

Фарҳод МУСТАФОЕВ

**СУҲБАТДОШНИ
СИРЛИ
БОШҚАРИШ**

(Суҳбатнинг психофизиологик аспекти)

Тошкент - 2011

УДК: 159.91

ББК: 88.3

М 91

М 91 Мустафоев, Фарҳод
Суҳбатдошни сирли бошқариш (Суҳбатнинг психофизиологик аспекти) /Ф.Мустафоев – Т.: Yurist- media markazi, 2011.– 64 бет.

ISBN 978-9943-387-15-7

УДК: 159.91

ББК: 88.3

Тақризчилар: **Акрамова Ф.А.**–психология фанлари номзоди, доцент

Жўраев Н.С. – психология фанлари номзоди

Мазкур китобда АҚШ, Россия, шунингдек, Европа мамлакатларининг бошқариш тизимида қўлланиб келинаётган психологик технология, мулоқотнинг психофизиологик ва этик усуллари ёритилган.

Китобдан:

– бизнесмен ва тадбиркорлар;
– ҳуқуқшунос-юрислар, терговчи ва оператив ходимлар, судья ҳамда адвокатлар;

– психолог ва шифокорлар, тарбия аҳли ва ўқитувчилар;

– оммавий ахборот воситалари ходимлари;

Ўз иш фаолиятларида турли мулоқотга киришувчи шахслар, шунингдек, раҳбар ходимлар ҳамда талабалар, кенг китобхон оммаси манфаатдор бўладилар, деган умиддамиз.

© «Yurist-media markazi»
нашриёти, 2011 йил

ISBN 978-9943-387-15-7

© Мустафоев Фарҳод

КИРИШ

*Кимки маълумотга эга бўлса,
у дунёга эгадир.*

Ҳаёт ўта мураккаб шахслараро муносабатлардан таркиб топади. Бу муносабатлар кундалик ҳаётда юз берувчи айрим тортишувлар, келишмовчиликлар, тушунмовчиликлар, қарама-қаршилиқлар асосида шаклланади. Кундалик ўзаро мулоқотда касбларга оид турли учрашувлар, муносабатлар, танишиш, яқинлашиш, дўстлашиш сингари ҳаётнинг вазиятларга дуч келинади. Мазкур муносабатлар текис, осонликча, низосиз юз беради, деб бўлмайди. Чунончи характерлар хилма-хил, бизни ўраб турган одамлар эса турли-тумандир. Уларнинг тафаккур доиралари, қизиқишлари, орзу-ҳаваслари, кундалик турмуш ва келажакка муносабатлари турличадир. Шунинг учун ҳам баъзи одамлар ёқимтой, дўстлашишга аризийдиган бўлсалар, айримлари бунинг аксидир. Натижада, шахслараро дўстлик, қадрдонлик, шунингдек нодўстлик ва ажралиш табиий юзага келади.

Ишбилармонлар ва тадбиркорлар, баъзан аслини суриштирмай, масаланинг тағ-туғига етмай, ўйлаб-ўйламай юзаки маълумотлар оладилар ёхуд эшитадилар. Уни текшириб ўтирмайдилар-да, таваккал иш тутадилар. Бунинг натижасида мушкул аҳволга тушиб қоладилар. Минг афсуски, отилган ўқни ортга қайтариб бўлмайди.

Дейлик, журналист, шифокор ёхуд терговчи ўзининг касб-маҳоратига ишонади-да, шарт-шароит, вазият ва масалани чуқур ўрганиб таҳлил қилмай туриб, текширув, суҳбат, муолажа ёки терговни бошлайди. Бу эса, ўзига хос муаммоларни келтириб чиқаради.

Юқорида қайд этилган барча камчиликларнинг асосида битта ҳақиқат ётади. Яъни, асл маълумотнинг етишмаслиги, мавжуд масаланинг чуқур ва атрофлича таҳлил қилинмаганлиги, жараённинг эса бошлаб юборилганидир. Шунинг учун психологлар: «Маълумотга эга бўлмасдан мулоқотга киришма», деб огоҳлантирадилар.

МАЪЛУМОТ ОЛИШ ВА УНИ ТАҲЛИЛ ҚИЛИШ

Хоҳ терговчи ё оператив ходим, хоҳ психолог ёки шифокор-ҳаким, бизнесмен ё худ тадбиркор бўлсин, у, энг аввало, атрофдан келаётган барча маълумотларни қабул қила билиши, ёдда сақлаб қолиши ва тўғри таҳлил этиши жуда муҳимдир. Баъзан айрим маълумотлар мутлақо кераксиздай тасаввур уйғотади, мутахассис эса унга бефарқ иш тутади. Масала чигаллашгандан сўнг, унинг ечимини топа олмайдилар, сабабини эса тушуниб етмайдилар. Шунинг учун унинг таҳлили, ҳар қандай гап, ҳатто товуш муҳим маълумотларга эга бўлиши мумкин. Фойдали ҳисобланган маълумотда қуйидаги уч асосий белги бўлиши шарт:

- маълумотнинг тўлиқлиги;
- маълумотнинг ҳаққонийлиги;
- маълумотнинг вақтга ҳозиржавоблиги.

Чин мутахассис тўлиқ маълумотга эга бўлмоқчи бўлса, у фактни фикрдан, фикрни эса таҳлил этилган хабардан ажрата билиши лозим.

Факт содир бўлган воқеа, ҳодиса ва ҳолатни билдиради. Фикр – фактга бўлган шахсий муносабат, таҳлил эса ҳодиса, ҳолат ҳамда хабарни ҳар томонлама баҳолашдир.

Аксарият ҳолларда содир бўлган воқеа ё худ гапни ўзгалардан эшитиб, унинг фикрида қоламиз, шу аснода иш юришиб янглишамиз, чунки маълумот олишда учинчи босқични назарда тутмай хатога йўл қўямиз.

Маълумот олишни журналист ёки терговчи мисолида кўриб чиқайлик. Бу фойдадан холи эмас, чунинчи уни ҳар қандай оператив ходим, ҳаким, ишбилармон-бизнесмен ўзига мос ҳолда ўзлаштириб фойдаланиши мумкин. Маълумот олиш жараёнида, аввало, тўрт савол билан мурожаат этилади:

«Бу шахс тўғрисида нимани билишим керак?»

Мазкур савол мақсадни амалга оширишда аниқликка эришишга ёрдам беради. Ҳолбуки, ҳар қандай шахс кўлаб маълумотларга эга бўлиши мумкин, аниқлик эса мақсаднинг зарурият даражасини белгилайди.

«Шахс тўғрисидаги маълумот қаердан, қандай қилиб олинади?» (Фуқаролар йиғинидан, корхонадан, расмий ва норасмий ҳужжатлардан).

Бу савол маълумот зарур бўлган шахснинг ўз ҳаракатларини аниқ белгилашига имкон беради.

«Бу маълумотни бинадиган шахс ким?»

Бу саволга жавоб беришда маълумот йиғайётган шахсимизни ўраб турган яқин одамлар ҳисобга олинади ва атроф-муҳит билан боғланган ҳолда мақсадга эришилади.

«Бу маълумотни қандай қилиб олиш мумкин?»

Сиз, биринчи, иккинчи, учинчи саволларга тўлиқ ва аниқ жавобларни олсангиз, ўз-ўзидан тўртинчи саволни ечишга яқинлашасиз.

Юқоридаги саволларнинг ечимига эришиш кейинчалик бизни ноқулай вазиятдан қутқаради, мақсадга эришишда тўғри режа тузишга кўмак беради. Шундай қилиб, биз қизиққан шахсимизни бошқара олиш ва унга таъсир ўтказиш имкониятига эга бўламиз.

Чин профессионал даражага етишда ҳар биримиз ушбу коммуникатив фазилатларга таянишимиз лозим: сабр-тоқат, ирода, қизиқиш, диққат, мантиқий фикрлаш ва ҳурмат-эътибор.

Тажрибали журналист, оператив ходим олинган маълумотларни қуйидаги асосда таҳлил эта бошлайди:

- олинган маълумотларнинг ҳаққонийлиги ва муҳимлигини, ундан фойдаланиш даражасини баҳолайди;
- бошқа маълумотлар билан солиштиради, бу муқоясада ўзининг ички туйғулари ҳам иштирок этади;
- мазкур маълумотни ҳар томонлама бойитиш учун яна қандай қўшимча маълумот кераклигини белгилайди;
- барча маълумотларни самарали қўллашга ҳаракат қилади.

Олинган маълумотларни баҳолашда, унинг қаердан олинганлиги ва даражасини белгилаб олиш муҳим.

Олинган маълумотларни асосан уч турга бўлишимиз мумкин:

Очиқ маълумот. Бундай маълумотларни олишда одамлар орасида юрган миш-миш гаплардан, газета-журналлар, телевидение материалларидан фойдаланилади.

Ярим махфий маълумот. Айрим ташкилотлар ёхуд уларнинг ходимлари томонидан назоратга олинган маълумотлардир.

Махфий маълумотлар. Сир сақланадиган маълумотлар.

Маълумот олинадиган манбани таҳлил этишда, юқоридаги уч турни, яъни, очиқлик, ярим очиқлик ва махфийликнинг ҳаққонийлигини эътиборга олган ҳолда баҳолашимиз зарур.

Кўрсатиб ўтилган мазкур умумий ҳолатлар шахсни ўрганишда қўлланади. Ваҳоланки, ҳар бир инсон ҳақида миш–мишлар юради, газета ва журналларда, телевидениеда материаллар берилади. Шу билан бир қаторда шахс тўғрисида ўзи тўлдирган турли хил ҳужжатлар, билдиришномалар мавжуд бўлади. Уларни шахснинг яқин қариндошларидан, таниш–билишларидан олиш мумкин.

Шахсдан маълумот олишда тарихан бир неча усуллар қўлланади. Булар суҳбат, сўроқ, қийноқ (зўравонлик) ва ҳар хил йўллар билан оғдириб олиш кабилар.

Мен маълумот олиш услубларини қўллашда қуйидаги усулларга монелик қилган бўлардим: қийноқ, азоблаш, зўравонлик, телефон суҳбатларини хуфя эшитиш, ҳужжатларни ўғирлаш, фармокологик таъсир этиш.

Инсон омили, инсоннинг психологик механизмларини яхши билган мутахассис ҳеч қачон ўз фаолиятида инсонга зўравонлик ёки шунга ўхшаш нозтик услубларни қўллашни афзал кўрмайди.

ШАХСДАН МАЪЛУМОТ ОЛИШ ВА ТАНИШИШ

Ҳар қандай шахс билан танишишдан олдин, аввало мақсадингиз ва вазифангизни аниқ белгилаб олишингиз лозим. Танишувда сиз кўпроқ суҳбатнинг ижобий интиқомига интилинг. Шунчаки пала–партиш, мақсад–режасиз танишиш ҳаётингизга, иш фаолиятингизга, ички ҳис–туйғуларингизга таъсир этиши, маълум қийинчиликлар туғдириши мумкин. Уларни истисно қилиш учун, биринчидан, қанча вақт мобайнида сиз у билан яқинлашишингизни, қолаверса, қандай имкониятлар яратишингизни аввалдан аниқлаб олинг.

Бу соҳадаги фаолиятингизни асосан учта пунктда режа-лаштиринг:

- шахс ҳақида маълумот олишдаги дастлабки тайёргарлик;
- танишиш;
- танишишни чуқурлаштириш.

Биринчи босқичда сиз шахснинг исми, отасининг исми, фамилиясини билишингиз, унинг миллати, қаерда туғилганлиги, мучали, қариндош–уруғлари, айниқса, ота–онаси тўғрисида тўлиқ маълумотга эга бўлишингиз керак.

Шунингдек, у ҳақда қуйидаги қўшимча маълумотларни ҳам билишингиз зарур:

- лақаби, тахаллуси, уларнинг нега берилганлиги;
- таржимаи ҳолида нималарни яшириши, ёшлигида содир бўлган воқеа–ҳодисаларни яшириш сабаблари;
- қайси қариндош–уруғларидан ўзини тортиши;
- соғлиғи тўғрисидаги маълумотларни сир тутиши.

Бундай маълумотлар шахснинг расмий ва норасмий ҳужжатлари, яқин танишлари, қариндошлари, қўшнилари ҳамда иш жойидаги ходимлардан олинади.

Оилавий аҳволи. Оиласининг таркиби, никоҳ тўйининг санаси, рафиқасининг миллати, оила аъзолари тўғрисида қисқача маълумотлар, айниқса, болаларга ҳамда рафиқасига бўлган муносабати.

Қариндош–уруғлари. Шахсга яқин кишилар тўғрисидаги маълумотлар, улар ўртасидаги муносабатлар, бориш жойлари, қизиқишлари ва бу қизиқишларнинг уларни қай даражада бирлаштириши ёки узоқлаштириши.

Диний дунёқараши. Қайси динга мансублиги, дин ва диний оқимларга бўлган муносабати, намоз ўқиши, масжидга бориши, аъъанавий урф–одатларга амал қилиши, ирим–сиримларга ишониш–ишонмаслиги.

Секс. Сексуал ориентацияси, сексуал активлиги ёки пассивлиги, қандай сексуал партнёрларни исташи, (тўла ёки озгин, бўйи баланд ёки паст, сочи қора ёки сариқ). Сексуал партнёрлар билан учрашиш жойи, индивидуал учрашувлар ёки учрашувларнинг бошқа шахслар томонидан ташкилланishi.

Маълумоти ва касби. Қаерда ва қачон, қайси ўқув юртини тугатганлиги, дипломининг ҳаққонийлиги, ким билан ўқиганлиги, студентлигида ким билан, қайси студентлар билан, қайси ўқитувчилар билан яхши алоқада бўлганлиги, олган касби бўйича ишлаш ёки ишламаслиги ва нима учун ишламаслиги, нечта тилни билиши ва ҳоказо. Бундай маълумотларни ҳам бемалол у билан ўқиган шахслардан олиш мумкин.

Ҳаётидаги, иш фаолиятидаги ўзгаришлар. Қачон, қаерда ишлаган ва нима учун кетган, эски ишлаган жойидаги ходимлар билан ҳозирги алоқаси.

Ҳаётидаги қизиқарли воқеалар. Уяладиган ҳоллар, бу воқеаларни яшириш сабаблари, воқеаларда қатнашган шахслар.

Соғлиғи ва касалликлари. Ёшлиги, ўсмирлигида қандай касалликлар билан оғриган, соғлиғининг ҳозирги ҳолати, қайси касалхонада ёки поликлиникада даволанган, уни даволаган шифокорлар.

Турмуш шароити. Ижтимоий аҳволи, уйдаги хоналар сони, унда неча киши яшайди. Хоналарнинг безатилиши ва жиҳозлар – мебель, гилам, идиш–товоқ ва ҳоказоларга бўлган эътибори, қизиқиши.

Молиявий аҳволи. Маоши, қўшимча даромадлари, пулга муносабати, тежамкорлиги, исрофгарчилиги, кимдан ва қачон қарз олганлиги, қайтарганлиги.

Бир қарашда бу маълумотлар кулгили бўлиб туюлиши ҳам мумкин. Мабодо, кимдандир ахборот олмоқчи, ким биландир узоқ вақт ҳамкорлик, қариндошчилик ришталарини боғламоқчи бўлсангиз, зинҳор юқорида таъкидланган кўрсатмалардан воз кечманг.

Ахир, беҳудага: «Кимгадир қиз узатмоқчи ёки ўғлингни уйлантирмоқчи бўлсанг, унинг етти пуштини суриштир», дейишмайди. Оддий суҳбат чоғида, биринчи танишувда бизни айнан шу масалалар жуда қизиқтиради. Ёки нотўғрими? Хуллас ўзгаларга таъсир этишда юқорида келтирилган омилар муҳим рол ўйнайди. Улар узоқ муддатлик мулоқот ва дўстликнинг гарови ҳисобланади.

Танишувдан олдин, биринчи галда, ўзингизни унга нисбатан физиологик жиҳатдан тайёрлаб олинг. Мақсадингиз аниқ–равшан бўлишига эришинг. Улар қуйидагича бўлиши мумкин:

- уч ойга мўлжалланган танишув;
- олти ойга белгиланган танишув;
- бир неча йилга мўлжалланган дўстлик.

Дастлабки танишув арафасидаги психологик тайёргарликнинг услублари: ташқи кузатиш ёки кўргазмали воситалардан фойдаланиб кузатиш. Танишмоқчи бўлган шахсингизнинг физиологик, жисмоний кўринишини ўрганиш муҳим аҳамият касб этади. Энг аввало, қуйидаги белгиларга эътибор беринг:

- бўйи (паст, ўрта, баланд);
- тана тузилиши (атлетик, калта, ўрта, бўш, тўлик);
- вазни (енгил, ўрта, оғир);
- кўзи (шакли, ранги, тузилиши, нуқсонлари);
- сочи (хили, ранги, қалин–сийраклиги, қаттиқ–юмшқоқлиги);
- тишлари (катта–кичиклиги, ранги, жойлашиши);
- махсус томонлари (тананинг пропорционал тузилиши,

баданнинг чизиқлари, татуировкалар);

- қулоғи (шакли, махсус белгилари).

Кейин шахснинг функционал белгиларини аниқланг. Унда қуйидагиларга эътибор беринг:

– қадам ташлаши – юрганда оёқ ва қўллар ҳамда бош ҳаракати;

– қўл ва панжа ҳаракатлари – бу ҳаракатларнинг чаққонлиги, очиқ ва ёпиқ сиқимлар;

– юз мимикаси – мимика характери, бойлиги, тез ўзгариши, аниқлиги;

– табассуми – табассумининг турлари, сабаблари ва хусусиятлари;

– овози – баланд–пастлиги, тембри, майинлиги;

– нутқи – тез–секинлиги, акценти ва бошқа хусусиятлари;

– бадан терисининг динамикаси – ранги, рангининг ўзгариши, терлаши.

Мазкур этап шахснинг умумий тузилиши тўғрисида маълумот бериб, уни яхши англашга, ёдда сақлашга, вақти келганда тасаввур қилишга, бошқалардан ажратиб олишга ёрдам беради.

Одамни бундай эслаб қолишга ўрганиш, диққат ва хотирангизни ўткирлаштиради, профессионаллик даражангизни оширади.

Шахснинг индивидуал характеристикасини англаш унинг ташқи қиёфаси ва хатти-ҳаракатини таҳлил этишдаги тажрибангиз орқали ошиб боради.

ТАШҚИ ВАЗИЯТЛАРНИНГ СУҲБАТГА ТАЪСИРИ

Ҳақиқий спортчи бўлиб етишиш узоқ вақт турли машқларни бажариш, спорт техникаси ва услубини эгаллашни талаб этади. Мундоқ қараганда, ойлар-йиллар мобайнида спортчи ҳаракатларни такрор-такрор бажараётгандай туюлади. Машқларни қанча кўп қайтарса, ўз олдидаги қийинчиликларни шунча енгиб боради. Суҳбат олиб боришдаги тажриба ҳам худди шундай, услублар қайта-қайта кузатув ва таҳлиллар билан бойийди, суҳбатдошни ўрганиш, бошқариш шунчалик осонлаша боради.

Бу йўлни босиб ўтишда баъзан майда-чуйда, эътиборсиз, диққат марказингиздан ташқаридаги унсурларга ҳам эътибор беришингизга тўғри келади. Суҳбатни ўтказишда, уни ижобий ҳал этишда об-ҳаво, вақт, ойнинг тўлган-тўлмаганлиги, қуёшдан келаётган магнит тўлқинлари таъсири ҳам эътиборингиздан четда қолмаслиги керак:

** Совуқ кунларда, қуруқ ҳавода инсоннинг кайфияти кўтаринки, интеллекти юқори бўлади.*

** Туманли, намлик ошган кунларда эса, аксинча, инсоннинг кайфияти тушкун, ишдаги фаоллиги паст бўлади.*

** Янги ой одамда яхши кайфият, келажакка ижобий қараши туйғуларини уйғотади.*

** Ой тўлган кунларда одамнинг ҳис-туйғулари анча жўйшқин бўлади.*

** Кеч соат 19 лар чамасида одамнинг эмоционал-психик ҳолати бир мунча ўзгаришларга юз тутиб, гоҳо бўғилишга, диққат бўлишига олиб келиши мумкин.*

** Инсоннинг хотира ва диққати эрталаб соат 8 дан 12*

гача ва кеч соат 21 дан кейин яхши жамланган бўлади, ишида унум, фаоллик кузатилади. Тушликдан сўнг, бир ёки бир ярим соат давомида ишчанлик пасаяди.

Одатда, ҳафтанинг душанба куни оғир кун ҳисобланади. Бу гапда катта маъно бор. Психологларнинг айтишларича, жума кунидан бошлаб аналитик хусусиятлар билан шуғулланадиган чап мия фаолиятини сусайтириб, асосий ишни ўнг мияга ўтказилади. Ўнг мия эса эмоционал-интуитив хусусиятларга кўпроқ боғланган бўлади. Ҳафтанинг бундай кунларида жиддий иш ёки машғулот билан шуғулланишни, ҳатто, отабоболаримиз ҳам беҳуда таъкидлашмаган.

СУҲБАТНИНГ КЕЛИБ ЧИҚИШИ

Ҳар бир инсон ҳаёти давомида доимо бошқалар билан мулоқотга киришади. Бу ҳаётий зарурият ҳисобланади. Мулоқотда бўлмаган шахс аста-секин психологик патологияга дучор бўлади, ҳаётдаги мақсадини йўқота бошлайди. Демак, мулоқот ҳам худди нафас олишдек, зарур ва ҳаётий омилдир. Кўп ҳолларда мулоқотнинг асл негизидан нима туради деган саволга жавоб берганимизда, ахборот алмашинувини кўзда тутамиз. Лекин бу, мулоқотнинг асл мақсади эмас, балки вазифасидир. Чунки мулоқотнинг негизидан асосан тан олиш туради. Демак, инсон ўз ҳаёти давомида, энг аввало, ўзини тан олишларини истайди. Тан олиш ижобий ва салбий тан олишга бўлинади.

Киши мулоқотда суҳбатдоши томонидан ижобий тан олинмаса, беихтиёр салбий тан олдиришга уринади. Қандай қилиб бўлмасин, уни тан олишга мажбур этади. Тан олдириш, *вербал* – сўз орқали ва *новербал* – сўзсиз ҳаракатлар орқали намоён бўлади.

Новербал деганимизда, юқорида айтганимиздек, фақат ҳаракатларни назарда тутамиз. *Вербал* эса, сўз орқали мурожаат этишдир.

Ота-она болалари билан гаплашганда, нутқи ва ҳаракатларида онгсиз равишда: «тан ол», «мен сени отангман» ёки «онангман», «мен ақллироқман», «мен сенга шу тарзда муро-

жаат этишга ҳаққим бор», деган тан олдиришни сингдирадилар. Бундай тан олдириш боланининг мукамал инсон тарзида шаклланишига ўз-ўзидан салбий таъсир этади, ўзаро туншунмовчиликларга олиб келади.

Корхона раҳбари, новербал хатти-ҳаракатлари орқали, кийиниши, ўзини тутиши, хизматчиларга «мен сенларга нисбатан ҳукмдорман, ақллироқман, демак, менинг фикрим ҳаққонийроқ», деган тан олишни ўтказади. Хизматчи эса, ўз ҳаракатлари билан тан олмаганлигини намоён қилиб қўяди. Оддий фуқаролар суҳбатида ҳам бундай ҳолатлар ўз-ўзидан кўриниб туради. Ўзаро суҳбатда қайсидир томон: мен кўтарилаётган масалани сендан яхшироқ биламан, менинг фикрим ўткирроқ, билимим чуқурроқ, хоҳласам ёрдам бераман, хоҳламасам йўқ деган йўналишда олиб бориши мумкин. Иккинчиси эса, буни ижобий ёки салбий қабул қилади.

Демак, ҳар бир суҳбатнинг негизиди, энг аввало, тан олиш ётади. Шунинг учун суҳбатга киришишда эҳтиёткорлик билан бўлажак суҳбатни мақсадли равишда олиб боришингиз ижобий натижа беради.

Объектни ўрганиши ва унга баҳо бериши. Бунда биз суҳбатдошимизнинг юз мимикаси, хатти-ҳаракатларига қараб унинг умумий эмоционал ҳолатини баҳолаймиз, бизни ижобий ёки салбий тан олишини аниқлаймиз.

Объект билан ижобий алоқага киришиши. Бундай алоқа мослашиш усули билан амалга оширилади.

Ҳамкорлик даражасига эришиши. Ҳамкорликка асосан объектнинг сизга ва сиз кўтараётган масалага қизиқишини уйғотиш йўли билан эришилади.

Аниқ муаммони муҳокама этиши. Бу ҳолатда биз кўтарилаётган муаммога объектнинг муносабатини белгилаб оламиз.

Маълумотга эга бўлиши. Объектнинг суҳбат чоғидаги хатти-ҳаракатларига, овозининг тембри, баланд-пастлигига чуқур эътибор бера туриб, унинг асл фикрини, муносабатини аниқлаш.

Ишонтириб таъсир этиши. Бу босқичда маълум аргументларга асосланган ҳолда объект психоконплексларига таъсир этиб, ютуққа эришилади.

Юқорида келтирилган олти босқич суҳбатдошнинг сизга нисбатан ижобий ёки салбий тан олишини бошқаришга кўмак беради ва унинг тўрт пунктини келтириб чиқаради:

1. Тайёргарлик.
2. Суҳбатда сизга зарур бўлган суҳбатдошнинг психоэмоционал ҳолатини яратиш.
3. Суҳбатни сизга керак бўлган аснода олиб бориш.
4. Суҳбатни ижобий тарзда тугатиш.

ТРАНСФЕР

Трансфер термини илк бор З. Фрейднинг психоанализида қўлланилган. Уни кейинчалик ҳар қандай инсоний муносабатдан олдин келувчи феномен деб номлади.

Тангри инсон миясини шундай мукамал яратганки, унинг хотира қолипларида (матрицаларида) нафақат ёрқин, сезиларли нарса ва ҳодисалар, балки ҳаётда учраган салбий мулоқотнинг турли жиҳатлари ҳам из қолдиради. Бу из кейинчалик янги танишнинг сиймосини чоғиштириш, баҳолашга хизмат қиладиган мезон вазифасини ўтайди. Бундан ташқари, у янги танишга кишининг ҳиссий эмоционал туйғуларини ҳам ўтказади.

Масалан, меҳмонга борганда, янги танишган одам олдида ўзингизни ноқулай ҳис қила бошлайсиз. Бу шундан далолат берадики, янги одам қачонлардир хотирангизда салбий из қолдирган образни эслатади. Демак, хотирангиз захираларида бунга ўхшаган шахс қачонлардир салбий из қолдирганлиги учун сиз унга ўзингизнинг салбий муносабатларингизни ўтказасиз.

Агарда сизни яқин қариндошлар, дўстлар кинодаги ижобий қаҳрамонлар, артистлар билан солиштиришса, сиз ўзингизни анча яхши ҳис қила бошлайсиз, суҳбатнинг яна давом этишини хоҳлайсиз. Бу ижобий трансфернинг намоён бўлишидир.

Асосий илдизлари ўтмишимизга бориб тақалувчи трансфер бизнинг онг ости, мимика ва хатти-ҳаракатларимиз орқали намоён бўлади.

Трансфернинг намоён бўлиш қонунларини билган ҳолда, уни бошқаришингиз мумкин. Масалан, суҳбат давомида суҳбатдошингизга ижобий таъсир қилган одамларни аниқлашга ҳаракат қилинг. Унинг кимлигини, ёшини, фаолияти ва яшаш жойини билиб олгач, суҳбатдошингизга бу одам ҳақида гапириб бериш имкониятини яратинг. Севимли инсон тўғрисида гапира туриб, онгсиз равишда унга бўлган туйғуларини сизга ўтказа бошлайди.

Шундай қилиб, агарда суҳбатдошингиз, мижозингиз ёки дўстингиз:

– учрашувга ўз вақтида ёки белгиланган вақтдан олдинроқ келса;

– сизни, сизнинг хатти-ҳаракатларингизни, кийимингизни, сиз билан боғлиқ бўлган бошқа нарсаларни ўз яқинлари билан солиштирса;

– ўз фарзандлари, оиласи, ёшлиги ҳақида гапириб берса;

– сизга сезиларли ҳурмат белгиларини кўрсатса;

– суҳбатни очиқ хатти-ҳаракатлар ва очиқ кўнгил билан давом эттирса, билингки, сиз тўғри йўлдан бораёсиз, ижобий трансфер жараёни кечмоқда, яъни алоқа йўлга қўйилган.

Агар у:

– учрашувга кеч қолса ёки умуман келмаса;

– хижолат чекса ёки синовчан нигоҳ билан хонангизни кўздан кечирса;

– сизни тўғри тушунмаганлигингиздан қўрқса;

– эътибор белгиларини кўрсатмаса;

– суҳбатда ёпиқ хатти-ҳаракатлар ва ҳолатларда турса;

– соатига қарайвериб безовта бўлса, трансфер салбий кечмоқда.

Сиз, яхшиси, суҳбат олиб бориш услубингизни ўзгартиришингиз ёки қулай пайт келмагунча, мулоқотдан воз кечишингиз керак.

Самарали суҳбат қилишнинг иккинчи муҳим жиҳати, бу – *мослашиш*дир.

Ҳар қандай инсоннинг фикр юритиши, ҳис-туйғулари ва ҳаракатлари ўзаро боғланган бўлади. Миямиздаги ҳар қандай пайдо бўлаётган фикр маълум бир эмоционал турткига,

мушаклардаги ўзига хос ўзгаришларга, яъни жисмоний ҳаракатларга олиб келади. Жисмоний ҳаракатлар маълум бир эмоционал ўзгаришга ва фикр пайдо бўлишига сабаб бўлади. Демак, суҳбатдошимизни ҳис қилиш, унинг хоҳиш-истаклари, фикрларини тушуниш учун энг аввало, биз унинг хатти-ҳаракатларига, мимикасига мослашишимиз керак.

Бундан ташқари, шахслараро мулоқот соҳасидаги сўнгги тадқиқотлар шуни кўрсатмоқдаки, инсон ўз суҳбатдошини ҳар доим бирдай қабул қилавермайди.

Суҳбатдошни ёқтиришнинг:

55 фоизи – унинг мимикаси, хатти-ҳаракатлари, ўзини тутиб туриши, кўз ҳаракатлари, нафас олиши орқали;

38 фоизи – овоз, овоз оҳанги, баландлиги, унинг тебраниши орқали;

7 фоизи – сўзлар ва нутқ орқали рўй беради.

Юқоридагиларни ҳисобга олиб, суҳбат давомида ҳамсуҳбатингиз билан ҳамжиҳатликда нафас олишга ҳаракат қилинг, шунда сиз унинг ўтиришига, мимикасига ва фикрлашига мослашиш лозимлигини англайсиз.

Мослашиш техникасидан муваффақиятли фойдаланиш учун куйидаги алгоритмга қатъий риоя қилиш керак:

– умумий туриш ҳолатига мослашиш;

– нафас олишига мослашиш;

– хатти-ҳаракатлари ва мимикасига мослашиш;

– овози ва нутқига мослашиш.

Ҳар бир ҳаракат ва туриш ҳолатини ойна сингари акс эттириш ҳам тавсия этилмайди, чунки бу тескари натижа бериши мумкин.

Масалан, мабодо ҳамсуҳбатингизнинг қўллари қовуштирилган, ёпиқ ҳолатда турса, сиз бармоқларингизни жуфтлаштириш орқали секингина қўлингизнинг ёпиқ ҳолатига ўтишингиз мумкин.

У жағини қўли билан ушлаб турса, сиз бир қўлингизни юзингизга теккизиб туришингиз мумкин ва ҳоказо.

Суҳбатнинг кейинги босқичига ўтиш олдидан сиз мослашишнинг қанчалик чуқур кечганига ишонч ҳосил қилишингиз керак. Бунинг учун масаланинг муаммо моҳиятини тушу-

ниш жараёнида ўз хатти-ҳаракатларингиз, овозингиз оҳангини ва туришингизни ўзгартиришга тўғри келади. Агар мослашиш тўғри кечган бўлса, суҳбатдошингиз сизнинг хатти-ҳаракатингиз ва мимикангизни такрорлайди. Булар қаторида мослаша туриб, у сизнинг фикрингизга ва демакки, муаммога сизнинг нуқтаи назарингиз орқали қарай бошлайди. Энди, сиз суҳбатда ўз-ўзидан бошловчи вазифасини ўтайсиз.

Суҳбатнинг бу босқичида сиз нутқингизнинг тезлиги ва оҳангидан усталлик билан фойдаланишингиз керак. Пауза, овоз оҳангини ўзгартириш орқали сиз сўз маъносини ҳам ўзгартиришингиз ва эҳтиёткорлик билан гапни бошқа томонга буриб кетишингиз мумкин.

Сизнинг юмшоқ, тинчлантирувчи оҳангингиз, тўлқинсимон овозингиз ўз-ўзидан гипностик таъсир қила бошлайди.

Педагог, психолог, врач, ҳуқуқшунос ва исталган бошлиқнинг профессионал маҳорати ўз овози, унинг тебраниши, оҳангини бошқара олиш қобилиятига боғлиқ бўлади.

УНУТМАНГ: овоз ҳам суҳбатдошингизнинг онгига киришга имкон берувчи муҳим воситадир. Овознинг эшитилиши тананинг ҳолатига боғлиқ ва оёқ мушаклари, товонлар жойлашиши бунда муҳим рол ўйнайди.

** Овоз жалб қилиши, ишонтириши, мадҳ этиши, ухлатиши, ром этиши мумкин.*

** Овоз одамни узоқлаштириши, зўриқтириши, тўхтатиши ва фалаж қилиб қўйиши мумкин.*

** Ўз нутқингизда артистлик ва сунъийликдан қочиб, самимий бўлишга ҳаракат қилинг.*

Ҳар куни овозингизни:

– тебранувчан, тинч, ишончли, илиқ, ғамхўр, маъноли бўлиши учун машқ қилинг;

– овозингизда мавжуд ишончсизлик, қўполлик, қўрқоқлик, қалтираш, нафрат ва қасос оҳангидан сақланинг.

УЧРАШУВ ЖОЙИНИ БЕЛГИЛАШ

Ота-боболаримиз қолдирган мерос урф-одатлардан бири – меҳмонни, суҳбатдошни уй тўрига ўтказиш, юқорига чиқариш, олдинга ўтказиш каби ҳурмат белгиларидир. Унга

ҳамиша катта эътибор берилган. Бу инсоннинг ҳурмат ва социал статусини белгилаган. Маросимга, учрашувга таклиф қилинадиган шахслар ўч кун олдин огоҳлантирилган. «Фақат итлар ва мушуклар тўйга таклифсиз боради» деган иборалар тез-тез учраб турган. Қайси хонага кимларни ўтказишга катта эътибор берилган. Мазкур масалалар жой психологиясида ҳали-ҳануз ўрганиб келинади. Психологларнинг таъкидлашларича, тоқ меҳмонлар доирасида жуфт доирага нисбатан тушунмовчилик, бир-бирига қаршилиқ камроқ бўлади. Айтишларича, Муҳаммад пайғамбаримиз ҳам тоқ сонларни яхши кўрган эканлар. Шунинг учун учрашувдан аввал учрашув жойини белгилаб олиш катта аҳамиятга эга.

Учрашувларнинг ижобий ўтиши учрашув ўтказиладиган жойлар билан ҳам боғлиқ. Учрашувларни уйда, табиат қўйнида, боғда, кафедра ва кабинетда ўтказиш мумкин. Учрашув давомидаги яхши мусиқа, хонанинг жиҳозланиши, дастурхоннинг безатилиши, овқатнинг мазаси, хизмат қилаётган шахсларнинг ташқи кўриниши суҳбатдошларнинг бир-бирини тушунишларида катта рол ўйнайди. Психологик жиҳатдан бунда шахс ўзига ёқимли муҳитда, дидига мос тушган нарсани ўз-ўзидан учрашувни ташкил этган шахсга ўтказилади.

Бундай учрашувда сизга зарур шахсга ёқмайдиган бошқа шахс даврага қўшилиб қолса, унга бўлган салбийлик оз бўлса ҳам учрашувни ташкил қилган шахсга ўтиши мумкин. Ҳар бир учрашувни ташкил этишдан олдин сиз бу учрашувнинг аниқ вақтини белгилаб олишингиз керак. Шошилиш, вақтнинг зиқ бўлиши ўз-ўзидан учрашувнинг мазмун-моҳиятига салбий таъсир кўрсатади.

ТАНА ВА ХАТТИ-ҲАРАКАТЛАР ТАҲЛИЛИ

*Ҳаракатларга эътибор бер
ҳамда сўзларга қулоқ сол.*
Самарқандий

Инсонда кечаётган фикрнинг шаклланиши шахснинг эмоционал ҳолатига дарҳол таъсир этиб, уни ўзига бўйсундира бошлайди. Шу билан бир қаторда эмоционал ҳолат шу заҳоти ўзига мос бўлган бошқа хатти-ҳаракатларни уйғотади. Бу хатти-ҳаракатлар эса, ўз-ўзидан пайдо бўлаётган фикрнинг намоиши бўлади. Юқорида айтилганидек, суҳбатдошнинг фақат гапирётган гапларини эмас, балки унинг умумий туриш ҳолатини, қўл ва оёқ ҳаракатларини онгсиз равишда англаймиз ва баҳо берамиз. Суҳбатда, учрашувда кузатиш ёки назорат пайтида биз бемалол шахснинг умумий ҳолатини «ўқиб» олишимиз мумкин. Агарда суҳбатдошнинг фикрини ўқимоқчи бўлсангиз, қуйидаги ҳолатлар ва уларнинг таҳлилини эсда тутинг:

Иккала қўли орқа томонда, оёқлари елка кенглигидан оз-моз кенгроқ ҳолатда турган бўлса, бу – агрессия, яъни ўзига ишонч ҳамда сексуал кучининг намоён бўлишидир.

Оёқлар шу ҳолатда, қўл панжалари бошининг орқа томонида бир-бирига туташган ҳолда турса – менсимаслик, бошқа одамларга нисбатан ўзини катта олиш.

Оёқлар бир-бирига яқин, бир оёқнинг тиззаси оз-моз эгилган, бош эгик, пастга қараган бўлса – айбдорликни сезиш, қўрқув.

Бошни оз-моз орқага ташлаб, нигоҳни тепадан суҳбатдошга йўналтириш – ишонмаслик, менсимаслик, ўзини юқори тутиш.

Бошнинг оз-моз чап ёки ўнг тарафга эгилиши – қизиқувчанлик белгиси.

Стул чеккасида ўтириб туриб, товонни оз-моз кўтариб туриши – қўзғолишга тайёр бўлиш, олинган буйруқни дарҳол бажариш.

Оёқни кериб ўтириши – ўзига ишониш, ўз фикрига эга бўлиш, шу билан биргаликда, бундай ўтириш бу шахснинг сексуал қуввати белгиси ҳамдир.

Ўтирган ҳолатда бир оёқ учининг эшикка қаратилиши – суҳбатдан қониқмаслик, чиқиб кетиш фикрининг намоён бўлишидир.

Ўтирган ҳолатда оёқларнинг пастки қисми бир-бирига тегиб туриши – ҳаяжонланиш, шошилиш.

Бирданига туриб кетиши – суҳбатдан совиш, қандайдир қарорга келиш, зерикаш.

Тирсақларни столга тираб, қўлнинг бош бармоғи билан жағни тутиб туриши – менсимаслик, бирор нарсага танқидий фикр билан қараш.

Жағни қўл кафтлари билан ушлаб туриши – зерикаш.

Оёқлар тизза устида мингашиган, қўл панжалари бир-бирига боғланган ҳолатда тепа оёқ тиззасини ушлаб туриши – ўйланиш.

Суҳбатдошнингизни чуқурроқ ўрганмоқчи бўлсангиз, уни суҳбат пайтидаги ҳаракатларига, қўлида ушлаб турган предметларига эътибор қаратишингиз керак бўлади. Масалан, сигарет тутунини тепага пуфлаш ўзига ишонишни белгилайди. Пастга пуфлаш эса ўзининг ҳақиқий фикрини яшириш, қўшилмаслик, сигаретнинг кулини тез-тез кулдонга тушириш қандайдир фикрларни таҳлил қилаётганлигини белгилайди. Савол бераётганда сигаретни оғизга олиб келиш ва торта бошлаш, жавоб беришдан ўзини олиб қочишдир ёки берилган саволга жавоб ахтаришдир. Кўпинча журналистлар интервью олаётганда, бундай ҳолатларни таҳлил этмаганлиги боис суҳбатдошларининг қўлида ручка ўйнаб турганлиги ёки бирор бир нарсани қўлида тутиб турганлигига эътибор бермайдилар. Катта йиғилиш-

ларда, учрашувларда баъзи депутатликка номзодларимиз баландпарвоз сўзлаб, яъни, «мен сизларга барча имкониётларни яратаман, қўйган талабларингизни бажараман» деб, қўлларини мушт қилиб, ваъдалар беришади. Афсуски, ушбу номзод билмайдики, бу тарзда гапириш, масалага салбий қараш белгисидир. Бундай ҳолатни «мен сенларни бошлайман ҳали» деб таҳлил қилиш ҳам мумкин. Ёки баъзан ҳукмдор шахс минбарга чиққач, кўрсаткич бармоғини тик қилиб (қолган панжалари юмуқ ҳолатда) «уни қилишимиз керак, буни қилишимиз керак» деганининг негизида, таҳлилида, асл моҳиятида «сенлар қил, мен эса, фақат назорат қиламан» деган фикр яширинган бўлади. Оддий қилиб айтганда, бундай номзод, мансабдор шахсларнинг асл фикри, сўзлаётган нутқларидан анча фарқ қилади.

Психологлар қўл ҳаракатларини асосан иккига бўлишади: очиқ хатти–ҳаракатлар ва берк хатти–ҳаракатлар.

Очиқ хатти–ҳаракатлар суҳбатдошингизнинг сизга, сизнинг фикрингизга бўлган очиқ кўнгиллигидир. Сиз билан бўлган мулоқот унга ёққанлигининг белгисидир. Бундай ҳаракатлар, энг аввало, очиқ кафт, очиқ юз, бир–бири билан боғланган қўллар орқали намоён этилади. Бизнинг ота–боболаримиз ўз урф–одатларига кўра, бола туғилганда, унинг қўлига назар ташлашади. Агарда туғилган чақалоқнинг қўли очиқ бўлса сахий бола, панжалари озмоз ёки маҳкам берк бўлса, ўзига пишиқ бола туғилди, дейишади.

Оёқларни чалиштириб ёки жағни ушлаб ўтирган ёшларга «гуноҳ бўлади», «ёмон бўлади» деган гапни айтидилар катталар. Аждодларимиз ва уларнинг бобокалонлари юз минг йиллар бурун хатти–ҳаракатлар инсон фикрининг шаклланишига таъсир этишини айтиб ўтганлар. Афсуски, бу ҳақиқатни биз ўз қобусномаларимиздан эмас, балки ғарбда чиқаётган янги психотехнологияларга бағишланган китоблардан ўрганмоқдамиз.

Очиқ ният билан сўрашаётган инсон қўл бераётганда, кафтини тепага ёки ёнга қаратиб қўл чўзади, қўлни бир қисиб қўяди. Қўлнинг учини бериш, кафтни пастга қаратиб қўл чўзиш,

бу – ўз–ўзидан берк ҳолат ҳисобланиб, бундай шахс бошқа шахсга кучини кўрсатмоқчи эканидан далолат беради. Икки қўллаб сўрашиш ҳурмат белгисини билдиради. Суҳбат даврида сизга очиқ кўнгилда бўлган шахс доимо кафтларини очиқ ҳолатда тутаяди. У беихтиёр кийимининг бирор жойини ушлаши ёки костюми тугмасини ечиши мумкин.

БЕРК ҲОЛАТЛАР

Берк ҳолатлар шахснинг фикрингизга қўшилмаганини, нима учундир унга ёқмаганингизни ёки суҳбатдан, танишишдан қониқмаганининг белгисидир.

Ёпиқ ҳолатни таҳлил этишда психологлар уни қуйидагича изоҳлашади:

«Тошбақалар». Бундай шахслар ҳар томонлама берк туриб, сизнинг сўзларингизга, гапларингизга, фикрларингизга умумий равишда қўшилмайди ва ўзининг фикрини ҳам, ниятини ҳам махфий тутаядилар.

«Жайралар». Улар гапларингизга тушунмай қаршилик кўрсатишади. Содда тушунтирсак, сиз «А» десангиз, у «Б» дейди. Кўпинча, бундай шахслар мустақил фикрга эга бўлмайдилар.

«Шерлар». Улар ўзини ҳақиқий шер билиб, атрофдагилар, уларнинг фикрлари, ғояларини ўз қаричлари билан ўлчайдилар. Бошқаларнинг фикри уларга ёш боланинг фикридек туюлади.

«Буқаламунлар». Улар ўзларининг ҳақиқий ниятини, ҳақиқий тусини яшира туриб, барчанинг фикрига қўшиладилар, кейин эса, ўз билганидан қолмайдилар.

«Рангсизлар». Бундай шахслар тўғрисида аниқ фикр айтиш қийин. Уларнинг асосий хислати, ким нима деса маъқуллаш, бош эгиш.

Қуйидаги тажрибани қўллаб кўринг.

Суҳбатдошингизнинг очиқ ҳолатдан берк ҳолатга қандай ўтишини томоша қиласиз. Одамга ёқадиган, ранжимайдиган сўзлар билан мурожаат қилинг. Хатти–ҳаракатларингиз очиқ бўлсин. Кейин эса, юзингизга ташвиш ифодасини бериб, овозингизни пасайтиринг ва у бажаришни истамаган

илтимос билан мурожаат этинг. Қарзга пул сўранг ёхуд бирон қимматбаҳо нарчасини бир неча кунга бериб туришини илтимос қилинг. У дарҳол сиздан ўзини тортади, беихтиёр қўлларини қовуштириб олади. Оз–моз четланади ҳам, юзини, бошини олиб қочади. Қўлига бирон нарса олиб, берк ҳолатга ўтиб олади.

Мабодо, у:

** Мурोजаатингизга жавоб бера туриб, бурнини қашласа, бу алдаётгани ёки сизга ишонмаслигининг белгиси.*

** Гапирётганда бошини оз–моз қашласа, таъвишланиш, уялишининг белгиси.*

Бундай ҳолатларни яна қуйидаги ҳаракатлар ҳам кўрсатади:

Жағни қашлаш – жавоб берайми, бермайми деб ўйланиш.

Тирноқларни тишлаш – хижолатчилик.

Сигарет, ручка ушлаш, кўзойнакни артиш – жавоб беришдан олдин ўйга толиш.

Бирон нарсага суяниш (столга, машинага) – оғир вазиятга тушиб қолганлик ва ундан чиқиш йўлини излаш.

Кийимидан бирон нарсани, масалан, чангни қоқиш – бу вазият унга ёқмаганлиги.

Шахсининг хатти–ҳаракатларини ўқиш, англаш фақатгина таҳлил қилиш ва тажриба орттириш орқали ривожлантириб борилади.

Юқорида берилган кўрсатмаларни ўрганиш (мимика, умумий туриш ҳолати, қўл ҳаракатлари, нафас олиш), умумлаштириш асосида хулоса чиқаришингизни хоҳлардик. Чунки, биттагина хатти–ҳаракат ва ҳолатга қараб, инсонга баҳо бериш нотўғри бўлур эди. Яна бир нарсани ёдда тутиш лозимки, ҳар бир элат, ҳар бир миллат вакили бир–биридан юз тузилиши, ранги, кийими билангина эмас, балки ҳаракатлари жиҳатидан ҳам ажралиб туради.

Ўзбек, тожик, ҳинд халқлари эмоционал ҳолатини намоён этишда рус, немис, инглизлардан анча қизиққонроқ. Қишлоқ, шаҳар, катта шаҳар, сингари факторлар тарбияга, интеллектуал савияга ўз таъсирини ўтказади ва бу ўз навбатида инсон хатти–ҳаракатларини белгилайди.

МИМИКА

Ҳар бир товуш, сўз, гап одамнинг эмоционал ҳолатига таъсир ўтказади. Бу эмоционал таъсирни биз қизиқиш, хурсанд бўлиш, қўрқиш, жаҳл чиқиши, деган иборалар билан ифода-лаймиз. Кўп ҳолларда, бундай эмоционал туйғулар ўз–ўзидан юз ифодамизда, ҳаракатларимизда намоён бўлади.

Тадқиқотлар шуни кўрсатадики, суҳбатдошнинг қандайлиги 55 фоиз хатти–ҳаракатларидан (ўтириши, нафас олиши, юз мимиқаси), 38 фоизи овозининг тебранишидан (баланд–пастиги, жарангдор ёки жарангдор эмаслиги) ва 7 фоизи айтаётган сўзларидан (нутқи, гапириши) англаб олинади. Шу боис ҳам суҳбатдошга таъсир ўтказиш учун энг аввало, уни қандай бошқариш кераклигини, унда қай даражада қизиқиш уйғотиш мумкинлигини, суҳбатнинг ижобий ёки салбий таъсир этганини англаб туриш ва таҳлил қилиш фойдадан холи бўлмайди.

Ҳар бир шахс, жумладан, ўзимиз ҳам онгсиз равишда ҳурмат, эъзоз таъсирида суҳбатдошимизни хафа қилмаслик учун ҳақиқий ҳолатимизни ундан яширмоқчи бўламиз, лекин асл ҳолатимиз юзда, мимикада намоён бўлиб қолади.

Инсоннинг юзида жойлашган барча асаб толалари ва хужайралар биринчи бўлиб, ўзини қуйидагича намоён эта бошлайди:

Юз қизариб кетиши – уят, жаҳл.

Юзнинг оқариб кетиши – қўрқув, айб.

Оғизнинг қуриши, ютиниши – ёлғон, қўрқув.

Бирданига тишларни кўрсатиши – агрессияни намоён этиш.

Юз терлаши – уялиш, ёлғон, жаҳл, асабийлашиш.

Юз қисми маълум жойининг тортилиши – қўрқув, ёлғон.

Кўзнинг пиртириши – қўрқув, ёлғон.

Кўз қорачигининг тез–тез ҳаракатланиши – ҳаяжонланиш, уят, қўрқув, ёлғон.

Кўз қорачигининг кенгайиши – суҳбатга қизиқиш уйғониши, маълумотдан қониқиш, шу билан биргаликда қаттиқ ҳаяжонланиш.

Кўз қорачиқларининг торайиши – салбийланиш, жаҳл, қандайдир маълумотни ижобий қабул қилмаслик.

Нигоҳнинг суҳбат давомида у ёки бу предметларга йўналиб туриши – суҳбатга қизиқишнинг ўчиши, менсимаслик.

Нигоҳнинг суҳбатдошига диққат билан йўналиши (кўз қорачиғи кенгайган) – қизиқиш, сексуал қизиқиш.

Нигоҳнинг суҳбатдошига диққат билан йўналиши (кўз қорачиқлар қисқарган) – ишонмаслик, жаҳл.

Гап пайтида кўзни пастга олиб қочиши – уят, ёлғон.

Қошлар кўтарилиб, кўз қири билан қараш – менсимаслик, ишонмаслик.

Бу хатти–ҳаракатларнинг барчасини назорат қилиб туриш мушкул иш, чунки улар одамнинг ички аъзолари, қон томир системаси билан (қизариш, оқариш), безлар (терлаш), бош миячаларининг (кўз қорачиғи ҳаракатлари) иш фаолияти билан боғлиқ. Фақат тажрибали разведкачи, юқори малакали психолог ёхуд талантили актёргина бунинг уддасидан чиқиши мумкин.

Мимика ҳақида гап кетганда шуни айтиш керакки, юз ифодаси бошқа кўп ҳаракатлар қаторида асосий ҳисобланади, табассум, кўзларнинг чарақлаб туриши доимо одамларни ўзига тортади ва бундай кишиларни одатда истараси иссиқ, истарали деб атайдилар. Одам қанча истарали бўлса, шунчалик бош мия фаолияти активлашади. Яхши суҳбатдош бўлмоқчи бўлсангиз, юз мушакларини кўпроқ ишлатишингиз лозим.

Тўғри, ҳаққоний гапни гапираётган шахснинг юз мимикаси симметрик ҳолатда бўлади. Ёлғон гапираётган шахснинг чап ва ўнг юз мимикаси фарқ қилади ва уни аниқ сезиб олиш жуда қийин, бунинг учун эса кучли диққат талаб этилади. Ижобий ҳолатлар, хурсандчилик, мириқиш осон англаб олинади. Уят, қайғу, ташвиш, менсимаслик эса кўпроқ яширин намоён бўлади.

Яхши психолог ёки терговчи, шу боис ҳам суҳбатдошни ёруелик юзига энг яхши тушадиган жойга ўтқзади, ўзи эса юзини, юз мимикасини яшириш мақсадида аксинча жойлашади. Юзимизнинг остки қисмида жойлашган лаблар, жағ эмоционал ҳолатни, туйғуларни осонроқ ифода этади.

Одамнинг ички туйғусини юз мимикасидан қуйидагича таҳлил қилиш мумкин:

Хурсандчилик – кўз чеккаларида, атрофида майда чизиқчаларнинг пайдо бўлиши, кўзнинг чарақлаши, лаб чекка қисмларининг оз–моз тепага тортилиши.

Қизиқиш – қошларнинг оз–моз кўтарилиши ёки пасайиши, кўз қорачиқларининг кенгайиши, кўз қовоқларининг ҳаракатга келиши.

Ҳайрон қолиш – лаб, оғиз очилиб, «О» ҳарфи ҳолатига ўхшаб кетиши, қошлар кўтарила туриб, пешонада чизиқлар пайдо бўлиши, кўз косасининг кенгайиши.

Жирканиш – қош пастга туширилган, бурун жийилган, пастки лаб бўртиб чиққан ёки оз–моз кўтарилиб, тепа лаб билан жипслашган, гўё туфламоқчи бўлгандай.

Қўрқув – қошлар бир текисда кўтарилган, уларнинг ички бурчаклари оз–моз бирлашган ва пешонада чизиқлар пайдо бўлган, кўзлар кенгайган, кўз тепа қовоғи кўтарилган, пастдагиси зўриққан, оғиз оз–моз очилган бўлиши мумкин. Оғизнинг четлари тепага тортилган.

Менсимаслик – бошнинг умумий ҳолати юқори, қошлар кўтарилган, юз чўзилган, нигоҳ тепадан пастга йўналган.

Бундай ҳолатларни ўрганиш ва таҳлил қилишда ойнага қараб машқ қилиш фойдадан холи эмас. Машқлар сизга суҳбатдошингизнинг ҳолатини англашнинггина эмас, балки ўзингизнинг асл ҳолатингизни яширишда ҳам катта имконият яратади.

ТИНГЛАШ

*Яратган инсонга кўпроқ эшитиш учун
иккита қулоқ берган ва камроқ гапириш учун
битта тил берган.*

Халқ мақоли

Яхши мутахассис (журналист, терговчи) учрашувдан, суҳбатдан олдин ўзини қизиқтирадиган барча саволларни ён дафтарчасига ёзиб олади ва суҳбатни оддий, нейтрал мавзуда бош-

лаб (ҳаво тўғрисида, янгиликлар ҳақида), бу саволларни изоҳлашда суҳбатдош билан ҳамкорлик яратади. Суҳбатнинг ижобий натижасини 70–80 фоиз тинглаш ва қулоқ солиш белгилайди. Диққат билан тинглаш, суҳбат доирасида ижобий атмосфера яратиш, суҳбатдош учун фикрни аниқ тушунишига имконият яратади. Тингловчилар асосан уч турга бўлинади:

1. **Актив**
2. **Пассив**
3. **Агрессив**

Актив тингловчи суҳбатдошини фақатгина қулоғи билангина эмас, балки бутун борлиғи, ички туйғулари билан эшилади. У суҳбат давомида очиқ хатти-ҳаракатларни намоён этиб, суҳбатдошининг хатти-ҳаракатларига мослашиб олади. Бунда тингловчи суҳбатдошига яқин масофада туради, унинг нафас олиш мароми, мимикасига жўр бўлади.

Пассив типдаги тингловчи ўзини берк ҳолатда тутиб, диққат-эътибори атрофга, манзара ва предметларга сочилган бўлади. Бундай хатти-ҳаракати билан мазкур шахс маълумот олиш имкониятини чеклайди ва суҳбатдошида салбий тан олишни уйғотади.

Агрессив типдаги тингловчи суҳбатдошининг барча фикр ва мулоҳазаларига қаршилиқ билдириб, суҳбатнинг умумий йўналишини тушунмовчилик ёки жанжалга олиб боради. Яхши мутахассис бўлиш учун ҳар бир шахс ўзида актив тинглаш санъатини ривожлантириши шартдир.

Ҳар бир шахснинг психоэмоционал ҳолатини унинг нутқини таҳлил этиш орқали сезиш мумкин. Бунда, энг аввало, нутқнинг тезлигига, гаплар урғусига, мантиқий урғуларга, тўхтам-паузаларга, дудуқланишларга, сўзларнинг жаранглаши ва нотўғри талаффузига диққат қаратиш зарур. Таҳлилда қуйидаги йўналишларга эътибор бериш лозим бўлади:

Узулуксиз тез нутқ – ҳаяжонланиш, нимадандир шубҳаланиш, бирон нарсага ишонтирмоқчи бўлиш, қийин вазиятни белгилаш.

Чўзиқ, секин гап – ўзини юқори тутиш, безовталаниш ёки мусибатбардорлик.

Тўхталиб-тўхталиб гапириш – ишонмаслик.

Баландпарвоз, силлиқ гапириш – ички қўзғалиш.

Равон, қатъий гапириш – ўзига ишониш.

Дудуқланиш – ишончсизлик ёки ёлғон.

Керакли сўзларни тополмаслик – ўзига ишонмаслик ёки ҳайратга солиш.

Сўзнинг ярмида тўхташ, бирон гапни такрорлаш – шубҳаланиш ёки алдаш.

Ганда пайдо бўлаётган тўхтамларни «э-э-э... ҳалиги-чи... ҳм-м-м...» каби сўзлар билан тўлдириш – шубҳаланиш, вазиятдан чиқиб кетиш ёки суҳбатдошнинг фикрини тўғри тушунмаслик.

Бошқаларнинг гапини бўлиш – ички туйғуларнинг таранглашиши, асабийлашиш.

Жим қолиш ва бирданига кам гапириш – хафа бўлиш.

Суҳбат давомида амал қиладиган бошқа қоидалар:

- суҳбатда ҳукмронликка эга бўлишга интилма, шу билан биргаликда жим ҳам ўтирмас;
- суҳбат бу – диалог, уни монологга айлантирма;
- ўзингни сокин ва эркин тут, жаҳлингни намойиш этма.
- фикрингни тўғри изоҳла;
- суҳбатдошингга, унинг фикрига доимо қизиқишингни намоён эт. Ҳеч қачон суҳбатдошининг шаънига, унинг шахсиятига тегадиган салбий фикрларингни баён этма;
- тушунмаган нарсаларингни аниқлик киритувчи саволлар билан аниқлаб ол (нима, қачон, қаерда);
- суҳбатдошинг фикрини тўлиқ билдирмагунча, гапини бўлма;
- суҳбатдошининг сукути сенинг фикрингга қўшилди дегани эмас;
- сени қизиқтирмаган фикрни қизиқиб тинглаётгандай бўлма, чунки сендаги сунъийлик нигоҳингдан, мимикангдан кўриниб туради;
- суҳбатдошинг фикрини аниқ, тўла билдирмагунча, шошилишч хулосалар чиқарма;
- суҳбатдошининг фикрига охиригача қулоқ тут, қайси фикрингга қўшилмаганлигини аниқла, сўнг хулоса чиқар;
- сўрамагунча, маслаҳат берма.

Суҳбатдош бераётган саволини ёки умумий суҳбатга муносабатини ҳар хил товушлар билан ифода этади («ҳм-м», «мм-мм»). Бундай товушлар мияда тебраниш уйғотиб, қулоқ солиш системасини тўхтатиб қўяди. Бундай товушларни эшитганда билинги, суҳбатдошингиз сизнинг фикрингизга қўшилмай туриб, ўз фикрида қолаётир ёки унинг хаёли бошқа жойда. Аксинча, «ҳо-о, ие-е, ҳа» товушлари фикрингизга қизиқаётгани, маъқуллаётганини билдиради.

Тинглаш давомида суҳбатдош нутқида қайси феъл, от, олмошлар ишлаётганини аниқлаб олинг ва имкон борича жавобингизда ёхуд фикр билдираётганингизда, у қўллаган феъл, от, олмошларни кўпроқ ишлатинг.

Малакали психолог тинглаш, қулоқ солиш хусусиятларини мусиқа тинглаш билан кучайтиради. Чунки мусиқа тинглаганда ҳар бир мусиқа асбобининг жаранглаши ва тембрини ажратишни ўрганамиз, ҳар бирининг умумий мусиқа оҳангининг шаклланишдаги ролини билиб турамиз. Бу, суҳбат чоғида, унинг бошланиш қисмида, ўрта қисмида ва охирида умумий фонни яратиш имконини беради. Бундан ташқари, бу машқлар суҳбатдошимиз овозининг тебраниши, баландлиги, оҳангига эътибор беришда, ниятининг асл маъносини (38 %) сезиб туришда ёрдам беради. Яна бир сўнгги маслаҳат – тинглашда суҳбатдошингизнинг умумий нафас олишига мослашишингиз, нутқининг паузалари давомида оз-моз бошингизни ликкиллашиб туришингиз яхши натижа беради. Бу эшитаяётган гапларни тушуниб қабул қилиш белгисидир.

САВОЛ БЕРИШ

Шахслараро мулоқотда савол бериш катта ўрин тутади, бу билан суҳбатдошлар бир-бирларини чуқурроқ англайдилар. Савол бераётган шахс савол ёрдамида керакли маълумотни аниқлаштиради. Савол бериш суҳбатнинг асосий қисми саналади. Савол бериш ҳам санъатдир, уни машаққатли санъат сирларини ўргангандек ўрганиш ва билиш талаб этилади. Нотўғри савол нотўғри, ноаниқ жавобга сабаб бўлади. Масалан, бемор ётган хонага кирган врач ундан «Ўзингизни қандай сезяпсиз?» деб сўрайди. Кўринадики, савол уму-

мий бўлиб, негизида аниқ мақсадга қаратилган сўроқ йўқ. Демак, савол касалнинг умумий ҳолатини назарда тутгани ва натижада жавоб ҳам умумий бўлади. Шундай қилиб, врач аниқ маълумотга эга бўлмайди. Қолаверса, касалхонада ётган бемор шахс сифатида атроф-муҳит билан физиологик (жисмоний), психологик ва социал аспектларда боғланган бўлади. Врач қайси ҳолатни назарда тутганини аниқ билмаган бемор аниқ жавоб беролмайди. У билиб-билмай, шикоят қилишни бошлайди. Дейлик, ота-оналар, кўпинча болаларига: «Дарсларингни қилдингми?» деган саволни беришади. Бу савол ноаниқ бўлгани учун бола қайси дарсларни назарда тутишаётганини билмайди. Шунинг учун умумий тарзда «ҳа», «ҳозир қиламан», «йўқ» деб жавоб бериши мумкин. Ноаниқ саволга, ноаниқ жавоб олинади. Кўпинча журналистлар ҳам интервью олаётган чоғда ноаниқ савол берганлиги сабаб суҳбатдошларидан узундан узоқ, ноаниқ жавоб ола бошлайди. Чўзиқ жавоб эса, телетомошабинларнинг энсасини қотиради, суҳбатга қизиқишини сусайтиради.

Юқоридагилардан келиб чиққан ҳолда, биз шифокорларга қуйидаги тавсияларимизни берган бўлардик. Энг аввало, врач беморнинг кайфиятини кўтарадиган саволлар билан мурожаат қилиши керак. Масалан, қариндошларингиз хабар олдимиз? Қалай, уларнинг аҳволи яхшими ёки сайр қилиб келдингизми? Кеча ҳаво ёқдимиз? Буюрилган муолажалар ҳаммаси вақтида бажарилдимиз? Ёзиб берган дори-дармонларимиз сизга таъсир этяптими? Шунга ўхшаш майда-чуйда, бир қараганда аҳамиятсиз туюладиган саволлар билан беморнинг ҳам эмоционал ҳолатини, ҳам физиологик ҳолатини аниқлаш мумкин. Ҳурматли ота-оналар, фарзандларингизга: «Ўғлим ёки қизим бугун неча соат дарсингиз бор? Биринчи соат дарсингиз қайси фандан?» деб мурожаат қилиб, қизиқишингизга аниқлик киритинг. «Математикадан ёзма ишларингни бажардингми?» «Адабиётдан шеър ёдладингми?» каби аниқ саволлар беринг. Шунда улардан аниқ жавоб оласиз ва болангизни аниқ мақсадга йўналтирасиз.

Тележурналистлар кўпинча санъаткорларга: «Санъатга қизиқишингиз қачондан бошланган?» деган ноаниқ саволни

беришади. Энди санъаткор бу саволга аниқ жавоб бериш учун анчагина нокерак кириш сўзи қилади. Вақт эгаллайди, томошабиннинг энсасини қотиради. Агар тележурналист саволни аниқ бериб, масалан, «Ёшлигингиздаги қайси қўшиқ сизни санъат йўлига бошлаган?» ёки «Қайси концертда санъатга ишқингиз тушиб қолган ва санъат йўлига киргансиз?», «Қайси актёр сизда саҳнага иштиёқ уйғотган?» деганида эди, қизиқарли суҳбат юзага келарди. Қоида шуки, бериладиган савол аниқ ўйланган, қисқа ва мазмунли шаклантирилган бўлмоғи керак. Шундагина ҳамсуҳбат мақсадимизни англайди ва аниқ, тўғри жавоб беради. Одатда, нонни ҳам бўлак-бўлак қилиб ейдилар.

Савол беришда қуйидагиларни назардан қочирманг:

– нотўғри шаклантирилган саволга шахс ўз-ўзидан аниқ жавоб бермайди;

– ноаниқ шаклантирилган савол суҳбатдошингизни шубҳалантириб қўйиши мумкин ва у ўзини суҳбатдан четга олишни бошлайди;

– ижобий жавобга лойиқ бўлган саволлар билан гапни бошланг, сизга берилган саволга аниқлик киритиш учун савол билан жавоб қайтаринг;

– шахснинг ишончини қозонмоқчи, ижобий қизиқишини уйғотмоқчи бўлсангиз, бирданга бир нечта савол берманг;

– савол берганингиздан сўнг жавобни имкон борича тингланг.

СУҲБАТНИ БОШҚАРИШ ВА ПСИХОКОМПЛЕКСЛАР

Онг фикр юритади, онг ости бошқаради.

З. Фрейд

Онгимизга, хулқ-атворимизга таъсир этувчи бир неча йўналишлар мавжуд бўлиб, уларнинг бир тури суҳбат давомида мутахассислардан махсус услублар қўллашни талаб этса, иккинчиси, махсус техник воситалар ва дори-дармон препаратлари қўллашни тақозо этади.

Биз кўзда тутаётган махсус услублар қуйидагилардир:

– ишонтириш;

– кўндириш;

– гипноз;

– НЛП.

Уларнинг иккинчи тури технотрон услублар деб аталиб, махсус ашаратуралар ёрдамида қўлланади, яъни:

– ультратовуш;

– инфратовуш;

– СВЧ нурланиш;

– торсион нурланиш;

– электрошок.

Юқоридаги иккала тур услублар, аввало, шахс психологиясини яхши билган ҳолда унга таъсир этишни кўзда тутлади. Одамга таъсир этишнинг, уни бошқаришнинг негизиди, асосан, шахсларда мавжуд 20 та психоконплекс ётади. Бу конплекслар одамда етакчи ролни ўйнайдиган 3 та инстинктдан келиб чиқади. Улар қуйидагилар:

– ўз-ўзини ва зотини сақлаш;

– авлодни давом эттириш (секс инстинкти);

– танатос (агрессия).

Таъкидлаганимиздек, психоконплекслар юқорида санаб ўтилган 3 та инстинктдан келиб чиқиб, ҳар биримизнинг турмуш тарзимизни, хулқ-атворимизни, хатти-ҳаракатларимизни кўз илғамас тўрдай чирмаб, ўраб туради. Инсонга таъсир этмоқчи бўлган мутахассис худди мусиқачи чолғу асбобининг керакли пардаларини босиб, ўзи истаган товушни чиқаргани каби, ҳар бир конплексга таъсир этиб, шахсни бошқариши мумкин.

Психоконплекслар миқдори кўп бўлиб, психологлар белгиланган асосийлари қуйидагилардир:

– қўрқув конплекси;

– бахиллик конплекси;

– қизиқиш конплекси;

– ватанпарварлик конплекси;

– ўзини бошқалардан устун қўйиш конплекси;

– қасос конплекси;

- ҳасад комплекси;
- меҳр–шафқат комплекси;
- айбдорлик комплекси;
- рашк комплекси;
- секс комплекси;
- миллатчилик комплекси;
- бўйсунуш комплекси ва ҳоказо.

ҚЎРҚУВ КОМПЛЕКСИ

Қўрқув комплекси одамни бошқариш, унга таъсир этиш услублари ичида энг қадимийсидир. Бу комплекснинг шаклланиш даврини 3 га бўлиш мумкин:

1. ТУҒИЛИШДАН ОЛДИНГИ ДАВР

Бу даврда ривожланаётган эмбрионда, нафаси қисилиб қолишдан, ҳаво ҳарорати ўзгаришидан ва ҳар хил шовқинлардан қўрқув пайдо бўлади. Демак, ҳар биримиз онанинг қорнидан бошлаб қўрқувлар асирга айланиб борамиз.

2. ТУҒИЛИШ ДАВРИ

Бунда туғилган чақалоқда, энг аввало, ёруғликка, баландликка, тананинг жисмоний сиқилишига бўлган қўрқув юзага келади.

3. ТУҒИЛИШДАН СЎНГГИ ДАВР

Туғилишдан сўнгги давр 10–12 йилга чўзилади. Бу даврда пайдо бўлган қўрқув ота–онадан, яқин қариндошлардан, улардан олинган тарбия таъсири асосида шаклланади. Масалан, йиқиласан, касал бўлиб қоласан, синдирасан ва шунга ўхшаш огоҳлантиришлар бола миясига ўрнашиб боради. Ҳосил қилинган қўрқувлар, айниқса 1– ва 2– даврда ўзлашган қўрқув бола улғайгани сайин ривожланиб, ҳаёт тарзига сингиб боради ва ўлимдан, оғриқдан, касалликдан, тангридан қўрқув каби кўринишларда, унинг фикр юргизишига, хатти–ҳаракатларига таъсир эта бошлайди. Соддароқ қилиб айтганда, ҳар биримиз умримизнинг сўнггига қадар қўрқув ҳиссига чўлғаниб яшаймиз. Буни билган ва сезган яхши мутахассис, хоҳ у журналист, хоҳ терговчи, психолог ёхуд бошқа касб

эгаси бўлсин, қўрқув комплекси орқали таъсир этиб, суҳбатдошдан, жиноятчидан, мижозлардан зарур бўлган маълумотларни олиши мумкин. Қўрқув комплекси инсоннинг барча психологик жараёнларни тормозлантириб қўяди. Демак, инсонни бошқариб, ундан керакли маълумотни олиш имконияти пайдо бўлади. Бу пайтда суҳбатдош керак бўлган ҳимоя механизмларига ўз диққатини жамлай олмайди. Содир бўлаётган воқеани таҳлил қилолмайди. Лозим бўлган нарсаларни эслолмайди ва уни қўрқитиб қўйган шахснинг далилларига қўшилиб кетади. Ҳар хил фирибгарлар (фолчилар, экстрасенслар): «Сизга кинна кирибди, ўқитиб боғлаб қўйишибди» деб, қўрқув комплексига таъсир этиб, ўз мақсадларига эришадилар ва пул ишлайдилар. Шунингдек, нопок мутахассислар қўрқув орқали кишига таъсир этиб, «Сирларингни ошқор қиламан», дея керакли маълумотларни оладилар.

БАХИЛЛИК КОМПЛЕКСИ

Бу комплекс шахснинг ўз–ўзини сақлаш инстинкти билан боғланган ҳолда ҳар қандай зотда учрайди. Инсондаги мавжуд бахиллик унинг озиқланиши билан боғлиқ бўлади. Тажрибалардан маълумки, чақалоқ она кўксидан озиқланаётган пайтда, қўллари билан кўкракни маҳкам ушлаб олади. Мана шу ҳаракат ҳам бахиллик ёшлиқдан ривожланишининг яққол мисолидир. Кейинчалик эса, бу комплекс ўйинчоқларга, кийимларга, нарсаларга ўтади. Бу комплекснинг бошқа нарсаларга ўтиши ва ривожланишида ота–онанинг роли катта бўлишини унутмаслик лозим. Кимдир мол–дунёга, кимдир обрў–эътиборга, яна кимдир мақтов–олқишларга муҳтож бўлиб яшайди. Бу муҳтожликнинг негизини ҳам бахиллик комплекслари ташкил этади. Миллион–миллион одамлар тез бойиш ниятида, деярли ютуққа эга бўлмаган лотерея билетларини сотиб олиш ёки қимор ўйнаш билан банд бўладилар, вақтларини бекор–беҳуда ўтказадилар. Бундай ҳолатларнинг тагида ҳам бахиллик комплекси ётади. Шунингдек, порахўрлик, фирибгарлик, сотқинлик каби қатор иллатларнинг негизини ҳам бахиллик комплекси белгилайди. Кўплаб ваъдалар эва-

зига одамни ишонтира олсангиз, у сизга зарур нарса ёки маълумотни бердим, билингки, унинг бахиллик сандигини оча олдингиз.

ҚИЗИҚИШ КОМПЛЕКСИ

Бу комплекс «Минг бир кеча» эртагида жуда яхши тасвирланган. Ёруғ тушиши билан Шаҳризод эртагини энг қизиқарли жойида тўхтатиб, уч йил давомида ўзининг ҳаётини сақлаб келган. Кўп серияли фильмлар энг қизиқарли жойида узилиб, томошабинлар кейинги қисмларни кўришга мушток бўладилар.

Мазкур комплекс инсоннинг умумий дунёқарашини, дунёни англашини, келажак тасаввурини шакллантиради. «Биласизми?», «Эшитдингизми?» деган саволлар ҳар биримизнинг диққатимизни тортиб, танқидий, мантиқий фикрлашимизни тормозлантиради. Яхши мутахассис ушбу комплексни активлаштиришга овоз тембрини ўзгартириш, паузаларни вақти-вақти билан жой-жойида ишлатиш орқали эришади. Бу комплекс ўз-ўзидан рашк комплексини ҳам уйғотади.

Масалан, икки бизнесменнинг суҳбатидаги вариантларни кўриб чиқамиз. Сиз эса, шахсни бошқаришдаги афзалликларни билиб оласиз.

1-ВАРИАНТ

1-бизнесмен: «Бу шартнома асосида биз биргалашиб иш олиб борсак, яқин 2 ой давомида сизнинг фирмангиз 20 минг доллар олади».

2-бизнесмен: «Ҳа, ўйлаб кўришимиз керак».

2-ВАРИАНТ

1-бизнесмен: – Биласизми? (3 секунд пауза). Бу шартнома асосида иш олиб борсак, сизнинг фирмангиз қанча даромад олишини ва бу даромад олишга неча ой кетишини биласизми? (3 секунд пауза) Бу даромадга неча «Matiz» ёки неча «Nexia» келишини ҳисоблаб берайми?

2-бизнесмен: (– Бу бизнесменнинг ўрнига ўзингизни қўйиб кўринг ва жавоб беринг).

Иккинчи вариантдаги бизнесмен қанчалик сизни қизиқтириб қўйганлигини ва бу қизиқиш ўз-ўзидан бахиллик комплексини уйғотганлигини кўриб турибсиз. Сиз эса, албатта, онгсиз равишда ушбу шартнома асосида иш юритмоқчи бўласиз.

ЎЗИНИ БОШҚАЛАРДАН УСТУН ҚЎЙИШ КОМПЛЕКСИ

Ўзини бошқалардан устун қўйиш комплекси, айниқса, 10–12 ёшда ривожлана бошлайди. Бу ёшдаги бола ўзининг бўйини, кучини бошқаларга солиштиришни бошлайди. Ҳар қандай шахс бошқа шахсдан нимаси биландир ажралиб туради. Кимдир бўйи, кимдир кучи, кимдир ақли билан фарқ қилади. Шу аснода унинг бошқаларга нисбатан устунлиги пайдо бўлади. Бу устунликни суҳбатнинг бошида ёки ўртасида қанчалик тез қўлласак, шахс шунчалик тез бўйсунини бошлайди. Бу комплексга таъсир этишимизда мақтов (комплимент) муҳим рол ўйнайди. Биринчи учрашувдаёқ, шахсга: «Сиз ёшингизга нисбатан жуда ёш кўринасиз» деб айтсангиз, бу шахс ўз-ўзидан устунлик комплексининг тўрига тушган бўлади. Сиз уни бемалол бошқаришингиз мумкин.

Қолган комплексларга ҳам, юқорида кўрсатилгандай таъсир этиш мумкин. Тажрибангизда бу комплекс таъсирини қанчалик эгаллаган бўлсангиз, суҳбатдан шунчалик катта ижобий натижаларга эришишингиз мумкин.

СУҲБАТНИНГ ПСИХОФИЗИОЛОГИК АСПЕКТЛАРИ

Инсон қандайдир техник воситани олмоқчи бўлса, энг аввало, унинг техник параметрлари, умумий тезлиги, мотор системаси, юк ташиш қобилияти, соатига неча литр бензин ёқиши билан қизиқади. Унинг техник имкониятларини эса сақлагани ҳолда фойдаланади.

Афсуски, шундай одамлар мавжудки, улар умр бўйи суҳбатнинг психофизиологик имкониятлари билан қизиқмай, уларни ўрганмасдан иш юритадилар. Биз қанчалик суҳбат-

нинг мавжуд психофизиологик аспектларини билсак, уларни онгли ишлатсак, шунчалик ижобий натижаларга эришамиз. Бунинг учун суҳбатнинг психофизиологик қонуниятларга асосланган қуйидаги қоидаларини билиш талаб этилади.

Суҳбатдошингиз сизнинг фикрингизни, ғоянгизни тўғри қабул қилиб англаши учун сиз бу фикрни, ғояни 13 тадан кўп бўлмаган сўзлар орқали ифодалаб беринг. 13 та сўздан кўп бўлган гапни онгли равишда суҳбатдошингиз англамай қолади.

Ҳар бир инсон эшитиб, қулоқ солаётган гапининг 1 секундда 2, 5 та сўзини тушуна олади.

5–6 секундда нутқда пауза ишлатилмас, суҳбатдош фикрни тўлиқ англай олмайди. Паузалар қисқа – 1–2 секундлик, ўрта – 5–8 секундлик ва чўзиқ – 5–12 секундлик бўлиши лозим.

Айтмоқчи ёки тушунтирмоқчи бўлган фикримизни фақат 80 % ини сўзлар орқали ифодалаймиз (кимдир фақат 30 – 50 % ини). Бизни тинглаётганлар фикримизнинг 70 % ини қабул қилади, шундан фақатгина 60 % ини тушунади ва 10 – 25 % ини эслаб қолади.

Суҳбат мазмунини қанчалик англасак, уни шунчалик эслаб қоламиз.

Ўрта интеллектуал даражага эга бўлган шахс, эшитган маълумотининг бир неча кундан сўнг, фақат 25 % ини ёдда сақлайди.

Ҳар биримизнинг маълумотни қабул қилиш ва эслаб қолиш қобилиятимиз эрталаб соат 8 дан 12 гача яхши, фаол бўлади.

Тушлиқдан кейин қабул қилиш, тушуниш, хотирада сақлаб қолиш анча сустлашади. Соат 21 дан сўнг бу имкониятлар яна ошиб боради.

Инсон хотираси олаётган маълумот ёки бажараётган ишнинг 90 фоизини сақлаб қолиш имкониятига эгадир. Кўриб англаш орқали 50 фоизини, эшитиш орқали эса 10–15 фоизини сақлаб қолади.

Инсон интеллекти ўтирганда фаолроқ ишлайди, тик турганда ўртача, ёнбошлаганда суст фаолият кўрсатади. Шунинг учун бирон муаммони ёки можарони ҳал қилмоқчи бўлсангиз, уни қулай ўтирган ҳолатда ечинг. Психологик жиҳатдан

туриб тинглаётган шахс ўтириб мурожаат қилаётган шахсга нисбатан ўзини хавфсизроқ, кучлироқ (доминант) сезади.

Ўтирган ҳолатда, тик турган шахсга қисқа, буйруқсимон оҳангда мурожаат этиш лозим (бирор бир топшириқ бериш).

Маълумот ёки суҳбатнинг охириги қисми суҳбатдош хотирасида яхши сақланади, ўрта қисми эсдан чиқади, биринчи қисми ўртача сақланиб қолади. Агарда сиз суҳбатдошингиз фактни эслаб қолишини хоҳласангиз, бу маълумотни гапнинг бошига жойлаштиринг. Унга бирор нарсани бажартирмоқчи бўлсангиз, бундай ҳолда мақсадингизни гапнинг охирига кўчиринг.

Жаҳли чиққан, асабийлашган суҳбатдошингизга, иложи борича, фикрини ифодалашга имконият яратиб беринг. Шунда у аста–секин тинчланади.

Дўстона тинч суҳбатни асоссиз равишда тўсатдан душманликка айлантириб юбориш, суҳбатдошда кўрқув, эмоционал тўхталиш ёки шокни келтириб чиқариши мумкин.

Жаҳли чиқаётган шахс ёки суҳбатдошни бирданига кулдириб юбориш осон эмас, аммо бу услубни қўллаб можароли вазиятга барҳам бериш мумкин.

Биринчи маълумотга иккинчисига нисбатан одамлар кўпроқ ишоничади. Қодир Аллоҳ аёл билан эркакнинг фарқини фақат жисмоний томондан эмас, балки психологик жиҳатдан ҳам ажратиб қўйган. Мазкур фарқ тинглаш, эътибор қаратиш, англаш каби хусусиятларда ҳам ўзини намоён этади. Шунинг учун ҳар биримиз суҳбат ёки мулоқотни бошлашдан аввал суҳбатдошимизнинг жинсига эътибор бериб, қуйидаги кўрсатмаларга амал қилишимиз керак:

Аёл киши суҳбатдошининг ҳолатини асосан 40–60 секунд ичида онгсиз равишда баҳолаб, англаб олади. Бу баҳолаш фақат қуйидаги кетма–кетликда юз беради:

НУТҚ – овоз тембри орқали эркак кишининг сексуал кучини, майлини, фойдаланган сўз ва иборалари орқали унинг интеллектуал даражасини, ижтимоий мавқеини, яшаш жойини ва қасбини белгилаб олади.

КЎЗ – кўзнинг ранги, кучи, қуввати, шакли, ҳаракатланишини баҳолаб, характерини сезади.

СОЧ ВА ВА СОЧ ТУРМАГИ – сочининг ранги, қаттиқ-юмшоқлиги, қалин-сйраклигига қараб эркакнинг ўтмиши, иродаси, куч-қувватини англайди.

ҚЎЛ – қўл елкадан бошланганлиги учун елканинг кенглиги, елканинг мускуллари, билаклари, бармоқларининг куч-қувватига қараб соғлигини, сексуал кучини, умумий қувватини, жиддий ёки енгил табиатлилиги ва касбини аниқлайди.

ПОЙАФЗАЛ – эски-янгилиги, нархи, размери, тоза ёки кирлигига назар ташлаб, жиддий, ножиддий, саранжом, бесаранжомлигини, ижтимоий ва моддий ҳолатини ва ҳаттоки яқинларининг унга бўлган муносабатини аниқлаб олади.

КИЙИМ-КЕЧАК ҳам эркакларнинг дидини, уларнинг характери, атрофдагиларнинг унга бўлган муносабатини белгилаб беради.

Терговчи ва оператив ходимларга менинг тавсиям шуки, гувоҳ аёлга кимнингдир ташқи кўринишини аниқлаш учун юқорида санаб ўтилган тартибда саволлар берилса яхши натижаларга эришиш мумкин.

Аёллар суҳбатдошига ўзининг ички туйғуларини, симпатия ва антипатиясини билдириш воситаси деб қарайди. Улар суҳбат давомида суҳбатдошининг кўзга кўринмас кичкина деталларига ҳам эътибор беради ва уларга эмоционал ранглари кўшиб таҳлил қилади. Ҳар қандай аёл билан эркакнинг суҳбати давомида (ёшининг аҳамияти йўқ) ўз-ўзидан қандайдир сексуал элементлар ўрин олади. Аёллар кўпинча бошқаларнинг ютуқлари тўғрисида гапирди.

Эркак киши суҳбат давомида суҳбатдошини фақат 15 секундгана диққат билан тинглайди. 15 секунддан кейин эшитган гапини тўлдириш ҳамда умумлаштириш билан банд бўлади. Кўпинча, ўзининг ютуқлари ҳақида гапириб, бошқаларнинг муваффақиятларини тан олмайди. Суҳбатдошга у, асосан, катта маълумот олиш воситасига қарагандай қарайди. Шу билан бирга у суҳбатда ўзининг шахсий мавқеини белгилаш учун баландпарвоз сўзларни кўп ишлатади. Улар доимо катта муаммоларни ҳал қилаётгандай, масалага оид шахсий фикрга эга экандай кўрсатади ўзини.

Юқорида таъкидланган тавсиялар кўп тадқиқотларда ўз

ҳаётий тасдиғини топган. Сиз ҳам уларни ўзингиз олиб бораётган суҳбатларда, мулоқотларда қўллайсиз, деган умиддаман.

КЎНДИРИШ

Суҳбатнинг асосий элементлари

Ҳар қандай танишиш, суҳбат, мулоқот, ҳаттоки, кино, спектакль ва концерт кўришда асосий учта: ишонтириш, кўндириш, гипностик таъсир этиш элементлари мавжуд. Бу элементлар ҳар биримизда дунёни англашимиздан бошланган. Бола онгсиз равишда, ота-она хатти-ҳаракатларини, одатларини эслаб қолади, ўзида кўникма ҳосил қилади. Бунда ҳам юқоридаги уч элемент катта рол ўйнайди. Шунинг учун ҳам: «Бола уйда кўрганини қилади» деган ибора қўлланади. Шундай қилиб, суҳбатда, биз ижобийликни ҳам, салбийликни ҳам атрофдан қабул қиламиз, кўникма ҳосил қиламиз ва бу кўникмалар кейинчалик онг тагида жойлашиб, бизнинг дунёқарашимиз, ҳулқ-атворимизни белгилайди. Шу сабаб ўз-ўзимиздан ўзгаларнинг кўникмаларига бўйсуниб қоламиз. Акс ҳолда ўзгалар билан низо юз беради. Шунинг учун суҳбатни олиб боришда биз кўндириш услубларини, уларнинг таъсирини атрофлича ўрганишимиз лозим. Кўндириш шахсга таъсир этиш услублари ичида юмшоқроғи ҳисобланади. Кўндиришнинг мақсади, шахснинг онгтаги кўникма, тушунча, ғоя, дунёқарашни аста-секин ўзгартиришдир. Бундай кўникмаларни ўзгартирар эканмиз:

- шахсни ҳамкорликка тортамиз;
- ўзимизга керакли ҳаракатни бажартирамиз;
- бизга керак бўлган йўналишда фикр юритамиз ва ҳоказо.

Кўндиришни биз оддий суҳбатда, юзма-юз суҳбатда, давра суҳбатида ёки дискуссия даврида амалга оширишимиз мумкин. Шунинг ёдда тутиш керакки, ҳар кимда мавжуд кўникмани зўравонлик, бошқа бирор усул билан бузиб бўлмайди. Ҳар биримиздаги кўникмалар асосан, уч кўринишда белгиланади: нимадир ёқади, нимадир ёқмайди ва нимагадир бепарвомиз (қизиғи йўқ).

Суҳбатдошни ўзгартириш учун юқорида айтилган уч мавжуд муносабатни аста–секинлик билан ўзгартиришимиз керак. Ўзига ишончи кам бўлган одамларни, бировлар измига қараб иш тутадиганларни кўндириш осонроқ.

Бошқаларга доимо салбий муносабатда бўлган шахсларни, ҳар бир нарсани танқидий равишда қабул қиладиган ёки ўз фикрини доимо ўзгартирувчи шахсларни кўндириш қийинроқ бўлади. Демак, бирор шахсни кўндирмоқчи бўлсангиз, аввало, ниятингизни тўғри режалаштириб олишингиз керак. Бунда сизга, китобимизнинг биринчи қисмидаги тавсиялар ёрдам беради. Чунки кўндиришнинг натижаси, суҳбатдошингизнинг психологик ҳолатига, суҳбатни ўтказадиган жойга, суҳбат бошланишидан олдинги тайёргарлигингизга боғлиқ.

Кўндиришдан аввал, сиз дастлаб, ўзингизнинг асосий аргументларингизни аниқ белгилаб олишингиз лозим. Бундан ташқари, ҳали амалга ошмаган суҳбатингизни тасаввур қилиб, далилларингизга у қандай қарама–қарши далилларни келтиришини ҳис қилинг.

Кўндирмоқчи бўлган ғоянгиз, фикрингизнинг тўғрилигига, ҳаққонийлигига қатъий ишонган бўлишингиз керак. Чунки сиз кўндирмоқчи бўлган нарсага оз–моз шубҳаланиш пайдо бўлса, суҳбатдош уни онгсиз равишда сезиб туради. Кўндириш даврида суҳбатдошингизнинг интеллектуал қарашига мос бўлган сўз ва ибораларни ишлатинг.

Далилларни исботлашда дастлаб ижобийларини келтиринг, кейин эса салбийларига ўтинг. Ҳар бир кейинги далилингиз олдингисига нисбатан кучлироқ бўлсин. Янги берилаётган фикрингиз олдингисига боғланган бўлиши керак. Далилларингизни аниқ, равон ва кенг миқёсда ёритиб беринг, бу аниқлик суҳбатдошингизнинг эмоцияларига таъсир этсин. Асосий далилларингиздан ташқари, захирада бир неча қизиқарли далилларни ҳам сақлаб туринг.

Суҳбат давомида хатти–ҳаракатларингизни назорат қилинг, уларнинг асл маъносини таҳлил этиб, умумий йўналишингизни доимо белгилаб боринг.

Энг зарур бўлган далилларингизни суҳбат давомида бир неча бор такрорланг, ифодада бошқа сўз ва иборалар қўл-

ланг. Суҳбат давомида суҳбатдош далилларингизга шубҳа билдиради. Бунда, иложи борича, унинг далилларига диққат қаратинг, эътибор билан қулоқ солинг, бу далил қанчалик асосланганини тушунишга ҳаракат қилинг. Чунки ҳар қандай далилнинг ўзига хос кучли ва кучсиз томонлари бўлади. Аста–секин унинг далилларидаги кучсиз тарафларини аниқлаб, уни аста–секин синдиришга ҳаракат қилинг. Мабодо, у сизни инкор қилмай, «йўқ» деса, унда:

– сиз кўндириш услубларини яхши ишлата олмаганлигингизни тан олинг;

– ўзингизни иложи борича тинч ва осойишта тутинг;

– суҳбатни бошқа оқимга йўналтиринг ва бу шахсга бўлган ижобий муносабатингизни сақланг;

– хайрлаша туриб, ўз фикрингизни, далилларингизни яна бир бор қисқа равишда баён қилинг.

Ҳар қандай учрашув ёки суҳбат давомида, айниқса, ҳозирги бозор иқтисоди муносабатлари амал қилаётган даврда, кўндириш муҳим аҳамиятга эга. Кўндириш эса ўзига хос кўрнишларга эга.

Масалан, бир оилада ўғил уйланмоқчи, унга ота–онаси, яқин қариндошлари қарши. Бундай вазиятларда ота–она ўз далилларини «қатъий ҳақиқат» билиб, боланинг далилларини эътиборга олмайди, дод–фарёд қилади, жанжал келиб чиқади. Бу ҳолатда ҳар икки томон ҳам ўз кўникмасига таяниб иш кўради, муаммонинг ечими эса мушкуллашади. Агарда бизнинг кўрсатмаларимизга таянсангиз, энг аввало, бола билан суҳбат вақтини, жойини, боланинг ва ўзингизнинг кайфиятингизни ҳисобга олишингиз зарур. Бунда гапни болага ижобий далиллардан бошлашингиз керак. Масалан, «Ўғлим, вақт ўтганини мен ҳам, онанг ҳам сезмай қолибмиз, сен катта бўлиб қолибсан, демак ўз фикринг бор, биз ҳам сенга қўшилаемиз. Қолаверса, танлаган қизинг ўзингга жуда мос экан. У қизни кўрганимдан сўнг сенинг дидингга тан бердим». Бундай муурожаатдан сўнг йигит ўз асабини тинчлантиради ва юмшайди. Бу эса, ўз–ўзидан унинг мимикаси, хатти–ҳаракатлари, товушларида дарҳол ўз ифодасини топади. Энди бу далилларга у қаршилиқ кўрсатмайди, қаршилиқсиз кейинги далилларни

қабул қила бошлайди. Шундан сўнг, сиз асосий далилларингизни келтиришингиз мумкин. Масалан, «Хуллас, биз сенинг ниятингга қўшиламыз ва сен ҳам бизнинг гапларимизга қулоқ тутишингни илтимос қиламыз. Бизнинг фикримиз аввал сен ўқишингни тугатсанг, сўнг магистратурани тамомласанг, яхши ишга жойлашиб, келажагингга мустақкам пойдевор курсанг, кейин уйлансанг бўлади» ва ҳоказо...

Энди, ҳозирги пайтда кенг кўламда тарқалаётган нейролингвистик программалаштириш (НЛП) услубларини тушунтиришга ўтамиз. Уларни кўндиришда ҳам ишлатиш мумкин.

НЛП

*Замон юрганида сен бирга юр,
Замон югурганда сен ҳам югур.*
Ал-Жаҳид

XX асрнинг 70–80 йилларида мулоқотнинг энг чуқур технологияларидан бири НЛП деб номланган. Услуб, аввало, АҚШда тарқала бошлади. Бу янги услубни яратган олимлар – Р. Бендлер ва Д. Гриндер дунёнинг энг машҳур психологлари, яъни М. Эриксон, В. Сатир ва Ф. Пёрлзнинг илмий ишларини атрофлича ўрганиб, улардаги одамга таъсир этиш услубларини таҳлил этиб, янги йўналишни кашф этдилар. Р. Бендлер мутахассислигига кўра программист, Д. Гриндер эса лингвист бўлган. Бу икки дўст одамнинг миясига таъсир қиладиган ишонтириш, кўндириш, гипноз усулларини компьютерга кўчирдилар ва инсонга таъсир этишнинг янги йўналишларини яратдилар.

«Нейро» деганда, биз инсон миясида содир бўладиган барча психологик жараёнларни, инсоннинг фикрлаши, дунёқараши, диққати, хотира ва тафаккурини кўзда тутамиз.

Лингвистика – тил ҳақидаги фан бўлиб, инсон тили, тил билан нутқнинг ўзаро алоқаси, тил ва нутқнинг система-структураси, улар ўртасидаги ўзаро муносабатлар, тилнинг пайдо бўлиши ва ривожланиши масалалари билан шуғулла-

нади. Биз мазкур китобда тилшунослик муаммоларини четлаб ўтганимиз ҳолда, мақсадимизга алоқадор нутқ функциялари, уларнинг ўзаро суҳбатда тутган ўрни, таъсир кўрсатиш омиллари ҳақида фикр юритамиз. Нутқ ёрдамида одамга таъсир этишни назарда тутамиз.

Программалаштириш – шахснинг хатти-ҳаракатларини, дунёқарашини, ички туйғуларини олдиндан дастур асосида белгилашдир. Демак, янги услуб шахсни бошқариш, унга таъсир кўрсатиш ва ҳамкорликка чақиришдан, чорлашдан иборатдир. Буюк Милтон Эриксон бундай чорлаш асосида одамнинг уч асосий репрезентатив системасини ишлаб чиқди. Бу инсоннинг ташқи оламдан олаётган барча маълумотларни (сўз, предметлар, таассуротлар) қабул қилиш, таҳлил этиш ва шу асосда инсон дунёқарашини яратадиган системадир. Ҳар бир инсонда ташқи дунё билан уни боғлайдиган асосий 5 та сенсор каналлар бор. Улар:

- кўриш;
- эшитиш;
- сезиш;
- таъм билиш;
- ҳид билиш.

Бу сенсор каналлар онгимиз қабул қилган ахборотларни онг остига ўтказди. Онг остида бешала каналдан келган маълумотлар 3 система асосида таҳлил қилинади:

1. Визуал (кўриш). 2. Аудиал (эшитиш). 3. Кинестетик (сезиш).

Бу системалар орқали дунёқараш образлари шаклланади ва келгусида олинаётган янги образлар онг остида сақланиб келаётган образларга қиёсланади. Шуниси қизиқки, инсон баъзан 7–8 ёшгача, баъзан 14 ёшгача уччала асосий репрезентатив системасидан бир хил фойдаланади ва дунёқарашини шакллантиради. Сўнгра, уччовидан бирини ўзининг индивидуал, генетик, жинсий хусусиятларига мос ҳолда кўпроқ ишлатади.

Кўпинча, визуал системадан аёллар, кинестетик системадан эса эркеклар фойдаланадилар.

М. Эриксон ва унинг давомчилари инсонларни асосан

аудиал, визуал, кинестетик тишларга бўлишган.

ВИЗУАЛ системадан кўпроқ фойдаланадиган шахслар, муайян нарсани эслаб қолишда ва кейинчалик уни қўллашда ўша образни, ҳаракатни ёки воқеани қандайдир ички нигоҳ ёрдамида тасаввур қилиб кўради.

АУДИАЛ системани кўпроқ ишлатадиган шахслар эса, аввало, қандайдир предметни, ҳодисани, у тарқатаётган товушни эшитиб яратади.

КИНЕСТЕТИК системани ишлатадиган шахслар, асосан, ўша ҳодиса ёки предметни ҳис қилиш, унинг ҳаракатини тасаввур этиш орқали сезади ва муносабатини билдиради.

Суҳбат давомида ҳар биримиз қабул қилинаётган ахборотни ниҳоятда тез фурсат ичида ўтмишда бўлган ва онг тагида сақланиб турган нарса ва ҳодисалар билан мазкур системалар орқали солиштирамиз. Олдий қилиб айтганда, ҳар биримиз суҳбатни ўзимизга хос бўлган 3 та ахборот тўлқини орқали қабул қиламиз. Қайси канални кўпроқ ишлатсак, биз ана шу каналга мос сўзлар – от, феъл, сифат орқали муносабатимизни ифодалаймиз.

Суҳбатдошимизнинг нутқида эгибор қаратиб, 5–10 дақиқа ичида унга хос асосий системани аниқлаб олишимиз мумкин. Бундан ташқари, маълумотни қабул қилиш системамиз одат бўлиб қолганлиги боис бизнинг туришимизга, хатти–ҳаракатларимизга таъсир этади, уларни белгилаб беради. Суҳбатдошни кўндиришда, ишонтиришда, бошқаришда фақат у қабул қиладиган системага мурожаат қилишимиз керак. Акс ҳолда биз бераётган маълумотни англамайди.

Визуал шахс

Визуал шахс елкаси кенг, умуртқаси текис, лаблари ингичка, нигоҳи тепадан пастга йўналган, қўл ва панжа ҳаракатлари юз тенглигида, нутқи тез, овози баланд ва сертўхтаб бўлади. Юқори кўкрак қисмда нафас олади. Одатда «сиз», «сен» олмошларини кўпроқ ишлатади. Низо пайтида рақибини айблайди. Атрофдаги воқеа ва шахслардан ўзини ажратиб туришга уринади. Нутқида «қаранг», «кўрдим», «ранг–баранг», «чиройли», «театр», «кино», «саҳна» деган сўзларни кўп қўл-

лайди. Жаҳли чиққанда «кўргани кўзим йўқ», «кўзингни катта очиб қара», «яхшилаб кўр» ва шунга ўхшаш ибораларни ишлатади.

Аудиал шахс

Камҳаракат, боши оз–моз бир тарафга эгилган, лаблари ҳаракатчан, лаблари ўртача, нафас олиши сокин, асосан, кўкракдан нафас олади. Нутқи равон, овози жарангдор, тиниқ, қўл ҳаракатлари кўкси баробарида, нигоҳи кўпроқ бир тарафга қаратилган, суҳбатдошининг пешонасига қараб–қараб гапирди. Асосан, «у», «улар» каби олмошларни қўллайди ва камдан–кам ҳолларда «мен» олмошини ишлатади. Низо ёки муаммони ҳал этиш чоғида масъулиятни ўзига олмайди. Суҳбат пайтида суҳбатдошига қулоғини оз–моз буриб туради. «Эшитдингизми», «бақирма», «қулоқ сол», «миш–миш», «дебди», «гапир» сингари сўзларни кўпроқ ишлатади. Эмоционал ҳолатини «жим бўл», «ўч», «кўп гапирма», «ҳар хил гапга ишонма» деган иборалар билан ифодалайди.

Кинестетик шахс

Бош ва елка оз–моз эгик, қалин лаблари бўшашган, қорин билан чуқур нафас олади, қўл ҳаракатлари қориндан пастда. Нутқи чўзиқ, овози паст, низо пайтида кўпроқ кечирим сўрайди. Мулоқотда суҳбатдошига яқинлашиб, қўлини, елкасини ушлаб мурожаат қилади. «Сезяпман», «тушуняпман», «тез сиқилиб кетяпман», «эвординг», «маза қилдим», «оғир», «енгил», «даҳшат» каби сўзларни кўпроқ ишлатади. Эмоционал туйғуларини «юрагим сезяпти», «оёғим тортмаяпти», «ичларим жимирлаб кетяпти» деган иборалар билан изҳор қилади.

Юқоридаги сатрларни ўқиганингиздан кейин табиийки, ҳар бирингизда ўзингиз кўпроқ ишлатадиган системани аниқлашга бўлган қизиқиш уйғонади.

Мисол учун: бирор предметни эсланг. Олдий телефон. Агар сиз визуал бўлсангиз, бу предметни тасаввур қилишда,

аввало, телефонни ички нигоҳингизда тасаввур қиласиз. Унинг ранги, тузилиши ва ҳатто турган ўрни эсингизга келиши мумкин; аудиал системали шахслар телефоннинг жиринглашини, унинг қулоқ ёнида туришини; кинестетик системалилар эса, гўшакнинг вазини сезишади.

Бундан ташқари, НЛП мутахассислари ўз системангизни аниқлашда оддий тест ечишни тавсия этадилар. Мазкур тестни ечиш берилган саволларни қанчалик равон ва аниқ тасаввур этишингиз билан боғлиқ бўлиб, ўзингизни 1–9 баллгача баҳолашингиз мумкин.

Агар сиз қуйидаги тестда келтирилаётган бирор ҳодиса ёки предметни яхшироқ тасаввур этаётган бўлсангиз 9 балл, қийинчиликлар пайдо бўлаётган бўлса, унда 1 ёки 2 балл билан белгиланг.

Тестни ечишдан аввал олдингизга қуйидаги мақсад ва шартни қўйинг: «Мен ўзимнинг асосий репрезентатив системани аниқлаб олишим шарт. Барча саволларга ҳаққоний жавоб бераман».

Шундан сўнг қулай жойлашиб, 2–3 дақиқа давомида нафасингизни бир маромга келтиринг, сўнг вазифани бажаришга киришинг.

Визуал кўринишлар:

1. Қайси қариндошингиз ёки яқинингизнинг сочи энг узун?
2. Биринчи ўқитувчингизнинг юзини кўз олдингизга келтиринг.
3. Йўлбарс терисидаги чизиқларни кўз олдингизга келтиринг.
4. Уйингиз ёки ишлайдиган идорангизнинг кириш эшигини тасаввур қилинг.
5. Ўзингиз ёқтирган суҳандонни узун шляпа кийган ҳолда тасаввур қилинг.
6. Уйингиздаги китобларнинг энг каттасини кўз олдингизга келтиринг.

Аудиал кўринишлар:

1. Ўзингиз ёқтирган куйни эсланг.
2. Азон чақирилаётганини тасаввурингизга келтиринг.
3. Яқинларингиздан қайси бирининг овози энг паст?
4. Ёшлиқдаги ўртоғингизнинг овозини эсланг.
5. Тасаввур қилинг, сизнинг овозингиз сув остида қандай жаранглайди?
6. Тоғдаги сой сувининг товушини тасаввур қилиб, эшитишга ҳаракат қилинг.

Кинестетик кўринишлар:

1. Чап оёғингизни совуқ сувга тикқанингни тасаввур қилинг.
2. Қўлингизда қоғоздан ясалган стакан турганлигини тасаввур этинг.
3. Тасаввур қилинг, сиз оёғингиз билан мушукни тепиб юбордингиз.
4. Оёғингиздаги ҳўл пайпоқни тасаввур қилинг.
5. Баланд девордан сакраётганингни кўз олдингизга келтиринг.
6. Катта йўлда машина филдирагини қўлда филдиратиб кетаётганингни тасаввур қилинг.

ЖАВОБЛАРИНГИЗНИ БАҲОЛАНГ:

Визуал кўринишлар

I	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9
II	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9
III	3	1	2	3	4	5	6	7	8	9
IV	4	1	2	3	4	5	6	7	8	9
V	5	1	2	3	4	5	6	7	8	9
VI	6	1	2	3	4	5	6	7	8	9

Аудиал кўринишлар

I	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9
II	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9
III	3	1	2	3	4	5	6	7	8	9
IV	4	1	2	3	4	5	6	7	8	9
V	5	1	2	3	4	5	6	7	8	9
VI	6	1	2	3	4	5	6	7	8	9

Кинестетик кўринишлар

I	1	2	3	4	5	6	7	8	9
II	1	2	3	4	5	6	7	8	9
III	1	2	3	4	5	6	7	8	9
IV	1	2	3	4	5	6	7	8	9
V	1	2	3	4	5	6	7	8	9
VI	1	2	3	4	5	6	7	8	9

Ҳар уччала йўналишда олинган жавоб балларини қўшиб, уни 6 га бўлинг. Қайси йўналишда кўп балл йиққан бўлсангиз, шу сиз учун асосий йўналиш ҳисобланади.

Агар тест натижасида бирон аниқлик киритолмаган бўлсангиз, ҳеч хижолат бўлманг. Унда бир ҳафта давомида нутқингизда ўзингиз қўллаётган сўз ва ибораларга эътибор беринг. Қўл ҳаракатингиз билан қандайдир фикрни жонлантираётганингизда, уларнинг жойлашишига диққат қилинг. Шунда, ўз-ўзидан мақсадга эриша бошлайсиз. Юқорида кўрсатилган тестни ечиш тасаввур қилиш имкониятингизни кучайтиради. Тасаввур қилишни кучайтиришдаги бундай усул ўз-ўзидан ҳар уччала қабул қилиш системасини ривожлантиради ва сиз ҳар турли суҳбатдошни осонлик билан тушуна бошлайсиз.

Нейролингвистик программлаштиришнинг бошқа таъсир қилиш йўналишларидан фарқи шундаки, бу усулда

буйруқ ёки суҳбат чоғи авторитар таъсир қилиш унчалик катта ролп ўйнамайди. Бу усул ёрдамида қандайдир воқеани таҳлил қила туриб ёки суҳбатдошингиз билан савол-жавоб асосида ёки маслаҳат тарзида ёрдам сўрагандек бўлиб, ҳамсуҳбатингизнинг сизга керак бўлган шаклдаги фикри, ғояси ёки ҳаракатига эришишингиз мумкин. Бунда сизга М. Эриксон яратган нутқ стратегиялари ёрдам беради.

1-усул: ТРЮИЗМ

Трюизм – бу шундай гапларки, улар ҳаминша ҳар бир кишига хос қандайдир ҳақиқатни ифодалайди ва бу ҳақиқатни ҳеч ким инкор қила олмайди. Трюизмдан фойдаланганда, суҳбатдошингизнинг сизга керак бўлган ҳолати, ҳаракатига таъкидий кўз билан қарамаслигингиз керак. Трюизм қандайдир маълум воқеани умумлаштиришга хизмат қилади. Масалан, суҳбатдошингиз оғир аҳволда ва у сизга биринчи марта ўз муаммолари ҳақида оғиз очди. Таъсир этишдан асосий мақсадингиз, уни тинчлантиришдир. Шунда, у билдирган муаммоларни диққат билан тинглаб, трюизмни ишга соласиз ва унга қуйидагича мурожаат қилишингиз мумкин: «Дўстим, ойнанинг ўн беши қоронғи, ўн беши ёруғ. Шунинг учун ўзингни қўлга ол-да, ёруғ кунларингга ҳозирлик кўр. Ва ...». Бу ерда вазиятдан келиб чиққан ҳолда унга ўз таклифингизни айтмоқдасиз. Бундай ҳолатда у сизга 70–80 фоиз қулоқ солади ва қўшила бошлайди. Бу эса ўз-ўзидан суҳбатдошни бошқариш демакдир.

2-усул: ТАХМИН ҚИЛИШ

Бу усул ўз-ўзидан вақт кетма-кетлигини ҳисобга олган ҳолда, қуйидаги сўз ва иборалар билан қўлланилади: «шундан кейин», «бундан олдин», «қачонки», «шу билан бирга», «биринчидан», «иккинчидан», «аввало», «кейин», «олдин», «чунки» ва ҳоказо.

Бундай усул ёрдамида биз суҳбатдошга бир неча дақиқа давомида қандайдир воқеани ёки ўзимиз тахмин қилиб берган кўникмаларни қабул қилдиришга ёрдам берамиз.

Мисол учун: «Менинг фикримга қўшилишдан аввал сиздан мана бу схемаларга эътибор беришингизни хоҳлардим».

Юқорида келтирилган мисолда суҳбатдошимиз схемаларга назар солиши билан фикримизга ўз-ўзидан қўшилиб қолганлигини сезмай қолади.

Тахмин қилиш стратегияси жуда ҳам самарали бўлганлиги учун биз имкон қадар ҳар бир мутахассисликдан мисол келтиришга қарор қилдик. Бу мисолларга суяниб, ўзингизга мос вариантларни ишлаб чиқишингизга умид боғлаймиз.

Ота-оналар учун:

«Мультфильмни кўриб бўлганингдан сўнг дарсларингни тайёрла!»

«Кўчага чиқиб кетишдан олдин китобларингни йиғиштириб қўй!»

Тадбиркорлар учун:

«Шартномага қўл қўйишдан аввал унинг қуйидаги пунктларига эътибор бериб, тўғри хулоса чиқарсангиз яхши бўларди».

«Биз бу фирма билан алоқа ўрнатишдан олдин уни яхшилаб ўрганиб чиқишимиз керак».

(Ҳар икки мисолда бошлиқда шубҳа уйғонади).

Журналистлар учун:

«Менинг бу саволимга жавоб беришдан олдин камерага табассум билан қаранг».

3-усул: ТАНЛОВСИЗ ТАНЛОВ

Бу усулдан кўпроқ сотувчилар ёки реклама билан шуғулланувчи шахслар фойдаланишлари мумкин. Уни ишлатаётган шахс иккинчи шахсга танлов учун бир нечта таклифлардан иборат сўроқ ёки оддий гап билан муружаат

этиши мумкин. Таклифлар бир-бири билан «ёки» ёрдамида боғланади. Адресат бир неча таклифлардан бирини беихтиёр танлайди.

Масалан: «Биз бу масалани ташқарида гаплашамизми ёки шу ернинг ўзидами?»

Кўзланган асосий мақсад – қаерда бўлмасин, шахс билан гаплашишдир. Таъсир доирасидаги шахс ўз-ўзидан бундай услубда тузилган гапни қабул қилиб, ҳеч қандай қаршилиқ ёки норозилик билдира олмайди.

Осонроқ тушунча бериш мақсадида яна бир неча мисоллар келтирамиз:

«Сизга бу маҳсулотнинг кўк ранги маъқулми ёки қизили?»

«Сен дарсларингни ҳозир қиласанми ёки ўйинчоқларингни йиғиштириб бўлганингдан кейинми?»

«Сиз бу ҳужжатларни ҳозир кўриб чиқасизми ёки тушлиқдан сўнгми?»

4-усул: ТАНЛОВ ҲУҚУҚИ

Танлов ҳуқуқи усули, танловсиз танлов усулига ўхшаб кетади, лекин биз бунда суҳбатдошимизга қарама-қарши таклифларни беришимиз мумкин. Суҳбатдошингизга танлаш имкониятини бергандек бўласиз ва у ўз-ўзидан таклифингизга кўнгандек бўлади. Аммо, сиз ўзингизни қониқтирадиган таклиф ёки ҳолатга ижобий урғу берасиз. Қониқтирмайдиган таклиф ёки ҳолатга паст, салбийроқ урғу беришингиз керак бўлади.

Масалан: «Бу буюртмани сиз телефон орқали дарҳол беришингиз ёки бермаслигингиз ҳам мумкин».

Мазкур услубни ота-оналар ўзлари билмаган ҳолда, беихтиёр кўп ишлатишади. Масалан, бола бирор ёққа бориш учун ота-онасидан рухсат сўраётганда, ота-она: «Борсанг – бор, бўлмаса – бормай қўяқол» дейишади. Бунда улар гапнинг «бормай қўя қол» деган жойига кучли эмоционал урғу берадилар. Кўпинча бола борадиган жойига бормай қолади.

СУҚРОТ ДИАЛОГИ

Милтон Эриксон ва бошқа психологлар одамга таъсир этиш усулларидан энг афзали «Суқрот диалоги» деб ҳисоблашарди. Бу усулни ҳозир мутахассислар «ҳа-ҳа» ёки «5, 4, 3, 2, 1» услублари деб ҳам номлашади.

Дейл Карнеги ҳам ўзининг тавсияларида бу усулга кўп тўхталган эди. Усулнинг мақсади – суҳбатдошни бирон нарсага кўндириш, унинг розилигини олиш. Бундай розиликни олишдан олдин, сиз иложи борича, суҳбатни шундай тарзда олиб борингки, у бир неча маротаба сизнинг гапингизга, ғоянгизга қўшилсин. Сўнгра, ҳамсуҳбатингиз инерция қонунига биноан розилигини билдиради. Бу усулнинг яхши натижа бериши суҳбатдошингиздан кўпроқ ижобий жавоб олишингиз билан боғлиқ. Бунда нутқингиз бир хил темпта, равон бўлиши керак. Яхши терговчи тергов, сўроқнинг биринчи қисмида сўроқ қилинаётган шахсдан кўпроқ ижобий жавобларни олишга уринади. Масалан, ижобий жавоб бераётган шахс ўз-ўзидан ҳижолатчиликни унутиб, ҳушёрлигини анча пасайтириб қўяди. Бундан ташқари, у терговчининг саволларига бир неча маротаба ҳаққоний жавоб бера туриб, асосий саволга ҳам инерция бўйича тўғри жавоб бериб юборади. Масалан, терговчи гумонли шахсга қуйидагича тузилган саволларни бериши мумкин:

- Азизов.
- Ҳа.
- Азизовмисиз?
- Ҳа.
- 80 йилда туғилганмисиз?
- Ҳа.
- Сизни кеча ушлаб келишдимми?
- Ҳа.
- Сигарет чекасизми?
- Ҳа.
- Содир қилган жиноятингизни инкор қилмайсиз-а?
- Ҳа. . .

Худди шундай усулдан Америкада, Европада магазин сотувчилари ҳам фойдаланадилар. Магазинга кирган шахсни қуйидагича саволлар билан кутиб олишади:

- Бугун об-ҳаво жудаям яхши. Тўғрими?
- Ҳа.
- Бизнинг магазинимизга биринчи марта кирганга ўхшайсиз?
- Ҳа.
- Кўринишингиз жуда яхши.
- Ҳа.
- Ижозатингиз билан бирон нарсани тавсия қилайми, а?
- Ҳа.

Умуман олганда, профессионал сотувчи харидорга доимо ижобий йўналишни кўрсатади. Бу ижобий йўналишга тушиб қолган харидор эса ўз-ўзидан магазиндан нимадир харид қилиб жавоб беради. Сотувчилар харидорга шундай савол беришадики, бу саволга харидор фақат «ҳа» деб жавоб бериши мумкин, холос. Масалан: «Ижозатингиз билан, рухсат берсангиз, мен сизга бугун келган товарларни кўрсатсам» ёки «Рухсат берсангиз, мен сизга ёрдамлашсам», «Сиз танлаган нарса (қўйлак, костюм) нозик дидингиздан дарак беряпти» ва ҳоказо.

Ҳурматли китобхон, агар диққат билан юқоридаги келтирилган саволларга эътибор берсак, ҳар биримиз хоҳлаймизми-йўқми «ҳа» деб жавоб берамиз.

Ўз амалиётларимда тингловчилардан бу услуб тўғрисида кўплаб саволлар оламан ва айниқса, автомобили бор тингловчиларнинг 70 фоизи ЙПХ (йўл патрул хизмати) ходимларига қандай қилиб, бу услубни қўллашни сўраб қолишади. Мен уларга аввало, йўл ҳаракати қоидаларини бузмасликни, ўз ҳуқуқларини тўғри англашларини илтимос қиламан, сўнгра ҳазил тариқасида қуйидаги мисолни келтираман.

ЙПХ ходими тўхтатгандан сўнг энг аввало, юзингизда ижобий табассум ва очиқ ҳаракатларингиз билан унга мурожаат этинг.

– Ўртоқ старшина (эътибор беринг, ака эмас, ука эмас, ЙПХ ходимига унвонини айтиб), қондани буздим, тўғрими?

- Ҳа.
- Жуда тез келдим–а ?
- Ҳа.
- Радарингиз ёзиб қўйгандир?
- Ҳа.
- Рухсат берсангиз радарни бир кўрсам?
- Ҳа.

Агар у сизга радарни кўришга рухсат берса, бу услубингизга тушаётганлигининг белгисидир. Шундан сўнг бирон комплиментга ўхшаган гап айтасиз: «Истарангиз иссиқ йигит экансиз, илойим доимо ишингиз юришсин, лейтенант бўлинг, капитан бўлинг, бу сафар кечиринг» тарзида мурожаат қилишингиз мумкин. Қизиғи шундаки, бу ҳазил тариқасида берган маслаҳатим, 70–80 фоиз ижобий натижа беради. Бундай услубни студентлар ўқитувчиларига, ходимлар бошлиқларига нисбатан бемалол ишлатиб, яхши натижага эришишларига ишонаман.

«Ҳа–ҳа» системасини ўгириб, «йўқ–йўқ»қа ҳам ўтказиш мумкин. Буни кўпинча, ота–оналар болаларига, ўқитувчилар ўқувчиларга ишлатганларини кўрамыз:

- Ота–онанга айтиб берайми?
- Йўқ.
- Бўлмаса, синф раҳбаринга айтайми?
- Йўқ.
- Яна шундай қиласанми?

Бола ўз–ўзидан «йўқ» деб жавоб беради ва ҳоказо.

Бемалол, бу нутқ стратегиясидан ҳам фойдаланишингиз мумкин.

ЯКОРЬ (ЛАНГАР) СТРАТЕГИЯСИ

Келажакда қилмоқчи бўлган ишимиз ўтмишдаги воқеалар билан боғлиқ. Ўтмишимиз доимо келажакимизга ўз таъсирини ўтказиб туради. Ҳар биримизнинг ҳаётимизда қандайдир жой, мусиқа (агарда, улар бизни ички туйғуларимизга таъсир этган бўлса) миямизнинг захираларида сақланиб қолади. Вақт ўтган сайин, гоҳида бирон юмуш билан банд чоғи-

мизда бирданига ўтмишимизда юз берган воқеани ва бу воқеа билан боғлиқ эмоционал ҳолатни дилимиздан ўтказамиз. Нима учун хотирамиз бизни ўша пайт ва ҳолатга қайтармоқчи бўлганини таҳлил қилмоқчи бўлсангиз, бунинг сабаби, атрофимиздаги бирор бир мусиқа, жой кўриниши миямизда сақланиб келаётган воқеани тасаввуримизда қайта тиклаган бўлади.

Ҳар биримизнинг ёшликда ёқтирган, биринчи муҳаббатимиз билан боғлиқ ашуламиз бўлади. Қачонлардир, бу ашулани эшитиб, биз суюқлимиз билан биргаликда ўта чуқур ички туйғуларни кечирганмиз. Йиллар ўтгач ҳам бу ашулани тасодифан эшитиб қолсак, қачонлардир бизга жуда қадрдон бўлган муҳаббатимизни эслаймиз. Бу хотира кайфиятимизни, ҳолатимизни ўтмишдаги туйғуларимизга қайтаради. Ана шунда якорь системаси амал қилганини тушунишимиз керак.

Якорь системаси ўтмишда содир бўлган умумий ҳолатни, воқеани, туйғуларни бир элемент туфайли уйғотиб юборади. Ҳар биримиз, ҳар куни бундай кечинмаларни неча маротаба бошдан кечирамиз. Илмий жиҳатдан қараганда, бу ҳолни шартли рефлекснинг таъсири, деб изоҳлаш керак.

Якорь ижобий ва салбий турларга бўлинади. Ижобий якорь кишини ижобий туйғу–кечинмаларга, салбий якорь эса салбий туйғуларга қайтаради.

Кимдир кечқурун, қоронғи кўчада қандайдир ҳужумга дуч келган бўлса, кейинчалик ҳам «қоронғи кўча» ҳақидаги гап ўз–ўзидан ўша кўчадаги ҳужум билан боғлиқ ҳолатни «тирилтиради». Буни салбий якорнинг таъсири деб тушуниш мумкин.

Якорь системаси ҳаётимизнинг барча доиралари билан боғлиқ. Ҳар қандай кўриниш (кимнингдир юзи, хатти–ҳаракати, кийиниши ёки қандайдир манзара, кинодан парча, расм), қандайдир эшитиш (овоз, мусиқа, товуш, шовқин), шу билан биргаликда бизнинг сезганларимиз (силаш, ўпиш, қитиқлаш ва ҳоказо) якорга айланиши мумкин. Шунинг учун ҳам мутахассислар якорни визуал, аудиал, кинестетика бўлишиди. Шахсни транс ҳолатига туширишда ёки уни бошқаришда якорь жуда муҳим рол ўйнайди. Лекин бу катта маҳорат ва тажрибани талаб қилади.

Оддийроқ мисол билан тушунтиришга ҳаракат қиламиз.

Ишдан чарчаган, кайфияти йўқ эр уйга кириб келяпти. Уни яхши кутиб олган хотин елкасига суяниб: «Келдингизми?» деб тинчлантирди. Бир неча соат ўтгач, эр тинчланди ва дам олиб ўтирибди. Хотин эса шу пайт яна эркаланиб, унга худди ўшандай суяниб, илтимос билан мурожаат қилди. Эр жаҳли чиқиб, норозилик билдирияпти. Хотин беихтиёр хатти-ҳаракати (суяниш) билан хўжайинини бундан бир неча соат олдин кечган эмоционал ҳолатига қайтариб юборди. Бу салбий якорнинг намоён бўлишидир.

Ижод билан шуғулланувчилар ижод пайтида сигарет чекишади. Чекиш ҳам ўз-ўзидан асл маънода якорь бўлиб, кейинчалик одатга айланиб қолади. Дам солдириш, мунчоқлар, тумор тақишлар ва барча ирим-сиримларнинг негизда ҳам якорь жойлашган. Ирим-сиримлар ҳаётимизга чуқур ўрнашиб кетган. Ҳаётда кимнингдир кўйлагини кийиш, белбоғи, пичоғини олиш, қаергадир бориб ис чиқариш гўё иш юришишига сабаб бўлади. Бундай ҳолатларда ҳам якорь системаси амал қилаётганининг гувоҳи бўламиз.

Ушбу системани ўз-ўзини бошқаришда ҳам ишлатса бўлади. Сизга эмоционал жиҳатдан ижобий таъсир этган воқеа, туйғуни кечираётганингизда, қулоғингизнинг пастки қисмини бош ва кўрсаткич бармоғингиз билан оз-моз сиқиб қўйинг. Бу ҳаракат ижобий ҳолатингизни якорлаб қўяди. Кейин эса (бир неча минут, соат, кундан сўнг), кайфиятингиз ёмон бўлганда, худди шу ҳаракатингизни (қулоқни сиқиб қўйиш) такрорланг. Бу ўз-ўзидан сизни яхши кайфиятингизга қайтаради.

Бирор бир шахсга ишингиз тушган бўлса, у билан ҳамкорлик қилмоқчи бўлсангиз, уни ўтиришга таклиф қилинг ва суҳбат давомида иложи борича кайфиятини кўтаринг. Унинг кайфияти энг юқори нуқтага етиб, буни намоён этганда, ўз қўлингиз билан унинг қўлига ёки танасининг бирор қисмига шу ҳолатни «якорь»лаб қўйинг. Бу амалингизни имкон қадар аниқ эслаб қолинг. Маълум вақт ўтгандан сўнг бирор иш билан унга мурожаат қилганда, худди шу «якорь»ни такрорланг. Суҳбатдошингиз ўтмишда кечирган ҳолатига тушиб, айтган нарсангизни бажаради.

Моҳир терговчи тергов пайтида гумондорнинг ички туйғуларини (қўрқув, хижолатчилик) бирон товуш билан «якорь»лаб қўяди. Ҳар қандай шахс, терговчи ҳузурига илк бор келганида, руҳий ҳолати ўта нотинч бўлади. Бундай ҳолатни терговчи бир неча сония (иложи борича 15 сониядан кўпроқ) қатъий нигоҳи билан «якорь»лаб қўяди. Сўнгра, нигоҳини даъфатан тинч ҳолатга келтириб, сўроқни бошлайди. Вақти келиб, гумондор ўзини босиб олгач, саволларга эркин жавоб бераётган чоғда, терговчи «якорь» нигоҳини такрорлайди. Бу ўз навбатида шахсни ноқулай, қўрқув билан боғлиқ ҳолатга қайтариши мумкин.

Кўзланган мақсадга эришиш учун якорни аниқ белгилаб қўйиш керак бўлади. Бунинг учун қуйидаги шартларга риоя қилинг:

1. Якорни суҳбатдошингизнинг эмоционал ҳолати (яхши кайфият, хурсандчилик ёки акси) энг юқори бўлганда қўйиш керак.
2. Якорни такрорлаётганингизда биринчи якорь қўйган вазият ва ҳолатингизни 100 фоиз такрорлаш лозим.
3. Иложи борича якорни кинестетик (бадан билан сезиш) услубида қўйинг.
4. Якорь системасини ишлатишда барча диққатингизни суҳбатдошингизнинг мимикасига, кўз қорачиқларининг ҳаракатига, юз рангининг ўзгаришига қаратинг. Унинг эмоционал олий даражасини (бу даража 5–6 сония ушлаб турилади) юқорида кўрсатилган белгилар асосида аниқ белгилаб, шу дақиқада «якорь» қўйилиши керак.

МИЛЬТОН ЭРИКСОННИНГ ИККИНЧИ ВА УЧИНЧИ ДАРАЖАЛИ СПИРАЛИ

Инсоннинг диққати (кўриш, эшитиш ва сезиш) доимо ҳаракатда бўлиб туради. Ҳар биримиз оддий ҳолатда бирор нарсага ёки гапга кўпи билан 20–30 сония диққатимизни жалб қила оламиз. Сўнгра, диққатимиз кўрган ёки эшитган нарсанинг бошқа қисмига ёхуд умуман бошқа нарсага ўтиб кетиши мумкин. Шунинг учун, кўп ҳолларда гуруҳ ёки кишилар

орасида бўлаётган суҳбат мавзуси тез-тез ўзгариб туради. Бу ҳолатни кузатган М. Эриксон ана шундай вазиятда инсоннинг онг остига ўтказиш керак бўлган ғоя ёки турли фикрни сингдириш услубини ишлаб чиқди. Ҳозирги кунда бу усулдан рекламаларни намойиш этишда самарали фойдаланилмоқда. Бирор қизиқарли фильм томоша қилаётганингизда, энг қизиқарли жойига келганда намойиш тўхтатилиб, реклама роликлари киритиб юборилади. Бундай рекламалар бир фильм давомида уч маротабагача такрорланиши мумкин. Фильмда кетаётган драмани онгимиз қизиқиш билан қабул қилаётган бўлади, шу боис бирданига таниш тасвир тўхтаб, фильмдаги сюжетга мантқан мутлақо мос келмайдиган парча берилгудек бўлса, онг уни қабул қила олмай қолади. «Кейин таҳлил қилиб оламан» – деб онг остига бевосита ўтказиб юборади. Лекин, кейинчалик, фильмнинг сюжети онгни ўзига қамраб олади. Онгли равишда қабул қилинмаган реклама парчалари онг остида бир-бири билан боғлангандек бўлиб, бош миямизда кўникмага айланади. Бу кўникмалар асосида аста-секин маҳсулотларга нисбатан қарашимиз шакллана боради. Кейинчалик магазинга борганимизда, айнан реклама қилинган маҳсулотни харид қила бошлаймиз. Таҳлиллар шуни кўрсатадики, бундай пайтда томошабиннинг фильмга нисбатан қизиқиши сўниши ёки кайфияти бузилиши реклама берувчини унчалик қизиқтирмайди. Чунки уларга сизнинг онгингиз керак эмас, балки онг остида жойлашган хотира захираларингиз зарур, холос.

М. Эриксон бу услубдан мижозларнинг онг тагида сақланиб қолган касаллик кўникмаларини сиқиб чиқаришда фойдаланар эди. Эриксон ўз овози оҳангини ўзгартиришни, бу оҳангни керакли пайтда созлашни катта маҳорат билан ўзлаштирган эди. Унинг бундай маҳорати бу услубда жуда кўл келган. Мижозни аввал қулай ўтиргизиб, ўзининг ҳаёти билан боғлиқ воқеани унинг диққатини тўнлаган ҳолда ҳикоя қилиб берарди. Давомидан иккинчи ҳикояни уларди ва уни тугатмасдан, энг қисқа вақтга мўлжалланган учинчи воқеага ўтиб кетарди. Сўнгра бошқа овоз билан (овозининг тембрини ўзгартирган ҳолда) иккинчи ҳикояга қайтиб, уни мантқан тамомларди. Ниҳоят, биринчи воқеа билан сеансни

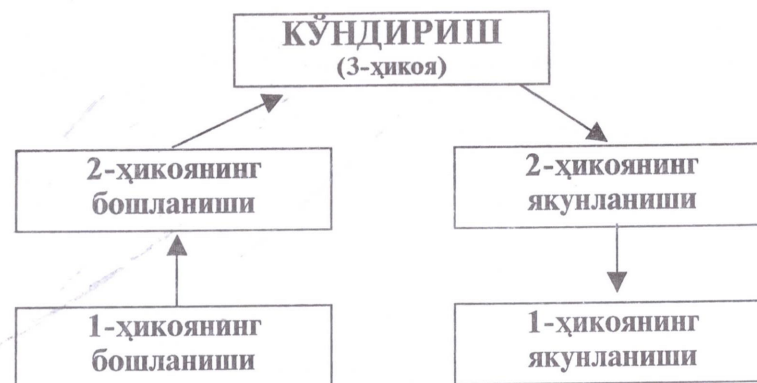
яқунларди. Эриксоннинг овози ҳар қандай тингловчини ром қилиб кўярди. Овозининг оҳанги одамни чала уйқу ҳолатига туширарди.

Демак, ҳар қандай яхши мутахассис ўз овозини турли хил усулда йўналтира билиши лозим.

Бунинг учун мен сизга унчалик мураккаб бўлмаган бир услубни тавсия этган бўлардим. Бир хил тезликдаги оҳангда, нейтрал товуш билан, 30 сониягача суҳбатдошингизнинг юзига боқмай мурожаат қилиб, аста-секинлик билан нигоҳингизни унга қаратинг. Гапингизга маъно жиҳатдан мутлақо мос келмайдиган, «Мен сизни ҳурмат қиламан, сиз ажойиб инсонсиз-да», каби ибораларни киритиб, сўнг биринчи қисмни давом эттиринг. Ўша онда суҳбатдошингиз буларни қандай қабул қилганига эътибор берманг. Лекин кейинчалик бу шахснинг муносабатлари сизга нисбатан қай даражада ўзгарганлигини таҳлил қилинг.

Бу тажрибани иккинчи даражали спираль деб номлаймиз. Мақсад: «Сиз ажойиб инсонсиз» деган фикр орқали суҳбатдошингизнинг онг тагида сизга нисбатан ижобий кўникма уйғотишдир.

3-даражали спираль ҳақида осонроқ тушунчага эга бўлишингиз учун М. Эриксон ишлаб чиққан қуйидаги схемани тақдим этамиз:



Бундай ҳолатлар турмушимизда жуда кўп учрайди, лекин кўпинча биз буларни англамай қоламиз. Масалан, сиз суҳбатдош билан учрашганда об-ҳаво тўғрисида гап бошланг. Об-ҳавонинг ҳолатига овозингизни мосланг (яхши ҳаво бўлса хушчақчақ, ёмон ҳавода оғирроқ кайфият билан). Кейин суҳбатни: «Ие, эшитдингизми?» дея ўзингизни ранжитган бирор киши тўғрисида салбий урғу бериб давом эттиринг. Бу гапни дарҳол тўхтатиб: «Бундай одамлар билан ҳамкорликда бўлишдан яратганнинг ўзи асрасин» деб қўйинг. Сўнгра мутлақо бошқа овоз тебранишида бу одам ҳақидаги гапни охирига етказинг ва умумий гапингизни яна об-ҳаво билан боғланг. 3-қисмда айтиб ўтилган: «Яратганнинг ўзи асрасин» деган гапингиз суҳбатдошингиз онг остида кўникма бўлиб, у иложи борича бундай шахслар билан муносабатини узишга ҳаракат қилади.

Шахслараро муносабатлар бир-биридан фарқ қилгани ҳолда умумийлик ҳам касб этади. Шуларни ҳисобга олиб, биз юқорида кўрсатиб ўтган усулларни ўз суҳбатингизга мослаб ишлатишингиз лозим бўлади.

ХОТИМА

Китобимни тугатишдан олдин мен «Барча янгиликлар асли ўтмишда содир бўлган, биз учун эскириб қолган нарсалардир» деган ибора устида тўхталмоқчиман. Ота-боболаримиз жуда кўп урф-одатларни мерос қилиб қолдирган. Бу меросларнинг асосий ғоя ва мақсади инсонга шахс сифатида ҳурмат билан қараш ҳисобланади. Чунки ҳар бир шахс қандайдир тажриба ёки билимга эгадир.

Мен ишонаманки, сиз бу китобда ёзилган хатти-ҳаракатлар тўғрисидаги маълумотларни ўқиб чиқиб, нима сабабдан ота-боболаримиз мерос қолдирган «Одамнинг кўзига тикилиб қарама!», «Ёши улуғ одамнинг олдида қўлингизни чўнтагингизга солиб турма!», «Ёши улуғларнинг ҳузуринда оёғингизни ёки қўлингизни чалкаштириб ўтирма!», «Катта ёшдаги одамлар ўтирмагунча, сен жойлашиб олма!» сингари насиҳатларни, албатта, тушуниб етасиз.

Бу ҳаракатлар негизида психологик жиҳатдан салбийлик мавжудлигини ва улар суҳбатдошингизда сизга нисбатан ишончсизлик, салбий трансфер пайдо қилишини ўзингиз идрок этган бўлсангиз керак. Аждодларимиз бундан минг йиллар аввал ҳозирда янги психотехнологиялар деб аталаётган услубларни жуда яхши тушуниб етганлар. Улар ўз фарзандларини асосан эртақ ва афсоналар, ривоят ва мақоллар ёки ҳадис ва турли-туман қўшиқлар воситасида тарбиялаганлар. Биз эса фарзандларимизга камдан-кам эртақлар айтиб, репетиторларга, махсус мактабларга ва яна қандайдир телевизор ёки радиоларга уларни таълим қўйдик. Қолаверса, ота-боболаримиздан мерос қолган мулоқот қоидаларини унутдик. Ишончим комилки, ушбу китобда берилган психотехнологиялар намунаси доно халқимиз яратган мулоқот услубларига оз-моз замонавий назар билан қарашга кўмак беради.

Фойдаланилган адабиётлар

1. Д. Гриндер, Р. Бендлер. Формирование транса. Москва: «КААС», 1994 г.
2. Ричард Бендлер, Джон Лаваль. NLP. Искусство убеждать. София, 2002 г.
3. Роман Рюмин. Своя разведка. Москва-Минск: «АСТ Харвест», 2002 г.
4. В. П. Шейнов. Скрытое управление человеком. Москва-Минск: «АСТ Харвест», 2002 г.
5. Гарри Адлер. НЛП. Современные психотехнологии. Санкт-Петербург: Изд-во «Питер», 2001 г.
6. Игорь Вагин. Психология жизни и смерти. Санкт-Петербург: Изд-во «Питер», 2001 г.
7. А. Куделин, А. Геращенко. Гипноз практическое руководство. Ростов Дон: «Феникс», 2002 г.
8. С. Горин. А вы пробовали гипноз? Москва, 1994 г.

МУНДАРИЖА

Кириш.....	3
Маълумот олиш ва уни таҳлил қилиш.....	4
Шахсдан маълумот олиш ва танишиш.....	6
Ташқи вазиятларнинг суҳбатга таъсири.....	10
Суҳбатнинг келиб чиқиши.....	11
Трансфер.....	13
Учрашув жойини белгилаш.....	16
Тана ва хатти-ҳаракатлар таҳлили.....	18
Ўтириш ҳолатлари.....	19
Берк ҳолатлар.....	21
Мимика.....	23
Тинглаш.....	25
Савол бериш.....	28
Суҳбатни бошқариш ва психоконфликслар.....	30
Қўрқув комплекси.....	32
Бахиллик комплекси.....	33
Қизиқиш комплекси.....	34
Ўзини бошқалардан устун қўйиш комплекси.....	35
Суҳбатнинг психофизиологик аспекти.....	35
Кўндириш.....	39
НЛП.....	42
Сукрот диалоги.....	52
Якорь (лангар) стратегияси.....	54
Мильтон Эриксоннинг иккинчи ва учинчи даражали спиралли.....	57
Хотима.....	61
Фойдаланилган адабиётлар.....	62