради, бу ролларнинг қандай бажарилаётганлиги, одамларнинг кутишларига мос келишлиги ижтимоий назорат тизими орқали кузатиб турилади. Шунинг учун ҳам мулоқотга киришган кишилар доимо ўз хулқ-атворларини, қолаверса, ўзгаларнинг хулқ-атворини назорат қилиб, ҳаракатларда бир-бирларига мослашадилар. Лекин гоҳида шахсдаги ролларнинг кўп бўлиши ролларнинг зиддиятига олиб келиши мумкин. Масалан, мактаб ўқитувчисининг ўзи ўқитаётган синфда фарзанди бўлса, дарс пайтида шундай зиддиятни бошдан кечириши мумкин, яъни бир вақтнинг ўзида ҳам ота ёки она, ҳам ўқитувчи ролини бажаришга мажбур бўлади. Ёки хулқи ёмон ўқувчининг уйига келган ўқитувчи бир вақтнинг ўзида ҳам ўқитувчи, ҳам меҳмон роллари ўртасида қийналади.

Турли ролларни бажараётган шахсларнинг ўзаро мулоқотлари кутишлар тизими орқали бошқарилади. Масалан, хоҳлайдими ёки хоҳламайдими, ўқитувчидан маълум ҳаракатларни кутишадик, улар ўқитувчи ролига зид бўлмаслиги керак. Ўз ролларига мос ҳаракат қилган, доимо меъёр мезонида иш тутган кишининг ҳаракатлари одобли ҳаракатлар

деб аталади. Масалан, ўқитувчининг одоби, ўз касбини устаси эканлиги, болалар қалбини тушуна олиши, уларнинг ёш ва индивидуал хусусиятларини ҳисобга олган ҳолда иш тутиши унинг одобга эга эканлигининг белгисидир. Одобсиз одам эса бунинг аксидир.

Демак, ўзаро мулоқот жараёнида бир одам иккинчи одамга психологик таъсир кўрсатади. Бу таъсир иккала томондан ҳам англаниши ёки англанмаслиги мумкин. Яъни, баъзан биз нима учун бир шахснинг бизга нақадар кучли таъсирга эга эканлигини, бошқа бири эса, аксинча, ҳеч қандай таъсир кучига эга эмаслигини тушуниб етмаймиз. Бу эса педагогикада муҳим муаммодир. Ҳар бир педагогнинг ўз таъсир услублари ва таъсир кучи бўлади. Ўқитувчи шахсининг болаларга таъсири қуйидаги экспериментда жуда яққол кузатилган. Бошланғич синф ўқувчиларига анчагина ўйинчоқлар бериб, шуларнинг ичида фақат биттасига, қизил ёғоч ўйинчоққа тегмаслик айtilган. Болалар ёлғиз қолдирилиб, ҳаракатлари пинхона кузатилган. Жуда кўп болалар тақиқланган ўйинчоққа барибир тегишган. Экспериментнинг иккинчи сериясида эса энди барча ўйинчоққа тегиш мумкин-у, фақат қизил қутичанинг қопқоғини очиш мумкин эмас, деб айtilган. Шу қутича тепасига эса шу болаларнинг ўқитувчиси сурати илиб қўйишган. Бу серияда биринчисига қараганда “таъқиқни бузувчилар” сони кескин камайган. Демак, бу нарса ўқитувчи шахсининг бола ҳаракатларига таъсирини яққол исботлаб турибди.

Шахслараро таъсир ҳақида гап кетганда, ўқитувчи обрўйининг роли ҳақида ҳам айтиш лозим. Чунки, обрўли одам доимо ўша обрў қозонган гуруҳида ўз мавқеига ва таъсирига эга бўлади. Шахс обрўйи унинг бошқа шахсларга иродавий ва эмоционал таъсир кўрсата олиш қобилиятидир. Маълумки, обрў амал ёки ҳаётий тажриба билангина орттирилмай, унинг ҳақиқий асоси — шахснинг одамлар билан тўғри муносабати, ундаги одамийлик хислатларининг, бошқа ижобий хислатларининг уйғунлашувидадир. Психологик обрў — таъсир кўрсатишнинг энг муҳим мезонидир.

Мулоқотнинг перцептив томони

Мулоқот жараёнида одамлар бир-бирлари билан маълумотлар алмашиб, ўзаро таъсир кўрсатибгина қолмай, балки бир-бирларини тўғрироқ ва аниқроқ англашга, тушунишга ва идрок қилишга ҳаракат қиладилар. Бу томон шахсий идрок ва тушуниш муаммоси билан боғлиқдир. Биргаликдаги фаолият жараёнида шахсларнинг бир-бирларини тўғри тушунишлари на аниқ идрок қилишлари мулоқотнинг самарали бўлишини таъминлайди. Рус психологи А.А. Бодалев бошчилигидаги лаборатория бир-бирларини идрок қилиш механизмларини аниқлаш борасида қатор психологик қонуниятларни кузатган. Бундай механизмларга:

- идентификация;
- рефлексия;
- стереотипизация киради.

Идентификация шундай психологик ҳодисаки, бунда суҳбатдошлар бир-бирларини тўғрироқ идрок қилиш учун ўзларини бир-бирларининг ўрнига қўйиб кўришга ҳаракат қиладилар. Яъни, ўзидаги билимлар, тасаввурлар, ҳислатлар орқали бошқа бировни тушунишга ҳаракат қилиш, ўзини биров билан солиштириш (онгли ёки онгсиз) *идентификациядир*. Масалан, биринчи марта учрашувга кетаётган йигитнинг ички ҳолатини унинг ўртоғи ёки акаси тушуниши мумкин.

Рефлексия мулоқот жараёнида суҳбатдошнинг позициясидан, ҳолатидан туриб, ўзини тасаввур қилишдир, яъни *рефлексия, бошқа одамнинг идрокига тааллуқли бўлиб ўзига бировнинг кўзи билан қарашга интилишдир*. Чунки, бусиз одам мулоқот жараёнида ўзини аниқ билмаслиги, нотўғри мулоқот формаларини танлаши мумкин.

Стереотипизация одамлар онгида мулоқотлар мобайнида шаклланиб ўрнашиб қолган кўникиб қолинган образлардан шаблон сифатида фойдаланиш ҳолларидир. Ижтимоий стереотиплар ҳар бир шахсда у ёки бу гуруҳли кишилар ҳақида шаклланган образлардир. А.А. Бодалев ва унинг шогирдлари бундай стереотиплар баъзан мулоқотни тўғри йўналганлигини

таъминласа, бошқа ҳолларда эса ундаги хатоликларнинг сабаби бўлиши мумкинлигини кузатишган. Идрок ва тушуниш борасидаги бундай хатоликлар **каузал атрибуция** (лотинчасига “кауза” — сабаб, “атребуцио” — бермоқ, қўшиб бермоқ маъносини билдиради) деб аталади. Масалан, ўқитувчи билан ҳамсухбат бўлиб қолган одамда сухбат бошидаёқ “ҳозир одоб-ахлоқдан дарс беришни бошламасмикан” деган шубҳа пайдо бўлиши мумкин. Бу ҳам стереотип. Бундан ташқари, одамлар биринчи марта кўрган одам тўғрисида тасаввурга эга бўлиш мақсадида унинг ташқи қиёфаси билан характери ўртасида боғлиқликлар ўрнатишга ҳаракат қиларкан, шундай боғлиқликларни аниқлаш мақсадида А.А. Бодалев талабалар гуруҳига турлича қиёфали шахсларнинг фотосуратларини кўрсатган. 72 кишидан 9 таси ияги катта кишилар кучли ирода эгалари эканлигини, 17 таси пешонаси кенг одамлар ақлли эканликларини, 3 киши сочи қаттиқ одамларнинг қайсарроқ, қатъий эканликларини, 5 киши кичик бўйли одамлар ҳокимиятга интиланган, бошқалар устидан буйруқ беришга мойил, чиройли одамлар ё ўта ўзига бино қўйган ёки нодон бўлишлигини айтишган ва ҳоказо.

Табиийки, бундай фикрлар мутлақ тўғри эмас, лекин кишилар онгида авлоддан-авлодга ўтиб келаётган тасаввурлар шундай образларни шакллантирган. Нотаниш одам ҳақида тушунчанинг шаклланишида у ҳақида берилган бирламчи маълумот катта роль ўйнайди. Масалан, талабаларнинг икки гуруҳига бир хил портрет кўрсатиб, биринчи гуруҳда бу одам йирик олим, иккинчисида эса, бу — давлат жинойтчиси деб, унга иккала ҳолда ҳам ижтимоий-психологик характеристика беришларини сўраган. Кўрсатмалар ҳар хил бўлганлиги сабабли берилган таърифлар ҳам ҳар хил бўлган. Биринчи гуруҳдаги талабалар бу одам меҳнаткаш, меҳрибон, шафқатли, ғамхўр, ақлли бўлса керак, дейишган бўлса, иккинчи гуруҳдагилар уни — бешафқат, маккор, қатъиятли деб таърифлашган. Биринчи гуруҳдагилар портретдаги кўзларни доно, мулойим дейишган бўлса, бошқалар уларни ёвуз, бешафқат деб айтишган.

Шундай қилиб, ижтимоий перцепция ёки одамларнинг бир-бирларини тўғри идрок этиш ва тушуниш жараёни мулоқотнинг муҳим муаммоларидан биридир. Бу жараён психологик жиҳатдан мураккаб бўлиб, унда мулоқотга киришаётган томонларнинг ҳар бири алоҳида ана шу идрокнинг ҳам объекти, ҳам субъекти бўлиб фаолият кўрсатадилар. Идрокнинг объекти сифатида шахс қаралганда, унда ҳосил бўладиган “бошқа одам образи” нинг барча сифатлари ва қирралари назарда тутилади. Бундай образ пайдо бўлишига хизмат қиладиган белгиларга: ўша одамнинг ташқи қиёфаси, унинг кийиниши, ўзини тутиши, ҳиссий ҳолати, овози, нутқи, қилиқлари, юриши ва ҳоказолар қиради.