15
4-18

ТАЪСИР КЎРСАТИШ
БОШҚАРИШ
ҲИМОЯ ҚИЛИШ

РОБЕРТ
ЧАЛДИНИ

ТАЪСИР ЭТИШ ПСИХОЛОГИЯСИ

INFO CAPITAL BOOKS

РОБЕРТ ЧАЛДИНИ

ТАЪСИР ЭТИШ ПСИХОЛОГИЯСИ

Таъсир кўрсатиш, бошқариш, ҳимоя қилиш

ZUKKO KITOBXON

УЎК 88
КБК 159.9:33
Ч 18

Таржимон

«ARUANA BAXT» таржима агентлиги

ЧАЛДИНИ, РОБЕРТ.
Таъсир этиш психологияси. Таъсир кўрсатиш, бошқариш, ҳимоя қилиш / Таржимон: ARUANA BAXT таржима агентлиги. – Тошкент: ZUKKO KITOBXON нашриёт-матбаа уйи, 2022. – 400 б.

Таъсир этиш психологияси. Таъсир кўрсатиш, бошқариш, ҳимоя қилиш – америкалик психолог Роберт Чалдинининг илмий-оммабоп китобида шахслараро муносабатлар, таъсир ва мувофиқлик психологияси ўрганилган. Китоб 7 бобдан иборат бўлиб, унда "таъсир воситалари" деб аталган сўров ва талаб механизмлари қандай ишлаши ёритилган.

Мазкур китоб 30 тилга таржима қилинган. Уни энди илк бор ўзбек тилида мутолаа қилиш имкониятига эга бўлдингиз.

УЎК 88
КБК 159.9:33

© «ZUKKO KITOBXON»
нашриёт-матбаа уйи, 2022

ISBN 978-9943-7591-5-2

МУАЛЛИФДАН

Бу китобни чоп этишга ёрдам берган кўплаб одамларга миннатдорчилик билдираман. Бир нечта ҳамкасбларим қўлёзма нусхасини ўқиб чиқишди ва улар билдирган аҳамиятли фикрлар якуний вариантни анча яхшилашга улуш қўшди. Улар Гас Левин, Дуг Кенрик, Арт Бимэн ва Марк Занна. Бундан ташқари, биринчи вариантни оила аъзоларим ва бир неча дўстларим, хусусан Ричард ва Глория Чалдини, Бобетт Горден ва Тэд Холл ўқиб чиқишди. Улар мени нафақат руҳий жиҳатдан қўллаб-қувватлашди, балки китобга холисона баҳо бера олишди.

Иккинчи, янада кўпроқ одамлар гуруҳи танланган боблар ёки бўлимлар бўйича фойдали таклифлар киритишди. Булар Тодд Андерсон, Сэнди Брейвер, Кэтрин Чамберс, Жуди Чалдини, Нэнси Эйзенберг, Лэрри Этткин, Жоанн Жерстен, Жеф Голдстейн, Бетси Ханс, Валери Ханс, Жо Хепуорт, Холли Хант, Энн Инскип, Барри Лешовитц, Дарвин Линдер, Дебби Литтлер, Жон Мауэн, Игорь Павлов, Жанис Поснер, Триш Пуриэр, Мэрилин Рэйл, Жон Рейч, Питер Реинжен, Диана Рабл, Филлис Сенсениг, Роман Шерман ва Генри Веллман.

Баъзи одамлар менга дастлабки босқичда ёрдам беришди. Жим Шерман, Ал Гёталс, Жон Китинг ва Дэн Вегнер биринчилардан бўлиб ижобий баҳолашди, бу эса муаллифни ҳам, муҳаррирларни ҳам илҳомлантирди. Уильям Морроу ва компаниянинг ўша пайтдаги президенти Лэрри Хьюс менга қўйилган вазифани бажариш учун куч берган кичик, лекин завқли хабар

юборди. Ва бу рўйхатдаги охирги (лекин, албатта, қиймати бўйича эмас) одам – Мария Гуарнашелли – бошиданоқ у ҳам менинг ғоямга ишонган. Айнан унинг таҳрири туфайли ғоя мужассамланиб, ажойиб китобга айланди. Мен унинг тушунарли йўл-йўриқлари ва кучли қўллаб-қувватлаши учун чексиз миннатдорман.

Қолаверса, мен қўлёзмани тайёрлашда Салли Карнейнинг кўрсатган профессионаллиги ва адвокатим Робертнинг тўғри маслаҳатларини ҳам эсдан чиқармаслигим керак.

Ниҳоят, китоб устида ишлаганимда ҳар бир сўзи билан ёрдам берган Бобетт Горден мени ҳаммадан ҳам кўпроқ қўллаб-қувватлади.

МУҚАДДИМА

Ҳозир мен бутун умрим давомида ишонувчан, лақма бўлганимни бемалол тан ола оламан. Эсимни танагандан буён, мен ҳар доим ҳар хил савдогарлар, турли эҳтиёжларга маблағ йиғувчилар ва бошқа сотувчилар учун осон ўлжа бўлиб келганман. Тўғри, улардан фақат айримлари инсофсиз эди. Масалан, баъзи хайрия ташкилотлари вакиллари эзгу ниятларга эга эдилар. Лекин бунинг аҳамияти йўқ. Мен кўпинча аҳмақона ишларга қўл урардим, масалан, кераксиз журналларга обуна бўлардим ёки тўсатдан ассенизаторлар (ахлат тозалаш) кечасига чипта сотиб олдим. Эҳтимол кўпдан бери ҳамроҳ бўлиб келаётган «лақмалик» менда кўнгилчанлик сири нимада эканлигини англаш истагини туғдиргандир: ахир қандайдир омиллар бир одамни бошқа бировга «ҳа» дейишига мажбур қилади-ку? Ва қайси усуллар бировни кўндиришда кўпроқ самара беради? Мен нима учун бир хил тарзда айтилган илтимос рад этилишини ва бироз бошқача тарзда айтилган худди шу илтимос бажарилишини билишни хоҳлардим.

Шунинг учун, экспериментал ижтимоий психолог сифатида мен ёнбосиш (розилик) психологиясини ўргана бошладим. Дастлаб, тадқиқот тажриба шаклида бўлиб, асосан менинг лабораториямда коллеж талабалари иштирокида ўтказилди.

Мен одамларнинг кимнингдир илтимосини бажаришга мойиллигига қандай психологик тамойиллар таъсир қилишини билишни хоҳлардим. Ҳозир психологлар бу тамойиллар ҳақида кўп нарсани билишади – уларнинг қандайлигини, қандай ишлашини... Мен бу тамойилларни таъсир кўрсатиш қуроллари деб атадим ва улардан энг муҳимлари ҳақида кейинги бобларда айтиб ўтаман.

Вақт ўтиши билан, қанчалик зарур бўлса-да, бу ерда экспериментал иш етарли эмаслигини тушуна бошладим. Бу менга ўрганилаётан тамойиллар аҳамиятини университет деворлари ва талабалар шаҳарчаси ташқарисида тушунишга имкон бермади. Агар мен розилик психологиясини тўлиқ тушунмоқчи бўлсам, тадқиқот доирасини кенгайтиришим кераклиги маълум бўлди. Келишувга эришиш усталари (КЭУ) – умрим давомида шунга ўхшаш тамойилларни менда синаб кўрган одамларга мурожаат қилиши керак эди. Улар нима самара беришини ёки бермаслигини билишади; энг кучлилар омон қолиши қонуни буни тасдиқлайди. Бизни рози бўлишга кўндириш бу уларнинг бизнеси, улар шу йўл билан тирикчилик қилишади. Одамларни «ҳа» деб айтишга мажбурлашни билмайдиганлар тезда бу йўлдан чиқиб кетади; буни уддалаганлар йўлни давом эттиради ва уларнинг иши гуллаб-яшнайди.

Албатта, келишувга эришиш усталари бу тамойиллар ҳақида биладиган ва улардан ўз мақсадида фойдаланадиган ягона одамлар эмас. Биз ҳаммамиз қайсидир маънода улардан фойдаланамиз, аммо ўзимиз ҳам уларнинг қурбони бўламиз, масалан, ҳар куни қўшниларимиз, дўстларимиз, севишганларимиз ва болаларимиз билан мулоқотда бўлганимизда. Аммо КЭУ

лар кўпчилигимиз каби нима самара бериши ёки бермаслиги ҳақида ноаниқ ва ҳаваскорлик тушунчаларига эмас, балким бизлардан кўпроқ нарсани билишади.

Мен бу ҳақда ўйлаганимда, бу одамлар мен билган ишонтириш санъати ҳақида бой маълумот манбаи эканлигини англадим. Тахминан уч йил давомида мен экспериментал тадқиқотларимни кўндириш усталари – сотувчилар, маблағ йиғувчилар, реклама берувчилар ва шу кабилар дунёсига тизимли равишда шўнғиш бўйича қизиқарли дастур билан бирлаштирдим.

Менинг мақсадим ҳар хил кўндириш усталари томонидан кўпроқ ва самаралироқ қўлланиладиган усул ва воситаларни ичкаридан кузатишдан иборат эди. Бу кузатув дастури баъзида бундай усталар билан, баъзида эса уларнинг душманлари (масалан, фирибгарликни текшириш бўлими полиция ходимлари, истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш жамиятлари ходимлари) билан суҳбат шаклида бўлган. Баъзида бу кўндириш (ишонтириш) усулларининг авлоддан авлодга узатилишига ёрдам берган ёзма материаллар – савдо бўйича дарсликлар ва бошқаларни синчковлик билан ўрганиш шаклида бўларди.

Бироқ, кўпинча, бу иштирокчи сифатида «ичкаридан» ўрганиш, яъни ҳаракатдаги кузатув эди. Ҳаракатдаги кузатув, бу – тадқиқотчи ўзига хос айғоқчига айланадиган тадқиқот усулидир. У ташқи кўринишини ўзгартириб, ниятини яширган ҳолда ўзини қизиқтирган муҳитга кириб, ўрганилаётган гуруҳнинг тўлақонли аъзосига айланади. Шунинг учун, энциклопедиялар (ёки чангютгичлар, фотосуратлар, ёки рақс дарслари) сотадиган компанияларда кўндириш (ишонтириш) тактикаси ҳақида билмоқчи бўлиб, га-

зета сотувчиларини ишга ёллаш ҳақидаги эълонларга жавоб бердим ва у ерда савдо усулларини ўргандим.

Шунга ўхшаш, аммо тўлиқ бир хил бўлмаган ёндашувлардан фойдаланган ҳолда, мен реклама, хайрия ва PR агентликларига кириб, уларнинг усулларини ўрганишга муваффақ бўлдим. Шундай қилиб, бу китобда келтирилган далилларнинг аксарияти ўз тажрибамга асосланган - мақсади бизни «ҳа» деб айтишга ундаш бўлган ташкилотларда, мен ўзимни кўндириш устаси ёки шундай уста бўлишга интилувчи одам сифатида кўрсатганман.

Уч йиллик кузатув давомида ўрганганларимдан, айниқса, бир жиҳати алоҳида ибратли бўлди.

Одамларни «ҳа» дейишга кўндириш учун минглаб турли хил ёндашувлар қўлланиладиган бўлсада, улардан аксарияти олтита асосий тоифадан иборат. Бу тоифаларнинг ҳар бири инсоннинг хулқ-атворини бошқарадиган ва шу тариқа бу ёндашувларни мустаҳкамлайдиган фундаментал психологик тамойил орқали бошқарилади. Китобимнинг ҳар бир бобида мен бу олтита тамойилдан бирини муҳокама қиламан.

Бу тамойилларнинг барчаси – изчиллик тамойили, ўзаро алмашиш тамойили, ижтимоий исботлаш тамойили, обру-эътибор тамойили, хайрихоҳлик тамойили ва камёблик тамойили – уларнинг жамиятдаги ҳаракатлари нуқтаи назаридан кўриб чиқилади. Мен уларнинг буюк кучини келишувга эришиш усталари қандай ишлатишини кўрсатаман, улар бу тамойилларни сотиб олиш, хайрия қилиш, имтиёз бериш, овоз бериш, розилик ва ҳокозолар бўйича илтимосларига моҳирлик билан киритади.

Шуни таъкидлаш жоизки, бу олтита тамойил орасида мен оддий шахсий моддий манфаатдорлик қоидасини киритмаганман, унга кўра, одамлар камроқ пул эвазига кўпроқ нарса олишни хоҳлайдилар. Мен уни қарор қабул қилишда даромадни кўпайтириш ва харажатларни камайтириш истаги аҳамиятсиз, деб ўйлаганим учун ёки менда КЭУлар бу тамойил кучини эътиборсиз қолдиришига қанақадир далиллар бўлгани учун ўтказиб юбормадим. Аксинча: мен ўз тадқиқотим давомида кўндириш усталарининг (баъзида ҳаққонийлик билан, баъзида эса йўқ) «мен сизга энг яхши шартнома шартларини таклиф қиламан» дея бехато ҳийла ишлатганини кўп кўрганман.

Бу китобда мен моддий манфаатдорлик қоидасини алоҳида кўриб чиқмасликка қарор қилдим, чунки мен уни эътирофга лойиқ мотивацион омил сифатида қабул қиламан, лекин батафсил тавсифга эмас.

Ниҳоят, бу ерда ҳар бир тамойил одамларнинг автоматик равишда, ўйламасдан рози бўлиши, яъни иккиланмасдан «ҳа» дейишга тайёр бўлишига олиб келиш имконияти бўйича ўрганилади. Далиллар шуни кўрсатадики, замонавий ҳаётнинг доимо тезлашиб бораётган суръати ва ундаги маълумотларнинг ҳаддан ташқари кўплиги келажакда бу ўйсиз розиликнинг ўзига хос шаклини янада кенг тарқалишига улуш қўшади. Шу сабабли, жамият учун автоматик таъсир механизми моҳиятини тушуниш жуда муҳим бўлади.

Китобимнинг биринчи нашридан кейин бир қанча вақт ўтди ва баъзи воқеалар рўй берди, менингча, улар ҳақида янги нашрда айтилиши керак. Биринчидан, ҳозир биз таъсир ўтказиш жараёни ҳақида аввалгидан кўра кўпроқ биламиз. Кўниш, рози бўлиш ва эгаллаш аввалгидан кўра яхшироқ ўрганилган, шунинг учун мен бу тараққиётни янги нашр саҳифала-

рида кўрсатишга ҳаракат қилдим. Бундан ташқари, китобхонларнинг фикр-мулоҳазалари туфайли китобга янги бўлим киритдим.

Унда ушбу китобни ўқиган, бу ерда тасвирланган тамойиллардан бири қандай қилиб у ёки бу вазиятда улар учун (ёки уларга нисбатан) самара берганини тушунган ва бу ҳақда менга ёзган одамлар тажрибалари ҳақида ҳикоя қилинади. «Китобхон ҳисоботлари» бўлимининг ҳар бир боби охирида берилган уларнинг тавсифлари, биз кундалик ҳаётимизда қанчалик тез-тез ва осон бошқа одамлар таъсири қурбонига айланишимизни кўрсатади.

Янги нашрга киритилган «Китобхонлар ҳисоботи» бўлимини яратишда – шахсан ёки курс ўқитувчилари орқали ўз ҳиссаларини қўшганларга миннатдорчилик билдирмоқчиман. Булар Пат Боббс, Марк Хастингс, Жеймс Майкл, Пол Р. Нил, Алан Ж. Ресник, Дарил Рецлафф, Дэн Свифт ва Карла Васкс. Мен янги китобхонларга келажакдаги нашрда чоп этиш учун шунга ўхшаш ҳисоботлар юборишни таклиф қилмоқчиман. Ҳисоботларни менга қуйидаги манзил бўйича юборишингиз мумкин: Department of Psychology, Arizona State University, Tempe, AZ 85287-1104.

Роберт Б.Чалдини

1-БОБ
ТАЪСИР КЎРСАТИШ ВОСИТАЛАРИ

Ҳамма нарса иложи борича содда бўлиши керак, лекин одатдагидан соддароқ эмас.
Альберт Эйнштейн

Бир куни менга яқинда Аризонада ҳинд бижутериялари дўконини очган дугонам қўнғироқ қилди. У менга бир қизиқарли янгиликни айтишга шошарди. Қандайдир ажабланарли воқеа юз берган ва у мени психолог сифатида, унга содир бўлган воқеани тушунтира олади, деб ҳисобларди.

Гап шундаки, у узоқ вақтгача бир партия мовий рангли бижутерияларни сота олмаган. Гарчи, айни сайёҳлик авжига чиққан мавсум бўлиб, дўконда харидорлар жуда кўп, бижутериялар сифати яхши ва у бу бижутериялар учун мақбул нарх белгиланган бўлса-да, ҳеч ким мовий рангли маҳсулотларни харид қилмаган. Дугонам уларни сотувчиларга хос бир нечта стандарт ҳийла-найранг ёрдамида сотмоқчи бўлиб кўрган, уларни дўкон марказига қўйиб, харидорлар эътиборини тортмоқчи бўлган, лекин натижаси бўлмаган. Сотувчилари ҳам бу маҳсулотларни харидорларга шижоат билан таклиф қилишган, аммо бу ҳам самара бермаган.

Ниҳоят, бир куни кечқурун, товар олиб келишга жўнашидан олдин, у умидсизлик билан катта сотувчига: «Бу витринадаги ҳамма нарсани 2/1 нархда сотинглар» деб

ёзиб қолдирди, у шу тариқа, ҳатто зарар кўрса ҳам, туриб қолган товардан қутулмоқчи бўлганди. У бир неча кундан кейин қайтиб келганида айтган нарсаларининг ҳаммаси сотилганини кўриб ажабланмади. Аммо у сотувчи унинг шошиб ёзиб қолдирган мактубини нотўғри тушунганлиги сабабли бу бижутерияларнинг икки баравар қимматга сотилганини билганида ҳайратда қолди!

Шундай қилиб, у менга қўнғироқ қилди. Мен нима бўлганини тушунгандек бўлдим, лекин унга агар, у нима бўлганини тушунишни хоҳлаётган бўлса, менинг ҳикоямни тинглашига тўғри келишини айтдим. Аслида, бу курка ҳақидаги ҳикоя бўлиб, у нисбатан янги фан (ҳайвонотларни табиий яшаш муҳитида ўрганадиган) – этологияга тегишли эди. Куркалар яхши оналар, улар меҳрибон, эҳтиёткор ва ғамхўр. Кўпинча, улар жўжаларига ғамхўрлик қилади, уларни иситади, асраб-авайлайди ва ҳимоя қилади. Аммо уларнинг парвариши бироз ғалати. Бу оналарча ғамхўрлик битта нарса – жўжалар чийиллаган пайтда пайдо бўлади. Жўжаларнинг бошқа хусусиятлари, масалан, ҳиди, тегиниши ёки ташқи кўриниши, куркаларнинг оналик инстинктига афтидан, катта таъсир кўрсатмайди. Агар жўжа чийилласа, онаси унга ғамхўрлик қила бошлайди, агар у индамаса, уни сезмайди, баъзида эса ўлдиради ҳам...

Куркаларнинг фақат шу овозга эътибор бериши жониворлар хулқ-атворини ўрганувчи бихевиорист олим М.У. Фокс[1] томонидан драматик тарзда тасвирланган. У буни курка ва сассиққузан тулуми билан тажриба қилиб кўрди. Курка учун сассиққузан – бу табиий душман, у яқинлашганда курка баланд овозда қақағлаб, ўзини қаттиқ ҳимоя қила бошлайди. Ва тажриба давомида, ҳатто курка томон ип билан тор-

[1] Китобнинг охиридаги «Боблар бўйича ҳаволаларга» қаранг.

тилган сассиққузан тулуми ҳам унда шу заҳоти саросима пайдо қилиши аниқланди. Бироқ, худди шу тулум ичига плёнкага ёзиб олинган курка жўжасининг чийиллаган овози чиқадиган кичкина динамик (овоз чиқадиган мослама) қўйилганда, курка нафақат унга яқинлашиб келаётган сассиққузани хотиржам қабул қилди, балки ўз қанотлари остига олди. Аммо динамик ўчирилганида, курка яна сассиққузанга қараб шиддатли қаршилик кўрсата бошлади.

Бу вазиятда курка жуда кулгили кўринади: у душманини, фақат чийиллагани учун қучоқлайди, ўз жўжаларига эса чийилламагани учун эътибор бермайди ёки уларни ўлдиради. Бу она инстинктлари битта овоз билан бошқариладиган автоматга ўхшайди. Этологларнинг айтишича, бундай хатти-ҳаракатлар фақат курка учун хос эмас. Улар бошқа кўплаб жониворлар турларида доимий, соф механик таъсирларни аниқлай бошладилар.

Қайд этилган фаоллик паттернлари (хулқ-атворнинг стереотип модели) деб аталадиган бу ҳаракатлар мураккаб давр (цикл)лар бўлиши мумкин, масалан, тўлиқ «хушторлик қилиш» даври ёки жуфтлашиш маросимлари. Бу паттернларнинг умумийлиги шундаки, улар доимо стереотип ва изчил хатти-ҳаракатларга асосланган.

Афтидан, бу паттернлар ҳайвонларга ўрнатилган магнитофонга ёзилганга ўхшайди. Вазият ҳайвонлардан парвариш қилишни талаб қилганда, улар ичида мулозамат қилиш маросимлари плёнкаси ижро этилади; вазият ҳайвонларни оналарча ғамхўрликни намойиш этишга чақирганда, оналик инстинктлари

ёзилган плёнка ижро этилади. Тугмани босинг ва тегишли плёнка овоз чиқаради; *жжж* – мана сизга стандарт хатти-ҳаракатлар цикли.

Бунинг ичидаги энг қизиғи – бу плёнкаларни қўшиш усули. Агар, масалан, қушнинг эркаги ўз ҳудудини ҳимоя қилаётган бўлса, бошқа айнан шу турдаги қуш эркаги ҳужуми сабабли ҳудудни ҳимоя қилиш плёнкаси ёқилади, бу огоҳланиб қараш, таҳдид қилиш ва керак бўлса тажовузкор хатти-ҳаракатларга ўтишга мажбур қилади.

Аммо бу тизимда битта ғалатилик бор. Шундай хулқ-атворни юзага келтирадиган, тушириш механизми, рақибнинг ўзи эмас, унинг «қўзғатувчи» қандайдир бир қисми бўлади. Кўпинча фитнакор детал – яқинлашаётган душманнинг қандайдир кичик ташқи тавсифидир.

Баъзида ранг тури шундай деталга айланади. Этологлар томонидан ўтказилган тажрибалар шуни кўрсатдики, малиновка қуши эркаги бошқа эркак қушга тегишли бўлган бир боғлам қизил патларга, шу эркак қуш ўз ҳудудига бостириб кирган деб ўйлаб, зўравонлик билан ҳужум қилади. Шу билан бирга, у қизил патлари бўлмаган мукаммал тайёрланган бошқа малиновка эркак қуш тулумини деярли эътиборсиз қолдиради; шунга ўхшаш натижалар бошқа қушлар – варакушкаларда ҳам аниқланган, улар ўз ҳудудларини ҳимоя қилиш учун тушириш механизми бошқа қушларнинг кўкрагида кўк рангли пат бўлиши билан боғлиқ[2].

Биз бу ўзига хос (паст) онгга эга бўлган қушларни қўзғатувчи деталлар ёрдамида ўзларини номуносиб тутишларига мажбурлаш осонлиги устидан мағрурланиб кулишдан олдин икки нарсани тушуниб етишимиз лозим. Биринчидан, қайд қилинган фаоллик пат-

тернлари деярли ҳар доим жуда яхши ишлайди. Мисол учун, фақат соғлом, оддий курка жўжалари ўзига хос чийиллагани учун, она курка, табиийки, бу товушга оналик ғамхўрлиги билан жавоб беради.

Оддий курка фақат битта қўзғатувчи омил таъсирига жавоб берган ҳолда деярли ҳамиша ўзини тўғри тутади. Ва фақат шу олим «Моҳир алдоқчи» каби унинг автоматик хулқ-атворини аҳмоқона қилиб кўрсатиш мумкин. Биз тушунишимиз зарур бўлган иккинчи муҳим нарса шундан иборатки, бизда ҳам олдиндан дастурлаштирилган реакциялар бор; ва улар одатда бизнинг манфаатларимиз учун ишласа-да, уларни фаоллаштиришга ундайдиган деталлар бизни алдаб, мантиқсиз[3] (соғлом фикрга зид равишда) ҳаракат қилишга ундаш учун ишлатилиши мумкин.

Одамларнинг автоматик хулқ-атвори параллел шакли гарвардлик ижтимоий психолог Эллен Ланджер томонидан ўтказилган тажрибада аниқ кўрсатилган. Инсон хулқ-атворининг маълум бир тамойилига кўра, агар биз кимдандир бирон масалада илтимос қилсак ва бу масалани тушунтирсак, илтимосимиз бажарилиши эҳтимоли катта бўлади. Одамлар фақат ўз ҳаракатларини онгли равишда амалга оширишни хоҳлайди. Ланжер бу қандай амалга ошишинии қуйидагидек кўрсатди: кутубхонадаги нусха кўчириш аппарати олдида навбатда турган одамлардан: «Кечирасиз, менда бешта варақ бор эди. Жуда шошиб тургандим, уларни тезда нусхалаб олсам бўладими?» деб илтимос қилди.

Бу илтимос ва уни тушунтириш самарадорлиги деярли тўлиқ эди: бундай илтимос билан мурожаат этилганларнинг 94 фоизи унинг навбатсиз ўтишига рухсат берган. Бу муваффақият даражасини у қуйидагича мурожат қилид олган натижалар билан таққосланг: «Ке-

чирасиз, менда беш варақ қоғоз бор. Уларни нусхалаб олсам бўладими?». Бундай шароитда мурожаат қилинганларнинг атиги 60 фоизи уни навбатсиз ўтказиб юборишга рози бўлишди.

Бир қарашда, икки илтимос ўртасидаги кескин фарқ «...чунки мен шошиб тургандим» сўзлари билан ифодаланган қўшимча маълумот деб ўйлаш мумкин. Аммо Ланжер келтирган қуйидаги учинчи турдаги илтимос билан мурожаат қилиш бу ундай эмаслигини кўрсатди. Афтидан, бутун ибора эмас, балки фақат «чунки» сўзи таъсир қилган.

Учинчи марта, Ланжер ўз илтимосига одамларни ўзига ён беришга мажбур қиладиган аҳамиятли тушунтириш киритиш ўрнига, «чунки» сўзини ишлатди, кейин ҳеч қандай янги сўз қўшмасдан, яна бир бор аниқ айтди: «Кечирасиз, менда бешта варақ бор эди. Мен нусхалаб олсам бўладими, чунки менга уларнинг нусхаси керак эди?». Натижада, деярли ҳамма (93%) уни ўтказиб юборди, гарчи унинг мурожаатида ҳеч қандай муҳим ўрин тутган тушунтириш, навбатда турганлар унинг илтимосига рози бўлишини оқлайдиган янги маълумотлар йўқ бўлса ҳам.

Худди курка жўжаларининг «чийиллаши» автоматик равишда куркада оналик ҳулқ-атвор юзага келтиргандек (ҳатто бу чийиллаш сассиққузан тулумидан чиқса ҳам), «чунки» сўзи Ланжер синовдан ўтказган одамларда автоматик реакция келтириб чиқарди. Ҳатто уларнинг ён беришлари учун ҳеч қандай мазмунли тушунтириш бўлмаса ҳам! Шиқ-шиқ, жжж![4]

Гарчи Ланжернинг баъзи қўшимча хулосалари одамлар ўзини механик, дастурлаштирилган тарзда тутмайдиган ҳолатлари кўп бўлишини кўрсатса ҳам, биз кўпинча ўзимизни айнан шундай тутишимиз ажабланарли.

Масалан, заргарлик дўкони харидорларининг ғалати хатти-ҳаракатига эътибор беринг, улар мовий ранг тошли бижутерияларни, уларга янглишиб икки баробар кўп нарх белгиланганидан кейин сотиб олишган. Мен уларнинг хатти-ҳаракатларини тушунтириб беролмайман, фақат «Шиқ-шиқ, жжж» контекстида кўриб чиқмасам.

Мижозлар, асосан, мовий рангдаги тош ҳақида кам биладиган ўзига тўқ дам олувчилар, «қимматми, демак – зўр» деган стандарт тамойил – стереотипдан фойдаланишган. Шундай қилиб, «Энг зўр» тақинчоқлар сотиб олмоқчи бўлган сайёҳлар мовий кўзли маҳсулотларни айнан шундай деб ҳисоблашган, гарчи бу маҳсулотларда нархдан бошқа ҳеч нарса ўзгармаса ҳам. Фақат нарх сифатнинг провокацион (фитнакор) деталига айланди; ва фақат нархнинг сезиларли ўсиши сифат қидирувчи харидорлар орасида сотувнинг анча ўсишига олиб келди. Шиқ-шиқ, жжж! Сайёҳларга аҳмоқона истеъмолчи қарори учун танбеҳ бериш осон. Аммо, агар обдон ўйлаб кўрсак, уларни тушунса бўлади. Бу одамлар «нима учун пул тўласангиз, шу нарсани оласиз» қоидаси бўйича тарбияланган ва бу қоида ҳаётларида кўп маротаба тасдиқланганини кўришган. Қайсидир пайтда улар бу қоидани «қимматми, демак зўр» деган маънони англатадиган қилиб ўзгартиришди. «Қимматми, демак зўр» деган тушунча улар учун ўтмишда яхши самара берган, чунки одатда маҳсулот нархи унинг қийматига қараб ошади; юқори нарх одатда юқори сифатга мос келади.

Шунинг учун, улар ўзлари яхши билмайдиган мовий кўзли яхши бижутерия сотиб олмоқчи бўлганларида, тақинчоқлар қийматини аниқлаш учун, эҳтиёт-та, синалган хусусият – нархга эътибор берган бўлдик

MUHAMMAD AL-XORAZMIY NOMIDAGI TOSHKENT AXBOROT TEXNOLOGIYALARI UNIVERSITETI
413165
AXBOROT-RESURS MARKAZI

улар ўзлари сезмаган ҳолда, фақат буюм нархига асосланиб, унчалик танлаб ўтирмасдан харид қилган холос. Ўз фойдаси учун барча имкониятларни қараб кўриш, бижутериялар қийматини кўрсатадиган ҳар бир хусусиятни синчковлик билан аниқлашга уриниш ўрнига, фақат улардан биттасига эътибор қаратишган, чунки уларга маълум бўлганидек, бу хусусият (нарх) одатда ҳар қандай маҳсулот сифати билан боғлиқ эди.

Улар фақат нархнинг ўзи маҳсулот сифатининг қандайлигини билдиради, деб ҳисоблашган. Лекин бу сафар улар кимдир 2/1 ни 1/2 билан алмаштириб юборгани учун хато қилишди. Аммо охир-оқибат, уларнинг ҳаёти давомидаги, яъни ўтмиш ва келажакдаги вазиятларда бундай содда схема қўллаши барча мумкин бўлган ёндашувлар ичидаги энг оқилона ёндашув бўлади.

Аслида, одамларнинг аксарият ҳаракатларида автоматик, стереотипик хатти-ҳаракатлар устунлик қилади, чунки кўп ҳолларда бу хулқ-атворнинг энг самарали, баъзида эса шунчаки зарур шаклидир.

Биз сиз билан жуда мураккаб қўзғатувчилар мавжуд, тез ҳаракатланувчи ва кўп қиррали муҳитда яшаймиз. Бизнинг сайёрамизда олдин бунақаси бўлмаган. Унга яраша ҳаракат қилиш учун бизга «тезкор клавишлар» керак (энг қисқа йўллар) керак. Биз ҳатто бир кун давомида дуч келадиган воқеалар ва вазиятларни, ҳар бир одамнинг барча жиҳатларини таний оламиз ва таҳлил қила оламиз деб, айта олмаймиз. Бизда бунга на вақт, на куч, на қобилият бор. Бунинг ўрнига, биз кўпинча нарсаларни бир нечта асосий тафсилотлар бўйича ажратиш учун қарашлар ва амалий қоидаларни ишлатишга, кейин эса ўйлаб ўтирмасдан бу бизнинг хатти-ҳаракатимизни қўзғатувчи деталлар-

дан бирининг пайдо бўлишига таъсир қилишга мажбур бўламиз.

Баъзида юзага келадиган хатти-ҳаракатлар вазиятга мос келмайди, чунки ҳатто энг яхши стереотиплар ва провокацион деталлар ҳам доим ҳам самара беравермайди. Лекин биз уларнинг номукаммаллигини қабул қиламиз, чунки бошқа ҳеч нарса қила олмаймиз. Уларсиз, биз пайқаб, баҳолаб ва ҳисоблаб чиққан ҳолда бир жойда қотиб қолишимиз ва бизда ҳаракат қилиш учун вақт қолмаслиги мумкин эди. Афтидан, келажакда биз уларга янада кўпроқ таянсак керак. Бизнинг ҳаётимизни қамраб оладиган ташқи қўзғатувчилар янада чалкашроқ ва ўзгарувчан бўлиб борар экан, биз уларни енгишимиз учун «тезкор клавишалар»га тобора кўпроқ боғланиб қолишимизга тўғри келади.

Машҳур инглиз файласуфи Альфред Норт Уайтхед замонавий ҳаётнинг бу муқаррар сифатини «цивилизация ўйлаб ўтирмасдан бажариш мумкин бўлган операциялар сонини кўпайтирганда олға интилади», деятан олди. Мисол учун, чегирмалар купони билан боғлиқ цивилизация «тараққиёти» ҳолатини олайлик, бу купонлар истеъмолчиларга уни сотувчига тақдим этиш орқали маҳсулотни арзонроқ нархда сотиб олиш мумкин деб тахмин қилиш имконини беради. Бизнинг шу тахмин асосида ўзимизни механик равишда тутишни ўрганишимиз автомобиль шиналари савдоси билан шуғулланадиган компания мисолида кўрсатилади.

Почта орқали юборилган, аммо босишда йўл қўйилган хато туфайли уни олганларга чегирма бермаган купонлар, харидорларда, сезиларли даражада чегирмалар таклиф қилган хатосиз купонлар каби реакция келиб чиқишига сабаб бўлган.

Бу ерда аниқ равшан, аммо ибратли сабоқ шундаки, чегирма купонлари биз учун икки баробар иш бажаришини кутамиз. Биз уларнинг нафақат пул тежашимизни, балки буни қандай қилишни билиш учун зарур бўлган вақт ва ақлий кучни ҳам тежашини кутамиз. Бугун биз муҳтож бўлган биринчи имтиёз бу ҳамёнга юк тушишидан қутулиш; лекин бизга потенциал муҳимроқ муаммодан – мияга юк тушишидан қутулиш учун иккинчи имтиёз ҳам керак.

Ажабланарлиси шундаки, ҳозирги вақтдаги автомат хатти–ҳаракатлар паттерни кенг қўлланилишига ва уларнинг келажакдаги аҳамиятига қарамай, кўпчилик улар ҳақида жуда кам маълумотга эга. Эҳтимол, бу ҳолат айнан уларнинг механик, бепарволик билан содир бўлиши орқали изоҳланар. Сабаби нима бўлишидан қатъи назар, биз уларнинг хусусиятларидан бирини аниқ тан олишимиз керак: паттерналарнинг қандай ишлашини аниқ биладиган ҳар қандай одам олдида бизни жуда заиф қилиб қўяди.

Бизнинг заифлигимиз табиатини тўлиқ тушуниш учун этологлардан олинган яна бир мисолни кўриб чиқайлик.

• •

Маълум бўлишича, ҳар хил турдаги тирик мавжудотлар ҳақидаги маълумотлардан қандай фойдаланишни нафақат жониворлар хатти-ҳаракатларини дастурлаштирилган чийиллашлари ва патларини ёйиши билан биргаликда ўрганадиган олимлар билади. Бошқа жониворларнинг провокацион хусусиятларига (деталларига) тақлид қилиб, уларни алдашга ва тўғри хатти-ҳаракат ёзилган плёнкани нотўғри вақтда қўйишга уринадиган тақлидчилар деб аталган бир гуруҳ организмлар мавжуд. Тақлидчи буни ноўрин хатти-ҳаракатларини ўз манфаати (ўз фойдаси) учун ишлатиш учун қилади.

• •

Масалан, бир тиллақўнғиз (Photuris) тури «қотил-урғочилари» бошқа турга мансуб (Photinus) эркак тиллақўнғизлари билан ўйнайдиган ҳалокатли ҳаракатларини олайлик.

Тушунарлики, Photinus эркаклари Photuris қонхўр урғочилари билан алоқа қилишдан қочади. Аммо кўп асрлар мобайнида урғочи-овчилар ўз ўлжасининг заиф нуқтасини аниқлаб олишди, бу махсус милтиллаш ёрдамида бу турга мансуб тиллақўнғизларнинг бир-бирига жуфтлашишга тайёр эканликларини билдириши. Photuris урғочилари қандайдир йўл билан бу милтиллашни аниқлашди. Жуфтлашиш сигналларига тақлид қилиб, қотил қўнғиз «хушторлик ёзувлари» севги эмас, тўғридан-тўғри ўлим қучоғига қараб учишга мажбур қиладиган эркак тиллақўнғизлар билан овқатланиши мумкин.

Ўз ўлжаси тезлигидан кўп фойдаланадиганлар ҳашаротлар бўлса керак; улар қурбонларини қандай алдашларини тез-тез кўриш мумкин. Аммо унчалик муросасиз эмас қийнаш шакллари ҳам кам эмас.

Масалан, унчалик катта бўлмаган қилич тишли денгиз кучуги номини олган балиқ бор, у бошқа иккита тур – катта денгиз олабуғаси ва ундан кичикроқ тозаловчи – балиқлар билан ўз манфаати йўлида ғайриоддий ҳамкорлик дастуридан фойдаланади.

Катта балиқлар тозаловчи балиқ яқинлашишига ва ҳатто оғзига киришига имкон беради, чунки улар катта балиқларнинг тишларига ёки жабраларига ёпишган замбуруғ ва бошқа паразитларни олиб ташлайди. Жониворларнинг кўпинча инстинктив равишдаги реакцияларига кўра, акс этадиган автоматик реакциялар одатда биз қабул қилишни ўрганган психологик тамойиллар ёки ўхшашликлардан келиб чиқади.

Бу жуда яхши келишув: катта денгиз олабуғаси зараркунандалардан тозаланади, кичик тозаловчи балиқ эса муаммосиз озиқланади. Унга билмасдан яқинлашган бошқа майда балиқларни катта балиқлар одатда ютиб юборади.

Лекин бунинг қизиқарли томони ҳам бор... Тозаловчи балиқ катта балиқ олдига сузиб бориб, тўлқинсимон ҳаракат билан «рақс» бошлаганда, катта балиқ бирдан тўхтаб қолиб, худди сеҳрланганга ўхшаб, оғзини очиб рақсни кузатади. Менингча, денгиз олабуғасининг ноодатий пассивлигини келтириб чиқарадиган фитнакор омил мана шу рақс бўлса керак.

Қилич тишли денгиз балиғи учун рақс юқорида тасвирланган тозалаш маросимидан ўз мақсадлари учун фойдаланиш имкониятини беради. Тозаловчи балиқларнинг тўлқинсимон ҳаракатларига тақлид қилиб, у катта йиртқичга яқинлашади ва автоматик равишда уни тинч, ҳаракатсиз ҳолатга олиб келади. Кейин, у ўз номини оқлаб, катта балиқ гўштидан бир парча тишлаб юлиб олади ва ҳайратда қолган қурбон ўзига келгунича тез сузиб қочиб кетади.

Афсуски, бу хатти-ҳаракатлар одам орасида ҳам учрайди. Фитнакор омилларга тақлид қилиб, бизда автоматик реакция пайдо қиладиган эксплуататорлар бизнинг орамизда ҳам бор.

Бу тамойиллар куч жиҳатидан турлича бўлса-да, уларнинг баъзилари одамларнинг хулқ-атворига катта таъсир кўрсатади. Биз улар таъсирига болалигимиздан дуч келамиз ва келажакда улар бизни шундай астойдил бошқарадики, биз уларнинг кучини камдан-кам сезамиз. Бироқ, бошқаларнинг назарида, ҳар бир бундай тамойил кўринадиган ва тайёр восита, автоматик таъсир воситасидир.

Автоматик таъсир кўрсатиш воситаси қаерда эканлигини жуда яхши биладиган ва хоҳлаган нарсасига эга бўлиш учун ундан мунтазам ва усталик билан фойдаланадиган бир гуруҳ одамлар бор. Ҳар бир учрашувда улар бошқалардан ўз хоҳишларини қондиришини илтимос қилишади ва бу борада ажойиб муваффақиятга эришади.

Уларнинг муваффақият сири илтимосни қандай ифода этишида, ижтимоий муҳит доирасида мавжуд бўлган у ёки бу таъсир воситаси билан қандай қуролланишида. Улар учун бизда қандайдир кучли психологик тамойилни ҳаракатга келтирадиган ва автоматик хатти-ҳаракатни ўз ичига олган ёзувни ишга соладиган битта яхши танланган сўз етарли бўлиши мумкин. Ишончингиз комил бўлсинки, одамларни эксплуатация қилувчилар бизнинг бу тамойилларга мувофиқ автоматик тарзда реакция кўрсатишга мойиллигимиздан фойдаланишни жуда тез ўрганади.

Заргарлик дўкони эгаси бўлган дўстим эсингиздами? Гарчи у биринчи марта тасодифан фойда кўрган бўлса-да, кўп ўтмай, у «қимматми, демак зўр» деган қарашни мунтазам равишда ишлата бошлади. Энди, сайёҳлик мавсумида у биринчи навбатда сотилиши қийин бўлган маҳсулотлар нархини сезиларли даражада ошириш орқали сотишни тезлаштиришга ҳаракат қилади. Унинг айтишича, бундай нархни кўтариш иқтисодий жиҳатдан жуда самарали. Ушбу қараш ҳеч нарсадан шубҳа қилмаган сайёҳларга таъсир қилганида (бу эса тез-тез содир бўлади) бу улкан даромад олиш билан якунланади. Ҳатто бошида бу муваффақият олиб келмаганида ҳам, у маҳсулотга «арзонлаштирилган» деб ёзиб, уни асл нархида сотиши, шу билан бирга, баланд нархга «қимматми, демак зўр»

деган таъсир кўрсатилишидан аввалгидек фойдаланиши мумкин.

Менинг дўстим каби фойдали харид қилишни хоҳлаганларни тузоққа тушириш учун «қимматми, демак зўр» қоидасини ишлатадиганлар анчагина. Маданиятшунос ва ёзувчи Лео Ростен ака-ука Друбек, Сид ва Гарриларни мисол тариқасида келтиради, улар Ростен ўспиринлигида яшаган ҳудудда эркаклар кийимлари тикувхонаси эгаси бўлишган.

Ҳар доим янги мижоз дўкондаги ойна олдида костюм кийиб кўрганида, сотувчи Сид ўзини қулоғи эшитмайдиган қилиб кўрсатиб, харидордан қаттиқроқ гапиришни сўрарди.

Харидор ўзи ёқтирган костюмни топиб, нархини сўраганида, Сид одатда хонанинг нариги бурчагида ўтирган бош тикувчидан – акасидан: «Гарри, бу костюм қанча туради?», деб сўрарди.

Гарри ўз ишини тўхтатиб, костюмнинг ҳақиқий қийматини ҳаддан ташқари оширганича «бу чиройли жун костюм нархи қирқ икки доллар», деб бақириб жавоб берарди. Сид ўзини эшитмаганга олиб, қўлини қулоғига қўйиб, яна сўрарди. Ва Гарри яна: «Қирқ икки доллар», деб жавоб берарди. Кейин Сид мижозга ўгирилиб:

«У костюм йигирма икки доллар туради деяпти», дерди. Кўпчилик харидорлар шоша-пиша костюм пулини тўлаб, бечора Сид «хатосини» билиб қолгунича, бу «қимматми, демак – зўр» деб, костюмни харид қилиб дўкондан тезроқ чиқиб кетишга ҳаракат қиларди.

Ушбу китобда тасвирланадиган кўпгина автоматик таъсир воситаларига тан бир нечта компонент мавжуд. Биз улардан иккитасини муҳокама қилиб бўлдик, яъни бу воситаларнинг ички кучини фаоллаштира олишга

ёрдам берадиган деярли механик жараён ва кейинчалик бу кучни қандай қўзғатишни (уйғотишни) биладиган одамнинг ушбу кучни ишлатиш имконияти.

Учинчи компонент – бу автоматик таъсир қилиш воситалари, уларни ишлатадиганларга ўз кучини беришга кўмаклашадиган усул. Аммо бу воситалар бир одам бошқани бўйсунишга мажбур қиладиган оғир тўқмоққа ўхшамайди.

Бу жараён анча мураккаб ва нозик. Бундай воситалардан тўғри фойдаланишда эксплуататор ўзи хоҳлаган нарсага эришиш учун деярли қийналмайди. Фақат бу вазиятда мавжуд бўлган катта таъсир захиралари-ни фаоллаштириш ва уларни белгиланган мақсадга йўналтириш керак. Бу маънода, бу ёндашув жиу-житсу каби япон кураши санъатидан унчалик фарқ қилмайди.

Жиу-Житсудан ишлатадиган аёл, одатда, душманга қарши курашда ўз кучини минимал даражада ишлатади. Бунинг ўрнига, у тортишиш, мувозанат, импульс ва инерция каби табиий равишда пайдо бўладиган тамойилларга хос бўлган кучдан фойдаланади. Агар аёл буни қандай ва қаерда ишлатишни билса, у жисмонан кучли рақибни осонлик билан мағлуб эта олади.

Жараённинг бу охирги хусусияти эксплуататорларга катта қўшимча устунлик беради – манипуляция эканлигини билдирмасдан манипуляция қилиш қобилияти. Ҳатто қурбонлар ҳам, одатда, уларнинг розилиги, бу розиликдан манфаатдор бўлган одамнинг режаси эмас, балки табиий кучлар туфайли содир бўлган деб ҳисоблайди.

Атрофимиздаги автоматик таъсир кўрсатиш воситаларидан фойдаланадиганлар ҳақида ҳам худди шундай дейиш мумкин. Улар бунга ҳеч қанақа куч

сарфламай бу воситаларни ишлашга мажбур қилиши мумкин.

Мана бир мисол. Инсон идрокида қарама-қарши, зид тамойил мавжуд бўлиб, у биз бирин-кетин тақдим этган икки нарсанинг фарқини қандай кўришимизга таъсир қилади. Оддий қилиб айтганда, агар иккинчи нарса биринчисидан бироз фарқ қилса, биз бу ерда аслида мавжуд бўлганидан кўпроқ фарқ бор деб ўйлашга мойил бўламиз. Шундай қилиб, агар биз аввал енгил нарсани, кейин оғир нарсани кўтарсак, иккинчиси бизга енгил нарсани кўтармасдан олдин кўтарганимиздан кўра оғирроқ бўлиб туюлади.

Контраст тамойили психофизика томонидан тан олинган ва барча идрок турларига тааллуқлидир. Агар биз зиёфатда гўзал аёл билан гаплашаётган бўлсак, кейин эса олдимизга хунук аёл келиб қолса, иккинчиси биз учун одатдагидан ҳам ёқимсизроқ бўлиб туюлади.

Аризона ва Монтана штати университетлари томонидан контраст тамойили ўрганилиши шуни кўрсатадики, машҳур оммавий ахборот воситалари бизни ақл бовар қилмайдиган даражада гўзал моделлар билан лол қолдириши сабабли биз ўз севгилигимизнинг жозибадорлигидан камроқ қониқишимиз мумкин.

Бир тадқиқотда, коллеж талабалари аввал бир нечта машҳур журналлардаги рекламаларни кўриб чиққанидан сўнг, ўртамиёна жозибага эга қарама-қарши жинс вакилини камроқ жозибали деб баҳолади.

Бошқа бир тадқиқот давомида, коллеж ётоқхонасида яшовчи эркаклар потенциал севгилиси фотосуратини баҳолаган. Бу иш билан «Чарли фаришталари» фильмини томоша қилаётган пайтда шуғулланганлар, қизни бошқа фильм томоша қилаётиб баҳолаганлардан кўра камроқ жозибали деб топиш-

ган. Шубҳасиз, сериалдаги актрисаларнинг ғайриоддий гўзаллиги эркакларни номаълум қиз аслидагига караганда камроқ жозибали деб ўйлашга мажбур қилган бўлса керак[6].

Баъзида психофизик лабораторияларда талабаларни ушбу тамойил билан таништириш учун идрокдаги контрастнинг ажойиб намойиши қўлланилади. Ҳар бир талаба навбат билан учта челак олдида ўтиради – бу челакларнинг бирида совуқ сув, иккинчисида иссиқ сув, учинчисида эса хона ҳароратидаги сув бор. Талаба бир қўлини ичида совуқ сув бўлган челакка, иккинчисини эса иссиқ суви бор челакка солиб бироз тургандан сўнг, қўлларини чиқариб, иккала қўлини бир вақтнинг ўзида учинчи челакдаги илиқ сувга ботириши керак бўлади.

Талабанинг ажабланганлиги нигоҳидан билинади: иккала қўли ҳам бир челакда, лекин олдин совуқ сувга солинган қўл иссиқ сувга, иссиқ сув солинган челакка солинган қўли эса энди совуқ сувга ботирилгандек туюлади. Гап шундаки, бир хил нарса – бизниг мисолимизда хона ҳароратидаги сув – олдинги ҳолатнинг хусусиятига қараб, бутунлай бошқача кўриниши мумкин.

Ишончингиз комил бўлсин, контраст тамойили тақдим этган ёқимли таъсир ишлатилмай қолмайди. Унинг катта афзаллиги шундаки, у нафақат самара беради, балки шу билан бирга деярли сезилмас бўлиб қолади. Ундан фойдаланадиганлар унинг таъсиридан фойда олишлари ва айни пайтда бу аслида ўз манфаати учун уюштирилганини пайқамаслиги мумкин. Кийим чакана савдоси бунга яхши мисол бўла олади.

Айтайлик, бир одам эркак кишиларнинг урфга мос кийимлари дўконига кириб, учлик костюм ва свитер сотиб олмоқчи эканлигини айтди. Агар сиз сотувчи

бўлганингизда, у сизнинг дўконингизда жуда кўп пул сарфлаши учун унга биринчи навбатда нимани кўрсатган бўлардингиз? Кийим дўконлари ходимларига аввал қимматроқ нарсаларни сотишни ўргатишган. Ақл-идроқ бунинг аксини таклиф қилган бўларди: агар эркак ҳозиргина костюм сотиб олиш учун кўп пул сарфлаган бўлса, демак у яна свитер учун ҳам пул сарфлашни хоҳламаслиги мумкин.

Аммо савдогарлар ўз фикрида қолади. Улар ўзларини контраст тамойили таклиф қиладиган нарсага мувофиқ тутадилар: биринчи навбатда костюмни сотинг, чунки ҳатто жуда қиммат свитерларни кўриш вақти келганда, уларнинг нархи костюм нархи билан солиштирганда юқори кўринмайди. Эркак киши 95 долларлик свитер сотиб олишни хоҳламаслиги мумкин, лекин агар у 495 долларлик костюм сотиб олган бўлса, 95 долларлик свитер унга жуда қиммат туюлмайди.

Худди шу тамойил янги костюм учун аксессуарлар (кўйлак, пойабзал, қайиш) сотиб олмоқчи бўлган кишига ҳам тегишли. Мантиққа қарамасдан, шароит контраст тамойили башоратини қўллаб-қувватлайди. Тижорат мотивацияси бўйича таҳлилчилар Уитни, Хубин ва Мерфи, шундай дейишади: «Қизиғи шундаки, кийим-кечак дўконига костюм сотиб олиш ниятида кирган киши деярли ҳар доим ҳар қандай аксессуар (буюм)лар учун костюм сотиб олишдан олдин эмас, балки костюмни сотиб олгандан кейин олганида қийналмасдан кўп пул тўлайди».

Сотувчилар учун қиммат маҳсулотни биринчи бўлиб тақдим этиш анча фойдали бўлади ва бу агар шундай қилмаса, контраст тамойили таъсири йўқолиши сабабли эмас; акс ҳолда контраст тамойили уларга қарши ишлайди. Агар сиз арзон товарни, кейин эса

қимматини кўрсатсангиз, унда қиммат маҳсулот янада қимматроқ бўлиб туюлади – бу эса кўпчилик савдо ташкилотлари учун фойдали эмас.

Шунинг учун, агар сиз челакдаги сувни аввалги сув ҳарорати билан боғлиқ равишда, илиқ ёки совуқ қилиб кўрсата олсангиз, демак илгари тақдим этилган маҳсулот нархига боғлиқ равишда, кейинги маҳсулот нархини юқорироқ ёки пастроқ қилиб кўрсатишингиз мумкин.

Идрок этиш контрасти нафақат кийим сотувчилар томонидан моҳирона қўлланилади. Риэлторлик компаниялари томонидан кўндириш тактикасини яширинча ўрганаётган пайтимда, мен контраст тамойилидан фойдаланадиган техникага дуч келдим.

Ишни бошидан ўрганиш учун, дам олиш кунлари компания риэлторлари ҳамроҳлигида потенциал харидорларга сотиладиган уйларни кўрсатишга бордим. Риэлтор – уни Фил деб атаймиз – менга амалиёт пайтида ёрдам берадиган маслаҳатлар бериши керак эди.

Мен дарров пайқаганим бу Фил ҳар доим янги мижозларга потенциал савдо объектларин кўрсата бошлаганида, у бир нечта номақбул бинолардан бошларди. Нега бундай қиляпсиз, деб сўраганимда, у кулди. Унинг айтишича, бу бинолар «қалбаки» кўчмас мулк эди. Компания атайлаб, бир ёки иккита эскирган биноларни юқори нархларда таклиф қиларди.

Бу бинолар харидорларга сотилиш учун эмас, балки ҳақиқий сотиладиган уйлар улар билан солиштирилганда ютиб чиқиши учун намойиш қилишга мўлжалланган эди. Компания риэлторларининг ҳаммаси ҳам бунақа «қалбаки» бинолардан фойдаланмасди, лекин Фил доим шунақа қиларди.

У эскириб қолган биноларни кўрганидан сўнг, чиндан ҳам сотиладиган уйини кўрсатганида, мижоз-

ларнинг кўзлари чақнаб кетишидан завқланишини айтганди. «Мен улар учун мўлжаллаган уй, улар аввал бир нечта вайроналарни кўриб чиққанидан сўнг, жуда ажойиб кўринади».

Автомобиль сотувчилари ҳам контраст тамойилидан фойдаланади. Улар аввал нарх ҳақида келишиб олишади ва шундан сўнг харидорга бирин-кетин турли хил қўшимча вариантлар таклиф қила бошлайди. Ўн беш минг долларга битим тузилгандан сўнг, автоприёмник каби майда-чуйда нарсаларни сотиб олиш учун юз ёки икки юз доллар деярли арзимас пул бўлиб кўринади.

Сотувчи кетма-кетлик билан таклиф қилиши мумкин бўлган тонировкаланган ойналар, икки томонлама ён томонларни кўрсатадиган ойналар, оқ рангли автопокришкалар ёки махсус пардозлар каби аксессуарлар учун қўшимча харажатлар билан ҳам худди шундай бўлади.

Бу ерда хийла шундаки, автомобиль учун белгиланган нарх билан солиштирганида қўшимча опциялар нархи анча паст кўриниши учун бир-биридан алоҳида таклиф қилиш лозим. Автомобиль харид қилиш бўйича тажрибага эга киши айтганидек, кўпинча бу арзон кўринадиган опциялар билан бирга, автомобиль учун якуний нарх осмонгача кўтариларди.

Ва қўлига имзоланган шартнома олган мижоз нима бўлганини тушунишга ҳаракат қилиб ва ўзидан бошқа айбдорни тополмай турганида, автодилер унинг ёнида туриб, юзида жиу-житсу бўйича уста табассуми билан жилмаяди...

КИТОБХОН ҲИСОБОТИ

(коллеж талабасининг отаси)

Яқинда биз қизимиз Шарондан бу хатни олдик ...
«Қадрли ойи ва дада!»

Коллежга кетганимдан бери хат ёзиш кераклигини умуман унутибман. Олдинроқ ёзмаганим учун узр сўрайман. Энди мен сизга ўз ишларим ҳақида қисқача маълумот бераман, лекин ўқишдан олдин, илтимос, ўтириб олинг. Ўтирмасдан ўқиманг, майлими?

Умуман олганда, ҳозир ҳаммаси яхши. Ёнғин туфайли ётоқхона деразасидан сакраб тушганимда бош суягим синиб миям чайқалиб лат еди, лекин ҳозир деярли тузалиб қолдим.

Мен касалхонада бор-йўғи икки ҳафта ётдим ва ҳозир деярли яхши кўра оламан. Рости, кунига бир марта қаттиқ бошим оғрийди. Яхшиямки, ётоқхонадаги ёнғинни ва менинг деразадан сакраганимни яқин атрофдаги ёқилғи қуйиш шохобчаси ходими кўриб, ўт ўчирувчилар ва тез ёрдамни чақирган.

У касалхонага менинг ҳол-аҳволимни сўрашга келиб турарди ва у шунчалик меҳрибон эдики, мен яшайдиган жой бўлмаганидан кейин (ахир ётоқхона ёниб кетган), у ҳатто ўз квартирасида яшашни таклиф қилди. Бу аслида подвалдаги хона, лекин жуда қулай. У ажойиб йигит, биз бир-биримизни жуда севиб қолдик ва турмуш қуришни режалаштираяпмиз. Аниқ қачон бўлишига қарор қилмаганмиз, лекин бу менинг ҳомиладорлигим сезилгунича бўлади.

Ҳа, ойи, дада, мен ҳомиладорман. Сиз қанчалик бобо ва буви бўлишни хоҳлашингизни ва сиз менинг боламни мамнуният билан қабул қилиб, болалигимда менга кўрсатган муҳаббат, меҳр ва ғамхўрликни унга беришингизни биламан. Дўстим никоҳдан олдин қон текширувидан ўтишга тўсқинлик қиладиган арзимас инфекция юқтиргани сабабли биз тўйимизни кейинга қолдирдик ва мен ҳам тасодифан ундан инфекция юқтирдим.

Энди мен сизларни аҳволим билан таништирганимдан сўнг, шуни айтмоқчиманки, ётоқхонада ҳеч қандай ёнғин бўлмаган, миям чайқалиб лат емаганман, бош суягим ҳам синмаган, касалхонада ётмадим, ҳомиладор эмасман, унаштирилмаганман, ҳеч нарса юқтирмаганман, умуман менинг йигитим йўқ. Шунчаки мен, Америка тарихи фанидан «3» ва кимё фанидан «2» олдим ва мен сизлар бу баҳоларни тўғри қабул қилишингизни хоҳлайман.

«Севимли қизингиз Шарон».

Шарон кимё фани имтиҳонидан қулаган бўлиши мумкин, лекин психология бўйича у, албатта, «беш» баҳосини олади!

2-БОБ
ЎЗАРО АЛМАШИШ ҚОИДАСИ

ЎЗАРО ЭСКИ ВА ЯХШИ МУРОСАЛАР... ВА МУРОСАЛАР

Ҳар бир қарзингизни, гўё Худонинг ўзи сизга ҳисоблаб бергандай тўланг.
Ральф Уолдо Эмерсон

Бир неча йил олдин, бир университет профессори кичик тажриба ўтказиб кўрди. У бир нечта нотаниш одамларга Рождество табрикномаларини юборди. Гарчи у қандайдир жавоб кутган бўлса ҳам, унинг олган жавоблари жуда ҳайратланарли эди – унга, у билан ҳеч қачон учрашмаган ва у ҳақида эшитмаган одамлардан байрам табрикномалари кела бошлади. Унинг табрикномасига жавоб берганларнинг аксарияти ҳатто профессор шахсияти билан қизиқмаганлар ҳам.

Улар унинг байрам табрикномасини олди, шиқ-шиқ, жжж ва дарҳол автоматик тарзда жавобан табрикнома юборишди.

Тадқиқот кўлами кичик бўлса-да, мавжуд бўлган энг кучли таъсир кўрсатиш воситалардан бири бўлган ўзаро алмашиш қоидасини жуда яхши намойиш этади. Бу қоида бошқа инсондан олган нарсани унга қайтаришга ҳаракат қилиш кераклигини кўрсатади.

Агар аёл бизга қандайдир хизмат кўрсатса, бунинг эвазига унга хизмат кўрсатилиши керак; агар бирор

киши бизга туғилган кунимизга совға юборса, биз жавобан унинг туғилган кунига совға беришимиз керак; агар эр-хотин бизни зиёфатга таклиф қилишса, биз уларни ўз зиёфатларимиздан бирига таклиф қилишга ҳаракат қилишимиз керак.

Яъни, ўзаро муносабат қоидасига асосланиб, биз келажакда олинган хизматлар, совғалар, таклифномалар ва бошқа нарсалар учун ҳақ тўлашга мажбурмиз. Ахлоқий мажбурият, миннатдорчилик бизда тез-тез кузатилиб туриладики, «олдингизда қарздорман» ибораси нафақат инглиз тилида, балки дунёнинг бошқа тилларида ҳам «раҳмат» сўзининг синонимига айланди.

Ўзаро алмашиш қоидаси ва унга ҳамроҳ бўлган миннатдорчилик ҳисси инсоният маданиятида кенг тарқалган. Интенсив равишда ўтказилган тадқиқотлардан сўнг, Элвин Гуднер каби социологлар, бундай қоида мавжуд бўлмаган одамлар ҳамжамияти йўқ, деб даъво қилса бўлади.

Ва у ҳамма жойда тарқалганга ўхшайди; у ҳар қандай мулоқот турига киради. Дарҳақиқат, ўзаро алмашиш қоидасидан келиб чиқадиган ривожланган мажбуриятлар тизими инсоният маданиятининг ўзига хос сифати бўлиши мумкин.

Машҳур археолог Ричард Лики бизни одам қиладиган нарса моҳиятини ўзаро алмашиш тизими билан боғлайди: «Ота-боболаримиз ўзаро мажбуриятлар тармоғи ёрдамида ўз овқатлари ва кўникмаларини бўлишишни ўргангани сабабли биз инсонмиз», дейди у.

Этнографлар Лайонел Тайгер ва Робин Фокс бу «мажбуриятлар тармоғи»ни инсоннинг ноёб адаптив механизми деб ҳисоблайди, бу эса меҳнат тақсимоти, турли товарлар ва хизматлар алмашинуви (шу туфайли ўз ишининг усталари пайдо бўлади) ва шахсларни

жуда самарали гуруҳларга бирлаштирадиган ўзаро боғлиқликлар тизимини яратилишига имкон туғдиради.

Тайгер ва Фох томонидан таърифланган ижтимоий тараққиёт юзага келиши учун миннатдорчилик туйғусида мавжуд бўлган келажакка йўналиш муҳимдир. Кенг тарқалган ва қатъий равишда сақланиб келаётган миннатдорчилик туйғуси инсониятнинг ижтимоий эволюциясига катта таъсир кўрсатди, чунки бир одам бошқа одамга бирор нарса (масалан, озиқ-овқат, энергия, ғамхўрлик) беришини ва бу яхшилиги ўзига қайтишига ишонишини англатади.

Эволюция тарихида биринчи марта, бир киши, деярли ҳеч нарсасини йўқотмасдан ўз ресурсларининг маълум қисмини бошқа биров билан бўлишиши мумкин бўлди. Натижада, бир киши бошқа бировга ўзига тегишли бирон нарса берганида бошланиши керак бўлган битимларга табиий тақиқлар камайтирилди.

Ёрдам қўлини чўзиш, совға бериш, ҳимоя қилиш ва савдонинг мураккаб ва мувофиқлаштирилган тизимлари пайдо бўлди ва бу уларга эга бўлган жамиятлар учун катта фойда келтирди. Бундай маданият учун аниқ мослашувчан оқибатлар туфайли ўзаро муносабат қоидаси АҚШда биз ҳаммамиз бошимиздан кечираётган социализация жараёнига чуқур сингиб кетиши ажабланарли эмас.

Мен ўзаро алмашув мажбуриятлари келажакка қанчалик кучли ва чуқур кириши мумкинлигига энг яхши мисол сифатида 1985 йилда Мексика ҳукумати қашшоқлашган Эфиопия халқи учун ўтказган беш минг долларлик ёрдам ҳақидаги ҳайратланарли ҳикояни келтирмоқчиман. 1985 йилда Эфиопия ўзини дунёдаги энг азоб чекаётган ва ночор давлат деб эълон қилишга тўлиқ ҳақли эди. Унинг иқтисодиёти вайрон бўлганди. Озиқ-овқат етказиб бериш тармоғи

кўп йиллар давом этган қурғоқчилик ва фуқаролар урушидан кейин деярли йўқ эди. Минглаб аҳоли касаллик ва очликдан вафот этаётганди.

Буни билиб, Мексика бу қашшоқлашиб қолган мамлакатга беш минг доллар юборгани ҳақида эшитиб, ҳайрон бўлмадим. Аммо, газетада пул қайтариб юборилди, деган мақолани ўқиб, донг қотиб қолганим эсимда. Эфиопия Қизил Хоч жамияти вакиллари бу пулни ўша йили Мехико шаҳрида юз берган зилзила қурбонларига ёрдам сифатида юборишга қарор қилди.

Менинг камчилигим ва шу билан бирга профессионаллик сифатим шундаки, қачонки одамларнинг хулқ-атворининг баъзи жиҳатлари мени ҳайратда қолдирса, мен уни кейинчалик ўрганишга интиламан. Шунинг учун мен бу ҳикоянинг барча тафсилотларини билиб олдим. Яхшиямки, мен каби эфиопияликларнинг хатти-ҳаракатларидан ҳайратга тушган журналист, нима бўлганини тушунтиришини улардан сўраган.

У олган жавоб ўзаро алмашув қоидасининг равшан тасдиғи эди: Эфиопияда катта эҳтиёж сезилганига қарамай, у бу пулни Мексикага жўнатди, чунки 1935 йилда Мексика Эфиопияга Италия томонидан босиб олинганида ёрдам кўрсатган. Мен бу маълумотни олганимдан сўнг ҳам ажабландим, лекин, аввалгидек гаранг бўлмадим. Ёрдамига ёрдам билан жавоб бериш эҳтиёжи катта маданий фарқлар, катта масофалар, даҳшатли очарчилик ва шахсий манфаатлардан устун чиқди. Оддий қилиб айтганда, ярим асрдан сўнг, барча қарама-қарши кучларга қарамай, миннатдорчилик ғалаба қозонди.

Янглишманг, инсоният жамиятлари ўзаро алмашув қоидасидан ҳақиқий рақобатбардош афзаллик чиқариб олади ва шундай қилиб, уларнинг аъзолари бу қоидага қандай бўйсуниш ва ишонишни ҳосил

қилишини кузатиб боради. Ҳар биримиз унга риоя қилишга ўрганганмиз, ҳар биримиз уни бузганларга нисбатан қўлланиладиган ижтимоий санкциялар ва масхаралашлардан хабардормиз. Бундай кишиларни кескин салбий характерга эга номлар билан, яъни танбал, кўрнамак, виждонсиз корчалон деб аташади.

Фақат оладиган, лекин эвазига бирор нарса беришга ҳаракат қилмайдиганларга нисбатан жирканиш кенг тарқалгани боис, биз улар орасида бўлмаслик учун кўп ҳаракат қиламиз. Шу сабабли миннатдорчилик туйғимиздан фойда кўрмоқчи бўлган одамлар бизни «чув туширади».

Ўзаро алмашиш қоидасини таъсир манбаси сифатида тан олувчилар уни қандай ишлатиши мумкинлигини тушуниш учун, биз Корнелл университети профессори Деннис Реган[5] ўтказган тажрибани диққат билан ўрганишимиз мумкин. Асарларни «бадиий баҳолаш» бўйича тажриба иштирокчиси, бошқа синалувчи билан бирга, айрим расмлар сифатини баҳолади. Бироқ, иккинчи баҳоловчи – уни Жо деб атаймиз – аслида доктор Реганнинг ёрдамчиси бўлиб ўзини фақат синалувчи сифатида кўрсатган эди.

Тажриба иккита вариантда ўтказилди. Биринчисида Жо ҳақиқий синалувчига бироз (у сўрамаса ҳам) яхшилик қилган эди. Қисқа танаффус пайтида у хонадан бир неча дақиқага чиқиб кетиб, икки шиша Coca-Cola олиб қайтади ва шу билан бирга: «Мен профессордан кола сотиб олсам бўладими деб сўрадим ва у рухсат берди, шунинг учун мен сизга ҳам бир шиша сотиб олдим», дейди.

Иккинчи ҳолатда, Жо синалувчига ҳеч қандай хизмат кўрсатмаган; у фақат икки дақиқалик танаф-

фусдан бўш қўллари билан қайтади. Ва тажриба якунигача Жо ўзини одатдагидек тутади.

Кейинчалик, барча расмлар баҳоланиб, экспериментатор кетганидан сўнг, Жо синалувчидан ёрдам сўрайди. У янги машина ўйналадиган лотерея чипталарини сотаётганини, агар кўп чипта сотса, эллик доллар ютишини айтади. Жо синалувчидан йигирма беш цент турадиган лотерея чиптасидан бир нечта сотиб олишни сўради: «Қанча кўп сотсам, шунча яхши».

Тадқиқотнинг асосий хулосаси, Жодан икки хил вазиятдаги синалувчилар томонидан сотиб олинган чипталар сонига боғлиқ. Шубҳасиз, Жо олдин ўзи яхшилик қилган синалувчиларга кўпроқ чипталарни сотди. Кўриниб турибдики, бу синалувчилар ўзини унга қарздор ҳис қилиб, бошқа синалувчиларга қараганда икки баравар кўп чипталар сотиб олишган.

Реганнинг тадқиқотлари ўзаро алмашиш қоидалари қандай ишлашининг оддий намойиши бўлса-да, бу қоиданинг бир нечта муҳим хусусиятларини кўрсатади, бу эса, кейинчалик кўриб чиқилганда, унинг қандай ишлатилишини тушунишга ёрдам беради.

КЕНГ ҚАМРОВЛИ ҚОИДА

Ўзаро алмашиш қоидасининг кимнингдир розилигини олиш воситаси сифатида самарали фойдаланилиши сабаби унинг ҳамма нарсани қамраб олишида. Бу қоида кўпинча миннатдорчилик ҳисси бўлмаганида, шубҳасиз рад этиладиган илтимосга ижобий жавоб олишда ҳайратланарли кучга эга. Реганнинг иккинчи тадқиқоти бу қоиданинг кучи, илтимоснинг бажарилиши ёки бажарилмаслигини аниқлайдиган бошқа омиллар таъсиридан қандай устун бўлиши мумкинлигини кўрсатади.

Ўзаро алмашиш қоидаларининг розилик олишга таъсирига бўлган қизиқишдан ташқари, Риганни одамни хуш кўриш, унинг илтимосини бажариш истагига қандай таъсир қилиши ҳам қизиқтирарди. Иштирокчиларнинг таклиф қилинган лотерея чипталарини сотиб олиш қарори Жога нисбатан ҳис-туйғулар қанчалик таъсир қилганини аниқлаш мақсадида Реган уларнинг Жога хушёқиши қай даражада эканлигини баҳолаш учун бир қатор тестлар тўлдиришини сўради. Кейин у тест натижаларини сотиб олинган чипталар сони билан солиштирди. Ва Жога нисбатан хушёқишни ҳис қилган синалувчилар кўп чипта олишгани аниқланди. Аммо фақат бу бир фактнинг ўзи ҳеч кимни ажаблантирмайди. Кўпчилик одамлар ўзлари ёқтирган кишига ён беришга кўпроқ тайёр деб тахмин қилиши мумкин.

Реганнинг тажрибасида қизиқ бўлган нарса шундаки, синалувчилар Жодан бир шиша кока-кола олганида, унга бўлган симпатия ва розилик ўртасидаги алоқа аҳамиятга эга эмас эди. Жодан қарздорлик ҳиссига эга бўлганлар учун, унга бўлган хайрихоҳлик ҳеч қандай аҳамиятга эга бўлмаган; улар буни ўзларини ундан қарздор деб ҳис қилишгани учун шундай қилишди. Бу ҳолатда, Жони ёқтирмаслигини билдирган синалувчилар, ёқтирганлар қанча чипта сотиб олган бўлса, улар ҳам шунча чипта сотиб олишди. Ўзаро алмашиш қоидаси шунчалик кучли эдики, у бошқа омилни, ҳатто одатда бизнинг розилигимизга таъсир қиладиган (илтимос қилувчига бўлган хушёқиш) омилни енгиб ўтди.

Яширин маъно ҳақида ўйлаб кўринг. Биз одатда ёқтирмайдиган одамлар – шубҳали ёки хира сотувчилар, ёқимсиз танишлар, ғалати ёки машҳур бўлмаган ташкилотлар вакиллари – бизга хушмуо-

малалик кўрсатиш орқали уларни хоҳиши бажарилишига имкониятларни сезиларли даражада ошириши мумкин.

Кўпчилигимиз дуч келган мисолни олайлик.

Харе Кришна жамияти илдизлари – асрларга бориб тақалган, шарқий диний мазҳаб, унинг ватани Ҳиндистоннинг Калькутта шаҳри.

Мазҳабнинг ажабланарли замонавий тарихи 1970 йилларда бошланган, ўшанда нафақат унинг издошлари, балки бойлиги ҳам сезиларли даражада ошган. Иқтисодий тикланиш ҳар хил ҳаракатлар туфайли рўй берди, уларнинг асосийси – Жамият аъзолари одамлар кўп бўлган жойларда ўтаётганларга мурожаат, хайрия қилишни сўрашлари.

Мамлакатимизда бу гуруҳ вужудга келиши бошида унинг аъзолари улар учратган ҳар бир инсонга, унинг эсида қоладиган даражада хайр-эҳсон сўраб мурожаат қилишган. Кришнаитлар гуруҳлари – кўпинча сочи олинган, кенг кийимлар ва шиппак кийиб олган, қўлларига тасбеҳ ва қўнғироқ олиб олган одамлар, одатда, шаҳар кўчаларида тўпланиб, бир хил оҳангдаги қўшиқ ва рақс билан одамларга хайр-эҳсон қилишни сўраб мурожаат қилишарди.

Гарчи бу усул эътиборни жалб қилишда жуда самарали бўлса-да, хайрия кам берилган. Ўртамиёна даражадаги америкалик кришнаитларни ғалати деб ўйлаган ва уларни қўллаб-қувватлаш учун пул беришдан бош тортган. Секта аъзолари кенг жамоатчилик билан бундай мулоқотнинг ўз муаммолари борлигини тезда англаб етишди.

Хайр-эҳсон қилишни сўраб мурожаат қилинган одамларга жамият аъзоларининг кийиниши ва ўзини тутиши ёқмасди. Агар жамият оддий тижорат ташкилоти бўлса, масала жуда оддий равишда ҳал бўларди – одам-

ларга ёқмаган жойини ўзгартириш етарли эди холос. Аммо кришнаитлар – диний ташкилот; кўриниши, кийиниши ва ўзларини тутиши қисман диний эътиқод билан боғлиқ.

Диний урф-одатларни ўзгартириш қийин ва оддий адамлар тушунчалари билан боғлиқ бўлмаслиги сабабли, кришнаитлар раҳбарияти ҳақиқий дилеммага дуч келди. Бир томондан диний аҳамиятга эга бўлган кийиниш ва соч турмаги, эътиқодлар мавжуд эди. Бошқа томондан, америкаликлар буларнинг барчасига шунчалик салбий муносабатда бўлишганки, ташкилотнинг молиявий фаровонлигига таҳдид пайдо бўлди. Секта нима қилиши керак эди?

Кришнаитлар ажойиб қарорга келишди. Улар садақа қилувчиларнинг маблағ йиғувчиларга хайрихоҳлик ҳис қилиши шарт бўлмаган хайр-эҳсон йиғиш тактикасига ўтишди. Улар Реган тадқиқотлари кўрсанткандек, тиланчига бўлган совуқ муносабат омилини енгиш учун етарли даражада кучли бўлган ўзаро алмашиш қоидасидан фойдаланиб, пул сўрай бошлашди.

Янги стратегия бўйича аввалгидек гавжум жойларда (севимли жой – аэропортлар) хайрия йиғиш давом эттирилди, лекин энди садақа сўрашдан олдин, кришнаитлар ўткинчилардан хайрия қилишни сўраб мурожаат қилишдан олдин «совға» – китоб (одатда «Бхагават Гита»), уларнинг жамияти нашр қилган «Худога қайтиш» журнали ёки энг содда ва энг фойдали варинат, гул беришарди.

Йўлда тинчгина бораётган одамнинг қўлига тўсатдан китоб ушлатиб ёки кийимига гул қистиришади ва у керак эмас деб туриб олса ҳам, уни қайтариб олмайди. «Йўқ, бу бизнинг сизга совғамиз», – дейди улар гулни қайтариб олишдан бош тортиб. Кришнаитлар фақат

ўзаро алмашиш қоидаси кучини фаоллаштиргандан кейингина, у одамдан жамиятга хайрия қилишни сўрайди.

Бу «тиланчиликдан олдин хайрихоҳлик» стратегияси Харе Кришна жамияти учун жуда муваффақиятли бўлди, АҚШ ва чет элдаги 321 марказда ибодатхоналар, компаниялар, кўчмас мулк ва бошқа мулкларни молиялаштиришда катта даромад келтирди.

Шуни айтиш керакки, ўзаро алмашиш қоидаси кришнаитларга кейинчалик камроқ фойда келтира бошлади, лекин бу қоида заифлашгани учун эмас, балки кришнаитларнинг бу қоидадан бизга нисбатан фойдаланишининг олдини олишга ўрганганимиз учундир.

Жамият тобора ўсиб бораётган бундай ҳушёрликка қарши туришга ҳаракат қилса-да, ўз аъзоларини хайр-эҳсон қилишни сўраганларида дарҳол таниб бўлмайдиган даражада кийинишга ва замонавий кўринишга ундаса-да (ҳозирда баъзилар, ҳатто саёҳат сумкалари ёки жамадонларини олиб юришади), бу «ниқоб тақиш» ҳам кришнаитларга унчалик фойда бермаяпти. Кўпчилик ҳозир аэропорт каби жамоат жойларида бегоналар таклифларини қабул қилмасликни танлайди.

Бундан ташқари, аэропорт маъмурлари бизни кришнаитларнинг аслида ким эканлиги ва ниятлари тўғрисида огоҳлантириш учун кўплаб тартиблар жорий қилишди. Аэропортларда, деярли ҳамма жойларида, кришнаитлар фаолияти маълум ҳудудлар билан чекланган ва афишалар ва огоҳлантириш тизими орқали мазҳаблар бу жойларда хайрия йиғишаётганини эслатиб туради.

Биз кришнаитлар билан, уларга қарши туриш учун эмас, уларнинг хиралик қилишидан қочган ҳолда, курашишни танлаганимиз ўзаро алмашиш қоидасининг

ижтимоий аҳамиятидан далолат беради. Уларнинг тактикасини кучайтирадиган бу қоида, биз уни бузишга журъат этишимиз учун жуда самарали ва ижтимоий жиҳатдан фойдалидир.

Сиёсат, бу – ўзаро алмашиш кучи ўзини намоён қиладиган яна бир майдон. Ўзаро алмашиш тактикаси ҳар бир даражада пайдо бўлади.

Агар биз сайлаган амалдорлардан бири қонун лойиҳасига ғайриоддий тарзда овоз берса, бу қонун лойиҳасини яратувчисига миннатдорчилик билдириш истаги билан боғлиқ бўлиши мумкин. Сиёсатшунослар Линдон Жонсон ўз ҳукмронлиги бошида Конгресс орқали жуда кўп дастурларни ўтказа олишидан ҳайрон бўлишди. Ҳатто таклифларга кескин қаршилик кўрсатиши тахмин қилинган Конгресс аъзолари ҳам бу таклифлар фойдасига овоз беришди.

Сиёсатшунослар яхшироқ кўриб чиққанларидан сўнг, бунинг сабаби Жонсоннинг сиёсий тажрибасида эмас, балки Вакиллар палатаси ва Сенатда кўп йиллар давомида бошқа қонунчиларга кўрсатган кўплаб хизматларида ётганини аниқлади. Президент бўлиб сайлангач, у ҳақиқатдан ҳам қисқа вақт ичида жавобий ёрдам сўраган ҳолда кўплаб қонунларни қабул қила олди.

Қизиғи шундаки, ҳукумат бошида дастурларни Сенат орқали тарғиб қилган Жимми Картер дуч келган қийинчиликларни ҳам худди шундай тушунтириш мумкин, гарчи ўшанда демократлар Вакиллар палатасида ҳам, Сенатда ҳам кўпчиликка гапини ўтказа олган бўлса ҳам. Картер Президентликка Капитолий тепалигидаги нуфузли доиралардан келмаган. Ўз кампаниясини ўтказиш пайтида у ўзининг Вашингтонда туғилмаганини тинимсиз таъкидлаб, ҳеч кимга ҳеч нарса қарздор эмаслигини айтарди. У дуч келган

қийинчиликларнинг кўпчилигини шу билан тушунтириш мумкин, чунки қонун чиқарувчиларнинг ҳеч бири унга қарздор эмас эди.

Бошқа даражада, бунда бутун бошли корпорациялар ёки шахслар суд ва қонунчилик ваколатига эга бўлган шахсларга совғалар беришга ёки хизмат кўрсатишга ҳаракат қилганида, биз ўзаро алмашиш қоидаларининг умумий эътироф этилган самарадорлигини кўришимиз мумкин. Бундай совғалар ва хизматларга бир қатор қонуний чекловлар қўйилиши бежиз эмас. Мажбурият тўпланиши кўпинча расмий эълон қилинган машҳур номзодни қўллаб-қувватлаш нияти асосида ётади.

Муҳим лавозимлар учун иккита асосий номзодлар кампанияларига ҳомийлик қиладиган компания ва ташкилотлар рўйхатига қараб, сиз уларнинг сабабларини аниқ билишингиз мумкин. Сиёсий ҳомийлар кутаётган компенсациянинг тўғридан-тўғри исботини талаб қиладиган скептик шахс кейинроқ мамлакатимиз жамғарма ва кредит тизими қулаши пайтида кўплаб фирибгарлик ҳодисаларида айбланган, кичик Чарлз Х. Китингнинг ҳайратланарли эътирофини эшитган бўлиши мумкин.

АҚШнинг бешта сенатори учун ўтказилган кампанияга сарфланган 1,3 миллион доллар ва уларнинг федерал назорат органларидан ҳимоя қилиш ҳаракатлари ўртасида боғлиқлик борми, деган саволга у шундай жавоб берди: «Иложи борича дангал айтмоқчиманки, мен бунга умид қиламан».

Бошланғич босқичда маҳаллий сиёсий ташкилотлар ўз номзодларини ҳокимиятда ушлаб туришнинг асосий йўли сайловчиларга кичик хизматлар кўрсатишни таъминлаш эканлигини тушунишди.

Кўп шаҳарлардаги «майда сиёсатчилар» ҳамон шундай йўл тутишади. Аммо сиёсий қўллаб-қувватлашни кичик шахсий манфаатлар учун сотадиганлар фақат оддий фуқароларгина эмас.

1992 йилги президентлик сайловларида актриса Салли Келлерманга нима учун у демократлар томонидан номзод Жерри Браунни бунча кучли қўллаб-қувватлаётганини сўрашди. У шундай жавоб берди: «Йигирма йил олдин, мен кўчиб ўтишга ёрдам беришларини сўраб, ўн нафар дўстимга мурожаат қилганимда, фақат шу одам ёрдам берган эди».

Албатта, ўзаро алмашиш қоидаси кучининг намоён бўлишини савдода ҳам учратиш мумкин. Мумкин бўлган кўплаб мисоллар бўлса-да, келинг, маҳсулотнинг «бепул намуналари»га оид баъзи ҳолатларни кўриб чиқайлик. Бошқа маркетинг технологиялари сингари, бепул намуналарни тарқатиш узоқ ва муваффақиятли тарихга эга. Одатда, потенциал харидорларга оз миқдордаги намуналар тарқатилади, шунда улар маҳсулотлар билан танишиб, ўзларига ёқадими ёки йўқми ҳал қилишади.

Ва шубҳасиз, ишлаб чиқарувчининг аҳолини ишлаб чиқарилаётган товарлар сифати билан таништириш истаги қонунийдир. Бепул намунанинг яхши томони шундаки, у совға сифатида берилади ва ўзаро алмашиш қоидасини ишга тушишига мажбур қилади. Ҳақиқий жиу-житсу устаси сингари, бепул намуналар тарқатадиган рекламачи, совғада яширинган миннатдорчилик кучидан фойдаланади ва шу билан бирга ўзини шунчаки, маҳсулоти ҳақида гапириб бераётган оддий маълумот берувчи сифатида кўрсатади.

Маҳсулотларнинг бепул намуналарини тарқатиш учун севимли жой – бу супермаркет бўлиб, харидорларга намуна сифатида кўпинча ҳар хил навдаги пишлоқ

ёки гўшт маҳсулотларининг кичик бўлаклари берилади. Кўп одамлар тиш кавлагич қадалган маҳсулотнинг бир бўлагини татиб кўргач, бўш тиш кавлагични жилмайиб турган рекламачига қайтариб бериб, ҳеч нарса бўлмагандек кета олмайди. Улар, ҳатто маҳсулот унчалик таассурот қолдирмаса ҳам, ҳеч бўлмаганда кичкина бўлагини сотиб олишга мажбур бўлишади.

Ванс Паккарднинг «Яширин кўндириш усталари» китобида бундай маркетингнинг жуда муваффақиятли шакллари тасвирланган. Муаллиф, Индиана штатидаги қандайдир сотувчи бир куни пишлоқни сотувга қўйиб, дўконга ташриф буюрганларга текинга бир кичкина бўлагини кесиб олиб, татиб кўришни таклиф қилади ва бир неча соат ичида бу маҳсулотнинг минг фунтини сотгани ҳақида айтиб беради!

Маҳсулотнинг бепул намуналари ёрдамида сотишнинг яна бир усули маиший ва шахсий парвариш учун маҳсулотлар ишлаб чиқарадиган ва маҳсулотни уйма-уй юриб сотадиган коммивояжерлар (вакил)кенг умуммиллий тармоғи орқали сотадиган Amway корпорацияси томонидан ишлатилади.

Бир неча йил аввал ярим подвалда жойлашган, ҳозирда эса йиллик савдо айланмаси 1,5 миллиард долларни ташкил этадиган даражада ўсган компания мижозларга БАГ (BUG) деб номланган тўплам товарларининг бепул намуналарини тақдим этади. БАГ, бу – Amway маҳсулотлари тўплами – суюқ мебель полировкалаш воситалари, кир ювиш воситаси ёки шампун, дезодорантлар, инсектицидлар ёки деразаларни тозалаш учун суюқ воситалар – буларнинг барчаси мижознинг уйига махсус тайёрланган пакетда ёки оддий полиэтилен пакетда етказиб берилади.

Amway ходимлари учун махсус қўлланмада БАГни потенциал харидор билан «24, 48 ёки 72 соатга, бепул

ёки мижоз томонидан ҳеч қандай мажбуриятсиз қолдириб кетиш тавсия қилади. Унга шунчаки: сиз ўзингиз хоҳлаган нарсангизни синаб кўришингиз мумкин деб айтинг... Бу ҳеч ким рад қила олмайдиган таклиф».

Синов муддати тугагач, Amway вакили қайтиб келади ва мижоз ёқтирган маҳсулотларга буюртмалар йиғади. Қисқа вақт ичида, ҳатто битта флакон таркибини ишлатишга фақат кам одамлар муваффақ бўлиши сабабли компаниянинг ходими қолганини олиб, яқин атрофда яшайдиган кейинги мижозга олиб бориб, бутун жараённи қайтадан бошлаши мумкин. Amwayнинг кўплаб вакиллари бир вақтнинг ўзида бир нечта БАГ тўпламларини айлантириб юради.

Албатта, энди биз мижоз БАГ тўпламидаги маҳсулотлардан фойдаланиши билан ўзаро алмашиш қоидаси тузоғига тушиб қолганини аллақачон тушундик. Кўпчилик ўзларини қарздор деб билиб, синаб кўрган ва қисман ишлатиб кўрган маҳсулотларга буюртма беради. Ва, албатта, ҳозирда Amway корпорацияси айнан шундай эканлигини яхши билади. Ҳатто Amway каби бозорда ажойиб ютуқларга эга бўлган компанияда ҳам, БАГ тўплами сотиш даражаси жуда ошишига олиб келади. Минтақавий дистрибьюторларнинг бош компанияга берган хабарларида ажойиб натижа қайд қилинади: «Ажойиб! Биз ҳеч қачон бундай шов-шувни кўрмаганмиз. Биз эндигина иш бошлаганмиз, маҳсулотлар эса жуда тез сотилмоқда...Маҳаллий дистрибьюторлар ўзлари билан БАГ тўпламини олиб кетади ва бизда сотиш даражаси ошиши кузатилмоқда (Иллинойс штати дистрибьюторидан). Харидорлар БАГ тўпламини синаб кўриб, ўрта ҳисоб билан ярмини сотиб олишади... Қисқаси, ажойиб! Биз ишимиз давомида ҳеч қачон бундай натижани кўрмаганмиз (АҚШнинг Массачусетс штатидаги Amway дистрибьюторидан).

Amway дистрибьюторлари БАГ тўпламининг ажойиб кучидан хурсанд бўлишган-у, лекин ҳайратда ҳам қолишган. Сиз ва биз эса, албатта, ҳозир бундан ажабланмаслигимиз керак.

Ўзаро алмашиш қоидаси шахслараро характердаги пул ёки савдо алмашуви ҳақида гап ҳам бўлмаган кўп ҳолатларга ҳам таъсир қилади. Қуйида мазкур қоидага оид улкан таъсирнинг очиқ-ойдин ва севимли мисоли берилган. Бу европалик олим Эйбл-Эйбесфелдтнинг биринчи жаҳон урушидаги тил эгасини аскарликка олиши керак бўлган немис аскари ҳақидаги ҳикоясидир.

Фронт чизиғи бўйлаб хандақ қазилганда қўшинлар учун нейтрал зонани кесиб ўтиш жуда қийин бўлган, аммо ҳар бир аскар учун бу вазифани алоҳида бажариш осонроқ кечган, чунки ёлғиз ер юзида судралиб юриш ва сездирмасдан душман окопларига тушиш унчалик қийин бўлмаган. Бу урушда қатнашган қўшинларда душман аскарини сўроқ қилиш мақсадида қўлга олиш учун мунтазам равишда маневрлар бажарадиган мутахассислар бор эди.

Мен сизга ҳикоя қилмоқчи бўлган немис аскари тез -тез шундай қўққисдан ҳужум уюштирган ва энди унга яна топшириқ берилди. У яна бир бор фронтлар орасидаги масофани моҳирона босиб ўтди ва окопда ётган душман аскари устига қўққисдан бостириб борди. Аскар қуролсиз, овқатланиб ўтирганди. Шунда қўлида бир парча нонни ушлаганича қўрқиб кетган маҳбуснинг қилган иши, эҳтимол унинг ҳаётидаги энг муҳим нарса бўлган бўлса керак ..У нонни душманига узатди. Немис бундан шунчалик ҳайратда қолдики, у ўз миссиясини бажара олмади. У орқасига ўгирилиб, бу хайрли инсон ўтирган жойдан нари кетди ва нейтрал чизиқни яна кесиб ўтиб, командир ґаза-

бига учрашдан қўрқмай, вазифасини бажармасдан ўз жойига қайтди.

Ўзаро алмашиш қоидаси самарадорлигини тасдиқловчи, яна битта қизиқарли воқеа, бу асирга тушишга сал қолган солдат каби «совға» таклиф қилиб эмас, балки уни рад этиб, шу совға орқасидаги оғир мажбуриятлардан воз кечган ҳолда ўз ҳаётини асраб қолган аёл ҳақида. Унинг исми Диана Луи бўлиб, у Гайананинг Жоунстаунидан эди.

1978 йил ноябрь ойида бу мамлакат ҳукмдори Жим Жоунс ўз ватандошларини ўз жонига қасд қилишга чақирди ва уларнинг аксарияти бу буйруққа бўйсуниб, ўзлари учун тайёрланган заҳарли ичимликни ичишди.

Аммо Диана Луи ҳукмдорнинг буйруғига бўйсунмади ва шаҳардан ўрмон томон кетди. У бир пайтлар, унга қийин бўлганида, ҳукмдор ёрдамини қабул қилишдан бош тортганлиги учун шундай қила олганини тушунтирди. Жиддий касаллик пайтида, у таклиф қилинган овқатни олмади ва буни шундай тушунтирди: «У менга имтиёз бериши билан мени ўзига қарам қилиб қўйишини билардим. Мен унга ҳеч нарсада қарздор бўлишни хоҳламадим».

БУ ҚОИДА БЎЙНИМИЗГА КЕРАКСИЗ ҚАРЗЛАРНИ ОРТАДИ

Олдинроқ биз ўзаро алмашиш қоидаси таъсирини белгилаганимиздек, ҳар қандай бегона, ғалати ёки бизга ёқмайдиган одамлар бизга биринчи бўлиб қандайдир хизмат кўрсатиши билан ўз имкониятларини кескин ошириб, кейинчалик биз уларнинг ҳар қандай илтимосини бажарамиз. Бироқ, бу қоиданинг бундай ён беришни имконли қиладиган яна бир хусусия-

ти бор. Бизга номақбул хизмат кўрсатган ҳар қандай одам бизда миннатдорчилик туйғусини қўзғатади.

Шуни ёдда тутингки, ўзаро алмашиш қоидаси биз бошқаларга, улар бизларга нисбатан қилган ҳаракатларига ўхшаш бошқа ҳаракатлар билан жавоб беришимиз кераклигини назарда тутади; бу қоида бўйича биз жавоб қайтариш мажбуриятини ҳис қилиш учун олган нарсамизни сўрашимиз шарт эмас. Масалан, Америка ногирон уруш қатнашчилари ташкилотининг хабар беришича, унинг хайр-эҳсон қилиш ҳақидаги мурожаат хатларига жавоблар кўрсаткичи тахминан 18 фоизни ташкил қилади. Аммо почта хабарига исталмаган совға илова қилинганида (масалан, оддий «стикер»), жавоб деярли икки баравар кўпайиб, 35 фоизни ташкил қилади. Бу бизда кераксиз хизмат учун миннатдорчилик билдириш истаги йўқлигини англатмайди, демак бундай туйғу пайдо бўлиши учун қандайдир хизмат ҳақида илтимос қилиш шарт эмас.

Агар биз нима учун жамият ўзаро алмашиш қоидасига муҳтожлиги ҳақида бир лаҳза ўйлаб кўрсак, буни тушунишимиз мумкин. Бу қоида айрим шахслар ўртасидаги ўзаро муносабатларни ривожлантириш учун ўрнатилди, шунда бир киши бир нарсани изсиз йўқотишдан қўрқмасдан, бундай муносабатларни бошлаши мумкин. Агар бу қоида шундай мақсад учун зарур бўлса, унда сўралмаган хизмат мажбурият туйғусини туғдириши керак. Шуни ҳам ёдда тутингки, ўзаро муносабатлар жамият учун алоҳида фойда келтиради, унинг шаклланиши ва ривожланишига ёрдам беради, шундай экан бу жамиятларда бундай қоида бажарилишини кафолатлашга кучли интилиш мавжуд бўлади.

Нуфузли француз антропологи Марсел Мосс инсоният маданиятида совға бериш жараёнининг ижтимоий босимини тавсифлаган ҳолда: «Бериш мажбу-

рияти, олиш мажбурияти ва қайтариш мажбурияти мавжуд», деганига ажабланмаса ҳам бўлади.

Тақдирлаш ўзаро алмашиш қоидаси моҳияти бўлса-да, айнан қабул қилиш мажбурияти бу қоидани суиистеъмол қилишни анча осонлаштиради. Қабул қилиш мажбурияти кимни тақдирлашни хоҳлаётганимизни танлаш қобилиятини пасайтиради ва бу ихтиёрни бошқалар қўлига топширади. Келинг, бу жараён қандай ишлашини тушуниш учун илгари берилган бир нечта мисолларни яна кўриб чиқайлик.

Дастлаб, Реганнинг тадқиқотига қайтайлик, бу ерда синалувчиларнинг Жодан икки баравар кўп лотерея чипталарини сотиб олишга сабаб бўлган хизмат улар томонидан сўралмаганлигини кўрамиз.

Жо хонани ўз хоҳиши билан тарк этади, ўзи ва синалувчи учун бир шиша кока-коладан олиб қайтади. Синалувчилардан ҳеч бири Жо олиб келган коладан бош тортмайди.

Нима учун Жонинг илтифотини рад этиш ноқулай бўлганини тушуниш осон: Жо пулни аллақачон сарфлаб бўлган; алкоголсиз ичимлик эса жуда хуш келганди, шунингдек, Жо уни ўзи учун ҳам сотиб олганди; Жонинг қўлини қайтариш одобсизлик бўларди. Аммо шунга қарамасдан, бу кола шишасини олиш миннатдорчилик ҳиссини уйғотди, бу Жо лотерея чипталарини сотмоқчи эканлигини айтганида яққол намоён бўлади.

Бу ерда муҳим ассиметрияга эътибор беринг – фақат Жо ҳаракат қилишда эркин эди.

Айнан у дастлабки хизмат кўрсатиш шакли ва ўзаро хизмат шаклини танлаган. Албатта, синалувчи Жонинг иккала таклифини ҳам рад этади, деб тахмин қилиш мумкин. Аммо унга буни қилиш жуда қийин бўларди. Иккала ҳолатда ҳам салбий жавоб, «Жиу-жит-

су устаси» Жо яхши билган ўзаро алмашиш қоидалари тўғрисида жамиятда мавжуд бўлган тасаввурларга очиқ итоатсизлик талаб қиларди.

Олдин кўрсатилган ва кераксиз хизматлар одамда мажбурият ҳиссини яратиши мумкинлиги, Харе Кришна Жамияти вакиллари ишлатган кўндириш техникаси мисолида яхши тасвирланган. Мен аэропортларда кришнаитлар садақа сўрашларини мунтазам кузатиб бориб, улар яқинлашган одамларнинг турли хил жавобларини ёзиб олдим. Мана, энг кўп эшитганларим.

Масалан, бир тадбиркор аэропортда одамлар гавжум бўлган ҳудуд орқали шошиб кетаётганида унинг олдида кришнаит пайдо бўлиб, гулни узатади. Одам ҳайрон, лекин гулни олади. Ва у дарҳол унга гул керак эмаслигини айтиб, уни қайтаришга ҳаракат қилади. Кришнаит бу Кришна Жамияти совғаси ва энди у сизга тегишли... лекин, бу Жамиятнинг келажакдаги хайрли ишлари учун қилинган ҳар қандай хайр-эҳсон қабул қилинади, деб жавоб беради. Бу одам норозилик билдиради: «Менга гул керак эмас. Мана, олинг».

Ва яна хайр-эҳсон қилишни илтимос қилаётган киши совғани қайтариб олишдан бош тортади: «Бу бизнинг Жамиятимиздан, сэр. «Тадбиркорнинг юзида саросима пайдо бўлади, у ички курашни бошдан кечиради. У гулни олиб, эвазига ҳеч нарса бермай кетиб қолиши керакми ёки ўзаро алмашишнинг чуқур илдиз отган қоидаси босимига берилиб, бирор нарса бериш керакми? Ички зиддият нафақат унинг юзида, балки унинг ҳолатида ҳам акс этади. У озод бўлмоқчидек хайр-эҳсон сўраган кишидан бирзум узоқлашади, кейин қоида босими остига тушиб яна яқинлашади. Унинг танаси яна орқага ўгирилмоқчи бўлади, лекин у ҳаракат бефойда: у ўзини четга торта олмайди.

У ожизона бошини силкиб чўнтагидан икки доллар чиқарди, кришнаит уни миннатдорчилик билан қабул қилади. Энди у бемалол кетиши мумкин ва у шундай қилади, «совға» эса йўл-йўлакай урна (ахлат ташлайдиган қути)ни учратмагунича қўлида бўлди.

Бир марта мен тасодифан, мен кришнаитлар, одамлар уларнинг совғаларини олишни хоҳламасликларини жуда яхши билишини аниқ кўрсатадиган воқеанинг гувоҳи бўлдим.

Бир неча йил олдин, Чикаго халқаро аэропортида кришнаитлар гуруҳини кузатаётиб, мен бу гуруҳдан бир аёл тез-тез марказий майдонни тарк этиб, катта гулдаста билан қайтаётганини пайқадим, у гулларни ҳамроҳларига тарқатарди. Ва у яна гулларни олиб келгани кетганида, мен танаффус қилишга қарор қилиб, унинг орқасидан эргашдим.

У гулларни ахлат ташлайдиган қутилардан олар экан! У бу урнадан бошқасига ўтиб, илгари кришнаитлар билан мулоқот қилган одамлар ташлаган барча гулларни йиғди. Кейин у гулдаста билан қайтиб келди (улар бир неча марта ишлатилган) ва уларни ўзаро алмашиш жараёни орқали ўзига фойда келтириши учун ҳамкасбларига тарқатди. Мени энг ҳайратга солган нарса, гулларни ташлаб юборганларнинг кўпчилиги садақа берган эди.

Ўзаро алмашиш қоидасининг табиати шундаки, биринчи имконият туғилгандаёқ ташлаб юборилади-диган кераксиз совға, барибир самарали ва фойдаланишга яроқли бўлади.

Кераксиз совғаларнинг мажбурият туйғусини уйғотиш қобилияти ҳақида нафақат кришнаитлар, балки бошқа ташкилотлар ҳам билади. Ҳар биримиз почта орқали неча марта хайрия ташкилотларидан хайр-эҳ-

сон сўраб мактуб илова қилинган шахсан жўнатилган хатлар, табрикномалар ва калит учун брелоклар каби кичик совғалар олганмиз? Ўтган йилнинг ўзида менга бешта шундай хат келди, иккитаси урушда қатнашган ногиронлар гуруҳи, қолганлари миссионер мактаблари ёки касалхоналардан. Ҳар бир ҳолатда, бириктирилган хабарлар ўхшаш эди.

Мактубга илова қилинган нарса ташкилот номидан совға деб ҳисобланиши; ва мен юбормоқчи бўлган ҳар қандай пул тўлов эмас, балки жавобан қилинган ҳадя деб ҳисобланиши лозим эди. Бир миссионерлик ташкилот мактубида ёзилишича, менга юборган табрикномалар тўплами учун ҳеч қандай ҳақ тўлашим керак эмас, бу менинг «хайрихоҳлигимни рағбатлантириш» учун мўлжалланган экан. Агар биз аниқ солиқ имтиёзлари чегараларидан чиқсак, нима учун почта карточкаларини товар эмас, балки совға деб ҳисоблаш ташкилот учун фойдали бўлишини тушунишимиз мумкин.

Бирор киши совға эвазига (ҳатто сўралмаган бўлса ҳам) жавобан бирор нарса беришига қаратилган етарлича кучли ижтимоий босим мавжуд; лекин кераксиз нарсани олишга мажбур қиладиган босим йўқ.

БУ ҚОИДА ҚИЙМАТИ ТЕНГ БЎЛМАГАН АЛМАШИШНИ БОШЛАШИ МУМКИН

Ўзаро алмашиш қоидаси фойда олиш мақсадида ундан фойдаланиш имконини берувчи яна бир хусусиятга эга. Қанчалик ғалати туюлмасин, шериклар ўртасида тенг қийматли алмашишни осонлаштириш учун ишлаб чиқилган қоида, барибир қарама-қарши

натижаларга эришиш учун ишлатилиши мумкин. У ҳар бир ҳаракатга худди шундай ҳаракат билан жавоб қайтаришни талаб қилади.

Хизматга жавобан шундай хизмат қайтиши керак, уни эътиборсиз қолдириб бўлмайди ва албатта, унга ҳужум билан жавоб бериб бўлмайди. Лекин белгиланган чегаралар доирасида жавоб бериш учун сезиларли даражадаги мослашувчанликка йўл қўйилади. Унчалик катта бўлмаган яхшилик мажбурият ҳиссини туғдириши ва унга қараганда жиддийроқ хизмат кўрсатишга мажбур қилиши мумкин.

Юқорида айтиб ўтганимиздек, бу қоида бир кишига дастлабки мажбурий хизмат кўрсатиш шаклини ҳам, мажбуриятни бекор қиладиган жавобий хизмат шаклини ҳам танлаш имкониятини беради, бу қоидани ўз фойдасига ишлатмоқчи бўлганлар бизни осонликча манипуляция қилиб қиймати тенг бўлмаган жавобий хизмат кўрсатишга мажбур қилиши мумкин.

Яна бир бор далил учун Реган тажрибасига мурожаат қиламиз. Жо биринчи бўлиб синалувчилар гуруҳига совға сифатида кока-кола совға олиб келганини, кейинчалик эса барча тажриба иштирокчиларидан бир донаси йигирма беш цент турадиган бир нечта лотерея чипталарини сотиб олишни сўрагани эсингиздами? Аммо мен ҳали бу тадқиқот 1960 йилларнинг охирида, бир шиша кока-кола нархи ўн цент бўлган пайтларда ўтказилганини ҳали айтмаганман.

Жодан 10 цент турадиган ичимлик олган синалувчилар ундан ўрта ҳисоб билан иккита лотерея чиптаси сотиб олишди, гарчи улар ичида еттита чипта олганлар ҳам бўлган. Шунга қарамай, агар биз фақат ўртача натижани ҳисобга олсак ҳам, Жо ажойиб савдо қилганини айтишимиз мумкин. Сармоя қилинган капиталнинг 500% фойдалилиги, албатта, ҳурматга лойиқдир!

Аммо Жонинг мисолида, ҳатто 500 фоизлик фойда ҳам атиги эллик центни ташкил қилганди. Ўзаро алмашиш қоидаси бир-бирига жавобий хизмат кўрсатиш ҳажмида сезиларли фарқга олиб келиши мумкинми? Тўғри шароитда, албатта, мумкин. Бир талаба афсуслик билан эсга оладиган куни ҳақида менга қуйидагича ҳикоя қилганди:

Бир кун, тахминан бир йил олдин, машинам тўхтаб қолди. Машинам ичида ўтирганимда, автомобиллар тўхташ жойидан бир йигит келиб, машинани юргизишга ёрдам берди.

Мен унга раҳмат айтдим, у жилмайиб қўйди; кетаётганида, унга агар бирор нарсага муҳтож бўлиб қолса тортинмасдан мурожаат қилиши мумкинлигини айтдим. Тахминан бир ой ўтгач, ўша йигит ёнимга келиб, ўзининг машинаси таъмирланаётгани учун машинамни бир неча соатга сўраб турди, мен ўзимни қандайдир даражада қарздор ҳис қилардим, лекин бироз иккиландим, чунки мен машинани яқинда сотиб олганман, йигит эса жуда ёш кўринарди. Кейин билсам, у вояга етмаган ва суғуртаси йўқ экан. Лекин унга машинамни бериб турдим. У машинамни дабдала қилди.

Қандай қилиб, ёш ақлли аёл, бир ой олдин унга озгина яхшилик қилгани учун, деярли номаълум (ва бундан ташқари, ҳали вояга етмаган) кишига янги машинасини бериб туришга рози бўлган? Ёки умуман олганда, нима учун бу кичик хизмат баъзида кўпроқ аҳамиятга эга жавобий хизматни талаб қилади? Бунинг сабабларидан бири ноқулай мажбурият ҳисси билан боғлиқ. Кўпчилигимизга кимгадир қарздор бўлиб юриш ноқулай.

Мажбуриятлар бизга оғирлик қилади, биз улардан тезроқ қутулишни хоҳлаймиз. Бу туйғунинг манбаи қаерда эканлигини аниқлаш қийин эмас. Ўзаро алма-

шиш битимлари инсоний ижтимоий тизимларда жуда муҳим аҳамиятга эга ва биз олган тарбия эса бизни кимгадир қарздор бўлганимизда ўзимизни ноқулай ҳис қилишга мажбур қилади. Агар биз кимнингдир мулозаматига жавоб бериш зарурлигини хотиржамлик билан эътиборсиз қолдирсак, биз ўзаро алмашиш циклини тўхтатамиз ва хайрихоҳ инсоннинг бизга келажакда ҳам шунга ўхшаш хизматлар кўрсатиш эҳтимолини камайтирамиз. Униси ҳам буниси ҳам жамият манфаатлари учун хизмат кўрсатмайди. Шунинг учун, биз болалигимиздан мажбурият ташвишига тушиб, асабийлашишга ўргатилганмиз. Фақат шу сабабдан, биз қарзнинг психологик юкидан қутулиш учун, баъзида бизга кўрсатилгандан ортиқроқ хизмат кўрсатишга рози бўламиз.

Аммо бунинг бошқа сабаби ҳам бор. Бошқаларнинг хизматларини қабул қилиб, аммо жавоб қайтаришга ҳаракат ҳам қилмай, ўзаро алмашиш қоидасини бузган одамларни жамият ёқтирмайди. Албатта, жавобий яхшилик қилишга одамда имконият етишмаслиги ёки қобилияти бўлмаслиги вазияти, бундан мустасно. Бироқ, аксарият ҳолларда, жамият ўзаро алмашиш қоидаси буйруқларига бўйсунмаганларга салбий муносабатда бўлади[8]. Одамлар «тиланчи», «қарзни тўламайдиган» каби номни олишдан эҳтиёткорлик билан қочади. Улар шунчалик номақбулки, биз улардан қочиш учун баъзида қиймати тенг бўлмаган алмашишга рози бўламиз.

Ички ноқулайлик ва ҳижолат чекиш эҳтимоли биргалашиб бизга оғир психологик юк юклайди. Шу сабаб биз кўпинча олганимиздан ортиқроқ қилиб қайтаришни афзал кўришимиз ажабланарли эмас.

Шунингдек, Питербург университетида ўтказилган тадқиқотда кўрсатилгандек, одамлар қайтара олмаслигидан қўрқиб, бирор нарсани илтимос қилишдан қочишларига ҳам ажабланмасак бўлади. Чунки бу ерда психологик қиймат моддий йўқотишдан ошиб кетиши мумкин. Бошқа ҳар қандай йўқотишлардан қўрқиш ҳам одамларни маълум совғалар ва хизматлардан воз кечишига олиб келиши мумкин. Аёллар, кўпинча эркаклар қимматбаҳо совғалар беришганда ёки қиммат ресторан ёки бошқа тадбирларга таклиф қилганда ўзларини ноқулай бурч ҳисси қийнаши ҳақида айтишади. Ҳатто унчалик қиммат бўлмаган ичимлик билан сийлаш ҳам шахсий масъулият ҳиссини уйғатиши мумкин.

Бир талабам буни ёзма ишида етарлича аниқ ифодалаган:

«Аччиқ тажрибадан сабоқ олган ҳолда, мен энди учрашаётган йигитимга ичимлик учун пул тўлашга рухсат бермайман. Мен ўзимда жинсий яқинлик учун мажбуриятни ҳис қилишни хоҳламайман». Тадқиқотлар бундай ташвишга сабаб борлигини кўрсатади. Агар аёл ўзи тўлаш ўрнига эркакнинг унга ичимлик олиб беришига рухсат этса, автоматик равишда эркак унга жинсий яқинлик таклиф қилишга ҳақли ҳисобланади[9].

ЎЗАРО МУРОСАЛАР

Маълум бир илтимосни қондиришда ўзаро алмашиш қоидасини ўз фойдангизга ишлатишнинг яна бир усули бор. Бу усул одамга мулозамат кўрсатиб, кейин эвазига жавобий яхшилик қилишни сўрашдан кўра нозикроқдир; аммо, баъзи ҳолларда, бу дангал ёндашишдан кўра анча самарали. Мен бу методика қанчалик яхши ишлашини шахсий тажрибамдан биламан.

Бир куни кўчада айланиб юрганимда, тўсатдан олдимга ўн бир ёки ўн икки ёшли болакай келди. У ўзини таништирди ва келаси шанба куни кечқурун бўлиб ўтадиган йиллик «бойскаутлар» томошасига чипта сотаётганини айтди. Бола ҳар бири беш доллар турадиган чипта сотиб олмайсизми, деб сўради. Лекин мен шанба кечасини «бойскаутлар» томошасини кўриб ўтказишни хоҳламадим ва рад этдим. «Майли» – деди болакай, агар сиз чипта олгингиз келмаса, катта шоколад плиткаларига нима дейсиз? Бир шоколад атиги бир доллар туради». Мен иккита шоколад сотиб олдим ва шу заҳотиёқ эътиборга арзигулик нарса содир бўлганини тушундим, чунки: а) менга шоколад ёқмайди; б) мен долларни яхши кўраман; с) мен ўзимга керак бўлмаган иккита шоколад плиткалари билан қолдим; д) болакай менинг икки долларимни олиб кетди.

Нима бўлганини яхшироқ тушуниш учун мен ўз офисимга бордим ва ёрдамчи тадқиқотчиларни йиғилишга таклиф қилдим. Вазиятни муҳокама қилар эканмиз, қандай қилиб ўзаро алмашиш қоидаси мени шоколад сотиб олишни сўраган болакайга ён беришга мажбур қилганини англадик. Бу қоидага мувофиқ, бизга нисбатан муайян муносабатда бўлган киши, жавобан худди шундай муносабат кутиш ҳуқуқини олади.

Биз ўзаро алмашиш қоида оқибатларидан бири қабул қилинган хизматлар учун тўлаш мажбуриятидан иборат эканлигини кўрдик. Бироқ, бу қоиданинг яна бир оқибати – бу сизга имтиёз берган одамга жавобий ён босиш зарурати.

Ҳамкабларим билан муҳокама пайтида айнан «бойскаутлар томошаси» мени мана шундай вазиятга ту-

ширганини тушундик. Унинг бир доллар турадиган шоколаддан бир нечтасини сотиб олиш ҳақидаги илтимоси, ўз навбатида, имтиёз шаклига эга эди; бу илтимос 5 доллар турадиган чипта сотиб олиш ҳақидаги илтимосдан чекиниш сифатида тақдим этилганди.

Агар мен ўзаро алмашиш қоидаси талабларини қабул қилган бўлсам, демак қандайдир тарзда муросага келишим керак эди. Кўриб турганимиздек, воқеа шундай бўлди: бола катта талабдан кичигига ўтганида, мен ўжарликни бўйсунишга ўзгартирдим, аслида эса менга у таклиф қилган нарсаларнинг ҳеч бири керак эмас эди.

Бу автоматик таъсир кўрсатиш воситаси розилик илтимосини қандай кучайтиришининг классик намунасидир. Мен товарни ёқтирганим учун эмас, балки сотиб олиш илтимоси ўзаро алмашиш қоидаси кучини ишлатадиган тарзда тақдим этилгани учун сотиб олишга мажбур бўлдим. Менга шоколад ёқадими ёки йўқми муҳим эмас эди; бойскаут менга имтиёз берди, шиқ-шиқ, жжж ва мен ўз тарафимдан унга ён босиш билан жавоб бердим.

Албатта, имтиёзга ён босиш билан жавоб бериш тенденцияси ҳар доим ҳам ва ҳамма одамларга нисбатан ҳам сўзсиз ишлайвермайди; бу китобда кўриб чиқилган таъсир воситаларининг ҳеч бири шунчалик кучли эмас. Аммо, бойскаут билан бўлган алмашувимда, бу тенденция жуда аниқ эди ва мен бир нечта кераксиз ва жуда қиммат шоколад плиткаларига эга бўлдим.

Нега мен у берган имтиёзга унга ён бериш билан жавоб қилиш кераклигини ҳис қилдим? Ҳамма нарса бундай тенденциянинг жамият учун фойдалилиги билан изоҳланади. Ҳар қандай ижтимоий гуруҳ учун, унинг аъзолари умумий мақсадларга эришиш йўлида биргаликда ҳаракат қилишлари фойдалидир. Аммо

ижтимоий мулоқот жараёнида кўп одамлар бошқаларга номақбул бўладиган талаблар қўя бошлайди. Шундай қилиб, жамият ижтимоий манфаатли ҳамкорлик учун дастлабки қийин шароитлар четга суриб қўйилишини таъминлаши керак. Бу муросани осонлаштирадиган тартиблар орқали амалга оширилади. Ўзаро имтиёз – шундай тартиблардан бири.

Ўзаро алмашиш қоидаси икки йўл билан жавобий ён беришга олиб келади. Биринчиси аниқ – кимга имтиёз берилган бўлса, у худди шундай жавоб қилиши керак. Иккинчи йўл жуда аниқ бўлмаса-да, жуда муҳим. Хизматлар, совғалар ёки ёрдам каби, хизматга хизмат билан жавоб бериш мажбурияти ижтимоий манфаатли шартномалар тузилишига ёрдам беради. Шу билан бирга, бундай шартнома тузмоқчи бўлганлар бошқа одамларнинг манфаатларига ишлатилмаслиги кафолатланади. Охир-оқибат, агар имтиёзга ён бериш билан жавоб қилиш ижтимоий масъулияти бўлмаганида, ким биринчи бўлиб бирор нарса қурбон қилишни хоҳлаган бўларди? Бундай қилиш бирор нарса эвазига ҳеч нима кутмай воз кечиш дегани. Лекин, ўзаро алмашиш қоидаси шу нарсадан қўрқмасдан воз кечиш имконини беради, чунки қоида бу нарсани олган одамга жавобан бошқа нарса таклиф қилиш мажбуриятини юклайди.

Ўзаро алмашиш қоидаси муроса жараёнини бошқарганлиги сабабли, розилик олишнинг жуда самарали усулининг бир қисми сифатида дастлабки имтиёз бериш усулидан фойдаланиш мумкин. Бу оддий усулни «Рад этиш – кейин ортга чекиниш» усули деб аташ мумкин.

Айтайлик, сиз мени илтимосингизни бажаришга мажбурламоқчисиз. Агар сиз бошида мендан, мен рад этадиган жиддийроқ нарса сўраганингизда, сиз буни уддалашингиз эҳтимоли каттароқ бўларди.

Кейин, мен рад этганимдан сўнг, сиз мендан осонроқ илтимосни (аслида сиз шу илтимосни назарда тутган эдингиз) бажаришни сўрайсиз. Агар сиз илтимосингизни моҳирлик билан ифодаласангиз, мен буни ўзим учун имтиёз деб биламан ва мен ҳам ўз тарафимдан имтиёз билан жавоб беришни истаб қоламан, буни амалга оширишим учун ягона имконият эса бу сизнинг иккинчи илтимосингизни бажаришга розилик беришдир.

Бойскаут шундай қилиб мени ундан шоколад сотиб олишга мажбурлаган эмасми? Унинг «беш долларлик» илтимосдан чекиниб, «бир долларлик» илтимосга ўтиши, товарини сотиш учун махсус ишлаб чиқилган эмасми? Мен ҳали ҳам скаут нишонини сақлаб қўйган одам сифатида, ундай эмаслигига умид қиламан.

Аммо «катта илтимос кейин кичикроқ илтимос» каби кетма-кетлик режалаштирилганми ёки йўқми – натижа бир хил. «Рад этиш – кейин ортга чекиниш» методикаси ишлайди. У ишлар экан, демак ундан мақсадларига эришмоқчи бўлган одамлар ўз ниятлари йўлида фойдаланишлари мумкин.

Энг аввало, бу тактикадан қандай қилиб розилик олишнинг ишончли воситаси сифатида фойдаланиш мумкинлигини кўриб чиқамиз. Бу қандай қўлланилишини эса кейинроқ кўрамиз. Ниҳоят, биз ушбу методикани ўта самарали қиладиган, бизга номаълум аспектларини кўриб чиқамиз.

Эсингизда бўлса, бойскаут билан учрашганимдан сўнг, мен нима бўлганини билишга ҳаракат қилиш

ва кейин маълум бўлганидек, аниқ нарсани тушуниб етиш учун хамкасбларимни чақиргандим. Аслида, биз жуда кўп иш қилдик. Биз дастлабки жиддийроқ илтимос рад этилганидан кейин керакли илтимосга ўтиш тартиби самарадорлигини текшириш учун тажриба ишлаб чиқдик. Тажриба давомида биз иккита асосий мақсадни кўзладик.

Биринчи мақсад: берилган тактика фақат мен эмас, бошқа бировга нисбатан ҳам ишлайдими йўқми, шуни кўришни хоҳладик. Менинг вазиятимда, албатта, у самара берди, лекин мен аслида турли ҳийла-найрангларга чув тушишга мойилман. Шунинг учун, бизни қизиқтирган савол шу эдики, «рад жавобини олиш – кейин чекиниш» усули етарлича кўп одамларга нисбатан самара беради, ундан розилик олиш учун фойдаланиш мумкинми? Агар шундай бўлса, келажакда, албатта, унга тегишли эътибор берилиши керак бўлади.

Иккинчи мақсад: розилик олишда бу методика қанчалик кучли эканлигини аниқлаш. У одамни жиддий илтимосни бажаришга мажбурлай оладими? Бошқача қилиб айтганда, илтимос қилаётган одам чекиниб, кейин яна мурожаат қилишида, қанчалик даражада кичик илтимос қилиши керак?

Агар ушбу методика самарадорлиги сабаблари ҳақидаги тахминимиз тўғри бўлса, унда иккинчи илтимос жуда кичик эмас; фақат аввалгисидан кичикроқ бўлиши керак холос. Биз яратилаётган имтиёз кўриниши жуда муҳим бўлса керак деб ўйладик. Шунинг учун, иккинчи илтимос объектив равишда жуда жиддий бўлиши мумкин, лекин биринчи илтимосга қараганда унчалик жиддий бўлмаса методика самара беради.

Бироз ўйланиб, биз бу методикани амалда синаб кўришга қарор қилдик. Биз бир илтимосни ўйлаб топдик, бизнингча, уни бажаришга ҳамма ҳам рози бўла-

вермайди. Яъни, ўзимизни «ҳудудий ёшлар маслаҳат дастури» вакили сифатида кўрсатиб, кампус атрофида айланиб юрган коллеж талабаларига мурожаат қилдик ва улардан, бир гуруҳ вояга этмаган жиноятчилар билан ҳайвонот боғи бўйлаб сайр қилишга рози бўласизларми, деб сўрадик. Бир гуруҳ вояга етмаган жиноятчилар учун бир неча соат бепул жавобгарликни ўз зиммасига олиш ғояси талабалар учун жозибали бўлиб туюлмаса керак. Биз кутганимиздек, уларнинг аксарияти (83%) илтимосни рад этди.

Бироқ, биз саволлар шаклини ўзгартирганимизда, умуман бошқача натижаларга эришдик. Талабаларга кўзатувчи сифатида текин ишлашни таклиф қилишдан олдин, биз улардан мураккаброқ хизмат сўрадик – вояга етмаган жиноятчиларга ҳар ҳафта камида икки йил давомида консультация бериш.

Талабалар бу ўта жиддий илтимосни қондиришдан бош тортганидан кейингина (буни ҳамма рад этди), биз уларга кичикроқ илтимос билан мурожаат қилдик – вояга етмаган жиноятчилар билан ҳайвонот боғида айланиш.

Ҳайвонот боғига саёҳатни асл илтимосимиздан чекиниш сифатида тақдим этиб, биз ажойиб муваффақиятга эришдик. Ўз хоҳиши билан бир гуруҳ ёш жиноятчиларга ҳамроҳлик қилишга розилик берган талабалар сони, биз шундай илтимос билан мурожаат қилганимиздан сўнг, уч баравар кўпайди[10].

Ишончингиз комил бўлсинки, аҳамиятли илтимосга рози бўладиганлар фоизини уч баравар ошириши мумкин (бизнинг тажрибамизда 17-50%) бўлган стратегия турли вазиятларда кўп қўлланилади. Яъни, тавсифланган методика кўпинча меҳнат муносабатлари соҳасида музокаралар олиб бораётган шахслар томонидан қўлланилади. Улар бажарилишидан умид-

вор бўлмаган энг жиддий талаблар қўйишдан бошлайдилар. Кейин улар ўзини ортга чекингандек кўрсатиб, кетма-кет бир қанча имтиёзлар беришади ва шу тариқа қарама-қарши томоннинг анча ён босишига эришади. Кўриниб турибдики, дастлабки талаб қанчалик улкан бўлса, тартиби шунчалик самаралироқ бўлади, чунки бу ҳолда хаёлий имтиёзлар учун имкониятлар кўпроқ бўлади. Бироқ, бу фақат маълум бир чегарага қадар амал қилади.

Исроилнинг Бар-Илан университетида ўтказилган «рад этиш – кейин ортга чекиниш» методикаси тадқиқоти шуни кўрсатдики, агар дастлабки талабларнинг бажарилиши жуда (асоссиз бўлиб кўринадиган даражада) қийин бўлса, бу тактика улардан фойдаланганларга тескари натижа беради[11]. Бундай ҳолларда, бошидан жуда юқори талабларни қўйган киши виждонсиз бўлиб кўринади. «Нореал» бўлиб кўринган бошланғич позициядан ҳар қандай изчил чекиниш ҳақиқий имтиёз сифатида қабул қилинмайди ва шунинг учун жавобан ён беришга олиб келмайди.

Шундай қилиб, ҳақийқий музокаралар устаси бу – биринчи талабларини етарлича қийин, аммо оппонент томонидан исталган якуний таклифга олиб келадиган бир қатор ўзаро имтиёзларга эга бўлишга имкон берадиган, аммо бошиданоқ имконсиз бўлиб кўринадиган даражада ҳаддан ташқари оғир бўлмаган тарзда шакллантира оладиган одам.

Афтидан, Грант Тинкер ва Гэри Маршал сингари энг муваффақиятли телевидение продюсерлари ушбу методикани телетармоқ цензуралари билан музока-

раларда муваффақиятли қўллашган. Бир интервьюда, иккаласи ҳам керакли сўзларни сақлаб қолиш учун цензура аниқ ўчириб ташлайдиган сатрларни атайлаб қолдиришини тан олди. Маршал бу ҳақда гапираётганида жуда қатъиятли эди.

Масалан, Расселлнинг мақоласидан олинган қуйидаги иқтибосларга эътибор беринг:

Аммо Маршалл ... нафақат ўз ҳийла -найрангларини тан олди, балки улардан завқланаётганга ўхшайди. У ўзининг машҳур «Лаверн ва Ширли» телесериалининг бир эпизоди ҳақида шундай дейди: «Бизда шундай саҳна бор эди: Сквигги ўз хонасидан шошиб югуриб чиқиб, юқори қаватда яшайдиган қизлар хонасига боради. У ҳайқирганича: «Иштиёқим сўнмасдан туриб тезлашинглар!», дейди. Лекин биз цензурачилар кесиб ташлашини билиб, сценариийга бундан ҳам «кучлироқ» иборани киритдик. Ва улар айнан шундай қилишди. Шунда биз уларга иккинчи, «беозоргина» вариантни таклиф қилдик. Улар «бу бўлади», дейишди. Баъзан айланма йўл билан бориш керак бўлади».

«Бахтли кунлар» сериали устида ишлаётганда, «бокира» сўзи учун цензурачилар билан ҳақиқий жанг бошланди. Маршал: «Мен муаммога дуч келишимизни билардим, шунинг учун биз бу сўзни етти марта киритдик, олти марта кесади ва биттаси қолади деб умид қилиб. Бу самара берди. «Ҳомиладор» сўзини сақлаб қолиш зарур бўлганда, биз бу тактикани яна қўлладик[12].

«Рад этиш – кейин ортга чекиниш» методикасининг яна бир шаклини, мен коммивояжерлар ишини ўрганаётганда кузатдим. Бу йигитлар ушбу тактиканинг унчалик мураккаб бўлмаган, аммо авантюрали версиясидан фойдаланишган. Албатта, коммивояжер учун энг муҳим мақсад – савдонинг юқори даражада

бўлиши. Бироқ, улар ишлайдиган кўплаб компанияларнинг ўқув дастурларида айтилишича, бўлажак мижоздан потенциал харидорлар – унинг дўстлари, қариндошлари ёки қўшнилари ҳақида маълумот олиш жуда муҳим. 5-бобда муҳокама қилинадиган турли сабабларга кўра, коммивояжер бирон хонадонга бориб харидор билан гаплашганда шу уйга боришни «тавсия» қилган танишининг исмини айтса, сотиш кўрсаткичи анча ошади.

Амалиёт давомида ҳеч ким менга биронтаси маҳсулот сотиб олишдан бош тортгандан сўнг, чекиниш ва мижоздан потенциал харидорлар исмини сўраш кераклигини тушунтирмади. Бироқ, баъзи коммивояжерларни ўқитиш дастурлари кимнинг хонадонига бориш ва маҳсулот таклиф қилиш мумкинлигини билиб олишни тавсия қилади. «Майли, агар сиз ҳали бу ажойиб энциклопедиялар тўпламига муҳтож эмас бўлсангиз, илтимос, компаниямизнинг ажойиб таклифидан фойдаланадиганларнинг исмларини айтиб, менга ёрдам бера оласизми? Менга қайси дўстларингизни тавсия қила оласиз?».

Бошқа шароитларда дўстларини сотувчининг кучли ҳужумига дучор қилмайдиган кўп одамлар, бундай илтимос сотиб олиш илтимосини рад қилиши сабабли ортга чекиниш сифатида кўрсатилса, ташриф буюриши мумкин бўлганларнинг исмларини айтишга рози бўлади.

Биз «рад этиш – кейин ортга чекиниш» методикаси самарадорлиги сабабларидан бирини ва унинг ўзаро алмашиш қоидаси билан алоқасини кўриб чиққандик. Аммо бу стратегия самарадорлигига яна иккита сабаб бор. Биринчиси биз 1-бобда айтиб ўтган контрастли идрок қилиш тамойили билан боғлиқ. Бу тамойил, бошқа нарсалар қаторида, эркак кишининг

костюм сотиб олгандан кейин, свитерга режалаштирганидан кўра кўпроқ пул сарфлаш истагини тушунтиради: қимматбаҳо буюм билан қиёслаганда арзонроқ буюм нархи янада пастроқ кўринади.

Худди шу тариқа «катта – сўнгра эса, кичикрок илтимос» методикаси бўйича контрастли идрок қилиш тамойили қўлланилади шу орқали унчалик жиддий бўлмаган илтимос, анча жиддийроқ илтимосга нисбатан янада енгил бўлиб кўриниши мумкин.

Агар мен сиздан беш доллар қарз сўрамоқчи бўлсам, илтимосим сизга унча аҳамиятли кўринмаслиги учун бошида сиздан ўн доллар сўрайман. Бу тактиканинг афзалликларидан бири шундаки, аввал ўн доллар сўраб, кейин беш долларга тушириб, мен бир вақтнинг ўзида ўзаро алмашиш қоидаси ва контрастли идрок қилиш тамойилидан фойдаланаман. Шунда беш доллар қарз сўраш нафақат ён босиш билан жавоб бериш учун имтиёз сифатида қабул қилинади, балки сизга бу миқдордаги пулни тўғридан-тўғри қарзга сўраганидан кўра енгилроқ кўринади.

Контрастли идрок килиш тамойили билан ўзаро алмашиш қоидаси бирлиги даҳшатли даражада кучли бўлиши мумкин. «Рад этиш – кейин ортга чекиниш» кетма-кетлигида тасвирланган, бу таъсир кўрсатиш воситаларининг бирлашган энергияси ажойиб натижаларга олиб келиши мумкин.

Менингча, айнан мана шу энергия таъсири замонамизнинг энг ақл бовар қилмайдиган ҳодисаларидан бирини тушунтириб бериши мумкин: Демократик партия миллий қўмитасининг Уотергейт идорасига

киришга қарори, бунинг натижасида Ричард Никсон президентлиги барбод бўлган. Бу қарорни қабул қилганларнинг бири Жеб Стюарт Магрудер, «Уотергейт» хакерлари қўлга олинганини эшитиб, ҳайратланди ва: «Қандай қилиб биз шунчалик аҳмоқ бўлдик?» Ҳақиқатан, қандай қилиб?

Никсон маъмурияти учун ноқонуний босқин ғояси қанчалик ҳалокатли эканлигини тушуниш учун бир қанча фактларни кўриб чиқиш керак.

✓ Бу Президентни қайта сайлаш қўмитаси учун маълумот йиғиш операцияларини бошқарган Ж. Гордон Лиддининг ғояси эди. Лидди маъмурий элита орасида телба сифатида обрўга эга бўлди, унинг ақл-идроки ва руҳий барқарорлиги ҳақида кўп нарса аниқ эмас эди.

✓ Лиддининг таклифи жуда қимматга тушадиган эди: бунинг учун ҳаракатини кузатиб бўлмайдиган 250 минг доллар нақд пул керак эди.

✓ Март ойининг охирида, таклиф Президентни қайта сайлаш қўмитаси директори Жон Митчелл ва унинг ёрдамчилари Магрудер ва Фредерик Ла Ру томонидан ўтказилган йиғилишда маъқулланганида, Никсоннинг ноябрь сайловларида ғалаба қозониш эҳтимоли жуда катта эди. Эълон қилинган номзодлар ичида президентни эгардан йиқитиш имконияти бўлган ягона номзод Эдмунд Маски бошланғич босқичдаёқ муваффақиятсизликка учради. Ҳамма нарса энг кўп ютқазган вакил – Жорж Макговернинг демократлар томонидан номзод бўлишига олиб келиши эҳтимоли бор эди. Республикачилар ғалабаси ишончли кўринарди.

✓ Ноқонуний босиб киришнинг ўзи ўта хавфли жараён бўлиб, ўн киши иштирокини талаб қилган.

✓ Демократик партия миллий қўмитаси ва унинг раиси (Уотергейт идорасида тинглаш воситаларини ўрна-

тиш учун бузиш керак бўлганди) Лоуренс О'Брайенда, президентга жиддий зарар етказадиган маълумот йўқ эди. Маъмурият жуда аҳмоқона иш қилмагунча, улар бундай маълумотни олиши мумкин эмас эди.

Юқорида келтирилган далилларга қарамай, одамнинг соғлом фикрга эгалигига шубҳа қилишга асос бўлган, қиммат, хатарли, мантиқсиз ва потенциал хавфли таклифи маъқулланди. Қандай қилиб Митчелл ва Магрудер каби ақлли ва малакали мутахассислар бундай аҳмоқона қарорга келишди?

Бунинг сабаби унчалик муҳокама қилинмаган факт бўлиши мумкин: маъқулланган 250 минг долларлик режа Лиддининг биринчи таклифи эмас эди. Бу унинг аввалги иккита, янада кенг кўламли таклифлардан чекиниб, сезиларли даражада ён бериши эди. Икки ой олдин Лиддининг Митчелл, Магрудер ва Жон Дин билан биргаликда ўтказилган йиғилишда кўриб чиқилган биринчи таклифи учун 1 млн доллар талаб қилинган. Уотергейтда тинглаш учун мосламалар ўрнатишдан ташқари, махсус воситалар билан жиҳозланган «таъқиб қилиш самолёти», хакерлар ва қўриқчилар гуруҳлари, шунингдек, сиёсатчи-демократларни шантаж қилиш учун «аъло даражадаги қизлар» билан яхта ҳам назарда тутилган.

Лиддининг, яна ўша Митчелл, Магрудер ва Дин иштирокида бир ҳафта ўтиб, тақдим этилган иккинчи режасида баъзи нарсалар олиб ташланди ва унинг нархи 500 минг долларга тушди. Бу иккита таклиф Митчелл томонидан рад этилганида, Лидди энди Митчелл, Магрудер ва Фредерик Ла Ру кўриб чиқиши учун, учинчи, «мумкин бўлганича қисқартирилган» 250 минг долларлик режани қўйди. Бу сафар – ҳали ҳам аҳмоқона, лекин аввалгиларидан камроқ даражада – режа маъқулланди.

Шундай қилиб, мени (таниқли соддадил) ва Жон Митчеллни (доно ва эҳтиёткор сиёсатчи) розиликка эришиш тактикасидан фойдаланиб, мана шундай осонлик билан бефойда битим тузишга мажбур қилишди. Фақат менинг ҳолатимда бу ширинлик сотадиган бойскаут эди, Митчеллни эса «сиёсий фалокат сотадиган» одам чув туширди.

Агар Жеб Магрудернинг – кўпчилик таҳлилчилар фикрича ниҳоят, Лиддининг режаси ниҳоят қабул қилинган ҳал қилувчи учрашув ҳақидаги энг ишончли ҳисоботини ўз ичига оладиган – гувоҳлик кўрсатмаларига мурожаат қилсак, биз айрим қизиқ фактларни аниқлаймиз. Яъни, Магрудер: «бу лойиҳа ҳеч кимни тўлиқ қониқтирмаган», лекин «аввал миллион долларлик улкан маблағ айтилганидан сўнг, биз эҳтимол, 250 минг доллар анча маъқул деб ўйладик... Биз Лиддини «қуруқ қўл билан қайтаргимиз келмади» дейди. Ўзини «Лиддига нимадир қолдириш»га... мажбур деб билган Митчелл: «Майли, келинг, унга чорак миллион берайлик, у нима ўйлаб топар экан кўрамиз» деб якун ясайди.

Икки юз эллик минг доллар Лиддининг дастлабки умуман нореал илтимослари контекстида «арзимаган нарса» эди ва у бунга рози бўлди. Магрудер Лиддининг ёндашувини «рад этиш – кейин ортга чекиниш» методикасининг энг ёрқин тасвири сифатида тавсифлагани жуда кеч маълум бўлди (бунақасини олдин учратмаган эдим).

«Агар Лидди дастлаб бизнинг олдимизга келиб: «Менда Ларри О'Брайен офиси эшигининг қулфини бузиб кириб, у ерга электрон эшитиш мосламасини улаш режаси бор», деса, биз бу ғояни дарҳол рад этардик. Бунинг ўрнига, у бизга қизларни таклиф қилиш / сиёсатчиларни ўғирлаш / одамларга ҳужум қилиш /

саботаж қилиш / электрон тинглаш мосламаси ўрнатишни ўз ичига олган мураккаб схема билан келди... У бир бутун нон сўраб келди, аслида эса унинг ярмига ёки ҳатто тўртдан бирига ҳам рози эдим[13].

Шунингдек, гуруҳнинг фақат бир аъзоси – Фредерик Ла Ру, гарчи охир-оқибат ўз бошлиғининг қарорига рози бўлса ҳам, бу таклифни унчалик хуш кўрмаган. У соғлом фикрлаган ҳолда: «Менингча, бу таваккалга арзимайди» деган, ҳамкасблари Митчелл ва Магрудер унинг фикрига қўшилмаганига ҳайрон бўлган. Албатта, Лиддининг режасига Ла Ру ва яна бир-иккита сиёсатчи томонидан ёндашувлар фарқини улар орасидаги кўп сонли келишмовчиликлар билан изоҳлаш мумкин.

Лекин бир нарса аниқ: Лиддининг анча такаббурона режалари ҳақида баён қилган дастлабки иккита учрашувга учала сиёсатчидан фақат Ла Ру келмаган. Шундай қилиб, фақат Ла Ру учинчи таклифнинг бефойда эканлигини кўра олди ва бошқаларга ўхшаб, ўзаро алмашиш қоидаси ва контрастли идрок қилиш тамойилига бўйсунмасдан, холисона муносабат билдирди.

Аввалроқ, биз «рад этиш – кейин ортга чекиниш» методикаси ўзаро алмашиш қоидасидан ташқари, яна иккита омил томонидан қўллаб-қувватланишини таъкидлаган эдик. Биз улардан бирини муҳокама қилдик – бу контрастли идрок қилиш тамойили. Бу методиканинг қўшимча афзаллиги, аслида, бошқа иккита омилга ўхшаб, психологик тамойил эмас, балки илтимослар кетма-кетлигининг соф ташкилий табиатидир. Айтайлик, мен яна сиздан беш доллар қарз олмоқчиман. Ўн доллар сўрашдан бошлаб, мен ютқизмайман. Агар сиз дастлабки илтимосимни қондиришга рози бўлсангиз, сиздан мени қониқтириши мумкин бўлган миқдордан икки баравар кўп

пул оламан. Агар сиз менинг дастлабки илтимосимни рад қилсангиз, мен чекинишим ва аслида керак бўлган миқдор – 5 доллар сўраб яна илтимос қилишим мумкин. Бундай ҳолда, ўзаро алмашиш қоидаси ва контрастли идрок қилиш тамойили ишлаши муваффақият эҳтимолини сезиларли даражада оширади. Мен ҳар иккала ҳолда ҳам фойда кўраман; яъни эртакдагидек, мен тепа қисмини оламан, сиз эса илдиз қисмини йўқотасиз.

«Катта – сўнгра эса, кичикроқ илтимос» методикасининг бу жиҳатдан фойдаланишнинг энг яхши намунаси – чакана савдо ва амалиёт «энг яхшисини таклиф қилиш»дир. Мижозга ҳар доим энг ҳашаматли модел кўрсатилади. Агар у ўша молни сотиб олса, дўкон нафақат нон, балки сариёғ учун ҳам пул топади. Агар потенциал харидор таклифни рад этса, сотувчи «контр» таклиф қилиб, мақбулроқ нархдаги моделни кўрсатади.

Таърифланган тартибнинг юқори самарадорлиги «Сотиш менежменти» (Sales Management) журналида чоп этилган ва «Истеъмолчи даракчиси» журналида (Consumer Reports) изоҳларсиз қайта чоп этилган ҳисобот билан исботланган.

«Агар сиз билярд столлари савдоси бўйича дилер бўлганингизда, 329 доллар турадиган моделни реклама қилармидингиз ёки 3000 доллар турадиган моделними? Эҳтимол, сиз бозор учун бироз арзонроқ буюм реклама қилиб, харидор уни кўришга келганда уни бошқа, қимматроқ нарсалар сотиб олишга кўндиришни режалаштирсангиз керак. Лекин Брунсвиклик янги реклама менежери Ж. Уоррен Келли айтишича, сиз адашишингиз мумкин... Ўз фикрини исботлаш учун, Келли реал сотув рақамларини келтиради... Биринчи ҳафта мобайнида харидорларга... энг арзон буюмлар кўрсатилди... кейин уларга қимматроқ моделларни баҳо-

лаш имконияти берилди – потенциал харидорни юқори нархдаги товарни сотиб олишга қаратилган анъанавий ёндашув... Биринчи ҳафтада ўрта ҳисоб билан 550 долларга стол сотилди... Иккинчи ҳафта давомида харидорларни... нима кўришини хоҳлашидан қатъи назар, дарҳол 3 минг доллар турадиган стол ёнига олиб келишди... ва кейин нархи ва сифати пасайиши тартиби бўйича қолган моделларни кўрсатишди. «Юқоридан пастга тушган» савдо натижасида сотишдан тушган ўртача даромад минг доллардан ошди[14].

Самарали бўлганига қарамай, «рад этиш – кейин ортга чекиниш» методикаси сезиларли камчиликларга эга. Бу стратегия қурбонларига уларни ён беришга мажбурлаш ёқмаслиги ва бу норозилик икки шаклда намоён бўлиши мумкин. Биринчидан, жабрланувчи илтимос қилувчи билан тузилган оғзаки келишувни рад этиши мумкин. Иккинчидан, жабрланувчи илтимос қилувчига бўлган ишончини йўқотиши ва у билан бошқа ҳеч қачон иш олиб бормасликка қарор қилиши мумкин.

Агар бу вариантлардан бирортаси ёки бирданига иккаласи қайта-қайта содир бўлаверса, илтимос қилувчи «Рад этиш – кейин ортга чекиниш» методикасини қўллашнинг мақсадга мувофиқлиги ҳақида жиддий ўйлаб кўриши лозим. Аммо тадқиқотлар ушбу методика қўлланилишида бундай реакциялар тез-тез бўлиб турмаслигини кўрсатади. Бундан ташқари, ҳайратланарлиси, улар жуда кам учрайди! Нима учун бундай бўлишини тушунишдан олдин келинг, бир нечта мисолларни кўриб чиқайлик.

Канадада чоп этилган тадқиқот «Рад этиш – кейин ортга чекиниш» тактикаси қурбони ҳар доим келишув шартларини бажарадими ва илтимос қилувчи-

нинг иккинчи илтимосини қондирадими, деган саволга ойдинлик киритди.

Психологлар одамларга кунига бир неча соат округдаги маҳаллий руҳий саломатлик марказида ишлашни таклиф қилишди. Бундан ташқари, тажриба ташкилотчилари, ваъда қилинганидек, ишда «волонтёрлар» бор-йўқлигини текширишарди. Кутганимиздек, анча жиддий бўлган дастлабки илтимосни билдирганимизда (камида икки йил давомида марказда ўз ихтиёри билан ҳафтада икки соат ишлаш) чекиниш сифатида берилган унчалик жиддий бўлмаган илтимосни қондиришга рози бўлганлар фоизи, мана шу унчалик жиддий бўлмаган илтимосни дарҳол билдиришимизга қараганда юқори бўлди (76% / 29%). Шуниси қизиқки, ихтиёрий равишда ишлашга розилик билдирганлар фоизи «Рад этиш – кейин ортга чекиниш» методикасидан фойдаланганда ҳам юқори бўлган (85% /50%)[15].

Яна бир тажриба жараёнида маълум бўлишича, «Рад этиш – кейин ортга чекиниш» методикаси ўз «қурбон»ларида, улар устидан манипуляция қилинаётгандек ҳис пайдо қилса, улар кейинги барча илтимосларни рад қилишади.

Тажрибада коллеж талабаларидан ҳар йили ўтказиладиган донорлик кампаниясида қатнашиш учун қон топшириш сўралган. Бир гуруҳда синалувчилардан ҳар олти ҳафтада камида уч йил давомида бир пинта (инглизча ўлчовлар тизимидаги ҳажм бирлиги) қон беришни таклиф қилишди. Бошқа синалувчилардан шунчаки фақат бир марта бир пинта қон топшириш илтимос қилинди. Бир пинта қон беришга рози бўлган ва белгиланган вақтда донор пунктига етиб келган иккала гуруҳ аъзоларини, агар улар яна қон топшириши керак бўлганда, қўнғироқ қилиш учун телефон рақамини қолдиришга тайёрмисиз, деб сўрашди. «Рад этиш – ке-

йин ортга чекиниш» методикасини қўллаш натижасида қон топширишга келган деярли барча талабалар яна донор бўлишга рози бўлишди (84%), аммо донор пунктига келган бошқа талабаларнинг фақат ярмидан ози (43%) розилик берди. Келажакда хизмат кўрсатиш билан боғлиқ ҳолда ҳам «Рад этиш – кейин ортга чекиниш» методикаси жуда самарали бўлиб чиқди[16].

Ғалати туюлиши мумкин, лекин «рад жавобини олиш, кейин чекиниш» тактикаси одамларни нафақат илтимосга рози бўлишга, балки бу илтимосни қондиришга ва охир-оқибат келажакдаги илтимосларга розилик билдиришга ундайди. Алдамчи йўл билан розилик билдиришга мажбур қилинган одамларни ҳайратланарли тарзда рози бўлишни давом эттиришга нима мажбур қилади? Бу саволга жавоб бериш учун биз бу методика моҳияти – илтимос қилувчининг дастлабки позициялардан «чекиниш» ҳаракатини кўриб чиқишимиз лозим. Биз одамлар қандайдир имтиёз беришни аниқ ҳийла сифатида қабул қила бошламаса, ён беришга мойил бўлаверишининг гувоҳи бўлдик.

Аммо биз чекиниш ҳаракатининг унчалик маълум бўлмаган бир жуфт позитив «иккинчи даражали таъсирлар»ини ҳали ўрганмаганмиз: «жабрланувчи»да масъулият ҳиссини кучайтириш ва унинг тузилган келишувдан қониқиши. Айнан шу ён «ширин» таъсирлар ушбу методиканинг одамларни тузилган келишувларни бажаришга ва бундай буён шундай келишувлар тузишга ундашга имкон беради.

Керакли иккинчи даражали таъсирлар битим тузиш усуллари бўйича бир нечта тадқиқотлар давомида батафсил ўрганилган. Калифорния университе-

тида ижтимоий психологлар томонидан ўтказилган бир тажриба, айниқса, кўргазмалидир[17]. Синалувчига тажриба ўтказувчилар томонидан берилган маълум пул миқдорини қандай тарқатиш кераклиги тўғрисида оппонент билан музокара олиб бориш таклиф қилинди. Синалувчи музокаралар давомида келишувга эришилмаса, пулни ҳеч ким олмаслиги ҳақида огоҳлантирилди.

Синалувчига номаълум оппонент, аслида тажриба ёрдамчиси эди. Унга қандай қилиб савдо қилиш кераклиги ҳақида олдиндан кўрсатма берилган. Баъзи бир синалувчиларга оппонент биринчи талабни максимал даражада қаттиқ қўйди (у деярли ҳамма пулни олмоқчи эди) ва бу талабда қатъият билан туриб олди. Бошқа синалувчилар гуруҳи билан ишлашда оппонент сал юмшоқроқ талабдан бошлади, аммо бу талаб ҳам адолатсиз эди; биринчи ҳолатда бўлгани каби, оппонент эгаллаган позициясидан силжишни қатъиян рад этди. Учинчи гуруҳ билан ишлашда оппонент максимал равишда қаттиқ талаблардан бошлади ва кейин аста-секин юмшоқроқ талабга ўтди.

Ушбу тажриба натижалари учта муҳим хулоса чиқариш имконини беради. Бу хулосалар «рад этиш – кейин ортга чекиниш» методикаси нега шунчалик самарали эканлигини тушунишга ёрдам беради.

Биринчидан, охирги ҳолатда қўлланилган стратегия дастлабки иккита ёндашуви билан таққослаганда, уни ишлатган одамга кўпроқ пул олиб келди. Аммо бу натижанинг ажабланарли жойи йўқ, агар биз олдин кўриб чиққан «катта – сўнгра кичикроқ илтимос» тактикаси қанчалик кучли эканлиги далилларини ҳисобга олсак.

Бошқа иккита хулоса ҳайратланарлидир.

Масъулият. Чекиниш стратегиясидан фойдаланадиган оппонент билан ишлаган синалувчилар, битим натижаси учун кўпроқ жавобгарлик ҳис қилишди. Улар қароридан қайтмайдиган оппонент билан ишлаган синалувчиларга, рақибга таъсир кўрсатиб, уни ўзига озроқ пул қолдиришга мажбур қила олгани ҳақида кўпроқ айтишди. Лекин биз биламизки, улар бундай қилмаган. Тажриба ўтказувчи оппонентга синалувчи нима қилишидан қатъи назар, бошланғич талабдан аста-секин чекинишни тайинлаган. Аммо синалувчиларга, улар ўзлари оппонентни, позициясини ўзгартиришга ва уларга ён босишга мажбур қилгандек туюлган.

Натижада, синалувчилар музокаралар натижаси учун кўпроқ масъулият ҳис қила бошлади. Нима учун «рад жавобини олиш, кейин чекиниш» методикаси, у мўлжалланган субъектларни шунчалик тез-тез шартнома шартларини бажаришга мажбур қилишини тушуниш учун катта куч талаб этилмайди. Илтимос қилувчининг имтиёз бериши жабрланувчини нафақат бу методикага «ҳа» дейишга, балки келишувнинг якуний шартларига нисбатан катта масъулият ҳис қилишга ҳам мажбур қилади. Шундай қилиб, «рад жавобини олиш, кейин чекиниш» методикасининг одамларни мажбуриятни бажаришга мажбурлашда ҳайратланарли қобилияти тушунарли бўлади. Шартнома шартлари учун маъсулият ҳис қилган киши, одатда, уларни бажаришга интилади.

Қаноатланиш. Одатда синалувчи пулнинг катта қисмини ён босиш стратегиясини қўллаган оппонентига берган бўлса-да, бу стратегия қарши қаратилган одамлар музокаралар натижасидан жуда мамнун бўлди. Кўриниб турибдики, оппонентлардан бирининг ён босиши натижасида пайдо бўлган келишув икка-

ласини ҳам тўлиқ қониқтирди. Шуни эсда тутиб, биз энди «рад жавобини олиш, кейин чекиниш» методикасининг қачондир бизни гаранг қилган иккинчи ўзига хос хусусиятини (белгисини) – жабрланувчиларни, келажакда уларга бўлган илтимосларга розилик билдиришга мажбурлаш қобилиятини тушунтира оламиз.

Бу тактика келишувга эришиш учун ён босишдан фойдаланиши сабабли, жабрланувчи кўпроқ музокаралар натижалари билан қониқади. Ва аниққи, бу натижалардан мамнун бўлган одамлар келажакда ҳам шунга ўхшаш келишув тузишга рози бўлишидир.

ҚАНДАЙ ҚИЛИБ «ЙЎҚ» ДЕЙИШ МУМКИН?

Ўзаро алмашиш қоидасидан фойдаланадиган илтимос қилувчи билан тўқнаш келганимизда, биз даҳшатли душман қаршисида турамиз. Дастлабки хизмат ёки имтиёз бериш орқали бизга босим ўтказган ҳолда, илтимос қилувчи бизнинг розилигимиз учун курашда кучли иттифоқчини жалб қилади. Бир қарашда бундай вазиятда бизнинг аҳволимизга ҳавас қилиб бўлмайди. Биз ўзаро алмашиш қоидалари таъсирига берилиб, илтимос қилувчига ён беришимиз мумкин. Ёки биз бўйсунишдан бош тортиб, натижада чуқур илдиз отган ҳаққонийлик ва мажбурият туйғуларимизга ҳалокатли зарба беришимиз мумкин. Таслим бўлиш ёки виждон азобидан қийналиш – ҳақиқатан ҳам кўнгилсиз манзара.

Яхшиямки, бошқа вариантлар ҳам бор. Оппонент ниятларини тўғри тушунган ҳолда, биз розилигимиз

учун жанг майдонини безарар, баъзан эса аввалгидан ҳам бойроқ бўлиб тарк этишимиз мумкин.

Бу илтимос қилувчи ўзаро алмашиш қоидасида мавжуд куч билан иттифоқ тузган ва кейин бизга биринчи бўлиб хизмат кўрсатиш ёки имтиёз бериш орқали бу кучни ўз ҳолига қўйган жиу-житсу жангчиси бўлишга қарор қилди. Аниқ рақиб – бу қоида. Агар унга бўйсунишни хоҳламасак, биз уни кучдан маҳрум қилишга ҳаракат қилишимиз керак.

Аммо ўзаро алмашиш қоидаси таъсирини қандай зарарсизлантиришимиз мумкин? Уни четлаб ўтишнинг иложи йўқ, чунки у жуда кенг тарқалган ва унинг таъсирини осонлик билан енгиб бўлмайдиган даражада кучли. Бу ҳолда, асосийси, унинг фаоллашишига тўсқинлик қилишга ҳаракат қилиш. Мумкин; биз бошида илтимос қилувчига ўз кучини бизга қарши ишлатишига йўл қўймай, бу қоида билан тўқнашувдан қутулиб қолишимиз мумкин.

Эҳтимол, илтимос қилувчининг дастлабки хизматини ёки имтиёзини рад этиб, муаммолардан халос бўла олармиз. Аммо, буни уддалай олмаслигимиз ҳам мумкин. Дастлабки хизмат таклифини ёки қурбонлигини қайтариш муқаррар равишда назарий жиҳатдан амалиётга қараганда яхшироқ ишлайди.

Асосий муаммо шундаки, бундай таклиф биринчи марта берилганда, бу ҳалолми ёки биздан ўз манфаатлари йўлида фойдаланишга қаратилган дастлабки уринишми аниқлаш қийин.

Шуни тушуниш керакки, келишувга эришиш учун ўзаро алмашиш қоидаларига (ёки бошқа таъ-

сир қилиш воситаларига) мувофиқ ҳаракат қиладиган илтимос қилувчи аслида бизнинг ҳақиқий рақибимиз эмас.

Агар биз ҳар доим энг ёмон нарса ҳақида ўйласак, ўзаро алмашиш ҳуқуқидан фойдаланиш ниятига эга бўлмаган одамлар томонидан тақдим этилган хизмат ёки имтиёздан фойдалана олмаймиз.

Ҳамкасбларимдан бири, ўзаро алмашиш тутқичларидан четлашиш учун ўн ёшли қизининг совғасини қўполлик билан рад этган одамга қизчанинг қаттиқ ранжиганини норозилик билан эслайди. Мактабда ўтказилган кечада қизча ҳар бир меҳмонга гул топшириши керак эди. Аммо у биринчи бўлиб мурожаат қилган киши унга: «Гулинг ўзингда қолсин» деб ўдағайлайди. Қиз нима қилишни билмай, яна гулини чўзди ва: «Бунинг эвазига нима беришим керак?», деган саволни эшитди. Қизча секингина: «Ҳеч нарса. Бу совға» деб жавоб берганида, бу одам унга шубҳа билан қаради ва «бу ўйин»ни билишини айтиб, тезда чиқиб кетди.

Бу тажриба шунчалик оғриқли таъсир қилдики, қиз энди ҳеч кимга яқинлаша олмасди. Уни бу вазифадан озод қилиш керак бўлди, у эса ушбу вазифани бажонидил амалга оширмоқчи эди. Бундай вазиятда кимни кўпроқ айблаш кераклигини айтиш қийин: тошбағир одамними ёки унинг хизматга (яхшиликка) хизмат (яхшилик) билан жавоб қилишга автоматик мойиллигидан, у автоматик равишда рад жавобини берадиган ҳолга етиб келгунича фойдаланган эксплуататорларними билиш қийин.

Сиз кимни муҳокама қилишга энг муносиб деб ҳисоблашингиздан қатъи назар, битта хулоса келиб чиқади. Биз ҳар доим ўзаро алмашиш қоидаларини

эксплуатация қилиш эмас, у бўйича ҳалол ўйнашни афзал кўрадиган чинакам сахий одамлар билан учрашамиз. Улар, шубҳасиз, кимнингдир ёрдами ёки қандайдир хизматини қабул қилишдан доимий равишда воз кечишидан хафа бўлишади, бу эса натижада ижтимоий келишмовчилик ва изоляцияга олиб келиши мумкин. Бинобарин, қатъий рад этиш сиёсати ақлга мувофиқ эмас.

Бошқа ечим кўпроқ мақбулдир.

Бошқаларнинг қизиқарли таклифларини қабул қилиш керак, аммо улар тақдим қилаётган ҳолда эмас, фақат соф тоза ҳолда. Агар бирор киши яхшилик қилмоқчи бўлса, буни келажакда жавобий яхшилик қилишингизни тан олган ҳолда қабул қилиш ўринли бўлади.

Бошқа шахс билан шунга ўхшаш турдаги келишув тузиш, у томондан ўзаро алмашиш қоидалари орқали эксплуатацияга йўлиқиш дегани эмас. Аксинча – бу инсоният пайдо бўлганидан бери биз учун ҳам индивидуал, ҳам ижтимоий муносабатлар даражасида яхши хизмат қилган «шарафли мажбуриятлар тармоғи»га қўшилиш демакдир.

Аммо, агар биринчи бўлиб кўрсатилган хизмат сизни жиддийроқ жавобий хизматга тушириш учун қилинган айёрлик, ҳийла, найранг бўлса, бу бутунлай бошқа масала. Бундай ҳолда, шеригингиз хайрихоҳ эмас, балки чайқовчидир. Ва биз унинг ҳаракатларига жавобан ўхшаш тарзда жавоб беришимиз керак.

Биз унинг биринчи таклифи ёрдам қилиш эмас, балки бизнинг розилигимизни олишга қаратилган тактика эканлигини кўрган заҳоти, биз ўзаро алмашиш қоидаси таъсиридан озод бўлиш учун унга тегишли тарзда жавоб беришимиз керак. Қачонки биз,

уни, бизга ёрдам бериш эмас, балки бизнинг розилигимизни олишга интилаётганини пайқасак, ўзаро алмашиш қоидаси унинг иттифоқчиси бўлмай қолади: қоидага кўра, хизматга хизмат билан жавоб бериш керак; у ҳийла-найрангга хизмат билан жавоб беришни талаб қилмайди.

Келинг, аниқ бир мисолни кўриб чиқайлик.

Айтайлик, сизга бир аёл қўнғироқ қилиб ўзини шаҳар ёнғин хавфсизлиги қўмитасининг аъзоси сифатида таништирди. Кейин у ёнғин хавфсизлиги қоидалари билан танишишни ва уй ёнғин ўчиргич мосламасини мутлақо бепул олишни хоҳлайсизми, деб сўрайди. Айтайлик, бу сўров сизни қизиқтирди ва сиз қўмита инспекторларидан бири билан учрашишга рози бўлдингиз. Инспектор келиб, сизга кичик қўлда ўт ўчириш мосламасини беради ва уйингизни ёнғин хавфсизлигига мувофиқлигини текшира бошлайди. Кейин у сизга хоналарда бўлиши мумкин бўлган ўт олиш хавфи мавжуд ўчоқлар ҳақида қўрқинчли маълумот билан таништиради ва уйнинг ёнғин хавфсизлигига баҳо беради. Ва ниҳоят у сизга ёнғинга қарши уй сигнализация тизимини ўрнатишни таклиф қилади ва кетади.

Бундай мисол ҳақиқат бўлиши мумкин. Кўпгина шаҳарларда ёнғинга қарши департамент ходимларидан иборат нотижорат ташкилотлар мавжуд бўлиб, улар бўш вақтларида биноларни ёнғин хавфсизлиги бўйича бундай бепул текширувдан ўтказади.

Бундай ҳолатларда, инспектор сизга аниқ хизмат кўрсатади. Ўзаро алмашиш қоидаларига мувофиқ, сиз, агар келажакда инспекторга ёрдам керак бўлса, унга жавобон хизмат кўрсатишни хоҳлаб қоласиз. Хизматлар билан алмашув ўзаро алмашишнинг энг яхши анъаналари руҳида амалга оширилади.

Шунга ўхшаш, лекин бошқача якунланадиган вазият бўлиши (аслида кўпроқ) мумкин. Инспектор сигнализация тизимини ўрнатишни тавсия қилиб, кетиш ўрнига сизни ўзи вакиллик қилувчи компания томонидан ишлаб чиқарилган қиммат тизимни сотиб олиш зарурлигига ишонтира бошлайди.

Бундай ёнғинга қарши тизимлар савдоси билан шуғулланадиган компаниялар кўпинча шунга ўхшаш ёндашувдан фойдаланади. Аммо, одатда уларнинг тизимлари, гарчи анча самарали бўлса ҳам жуда қиммат бўлади. Сиз шунга ўхшаш тизимларнинг чакана нархларини билмаслигингизга ишончи комил ва бепул ўт ўчириш мосламаси ва уйни текшириш билан таъминлаган компания олдида ўзингизни уларнинг тизимини сотиб олишга мажбурдек ҳис қилишингизни билиб, бу компаниялар сизни дарҳол харид қилишга кўндиришга ҳаракат қилади. Шу каби маневрдан фойдаланиб, масалан, АҚШ ёнғинга қарши ускуналарини савдоси билан шуғулланадиган фирмалар гуллаб-яшнамоқда[18].

Агар сиз ҳам худди шундай вазиятга тушиб қолсангиз ва инспектор ташрифининг асосий мақсади сизга қиммат сигнализация тизимини сотиш эканлигини тушунсангиз, сиз оддий, аммо самарали маневр қилишингиз керак. Вазиятни қайта кўриб чиқинг. Шунчаки инспектордан олган нарсаларни, яъни ўт ўчириш мосламасини, ёнғин хавфсизлиги тўғрисидаги маълумотлар, уйнинг ёнғинга чидамлилиги тўғрисидаги маълумотларни – совға сифатида эмас, балки ҳийла сифатида тушунинг ва сиз ўзаро алмашиш қоидасининг ҳеч қандай таъсирисиз тизим сотиб олиш ҳақидаги таклифни рад этишингиз (ёки қабул қилишингиз) мумкин.

Адолат билан айтганда, хизмат савдо стратегияси элементи эмас, балки хизматга амал қилиши керак. Агар сизнинг рад этишингизга жавобан, инспектор «ҳеч бўлмаганда» у бориши мумкин бўлган танишларингизнинг номларини сўраса, сиз ҳам шундай маневрдан фойдаланинг. Унинг кичик илтимосга чекинишини асл ҳолида – розилик олиш учун ҳийла сифатида қабул қилинг (умид қиламанки, бу бобни ўқиб бўлгач, сиз буни уддалайсиз). Буни тушунишингиз биланоқ ўзингизни, жавобий хизмат сифатида танишларингизнинг исмларини айтишга мажбурликни ҳис қилишни тўхтатасиз, чунки қисқартирилган илтимос ҳам сиз томонингиздан ҳақиқий имтиёз сифатида қабул қилинмайди.

Сунъий шаклда юзага келган мажбурийлик туйғусидан озод бўлган фурсатдан бошлаб, сиз ўз истагингизга нисбатан муросали ёки муросасиз бўлишингиз мумкин.

Агар хоҳласангиз, ҳатто инспекторнинг таъсир воситасини ҳам унга қарши қўйишингиз мумкин. Эслатиб ўтамиз, ўзаро алмашув қоидалари маълум бир ишни қилган кишига шунга ўхшаш нарсани олиш ҳуқуқини беради. Агар сиз ёнғин инспекторининг совғалари беғараз эмаслигига амин бўлсангиз, сиз улардан ўз манфаатингиз учун фойдаланиш ҳуқуқига эгасиз. Шунчаки инспектор сизга нима беришни хоҳласа, шуни қабул қилинг, масалан, ёнғин хавфсизлиги маълумотлари, уй ўт ўчиргичи – унга хушмуомалалик билан миннатдорчилик билдиринг ва эшик олдигача кузатиб қўйинг. Охир-оқибат, эксплуатация қилишга уриниш адолатли бўлиши учун эксплуатация қилиб кўриш керак.

КИТОБХОН ҲИСОБОТИ

(телевизор ва мусиқа ускуналари собиқ сотувчиси)

«Бир мунча вақт мен теле ва стерео ускуналар бўлимида сотувчи бўлиб ишладим. У ерда комиссия тўлови тўлашарди; аммо, бу нафақат сотишнинг юқори даражасини, балки дўкондан сотиб олинган ускуналарга техник хизмат кўрсатиш бўйича шартномалар тузиш кўникмаларини ҳам талаб қилган. Белгиланган қоидаларга кўра, ҳар ўнта сотув учун камида тўртта шундай шартнома тузилиши керак эди. Агар сотувчи икки ой ичида керакли миқдордаги шартномани туза олмаса, у огоҳлантириш оларди, бошқа лавозимга ўтказиларди ёки ҳатто ишдан бўшатиларди.

Ўрнатилган қоидаларга риоя қилиш муҳимлигини тушунганимдан сўнг, мен ўша пайтда унинг номини билмасам-да, «рад этиш – кейин ортга чекиниш» техникасидан фойдаланган ҳолда режа туздим. Харидор сотиб олиш вақтида бир йилдан уч йилгача бўлган техник хизмат обунасини тўлаш имкониятига эга эди.

Кўпчилик техник ходимлар бир йиллик шартномалар тузишга ҳаракат қилишди. Менда ҳам шундай ният бор эди, чунки бир йиллик шартнома, қоидаларга кўра, уч йиллик шартномага тенг эди. Лекин, мен одатда, харидорларнинг кўпчилиги шунчалик кўп пул сарфлашга тайёр эмаслигини (тахминан 140 доллар) тушуниб, энг қиммат шартномани таклиф қилишдан бошлардим. Мижоз рад этганида, мен унга нисбатан арзонроқ (тахминан 35 доллар) бир йиллик шартнома таклиф қилардим. Бу тактика ниҳоятда самарали

эканлигини исботлади – гарчи бизнинг бўлимимиздаги бошқа сотувчилар бу ставкани 40% дан ошира олмаган бўлса-да, мен ўртача 70% харидорлар билан шартнома туздим. Ва менинг мижозларим, одатда, битимдан мамнун бўлишарди. Ҳозиргача мен буни қандай уддалаганимни ҳеч кимга айтмаганман».

Эътибор беринг, «рад этиш – кейин орқага чекиниш» тактикаси контрастли идрок тамойилидан фойдаланишни ўз ичига олади. Дастлабки сўров (140 доллар) нафақат иккинчи сўровни (35 доллар) имтиёзли қилиб кўрсатади, балки харидорга сўров кичрайгандек туюлади.

3-БОБ
МАЖБУРИЯТ ВА ИЗЧИЛЛИК

ОНГ ХУРОФОТЛАРИ

Қаршилик кўрсатишни охиридан кўра бошидан бошлаган осонроқ.
Леонардо да Винчи

Канадалик икки психологнинг тадқиқотлари қизиқ фактни аниқлади. Отчопарга ташриф буюрувчилар, пуллар тикилгандан сўнг, ўзлари танлаган отининг ғалабасига кўпроқ ишонишди[1]. Кўринишидан, отнинг имконияти ўзгармайди: у ҳали ҳам худди шу от, ўша пойгада, ўша отчопарда. Бироқ, пул тикувчиларнинг фикрича, унга пул тикилганда отнинг истиқболи сезиларли даражада яхшиланади.

Бир қарашда, нуқтаи назарнинг бу ўзгариши бироз ҳайратланарли. Бу ўзгаришларнинг сабаби ижтимоий таъсир билан боғлиқ. Бошқа таъсир қилиш воситалари сингари, ижтимоий таъсир ҳам бизнинг ичимизда чуқур илдиз отган ва хатти-ҳаракатларимизни тинчгина бошқаради. Биз ҳаммамиз кўз ўнгимизда (ва бошқалар назарида) аллақачон қилган ишимизга муносиб бўлишга интиламиз. Биз қарор қабул қилсак ёки маълум бир позицияни эгалласак, ўз мажбуриятларимизга мувофиқ ҳаракат қилишга ва ҳаракатла-

римизни оқлашга уриниб, шахсий ва шахслараро босимга дуч келамиз.

Масалан, отчопардаги пул тикувчилар билан тажриба алмашинг. Пул тикишдан ярим дақиқа олдин улар иккиланиб, шубҳаланиб туришади ва пул тикилганидан ярим дақиқа ўтгач, улар ўзларини анча хотиржам ҳис қилишади. Якуний қарорни қабул қилиш – бу ҳолда чиптани сотиб олиш (пул тикиш) – ҳал қилувчи омил бўлиб хизмат қилади.

Қарор қабул қилингандан сўнг, изчиллик зарурати бу одамларни ҳаракат ва ҳис-туйғуларини уйғунлаштиришга мажбур қилади. Улар ўзларини тўғри танлов қилишганига ишонтиришди ва шубҳасиз, бундан мамнун бўлишди.

Ўз-ўзини алдаш шундай инсонларга хос деб фикр юритишдан олдин, қўшним Сара ва унинг хонадоши Тимнинг ҳикоясини бир бор эшитиб кўринг.

Улар илк бор касалхонада учрашишди, у ерда Тим рентген ускуналари бўйича технолог, Сара эса диетолог бўлиб ишларди. Улар бир муддат, ҳатто Тим ишдан бўшагандан кейин ҳам, учрашиб юришди, охир-оқибат улар бирга яшай бошлашди. Ҳамма нарса ҳам Сара истаганидек эмас эди: у Тимнинг унга уйланишини ва ичишни ташлашини хоҳларди. Тим қаршилик қилди.

Жиддий зиддиятлардан сўнг, Сара муносабатларни тўхтатди ва Тим кетди. Шу вақтларда, Саранинг бир неча йиллардан буён йўқ бўлиб кетган собиқ севгилиси шаҳарга қайтиб, унга қўнғироқ қилди. Улар учрашишни бошлашди, уларнинг муносабатлари тезда жиддийлашиб кетди, тўй бўлиши режалаштирилди.

Тўй санасини белгилаб, таклифномалар тарқатиб бўлинганиди, бирдан Тим Сарага қўнғироқ қилди. У тавба қилди ва қайтмоқчилигини билдирди. Сара унга

бўлажак никоҳи ҳақида гапириб берганида, Тим ундан ўз фикрини ўзгартиришни илтимос қила бошлади; у аввалгидек бирга бўлишни истарди.

Аммо Сара аввалгидек қайта яшашни хоҳламаслигини айтиб, уни рад этди. Тим ҳатто, Сара билан турмуш қуришни таклиф қилди, лекин шунга қарамай, у бошқасини танлаганини айтди. Ниҳоят, Тим агар Сара фикридан қайтса, ичишни ташлашга ваъда берди. Тимнинг умидсизликка тушганини сезган Сара никоҳни тўхтатишга қарор қилди, тўйни бекор қилди ва Тимга қайтишига рухсат берди.

Бир ой ўтгач, Тим Сарага ичишни ташламаслигини, яна бир ой ўтгач, у уйланишдан олдин «кутиш ва ўйлаб олиш»га қарор қилганини айтди. Ўшандан бери икки йил ўтди. Тим ва Сара аввалгидек бирга яшашни давом эттиришмоқда. Тим ҳали ҳам ичади, улар ҳали ҳам турмуш қуришмаган, лекин Сара ҳар қачонгидан ҳам Тимга содиқ. Унинг сўзларига кўра, мажбурий танлов натижасида Тим ҳақиқатан ҳам унинг юрагида асосий ўринни эгаллаганини тушунган.

Шундай қилиб, Сара бошқани қўйиб, Тимни танлаганидан ўзини бахтли ҳис қилди, гарчи у танловига сабаб бўлган шартлар бажарилмаган бўлса ҳам. Кўриниб турибдики, нафақат отчопарнинг ҳамиша ҳозиру нозирлари, амалга ошириб бўлинганидан сўнг танловнинг тўғрилигига ишонишга мойил. Дарҳақиқат, биз ҳаммамиз вақти-вақти билан ўзимизни алдаб турамиз, ўзимизни аллақачон бажариб бўлинган ёки бажаришга қарор қилинган нарсага мувофиқ ўйлашга ва ҳаракат қилишга мажбурлаймиз.

Психологлар одамларни бошқаришда изчиллик тамойили қанчалик муҳимлигини анча аввал тушунишган. Таниқли назариётчилар Леон Фестингер, Фриц Хайдер ва Теодор Ньюкомб изчилликка инти-

лишни инсон хулқ-атворининг асосий мотиватори деб билишади. Лекин изчилликка интилиш ҳақиқатан ҳам бизни одатда биз хоҳламаган ишни қилишга мажбурлай оладиган даражада кучлими? Шубҳасиз! Изчил бўлиш (ва кўриниш) истаги жуда кучли ижтимоий таъсир бўлиб, кўпинча бизни ўз манфаатларимизга зид ҳаракат қилишга мажбур қилади.

Далил сифатида психолог Томас Мориарти яратган томошасининг натижаларини кўриб чиқамиз.

У Нью-Йорк шаҳрининг пляжида ўғирлик томошасини уюштирди, мақсад – бу ерда жиноятнинг олдини олиш учун атрофдагилар ўзини муаммога дучор қиладими ёки йўқми, шуни кўриш эди. Тажрибачининг ёрдамчиси ўзининг пляж гиламчасини бирорта синалувчи – дам олувчи гиламчасининг ёнига ёйди. Бир неча дақиқа ётиб, радиоприёмник тинглаганидан сўнг, у ўрнидан туриб, қирғоқ бўйлаб сайр қилишга кетди. Кўп ўтмай, тажрибачининг яна бир ёрдамчиси ўзини ўғридек кўрсатиб, радиоприёмникка яқинлашди, уни олиб қочишга ҳаракат қилди.

Сиз тахмин қилганингиздек, оддий шароитда синалувчилар аралашишни унчалик ҳам исташмади – 20 та ўғирлик томошасида фақат тўрт киши аралашди. Аммо худди шу нарса 20 марта кичик ўзгаришлар билан такрорланганда, натижалар тубдан ўзгарди. Энди, сайр қилишга кетишдан олдин, тажрибачининг ёрдамчиси қўшнисидан унинг нарсаларига қараб туршини сўради, ҳар бир синалувчи рози бўлди. Энди, изчил бўлишга интилиб, 20 та ҳолатнинг 19 тасида одамлар ўғрининг ортидан югуришди, уни тўхтатишди, тушунтириш талаб қилишди ва ҳатто унга куч ишлатишди ёки радиоприёмникни тортиб олишди.

Нима учун изчилликка интилиш шунчалик кучли мотиватор эканлигини тушуниш учун, кўп ҳолларда

изчиллик юқори баҳоланишини тушунишингиз керак. Қарама-қаршилик одатда ёқимсиз хусусият сифатида қабул қилинади. Эътиқоди, сўзлари ва амаллари бир-бирига зид бўлган одам, одатда, қатъиятсиз, чалкаш, икки юзламачи ёки ҳатто руҳий касал деб ҳисобланади. Бошқа томондан, юқори даражадаги изчиллик одатда интеллектуал куч, мантиқ, рационаллик, барқарорлик ва ҳалоллик билан боғлиқ.

Буюк инглиз олими Майкл Фарадей айтганидек, изчиллик баъзан ҳақиқатгўйликдан кўра кўпроқ афзал кўрилади. Бир сафар маъруза тугагандан сўнг Фарадейдан, у ёмон кўрадиган илмий рақиби доим хато қиладими, деб сўрашганида, Фарадей савол берувчига жаҳл билан қаради ва: «У унчалик изчил эмас», деб жавоб берди. Шундай қилиб, жамиятда изчиллик жуда қадрланади – бу яхши нарса. У бизни ҳаётда тўғри йўналтиради. Агар кўп нарсага бўлган муносабатимиз изчил бўлиб қолса, ҳаётда яшашимиз осонроқ бўлади. Акс ҳолда, ҳаёт мураккаб, тартибсиз ва боғланмаган бўлиб қолади.

Изчил бўлиш биз учун фойдали бўлгани учун, биз ақл бовар қилмайдиган ҳолатларда ҳам автоматик равишда изчил бўлиш васвасасига бериламиз. Агар изчиллик ўйламасдан намоён бўлса, бу ҳалокатга олиб келиши мумкин.

Бироқ, ҳатто кўр-кўрона изчиллик ҳам ўзига жалб қиладиган томонларга эга.

Автоматик жавоб қайтаришнинг бошқа шакллари сингари, у ҳам замонавий ҳаётнинг мураккаблиги орқали энг қисқа йўлни таклиф қилади.

Биз аниқ қарор қабул қилгандан сўнг, қатъий изчиллик бизга ўта ёқимли афзалликлар беради: энди бу масала ҳақида ортиқ ўйлашимиз шарт эмас. Ишга

тегишли фактларни очиб бериш учун ҳар кунги ахборот оқимини синчковлик билан таҳлил қилишимиз шарт эмас. Биз барча «маъқул» ва «қарши» томонларини таққослаш учун ақлий куч сарфлашимиз шарт эмас. Энди биз жиддий қарорлар қабул қилишимиз шарт эмас. Ҳар қандай муаммога дуч келганимизда, кетма-кет магнитафон тасмасини ёқишимиз керак. Шиқ-шиқ ва биз аниқ нимага ишониш кераклигини, нима дейиш кераклигини ва нима қилиш кераклигини биламиз.

Биз фақат шундай фикрлашимиз, гапиришимиз ва ҳаракат қилишимиз керакки, бизнинг фикрларимиз ва ҳаракатларимиз аввал қабул қилинган қарорларга мос келсин. Бундай автоматизмнинг маъқуллигини инобатга олмаслик керак.

Бу бизга ақлий салоҳиятимизга катта талаблар қўядиган кундалик ҳаёт қийинчиликларини енгишнинг оддий ва самарали усулини қийинчиликсиз қўллашга имкон беради. Нима учун автоматик равишда изчилликка интилиш, тутиб туриш қийин бўлган реакция эканлигини тушуниш қийин эмас. Бу реакция бизга доимий фикрлашдан қочишга имкон беради. Сэр Жошуа Рейнольдс таъкидлаганидек: «Инсон ҳақиқий фикрлашдан қочиши учун ҳеч қандай ҳийла мавжуд эмас». Изчил тасмали ёзувларимизни ёқиб, биз ўз ишимизни хотиржамлик билан давом эттира оламиз ва ортиқча фикрларга берилмаслик учун яхши баҳона топамиз.

Механик изчилликка интилишнинг иккинчи, янада ёқимли томони бор: баъзида бизни ақлий фаолиятдан воз кечишга ундайдиган фикрлашдан қочиш истаги эмас, балки бу фаолиятнинг нохуш оқибатлари бўлади. Баъзида фикрлаш натижасида келиб чиқадиган аниқ белгиланган ва исталмаган жавоблар бизни ақ-

лий фикрлашдан воз кечишга мажбур қилади. Бизни хафа қиладиган нарсалар бор ва биз уларни билишни хоҳламаймиз. Автоматик тарзда изчилликка интилиш, дастурлаштирилган ва онгсиз жавоб сифатида, бизни безовта қилувчи фикрлардан тинчлантиришга ёрдам беради. Қатъий изчиллик деворлари ортига яширириб, биз ақл далилларига қарши иммунитетга эга бўламиз.

Бир куни кечқурун, трансцендентал медитация (ТМ) бўйича маърузада, мен ўзимни ақлий фаолиятнинг нохуш оқибатларидан ҳимоя қилиш учун изчиллик деворлари ортида яширинганига гувоҳ бўлдим. Иккита қувватга тўла йигит томонидан ўқилган маърузанинг мақсади ТМ ўқув курсларига янги келганларни жалб қилиш эди. Тақдимотчилар курслар ҳар хил нарсаларга эриша оладиган медитациянинг ўзига хос шаклларини, жумладан, шунчаки хотиржамликка эришишдан тортиб, ўқишнинг қийин (ва қиммат) босқичларида парвоз қилиш ва деворлар бўйлаб юриш қобилиятигача ўргатади, деб таъкидлашди.

Мен бундай йиғилиш маърузаларида розилик олиш тактикасини кузатиш учун бу йиғилишга боришга қарор қилдим ва ўзим билан бунга қизиққан дўстим, статистика ва рамзий мантиқ бўйича ихтисослашган университет профессорини олиб бордим.

Маърузачилар ТМ қандай тамойилларга асосланганлигини тушунтиришди ва менинг мантиқчи дўстим тобора безовталана бошлади. У ғазабланган кўринарди ва доимо стулда қимирлайверарди ва ниҳоят чидаб туролмади. Маъруза охирида саволлар беришни сўрашганда, дўстим қўлини кўтарди ва оҳиста, лекин ишонч билан эшитганларини рад этди.

Икки дақиқадан камроқ вақт ичида у маърузачилар тақдим этган барча қарама-қаршиликлар, ноаниқлик-

лар ва асоссиз мураккаб далилларни аниқ кўрсатди. Унинг нутқи маърузачилар тушкунликка тушуриб қўйди. Хижолатли сукутдан сўнг, улар бирин-кетин жавоб бера бошлашди ва охирида дўстимнинг фикрлари қизиқарли эканлигини ва «у батафсилроқ кўриб чиқишни талаб қилишини» тан олишди.

Бироқ, мени энг қизиқтирган нарса бу ҳодисанинг томошабинларга таъсири эди. Маъруза охирида, ёлловчилар ТМ курси учун 75 доллар тўлашга тайёр бўлган кўплаб тингловчилар томонидан қуршаб олинди. Тўловларни қабул қилаётган ёлловчилар ажабланиб, елкаларини қисишди ва улар ҳайратда эканликлари аниқ эди. Тақдимот муваффақиятсиз бўлиб туюлгандан сўнг, маъруза қандайдир тарзда ҳақиқий ғалаба билан якунланди, бу томошабинларнинг катта ижобий жавобида акс этди. Ажабланиб, мен ҳамкасбим келтирган далиллар мантиғини англай олмасликларига бўлган томошабинларнинг муносабатини тушунтиришга ҳаракат қилдим. Маълум бўлишича, ҳаммаси аксинча бўлган.

Маърузадан сўнг бизга учта талаба мурожаат қилди, уларнинг ҳар бири курслар учун пул тўлашди. Бу одамлар нима учун биз маърузага келганимизни билишмоқчи эди. Биз тушунтирдик ва ўз навбатида улардан ҳам худди шу нарсани сўрадик. Улардан бири шуҳрат қозонишни орзу қилган актёр эди. У маърузага ТМ унга ўзини ўзи назорат қилишнинг зарур даражасига эришиш имкониятини берадими ёки йўқлигини билиш учун келганди; ёлловчилар уни ТМ буни қила олишига ишонтиришди. Яна бир иштирокчи у қаттиқ уйқусизликдан азият чекаётганини айтди ва ТМ ёрдамида у бўшашиб, осонгина ухлаб қолишига умид қилди. Учинчиси норасмий маърузачи эди.

Унинг ҳам уйқу билан боғлиқ муаммолари бор эди. У коллежда ўқишни уддалай олмаганди, чунки унинг

етарли вақти бўлмаган. У маърузага, ТМ кечаси камроқ ухлашига ёрдам берадими йўқми шуни билиш учун келганди; кейин у уйқудан бўш вақтини ўқиш учун сарфлаши мумкин бўларди. Шуниси қизиқки, ёлловчилар уни ҳам, шунингдек, уйқусизликдан азият чеккан аёлни ҳам, трансцендентал медитация техникаси уларнинг муаммоларини ҳал қилишга ёрдам беради, деб ишонтиришган.

Дўстим берган далилларни тушунмаганлари учун учаласи ҳам курсга ёзилган деб ўйлаб, мен уларни батафсил сўроқ қила бошладим. Ажабланарлиси шундаки, бу одамлар берилган шарҳларнинг моҳиятини, ҳатто жуда яхши тушунишган. Дўстимнинг мулоҳазалари рад этиб бўлмайдиганлиги, уларни курсга зудлик билан ёзилишга мажбур қилди. Норасмий маърузачи буни шундай изоҳлади: «Ростини айтганда, мен бугун пул тўламоқчи эмас эдим, чунки ҳозир мени аҳволим яхши эмасди; кейинги учрашувгача кутмоқчи эдим. Аммо сизнинг дўстингиз билан гаплашганда: «Мен уларга ҳозир пулни берганим маъқул, акс ҳолда уйга бораман, ўйлай бошлайман ва ҳеч қачон рўйхатдан ўтмайман», деб ўйлаб қолдим.

Тўсатдан менга ҳамма нарса аниқ бўлди. Бу ҳақиқий муаммоларга дуч келган одамлар эди; ва улар муаммоларига ечим топишни жуда хоҳлашарди. Булар, ўқитувчиларнинг сўзларига кўра, ТМда ўз муаммоларининг потенциал ечимини топган изловчилар эди. Улар ҳақиқатан ҳам ТМ айнан уларга кераклигига ишонишни хоҳлашарди.

Аммо ҳамкасбимдаги ақлнинг чақирилмаган овози, улар умид қилган назариянинг ёлғон эканлигини кўрсатди. Ваҳима! Мантиқ ўз таъсирини ўтказиб, уларни яна умидсиз қолдирмасдан олдин нимадир қилиш керак эди. Ақл-идрок хулосаларидан ҳимоя қилиш учун

деворлар жуда тез қурилади. Қурилаётган қалъа қумдан ясалган уйга ўхшаб кетиши муҳим эмас. «Аксинча, фикрлардан яшириниш учун холи жойга ўхшайди! Мана, бу пулни олинг. Ана, ўз вақтида улгурдим. Ортиқ муаммолар ҳақида ўйламасам ҳам бўлади».

Қарор қабул қилинди ва шу пайтдан бошлаб изчилликни тасмага ёзиб олиш зарур бўлганда ижро этилиши мумкин. «ТМ? Албатта, у менга ёрдам беради деб ўйлайман; мен буни, албатта, қиламан, албатта, ТМга ишонаман. Мен бунга аллақачон сармоя киритганман, тўғрими? Фикрламай изчил бўлиш қанчалик қулай. Мен бироз дам оламан. Бу қийин қидирувда ташвишланишдан ва зўриқишдан кўра завқлироқ».

Агар изчиллик учун автоматик интилиш ташқи кўринишда бўлгани каби, фикрлашга қарши турадиган ҳимояланишнинг ўзига хос қалқони бўлса, унда бундай интилишнинг илтимосларига ижобий жавоб беришни ва унчалик ўйламасликни афзал кўрганлар томонидан ишлатилиши ажабланарли эмас. Бундай эксплуататорлар учун бизнинг изчилликка интилишимиз – бу олтин конидек гап. Улар бизни изчиллик тасмамизни ўзларига мос келганда ижро эттиришга шунчалик маҳоратли эдики, биз аксар ҳолларда қўлга тушганимизни пайқамай қоламиз. Жиу-житсу услубида, бу одамлар биз билан ўзаро муносабатларни шундай тузадиларки, бизнинг изчил бўлиш истагимиз уларга бевосита фойда келтиради.

Баъзи йирик ўйинчоқ фирмалари истеъмолнинг мавсумий пасайишига қарши шундай ёндашувни қўллайдилар. Маълумки, ўйинчоқлар савдоси чўққиси Рождество байрамларига тўғри келади. Ўша вақтда ўйинчоқ ишлаб чиқарувчилари кутилмаган даромад олишади. Аммо уларнинг муаммоси шундаки, кейинги икки ой ичида ўйинчоқларга талаб кескин

камаяди. Одамлар аллақачон болалар учун совғалар сотиб олиш учун мўлжалланган маблағни сарфлашган бўлади, кичкинтойларнинг илтимосларига қатъий қаршилик кўрсатишади ва янги ўйинчоқлар сотиб олишмайди. Ҳатто туғилган кунлари байрамдан кейин бўлган болалар ҳам яқиндагина бўлиб ўтган Рождество муносабати билан кам ўйинчоқ олишади.

Шундай қилиб, ўйинчоқлар ишлаб чиқарувчилари олдида дилемма туради: қандай қилиб Рождество пайтида юқори савдони қўлга киритиш ва келгуси ойларда ўйинчоқларга етарлича талабни таъминлаш мумкин? Албатта, қийинчилик – бу болаларни Рождестводан кейин ўйинчоқлар олдиришга ундаш эмас. Шанба куни эрталабки мултфильмлар орасига жойлаштирилган бир қатор қизиқарли реклама, у йилнинг қайси вақтида пайдо бўлишидан қатъи назар, болаларнинг истаклари, инжиқликлари ва қайсарликларини кучайтириб юборади.

Муаммо шундаки, байрам вақтида етарли харажат қилган ота-оналарга болалари учун совғалар сотиб олишга ишонтириш. Ўйинчоқ фирмалар ақл бовар қилмайдиган ютуқларга эришиш учун нима қилиши мумкин? Баъзилар ўз реклама кампанияларини кенгайтиради, бошқалари савдо камайган пайтида нархларни пасайтиради, лекин сотишни кўпайтириш бўйича стандарт чора-тадбирлар доим ҳам муваффақиятли бўлмайди.

Бу иккала тактика ҳам нафақат қимматга тушади, балки сотувни керакли даражага олиб чиқишда ҳам самарасиздир. Ота-оналар Рождестводан кейин ўйинчоқлар сотиб олиш кайфиятида бўлмайдилар, уларнинг қатъий қаршиликларини енгиш учун реклама ёки нархларнинг пасайиши таъсири етарли эмас.

Баъзи ўйинчоқлар ишлаб чиқарувчилари муаммонинг асл ечимини топгандек кўринишади. Реклама учун ортиқча маблағ сарфламаслик тўғрисидаги қарор истеъмолчининг изчилликка бўлган кучли иштиёқига асосланади. Мен биринчи марта ўйинчоқ компанияларининг янги стратегиясини бир вақтлар унинг сиртмоғига илиниб қолганимда тушуниб етгандим, бир мунча вақт ўтгач эса, мен унга худди содда одамдек яна илиндим.

Январь ойида бир куни мен шаҳардаги энг катта ўйинчоқлар дўконига бордим. Бир ой олдин ўғлимга жуда кўп совғалар сотиб олгандим ва узоқ вақт бундай жойларга бормасликка қасам ичгандим. Шундай қилиб, мен яна бу «ярамас» жойда эдим ва у ерда яна қиммат ўйинчоқ – электр пойга машиналари тўпламини сотиб олмоқчи бўлдим. Реклама витринасини олдида тасодифан ўғлига ўша ўйинчоқни сотиб олиб бераётган собиқ қўшнимни учратиб қолдим. Ғалати, лекин биз бошқа вақтларда деярли учрашмаган эдик. Тўғрисини айтганда, биз охирги марта бир йил олдин шу дўконда, иккаламиз ҳам Рождестводан кейин ўғилларимизга қиммат баҳо совғалар – ўша сафар юрадиган, гапирадиган ва чўнтакларимизни қуритган роботлар эди – сотиб олаётганимизда кўришиб қолган эдик. Биз шундай ғалати тасодифга кулиб қўйдик. Ўша куни мен бу ҳақда бир вақтлар ўйинчоқлар ишлаб чиқарадиган компанияда ишлаган дўстимга айтдим.

– Тасодиф эмас, – деди у ишнинг кўзини билган ҳолда.

– Нима демоқчисан? – деб сўрадим.

– Хўш, – деб жавоб берди у, – сендан сотиб олинган пойга машиналари ҳақида бир нечта савол сўрасам. Биринчидан, сен ўғлингга Рождество учун бундай тўпламни сотиб олишни ваъда қилдингми?

– Ҳа, ваъда бердим. Кристофер бу машиналар ҳақида кўплаб реклама роликларини кўрган ва айнан шу нарсани орзу қилганини айтган. Мени ўзимга ҳам бу ўйинчоқ қизиқарли туюлди, шунинг учун уни Рождествога сотиб олишга рози бўлдим.

– Биринчи зарба, – деди дўстим. – Энди иккинчи савол. Ўйинчоқ сотиб олишга борганингда, бу тўпламларнинг барчаси сотилиб бўлинганлигини кўрдингми?

– Ҳа тўғри! Сотувчилар яна буюртма беришганини, лекин ўйинчоқлар қачон келишини билмасликларини айтишди. Шунинг учун мен бу тўплам ўрнига Кристофер учун бошқа ўйинчоқлар сотиб олишга мажбур бўлдим. Лекин буларнинг барчасини қаердан биласан?

– Иккинчи зарба, – деди у. – Сенга яна битта савол беришга ижозат бер. Худди шу нарса бир йил олдин ўйинчоқ робот билан содир бўлмаганми?

– Бир дақиқа... ҳақсан. Бу айнан шундай бўлганди. Бу ақлга сиғмайди. Сен қаердан биласан?

– Бунда ҳеч қандай сир йўқ; мен фақат баъзи ўйинчоқлар ишлаб чиқарадиган йирик компаниялар январь ва февраль ойларида қандай қилиб савдони яхшилашини биламан. Улар Рождество олдидан телевизорда баъзи ўйинчоқларни фаол реклама қилишни бошлашади. Болалар, табиийки, кўрганларини олишни хоҳлашади ва ота-оналари Рождество учун бундай ўйинчоқларни олиб беришни ваъда қилишади. Бу ерда компанияларнинг асл режаси амалга ошади: улар дўконларни ота-оналар болаларга ваъда қилган ўйинчоқлар билан таъминламайдилар. Аксарият ота-оналар керакли ўйинчоқлар сотилганини билиб, унинг ўрнига бошқа тенг қиймати нарса олишлари кераклигини билишади. Ўйинчоқлар ишлаб чиқарувчилари, албатта, дўконларни ўрнини босадиган нарсалар билан тўлдиради.

Кейин, Рождестводан кейин компаниялар яна ўша «махсус» ўйинчоқларни реклама қила бошлайдилар. Бу болаларни ваъда қилинган ўйинчоқни янада кўпроқ хоҳлашга ундайди. Улар ота-оналаринг ортидан «Сиз ваъда бергандингиз, ваъда бергандингиз», дея югуришни бошлайдилар ва катталар бу ваъдани бузмаслик учун дўконга ноилож боришади.

– Ва у ерда, – қоним қайнай бошлаганча, давом этдим мен, – улар охирги марта бир йил олдин кўришган ва бу ҳийлага алданган бошқа ота-оналар билан учрашишади, тўғрими?

– Тўғри. Ҳой, қаёққа кетяпсан?

– Мен бу тўпламни дўконга қайтаришни хоҳлайман. – Мен шунчалар ғазабланардимки, деярли бақириб юбордим.

– Тўхта. Бир дақиқа ўйлаб кўр. Нега уни айнан бугун эрталаб сотиб олдинг?

– Чунки мен Кристофернинг ҳафсаласини пир қилмоқчи эмас эдим ва унга ваъдаларни бажаришни ўргатмоқчи эдим.

– Хўш, нима ўзгарди? Қара, ҳозир бу ўйинчоқдан қутулсанг, ўғлинг сени тушунмайди. У отаси шунчаки ваъдасини бузган деган қарорга келади. Буни хоҳлайсанми?

– Йўқ, – дедим мен хўрсиниб, – албатта, йўқ. Демак, сен ўйинчоқлар ишлаб чиқарувчилари охирги икки йил ичида менинг ҳисобимдан ўз даромадларини икки баробар оширди, деб айтаяпсан, мен эса буни билмасдим ҳам; ва мен буни билганимда ҳам, барибир яна тузоқдаман, яъни тилимдан илинганман. Шундай қилиб, сен менга бу аслида «Учинчи зарба» дейсан.

У бош ирғаб: «Ва сен нокаутга учрадинг», деди.

МАЖБУРИЯТЛАР – БУ ЭНГ МУҲИМИДИР

Одамларнинг хулқ-атворида изчилликка интилишнинг кучи енгилмас эканлигини тушунганимизда, дарҳол муҳим савол туғилади: «Бу куч қандай ишлай бошлайди? Бу кетма-кетликнинг кучли магнитафон шовқинига олиб келадиган бу босиш нимани юзага келтиради?» Ижтимоий психологлар жавобни биламан, деб ўйлашади, уларнинг фикрича, асосий ролни мажбурият ўйнайди. Агар мен сизни бирор мажбуриятни бўйнингизга олишни уддалай олсам (яъни, муайян бир позицияни эгаллаб, жамоатчилик олдида баёнот бериш), мен сизнинг автоматик изчиллигингиз учун бу мажбуриятни бажаришга замин яратаман, чунки сиз позицияни эгаллаганингиздан сўнг, албатта, унда қатъий қоласиз.

Кўриб турганимиздек, мажбурият ва изчиллик ўртасида боғлиқлик борлигини биладиганлар фақатгина ижтимоий психологлар эмас. Мажбуриятларни бажариш стратегияси бизга турли хил усталар томонидан келишувга эришиш учун ишлатилади. Ушбу стратегияларнинг ҳар бири бизни баъзи ҳаракатлар қилишга мажбур қилиш ёки кейинчалик бизни изчиллик истаги остида бизни ушлаб турадиган тузоққа айлантирадиган баёнот беришга мўлжалланган.

Бизга қандайдир мажбурият юклайдиган жараёнлар ҳар хил кўринишда бўлади. Баъзилар жуда содда, бошқалари, аксинча, жуда мураккаб.

Айтайлик, сиз ўзингиз яшайдиган ҳудуддаги хайрия ташкилотига хайр-эҳсон йиғиб уйма-уй юришга

рози бўладиган одамлар сонини кўпайтирмоқчисиз. Сизга ижтимоий психолог Стивен Ж. Шерман томонидан ишлаб чиқилган ёндашувни ўрганиш фойдали бўлиши мумкин.

Шерман, Индиана штатининг Блумингтон шаҳрида яшовчилар аксарияти, Америка саратон касаллиги уюшмасига пул йиғиш учун уч соат сарфлашлари сўралса, қандай жавоб беришлари билан қизиқди.

Албатта, сўров ўтказаётган суҳбатдоши ва ўзлари учун ҳам беэътибор кўринмаслик учун кўпчилик бунга рози бўлишларини айтишди.

Ушбу ақлли жараён натижасида сўровдан бир неча кун ўтгач, шаҳар аҳолиси билан гаплашган Америка саратони ассоциацияси вакилининг ёрдам чақирувига жавобан хайр-эҳсон йиғишга кўнгилли бўлганлар сони етти баробар ошди.

Худди шу стратегиядан фойдаланиб, Энтони Гринвальд бошчилигидаги бошқа тадқиқотчилар Огайо штатининг Колумбус шаҳрида яшовчилардан сайлов куни овоз беришадими ёки йўқми, деб сўрашди ва улар АҚШ президентлигига сайловда иштирок этувчилар сонини сезиларли даражада оширишга муваффақ бўлишди.

«Телефон» орқали хайрия жамғарувчилари яқинда мажбуриятларни бажаришнинг янада мураккаб усулини ишлаб чиқдилар. Қўнғироқ қилаётганлар одатда гапни сизнинг соғлигингиз ва фаровонлигингиз ҳақидаги саволдан бошлаганини пайқадингизми? «Салом жаноб (ёки хоним) Мўътабар зот», – дейишади. – Кечқурун ўзингизни қандай ҳис қиляпсиз? ёки «Ишларингиз яхшими?»

Қўнғироқ қилаётган одам нафақат дўстона ва ғамхўр кўринишни хоҳлайди. Хайрия йиғувчи сизнинг жавобингизни кутади. Одатда, бундай мулойим, юзаки са-

волларга: «Ажойиб» ёки «Яхши» ёки «Мен яхшиман, раҳмат» деб жавоб берасиз. Очиқчасига яхши эканингизни айтганингиздан сўнг, хайрия йиғувчи сизни аҳволи сизникичалик яхши бўлмаганларга ёрдам кўрсатиш учун мажбур қиладиган ҳолатга солиши осонлашади: «Буни эшитганимдан хурсандман. Мен сизга қийналганларнинг эҳтиёжлари учун хайрия қила оласизми, деган мурожаат билан қўнғироқ қиляпман».

Бу тактиканинг назарияси шундан иборатки, ўз ишлари / соғлиғи жойида эканини даъво қилган одамлар, ҳатто бу шунчаки юзаки хушмуомалалик бўлса ҳам, илгари айтилган гаплари сабаб бахиллик қилишдан қўрқишади. Агар буларнинг барчаси сиз учун бироз зерикарли бўлиб туюлса, бу назарияни синаб кўрган истеъмолчи психологияси тадқиқотчиси Даниел Ховарднинг хулосаларини кўриб чиқинг.

Далласнинг Техас штати аҳолисига телефон орқали қўнғироқ қилишди ва улар очликка қарши кураш қўмитасининг вакилларига ўз уйларига келиб, уларга уй печеньеларини сотишга рухсат беришларини сўрашди – бу печеньелар учун тўланган пуллар муҳтожларга дори-дармон сотиб олиш учун сарфланишини ҳам айтишди.

Ушбу илтимос («хайрия йиғиш учун стандарт ёндашув» деб номланган) ўзидан ўзи гапирилганда, сўралганларнинг фақат 18% уни сотиб олишга рози бўлди. Бироқ, агар қўнғироқ қилган киши аввал: «бугун ўзингизни қандай ҳис қиляпсиз?» деб савол бериб, кейинги саволга ўтишдан аввал жавобни кутиб турганида, қизиқарли нарсалар юз берди. Биринчидан, психологлар мурожаат қилган 120 кишидан кўпчилиги (108) соғлиғи ҳақидаги саволга одатий ижобий жавоб берди («яхши», «ажойиб» ва бошқалар).

Иккинчидан, шундай жавоб берган одамларнинг 32 фоизи печенье сотувчиларнинг таклифини қабул

қилишга рози бўлишди – бу стандарт ёндашувни қўллаганлар сонидан деярли икки баробар кўп. Учинчидан, изчиллик тамойилига кўра, ташрифга розилик билдирганларнинг деярли барчаси (89%) печенье сотиб олишди.

Ушбу тактиканинг муваффақиятли эканлиги, уни қўлловчи хайрия йиғувчи, бу тактикани қўлламайдиганлардан кўра кўпроқ қизиқувчан ва мулойим эканлигида эмаслигига ишонч ҳосил қилиш учун Ховард бошқа тадқиқотлар ўтказди.

Бу сафар қўнғироқ қилувчилар суҳбатни ёки «бугун кечқурун ўзингизни қандай ҳис қиляпсиз?» (шундан бўсўнг улар жавобни кутишди) ёки «Умид қиламанки, бугун кечқурун ўзингизни яхши ҳис қиласиз» деган савол билан бошлашди. Кейин улар хайрия йиғишнинг стандарт услубига ўтишди. Қўнғироқлар ҳар сафар самимий ва дўстона сўзлар билан бошланганига қарамай, биринчи усул («Ўзингизни қандай ҳис қиляпсиз?»), иккинчисига қараганда анча самаралироқ бўлди («Умид қиламанки...») – 33% га 15%.

Бу биринчи ҳолатдагина, тадқиқот объектлари фойда олиш учун ишлатилиши мумкин бўлган мажбуриятларни ўз зиммаларига олгани учун содир бўлди. Эътибор беринг, мажбурият икки баравар кўп одамларни хайрия қилишга мажбур қилди, гарчи мажбурият қабул қилинган пайтда объектларга жуда юзаки саволга умуман аҳамиятсиз жавоб берилгандек туюлганди. Бу ишдаги ижтимоий жиу-житсунинг яна бир ажойиб намунасидир.

Мажбуриятни нима самарали қилади деган саволга кўп жавоблар бор. Келажакдаги хулқ-атворимизни шакллантиришга турли хил омиллар таъсир қилади. Одамлар ўртасида розилик руҳиятини яратиш учун мўлжалланган битта кенг кўламли дастур бу омил-

ларнинг қандай ишлашини мукаммал тарзда кўрсатиб беради. Бу омилларни у кўп йиллар олдин, олимлар уларни илмий изланишларда аниқлашидан анча олдин, тизимли равишда ишлатиши жуда муҳим.

Кореяда уруши пайтида асир олинган кўплаб америкалик аскарлар хитой коммунистлари томонидан тузилган ҳарбий лагерларга жойлаштирилди. Хитойликлар маҳбусларга итоаткорликка эришиш учун қаттиқ жазо ва зўравонлик ишлатган иттифоқчилари Шимолий Кореядан бошқача муносабатда бўлишди. Кўзга кўринадиган ваҳшийликлардан атайин қочган ҳолда, «қизил» хитойликлар «юмшоқ сиёсат»га амал қилишди, бу аслида маҳбусларга нисбатан мураккаб психологик зўравонлик эди.

Урушдан сўнг, америкалик психологлар, қайтиб келган маҳбусларни, улар билан нима бўлганини аниқлаш учун батафсил сўроқ қилишни бошладилар. Масалан, хитойликлар америкаликларни иккинчи жаҳон уруши пайтида америкалик ҳарбий асирларнинг хатти-ҳаракатларидан кескин фарқ қиладиган бир-бирини сотиб беришга мажбур қилишга муваффақ бўлишди. Шу сабабли, қочиш режалари тезда ошкор бўлди ва қочишга уринишлар деярли ҳар доим муваффақиятсиз бўлган. «Қочиш бўлганида, – деб ёзади Кореядаги хитойликларни ўқитиш дастурининг бош америкалик тадқиқотчиси, доктор Эдгар Шеин, – хитойликлар одатда, қочоқни сотган одамга бир қоп гуруч таклиф қилиб, тезлик билан ушлашган. Дарҳақиқат, Хитой лагерларида бўлган деярли барча америкалик ҳарбий асирлар душман билан у ёки бу шаклда ҳамкорлик қилган деб ҳисобланади»[2].

Асирлар учун лагерлар дастурини ўрганиш шуни кўрсатдики, хитойликлар ҳарбий асирларни бўйсундириш учун мажбурият босими ва изчилликка интилишдан кенг фойдаланишган. Албатта, хитойлик-

ларнинг асосий вазифаси америкаликларни умуман ҳамкорликка жалб қилиш эди. Бу ҳарбийлар душманга исми, унвони ва серия рақамидан бошқа ҳеч нарса айтмасликка ўргатилган. Қандай қилиб хитойликлар жисмоний зўравонликни истисно қилиб, бу одамларни ҳарбий маълумот беришга, сафдошларига хиёнат қилишга ва ўз мамлакатини очиқчасига қоралашга мажбурлашди? Хитойликлар энг оддий қоидага содиқ қолишга қарор қилишди: «Кичикдан бошланг ва босимни аста-секин оширинг».

Маҳбуслардан тез-тез антиамерика ва коммунистик тарафдорлари баёнотларини шунчалик юмшоқ қилиб айтиш талаб қилинар эдики, бу сўзлар аҳамиятсиз бўлиб туюларди («Қўшма Штатлар номукаммал», «социалистик мамлакатларда ишсизлик йўқ»).

Бироқ, минимал талабларга бўйсуниб, асирга олинган америкалик аскарлар ўзларини муҳимроқ мажбуриятларни бажаришга мажбур қилишди.

Эндигина Қўшма Штатлар мукаммал эмас, деган фикрга қўшилган одамдан, нима учун у шундай деб ўйлашини сўрашлари мумкин эди. Шундан сўнг, ундан «Америка муаммолари» рўйхатини тузишни ва остига имзо чекишни сўрашарди. Кейин ундан ушбу рўйхатни бошқа маҳбуслар билан бўлишишни айтишарди. «Ахир, сиз айнан шунга ишонасиз, тўғрими?»

Кейинчалик, бу одамдан берилган мавзу бўйича иншо ёзишни, рўйхатни кенгайтириб, муаммоларни батафсилроқ тасвирлашни сўраш мумкин. Кейин хитойликлар бу аскарнинг исми ва иншосини нафақат бутун лагерга, балки Шимолий Кореядаги бошқа ҳарбий асирлар лагерларига, шунингдек, америкаликлар босиб олган Жанубий Корея ҳудудларига узатиладиган Америкага қарши радио дастурларида ишлати-

ши мумкин эди. Тўсатдан, қўлга олинган аскар душманга ёрдам берадиган «Ватан хоини» бўлиб чиқди.

У жуда кўп мажбурлашларсиз нотўғри очерк ёзганини билиб, ўзини «Ватан хоини» номига мос тутиш учун ўз фикрини ўзгартирди, бу кўпинча душман билан янада яқинроқ ҳамкорлик қилишга олиб келди.

Шундай қилиб, доктор Шейн ёзишича, «фақат бир неча аскаргина хоинликдан қоча олди, аксарият аскарлар ўзларига арзимас туюлган, лекин хитойликлар моҳирона тарзда ўз фойдасига ишлатган ҳаракатларни амалга ошириб, бир муддат душман билан ҳамкорлик қилишди... Хитойликлар, буни, айниқса, асирлардан иқрор, ўзини танқид қилиш ва керакли маълумотларни сўроқ қилиш пайтида яхши уддалашарди»[3].

Агар хитойликлар бу ёндашувнинг яширин қудратидан хабардор бўлсалар, розилик олишдан манфаатдор бўлган бошқа одамлар гуруҳлари ҳам унинг афзалликларидан хабардор бўлишлари ажабланарли эмас. Кўпгина компаниялар уни мунтазам равишда ишлатишади.

Савдогарлар, масалан, одамни катта харидлар қилишига ҳаракат қилиб, аввалига унга арзон нарса сотиб олишни таклиф қилишади. Бу арзон бўлган ҳар қандай нарса бўлиши мумкин, чунки дастлабки савдонинг мақсади фойда эмас. Унинг мақсади мажбуриятдир. Бу мажбурият табиий равишда бошқа йирик харидларга олиб келиши кутилади. Бу фикр «Америкалик савдогар» журналидаги мақолада шундай ифодаланган:

Умумий ғоя – кичик буюртмадан бошлаб, маҳсулотларнинг кенг ассортиментини тарқатишга йўл очиш. Бирор киши сизнинг маҳсулотингизга буюртма берганида – ҳатто, бу битимдан тушадиган фойда сарфланган куч ва вақтни деярли қоплай олмайдиган да-

ражада кичик бўлса ҳам – улар энди потенциал харидор эмас, харид қилувчидир[4].

Кичик сўровдан бошланиб, келгусида катта сўровларга розилик олиш учун қўлланилган тактика ўз номига эга, у «остонадаги қадам». 1960 йилларда, психологлар Жонатан Фридман ва Скотт Фрейзер ҳайратланарли маълумотларни эълон қилишганда амин бўлишди.[5] Улар ўзини кўнгилли сифатида кўрсатган тадқиқотчи Калифорниянинг кичик бир шаҳрида уйма-уй юриб, уй эгаларига кулгили илтимос билан мурожаат қилган тажриба натижаларини келтирдилар.

У уй ёнидаги майсазорларда умумий фойдаланиш учун мўжалланган эълонлар тахтасини жойлаштиришга рухсат сўради. Шундай қилиб, уй эгалари бу қандай кўринишини билиб олишлари учун улар «АВТОМОБИЛНИ ЭҲТИЁТКОРЛИК БИЛАН БОШҚАРИНГ» деб ёзилган катта ёқимсиз эълон тахтаси билан деярли бутунлай тўсиб қўйилган чиройли уйнинг сурати тасвирланган фотосуратни кўрсатишди. Гарчи бу илтимос, маълум сабабларга кўра, бошқа аҳолининг аксарияти (83%) томонидан рад этилган бўлса-да, одамларнинг бир гуруҳи бунга ижобий муносабат билдиришди (уй эгаларининг 76 фоизи ўз боғларидан фойдаланишларига рози бўлишди).

Ажабланарли розиликнинг асосий сабаби икки ҳафта олдин содир бўлган воқеа эди: бу уй эгалари эҳтиёткорлик билан автомабилни ҳайдаш мажбуриятини олдилар. Яна бир кўнгилли уларнинг олдига келиб, улардан ҳовлисига уч квадрат дюймли кичкина хабарномани жойлаштиришни сўради: «ТАРТИБЛИ ҲАЙДОВЧИ БЎЛИНГ». Бу арзимаган талаб эди ва деярли барча уй эгалари бажаришга рози бўлишди, лекин бу талабнинг таъсири жуда катта эди. Бу одамлар бир неча ҳафта олдин ноқулай талабни қондиришга

рози бўлганлиги сабабли, улар бундай сўровга кўпроқ, аммо анча жиддийроқ жавоб беришга тайёр эди.

Фридман ва Фрейзер шу билан тўхтаб қолишмади. Улар ўз усулларини бошқа уй эгалари билан синаб кўришди. Уй-жой мулкдорларидан биринчи навбатда «Калифорнияни тоза сақлайлик» деган чақирувга имзо чекишни сўрашди. Албатта, деярли ҳамма имзо чекди, чунки атроф-муҳит тозалиги, шунингдек ҳукуматнинг самарали ишлаши ёки ҳомиладорлик гигиенаси каби деярли ҳеч ким қарши бўлмаган муаммолардан биридир. Икки ҳафта кутгандан сўнг, Фридман ва Фрезер ўша уйларга янги «кўнгилли»ни юбориб, майсазорларга катта «АВТОМОБИЛНИ ЭҲТИЁТКОРЛИК БИЛАН БОШҚАРИНГ» плакатини жойлаштиришга рухсат сўрашди.

Қайсидир маънода, худди шундай тадқиқотда уй эгаларининг жавоби билан солиштирганда, бу уй эгаларининг жавоби энг ҳайратланарли бўлди. Уларнинг тахминан ярми ушбу афишани ўрнатишга рози бўлишди, гарчи улар икки ҳафта олдин йўл ҳаракати хавфсизлиги ҳақида эмас, балки штат тозалиги ҳақида кичик бир мажбурият олишганди.

Дастлаб натижалар Фридман ва Фразерни ҳам ҳайрон қолдирди. Нима учун штат ҳудудида тозаликни сақлашга чақирадиган петицияга имзо чекиш, одамларни бирданига бошқа, жиддийроқ хизматни кўрсатиш учун розилик беришга ундади?

Бошқа тушунтиришларни кўриб чиқиб ва рад этиб, Фридман ва Фрезер қуйидаги хулосага келишди. Петицияга имзо чекиш, одамларнинг ўзларига бўлган қарашларини ўзгартирди. Улар ўзларини жамоат манфаатлари учун қайғурадиган фуқаролар деб билишган. Икки ҳафта ўтгач, улардан жамият учун яна бир яхшилик қилишни сўрашганида – ўз ҳудудлари-

га «АВТОМОБИЛНИ ЭҲТИЁТКОРЛИК БИЛАН БОШҚАРИНГ» плакатларини жойлаштириш – ўзлари ҳақидаги янги шаклланган тасаввурларига мос келиши учун рози бўлишди. Фридман ва Фрезер бу ҳақида шундай дейишди:

Одамларнинг жамият ҳаётидаги иштироки ҳақидаги тасаввури ўзгарди. Бирор киши сўровни бажаришга рози бўлса, унинг позицияси ўзгариши мумкин, у ўз назарида нотаниш одамларнинг фойдали сўровларини қондира оладиган, ўз эътиқодига мувофиқ ҳаракат қиладиган ва хайрли ишларда қатнашадиган намунали фуқарога айланиши мумкин[6].

Фридман ва Фрезернинг тадқиқотлари шуни кўрсатадики, **кичик сўровларни қабул қилишда жуда эҳтиёт бўлиш керак. Бундай келишув бизни нафақат шунга ўхшаш, балки жиддийроқ талабларни қондиришга, биз илгари қондирган кичик сўров билан узоқдан боғлиқ бўлган ҳар хил йирик муросаларга келишимизга мажбур қилиши мумкин.**

Иккинчи турдаги таъсир мени қўрқитадиган, кичик мажбуриятларда яширинган. Бундан ташқари, у мени шунчалик қўрқитадики, мен тасдиқласам ҳам, ҳеч қандай петицияга имзо чекмасликка ҳаракат қиламан.

Бу ҳаракат нафақат келажакдаги хатти-ҳаракатларимга, балки ўзимнинг нуфузимга ҳам кирувчи таъсир кўрсатиши мумкин. Одамнинг ўзи ҳақидаги тасаввури ўзгариши билан, бу бошқа одамларнинг манфаатлари йўлида ишлатилиши мумкин.

Фридман ва Фрезер тадқиқотидаги уй эгаларидан қай бири, штатда тозаликни сақлашга чақирувчи петицияга имзо қўйишни сўраган «кўнгилли» аслида уларни икки ҳафтадан кейинги эҳтиёткорлик билан автомобиль ҳайдашга тарғиб қилувчи плакат-

ларни жойлаштиришдан манфаатдор эканини билибди. Уларнинг қайси бири ўз ҳудудларида плакатларни жойлаштириш қарори ушбу петициянинг имзоланиши билан боғлиқлигини биларди? Менимча, ҳеч ким.

Агар одамлар реклама тахталарини ўрнатгандан кейин қилган ишларига пушаймон бўлишса, ўзларини ва ҳаддан ташқари кучли фуқаролик руҳиятидан ташқари кимни айблашлари мумкин? Уй эгалари, эҳтимол, петицияли йигитни ва бу жиу-житсу ҳақида эсламаган бўлишлари ҳам мумкин.

Эътибор беринг, бу тактикани билганларнинг ҳаммасини битта нарса қизиқтирган: сиз одамларнинг ўзлари ҳақидаги тасаввурларини ўзгартириш, фуқароларни «давлат хизматчилари»га, потенциал мижозларни «доимий мижозлар»га, маҳбусларни «сотқинлар»га айлантириш учун кичик мажбуриятлардан фойдаланишингиз мумкин.

Инсоннинг ўзи ҳақидаги тасаввури сизга керакли кўринишга келганда, у сизнинг унинг ўзи ҳақидаги фикрига мос келадиган барча талабларингизга автоматик равишда бўйсунади.

Бироқ, барча мажбуриятлар одамларнинг ўзи ҳақидаги тасаввурига таъсир қилмайди. Уларнинг самарали таъсири учун маълум шартлар талаб қилинади. Уларнинг қандай эканликларини яхшироқ тушуниш учун, яна бир бор Кореядаги Хитой лагерларидаги америкалик маҳбуслар билан бўлган мисолни кўриб чиқайлик.

Тушуниш муҳим бўлган жиҳат шундаки, хитойликларнинг асосий мақсади фақат асирлардан маълумот олиш эмас эди. Хитойликлар америкалик аскарларни

мафкуравий жиҳатдан тарбиялашга, ўз позицияларини, ўзлари ҳақидаги тасаввурларини, ўз мамлакатларининг сиёсий тизимига, урушдаги ролига, шунингдек, коммунизмга бўлган қарашларини ўзгартиришга ҳаракат қилишди. Ва бу борада хитойликлар жуда катта муваффақият қозонганлари ҳақида далиллар бор.

Доктор Генри Сигал, асирликдан қайтган америкалик аскарларни текширган невропсихиатрик экспертиза раҳбари, уларнинг уруш ҳақидаги эътиқодлари жиддий ўзгаришларга учраганини таъкидлайди. Кўпчилик Америка Қўшма Штатлари бактериологик қуролдан фойдаланганига ва бундан ташқари Кореяга урушни Американинг ўзи бошлаганига ишониб қолишганди.

Собиқ маҳбусларнинг сиёсий қарашлари ҳам сезиларли даражада ўзгарди: «Баъзилар Хитой коммунистларига душманлик қилишган, лекин шу билан бирга уларни» Хитойда қилган ажойиб ишлари учун мақташган. Бошқалар гарчи Америкада коммунизм ишламаса-да, бу Осиё учун яхши нарса деб таъкидлашган[7].

Кўриниб турибдики, хитойликларнинг асосий мақсади америкалик маҳбусларнинг қалби ва онгини ҳеч бўлмаганда вақтинча ўзгартириш эди. Агар хитойликларнинг муваффақиятини америкалик аскарлар орасида кузатилган «муртадлик, хиёнат, муносабат ва эътиқоднинг ўзгариши, интизомнинг ёмонлашуви ва маънавий руҳиятнинг тушиши» нуқтаи назаридан баҳоланса, доктор Сигалнинг хулосасига кўра, бу муваффақиятлар шунчаки ажойиб. Хитой тактикаси шунчалик самарали эканлигини исботлаганки, уларнинг ўзига хос томонларини синчковлик билан ўрганиш мақсадга мувофиқ бўлади.

«ХИТОЙ ТАКТИКАСИ»НИНГ СЕҲРЛИ ТАЪСИРИ

Одамларнинг ҳақиқий ҳис-туйғулари ва эътиқодлари ҳақидаги фикрларимиз кўпинча уларнинг сўзларига эмас, балки ҳаракатларига асосланган. Биз одам қандай эканлигини аниқлашга ҳаракат қилсак, биз унинг ҳаракатларига диққат билан қараймиз.

Хитойликлар ҳар бир инсон ўзини тутиши билан ўзининг кимлигини кўрсатишини аниқлашди. Хулқатвор одамга унинг ўзи ҳақида гапиради; бу унинг эътиқоди, қадриятлари ва муносабати ҳақидаги асосий маълумот манбаидир.

Ўзини англашнинг бу асосий тамойилини мукаммал тушунган хитойликлар, ҳарбий асирлар лагерларида ҳаётни шундай ташкил қилдиларки, маҳбуслар доимий равишда лагер эгалари хоҳлаган тарзда ҳаракат қилишди. Кўп ўтмай, хитойликлар назарда тутганидек, бу ҳаракатлар маҳбусларни ҳаракатларига қараб ўзлари ҳақидаги фикрларини ўзгартиришга мажбур қила бошлади.

Хитойликлар доимий равишда маҳбусларни ёзма ҳисобот беришга мажбур қилишган. Маҳбуслар нафақат хотиржам тинглашлари, хитой линияси билан оғзаки келишишлари ҳам керак эди; маҳбусларни ҳар доим ҳамма нарсани ёзишга ундашарди.

Хитойликлар ёзма баёнот олишга шунчалик интилишганки, агар маҳбус ўз хоҳиши билан ҳисобот ёзишга тайёрлигини билдирмаса, уни матнни кўчиришга кўндиришган. Америкалик психолог Эдгар Шейн маҳбусларни мафкуравий ўзгартириш учун ишлатадиган Хитойнинг стандарт тактикасини тасвирлаб беради:

Бу тактика одамни саволни ёзишга мажбурлаш ва кейин прокоммунистик ёзма жавоб беришдан иборат эди. Агар маҳбус ўз ихтиёри билан буни қилишдан бош тортса, ундан жавобни ўртоқларининг дафтарларидан кўчиришни сўрашган.

Оҳ, бу «безараргина» муросалар! Биз арзимас туюлган мажбуриятлар келажакда хатти-ҳаракатларда қандай ғалати ўзгаришларга олиб келиши мумкинлигини кўрдик.

Ва хитойликлар мажбуриятларни юклаш воситаси сифатида ёзма баёнот бир қанча муҳим афзалликларга эга эканлигини билишган. Биринчидан, бу ҳаракат содир бўлганлигининг ашёвий далилидир. Маҳбус хитойликлар хоҳлаган нарсани ёзиши биланоқ, у буни қилмаганига ишониш жуда қийинлашди. Ёзилганларни унутиш ёки инкор этиш имконсиз эди, чунки бу сўзлар ёрдамида амалга оширилиши мумкин эди. Ўз қўли билан ёзилган ҳужжат, одамни эътиқоди ва ўз қиёфасини, шубҳасиз, қилган ишига мос равишда ўзгартиришга мажбур қиларди.

Иккинчидан, ёзма гувоҳлик бошқа одамларга кўрсатилиши мумкин. Бу шуни англатадики, бу одамларни ишонтириш учун ишлатилиши мумкин. Уларни бу гувоҳликка мувофиқ позицияларини ўзгартиришга ишонтириш мумкин. Бироқ, мажбуриятларни юклаш нуқтаи назаридан, бундай ҳужжат унинг муаллифи ҳақиқатан ҳам ёзилган нарсаларга ишонишига одамларни ишонтириши муҳимроқдир. Одамлар бу баёнот муаллифнинг ҳақиқий позициясини акс эттиради, деб ўйлашга мойил. Инсон ўз хоҳиши билан баёнот бермаганини билсалар ҳам, одамлар шундай ўйлашни давом эттириши ажабланарли.

Психологлар Эдвард Жонс ва Жеймс Харрис бу ҳақиқат эканлигини ўз ишларида исботладилар.

Улар қуйидаги тадқиқотларни ўтказишди. Одамларга Фидел Кастро мақтаб ёзилган иншо кўрсатилди ва муаллифнинг ҳақиқий ҳис-туйғуларини тахмин қилиш сўралди[8]. Синалувчилардан бири, Жонс ва Харрис, муаллиф ўз эътиқодига асосланиб, Кастро ҳақидаги очеркини ёзганлигини; бошқаларга, улар муаллифдан шундай иншо ёзишни сўрашганини маълум қилишди. Ғалати, ҳатто муаллифга астро ҳақидаги очерк буюртма қилинган деб ҳисоблаганлар ҳам, унга Кастро ёқади деб ишонишган.

Кўриниб турибдики, ёзма баёнот уни кўрганларнинг шиқ-шиқ, жжж каби реакциясини келтириб чиқаради. Айтишимиз мумкинки, агар бунинг аксини исботловчи далиллар бўлмаса, одамлар автоматик равишда баёнот берган одам ўз сўзларига ишонади, деб ўйлашади.

Хитой тарафдорлари ёки Америкага қарши баёнот ёзган маҳбуснинг ўзи ҳақидаги тасаввурига икки томонлама таъсирни эсланг. Бундай баёнот нафақат унинг ҳаракатини эслатибгина қолмай, балки бошқа одамларни ҳам ҳужжат муаллифининг ҳақиқий эътиқодини акс эттиришига ишонтириши мумкин эди. 4-бобда кўриб турганимиздек, бошқалар биз ҳақимизда нима деб ўйлашлари, ўзимиз ҳақ деб ҳисоблайдиган нарсани аниқлашда жуда муҳим. Масалан, бир тадқиқот шуни кўрсатдики, Нью-Хейвендаги (Коннектикут штати) уй бекалари уларни сахий ва хайрия қилишга мойил деб ҳисоблашларини билишгач, Тарқоқ склерозлар уюшмаси учун хайрия йиғувчиларга кўпроқ пул бера бошлашди[9]. Шубҳасиз, кимдир уларни сахий деб ўйлаши, бу аёлларни мавжуд фикрга мувофиқ ҳаракат қилишга мажбур қилган.

Шундай қилиб, қандайдир фаол мажбурият қабул қилиниши билан, изчиллик истаги одамнинг ўзи ҳақидаги тасаввурини ҳар икки томондан боса бошлайди. Ичидан, бу ғояни сиз қилаётган ҳаракатларга мувофиқлаштиришга мажбурлайдиган куч пайдо бўлади. Ташқи томондан, ишлашни бошқаларнинг одамни идрок этишига эҳтиёткорлик билан мослаштириш тенденцияси ишлайди.

Бошқалар биз ёзилган нарсага ишонамиз деб ўйлашгани учун (ҳатто биз буни ўз ихтиёримиз билан ёзмаган бўлсак ҳам), биз яна ўзимиз ҳақимиздаги тасаввуримизни ёзма баёнотимизга мослаштиришга ҳаракат қиламиз.

Кореяда уруш пайтида бир нечта айёрона техникалар қўлланилган, улар ёрдамида маҳбусларни хитойликларга керак бўлган нарсаларни тўғридан-тўғри мажбурлашсиз ёзишга ундашган.

Мисол учун, хитойликлар кўп маҳбуслар ўзларининг тирик эканликларини оилаларига маълум қилишни хоҳлашларини билишган. Шу билан бирга, маҳбуслар хитойликлар почтани цензура қилишини ва лагердан фақат бир нечтагина хат юборилишини билишган. Баъзи маҳбуслар мактублари жўнатилиши учун тинчликка ундаб, уларга яхши муносабатда эканликларини таъкидлаб, коммунизмга ён босадиган фикрлар ёзишган.

Улар хитойликлар бундай маълумотларнинг оммага эълон қилинишини хоҳлашлари ва шунинг учун бундай хатларни юборишга рухсат беришларидан умид қилишган.

Албатта, хитойликлар бундай хатларни жўнатишган, чунки бу хатлар уларнинг манфаатларига жуда

яхши хизмат қилган. Биринчидан, америкалик ҳарбий хизматчилари коммунизм тарафдори эканликлари ҳақидаги баёнотларнинг пайдо бўлиши коммунизмни илгари сурган. Иккинчидан, хитойликлар маҳбусларни онгига таъсир қилишда муваффақият қозонишган – улар ҳеч қандай қийинчиликсиз кўплаб одамларни Хитой ҳаракатларини расман қўллаб-қувватлашга мажбур қилишган.

Лагерда мунтазам ўтказиб келинаётган сиёсий очерклар танловида ҳам ана шундай услубдан фойдаланилган. Ғолиблар учун совғалар камтарона эди, масалан бир нечта сигарет ёки бироз мевалар, лекин одамларда катта қизиқиш уйғотадиган даражада жозибали эди. Одатда, энг яхши очерк сифатида, муаллифи коммунистик позицияни эгаллаган очерк эътироф этилган... лекин ҳар доим ҳам эмас. Хитойликлар маҳбусларнинг кўпчилиги фақат коммунистик трактат ёзиш орқали ғалаба қозонишлари мумкин бўлган танловда қатнашмасликларини тушуниш учун етарлича доно эди.

Қолаверса, хитойликлар маҳбуслар қалбида кейинчалик гуллаб-яшнаши мумкин бўлган коммунизмга нисбатан кичик мажбуриятларни қандай ўрнатишни билишган. Шунинг учун вақти-вақти билан муаллифи бутунлай Қўшма Штатларни қўллаб-қувватлаган, лекин бир ёки икки марта Хитой нуқтаи назарига «таъзим қилган» очерк муаллифи ғолиб деб топилган.

Бу стратегиянинг натижаси айнан хитойликлар кўришни хоҳлаганидек бўлди. Одамлар ўз мамлакатлари ҳақида ижобий иншо ёзиш орқали ғалаба қозонишлари мумкинлигини кўриб, танловларда иштирок этишда давом этган.

Бироқ, эҳтимол, ўзлари тушунмаган ҳолда ўз иншоларида ғалаба қозониш имкониятларини ошириш

учун улар коммунизм томон секин оғишни бошлаган. Хитойликлар коммунистик догмага ҳар қандай ён босишга тайёр эди ва изчилликка интилганча ҳаракат қилишди. Ихтиёрий ёзма декларация маҳбус томонидан идеал мажбурият бўлиб хизмат қилди, бунинг асосида улар хоинликка ва ҳатто коммунистик эътиқодга ўтишлари мумкин эди.

Бошқа келишувга эришиш бўйича усталар ҳам ёзма баёнотларнинг мажбурият яратиш қобилиятидан хабардор.

Масалан, жуда муваффақиятли бўлган Amway корпорацияси ўз ходимларининг савдосини оширишнинг мана шундай йўлини ўйлаб топди. Ходимлардан шахсий савдо мақсадларини белгилашлари ва ушбу мақсадларни қоғозга ёзиб қўйишлари сўралади:

Бошлашдан олдин битта охирги маслаҳат: мақсад қўйинг ва уни ёзинг. Мақсад нима бўлишидан қатъи назар, уни ўз олдингизга қўйишингиз, унга интилишингиз ва уни ёзиб қўйишингиз муҳим. Бирор нарсани ёзиб қайд қилишда қандайдир сеҳр бор. Шунинг учун, мақсад қўйинг ва уни ёзинг. Бир мақсадга эришганингизда, бошқасини қўйинг ва уни ёзиб қўйинг. Стартни бошлаб, сиз мақсадни белгилайсиз ва шу йўлда харакатлана бошлайсиз[10].

«Бирор нарсани ёзиб қайд қилишда бир сеҳр» топган фақатгина Amway раҳбарияти эмасди. Бошқа ташкилотлар ҳам буни тушунган. Баъзи савдо компаниялари кўплаб штатларда сўнгги вақтларда қабул қилинган «тинчлантирувчи» қонунларга қарши курашиш учун ёзма мажбуриятларнинг сеҳрли таъсиридан фойдаланади. Ушбу қонунлар харидорларга буюмни сотиб олгандан кейин бир неча кун ўтгач буюмдан воз кечиш ва тўлиқ суммасини қайтариб олиш имконини беради. Аввалига янги қонунлар товарларни истеъ-

молчиларга мажбурлаган компанияларга қаттиқ таъсир қилди. Ушбу фирмалар босим тактикасига алоҳида эътибор беришади ва одамлар кўпинча маҳсулотга муҳтож бўлгани учун эмас, балки алданган ёки қўрқитилгани учун харид қилишади. Янги қонунлар кучга киргач, кўпчилик харидларни қайтаришни бошлади.

Аммо компаниялар ҳайратланарли даражада содда, аммо самарали найрангни қабул қилишди, бу эса қайтаришлар сонини кескин камайтиради. Улар олди-сотди шартномасини сотуви эмас, балки харидор тўлдирадиган қилишди. Таниқли савдо компанияларидан бирининг ўқув дастурида таъкидланганидек, харидорнинг шахсий жавобгарлиги «харидорни шартномадан воз кечишининг олдини олишда жуда муҳим психологик восита» эканлигини исботлади. Amway корпорацияси сингари, кўплаб ташкилотлар одамлар ўз мажбуриятларини қоғозга тушурганларида алоҳида бир ҳолат содир бўлишини аниқладилар: улар ёзилган нарсаларга амал қила бошлайди.

«Сеҳрли» ёзма баёнотларнинг яна бир кенг тарқалган қўлланилиши – бу соддагина кўринишдаги реклама трюкларидир. Ижтимоий таъсир ўтказувчи воситаларни тадқиқ қилишни бошлашдан олдин, нима учун Procter & Gamble ва General Foods каби йирик компаниялар «25, 50, 100 та ёки ундан кам сўз» кўрик танловларини ўтказишини тушунмасдим. Бу танловларнинг барчаси бир-бирига жуда ўхшаш. Ҳар бир иштирокчи «Мен бу маҳсулотни яхши кўраман, чунки...» сўзлари билан бошланган ва кекс учун қандайдир кукун ёки пол учун парафин сифатига нисбатан «мадҳия»ни ўз ичига олган қисқа ёзма баёнот ёзади. Компания танлов ишларини баҳолайди ва ғолибларни ажойиб совғалар билан тақдирлайди. Мен компанияларнинг ўзлари бундан қандай фойда кўраётга-

нини тушунмасдим. Кўпинча танлов ҳеч қандай харидларни талаб қилмайди; бундай баёнотни тақдим этган ҳар бир киши танловда иштирок этади. Бироқ, негадир, компаниялар кетма-кет шундай танловларни ташкил қилиш билан боғлиқ катта харажатлар қилишга тайёр эди.

Энди бу мени ажаблантирмайди. Ушбу танловлар Хитой коммунистлари томонидан ўтказиладиган сиёсий очерклар танловлари билан бир хил мақсадга эга. Ҳар икки ҳолда ҳам имкон қадар кўпроқ одамларни ҳар қандай маҳсулотга бўлган севгиси ҳақида ёзишга ундаш керак. Кореяда бундай товар Хитой коммунизми эди; Қўшма Штатларда тирноқлар атрофидаги ортиқча терини олиб ташлаш воситаси учун ишлатилиши мумкин. Маҳсулот тури муҳим эмас. Иккала ҳолатда ҳам жараённинг моҳияти ўзгармайди.

Танлов иштирокчилари ихтиёрий равишда қандайдир маҳсулотлар ҳақида мақтовли очерклар ёзади, уларнинг ютиб олиш имконияти жуда кам бўлса ҳам, очерклари учун жозибадор совғаларни олишни умид қилишади. Аммо ёзувчилар ўзларининг очерклари ғалабага ишонишлари учун маҳсулот мақтовини ўз ичига олиши кераклигини билишади. Шунинг учун улар муносиб эпитетларни топишади ва сифатни тасвирлашади. Натижада Кореядаги юзлаб ҳарбий асирлар ёки Америкадаги юз минглаб одамлар маҳсулотнинг жозибадорлиги ҳақида ёзма равишда эълон қилишлари ва шунинг учун ёзилганларни текширишнинг «сеҳрли» истагини ҳис қилишларига эришилади.

ЖАМОАТЧИЛИК ЭЪТИБОРИ

Ёзма баёнотлар инсоннинг шахсиятини ўзгартиришда жуда самарали бўлишининг сабабларидан бири шундаки, улар осонгина ошкор қилиниши мумкин.

Хитойликлар муҳим психологик тамойилни билишган: «Оммавий баёнотлар узоқ вақт давомида мажбурият юклайди». Хитойликлар шундай қилдиларки, баъзи маҳбусларнинг коммунизмни ёқлаш руҳидаги баёнотлари бошқаларга эълон қилинди. Ушбу баёнотлар лагер бўйлаб осиб чиқилган, муаллифнинг ўзи уларни маҳбусларнинг муҳокама гуруҳида ўқиган ёки ҳатто радио орқали ҳам ўқиб эшиттирган. Хитойликлар қанчалик кўп оммага эълон қилинса, шунча яхши деб ҳисоблашган. Нега?

Бирор киши бошқалар учун аниқ бўлган позицияни эгаллагандан сўнг, у давомий бўлиши учун уни ушлаб туришга интилади. Юқорида биз хусусият сифатида изчиллик муҳимлигини эслатиб ўтдик. Биз изчил бўлмаган одамни номувофиқ, ишончсиз, бепарво деб ҳисоблаш мумкинлигини; изчил шахс одатда оқилона, ишончли, ақли расо деб ҳисобланишини таъкидлаб ўтдик. Шунинг учун одамлар бир-бирига мос келмайдиган бўлиб кўринишдан қўрқишлари ажабланарли эмас. Шундай экан, биз қанчалик очиқ позицияни эгалласак, уни ўзгартиришни истамай қоламиз.

Бунинг ёрқин мисоли таниқли ижтимоий психологлар Мортон Дойч ва Гаролд Жерард томонидан ўтка-

зилган машҳур тажрибадир. Улар оммавий равишда берилган мажбуриятлар ва изчиллик ўртасидаги муносабатни ўрганишни мақсад қилган. Коллеж талабаларидан уларга кўрсатилган чизиқлар узунлигини баҳолаш сўралган. Баъзи талабалар ўз тахминларини омма олдида баён қилишлари, уларни ёзма равишда қайд этишлари, имзолашлари ва ҳисоботларни тажриба ўтказувчига топширишлари керак эди.

Иккинчи гуруҳ ўқувчилари ҳам баҳолашди, лекин улар буни индамай, баҳони «сеҳрли» ёндафтарга ёзиб, кейин уни биров кўришидан олдин ёндафтарнинг пластик муқовасини кўтарганча, ўчириб ташлаган ҳолда амалга оширишди. Учинчи гуруҳда ўқувчилар ўз баҳоларини шунчаки эслаб қолишди.

Шундай қилиб, Дойч ва Жерард шундай қилдиларки, баъзи талабалар ўзларининг дастлабки қарорларини очиқчасига қабул қилишди, бошқалари махфий равишда, бошқалари эса умуман қабул қилмадилар. Дойч ва Жерард учта гуруҳдан қайси бири ўз баҳолари нотўғри эканлиги маълум бўлганидан кейин дастлабки баҳоларини мустаҳкамроқ ҳимоя қилиб туришларини билишни хоҳлашди. Барча талабаларга баҳолари нотўғри эканлиги айтилди ва уларни ўзгартириш имконияти берилди.

Натижалар аниқ эди. Асл вариантларни ёзмаган талабалар уларни камроқ ёқлашди. Уларнинг ёдларида қолган вариантнинг тўғрилигига шубҳа туғдирадиган янги маълумотлар уларга катта таъсир кўрсатди ва улар ўз баҳоларини ўзгартиришди. Бу мажбурияти бўлмаган талабалар билан солиштирганда, ўз қарорларини бир лаҳзага «сеҳрли» ёндафтарга ёзиб қўйганларга, имконият берилганда, ўз фикрларини ўзгартиришга камроқ даражада тайёр эдилар.

Иккинчи гуруҳ талабалари ўз мажбуриятларини гувоҳларсиз зиммаларига олган бўлсалар-да, дастлабки хулосаларини ёзиб олиш ҳаракати уларни янги қарама-қарши маълумотларнинг таъсирига қарши туришга ва олдинги қарорга содиқ қолишга мажбур қилди. Ўз позицияларини ошкора айтиб, кейин баҳоларини ёзган талабаларга келсак, Дойч ва Жерард айнан улар ўз фикрларини ўзгартиришни қатъиян рад этишларини аниқлашди. Оммавий мажбуриятлар уларни энг қайсарларга айлантирди.

Бундай қайсарлик, ҳатто изчилликдан кўра аниқлик муҳимроқ бўлган ҳолатларда ҳам пайдо бўлиши мумкин. Битта тадқиқот олти ёки ўн икки аъзодан иборат тажриба ҳайъатининг ишини ўрганиб чиқди. Ҳакамлар ҳайъати ёпиқ иш бўйича қарор қабул қилинган ҳолларда, улар ўз фикрларини яширин овоз бериш йўли билан эмас, балки қўл кўрсатиш орқали билдиришлари керак бўлганда, улар ўртасидаги номувофиқлик кўпроқ пайдо бўлди.

Ҳакамлар ҳайъати ўзларининг асл қарашларини омма олдида эълон қилгандан сўнг, улар хулосаларини очиқчасига ўзгартиришни истамадилар. Агар сиз ушбу шартлар остида ҳакамлар ҳайъатига раис бўлиб қолсангиз, очиқ овоз бериш усулини эмас, балки яширин усулни танлаш орқали ҳукм чиқаришдаги номувофиқлик эҳтимолини камайтиришингиз мумкин.[11]

Дойч ва Жерарднинг биз қарорларни оммага эълон қилганимизда уларга содиқ қолишимиз эҳтимоли кўпроқ эканлиги тўғрисидаги хулосалари жуда фойдали бўлиши мумкин. Масалан, одамларга ёмон одатлардан халос бўлишга ёрдам берадиган ташкилотларнинг ишини олайлик. Кўпгина мутахассислар, масалан, ортиқча вазн йўқотиш бўйича мутахассислар, кўпинча инсоннинг ортиқча вазн йўқотишга бўл-

ган истаги жозибали пиширик расталари, ҳавони қуршаб олган лаззатли таомлар иси ва турли хил тансиқ таомлар рекламаларига қаршисида ожиз эканлигини тушунишади.

Шу сабабли, бу мутахассислар унчалик қатъий бўлмаган қарор оммавий мажбуриятлар билан қўллаб-қувватланишига ишонч ҳосил қилишади. Улар мижозлардан вазн йўқотиш бўйича ўз мажбуриятларини ёзишни ва имкон қадар кўпроқ дўстлари, қариндошлари ва қўшниларга кўрсатишларини талаб қилади. Шифокорларнинг таъкидлашича, кўпинча бу оддий усул бошқа усуллар муваффақиятсиз бўлган ҳолларда иш беради.

Албатта, жамоат мажбуриятини иттифоқчи сифатида ишлатиш учун махсус клиникада даволанишга пул тўлаш шарт эмас. Сан-диеголик бир аёл менга чекишни бутунлай ташлашига ёрдам бериши учун қандай қилиб оммавий тарзда ваъда берганини гапириб берди.

Чекиш саратонга олиб келишини кўрсатадиган яна бир илмий тадқиқот ҳақида эшитганимда бу қадамни қўйдим. Ҳар сафар шундай гапларни эшитганимда, чекишни ташлашга қарор қилдим, лекин уддалолмадим. Бироқ, бу сафар мен буни қилишга қарор қилдим. Мен мағрур одамман. Одамлар мен ҳақимда ёмон ўйлашларини хоҳламайман. Шу боис «Балки, ғуруримдан фойдаланиб, бу лаънати одатдан халос бўларман» деб ўйладим. Фикрлари мен учун жуда муҳим бўлган барча одамларнинг рўйхатини туздим. Кейин ташриф қоғозларини чиқариб, ҳар бирининг орқа томонига «Сизга сўз бераман, бошқа бирорта ҳам сигарет чекмайман», деб ёздим.

Бир ҳафта ичида мен рўйхатимдаги ҳаммага – отамга, шарқда яшовчи акамга, хўжайинимга, энг яқин дугонамга, собиқ эримга, ўша вақтларда учрашиб юр-

ган йигитимдан ташқари ҳаммага бердим ёки юбордим. Мен уни деб ақлдан озгандим ва у мени шахс сифатида қадрлашини жуда хоҳлардим. Ишонинг, узоқ вақт давомида мен унга ташриф қоғозини беришга журъат қилолмадим. Агар унга берган ваъдамда туролмасам, ўлиб қолишимни билардим. Аммо бир куни офисда – у мен билан бир бинода ишларди – мен унинг олдига бордим, унга ташриф қоғозини бердим ва индамай кетдим.

Никотинни кескин тарк этиш, эҳтимол, ҳаётимдаги энг қийин нарса эди. Минг марталаб чекишим керак, деб ўйлардим. Лекин шундай бўлишига бир баҳя қолганда, рўйхатдаги барча одамлар, айниқса, йигитим сўзимда туролмаслигимни кўриб, мен ҳақимда ёмон ўйлашларини тасаввур қилдим. Ва бу иш берди. Мен ҳеч қачон чекмадим.

Дарвоқе, ўша йигит ҳақиқий аблаҳ бўлиб чиқди. Мен ўшанда унинг нимасига учганимни тушунолмайман. Аммо ўша пайтда у ўзи ҳам сезмаган ҳолда, энг оғир синовдан ўтишимга ёрдам берди. У менга ортиқ ёқмайди. Ва шунга қарамай, мен ундан қисман миннатдорман, чунки у менинг ҳаётимни сақлаб қолди, деб ҳисоблайман.

ҚЎШИМЧА ҲАРАКАТ

Ёзма мажбуриятларнинг жуда самарали бўлишининг яна бир сабаби шундаки, улар оғзаки мажбуриятларга қараганда кўпроқ куч талаб қилади. Ва маълумки, мажбуриятни бажариш учун қанча куч сарфланса, бу уни зиммасига олган одамнинг мавқеига шунчалик таъсир қилади. Бунинг исботини уйимиз яқинидан ҳам, ибтидоий дунёнинг энг олис бурчакларидан ҳам топиш мумкин. Мисол учун, Жанубий Африкада Тонга қабиласи ҳар бир ўғил боладан мураккаб ташаббускор маросимидан ўтишни талаб қилади. Бу маро-

симдан ўтгандан кейингина бола эркак ҳисобланади. Бошқа кўплаб ибтидоий қабилалардаги ўғил болалар сингари, Тонга боласи ҳам гуруҳнинг тўлиқ аъзоси бўлиб ҳисобланмагунча кўп нарсаларни бошдан кечиради. Антропологлар Уайтинг, Клакхон ва Энтони мазкур уч ойлик синовни қисқа, аммо тушунарли тарзда тасвирлайди.

10-16 ёшли ўғил бола ота-онаси томонидан 4-5 йилда бир марта ўтказиладиган «суннат қилиш мактаби»га юборилади. Бу ерда у тенгдошлари даврасида жамиятнинг катта ёшли аъзолари ҳақоратига чидайди. Ташаббус шундай бошланади – бола, уни дубинкалар билан урадиган икки қатор одамлар орасидан югуради. Ушбу синов охирида унинг кийимларини ечиб, сочларини кесишади. Шунда болани шер терисига ўралган бир одам кутиб олади ва бола бу «шер-одам» рўпарасидаги тош устида ўтиради. Кейин кимдир болани орқасидан уради ва у бошини буриб ким урганини кўргунича, «шер одам» боланинг суннат жойини ушлаб, тезда кесиб ташлайди. Кейин уч ой давомида бола «сирлар ҳовлиси»да сақланади ва уни фақат сирлардан хабардорлар кўришлари мумкин.

Бағишлов (инициация) маросимида бола олтита асосий синовдан ўтади. У калтаклаш, совуқ, ташналик, ёмон овқатланиш, жазо ва ўлим таҳдидига дош беради. Энг аҳамиятсиз сабабга кўра, болани қабила оқсоқолларининг топшириғини бажариб, янги тайинланган ҳар қандай одам калтаклаши мумкин. Бола ҳеч қандай кўрпасиз ухлайди ва қишки совуқдан қаттиқ азобланади.

Унга сув беришмайди. Унинг овқатига антилопа ошқозонидан олинган ярим ҳазм қилинган ўт қўшиб, атайлаб жирканч қилишади.

Агар ўғил бола бу маросимнинг бирон-бир қоидасини бузса, у қаттиқ жазоланади. Мисол учун, жиноятчининг бармоқлари орасига таёқчалар киритилади, кейин кучли эркак қўли билан янги бошловчининг қўлини ушлаб, бармоқларини эзгандай сиқади. Синовдан ўтганлар зўравонлик билан бўйсундирилган. Уларга қадимда қочиб кетмоқчи бўлган ёки аёлларга ёки номаълумларга сирни ошкор қилган ўғил болалар дорга осилиб, жасадлари куйиб кул қилинганлигини айтишган[12].

Ташқи томондан, бу маросимлар ғайриоддий ва қўрқинчли кўринади. Бироқ, улар тамойиллар жиҳатидан ва ҳатто, мактабдаги биродарликдаги оддий бағишлов маросимларига жуда ўхшаш. Ҳар йили коллежлар кампусларида ўтказиладиган анъанавий «Дўзах ҳафталиги»да биродарликка қўшилишга ваъда берган талабалар янги келганларнинг жисмоний чидамлилиги, ақлий мустаҳкамлиги ва мослашувчанлигини синаб кўриш учун юқори синф ўқувчилари томонидан ишлаб чиқилган турли қийинчиликлардан ўтишади. Ҳафта охирида ушбу синовдан ўтган ёшлар гуруҳга тўлиқ аъзо сифатида қабул қилинади. Ушбу тестлардан сўнг, «аскарлар»нинг аксарияти жуда чарчашган, аммо баъзида оқибатлари жиддийроқ бўлган.

Қизиғи шундаки, «Дўзах ҳафталиги»ининг баъзи маросимлари эркакликка қабул қилиш маросимининг қабилавий маросимларига мос келади. Эслатиб ўтамиз, антропологлар Тонга эркаклари «сирлар ҳовлиси»да ўтиши керак бўлган олтита асосий синовни таъкидлайди.

Газета хабарларини диққат билан кўриб чиқсак, бу олтита синовнинг ҳар бири талабалар жамиятларининг хўрлаш маросимларида ҳам содир бўлиши намоён бўлади.

Калтаклаш. *Ўн тўрт ёшли Майкл Калогрис Лонг-Айленд касалхонасида уч ҳафта ётди. «Дўзах кеча»си Омега Гамма Дельта мактаб биродарлигида қабул қилиш маросимида у кўплаб ички жароҳатлар олганди. Биродарлар деб аталганлар Майклга «атом бомбаси» уюштиришди – уни қўлларини бошини юқорисига кўтаришни буюришди, ўзлари эса унинг қорнига ва орқасига муштлари билан уришди.*

Совуқ билан синаш. *Қиш кечаси Калифорниялик талаба Фредерик Броннерни, унинг бўлажак «биродарлари» шаҳардан ўн чақирим узоқликдаги миллий ўрмон боғининг тоғига олиб бориб, уч минг фут баландликда қолдиришди. Ўрмонда қолган, фақат юпқа кўйлак ва шим кийган Бақалоқ Фредди, уни шундай дейишарди, совуқ шамолда қалтираб, чуқур жарга тушиб, оёғини синдириб, бошини жароҳатлаб олди. Бу жароҳатлар Фредерикнинг узоққа боришига тўсқинлик қилганлиги сабабли, у совуқдан тиришди ва тез орада совқотишдан вафот этди.*

Ташналик. *Огайо штати университетининг икки нафар биринчи курс талабаси, янги қабул қилинганлар учун ёзилган овқатланиш мақсадида ошхонага эмаклаб киришни буюрувчи қоидалардан бирини бузганларида, «зиндон»га тушишди. Уларни икки кун давомида омборхонага қамаб, фақат шўр овқат беришди. Талабаларга чанқоғини қондириш учун ўз сийдикларини тўплашлари мумкин бўлган бир жуфт пластик стакандан бошқа ҳеч нарса берилмаган.*

Ёмон овқатланиш. *Жанубий Калифорния университети кампусида биродарликка киришга ваъда берган 11 нафар талабанинг олдидаги кўнгилни беҳузур қилувчи овқатни кўриб, кўзлари қинидан чиқиб кетди. Идишда йўғон, ҳар бири чорак килограмм чиқадиган 11 та бўлак чала пиширилган жигар бор эди. Ҳар*

бир йигит бу бўлакларни чайнамай, ютиб юбориши керак эди. Ричард Свонсон бўғилиб, нафаси тиқилиб, ўз бўлагини ютиб юборишга уч бора уриниб кўрди. Муваффақиятга эришмоқчи бўлиб, охири ёғланган гўштни ютди ва у томоғига тиқилиб қолди. Бу бўлакни у ердан олиш учун қилинган барча уринишларга қарамай, буни амалга оширишнинг иложи бўлмади ва йигит вафот этди.

Жазо. *Висконсин штатида биродарликка қўшилишга ваъда берган талаба маросимдаги сеҳрли сўзларни унутиб қўйди ва бунинг учун қаттиқ жазоланди. Унга оёқларини вазни оғир «дўсти»га пиво ичиб ўтирган йиғма стулнинг орқа оёқлари остида ушлаб туриш буюрилган. Талаба бутун жазо муддати давомида бир марта ҳам қичқирмаган бўлса-да, иккала оёғининг суяклари синган.*

Ўлим таҳдиди. *Биродарликка қўшилишни ваъда қилган Зета Бета Тау исмли талабани Нью-Жерсидаги пляжга олиб келишган ва унга «ўз қабри»ни қазишни ва кейин унда ётишни буюришган. У ётганида устини тупроқ босиб қолган, гўёки «акалари» уни қутқариб олишгунга қадар нафаси етмай вафот этган.*

Қабилаларнинг қабул қилиш маросимлари ва талабаларнинг биродарлик маросимлари ўртасида яна бир ажойиб ўхшашлик бор: бу маросимлар ҳеч қачон ўлмайди. Янги келганларни таҳқирлаш амалиёти ажойиб даражада барқарор бўлиб чиққан ва уни йўқ қилиш ёки бостириш учун барча уринишларга қарши тура олган. Расмийлар (мустамлака ҳукуматлари ёки университет маъмуриятлари) турли жамиятлар аъзолари янги келганларни қабул қилиш маросимларидан хавф ва таҳқирлашларни йўқ қилиши учун таҳдидлар, ижтимоий босим, қонуний чоралар, тақиқлар, пора бериш ва қонунсиз эълон қилиш чораларини кўришга ҳаракат қилишган. Ушбу чора-тадбирларнинг ҳеч бири ҳали ҳам муваффақиятли бўлмаган.

Ҳа, расмийлар бўлаётган воқеаларни диққат билан кузатиб борар экан, ўзгаришлар содир бўлиши мумкин. Аммо, одатда, бу ҳақиқатдан кўра кўпроқ кўринишдир. Зўравонлик синовлари ҳокимият босими бўшашгунча ва яширинишга ҳожат қолмагунча «парда ортида» ўтказиб турилади.

Баъзи коллежлар кампусларида амалдор шахслар «Дўзах ҳафталиги»ни «Уюшмага ёрдам ҳафталиги»га алмаштириш ёки қабул қилиш маросимларини бевосита назорат қилиш орқали янги келганларни хўрлашнинг ёмон амалиётини йўқ қилишга ҳаракат қилишмоқда. Ҳокимиятнинг уринишлари одатда биродарлик аъзолари томонидан айёрлик билан четлаб ўтилади ёки очиқ жисмоний қаршиликка дуч келади. Мисол учун, Жанубий Калифорния университетида Ричард Свонсон овқат тиқилиб қолишидан вафот этганидан сўнг, университет ректори барча биродарлик тадбирлари маъмурият томонидан назорат қилиниши ва катта ёшли маслаҳатчиларининг қабул қилиш маросимларида қатнашиши кераклиги ҳақида янги қоидалар чиқарди. Миллий журналлардан бирида таъкидланганидек, «янги кодекс шундай шиддатли тартибсизликларни келтириб чиқардики, шаҳар полицияси ва ўт ўчирувчилар кампусга киришдан қўрқишди».

Муқаррарликка тан берган бошқа ўқитувчилар ожизликларини тан олишди, бошқа ўқитувчилар кучсизлигини тан олишди ва «Дўзах ҳафталиги»нинг таҳқирловчи маросимларини тақиқлашдан бош тортишди. «Агар янги келганларни таҳқирлаш одатий иш бўлса ва барча маълум фактлар бунга ишора қилса, буни тақиқлаб бўлмайди. Ушбу ҳодисанинг очиқ намоён бўлишини тақиқланг ва у яширинча ўтказила бошланади. Жинсий алоқани тақиқлаш мумкин эмас, спиртли ичимликларни тақиқлаш мумкин эмас ва

эҳтимол, янги келганларни таҳқирлашни таъқиқлаш мумкин эмас![13]

Талабалар уюшмалари учун жуда қадрли бўлган янги келганларни таҳқирлаш амалиёти ҳақида нима дейиш мумкин? Камситувчи ва баъзан ҳаёт учун хавф туғдирувчи маросимларни қонундан четлаштиришга уринишларга қарши курашишга уларни нима мажбур қилади? Баъзи психологларнинг фикрича, бундай гуруҳларнинг ўзлари безорилардан иборат бўлиб, уларнинг бузуқ руҳияти уларни бошқа одамларга озор бериш ва камситишга ундайди. Бироқ, олинган маълумотлар бу тахминни тасдиқламайди. Талабалар биродарлиги аъзоларининг шахсий хусусиятлари ўрганилганда, тадқиқотлар шуни кўрсатдики, бу талабалар, ҳатто бошқаларга қараганда кўпроқ соғлом руҳиятга эга.

Бундан ташқари, биродарлик аъзолари талабалар уюшмаларининг турли ижтимоий лойиҳаларида иштирок этишга доимо тайёр эканлиги маълум. Бироқ, улар ўзларининг қабул қилиш маросимларини бошқа одатларга алмаштиришга рози бўлмайдилар. Вашингтон университетида ўтказилган тадқиқот шуни кўрсатдики, ўрганилган талабалар уюшмаларининг аксарияти анъанага кўра, вақти-вақти билан «Ёрдам ҳафталиги» кабиларни ташкил қилади, аммо бу фақат «Дўзах ҳафталиги»га қўшимча шаклида ўтказилади. Фақат ҳолатларнинг бирида ёрдам тўғридан-тўғри қабул қилиш жараёнлари билан боғлиқ бўлади.[14]

Шундай қилиб, қизиқарли манзара пайдо бўлади. Таҳқирлаш тарафдорлари, аслида, нормал, руҳий барқарор, ижтимоий мослашган шахслардир. Улар фақат бир вақтда – айни, талабалар уюшмасига янги аъзолар қабул қилинишидан олдин, ғайритабиий зўравонларга айланади. Бундан келиб чиқадики, барига

маросим «айбдор». Бу шуни англатадики, бу шафқатсизликда жамият учун уни сақлаб қолиш учун қатъиян курашишга арзийдиган ҳаётий муҳим омил бўлиши керак.

Бу нима?

Менимча, бу саволга жавоб 1959 йилда ижтимоий психологиядан ташқарида кам маълум бўлган қизиқарли тадқиқот натижасида пайдо бўлди.

Икки ёш олим, Эллиот Аронсон ва Жадсон Миллс қуйидаги тахминнинг қанчалик ҳақиқийлигини синаб кўришга қарор қилишди: «Бирор нарсага эришиш учун катта қийинчиликлар ёки азоб-уқубатларни бошдан кечирган одамлар ўзларининг ютуқларини минимал даражада ҳаракат қилиб эришганларга қараганда кўпроқ қадрлашади». Илҳомланган ҳолда тадқиқотчилар ушбу тахминни бунинг учун энг мос жойда – қабул қилиш маросимида текширишга қарор қилишди. Жинсий масалаларни муҳокама қиладиган гуруҳга кириш учун жуда ёқимсиз қабул қилиш маросимидан ўтиши керак бўлган коллеж талаба қизлари гуруҳнинг муҳокамалари жуда қимматли эканлигига ўзларини ишонтиришган, гарчи Аронсон ва Миллс гуруҳнинг бошқа аъзолари «бир чақага қиммат ва қизиқарсиз» эканлигини такрор-такрор айтишган.

Қабул қилиш маросимини анча енгилроқ ўтказган ёки умуман бу маросимдан ўтмаган талабалар ўзлари қўшилган гуруҳнинг қадрига етишди. Гуруҳга кириш учун талабалардан таҳқирланишни эмас, балки оғриқни бошдан кечиришни талаб қиладиган кейинги тадқиқот ҳам худди шундай натижаларни кўрсатди. Қабул қилиш маросими пайтида аёлга қанчалик кучли электр заряди қўлланилса, у янги гуруҳдаги дарслар қизиқарли, маълумотга бой ва ёқимли эканига ўзини шунчалик фаол ишонтирган.[15]

Энди қабул қилиш маросимларида безориликнинг маъноси аниқ бўлди. «Сирлар ҳовлиси»даги совуқ ерда тун бўйи титраб ётган ўн яшар ўғлига кўзида ёш билан тикилиб турган Тонга қабиласининг аъзоси, «Дўзах кечаси»да ўз «укаси»ни калтаклаган ва бир вақтнинг ўзида асабий хиринглаган коллеж талабаси – бу садизм эмас. Бу гуруҳнинг омон қолиши. Бундай хатти-ҳаракатлар, кўриниб турибдики, бўлажак аъзоларни гуруҳни янада жозибали ва қимматли деб ҳисоблашга ундайди.

Одамлар токи фақат кураш орқали эришиш мумкин бўлган нарсадан завқланар экан, турли гуруҳлар оғриқли қабул қилиш маросимларини бажаришда давом этадилар.

Янги аъзоларнинг содиқлиги ва фидойилиги гуруҳнинг омон қолиш имкониятини сезиларли даражада оширади. 54 қабила маданиятини ўрганиш шуни кўрсатдики, энг шафқатсиз қабул қилиш маросимлари бўлган қабилалар энг катта гуруҳ бирдамлигига эга[16]. Аронсон ва Миллс шафқатсиз қабул қилиш маросими янги келганларнинг содиқлигини сезиларли даражада оширишини ишончли тарзда кўрсатди. Гуруҳлар ўзларининг келажакдаги кучлари учун ушбу муҳим қадамни йўқ қилишга уринишларга қарши туришлари ажабланарли эмас.

Ҳарбий гуруҳлар ва ташкилотларда ҳам худди шундай жараёнлар содир бўлади. Армияга чақирилган янги аскарларнинг азоблари афсонага айланган.

Ёзувчи Уильям Стайрон, собиқ денгиз пиёдаси, ўз тажрибасини биз Тонга (ёки талабалар жамияти) маросимларини тасвирлаш учун осонгина ишлатишимиз мумкин бўлган тилда тасвирлайди. «Жазирама қуёш остида кўп соатлик машғулотлар, руҳий ва жисмоний зўравонлик, ҳақоратлар, сержантлар садизми, ҳарбий

базаларни концентрацион лагерларга ўхшатиб қўядиган руҳият устидан мазахлар».

Аммо Стайроннинг шарҳида шунчаки «машғулотлар даҳшати»нинг кўринишларини санаб ўтмайди – у олдиндан белгиланган натижани ҳам эътироф этади: «Мен ҳарбий хизматни ўтаганидан кейин ким бўлганидан қатъи назар, машғулотни синов деб ҳисоблаб, шундан у янада жасур ва чидамли бўлиб чиқишига ишонмаган бирорта собиқ денгиз пиёдасини билмайман».

Лекин нега ёзувчи Уильям Стайронга ишонишимиз керак? Охир-оқибат, профессионал ёзувчилар учун ҳақиқат ва хаёлот ўртасидаги чегара кўпинча аралашиб кетади. Дарҳақиқат, унинг «жаҳаннам» ҳарбий машғулотлари нафақат фойдали, балки ундан ўтганлар ўртасида дўстлик ва ғурур ҳиссини кучайтиришга қаратилган деган гапига нима учун ишонишимиз керак?

Унинг ҳикояси ўйлаб топилмаганлигини Вест Пойнт курсанти Жон Эдвардс билан бўлган ҳолат ҳам тасдиқлайди. У 1988 йилда катта курсдагилар Вест Пойнт таълимининг оғирлигига бардош бера олишларига ишонч ҳосил қилиш учун барча биринчи курс курсантларига таъсир кўрсатишган санкцияланган таҳқирлаш айблови билан Америка Қўшма Штатлари Ҳарбий академиясидан ҳайдалган.

Академик кўрсаткичлар бўйича ўз курсининг 1100 нафар аъзосидан деярли ўзиб кетган Эдвардс бу маросимга чидай олмагани ёки биринчи курс талабаларига нисбатан шафқатсиз муносабатда бўлгани учун ҳайдаб чиқарилмади. Аксинча, унинг айби янги келганларга нисбатан ўзи «бемаъни ва камситувчи» деб билган зўравонликни қўлламагани эди.

Демакки, ўз аъзоларида бирдамлик ва ягоналик туйғусини ривожлантиришдан манфаатдор бўлган гуруҳлар учун, қабул қилиш маросимининг шафқатсизлиги қимматли афзаллик ҳисобланади, улар жангсиз таслим бўлмайдилар – ҳатто ушбу шафқатсизликни қабул қилишни ёки намоён қилишни истамаганларни чиқариб юбориш эвазига ҳам.

ИЧКИ ТАНЛОВ

Америкалик маҳбусларнинг онгига хитойлик коммунистлар томонидан таъсир қилиниши ва коллежларда қабул қилиш маросимларини ўтказиш каби турли хил фаолиятни ўрганиш, мажбурият ҳақида қимматли тушунчалар берди. Мажбурият инсон фаол, оммабоп ва талабчан бўлганда унинг ўзига хос имиджини ва келажакдаги хатти-ҳаракатларини ўзгартиришда энг самарали жиҳат ҳисобланади.

Аммо самарали мажбуриятнинг яна бир жиҳати борки, у бошқа учтасини бирлаштиргандан кўра муҳимроқдир. Бу нима эканлигини тушуниш учун биз Хитой коммунистлари ва биродарлик аъзоларининг ҳаракатларига оид бир нечта сирли фикрларга аниқлик киритишимиз керак.

Биринчидан, талабалар биродарлигининг ижтимоий фойдали тадбирларни қабул қилиш маросимига киритишдан бош тортиши сабаби тўлиқ аниқ эмас. Тадқиқотни эсга олайлик, жамият лойиҳалари маъқулланган бўлса-да, деярли ҳар доим янги келганлар билан ишлаш дастуридан ажратилган.

Лекин нима учун? Агар биродарлик аъзолари ўзларининг қабул қилиш маросимларида мажбуриятни ҳис қилдиришга уринишаётган бўлса, у ҳолда «янги келган аскарлар»га қандайдир қийин, ёқимсиз ижти-

моий ишларни ишониб топширишлари мумкин эди, мисол учун, эски уйларни таъмирлашда, руҳий касаллар шифохоналарида ва оғир касаллар бўлимларида навбатчилик пайтида кўплаб ёқимсиз ва зерикарли ишларни топиш мумкин.

Бундан ташқари, бундай ижтимоий фойдали иш «Дўзах ҳафталиги» биродарларининг маросимлари ҳақидаги ўта салбий жамоатчилик фикрини сезиларли даражада яхшилаши мумкин; бир матбуот шарҳи шуни кўрсатдики, «Дўзах ҳафталиги» учун ҳар бир ижобий газета шарҳига бешта салбий шарҳ тўғри келар эди. Демак, фақат реклама мақсадларига кўра, биродарлар ўзларининг қабул қилиш амалиётига ижтимоий хизмат кўрсатиш ишларини киритишлари керак. Лекин улар буни қилишмайди.

Иккинчи сирни ўрганиш учун Кореядаги Хитой қамоқхоналарига ва америкалик маҳбуслар учун ўтказиладиган сиёсий очерклар танловига қайтишимиз керак. Хитойликлар коммунистлар ҳақида ижобий шарҳлар ёзишлари учун ушбу танловларда имкон қадар кўпроқ америкалик иштирок этишини хоҳлашди. Бироқ, агар ғоя кўп сонли маҳбусларни жалб қилиш бўлса, нега совринлар унчалик аҳамиятсиз эди?

Бир нечта қўшимча сигарет ёки бироз сархил мевалар – танлов ғолиби шу совринларни кутиши мумкин эди. Асирликда, ҳатто бу мукофотлар ҳам қимматли эди, аммо шунга қарамай, хитойликлар ғолибларни янада сахийлик билан мукофотлашлари мумкин эди, масалан, иссиқ кийим беришлари, қариндошлари билан ёзишмаларда махсус имтиёзлар тақдим этишлари ва лагер бўйлаб эркин ҳаракатланишига имкон беришлари мумкин эди. Бироқ, Хитой коммунистлари атайлаб кичик мукофотлардан фойдаланганлар.

Юқорида муҳокама қилинган икки ҳолат бутунлай бошқача бўлса-да, уларда умумий нарса бор. Талабалар биродарликлари қабул қилиш маросимларига ижтимоий фойдали тадбирларни киритишдан бош тортишларига ҳам, хитойликлар танлов ғолибларини катта мукофотлар билан тақдирлашдан ўзларини тийганликларига ҳам сабаблар бир хил эди, яъни улар иштирокчилардан қилаётган ишларини ўзлари учун деб тан олишларини исташган. Ҳеч қандай баҳона ва бўшлиқларга йўл қўйилмаган. Оғир таҳқирлашларга дучор бўлган талабага буни хайрия йўлида қилаётганига ишониши учун ҳеч қандай имконият берилмаган.

Сиёсий очеркига бир неча антиамерикача фикрларни киритган маҳбус катта мукофот олиш учун шундай қилди, деб ўйлашга йўл қўймаслик керак. Талабалар биродарликлари аъзолари ва Хитой коммунистлари бир хил ҳаракат қилишди.

Мажбуриятларни шунчаки юклаб қўйишнинг ўзи етарли эмас; одамларни ўз ҳаракатлари учун масъулиятни ўз зиммаларига олишга мажбур қилиш керак. Хитой коммунистларининг сиёсий очерклар танловларини иштирокчилар зиммасига мажбурият юклаш воситаси сифатида севишини ҳисобга олсак, 1989 йилда Тянанмин майдонидаги қирғиндан сўнг, демократия тарафдори талабалар ҳукумат кучлари томонидан отиб ташланганида, бундайлар танловлар сонининг кўпайгани ажабланарли эмас.

Биргина Пекинда давлат назоратидаги тўққизта газета ва телевидение «аксилинқилобий қўзғолонларни бостириш» учун бадиий танловлар уюштирди. Оммавий мажбуриятларни қабул қилишда мукофотларнинг ролини минималлаштириш кераклигига ҳали ҳам ишонган Хитой ҳукумати ғолиблар учун мукофотлар миқдорини аниқлаштириб ўтирмади.

Социологлар, агар биз ўзимизни шундай тутишни танлаган бўлсак, кучли ташқи босим остида қолмай хатти-ҳаракатларимиз учун ички жавобгарликни қабул қилишимизни аниқладилар. Катта мукофотлар ташқи босимнинг бир шаклидир. Бу бизни маълум бир ҳаракат қилишга мажбур қилиши мумкин, аммо бу бизни ҳаракатимиз учун ички жавобгарликни олишга мажбур қилмайди. Шундай қилиб, биз ўзимизни мажбурият билан боғлиқ ҳис қилмаймиз. Худди шу нарса кучли таҳдидда ҳам амал қилади: қўрқув туфайли биз дарҳол таслим бўлишимиз мумкин, аммо биз жиддий, узоқ муддатли мажбуриятларни олишимиз даргумон.

Бу болаларни тарбиялашда жуда муҳимдир. Биз ҳеч қачон фарзандларимизга пора бермаслигимиз ёки уларга чин дилдан тўғрилигига ишонишларини хоҳлаган нарсамизни қилишлари билан таҳдид қилмаслигимиз керак. Босим фақат бизнинг истакларимизга вақтинча бўйсунишга олиб келади.

Аммо, биз кўпроқ нарсани хоҳласак, агар биз болаларимиз ўз ҳаракатларининг тўғрилигига ишонишларини истасак, агар улар биз йўқ бўлганимизда, уларга ташқи чораларни қўлламасак ҳам биз истаган хатти-ҳаракатлар чизиғига риоя қилишларини хоҳласак, қандайдир тарзда уларни биз кутган ҳаракатлар учун ички жавобгарликни ўз зиммасига олишга мажбурлашимиз керак.

Жонатан Фридманнинг тажрибаси нима қилиш кераклигини ва нима қилмаслик кераклигини ўргатади.

Фридман иккинчи ва тўртинчи синф ўғил бола ўқувчиларини қизиқарли ўйинчоқ билан ўйнамаслик кераклигини олти ҳафта олдиндан айтиб, уларни ўйнашдан тўхтата оладими ёки йўқми, шуни билмоқчи эди. 7-9 ёшли ўғил болалар билан шуғулланган ҳар бир киши вазифанинг қанчалик улкан эканлигини тушуниши керак.

Аммо Фридманнинг режаси бор эди. Биринчидан, ўғил болаларни тақиқланган ўйинчоқ билан ўйнамаслик кераклигига ўзларини ишонтиришларига эришиш керак эди, кейин эса бу ишонч болаларни келажакда у билан ўйнашдан тўхтатарди. Энг қийини, ўғил болаларни бу ўйинчоқ – жуда қиммат, батареяларда ишлайдиган роботни ўйнашга қизиқмаслик кераклигига ишонтириш эди.

Фридман болани қисқа вақт ичида итоат қилдириш жуда осон эканлигини билар эди. Бунинг учун болани тақиқланган ўйинчоқ билан ўйнагани учун қаттиқ жазолаш билан таҳдид қилиш кифоя эди. Фридман унинг назорати остида камдан-кам ўғил болалар робот билан ўйнашга жазм қила олишига ишонган. У ҳақ эди. Фридман болага бешта ўйинчоқ кўрсатди ва шундай деди: « Робот билан ўйнаш мумкин эмас. Агар шундай қилсанг, мен жуда ғазабланаман ва сени жазолашга мажбур бўламан». Кейин Фридман хонани бир неча дақиқага тарк этди. Бола эса бир томонлама ойна орқали яширинча кузатилди. Фридман бу таҳдидли жараённи 22 та турли болакайларда синаб кўрди ва улардан 21 нафари роботга тегмади.

Шундай қилиб, ўғил болалар қўлга олиниши ва жазоланиши мумкин деб ўйлаганда, таҳдид «иш берди».

Аммо, бу Фридман олдиндан кўра билган натижадир. Бироқ, таҳдид кейинроқ, у болаларнинг ёнида бўлмаганида таъсир қиладими, деб ўйлади. Буни билиш учун Фридман у ерда бўлганидан олти ҳафта ўтгач, ўзининг ёрдамчиси бўлган ёш аёлни ўғил болаларни олиб келиш учун мактабга юборди. Ёрдамчи аёл ўғил болаларни бирма-бир синфдан олиб чиқиб, улар билан тажриба ўтказди. Фридман билан танишлиги ҳақида гапирмасдан, у ҳар бир болани ўйинчоқлар бўлган хонага олиб кирди ва болага расм чизиш бўйича тест берди.

Фридманнинг ёрдамчиси болага тестни баҳолаб бўлгунича у исталган ўйинчоқни олиши мумкинлигини айтди. Албатта, барча болалар ўзларига ёққан нарсани танладилар. Қизиғи шундаки, ўғил болаларнинг 77 фоизи авваллари ўзлари учун тақиқланган роботни танлаган. Фридманнинг олти ҳафта олдин жуда яхши «иш берган» таҳдиди, энди уни жазо билан қўллаб-қувватлаб бўлмай қолганда, у қадар таъсир қилмади.

Аммо Фридман шу билан тўхтаб қолмади. У иккинчи гуруҳ ўғил болалар билан жараённи бироз ўзгартирди. Бу ўғил болаларга ҳам Фридман аввал бешта ўйинчоқни кўрсатди ва олдингига ўхшаш огоҳлантиришни берди. Бу сафар Фридман ўғил болаларда итоаткорликка эришиш учун қўрқитмади. У шунчаки хонани тарк этди ва бир томонлама ойна орқали болаларни томоша қилди. Маълум бўлишича, унинг бир кўрсатмаси етарли экан. Биринчи тажрибада бўлгани каби, Фридман йўқлигида 22 боладан фақат биттаси роботга тегди.

Биринчи ва иккинчи гуруҳдаги ўғил болалар ўртасидаги хатти-ҳаракатлардаги фарқлар олти ҳафтадан сўнг Фридман йўқлигида ўйинчоқ танлаш имконияти берилган тажрибада пайдо бўлди. Илгари робот билан жазо таҳдидисиз ўйнаш тақиқланган ўғил болалар билан ҳайратланарли воқеа юз берди: ҳар қандай ўйинчоқ билан ўйнашга рухсат берилганига қарамай, кўпчилик ўғил болалар хонадаги энг жозибали ўйинчоқ бўлса ҳам, роботдан қочишди (қолганлари арзон пластик сув ости кемаси, тўпсиз болалар бейсбол қўлқопи, ўқланмаган ўйинчоқ милтиқ ва ўйинчоқ трактор эди). Иккинчи гуруҳдаги ўғил болаларнинг атиги 33 фоизи роботни танлаган.

Иккала гуруҳда ҳам кутилмаган воқеа юз берди. Биринчи гуруҳ ўғил болалари Фридманнинг робот ўйнашга «рухсат йўқ» деган огоҳлантиришли таҳдидини эши-

тишди. Фридман итоатсиз болаларни ушлай олиши мумкин бўлган вазиятда, таҳдид жуда яхши «иш берди». Бироқ, кейинчалик, у энди ўғил болаларни кузатмаганида, унинг таҳдиди «иш бермай» қолди ва болалар тақиқни эътиборсиз қолдирдилар. Афтидан, таҳдид ўғил болаларни робот билан ўйнашнинг иложи йўқлигига ишонтирмаган, улар жазоланиш хавфи туғилгандагина буни қилиш тўғри бўлмаслигини англаб етган.

Иккинчи гуруҳдаги ўғил болалар билан кутилмаган ҳодисалар ташқи дунёда эмас, балки уларнинг ичларида содир бўлди. Фридман уларга ҳам робот билан ўйнамаслик кераклигини айтди, бироқ у ўғил болаларни унга бўйсунмаган тақдирда уларни жазолаш билан таҳдид қилмади. Натижада, қуйидагилар содир бўлди. Биринчидан, Фридманнинг кўрсатмалари Фридман қисқа вақтга хонани тарк этганида ўғил болаларга роботни ишга туширишни бошлашига тўсқинлик қилиш учун етарли бўлди. Иккинчидан, болалар роботга тегмаслик қарори учун шахсий жавобгарликни ўз зиммаларига олишди. Болалар бу ўйинчоқ билан ўйнамасликка қарор қилишди, чунки улар ўзлари хоҳламадилар. Ахир, ўғил болаларнинг хатти-ҳаракатини бошқа йўл билан тушунтирадиган ҳеч қандай таҳдид йўқ эди. Олти ҳафта ўтгач, Фридман ёнларида бўлмаганида ҳам, улар барибир роботга эътибор бермадилар, чунки улар ичкаридан ўзгариб, у билан ўйнашни хоҳламасликларига ўзларини ишонтиришганди[17].

Шундай қилиб, бола ташқи босимни камроқ ҳис қилса, шунча яхши бўлади. Ота-оналар учун тўғри асос танлаш осон иш эмас. Аммо уларнинг саъй-ҳаракатлари ўз самарасини беради, чунки мажбурий ён бериш ва узоқ муддатли мажбурият ўртасида катта фарқ бор.

Юқорида айтиб ўтилган иккита сабабга кўра, келишувга эришиш бўйича усталар ички ўзгаришларни келтириб чиқарадиган мажбуриятни яхши кўришади. Биринчидан, бу ўзгаришлар фақат битта алоҳида ҳолатга хос эмас; улар бир қатор шунга ўхшаш вазиятларга нисбатан қўлланилади. Иккинчидан, ички ўзгаришлар анча барқарор. Демак, агар бирор марта одам ўзи ҳақидаги фикрини ўзгартириб, ўзини, айтайлик, жамият эҳтиёжлари учун қайғурувчи фуқародек ҳис этувчи хатти-ҳаракатга ундалган бўлса, у бошқа шароитларда ҳам ўзгалар манфаати учун қайғуришни бошлайди ва катта эҳтимол билан токи ўзи ҳақида янги тушунча мавжуд экан, худди шундай ҳаракат қилишда давом этади.

Ички ўзгаришларни келтириб чиқарадиган мажбуриятларнинг яна бир афзаллиги бор – улар «ўз таянч нуқталарини яратишади». Келишувга эришиш бўйича усталар инсонда керакли ўзгаришларни амалга ошириш учун ҳеч қандай қиммат ва вақт талаб қиладиган чораларни қўллашлари шарт эмас; ҳаммаси ҳақида изчилликка интилишга ғамхўрлик қилади. Бизнинг дўстимиз ўзини жамият эҳтиёжлари ҳақида қайғурадиган шахс сифатида қабул қила бошлагандан сўнг, у ўз-ўзидан атрофидаги дунёга бўлган қарашларини ўзгартиради. У ўзини шундай тутиш кераклигига ўзини ишонтиради.

У илгари сезмаган нарсаларга диққатини қаратишни, илгари эътиборсиз қолдирган жиҳатларни илғашни бошлайди. Ва энди у бу жиҳатларни аввалгидан кўра ишончлироқ деб ҳисоблайди. Ўзининг эътиқод тизими доирасида изчил бўлишга интилиб, у жамиятга хизмат қилиш қарори тўғри эканлигига ўзини ишонтиради.

Мажбурият учун қўшимча асослар пайдо бўлишининг ушбу жараёнида муҳим бўлган нарса уларнинг янгилигидир. Ижтимоий фойдали хулқ-атвор учун дастлабки рағбатни олиб ташласангиз ҳам, одам ўзини тўғри тутаяпман, деб ҳисоблаши учун янги асослар етарли бўлиши мумкин.

Ва бу виждонсиз ишонтириш усталари учун катта афзалликдир. Биз амалга ошириш мажбуриятини олган қарорлар учун янги таянч асосларни қурар эканмиз, эксплуатация қилувчи шахс бизга уларни бажариш учун рағбат таклиф қилиши мумкин ва биз бу қарорларни қабул қилганимизда, қарорларимиз ўз таянч нуқтасида мустаҳкам туришини билиб, бу рағбатни олиб ташлаши мумкин.

Автомобиль савдоси бўйича агентлар кўпинча ўзлари «қармоққа илинтириш» (аввал нархни пасайтириб, сўнгра битим якунлангунга қадар кўтариш) деб атайдиган найранг билан фойда олишга ҳаракат қиладилар. Мен биринчи марта бундай тактикага Шевролет ваколатли дўконида сотувчи стажёр сифатида фаолият олиб борганимда дуч келганман. Бир ҳафталик асосий машғулотлардан сўнг менга тажрибали сотувчиларнинг ҳаракатларини кузатишга рухсат берилди. «Қармоққа илинтириш» тактикаси дарров эътиборимни тортди.

Айрим харидорларга рақобатчилардан тахминан тўрт юз долларга паст нарх таклиф этилади. Бироқ, бу «алдов» – сотувчи ҳеч қачон бундай битимга рухсат бермайди. Бундай таклифнинг ягона мақсади бўлажак мижозни машина сотиб олиш қарорини қабул қилишига ундашдир. Харидор қарор қабул қилиши биланоқ, сотувчи харидорда таклиф этилаётган автомобилга нисбатан шахсий жавобгарлик ҳиссини уйғотишга қаратилган бир қатор ҳаракатларни амалга оширишни

бошлайди – кўплаб турли шакллар тўлдирилади, молиялаштириш шартлари батафсил муҳокама қилинади, баъзан харидорга шартнома имзолашдан олдин «сиз буни ҳис қилишингиз ва бошқаларга кўрсатишингиз учун» кун давомида янги машинани миниб кўриш имконияти берилади. Дилер бу вақт ичида харидор автоматик равишда ўз танловини қўллаб-қувватловчи бир қатор янги сабабларни шакллантиришини билади.

Кейин нимадир содир бўлади. Баъзан ҳисоб-китобда «хато» топилади – эҳтимол сотувчи кондиционернинг нархини қўшишни «унутиб қўйган» ва агар харидор кондиционерга муҳтож бўлса, у нархга тўрт юз доллар қўшиши керак. Харидорни «алданганлиги»га шубҳа қилишига йўл қўймаслик учун баъзи дилерлар ушбу «хато»ни ўзлари ишлаётган банк томонидан аниқланишига қўйиб беришади. Бошқа ҳолларда, сотувчи гўёки битим шартларини хўжайин билан муҳокама қилади, хўжайини эса битимни фойдасиз деб ҳисоблаб, уни сўнгги паллада бекор қилади.

Автомобилни фақат қўшимча тўрт юз доллар тўлаш орқали олиш мумкин, бу кўп минглаб долларлик битим контекстида ҳаддан ортиқ исрофгарчиликдек туюлмайди. Қолаверса, сотувчи нарх бошқа автосалонлардагидан қиммат эмаслигини таъкидлаб, «бу сиз танлаган машина, тўғрими?», деб сўрайди. «Қармоққа илинтириш» тактикасининг яна бир, ундан ҳам кучли шакли сотувчи харидорни янги машина учун тўлов сифатида эски машинани беришини таклиф қилганда намоён бўлади. Харидор бу таклифни жуда яхши, деб ҳисоблайди ва бунга рози бўлади.

Кейинчалик, шартнома имзолашдан олдин, эски машина сотиб олиш бўйича менежер сотувчи эски машинани тўрт юз долларга баҳолаганини ва бу нарх ҳайдовчилар қўлланмасида кўрсатилган нархдан пастлиги-

ни айтади. Харидор, чегирмали таклифнинг адолатли эканлигига ишониб, рози бўлади ва баъзида дастлаб оширилган нархдан фойда олишни хоҳлаётгани учун ўзини айбдор ҳис қилади.

Бир марта мен бир аёлнинг «қармоққа илинтириш» тактикасининг сўнгги талқинини қўллаган сотувчидан катта комиссиялар тўлаб янги машина сотиб олиш учун шартнома имзолагани учун ундан уялганча кечирим сўраганига гувоҳ бўлдим. Сотувчи ранжигандек кўринар ва кечиргандек табассум қиларди.

«Қармоққа илинтириш»нинг қайси вариантидан фойдаланилиши муҳим эмас, изчиллик ҳар доим бир хил бўлади: сотувчи потенциал харидорга фойдали таклиф қилади, харидор эса одатда уни қабул қилади. Кейин, қарор қабул қилинганда, лекин битим имзоланишидан олдин, қулай дастлабки шартлар сезилмас бир ҳийла билан ўзгартирилади. Харидорнинг янги шартларда машина сотиб олиши, деярли ишониб бўлмайдиган ҳолат бўлиб кўринади. Бироқ, бу тактика иш беради, албатта, барча харидорлар билан эмас, лекин у кўплаб автосалонларда розилик олишнинг стандарт тартиби сифатида қўлланиладиган даражада самарали.

Автомобиль дилерлари ўз фойдасига янги далилларни қўллаб-қувватлаш тизимини шакллантириш учун шахсий мажбуриятлар қанчалик муҳимлигини тушунардилар. Кўпинча, ўз-ўзидан илгари сурилган далиллар қарорни қўллаб-қувватлаш учун жуда кўп кучли асосларни яратадики, сотувчи улардан фақат биттасини, яъни биринчисини олиб ташлаганида, тузилма бузилмайди. Харидор буни сезмайди, чунки у қониқарли ва ҳатто унинг танловига ижобий таъсир қиладиган кўплаб бошқа омиллар туфайли ўзини бахтли ҳис қилаётган бўлади. Агар дастлаб муайян

бир танлов қилинмаганда, қўшимча омиллар пайдо бўлмаслиги мумкинлигини мижоз билмайди[18].

«Қармоққа илинтириш» тактикасидаги энг таъсирли нарса – бу одамда ёмон танловдан (қарор) қониқиш ҳиссини яратиш қобилиятидир. Бизга фақат ёмон вариантларни таклиф қила оладиганлар, айниқса, бу тактикани яхши кўрадилар. Биз уларни бизнесда, жамоат ва шахсий ҳаётда қандай қилиб «қармоққа илинтириш»ларини кўришимиз мумкин.

Бундай тактиканинг иштиёқманди – менинг қўшним Тим. Эслайсизми, бу ўз хатти-ҳаракатини ўзгартиришга ваъда берганидан сўнг, қиз дўсти Сарани қайтаришга ва бошқа эркак билан бўлажак никоҳини бекор қилишга мажбур қилган йигит. Сара Тимга қайтишга қарор қилганида, у Тимга аввалгидан кўра кўпроқ содиқ бўлди, бироқ Тим ўз ваъдаларини бажармади. Сара буни Тимнинг илгари сезмаган барча ижобий фазилатларини кўрганлиги билан изоҳлайди.

Мен аниқ биламан, Сара янги автомобиль сотадиган салонларда амалда қўлланиладиган «нимадир бериш ва кейинроқ ўшани қайтариб олиш» стратегиясига бўйсунадиган харидорлар каби ҳийла-найранг қилиш тактикасининг қурбони. Тимнинг мисолида у худди шу ҳийлага алданиб қолди. Тим ҳар доим қандай бўлса, шундай қолди. Аммо Сара унда кашф этган (ёки тасаввур қилган) янги жозибали фазилатлар унинг учун етарлича ҳақиқий бўлганлиги сабабли, у энди Тимга нисбатан катта мажбурият олмагунча, ўзи учун ёқимсиз бўлган вазиятдан мамнун бўлиб юраверади.

Тимни танлаш қарори, гарчи бу объектив тарафдан қаралганда нотўғри бўлса ҳам, шахсий қўллаб-қувватлашни яратди ва гўёки, Сарани чинакамига бахтли қилди. Мен ҳеч қачон Сарага «қармоққа илинти-

риш» тактикаси ҳақида билганларимни айтмаганман. Сукут сақлашимнинг сабаби, мен Сара бехабар қолгани маъқул, деб ҳисоблаганимдан эмас. Мен доим кўпроқ маълумот камроғидан яхшироқ деб ҳисоблаганман. Гап шундаки, мен бир оғиз сўз айтсам, Сара мендан нафратланишни бошлашига ишончим комил.

Ушбу китобда муҳокама қилинган келишувга эришиш усулларининг ҳар бири ундан фойдаланмоқчи бўлган одамнинг мақсадига қараб ҳам яхшилик, ҳам ёмонлик учун ишлатилиши мумкин. «Қармоққа илинтириш» тактикаси янги машиналарни сотиш ёки собиқ севишганлар билан муносабатларни тиклашдан кўра кўпроқ ижтимоий аҳамиятга эга мақсадларда қўлланилиши мумкинлиги ажабланарли ҳолат эмас. Келинг, аниқ бир мисолни кўриб чиқайлик.

Айова штатида олиб борилган бир тадқиқотда «қармоққа илинтириш» тактикаси уй эгаларини энергияни тежашга мажбурлаши мумкинлигини кўрсатди[19]. *Доктор Майкл Поллак бошчилигидаги тадқиқот Айовага қиш келганда бошланди. Бу вақтда уйларини табиий газ билан иситаётган штат фуқаролари ёнига маслаҳатчи келди.*

У хонадон эгаларига энергияни тежаш бўйича маслаҳатлар берди ва келажакда камроқ ёқилғи ишлатишга ҳаракат қилишни сўради. Уларнинг барчаси буни қилишга ваъда беришган бўлса-да, тадқиқотчилар бир ойдан кейин ва қиш охирида оилаларнинг тўлов маълумотномаларини кўриб чиқишганда, сезиларли тежашни кўришмаган. Энергияни тежашга ваъда берган уй эгалари ҳам маслаҳатчи билан гаплашмаган қўшнилари каби табиий газдан фойдаланишган. Яхши ниятда берилган ёқилғини тежаш ҳақидаги маълумотлар, одатларни ўзгартириш учун етарли эмас эди.

Тажриба бошланишидан олдин ҳам Поллак ва унинг ҳамкасблари энергиядан фойдаланишнинг мавжуд моделларини ўзгартириш учун кўпроқ вақт талаб қилинишини тушунишганди. Ва иккинчи ҳолатда, улар тажриба шартларини бироз ўзгартиришди. Шунингдек, маслаҳатчи табиий газдан фойдаланаётган аҳолининг яна бир гуруҳи билан учрашиб, уларга ёқилғини тежаш бўйича маслаҳатлар берди ва газни тежашни сўради.

Аммо бу сафар маслаҳатчи бошқа нарсани таклиф қилди, яъни унинг айтишича, электр энергиясини тежайдиган аҳолининг номлари газеталарда эълон қилинади, чунки улар жамият манфаатини ўйлаган фуқаролардир. Самарадорлик дарҳол сезилди. Бир ой ичида ҳисоблагичларни текшириш натижасида хонадон эгаларининг ҳар бири ўртача 422 куб метр газ тежаб қолгани маълум бўлди. Газетада ўз номларини кўриш имконияти аҳолини бир ой ичида сезиларли миқдорда газни тежашга ҳаракат қилишга ундади.

Кейин эса «пардалар кўтарилди». Тадқиқотчилар одамларни ёқилғини тежашга ундаган сабабни бартараф этишди. Исмлари оммага маълум қилиниши ваъда қилинган ҳар бир оилага бу ваъдани бажаришнинг иложи йўқлиги ёзма равишда билдирилди.

Қиш охирида тадқиқотчилар гуруҳи юборилган хатларнинг ушбу оилаларда табиий газ истеъмолига таъсирини ўрганиб чиқди. Газета саҳифаларида ўз исмларини кўриш имкониятидан маҳрум бўлган одамлар ўзларининг эски одатий исрофгарчиликларига қайтдиларми? Йўқ! Совуқ ойларнинг ҳар бирида бу оилалар виждонлилиги учун омма олдида мақтовга сазовор бўлишларини ўйлаганларидан ҳам кўпроқ ёқилғи тежаб қолишди! Биринчи ойда уй эгалари одатдагидан 12,2% камроқ табиий газ истеъмол қилишди, чунки улар газеталарда чиқариладиган мақтовга умид қилишганди.

Бироқ, бунинг имкони йўқлиги ҳақида хатларни олгандан сўнг, уй эгалари энергия истеъмолининг аввалги даражасига қайтишмади. Бундан фарқли ўлароқ, қолган қиш ойларининг ҳар бирида улар газни янада кўпроқ – 15,5 фоизга тежаб қолишди.

Гарчи биз бундай натижага эришишимизга ҳеч қачон тўлиқ ишонч ҳосил қила олмасак-да, уй эгаларининг хатти-ҳаракати учун битта тушунтириш биз учун аниқ бўлди. Кенг оммага машҳурлик ваъдаси билан «қармоққа илинтириб», уй эгаларини газни тежаш мажбуриятини олишга ундашди. У дарҳол илдиз ота бошлади: уй эгалари одатларини ўзгартира бошлади, умумий манфаатлар учун қаратилган саъй-ҳаракатлардан баҳраманд бўлишди, АҚШнинг хорижий ёқилғига қарамлигини камайтириш зарурлигига ўзларини ишонтиришди, коммунал тўловларни тежашнинг афзалликларини кўришади, ўзларини тия олганларидан фахрланишди ва энг муҳими, улар ўзларини умумий манфаатлар ҳақида қайғурадиган тежамкор фуқаролар деб ҳисоблай бошлашди. Энергияни тежаш бўйича мажбуриятнинг янги мантиқий асосини ҳисобга олсак, газета саҳифаларида номларни чоп этиш бўйича дастлабки рағбат бекор қилинган бўлса ҳам, нима учун мажбурият бажарилишда давом этганлиги аниқ бўлади.

Аммо, ажабланарлиси шундаки, реклама омили энди роль ўйнамаганидан сўнг, бу оилалар нафақат ёқилғини тежашни давом эттиришди, балки буни янада самаралироқ қилишни бошлашди. Бу саволга турлича жавоб бериш мумкин, лекин менда ўзим учун севимли бўлган тушунчам бор. Қайсидир маънода, газета орқали машҳур бўлиш имконияти уй эгаларининг ўз мажбуриятлари учун масъулиятни тўлиқ ҳис қилишларига ҳалал берди. Ёқилғи тежаш қарорини

қўллаб-қувватлаган барча сабаблар ичида бу ташқаридан келган ягона сабаб эди; уй эгалари тўғри деб ҳисоблаганлари учун газни тежашяпти, деб ўйлашларига ҳалал берган ягона сабаб эди.

Шундай қилиб, оммавий эълон келишувларини бекор қилиш тўғрисида хатлар келганида, уй эгаларининг ўзларини энергияни тежаш зарурлигини англайдиган ғамхўр фуқаролар сифатида кўришларига тўсқинлик қиладиган ягона тўсиқ олиб ташланди. Одамларнинг ўзлари ҳақидаги бу сўзсиз, янги тасаввурлари уларни янада кўпроқ тежамкорликка ундади. Ушбу тушунтириш тўғрими ёки нотўғрими, лекин нима бўлганда ҳам Поллак томонидан олиб борилган яна бир тадқиқот «қармоққа илинтириш» тактикасининг бундай яширин афзаллиги мавжудлигини кўрсатади.

Ёзги тажрибада марказий кондиционерлаштириш тизими ёрдамида уйлари совутиладиган Айова штати аҳолиси иштирок этди.

Газетада исмларини эълон қилишга ваъда берилган уй эгалари июль ойида бундай ваъда берилмаган ёки умуман мурожаат қилинмаган уй эгаларига нисбатан 27,8 фоизга кам электр энергияси истеъмол қилган. Июль ойининг охирида газета эълонлари ваъдаси бекор қилинганлиги ҳақидаги хатлар юборилди. Аммо эски одатларга қайтиш ўрнига, «қармоққа илинган» аҳоли август ойида 41,6% га камроқ энергия сарфлади. Сара сингари, улар ҳам дастлабки рағбатлантириш бўйича мажбурият олишди ва рағбат тугагач, улар мажбуриятни бажаришга янада кўпроқ иштиёқ билан киришишди.

ҚАНДАЙ ҚИЛИБ «ЙЎҚ» ДЕЙИШ МУМКИН?

«Изчиллик тор фикрловчиларнинг хурофотидир» – бу машҳур сўзлар Ральф Уолдо Эмерсонга тегишли. Жуда ғалати мулоҳаза. Атрофимизга назар ташласак, Эмерсон таъкидлаганидан фарқли ўлароқ, ички изчиллик мантиқ ва интеллектуал куч мезони эканлигини, унинг йўқлиги эса тартибсиз ва чекланган шахсларга хос эканлигини аниқ кўрамиз. Хўш, нега Эмерсон каби буюк мутафаккир изчилликни тор фикрли одамларга хос хусусият деб ҳисоблади?

Мен жуда қизиқиб қолдим ва асл нусхага, «Ўзига ишонч» (Self-Reliance) эссесига мурожаат қилдим, шунда муаммо Эмерсонда эмас, балки у айтган сўзларнинг машҳур талқинида эканлиги ойдинлашди. Аслида, у шундай деб ёзган эди: «Аҳмоқона изчиллик – тор фикрлиларнинг хурофотидир». Шундай қилиб, номаълум сабабларга кўра, бу мулоҳазадаги асосий омил йиллар давомида йўқолиб кетиб, у бутунлай бошқача маънони англата бошлади ва яқинроқ ўрганиб чиққач, у бутунлай аҳмоқона нарсани англатиши маълум бўлди[20].

Бироқ, биз учун бу иқтибос маъносини йўқотмаслиги керак, чунки у мажбурият олиш ва изчилликка интилиш тамойиллари уйғунлигида мужассамланган таъсир воситаларига қарши мен биладиган ягона самарали ҳимоядир. Умуман олганда изчиллик муҳим, ҳатто ҳаётий аҳамиятга эга бўлса-да, унинг эҳтиёт бўлиши керак бўлган аҳмоқона ва қаттиқ хили ҳам мавжуд. Эмерсон айнан, автоматик ва ўйламасдан изчил бўлиш тенденциясини назарда тутади. Ва биз айнан

шу нарсадан эҳтиёт бўлишимиз керак, акс ҳолда биз «мажбурият – изчиллик» механик қаторларини ўз манфаатлари учун ишлатадиганларнинг ҳийлалари қаршисида ожиз бўламиз.

Бироқ, автоматик изчиллик умуман олганда жуда фойдали, чунки у кўпинча ўзимизни тўғри ва оқилона тутишимизга имкон беради, биз уни ҳаётимиздан бутунлай чиқариб ташлай олмаймиз.

Натижалар даҳшатли бўлар эди. Агар олдинги қарорларимиз ва хатти-ҳаракатларимиз бўйича ғўнғирлаш ўрнига, ҳар бир дақиқада тўхтаб, ҳар бир янги ҳаракатни амалга оширишдан олдин ўйлаб кўрсак, ҳеч қачон арзирли иш қилишга вақтимиз қолмасди. Бизга, ҳатто бу хавфли, механик изчиллик шакли керак. Ушбу дилеммадан чиқишнинг ягона йўли – бундай изчиллик нотўғри танловларга олиб кела бошлаган пайтни аниқлашни ўрганишдир. Бизни огоҳлантириш учун маълум сигналлар мавжуд – иккита алоҳида турдаги сигналлар. Биз уларнинг ҳар бирини тананинг турли қисмларида ҳис қиламиз.

Биринчи турдаги сигнални таниб олиш осон. Биз тузоққа тушиб қолганимизни ва баъзи бир исталмаган талабни қондиришимиз кераклигини англаганимизда, биз «қошиқ орқасини шимишни» бошлаймиз. Бу мен билан юз марталаб содир бўлган. Бироқ, айниқса, эсда қоларли воқеа ёзнинг бир оқшомида, мен розилик олиш тактикасини ўрганишни бошлашдан анча олдин содир бўлди. Қўнғироқ чалинди, эшикни очдим ва қаршимда шорти ва чўмилиш кийимининг тепа қисмини кийиб олган, ҳайратланарли даражада чиройли ёш аёлни кўрдим. У қўлида папка тутиб турарди. Аёл мендан тест саволларига жавоб беришимни сўради. Яхши таассурот қолдиришни истаб, рози бўлдим. Тан олишим керакки, саволларга жа-

воб берар эканман, ўзимни ижобий томондан кўрсатиш учун фактларни бироз бўрттирдим. Суҳбатимиз шундай кечди.

Гўзал ёш аёл (ГЁА): *Салом, мен шаҳар аҳолисининг кўнгилочар одатларини ўрганяпман. Бир нечта саволларга жавоб беришга рози бўласизми?*

Роберт Чалдини (РЧ): *Марҳамат, киринг.*

ГЁА: *Миннатдорман. Рухсатингиз билан ўтириб олсам ва биз бошлаймиз. Ҳафтада неча марта уйдан ташқарида тушлик қиласиз?*

РЧ: *О, эҳтимол ҳафтада уч, эҳтимол тўрт марта. Умуман олганда, имкон бўлиши билан; яхши ресторанларни ёқтираман.*

ГЁА: *Қандай ажойиб! Ва одатда тушликда шароб ҳам буюртма қиласизми?*

РЧ: *Фақат импорт бўлса.*

ГЁА: *Тушунарли. Фильмлар ҳақида нима дейсиз? Сиз тез-тез кинога бориб турасизми?*

РЧ: *Киноми? Мен яхши фильмларни яхши кўраман. Айниқса, субтитрли муаллифлик асарларини. Сизчи? Кинога боришни ёқтирасизми?*

ГЁА: *Э... ҳа. Аммо келинг суҳбатимизга қайтайлик. Сиз тез-тез консертларга бориб турасизми?*

РЧ: *Албатта. Мен симфоник мусиқани афзал кўраман, албатта; лекин менга баъзи поп гуруҳлари ҳам ёқади.*

ГЁА (тез ёзиб олиб): *Ажойиб! Яна битта савол. Театр ёки балет труппаларининг гастроль томошалари ҳақида нима дейсиз? Уларнинг чиқишларига борасизми?*

РЧ: *О, балет, бу – ҳаракат, назокат, шакл – мен уни яхши кўраман. Мен шунчаки балетга ошиқман. Имконий бўлиши билан томоша қиламан.*

ГЁА: *Ажойиб. Рақамларимни текширишга ижозат беринг, жаноб Чалдини.*

РЧ: *Аниқроғи, доктор Чалдини. Лекин бу жуда расмий эшитилади. Яхшиси, мени Боб деб чақирсангизчи?*

ГЁА: *Яхши, Боб. Менга берган маълумотларингизга асосланиб, агар сиз «Клабамерика» хизматларидан фойдалансангиз, йилига бир минг икки юз долларгача тежашингиз мумкинлигини маълум қилишдан мамнунман. Кичик миқдордаги аъзолик тўлови сиз айтиб ўтган тадбирларнинг кўпчилигида турли чегирмаларга эга бўлиш ҳуқуқини беради. Шубҳасиз, сиз каби ижтимоий фаол инсон, айтганингиздек, ўзингиз қатнашадиган барча тадбирларда компаниямиз томонидан тақдим этилган катта чегирмалардан фойдаланишни хоҳлайди.*

Бу тактика мен учун қарши ҳужумнинг ажойиб шаклига айланди. Ошқозоним аҳмоқона ҳолатга тушиб қолганимни билдириши биланоқ, менга алдов билан юклаб қўйишган мажбуриятга мос келиши учун қандайдир илтимосни қондиришга рози бўлсам, бу ҳақда сўраётган одамга шундай дейман.

РЧ (қопқонга тушган каламуш каби): *Хўш... а... мен... а... ҳа, албатта.*

Мен зўрға рози бўлганимда, ошқозоним қандай сиқилиб кетганини жуда яхши эслайман. Миямда «Ҳой, бу ерда сен қўлга тушдинг!» дегандек, қўнғироқ чалинаётгандек бўлди. Аммо мен чиқиш йўлини кўрмадим. Ўз сўзларим билан бурчакка сиқилгандим. Ўша пайтда қилинган таклифни рад этиш бир нечта ёқимсиз муқобил ҳолатларга дуч келишимни англатарди. Агар суҳбат пайтида ўзимни кўрсатгандек оқсуяк шер эмаслигимга ишонтириб, чекинмоқчи бўлсам, ёлғон гапирганимни тан олган бўлардим; бошқа томондан, бундай эътирозсиз таклифни рад этишга уриниш мени бир минг икки юз долларни тежашни истамайдиган аҳмоқдек кўрсатарди. Шундай қилиб,

изчилликка интилиш мени тузоққа тушурганини англасам ҳам, аъзолик бадалини олдим.

Бироқ, бу бошқа такрорланмади. Энди мен ошқозонимга қулоқ соламан. Ва изчилликка интилишимдан фойдаланишга уринаётган одамлар билан муомала қилишни ўргандим. Мен уларга айнан нима қилаётганларини айтаман. Бу яхши иш беради. Аксарият ҳолларда бу одамлар мени тушунмайдилар, шунчаки хижолат тортадилар ва чекинадилар. Уларнинг талабларига жавобан, мен Ральф Уолдо Эмерсон оддий изчиллик ва аҳмоқона изчиллик ўртасидаги фарқни кўзда тутганини тушунтира бошлаганимда, эҳтимол улар мени ақлдан озган деб ўйлашлари мумкин.

Одатда, мен «онг хурофотлари» ҳақида гапира бошлаганимда, улар аллақачон аста-секин эшик томон тисарилишни бошлашади ва мен босиш, шиқшиқ, жжж механизмининг моҳиятини тасвирлашга улгургунимча узоққа кетиб бўлишади. Бироқ, баъзида уларнинг ўйинларини англаб етганимни тушунишади. Мен ҳар доим уларнинг юз ифодаларига қараб буни билиб оламан. Улар доимо шовқин кўтариб, сўзларни чалкаштириб, эшик томон қайта бошлашади.

Изчиллик муҳимлигини инкор қилмоқчи эмасман; мен шунчаки аҳмоқона изчилликнинг бемаънилигини таъкидлаяпман. Агар сўровчи менинг хабаримга жавобан кўзларини айбдорона пастга қаратса ёки саросимада ортга чекинса, ғалаба қозонаман. Мен ғалаба қозондим – эксплуататор ютқазди.

Баъзида ўша гўзал ёш аёл мени ҳозир кўнгилочар клубга аъзо бўлишга ундаса, қандай бўларди, деб ўйлаб қоламан. Суҳбат, эҳтимол, худди ўшандай бўлар эди, фақат охири бундан мустасно:

ГЁА: ... *шубҳасиз, сиз каби ижтимоий фаол инсон, ўзингиз айтганингиздек, сиз қатнашадиган барча тад-*

бирлар учун компаниямиз томонидан тақдим этилаётган катта чегирмалардан фойдаланишни хоҳлайди.

РЧ (жуда ишонч билан): *Умуман олганда йўқ. Биласизми, мен ҳозир нима бўлаётганини тушунаман. Сизнинг тестларингиз одамларни қанчалик тез-тез оммага қўшилишлари ҳақида гапиришга мажбурлаш учун баҳона эканлигини биламан. Биласиз, бундай шароитда одамлар ўз ҳаётларини безашга мойил бўлади. Шунингдек, бошлиқларингиз сизни жисмоний жозибангиз туфайли бу ишга танлаганини ҳам тушунаман. Эҳтимол, улар сизга гўзал танангизнинг муҳим қисмини очиб юрадиган кийим кийишни айтишгандир, чунки соҳибжамол, ярим яланғоч аёл эркакларни уни ҳайратда қолдириш учун ўзларини «ҳаётсевар» қилиб кўрсатишга ундайди. Шунинг учун сизнинг кўнгилочар клубингиз мени қизиқтирмайди. Мен Эмерсон онгнинг аҳмоқона изчиллиги ва хурофотлари ҳақида нима деганини биламан.*

ГЁА (ҳайратда): *Нима?*

РЧ: *Тест деб аталадиган суҳбатимиз давомида сизга айтганларим муҳим эмас. Мени изчиллик тузоғига туширишингизга йўл қўймайман. Ҳеч қандай босиш, шиқ-шиқ, жжж ўтмайди!*

ГЁА: *Нима ?!*

РФ: *Майли, соддароқ қилиб айтсам: 1) кераксиз нарсага пул сарфлашим аҳмоқликдир; 2) ошқозонимдан келаётган сигналларга асосланиб, сизнинг кўнгилочар клубингиз менга керак эмаслигини биламан; 3) шунинг учун, агар ҳали ҳам сизга ҳеч бўлмаса бир доллар беришимга ишонсангиз, демак сиз ҳали ҳам Қорбобога ишонар экансиз. Албатта, буни сиздек зиёли инсон тушуниши керак.*

ГЁА (қопқонга тушиб қолган гўзал ёш каламуш каби): *Хўш ... а ... мен ... а ... Менимча, шундай.*

Ошқозон айниқса «сезгир» ва «зийрак» орган эмас. Бизни алдашга уринишаётгани аниқ бўлгандагина, у сигнал бериши мумкин. Агар алдов парда ортига яширилган бўлса, бизнинг ошқозонимиз умуман таъсир бермаслиги мумкин. Бундай ҳолда, биз бу сигналларни бошқа жойдан излашимиз керак. Қўшним Саранинг ҳикояси бунга яхши мисолдир. Сара бошқа бировга турмушга чиқиш режасидан воз кечиб, Тимга нисбатан муҳим мажбуриятни зиммасига олди.

Бу мажбурият ўз қўллаб-қувватлашини «оширди», шунинг учун мажбуриятнинг асл сабаби йўқолган бўлса-да, Сара барибир Тим билан қолди. Янги шаклланган асослар ёрдамида тўғри иш қилганига ўзини ишонтирди, шунинг учун у Тим билан қолди. Саранинг ошқозони нима учун сиқилмаслигини тушуниш қийин эмас. Ошқозон биз нотўғри деб ҳисоблаган нарсани қилсак, бизга хабар юборади. Сара ҳеч нарсани ўйламайди. У ўзини тўғри танлов қилганига ишонади ва ўзини шунга мос равишда тутади.

Бироқ, агар адашмаётган бўлсам, Саранинг қайсидир қисми унинг танловини нотўғри деб ҳисоблайди, унинг ҳозирги ҳаётини эса аҳмоқона изчилликка интилиш натижаси деб санайди. Унинг бу қисми аниқ қаерда жойлашганини биз билмаймиз. Аммо бу қисмнинг номи бор: руҳ. Бу қисмда биз ўзимизни алдай олмаймиз. Бу бизнинг баҳоналаримиз, ҳеч бир рационал тушунтиришларимиз ўтмайдиган жой. Саранинг руҳи гарчи, бу ёш аёл ҳозирда ўзи қурган янги қўллаб-қувватлаш аппаратининг шовқини туфайли у бераётган сигналларни эшита олмаётган бўлса-да, ҳақиқатни билади.

Агар Сара танловда адашган бўлса, у қачонгача бехабарликда қолади? У руҳининг зарбасини ҳис қилиши учун қанча вақт керак бўлади? Буни олдиндан ай-

тиб бўлмайди. Бироқ, бир нарса аниқ: вақт ўтиши билан Тимга бошқа муқобиллар камаяди. У ўзидан хато қилмаяпманми, деб сўраши керак.

Айтиш осон, албатта. Сара ўта қийин саволга жавоб бериши керак: «Ҳозир билганларимни била туриб, ўшанда ҳам худди шундай танлов қилган бўлармидим?» Муаммо саволнинг «Ҳозир билганларимни била туриб» деган биринчи қисмида ётади. Сара ҳозир Тим ҳақида аниқ нимани билади? Унинг зиммасига олган мажбуриятини бажаришга бўлган умидсиз уриниши натижасини нима деб ўйлайди? Сара Тимга қайтишга қарор қилганидан сўнг, Тим унга кўпроқ ғамхўрлик қила бошлаганини, камроқ ичишни, ажойиб омлет қилишни ўрганганини ва ҳоказоларни айтди. Мен унинг бир нечта омлетларини татиб кўрдим ва уларнинг ажойиб эканлигига шубҳам бор. Бироқ, Сара буларнинг барчасига фақат хаёлларида эмас – биз ўзимиз билан бундай интеллектуал ўйинларни ўйнашимиз мумкин – балки қалбининг тубида ҳам ишониши муҳимдир.

Сара Тимдан ҳозирги қониқишида нима ҳақиқат ва нима аҳмоқона изчилликка интилиш натижаси эканлигини билиш учун битта оддий ва фойдали усул бор. Физиологик тадқиқотлар шуни кўрсатадики, биз бирор нарса ҳақида ўйлашни бошлашимиздан бир сония олдин маълум ҳис-туйғуларни бошдан кечирамиз[21]. Ўйлайманки, қалб тубидан келаётган хабар соф, асосий ҳиссиётдир. Шунинг учун, агар биз диққатли бўлишни ўргансак, биз кучсиз бўлса-да, онгни ишга туширгунга қадар юзага келадиган бу ҳиссиётни илғай оламиз.

Ва агар Сара ўзига «Мен яна худди шундай танлов қилармидим?» деган асосий саволни берса, у ўша дамда қалби тубидан чиқадиган ҳиссиётга эътибор

қаратиши мумкин ва унга ишониши керак. Бу бошқа ўйлар қуршовида қолгунга қадар пайдо бўлган қалб тубидан келган садо бўлиши мумкин[22].

Мен ўзимни аҳмоқона изчилликка мойил бўлаётгандек ҳис қилганимда бу усулдан фойдаланаман.

Бир куни ёқилғи қуйиш шохобчаси олдида тўхтадим, унинг ёнида бу ерда бир галлон ёқилғининг нархи шу ҳудуддаги бошқа шохобчаларга қараганда бир-икки центга арзон, деган реклама тахтачаси бор эди. Лекин, насоснинг учини қўлимда ушлаб туриб, насосда кўрсатилган нарх реклама тахтачасида кўрсатилган нархдан икки центга юқори эканлигини пайқадим. Бу ҳақда ёнимдан ўтиб кетаётган ёқилғи қуйиш шохобчаси ходимига айтганимда, кейинроқ билсам, у шохобча эгаси бўлиб чиқди, у бир неча кун аввал нархлар ўзгарганини, лекин реклама тахтачасидаги рақамларни тузатишга улгурмаганини айтиб минғирлади.

Мен нима қилишни ўйлай бошладим. Қолиш учун бир нечта сабаблар хаёлимга келди – «Менга ҳақиқатан ҳам ёқилғи керак», «Бу шланг қўлимда, мен эса шошиб турибман», «Менимча, машинам шу маркадаги ёқилғи қуйилгандан кейин яхшироқ ишлайди».

Бу далиллар асослими ёки бу менинг қолиш истагим учун баҳонами, буни аниқлаштириш керак эди. Шунинг учун ўзимга асосий саволни бердим: «Ёқилғининг ҳақиқий нархи ҳақида билганим ҳолда, дастлаб ушбу ёқилғи қуйиш шохобчасини танлармидим?» Биринчи таассуротларга эътибор қаратиб, аниқ ва қатъий жавоб олдим. Мен катта эҳтимол билан ўтиб кетган бўлардим. Ҳатто, секинлашмаган бўлардим. Ваъда қилинган ёқилғи нархидан бошқа ҳеч қандай сабаб мени ушбу ёқилғи қуйиш шохобчасига киришга ундамаслигини англадим. Сабаблар ечимни яратмади; ечим уларни яратди.

Бу ҳақда бир қарорга келганимдан сўнг, бошқа қарор қабул қилишим керак эди. Шу ерда шлангни ушлаб турганим учун, худди шу пулни тўлаш учун бошқа жойга бормасдан, ундан фойдаланганим яхшироқ эмасми? Бахтимга, ёқилғи қуйиш шохобчаси эгаси олдимга келиб, танловимни амалга оширишимга ёрдам берди. У нега ёқилғи қуймаётганимни сўради. Мен нархдаги фарқни ёқтирмаганлигимни айтдим. У менга қаттиқ тўнғиллаганча жавоб берди: «Қулоқ сол, ҳеч ким менга қандай қилиб бизнес юритишни ўргатишга ҳаққи йўқ. Агар сени алдаяпман деб ўйласанг, шлангни дарҳол жойига қўйгинда, бу ердан қорангни ўчир, йигитча». У алдаётганига аллақачон ишончим комил эди, мен ўз мулоҳазаларим ва унинг хоҳиш-истакларига мувофиқ ҳаракат қилишдан хурсанд бўлдим. Мен дарҳол шлангни ташладим... ва энг яқин чиқиш йўли томон юрдим. Баъзида изчиллик ҳайратланарли даражада фойдали бўлиши мумкин.

КИТОБХОН ҲИСОБОТИ

(Орегон штатининг Портленд шаҳрида яшовчи аёл)

«Портленд марказидаги кўчалардан бирида муҳим учрашувга кетаётган эдим. Ва тўсатдан мени дўстона жилмайган жозибали йигит тўхтатди. У: «Кечирасиз, танловда иштирок этяпман, менга сиз каби ёқимтой ёрдамчи керак», деди.

Бу илтимосга шубҳа билан қарадим, чунки атрофда мендан кўра жозибали кўп аёллар борлигини билардим. Бироқ, мени қизиқувчанлигим устун келди ва бу одам нимани хоҳлаётганини билмоқчи бўлдим. Унинг тушунтиришича, мусобақа қоидаларига кўра, у мутлақо бегона аёллардан бўса олиши керак. Ҳозир мен ўзимни анча

мулоҳазалироқман деб ҳисоблайман, лекин у киши жуда қаттиқ туриб олди, йиғилишга кеч қолаётганим учун «Нима бўлса бўлди, бу йигитни бир ўпиб кетаман», деб ўйладим. Шундай қилиб, соғлом ақлга зид иш қилдим – Портленд марказида нотаниш одамнинг юзидан енгилгина ўпиб қўйдим!

Мен шу билан бўлди, деб ўйлагандим, лекин тез орада бу фақат бошланиши эканлигини билдим. Ҳафсаламни пир қилган ҳолда у, «Сиз зўр ўпар экансиз, лекин мен аслида даврий нашрларга обунани расмийлаштириш билан шуғулланаман. Сиз жуда фаол бўлсангиз керак. Ушбу журналлардан бирортаси сизни қизиқтирмайдими?», деди. Шу пайт бу йигитга бир шапалоқ тортиб, у ердан кетишим керак эди; лекин мен унинг биринчи илтимосини бажарганим учун, изчилликка содиқ қолиб, унинг иккинчи илтимосини ҳам бажардим. Ҳа, ўзим учун ҳам ажабланарли ҳолат бўлди, мен SKI журналига обуна бўлдим (уни вақти-вақти билан ўқишни яхши кўраман, лекин обуна бўлишни асло ўйламаганман), 5 доллар миқдорида дастлабки тўловни тўлаб, қилган ишимдан жуда хафа бўлиб ва нима учун бундай қилганимни тушунмаганча, имкон қадар тезроқ у ердан кетдим.

Гарчи бу воқеани эслаш ҳалигача оғриқли бўлса-да, айтмоқчиманки, китобингизни ўқиб чиққанимдан кейин ўшанда нима содир бўлганини тушундим. Кичик мажбуриятларни (бу вазиятда, ўпиш) қабул қилиб, одамлар уларни оқлаш учун баҳоналар ўйлаб топишади ва сўнг кейинги мажбуриятларни қабул қилишади. Ўшанда мен иккинчи сўровни у менинг дастлабки ҳаракатимга мувофиқ келгани учун бажардим. Агар мен «ошқозонимнинг сигналлари»га қулоқ солганимда, ўзимни шунчалик камситилгандек ҳис қилмаган бўлардим.

Сотувчи бўса олгандан сўнг, у изчилликка эришиш истагидан икки йўл билан фойдаланган. Биринчидан, у аёлдан журналга обуна бўлишни сўраганида, аёл уни ўпиб, шу билан унга ёрдам беришга розилигини олдиндан билдирди. Иккинчидан, ўз-ўзидан тушунарли (яъни тўғри), агар аёл эркакка нисбатан шунчалар ижобий туйғулар ҳис қилаётган бўлса ва уни ўпишга рози бўлса, демак унга ёрдам беришдан бош тортмайди.

4-БОБ
ИЖТИМОИЙ ДАЛИЛ

ҲАҚИҚАТ, БУ – БИЗ

Ҳамма бир хил фикрлайдиган
жойда, ҳеч ким ўйламаётган бўлади.
Уолтер Липпман

Кўпинча турли хил теледастурларда кўрсатиладиган ёзиб олинган кулгидан завқ оладиган биронта одамни билмайман. Мисол учун, офисимга кирган бир қанча одамлар, жумладан бир нечта талаба, иккита телефон устаси, бир нечта университет профессори ва фаррошдан бу ҳақда сўраганимда – уларнинг муносабати сўзсиз салбий бўлди. Ўзининг ёзиб олинган чексиз кулги треклари ва кучайтирилган техникаси бўлган телевидениега, айниқса, кўпроқ салбий баҳолар берилган. Бу ҳақда сўраган одамлар бундай кулишни ёмон кўришларини ва уни аҳмоқона, сохта ва атай қилинган деб ҳисоблашларини айтишди. Сўровнома ўтказилган гуруҳ кичик бўлса-да, кўпчилик америкаликлар бунга айнан шундай қарашларига ишонаман.

Хўш, нега бундай кулиш телевидение раҳбарлари орасида жуда оммабоп? Улар халққа ўзлари хоҳлаган нарсани қандай тақдим этишни билганлари учун ҳам обрўли лавозимларга ва юқори маошларга эришиш-

ди. Шунга қарамай, улар томошабинларга умуман ёқмайдиган кулги ёзувидан қайсарлик билан фойдаланишда давом этишмоқда. Ва улар билан ишлаётган истеъдодли актёрларнинг фикрига зид равишда шундай қилишда давом этишмоқда. Кўпинча таниқли режиссёрлар, ёзувчилар ёки актёрлар ушбу аудиоёзувни уларнинг телевизион лойиҳаларидан олиб ташлашни талаб қилишади. Аммо бундай талаблар фақат вақти-вақти билан ва шунда ҳам курашлар билан қондирилади.

Хўш, ёзиб олинган кулгу телевидение раҳбарлари учун нимаси билан шунчалик ёқимли экан? Нима сабабдан бу зийрак ва тажрибали бизнес уддабуронлари ўзларининг томошабинлари олдиндан номаъқул, анча креатив иқтидор эгалари эса камситиш деб ҳисоблаган ишга қўл урадилар? Бунинг жавоби ҳам оддий, ҳам қизиқарлидир: улар исталган ҳажвий дастурлар кўрсатилаётган пайтда ёзиб олинган кулгудан фойдаланиш, томошабинларга кўпроқ ва узоқроқ кулишга ундаши, ҳамда улар ушбу дастурни асл ҳолатига қараганда анча кулгулироқ деб ҳисоблашлари ҳақидаги тажрибаларнинг натижаларини биладилар. Бундан ташқари, баъзи бир маълумотларга қараганда, ҳазиллар унча ўткир бўлмаган ҳолатда ёзиб олинган кулгунинг самараси кўпроқ бўлади[1].

Ушбу маълумотларни эътиборга оладиган бўлсак, телевидение раҳбарларининг ҳаракатлари асослидир. Ҳажвий дастурларга ёзиб олинган кулгуни киритиш, ҳаттоки, кўрсатиладиган материалнинг сифати жуда паст бўлса ҳам, кулгуни кўпайтиради, шунингдек ҳазилларнинг аудитория томонидан қабул қилиниш даражасини оширади. Унда телевидение саёз ҳазилларга бой комедия вазиятлари каби бундай кўз-кўз қилиш хусусиятига шу даражада бой эканлигидан ва бундай

бўшлиқни қўшимча равишда ёзиб олинган кулгу билан тўлдириш зарурати борлигидан ҳайрон қолишимиз керакми?! Ушбу раҳбарлар нима қилаётганликларини яхши биладилар.

Бироқ ёзиб олинган кулгунинг ҳамма жойда ишлатилиши каби ушбу сирли масаласини ҳал қилиб бўлгандан кейин, биз бундан-да муаммоли масалага дуч келдик: нима сабабдан ёзиб олинган кулгу бизга бу тарзда таъсир этади? Энди бу ерда гап телевидение раҳбарларида эмас; улар мантиқан ва ўзларининг манфаатлари йўлида ҳаракат қиладилар. Аммо аудитория, сиз ва менинг хатти-ҳаракатларимиз-чи? Бу масала ҳақиқатан ҳам ғалати.

Нима учун биз механик жиҳатдан қалбакилаштирилган хурсандчилик уммонида ғарқ бўлган комедия материали устидан кўпроқ кулишимиз керак экан? Ва нима учун биз ушбу комедияли чиқиндини кулгули деб ҳисоблашимиз керак экан? Телевидение ходимлари аслида бизни аҳмоқ қила олмайдилар. Исталган киши ёзиб олинган кулгуни аниқлаши мумкин. У шу даражада равшан, шу даражада ёлғондакамки, уни ҳақиқий кулгу билан чалкаштиришнинг ўзи мумкин эмас. Биз эшитаётган кулгумиз ҳазилнинг юмористик сифатига мувофиқ эмаслигини, бу ҳазилдан келиб чиқаётган кулгу ҳақиқий аудиториянинг кулгу «портлаши» эмаслигини, балки бошқарув пульти ортидаги техникнинг сунъий маҳсулоти эканлигини яхши тушунамиз. Шундай бўлишига қарамай, яққол қалбаки маҳсулот бизга таъсир кўрсатади!

Ёзиб олинган кулгу бу даражада юқумли эканлигини тушуниб етиш учун, биз даставвал яна бир кучли таъсир воситаси: ижтимоий исбот тамойилининг характерини тушуниб олишимиз лозим.

Ушбу тамойилга мувофиқ биз бошқа одамлар учун тўғри бўлган нарсани билиш орқали ўзимиз учун тўғри бўлган нарсани аниқлаймиз. Ушбу тамойил хатти-ҳаракатлар усулини аниқлаш йўлини таклиф қилади. Кўпинча, тахминий вазиятда, агарда бошқалар ҳам ўзини биздай тутса, биз ҳам ўзимизни тўғри тутаяпмиз деб ўйлаймиз. Биз кинотеатр залида бўш попкорн қутисини қаерга қўйиш керак ёки йўлнинг маълум бир қисми қандай тезлик билан юриш керак, ёки таклиф қилинган тушликда жўжани қандай ейиш керак деган савол ҳақида ўйланиб қолар эканмиз, бу саволларга жавоблар сезиларли даражади атрофдагиларнинг ҳаракатлари билан белгилаб берилади.

Бошқалар қандай ҳаракатланаётган бўлса, биз учун ҳам у ёки бу ҳаракатларни бажариш мақсадга мувофиқ ва тўғри деб ҳисоблаш тенденцияси одатда яхши ишлайди. Агарда биз белгилаб қўйилган ижтимоий меъёрларга тескари эмас, уларга мувофиқ ҳаракат қилсак, демак камроқ хатога йўл қўямиз.

Одатда, бирор – бир ҳаракат кўп сонли одамлар томонидан бажариладиган бўлса, буни тўғри деб ҳисоблайдилар. Бу ижтимоий исбот тамойилининг ўзига хос хусусиятидир – айни вақтда унинг асосий кучи ва асосий заиф нуқтасидир. Бошқа таъсир воситалари сингари, ушбу тамойил одамларни ўзини тутиш чизиғини аниқлашнинг оддий ва қулай усули билан таъминлайди, бироқ бир вақтнинг ўзида ушбу усулга қўл ураётганларни ўз қурбонларини пойлаб турган чойқовчиларнинг ҳужумлари учун ҳимоясиз қилиб қўяди.

Ёзиб олинган кулгу билан боғлиқ ҳолатда бу қуйидагича намоён бўлади, яъни биз ижтимоий исботга шу даражада ўйламасдан ва реклектив жавоб реакциясини қайтаришни бошлаймизки, бизни нохолис ёки ёлғон гувоҳлик ёрдамида аҳмоқ қиладилар. Биз-

нинг аҳмоқлигимиз нима кулгули, нима эса кулгули эмаслигини тушуниб етиш учун бегоналарнинг кулгусидан фойдаланишимизда эмас; бу мантиқан тўғри ва ижтимоий исбот тамойилига мувофиқдир. Аҳмоқлигимизнинг намоён бўлиши биз ўлчов меъёримиз сифатида яққол сунъий кулгудан фойдаланишимиздадир. Қандайдир йўл билан у юморнинг шахссизлантирилган тавсифидир – товуш – ўзи билан унинг моҳиятини алмаштиради.

Ушбу ҳолатда 1-бобдаги курка ва сассиққузан ҳақида гапирилган мисол жуда ўринли бўлади. У ерда мен тухум босган куркаларда чийиллаш товуши янги туғилган куркачалар билан боғланади, куркалар эса бундай чийиллаш товушини эшитгандан сўнг, ўзини она сифатида мулойим тута бошлайдилар ва ушбу товушни эшитмай қолсалар, нейтрал ҳолатда тураверишларини ёзгандим. Шундай қилиб, сассиққузаннинг ичида кичкина куркачанинг овози тулумига нисбатан куркани алдаш ҳамда уни оналик туйғуларини намоён қилишга мажбурлаш мумкин. Урғочи куркада оналик хатти-ҳаракатларнинг «магнитофонли ёзуви»ни «ёқиш» учун ушбу товушни ўхшатиб эшиттиришнинг ўзи етарлидир.

Курка ва сассиққузан мисоли ўртача статистик томошабин ва кулгу ёзувини қўювчи телевидениедаги бошловчи ўртасидаги ўзаро муносабатларни яққол кўрсатиб беради.

Биз бошқалар кулгуси нимани кулгули деб ҳисоблаш кераклиги ҳақидаги тушунчани намуна сифатида қабул қилишига кўникиб кетганмизки, бизни ҳодисанинг моҳиятига эмас, балки товушга нисбатан жавоб реакциясини қайтаришга мажбур қилиш мумкин.

Худди шундай, ёзиб олинган курканинг «чийиллаши» ҳақиқий курка жўжасидан фарқ қилса-да, урғочи куркани оналик меҳрини кўрсатишга мажбурлаши каби, ёзиб

олинган «қаҳқаҳа» реал аудиториядан ажратилган ҳолда бизни кулишга мажбурлаши мумкин. Телевидениедаги бошловчилар бизларнинг «энг яқин йўлдан бориш»га бўлган иштиёқимиз, автоматик жавоб реакциясини қайтаришимиздан фойдаланадилар, бунда улар фактларнинг нотўлиқ тўпланишига асосланадилар. Улар ўзларининг ёзувлари бизнинг ёзувларимизни ҳаракатга келтиришини биладилар. Шиқ-шиқ, жжж.

Албатта, ижтимоий исбот қоидасидан фақат телевидениедагилар ўзларининг шахсий манфаатлари йўлида фойдаланмайдилар. Бизларнинг бирор-бир ҳаракатни бошқалар ҳам айнан шундай йўл тутгани учунгина тўғри деб ҳисоблаш одатимиз, турли вазиятларда эксплуатация қилиниши мумкин. Барменлар ўзларининг иш сменаларининг бошланишида кўпинча чойчақа учун қўйиладиган патнис устига бир неча долларга тенг пул купюрасини «териб қўядилар», яъни бу билан улар ушбу пуллар гўёки олдинги меҳмонлар томонидан қўйилган деган тасаввур уйғотадилар ва бундан кейин келадиган мижозларга шу патнисга пул қолдириш одатий ҳол эканлигига шаъма қиладилар гўё.

Черков ходимлари баъзан худди шу мақсадлар йўлида хайрия қутиларига озмунча пул «ташлаб қўядилар» ва бунинг натижасида худди шундай самарага эришадилар.

Маълумки, Евангелия руҳонийлари кўпинча аудиторияга «ўзларининг» одамларини «териб чиқадилар» ва улар маълум вақтда олдинга чиқиб, гувоҳлик берадилар ёки бирор-бир ҳадя қиладилар. Билли Грэм диний ташкилотига кириб олган Аризона штати университетининг тадқиқотчилари унинг ташрифи доирасида ўтказиладиган хутбаларнинг биридан олдин бўладиган тайёргарлик ишларининг гувоҳи бўлганлар. «Грэмнинг

бирор-бир шаҳарга ташрифи вақтида ёки хутба билан мурожаат қилиши пайтида олти минг кишилик армия оммавий ҳис-туйғулар тасаввурини уйғотиш учун аллақачон қайси пайтда олдинга чиқиш кераклиги бўйича кўрсатмаларни кутадилар»[2].

Рекламачилар бизга маҳсулот «катта талабга эга эканлигини» ҳамда «уни одамлар жон деб харид қилишини» уқтириб келадилар, чунки бундай ҳолатда улар маҳсулот ҳақиқатда яхши эканлигини исботлашлари керак бўлмайди, бундай ҳолатда кўпчиликнинг фикрига кўра маҳсулот шундай деган фикрни сингдириб қўйсалар бўлди. Хайрия телевизион марафонлари ташкилотчилари эса ўз ҳиссаларини қўшишга ваъда берган томошабинларнинг чексиз рўйхати учун кўп вақтларини бахшида қиладилар.

Ҳали қилинмаган хайриялар ҳақида улар амалга ошишидан олдин хабар беришдан мақсад битта, яъни: «Қаранглар, одамлар бунга журъат қилдилар. Балким, сизлар ҳам шундай қилишингиз керакдир», деган хаёлни сингдирадилар. «Диско» услубидаги мусиқа урфда авжига чиққан вақтда баъзи бир дискотека эгалари ўзларининг масканларини обрўли эканлигини кўрсатиш учун ижтимоий исботларни ўйлаб топганлар, бу учун улар ўзларининг масканларига киришни истовчилардан тузилган узундан-узун навбатларни сунъий равишда вужудга келтирганлар, аслини олганда эса у ерда бўш жойлар жуда кўп бўлган. Сотувчиларга бозорга чиқарилган маҳсулотларни харид қилиб олган харидорлардан ушбу маҳсулотни маъқуллаб чиққан хабарларни ўрганиш йўллари ўргатилади.

Сотувлар бўйича маслаҳатчи Каветт Роберт ўзининг сотувчи-амалиётчиларга берадиган маслаҳатида ушбу тамойилни ажойиб тарзда ифодалаб берган: «95 фоиз одамлар ўз табиатига кўра тақлидчилар бў-

либ, қолган 5 фоизи ташаббускорлар бўлганлиги туфайли, айнан шуларнинг ҳаракатлари харидорларни биз келтиришимиз мумкин бўлган исботларга қараганда кўпроқ ишонтира олади».

Тадқиқотчилар ҳам ижтимоий исбот тамойилига асосланган тартиб-таомиллардан фойдаланадилар – баъзан бу мисли кўринмаган натижаларни беради. Хусусан, психолог Альберт Бандура нохуш хатти-ҳаракатларни бартараф қилиш тартиб-таомилларини ишлаб чиқиш билан шуғулланган. Бандура ва унинг ҳамкасблари фобиядан азият чекувчи инсонлар ажабланарли, аммо оддий усул билан ўз фобияларидан халос бўлишлари мумкинлигини кўрсатиб берганлар.

Масалан, итлардан қўрқадиган кичкина болаларга, Бандура кунига 20 дақиқа кучукча билан хурсанд бўлиб ўйнаётган болани кузатиб туришни таклиф қилган. Бундай томоша қўрқоқ болакайлардаги реакциянинг шу қадар сезиларли ўзгаришини кўрсатдики, тўрт куннинг ўзидаёқ 67% болалар қолганлар хонадан чиқиб кетгандан кейин манежга ит билан киришни ва у ерда итни силаб, тараб туришни истаганлар. Бу ҳам етмагандек, тадқиқотчилар бир ойдан кейин қўрқув даражасида болаларни синовдан ўтказганларидан кейин, улар ўтган давр мобайнида яхшиланишлар йўқолиб кетмаганлигини аниқлаганлар; амалда болалар олдингига қараганда кўпроқ итлар билан мулоқот қилганлиги кузатилган.

Муҳим амалий кашфиёт итлардан ўлгудай қўрқадиган болаларни иккинчи маротаба тадқиқот қилиш давомида амалга оширилган. Уларнинг қўрқувларини камайтириш учун, ҳаттоки ит билан ўйнаб турган болакайни амалда кўриш ҳам шарт бўлмай қолган; видео роликни кўрсатиш ҳам худди шундай самара берди. Бунинг устига, бир эмас, бир неча болалар ўз

итлари билан ўйнаётган видео тасвирлар кўпроқ самара берди. Шуниси аниқки, ижтимоий исбот тамойили кўплаб одамларнинг ҳаракатлари билан ўз тасдиғини топса, энг кўп самара беради[3].

Турли хил муаммоларни ҳал қилиш учун болаларнинг хатти-ҳаракатларига кучли таъсир кўрсатиш учун кино кўрсатувлардан фойдаланиш мумкин. Бунинг исботи сифатида келтирилган бир неча мисли кўрилмаган далилларни психолог Роберт О'Коннорнинг тадқиқотларида кўришимиз мумкин.

Тажриба мактабгача ёшдаги ижтимоий жиҳатдан бошқаларга қўшилмайдиган одамови болалар ўртасида ўтказилди. Барчамиз бундай жуда уятчан болакайларни кўрганмиз, яъни улар одатда ёлғиз туриб, узоқдан ўз тенгқурларининг ўйнашини томоша қилиб турадилар. Роберт О'Коннорни уларда эрта ёшдан бошлаб изоляцияланган хатти-ҳаракат модели шаклланиши хавотирга солган бўлиб, унинг фикрича, бу уларнинг бутун ҳаётида доимо ижтимоий муҳитга мослашишга ҳалақит қилади.

Ушбу моделни ўзгартиришга ҳаракат қилиб, О'Коннор 11 турли саҳнадан иборат бўлган, болалар боғчасида тасвирга олинган фильмни яратган. Ҳар бир саҳна ўз тенгдошларининг қандайдир бир ижтимоий фаолиятини кузатиб турувчи, сўнгра эса қолганларга хурсандчилик бахш этган ҳолда бошқаларга қўшилиб борувчи одамовироқ болаларни кўрсатишдан бошланган. О'Коннор тўрт нафар мактабгача таълим муассасаларидан, айниқса, қўшилмайдиган болалар гуруҳини танлаб, уларга ушбу фильмни кўрсатган. Натижалар ажойиб ва ҳайратланарли бўлган. Фильмни томоша қилгандан кейин олдинлари бошқаларга қўшилмайдиган болалар ўз тенгдошлари билан бир хил мулоқот қилишни бошлаганлар. Яна бир ажойиб жиҳати О'Коннор олти ҳафтадан кейин уларни кузатиш учун қайтиб келганда кўрган

ҳолати янада таъсирли бўлган. Фильмни кўрмаган бошқаларга қўшилмайдиган болалар ҳали ҳам олдин қандай бўлса, худди ўшандай одамови бўлиб қолганлар, фильмни кўрган болалар эса ўзлари таълим олган муассасаларда лидерга айланганлар. Ушбу 23 дақиқалик фильмни ҳаётида бир маротаба кўриш, умри давомида одамнинг ҳаётида тамға бўлиб қоладиган ноўрин хатти-ҳаракатларини ўзгартириш учун етарлидек гўё. Ижтимоий исбот тамойилининг кучи шундан иборат[4].

Турли секта ва диний фирқалар азалдан у ёки бу конкрет лаҳзада ўзларининг таълимотига сиғинувчилар учун қутқарув ва буюк бахт вақти келишини азалдан башорат қилиб келадилар. Бундай башоратларнинг ҳар бирида айтилишича, қутқарувнинг бошида қандайдир бир муҳим ва катта воқеа содир бўлади, одатда бунинг мисоли сифатида охират замон билан боғлиқ бўлган бирон-бир офат келтирилади. Табиийки, бундай башоратлар, албатта, ёлғон бўлиб чиқади. Тегишли фирқалар тарафдорларининг бахтига қарши охират замон барибир келмади.

Бироқ «башорат»нинг яққол омадсизликка дучор бўлганидан кейин тарих бир жумбоқли ҳолатни кузатиб келган. Ҳафсаланинг пир бўлиши ва тарқалиши ўрнига сектантлар, аксинча ўзлари сиғинган эътиқодларига янада кўпроқ ишониб, уни ўзлари учун тасдиқлайверадилар. Бошқалар уларнинг устидан кулиши хавфи билан бир вақтда, улар кўчага чиқиб, оммавий тарзда ўз эътиқодларига даъват қиладилар ва асосий постулатларининг парчаланиб кетганлигига қарамасдан, янада жўшқинлик билан янги тарафдорларни излайдилар. Худди шу тарзда II асрда Туркиядаги монтанистлар, XVI асрда Голландиядаги анабаптистлар, XVII асрда Измирдаги савватианлар, XIX асрда Америкадаги миллеритлар ўзларини худди шундай тутганлар.

ОХИРАТ ЗАМОННИ КУТИБ

Демак, уч нафар машҳур социологларнинг фикрига кўра, Чикагодаги охират замонни кутиб яшовчи секталарнинг бирининг аъзолари ҳам ўзларини шу тарзда тутганлар. Ушбу уч нафар олимлар – Леон Фестингер, Генри Рикен и Стэнли Шахтер – ўша пайтда Миннесота штати университетида биргаликда ишлаганлар ҳамда Чикагодаги мазкур секта аъзолари ҳақида эшитгандан сўнг, уларнинг фаолиятини чуқур ўрганиш лозим, деган хулосага келганлар. Улар мазкур сектанинг фаолияти билан яширин тарзда (инкогнито) шуғуллана бошлаганлар, яъни унинг таркибига янги аъзо сифатида кирганлар, шунингдек, унга махсус ёлланган кузатувчиларни ҳам киритганлар. Натижада улар кутилаётган офат арафасида ҳамда ундан сўнг нималар содир бўлганлиги ҳақида ишончли ва батафсил маълумотларни олганлар[5].

Секта унча катта бўлмаган, таркибидаги одамлар сони ўттиз кишидан ошмаган. Гуруҳнинг етакчилари ўрта ёшдаги бир эркак ва бир аёл бўлиб, тадқиқотчиларнинг матбуотдаги эълонларида уларнинг исми доктор Томас Армстронг ва Мэриан Кич хоним деб айтилган. Доктор Томас Армстронг талабалар соғлиғини сақлаш тизимида ишлаган шифокор бўлиб, илоҳиёт (мистика), оккультизм ва учар ликопчаларга катта қизиқиш билдириб келган; секта да у мазкур масалалар бўйича обрўли билимдон сифатида тан олинган. Бироқ диққат маркази ва гуруҳ «мотори» бўлиб, Кич хоним ҳисобланган.

Бир йил олдин у ўзи Посбонлар деб номлаган ва гўёки бошқа сайёраларда яшаб келган маънавий мавжу-

дотлардан хабарлар ола бошлаган. Айнан ушбу Кич хоним томонидан автоматик хат деб номланган восита орқали қабул қилиб келанган хабарлар гуруҳнинг диний эътиқодининг асосини ташкил этган. Посбонларнинг таълимоти қайсидир маънода анъанавий насронийлик таълимотини эслатиб юборади. Ажабмаски, Сананда исмли ушбу Посбонларнинг бири ўзини Исо Масиҳнинг замонавий тимсоли деб эълон қилган.

Посбонларнинг хабарлари доимо гуруҳ доирасида қизғин муҳокама қилиниб, улар яқинлашиб келаётган янги катта офатларни – Ернинг Ғарбий яримшарида содир бўлиши ва охир-оқибат бутун дунёни нобуд қилиши лозим бўлган тошқинни башорат қила бошлаганларидан сўнг кун сайин кўпроқ аҳамият касб эта бошлаган. Гарчи секта аъзолари бошида қўрқиб қолган бўлсаларда, янги олинган хабарлар уларни Кич хоним орқали етказиладиган дарсларга сиғинганлар тирик қолишлари мумкинлигига ишонтирган.

Офатдан олдин ўзга сайёраликлар учиб келадилар ва учар ликопчаларга сиғинган одамларни хавфсиз жойга олиб кетадилар, катта эҳтимол билан ушбу жой – бошқа сайёра бўлса керак. Қутқарув айнан қайси шаклда содир бўлиши ҳақида жуда кам хабар берилган, фақат шуниси айтилганки, сиғинганлар ўзаро алмашиб олиш лозим бўлган маълум бир паролларни («Мен шляпани уйда қолдирдим», «Сиз нимани сўрадингиз?», «Мен ўзимга ўзим швейцарман» ва ҳ.к.) ўрганиб олишлари ва учишга тайёргарлик кўришлари керак. Бундан ташқари кийимдан барча металл жисмларни олиб ташлаш лозим, чунки металл жисмларни тақиб юриш учар ликопчадаги саёҳатни « жуда хавфли» қиларди.

Фестингер, Рикен ва Шахтер секта аъзолари сув тошқинидан бир неча ҳафта олдин кўрган тайёргарлигини кузатган пайтларида, улар ушбу гуруҳ аъзола-

рининг икки муҳим жиҳати билан, айниқса, қизиқиб қолганлар.

Биринчидан, сектадаги эътиқод даражаси жуда юқори бўлган. Муқаррар ҳалокатга маҳкум бўлган Ердан кетиш иштиёқида гуруҳ аъзолари томонидан қайтмас қадамлар ташланган. Кўплаб секта аъзолари қариндошлари ва дўстларининг қаршилигига дуч келгандан кейин, ўз эътиқодларига содиқ қолганлар, ушбу қадам улар учун яқинларининг ишончидан чиқиб кетиш хавфини туғдириши уларни ушбу йўлдан қайтармаган. Баъзи бир сектантларни қўшни ва қариндошлари ақлдан озган деб эълон қилмоқчи бўлганлар. Масалан, доктор Армстронгнинг опаси судга мурожаат қилиб, укасидан икки нафар вояга етмаган фарзандларини ундан олиб беришни сўраган. Кўплаб гуруҳ аъзолари учиб кетиш учун тайёргарлик илинжида ўзларининг ишини ёки ўқишини ташлаганлар.

Уларнинг баъзилари, ҳаттоки яқин орада керак бўлмай қолади деб ўйлаб, ўз шахсий буюмларини ҳам ташлаб юборганлар. Бу одамлар, асл ҳақиқатни биламиз, деган ишонч билан яшаб келиб, ушбу ишонч уларга кучли ижтимоий, иқтисодий ва ҳуқуқий босимга дош бериш имконини берган. Бунинг устига уларнинг ташқи босимларга қаршилик қилиш кучи ортиб борган сайин, догмага бўлган эътмқоди ҳам кучайиб борган.

Сиғинувчиларнинг кутилаётган сув тошқинидан олдинги иккинчи муҳим жиҳати бўлиб, уларнинг тўлиқ ҳаракатсизлиги бўлган. Эътиқоднинг ҳақиқийлигига бу даражада қаттиқ ишонувчи, бу ҳақда бошқаларга ҳайратланарли даражада кам айтиб берганлар. Гарчи бошида секта аъзолари яқинлашиб келаётган офат ҳақидаги янгиликни эълон қилган бўлсалар-да, улар одамларга ўз эътиқодини даъват қилиб, янги

одамларнинг ўзларига қўшилишига ҳаракат қилмаганлар. Улар ташвишга тушиб, ўзларини тинглашга тайёр бўлган одамлар билан гаплашишга тайёр эдилар, холос.

Сектантларнинг ўз қаторларига бошқаларни қўшишни истамаслиги яққол бўлиб, бу нафақат бошқа бировни нимагадир ишонтиришга бўлган ҳаракатнинг йўқлигида намоён бўлган. Кўпгина ишларда махфийликка амал қилинган – дарсларнинг ортиқча нусхалари ёқиб юборилган, парол ва сирли белгилар жорий қилинган, аъзо бўлмаган одамлар билан баъзи бир хусусий магнитофонли ёзувларнинг мазмунини муҳокама қилиш таъқиқланган (ушбу ёзувлар шу даражада махфий сақланганки, ҳаттоки тажрибага эга бўлган сиғинувчиларга уларни конспект қилишга рухсат берилмаган). Буларнинг ҳаммаси ошкорликни олдини олиш мақсадида қилинган.

«Ҳалокат» яқинлашиб келган сари кун сайин кўпайиб борувчи матбуот, телевидение ва радио вакиллари Кич хонимнинг уйидаги гуруҳ штаб-квартираси олдига интилганлар. Кўпинча уларни ҳайдаганлар ёки уларга эътибор бермаганлар. Уларнинг саволига кўпинча «Изоҳсиз», – дея жавоб берганлар. Маълум бир саросимадан сўнг, доктор Армстронг ишдан бўшатилгандан сўнг оммавий ахборот воситалари вакиллари яна янги куч билан жангга ташланганлар; ҳаттоки, бир ҳаддидан ошган қайсар журналистга суд билан таҳдид қилинган. Шунга ўхшаш қамални секта аъзолари тошқин арафасида, репортаж олувчилар гуруҳ аъзоларидан қўшимча маълумот олиш илинжида уларни қуршаб олган вақтларида қайтарганлар.

Кейинчалик тадқиқотчилар гуруҳнинг оммавийликка ва янги тарафдорларни жалб қилиш имкониятига бўлган муносабати ҳақида хулоса қилиб, шундай ёз-

ганлар: «Кенг машҳурликка эришиб, улар шон-шуҳратдан воз кечиш учун барча ишни қилдилар; ўз таълимотларига кўплаб одамларни аъзо қилиш учун бир неча имкониятга эга бўла туриб, улар яширин ва ёпиқ бўлиб қолавердилар ва ўзларини юқори даражада бепарво тутгандилар».

Охир оқибат, барча репортажчилар ва келажакда қўшилиши мумкин бўлган янги аъзолар уйдан ҳайдалганидан сўнг, «сиғинувчилар» ярим тунда космик кеманинг учиб келиши учун охирги тайёргарлик ишларини бошлаб юборганлар. Фестингер, Рикен ва Шахтернинг сўзларига қараганда, барча воқеалар бемаънилик саҳнасига ўхшаган.

Бошқа вазиятда оддий инсон сифатида юрган ушбу одамлар – уй бекалари, талабалар, мактаб ўқувчилари, нашриётчи, шифокор, майда-чуйда металл буюмлари дўкони ишчиси ва унинг онаси – яқинлашиб келаётган трагикомедияда ниҳоятда жиддий тарзда иштирок этганлар. Улар Посбонлар билан алоқага киришадиган икки раҳбарнинг кўрсатмаларига амал қилганлар; Кич хоним томонидан Санандадан олинадиган ёзма хабарлар ўша кечанинг ўзида собиқ косметолог «Берта» томонидан тўлдириб борилган ва у орқали «Яратган»нинг ўзи билан мулоқотга киришган.

Гуруҳ аъзолари ғайрат билан кодли жумлаларни ёд олганлар, паролларни жўр бўлиб баланд овозда айтганлар, ушбу: «Мен ўзимга ўзим швейцарман», «Мен ўзимга ўзим мўлжалман», деган паролларни қутқарув ликопчасига киришдан олдин талаффуз қилиш лозим бўлган. Улар бутун жиддийлик билан Капитан Видео деб номланган зотнинг сўзларини қандай қабул қилиш лозимлигини муҳокама қилганлар, аммо айни пайтда телевизион космик персонажни ҳазил ёки қутқарувчи-

лардан келган кодли хабар деб айтганлар. Буларнинг бари костюмларда амалга оширилган. Буйруққа мувофиқ ликопчага ҳеч қандай металл буюмлар киритилмаган, «сиғинувчилар» ўзларининг кийимларини биронта ҳам металл элементи қолмайдиган қилиб қайта тикиб чиққанлар.

Пойабзаллардаги металл заклёпка (маҳкамлагич) лар олиб ташланган. Аёллар металл қисқичсиз ич кийимлар кийганлар ёки умуман ич кийим киймаганлар. Эркаклар шимларидаги металл молния (ёпқичлар)ни узиб ташлаганлар ҳамда камар ўрнига арқондан фойдаланганлар.

Гуруҳда мавжуд бўлган металл жисмларни олиб ташлашга нисбатан бўлган ўтакетган мутаассиблик тадқиқотчиларнинг бирига ҳам тааллуқли бўлди, яъни у ярим тун келишига 25 дақиқа қолганда шимидан металл занжирли ёпгични узиб ташлашни эсидан чиқарган. Бошқа бир тадқиқотчи ушбу вазиятни қуйидагича тавсифлаб беради: «Бу ҳақдаги хабар тўполон келтириб чиқарди. У зудлик билан ётоқхонага кузатиб борилди, у ерда доктор Армстронг хавотир билан бир неча сонияда бир марта соатга қараб турарди, қалтираган қўллари билан шимдаги занжирли ёпгични соқол олиш тиғи билан кесиб ташлади ҳамда омбур билан маҳкамлагичларни олиб ташлади». Шошилинч амалиёт тугади, тадқиқотчи гуруҳга олдингига қараганда анча металлсизлантирилган, бироқ сезиларли даражада оқарган ҳолда қайтиб келган.

Учиб кетиш вақти яқинлашиб келганда барча сукут сақлаб турарди. Ҳодиса жойида бўлган тажрибали тадқиқотчилар шарофати билан бизда гуруҳ иштирокчиларининг муҳим ҳаётий даврида нималар содир бўлганлиги ҳақида батафсил ҳисобот бор.

Сўнгги ўн дақиқада кутиш жараёни бутунлай босим билан кечди. Одамлар нима қилишини билмай турди, уларнинг фақатгина ўтириб кутиш, тиззасида устки кийимларини ушлашдан бошқа қиладиган иши йўқ эди. Таранг ҳолатда кечган сукутда соат миллари чиқиллашининг баланд товуши эшитиларди, уларнинг бири ўн дақиқа олдин юрарди. Олдинда юрувчи мил ўн иккидан беш дақиқа ўтганлигини кўрсатганда, тадқиқотчилардан бири баланд овозда буни маълум қилди. Барча одамлар ҳали ярим тун келмаганлигини жўр бўлиб айтдилар. Боб Истман иккинчи, яъни секин юрувчи соат тўғри юришини, уни ўша куни кундуз пайти тўғрилаганини тасдиқлади. Бу соатлар ярим тун келишигача ҳали тўрт дақиқа борлигини кўрсатди.

Тўрт дақиқа ягона луқмани ҳисобга олмаганда, тўлиқ сукунатда ўтди. Камин устидаги тўғри соат миллари ликопчанинг келишига бир дақиқа қолганлигини кўрсатганида, Мэриан таранг ва жарангли овози билан: «Режамиз амалга ошмай қолмасайди!» деб бақирди. Соат ўн иккини кўрсатди, ҳар бир зарбасини ушбу азобли сукунат бағрида аниқ эшиттириб урарди. Сиғинувчилар қимирламай ўтирардилар (ҳаттоки қимирламасдилар).

Ҳеч бўлмаганда бирорта ҳаракатни кутиш мумкин эди. Ярим тун ўтиб бўлди ва ҳеч нима содир бўлмади. Кутилаётган фалокатнинг келишигача етти соатдан камроқ вақт қолганди. Бироқ одамлар амалда ҳеч қандай жавоб қайтармасдилар. Бирор-бир товуш эшитилмасди. Сиғинувлар қимирламасдан турардилар, уларнинг юзлари музлаб қолгандай ва бирор-бир ҳиссиётдан йироқ эди гўё. Марк Пост ҳеч бўлмаганда қимирлаб қолган ягона инсон эди. У диванга ётиб, кўзларини юмди, аммо ухлай олмади. Бошқалар эса, гарча бироз вақт ўтгандан кейин барча ҳайратда қолган-

лиги аниқлангандан сўнг ҳам бирор-бир ҳиссиётни намоён қилмадилар.

Сал вақт ўтиб гуруҳ ичида афсус ва саросима муҳити вужудга келди. Улар яна бир бор башоратни ва у билан келган хабарни ўрганиб чиқдилар. Доктор Армстронг ва Кич хоним яна бир маротаба иймонга собит қолишларини тасдиқладилар. Секта аъзолари тушиб қолган қийин аҳвол ҳақида фикр юритардилар ва ҳар бир тушунтиришларни қониқарсиз, дея четга сурардилар.

Тахминан саҳар соат 4 да Кич хоним чидаб туролмади ва ўкинч билан йиғлаб юборди. Йиғлаб туриб у баъзи бировлар гумонсирай бошлаганини билишини, аммо гуруҳ муҳтож бўлган одамларга нур таратиши, ҳамда жипслашиши лозимлигини айтди.

Бошқа бир сиғинувчилар эса ўзларини тутиб тура олмадилар. Уларнинг барчаси ҳайратда қолгандилар, кўплари эса ҳаттоки, йиғлашга ҳам тайёр эдилар. Соат саҳар тўрт яримдан ошган эди, бироқ ҳеч ким дарз кетган эътиқодни қандай қилиб мустаҳкамлаш мумкинлигини ўйлаб топа олмади. Бу вақтга келиб кўп одамлар очиқчасига уларнинг ортидан ҳеч ким учиб келмаслиги ҳақида гапира бошладилар. Гуруҳ тарқалиб кетишга яқин эди.

Гумонлар ортиб бораётган ва секта аъзолари ишончни йўқотиб бораётган вақтда тадқиқотчилар бирин-кетин содир бўлган икки муҳим ҳодисанинг гувоҳига айландилар. Биринчи ҳодиса тахминан соат 4:45 да содир бўлди, ўшанда Мэриан Кич «автоматик хат» ёрдамида тўсатдан муқаддас ёзув матнини ёза бошлади. Ушбу хабар баланд овозда ўқиб эшиттирилганида ўтиб кетган кечада содир бўлган воқеаларнинг сабаблари чиройли қилиб тушунтирилган эди. «Кичкина гуруҳ, туни билан кутиб чиқиб, шунчалик нур таратди-

ки, Худо дунёни барбод бўлишдан қутқарди». Гарчи ушбу тушунтириш ёрқин ва мантиқий бўлса-да, у етарли эмасди: масалан, буни эшитиб гуруҳнинг барча аъзоси шунчаки ўз ўрнидан туриб, пальто ва шляпасини кийиб, чиқиб кетди.

Гуруҳ аъзоларининг олдинги эътиқодини тиклаш учун кучлироқ нимадир керак эди.

Иккинчи содир бўлган ҳодиса ўша куни тонгда бўлиб ўтди. Ва яна бир маротаба воқеа жойида бўлган тадқиқотчиларнинг ҳикояси бўлиб ўтган воқеани яққол тасвирлаб беради.

Гуруҳдаги муҳит ва унинг аъзоларининг хатти-ҳаракатлари бирдан ўзгариб қолди. Қутқарувчилар етиб келмаганлиги тушунтириб берилган хабар ўқиб эшиттирилганидан сўнг бир неча дақиқа ўтиб, Кич хоним юқоридан яна бир хабар олди, бу хабарни оммага маълум қилишга буюрувчи йўриқнома олган. У рақамни териб, қачон уланишини кутаётган пайтда кимдир ундан: «Мэриан, сен биринчи маротаба газетага қўнғироқ қиляпсанми?», – деб сўраган. Жавоб дарҳол берилган: «Ҳа, мен уларга биринчи маротаба қўнғироқ қиляпман. Олдинлари менинг уларга айтадиган гапим йўқ эди, аммо ҳозирда мен улар билан албатта, гаплашиб олишим кераклигини ҳис қиляпман».

Бутун гуруҳ шу нарсани айтиши мумкин эди, чунки улар ҳам бўлиб ўтган воқеа ҳақида зудлик билан айтиб беришлари лозим эди. Мэриан ўзининг телефондаги суҳбатини якунлаганидан сўнг, гуруҳнинг бошқа аъзолари навбат билан газета, телеграф хизматлари, радио станциялари, умуммиллий журналларга қўнғироқ қилиб, нима сабабдан сув тошқини содир бўлмаганлиги ҳақида айтиб бера бошладилар. Бутун жаҳонни имкон қадар тезроқ хабардор қилишга ҳаракат қилиб, секта аъзолари жамоатчилик учун қатъий сир сақланган маъ-

лумотларни ҳам ошкор қила бошладилар. Агарда бир неча соат олдин гуруҳ аъзолари газета репортажчиларидан қочиб юрган ва матбуотнинг диққатини қийинчилик билан қабул қилиб келган бўлсалар, энди уларнинг ўзи журналистларнинг орқасидан қува бошладилар.

Бу орқали секта аъзоларининг нафақат очиқликка бўлган муносабати, балки келажакда келиши мумкин бўлган янги аъзоларга нисбатан муносабати ҳам кескин ўзгарди. Агарда олдинлари келажакда келиши мумкин бўлган янги рекрут (ёлланган)ларга эътибор бермаган, қувган бўлсалар ёки уларга нисбатан қўпол муносабатда бўлган бўлсалар, омадсизликдан кейинги кундан эътиборан ҳаммаси айни тескарича бўла бошлади. Барча ташриф буюрувчиларни ичкарига қўя бошладилар, уларнинг барча саволларига батафсил жавоб бера бошладилар ва ҳаттоки, уларни ўзларининг эътиқодига ишонишга ундашга ҳаракатларни амалга оширганлар. Гуруҳ аъзоларининг янги иштирокчилари қалбини эгаллашга бўлган оташин ҳаракатлари кейинги куни Кич хонимнинг олдига тўққиз нафар юқори синф ўқувчилари келган пайтда айниқса, намоён бўлди.

Улар хонимни телефонда кимдир билан учар ликопчалар мавзусида жўшқинлик билан суҳбатлашаётган ҳолатда топганлар, кейинчалик аниқланишича, ушбу ҳамсуҳбатини у ўзга сайёралик деб ҳисоблаган. Мэриан телефондаги ҳамсуҳбати билан сўзлашувни давом эттиришни, шунингдек, келган янги меҳмонларини ушлаб қолишни жуда истаганди, шундан сўнг Мэриан уларни суҳбатга қўшган ва улар меҳмонлар билан бир соатдан узоқроқ вақт давомида гоҳ қўшни хонадаги меҳмонлар билан, гоҳ «ўзга сайёраликлар» билан суҳбатлашганлар. У янги қалбларни эгаллашни

шу қадар истардики, буни амалга ошириш учун бирон-бир имкониятни қўлдан бой беришни истамасди.

Ушбу «сиғинувчилар»нинг хатти-ҳаракатларидаги бундай туб ўзгаришларни нима билан асослаб бериш мумкин? Бир неча соат ичида улар ўз доирасида ёпиқ жимжит Сўзни асраб келувчи одамлардан уни экспансив (кенгайган) ва шижоаткор тарқатувчиларига айланиш йўлини босиб ўтдилар. Ва нима учун улар бундай номаъқул вақтни танладилар – ахир уларнинг сув тошқини ҳақидаги башорати ўзини оқламади ҳамда атрофдагилар уларнинг эътиқоди устидан кулиш учун барча асосларга эга бўлган эдилар?

Сектантларнинг онгидаги бурилиш тахминан «сув тошқини туни»нинг ўртасида, башорат амалга ошмаслиги аниқ бўлган вақтда содир бўлди. Қанчалик ажабтовур бўлмасин, ўзларининг эътиқодларини тарқатиш ғоясини сектантлар ўзларига бўлган олдинги ишонч эмас, балки уларда вужудга келган ишончсизлик сингдирди. Гуруҳ аъзолари шуни тушуна бошлашдики, сув тошқини ва космик кеманинг келиши ҳақидаги башорат ёлғон бўлиб чиқса, демак улар асосланиб келган бутун эътиқод тизими ҳам ёлғон бўлиб чиқиши мумкин эди. Тунги пайтда Кич хонимнинг меҳмонхонасига боришни истаганлар учун бундай ғоя даҳшатлидай кўриниши керак эди.

Гуруҳ аъзолари жуда чуқурлашиб кетдилар, улар эътиқод йўлида кўп нарсадан воз кечдилар, энди эътиқоддан воз кечиш – бу шармандалик, моддий зарарлар ва одамларнинг кулгуси остида қолишдир, бу эса ҳаддан ортиқ бўлар эди.

Сектантларнинг бутун жон-жаҳди билан ўз эътиқодларига ёпишиб олиши ҳақида уларнинг ўйлари гапириб беради. Уч ёшар боланинг онаси мана бундай деган эди:

«Мен сув тошқини йигирма биринчи санада бўлишига ишонишим лозим эди, чунки барча пулларимни харажат қилиб қўйган эдим. Мен ишимни, компьютер мактабидаги дарсларимни ташладим... мен ишонишим лозим эди».

Доктор Армстронгнинг ўзи эса қутқарувчилар бизнинг ортимиздан келмагандан кейин тўрт соат ўтиб тадқиқотчилардан бирига мана бундай деган эди:

«Мен узоқ йўлдан боришим керак эди. Қарийб барча нарсадан воз кечдим. Барча алоқаларимни узиб ташладим. Барча кўприкларни кесиб ташладим. Дунёга ортим билан ўгирилдим. Мен гумон қила олмайман. Мен ишонишим керак. Ва бундан бошқа ҳақиқат йўқдир».

Доктор Армстронг ва унинг издошлари ўша тонгда мана шундай вазиятга тушиб қолганда ўзларини қандай бурчакка тақаб қўйганликларини тасаввур қилиб кўринг. Улар эътиқодларига шу даражада содиқ эдиларки, бошқа бир ҳақиқат тушунчаси улар учун имконсиз эди. Ҳа, уларнинг бутун эътиқоди ҳақиқат томонидан шафқатсиз равишда ўққа тутилади: қутқарув ликопчаси ерга қўнмади, ўзга сайёраликлар учиб келмади, сув тошқини бўлмади, башорат қилинган ишлардан бирортаси амалга ошмади. Ягона қабул қилиш мумкин бўлган ҳақиқат, жисмоний вазият ўз вақтини ўтаб бўлганлиги туфайли, ушбу вазиятдан чиқиб кетиш ягона йўл эди. Улар ўз эътиқодларининг ҳақиқийлигини: ижтимоий исботни белгилаб берувчи бошқа турдаги исботни қўллашлари лозим эди.

Шундай қилиб, махфий фитначиларнинг қатъий миссионерларга тўсатдан айланиши сабаби тушунарли бўлиб қолади. Бу эса ушбу ўзгаришлар содир бўлган антиқа вақтни – уларнинг эътиқодининг лаёқатсизлиги тўлалигича очиб берилиши, бу эса уларнинг,

айниқса, атрофдагилар учун ишонтириб бўлмас характерга тушиб қолишини тушунтириб беради. «Сиғинувчи»ларнинг ҳурматсизлиги ва масхаралашига сабаб бўлиш хавфи бор эди, чунки ошкоралик ва ёллаш ҳаракатлари охирги имконият эди. Агар гуруҳ аъзолари башоратни тарқата олсалар, «нодонларга» хабар бера олсалар, скептик (шубҳаланувчи)ларни ишонтира олсалар ва шу йўл билан янги қалбларни забт эта олсалар, уларнинг таҳдид қилинган, лекин ўта қимматли эътиқодлари кучаяди.

Ижтимоий исбот тамойилида айтилишича: « Ушбу ғояни қанча кўп одам тўғри деса, ушбу ғоя шунча кўп тўғри деб ҳисобланади».

Гуруҳнинг мақсади аниқ эди: ашёвий далилларни ўзгартириб бўлмайди, шунинг учун ижтимоий далиллардан фойдаланиш керак. Ишонтиринг, шунда ўзингизга ишонч ҳосил қиласиз [6]!

ЎЛИМНИНГ САБАБИ: ЎЗИГА ИШОНМАСЛИК

Ушбу китобда муҳокама қиладиган барча таъсир ўтказиш воситалари, маълум бир шароитда, бошқа бир шароитга қараганда яхши ишлайди.

Агарда биз бу каби исталган бундай воситадан тўғри ҳимояланмоқчи бўлсак, у қайси ҳолатда энг кўп амал қилишини ҳамда биз қачон энг кўп заиф эканлигимизни билишимиз лозим. Ижтимоий исбот тамойили масаласига келадиган бўлсак, биз у энг яхши ҳолатда ишлаши мумкин бўлган битта мисолни келтириб бўлдик. Чикагодаги сиғинувчиларнинг эътиқодига дарз кетган вақтда, бу ҳолат уларга миссионерлик би-

лан шуғулланиш учун ундов бўлди. Умуман олганда, биз ўзимизга ишончимиз бўлмаган пайтда, вазият ойдинлашмаганда ҳамда бунинг ҳаммаси беқарорликнинг натижаси эканлиги исботланмаган тақдирда, биз катта эҳтимол билан бошқаларнинг тажрибасига мурожаат қиламиз ва уларнинг ҳаракатларини тўғри деб ҳисоблаймиз.

Бироқ ўзидаги ишончсизликни бартараф қилиш учун бошқа одамларни тадқиқ қилиб, биз яна бир маротаба сезиш қийин бўлган, бироқ жуда муҳим бўлган фактни эътибордан четда қолдиряпмиз.

Бу одамлар ҳам, балки ижтимоий далилларни ўрганишаётгандир. Турли маъноли ҳолатларда ҳар бир инсон бошқа инсоннинг ҳаракатларини кузатишга мойил бўлади, бу эса ўз навбатида «плюралистик билимсизлик» ҳодисаси пайдо бўлишига олиб келади.

Бу ҳодисани тушуниш мамлакатимизда тез-тез учраб турадиган ҳам сир, ҳам миллий шармандалик деб ҳисобланадиган ҳодисани тушунтиришга ёрдам беради: бир гуруҳ тасодифий гувоҳларнинг атрофдаги ёрдамга жуда муҳтож бўлган бахтсизларга кўмак бера олмаслиги.

Журналистик, сиёсий ва илмий доираларда кенг муҳокама қилинаётган бу гувоҳнинг ҳаракатсизлигининг классик намунаси Нью-Йоркнинг Квинс ҳудудидаги «одатий» қотиллик бўлди.

Ўттиз ёшлардаги Кэтрин Женовезе исмли аёл тунда ишдан қайтаётганда кўчада ўлдирилган. Қотиллик ҳақидаги хабар жамоатчиликни ҳаяжонга солмай қўймайди, Нью-Йорк каби улкан шаҳарда «Нью-Йорк Таймс» газетасининг биргина устуни бу хабар учун ажратилган бўлар эди. Кэтрин Женовезе воқеаси, агар битта

хато бўлмаганида, у билан бирга 1964 йил март ойида ўша кунининг ўзида унутилган бўлар эди.

«Таймс» газетасининг пойтахдаги муҳаррири Э.М. Розентал бир ҳафта ўтгач, шаҳар полиция комиссари билан овқатланди. Розентал ундан Квинсдаги бошқа бир қотиллик ҳақида гапириб беришини сўради, комиссар эса Женовезенинг ўлдирилиши ҳақида сўраяпти деб ўйлаб, полиция томонидан аниқланган даҳшатли фактларни айтиб берди. Бу ҳар кимни даҳшатга сола оладиган ҳикоя эди. Розентал ҳам бундан мустасно эмас эди.

Кэтрин Женовезенинг ўлими бир зумда содир бўлмади. Бу кўплаб гувоҳлар бўлган узоқ, шовқинли ва оғриқли ўлим бўлди. Қотил уни таъқиб қилиб, ўттиз беш дақиқада уч марта унга ҳужум қилган, пичоқдан урилган охирги зарба, аёлнинг ёрдам сўраб бақирганини абадий тўхтатганди. Ажабланарлиси шундаки, ўттиз саккизта қўшнилар воқеаларни деразаларидан бемалол кузатиб туришарди ва ҳеч ким полицияга қўнғироқ қилиш учун бармоғини ҳам қимирлатмади.

Вақтида Пулитцер мукофоти совриндори бўлган собиқ мухбир Розентал бундай ҳикояни эътиборсиз қолдиролмасди. У мухбирга Женовезе ҳолатида «бегона кузатувчи нуқтаи назари»ни ўрганишни буюрди. Бир ҳафта ўтгач, The Times катта ва тўлиқ саҳифали мақолани нашр этди, бу эса мунозараларга ва тахминларга сабаб бўлди. Мақоланинг бир неча хатбошлари очиладиган ҳикоянинг тусини ва аҳамиятини белгилаб берди:

Ярим соатдан кўпроқ вақт мобайнида ўттиз саккизта ҳурматли, қонунга бўйсунувчи Квинс фуқаролари қотил бир аёлга уч марта пичоқ билан ҳужум қилганини томоша қилишди.

Уларнинг овози ва ётоқхона дерезасидан тушган ёруғлик икки марта қотилни тўхтатди ва қўрқит-

ди. Аммо ҳар сафар қайтиб келган, қурбонини топиб, унга пичоқ билан навбатдаги зарбани берган. Бу қуролли ҳужум пайтида ҳеч ким полицияни чақирмаган; фақат битта гувоҳ аёл аллақачон ўлдирилганида телефон рақамини терган.

Бу икки ҳафта олдин содир бўлган. Аммо бош инспектор ёрдамчиси Фредерик М. Луссен, 25 йил давомида қотилликларни тергов қилган ҳудуднинг бош терговчиси, ҳали ҳам ҳайратда.

У кўплаб қотиллик ҳақида гапира олади. Аммо бу қотиллик, ҳатто унга ҳам тушунарсиздир ва бу қотилликнинг ўзи эмас, балки бу «одамшаванда фуқаролар»нинг ҳеч бири полицияга қўнғироқ қилишни хоҳламаганлиги хайратга солди.

Нафақат бош инспектор Луссен ҳайратга ва саросимага тушиб қолди, балки бу воқеанинг тафсилотларидан ҳар бир киши – полиция ходимлари, журналистлар ва ўқувчилар бундан ҳайратда қолишди. Аввал ҳайратда қолишган, кейин саросимага тушишган.

Қандай қилиб 38 «одамшаванда фуқаролар» бундай шароитда бефарқ қолиши мумкин? Буни ҳеч ким тушуна олмайди. Ҳатто қотиллик гувоҳларининг ўзи ҳам ҳайрон бўлишди. «Билмайман», дедилар бирин-кетин. – Мен шунчаки билмайман». Баъзилар ҳаракатсизликлари учун тушунарсиз тушунтиришлар беришди. Масалан, икки ёки уч киши «қўрққанини» ва «аралашмоқчи эмаслигини» айтган. Бироқ бу баҳоналар ишонарли эмас эди: полицияга оддий аноним қўнғироқ Кэтрин Женовезени қутқариб қолиши мумкин эди. Шу билан бирга, кейинчалик гувоҳнинг хавфсизлигига ёки унинг шахсий вақтига таҳдид бўлмаган бўлар эди. Йўқ, на кузатувчилар қўрқуви, на ҳаётини мураккаблаштиришни истамаслиги уларнинг ҳаракатсиз-

лигини тушунтира олмайди; ўша кеча улар билмаган бошқа нарса содир бўлаётган эди.

Саросиманинг ўзи янгиликлар учун мавзу эмас. Шунинг учун, матбуот ва бошқа оммавий ахборот воситалари – бир нечта газеталар, телевидение, журналлар – шу пайт учун эҳтимолий тушунтиришни беришди: гувоҳлар, ҳаммамиздан фарқ қилмаган ҳолда, аралашишни хоҳламадилар. Биз худбин, ҳиссиз одамлар миллатига айланяпмиз. Замонавий ҳаётнинг қийинчиликлари, айниқса катта шаҳарлардаги ҳаёт бизни қаҳри қаттиқ одамларга айлантирмоқда. Биз «совуқ жамият»га айланяпмиз, ватандошларимизнинг тақдирига бефарқ ва эътиборсизмиз.

Бу талқинни қўллаб-қувватлаш учун газеталар мунтазам равишда жамоатчилик лоқайдлиги ҳақида батафсил маълумот беришни бошлашди. The Times кўплаб нашрларида лоқайдлик мавзусини ривожлантиришда давом этди. Ушбу фикрни, шунингдек, матбуот билан гаплашаётганда саросимага тушганлигини ҳеч қачон тан олмайдиган пассив ижтимоий шарҳловчиларнинг изоҳларини ҳам қўллаб-қувватлади. Улар ҳам Женовезе ишини катта жамоат аҳамиятига эга деб ҳисоблашган. Барча Таймснинг биринчи саҳифасининг бош сарлавҳасида «лоқайдлик» сўзини ишлатишди, гарчи барча лоқайдликни турлича таърифлади. Баъзилар унинг пайдо бўлишида зўравонликни тарғиб қилувчи телевизорни айбдор деб ҳисоблашган, бошқалари эса лоқайдликни бўғилган агрессия билан боғлашарди, лекин кўпчилик унинг пайдо бўлишининг асосий сабаблари «метрополитен жамияти» ва «шахснинг гуруҳдан бегоналашуви», шаҳар ҳаётининг бошқаларга бефарқлиги билан боғлиқ деб ҳисоблашган.

Ҳатто биринчи бўлиб китобхонларга бу воқеани айтиб берган ва охир-оқибат бу ҳақда китоб ёзган га-

зетачи Розентал ҳам лоқайдликнинг келиб чиқиши «шаҳарлик» деган назарияга қўшилди.

Ҳеч ким улар нима учун Женовезе хонимга ҳужум уюштирилганида 38 кишининг ҳеч бири телефонни олмаганини тушунтира олмайди ва ҳатто ўзлари ҳам буни билишмайди. Бироқ уларнинг лоқайдлиги ҳақиқатан ҳам катта шаҳардаги ҳаёт туфайли пайдо бўлган деб тахмин қилиш мумкин. Аслида, бу атроф-муҳитда ва миллионлаб одамлар босими остида психологик омон қолиш масаласига бориб тақалади. Бошқалар бир инсоннинг шахсий ҳудудига доимий киришдан ҳимоя қилишнинг ягона йўли – атрофдагиларни имкон қадар тез-тез эътиборсиз қолдиришдир. Қўшнига ва унинг муаммоларига бефарқлик Нью-Йорк ва бошқа йирик шаҳарларда яшашнинг шартли рефлексидир[7].

Женовезанинг ҳикояси тобора янги қўшимчалар билан кенгайиб борар экан, бу нафақат Розентал китобининг мавзуси бўлиб қолди, балки газета ва журналларнинг кўплаб мақолалари, бир нечта телевизион ҳужжатли фильмлар ва экспериментал саҳналарнинг мавзусига айланди, шунингдек, бу Нью-Йоркда ишлайдиган икки психология бўйича профессорларнинг эътиборини тортди: Бибба Латанэ ва Жон Дарли. Улар Женовезе ишининг ҳисоботларини ўрганиб чиқишди ва ижтимоий психология ҳақидаги билимларига асосланиб, энг ақл бовар қилмайдиган хулосага келишди: фожиа 38 гувоҳ бўлгани учун содир бўлди.

Олдин келтирилган ҳикояларда ўттиз саккиз киши содир этилган воқеани кузатганига қарамай, ушбу қотиллик содир бўлганини тақъкидлаб келишган.

Психологлар, бошқа кўплаб гувоҳлар борлигини кўрган фавқулодда вазият гувоҳлари, ҳеч бўлмаганда иккита сабабга кўра, фалокатга йўлиққан одам ёрдамга келмаган, деган қарорни қилишди.

Биринчи сабаб жуда оддий. Яқин атрофда бир нечта салоҳиятли ёрдамчи бўлса, ҳар кимнинг шахсий жавобгарлиги камаяди: «Балки, кимдир ёрдам беради ёки полицияга қўнғироқ қилади. Эҳтимол, кимдир буни аллақачон қилгандир». Ҳамма кимдир ёрдам беради ёки ёрдам берган деб ўйлайди, шунинг учун ҳеч ким ёрдам бермайди.

Иккинчи сабаб психологик жиҳатдан қизиқроқ; у ижтимоий далил тамойилига асосланган ва плюралистик билимсизлик таъсирини назарда тутади. Кўпинча, танқидий вазият аниқ танқидий эканлиги ҳақида таассурот қолдирмайди. Йўлда ётган одам – у ким, юрак хуружи қурбони ёки жуда маст одамми?

Чиқаётган баланд товушлар кўча ўқидан ёки юк машинасиданми? Қўшни эшикдаги шовқин-полиция чақиришни талаб қиладиган ўғрилар тажовузими ёки аралашув ҳар доим ҳам тўғри келмайдиган оилавий жанжалми? Нима бўляпти?

Бундай ноаниқ ҳолатларда, нима бўлаётганини тушуниш учун бошқаларнинг ҳаракатларига қараш табиийдир. Бошқа гувоҳларнинг реакцияси билан биз бу вазият қанчалик муҳимлигини билиб оламиз.

Аммо воқеанинг бошқа ҳолатларида гувоҳлар, эҳтимол, ижтимоий далил излашлари мумкинлигини осонгина унутиб қўямиз. Ҳаммамиз ўзига ишонган ва совуққон кўринишни афзал кўрар эканмиз, биз атрофимиздагиларга яширинча назар ташлаб, бу далилни хотиржамлик билан излаймиз. Шундай қилиб, ҳамма бир-бирига хотиржам ва ҳаракатсиз бўлиб туюлади.

Натижада, ижтимоий исбот тамойилига мувофиқ воқеа танқидий бўлмагандек талқин қилинади. Бу, Латанэ ва Дарлининг сўзларига кўра, плюралистик билимсизликдир, «ҳеч ким ташвишга тушгандек кўрин-

мас экан, демак ғайриоддий нарса бўлмаган деган хулоса чиқарилади. Бу орада хавф шу даражага етиши мумкинки, ёлғиз бўлган ва ҳамма тушган хотиржамлик таъсирида бўлмаган ҳар қандай одам, шубҳасиз, реакция кўрсата бошлайди[8]».

Латанэ ва Дарлининг фикрларидан қизиқарли хулоса чиқариш мумкин: ўта оғир вазиятда бўлган жабрланувчи «оломон ичида қутқарилиб қолинишини» умид қилмаслиги керак. Унда қутқарилиш учун имкон, атрофда кўпчилик бўлганда эмас, балки атрофида ягона бир киши бўлганида кўпроқ бўлар эди. Бундай ғайриоддий гипотезанинг тўғрилигини текшириш учун Дарли ва Латанэ ўз ўқувчилари ва ҳамкасблари ёрдамида бир қатор тадқиқотлар ўтказдилар ва қизиқарли натижаларга эришдилар.

Улар турли хил фавқулодда вазиятларни уюштирдилар, уларга алоҳида шахслар ёки одамлар гуруҳлари гувоҳ бўлишди. Кейин улар фавқулодда ҳолатдаги жабрланувчи неча марта ёрдам олганини ҳисоблашди. Биринчи тажрибада коллеж талабаси эпилептик тутқаноғини симуляция қилган. Бу тутқаноққа фақат бир киши гувоҳ бўлганида, талабага 85% ҳолларда ёрдам берилган, беш киши эса бу тутқаноқни кўрганида, талабага фақат 35% ҳолларда ёрдам берилган.

Деярли барча ёлғиз гувоҳлар ёрдамга келишга тайёр бўлганда, биз ҳеч ким бошқаларга раҳм-шафқат кўрсатмайдиган «совуқ жамият»га айланганимизни тасдиқлаш қийин масаладир. Шубҳасиз, ёрдамга муҳтож одамга ёрдам кўрсатиш истагига атрофда бошқа одамларнинг борлиги қайсидир тарзда таъсир кўрсатади.

Воқеа гувоҳлари орасида кенг тарқалган «лоқайдлик» пайдо бўлишида ижтимоий исботнинг ролини ўрганиш учун бошқа тадқиқотлар ҳам ўтказилди. Ушбу тажрибаларда гувоҳлар гуруҳига махсус тайёрланган

одамлар киритилиб, улар фавқулодда ҳолат вақтида ўзини ҳеч нарса бўлмагандай тутиши керак эди.

Масалан, Нью-Йорк шаҳридаги бошқа тажрибада, эшик остидан тутун чиқаётганини кўрган ёлғиз одамларнинг 75 фоизи ёнғин ҳақида хабар берган; аммо уч киши бундай ҳолатни кўрганида, бу ҳақида фақат 38% ҳолатдагина хабар қилинган.

Бироқ ҳолатга муносабат билдирган гувоҳларнинг энг кам миқдори, уч кишидан иборат гуруҳ бўлиб, бунда икки киши тутунга алоҳида эътибор бермасликка ўргатилган; бундай вақтда тутуннинг чиқиши ҳақидаги ҳолат ҳақида фақат 10% ҳолларда хабар берилган. Торонтодаги бундай тадқиқотда ёлғиз гувоҳлар 90% ҳолларда шошилинч ёрдам кўрсатган, лекин гувоҳ иккита бошқа пассив гувоҳлар ёнида бўлган ҳолларда, фақат 16% ёрдам кўрсатилган.

Бундай тадқиқотлар ўн йилдан кўпроқ вақт давомида ўтказилганда, социологлар қандай ҳолларда гувоҳлар ўта оғир вазиятларда бўлган одамларга ёрдам беришини билишади. Биринчидан, биз ҳаммамиз бефарқ ва эътиборсиз одамлар жамоасига айландик деган фикрдан фарқли ўлароқ, шуни айтиш мумкинки, агар вазият ҳақиқатан ҳам ўта оғир эканлигига ишончлари комил бўлса, ташқи гувоҳлар, албатта, ўта оғир вазиятда бўлган одамга ёрдам беришади. Бундай ҳолда ёки ўзлари аралашадиган ёки ёрдам чақирадига гувоҳлар сони анчагина ва бу, албатта, одамга тасалли беради.

Масалан, Флоридада ўтказилган тўртта мустақил тажрибада битта таъмирлаш устаси иштирокида содир бўлган бахтсиз ҳодисалар саҳналаштирилди. Одам яралангани ва ёрдамга муҳтож эканлиги аниқ бўлганда унга икки ҳолатда 100% ёрдам берилди. Қолган икки тажрибада жабрланувчига ёрдам бериш ҳаёт

учун хавфли бўлган электр токига тегишни назарда тутганда ҳам у 90% ҳолатда ёрдам олди. Шундай қилиб, ёрдам бериш фоизи гувоҳлар воқеани ёлғиз кузатишгани ёки гуруҳ таркибида кузатишганидан қатъи назар юқори эди[9].

Вазият, умуман, гувоҳлар кузатаётган шароит жуда оғирлигига ишонч ҳосил қила олмаганда, бутунлай бошқача тарзда ўзгаради. Бундай ҳолда, жабрланувчига ёлғиз кузатувчи ёрдамга шошади, гуруҳдагилар эмас, айниқса, бу гуруҳ бир-бирига нотаниш одамлар гуруҳи бўлса. Кўриниб турибдики, плюралистик билимсизлик ҳодисаси, айниқса, нотаниш одамлар орасида яққол намоён бўлади: биз омма олдида совуққон ва донолик тажрибасига эга инсон сифатида кўринишни яхши кўрамиз. Бундан ташқари, агар биз бегоналарнинг реакциялари билан таниш бўлмасак, ўз ҳис-туйғуларимизни намоён қилишимиз ёки нотаниш одамлар юзидаги ташвиш ифодаларини таний олишимиз даргумон. Шунинг учун фавқулодда вазият жуда муҳим эмас деб қаралади ва жабрланувчига ҳеч қандай ёрдам кўрсатилмайди[10].

Ушбу тажрибаларнинг натижасига янада эътибор билан қараш қизиқ тамойилни кўрсатади.

Фавқулодда вазиятда жабрланувчининг ташқи кузатувчилардан ёрдам олиш имкониятини камайтирадиган барча омиллар одатда катта шаҳарда мавжуд: (1) қишлоқ ҳаётидан фарқли ўлароқ, шаҳар ҳаёти шовқинли, нотинч ва тез ўзгарувчан. Шаҳарларда содир бўлаётган воқеаларнинг моҳиятини тушуниш қийин. (2) шаҳарларда табиатан аҳоли зич жойлашган; шунинг учун одамлар фавқулодда ҳолат гувоҳи бўлганларида камдан-кам ҳолларда ёлғиз бўлишади. (3) йирик шаҳарлар аҳолиси ўз ватандошларини кичик шаҳарлар аҳолисига қараганда анча кам билиша-

ди; шу сабабли, шаҳар аҳолиси фавқулодда вазиятга гувоҳ бўлганларида ўзларига нотаниш одамлар орасида бўлишлари эҳтимоли юқори.

Шаҳар муҳитининг бу учта асосий хусусияти – шовқин, гавжумлик, бир-бирини танимаслик – тадқиқотларда кўрсатилган омилларга мос бўлиб, ташқи кузатувчиларнинг бошқаларга ёрдам беришдаги фаоллигини пасайтиради. Шунинг учун, нима учун шаҳарлардаги жуда кўп фавқулодда ҳолатларда гувоҳлар ҳаракатсиз бўлишини тушунтира оламиз; ва бунинг учун «шаҳар ҳаётининг бошқаларга бефарқлиги» ва «мегаполис бегоналашуви» каби даҳшатли тушунчаларга мурожаат қилишнинг ҳожати йўқ.

ҚАНДАЙ ҚИЛИБ ҚУРБОНГА АЙЛАНМАСЛИГИМИЗ ҲАҚИДА

Аммо замонавий шаҳар ҳаёти хавфининг ваҳималиги тўғрисида биргина тушунтиришни ўзи унга барҳам бериш учун етарли эмас. Бутун дунёда янада кўпроқ одамлар шаҳарларга кўчиб боришар экан – яқин ўн йилликда шаҳар аҳолиси инсониятнинг ярмини ташкил қилади – бу хавфларни камайтириш зарурати янада ошади. Яхшиямки, гувоҳларнинг «лоқайдлиги» ҳақидаги янги кашфиётимиз, бу борада ҳақиқатан ҳам бизга ёрдам беради. Илмий билим билан қуролланган жабрланувчи бошқалардан ёрдам олиш имкониятини кўпайтира олади. Энг муҳими, гувоҳлар гуруҳлари ёрдам бермаслигини, улар бағритошликлари учун эмас, балки ишончлари комил эмаслигини тушунишдир. Одамлар ёрдам бермаслигининг сабаби улар кузатаётган вазият ҳақиқатан ҳам танг эканига ишончлари комил эмас ва улар бу вазиятни ҳал қилиш учун жавобгарликни ўз зиммаларига олишлари кераклиги-

ни билишмайди. Вазият ўта жиддий эканига ва улар бунга жавобгар эканига амин бўлишса, одамлар жуда куюнчакдир!

Агар биз душманимиз шаҳарнинг бефарқлиги каби бошқариб бўлмайдиган ижтимоий ҳодиса эмас, балки оддий ноаниқлик ҳолати эканлигини тушунадиган бўлсак, танг вазиятга тушиб қолганлар гувоҳлар орасидаги бу ноаниқликни камайтириш орқали ўзларини ҳимоя қилишлари мумкин.

Тасаввур қилинг, сиз ёзнинг бир кунини паркдаги мусиқий концертда ўтказяпсиз. Концерт тугаб, одамлар кета бошлаганда, сиз қўлингизда озгина увушишни ҳис қиласиз, лекин бу ҳақда кўп ўйламайсиз. Оломон билан узоқдаги тўхташ жойлари томон ҳаракатланаётганда, бу увушиш қўлга, сўнгра юқорига қараб, юзнинг бир қисмига таъсир қилганини ҳис қиласиз. Сиз, дарахт олдида бироз ўтириб, танаффус қилишга қарор қилдингиз. Тез орада аҳволингиз ёмон эканлигини тушунасиз. Дарахт ёнида ўтириш ёрдам бермади; сиз энди ўзингизни бошқара олмайсиз ва ўз танангизни шу даражада назорат қила олмайсизки, ҳатто оғзингизни очиб, тилингизни қимирлатиш ҳам қийин бўлади. Туришга ҳаракат қиляпсиз, лекин туролмайсиз. Хаёлингизга даҳшатли бир фикр келади: «Вой Худойим, мен инсульт бўляпман». Одамлар ўтиб боради ва уларнинг аксарияти сизга эътибор бермайдилар. Сизни дарахтга суянаётганингизни ва юзингизда ғаройиб ифода аксланаётганини пайқаганлар атрофдан ижтимоий далилларни қидира бошлайдилар, лекин ҳеч ким ташвишланмаётганини кўриб, танг ҳолатда ҳеч нарса содир бўлаётганига ишонмай, ўтиб кетишади.

Агар шундай нохуш ҳолатга тушиб қолсангиз, бошқалардан ёрдам сўраш учун нима қила олар эдингиз?

Вақт йўқ, чунки сизнинг жисмоний ҳолатингиз кескин ёмонлашяпти. Агар сиз гапириш, ҳаракат қилиш ва фикрлаш қобилиятини йўқотмасдан олдин ёрдам сўрамасангиз, уни олиш имкониятингиз жуда паст бўлади. Сиз дарҳол ёрдам сўрашингиз керак. Аммо қайси турдаги илтимосни афзал кўришингиз керак? Нолишлар, шикоятлар ва қичқириқлар иш бермайди. Улар эътиборни жалб қила оладилар, лекин улар ўтаётганларни вазият ҳақиқатан ҳам ўта оғир эканлигига ишонтира олмайди.

Агар бақир-чақир ўтаётганлардан ёрдам олиш учун етарли бўлмаса, аниқроқ ҳаракат қилишингиз керак. Аслида, сиз нафақат диққатни жалб қилишингиз, балки ёрдам кераклигини аниқ тушунтиришингиз керак. Ўтаётганларга сизнинг ҳолатингизни танг ҳолат эмас деган фикрга боришига йўл қўйманг.

Тез ёрдамга муҳтожлигингизни билдириш учун «Ёрдам» деб бақиришга ҳаракат қилинг. Ва хавфни ошириб юборишдан қўрқманг. Уялишнинг ҳожати йўқ. Эҳтимолий инсульт – бу муаммони ҳаддан ташқари ошириб юбориш ҳақида ташвишланишнинг ўрни эмас. Охирги нуқта ўлим ёки узоқ вақт фалажлик бўлиши мумкин.

Аммо, ҳатто баланд овозда ёрдамга чақириш ҳар доим ҳам самарали бўлмайди. Гарчи у ўтиб кетаётганлар вазиятнинг жиддийлигига шубҳаларини бироз бартараф этса-да, улар ўзларига берадиган бошқа бир қанча муҳим саволларга жавоб бермайди: Қандай ёрдам керак? Мен бу ёрдамни бера оламанми ёки унга малакали мутахасиснинг ёрдами керакми? Кимдир аллақачон профессионал ёрдам чақирдими ёки мен буни қилишим керакми? Ўтаётганлар сизга тикилиб, бу саволларга жавоб беришга уринаётганда, қимматли вақт ўтиб кетиши мумкин.

Шундай қилиб, сиз жабрланувчи бўлганингизда, ўтиб кетаётганларни шунчаки зудлик билан ёрдам беришига ишонтиришдан кўпроқ нарсани қилишингиз керак; қандай ёрдам керак ва ким кўрсатиши кераклиги ҳақидаги шубҳаларини олиб ташлашингиз керак. Аммо буни амалга оширишнинг энг самарали усули қандай?

Тадқиқот натижаларига асосланиб, мен сизга оломон орасидан битта одамни ажратиб кўрсатишни маслаҳат берардим. Яқин атрофга қаранг, гапиринг ва оломон орасидан кимнидир имо-ишора билан кўрсатинг: « Жаноб, ҳа, сиз, кўк курткадаги, менга сизнинг ёрдамингиз керак. Тез ёрдам чақиринг».

Бу иборалар ёрдамида сиз ёрдам беришга тўсқинлик қиладиган ёки кечиктириши мумкин бўлган шубҳаларни бартараф қиласиз. Кўк куртка кийган одамга бундай сўзлар билан мурожаат қилиб, сиз уни «қутқарувчингиз»га айлантирасиз. Энди у шошилинч ёрдам кераклигига ишонч ҳосил қилади; у буни бошқа биров эмас, ўзи қилиши кераклигини тушунади; ва ниҳоят, у аниқ нима қилиш кераклигини тушунади. Барча илмий тадқиқотлар шуни кўрсатадики, бунинг натижаси ўз вақтида ва тўғри ёрдам бериш бўлади.

Шундай қилиб, ўта оғир вазиятда ёрдамга муҳтож бўлганингизда, бошқаларнинг ҳолатингиз ва бу вазиятда уларнинг жавобгарлиги ҳақидаги шубҳаларини камайтиришингиз керак. Сизга ёрдам кераклигини тўғридан-тўғри айтинг.

Йўлдан ўтаётганларга, айниқса, оломонда ўз хулосаларини чиқаришга йўл қўйманг, чунки ижтимоий далил тамойили ва плюралистик (кўплаб) билимсизликнинг оқибати, уларни сизнинг вазиятингиз оғир эмас деб ҳисоблашига олиб келиши мумкин.

Кузатувчилар гуруҳидан бир кишига ёрдам сўраб, мурожаат қилинг. Ҳаммага бирданига ёрдам сўрашга бўлган табиий хоҳишингизни тўхтатинг. Бир кишини танланг ва унга алоҳида мурожаат қилинг. Акс ҳолда, оломон ичидан кимдир сизга бошқа биров ёрдам бериши керак ёки кимдир аллақачон ёрдам берган деб ўйлаши мумкин. Ушбу китобда тасвирланган мувофиқликка эришишнинг барча усулларидан ҳам кўра айнан шуни ёдда тутиш керак. Охир-оқибат, сизнинг ёрдам сўраб қилган мурожаатингизга жавоб қайтармаслик ҳаётингизни жиддий оқибатларга олиб келиши мумкин.

Яқинда мен бунга ўзим ҳам амин бўлдим.

Мен жуда жиддий бахтсиз ҳодисага учрадим. Мен ҳам, бошқа ҳайдовчи ҳам жиддий жароҳат олдик: яқинлашиб келаётган қарама-қарши йўналишдаги машинани бошқараётган киши ҳушидан кетиб, рулга йиқилди, қонга бурканган ва довдираб қолган мен эса машинамдан тушишга муваффақ бўлдим. Воқеа чорраҳанинг ўртасида светофор ёнида турган кўплаб автомашина ҳайдовчиларнинг кўз ўнгида содир бўлган. Ўзимга келишга ҳаракат қилиб, машинам эшиги ёнида ўтириб қолганимда яшил чироқ ёнди ва машиналар секин ҳаракат қила бошлади; ҳайдовчилар, улар менга қарашса ҳам, тўхтамадилар.

Эсимда, шундай деб ўйлаган эдим: «Йўқ, ҳаммаси худди тадқиқот кўрсатганидек бўляпти. Ҳамма ўтиб кетяпти!» Менинг омадим келди, мен психологман ва ташқи кузатувчилар билан олиб борилган тадқиқотлар ҳақида биламан, бу фикрлар миямга келди. Мен ўз вазиятимни ушбу тадқиқот асосида кўриб чиқдим ва нима қилиш кераклигини тушундим.

Улар мени сезишлари учун ўрнимдан турдим, битта ҳайдовчига: «Полицияни чақиринг!» дедим, иккинчисига ва учинчисига ишора қилиб: «Бу ерга келинг, сизнинг ёрдамингизга муҳтожман» дедим. Дарҳол ёрдам кўрса-

тилди. Улар дарҳол полиция ва тез ёрдам чақиришди, юзимдаги қонни артишди, бошимнинг тагига куртка қўйишди ва ихтиёрий равишда бахтсиз ҳодиса гувоҳи бўлишди. Ҳатто улардан бири мени касалхонага олиб боришни таклиф қилди.

Ёрдам нафақат тез ва меҳрибон, балки юқумли ҳам бўлди.

Чорраҳага бошқа томондан келаётган ва атрофимда машиналар тиқилиб қолганини кўрган ҳайдовчилар ҳам тўхтаб, иккинчи жабрланувчига ёрдам бера бошлашди. Энди ижтимоий далил тамойили биз учун ишлай бошлади. Барча фокус тўпни тўғри томонга ирғитишда эди. Бу содир бўлгач, мен дам олиб, атрофдагиларнинг мулойимлиги ва ижтимоий исботнинг ҳаракатлантирувчи кучи қолган ҳолатларни охирига етказиб қўйишига қўйиб бердим.

МЕНГА ТАҚЛИД ҚИЛИНГ, ТАҚЛИД ҚИЛИНГ

Аввалроқ, биз ижтимоий далил тамойили, бошқа таъсир қилиш воситалари сингари, баъзи шароитларда бошқаларга қараганда яхшироқ ишлашини таъкидлаган эдик.

Биз аллақачон бу шартлардан бирини ўрганганмиз: бу ноаниқлик. Албатта, одамлар бирор нарсага ишончлари комил бўлмаганда, атрофдагиларнинг хатти-ҳаракатлари билан ўзини қандай тутиш кераклигини тушунишга ҳаракат қилишади.

Аммо, бунга қўшимча равишда, яна бир муҳим шарт бор: бу ўхшашлик. Биз ўзимизга ўхшаш одамларнинг хатти-ҳаракатларини кузатганимизда, ижтимоий исбот тамойили яхшироқ ишлайди. Уларнинг

ҳаракатларини кузатиш ўзимиз учун энг тўғри тактикани танлашимизга ёрдам беради. Шунинг учун биз, бизга ўхшамаганларга эмас, балки бизга ўхшаш одамларга эргашишга мойилмиз.

Айнан мана шунинг учун ҳам биз телевидение рекламаларида янада кўпроқ кўчадаги оддий одамларни кўряпмиз деб ўйлайман. Реклама берувчилар маҳсулотни оддий томошабинга (яъни салоҳиятли истеъмолчига) сотишнинг энг яхши усули – бу маҳсулотдан қониққан ва уни ўз хоҳиши билан фойдаланаётган бошқа оддий одамни кўрсатиш эканлигини яхши билишади. Айнан шунинг учун у енгил ичимликми, оғриқ қолдирувчими, кир ювиш кукуними фарқи йўқ. Уларни оддий Маша ва Ваня мақтайдилар.

Бировнинг хулқ-атворига тақлид қилиш-қилмаслигимизни аниқлашда ўхшашлик муҳим роль ўйнаши ҳақида янада ишончли далиллар илмий изланишлардан келиб чиқади. Бир неча йил олдин Колумбия университети психологлари томонидан ўтказилган тажриба энг ёрқин мисол бўлиб ҳисобланади.

Тадқиқотчилар Манхэттеннинг турли жойларида ҳамёнларни ерга ёйиб, уларни топганларнинг хатти-ҳаракатларини кузатишди. Ҳар бир ҳамёнда 2 доллар нақд пул, 26 долларлик чек ва унинг «эгаси» ҳақида маълумот бор эди.

Бундан ташқари, ҳамёнга хат қўйилган, ундан ҳамён бир эмас, икки марта йўқолгани аниқ бўлган. Мактубни ҳамён эгасига илгари топган ва ҳозир уни эгасига қайтариб бермоқчи бўлган одам ёзган. Топиб олган одам бу мактубда ёрдам беришдан хурсанд эканлигини ва бундай хизматни тақдим этиш имконияти унга завқ бағишлашини қайд этишди.

Бу ҳамёнлардан бирини топган ҳар бир кишига, бу яхши ниятли одам почта қутиси томон кетаётганда ҳамённи йўқотиб қўйганлиги аниқ бўлди, яъни ҳамён эгасининг манзили кўрсатилган конвертга ўралган эди. Тадқиқотчилар бундай ҳамённи топган одамлардан нечтаси биринчи топган одамдан ўрнак олиб, ҳамёнга тегмаган ҳолда эгасига юборишини билмоқчи эдилар. Бироқ ҳамёнларни тарқатиб чиқишдан олдин, тадқиқотчилар ҳамёндаги хатнинг бир тафсилотини ўзгартирдилар.

Баъзи хатлар стандарт инглиз тилида ёзилган, шунда муаллиф оддий америкалик эканлиги маълум бўлади, бошқалари чала инглиз тилида ёзилган бўлиб, ҳамённи биринчи топган киши ўзини янги кўчиб келган чет эллик деб таърифлаган. Бошқача қилиб айтганда, ҳамённи биринчи марта топиб, қайтаришга уринган одам бу хат орқали америкаликларнинг кўпчилигига ўхшаш ёки ўхшаш эмаслиги билан ажралиб турарди.

Биринчи бўлиб хамённи топган ва уни қайтаришни истаган одам иккинчи бўлиб хамённи ва хатни топган одамга ўхшашлиги иккинчи бўлиб топган одамга қанчалик таъсир қилишини билиш жуда қизиқ эди. Жавоб аниқ эди: илгари ҳамённи топган хат муаллифи «бегона» бўлганида ҳамён атиги 35% ҳолатда қайтарилган ва у «ўзимизники» бўлса, 70% да қайтариб бериш ҳолати кузатилган[11].

Бу натижалар ижтимоий далил тамойилининг муҳим чекловарини кўрсатади. Биз ўзимиз учун тўғри хулқ-атворни аниқлаш учун бошқаларнинг ҳаракатларига эътибор қаратамиз, айниқса, бу бошқаларни бизга ўхшаган деб ҳисобласак.

Бу нафақат катталарга, балки болаларга ҳам тегишли. Масалан, соғлиқни сақлаш соҳаси тадқиқотчилари, мактаб ўқувчилари учун чекишга қарши кураш дастури фақат уларга тенгдошлари томонидан маслаҳат берилганда самарали бўлишини аниқладилар. Бошқа бир тадқиқот шуни кўрсатдики, бола стоматологга ташриф буюришдан олдин, стоматолог ҳузурида хотиржам ўтирган бола тўғрисидаги фильмни кўрган гўдак, тенгдошларига қараганда шифокорга боришдан қўрқиши сезиларли даражада камайган.

Бир неча йил олдин ўғлим Крисни бошқа турдаги муаммосидан халос қилмоқчи бўлганимда, бу иккинчи тадқиқот натижалари ҳақида билмаганимдан афсусдаман.

Мен Аризонада яшайман, бу ерда кўп уйларнинг ҳовлисида сузиш ҳавзалари бор. Ҳар йили қаровсиз қолган бир нечта кичкина болалар бу ҳовузларда чўкиб кетишарди. Шунинг учун мен Крисга имкон қадар тезроқ сузишни ўргатишга қарор қилдим. Муаммо унинг сувдан қўрқишида эмас эди. Аксинча, у сувни севарди. Аммо Крис дам уриб шишириладиган пластик айланасиз ҳовузга тушмасди. Мен унга қанчалик ёлворсам ҳам, ундан буни сўрасам ҳам, мажбурласам ҳам, у ҳеч қачон ундан ажралишни хоҳламас эди. Икки ойлик беҳуда урунишлардан сўнг, олдин тансоқчи бўган ва шу билан бирга қачонлардир сузиш бўйича тренер бўлиб ишлаган ўзимнинг студент-битирувчиларимдан бирини мураббий этиб ёллашга қарор қилдим. Фойдасиз. Шунингдек, у Крисни ҳеч бўлмаганда бир марта айланасиз сузишга кўндира олмади.

Шу пайтларда Крис кундузги лагерга қатнар эди. Дастурда турли ҳордиқ чиқариш тадбирлари, жумладан, менинг ўғлим иложи борича ўзини четга олмоқчи бўлган катта ҳовуз ҳам бор эди. Бир куни, студент-

битирувчининг муваффақиятсизлигидан кўп ўтмай, мен Крисни олиш учун одатдагидан бироз олдинроқ келдим ва унинг шўнғин тахтасидан ҳовузнинг энг чуқур қисмига сакраб тушганини кўриб ҳайрон бўлдим. Ваҳима ичида мен унинг ортидан сакраш учун поябзалимни еча бошл яадим. У эса сув юзасига чиқиб, ҳовузнинг чиккасига бемалол сузиб келаётганини кўрдим, айнан шу томонга уни қарши олиш учун қўлимда поябзал билан югурдим.

– Крис, сен сузишни ўргандинг, – ҳаяжон билан ҳайқирдим, – сузишни ўргандинг! – Ҳа, – хотиржам жавоб берди у, – бугун ўрганиб олдим. – «Бу ажойиб! Жуда қойилмақом. Мени эгаллаган ҳис-туйғуларимни билдириш учун фаол ишора қилдим. – Лекин бугун буни айланасиз қандай бажардинг?

Унинг отаси пайпоқ кийган ҳолда сув кўлмагида ва оёқ кийимларини турли томонларга силкитган ҳолда турганида бироз хижолат тортганча қаради. Крис тушунтирди: «Мен уч ёшдаман ва Томми ҳам уч ёшда. Томми айланасиз сузишга қодир экан, мен ҳам уддалай оламан».

Мен пешонамга уришга тайёр эдим. Албатта, бу «гавдали» талабага эмас, балки кичкина Томмига Крис нима қилиши мумкинлиги ва нима қилиши лозимлиги ҳақида керакли маълумотни олиш учун унга мурожаат қилишим керак эди. Агар мен бироз ақлли бўлганимда эди, Томмидан фойдаланган бўлардим ва эҳтимол, кўп вақтни тежаган бўлардим. Мен Томми яхши сузишини пайқашим керак эди ва кейин унинг ота-онаси билан болалар дам олиш кунларини бизнинг ҳовузда сузган ҳолда бирга ўтказишлари учун таклиф қилган бўлардим. Ўйлайманки, Крис кун охиригача пластик доирадан воз кечган бўларди.

Нью-йоркликларнинг 70 фоизини ҳамёнини қайтаришга мажбурлайдиган (ёки болалар чекиш ёки тиш

шифокорига боришдан қўрқиш эҳтимолини камайтирувчи) ҳар қандай омил таъсирга эга деб ҳисобланиши керак. Бироқ тадқиқот натижалари фақатгина бизга ўхшаш бўлган жамият одамларининг бизнинг ҳатти-ҳаракатларимизга катта таъсирига ишора қилади, холос.

ҲАЛОКАТЛИ ТАҚЛИД

Бошқа кўзга ташланадиган мисоллар ҳам бор. Менимча, бу таъсир биринчи қарашда бемаънидек туюлган статистикада жуда аниқ тасвирланган.

Газеталарнинг биринчи саҳифаларида ўз жонига қасд қилиш ҳақидаги ҳикоялар пайдо бўлгандан сўнг, самолётлар – хусусий самолётлар, йирик корпорацияларга тегишли бўлган самолётлар, тижорат самолётлари қўрқинчли тезлик билан осмондан туша бошлайди. Масалан, кимдир ўз жонига қасд қилгани ҳақидаги нашрлар тўлқинидан сўнг, самолёт ҳалокатларида ҳалок бўлганлар сони 1000% га ошгани кўрсатилди! Бундан ҳам даҳшатлиси, бахтсиз ҳодисалар ўлимининг кўпайиши фақат самолётлардаги ўлим билан чекланмайди. Автоҳалокатлар сони ҳам кескин ошиб бормоқда[12]*. Хўш, бунинг сабаби нимада?*

Қуйдаги тушунтириш дарҳол ўз-ўзидан пайдо бўлади: баъзи одамлар ўз жонига қасд қилишига сабаб бўладиган ижтимоий шароитлар бошқаларни бахтсиз ҳодисалардан ўлишига олиб келади. Масалан, ўз жонига қасд қилишга мойил бўлган аниқ тоифадаги одамлар салбий ижтимоий омилларга (иқтисодий таназзул, жиноятчиликнинг кучайиши, халқаро зиддиятлар), ҳаммасини тугатишга ва ўзларини ўлдиришга қарор қилган ҳолда реакция кўрсатиши мумкин. Бошқалар худди шу омилларга турлича муносабатда бўлишади; улар ғазабланган, сабрсиз, асабий ёки фикри тарқоқ ҳолатга тушиб қолиши мумкин. Ва бу

ҳолатда, бу одамлар кўпинча машиналар ва самолётларни бошқарадилар ёки уларга хизмат кўрсатадилар бу, албатта, хавфли эмас ва беҳуда кетмайди.

Натижада, биз ҳаво ва автоҳалокатлар сонининг кескин ўсишини кўрамиз.

«Ижтимоий шароитлар»нинг бу талқинига қараганда, худди шу ижтимоий омиллар нафақат ўз жонига қасд қилиш, балки бахтсиз ҳодисалардан ўлимга олиб келиши ҳам мумкин. Шунинг учун биз ўз жонига қасд қилиш ва ўлимга олиб келадиган бахтсиз ҳодисалар ўртасидаги яқин алоқани кўришимиз мумкин.

Аммо бошқа қизиқ статистика бу унчалик ҳам тўғри тафсилот эмаслигини кўрсатади. Ўлимга олиб келадиган бахтсиз ҳодисалар сони фақат ўз жонига қасд қилиш ҳолатлари оммавий ахборот воситаларида кенг тарқалган ҳудудларда кўпаяди. Ижтимоий шароитлар бир хил бўлган, лекин газеталарда ўз жонига қасд қилиш ҳақидаги ҳикоялар чоп этилмаган бошқа ҳудудларда бундай бахтсиз ҳодисалар сонининг кескин ўсиши кузатилмайди.

Қолаверса, ўз жонига қасд қилиш ҳоллари қанчалик кўп эълон қилинса, шунча кўп бахтсиз ҳодисалар рўй беради. Бинобарин, ижтимоий омилларнинг ўзигина, бир томондан, ўз жонига қасд қилишга, иккинчи томондан, ўлимга олиб келадиган бахтсиз ҳодисаларга сабаб бўлмайди. Айнан ўз жонига қасд қилиш ҳақидаги воқеаларнинг нашр этилиши ҳаво ва автоҳалокатларда бахтсиз ҳодисаларга олиб келади.

Ўз жонига қасд қилиш ҳақидаги ҳикояларнинг нашр этилиши ва ундан кейинги бахтсиз ҳодисалар ўртасидаги яқин боғлиқликни тушунтириш учун «оғир йўқотиш» гипотезаси (фараз) тавсия қилинган.

Биринчи саҳифадаги ўз жонига қасд қилиш ҳақидаги ҳикоялар таниқли ва обрўли жамоат арбоблари

ҳақида бўлгани учун, эҳтимол, уларнинг машъум ўлими баъзи одамларни чуқур тушкунлик ҳолатига олиб келади. Бундай янгиликлардан тушкунликка тушиб, машина ва самолётни бошқаришда ҳушёрликни йўқотадилар. Натижада, газеталарнинг биринчи саҳифаларида ўз жонига қасд қилиш ҳақидаги ҳикоялар чоп этилгандан кейин биз кузатишимиз мумкин бўлган ўлимга олиб келадиган бахтсиз ҳодисалар сони кескин ошади.

«Оғир йўқотиш» назарияси ўз жонига қасд қилиш ҳодисаларининг оммага маълум қилиниши ва ундан кейинги келадиган бахтсиз ҳодисаларнинг даражаси ўртасидаги боғлиқликни тушунтира олса-да, одамлар ўз жонига қасд қилиш ҳақида маълумотни қанчалик кўп билсалар, қайғуга тушиб, чалғийдиган одамлар сони ошади – бу бошқа ҳайратланарли фактни тушунтириб бера олмайди: алоҳида одамларнинг ўз жонига қасд қилгани ҳақида хабар берган газета нашрлари натижада фақат битта одамнинг ўлими бахтсиз ҳодисалар сонини ошишига олиб келади, шу ўринда эса ҳодиса ҳақида хабар берувчи нашрлар эса катта миқдордаги жабрланувчиларнинг ўлимига олиб келувчи бахтсиз ҳодисаларнинг кўпайишига сабаб бўлади. «Оғир йўқотиш» назарияси билангина бу ҳолатни тушунтириш мумкин эмас.

Шундай қилиб, ўз жонига қасд қилиш воқеаларининг самолёт ва автоҳалокатларга таъсири ҳайратланарли даражада аниқ. Фақатгина битта одам ўлимига олиб келган «фақат» ўз жонига қасд қилишни ёритувчи ҳикоялар битта қурбонга эга бахтсиз ҳодисаларга олиб келади; кўп сонли қурбонликларга эга қотиллик ва жонига қасд қилишларни ўз ичига олган ҳикоялар кўпгина одамлар ўлимига олиб келувчи бахтсиз ҳодисларга туртки бўлади. Агар на «ижтимоий шароит-

лар», на «оғир йўқотиш» назарияси бу ҳайратланарли фактларни тушунтириб бера олмаса, буни нима билан изоҳлаш мумкин?

Сан-Диегодаги Калифорния университетида бу саволга жавоб топдим деб ўйлаган социолог ишлайди. Унинг исми Дэвид Филлипс бўлиб, у Вертер ҳодисасини назарда тутади.

Вертер феноменининг кашф қилиниши ҳақидаги ҳикоя ҳам қўрқинчли, ҳам қизиқ. Икки асрдан кўпроқ вақт олдин Иоганн Гётенинг машҳур «Ёш Вертер азоблари» номли романи нашр этилган.

Бош қаҳрамони Вертер бўлган шахс ўз жонига қасд қилиши китобхонларга катта таъсир кўрсатади. У нафақат, Гётени машҳур қилди, балки бутун Европада ўз жонига қасд қилиш тўлқинини келтириб чиқарди. Бу ҳодиса шу даражада қудратли бўлган эдики, баъзи мамлакатларнинг ҳокимликлари ушбу романни тақиқлаб қўйишган.

Профессор Филлипс ўз ишида Вертер ҳодисасининг одамларга таъсирини бизнинг давримизга қадар кузатган. Унинг тадқиқотлари шуни кўрсатдики, кимдир ўз жонига қасд қилгани ҳақидаги воқеа газеталарнинг биринчи саҳифаларида эълон қилиниши билан, бу иш кенг тарқалган географик ҳудудларда ўз жонига қасд қилиш ҳоллари кескин ошди.

Филлипснинг фикрига кўра, баъзи мувозанатсиз одамлар, кимдир ўз жонига қасд қилгани ҳақида ўқиганларидан сўнг, тасвирланган ўз жонига қасд қилишга тақлид қилиб, ўзларини ўлдирадилар. Оғир ҳолатга тушиб қолган бошқа одамлар қандай ҳаракатланганига қараб, бошқалар ҳам қандай чора кўришига олиб келадиган ҳолат ижтимоий далил тамойилининг даҳшатли талқинидир.

Филлипс 1947 йилдан 1968 йилгача АҚШда ўз жонига қасд қилиш статистикасини синчковлик билан ўрганиб, Вертер эффекти бугунги кунда ҳам ўз кучини йўқотмаганлигини тасдиқлади.

Филлипснинг аниқлашича, ҳар бир газетада ўз жонига қасд қилиш ҳақидаги мақола чиққанидан икки ой ўтгач, одатдагидан кўра ўртача эллик саккизтага кўпроқ ўз жонига қасд қилиш содир бўлган. Қайсидир маънода, ҳар бир ўз жонига қасд қилиш воқеаси яшашни давом эттириши мумкин бўлган яна 58 кишини «ўлдирди». Филлипс, шунингдек, хабарлар асосан ўз жонига қасд қилишга етаклаши, энг аввало, матбуотда кўпроқ ёритилган ҳудуддалигини аниқлади; ва бу иш қанчалик оммага кенг маълум қилинса, кейинги ўз жонига қасд қилишлар сони шунча кўп бўлади.

Агар Вертер эффектига эга бўлган фактлар сизни ўз жонига қасд қилиш воқеаларининг кейинги ҳаво ва автоҳалокатларга таъсири ҳақидаги фактлар каби шубҳали тарзда боғлиқдек туюлса, демак сиз профессор Филлипс каби ўйлайсиз.

Аслида, у газетада ўз жонига қасд қилиш ҳақида ёзилганидан бери содир бўлган барча ўлимларни фақат битта нарса билан изоҳлаш мумкин, деб таъкидлайди: тақлид қилиш. Бировнинг ўз жонига қасд қилганини билиб, кўп одамлар бундай ҳаракатни улар учун ҳам мақбул деб ҳисоблайдилар. Улардан баъзилари буни иккиланмасдан қилишади, бу ўз жонига қасд қилиш тезлигининг ошишига олиб келади.

Бошқалар эса ўз ҳаракатларини очиқ-ойдин кўрсатмайдилар. Ўз обрўсини сақлаб қолиш, оилани шармандалик ва хавотирдан қутқариш, қариндошларини суғурта пулини олишга имкон яратиш каби бир неча сабабларга кўра одамлар улар ўз жонларига қасд қилгандек кўринмасликка ҳаракат қиладилар. Улар тасо-

дифан вафот этганга ўхшаб кўринишга ҳаракат қилишади. Шунинг учун, улар яширинча, лекин шу билан бирга атайлаб улар бошқарадиган ёки улар саёҳат қилаётган автомобиллар ёки учадиган самолётларнинг бахтсиз ҳодисаларини уюштирадилар.

Бу турли йўллар билан амалга оширилиши мумкин. Учувчи бошқарув минорасининг кўрсатмаларига зид равишда, учиш пайтида ёки кутилмаганда ва тушунарсиз равишда бошқа самолёт эгаллаган учиш-қўниш йўлагига қўниши ёки учиш пайтида самолётнинг бурун қисмини пастга тушириши ёки бошқа самолёт банд қилган жойга қўндириши мумкин; ҳайдовчи тўсатдан ён томонга бурилиб, дарахтга ёки яқинлашиб келаётган машинага урилиши мумкин; йўловчи ҳайдовчини ёки самолёт учувчисини жаҳлини чиқариб, фалокатга олиб келиши мумкин...

Шундай қилиб, Филлипснинг сўзларига кўра, ўз жонига қасд қилиш ҳақидаги воқеалар нашр этилгандан сўнг ҳалокатли бахтсиз ҳодисаларнинг кўпайиши эҳтимол, Вертер эффектининг яширин ишлаши билан боғлиқ.

Саволнинг бу каби таърифи менга ажойиб кўринади. Биринчидан, у мавжуд бўлган барча маълумотларни мукаммал тушунтиради. Агар бу фалокатлар чиндан ҳам ўз жонига қасд қилишга тақлид қилиш каби яширин ҳодисалар бўлса, унда нима учун газеталарда қандайдир ўз жонига қасд қилиш ҳақидаги хабарлар пайдо бўлгандан кейин бахтсиз ҳодисалар сонининг кўпайиб бораётганини тушуниш мумкин. Нимага бахтсиз ҳодисалар сонининг кўпайиши оммавий ахборот воситалари орқали ўз жонига қасд қилиш тўғрисидаги маълумотлар кенг тарқалгандан кейин содир бўлганлиги тушунарли. Нима учун ўз жонига қасд қилиш ҳақидаги воқеалар кенг ёритилган

географик ҳудудларда бахтсиз ҳодисалар сони сезиларли даражада ошиб бораётгани аниқ бўла бошлади. Бундан ташқари, нима учун бир кишилик ўз жонига қасд қилиш бир кишининг ўлимига олиб келадиган бахтсиз ҳодисаларга олиб келади ва бир неча кишилик ўз жонига қасд қилиш кўп кишининг ўлимига олиб келадиган бахтсиз ҳодисаларга олиб келади. Бу ерда энг муҳим нарса тақлиддир.

Аммо Филлипснинг бу ҳолат ҳақидаги қарашлари яна бир бошқа маънода ҳам аҳамиятлидир. Бу бизга нафақат мавжуд фактларни тушунтиришга, балки ҳали маълум бўлмаган янги фактларни башорат қилишга ҳам имкон беради. Мисол учун, агар ўз жонига қасд қилишдан кейинги ҳикоялар нашр этилгандан кейин бахтсиз ҳодисаларнинг номеъёрий ўсиши ҳақиқатан ҳам нотасодифий ҳаракатлар эмас, балки тақлид туфайли содир бўлган бўлса, унда бу каби бахтсиз ҳодисалар катта миқдордаги «кафолатланган» ўлим билан кузатилиши керак бўлади. Яъни, ўз жонига қасд қилмоқчи бўлган одамлар ўлим максимал даражада эҳтимолий кўриниши учун ҳаракат қилишади (бу тормоз ўрнига газ педалини босиш бўладими ёки самолёт бурнини кўтариш ўрнига пастга тушириш бўладими?). Натижа – тез ва кафолатланган ўлим бўлиши керак.

Филлипс бу назарияни синаб кўришга қарор қилганида, у ўз жонига қасд эълон қилинганидан бир ҳафта ўтиб, самолёт ҳалокатларида ўлганларнинг ўртача сони олдинги ҳафтага қараганда уч баравар кўп эканлигини аниқлади. Бу ҳодисани йўл-транспорт ҳодисалари статистикасида ҳам топиш мумкин, улар ўз жонига қасд қилиш ҳақидаги мақолаларнинг ўлимга олиб келадиган автоҳалокатлар сонига қанчалик салбий таъсир кўрсатганини тасдиқлайди. Биринчи саҳифада ўз жо-

нига қасд қилиш ҳақидаги мақолалар чоп этилгандан сўнг бахтсиз ҳодисалар қурбонлари одатдагидан тўрт баробар кўпроқ ўлишади.

Агар оммавий ахборот воситаларида ўз жонига қасд қилиш ҳақидаги воқеалар ёритилганидан кейин бахтсиз ҳодисалар сонининг кўпайишида ҳақиқатан ҳам иштирокчилар тақлид қилган бўлса, унда тақлидчилар, эҳтимол, ўзларига ўхшаш одамларнинг ўз жонига қасд қилишларини кўчиришган. Ижтимоий далил тамойили биз хулқ-атвор йўналишини танлашни хоҳласак, биз бошқаларнинг хатти-ҳаракатларига эътибор қаратишимизни кўрсатади. Шу билан бирга, тарқатиб юборилган ҳамёнлар мисолидан кўриниб турибдики, биз асосан ўзимизга ўхшаш одамларга қараб ҳаракатимизни белгилаймиз.

Филлипснинг фикрича, агар бу ҳодисанинг ортида ижтимоий далил тамойили бўлса, унда ўз жонига қасд қилиш ҳақидаги воқеа ва кейинги бахтсиз ҳодисаларни келтириб чиқарувчилар ўртасида ўхшашлик бўлиши керак. Буни синаб кўришнинг энг яхши усули битта машина ва битта ҳайдовчи ўрин олган бахтсиз ҳодисалар ҳақидаги маълумотларни ўрганиб чиқиш бўлиб, ўз жонига қасд қилган одамнинг ёшини ўз жонига қасд қилиш ҳақидаги нашр чоп этилгандан кейин содир бўлган автоҳалокатда ҳалок бўлган ҳайдовчининг ёши билан солиштир. Яна бир бор башоратлар ҳайратланарли даражада аниқ бўлиб чиқди: агар газетада ёш инсоннинг ўз жонига қасд қилиши батафсил тасвирланган бўлса, айнан шу ёш ҳайдовчилар дарахтлар, устунлар ва тўсиқларга урилган; агар матбуот хабари кекса одамнинг ўз жонига қасд қилиши билан боғлиқ бўлса, худди шундай ёшдаги ҳайдовчилар бундай бахтсиз ҳодисаларда вафот этишган.

Бу маълумотлар мени ҳайратда қолдирди. Улар бир вақтнинг ўзида ҳам ишонтиради, ҳам ажаблантиради. Шубҳасиз, ижтимоий далил тамойили шу қадар универсал ва кучга эгаки, у инсоннинг энг асосий қарорига – яшаш ёки ўлишга таъсир қилади.

Филлипснинг кашфиёти мени ўз жонига қасд қилиш ҳақидаги нашрлар, афсуски, ўз жонига қасд қилган одам билан қайсидир жиҳати ўхшаш бўлган одамларни ўзини ўлдириш қарорини қабул қилишга ундайди, чунки улар бу каби қарор етарли даражада «қонуний» деб ҳисоблайдилар. Бундан ташқари, бу ҳолатда бошқа кўплаб бегуноҳ одамларнинг ўлиши даҳшатлидир.

Тинимсиз статистик маълумотлар ўз жонига қасд қилиш ҳақидаги хабарлар эълон қилингандан сўнг йўл ва авиа ҳалокатлар сони кўпайишини кўрсатади. Бу ўз хавфсизлигингиз ҳақида қайғуришни бошлаш учун етарли сабабдир. Менга бу статистик маълумотлар шунчалик таъсир қилдики, ўз жонига қасд қилиш ҳақидаги мақолаларга диққат билан қарай бошладим ва улар пайдо бўлганидан кейин бир мунча вақт ўзимни хатти-ҳаракатларимни ўзгартирдим. Мен ҳайдаш пайтида жуда эҳтиёт бўлишга ҳаракат қиламан. Мен ҳаво сафарини талаб қиладиган узоқ сафарларга боришни хоҳламайман. Агар бу вақт ичида ҳали ҳам бирон жойга учишим керак бўлса, мен одатдагидан кўра мустаҳкам суғурта оламан.

Статистик маълумотларга кўра, энг катта хавф матбуотда хабар эълон қилинганидан кейин уч-тўрт кун ичида содир бўлади. Эгри чизиқнинг қисқа тушишидан сўнг, ўз жонига қасд қилиш ҳақидаги ҳикоя эълон қилинганидан тахминан бир ҳафта ўтгач, яна бир кўтарилиш кузатилади. Ўн биринчи кунга келиб, эгри чизиқ нормал даражага тушади. Бу яширин ўз жонига қасд қилишга таалуқли бўлган бош-

қа жуда муҳим нарсани кўрсатади. Ўз жонига қасд қилишни тасодиф сифатида кўрсатмоқчи бўлганлар, бу ишни қилишдан эҳтимол жасорат тўплаш, воқеани режалаштириш ёки ишларни тартибга солиш учун олдин бир неча кун кутишади. Сабаб нима бўлишидан қатъи назар, битта нарса муҳим: саёҳатчилар ўз жонига қасд қилиш тўғрисидаги хабар эълон қилинганидан кейин уч-тўрт кун ичида, кейин эса, камроқ даражада, бир неча кундан кейин хавф остида бўладилар. Шу сабабли, саёҳатчилар бу вақтда, айниқса, эҳтиёт бўлишлари керак.

Доктор Филлипс саёҳат пайтида омон қолиш эҳтимоли газетанинг биринчи саҳифасида ўз жонига қасд қилиш ҳақида маълумот чоп этилганидан қанча вақт ўтганлигига қараб сезиларли даражада фарқ қилишини кўрсатиб, бизга яхшилик қилди. Бу имкониятлардан фойдаланиш мақсадга мувофиқ бўларди.

Агар Филлипснинг ўз жонига қасд қилиш тўғрисидаги маълумотлари етарлича таъсирли кўринмаса, у ўтказган кейинги тадқиқотлар хавотирга солади. Унинг аниқлашича, оммавий ахборот воситаларида зўравонлик ҳаракатлари кенг ёритилганидан кейин содир этилган қотилликлар сони кескин ошган. Кечки янгиликлар оғир вазн тоифасидаги боксчилар ҳақидаги хабарлар Қўшма Штатларда қотилликлар сонининг сезиларли даражада ошишига олиб келди.

1973-1978 йиллар оралиғида оғир вазн тоифасидаги жангчилар томонидан олиб борилган жанглар таҳлили шуни кўрсатадики, бу ҳолатда агрессив ҳаракатлар тақлид қилиш характерига эга. Қора боксчи рингда шундай жангда мағлубиятга учраганда, кейинги 10 кун ичида оқ танли эмас, қора танли ёшларнинг ўз жонига қасд қилиши сезиларли даражада ошди. Агар оқ жангчи ютқазаётган бўлса, келгуси 10 кун ичида ёш қора тан-

лилар эмас, балки ёш оқ танлилар ўлган[13]. Бу маълумотни Филлипснинг ўз жонига қасд қилиш ҳақидаги параллел кашфиётлари билан таққослаганда, агрессияни оммавий эълон қилиш дахшатли тенденцияга, яъни ушбу агрессияни бошқа ўхшаш қурбонларга – ўзларига ёки бошқаларга – тарқалишига олиб келади.

Доктор Филлипснинг ишлари бизга ўхшаган одамларнинг хулқ-атворининг бизга қандай таъсир қилишини тушунишга ёрдам беради. Биз унинг миқёсини тушунганимиздан сўнг, биз замонамизнинг энг улуғвор ҳаракатларининг сабабларини – Гаяна штатининг Жонстаун шаҳрида оммавий ўз жонига қасд қилишининг сабабларини тушунишимиз мумкин. Ушбу ҳодисанинг бир нечта муҳим тафсилотлари уни чуқурроқ кўриб чиқиш зарурлигини кўрсатади.

«Халқ ибодатхонаси» деб номланган диний ташкилот Сан-Францискода пайдо бўлган ва шаҳарнинг камбағал аҳолини ўз сафларига жалб қилган. 1977 йилда гуруҳнинг шубҳасиз сиёсий, ижтимоий ва маънавий етакчиси бўлган Жим Жонс кўплаб издошлари билан Жанубий Американинг Гаяна ўрмонларига кўчиб ўтди.

У ерда «Халқ ибодатхонаси» 1978 йил 18 ноябргача нисбатан ноаниқ ҳолатда бўлган, ўша куни Жонстаундан учмоқчи бўлган Калифорния конгрессмени Лео Р. Раян бошчилигидаги илмий экспедициядан тўрт киши ўлдирилган. У ҳибсга олинишига ва қотилликда айбланишига ишончи комил бўлган, натижада «Халқ ибодатхонаси» ўз фаолиятини тўхтатади, Жонс ибодатхонанинг мавжудлигини ўзига хос тарзда тугатмоқчи бўлади. У жамиятнинг барча аъзоларини йиғади ва уларни ўзини ўзи йўқ қилишнинг ягона ҳаракати ўлимга чақирди.

Биринчи бўлиб, бунга ёш аёл муносабат билдирди, у қулупнай таъмига эга бўлган заҳар қути олдига бориб,

биринчи боласига керакли дозани берган, кейин эса дозани ўзи ичган, кейин у полга ўтириб, чақалоғи билан талвасада тўрт дақиқада вафот этган. Бошқалар жимгина унинг ҳаракатига эргашадилар. Гарчи бир қанча Жонстаун аҳолиси қочишга қарор қилишган ва жамоанинг баъзи аъзолари қаршилик кўрсатишга уринишган бўлса-да, тирик қолганларнинг таъкидлашича, 910 кишининг аксарияти заҳарни хотиржам ва ўз ихтиёри билан қабул қилган.

Бу воқеа ҳақидаги хабар жамиятни ҳайратга солди. Радио, телевидение ва газеталарда бир неча кун давомида энг сўнгги янгиликлар ва таҳлилий материаллар эфирга узатилди. Бу вақтда барча суҳбатларнинг мавзуси шу бўлган: «Ҳозир қанча ўлик топилган?», «Улар Жанубий Америкада нима қилишган?», «Ишониш қийин. Сабаби нима эди?» Қочишга муваффақ бўлган одамнинг айтишича, улар заҳарни гипноз қилингандек ичишган.

Ҳа, «Сабаб нима эди?» Бу асосий савол.

Бу ажойиб мувофиқлик ҳаракатларини қандай изоҳлаш мумкин? Ҳар хил тушунтиришлар берилган. Баъзилар, бу Жим Жонснинг харизмасидан келиб чиққан деб ўйлашди; уни қутқарувчи сифатида севишган, унга ота сифатида ишонишган ва император сифатида ҳурмат қилишган. Бошқа тадқиқотчилар, асосий сабаб «Халқ ибодатхонаси» аъзолари маълум турдаги одамлар бўлган деб ҳисоблашган. Уларнинг аксарияти камбағал ва маълумотсиз эди ва улар учун ҳамма қарорни бошқа биров қабул қиладиган жойда хавфсизликка эришиш учун фикр ва ҳаракат эркинлиги ҳуқуқидан воз кечишга тайёр эдилар. Яна кимдир «Халқ ибодатхонаси»нинг квазидин хусусиятига эга деб таъкидлаган, бунда диний раҳбарга кўр-кўрона ишониш биринчи ўринга қўйилган.

Шубҳасиз, бу тушунтиришларнинг ҳар бири мавжуд бўлишга ҳақли, лекин улар менга етарли эмасдек туюлади. Зеро, дунё диний ташкилотлар билан тўла, уларнинг аъзолари шахс томонидан бошқарилади. Бундан ташқари, ўтмишда вазиятлар кўпинча шунга ўхшаш тарзда ривожланган. Аммо деярли ҳеч қаерда, ҳатто Жонстаунддаги воқеага ўхшаб кетадиган воқеалар бўлмаган. Ҳал қилувчи нимадир содир бўлган бўлиши керак.

Ечим оддий очиқ саволда келтирилган: «Агар жамоат Сан-Францискода қолганда эди, унинг аъзолари Жим Жонснинг ўз жонига қасд қилиш талабига бўйсунган бўлармиди?» Албатта, бу ўта кулгили савол, лекин «Халқ ибодатхонаси»ни яхши биладиган мутахассис бу саволнинг жавобига шубҳа қилмайди. Доктор Луи Жолион Уэст, Калифорния университети психиатрия ва хулқ-атворни ўрганиш кафедраси декани, невропсихиатрия бўлими бошлиғи, саккиз йил давомида, Жонстаун фожиасига қадар, «Халқ ибодатхонаси»ни кузатиб борган. Бу даҳшатли воқеадан дарҳол кейин ундан олинган интервьюда доктор Уэст, менинг фикримча, жуда ибратли бўлган баёнот берди: «Бу Калифорнияда рўй бермаган бўларди. Аммо улар дунёнинг қолган қисмидан бутунлай яккаланиб, ўрмонда, бегона мамлакатда яшардилар».

Гарчи Уэстнинг бу сўзлари фожиа туфайли юзага келган тартибсизликларда эшитилмаса ҳам, улар бизни ижтимоий далил тамойили ҳақида билганимиздек, содир бўлган ўз жонига қасд қилишни тушуниш учун жуда муҳим кўринади. Фикримча, «Халқ ибодатхонаси» тарихида унинг аъзолари ушбу фожиа кунида бундай ўйламасдан мувофиқликка келишига ёрдам берувчи асосий сабаб бир йил олдин улар ўрмонзорга,

уларга нотаниш бўлган урф-одатлар ва нотаниш одамлар олдига кўчиб келганларида бўлиб ўтган.

Агар ёвуз даҳо Жим Жонс ҳақидаги ҳикояларга ишониш керак бўлса, у бу кўчиш унинг издошларига кучли психологик таъсир кўрсатишини яхши биларди. Тўсатдан улар ҳеч нарса билмайдиган жойга келишди. Жанубий Америка, айниқса Гаяна ёмғир ўрмонлари, ўз ватанидан фарқ қилар эди. Улар келиб қолган мамлакат ҳар томонлама уларга бутунлай нотаниш бўлиб туюлган бўлса керак.

Ўзига ишонмаслик – ижтимоий далил тамойилининг ўнг қўлидир. Одамлар ўзларига ишонмаганларида улар ўз ҳаракатларини амалга ошириш учун бошқа одамлар ҳаракатларига қарашларини биз аллақачон кўрдик.

Гаянларнинг душманлик муҳитида «Халқ ибодатхонаси» аъзолари бошқалардан ўрнак олишга тайёр эдилар. Аммо биз, шунингдек, бизга ўхшаш бўлган одамларнинг мисоли, айниқса, юқумли эканлигини кўрдик. Ва айнан шу нуқтада Жим Жонс ўйлаб топган шайтоний ҳийла-найранг режасининг моҳияти очилади. Гаянада Жонстаун аҳолиси учун Жонстаун аҳолисидан бошқа «ўхшаш» одамлар бўлиши мумкин эмас эди.

Жамият аъзоси учун тўғри бўлган нарса, асосан, Жонснинг кучли таъсири остида бўлган жамиятнинг бошқа аъзолари қилган ва ишонган нарсалар билан белгиланади. Шу нуқтаи назардан қараганда, хотиржамлик, ваҳима йўқлиги, одамларнинг заҳар қутига тинчгина боргани ва ўлимига бўлган хотиржамлиги тушунарли бўла бошлайди. Улар Жонс томонидан гипноз қилинмаган; уларнинг баъзилари асосан ижтимоий далил тамойили томонидан ўз жонига қасд қилиш тўғри иш эканига амин бўлишди.

Ўзини ўлдириш ҳақидаги буйруқни биринчи марта эшитганларида жамоа аъзолари ҳис қилган ўзига ишонмаслик туйғуси ушбу ҳолатда ўзини қандай тутиши кераклигига аниқлик киритиш учун атрофдагиларга қарашга ундаган. Айниқса, шуни айтиб ўтиш жоизки, ўз атрофларига қараганда улар бир йўналишни кўрсатаётган иккита ижтимоий далилни кўришган.

Биринчи далил заҳарни тез ва ўз ихтиёри билан қабул қилган бир гуруҳ ватандошлар эди. Кучли етакчи ҳукмрон бўлган ҳар қандай гуруҳда ҳар доим фанатик итоаткор шахслар бўлади.

Бу ҳолатда уларга намуна кўрсатиш учун олдиндан махсус кўрсатма берилганми ёки улар Жонснинг буйруғига шунчаки бўйсунганми, буни айтиш қийин. Қандай бўлмасин, уларнинг ҳаракатларининг психологик таъсири жуда кучли бўлган бўлиши керак. Агар янгиликларда кўрсатиладиган ўз жонига қасд қилиш ҳақидаги ҳикоялар бегоналарни ўз жонига қасд қилишга ундаши мумкин бўлса, тасаввур қилинг-а, сизнинг қўшниларингиз Жонстаун каби жойда бўлган воқеа каби иккиланмасдан ҳаракат қилса, қанчалик бу ҳолат юқумли бўлиши мумкин.

Иккинчи ижтимоий далил оломоннинг реакциясидан келиб чиқади. Вазиятни ҳисобга олган ҳолда, менимча, содир бўлган воқеа плюралистик билимсизлик ҳодисасининг ёрқин намунаси бўлиб, кўпинча ғайриоддий воқеаларни кузатаётган томошабинларга юқади. Ҳолатни баҳолаш учун Жонстаун аҳолисининг ҳар бири атрофдаги шахсларнинг ҳаракатига қарашди ва атрофдагилар тинчлигини кўришади, чунки улар ҳам ўзлари сезмаган ҳолда унга реакция кўрсатмай, баҳолашди ва улар заҳар олиш учун навбатда туриш тўғри эканлигини «билишди».

Менимча, бу ҳодисани таҳлил қилишга уринишларнинг кўпи Жим Жонснинг шахсига жуда кўп эътибор қаратган. Гарчи Жонс, шубҳасиз, жуда динамик одам бўлса-да, унинг кучи ўзининг ажойиб шахсий фазилатларидан эмас, балки асосий психологик тамойилларни тушунишдан келиб чиққан. Унинг етакчи сифатидаги даҳолиги шундаки, у шахсий етакчилик чегараларини тушунган. Ҳеч бир етакчи бир ўзи гуруҳнинг барча аъзоларини доимий равида нимагадир ишонтира олмайди. Бироқ кучли лидер ўз гуруҳининг муҳим қисмини ишонтира олишига ишончи комил бўлади. Сўнгра, гуруҳнинг катта қисми ишонч ҳосил қилган маълумот, ўз-ўзидан бошқаларни ишонтиради. Шундай қилиб, энг таъсирли етакчилар, бу–гуруҳда ижтимоий далил тамойили улар учун максимал даражада ишлайдиган муҳитни ярата оладиганлар.

Айнан шу Жонсни илҳомлантирганга ўхшайди. Унинг ақл бовар қилмас ҳаракати – жамоани ўз шаҳри шаҳарсозлик гуллаган Сан-Францискодан Жанубий Американинг экваториал қисми бўлган чекка бурчагига кўчириш эди, бу ерда ўзига ишонмаслик ҳисси ва атрофида уларга ўхшаш одамларнинг йўқлиги ижтимоий далил тамойилини Жонс учун ҳар қаергидан ҳам кўра яхши хизмат қилди. Бундай шароитда бир кишининг доимий назорати остида бўлмайдиган минг кишилик жамоани подага айлантириш мумкин эди. Қассобхоналарда ишлайдиган одамлар подани бошқариш осонлигини билишади. Фақат бир нечта одам тўғри йўналишда ҳаракат қилсин, бошқалари эса етакчига эмас, балки атрофдагиларга – тинч ва автоматик равишда эргашадилар. Бинобарин, Жим Жонснинг кучи унинг шахсий актёрлик маҳоратида эмас, балки ижтимоий жиу-житсу санъатини чуқур билишига боғлиқ.

ҚАНДАЙ ҚИЛИБ «ЙЎҚ» ДЕЙИШ МУМКИН?

Бу боб ёзиб олинган кулгидан фойдаланишнинг нисбатан зарарсиз амалиёти билан бошланиб, қотиллик ва ўз жонига қасд қилиш ҳикоялари билан давом этди – буларнинг барчаси ижтимоий далил тамойили билан изоҳланади. Қандай қилиб биз ўзимизни хулқ-атвор реакциясининг бу даражада кенг кўламини қамраб олувчи таъсирнинг кучли воситаси ҳаракатларидан ҳимоя қила оламиз? Вазият, кўп ҳолларда, биз ўзимизни ижтимоий далил тақдим этадиган маълумотлардан ҳимоя қилишимиз шарт эмаслигини англаш билан мураккаблашади. Қандай ҳаракат қилишимиз кераклиги ҳақидаги тавсиялари одатда мантиқий ва қимматлидир. Унинг шарофати билан биз ижобий ва салбий томонларини тарозига тортмасдан туриб, сон-саноқсиз қарорлар қабул қилишимиз мумкин.

Шу маънода, ижтимоий далил тамойили бизга кўпчилик самолётларда ўрнатилган ажойиб автопилот қурилмасини тақдим этади.

Бироқ автопилот билан ҳам, масалан, бошқарув ва огоҳлантириш тизимида сақланган маълумотлар нотўғри бўлса, муаммолар пайдо бўлиши мумкин. Бундай ҳолларда биз йўналишимиздан адашамиз. Хатонинг катталигига қараб, оқибатлари ҳар хил даражада оғир бўлиши мумкин. Аммо, ижтимоий исбот тамойили билан бизга тақдим қилинган автопилот, бизнинг душманимиз эмас, кўпинча бизнинг иттифоқчимиз бўлгани учун, биз уни ўчиришни хоҳламаслигимиз аниқ. Шундай қилиб, биз классик муаммога дуч келамиз: ҳаётимизни яхшилайдиган ва шу билан

бирга унга таҳдид соладиган воситадан қандай фойдаланиш керак?

Яхшиямки, бу муаммонинг ечими бор. Автопилотларнинг камчилиги, асосан, бошқарув тизимига нотўғри маълумотлар киритилганда намоён бўладиган бўлса, бизнинг энг яхши ҳимоямиз хатоларни аниқлашни ўрганишдир.

Агар биз аниқ вазиятда ижтимоий далил автопилоти аниқ бўлмаган маълумотлар асосида ишлаётганини сезсак, биз механизмни ўчириб қўямиз ва керак бўлганда назоратни ўз қўлимизга оламиз.

Унда нотўғри маълумотлар ижтимоий далил тамойили бизга ёмон маслаҳат берадиган икки ҳолат мавжуд.

Биринчиси, ижтимоий далиллар атайлаб сохталаштирилганда ўз ўрнига эга бўлади. Деярли ҳар доим бундай вазиятлар атайлаб оломон улар қандай хоҳласалар шундай ҳаракат қилаётгандек таасурот қолдиришга интилаётган, ҳақиқатга тупурган, эксплуататорлар томонидан яратилади. Биз олдин муҳокама қилган телевизион комедиядаги сунъий кулги бу каби сохта вариантлардан биридир. Бундай мисоллар жуда кўпки, уларда кўпинча фирибгарлик аниқ кўриниб туради.

Масалан, омманинг ёзилган реакциясидан фойдаланиш электрон оммавий ахборот воситалари соҳасидаги ёки ҳатто, бу асрдаги қандайдир ноёб ҳолат эмас. Аслида, ижтимоий далил тамойилининг кенг қўлланилишини санъатнинг энг машҳур турларидан бири – опера тарихида ҳам учратиш мумкин. «Клака» деб номланган бу ҳодиса 1820 йилда Париж операсининг иккита мунтазам иштирокчиси – Саутон ва Порчер томонидан ихтиро қилинган. Саутон ва Порчер нафақат опера

ихлосмандлари эди. Бу қарсаклар савдоси билан шуғулланишга қарор қилган тадбиркорлар эди.

L'Assurance des Succes Dramatiques фирмасини очиб, Саутон ва Порчер ўзларини ва улар томонидан ёлланган ишчиларни ўз муваффақиятларини томошабинлар билан кафолатлашни хоҳлаган қўшиқчиларга ва театр маъмуриятига ижарага беришни бошладилар. Ва улар ўз бизнесларида қўллаб-қувватлашнинг сунъий реакциялари ёрдамида шунчалик муваффақият қозонишдики, тез орада клака (одатда етакчи – клака бошлиғи ва бир неча қатордаги клакёрлар) улардан опера оламида ҳамма кенг фойдалана бошлашди. Мусиқашунос Роберт Сабин таъкидлаганидек, «1830 йилга келиб клака катта машҳурликка эришди, у кечқурун қарсак чалгани учун кундузи пул йиғарди, ҳамма нарса очиқ эди... Аммо на Саутон ва на унинг шериги Порчер улар томонидан ишлаб чиқилган пулли қарсаклар тизими опера дунёсида шу қадар кенг тарқалиб кетиши ҳақида ўйламаган ҳам эдилар»[14].

Клака ривожланиб борган сари, улар ўз «ишларини» такомиллаштириб боришди. Механик кулгини ёзадиганлар каби улар ҳам ўзига хос кулиш, илжайиш ёки «кулиб юбориш» қобилиятига эга одамларни ёллашарди ва клака бундай мутахассисларни «тарбиялаган». Масалан, махсус ишора билан йиғлай оладиган «мотамчилар», иштиёқ билан «бис» деб бақирадиган «биссерлар»и бор эди; ва бугунги кундаги сунъий кулгу ижрочиларига тўғридан-тўғри муқобил – юқумли кулиш қобилиятига қараб танланган «кулувчилар»и бўлган.

Бизнинг мақсадимиз учун клакага ва сунъий реакцияларнинг замонавий шаклларига хос бўлган ёлғоннинг очиқ хусусияти ибратга эга. Ҳеч ким яширинмаган ҳам ва клакчиларни ўзгартирмаган. Улар, аксинча, барча намойишларда йилдан йилга бир хил қаторда-

ги ўриндиқларда ўтиришарди. Ва ўша бошлиқ уларни йигирма йил бошқариши мумкин эди. Ҳатто улар оммадан тузилган пул келишувларини ҳам яширишмаган. Клакалар пайдо бўлганидан юз йил ўтгач, Лондон мусиқа газетасининг ўқувчиси итальян клакчиларининг нархи тўғрисида эълонларни кўриши мумкин эди. Шундай қилиб, «Риголетто» ва «Тоска», ҳатто унинг кўзбўямачилиги аниқлиги кўриниб турса-да, ижтимоий далилдан фойдаланувчилар ўз манфаатларини кўзлаган ҳолда томошабинлар аудиториясини бошқаришар эди.

Бизнинг давримизда ҳам ҳар хил ишбилармонлар, Саултон ва Порчер ўз даврларида тушунганларидек, ижтимоий далил тамойилига механик тарзда риоя қилишимиз қанчалик катта аҳамиятга эга эканлигини тушунишади. Улар тақдим этаётган ижтимоий далилларнинг сунъий табиатини яширишни зарур деб ҳисобламайдилар – телевизордаги оддий механик кулги ёзувларининг паст сифатига қаранг. Улар биз қийин аҳволда қолганимизни кўриб, хурсанд бўлишади: ёки бизни алдашларига йўл қўйишимиз керак ёки бизни уларнинг ҳийла-найрангларига нисбатан ҳимоясиз қиладиган фойдали автопилотлардан воз кечишимиз керак. Бироқ улар бизни чиқишимиз қийин бўлган тузоққа туширишди, деб ўйлаб эксплуататорлар янглишадилар. Улар яратадиган сохта ижтимоий далиллардаги бепарволик уларга қаршилик кўрсатишга имкон беради.

Автопилотни ихтиёрий равишда ёқиш ва ўчириш мумкин бўлганлиги сабабли, биз нотўғри маълумот ишлатилаётганини тушунмагунимизча, ижтимоий далил тамойилига асосланиб, ҳаракат қилишимиз мумкин. Шунда биз бу масалани назоратга олишимиз, керакли созлашларни амалга оширишимиз ва автопилотни қайта созлашимиз мумкин. Бугунги кунда биз қабул қиладиган сохталашти-

рилган ижтимоий далилларнинг аниқлиги қачон ушбу оддий маневрни амалга оширишимиз керак бўлган зарурий лаҳзани англашимизга ёрдам беради. Шундай қилиб, озгина ҳушёрлик билан биз ўзимизни етарли даражада ҳимоя қила оламиз.

Келинг, аниқ бир мисолни кўриб чиқайлик. Аввалроқ биз у ёки бу маҳсулотни мақтайдиган ва уларнинг сўзлари ёзиб олинаётганини билмайдиган оддий одамлар иштирокида жуда кўп реклама роликлари пайдо бўлгани ҳақида айтиб ўтган эдик. Кутилганидек, ижтимоий далил тамойилига кўра, «худди мен ва сиз каби» одамларнинг гувоҳликлари реклама кампанияларида катта муваффақиятларга эга. Лекин бу ерда ҳар доим битта кичик нохушлик бўлади: биз фақат маҳсулотни ёқтирганларни кўрамиз ва эшитамиз; ва бунинг натижасида биз, албатта, бу маҳсулотларни ижтимоий қўллаб-қувватлаш кўлами ҳақида бир томонлама тасаввурга эга бўламиз. Аммо охирги пайтларда жуда қўпол ва ахлоқсиз сохталаштиришлар пайдо бўла бошлади.

Тижорат ишлаб чиқарувчилари кўпинча ҳақиқий гувоҳликларни излаб топиш учун бошларини қотиришмайди. Улар шунчаки оддий одамларнинг ролини ўйнаш учун актёрларни ёллайдилар, гўёки суҳбатдошнинг саволларига бемалол жавоб беришаётганидек. Худдики ушбу тасодифий интервьюлар қандай қилиб оқ ип билан тикилгани ҳайратланарли. Шубҳасиз, бу ҳолат оддийгина саҳналаштирилган, унинг иштирокчилари эса оддий актёрлар, диалоглар эса олдиндан ўйлаб топилган.

Шубҳасиз, бугунги кунда турли хил гувоҳликларни қатор сотувчилар ролини ўйнаётган актёрлар бераётганини кўрсатувчи кўпгина гўёки «олдиндан тайёрланмаган» сохталаштирилган реклама роликларининг катта миқдори тез-тез кўрсатилаётганини фақат мен пайқамагандирман. Юморист Дейв Бар-

ри, шунингдек, бу ҳодиса ниҳоятда кенг тарқалганини таъкидлаб, «харидорлар» экранини Марс харидорлари деб атади. Менга бу мажозий ибора ёқди ва мен уни ўзим ишлата бошладим. Мен харид қилаётганда, бошқа сайёранинг туб аҳолиси бўлган ҳар хил «сохта шахслар»нинг таърифига эътибор бермаслигим керак деб, ўзимга эслатаман.

Энди менга бу каби таъсир ўтказишга уриниш бўлган вақтда ички будильниким жиринглай бошлашини биламан, яъни: «Диққат! Диққат! Бу ерда ижтимоий далил тамойили сохталаштирилган. Вақтинчалик автопилотни ўчиринг». Буни қилиш жуда осон!

Биз ҳар доим ёлғончи ижтимоий далиллардан эҳтиёт бўлишимиз учун онгли равишда қарор қабул қилишимиз керак, шунда фирибгарларнинг мамнун ўзига ишончи биз томонга ишлай бошлайди. Биз аниқ ҳийла-найрангга дуч келмагунимизча ўзимизни хотиржам тутишимиз мумкин ва дуч келганимизда эса биз ҳужумга ўтишимиз керак.

Аммо ҳужум шиддатли бўлиши керак. Айтмоқчиманки, нотўғри маълумотни эътиборсиз қолдириш етарли эмас, гарчи мудофаа тактикасидан, албатта, фойдаланиш мумкин. Лекин мен агрессив қарши ҳужум ҳақида гапираяпман. Ҳар бир фурсатда, биз сохталаштирувчи ижтимоий далилларни чақириб юборишимиз керак. Сиз бу реклама роликларида «сохта» гўёки «олдиндан тайёрланмаган интервьюлар» билан кўрсатилган маҳсулотларни сотиб олмаслигингиз керак. Бундан ташқари, биз ҳар бир маҳсулот ишлаб чиқарувчига бизнинг реакциямизни тушунтирувчи хат юборишимиз ва бундай нотўғри маҳсулот тақдимотини ўтказадиган реклама агентликлари билан ишлашни тўхтатишни тавсия қилишимиз керак.

Албатта, биз, айниқса, ижобий ва салбий томонларини синчковлик билан ўрганишимиз зарур бўлган ёки биз ўзимиз қандайдир масалада мутахассис бўлган ҳолатларда ўз хулқ-атворимизни аниқлаш учун бошқаларнинг хатти-ҳаракатларига қараб белгилашимиз керак эмас, лекин бир қатор вазиятларда, биз ҳақиқатан ҳам ишончли маълумот манбаи сифатида бошқа одамларнинг хатти-ҳаракатларига таянишимиз керак.

Агар кимдир маълумотни бузиб кўрсатгани учун маълумот ишончли эмаслигини тушунсак, биз жавоб қайтаришга тайёр бўлишимиз керак. Бундай ҳолатларда мен фақатгина алданишим мумкинлиги жаҳлимни чиқармайди. Мени қарорлар қабул қилишда ортиқча юқдан ҳимоя қиладиган тўсиқларимдан бирини бузадиган одамлар мени эзиб юбориши ғазабимни келтиради. Мени эзишнинг биринчи уринишиданоқ мен уларга жавоб берганимда, ҳақиқий мамнуниятни ҳис қиламан. Агар сиз ҳам менга ўхшасангиз, худди шундай ҳис-туйғуларни туяётган бўлсангиз керак.

Ижтимоий далил қасддан уюштирилган ҳолатлардан ташқари, ижтимоий далил тамойили бизни нотўғри йўлга олиб борадиган пайтлар ҳам бўладим. Ноихтиёрий хато нотўғри қарор қабул қилиш учун ўсиб бораётган қорли бўрон каби ижтимоий далилни келтириб чиқаради. Бундай жараённинг мисоли, плюралистик билимсизлик ҳодисасидир, бунда фавқулодда вазият гувоҳлари ҳеч қандай ташвишланиш учун сабаб кўрмайдилар. Бироқ буни бир пайтлар катта йўлда патрул бўлиб ишлаган студентларимдан бирининг ҳикояси яққол кўрсатиб беради.

Ижтимоий далил тамойили муҳокама қилинган дарсдан сўнг, у мен билан гаплашиш учун қолди. Унинг сўзларига кўра, энди у йўл-транспорт ҳалокати ҳодисалари сабабини тушунди, бу у учун сир эди. Одатда, бу

бахтсиз ҳодисалар шаҳар автомагистралларида, гавжум пайтларда, машиналар ҳар томонга секин ҳаракатланаётганда содир бўлади. Ҳамма нарса ҳайдовчилар бир-бирининг орқасида туриб, қўшни қаторга ўтмоқчи эканликларини кўрсатиб сигнал беришларидан бошланади. Дарҳол, орқада кетаётган бошқа кўплаб ҳайдовчилар ҳам олдинга йўлни тўсиб қўйган нарса – тўхтаб қолган машина ёки бошқа тўсиқ, деб ўйлаб, кейинги қаторга ўтишни бошлайдилар. Ҳайдовчиларнинг қўшни қаторнинг бўш жойларига ўтиш истаги туфайли ҳосил бўлган тирбандлик натижасида бахтсиз ҳодисалар рўй беради.

Собиқ патрул хизматчисига кўпинча йўлда ҳеч қандай тўсиқ бўлмаслиги ва воқеа содир бўлган пайтда ҳамма буни мукаммал кўриши ғалати туюлади.

Бу мисол биз ижтимоий далилларга қандай реакция кўрсатишимизни кўрсатади. Биринчидан, агар кўп одамлар худди шундай қилса, улар биз билмаган ниманидир билишлари керакдек туюлади. Айниқса, биз ўзимизни ишончсиз ҳис қилганимизда, оломоннинг умумий билимига ишонамиз. Иккинчидан, оломон хато қилишлари одатий ҳолдир, чунки у ишончли маълумотга таянмайди, лекин ижтимоий далил тамойилига муносабатини кўрсатади.

Шунинг учун, агар тасодифан бир вақтнинг ўзида магистрал йўлда кетаётган иккита ҳайдовчи йўлни ўзгартиришга қарор қилса, кейинги икки ҳайдовчи олдинда тўсиқ бор деб ўйлаб, улар ҳам худди шундай йўл тутиши мумкин. Орқада турган ҳайдовчилар дуч келадиган ижтимоий далил уларга аниқдек кўринади – бурилиш сигналлари ёққан кетма-кет келаётган тўртта машина қўшни чизиққа бурилишга ҳаракат қилмоқда. Янги сигнал чироқлари милтиллай бошлайди. Бу вақтга келиб, ижтимоий далиллар инкор этиб бўлмайдиган

бўлиб қолади. Орқа тарафда кетаётган ҳайдовчилар бурилиш зарурлигига шубҳа қилмайди: «Олдинда турган бу йигитларнинг ҳаммаси ниманидир билиши керак». Шундай қилиб, ҳайдовчилар, албатта, олдинда нима бўлаётганини билишга уриниб ҳам кўришмайди, кейинги қаторга ўтишга ҳаракат қила бошлашади, натижада узоқ тирбандлик ва бахтсиз ҳодиса юз беради.

Бу мисол бизга шуни ўргатади: ижтимоий далил бўлган автопилотга тўлиқ ишониш мумкин эмас; нотўғри маълумот автоматик бошқарув тизимига махсус юкланмаган бўлса ҳам, бу тизим вақти-вақти билан ишламай қолиши мумкин. У ҳозирги вазият ҳақидаги бошқа маълумот манбалари – объектив фактлар, ҳаётий тажрибамиз ва ўз баҳоларимиз билан мувофиқлаштирилганлигини вақти-вақти билан текшириб туришимиз керак.

Яхшиямки, бу башорат кўп ҳаракат ёки вақт талаб қилмайди. Шунчаки атрофга қарашнинг ўзи кифоя. Ва бу кичик эҳтиёт чораси ўз самарасини беради. Ижтимоий далилларга кўр-кўрона ишонишнинг оқибатлари даҳшатли бўлиши мумкин.

Ижтимоий далил тамойилининг бу жиҳати менга Шимолий Америка ҳиндуларининг баъзи қабилалари бир вақтлар бизонни қандай овлаганини эслатади. Бизоннинг иккита ўзига хос хусусияти бор, бу уларни нотўғри ижтимоий далиллари олдида заиф қилиб қўяди.

Биринчидан, бизоннинг кўзлари шундай жойлашганки, уларга олдинга қарашдан кўра атрофга қараш осонроқ. Иккинчидан, бизон югураётганда, масалан, хавфли пайтида, улар бошларини пастга қилиб югуришади ва поданинг тепасидаги ҳеч нарсани кўра олмайдилар. Ҳиндлар, подани тик қояга ҳайдаб, кўп сонли бизонларни ўлдириш мумкинлигини тушундилар. Ҳайвонлар уларнинг атрофидаги таъсирчан ижтимоий далилларга асосланиб, олдинда нима борлигига қарамай,

ўлиб кетишган. Бу овдан ҳайратда қолган кузатувчилардан бири коллектив билимларга бўлган ишончнинг натижасини қуйидагича таърифлаган.

«Шу тариқа бутун подани тубсиз жарликка ҳайдаб, пастга тушишга мажбур қилиш мумкин эди. Раҳбарларни навбатдаги қаторда бўлган ҳайвонлар итариб юборишган, қолганлари эса ўз хоҳиш билан уларнинг ортидан югурганлар»[15].

Албатта, самолёт автопилот режимида учаётган учувчи вақти-вақти билан асбоблар панелига ва деразага қараб туриши керак. Худди шундай, биз оломонга эътибор қарата бошлаганимизда, атрофга қарашимиз керак. Нотўғри йўналтирилган ижтимоий далиллардан ҳимоя қилувчи оддий чорасиз бизни кейинги қаторга ўтишга қарор қилган ҳайдовчилар ёки Шимолий Америка бизони каби тақдир кутиб турган бўлади, яъни ўлим.

КИТОБХОН ҲИСОБОТИ

(ипподромнинг собиқ ходими)

«Мен пойгада ишлаганимда, ижтимоий далилларни қалбакилаштиришнинг бир ҳийласини билиб олдим. Ставкаларни тушириш ва кўпроқ пул олиш учун, баъзи ипподромнинг доимий мижозлари жамоатчиликни ёмон отларга пул тикишга ундашади. Мусобақаларга қўйилган пул ставка пул миқдорига боғлиқ. Отга қанча пул тикилса, ставкалар шунчалик паст (яхшироқ) бўлади.

Ипподромда ўйнайдиган кўп одамлар югуриш ёки пул тикиш ҳақида ҳеч қандай тасаввурга эга эмаслар. Шунинг учун, айниқса, улар маълум бир пойгада иштирок этадиган отлар ҳақида ҳеч нарса билишмаса, улар кўпинча фаворитга пул тикишади. Амалга оширилган

ставкалар ҳақида сўнгги маълумотлар тотализатор эълонлар доскасида кўрсатилганлиги сабабли, омма фаворит қай бири эканлигини айта олишади. Қимор ўйинчиси гаровни ўзгартириш учун ишлатиши мумкин бўлган тизим жуда оддий. Ўйинчи унинг фикрича ғалаба қозониш учун катта имкониятга эга бўлган отни ҳаёлида сақлайди. Кейин у ғалаба қозониш эҳтимоли кам бўлган отни танлайди (дейлик, 15 дан 1).

Умумий ойналар очилганда, ўйинчи энг ёмон отга юз доллар тикиб, ставкаси 2 дан 1 гача тушадиган фаворитларни яратади.

Кейин ижтимоий далил тамойили ишлай бошлайди. Бу мусобақада кимга пул тикишни билмайдиган одамлар, қайси отга илгари пул тикишганини тушуниш учун тотализатор доскасига қарайдилар. Бу вақтда қиморбоз ойнага қайтиб, ҳақиқий фаворитга катта пул тикиши мумкин, унинг ставкалари энди яхши томонга ўзгаради, чунки «янги фаворит» доскадаги кўрсаткични пасайтиради. Агар йигит ғалаба қозонса, унинг биринчи 100 долларлик аванс тўлови кўп маротаба ўзини оқлайди.

Мен бу қандай содир бўлганини кўрдим. Эсимда, бир марта, бир киши пойгадан олдин 10 дан 1 гача гаровга қўйилган отга юз доллар тикди ва бу уни эрта фаворит қилиб қўйди. Ипподром атрофида унга илгари пул тикканлар ниманидир билишади деган мишмишлар тарқалди.

Албатта, ҳамма (шу жумладан мен ҳам) бу отга пул тикдик. Натижада, у охирги, ҳатто оёғи шикастланган ҳолда етиб келди. Кўп одамлар кўп пул йўқотишди. Бироқ кимдир ғалаба қозонди. Биз аниқ кимлигини ҳеч қачон билмаймиз. Аммо мана шу кимдир ҳамма пулни олди. У ижтимоий далил тамойилини тушунди».

Маълум бир вазиятда ўзини ишончсиз ҳис қиладиган ва шунинг учун бу вазиятда ўзини қандай тутиш кераклигини тушуниш учун доимий равишда изланишлари керак бўлганлар учун ижтимоий далил тамойили энг кучли ҳисобланишида яна бир марта кўришимиз мумкин.

5-БОБ
ХАЙРИХОҲЛИК

ДЎСТОНА ЎҒРИ

Судда адвокатнинг асосий вазифаси – судьяларга ўз мижозини ёқтиришдир.
Кларенс Дарроу

Биз биладиган ва севадиган одамларнинг талабларини қондиришга тайёр эканлигимиздан ҳайрон қоладиганлар кам. Аммо ажабланарли жойи шундаки, бу оддий қоида бизни бегона одамлар томонидан уларнинг талабларини бажаришга мажбурлаш учун ҳар хил усулда қўлланилади.

Tupperware фирмаси томонидан уюштириладиган оқшом хайрихоҳлик қоидаларини профессионал тарзда ишлатилишини яққол тасвирлаб беради, мен буни юқорида муҳокама қилинган розилик олиш усулларидан фойдаланиш учун намуна деб биламан. Уларга ташриф буюрган ҳар бир киши, у ерда қуйидаги усуллар қўлланилганини тан олади: ўзаро алмашиш тамойили (совринлар одатда кечанинг бошида ўйналади. Совринни қўлга киритмаганлар қўлини халтага солиб, совғани тортиб олишлари мумкин, хуллас савдо бошланишидан олдин ҳамма совға олади), мажбурият тамойили (ҳар бир меҳмонга Tupperware маҳсулотларининг ажойиб сифатларини ошкора тасвирлаб бериш тавсия этилади); ва

ижтимоий далил тамойили (сотиш жараёни бошланганидан кейин кимдир томонидан қилинган ҳар бир харид салоҳиятли сотиб олувчига бу маҳсулот унга ўхшаган бошқа одамларга ҳам керак, шунинг учун у яхши бўлиши керак деган таассурот қолдиради).

Бу ерда барча таъсир қилиш воситалари мавжуд, лекин бу оқшомларнинг ҳақиқий кучи хайрихоҳлик қоидасини ўз ичига олган махсус техникада. Товар намойиш этувчи томонидан кўрсатиладиган ажойиб ва ишончли сотиш услубига қарамай, кечқурун бирор нарса сотиб олишни бу нотаниш одам сўрамайди, балки хонада бўлган ҳар бир аёлнинг дўсти/дугонаси сўрайди. Албатта, Tupperware вакили меҳмонларга буюртма беришни таклиф қилиши мумкин, лекин бу вазифани четда ўтириб, жилмайиб, жонли суҳбатлашиб, енгил тамадди узатаётган «уй бекаси» яхши бажаради. Бу дўстларини товарлар намойишига таклиф қилган уй бекасидир. Ва келганларнинг ҳаммаси у кечқурун сотиладиган ҳар бир маҳсулотнинг маълум фоизини олишини билишади.

Ҳаммаси оддий. Уйнинг эгасига қилинган келишувлардан фоизини бериб, Tupperware ўз ишини мижозлари нотаниш сотувчидан эмас, балки дугонаси учун ва дугонасидан сотиб олиши учун ташкил қилади. Шундай қилиб, самимийлик, илиқлик, ишончлилик ва дўстона муносабат ишлатилади. Истеъмолчилар психологиясини ўрганувчи олимлар Френзер ва Девис бундай кечаларда уй бекаси ва меҳмонлар ўртасида қандай ижтимоий алоқалар пайдо бўлишини ўрганишди. Улар бу тактиканинг самарадорлигини тасдиқладилар: ижтимоий алоқаларнинг мустаҳкамлиги, маҳсулот сифатига қараганда, маҳсулотни сотиб олишда ҳал қилувчи омил бўлиш эҳтимолини икки баравар кўпайтиради. Бу тактикани қўллаш натижалари

ҳайратланарли. Яқинда ҳисобланишича, Tupperware фирмаси кунига 2,5 миллион донадан кўпроқ товар сотади!

Айниқса, қизиқарлиси шундаки, харидорлар оқшомларда мавжуд хайрихоҳлик ва дўстлик босимини ҳис қилишади. Баъзилар бунга қаршилик қилишмайди; бошқалар қисман норозилик билдиришади, лекин ундан қандай қочиш кераклигини билмайдилар. Мен гаплашган бир аёл овозида яшириб бўлмайдиган умидсизликка тушиб деди:

«Иш шу даражага етдики, кимдир мени Tupperware томонидан уюштирилган оқшомга таклиф қилганда, мен ўзимни йўқотишни бошлайман. Менга керак бўлган барча идишлар аллақачон бор; ва агар менга бошқа нарса керак бўлса, уни ҳар қандай дўкондан осонгина сотиб оламан, ҳатто ундан ҳам арзонроққа. Аммо дўстим мени таклиф қилганда, боришим кераклигини биламан. Кечқурун келсам, нимадир сотиб олишим кераклигини ҳис қиламан. Нима қилишим мумкин? Ахир мен буни дўстларимдан бири учун қиляпман».

Шубҳасиз, мижозлар ўртасидаги дўстлик каби кучли иттифоқчини ўз томонида бўлган ҳолда Tupperware чакана савдо тармоғидан воз кечди ва уй оқшомлари концепциясини кучли киргизмоқда; энди бундай оқшом ҳар 2,7 сонияда бошланади. Лекин, албатта, бошқа кўплаб келишувга эришиш усталари ҳам одамлар ўзлари билган ва ёқтирганларга «ҳа» деб жавоб беришга тайёр эканликларини тан олишади. Масалан, кўплаб хайрия ташкилотлари ўз уйлари яқинида хайрия йиғиш учун кўнгиллиларни жалб қиладилар. Бу ташкилотлар аъзолари бегонадан эмас, дўст ёки қўшнидан қилинган хайрия сўровини рад этиш қанчалик қийинлигини яхши билишади.

Келишувга эришувчи бошқа усталар шуни аниқлашдики, ҳатто дўстлари товар тақдимотида бўлишлари шарт эмас, уларга унинг номини айтишнинг ўзи кифоя бўлади.

Уй-рўзғор буюмлари сотувчиси Shaklee корпорацияси ўз сотувчиларига янги потециал мижозларни топиш учун «чексиз занжир» усулидан фойдаланишни тавсия қилади. Харидор маҳсулотни ёқтиришини тан олганидан сўнг, уни сотиб олиши мумкин бўлган дўстларининг исмларини билиш учун босим ўтказилади. Кейин сотувчилар номлари кўрсатилган одамларнинг олдига бориб, уларга ўз товарларини сотиб олишни таклиф қилишади, шунингдек, бошқа потенциал харидорлар ҳақида маълумот манбаи бўлиб хизмат қила оладиган дўстлари ҳақида маълумот беришади ва ҳоказо.

Бу усулнинг юқори самарадорлиги, ҳар бир янги потенциал харидорга «фалончи сизнинг олдингизга келишни тавсия қилди» дўстининг исмини биладиган сотувчи келиши билан изоҳланади. Бундай шароитда сотувчини ҳайдаш жуда қийин: бу дўстдан воз кечиш билан деярли бир хил - Shaklee компанияси раҳбарияти ходимлар ушбу схемадан фойдаланганликларини таъкидлайдилар: «Бундай тактиканинг афзалликларини ортиқча баҳолаб бўлмайди. Салоҳиятли мижозга унинг дўсти, фалончи, унинг олдига киришни маслаҳат берганини айтишнинг ўзи сиз кирмасдан олдин савдодаги келишувнинг ярмини тузиш билан баробар бўлади».

Келишувга эришиш усталари келишувга эришиш учун дўстлар ўртасида мавжуд бўлган хайрихоҳликдан кенг фойдаланадилар. Бу хайрихоҳлик қоидасига хос куч ҳақида гапиради. Бундай усталар дўстлик бўлмаган тақдирда ҳам бу қоидадан фойдаланишга ҳаракат қилишади. Бундай ҳолларда, бу усталар кели-

шувга эришиш учун жуда оддий стратегиядан фойдаланадилар: ўзлари бизга ёқишга ҳаракат қилишади.

Детройтда Жо Жирард исмли бир одам яшайди, у бир пайтлар Шеврале автомобилларини сотиш бўйича хайрихоҳлик қоидасини қўллаган. Аста-секин Жирард бойиб кетди – у йилига икки юз минг доллардан кўпроқ пул топа бошлади. Бу каби маош билан, тахмин қилиш мумкинки, Жирард эҳтимол, компаниянинг юқори даражали ходими ёки ҳатто, Шеврале дилерлик тармоғининг эгаси бўлишига қарамай, бу пулни кўргазма залида сотувчи сифатида ишлаб топган. У ўз ишининг устаси эди.

Ўн икки йил кетма-кет Жирард биринчи рақамли автомобиль сотувчиси деб топилди; у ҳар иш кунида ўртача бешдан ортиқ енгил ва юк машиналарини сотди. Гиннес рекордлар китоби уни «энг катта автомобил сотувчиси» деб атаган.

Жирарнинг муваффақият формуласи ҳайратланарли даражада содда бўлган. У фақат икки пунктдан иборат эди: мос нарх ва ёқимтой сотувчи. «Ва бу ҳаммаси», деди у интервьюларидан бирида. «Мижозларингизга ёқадиган сотувчини топинг, мақбул нархни белгиланг, уларни бир жойга қўйинг ва сизда катта фойда бор».

Ажойиб. Жо Жирарднинг формуласи хайрихоҳлик қоидаси бизнес учун қанчалик муҳимлигини кўрсатади, лекин бир нарса тушунарсиз қолади. Биринчидан, нима учун Жирард харидорларга бошқа сотувчилардан кўра кўпроқ ёққанлиги тушунарсиз, улар ҳам муносиб нарх таклиф қилган. Жо формуласини жавобсиз қолдирадиган битта муҳим ва ажойиб савол бор: «Бир одам бошқасига хушёқишини билдиришга нима мажбур қилади?»

Агар бу саволга жавобни билганимизда, Жо каби одамлар қандай қилиб ўзларини бизга ёқимтой кўрсата олишларини тушунган бўлар эдик ва ўзимиз ҳам бошқаларни ўзимизга нисбатан қандай севдиришни тушуна олардик. Яхшиямки, социологлар мана ўнлаб йиллардирки, бу саволга жавоб излайдилар. Уларнинг тўпланган маълумотлари ҳар доим ёқтиришга олиб келадиган бир қанча омилларни аниқлашга ёрдам беради. Ва кейинроқ кўриб турганимиздек, бу омилларнинг ҳар бири келишувга эришиш усталари томонидан биз уларга «ҳа» дейишимиз учун оқилона ишлатилиб келинмоқда.

ЖИСМОНИЙ ЖОЗИБАДОРЛИК

Ҳамма чиройли ташқи кўринишдаги одамлар ижтимоий мулоқотда афзалликларга эга деб ҳисобланса, сўнгги тадқиқотлар шуни кўрсатдики, биз бу имтиёзларни етарлича баҳоламаймиз. Бинобарин, жозибали одамларга нисбатан бўлган реакция шик ва жжж туридаги элементни ўз ичига олади. Бу турдаги барча реакциялар сингари, у ҳам автоматик ишлайди. Социологлар буни гало-эффекти деб таснифлайдилар. Гало-эффекти одамнинг уни бошқа одамлар томонидан идрок этишидаги битта ижобий фазилати бошқа фазилатлардан устун бўлганида пайдо бўлади. Ва бугунги кунда жисмоний жозибадорлик кўпинча ўзига хос хусусиятга айланиши ҳақида далиллар мавжуд.

Тадқиқотлар шуни кўрсатдики, биз ташқи кўринишидан ёқимли кишиларга истеъдодли, меҳрибонлик, ҳалоллик, ақлли каби ижобий фазилатларни автоматик равишда берамиз. Бундан ташқари, биз бу жараёнда баҳоланаётган одамларнинг жисмоний жозибадорлиги роль ўйнаётганини сезмай туриб, бу баҳоларни берамиз.

«Чирой гўзал дегани» иборасини онгости равишда тан олишимизнинг оқибатлари баъзида мени қўрқитади.

Масалан, Канадада ўтказилган федерал сайловлар таҳлили шуни кўрсатдики, ташқи томондан жозибали номзодлар ташқи кўринишдан ёқимли бўлмаган номзодларга қараганда икки ярим баравар кўп овоз олган[1].

Бироқ кейинги тадқиқотлар шуни кўрсатдики, бундай очиқ-ойдин фаворитизмга қарамай, сайловчилар ўз тарафкашлигини сезишмаган. Дарҳақиқат, тадқиқотда қатнашган канадалик сайловчиларнинг 73 фоизи ўз танловига номзодларнинг жисмоний жозибадорлиги таъсир қилганини қатъиян инкор этдилар; фақат 14% сайловчилар бундай таъсир қилиш имконияти бўлиши мумкинлигини тан олишган.

Ишга қабул қилишда ҳам худди шундай таъсир кузатилади. Бир тадқиқот шуни кўрсатдики, ташкиллаштирилган суҳбатларда иш берувчилар номзодларнинг ташқи кўринишига уларнинг иш қобилиятидан кўра кўпроқ эътибор беришган, бироқ ишга ёлловчилар ташқи кўриниш уларнинг қарорларига деярли таъсир қилмаган деб таъкидлашган[2].

Яна бир тадқиқот шуни кўрсатдики, судьяларнинг қарорлари асосан айбланувчиларнинг ташқи кўринишига боғлиқ. Чиройли кўринишга эга одамлар кўпроқ марҳамат кўрсатилишга мойил бўлишади.

Масалан, Пенсилвания штатида ўтказилган тадқиқотда 74 нафар эркак айбланувчининг жисмоний жозибадорлиги баҳоланди. Кейинчалик, суд баённомаларини ўрганиб чиқиб, келишган эркакларга нисбатан енгилроқ жазо тайинлангани маълум бўлди.

Аслида, жозибали судланувчилар чиройли бўлмаган айбланувчилардан кўра, қамоқдан қутилиб қолиш эҳтимоли икки баравар кўп эди[3].

Бошқа бир тадқиқотда бепарволик натижасида етказилган зарар билан боғлиқ иш бўйича қарор чиқарувчи ҳакамлар ҳайъати хатти-ҳаракатлари ўрганилди. Жабрланувчидан кўра чиройлироқ кўринган айбланувчи ўртача 5623 доллар жаримага тортилди; иккаласидан ҳам жабрланувчи жозибали бўлиб чиққанида, судланувчига ўртача 10 051 доллар жарима солинган. Қизиғи шундаки, судланувчиларнинг жисмоний жозибадорлигига нисбатан фаворитизм иккала жинсдаги ҳакамлар ҳайъати томонидан намойиш этилди.

Бошқа тажрибалар шуни кўрсатдики, чиройли инсонлар керакли ёрдамни тезгина олишади ва атрофдагиларнинг кайфиятини ўзгартириши осонроқ бўлади. Иккала жинсдаги вакиллар ташқи кўринишга нисбатан бир хил реакция кўрсатишади. Шундай қилиб, битта тадқиқотга кўра, жозибали эркаклар ва аёллар, ҳатто ўз жинси вакилларидан ҳам бир хил тезликда ёрдам олишади[4].

Албатта, жозибали одамга рақиб сифатида, айниқса севги ишларида қаралганда, бу қоидадан истисно бўлади.

Бироқ бошқа ҳолатларда жозибали одамлар яхшигина устунликка эга эканлиги аниқ. Улар атрофдагиларга кўпроқ ёқишади, янада ишонтирувчи, уларга ёрдам беришга тайёр бўлишади, уларни кўпинча маъқул фазилатларнинг эгалари ва ақлли ҳисобланади. Афтидан, ташқи кўринишнинг ижтимоий фойдалари жуда эрта йиғила бошлайди.

Бошланғич мактаб психологлари томонидан олиб борилган тадқиқотда катталар жозибали болалар томонидан қилинган тажовузкор хатти-ҳаракатларга камроқ аҳамият бериши ва ўқитувчилар жозибали болалар синфдошларига қараганда ақллироқ деб ўйлашлари аниқланган[5].

Ажабланарлиси шундаки, жисмоний жозибадорлик шуъласи кўпинча келишувга эришиш усталари томонидан кенг ишлатилади. Бизга жисмонан жозибадор одамлар кўпроқ ёққани ва бизга ёқадиган одамларга кўпроқ ён босишимиздан нима учун бўлажак сотувчиларга яхши кийинишни ўргатишлари, нима учун дизайнерлар ўз дўконларида ишлаш учун жозибали ёшларни ёллашлари ва нима учун фирибгарлар чиройли бўлишга мойил бўлишлари аниқ бўлади.

ЎХШАШЛИК

Аммо агар ҳамма гап жисмоний жозибадорликда бўлмаса-чи? Ахир, кўпчилик одамлар оддий ташқи кўринишига эга. Мойилликка эришиш учун фойдаланиладиган бошқа омиллар бўлиши мумкинми? Психологлар ва келишувга эришиш усталарга бундай омилларнинг бир нечтаси маълум ва энг катта таъсирга эга бўлганларидан бири ўхшашлик омилидир.

Бизга ўзимизга ўхшаш одамлар ёқади. Кўриниб турибдики, бу ҳақиқат ва биз қандай ўхшашлик ҳақида гапираётганимиз муҳим эмас – фикрларнинг ўхшашлиги, шахсият хусусиятлари, келиб чиқиши ёки турмуш тарзи ўхшашлигими фарқи йўқ. Шунинг учун, бизни рози қилишни истаганлар, бизни ён беришга мажбурлаш учун, қандайдир тарзда бизга ўхшашга ҳаракат қилишлари керак.

Кийим катта аҳамиятга эга. Тадқиқотлар шуни кўрсатдики, биз ўзимизга ўхшаб кийинганларга кўпроқ ёрдам беришга тайёрмиз.

1970 йилларнинг бошларида ўтказилган бир тадқиқотда ёшлар хиппи ёки анъанавий либос кийганларида, бир нечта тадқиқотчилар, баъзилари анъанавий кийимда, бошқалари хиппи услубида кийинган ҳолда коллеж тала-

баларидан телефон қилиш учун 10 цент сўраган. Тажрибачи талаба билан бир хил кийинганда, илтимоснинг учдан икки қисмида ижобий натижага эришган; талаба ва илтимос қилувчи турлича кийинганда, талабалар ҳолатнинг ярмидан кам ҳолларида 10 центни беришган. Яна бир тажриба бизга ўхшаш бўлган одамларга реакция қанчалик автоматик равишда ижобий бўлиши мумкинлигини кўрсатади. Урушга қарши намойиш иштирокчилари улар каби кийинган одам тақдим этган петицияни нафақат мамнуният билан имзолашган, ҳатто буни ўқимай туриб ҳам амалга оширишган. Шиқ-шиқ, жжж[6].

Илтимос қилувчилар ўзларига нисбатан одамларда хушёқтириш ҳиссини уйғотишлари ва уларга ён босишларига ундайдиган ўхшашликдан фойдаланишнинг яна бир усули – уларнинг келиб чиқиши ва қизиқишлари бизникига ўхшашлигини билдиришдир. Масалан, автомобиль сотувчилар тўлаш учун эски машиналарни топшираётганда унинг барча қисмларини синчковлик билан ўрганадилар. Агар сотувчи юкхонада лагер ускуналари борлигини аниқласа, у кейинчалик ҳам биринчи имконият бўлиши билан табиат қўйнига боришни яхши кўришини айтиши; агар орқа ўриндиқда гольф тўплари бўлса, у ёмғир бугун кечқурун гольф ўйинидан роҳатланишига ҳалал бермаслигига умид қилишини; агар у машинанинг бу штатда сотиб олинмаганини кўрса, у харидор қаердан келганини сўраши ва у (ёки унинг рафиқаси) ҳам ўша жойлардан бўлганлиги ҳақида ажабланиб хабар бериши мумкин.

Бу ҳийла-найранг сийқаси чиққандек туюлса ҳам, иш бераётганга ўхшайди. Суғурта компанияларининг ҳисоботларини ўрганган тадқиқотчиларнинг бири шуни аниқладики, мижозлар суғурта полисини

кўпинча ёши, сиёсий ва диний қарашлар ҳамда чекиш одатларига эга агентлардан олишга мойил бўлишади. Ҳатто кичик ўхшашликлар ҳам бошқа одамга ижобий муносабатда бўлишга олиб келиши мумкинлиги ва ўхшашликнинг кўриниши сунъий равишда осонликча яратилиши мумкин бўлганлиги сабабли, мен «биз каби» эканлигини маълум қилаётган илтимос қилувчилар ёнида жуда эҳтиёт бўлишни маслаҳат берган бўлардим. Дарҳақиқат, бизнинг давримизда бизга ўхшашдек туюлган сотувчилардан эҳтиёт бўлиш айни муддао. Савдо агенти курслари мижознинг ҳолати, кайфияти ва нутқ услубини «акс эттириши» учун ўргатилади, чунки бундай акс эттириш ижобий натижалар беради[7].

МАҚТОВЛАР

Актёр Маклин Стивенсон қандай қилиб хотини уни алдаб ўзига уйлантирганини айтиб берди: «Мен унга ёқишимни айтди». Бу изоҳ ҳам кулгили, ҳам ибратли. Кимдир бизни ёқтиришини билиш маълумоти ўзаро хайрихоҳликни ва ён бериш истагини пайдо қилиш учун жуда самарали бўлиши мумкин. Шундай қилиб, кўпинча биздан бирор нарсага муҳтож одамлар бизга хушомад қилишади ёки шунчаки ўзининг бизга нисбатан симпатиясини билдиришади.

«Дунёдаги энг катта автомобиль сотувчиси» Жо Жирард муваффақиятининг сири харидорларга ёқишида айтганлиги ёдингиздами? У биринчи қарашда аҳмоқона ёки қиммат турадиган ишни қилаётгандек туюлиши мумкин.

Ҳар ой Жирард ўзининг 13 мингдан ортиқ ҳар бир мижозига шахсий табрикномасини юборади. Байрам табриклари ҳар ой ўзгариб турарди («Янги йилингиз

билан», «Шукроналик куни билан» ва бошқалар), лекин почта карточкасининг олд томонида босилган хабарнинг ўзи ҳеч қачон ўзгармаган. Унда «Сиз менга ёқасиз» деб ёзилган эди. Жо Жирард тушунтирди: «Картада бошқа ҳеч нарса йўқ. Менинг исмимдан бошқа ҳеч нарса йўқ. Мен, шунчаки, одамларга уларни ёқтиришимни айтаман».

«Сиз менга ёқасиз». Бундай хабар одамларга йилига 12 марта, соат механизмининг аниқлиги билан почта орқали келган.

Худди шу откриткаларни 13 минг киши олган. Аниқ ўз манфаатини кўзлаган ҳолда қилинган бундай самимий ношахсий баёноти ҳақиқатан ҳам иш берадими? Жо Жирард шундай деб ўйлайди; ва ўз бизнесида муваффақиятга эришган Жо каби одамнинг фикри эътиборга лойиқдир. Жо инсон табиатининг муҳим қисмини билади: биз хушомадгўйликка жуда мойилмиз.

Албатта, бизнинг ишонувчанлигимизнинг ҳам чегараси бор – баъзида биз хушомадгўй одам бизни бошқармоқчи эканини тушунамиз, лекин биз, одатда, мақтовга ишонамиз ва бизни мақтаганларга симпатия сезамиз, ҳатто биз ушбу мақтов аниқ сохта эканлигини билиб турсак-да.

Шимолий Каролинада бир гуруҳ эркаклар билан ўтказилган тажриба, хушомадгўйликка дуч келганимизда қанчалик ожиз эканлигимизни кўрсатди. Эркакларга улардан ёрдам олишни истаган одамлар улар ҳақида нима дейишганини билиш имконияти берилди. Баъзилар ўзлари ҳақида фақат ижобий нарсаларни, бошқалари – фақат салбий, бошқалари – ижобий ва салбий хусусиятларининг аралашмасини билиб олишди.

Тадқиқотчилар учта қизиқарли хулосага келишди. Биринчидан, тажриба иштирокчиларига фақат уларни мақтаганлар кўпроқ ёқди. Иккинчидан, бу одамларга нисбатан симпатия пайдо бўлди, гарчи тажриба иштирокчилари хушомадгўйлар улардан ўзларига нисбатан фойда олиш учун ҳаракат қилганликларини билишса-да.

Ниҳоят, бошқа шарҳлардан фарқли ўлароқ самарали бўлиш учун оддий мақтов аниқ бўлиши шарт эмас. Ижобий шарҳлар хушомадгўйларга ҳам ҳақ, ҳам ноҳақ бўлсалар ҳам хушёқди.

Шубҳасиз, биз мақтовларга автоматик тарзда таъсир кўрсатишга шунчалик мойилмизки, биз уни ён босишга эришиш учун ишлатадиган ҳар кимнинг қурбони бўлишимиз мумкин. Шиқ-шиқ, жжж. Шу нуқтаи назардан қараганда, ҳар йили 150 мингдан ортиқ «Менга ёқасиз» ёзувли открткаларини тарқатиш унчалик аҳмоқона ва қиммат ташаббус эмас.

АЛОҚА ВА ЎЗАРО ТАЪСИР

Кўпинча, бизга таниш бўлган нарсалар ёқади[9]. Буни синаб кўриш учун кичик тажриба ўтказинг.

Сизнинг юзингизни олд томондан кўрсатадиган негатив расмни олинг ва ундан иккита фотосуратни яратинг – бири сизнинг ташқи кўринишингизни, иккинчиси «кўзгу тасвирини» кўрсатсин (юзингизнинг чап ва ўнг томонлари ўрни алмаштирилади). Энди юзингизнинг қайси «томони» сизга кўпроқ ёқишини ҳал қилинг, кейин энг яқин дўстингиздан ҳам шу ҳақида сўранг.

Эҳтимол, сиз ғалати нарсани сезасиз: дўстингиз «тўғри» фотосуратни афзал кўради ва сизга эса кўзгудаги тасвир ёқади. Нима учун?

Чунки иккалангиз ҳам таниш бўлган - дўстингиз ва ҳамма кўрадиган, сиз эса ҳар куни ойнада кўрадиган юзингизга ижобий муносабатда бўласиз. Танишлик омили турли масалаларни, шу жумладан сиёсий масалаларни ҳал қилишда муҳим роль ўйнайди. Кўринишидан, сайловчилар, одатда, номлари таниш бўлгани учун, улар маълум номзодга овоз беришади.

Бир неча йил олдин Огайо штатида ўтказилган сайловда, штат бош прокурорини ютиш эҳтимоли кам бўлган одам, фақат сайлов олдидан фамилиясини Браун деб ўзгартиргани учун ғалаба қозонди, чунки Огайо штатида Браун оиласининг аъзолари халқ олдида катта обрўга эга эдилар[11].

Қандай қилиб бундай нарса бўлиши мумкин? Бу қисман, биз кўпинча объект ёки ҳодисага бўлган нуқтаи назаримизга, биз илгари неча марта унга дуч келганимиз таъсир қилишини сезмай қоламиз. Масалан, битта тажриба пайтида, синовчиларга экранда бир нечта одамларнинг юзлари шунчалик тез суръатда кўрсатилгандики, кейинчалик уларни яна кўрганларида эслай олмадилар.

Бироқ экранда қайси одамнинг юзи тез-тез кўриниб турган бўлса, синовчиларга улар билан кейинги мулоқотга киришганда бу одам шунчалик кўп ёққан. Ён босиш ижтимоий таъсир кўрсатиши учун қулай бўлгани учун экранда бошқаларга нисбтан юзлари тез-тез кўриниб турган шахсларнинг сўзлари уларга ишонарли туюлди[12].

Одамларнинг улар олдин дуч келган нарсаларга ён босишларини инобатга олган ҳолда баъзи психологлар миллатлараро муносабатларни яхшилаш учун «яқинлашиш» усулини тавсия қилишади. Уларнинг фикрича, агар турли ирқ вакиллари тенг ҳуқуқли бўлиб мулоқот қилсалар, табиийки, улар бир-бирига нисбатан

ёқишларини сеза бошлайдилар. Аммо, олимлар мактаб интеграцияси муаммосини – бу усулни энг яхши синаб кўриш мумкин бўлган соҳани – ўрганиб чиққач, бунинг аксини аниқладилар. Мактаб десегрегацияси миллатлараро зиддиятларни юмшатишга эмас, балки кучайтиришга хизмат қилади[13].

Келинг, мактаб десегрегацияси муаммосига тўхталиб ўтамиз. Ирқларни оддий яқинлаштириш орқали эришиладиган миллатлараро гармония тарафдорлари қанчалик яхши ниятлар билан ҳаракат қилганликларига қарамай, уларнинг ҳаракати ўз мевасини бермайди, чунки улар асосланадиган далиллар яққал нотўғри талқин килинади. Биринчидан, мактаб шароитида болалар ўз гуруҳи аъзоларига қараганда бошқа этник гуруҳлар вакиллари билан камроқ мулоқот қилишади.

Бир неча йил ўтгач, озгина ижтимоий интеграция кузатилади. Ўқувчилар ўз этник гуруҳи ичида қолишга ҳаракат қилишади ва кўпинча бошқа гуруҳ вакиллари билан яқинлашмайдилар. Иккинчидан, тадқиқотлар шуни кўрсатадики, ҳатто тез-тез миллатлараро мулоқот ҳам турли этник гуруҳлар ўртасида хушёқишни пайдо бўлишига ҳисса қўшмайди. Аслида, ноқулай шароитда, умидсизлик, зиддият ёки рақобат бўлган ҳолатларда, кимдир билан доимий мулоқот қилиш, одатда, унга бўлган муносабатни ёмонлаштиради[14]. Оддий Америка мактабида атмосфера айнан шундай ноқулай шароитларнинг пайдо бўлишига ёрдам беради.

Қуйида Техас мактабининг Остин таълим департаментида маслаҳатлашган психолог Эллиот Аронсоннинг маҳаллий мактабларда мавжуд мумаммолар бўйича ажойиб ҳисоботи келтирилган. Анъанавий таълим фаолиятининг бу хусусиятини АҚШнинг деярли ҳар қандай ўрта мактабига боғлаш мумкин:

«Асосан, бу шундай ишлайди: ўқитувчи синф олдида туради ва саволлар беради. Олтидан ўнтагача болалар сакраб тушишади ва ўқитувчи олдида қўлларини силкитиб, доскага чиқиб, қанчалик ақлли ва чаққон эканликларини кўрсатишади. Бир нечта талабалар жимгина ўтиришади, кўзларини олиб қочишади, кўринмас бўлишга ҳаракат қилишади. Ўқитувчи битта болани чақирганда, сабр қилмаган, жавоб беришни истаган ўқувчининг юзларида умидсизлик ва чалкашлик ифодаси пайдо бўлади ва жавобни билмайдиган ўқувчиларнинг юзларида енгилликни пайқасангиз бўлади... Бу ерда жуда қаттиқ рақобат бор, чунки болалар ўз дунёсидаги энг муҳим икки ёки уч кишидан бирининг севгиси ва розилиги учун курашадилар.

Шу тарзда қурилган ўқув жараёни болалар бир-бирини севишни ва тушунишни ўрганмаслигини таъминлайди. Ўзингизни эсланг. Агар сиз тўғри жавобни билган бўлсангиз ва ўқитувчи бошқа бировни жавоб бериши учун чақирган бўлса, эҳтимол сиз бу талаба хато қилади ва сизга ўз билимингизни кўрсатиш имкониятини беради деб умид қилгансиз. Агар сиз жавоб беришда қийналсангиз ва кучсиз жавоб берсангиз ёки ҳатто қўлларингизни жавоб бериш учун кўтармаган бўлсангиз, эҳтимол сиз жавобни биладиган синфдошларингизга ҳасад қилгансиз ва ғазаблангансиз. Бундай тизимда яхши ўқимайдиган болалар ҳасадгўй ва ғазабланувчи бўлишади, аълочи ўқувчиларни қоралайдилар, ўқитувчининг ёқимтойи деб масхара қиладилар ва ҳатто зўравонликка қўл урадилар. Бошқа томондан, юқори натижаларга эришган ўқувчилар кўпинча мағлубиятга учраган ўқувчиларни «аҳмоқ» ёки «ақлсиз» деб аташади.

Бундай рақобат шароитида болалар ўз синфдошларига меҳрибон бўла олмайди[15]».

Бошланғич мактаб десегрегацияси – болаларни бир мактабдан иккинчисига мажбуран кўчириш ёки мактабларни ёпиш орқали – ирқий адоватни камайтиргандан кўра, кучайтиради. Фарзандларимиз ёқимли ижтимоий алоқалар ўрнатганларида, ўз этник гуруҳларида дўстлар орттирганларида ва синфнинг асосий «рақобат қозони»да бошқа гуруҳлар аъзолари билан учрашганларида, биз айнан шуни кутишимиз керак.

Бу муаммонинг ечими борми? Битта вариант – мактабга интеграциялашув уринишларини тугатиш. Аммо бу деярли ёрдам бермайди. Сиёсатчилар ва ҳуқуқшуносларда пайдо бўладиган эътирозларни, жамиятда авж олиши мумкин бўлган шиддатли баҳсларни эътиборсиз қолдирсак ҳам, мактаб интеграциясини қўллаш учун бир неча далиллар келтириш мумкин. Масалан, оқ танли ўқувчиларнинг кўрсаткичлари ўзгаришсиз қолса-да, этник озчиликлардан бўлган ўқувчиларнинг кўрсаткичлари, десегрегациядан кейин ёмонлашишдан кўра, яхшиланиши мумкин. Бола ифлос сувда ўтиргани учунгина ваннадан чиқариб ташлаш тўғри эмас, бу борада мактаб интеграциясига эҳтиёткорлик билан ёндашишимиз керак бўлади.

Биз фақат сувни олиб ташлашга ҳаракат қилишимиз керак, бола чўмилгандан кейин тоза бўлади. Бу орада болалар тобора кучайиб бораётган ирқий адоватнинг ифлос сувига чўкиб кетишмоқда. Яхшиямки, мактаб ўқитувчилари бизга «ҳамкорлик орқали ўрганиш» концепциясини ишлаб чиқиш туфайли бу душманликдан туфайли қутулиш учун ҳақиқий умид беради. Кўп мактабларда ирқий тафовут турли этник гуруҳлар вакиллари ўртасидаги рақобат муносабатлари билан кучайгани учун, ўқитувчилар рақобатга эмас, балки синфдошлар билан ҳамкорлик қилишга асосланган таълим шакллари билан тажриба ўтказишни таклиф қилишади.

Нега биз мактабни десегрегациясининг ирқий муносабатларга таъсири ҳақида гапираяпмиз? Иккита асосий хулоса чиқариш учун.

Биринчидан, танишиш ва мулоқот одатда хуш ёқиш туйғулари пайдо бўлишига ҳисса қўшади, агар алоқа ёқимсиз тажрибалар билан боғлиқ бўлса, унда бунинг акси бўлади.

Шунинг учун, агар турли ирқий гуруҳларнинг болалари оддий Америка мактабида мавжуд бўлган доимий ва шиддатли рақобатга дуч келсалар, унда улар орасидаги адоват кучайиб бораётганини кўришимиз керак ва кўрамиз ҳам.

Иккинчидан, жамоага асосланган таълим душманликка қарши восита эканлиги ҳақидаги далиллар шуни кўрсатадики, ҳамкорлик дўстлик муносабатларини ўрнатиш жараёнига кучли таъсир кўрсатади.

Аммо буни айтишдан олдин, аввало, бу баёнотни синаб кўришимиз керак. Келишувга эришиш усталари ҳар доим уларга нисбатан хушёқтириш билан муносабатда бўлишлари ва шунинг учун уларнинг талабларини қондириш учун одамлар билан ҳамкорликдан фойдаланадими? Улар маълум бир ҳолатларда ҳамкорлик муносабатларига одамларнинг эътиборини қаратадими? Агар улар заиф намоён этилган бўлса, бу муносабатларни ривожлантиришга интиладими? Ва энг муҳими, «усталар» бу муносабатлар мавжуд бўлмаганда, ҳамкорлик алоқаларини яратадими?

Маълум бўлишича, ҳамкорлик бу синовдан аъло даражада ўтган.

Келишувга эришиш усталари биз улар билан бир мақсадда ишлаётганимизни, ўзаро манфаат учун камарларни тортиб олишимиз кераклигини, улар аслида бизнинг жамоадошларимиз эканлигини такрорлайдилар.

Бу ерда кўплаб мисолларни келтириш мумкин. Масалан, янги машиналар сотувчиси кўпинча харидор тарафини олади ва хўжайини билан яхши келишувга эришишимиз учун «жанг қилади»[16]. Аммо бу ҳодисанинг энг ёрқин мисолларидан бирини камдан-кам ҳолларда улар бўлиши мумкин бўлган жойларда топиш мумкин. Бу полиция бўлими. Келишувга эришиш усталари – бу полиция терговчилари, уларнинг вазифаси гумондорларни жиноятни тан олишга ундашдир.

Сўнгги йилларда судлар полиция ходимларининг гумонланувчиларга бўлган муносабатига, айниқса, иқрор бўлиш зарур бўлганда, кўплаб чекловлар қўйди.

Илгари жиноятчини айбини тан олишга мажбурлаш учун ишлатилган кўплаб жараёнлар, бу судьянинг ишни кўриб чиқишдан бош тортишига олиб келиши мумкинлигидан қўрқиб, энди рад этилмоқда. Бироқ судьялар полициянинг инсон психологиясини яхши тушунишга асосланган усуллардан фойдаланишида ноқонуний нарса топмаган. Шу боис, жиноий терговчилар «Яхши/Ёвуз терговчи» усули каби фокуслардан тобора кўпроқ фойдаланмоқдалар.

«Яхши/Ёвуз терговчи» усулининг моҳияти қуйидагича. Айтайлик, талончиликда гумон қилинган, лекин айбсизлигини таъкидлаётган йигитни хонага олиб келишади ва у ерда иккита терговчи сўроқ қилишади. Терговчилардан бири Ёвуз ролини ўйнайди, чунки бу роль унга мос келади ёки шунчаки, энди бу ролни ўйнаш учун унинг навбати. Гумонланувчи остонадан қадам қўйишга улгурар-улгурмас Ёвуз терговчи «ярамас»ни талончилик учун уруша бошлайди.

Тергов давомида у бақириш ва ғуддилашни тўхтатмайди. У сўзларини таъкидлаш учун маҳбус ўтирган стулни тепади. У гумондорга худди кераксиз буюмдек қарайди. Агар гумонланувчи айбловларга эътироз

билдирса ёки жавоб беришдан бош тортса, Ёвуз терговчи ғазабланади. Унинг ғазаби янада кучаяди. У гумондорга максимал жазо тайинланиши учун қўлидан келган барчасини қилишига қасам ичади. Унинг таъкидлашича, унинг туман прокуратурасида дўстлари бор, улар гумонланувчининг полиция билан ҳамкорлик қилишни истамаслигини билиб, бу ишда, айниқса, қаттиққўл бўлишади.

Ёвуз терговчи қўядиган «томоша кўрсатишнинг» бошида унинг шериги Яхши терговчи четда ўтиради. Кейин, Яхши Терговчи суҳбатга аралаша бошлайди. Аввалига у фақат Ёвуз терговчи билан гаплашиб, кучайиб бораётган ғазабини тинчлантиришга ҳаракат қилади. – Тинчлан, Франк, тинчлан. Аммо Ёвуз терговчи бақиради: «Мени тинчлантирманг, қўряпсизми, у менинг юзимга қараб, ёлғон гапиряпти! Мен бу ёлғончиларни ёмон кўраман».

Бироздан сўнг, гумондорни ҳимоя қилиш учун Яхши терговчи сўзга чиқади. – Уни бунчалик қаттиқ ҳукм қилма, Франк, у ҳали бола. Бу унчалик қўллаб-қувватлаш бўлмаса-да, лекин Ёвуз терговчининг таҳдиди билан таққослаганда, Яхши терговчининг сўзлари маҳбусга мусиқадек ёқади. Бироқ Ёвуз терговчини ишонтириш осон эмас. «Бола? У бола эмас. У аҳмоқ. У аҳмоқ, мана у ким. Ва мен сенга бошқа нарсани айтаман. Бу аҳмоқ ўн саккиздан ошган, шунинг учун мен уни панжара ортига шундай тиқаманки, сен уни кундуз куни чироқ билан ҳам топа олмайсан».

Энди Яхши терговчи гумонланувчи билан бевосита гаплаша бошлайди. Уни исми билан чақиради ва ишнинг ҳар қандай ижобий тафсилотларига эътибор қаратади. «Сизнинг бахтингиз, Кенни, ҳеч ким зарар кўрмаган ва сизда қурол бўлмаган. Бу ҳукм чиқарилганда енгиллаштирувчи ҳолат бўлади». Агар гумондор айбсизлиги-

ни талаб қилса, Ёвуз терговчи лаънат ва таҳдидларга тўла яна бир гапни айтади.

Бу сафар Яхши терговчи уни тўхтатади: «Хўш, Франк», буни айтаркан, Яхши терговчи Ёмон терговчига пул беради: «Менимча, бизнинг ҳаммамизга озгина қаҳва зарар қилмаган бўлар эди. Бизга уч финжон қаҳва олиб келсангиз-чи?»

Ёмон терговчи кетгач, навбат Яхши терговчига ўзининг бадиий истеъдодини намойиш этади: «Қулоқ сол, йигит, нега билмайман, лекин менинг шеригим сени ёқтирмаяпти ва у сени қамоққа ташлашга ҳаракат қилади. У буни қила олади, чунки бизда сенга қарши етарли далиллар бор. Ва у полиция билан ишлашни истамайдиган йигитларга қаттиққўллигини айтганда ҳазиллашмайди. Сен учун беш йил беришади, йигит, беш йил! Лекин мен бундай бўлишини хоҳламайман. Агар сен ҳозир фирибгарликда иштирок этганингни тан олсанг, менинг шеригим қайтиб келмасидан олдин, ишингни шахсан ўзим ҳал қиламан ва сен учун округ прокурорига илтимос қилиб кўраман . Агар иккаламиз ҳам уриниб кўрсак, муддатни беш йилдан икки, балки бир йилга қисқартиришимиз мумкин. Иккаламизга яхшилик қил, Кенни. Менга буни қандай қилганингни айтиб бер, кейин кел, буларнинг барчасидан қандай қутулиш мумкинлиги ҳақида ўйлай бошлаймиз».

Бу сўзлардан кейин гумонланувчи тан олишни бошлайди.

Яхши/Ёвуз терговчи техникаси бир неча сабабларга кўра ишлайди: Ёвуз терговчи, таҳдидлардан фойдаланиб, узоқ вақт қамоқ жазосига ҳукм қилинганликда гумонланувчига тезда қўрқувни уйғотади; қарама-қарши идрок тамойили, Ёвуз терговчи билан таққослаганда, Яхши терговчи ролини ўйнаш, айниқ-

са, оқилона ва меҳрибон одам бўлиб кўринишни таъминлайди; ва Яхши терговчи бир неча бор гумонланувчини ҳимоя қилгани ва ҳатто бир финжон қаҳвага ўз пулини сарфлаганлиги сабабли, ўзаро алмашув қоидаси жавоб хизматини талаб қилиш учун босим остида бўлади. Ушбу техниканинг самарадорлилигининг асосий сабабларидан бири шундаки, гумонланувчининг ёнида, унинг фаровонлиги ҳақида ўйлайдиган, у билан ишлайдиган кимдир бор деган таассурот пайдо бўлиши. Кўп ҳолларда бундай одам симпатияни уйғотади ва бу фавқулодда вазиятда у гумонланувчига оддийгина қутқарувчи сифатида намоён бўлади. Қутқарувчидан ишончли эътирофчи (руҳоний ота)га бир қадам қолади.

ШАРТЛИ РЕФЛЕКСЛАР ВА АССОЦИАЦИЯЛАР ЁРДАМИДА ПСИХОЛОГИК ҚАЙТА ИШЛАШ

Нега улар мени айблайдилар, док? – телефон трубкасида маҳаллий телеканал метеорологининг овози титраб турарди (унга ёрдам сўраб мурожаат қилган университетнинг психология бўлимида менинг телефон рақамимни беришди, бу одам уни узоқ вақт қийнаб келаётган саволга жавоб топа олмади). – Бу қандайдир жиннилик, шундай эмасми? Ҳамма биладики, мен фақат об-ҳаво маълумотини бераман, мен буюртма бермайман, тўғрими? Хўш, нега об-ҳаво ёмонлашганда, мен танқидлар оқими остида қоламан? Ўтган йили сув тошқини пайтида, ҳатто қўрқитувчи хат олдим! Бир йигит ёмғир тўхтамаса, мени отиб ташлаш билан қўрқитди. Ўшандан бери атрофга қарай бошладим. Ҳатто мен билан ишлаётганлар ҳам мени мас-

хара қилишади! Баъзида эфирда ҳам. Улар, эҳтимол, об-ҳаво учун мен жавобгар эмаслигимни билишади, лекин бу уларга тўсқинлик қилмайди. Доктор, менга буларнинг барчасини тушунишга ёрдам бера оласизми? Бу ҳолат мени чиндан ҳам хафа қилади».

Мен уни суҳбатлашиш учун офисимга таклиф қилдим. У келганида, мен «шиқ-шиқ», «жжж» туридаги доимий реакция, яъни одамлар бир-бири билан боғлиқ деб ўйлайдиган нарсаларга реакциянинг қурбони бўлганини тушунтиришга ҳаракат қилдим. Замонавий ҳаётда бундай реакциянинг ҳолатлари жуда кўп. Аммо менимча, қадимги дунё тарихидан мисол умидсизликка тушган метеорологга энг яхши ёрдам бериши мумкин эди.

Мен уни қадимги Форс шоҳ хабарчиларининг хавф-хатарларга тўла ҳаётини эслашни таклиф қилдим. Ҳарбий курьер ролини ўйнаган ҳар қандай хабарчи, айниқса, жанг майдонида форс жангчиларининг ғалабасига умид қилган. Агар халтасида ғалаба ҳақида ҳисобот бўлса, у саройга келганида унга қаҳрамон каби муносабатда бўлишган. Уни яхши овқатлантириб, ичиришади, унга хоҳлаган аёлни беришган. Аммо агар хабарчи мағлубият ҳақидаги хабарни келтирган бўлса, уни бошқача қабул қилишган: кўп ўйламасдан, уни қатл қилишган.

Ҳикоянинг моҳияти метеорологни четлаб ўтмаслигига умид қилгандим. Мен уни қадимги Форсда ёки Шекспир даврида бўлгани каби, бугунги кунда ҳам шундай тўғри фикрни тушунишларини хоҳлардим, у буни битта ажойиб сатрда аниқ етказган эди: «Ёмон хабарнинг табиати, хабар берган одамга юқади». Одамлар, ҳеч қандай алоқаси бўлмаган тақдирда ҳам, уларга ёқимсиз маълумот берган одамни ёқтирмасликка мойил.

Салбий маълумотлар билан алоқа қилиш, биз уни етказадиган одамга нисбатан антипатия келтириб чиқариш учун етарли[17]. Лекин мен метеоролог берилган тарихий мисоллардан яна бир муҳим хулоса чиқаради деб умид қилгандим. У бошқа «хабарчилар» орасида нафақат истисно эмас, балки уларнинг баъзилари билан таққослаганда, масалан, форс хабарчилари билан жуда муваффақиятли. Учрашувимиз охирида, у мен айтган ҳикоянинг маъносини тушунганини англадим, чиқиш йўлида кетаётиб: «Доктор, энди мен ўз ишимдан унчалик ташвишланмайман. Мен йилига уч юз кун қуёш порлайдиган Фениксда бўлганимдан хурсандман. Худога шукр, мен Буффалодаги об-ҳавони олдиндан айтмаяпман».

Метеорологнинг хайрлашув сўзлари шуни кўрсатадики, у томошабинларнинг унга бўлган муносабатига таъсир қилувчи омил ҳақида мен айтганимдан кўра кўпроқ нарсани тушунган. Ёмон об-ҳаво маълумоти салбий таъсир кўрсатади, лекин қуёшли об-ҳаво маълумоти метеорологни жуда машҳур қилиши керак. Ва шундай.

Ассоциация тамойили ижобий ва салбий муносабатларни бошқаради. Яхши ёки ёмон нарса билан оддийгина маълумоти одамларнинг бизга бўлган муносабатига таъсир қилади[18].

Афтидан, оналаримиз салбий маълумотилар одамларга бўлган муносабатига қандай таъсир қилиши ҳақидаги ҳикоямизга эътибор беришган. Онангиз сизни ташқарида ёмон болалар билан ўйнашга рухсат бермаганини эсланг. У нима деганини эсланг: «Сен ўзинг қандайдир ахмоқлик қилган-қилмаганинг аҳамиятга эга эмас, чунки сен қўшнилар кўз олдида вақт ўтказаётган болалар каби бир хилсан». Бизнинг оналар бизга ассоциация орқали айбдорлик ҳиссига ўрга-

тишди. Улар бизга ассоциация тамойилининг салбий томонлари ҳақида гапиради. Ва улар ҳақ эди. Одамлар ҳақиқатан ҳам бизни дўстларимизга ўхшайди деб ўйлашади[19].

Ижобий ассоциацияларга келадиган бўлсак, бунда бизга келишувга эришиш усталари бу борада дарс ўтишади. Улар доимо ўзларини ёки маҳсулотларини биз ёқтирган нарсалар билан боғлашга интилишади. Автомобиль плакатларида ёпиштирилган бу гўзал модел қизлар нима қилаётгани ҳақида ҳеч ўйлаб кўрганмисиз? Реклама берувчилар ўзларининг ижобий фазилатлари – гўзаллик ва жозибадорликни машиналарга «беришади» деб умид қилишади. Реклама берувчи, биз реклама қилинган маҳсулотларга худди у билан боғланган гўзал қизларга қандай муносабатда бўлсак, худди шундай муносабатда бўлишимизга ишонишади.

Ва улар ҳақ.

Бир тадқиқотда бир нечта эркакларга янги машина рекламаси кўрсатилди. Машина жозибали модел аёл томонидан реклама қилинган. Бундай рекламани кўрган эркаклар машинанинг барча параметрларини худди шу рекламани чиройли моделсиз кўрган эркакларга қараганда юқори баҳолаган. Бироқ кўпчилик эркаклар рекламада чиройли ёш аёлнинг борлиги уларнинг машинани баҳолашига таъсир қилганини тан олишдан бош тортишди[20].

Ассоциация тамойили жуда самарали ва эҳтиёткорлик билан ишлаганлиги сабабли, тадбиркорлар ўз маҳсулотларини бугунги кунда жамиятда машҳур бўлган нарсаларга боғлашни афзал кўришади. Американинг Ойга биринчи парвозидан сўнг, лимонадли бутилкалардан тортиб дезодорантларгача ҳамма нарсада Америка космик дастури ҳақида маълумот бор эди. Олимпиада пайтида бизга олимпиячиларимиз

сочлар учун қайси лак ва юз лосьонини афзал кўришларини айтишади[21]. 1970 йилларда, «табиийлик» маданиятнинг сеҳрли ҳодисасига айланганда, «табиий»-га бўлган эҳтирос кенг тарқалди. Баъзида бу сўзни ишлатиш ҳеч қандай маънога эга эмас эди: «Сочингизнинг рангини табиий равишда ўзгартиринг», дейилади машҳур рекламада.

Машҳурларнинг исмларини маҳсулотлар билан боғлаш – реклама берувчилар ассоциация тамойилидан фойдаланишнинг яна бир усули.

Профессионал спортчиларга ўз номларини уларнинг спорт фаолиятлари билан боғлиқ бўлган (спорт пойабзали, теннис ракеткалари, гольф тўплари) ёки умуман боғлиқ бўлмаган (алкоголсиз ичимликлар, попкорн ишлаб чиқарувчи аппаратлар, колготкалар) товарларга боғлашлари учун катта маблағ ажратишган. Реклама берувчининг алоқа ўрнатиши муҳим; мантиқий бўлиши шарт эмас, фақат ижобий бўлиши керак.

Ва, албатта, бошқа керакли одамлар гуруҳи – машҳур рассомлар реклама берувчилардан товарларни реклама қилиш учун кўп пул олади. Ва яқинда, сиёсатчилар, уларнинг машҳур инсонлар билан алоқалари сайловчиларга катта таъсир кўрсатишини тушунишди.

Президентликка номзодлар сайлов кампаниясида фаол иштирок этадиган ёки оддийгина исмларини «бериб турадиган» машҳур сиёсатчи бўлмаган арбобларни ўз атрофида тўплайдилар. Бу ўйинлар ҳатто давлат ва маҳаллий даражада ўтказилади. Мисол тариқасида, мен Лос-Анжелеслик аёлнинг Калифорния референдумида жамоат жойларида чекишни тақиқлаш ҳақидаги қарама-қарши ҳис-туйғуларини билдирган фикрини эшитдим. «Мен учун қарор қабул қилиш жуда қийин. Баъзи юлдузлар тақиққа қарши, бошқалари у томонда. Қандай овоз беришни билмайди одам».

Гарчи сиёсатчилар яқинда машҳур кишиларнинг ёрдамига мурожаат қила бошлаган бўлсалар-да, улар узоқ вақтдан бери ассоциация тамойилидан бошқа йўллар билан фойдаланишни ўргандилар. Масалан, Конгресс вакиллари доимий равишда матбуотга ўз штатларига янги иш ўринлари ёки ҳар қандай имтиёзлар берадиган федерал лойиҳаларни амалга ошириш бошлангани ҳақида хабар беришади; бундан ташқари, бундай баёнот билан чиққан сиёсатчининг бу лойиҳанинг ишлаб чиқилишига ҳеч қандай алоқаси бўлмаслиги мумкин ва баъзи ҳолларда у ҳатто бунга қарши бўлади.

Гарчи сиёсатчилар узоқ вақтдан бери болаликдан оналик қадриятлари, шаҳар атрофи ҳаёти ва олма пирогининг таъми билан боғлаш ҳаракат қилишган бўлса-да, улар, айниқса, озиқ-овқат билан боғлаш анча муваффақиятларга эришишган.

Масалан, Оқ уй одатдагидек овқатланаётганда ноаниқ қонунчиларга таъсир ўтказишга ҳаракат қилади. Бу табиатда тушлик, ажойиб нонушта ёки элегант тушлик бўлиши мумкин; айниқса, муҳим қарор қабул қилинадиган бўлса, кумуш буюмлар дарҳол пайдо бўлади. Ҳа ва сиёсий эҳтиёжлар учун маблағ йиғиш пайтида одатда овқат ҳам берилади. Маблағ йиғиш бўйича ташкиллаштирилган одатий кечада пул хайрия қилиш тўғрисидаги чақирувлар овқат тортилишидан олдин айтилмайди, фақатгина овқат ейилаётганида ёки ундан кейин айтилади. Озиқ-овқат ва давлат ишларини бирлаштиришнинг бир қанча афзалликлари бор: масалан, вақт тежаб қолинади ва ўзаро алмашиш қоидаси қўлланилади.

1930 йилларда таниқли психолог Грегори Разран томонидан ўтказилган тадқиқотда яна бир муҳим афзаллик топилди.

Тушлик техникаси деб номланган ҳолатдан фойдаланиб, Разран овқатланаётганда, синовчилар суҳбатдошларига ва уларнинг сўзларига бўлган муносабатини яхшилаганини аниқлади. Бизнинг мақсадларимизга энг мос бўлган мисолда, Разран синовчиларга улар олдин баҳолаган баъзи сиёсий баёнотларни кўрсатди. Тажриба охирида, барча сиёсий баёнотлар тақдим этилгач, Разран улардан фақат бир нечтаси – овқатланиш пайтида тақдим этилганлари маъқулланганини аниқлади. Ва хушёқишдаги бу ўзгаришлар онгсиз равишда рўй берганга ўхшайди, чунки синовчилар овқат пайтида қайси баёнотларга қараганларини эслай олмасдилар.

Разран тушлик техникасига қандай келди? Нима учун у ишлайди деб ўйлади? Жавоб, эҳтимол, унинг олим сифатида кўп қирралилигида яширингандир. У нафақат илмий доирадаги мустақил тадқиқотчи сифатида ҳурмат қилинган, балки таржимон ҳам бўлиб, рус психологларининг новаторлик ишларини инглиз тилида ўқийдиган ўқувчиларга биринчилардан бўлиб таништирган. Бу асарларда ассоциация тамойили ўрганилган ва уларнинг муаллифларига таниқли физиолог Иван Павловнинг ғоялари кучли таъсир кўрсатган.

Гарчи Павлов ажойиб истеъдодли олим бўлса-да, масалан, овқат ҳазм қилиш тизими бўйича иши Нобель мукофотига сазовор бўлган – унинг энг муҳим экспериментал намойишлари жуда оддий эди.

У ҳайвоннинг одатдаги реакциясини овқатнинг кўриш ва ҳидига (сўлак) овқат билан ҳеч қандай алоқаси бўлмаган нарсага (масалан, қўнғироққа) йўналтириш мумкинлигини кўрсатди, бунда у ушбу икки нарсани шунчаки ҳайвон тасаввурида бирлаштиради. Агар бирмунча вақт итни боқиш тартиби қўнғироқ овози билан бир-

га келган бўлса, тез орада ит овқат бўлмаганда ҳам, қўнғироқ овозидан сўлак чиқа бошлади.

Павловнинг классик визуал намойишидан Разраннинг тушлик техникасигача унчалик узоқ эмас. Шубҳасиз, озиқ-овқатга нормал муносабат бошқа нарсалар ёки ҳодисалар билан боғлиқ бўлиши мумкин. Разраннинг тахминича, тупурикдан ташқари, озиқ-овқатда бошқа нормал реакциялар ҳам бор ва улардан бири – ёқимли кайфиятдир. Шунинг учун, овқатланиш пайтида пайдо бўладиган ёқимли туйғу ҳар қандай нарса билан боғлиқ бўлиши мумкин (сиёсий баёнотлар фақат бир мисол).

Овқатни ғоялар, товарлар ва улар билан сунъий равишда боғланган одамларга ўзига хос хусусиятларни «бериб турадиган» ҳар хил ёқимли нарсалар билан алмаштириш мумкинлиги тўғрисида келишувга эришиш тушлик қилиш техникасидан унчалик узоқ эмас.

Шунинг учун чиройли фотомоделлар журналлардаги рекламаларда пайдо бўлади. Ва шунинг учун радио дастурчиларига радиостанциянинг қўнғироқ сигналларини ижро этишни хит бошланишидан олдин киритиш тавсия этилади. Шундай қилиб, Tupperware кечаларида бинго ўйнайдиган аёллар, совринни олиш учун хонанинг марказига шошилишидан олдин, «Бинго» ўрнига «Tupperware» деб бақиришлари керак. Аёллар учун бу Tupperware бўлиши мумкин, лекин компания учун, албатта, бу Бинго.

Биз тез-тез онгсиз равишда келишувга эришиш усталари ассоциация тамойилининг қурбони бўламиз, биз буни қандай ишлашини тушунмаймиз ёки ўзимиз фойдаланмаймиз дегани эмас.

Биз форс шоҳининг хабарчиси ёки замонавий башоратчининг, яъни ёмон хабарни етказадиган одам-

ларнинг нуқтаи назарини яхши тушунамиз. Аслида, биз катта эҳтимол билан бундай вазиятлардан қочишга ҳаракат қиламиз. Жоржия университетида ўтказилган тадқиқот яхши ёки ёмон хабарни етказиш зарурати туғилганда қандай ҳаракат қилишимизни кўрсатди. Тажриба бошланишини кутаётган талабаларга дўстига телефон орқали қўнғироқ қилганини ва унга муҳим нарсани айтганини айтиш топширилди.

Вақтнинг ярмида бу янгилик яхши, иккинчи ярмида эса ёмон деб тахмин қилинган. Тадқиқотчилар шуни аниқладиларки, талабалар маълумотни кучига қараб турли йўллар билан етказишган. Янгилик яхши бўлганда, кўпчилик талабалар буни таъкидладилар:

«Сизга ҳозиргина қўнғироқ қилишди ва ажойиб янгиликни хабар қилишди. Тафсилотларни тажрибачидан олишингиз мумкин». Бу янгилик ёқимсиз бўлганида, талабалар уни билдирмасликка ҳаракат қилишди: «Сизга ҳозиргина қўнғироқ қилишди. Тафсилотларни тажрибачидан олишингиз мумкин». Шубҳасиз, талабалар ёқтиришлари учун ёмон хабарлар билан эмас, балки хушхабар билан «боғланишлари» кераклигини тушунишган[22].

Кўп ғалати хулқ-атвор шаклларини одамларнинг ассоциация тамойили ҳақида билиши, шунинг учун ҳам ўзларини ёқимли ҳодисалар билан боғлашга ва ёқимсиз ҳодисалардан узоқлашишга ҳаракат қилишлари билан тушунтириш мумкин, ҳатто бу ҳодисаларга алоқаси йўқ бўлса ҳам. Бу хатти-ҳаракатларнинг ғалати кўринишлари спорт майдонларида учрайди. Ва бу спортчиларнинг ҳаракатларини англатмайди. Ахир, ўйин авжида улар вақти-вақти билан эксцентрик портлашларга берилиб кетишлари мумкин.

Кўпинча ҳайратланарли нарса – бу спорт мухлисларининг хулқ-атвори, ҳеч қандай доирага тўғри кел-

майдиган уларнинг мантиқсиз иштиёқи. Европадаги мухлисларнинг ёввойи ишларини, жанубий америкалик футбол ишқибозлари томонидан футболчилар ва ҳакамларнинг ўлдирилишини, маҳаллий мухлислар ҳеч нарсага муҳтож бўлмаган америкалик профессионал бейсболчиларга махсус «ҳурматли кунлар»да бериладиган катта совғаларни қандай изоҳлаш мумкин? Ақл нуқтаи назаридан, бундай ҳаракатлар маъносиздир. Бу шунчаки ўйин! Лекин ҳақиқатан ҳам шундайми? Эҳтимолдан йироқ.

Мухлисларнинг спортга бўлган фанатик муносабати ўйиндан бошқа ҳар нарса бўлиши мумкин. Бу жиддий ва жуда шахсий муносабат. Мисол тариқасида мен ўзим ёқтирган ҳикоялардан бирини айтмоқчиман.

Аскар Иккинчи жаҳон урушидан кейин Болқонга уйига қайтди ва тез орада гапиришни тўхтатди. Шифокорлар тўсатдан гапирмаслик сабабини тушуна олмадилар. У жароҳат олмаган, мияси ва товуш пайлари шикастланмаган. У ўқий, ёза, бошқаларни тушуна ва буйруқларга бўйсуна оларди. Бироқ шифокорлар, дўстлар ва ҳатто оила аъзоларининг уринишларига қарамай, у гапиришни хоҳламасди.

Ғазабланган ва жаҳли чиққан шифокорлар уни бошқа шаҳарга ва фахрийлар касалхонасига кўчиришди ва у ерда у 30 йил қолиб кетди. Бу вақт мобайнида у ҳеч қачон сукут сақлашдан тўхтамаган. У учун ижтимоий изоляцияда яшаш қулай эди. Бир куни, зоҳидлар палатасидаги радио футбол учрашуви трансляцияси пайтида ёниқ қолган эди: унинг туғилган шаҳри жамоаси анъанавий рақиби билан ўйнарди. Ўйиннинг ҳал қилувчи дақиқасида ҳакам соқов фахрийнинг севимли жамоасининг аъзосини ўйин қоидаларини бузганликда айблаганида, у стулдан сакраб тушди, радиога қаради ва уч ўн йилликдан ортиқ вақт давомидаги биринчи сўзлар-

ни айтди: «Эй аҳмоқ эшак! Матчни уларга ютқазмоқчимисан?» Буни айтгач, у яна стулга ўтирди ва жим бўлди, энди эса абадий.

Бу ҳикоядан иккита муҳим сабоқ олиш мумкин. Биринчиси, бу ҳодисанинг кучи ҳақида. Ветеран она шаҳри футбол жамоасининг ғалабасини жуда хоҳлаган ва шу истаги уни йиллар давомида ўзгармаган турмуш тарзини ўзгартиришга мажбур қилган. Худди шундай, спорт мусобақалари нафақат фахрий шифохоналар беморларига, балки кўплаб мухлисларнинг одатларига ҳам таъсир қилиши мумкин. 1980 йилги Қишки Олимпиада пайтида Америка хоккей жамоаси турнирнинг асосий фаворити ҳисобланган Совет терма жамоасини хафа қилганида, америкалик дарвозабон Жим Крейгнинг ичмайдиган отаси ичимлик таклиф қилинган. «Мен ҳаётимда ҳеч қачон ичмаганман, – деди кейинчалик Крейгнинг отаси, – лекин кимдир орқамдан менга бир шиша коньяк узатди. Мен ичдим. Ҳа, мен шундай қилдим».

Бу ғайриоддий хатти-ҳаракатлар фақат футболчиларнинг ота-оналарига хос эмас. Масалан, матбуот хоккей ўйинидан сўнг мухлисларнинг ақлдан озган ҳолатларини шундай таърифлаган: «Одамлар қучоқлашди, қўшиқ айтишди ва қорга йиқилишди». Ҳатто Лейк-Плесидга етиб келмаган мухлислар ҳам ғалабадан жуда хурсанд бўлишди ва эксцентрик хаёлпарастликдан хурсанд бўлишди. Шимолий Каролина штатининг Рали шаҳрида сузиш бўйича мусобақани тўхтатиб қўйиш керак эди, чунки хоккей ўйинида ҳисоб эълон қилингач, америкалик сузувчилар ва мухлислар «АҚШ! АҚШ!» деб бақиришди ва улар ҳирқираб қолгунча шундай қилдилар. Кембрижда (Массачусетс штати), хушхабар эшитилгандан сўнг сокин супермаркет туалет қоғози ва қоғоз сочиқлардан ясал-

ган тасмалар билан тўлдирилган. Дўконнинг барча ходимлари менежер билан бирга тез орада харидорларнинг шовқинли ўйинларига қўшилишган.

Шубҳасиз, бу жуда кучли ва ҳамма нарсани қамраб олувчи куч. Аммо, агар биз соқов фахрийнинг ҳикоясига қайтсак, спорт ва спорт мухлислари ўртасидаги муносабатларда яна бир муҳим нарса борлигини кўрамиз: бу чуқур шахсий муносабатлардир.

Бу вайрон бўлган соқов одам шахсиятининг қандай бўлакларини сақланиб қолган бўлса ҳам, уни футбол ўйини эгаллаб олди. Касалхона бўлимида 30 йил жим бўлгандан кейин ҳам унинг «эго»си қанчалик заиф бўлмасин, уни футбол ўйини эгаллаган эди. Нима учун? Чунки ветеран она шаҳри жамоасининг мағлубиятидан хўрланарди. Қанақасига? Бирлашиш тамойили орқали. Туғилган жойи билан оддий алоқа фахрийнинг аҳволини футбол учрашуви натижасига ҳаддан ташқари боғлиқ қилиб қўйди.

Таниқли ёзувчи Айзек Азимов одамларнинг ҳар хил рақобатга бўлган муносабатини шундай таърифлаган: «Тенг бўлган шароитларда сиз ўз жинсингиз, ўзингизнинг маданиятингиз, ўзингизнинг она заминингиз тарафида бўласиз... сиз бошқаларга нисбатан яхшироқ эканингизни исботлашга ҳаракат қиласиз. Сиз тарафдор бўлган ҳамма нарса сизни кимлигингизни кўрсатади; ва улар ғолиб чиққанида, сиз ҳам ғолиб бўласиз[23]».

Шу нуқтаи назардан қараганда, спорт мухлисларининг фанатизми унчалик маъносиздек туюлмайди. Ўйин шунчаки завқланиш учун эрмак эмас. Ўртага сизнинг «мен»ингиз қўйилади. Мана шунинг учун ҳам мухлислар олами, кўпинча ғалабаларни қўлга киритган она жамоаси аъзоларига қойил қолишади ва миннатдор бўлишади. Мана шунинг учун ҳам ўша мухлислар мағлубиятга учраган тақдирда футболчи-

лар, мураббийлар ва жамоа етакчиларига нисбатан ўта шафқатсиз муносабатда бўлишади.

Мухлисларнинг севимли жамоасининг мағлубиятига тоқат қилмаслиги, ҳатто энг яхши ўйинчи ва мураббийларнинг ҳам фаолиятига путур етказиши мумкин. Шундай қилиб, масалан, Франк Лейден кутилмаганда «Юта Жазз» баскетбол жамоаси мураббийи дивизионлардан бирида биринчи ўринда бўлишига қарамай лавозимини тарк этди. Лейденнинг нисбий муваффақияти, шахсий жозибаси ва таниқли хайрия иши уни севимли жамоаси мағлубиятидан сўнг норози мухлислар ғазабидан ҳимоя қилиш учун етарли бўлмади.

Зўравон мухлислар билан содир бўлган бир қатор воқеаларни, шу жумладан омадсиз ўйиндан бир соат ўтиб ҳам, уни турли ҳақоратли сўзлар билан сўкиш учун кутиб туришга қарор қилишганда, Лейден жамоани тарк этиш қарорини қуйидагича изоҳлади: «Баъзида НБАда ўзингни ит каби ҳис қиласан. Одамлар менга тупуришди. Бир йигит олдимга келиб: «Мен юристман. Мени ур, ур, шунда мен сени судга бераман», деди. Менимча, Америка спортга жуда жиддий қарайди».

Шундай қилиб, биз билан боғланган жамоаларга ғалаба тилаб, ўз устунлигимизни исботламоқчи бўламиз. Лекин буни кимга исботламоқчимиз? Албатта, ўзимизга, балки бошқаларга ҳам. Ассоциация тамойилига кўра, агар биз ўзимизни ҳеч бўлмаганда юзаки (масалан, яшаш жойи) боғланган муваффақият булути билан ўраб олсак, жамият олдида бизнинг аҳамиятимиз ошади.

Спорт ишқибозлари ҳатто улар умрларида бирорта ҳам тўпни ушлаб кўрмаган, бирорта ҳам очкони қўлга киритмаган ёки умуман ўйинда қатнашмаган бўл-

салар ҳам ғолибларнинг шон-шарафининг бир қисми уларга тегади деб ўйлашларига асос борми? Менимча, бунинг сабаблари бор. Юқоридаги маълумотлар уларнинг фойдасига гапиради. Форс хабарчилари улар келтирган янгиликларнинг манбаи эмас эди; «менинг» синоптиким об-ҳаво манбаи эмас эди, Павлов тажрибасидаги қўнғироқ озиқ-овқат манбаи эмас эди, буни эсланг. Ажойиб натижаларга эришиш учун ассоциацияларнинг пайдо бўлишининг ўзи етарли.

Шу сабабли, Жанубий Калифорния университети жамоаси мусобақада ғолиб бўлганидан сўнг, Жанубий Калифорнияга алоқаси бор одамлар ғолиблар билан алоқани ҳар томонлама ўрнатишга ҳаракат қилишлари кутилган эди. Олимлар ўтказган тажриба шуни кўрсатдики, бундай ассоциацияни «оммалаштириш»да уларнинг кийими кўпинча ишлатилади.

Тадқиқотчилар душанба куни эрталаб ўз университетлари номи ёзилган спорт кийимларини кийган талабалар сонини санашди (улар энг машҳур футбол жамоалари бўлган етти университетнинг кампусларини қамраб олишди: Аризона, Луизиана, Нотр-Дам, Мичиган, Огайо штати, Питтсбург ва Жанубий Калифорния). Маълум бўлишича, агар уларнинг университет футбол жамоаси олдинги шанба куни ғалаба қозонган бўлса, душанба куни яна кўплаб талабалар бу футболкаларни кийишган. Қолаверса, ғалаба қанчалик ёрқин бўлса, шунча кўп футболкалар пайдо бўлган. Ўқувчиларни «муваффақиятли кўриниши»да кийинишга жамоанинг ғалабаси эмас, балки устунлик туйғусини ҳис қилиш истаги сабаб бўлган.

Муваффақиятга эришганлар билан алоқасини очиқчасига эълон қилиб, улуғворликдан завқланиш истаги бошқаларга тушган мағлубият соясидан қочишга

уринишда намоён бўлади. Бу борада битта мисол келтириш мумкин.

1980 йилги муваффақиятсиз футбол мавсумида, «Нью-Орлеан Сейнтс» учун мавсумий чипталар эгалари бошларини қоғоз халталар билан ёпиб, юзларини беркитиб қўйишди. Севимли жамоа кетма-кет мағлубият аламини татиб кўрса, мухлислар бундай халталарни бошларига кийишди. Ва телекўрсатувлар чоғида бошларида халтали одамларга тўлган, улардан фақат бурун учи кўринар эди. Азизлар ниҳоят ғалаба қозонган финал ўйинларидан бирида мухлислар халтакаларини ташлаб, юзлари очиқ ҳолда телевизор камералари олдида яна пайдо бўлишини ибратли бўлиб кўринди.

Буларнинг барчаси биз ғолиблар ва ютқазганлар билан алоқамиз бошқаларнинг кўзига яхши кўриниш учун атайлаб манипуляция қилишимизни кўрсатади. Ижобий ассоциацияларни кўрсатиш ва салбий алоқаларни яшириш орқали бизни кузатаётган одамларга бизга яхши муносабатда бўлишга ва ҳамдард бўлишга ҳаракат қиламиз. Биз буни ҳар хил йўллар билан қиламиз, лекин энг оддий ва энг кенг тарқалган усуллардан бири – бу аниқ олмошларни ишлатишдир.

Масалан, мухлислар севимли жамоаси ғалабасидан сўнг, тез-тез телевизор камераси олдида тўпланиб, кўрсаткич бармоқларини кўтариб: «Биз биринчи рақамдамиз!» «Биз биринчи рақамдамиз!», «Улар биринчи рақамли!» эмас ва ҳатто, «Бизнинг жамоамиз биринчи рақамли!» эмас, балки «биз» – олмоши ғолиб жамоа билан энг яқинлигини билдиради.

Қизиғи шундаки, агар сизнинг севимли жамоангиз мағлуб бўлса, бундай нарса бўлмайди. Телевизион томошабинлар ҳеч қачон: «Биз охирги ўринда-

миз! Биз охирги ўриндамиз! Севимли жамоангизнинг мағлуб бўлиши – ўзингизни ундан узоқлаштириш дегани. Бундай ҳолларда, «биз» ўрнига, улар деярли ҳар доим «улар» номли ҳақоратли олмашдан фойдаланишни афзал кўришади.

Бу тахминнинг тўғрилигини текшириш учун мен кичик тажриба ўтказдим, унга Аризона университети талабалари чақирилди ва бир неча ҳафта олдин университет жамоаси ўйнаган футбол ўйинининг натижасини тасвирлашни сўрадим. Баъзи талабалардан ўз жамоаси мағлуб бўлган ўйин натижаси ҳақида сўрашди; бошқалардан бошқа жамоаси ғалаба қозонган ўйин натижаси ҳақида сўрашди.

Ёрдамчим Аврил Торн билан мен фақат жавобларни тингладик ва таърифларида «биз» олмошини ишлатган ўқувчилар сонини санадик. Натижалар жадвалга киритилганда, талабалар ўзларини муваффақият билан боғлашга ҳаракат қилишгани маълум бўлди. Улар университет жамоасининг ғалабасини тасвирлаш учун «биз» олмошидан фойдаланганлар: «Биз Хьюстонни ўн еттита ўйиндан ўн тўрттасида мағлуб этдик» ёки «Биз ютдик». Аммо, агар университет жамоаси мағлубиятга учраган бўлса, «биз» олмоши деярли ишлатилмади.

Бунинг ўрнига, талабалар мағлуб бўлган жамоадан узоқлашишга имкон берадиган сўзларни ишлатишди: «Улар Миссури штатидан ўттиздан йигирма баллгача ютқазишди» ёки «Мен ҳисобни билмайман, лекин Аризона мағлуб бўлди». Ва битта талабанинг жавоби, ҳатто ўзини ғолиблар билан боғлаш ва мағлуб бўлганлардан узоқлашиш истагини бирлаштирди. «Аризона штати ўттиздан йигирма баллгача ютқазди», – деди у ғазабланиб: «Улар миллий чемпионатда ғалаба қозониш имкониятимизни йўқ қилишди! [24]».

Агар ростдан ҳам, биз чиройли кўринишни хоҳласак, ҳеч бўлмаганда бирор нарсада биз билан боғланган кишиларнинг шон-шуҳратини ёритишга ҳаракат қилсак, провокацион хулоса ўзини кўрсатади: биз ўзимизни ҳис қилганимизда шундай ёндашамиз. Кўринишимиз яхши эмас. Ижтимоий имижимиз бузилганида, биз уни тиклаш истагини кучайтирамиз ва муваффақият қозонганлар билан алоқа ўрнатамиз.

Шу билан бирга, биз муваффақиятсизликка учраган одамлар билан алоқани яширишга ҳаракат қиламиз. Бу позицияни Аризона университетида ўтказилган тадқиқот натижалари тасдиқлайди.

Талабалардан университет жамоаси иштирок этган ўйин натижалари ҳақида сўрашдан олдин, уларга умумий билим даражасини баҳолаш учун тест таклиф қилинган. Синов шундай тузилганки, баъзи ўқувчилар муваффақиятсизликка учраган, бошқалари эса яхши натижаларга эришган.

Шундай қилиб, талабаларга футбол учрашуви натижалари ҳақида хабар беришни сўрашганида, уларнинг ярми тестдан ўтолмай, ўз имижига зарба берганини сезишган. Кейинчалик, бу талабалар, айниқса, обрўсини сақлаб қолиш учун, футбол жамоаси билан алоқани бошқаришга ҳаракат қилишди.

Талабалардан коллеж жамоасининг мағлубиятли ўйинини тасвирлаб бериш сўралганда, уларнинг атиги 17 фоизи таърифда «биз» олмошини ишлатган. Аммо, агар улар жамоанинг ғалабаси ҳақида хабар беришган бўлса, демак, уларнинг 41 фоизи бу олмошни ишлатишган.

Бироқ тестда яхши натижа кўрсатган талабалар билан суҳбатлашганда, жуда бошқача натижаларга эришилди. Ўз жамоасининг ғалабаси ёки мағлубиятини тасвирлашда улар «биз» олмошини тенг равишда

ишлатганлар (мос равишда 25% ва 24%). Бу талабалар ўзларининг ютуқлари орқали обрў-эътиборни кўтаришди, шунинг учун бошқаларнинг ютуқларига мурожаат қилиб, уни кўтаришга ҳожат йўқ эди.

Ушбу тажриба натижалари шуни кўрсатадики, биз ўз ютуқларимизни бошқа одамлар тан олганини сезганимизда, биз акс эттирилган шон-шуҳрат ёғдисига чўмилишга интилмаймиз. Биз обрў-эътиборимиз паст (ҳам ижтимоий, ҳам шахсий) бўлганида ва уни кўтариш зарур бўлганида, биз бошқалар акс эттирган шон-шараф нуридан фойдаланамиз.

Менимча, 1980 йилги Олимпиадада хоккей бўйича Америка жамоасининг ғалабаси ҳақидаги шовшув Американинг обрўсининг пасайиши таъсирида пайдо бўлган. Америка ҳукумати Эроннинг америкалик фуқароларини гаровга олишига, Совет қўшинларининг Афғонистонга бостириб киришига тўсқинлик қила олмади. Бу вақт, биз халқ сифатида, бу хоккей ғалабасига муҳтож эдик ва у билан риштани намойиш қилишимиз ёки ҳатто сунъий равишда яратишимиз керак эди. Хоккей майдонининг ташқарисида, Америка жамоаси совет жамоаси устидан ғалаба қозонганидан сўнг, баъзи чайқовчилар бу ўйин учун бир нечта чипталар учун юз доллар тўлашлари ажабланарли эмас.

Шон-шуҳратдан баҳраманд бўлиш истаги ҳар кимга маълум даражада маълум бўлса-да, совуқда улар кўрмаган ўйинга чиптанинг бир парчаси учун юз доллар тўлашни кутган одамларда ўзига хос нарса бордир. Кўринишидан, бу одамлар дўстларига тарихий спорт ғалабасининг гувоҳи бўлганларини «исботламоқчи» бўлган. Улар қандай одамлар? Агар адашмасам, улар шунчаки эҳтиросли спорт мухлислари эмас; бу яши-

рин шахсият нуқсони бўлган – ўзини паст баҳоловчи шахслар.

Ичида яширинган ўзлари ҳақидаги паст назар уларни ўз ютуқлари ёрдамида эмас, балки кўп нарсага эришганлар билан алоқани намойиш этиш орқали тасдиқлашга мажбур қилади. Бизнинг маданиятимизда бундай одамларнинг бир нечта «турлари» болалайди. Классик мисол – бу нуфузли доиралардаги алоқаларга доимо ишора қиладиган одам. У кўп жиҳатдан дугоналарига бирмунча вақт «у билан» бўлганини айтиш ҳуқуқи эвазига унга жинсий хизмат кўрсатадиган рок-мусиқачининг қиз-мухлисига ўхшайди. Уларнинг хатти-ҳаракатлари қандай бўлишидан қатъи назар, умумий бир жиҳати бор – одам ўзини фақат «мен»дан ташқарида тасдиқлаши мумкин бўлган фожиали ишончи.

Бундай одамларнинг баъзилари ассоциация тамойили билан бироз бошқача ишлайди. Муваффақиятли одамлар билан ўзларининг кўриниб турган алоқаларини бўрттириб кўрсатишнинг ўрнига, улар ҳақиқатан ҳам алоқада бўлган одамларнинг муваффақиятларини бўрттириб кўрсатишга ҳаракат қилишади. Яққол мисол – боласидан юлдуз ясаш истаги билан овора бўлган машҳур «саҳна онаси». Албатта, нафақат аёллар бундай йўл тутишади. 1991 йилда, Айова штатининг Давенпорт шаҳридан бўлган акушер, учта мактаб амалдорининг хотинларига хизмат қилишдан бош тортди, чунки уларнинг эри ўғлининг мактабда баскетбол ўйинида ўзини тўлиқ кўрсатишга тўсқинлик қилган. Бу вақтда аёллардан бири саккиз ойлик ҳомиладор эди.

Шифокорларнинг рафиқалари кўпинча эрининг профессионал мақоми билан боғланиш орқали шахсий обрўга эга бўлиш зарурлиги ҳақида гапиришади. «Америка Қўшма Штатларининг энг яхши шифокор-

лари» китобини ёзган Жон Пекканеннинг хабар беришича, рўйхатда бўлмаган шифокорларнинг ўзлари эмас, балки уларнинг хотинлари китобда берилган энг яхши шифокорлар рўйхатига норози бўлишган. Айниқса, бу аёлларнинг тафаккурига ассоциация тамойилининг таъсири даражасини кўрсатадиган ҳолат характерга эга. Улардан бири Пекканенга хат юбориб, унинг эри энг яхши шифокорлар рўйхатида бўлиши кераклигини исботлаган. Бу далил эрининг бизнес-магнат Мерв Гриффин билан бирга тушган фотосурати эди.

ҚАНДАЙ ҚИЛИБ «ЙЎҚ» ДЕЙИШ МУМКИН?

Симпатия (ёқтириш) ҳар хил йўллар билан пайдо бўлиши мумкинлиги сабабли, хайрихоҳлик қоидасини ўз мақсадлари учун ишлатадиган келишувга эришиш усталаридан ҳимоя чоралари жуда оддий бўлиши керак.

Инсон хайрихоҳлигига таъсир қилишнинг ҳар хил усулларига қарши туриш учун кўплаб аниқ тактикаларни ишлаб чиқиш маъносиз. Бундай индивидуал стратегия ёрдамида ҳар қандай усулни самарали блокировка қилиш учун жуда кўп вариантлар мавжуд. Бундан ташқари, симпатияни пайдо бўлишига ҳисса қўшадиган баъзи омиллар – жисмоний жозибадорлик, танишлик, ассоциация – кўрсатилгандек, онгсиз даражада ҳаракат қилади, бу эса ўз вақтида улардан ўзимизни ҳимоя қилишга имкон бермайди.

Бунинг ўрнига, биз хушёқтиришни пайдо бўлишига ёрдам берадиган ҳар қандай омилларнинг қўлловчи таъсирини зарарсизлантириш учун ишлатилиши мумкин бўлган умумий ёндашувни ишлаб чиқишимиз керак.

Ушбу ёндашувнинг сири уни ўз вақтида ишлатишдир.

Бизга таъсир ўтказишни бошлашдан олдин, хайрихоҳлик омилларини аниқлашга ва уларнинг ишлашига тўсқинлик қилишга уринмаслигимиз керак. Агар биз бу омилларнинг ишлашига йўл қўйсак яхши бўларди. Биз эътиборимизни келишувга эришиш усталарига нисбатан симпатиянинг тушунарсиз туйғулар чақирадиган нарсаларга эътибор қаратишимиз керак эмас, балки бу туйғу бизда умуман пайдо бўлганига эътибор қаратишимиз керак. Ҳимоя ҳолатини амалга ошириш вақти, биз ўзимизни ушбу вазиятда бўлиши мумкин бўлгандан кўра кўпроқ ёқтирганимизни ҳис қила бошлаганимизда келади.

Сабабга эмас, балки таъсирга эътибор қаратиш орқали, усталарнинг бизнинг хайрихоҳлигимиз тўғрисида келишувга эришиш йўлларини аниқлаш ва акс эттиришнинг зерикарли ва деярли самарасиз уринишларидан қочишимиз мумкин. Бундай «усталар» билан мулоқотда фақат битта нарсага эътибор қаратиш керак: биз кутилмаганда уларни тезроқ ёки чуқурроқ ёқтириб қолганимизни ҳис қилиш. Бу ҳис, эҳтимол, бизга қарши қандайдир махсус тактика ишлатилгани ва ҳозирда керакли қарши чоралар кўриш мумкинлигидан огоҳлантиради. Эътибор беринг, менинг таклиф қилган стратегиям келишувга эришиш усталари томонидан жуда ёқадиган Жиу-житсу услуби билан кўп ўхшашликларга эга.

Биз симпатия пайдо бўлишига ёрдам берадиган омилларнинг таъсирини чеклашга ҳаракат қилмаяпмиз. Аксинча, биз бу омилларнинг тўлиқ намоён бўлишига йўл қўямиз ва кейин бу кучни уларга қарши ишлатамиз. Бу куч қанчалик катта бўлса, у шунчалик сезилади ва шунинг учун бизга у билан курашиш осонроқ бўлади.

Айтайлик, сиз ҳозир Жо Жирард томонидан банд қилинмаган «энг яхши автомобиль сотувчиси» унвонига номзод ишбилармон Ден билан савдолашяпсиз. Сиз билан бироз суҳбатлашиб, савдолашгандан сўнг, Ден сизни битим тузишга таклиф қилади; у машина сотиб олиш тўғрисида қарор қабул қилишингизни хоҳлайди. Бироқ бу қарорни қабул қилишдан олдин, ўзингизга асосий саволни беринг: «Мен йигит билан йигирма беш дақиқа танишман, мен унга нисбатан симпатияни ҳис қилдимми?» Агар сиз «ҳа» деб жавоб берсангиз, унда Ден шу пайтдавомида унга бўлган симпатиянгизга таъсир қиладиган тарзда муомала қилганми, деб ўйлашингиз мумкин. Ёдингизда бўлса, у сизга (қаҳва ва данаклар) таклиф қилган, модел ва ранг комбинациясини танлашда дидингизни мақтаган, сизни кулиб қаршилаган ва пулни тежашга ёрдам бериш учун бош менежер билан жанжаллашган.

Бундай ҳодисаларни таҳлил қилиш жуда фойдали бўлиши мумкин бўлса-да, сизни хайрихоҳлик қоидасидан ҳимоя қилишнинг зарурий шарти эмас. Денга биз кутганимиздан ҳам кўпроқ симпатия билдирганлигимизни билиб, нима учун бундай бўлганини тушунишга уринишимиз шарт эмас. Бирор кишига нисбатан асоссиз хулқ-атворнинг оддий эътирофи бизни эҳтиёт бўлишимиз ва босимга қаршилик кўрсатишни бошлашимиз учун етарли бўлиши керак. Мумкин бўлган реакциялардан бири бу жараённи орқага қайтариш ва Денни ёқтирмасликдир. Лекин бу унинг учун ноҳақ бўлиб чиқиши ва манфаатларимизга зид бўлиши мумкин. Ахир, баъзи одамлар табиий равишда бошқаларда симпатия уйғотади ва Ден ҳам шундай одамлардан бири бўлиши мумкин. Айниқса, жозибали кўринадиган келишувга эришиш усталаридан автоматик равишда юз ўгириш нотўғри бўларди. Бундан ташқари, ўз манфаатларимиз учун, биз ёқимли

одамлар билан бизнес қилиш имкониятидан маҳрум бўлмаслигимиз керак, айниқса, улар бизга битимнинг энг мақбул шартларини таклиф қила олсалар.

Мен буни бошқача қилишни маслаҳат берган бўлардим. Агар биз юқоридаги саволга «Ҳа, негадир менга бу йигит жуда ёқаяпти», деб жавоб берсак, бу тескари маневрга ўтиш вақти келганидан дарак беради. Дэнни у сизга сотмоқчи бўлган Шеврале ёки Тойотадан ақлан ажратинг. Агар сиз Ден сизга сотмоқчи бўлган машинани сотиб олишга қарор қилсангиз, дилерлик марказидан сиз Денни эмас машинани ҳайдаб чиқишингизни ўйланг. Агар сиз Денни чиройли, хушчақчақ, севимли машғулотингизга қизиққан ёки сиз ўсган ҳудудда қариндошларингиз бўлгани учун ёқимли деб топсангиз, буни харидга ҳеч қандай алоқаси йўқ.

Агар илтимос қилувчи биз учун бефарқ бўлса, бизнинг унутувчанлигимиз бизни хавфли томонга йўналтирмайди. Бизга қандайдир илтимос билан мурожаат қилган одам ёққанида биз жиддий хатога йўл қўйишимиз мумкин. Шунинг учун келишувга эришиш усталарига нисбатан ҳаддан ташқари симпатияни ҳис қилишдан эҳтиёт бўлиш жуда муҳимдир.

Тўғри реакция – ироданинг онгли кучи сизни тузиладиган келишув шартлари ва Ден томонидан сизга таклиф этилатдиган машинанинг устувор томонларига эътиборни қаратиш қобилиятидир. Муросага асосланган қарорлар қабул қилишда биз ҳар доим илтимос қилувчи ва унинг илтимосига бўлган муносабатимизни ажратишга ҳаракат қилишимиз керак. Аммо, агар биз илтимос қилувчи билан қисқа шахсий ёки ижтимоий алоқага кирсак ҳам, биз бу фарқни осонгина унутишимиз мумкин.

Бу туйғуни ҳис қилганингиздан сўнг, сотувчини маҳсулот устунликларидан ажратишни ва фақат ик-

кинчисига тегишли бўлган мулоҳазалар асосида қарор қабул қилишни унутманг. Агар биз ҳаммамиз бу тавсияга амал қиладиган бўлсак, ишончим комилки, биз бундай «усталар» билан бўлган мулоқотимиз натижаларидан анча мамнун бўлардик, гарчи менимча, ишбилармон Дэнга бу унчалик ёқмаса-да.

КИТОБХОН ҲИСОБОТИ

(Чикагода яшовчиси)

«Гарчи мен ҳеч қачон Tupperware томонидан ташкиллаштириладиган зиёфатларда бўлмаган бўлсам-да, менга шаҳарлараро телефон компанияси вакили қўнғироқ қилганида, худди шундай дўстона босимни бошдан кечирдим. У менга дўстларимдан бири менинг исмимни «MCI дўстлари ва оилавий телефон қўнғироқлари доираси рўйхати»га киритганини айтди.

Бу дўстим – Бред, мен билан бирга ўсган йигит. У ўтган йили Нью-Жерсидан иш топиб, ўша ерга кўчиб ўтган. Бред ҳали ҳам менга тез-тез қўнғироқ қилиб, биз бир вақтлар биргаликда вақт ўтказган йигитлар ҳақида сўраб туради.

Компания вакилининг айтишича, мен MCI телефон компаниясига обуна бўлган тақдиримда, унинг рўйхатидаги одамларга қўнғироқлар нархи 20 фоизга тежалиши мумкин. Кейин компаниянинг вакили мендан худди шундай имтиёзларни олиш учун MCI-га қўшилишни хоҳлашимни ва Бред менга қўнғироқ қилганда унга пулни тежаш имкониятини беришим мумкинлигини сўради?

MCI ўз мижозларига берадиган имтиёзлар билан умуман қизиқмасдим, мен фойдаланган компаниядан жуда хурсанд эдим. Аммо Бредга мен билан те-

лефон қўнғироқларига сарфлаган пулини тежашга ёрдам беришни хоҳлаётганимни сездим. Мен учун унинг «Қўнғироқ қилувчилар доираси»да бўлишни хоҳламаслигимни ва унга пулни тежашга ёрдам беришни хоҳламаслигимни айтиш дўстлигимизга ҳақорат бўларди. Шундай қилиб, Бредни хафа қилмаслик учун телефонимни MCIга улашга рози бўлдим.

Нега аёллар дугоналари уюштирадиган Tupperware кечаларига боришади ва у ерда кераксиз товарларни сотиб олишади, деб ҳайрон бўлардим. Энди мен бундан ажабланмайман».

Бу MCI томонидан ўйлаб топилган «Қўнғироқ қилувчилар доираси» ғояси ортидаги босим кучи ҳақида гапирадиган ягона ўқувчи эмас. «Истеъмолчи газетаси» ушбу компания томонидан қўлланиладиган тактикаларни ўрганишни бошлаганда ва MCI сотувчилардан бирига унинг самарадорлиги ҳақида савол берганида, у қисқа қилиб жавоб берди: «Бу тактика ўнтадан тўққизтасида ишлайди».

6-БОБ
АВТОРИТЕТ

БОШҚАРИЛАДИГАН ҲУРМАТ

Билимдонларга эргаш.
Вергилий

Айтайлик, сиз газетани варақлаётганингизда, кўнгиллиларни яқин атрофдаги университетда ўтказиладиган «хотирани ўрганиш» тажрибасига таклиф этаётган рекламани кўрасиз. Фараз қилайлик, агар сиз бу ғояни қизиқ деб топсангиз, ушбу тажриба раҳбари, профессор Стенли Милграм билан боғланишининг ва бир соат давомида тажрибада иштирок этишга розилик билдиришингиз мумкин.

Лабораторияга келганингизда, иккита эркакни кўрасиз. Улардан бири тажриба учун масъул бўлган тадқиқотчи, буни у кийган кулранг лаборатория халати ва ушлаб турган папкаси тасдиқлайди. Бошқа одам, худди сиз каби, кўнгилли ва ҳеч нарсаси билан ажралиб турмайди.

Саломлашиш ва ҳол-аҳвол сўрашлардан сўнг, тадқиқотчи сиз қандай жараёнлардан ўтишингизни тушунтира бошлайди. Унинг айтишича, тажрибада жазони қўллаш ўқиб ўрганиш ва хотирага қандай таъсир қилишини аниқлашга мўлжалланган. Шундай қилиб, битта иштирокчига узун рўйхатдаги жуфт сўзларни ҳар бир жуфтни эслаб қолгунча ўрганиш вазифаси юкла-

нади; бу одам Талаба деб аталади. Бошқа иштирокчининг вазифаси – Талабанинг хотирасини текшириш ва уни ҳар бир хатоси учун токнинг тобора кўпайиб бориши билан жазолаш; бу одам Ўқитувчи деб аталади.

Табиийки, буни эшитиб, бироз асабийлашасиз. Сиз қуръа ташлашдан сўнг сизга Талаба роли тайинланганини билганингизда, ўзингизни жуда ёмон ҳис қиласиз. Сиз тажриба оғриқли бўлишини кутмагансиз, шунинг учун бир лаҳзага бўлса ҳам кетиш фикри миянгизда келади. «Аммо йўқ», деб ўйлайсиз, «мен исталган вақтда кета оламан, бундан ташқари, эҳтимол оғриқ жуда кучли бўлмайди».

Сизга оғзаки жуфтларни эслаб қолиш имконияти берилгандан сўнг, тадқиқотчи сизни стулга боғлаб, қўлингизга электродлар қўяди. Электр токининг таъсири ҳақида кўпроқ ташвишланиб, унинг қанчалик кучли бўлишини сўрайсиз. Тадқиқотчининг жавоби сизни тинчлантирмайди; у ток ҳаракати жуда оғриқли бўлиши мумкин бўлса-да, электр оқими «тўқималарга доимий зарар етказмайди» деб айтади. Шундан сўнг, тадқиқотчи ва Ўқитувчи сизни ёлғиз қолдириб, бошқа хонага ўтишади. Ўқитувчи сизга икки томонлама телекоммуникация тизимидан фойдаланиб саволлар беришни бошлайди ва ҳар бир нотўғри жавоб учун сизни электр токи билан уради.

Синовдан ўтаётганда, сиз Ўқитувчи қандай принцип асосида ҳаракат қилаётганини тушуна бошлайсиз. У савол беради ва жавобингизни кутади. Сиз адашганингизда, Ўқитувчи биринчи навбатда электр зарядининг кучи қандай бўлишини айтади, сўнг керакли тугмани босади. Энг ёмони шундаки, ҳар бир хато қилганингизда, кучланиш 15 вольтга кўтарилади.

Синовнинг биринчи қисми яхши ўтади. Ток оқимнинг ҳаракати ёқимсиз, лекин чидаса бўладиган. Би-

роқ сизнинг хатоларингиз кўпайиб бориши билан электр токи уриши сизга жуда кўп зарар етказа бошлайди. Оғриқ эътиборингизни жалб қилишга халақит беради; шунга кўра, қилинган хатолар сони кўпаяди ва натижада оғриқ кучаяди. 75, 90 ва 105 вольтда сиз оғриқдан қичқирасиз. 120 вольт икки томонлама алоқа тизими орқали жуда оғриқли эканлиги бақиришга мажбур қилади.

Сиз инграб яна бир электр токи уришига тоқат қиласиз ва энди бунга чидай олмаслигингизга қарор қиласиз. Ўқитувчи кучланишни 150 вольтга кўтарганидан сўнг, сиз икки томонлама алоқа тизими орқали бақирасиз: «Бўлди, етарли! Мени бу ердан олиб кетинг! Мени бу ердан олиб кетинг, илтимос! Мени қўйиб юборинг!»

Аммо Ўқитувчи ва тадқиқотчидан сизни озод қилишларига ишонтиришни эшитиш ўрнига, Ўқитувчи сизга янги савол беради. Сиз ҳайрон ва саросимага тушиб, хаёлингизга келган биринчи нарсани пичирлайсиз. Жавоб, албатта, нотўғри ва Ўқитувчи кучланишни 165 вольтгача оширади. Сиз қаттиқ бақирасиз ва Ўқитувчидан устингиздан кулишни бас қилиб, қўйиб юборишларини талаб қиласиз.

Аммо у бу талабни эътиборсиз қолдиради ва тестнинг кейинги саволига ўтади, бутунлай ақлдан озган сиздан кейинги нотўғри жавобларни олади. Сиз бошқа чидаб туролмайсиз; оғриқ ҳозир шунчалик кучлики, сизни ғижирлатиб, қичқиради. Сиз оёқларингизни полга урасиз, қўйиб юборишни талаб қиласиз, Ўқитувчидан ёрдам сўрайсиз. Аммо тест саволлари, аввалгидек, келишда давом этади ва улар билан даҳшатли электр токи уриши-кўтарилиш тартибида – 195, 210, 225, 240, 255, 270, 285, 300 вольтли оғриқ келади.

Сиз энди, эҳтимол, саволларга тўғри жавоб бера олмаслигингизни тушунасиз ва Ўқитувчига бошқа жавоб бермаслигингизни айтиб бақирасиз. Ҳеч нарса ўзгармайди; Ўқитувчи жавобнинг йўқлигини хато деб қабул қилишда давом этади ва янги ток кучини юборади. Оғир синов ток оқими сизни фалаж қилиб қўйгунча давом этади. Сиз на бақира олмайсиз, на кураша олмайсиз. Сиз фақат навбатдаги даҳшатли ток кучини сезишингиз мумкин.

Сиз ҳаракатсизлигингиз Ўқитувчини тўхтатишга мажбур қилади деб ўйлайсиз, чунки энди тажрибани давом эттиришнинг маъноси йўқ. Аммо Ўқитувчи шафқатсизлик билан тест саволларини бақиришни, даҳшатли кучланиш даражасини эълон қилишни (ҳозир 400 вольтга етди) ва тугмачаларни босишни давом эттирмоқда. «Бу қандай одам? – сиз чалкашликда ўйлайсиз. – Нега у менга ёрдам бермайди? Нега у тўхтамайди?»

Кўпчилигингиз учун юқорида тасвирланган сценарий қўрқинчли тушга ўхшайди. Бироқ бу сценарий қандай даҳшатли туш эканлигини ҳис қилиш унинг ҳақиқат эканлигини тушуниш керак. Бундай тажриба, аниқроғи бир қатор тажрибалар, аслида амалга оширилган. Уни психология профессори Милграм олиб борди. Бу тажрибалар давомида Ўқитувчи ролини ўйнаган иштирокчилар, Талабанинг талпиниши, қичқириши ва раҳм-шафқат сўраб доимий, кучли ва хавфли электр токи уришига тайёр эдилар.

Аммо Милграмнинг тажрибаси юқорида тасвирланганидан бир тафсилоти билан фарқ қиларди. Ҳақиқатан ҳам электр зарядлари йўқ эди; раҳмдиллик ва уни озод қилишини сўраб, азоб чекиб илтижо қилган Талаба, ҳақиқатдан ҳам синовдан ўтаётган одам эмас эди – бу ўзини шокдан азоб чекаётгандек кўрсатган

актер эди. Шундай қилиб, Милграм тадқиқотининг асл мақсади жазонинг ўрганиш ва хотирага таъсирини тадқиқ қилиш билан ҳеч қандай алоқаси йўқ эди.

Милграмни бутунлай бошқача савол қизиқтирарди: оддий одамлар, агар уларнинг иши оғриқ бериш бўлса, мутлақо бегуноҳ одамларга қанча азоб беришга тайёр?

Бу саволга жавоб катта ташвиш туғдиради. Юқорида тасвирланган «дахшатли туш»да содир бўлган воқеаларга деярли ҳар бир тафсилотга ўхшаш вазиятда, Ўқитувчи ролини ўйнайдиган синовдан ўтувчи, шогирдга иложи борича азоб беришга тайёр эди. Қурбонга раҳм қилишнинг ўрнига, Милграм тажрибасидаги иштирокчиларнинг учдан икки қисми тадқиқотчи тажрибани тугатиш тўғрисида буйруқ бермагунча кучланишни (450 вольтгача) оширишда давом этди.

Аммо, бундан ҳам ташвишга соладиган томони шундаки, бу тажрибанинг 40 та иштирокчисидан ҳеч бири Талаба қўйиб юборишни талаб қила бошлаганда, Ўқитувчи ролини ижро этишдан бош тортмаган; улар буни ҳатто кейинчалик Талаба раҳм қилишларини ёлвориб сўраганда ҳам тўхтатмаганлар. Милграмнинг сўзларига кўра Ўқитувчилар Талаба «азобдан қичқира» бошлаганида ҳам тўхтамаганлар. Фақат улар 300 вольтли зарядни юборишганида ва жабрланувчи «бақириб, энди у саволларга жавоб бера олмаслиги»ни айтганида, улар тўхтаб қолишди, шунда ҳам буни фақат озчилик қилди.

Олинган натижалар ушбу тажрибада иштирок этганларни, жумладан Милграмни ҳам ҳайратда қолдирди. Аслида, тажриба бошланишидан олдин ҳам, Милграм Йель университетида (тажриба ўтказилган жой) психология бўйича ихтисослашган бир гуруҳ ҳамкасблари, аспирантлари ва талабаларидан тадқиқот

режаси билан танишишни ва синовдан ўтаётган Ўқитувчиларнинг қанча қисми охиригача бориб, Талабани 450 вольтлик зарба билан уришини тахмин қилишни сўраган. Сўралганларнинг аксарияти ҳамма субъектларнинг 1-2 фоизи шундай қилади деб тахмин қилишган. Ва 39 та психиатрдан иборат алоҳида гуруҳ мингдан биттаси фақат шу йўлни босиб ўтишга тайёр бўлишини тахмин қилган. Натижада, ҳеч ким ҳайратланарли натижаларни кутмаган эди.

Бу дахшатга солувчи ҳолатни қандай изоҳлаш мумкин? Балки, баъзи олимлар таклиф қилганидек, ҳақиқат шундаки, барча синовдан ўтувчилар эркаклар бўлгани ва гуруҳдаги эркаклар тажовузкор ҳаракатларга мойил эканликлари ёки синовдан ўтувчилар бундай кучли электр зарядлари ўқувчиларга қанчалик зарар етказиши мумкинлигини тушунишмаган ёки субъектлар шунчаки азоб-уқубат етказиш имкониятидан завқланадиган ахлоқий йиртқич ҳайвонлар бўлишган деган тахминни айтиб ўтишган. Аммо бу тахминларнинг ҳар бирига қарши кучли далиллар бор. Биринчидан, синовдан ўтувчиларнинг жинси, кейинчалик бошқа тажрибада кўрсатилгандек, жабрланувчини электр зарядлари билан азоблашга тайёрлигига таъсир қилмайди; Милграмнинг биринчи тажрибасида аёл ўқитувчилар ўзини эркаклардек тутишган.

Жабрланувчига етказилиши мумкин бўлган жисмоний зарарни субъектлар кам баҳолаган деган тахмин ҳам асоссиз бўлиб чиқди. Буни яна бир тажриба исботлади.

Бошланишидан олдин, Талабадан унинг юраги ёмонлигини ва у кучли электр токи уришига бардош бера олмаслигини Ўқитувчига билдиришини сўрашди: «Етарли! Мени бу ердан қўйиб юборинг. Мен сизга юрагим ёмонлигини айтган эдим. Юрагим мени безовта қила

бошлади. Давом этишдан бош тортаман. Мени қўйиб юборинг». Натижалар ўхшаш эди; Синовдан ўтган Ўқитувчиларнинг 65 фоизи ўз бурчларини виждонан бажариб, баҳоларни максимал даражага етказдилар.

Ниҳоят, субъектлар садистлар ва уларни оддий фуқаролар деб аташ мумкин эмас деган тахмин ҳам тасдиқланмади. Милграмнинг эълонига жавоб берган ва унинг тажрибасида иштирок этиш истагини билдирган одамлар ёши, касби ва маълумоти бўйича жамиятнинг оддий вакиллари эканлиги аниқланди. Бундан ташқари, кейинчалик ўтказилган бир нечта сўровномалар шуни кўрсатдики, бу одамлар психологик жиҳатдан нормал, жамоавий психознинг аломатлари йўқ. Аслида, улар сиз ва мендан фарқ қилмайдиган одамлар ёки Милграм айтганидек, улар сен ва мен. Агар у ҳақ бўлса, унинг тажрибаларининг даҳшатли натижалари бизни ҳам ташвишга солиб, унда жавоб берилмаган савол дискомфорт шахсий характерга эга бўлади: «Бизни нима шундай қилишга мажбурлаши мумкин?»

Милграм жавобни билишига амин. Унинг фикрича, гап ҳаммамизда авторитетга бўйсуниш кераклигини чуқур англашга бориб тақалади. Милграмнинг фикрича, унинг тажрибаларида ҳал қилувчи ролни синовдан ўтувчилар «бошлиққа» – лаборатория кийимида кийинган, синовдан ўтувчиларни чақирган ва агар керак бўлса, улар Талабага етказган азоблари туфайли келиб чиққан жисмоний ҳолатига қарамай, вазифаларини бажаришни давом эттиришга буюрган тадқиқотчига очиқчасига қаршилик қила олмаслигини ҳал қилган.

Милграм бу тахминни тасдиқловчи кучли далилларни тақдим этади. Биринчидан, агар тадқиқотчи уларга давом этишни айтмаганида, субъектлар тажрибани тезда тўхтатиб қўйиши аниқ. Улар қилган

ишларидан нафратланишди ва қурбонларининг азобидан азобланишди.

Синовдан ўтувчилар экспериментатордан тўхташларини сўрашди. У бунга рухсат бермагач, улар ўз ишларини давом эттирдилар, лекин шу билан бирга улар титраб, терлаб, норозилик сўзларини ғўлдираб, яна қурбонни қўйиб юборишни илтимос қилишди. Синовдан ўтувчилар муштларини шунчалик маҳкам қисишдики, тирноқлари кафтларига тиқилди; қон кетгунча лабларини тишладилар; улар бошларини ушлаб олишди; баъзилари асабий кула бошладилар. Тажрибани кузатаётган одам шундай дейди.

«Мен ҳурматли тадбиркорнинг жилмайиб, ўзига ишонган ҳолда лабораторияга кирганини кўрдим. 20 дақиқадан сўнг, у асабий тушкунликка тушиб, ачинарли, қалтираб дудуқлана бошлаган бечора одамга айланди. У тинимсиз қулоғининг юмшоқ қисмини тортиб, қўлларини қисди. Бир марта пешонасига мушт тушириб: «Вой худойим, буни тўхтатайлик», деб ғулдиради. Ва шунга қарамай, у экспериментаторнинг ҳар бир сўзига жавоб беришда давом этди ва унга сўзсиз итоат қилди[1]».

Ушбу кузатувларга қўшимча равишда, Милграм субъектларнинг хатти-ҳаракати уларнинг нуфузли инсонлар бўйсунишга мойиллиги билан боғлиқлигини янада ишончли далиллар билан таъминлади.

Бошқа яна бир тажриба пайтида у сценарийни ўзгартирди, энди тадқиқотчи Ўқитувчига тўхташини буюради, жабрланувчи эса Ўқитувчининг давом этишини жасорат билан талаб қилди. Натижа ўз-ўзидан аниқ: 100% синовдан ўтувчилар улар каби синовдан ўтувчи, ҳатто битта қўшимча электр зарядини талаб қилса-да беришдан бош тортган. Бошқа ҳолатда, тадқиқотчи ва иккинчи синовдан ўтувчи ролларни ўзгартирди, шунда экспериментатор стулга боғланди

ва иккинчи синовдан ўтувчи Ўқитувчига давом этишни буюрди, тадқиқотчи куч билан норозилик билдирди. Шунга қарамай, ҳеч бир синовдан ўтувчи тугмачага тегмаган.

Синовдан ўтувчиларнинг нуфузли инсонларга сўзсиз бўйсунишга мойиллиги асосий тадқиқотнинг бошқа версияси натижалари билан ҳам ўз тасдиғини топди. Бу сафар Ўқитувчи қарама-қарши буйруқ берган иккита тадқиқотчига дуч келди; бири Ўқитувчига жабрланувчи қўйиб юборишни илтимос қилганида тўхташни буюрди, иккинчиси эса тажрибани давом эттиришни талаб қилди.

Бу қарама-қарши буйруқлар трагикомик вазиятга олиб келди. Бир тадқиқотчидан иккинчисига қараб, чалкашликка учраган синовдан ўтувчилар улардан бажарилиши мумкин бўлган битта буйруқ тўғрисида келишиб олишни сўрашди: «Шошманг, шошманг. Бири тўхташни, иккинчиси давом этишни буюради. Нима қилишим керак?» Тадқиқотчилар бир-бири билан баҳслашишда давом этар экан, синовдан ўтувчилар қайси бири муҳимроқ эканлигини аниқлашга талваса билан ҳаракат қилишарди. Улар авторитетга аниқ бўйсунмаган вақтда синовдан ўтаётган Ўқитувчилар охир-оқибат яхши ният билан ҳаракат қила бошладилар ва электр-шокли жазони тўхтатдилар.

Бошқа тажрибаларда бўлгани каби, агар синовдан ўтувчилар садист ёки агрессив невротик бўлганда, бундай натижага эришиш қийин бўларди.

Милграмнинг сўзларига кўра, қўлга киритилган маълумотлар қандайдир қўрқинчли ҳодисадан далолат беради: «Бу тадқиқот катталарнинг авторитет кўрсатмаларига амал қилиб, деярли ҳамма нарса қилишгага тайёрлигини кўрсатди». Авторитар ҳокимиятнинг бир шакли бўлган ҳукуматнинг оддий фуқаролардан ғай-

риоддий бўйсунишга эришиш қобилияти энди аниқ бўла бошлади[3]. Бундан ташқари, ушбу тажрибалар натижалари ҳокимиятнинг бизнинг хатти-ҳаракатларимизга кучли таъсирини кўрсатади. Милграм тажрибасида Ўқитувчиларнинг ғазабланишини, терлашини ва азобланишини текширгандан сўнг, уларни ушлаб турган ҳокимиятнинг кучига ким шубҳа қила олади?

Ҳали ҳам шубҳаланаётганлар учун С. Браян Вильсоннинг ҳикояси ибратли бўлиб туюлиши мумкин. 1987 йил 1 сентябрда Қўшма Штатларнинг Никарагуага ҳарбий техника жўнатишига қарши норозилик сифатида жаноб Вильсон ва яна икки киши Калифорниянинг Конкорд ҳарбий-денгиз базаси томонидан келаётган поезднинг йўлларига ётишди. Намойишчилар, шундай йўл билан, поездни белгиланган вақтда қурол етказишдан тўхтатишга қодир эканликларига ишонишган, чунки улар ўз нияти ҳақида темир йўл ва денгиз кучлари митингида уч кун олдин хабар беришган. Бироқ гарчи намойишчилар олти юз фут нарида рельсда ётганини кўришган бўлсалар-да, тўхтамасликка буйруқ берилган фуқаро машинистлар, ҳатто поезд тезлигини ҳам камайтирмаганлар. Гарчи икки намойишчи охирги лаҳзада ён томонга сакраган бўлсалар-да, жаноб Вильсон унчалик чаққон бўлмаган ва иккала оёғи тиззадан паст қисми кесилган.

Воқеа жойидаги ҳарбий-денгиз кучлари жаноб Вильсонга тиббий ёрдам кўрсатишдан бош тортгани ва уни машинасида касалхонага олиб боришига рухсат бермаганлиги сабабли, бу воқеанинг гувоҳлари – жаноб Вильсоннинг рафиқаси ва ўғли – ўз кучлари билан қон кетишини тўхтатишга ҳаракат қилишган ва 45 дақиқа давомида шахсий тез ёрдам машинасининг келишини кутишган.

Ажабланарлиси шундаки, Вьетнамда тўрт йил хизмат қилган жаноб Вильсон, унинг бахтсизлигида на поезд бригадасини, на санитарларни айбламайди; бу-

нинг ўрнига, уларни бунга итоат қилишга мажбурлаган тизимни қоралайди: «Улар мен Вьетнамда қилганларимни қилишди. Улар телбанамо сиёсатнинг бир қисми бўлган буйруқларга амал қилишди. Бу болалар ҳамма балога тўғаноқ бўлган одамларга айландилар». Гарчи поезд ҳайдовчилари жаноб Вильсоннинг бундай баҳосига қўшилишса-да, улар ўзларини ҳақиқатдан ҳам қурбон деб билишса-да, улар жаноб Вильсон каби очиққўнгил бўлишдан йироқ эдилар.

Бу воқеанинг энг диққатга сазовор томони шундаки, поезд бригада аъзолари жаноб Вильсонга қарши даъво аризаси билан мурожаат қилиб, жаноб Вильсон ҳаракати туфайли улар бошидан кечирган «таҳқирлаш, руҳий азоб-уқубатлар ва жисмоний стресс» ва жаноб Вильсон бундай даҳшатли оқибатларсиз буйруқни бажаришига йўл қўймаганлиги учун пул товонини талаб қилишган.

Ҳар доим жуда кучли рағбатлантирувчи омилга дуч келганимизда, мотивациянинг яхши сабаби бор деб ўйлаш табиийдир. Ҳокимиятга бўйсунган тақдирда, ҳатто инсониятнинг ижтимоий ташкилотлари билан қисқа танишиш ҳам бунинг далилидир.

Кенг тарқалган, умумий эътироф этилган ҳокимият тизими жамиятга катта фойда келтиради. Бу моддий ишлаб чиқаришни, савдони, мудофаани, иқтисодий ўсишни тартибга солувчи мураккаб тузилмаларни, шунингдек, бошқача шароитларда бўлмайдиган ижтимоий назоратни ривожлантиришга имкон беради. Бошқа алтернатива анархия – маданий гуруҳлар учун деярли фойда келтирмайди. Анархия, файласуф Томас Гоббеснинг фикрига кўра, одатда ҳаётни «зерикарли, бечораҳол, жирканч, ҳайвонга ўхшаш ва қисқа» қилади.

Шунинг учун, болалигимиздан, бизни тан олинган ҳокимиятга итоат этиш тўғри, уларга бўйсунмаслик нотўғри деб ўйлашни ўргатишади. Бу ғоя ота-оналар бизга ўргатадиган сабоқларга, болалигимиздаги шеърлар, ҳикоялар ва қўшиқларга, биз катталар бўлганимизда дуч келадиган ҳуқуқий, ҳарбий ва сиёсий тизимларга сингиб кетган. Ва бу тизимларнинг ҳар бирида қонуний ҳокимиятга бўйсуниш ва содиқлик тушунчаларига катта аҳамият берилади.

Диний таълимот ҳам бунга ҳисса қўшади. Масалан, Инжилнинг биринчи китоби «Бития»да олий ҳокимиятга бўйсунмаслик Одам Ато, Момоҳаво ва бутун инсоният жаннатни йўқотишига олиб келгани айтилган. Агар бу метафора жуда нозик эшитилса, Эски Аҳдда биз Милграм тажрибасининг Библия муқобил деб аташ мумкин бўлган қиссани топамиз. Бу Иброҳим ўғлининг бўғзига пичоқ тортганлиги ҳақидаги қисса, чунки Худо унга ҳеч қандай тушунтиришсиз буюрди.

Иброҳимга келган синов унинг итоаткорлигини синаш учун юборилган эди. Милграм тажрибасидаги синовдан ўтувчилар ҳам итоаткорлик ҳақида, балки билгандирлар ва улар бу синовдан ўтишди.

Иброҳим ҳақидаги қиссалар, Милграм тажрибаси каби тадқиқотлар, авторитетга бўйсунишнинг ижтимоий аҳамияти ҳақида кўп маълумотлар айтиши мумкин. Бироқ бошқа томондан улар одатда итоаткорлик қандай қилиб пайдо бўлиши тўғрисида, баъзида, нотўғри тасаввурни келтириб чиқариши мумкин. Биз камдан-кам ҳолларда нуфузга эга талабларининг ижобий ва салбий томонлари ҳақида ўйлаб қоламиз. Аслида эса бизнинг бўйсунишимиз тез-тез шиқ-шиқ,

жжж реакцияси кўринишида, онгли фикрлашсиз амалга ошади. Таниқли авторитетдан олинган маълумотлар бизга муайян вазиятда қандай ҳаракат қилиш кераклигини айтиши мумкин.

Ахир, Милграмнинг таъкидлашича, нуфузли шахсларнинг буйруқларига қўшилиш бизга ҳар доим ҳақиқий устунликлар бериши мумкин. Биз ёшлигимизда бу одамлар (масалан, ота-оналар, ўқитувчилар) биздан кўра кўпроқ нарсани билишини ва қисман улар биздан-да донороқ бўлганлари учун, қисман бизни қачон жазолаш кераклигини ва қачон мукофотлаш кераклигини ҳал қилишгани учун биз уларнинг маслаҳатлари фойдали эканлигини кўрганмиз.

Худди шу сабабларга кўра айнан шу омиллар ҳатто биз улғайганимизда ҳам муҳим ролни бажаришда давом этмоқда, гарчи ҳозирда энди биз учун авторитетлар иш берувчилар, судьялар ва давлат бошқарувчилари ҳисобланишади. Бу одамлар маълумотга ва кучга биздан кўра кўпроқ эга бўлгани учун, биз уларнинг талабларига бўйсунишимиз мантиқан тўғридек туюлади, ҳатто кўпинча бу мантиққа тўғри келмаса-да, биз уларга итоат қиламиз.

Шунга ўхшаш парадокс, шубҳасиз, барча асосий таъсир воситаларига хосдир. Бундай ҳолда, агар биз авторитетга бўйсуниш биз учун фойдали эканлигини тушунсак, биз автоматик равишда бўйсунамиз.

Бундай кўр-кўрона итоаткорликнинг бир вақтнинг ўзида маъқулланиши ва жазоланиши унинг механик табиати бўлади. Биз ўйлашимиз шарт эмас; шунинг учун ҳам биз ўйламаймиз. Гарчи аксарият ҳолларда онгсиз равишда бўйсуниш ҳолатида бизни мақбул ҳа-

ракат қилишга олиб келса-да, бизда истисно ҳолатлар ҳам бўлади, чунки биз ўйламаймиз, балки ишга киришамиз.

Келинг, ҳаётимизнинг шундай бир соҳасидаги мисолни кўриб чиқайлик, авторитетнинг таъсири, айниқса, сезиларли ва кучли бўлган соҳа – бу тиббиёт.

Биз учун саломатлик жуда муҳим, шунинг учун бу муҳим соҳада катта билим ва қобилиятга эга бўлган шифокорлар биз учун обрўли авторитетга айланишади. Бундан ташқари, тиббиёт соҳаси куч ва обрўсининг аниқ белгиланган тузилишига эга. Ҳар бир соғлиқни сақлаш мутахассиси ўзини соғлиқни сақлаш тизимидаги иерархик зинапоянинг қайси даражасида эканлигини билади ва шу зинапоянинг юқори қисмида шифокор эканлигини тушунади. Ҳеч ким шифокорнинг қарори устидан шикоят қила олмайди, фақат юқори мартабали шифокор буни қилиши мумкин. Натижада, тиббиёт ходимлари орасида шифокорларнинг буйруқларига автоматик равишда риоя қилиш одати шаклланди.

Бу ҳолда, агар шифокор аниқ хато қарор қабул қилса-да, иерархик зинапояда ундан пастда бўлганларнинг ҳеч бири бу қарорга эътироз билдириш ҳақида ўйламаслиги ҳам мумкин, чунки тан олинган авторитет буйруқ бериши билан бўйсунувчилар ўйлашни тўхтатиб, автоматик тарзда ҳаракат қилишни бошлашади.

Агар бундай шиқ-шиқ, жжж реакцияси тиббиёт муҳитида ҳам бўлса, тиббий ходимлар хатоларига ҳайрон бўлмаслик керак – улар муқаррар равишда пайдо бўлади. Аслида, АҚШ Соғлиқни сақлаш молия бошқармаса томонидан ўтказилган тадқиқот шуни кўрсатдики, ўртача касалхонада ҳар куни қабул қилинадиган тиббий қарорларнинг 12 фоизи нотўғри.

Аммо орадан ўн йил ўтиб ҳам, ҳеч нарса ўзгармаган: Гарвард университети тадқиқотига кўра, касалхоналарда юрак фаолияти тўхташининг 10% ҳолатларида даволанишдаги хатолар сабаб бўлган. Беморларни даволашда хатолар турли сабабларга кўра юзага келади. Аммо, Темпл университети фармакологияси бўйича иккинафар профессори Майкл Коэн ва Нейл Девис, «Даволашдаги хатолар: сабаблари ва олдини олиш» китобида ёзишича, бундай хатолар беморларнинг «хўжайини»га – даволовчи шифокорга кўр-кўрона ишонишидан келиб чиқади. Коэннинг сўзларига кўра, «ҳар доим беморлар, ҳамширалар, фармацевтлар ва бошқа шифокорлар даволовчи шифокор ёзиб берган муолажа рецептига шубҳа қилишмайди».

Масалан, Коэн ва Девис томонидан айтилган «қулоқдаги ректал оғриқ»нинг ғалати ҳолатини олайлик. Шифокор беморга қаттиқ яллиғланган ва оғриқли ўнг қулоғига қулоқ томчиларни томизишни буюрди. Аммо шифокор рецепт бўйича «ўнг қулоқ»ни тўлиқ ёзиш ўрнига, рецептни қуйидаги сатрга қисқартирди: «ў. қулоғига қуйиш» (place in R ear). Рецептни кўриб чиқиб, навбатчи ҳамшира дарҳол беморнинг ануси (тўғри ичаги)га (Rear) керакли миқдорда қулоқ томчиларини юборди.

Албатта, бундай даволаш бемаънилик эди, лекин на бемор, на ҳамшира рецептнинг тўғрилигига шубҳа қилишди. Бу воқеадан муҳим хулоса чиқариш мумкин: аксарият ҳолларда биз тан олинган авторитетларнинг буйруқларига танқидий баҳо бера олмаймиз. Биз вазиятни бир бутун деб ҳисобламаймиз, балки фақат бир томонига эътибор берамиз ва ҳаракат қиламиз[4].

Қачонки биз ўйламасдан ҳаракат қилсак, ундан фойдаланишга ҳаракат қиладиган келишувга эришиш усталари бўлишига амин бўлишимиз мумкин. Агар биз худди шу тиббиёт мавзусида гапиришни да-

вом эттирадиган бўлсак, реклама берувчилар кўпинча шифокорларга бўлган ҳурматимиздан фойдаланиб, актёрларни ёллаб, тиббий дори-дармонларни реклама қиладиган шифокорлар ролини ўйнайдилар. Мен ёқтирган бундай реклама намунаси – бу реклама, актёр Роберт Янг телеканал томошабинларига кофеиннинг зарари ҳақида айтиб беради ва кофеинсиз бўлган «Санка» қаҳвасини ичишни тавсия қилади.

Бу реклама шу қадар машҳур эдики ва кўп қаҳва сотилганки, у яна бир неча йил телевизорда турли хил кўринишларда намойиш этилди. Лекин нима учун бу реклама шунчалик самарали бўлиб чиқди? Нега биз кофеинсиз қаҳваларда Роберт Янгнинг сўзларига таянишимиз керак? Чунки бу актёрни ёллаган реклама агентлиги вакилларига яхши маълум эди – Америка жамоатчилиги онгида у машҳур телесериалда ўйнаган доктор Маркус Велби билан боғлиқ. Аслида, объектив гапирадиган бўлсак, биз билганимиздек, фақат шифокор ролини ўйнаган актёрнинг таъсирига тушиб қолиш мантиқсиз эди. Аммо амалда бу одам «Санкуга» бўлган талабни оширди.

МОҲИЯТ ЭМАС, КЎРИНИШ

Роберт Янг иштирокидаги рекламани биринчи марта кўрганимда, мени энг кўп ҳайратга солган нарса – бу ҳақиқатан ҳам авторитет бўлмаган актёрнинг авторитет тамойилидан фойдаланиш қобилияти бўлган. Кўриниш етарли эди. Бу бизга авторитет шахсларнинг пайдо бўлишига ўйламасдан қилинган реакция ҳақида муҳим нарсани кўрсатади. Биз шиқ-шиқ, жжж каби реакция кўрсатганимизда, биз кўпинча нафақат авторитетларга нисбатан, балки уларни билдирувчи рамзларига нисбатан ҳам ҳимоясиз бўламиз.

Авторитетнинг бу каби бир нечта рамзлари мавжуд бўлиб, улар ҳақиқий авторитет бўлмаганда ҳам, шубҳасиз, бизни ён беришга ундайди. Албатта, бу белгилар авторитет етарли бўлмаган келишувга эришиш усталари томонидан кенг қўлланилади.

Фирибгар виртуозлар ўз атрофларида масалан, мувофиқ унвонлар, шахсий буюмлар ва кийимларнинг бутун бир шлейфини яратадилар. Кўпроқ уларга жиддий қиёфа билан башанг кийимда қимматбаҳо машинадан тушиш ва ўз эҳтимолий «қурбонлари»га шифокор, судья, профессор ёки ваколатли фалонча деб таништириш ёқади. Улар бундай шайланиш муваффақият қозониш эҳтимолини оширишини тушунадилар. Юқорида тилга олинган авторитет белгиларининг уч турининг ҳар бири ўз тарихига эга ва алоҳида кўриб чиқишга лойиқдир.

УНВОНЛАР

Унвонлар – авторитет рамзлари бўлиб, уларни олиш жуда қийин, лекин шу билан бирга жуда осон ҳамдир. Унвонни қўлга киритиш учун кўп йиллар меҳнат талаб этилади. Бироқ кўп ҳаракат қилишни хоҳламаган киши фақат тегишли ёрлиқни осиб олиши ва шу билан автоматик равишда ўзига нисбатан ҳурмат ҳиссини уйғотиши мумкин. Кўриб турганимиздек, телевизион рекламаларда ўйнайдиган актёрлар ва фирибгар-виртуозлар кўпинча шундай қилишади.

Яқинда мен бир дўстим – таниқли шарқ университети профессори билан гаплашиб қолдим ва у бизнинг ҳаракатларимизга кўпинча унинг моҳияти эмас, инсон унвони таъсир қилиши ҳақида аниқ далил келтирди.

Менинг дўстим жуда кўп саёҳат қилади ва кўпинча барларда, ресторанларда ва аэропортларда нотаниш

одамлар билан суҳбатлашади. Унинг сўзларига кўра, кўп ҳаётий тажриба унга бундай суҳбатларда ҳеч қачон ўз унвони яъни профессор эканлигини ишлатмасликни ўргатган, чунки у бу ҳақда хабар берганида, суҳбатнинг мазмуни дарҳол ўзгаради.

Олдинги ярим соат ичида ҳозиржавоб ва қизиқарли суҳбатлар ўтказган одамлар эҳтиромли, хушомадгўй ва зерикарли бўлиб қоладилар. Улар ўзаро фикр алмашса бўладиган сўзлари, энди узундан-узоқ (ва грамматик жиҳатдан жуда тўғри) келишув ифодаларига айланади. Бу ҳодисадан ғазабланган ва бироз ҳайрон бўлган чунки, у айтганидек: «Мен ҳали ҳам улар билан ўттиз дақиқа давомида суҳбатлашган одамман, тўғрими?» – менинг дўстим бундай вазиятларда одатда ўзининг ҳақиқий касбини айтмайди.

Келишувга эришиш усталари бундай вазиятда улар эга бўлмаган унвонлар ҳақида алдайдиган одатий ўзини тутиш моделидан бироз фарқ қиладилар. Нима бўлганда ҳам, бундай ноҳақлик, бизнинг хатти-ҳаракатларимизга таъсир қилиш учун авторитетнинг битта рамзи етарли эканлигини кўрсатади.

Қизиқ, менинг профессор дўстим – анча бўйи паст одам, агар бу унвоннинг тилга олиниши нафақат номаълум суҳбатдошларни ҳурмат қилишини, балки ўзини бу одамлар олдида ҳурмати ошишини билганида, унвонини яширишга ҳаракат қилган бўлармиди? Авторитет мақомининг ўлчов идрокига қандай таъсир қилишини ўрганган тадқиқотлар шуни кўрсатдики, нуфузли унвонлар инсоннинг бўйи ҳақидаги тасаввурни бузиб кўрсатишга қодир.

Австралия коллежининг бешта синфида ўтказилган тажриба пайтида, бир одамни Англиядан келган Кембриж университетида ишлайдиган меҳмон сифатида таништиришди.

Бироқ ҳар бир синфда унинг Кембриждаги мақоми турлича кўрсатилди. Бир синфда у талаба сифатида, иккинчисида – лаборант, учинчисида – маърузачи, тўртинчисида – катта маърузачи ва ниҳоят, бешинчисида – профессор сифатида таништирилди. У синфдан чиқиб кетганда, ҳар бир синф ўқувчиларидан унинг бўйини баҳолаб беришлари сўралди. Маълум бўлишича, ҳар бир мақом кўтарилиб кўрсатилган-да, бу одам талабалар назарида ўртача ярим дюймга ўсиб борарди, охирида у «профессор» сифатида «талаба»га қараганда икки ярим дюйм баландроқ кўринарди[5].

Келинг, мақом ва ўлчамларни қабул қилиш ўртасидаги қизиқарли алоқани кузатиш учун мавзудан бироз четга чиқайлик, чунки бу алоқа ҳар хил кўринишда намоён бўлади. Масалан, тангалар ҳажмини баҳолаганда, болалар қимматроқ танга ҳажмини каттароқ кўрсатишга мойиллар. Катталарнинг идроки ҳам буни бузиб кўрсатишга мойил.

Бир тадқиқотда, коллеж талабалари пул эквиваленти босилган карталарни олишди, улар «плюс» 300 доллардан «минус» 300 долларгача эди; талабалар ўзлари танлаган карталарда кўрсатилган суммани ютиб олишди ёки йўқотишди. Кейин улардан ҳар бир картанинг ҳажмини баҳолашни сўрашди. Ҳамма карталар бир хил ҳажмда бўлса-да, ютуқ ёки ютқазишнинг максимал миқдорини кўрсатган карталар талабаларга қолганларига қараганда каттароқ бўлиб туюлди. Шундай қилиб, нарсанинг катталиги бизнинг кўзимизда унинг «ёқимли»лигини эмас, балки аҳамиятини оширади[6].

Бизнинг назаримизда ўлчам ва мақом бир-бири билан чамбарчас боғлиқ бўлгани учун, баъзи одамлар мақомни ўлчам билан алмаштириш орқали ундан фойда кўришлари мумкин. Экаклар (нар) мақоми уларнинг жисмоний устунлик даражаси билан аниқла-

надиган ҳайвонлар жамоаларида ўлчам баҳоси нар маълум бир гуруҳда қандай мақомга эга бўлишини олдиндан аниқлашга имкон беради[7]. Одатда, катта ва кучли нар рақибга қарши курашда ғалаба қозонади. Бироқ кўплаб турлар, бундай жисмоний тўқнашувлар гуруҳ учун салбий оқибатларни олиб келишини олдини олиш учун, иккинчисини устунлик кўриниши билан алмаштиради.

Икки рақиб бир-бирига қарши туриб, ёлғондакам тажовузни кўрсатишади ва шу билан бирга уларнинг ўлчамини каттароқ кўрсатадиган трюклардан фойдаланишади. Турли хил сут эмизувчилар белларини эгиб, мўйналарини учидан юқорига кўтарадилар; балиқлар қанотларини ёйиб, сувга тортган ҳолда шишишади; қушлар қанотларини ёйиб, уларни қоқишади. Кўпинча, бундай намойишлар душманни ортга чекинишга мажбур қилиш учун етарли бўлади ва шу билан ғолиб – каттароқ ва кучлироқ ҳайвон мақомини оширади.

Жун, қанотлар ва патлар. Бундай нозик қисмлар қандай қилиб аҳамияти ва солмоқли таассуротини пайдо қилиш учун фойдаланилиши қизиқ эмасми? Биз иккита муҳим хулосага келишимиз мумкин. Бири ўлчами ва ҳолати ўртасидаги алоқага тегишли бу алоқалар иккинчиси кўринишига эришиш учун биринчисини имитация қила оладиганлар учун фойдали ишлатилиши мумкин. Айнан шунинг учун, ҳатто ўрта бўйли ёки ўртачадан бироз баланд бўлган фирибгарлар одатда баланд пошнали поябзал кийишади.

Бошқа бир хулоса янада умумийроқдир. Кучнинг ва авторитетнинг ташқи белгилари кўпинча унча мустаҳкам бўлмаган материаллар ёрдамида қалбакилаштирилиши мумкин. Мисол учун унвонлар мавзусига қайтайлик, бу мисол кўп маънода менга маълум

тадқиқотлар ичида энг дахшатли тадқиқот бўлиб ҳисобланиши мумкин.

Ўрта Ғарбдаги учта шифохонанинг шифокорлари ва ҳамшираларидан ташкил топган тадқиқот гуруҳи ҳамшираларнинг шифокорлар буйруқларини механик тарзда бажариши қаттиқ ташвишлантирарди. Тадқиқотчиларга, ҳатто яхши ўқитилган, юқори малакали ҳамширалар ҳам ўз билимлари ва тажрибаларини шифокорларнинг буйруқларини баҳолаш учун етарли даражада ишлатмаганга ўхшаб туюларди; бунинг ўрнига, ҳамширалар шифокорлардан кўрсатмалар олиб, ўйлаб ҳам ўтирмай уларни бажаришга киришишарди.

Биз илгари ҳамширанинг бепарво хатти-ҳаракати беморнинг тўғри ичакларига қулоқ томчиларини юборишига олиб келганини кўрдик, лекин Ўрта Ғарб тадқиқотчилари бундан ҳам чуқурроқ изланишни бошладилар. Биринчидан, улар бундай ҳодисалар тасодифми ёки кенг тарқалган ҳодиса эканлигини билмоқчи бўлишди. Иккинчидан, тадқиқотчилар муаммони жиддий тиббий хато, яъни рухсатсиз дори-дармонларни ҳаддан ташқари ошириб юбориш мисолида ўрганмоқчи бўлишди. Ниҳоят, улар буйруқни авторитет шахс томонидан шахсан эмас, балки телефон орқали, нотаниш одамнинг – бу унинг авторитетига жуда ишончсиз далил – «шифокор» унвонига даъвогарнинг овози билан берилган бўлса, нима бўлишини кўрмоқчи бўлишди.

Тадқиқотчилардан бири касалхоналарнинг жарроҳлик, тиббий, болалар ва руҳий касалликлар бўлимларида жойлашган 22 та ҳамширалик пунктига қўнғироқ қилди. Тадқиқотчи ўзини касалхона шифокори сифатида таништирди ва телефонга жавоб берган ҳамширага бўлимдаги беморлардан бирига 20 миллиграмм «Эстроген» юборишни буюрди. Ҳамшираларни қуйида-

ги тўрт ҳолат огоҳ торттириши керак эди: 1) буйруқ телефон орқали берилганлиги, бу касалхона қоидаларини бевосита бузади; 2) доривор препаратнинг ўзи рухсат этилмаган, у ҳали етарлича ўрганилмаган ва шунинг учун у шифохонадаги дори-дармонлар рўйхатига киритилмаган эди; 3) белгиланган доза аниқ ошириб юборилган: бу препаратнинг қадоқдаги изоҳида максимал битта доза – 10 миллиграмм, бу шифокор айтган дозанинг ярмига тенг эди; 4) буйруқ ҳамшираларнинг ҳеч бири илгари учрашмаган ва улар билан телефонда гаплашмаган одам томонидан берилган эди.

Аммо 95% ҳолларда ҳамширалар тиббиёт кабинетига бориб, беморга белгиланган «Эстроген»нинг дозасини олиб, беморга бу дорини юбориш учун зарур палатага борган. Айнан шу вақтда ҳамшираларни диққат билан кузатган тадқиқотчи уларни тўхтатиб, тажрибанинг мақсади ҳақида айтиб берди.

Албатта, натижалар қўрқинчли. Касалхонанинг доимий ходимлари бўлган ҳамшираларнинг 95% аниқ нотўғри кўрсатмага амал қилишни ўйламасдан бажаришга киришгани, эътиборли беморлар бўлган ҳаммамизни ташвишга солишга асос бўлади. АҚШ Соғлиқни сақлаш молия бошқармаси маълумотларига кўра, ҳар куни қабул қилинадиган нотўғри тиббий қарорларнинг 12 фоизи бир ҳафтадан кўпроқ вақт ичида тузатилмаслигини инобатга олиб, биз ҳам тиббий хатоларнинг қурбонига айланишимиз мумкинлиги эҳтимолини оширади. Бу тадқиқот зарарсиз қулоқ томчилари ёки бошқа шунга ўхшаш воситаларни беморга буюришда аниқсизлик билан боғлиқ эмаслиги, балки кўпинча бемор ҳаёти учун жиддий ва хавфли бўлиб чиқишини кўрсатади.

Ўзларининг ташвишга солувчи топилмаларини ифода этган ҳолда тадқиқотчилар қуйидаги хулосага

келишди. Худди тажрибада кўрсатилгандек ҳақиқий ҳаётий вазиятда, назарий жиҳатдан иккита мутахассис, яъни шифокор ва ҳамшира шундай ишлаши керакки, ҳар қандай тиббий муолажа беморнинг манфаати учун ёки ҳеч бўлмаганда унга зарар бўлмаган ҳолда амалга оширилиши керак. Аммо тажриба шуни кўрсатдики, бу мутахассислардан бири амалда ҳаракатсиз[8].

Кўриниб турибдики, ҳамширалар шифокорнинг кўрсатмасини олганларидан сўнг, ўзларининг профессионал қобилиятларини «ўчириб қўйиб», худди шиқ-шиқ, жжж каби муносабатда таъсир кўрсата бошладилар. Ўз ҳаракатларида улар на тажриба, на билим асосида ҳаракатланганлар. Бунинг ўрнига ҳамширалар шифокорнинг буйруғини автоматик равишда бажаришда хато қилишга тайёр эди, чунки улар орасида тан олинган авторитетга бўйсуниш ўзини тутишнинг энг афзал ва самарали йўналиши эди. Қизиғи шундаки, улар бу борада шу даражада узоққа боришган эдики, уларнинг хатоси ҳақиқий авторитетга реакция сифатида эмас, балки унинг энг осон сохталаштирилган рамзига – оддий унвонга реакция сифатида рўй берди[9].

КИЙИМ

Бизда автоматик бўйсунишни келтириб чиқариши мумкин бўлган авторитетнинг иккинчи рамзи, бу – кийим. Авторитет кийиниши унвондан кўра аниқроқ бўлса-да, бу белгини ҳам сохталаштириш мумкин.

Полиция картотекаларида ташқи қиёфасини моҳирона ўзгартира оладиган фирибгарлар-вертуозлар ҳақида кўплаб маълумотлар мавжуд. Хамелеонлар сингари, улар оқ – шифохонага оид, қора – руҳоний-

ларга оид, яшил – армияга оид ёки кўк – полицияга оид, хуллас ҳосил бўлган вазиятдан максимал даражада фойда олишга имкон берадиган ҳар қандай кийиниш орқали ўз мақсадларида фойдаланишади. Афсуски, фирибгар қурбонлари авторитет кийими унинг ҳақиқатлигининг белгиси эмаслигини англаганларида жуда кеч бўлади.

Ижтимоий психолог Леонард Бикманнинг бир қатор тадқиқотлари форма кийган одамларнинг сўровларини рад этиш қанчалик қийинлигини кўрсатади. Бикманнинг ёрдамчилари кўчада ўтаётганлардан ғалати бир илтимосни (масалан, ташланган қоғоз сумкани олиш, автобус бекати белгисининг нариги томонида туриш) бажаришни сўрашди. Вазиятларнинг ярмида, илтимос қилаётган ёш йигит оддий кўча кийимида эди; бошқа ҳолларда, у қўриқчи формасини кийган эди. Илтимос турининг қандай бўлишидан қатъи назар, одамларнинг кўпроқ миқдори илтимос қилувчи формада бўлганида унга бўйсунишди.

Илтимос қилувчи пиёдани тўхтатиб, тўхташ жойи нархини аниқловчи ҳисоблагичнинг олдидаги улардан 50 фут узоқликда турган одамга кўрсатган тажриба тури, айниқса, намунага арзийдиган бўлди. Баъзида оддий кийим кийган ёки баъзида қўриқчи кийимида бўлган илтимос қилувчи ҳамма пиёдаларга шундай деди: «Сиз ҳисоблагич ёнида турган одамни кўряпсизми? У белгиланган тўхташ жойи вақтидан ошиб кетди, лекин унда майда пул йўқ. Унга 10 цент беринг!» Шундан сўнг, илтимос қилувчи бурчакка бурилди ва пиёда ҳисоблагичга яқинлашганда, илтимос қилувчи кўринмай қолди.

Бироқ форма таъсири уни кийган одам кетганидан кейин ҳам давом этди. Деярли барча пиёдалар «қўриқчи»нинг кўрсатмаларини бажаришган, лекин одам од-

дий кийимда бўлганида, ўтаётганларнинг ярмидан камроғи буни бажарган.

Кейинчалик Бикман, коллеж талабалари кўча кийимида юрган сўровчига пиёдаларнинг неча фоизи илтимос қилувчининг илтимосини бажаришини катти аниқлик билан тахмин қилишганини аниқлади (амалдаги 42% га нисбатан 50%); аммо талабалар ўз прогнозларида форма кийган одамнинг талабини қаноатлантирган пиёдалар фоизини анча паст баҳоладилар (реал 92% га қарши 63%)[10].

Униформалар билан таққослаганда камроқ аниқ, лекин бошқа турдаги кийим бизнинг жамиятимизда авторитет ҳақида кам бўлмаган самарали далили бўлган кийимнинг яна бир тури: яхши тикилган иш костюми. Шунингдек, у атрофдагиларнинг ажойиб ҳурматини уйғотиши мумкин.

Техасдаги тадқиқотда 30 ёшли эркак светофорнинг қизил чироғида кўчани кесиб ўтиб, йўл ҳаракати қоидаларини бузди. вақтнинг ярмида у галстук тақиб эътибор билан дазмолланган иш костюмини кийиб олган; ҳолатларнинг иккинчи ярмида у ишчи шим ва кўйлак кийган эди.

Тадқиқотчилар узоқдан нима бўлаётганини кузатиб туришди ва қизил чироқ ёниб турганда эркакнинг орқасидан бурчакда турган нечта пиёда борганини санашди. Ола-була костюмдаги Найчининг ортидан гуруҳ бўлиб эргашган Гаммелннинг болалари сингари, костюм кийган тартибсиз пиёда ортидан уч баробар кўп одам эргашди. Бироқ ҳамма гап сеҳрли найда эмас эди, балки майин чизиқли матодан тикилган костюмда эди[11].

Қизиғи шундаки, юқорида муҳокама қилинган «авторитет кийим»нинг икки тури – қўриқчи фор-

маси ва иш костюми – фирибгарлар томонидан банк экспертлари деб аталадиган схемада моҳирона фойдаланилади. Ҳар ким бундай фирибгарлик қурбони бўлиши мумкин, лекин кўпинча ёлғиз қариялар азоб чекишади.

Операция салоҳиятли қурбоннинг эшиги олдида расмий учтали иш костюмда бир эркак пайдо бўлганда бошланади. Фирибгарнинг кийимидаги ҳамма нарса ўзига тўқлик ва ҳурматга сазовор эканлигига ишора қилади. Оқ кўйлак текисланган; тор учли туфли тозаликдан ярқирайди. Унинг костюми жуда замонавий эмас, лекин классик: кенглиги уч дюйм ёқали – ундан кўп ҳам, кам ҳам эмас; мато оғир ва сифати яхши, ҳатто июлда ҳам; ранглар тўқ кўк, тўқ кулранг, қора.

Ташриф буюрувчи гумондор қурбонга – эҳтимол, бундан бир-икки кун олдин банк эшигидан унинг уйигача яширинча кузатиб келган бевага, у – профессионал мутахассис – беванинг қўйилмалари турадиган банкнинг молиявий ҳисоботини текшириш пайтида ноаниқликлар аниқланганлигини тушунтиради. Бу ҳурматли одам айбдорни топди, деб ҳисоблайди, яъни у алоҳида ҳисоблар бўйича операциялар билан боғлиқ ҳисоботларни мунтазам равишда сохталаштирган банк ходимидир. Меҳмон яна бева аёлнинг ҳисоби шундай ҳисоблардан бири бўлиши мумкинлигини, лекин қўлида аниқ далиллар бўлса, бу ҳақда ишонч билан гапиришини айтади. Шунинг учун ундан ҳамкорлик қилишни сўраш учун келганлигини билдиради. У бир гуруҳ экспертлар ва банкнинг юқори лавозимли амалдорлари гумонланувчининг операцияни ёзиб олишида унинг ҳаракатларини кузатиб бориши учун у ўз ҳисобидан маблағни ечиб олишга рози бўлади?

Кўпинча, «банк мутахассиси»нинг кўриниши ва ўзини тутиши шунчалик ишонарли бўладики, ҳатто банкка

қўнғироқ қилиб, унинг сўзларининг тўғрилигини текшириш қурбоннинг хаёлига ҳам келмайди. Бунинг ўрнига, у банкка бориб, ҳисобдаги барча пулларни ечиб олади ва «эксперт» билан операция муваффақиятли бўлганлиги тўғрисида хабар кутиш учун уйига қайтади. Банк ёпилганда, форма кийган «банк қўриқчиси» келиб, ҳаммаси жойида эканлигини, афтидан, бева аёлнинг ҳисобининг аниқланган фирибгарликка алоқаси йўқлигини айтади.

«Эксперт» енгиллик билан хўрсинади, банк мижозига мулозамат билан миннатдорчилик билдиради ва эртаси куни хоним бу ишларни ўзи қилишдан ташвишга тушмаслиги учун қўриқчига хонимнинг пулларини сейфга қайтаришни буюради. Табассум билан хайрлашиб, қўриқчи пулни олади ва «эксперт» бир неча дақиқа ўз миннаторчилигини билдириш учун уни қолдириб кетади. Табиийки, жабрланувчи охир-оқибат ҳамма нарсани билиб олгач, худди «эксперт» эксперт бўлгани каби, «қўриқчи» ҳам қўриқчи бўлганлиги маълум бўлади. Дарҳақиқат, улар эҳтиёткорлик билан танланган форма одамларга гипноз таъсирини кўрсатиши ва уларни «авторитет»га бўйсунишга мажбур қилишини яхши биладиган бир неча фирибгарлар эди.

АТРИБУТЛАР

Кийим-кечак ўзининг функционал мақсадидан ташқари, «авторитет» рамзи ва у декоратив мақсадда хизмат қилса, умумийроқ тури бўлиб хизмат қилиши мумкин.

Башанг ва қиммат кийим қимматбаҳо буюмлар ва автомобиллар каби атрибут (хусусият)лари билан бир қаторда одамни юқори мавқеи ва лавозими ҳақида билдириши мумкин. Ушбу мақом белгиларининг

охиргиси – автомобилларни Қўшма Штатларда кўриш жуда қизиқ, бу ерда америкаликларнинг машинага бўлган севгиси ғайриоддий аҳамиятга эга.

Сан-Францисконинг бир ҳудудида ўтказилган тадқиқотлар шуни кўрсатдики, нуфузли автомобиль эгалари алоҳида ҳурматга сазовор. Тадқиқотчилар шуни аниқладиларки, агар янги ҳашаматли машина светофорнинг яшил чироғида тажрибада синалаётган ҳайдовчиларнинг олдида тўхтаган бўлса, улар эски, арзонроқ машинага қараганда узоқроқ сигнал беришмай, унинг кетишини кутишган. Арзон модел ҳайдовчисига нисбатан, автомашина ҳайдовчилари бундай сабр-тоқат кўрсатмаганлар: деярли ҳамма сигнал чалишган ва кўпчилик буни бир неча марта такрорлаган; ҳатто иккита ҳайдовчи олдидаги эски машинанинг орқа бамперига урилган. Нуфузли марка шунчалик қўрқинчли аурага эгаки, ҳайдовчиларнинг 50 фоизи сигнал тугмасига тегмасдан бу машинанинг ҳаракатланишини ҳурмат билан кутишган[12].

Кейинчалик тадқиқотчилар коллеж талабаларидан шундай вазиятда нима қилишларини сўрашди. Тажриба давомида олинган ҳақиқий маълумотлар билан таққослаганда, талабалар қимматбаҳо машинанинг кетишини кутиш учун керак бўладиган вақтни доимо паст баҳоладилар. Улар кутмоқчи бўлган вақт ҳайдовчилар ҳақиқий вазиятда кутган вақт оралиғидан кўра қисқароқ эди. Айниқса, эркак талабалар томонидан нотўғри прогнозлар қилинган. Улар арзон машина ҳайдовчисига эмас, балки нуфузли машина ҳайдовчисига сигнал чалишларини айтишган. Тажриба, албатта, бунинг аксини кўрсатди. Ушбу тадқиқот натижалари авторитет босимини ўрганган бошқа тадқиқотлар натижаларига ўхшашлигига эътибор беринг.

Милграмнинг иккала тадқиқотида, Ўрта Ғарб касалхоналарида ўтказилган тадқиқотда ва қўриқчилар формасини кийган сохта шахслар иштирокидаги тажрибада, одамлар ўзлари ёки бошқалар авторитет таъсирига қандай реакция кўрсатишларини тўғри башорат қила олмадилар. Ҳар бир ҳолатда, бу таъсир катта даражада кам баҳоланган. Авторитетнинг бу сифати кўп жиҳатдан одамларни муросага келишга мажбурлаш воситаси сифатида ишлатилишининг муваффақиятини тушунтириши мумкин. Авторитет бизга нафақат кучли таъсир қилади, балки буни кутилмаганда ҳам қилади.

ҚАНДАЙ ҚИЛИБ «ЙЎҚ» ДЕЙИШ МУМКИН?

Агар ажабланиш элементини олиб ташласак, авторитет тасъсирига қарши тура оласиз.

Биз авторитет (ва унинг рамзлари)нинг ҳаракатларимизга кучли таъсирига етарлича баҳо бермаганлигимиз сабабли авторитет биздан розилик олаётган вазиятларда эҳтиёт бўлмаслигимиз туфайли биз учун ноқулай аҳволга тушиб қоламиз. Шунинг учун авторитет босимидан ҳимояланишнинг асосий шакли уларнинг кучини англаш керак. Агар бу тушунча авторитет рамзларини яратишнинг қанчалик осонлигини тушуниш билан бирлаштирилса, қандайдир авторитет бизга таъсир ўтказмоқчи бўлган вазиятларга эҳтиёткорлик билан ёндашишни бошлаймиз.

Бу оддий кўринади, тўғрими? Ва қайсидир маънода шундай ҳам. Авторитет таъсирини билиш биз учун унга қаршилик кўрсатишга ёрдам бериши керак. Бироқ барча таъсир қилиш воситалари учун умумий

бўлган битта мураккаблик бор: бизга одатда ёки ҳеч бўлмаганда кўпинча авторитет таъсирига қаршилик кўрсатишга ҳожат йўқ. Одатда, авторитет вакиллари нима деяётганликларини билишади. Шифокорлар, судьялар, юқори мартабали амалдорлар, қонун чиқарувчи органлар аъзолари ва шунга ўхшаш инсонлар одатда билимлари ва ақл-идроклари туфайли ўз жойларини эгаллашган. Шунинг учун расмийлар, одатда, жуда яхши маслаҳат берадилар.

Асосийси, авторитет талабларини қачон бажариш ва қачон бажармаслик кераклигини, айниқса, тиришмасдан ва ҳаддан ташқари ҳушёрликни кўрсатмасдан аниқлашни ўрганишдир.

Буни билиш учун сиз ўзингизга иккита савол беришингиз мумкин. Биринчидан, биз қандайдир авторитет вакилларининг бизга таъсир ўтказишга уринишларига дуч келганда: «Бу авторитет ҳақиқатан ҳам бу соҳада экспертми?» Бу савол бизнинг эътиборимизни ахборотнинг иккита муҳим элементига қаратади: авторитетнинг билим даражаси ва маълум бир соҳада бу билимнинг долзарблиги. Шундай қилиб, авторитет мақомини тасдиқловчи далилларни олгач, биз унга автоматик тарзда ҳурмат кўрсатишдан қочишимиз мумкин. Бир-иккита мисол келтирамиз.

Масалан, Роберт Янг томонидан «Санка» қаҳвасини мақтовчи жуда машҳур рекламани кўриб чиқайлик. Агар одамлар актёрни доктор Маркус Велби билан боғлаш ўрнига, йигитнинг ҳақиқий мақомига эътибор қаратишганида, аминманки, бу реклама бир неча йиллар давомида бундай катта муваффақиятга эришмаган бўларди.

Роберт Янг аниқ тиббий тайёргарликка ва шунга мувофиқ билим ҳам эга эмас. Буни ҳаммамиз биламиз. Бироқ у бир нарсага эгалик қилади ва бу нарса – «шифокор» унвони. Аммо ҳақиқий бўлмаган унвон Роберт Янгнинг актёрлик маҳорати туфайли бизнинг онгимизда у билан боғлиқлиги аниқ. Биз буларнинг барчасини биламиз. Лекин биз шовқин-сурон қилаётганимизда, агар биз аниқ фактларга алоҳида эътибор бермасак, улар муҳим эмаслиги ажабланарли эмасми?

Шунинг учун ҳам «бу авторитет ҳақиқатан ҳам экспертми?» деган савол шунчалик аҳамиятли бўлиши мумкин: бу бизнинг эътиборимизни аниқ нарсаларга қаратади. У бизни авторитет эгалик қиладиган ҳақиқий билимлар устида фикр юритишдаги маъносиз рамзларга эътибор қаратишдан осонликча чалғишга ёрдам беради. Бундан ташқари, бу савол бизни ҳақиқатан ҳам муҳим авторитет ва аҳамиятсиз авторитетни фарқлашга ундайди. Авторитет босими замонавий ҳаётнинг тез суръатлари билан бирлашганда, бу фарқни осонгина унутиш мумкин.

Техас пиёдалари иш костюмида кийган пиёданинг орқасидан пиёдалар йўлагидан йўл ҳаракати қоидаларини бузган ҳолда йўлга тушиб кетганлиги бунга яққол мисол бўла олади. Ҳатто бу йўловчи бизнесда авторитет бўлса-да (буни унинг кийими айтиб турибди), иш кўчани кесиб ўтишга бориб тақалган-да, ҳатто унинг ортидан эргашган бошқа одамлардан кўра каттароқ авторитет бўлмаганлиги аниқ.

Бироқ одамлар костюм кийган одамнинг орқасидан эргашдилар, гўё унинг «авторитети» улардан муҳим ва аҳамиятсиз шакллар ўртасидаги асосий фарқни яшириб қўйгандек эди. Агар пиёдалар ўзларига бу вазиятда бу шахс ҳақиқий авторитетми, ҳа-

ракатларида уларда бўлмаган билимларни акс эттирувчи авторитетми деб савол берганларида, менимча, натижа умуман бошқача бўлар эди.

Худди шу нарса актёрлик доираларида авторитетни йўқотмаган Роберт Янгга ҳам шундай муносабатда бўлиш керак. У ўз карьерасини қилди ва бу қийин ишда кўп нарсага эришди. Ҳолбуки, унинг маҳорати ва билимлари шифокор эмас, актёрнинг маҳорати ва билимидир. Агар биз телевизорда машҳур қаҳва рекламасини кўрганимиздан сўнг Роберт Янгнинг ҳақиқий билимига эътибор қаратиб, унинг сўзларига қандай ишонсак, Санка қаҳвасининг соғлом эканини таъкидлаётган бошқа муваффақиятли актёрнинг сўзларига ҳам шундай ишонишимиз керак бўлади.

Тасаввур қилайлик, охир-оқибат биз мос бўлган билимга эга авторитет билан учрашдик. Унинг фикрига қулоқ солишдан олдин, ўзимизга яна бир оддий саволни бериш фойдали бўларди: «Бизнингча, бу эксперт ҳозир қанчалик тўғри?»

Авторитетлар, ҳатто бизга кундек равшан бўлган маълумотларни бузиб кўрсатишга қодир. Шунинг учун, биз бу вазиятда уларга қанчалик ишониш мумкинлигини аниқлашимиз керак.

Кўп ҳолларда биз шундай қиламиз ҳам. Бизга бирор нарсага ишонтириш орқали фойда кўрадиганлардан кўра, бизга холис бўлиб кўринадиган мутахассислар кўпроқ таъсир қилишига йўл қўямиз. Тадқиқотлар шуни кўрсатдики, бу ҳамма одамларга нисбатан тўғри[13]. Мутахассис бизнинг ён беришимиздан қандай фойда олишини ўйлаб, биз у томондан бўлади-

ган ҳаддан ташқари ва автоматик таъсиридан қўшимча ҳимоя билан таъминлаймиз. Ҳатто ҳақиқатни ҳақиқатан ҳам тақдим этаётганига амин бўлмагунимизча, қайсидир соҳада билимга эга бўлган одамлар ҳам бизни ишонтира олмайди.

Биз ўзимизга бундай одамнинг ишончлилиги ҳақида савол берганимизда, келишувга эришиш усталари бизни самимийлигига ишонтириш учун тез-тез ишлатадиган кичик бир ҳийла-найрангни ёдда тутишимиз керак: улар маълум даражада ўз манфаатларига зид келгандай туюлади. Бундай нозик ҳийла, тўғри ишлатилганда, уларнинг ҳалоллигининг жуда самарали исботи бўлиши мумкин. Балки улар ўз ҳолатларида ёки улар таклиф қилаётган маҳсулотларда кичик нуқсон борлиги ҳақида гапиришар («Оҳ, «Бенсон ва Хеджес»нинг камчиликлари бор»).

Бироқ бу кичик камчилик, реклама қилинган маҳсулотнинг муҳим афзалликлари фонида йўқолиб кетади – «Листерин – сиз кунига уч марта нафратланадиган таъм»; «Эвис: биз – иккинчимиз, лекин биз кўпроқ нарсага интиляпмиз»; «Л'Ореаль: бироз қимматроқ, лекин бунга арзийди». Кичкина нарсаларда ҳалолликни исботлаб, бу ҳийлани ишлатган келишувга эришиш усталари ўз таклифларининг муҳим жиҳатларига тўхталганда одамларда ишончни кучайтиради[14].

Мен ўзининг ён беришини намойиш этиш учун ижобий атмосферани баъзилар шубҳа қиладиган жойда ресторанда ушбу ёндашув мувафаққиятли тарзда фойдаланилаётганини кўрдим.

Ҳеч кимга сир эмаски, паст маош туфайли ресторан ходимлари ўз даромадларини чойчақа билан тўлдиришга мажбур бўлишади. Яхши хизмат кўрсатишнинг мажбурий хусусиятларини четга суриб, энг муваффақиятли йиғит-қиз официантлар ўз чойчақа-

ларини ошириш учун махсус найрангдан фойдаланадилар. Улар ташриф буюрувчининг ҳисоби қанчалик баланд бўлса, уларга шунча кўп пул чойчақа сифатида келишини билишади. Шунинг учун, мижознинг ҳисобини тўлдирадиган ва ўзлари учун чойчақа фоизини оширадиган официантлар ўзларини келишувга эришиш усталари каби тутишади.

Официантлар қандай ишлашини билмоқчи бўлиб, жуда қиммат ресторанларга ишга жойлашиш учун ариза топширдим. Аммо, менда ҳеч қандай тажриба бўлмаганлиги сабабли, улар менга таклиф қилган энг яхшиси официантнинг ёрдамчиси лавозими бўлди. Маълум бўлишича, айнан шу жой менинг ҳамкасбларимнинг ҳаракатларини кузатиш ва таҳлил қилиш учун қулай бўлган кузатув пункти бўлиб чиқди. Тез орада мен бошқа барча ходимлар билган нарсани тушундим – бу ресторанда энг муваффақиятли официант Винсент эди. У қандайдир тарзда харидорларга кўп буюртма беришга муваффақ бўларди, кейин қолган официантларга қараганда анча кўпроқ чойчақа бериларди. Дарҳақиқат, иш ҳақи бўйича бошқа официантлар Винсентдан жуда ортда эдилар.

Шунинг учун унинг иш услубини кузатиш учун Винсент столлари ёнида кўпроқ қолиб кетадиган бўлдим. Мен унинг ягона услуби йўқлигини тезда англадим. Винсент турли услубларга эга эди, уларнинг ҳар бирини тўғри шароитда ишлатар эди.

Меҳмонлар бир оила бўлиб келганларида, Винсент ёрқин ва қувноқ бўлиб қоларди, ҳатто озгина масхарабозга ўхшаб қоларди, болалар ва катталарга бир хилда мурожаат қиларди. Агар бир неча ёш севишганлар кечки овқатга келишган бўлса, йигитни қўрқитиш учун (у фақатгина йигит билан гаплашарди) Винсент ўзини босиқ ва димоғдор тутар ва йигитни кўп буюрт-

ма беришга ва сахий чойчақа беришга ундар эди. Кекса турмуш қурган эр-хотин билан у расмий мулоқот услубини сақлаб қоларди, лекин димоғдорликдан воз кечарди ва бир хил ҳурмат кўрсатарди ва кўпинча ҳар бир эр-хотинга бир хил мурожаат қиларди. Агар мижоз ёлғиз овқатланса, Винсент дўстона мулоқот услубини танларди – у хушмуомала, суҳбатдош ва самимий бўлар эди.

Аммо 8-12 кишидан иборат катта гуруҳлар учун Винсент ўзининг асосий ҳийла-найрангини сақлаб қўярди, у ўз манфаатларига зид бўлиб туюларди. Унинг бу ҳийласи ажойиб. Қачонки бундай компаниядан биринчи одам, одатда, аёл бирор нарсага буюртма беришга ҳаракат қилса, Винсент ўз спектаклини бошларди. У нимани танлашидан қатьи назар Винсент бир хил реакция кўрсатарди. У қошларини буриштирар, пешонасини бурар, қўли буюртма ён дафтарчасининг устида қотиб қолар эди. Кейин менежер яқинми ёки йўқлигини билиш учун елкаси ортига тез қараб қўярди ва у фитна уюштираётган каби столга суяниб ўтирганларнинг ҳаммасини эшитишлари учун гапирди: «Бу таом бугун одатдагидек яхши эмас, деб қўрқаман. Бунинг ўрнига бошқа нарса тавсия қилсам бўладими? (Бу вақтда Винсент таомномадан мижоз танлаганидан эллик цент арзонроқ бўлган бир нечта таомларни таклиф қиларди). Улар бугун жуда зўр».

Бу маневр билан Винсент бир қанча муҳим таъсир воситаларини ишга соларди. Биринчидан, официантнинг таклифларини қабул қилмаган харидорлар ҳам, у буюртма беришларига ёрдамлашиш учун қимматли маълумотларни тақдим этиб, улар билан муомала қилаётганини ҳис қилишарди.

Ҳамма Винсентдан миннатдор эди ва шунинг учун ўзаро алмашинув қоидаси унинг фойдасига ишлай бош-

ларди. Винсентнинг маневри нафақат чой пули ҳажмини оширди, балки харидорларни кўпроқ буюртма беришга ундаш учун уни яхши ҳолатга келтирди. Бу маневр уни муассаса ошхонасини тўлиқ биладиган авторитет шахсга айлантирди: у шу оқшом нима яхши тайёрланганини ва нима тайёр эмаслигини биларди. Бундан ташқари бу масалада Винсент ўз манфаатларига зид келгандай туюларди, у ишончли маълумот манбаи бўлиб кўринарди, чунки у харидорларга аввал буюртма қилинмоқчи бўлгандан бироз арзонроқ таомларни тавсия қилган. У чўнтагини тўлдириш ўрнига мижозларга чин дилдан ёрдам беришга ҳаракат қилгандай туюларди.

Кўринишидан у ҳам маълумотли, ҳам ҳалол эди, бу эса катта ишончни уйғотди. Ва Винсент бир зумда ишончли йигит қиёфасини ўзига бириктириб оларди. Гуруҳ буюртма беришни тугатгандан сўнг, одатда у шундай деярди: «Жуда яхши, буюртма қилинган таомлар учун шароб танлашда ёрдам беришимни хоҳлайсизми?» Мен бу саҳнани деярли ҳар оқшом томоша қилардим ва ҳар доим ташриф буюрувчиларнинг Винсент таклифига муносабати бир хил эди – табассум, бош қимирлатиш ва кўп ҳолларда умумий маъқуллаш.

Ҳатто узоқроқ масофада жойлашган кузатув пунктимдан ҳам мижозларнинг фикрларини уларнинг юзларида ўқиш мумкин эди. «Албатта, – дейишарди улар, – сиз бу ерда нима яхши эканлигини биласиз ва сиз аниқ биз тарафдасиз. Илтимос, нима олиш мумкинлигини бизга айтинг». Ҳақиқатан ҳам вино брендларини билган Винсент одатда энг яхшисини (ва энг қимматини) тавсия қиларди. У ширинликларни танлашда ҳам худди шундай ишонарли эди. Акс ҳолда ширинликка умуман буюртма бермаган ёки икки киши битта ширинликка буюртма берган мижозлар, Винсентнинг ғайратли таърифлари таъсирида, «Аляскада пиширилган»

музқаймоқли торт ва қўшимча равишда шоколадли муссни буюртма бериш учун танлаб олишга қарор қилишарди. Охир-оқибат, ўзини энг яхши томондан кўрсатган, унга ишониш мумкинлигини исботлаган экспертга бўлмаса, кимга ишониш керак?

Ўзининг маневрида ўзаро алмашинув ва ишончга сазовор бўлган авторитет омилларини бирлаштириб, Винсент ўз чой пули ҳажмини ҳам, чой пули ҳисобланадиган мижозларнинг асосий харажатларини ҳам сезиларли даражада оширарди. Бу ҳийла туфайли унинг даромади ҳақиқатан ҳам катта миқдорда эди. Аммо эътибор беринг, унинг даромадининг катта қисми у шахсий манфаатлари ҳақида қайғурмаётгандек кўринганидан келиб чиққан. Гўё ўзининг молиявий манфаатларига зид чиқаётгандек, Винсент уларни жуда мамнун қиларди.

КИТОБХОН ҲИСОБОТИ

(ёш тадбиркор)

«Тахминан икки йил олдин мен эски машинани сотмоқчи бўлдим, чунки янги машина сотиб олгандим. Бир марта ишлатилган машиналар автотураргоҳи ёнидан ўтаётганимда: «Машинангизни қимматроқ сотамиз» деган ёзувни кўрдим. «Менга керак бўлган нарса», деб ўйладим ва тўхташ жойининг эгаси билан гаплашиш учун машинани тўхтатдим. Мен унга эски машинам учун тахминан уч минг доллар кераклигини айтдим. Унинг фикрича мен ундан ҳам кўпроқ нарх қўйишими кераклигини, чунки машинам камида уч минг беш юз долларга тенглигини айтиб берди. Ҳайрон бўлдим, чунки уларнинг тизимига қараб, мен сўраган нарх қанча-

лик баланд бўлса, машинамни сотгандан кейин уларга қоладиган пул шунчалик кам бўлиши аниқ эди.

Шунинг учун, менга уч минг доллардан кўпроқ сўрашни таклиф қилиб, автотураргоҳ эгалари ўз даромадларини камайтирдилар. Худди сизнинг официант Винсент мисолида бўлгани каби, бу йигитлар ҳам ўз манфаатларига зид кетаётганга ўхшарди, шунинг учун мен уларни ишончли авторитет деб ҳисоблардим; лекин мен буни анча кейин тушундим. Қандай бўлмасин, мен машинам ўйлаганимдан ҳам қимматроқ эканига рози бўлдим ва бунинг учун уч минг беш юз доллар сўрадим. Машинам бир неча кун автотураргоҳда бўлганида, улар менга қўнғироқ қилишди ва бир киши унга қизиқаётганини айтишди, лекин нарх унга бироз баландроқ бўлиб туюлди. Мендан сотиш учун нархни икки юз долларга туширишга рози бўласизми, деб сўрашди.

Ишончим комилки, улар менинг манфаатларимни чин дилдан ўйлашаяпти деб ишондим. Эртаси куни улар яна қўнғироқ қилишди ва менга айтган одамнинг моддий қийинчиликлари борлигини, шунинг учун машина сотиб ололмаслигини айтишди. Кейинги икки ҳафта ичида менга машиналар тўхташ жойидан яна иккита қўнғироқ бўлди ва улар ҳар сафар машинани битта харидорга сотиш учун нархни икки юз долларга туширишимни сўрашди. Мен иккала сафар ҳам рози бўлдим, чунки мен ҳали ҳам бу йигитлар ишончли деб ўйлардим. Аммо ҳар сафар режалаштирилган битим амалга ошмай қоларди. Мен нимадир нотўғри деб гумон қилдим ва қариндошлари автомобиль бизнеси билан шуғулланадиган дўстимга қўнғироқ қилдим. Дўстимнинг айтишича, бу мен каби сотувчиларни нархларни паст даражага туширишга ва автомобиль сотувчиларга сотишда муносиб пул ишлаб олишнинг эски ҳийлалигини айтди.

Бу суҳбатдан кейин бориб машинани олдим. Мен кетмоқчи бўлганимда, бу йигитлар ҳали ҳам мени машинани қолдириб кетишга кўндирмоқчи бўлишди, чунки уларда битта «тайёр харидор» борлигини, агар мен машина нархини яна икки юз долларга арзонлаштирсам, албатта, сотиб олишини» айтишди.

Бу ерда биз яна асосий қизиқиш тамойили билан бирлаштирилган контрастли идрок тамойилини кўрамиз. Нарх уч минг беш юз долларга ўрнатилганда, икки юз долларлик тушириш миқдори нисбатан кичик кўринарди.

7-БОБ
ТАНҚИСЛИК

КИЧИКЛАР ҚОИДАСИ

Бирор нарсани севиш – бу нарса йўқолиши мумкинлигини тушуниш демакдир.
Г. К. Честертон

Кичик шаҳар Меса, Аризона штати, Феникс яқинида жойлашган, мен яшайдиган жой. Месанинг энг катта диққатга сазовор жойи бу – катта Мормон жамияти, Солт-Лейк-Сити шаҳридаги дунёда энг катта Мормон жамоасидан кейин иккинчи ўринда туради ва шаҳар марказида эҳтиёткорлик билан парваришланган майдонларда жойлашган – улкан Мормон ибодатхонаси.

Гарчи мен, баъзан бу ибодатхонанинг архитектурасига қойил қолган бўлсам-да, ҳеч қачон ичкарига кириш фикри келмаганди. Шундай қилиб, мен газетада Мормон ибодатхоналарининг махсус ички сектори ҳақида ҳикоя қилган мақолани ўқиганимга қадар, бу ердан фақат жамоатнинг содиқ аъзолари фойдаланишлари мумкин бўлган. Ҳатто янги кирганлар уни кўрмасликлари керак. Бироқ бу қоидада битта истисно бор эди. Ибодатхона қайта тикланганидан бир неча кун ўтгач, черков аъзолари бўлмаган бегоналарга, бинога, шу жумладан, унинг башқа воқтларда кириш тақиқланган қисмини ҳам кўришга рухсат берилади.

Газета мақоласида Меса ибодатхонаси яқинда таъмирлангани ва черков меъёрлари бўйича «янги» деб ҳисобланадиган даражада кенг бўлганлиги ҳақида хабар берилган. Шундай қилиб, кейинги бир неча кун ичида Мормон жамоасига кирмайдиган меҳмонлар ҳам ибодатхонанинг одатда киришга рухсат берилмаган қисмини кўришлари мумкин эди.

Ушбу мақола менга қандай таъсир қилганини жуда яхши эслайман: мен дарҳол экскурсия қилишга қарор қилдим. Лекин дўстим мен билан бирга боришни хоҳлайдими ёки йўқлигини сўраш учун қўнғироқ қилганимда, қароримни тезда ўзгартирган нарсани тушуниб етдим.

Таклифни рад этгандан сўнг, дўстим нима учун тўсатдан бу экскурсияга боришни хоҳлаганимни сўради. Шуни тан олишим керакки, ибодатхона бўйлаб экскурсияни амалга ошириш борасида фикр шу вақтгача менинг ҳаёлимга келмаган эди, мен жавоб олишим мумкин бўлган Мормонлар дини ҳақида бирор бир саволим ҳам йўқ эди, мен черков архитектураси билан қизиқмайман ва ушбу ҳудудда жойлашган бошқа ибодатхоналар, черковлар ёки бутхоналар қаторида кўрмаслигим мумкин бўлган бошқа эътиборга молик бирор нарсаси йўқ эди.

Бу ҳақда гапирганимда, маълум бўлдики, бу ибодатхонанинг мени ўзига тортаётган кучи фақат битта сабабга боғлиқ: агар яқин кунларда тақиқланган секторга бормасам, менда бошқа бундай имконият бўлмайди. Мен учун катта қизиқишга эга бўлмаган нарса, менинг назаримда ўзига тортувчи бўлиб туюлди, чунки унга кириш яқинда имконсиз бўлиб қоларди.

Мен танқислик тамойилига дуч келганимдан бери – унинг моҳияти шундаки, имкониятлар чекланган бўлса, биз учун қимматроқ бўлиб туюлади – менинг турли ҳаракатларимга қандай таъсир қилишига эътибор беришни бошладим.

Мисол учун, мен одатда телефон қўнғироқларига жавоб бериш учун суҳбатдош билан қизиқарли суҳбатни тўхтатаман. Бу ерда қўнғироқ қилувчи суҳбатдошда мавжуд бўлмаган эътиборни тортадиган хусусиятга эга: салоҳиятли мавжуд бўлмаслик хусусияти. Агар қўнғироққа жавоб бермасам, уни (шунингдек, унда мавжуд бўлган маълумотни) абадий йўқотишим мумкин. Ҳозирги суҳбат жуда муҳим ёки қизиқарли бўлиши аҳамиятга эга эмас. Ҳар бир жавобсиз қўнғироқ билан телефон мулоқоти тобора тикланмас бўлиб бораверади. Шу сабабдан ва айни пайтда мен учун бу қўнғироқ суҳбатдош билан суҳбатлашишдан кўра муҳимроқ.

Йўқотиш мумкин бўлганлиги ҳақидаги фикр одамларга бирор нарсага эга бўлишдан кўра кўпроқ таъсир қилади.

Мисол учун, етарли иссиқлик изоляцияси етишмовчилиги туфайли қанча пул йўқотиши мумкинлиги айтилган уй эгалари, қанча пулни тежашлари мумкинлиги айтилган уй эгаларига қараганда, уйларни иситиш эҳтимоли кўпроқ.

Худди шундай натижаларни тиббий тадқиқотчилар ҳам олишган: ёш аёлларга кўкрак бези саратонини ўз-ўзини текшириш орқали аниқлашга ундаган буклетлар (масалан, «Агар сиз кўкрагингизни текширишга ойига атиги беш дақиқа вақт ажратмасангиз, соғлиғингизни яхшилаш имкониятидан маҳрум бўла-

сиз»), кўкрак текшируви натижасида, бу аёллар буни амалга оширишда нима олишларини эмас, балки йўқотишлари мумкин эди (масалан, «Агар сиз кўкрагингизни текширишга ойига атиги беш дақиқа вақт ажратмасангиз, соғлиғингизни яхшилаш имкониятидан маҳрум бўласиз».

Бейсбол карталардан тортиб антиқа буюмларгача бўлган ҳар қандай нарсани тўплайдиган калекционер тақчиллик тамойили нарсанинг қийматини аниқлашга таъсири ҳақида жуда яхши билишади. Одатда, агар объект камдан-кам ёки камдан-кам ҳолларда бўлса, у қимматроқдир. Айниқса, коллекционерлар орасида тақчиллик тамойилининг аҳамиятини «қимматбаҳо нуқсон» феномени кўрсатмоқда.

Носоз буюмлар – ноаниқ босилган почта маркаси ёки ҳар икки томонга тенг зарб қилинган танга – баъзида ҳамма нарсадан энг қимматли ҳисобланади. Шундай қилиб, Жорж Вашингтоннинг учта кўзи бўлган почта маркаси эстетик ва ақл бовар қилмайдиган кўринади, лекин коллекционерлар уни астойдил қидирмоқдалар. Бунда ибратли истеҳзо бор: акс ҳолда арзимас деб ҳисобланадиган нуқсонли буюмлар, агар улар нуқсонли бўлса-да қадрланади.

Камчилик тамойили биз нарсаларга тааллуқли бўлган қийматга бундай кучли таъсир кўрсатса, усталар ўз мақсадлари учун уни ишлатиш учун розилик олишлари табиийдир. Балки, танқисчилик тамойили «чекланган миқдор»даги тактикада энг аниқ ишлатилган бўлса, сотувчилар харидорга маълум бир маҳсулот етарли эмаслиги ва тез орада тугаши ҳақида хабар беришади. Турли ташкилотларга розилик олиш стратегиясини ўрганиб чиққач, чекланган миқдордаги тактикани турли вазиятларда бир неча марта ишлатилганлигини кўрдим: «Юқори ва бу турдаги воси-

та билан жиҳозланган автомобиллар бутун давлатда бешдан ортиқ эмас. Ва улар сотилганда, чунки уларни сотиб олиш мумкин бўлмайди, сабаби улар бошқа ишлаб чиқарилмайди», «Бу иккита сотилмай қолган ер участка майдонларидан биридир. «Бугунги кунда яна бир чамадонни сотиб олиш ҳақида жиддий ўйлашингиз керак, чунки уларнинг чиқарилиши ҳали тўхтатилиб, биз улар яна қачон қайтадан чиқарилишини билмаймиз».

Баъзан чекланган миқдордаги товарлар ҳақида маълумот тўғри ва баъзан бутунлай нотўғридир. Бироқ ҳар бир ҳолатда, сотувчиларнинг нияти харидорларни манфаатдор маҳсулотларнинг етишмаслиги ва шунинг учун уларнинг кўзларида қийматини оширишга ишонтиришдир.

Тан оламан, мен бу оддий ҳийлани ҳар хил усулда ишлатадиган сотувчиларга қойил қоламан. Бу ҳийла-найрангнинг бир тури менда, айниқса, кучли таассурот қолдирди, бу эса энди сотиб олинмайдиган маҳсулотни сотишда мантиқий хулосага келдин.

Ушбу тактикани амалда мукаммал тарзда амалга оширишни мен 30 – 50% товарларнинг мунтазам равишда чегирма билан сотилган маиший техника дўконларидан бирида кузатганман.

Айтайлик, бир нечта харидор маълум бир маҳсулотга қизиқади. Товарга қизиқишнинг кўплаб белгилари бор – бу маҳсулотнинг ўзи ва унга кўрсатмаларни синчковлик билан ўрганиш, ушбу маҳсулотнинг сифатларини муҳокама қилиш, лекин айни пайтда қўшимча маълумот олиш учун сотувчига мурожаат қилишга уриниш йўқ. Бундай қизиққан жуфтликни кузатиб бўлгач, сотувчи келиб: «Мен сизни бу моделга қизиқаётганингизни кўряпман ва бунинг сабабини тушунаман; бу ажойиб машина, жуда яхши нархда. Аммо, афсуски,

мен бу нарсани йигирма дақиқадан кўпроқ вақт олдин бошқа жуфтликка сотдим. Ва адашмасам, бизда бундай моделлар энди йўқ».

Харидорларнинг юзларида умидсизлик пайдо бўлади. Йўқотилганлиги билан, маҳсулот бирданига улар учун янада жозибадор бўлиб қолади. Одатда харидорлардан бири шундай моделнинг тасодифан бирор жойда қолиб кетиш эҳтимоли борлигини сўрайди. «Яхши», деб тан олади сотувчи, «мен буни текширишим мумкин. Аммо мен сизга айнан шу модел кераклигини ва агар мен олиб келсам, сиз уни шу нархда олишингизни тўғри тушундимми?»

Мана бу ёндашувнинг гўзаллиги. Танқислик тамойилига кўра, харидорлардан маҳсулотни энг кам сотиб олинадиган ва шунинг учун энг керакли бўлган вақтда сотиб олишга мажбур бўлишади. Айнан улар учун шундай ожиз пайтда кўпчилик сотиб олишга рози бўлишади. Шундай қилиб, сотувчи (ҳар доим) қайтиб келганда ва қўшимча партия топилгани ҳақида хабар берганида, унинг қўлида аллақачон қалам ва сотиш шартномаси бўлади.

Керакли маҳсулотнинг етарли миқдордаги мавжудлиги ҳақидаги маълумот баъзи харидорларни камроқ жозибадор деб ҳисоблаши мумкин. Аммо бу вақтга келиб, бу жуда узоққа боради ва кўпчилик одамлар ўз сўзларини ўзгартира олмайди. Сотиб олиш тўғрисида қарор қабул қилинди ва ҳал қилувчи нуқтада мажбурият билан қўллаб-қувватланди. Ва сотиб олиш амалга оширилади.

Чекланган миқдорни таклиф қилиш усули, муайян вақт оралиғи расман белгиланган муддатни белгилаш тактикасига ўхшаш нарса бўлиб, мижоз унга устанинг розилигини олиш учун таклиф қилган нарсаларни сотиб олиш имкониятини амалга ошириши мумкин. Худди мен Мормон ибодатхонасининг ички ибодатхонасига ташриф буюрмоқчи бўлганимда, одамлар тез-тез ҳеч қачон қила олмайдиган нарсаларни қилишни

бошлайдилар, чунки тез орада буни амалга ошириш мумкин бўлмайди. Тажрибали савдогарлар бу тенденцияни ўзлари учун ишлашга мажбур қилишади, сотиш муддатларини белгилаш ва реклама қилиш — бу ерда қизиқиш уйғотади. Айниқса, бу ёндашув фильмларни реклама қилишда ишлатилади. Яқинда мен, масалан, театрнинг бир мақсадли эгаси дефицит тамойилини уч марта қўллашга муваффақ бўлганини ва фақат бешта сўздан иборат хабарни тузганини пайқаб қолдим: «эксклюзив келишувнинг муддати яқинда тугайди!»

Муддат тактикаси потенциал харидорларга босим ўтказадиган баъзи савдогарлар орасида жуда машҳур. Унда қарор қабул қилиш муддатининг аниқ шакли кўрсатилган: «ҳозироқ». Мижозларга, агар бирор нарсани дарҳол сотиб олишга қарор қилмасалар, уни фақат юқори нархда сотиб олишлари мумкинлиги ёки умуман сотиб олмасликлари айтилади. Соғлиқни сақлаш клуби аъзоси ёки машина сотиб олувчиси, фойдали битим тузиш кечиктирилмаслигини билиб олади; агар потенциал мижоз хонани тарк этса, битим бузилади.

Болаларнинг фото портретларини ишлаб чиқаришга бағишланган йирик компания ота-оналарни дарҳол буюртма қилиш ва имкон қадар кўпроқ нусхаларини сотиб олишга ишонтирмоқда, «расмларни сақлаш учун шарт-шароит йўқлиги сабабли, болаларнинг сотилмаган фотосуратлари йигирма тўрт соат давомида ёқилади».

Ҳудуд аҳолисига журналларни таклиф қиладиган агент, у бу ерда фақат бир кун бўлишини эълон қилиши мумкин, шундан сўнг у ва журналларини сотиб олиш имконияти йўқолади.

Мен киришга муваффақ бўлган чангютгичларни сотадиган бир фирма сотувчиларга: «Мен жуда кўп одамларни айланиб ўтишим керак, ҳар бир оилага

бир марта бора оламан. Ҳатто кейинроқ сиз бу чанг ютгични сотиб олишингиз керак деб қарор қилсангиз ҳам, мен ортга қайтиб, сизга сота олмайман».

Бу, албатта, бемаънилик; компания ва унинг вакиллари савдо-сотиқ билан шуғулланади ва агентни қайта юборишни сўраган ҳар қандай харидор улар билан учрашишдан хурсанд бўлади. Компаниянинг сотувлар бўйича менежери стажёрларга қайтишнинг иложи йўқлигини айтишнинг асл мақсади жуда банд бўлган агентнинг тиғиз жадвал билан ҳеч қандай алоқаси йўқлигини тушунтирди.

Мақсад «бўлажак харидорларга битим ҳақида ўйлашга вақт бермаслик, уларни кейинчалик сотиб ололмаслигига ишонтириб, уларни ҳозир сотиб олишни хоҳлашга мажбурлаш».

ПСИХОЛОГИК РЕАКТИВ ҚАРШИЛИК

Шундай қилиб, фактлар шуни кўрсатадики, усталар келишувга эришиш учун танқислик тамойилидан жуда тез-тез ва турли вазиятларда таъсир қилиш воситаси сифатида фойдаланадилар.

Ҳар қандай таъсир қилиш воситаси ишлатилганда, амин бўлишимиз мумкинки, қўлланиладиган принцип асосан одамларнинг ҳаракатларини бошқаради.

Танқислик тамойилига келсак, унинг кучи иккита асосий нуқтадан келиб чиқади. Биринчи лаҳза бизга аллақачон таниш. Танқислик, бошқа воситалар каби, биз ёрлиқларни танлаш тенденциямиздан фойдаланишга асосланган. Бу заифлик, аввалгидек, хабардорлик натижасидир.

Қўлга олиш қийин бўлган нарсалар, одатда, ушлаб қолиш осон бўлган нарсаларга қараганда яхши-

роқ эканини билганимиз учун, биз унинг сифатини тез ва тўғри аниқлаш учун нарсанинг мавжудлигидан фойдаланишимиз мумкин. Шундай қилиб, танқислик тамойилининг шунчалик кучли бўлишининг сабабларидан бири шундаки, унга амал қилиб, биз одатда ҳақ бўламиз[3].

Қолаверса, танқислик тамойили кучининг ўзига хос, иккинчи сабаби бор: имкониятлар камроқ бўлганда, биз эркинлигимизни йўқотамиз; ва биз ўз эркинлигимизни йўқотишни ёқтирмаймиз. Мавжуд имтиёзларни сақлаб қолиш истаги, психолог Жек Бремнинг психологик реактив қаршилик назариясининг марказида, одамлар камроқ шахсий назоратга қандай муносабатда бўлишини тушунтиради. Бу назарияга кўра, қачонки танлов эркинлиги чекланган ёки таҳдид қилинса, эркинлигимизни сақлаш заруратн уларни (ва улар билан боғлиқ бўлган товарлар ва хизматларни) аввалгидан кўра кўпроқ хоҳлашга мажбур қилади.

Шунинг учун, танқисчиликни ёки бошқа бирор нарсани кўпайтирганда, бирор нарсага киришга тўсқинлик қилганда, биз бу аралашувга қарши туришга интиламиз, уни хоҳлаймиз ва уни аввалгидан кўра кўпроқ ўзлаштиришга ҳаракат қиламиз.

Бу назариянинг моҳияти қанчалик содда кўринса ҳам, у ижтимоий муҳитнинг кўп қисмига чуқур кириб борди. Психологик реактив қаршиликнинг намоён бўлишини ўрганиб, биз хатти-ҳаракатларимизнинг энг хилма-хил шаклларини тушунтира оламиз. Аммо бундай тадқиқотни бошлашдан олдин, одамлар қайси ёшда эркинликни чеклашга қарши курашиш истагини намоён қила бошлашини билиш фойдали бўлади.

Болалар психологларининг фикрича, болаларда бу тенденция ҳаётнинг учинчи йилининг бошиданоқ

пайдо бўла бошлайди «даҳшатли икки йил» деб номланган бу ёшни деярли барча ота-оналар муаммоли деб ҳисоблашади. Кўпчилик ота-оналар, икки ёшида болалар аввалгидан кўра инжиқроқ йўл тута бошлаганини таъкидлашади. Икки ёшли болалар ташқи босимларга, айниқса, ота-оналарнинг босимига қаршилик кўрсатишда моҳир кўринади. Сиз улардан битта нарсани талаб қиласиз, улар бутунлай бошқача иш қилишади; сиз уларга битта ўйинчоқ берасиз, улар бошқасини талаб қиладилар; уларни иродасига қарши қўлларингизга олсангиз, улар бўшашишни бошлайдилар ва ерга қўйишни талаб қиладилар; иродасига зид равишда уларни ерга қўйинг, улар сизга ёпиша бошлашади ва сизни олиб кетишингизни сўрашади.

Виржиния штатида ўтказилган бир тадқиқотда икки ёшли болаларнинг иродаси ажойиб тарзда тасвирланган. Уларнинг оналари ҳамроҳлигида иккита бир хил жозибали ўйинчоқлар бўлган хонага олиб келишди. Ўйинчоқлар шундай жойлаштирилгандики, улардан бири шаффоф плексиглас тўсиқ олдида, иккинчиси эса унинг орқасида турган. Бир гуруҳ ўғил болалар учун плексигласдан ясалган корпус баландлиги атиги бир фут эди ва улар ўйинчоқни ушлаб олишларига тўсқинлик қилмади, чунки улар паст тўсиқдан осонгина кўтарилишди. Ўғил болаларнинг бошқа гуруҳи учун панжара икки фут баландликда эди ва агар улар тўсиқни четлаб ўтмасалар, ўйинчоққа киришни самарали равишда тўсиб қўйган эди. Тадқиқотчилар ушбу шароитда чақалоқлар ўйинчоқларга қанчалик тез тегиб кетишини аниқламоқчи бўлишди. Тадқиқот натижалари аниқ бўлди. Болаларнинг орқасидаги ўйинчоққа киришини чеклаб қўйиш учун тўсиқ жуда паст бўлганида, болалар ўйинчоқларнинг ҳеч бирига унчалик қизиқиш билдиришмади; ўр-

тача, улар тўсиқ олдидаги ўйинчоққа тўсиқ орқасидаги ўйинчоқ каби тез тегишди.

Бироқ тўсиқ орқасидаги ўйинчоққа киришни қийинлаштирадиган даражада баланд бўлганида, болалар қўли яқин бўлганидан уч баробар тезроқ эришиш қийин бўлган ўйинчоққа интилишди. Умуман олганда, ушбу тадқиқот давомида болалар ўз эркинликларининг чекланишига «даҳшатли икки ёшли болалар»нинг классик реакциясини намойиш этишди: улар очиқ итоат қилмадилар[5].

Нима учун икки ёшли болаларда психологик реактив қаршилик пайдо бўлади? Эҳтимол, бу саволга жавоб шу вақт атрофида болалар ҳаётида содир бўлаётган муҳим ўзгаришлар билан боғлиқдир. Айнан икки ёшдан бошлаб, болалар ўзларини шахс сифатида англай бошлайдилар. Улар энди ўзларини ижтимоий муҳитнинг оддий давоми сифатида эмас, балки таниқли, ўзига хос, изоляция қилинган нарса сифатида қабул қиладилар[6]. Мустақиллик ҳақидаги янги тушунча, табиийки, эркинлик тушунчасини олиб келади.

Мустақил мавжудот – танлаш эркинлигига эга бўлган мавжудот; шундай бола эканлигини англаган бола, унинг эркинлиги қай даражада эканлигини билишга интилади. Эҳтимол, биз икки ёшли болаларнинг иродамизга зид равишда ҳаракат қилишини кўриб ҳайрон бўлмаслигимиз керак. Яқинда улар бахтли равишда ўзларини алоҳида шахс сифатида тан олишди ва иродаси, ҳуқуқлари ва вазиятни назорат қилиш ҳақидаги муҳим саволлар уларнинг бошларида пайдо бўлди.

Ҳар бир эркинлик учун, ҳар қандай чекловларга қарши курашиш тенденциясини, бу тенденцияни ахборотга бўлган интилиш деб ҳисоблаш энг яхши тушунилади. Эркинлик чегараларини (ва тасодифан,

ота-онасининг сабр-тоқат чегараларини) белгилаб, болалар қайси масалаларда бошқаларни назорат қила олишларини ва қайси масалаларда уларни назорат қилишларини билиб оладилар. Кейинчалик кўриб турганимиздек, доно ота-оналар ўз фарзандларига етарлича маълумот беради.

Гарчи психологик реактив қаршилик икки ёшида энг аниқ намоён бўлса-да, шунга қарамай, биз кейинги ҳаётда эркинликни чеклашга қарши чиқишда давом этамиз. Бироқ бу тенденция ўсмирлик даврида ҳам, айниқса, исёнкор шаклни олади. Икки ёшга ўхшаб, бу давр ўзига хос индивидуаллик туйғусининг пайдо бўлиши билан тавсифланади. Ўсмир ота-она назорати остида бўлган бола ролини ўйнашни тўхтатади ва маълум ҳуқуқ ва мажбуриятларга эга бўлган вояга етади.

Ажабланарлиси шундаки, ўсмирлар ўзларини катта ёшдагидек ҳис қилаётган ҳуқуқларига эмас, балки масъулиятга камроқ эътибор қаратадилар. Бундай пайтларда ота-оналарнинг ўз ҳаётига анъанавий қарашларини болаларга юклашлари ҳам аксинча натижага олиб келиши ажабланарли эмас; ўсмирлар ота-онанинг таъсиридан узоқлашади, махфий режалар тузади ва уларни назорат қилишга бўлган уринишларига қаршилик кўрсатади.

«Ромео ва Жульетта эффекти» деб номланган ҳодисага кўра, ота-оналарнинг болалар хатти-ҳаракатларига тескари таъсирини ҳеч нарса аниқ кўрсатмайди. Ромео Монтекки ва Жульетта Капулетти Шэкспир трагедиясининг машҳур қаҳрамонлари бўлиб, уларнинг оилалари ўртасидаги адоват туфайли уларни севгиси йўқ бўлиб кетиши мумкин эди. Ота-оналари ажратишга уринишларига қаршилик кўрсатган ўсмирлар ўз тақдирларини абадий боғлаб, хоҳиш-иродасини ўрнатиб, ўз жонига қасд қилишди.

Бу жуфтликнинг ҳис-туйғуларининг кескинлиги ва ҳаракатларининг динамизми ҳар доим томошабинлар ва ўқувчиларни ҳайратга солади. Қандай қилиб бундай ёш жуфтлик бир-бирига шунчалик чуқур, фидойи меҳр-муҳаббатни тезда ривожлантира олган? Романтиклар буни камдан-кам учрайдиган идеал севги билан изоҳлайдилар. Бироқ ижтимоий олимлар ота-оналарнинг аралашуви ва психологик реактив қаршиликнинг ролини кўрсатадилар. Эҳтимол, Ромео ва Жульеттанинг эҳтироси унинг ривожига таъсир қилган тўсиқлар бўлмаганда, шунчалик кучли тус олмаган бўлар эди. Эҳтимол, бу эҳтирос тўсиқларнинг мавжудлиги билан энг юқори даражага кўтарилган. Наҳотки, агар бу ўсмирлар ёлғиз қолганларида, уларнинг бир-бирига бўлган оташин меҳр-муҳаббати фақат ёшлик эҳтиросининг аксига ўхшар эди?

Бу хаёлий ҳикоя бўлгани учун, бундай саволлар, албатта, фараздир ва уларга берилган ҳар қандай жавоблар спекулятивдир. Шунга қарамай, замонавий Ромео ва Жульеттага тегишли шунга ўхшаш саволларни бериш ва уларга ишонч билан ишониш мумкин. Ота-оналарнинг аралашувидан азият чекаётган жуфтликлар бир-бирларига содиқ ва ошиқ бўлишадими? Колорадода яшовчи 140 жуфтлик тадқиқотига кўра, айнан шундай бўлади. Аслида, тадқиқотчилар, ота-оналарнинг аралашуви севишганлар ўртасидаги муносабатларнинг баъзи муаммолари билан боғлиқ бўлса-да, шериклар бир-бирларини кўпроқ танқид қилишган ва салбий жиҳатлар ҳақида гапиришлари эҳтимоли борлигини аниқладилар, бу аралашув уларни бир-бирларини кўпроқ севишга ундади.

Тадқиқот давомида ота-оналарнинг босими ошганида, худди шу нарса жуфтликнинг севги туйғуларида

содир бўлган ва бу босим заифлашганида ёшларнинг ишқий туйғулари ҳам заифлашган. Замонавий ўспиринларда Ромео ва Жульетта эффектининг намоён бўлиши кўпинча ташқи кузатувчилар назарида ғайратли кўринса, ўсмирларнинг реактив қаршилигининг бошқа намоёни фожиали бўлиши мумкин. Ўн йилдан ошиқ вақт мобайнида, «Виржиния Слимз» сигарета кампаниясининг асосий хабари шундаки, жамият аёллардан камтарлик, фазилат ва яхши хулқ-атвор талаб қилганидан бери «узоқ йўлни босиб ўтган».

Бу реклама аёлни шовинистик ва эскирган тақиқларга, унинг мустақиллиги ва эркинлигини, шу жумладан, сигарет чекиш эркинлигига чек қўймаслиги кераклигини билдирган. Бу хабар мақсадли аудиторияни эски меъёрларга бўйсунмасликка олиб келдими? Қўрқинчли статистика бу саволга умидсиз жавоб беради: реклама кампаниясининг бутун даврида чекувчиларнинг улуши фақат битта демографик гуруҳда ўсмир қизлар орасида ўсди.

Шундай қилиб, икки ёшли болалар ва ўсмирларнинг психологик реактив қаршилиги, ўз ҳаётининг кенг текислигидан худди дарё каби, оқади, ҳар доим бўронли ва бақувват. Кўпчилигимиз учун, реактив энергиянинг сокинлиги, фақат баъзи ҳолларда, гейзерга ўхшаб оқади. Бироқ бундай фавворалар ҳар хил ва ҳайратланарли тарзда намоён бўлади, улар нафақат одамларнинг хулқ-атворини, балки қонун чиқарувчилар ва сиёсатчиларни ҳам қизиқтириши мумкин.

Сиёсий нуқтаи назардан, келинг, Жоржия штатидаги Кеннесо шаҳарчасининг ғалати мисолини кўриб чиқайлик. У ерда қонун қабул қилинди, шаҳарнинг ҳар бир вояга етган фуқароси қурол ва ўқ-дориларни сотиб олиши шарт. Агар итоатсизлик бўлса, шаҳар аҳолиси жазога тортилади – икки юз доллар жарима ва олти

ойлик қамоқ. Ушбу қонуннинг барча хусусиятлари уни психологик реакцион қаршилик кўрсатишнинг асосий мақсадига айлантиради: бу қонун барча Америка фуқаролари фойдаланиши мумкин бўлган муҳим ва узоқ муддатли эркинликни чеклайди.

Қолаверса, шуни айтиш керакки, шаҳар кенгаши бу қонунни жамоатчилик томонидан кенг муҳокама қилинмасдан қабул қилган. Реактив қаршилик назариясига кўра, бундай шароитда 54 минг кишилик шаҳарда фақат бир нечта катталар бундай қонунга бўйсунади. Бироқ газеталарда қайд этилганидек, у қабул қилинганидан 3-4 ҳафта ўтгач, Кеннесода қурол савдоси кескин ошди.

Психологик реактив қаршилик тамойилига зоҳир бўлган бу қарама-қаршиликни қандай изоҳлаш мумкин? Буни Кеннесода қурол сотиб олган одамларни яқиндан кўриб чиқиш билан изоҳлаш мумкин. Шаҳардаги қурол дўкони хўжайинлари ўртасида ўтказилган сўров шуни кўрсатдики, харидорлар умуман маҳаллий аҳоли эмас, балки чет элликлардир, уларнинг кўпчилиги Кеннесодаги биринчи баррелини чақирадиган рекламалар билан қизиқишган. Газета мақоласида «қурол сотадиган озиқ-овқат дўкони» деб таърифланган дўкон эгаси Донна Грин вазиятни қуйидагича таърифлаган: «Бизнес яхши кетмоқда. Аммо деярли барча қуролларни бошқа жойлардан келган одамлар сотиб олишади. Фақат икки-уч маҳаллий аҳоли қонунга бўйсуниб биздан қурол сотиб олишди». Ушбу қонуний қоида қабул қилингандан сўнг, Кеннесо шаҳридаги қурол-яроғлар тез-тез сотиб олина бошлади, лекин буни қонунга мувофиқ бажариши керак бўлганлар эмас. Қурол-яроғ фақат шу қонун ҳужжати қабул қилиниши билан чекланмаган одамлар томонидан сотиб олинган.

Худди шундай ҳолат бундан ўн йил олдин, Кеннесодан бир неча юз миль узоқликда пайдо бўлган. Флорида штатининг Дэйд округи (Майами штати ҳам киради) таркибида фосфатлар бўлган ювиш воситалари фойдаланишни – ва сақлашни! – тақиқловчи қонун қабул қилди. Ушбу қонуннинг ижтимоий муҳитга таъсирини аниқлаш учун ўтказилган тадқиқотлар шуни кўрсатдики, Майами аҳолиси унинг қабул қилинишига бир вақтнинг ўзида икки хил муносабатда бўлишган.

Биринчидан, Флориданинг анъаналарига амал қилиб, кўплаб аҳоли контрабанда билан шуғулланаётганга ўхшайди. Баъзида, қўшнилари ва дўстлари билан бирга, Майами аҳолиси катта «совун карвонларини» тўпланишди ва фосфат ўз ичига олган ювиш воситалари учун энг яқин округларга кетишди. Йиғиш тез ривожланди; иложи борича тежаш билан овора бўлган баъзи оилалар, келгуси йигирма йил давомида фосфорли ювиш воситаларини йиғиб олганликлари билан мақтанишди.

Бу қонунга иккинчи муносабат контрабандачилар ва йиғувчиларнинг атайин бўйсунмаслигидан кўра нозикроқ ва кенг тарқалган эди. Тақиқланган воситаларга интилиш тенденциясидан келиб чиққан ҳолда, Майами истеъмолчиларининг кўпчилиги фосфатга асосланган ювиш воситаларини ҳар қачонгидан ҳам яхшироқ қабул қилишди. Дэйд округи қонунига бўйсунмаган Тампа аҳолиси билан таққослаганда, Майами аҳолиси бу маҳсулотларни юмшоқроқ, совуқ сувда самаралироқ, оқартирувчи, тетиклантирувчи ва доғ кетадиган деб билган. Ушбу қонун қабул қилингандан сўнг, ҳатто Майамида фосфатга асосланган ювиш воситаларини ишлатиш қулайроқ эканлигига ишонишган[8].

Бу реакция ҳар қандай эркинликни йўқотган одамлар учун хосдир. Бу бизга психологик реактив қаршилик ва танқислик тамойили бизга қандай таъсир қилишини аниқ тушунишга ёрдам беради. Қачонки, маълум бир нарсага эгалик қилиш эркинлиги чекланиб қолса ва биз бу объектга ета олмай қолсак, биз унга эгалик қилишга, айниқса, қаттиқ ҳаракат қила бошлаймиз.

Бироқ биз интилишимизга психологик реактивлик сабаб бўлганини камдан-кам тушунамиз; биз фақат берилган нарсага муҳтожлигимизни биламиз. Ўзимизга бу объектни олиш истагини қандайдир тарзда тушунтириш учун, биз унга ижобий фазилатларни ёзишни бошлаймиз.

Зеро, кимдир бирор нарсага жалб қилинганида, бу нарса жозибали фазилатларга эга, деб тахмин қилиш табиийдир. Дэйд округидаги каби, ҳар қандай имкониятлар чекланган бўлса, бундай тахминлар нотўғри. Фосфат асосидаги ювиш воситалари тақиқланганидан кейин самаралироқ бўлмайди. Биз уларни самаралироқ деб биламиз, чунки биз уларни аввалгидан кўра кўпроқ хоҳлаётганимизни аниқладик.

Тақиқланган нарсага интилиш ва шунинг учун уни қимматроқ деб ҳисоблаш мойиллиги, кир ювиш воситалари каби товарлардан ташқарига чиқади. Аслида, бу истак товарлар учун эмас, балки маълумот олиш учун. Ахборотни қабул қилиш, сақлаш ва назорат қилиш қобилияти бойлик ва ҳокимиятни эгаллашга таъсир қилувчи тобора ҳал қилувчи омилга айланиб бораётган асрда, одамларнинг ҳар қандай йўл билан маълумотга киришни чеклашга уринишларига одатий муносабатини тушуниш керак. Ҳар хил турдаги цензура қилинган материалларга – зўравонлик, порнография, радикал сиёсий риторика ҳақидаги оммавий ахборот воситаларида ўзимизни қандай ҳис қи-

лишимиз ҳақида кўп маълумот мавжуд бўлса-да, биз бу материалларнинг цензурасига қандай муносабат билдиришимиз ҳақида эса кам маълумот бор.

Яхшиямки, ушбу мавзу бўйича ўтказилган бир нечта тадқиқотлар жуда ишончли. Биз деярли ҳар доим ҳар қандай маълумотни тақиқлашга, уни олиш истагининг ошиши ва унга бўлган муносабатимизнинг яхшиланишига муносабат билдирамиз.

Ахборот чекланган тақдирда, қизиқ нарса шундаки, одамлар бу маълумотни аввалгидан кўра кўпроқ хоҳлашади; табиий кўринади. Асосийси, улар бу маълумотни, ҳатто олмасалар ҳам, кўпроқ ишонишни бошлайдилар.

Масалан, Шимолий Каролина университети талабалари ҳар иккила жинс учун ҳам ётоқхонага қарши чиқиш тақиқланганлигини билиб, умумий ётоқхона ғоясига чидамли бўлиб қолишди. Шундай қилиб, ҳатто бу нутқни эшитмаган ҳолда ҳам, талабалар айтилган мавзуга ҳамдардлик билан муносабатда бўла бошлашди.

Бу заиф ёки машҳур бўлмаган позициядаги баъзи ақлли одамлар бизни ўз маълумотларига киришни чеклаб, уларнинг нуқтаи назарига қўшилишга мажбур қилиши мумкин деган хавотирли фикрни келтириб чиқаради. Ачинарлиси шундаки, бундай одамлар учун масалан, норасмий сиёсий гуруҳлар аъзолари учун энг оммабоп бўлмаган қарашларни реклама қилиш эмас, балки уларни расман тақиқлаш, сўнгра ҳамма жойда ўз қарашлари тақиқланганлигини эълон қилишдир.

Эҳтимол, АҚШ Конституцияси муаллифлари нафақат фуқаролик эркинликларининг кучли тарафдорлари, балки ўз вақтида ҳайратланарли сўз эркинлигини таъминлайдиган биринчи тузатиш ёзганларида, мураккаб ижтимоий психологлар сифатида ишлаганлар. Ҳеч қандай тарзда сўз эркинлигини чеклашдан бош

тортиб, улар, эҳтимол, психологик реактивликни ва ҳар қандай янги сиёсий қарашларни қўллаб-қувватлаш эҳтимолини минималлаштиришга ҳаракат қилишди.

Албатта, фақат сиёсий ғоялар чекланган ва тақиқланган. Жинсий алоқага доир материалларга кириш кўпинча чекланган. Вақти-вақти билан полиция китоб дўконлари ва катталар кинотеатрларига рейд ўтказиб, репертуарларини текширади. Мактаб ота-оналари қўмиталари ва фуқаролар ташаббус гуруҳлари аъзолари мунтазам равишда мактаб ўқувчиларида жинсий тарбия билан боғлиқ муаммоларни қамраб олувчи ўқув материалларини цензура қилишга чақирадилар.

Бу курашда иккала томон ҳам яхши ниятли бўлиб туюлади ва масалалар қийин, чунки улар ахлоқ, санъат, мактабларни ота-она назорати ва Биринчи ўзгартириш билан таъминланган эркинликлар каби муҳим тушунчаларга тегишлидир. Аммо психологик нуқтаи назардан, қаттиқ цензура зарур деб ҳисоблайдиганлар, Пэрду университетининг бакалавр талабалари ўртасида ўтказилган тадқиқот натижалари билан танишиш зарар қилмайди.

Талабаларга роман реклама қилинган матн кўрсатилди. Бир гуруҳ талабаларга ушбу китобнинг рекламаси кўрсатилди: «Бу китоб фақат 21 ёшдан ошганлар учун» ва бошқа гуруҳга кўрсатилган матнда бу сатр йўқ эди. Тадқиқотчилар кейинчалик талабалардан реклама қилинган китоб ҳақидаги таассуротлари билан бўлишишни сўрашганида, улар биз кўрган бошқа тақиқларга ўхшаш иккита реакцияни топдилар: ёш чекловлари ҳақида билиб олган ўқувчилар, (1) берилган китобни ўқишга бўлган кучли хоҳиш ва (2) бу китобга кириш чекланмаган деб ҳисоблаган талабаларга қараганда, улар бу китобни қизиқишларига кўпроқ ишонишган.

Айтиш мумкинки, ушбу тадқиқот натижалари жинсий алоқага мойил бўлган ўқувчиларнинг кичик гуруҳига тааллуқли бўлса-да, улар жинсий таълим ҳақида қизғин мунозара қилинаётган бошланғич ва ўрта мактаб ўқувчиларига тааллуқли эмас. Икки нуқта мени бу далилнинг кучига шубҳа уйғотади. Биринчидан, шахсиятни шакллантириш психологларининг хабар беришича, болалар эрта ўсмирлик даврида катталар назоратига қаршилик кўрсатишга мойил. Академик бўлмаганлар ҳам кучли мухолифат тенденцияларининг эрта пайдо бўлишини пайқашади.

Тадқиқотчиларнинг айтишича, Шекспир ўз қаҳрамонлари бўлган Ромеони ўн беш ёшда, Жульеттани эса ўн уч ёшда қилиб белгилаган. Иккинчидан, Пэрду университети талабаларининг тақиқга бўлган муносабати одатий ҳолдир, шунинг учун фақат талабаларга хос бўлган жинсий ташвиш билан изоҳлаб бўлмайди. Ташқи томондан қўйилган чекловлар айнан шундай реакцияга сабаб бўлади. Китобга киришни чеклаш, худди Флоридада фосфатга асосланган ювиш воситаларини тақиқлаш ёки Шимолий Каролинада томошаларни тақиқлаш билан бир хил таъсир кўрсатди: одамлар тақиқланган нарсага бўлган эҳтиёжни кўпроқ ҳис қила бошладилар ва натижада унинг сифатларини юқори баҳолай бошладилар.

Мактаб ўқув дастурларида жинсий алоқа материаллардан фойдаланишни расман тақиқлаш тарафдорларининг мақсади жамиятнинг эротизмга бўлган истагини, айниқса, ёшлар ўртасида камайтиришдир. Пэрду тадқиқотлари жараёнида олинган натижаларни ва шунга ўхшаш бошқа тадқиқотлар контекстида, расмий цензура (тақиқ) мақсадга эришиш билан мос келмайдиган восита эмаслиги ҳақида ўйлаш керак. Агар сиз тадқиқот натижаларига ишонсангиз, унда

маълум бўладики, ўқувчиларнинг жинсий йўналтирилган материалларга киришини чеклаш, аксинча, уларнинг бундай материалларга бўлган қизиқишини оширади ва натижада ўзларини бу материалларни ёқтирадиган шахс сифатида қабул қилади.

«Расмий цензура» атамаси одатда бизнинг онгимизда сиёсий ёки жинсий материалларни тақиқлаш билан боғлиқ; лекин расмий цензуранинг яна бир кенг тарқалган шакли бор, биз буни бу нуқтаи назардан кўриб чиқмаймиз, эҳтимол бу ҳақиқатдан кейин пайдо бўлгани учундир. Кўпинча ҳакамлар ҳайъатига далиллар ёки гувоҳликлар тақдим этилади, улар раислик қилувчи қабул қилинмайди деб ҳисоблайди ва ҳакамлар ҳайъатини ҳисобга олишни тақиқлайди.

Бундай ҳолда, гарчи бу ерда цензура ғайриоддий шаклга эга бўлса-да, судьяни цензура сифатида кўриш мумкин. Ҳакамлар ҳайъатига маълумот бериш тақиқланмаган, буни қилиш жуда кеч, айнан ҳакамлар ҳайъати томонидан бу маълумотдан фойдаланиш тақиқланган. Бундай тақиқ қанчалик самарали? Балки, ўзларида мавжуд бўлган барча маълумотларни ҳисобга олиш ҳуқуқига эга деб ҳисоблайдиган судьялар учун бундай тақиқ психологик реактив қаршиликка олиб келиши ва улар тақдим этилган далилларга кўпроқ раҳбарлик қилишлари мумкинми?

Социологлар бу саволларга Чикаго университетининг юридик факультети томонидан ўтказилган кенг кўламли тадқиқот давомида жавоб беришга ҳаракат қилишди. Улар олган маълумотлар ҳақиқатдан ҳам муҳим, чунки тажрида тадқиқотчилар томонидан тузилган «экспериментал ҳакамлар ҳайъати»га аъзо бўлишга рози бўлган ҳақиқий ҳакамлар ҳайъати иштирок этди. Бу экспериментал ҳакамлар ҳайъати аввалги синовлардан олинган ленталарни тингладилар ва

эшитганларини, худди шу ишлар бўйича қарор қабул қилиш керакдек муҳокама қилишди. Расмий цензура учун жуда қизиқ бўлган ҳолатда, тажрибанинг ўттиз ҳайъат аъзоси ҳайдовчининг эҳтиётсизлиги оқибатида жабр кўрган аёлнинг иши транскриптини тинглашди.

Тадқиқотнинг биринчи натижаси ажаблантирмади: ҳайдовчи суғурта полиси борлигини эълон қилганида, ҳакамлар ҳайъати уни ҳайдовчининг суғуртаси йўқлигини айтганига қараганда ўртача 4 минг доллар кўпроқ тўлашга мажбур қилди (33 мингга нисбатан 37 минг доллар). Шундай қилиб, суғурта компаниялари узоқ вақтдан бери гумон қилиб келаётганидек, агар судья суғурта компанияси тўлаши керак бўлса, жабрланувчилар кўпроқ компенсация тўлайди.

Бироқ тадқиқотнинг иккинчи натижаси янада қизиқроқ. Агар ҳайдовчи суғурталанганлигини айтган бўлса ва судья ҳакамлар ҳайъати бу далилларни ҳисобга олмасликка қарор қилган бўлса, судьянинг бундай кўрсатмаси, бумеранг каби, тескари таъсир кўрсатди ва компенсация миқдорининг ўртача 46 минг долларгача ошишига олиб келди.

Шундай қилиб, баъзи судьялар ҳайдовчининг суғурталанганлигини билиб, товон пули миқдорини 4 минг долларга оширдилар. Бошқа ҳакамлар ҳайъати қарор қабул қилишда бу маълумотни ҳисобга олмасликлари кераклиги ҳақида расман эълон қилинганда, улар ундан ҳам кўпроқ таяниб, товон пули миқдорини 13 минг долларга оширдилар. Афтидан, суд залида расмий цензура цензура учун муаммолар туғдиради. Биз ҳар доимгидек тақиқланган маълумотларни қадрлашни бошлаган ҳолда, ахборот чекланишига жавоб берамиз[11].

Фойдаланиши чекланган маълумотни қадрлаётганимизни англаш, биз танқислик тамойилини моддий товарлардан бошқа соҳаларда қўллашга имкон беради.

Бу тамойил ҳар қандай хабарлар, маълумотлар ва билимлар учун ҳам ишлайди. Агар сиз унга шундай қарасангиз, маълумотни юқори баҳолашимиз учун цензура қилинмаслигини кўрасиз; у фақат етарли бўлмаслиги керак. Шундай қилиб, танқислик тамойилига кўра, агар бизнинг фикримизча, уни бошқа манбадан олиш мумкин бўлмаса, биз ишонарли маълумот топамиз. Эксклюзив маълумот кўпроқ ишонарли деган фикр, ишонтириш таҳлилининг[12] «товар назарияси»ни ишлаб чиққан иккита психолог Тимоти Брок ва Ховард Фромкиннинг таълимотига асос бўлди.

Брок ва Фромкин назарияси менинг ўқувчим томонидан ўтказилган битта кичик тажриба томонидан қўллаб-қувватланди. Талабам уни ўтказаётганида, у ҳам муваффақиятли тадбиркор, мол гўшти импорт қилувчи компаниянинг эгаси эди. У ўз билим даражасини ошириш ва маркетинг бўйича юқори малакали мутахассис бўлиш учун дарсликларни ўрганишга қайтди. У ва мен бир марта ўз офисимизда маълумотларнинг камлиги ва эксклюзивлиги ҳақида гаплашдик, кейин у ўз компанияси ходимлари ёрдамида тадқиқот ўтказишга қарор қилди. Унинг ходимлари, одатдагидек, харидорларни – озиқ-овқат сотиладиган супермаркетлар ва бошқа чакана савдо дўконлари учун мол гўшти харидорларини чақиришди ва уларга маҳсулотни учта усулдан бирини таклиф қилишди. Битта маҳсулот стандарт тақдимот шаклида тақдим этилди. Бошқалар стандарт тақдимотни ҳам, келгуси ойларда импорт қилинадиган мол гўшти етказиб бериш камайиши ҳақидаги маълумотни ҳам тинглашди.

Учинчи гуруҳ иккинчиси билан бир хил маълумотни олди; аммо, бу мижозлар, қўшимча равишда, етказиб беришни қисқартириш ҳақидаги маълумот эксклюзив манбадан олинганлигини билиб олишди. Шундай қилиб,

бу гуруҳнинг мижозлари энди фақат маҳсулотга кириш чекланган эмас, балки маълум бир маҳсулотга тегишли маълумотларга эга бўлишини ҳам билишарди – бу «танқислик тамойилининг икки зарбаси» эди.

Тажриба натижалари тезда компания сотувчилари компания эгасидан мол гўшти сотиб олишни кўпайтиришни талаб қила бошлагач пайдо бўлди, чунки унинг омборлар захираси уларга келган барча буюртмаларни қондириш учун етарли эмас эди.

Стандартлаштирилган савдо таклифини олган мижозлар билан таққослаганда, бўлажак мол гўшти танқислиги ҳақида билган мижозлар икки баробар кўпроқ буюртма беришган. Бироқ, айниқса, кўп мол гўшти «эксклюзив» манбалардан яқинлашиб келаётган танқислик ҳақида эшитганлар томонидан буюрилган. Бу харидорлар стандарт шаклда савдо таклифи берилганларга қараганда олти баробар кўпроқ мол гўшти сотиб олишди. Шубҳасиз, маълумотларнинг камлиги ҳақидаги хабарлар, айниқса, уни ишонарли қилиб кўрсатди[13].

ОПТИМАЛ ШАРТЛАР

Бошқа таъсир қилиш воситалари сингари, танқислик тамойили фақат маълум вақтларда самарали бўлади. Шунинг учун, асосий муаммо, қачон бундай принцип биз учун яхшироқ ишлашини аниқлашдир. Ижтимоий психолог Стивен Уорчел томонидан ишлаб чиқилган тажрибадан бу ҳақда кўп нарсани билиб олиш мумкин[14].

Уорчел ва тадқиқот гуруҳи томонидан қўлланиладиган эксперименталь техника оддий эди: одамлардан вазадан шоколадли печенье олиш, унинг таъмини татиб кўриш ва баҳолашни сўрашди. Битта ха-

ридорга ўнта печенье бўлган ваза топширилди; яна бошқасига эса фақат иккита бўлак бўлган бошқа ваза тутқазилди. Танқислик тамойилидан кутилганидек, печеньелар иккитадан биттаси бўлганида, харидорлар уни ўндан бирига қараганда юқори баҳолаган. Мижозлар ярим бўш вазадан печеньеларни янада мазали, қимматроқ деб топдилар ва уларни кўп печеньелар бўлган ваза печеньесидан кўра кўпроқ истеъмол қилмоқчи бўлишди.

Олинган натижалар танқислик тамойилининг мавжудлигини ҳайратланарли даражада қўллаб-қувватласа-да, улар бизга янги ҳеч нарса демайдилар. Яна бир бор шуни кўрамизки, етиш қийинроқ бўлган нарса кўпроқ керакли ва юқори баҳоланади. Ушбу тадқиқотнинг ҳақиқий аҳамияти, уни амалга ошириш жараёнида иккита қўшимча кашфиётлар қилинганидан кейингина аниқ бўлади. Келинг, уларни батафсил кўриб чиқайлик, чунки уларнинг ҳар бири батафсил муҳокама қилишга лойиқдир.

Бу ажойиб янгилик биринчиси экспериментал техниканинг озгина ўзгариши натижасида пайдо бўлди.

Печеньеларни баҳолаш уларнинг доимий етишмаслиги шароитида ўтказилмади. Баъзи харидорларга аввалига ўнта печеньедан иборат ваза таклиф қилинган, сўнгра иккита печеньени ўз ичига олган вазага алмаштирилган. Шундай қилиб, тишламасдан олдин, харидорлар уларга таклиф қилинган печеньелар сонининг камайганини кўришди.

Бошқа харидорлар дастлаб камчиликка дуч келишди, чунки уларга атиги иккита печенье бўлган ваза таклиф қилишди. Шундай қилиб, тадқиқотчилар қуйидаги саволга жавоб топишга ҳаракат қилишди: «Биз учун камроқ бўлган нарсани кўпроқ қадрлаймизми ёки

ҳар доим оз бўлган нарсани?» Тажриба давомида олинган жавоб аниқ эмас эди. Печеньега бўлган муносабат дастлаб жуда кўп бўлганида ижобийроқ эди, кейин эса ҳар доим оз бўлганидан кўра камроқ эди.

Шунга ўхшаш хулосани печеньеларни ўрганишдан ташқари вазиятларда ҳам чиқариш мумкин. Масалан, социологлар, мўл-кўлчиликдан кейин етишмовчилик, сиёсий тартибсизликлар ва зўравонликларнинг асосий сабаби эканлигини аниқладилар.

Бу нуқтаи назарнинг энг кўзга кўринган тарафдори – Жеймс К. Дэвис, у инқилоблар иқтисодиёт ва ижтимоий шароит яхшиланганидан кейин уларнинг тез ва кескин ёмонлашуви рўй берадиган мамлакатларда содир бўлиш эҳтимоли кўпроқ эканлигини таъкидлайди.

Шундай қилиб, қийинчиликларга кўникиб қолган ва уларни муқаррар деб билган одамлар эмас, айниқса, норозилик билдиришга мойил, балки яхшироқ ҳаётнинг таъмини ўрганганлар.

Қачонки улар кўрган ва ўрганган иқтисодий ва ижтимоий яхшиланишлар бирданига камайиб қолса, одамлар уларни ҳар қачонгидан ҳам кўпроқ хоҳлашади ва кўпинча уларни ушлаб туриш учун қаттиқ курашадилар[15].

Дэвис 1960 йиллардаги Америка шаҳарларидаги француз, рус ва миср инқилоблари, америкалик фуқаролар уруши ва қора танлилар қўзғолонларини ўз ичига олган турли инқилоблар, қўзғолонлар ва ички урушлар тарихини ўрганиб, ўзининг асосли тезислари учун ишончли далилларни тўплади. Ҳар бир ҳолатда, одамларнинг фаровонлиги яхшиланганидан кейин, ҳаётнинг кескин ёмонлашуви юз берди, бу эса зўравонлик кучайишига олиб келди[15].

Кўпчилигимиз 1960 йилларнинг ўрталарида Америка шаҳарларидаги ирқий тўқнашувларни ҳали ҳам эслай оламиз. Кейин кўпчилик «Нега энди?» Нега уч юз йил қул бўлган ва жуда муҳтож бўлган америкалик қора танлилар айнан олтмишинчи йилларда аниқ исён кўтаришга қарор қилишди? Дарҳақиқат, Девис таъкидлаганидек, Иккинчи жаҳон уруши бошланганидан бери ўтган йигирма йил қора танли аҳоли учун ҳаётнинг сиёсий ва иқтисодий соҳаларида сезиларли яхшиланишларга олиб келди.

1940 йилда қора танлилар уй-жой, транспорт ва таълим каби соҳаларда доимий равишда қатъий қонуний чекловларга дуч келишди; бундан ташқари, худди шу даражадаги маълумотни ҳисобга олган ҳолда, ўртача қора танли америкалик оила оқ танли оиланинг ярмидан кўпини ишлаб топган. 15 йил ичида кўп нарса ўзгарди. Федерал қонунлар мактабларда, жамоат жойларида, уй-жой ва меҳнат секторида ирқий бўлиниш сиёсатини олиб боришга расмий ва норасмий уринишларни қабул қилиб бўлмайдиган деб эълон қилди. Катта иқтисодий ютуқларга ҳам эришилди; қора танли оиланинг даромади, илгари оқ оиланинг даромадининг 56% идан 80% га кўтарилди.

Аммо кейин, Девиснинг ижтимоий шароитларни таҳлил қилиш кўрсатганидек, ўтган йилларда-ги оптимистик манзарани бузган воқеалар туфайли тез суръатлар секинлашди. Биринчидан, ижтимоий ўзгаришларни амалга оширишдан кўра, прогрессив қонунларни қабул қилиш анча осон бўлганлиги маълум бўлди. 1940-1950 йилларда қонунчилик янгиланишларига қарамай, қора танли америкаликлар кўп штатларда, корхоналарда ва мактабларда ирқий бўлиниш сақланиб қолганини кўрдилар.

Шундай қилиб, Вашингтондаги ғалабалар мамлакатнинг бошқа ҳудудларида деярли мағлубиятга айланди. Масалан, 1954 йилда АҚШ Олий суди барча умумтаълим мактабларини бирлаштириш тўғрисида қарор қабул қилганидан кейин тўрт йил мобайнида мактаб интеграциясини тўхтатишга қаратилган 530 та зўравонлик (қора танли болалар ва уларнинг ота-оналарини қўрқитиш, бомба ўрнатиш, ўт қўйиш) содир этилган.

Бу зўравонлик ҳаракатлари қора танлиларда регрессия туйғусини яратди. Урушдан олдинги йиллардан бери биринчи марта, йилига ўртача 78 марта қора танлиларни суд сўроқларсиз жазолаш ҳолатлари қайд этилганида, қора танли америкаликлар ўз оилалари хавфсизлиги ҳақида жиддий ўйлашга мажбур бўлишди. Янги зўравонлик ҳаракатлари мактаблар билан чегараланмаган. Қора танлиларнинг ўз ҳуқуқларини ҳимоя қилган тинч намойишлари, кўпинча америкалик оқ танли оломон ва полиция билан тўқнаш келган.

Яна бир кўрсаткич пасайишни бошлади – даромад даражаси.

1962 йилда қора танли оиланинг даромади пасайиб, бир хил маълумотли оқ танли оиланинг даромадининг 74 фоизини ташкил этди. Девиснинг сўзларига кўра, 74% нинг энг ошкора томони бу уларнинг бойликларининг узоқ муддатли ўсишини ифодалаши эмас, балки 1950 йиллар ўрталаридаги фаровонлик даврига нисбатан қисқа муддатли пасайиш кўрсаткичидир. Кейинги йили, 1963 йилда, Бирмингемда тартибсизликлар бошланди, кейин кучайиб бораётган зўравонлик намойишлари Уоттс, Ньюарк ва Детройтдаги йирик тўқнашувлар билан якунланди.

Инқилоблар ривожланишининг аниқ тарихий моделига кўра, қора танли америкаликлар фаровонлик-

нинг узоқ даври тугагач, фаолроқ норозилик билдиришди. Бу модел бўлажак ҳукмдорлар учун қиймат-ли сабоқ беради: эркинликлар ҳақида гап кетганда, уларни бермасликдан кўра, бир муддат эркинлик бериш хавфлироқдир. Анъанавий мазлум аҳоли қатламининг сиёсий ва иқтисодий мақомини яхшилашга интилаётган ҳукуматнинг муаммоси шундаки, бу мақомни яхшилаш орқали у ҳеч қачон бундай эркинликларга эга бўлмаган одамларга эркинлик беради. Қачонки, бу янги берилган эркинликлар камайиб қолса, айниқса, иссиқ вақтлар келади.

Бу қоида ишлаётганига мисол сифатида, яқинда собиқ Совет Иттифоқида содир бўлган воқеаларни ҳам кўриб чиқиш мумкин. Ўнлаб йиллар давом этган сиёсий қатағонлардан сўнг, Михаил Горбачёв ошкоралик ва қайта қуриш сиёсатини олиб, совет фуқароларига янги эркинлик ва имтиёзлар беришни бошлади. Мамлакат кетаётган йўлдан хавотирланган ҳукумат, ҳарбийлар ва КГБ амалдорларининг кичик гуруҳи тўнтариш уюштириб, Горбачёвни уй қамоғига ташлади. 1991 йил 19 августда фитначилар ҳокимиятни ўз қўлига олганини ва эски тартибни тикламоқчи эканлигини эълон қилишди.

Дунё бўйлаб кўп одамлар, жим итоаткорлик билан танилган совет халқи, ҳар доимгидек, куч билан бўйсунади, деб ишонишган. Тайм журнали муҳаррири Ленс Морроу воқеаларга бўлган муносабатни қуйидагича таърифлайди: «Дастлаб, тўнтариш қоидани тасдиқлагандай туюлди. У ҳақидаги хабар одамларни ларзага солгандек туюлди, кейин эса депрессив танқислик ҳисси: ҳа, албатта, руслар табиий моҳиятига, ўз тарихига мурожаат қилишлари керак. Горбачев ва ошкоралик ғайритабиий эди; энди биз бу муқаррар меъёрга қайтамиз».

Аммо бу оддий вақтлар эмас эди. Биринчидан, чунки Горбачёв рус подшоларидан ёки Сталиндан ёки бошқалардан фарқли ўлароқ ҳукмронлик қилган, урушдан кейинги даврдаги кўпчиликка эркинлик нафасини ҳам бермаган. Горбачёв одамларга танлаш ҳуқуқини ва маълум эркинликларни берди. Янги қўлга киритилган эркинликларга таҳдид солинганда, одамлар худди янги суякни оғзидан чиқармоқчи бўлган ит каби ўзларини ҳимоя қилишга шошилишди. Хунта баёнотларидан бир неча соат ўтгач, минглаб фуқаролар кўчаларга чиқишди. Улар баррикадалар қурдилар, қуролли армия бўлинмаларига қаршилик кўрсатдилар, танкларни ўраб олдилар ва комендантлик соатларига эътибор бермадилар.

Қўзғолон шунчалик тез, шунча катта бўлдики, ошкоралик тамойилларидан четга чиқиш уринишларига қаршилик кўрсатди, атиги уч кундан сўнг, ҳайратда қолган амалдорлар ҳокимиятдан воз кечишди ва Горбачёвдан раҳм-шафқат сўрашди. Агар намойиш ташкилотчилари тарих қонунларини ёки психологияни яхшироқ билсалар, фитнани бостирган халқ қаршиликларининг кучли тўлқини уларни ажаблантирмас эди.

Улар бу ҳолатлардан ўзгармас сабоқ олишган бўларди: бир марта эркинлик берилган бўлса, одамлар жангсиз таслим бўлмайди. Худди шу қонунлар оилада қўлланилади. Баъзи имтиёзлар берган ёки тасодифан баъзи қоидаларни қўйган ота-она, агар у беихтиёр унга баъзи эркинликларни берса, итоатсизликка олиб келади. Вақти-вақти билан боласига ширинликлар ейишни тақиқлаган ота-она унга ейиш эркинлигини беради. Ҳозирда буни тақиқловчи қоидани ўрнатиш қийинроқ, чунки бола бундан кейин ҳеч қачон бўлмаган ҳуқуқини, балки илгари унга берилган ҳуқуқни ҳам йўқотади.

Биз сиёсий эркинликлар мисолида, шунингдек, шоколадли печенье тажрибасида (айниқса, бу ҳолатда) кўрганимиздек, одамлар кутилмаганда, улар доимо етишмаётганидан кўра камроқ бўлиб қолса, керакли нарсани топадилар. Шу сабабли, тадқиқот давомида ўз фарзандларини доимий эмас, балки вақти-вақти билан тарбиялайдиган ота-оналарнинг болалари инжиқ бўлишиш ажабланарли эмас[16].

Келинг, камчиликларга қандай жавоб беришимизни яхшироқ тушуниш учун печеньелар тажрибасига қайтайлик. Бу тажриба натижаларидан шуни кўрамизки, кам печеньелар етарли бўлган печеньелардан юқори баҳоланган; бундан ташқари, кам печенье бундан ҳам юқори баҳоланди. Ва топиш қийин бўлган печеньелар навлари орасида, улардан фойдаланиш имконияти пасайганлар, энг талабчан бўлгани учун, энг қадрли эди.

Эсингизда бўлса, тажриба давомида камчиликни бошдан кечирган иштирокчиларга аввалига ўнта печеньелардан иборат ваза таклиф қилинган, кейин унинг ўрнига атиги иккита печенье бўлган ваза қўйилган. Дарҳақиқат, тадқиқотчилар танқисликни икки усулдан бирида яратдилар. Тажрибанинг баъзи иштирокчиларига печеньега бўлган эҳтиёжни қондириш учун уни бошқа баҳоловчилар билан бўлишиш кераклигини айтишди. Тажрибанинг бошқа иштирокчиларига уларга таклиф қилинадиган печеньелар сонини камайтириш кераклигини айтишди, чунки тадқиқотчи шунчаки хато қилиб, уларга нотўғри ваза берди. Натижалар шуни кўрсатдики, печеньелар сонининг камайишини унга бўлган ижтимоий талабнинг ошиши билан боғлаганлар, печеньелар сонининг камайишини хатони тузатиш зарурати билан изоҳлаганларга қараганда кўпроқ ёқди.

Шундай қилиб, жамоатчилик талабини тўлиқ қондириш учун етарли бўлмаган печенье таклиф қилинганлардан энг керакли деб баҳоланди.

Бундай янгилик қайсидир чекланган манбаларга интилишда рақобат муҳимлигини кўрсатади. Биз нафақат бирор нарса ҳаммага етмаганда шу нарсани хоҳлаймиз, балки, унга эришиш учун бошқалар билан рақобатлашганда у нарсани ҳамма нарсадан кўпроқ хоҳлаймиз. Рекламачилар кўпинча бу мойилликни ўз манфаатлари йўлида ишлатишади. Рекламадан шуни билиб оламизки, фалон нарсага талаб шунчалик каттаки, биз уни сотиб олишга шошилишимиз керак. Биз реклама роликларида кўпинча сотув бошланишидан олдин оломон дўкон эшикларига бостириб келётганликларини ёки реклама қилинаётган маҳсулотни дўкон жавонларидан супуриб олиб кетаётган қўлларни кўрамиз. Бу тасвирларда нафақат ижтимоий исбот тамойили иштирок этади. Улар бизни маҳсулот яхши эканлигига фақатгина бошқа одамлар ҳам шундай деб ўйлаши туфайли эмас, балки биз реклама қилинаётган маҳсулотга эришиш учун улар билан рақобатлашишимиз кераклигига ишонтиришга ҳаракат қилишади.

Танқис манбалар устида рақобат туйғуси жуда кучли мотивацияловчи таъсир кўрсатади. Шу пайтгача жуфтига бефарқ қарайдиган севишганлар, рақиб пайдо бўлиши билан эҳтирос билан ёнишни бошлайди. Айнан шунинг учун, ҳис-туйғулари жавобсиз қолган баъзи ошиқлар, ҳақиқий ёки хаёлий мухлислари ҳақида гапириб беришда ушбу стратегияни қўллашга ҳаракат қилишади. Сотувчиларга қатъий бўлмаган харидорларга нисбаттан худди шу ўйинни ўйнаш ўргатилади.

Масалан, иккиланиб қолган мижозга уй сотмоқчи бўлган риэлтор унга қўнғироқ қилиб, гўёки уйни кўриб

чиққан ва эртаси куни келишув шартларини муҳокама қилиш учун қайтиб келишга ваъда берган бошқа потенциал харидор ҳақида хабар бериши мумкин. Янги ўйлаб топилган мижозни одатда бошқа жойдан келган «пули кўп» киши, «кўчмас мулкка пул тикаётган бойвачча» ва «шу шаҳарга кўчиб келаётган шифокор ва унинг рафиқаси» – ҳикояларнинг севимли қаҳрамонлари, деб таърифлашади

Баъзи доираларда «панжара ортидан суриш» деб ном қозонган ушбу тактика ҳайратланарли даражада самарали бўлиши мумкин. Рақобатчига ютқазиш фикри кўпинча бир қарорга келолмаётган мижозни маҳсулотни сотиб олишни жуда қаттиқ хоҳловчи харидорга айлантиради.

Танқис нарсага эга бўлиш хоҳиши ҳатто жисмоний даражада ҳам сезилади. Катта миқдордаги сотувлар ёки чегирмали савдоларда харидорлар кучли ҳиссий стрессни бошдан кечиришади.

Рақобат руҳида улар, ҳатто кўринмайдиган товарларни қўлларига олиш учун курашадилар. Бу хатти-ҳаракатлар, баъзида ҳайвонларнинг айрим турларида учрайдиган, ҳамма нарсани йиртқич, жиловламасдан ютиб юборувчи ваҳшийларни эслатади.

Балиқ овлаш кемаларида балиқчилар бу ҳодисадан ўз мақсадлари учун фойдаланадилар ва маълум турдаги балиқларнинг катта тўдасига озгина ўлжа ташлайдилар.

Кўп ўтмай, сув қайнаб турган қозонга ўхшай бошлайди, унинг ичида сузувчи қанотлари ва балиқ оғизлари, очкўзлик билан овқат учун курашади. Ҳозирги вақтда балиқчилар вақт ва пулни тежаб, балиқ овлаш линияларини ўлжасиз сувга ташлайдилар, чунки безовга бўлган балиқ энди очкўзлик билан ҳамма нарсани, шу жумладан яланғоч металл илгакларни ютиб юборади.

Савдо дўконларида харидорларни «балиқчилар» тутиб олишни хоҳлаган одамларда рақобат руҳини яратиш усуллари ўртасида аниқ ўхшашликлар мавжуд.

Балиқларни жалб қилиш ва уларни ер юзига кўтарилишга мажбур қилиш учун балиқчилар балиқ ёрмаси деб номланган сувга бўш ўлжа ташлайдилар. Худди шу сабабларга кўра, савдо-сотиқ билан шуғулланадиган дўконлар, харидорларни жалб қилиш учун, айниқса, яхши, кенг реклама қилинган нарсаларни арзон нархда жавонларга ташлайдилар. Агар ўлжа ҳар қандай шаклда ишлаган бўлса, тез орада уни ютиш учун оломон тўпланади.

Кўп ўтмай, одамлар бирор нарсага эга бўлишга шошилишар экан, ғазабланиб, қарама-қарши вазиятдан деярли кўр бўлишади.

Одамлар ҳам, балиқлар ҳам керакли нарсалар ҳақидаги тасаввурни йўқотадилар ва уларга рақобат қилиш учун таклиф қилинадиган ҳамма нарсага киришни бошлайдилар. Қизиғи шундаки, оркинос оғзига илмоқ қўйиб, кеманинг тепасида сакраб турибди, дўкондан уйига қайтиб келган харидор, кераксиз бемаънилик билан худди шу саволни ўзига берадими, деб сўрайди: «Мени нима тортди?»

Чекланган ресурслар учун бундай қизғин кураш фақат тунец ёки шопоголик каби оддий ҳаёт шакллари орасида содир бўлади, деб ўйламаслик учун, 1973 йилда Эй-Би-Си вице-президенти бўлган Барри Диллернинг ажаблантирадиган сотиб олиш қарори билан боғлиқ қизиқарли воқеани кўриб чиқинг. «Тайм» журнали Парамаунт Пикчерс ва «Фокс» телетизимлари раҳбари сифатида ажойиб ютуқлари учун «мўъжизалар қироли» деб атаган телекомпанияси.

Шундай қилиб, Барри Диллер «Посейдон саргузаштлари» эксклюзив телевизион намойиши учун 3,3 миллион

доллар тўлашга рози бўлди. Бу нарх диққатга сазовордир, чунки у фильмнинг бир марталик намойиши учун тўланган энг юқори нархдан анча юқори. Бир марталик шоу учун рекорд 2 миллион доллар тўланди. Нарх шу қадар асоссиз юқори эдики, Эй-Би-Си фильм намойишидан 1 миллион доллар йўқотишини тахмин қилди. Эн-Би-Си вице-президенти Билл Сторк, «улар ҳеч қандай йўл билан бу пулни қайтариб олиша олмайди», деб эълон қилган.

Қандай қилиб Диллер каби ақлли ва тажрибали тадбиркор миллион доллар йўқотилишига олиб келадиган битимни ёпиши мумкин эди? Жавоб бу савдонинг бошқа диққатга сазовор томонида бўлиши мумкин: бу биринчи марта телевидение тармоқларидан очиқ аукционда фильм сотиб олишни сўраган. Ҳеч қачон учта йирик телекомпания фильмни эксклюзив тарзда намойиш этиш ҳуқуқи учун рақобатлашишга мажбур бўлмаган. Фильмни кимошди савдосига қўйиш ғайриоддий ғоясини фильмнинг моҳир ва оригинал режиссёри ва продюсери Ирвин Аллен ва «XX аср Фокс» вице-президенти Уильям Селф илгари сурган, улар натижадан хурсанд бўлишган. Лекин қандай қилиб биз бу қадар юқори нархни шакллантирган фильмнинг зўр сифати эмас, балки кимошди савдоси бўлганига амин бўлишимиз мумкин?

Аукцион иштирокчиларининг баъзи изоҳлари таъсирли. Биринчиси, аукцион ғолиби Барри Диллер ўз тармоғининг келажакдаги сиёсатини белгилашга қаратилган баёноти. Барри Диллер тишларини қисиб: «АВС раҳбарияти компаниянинг келажакдаги сиёсати тўғрисида шундай қарор қабул қилди – биз ҳеч қачон бундай аукционларда қатнашмаймиз», деди.

Диллернинг рақиби, Роберт Вуднинг, Си-Би-Эс телеканалининг президенти, деярли бошини йўқотиб, Эй-Би-Си ва Эн-Би-Си рақибларига қараганда анча юқори нарх таклиф қилган сўзлари янада ибратли: биз даст-

лаб жуда оқилона ҳаракат қилдик. Фильмни бизга нима келтириши мумкинлиги нуқтаи назаридан баҳоладик, бундан ташқари операцион харажатларни ҳам ҳисобга олдик. Аммо кейин таклифлар кела бошлади. Эй-Би-Си 2 миллиондан бошланди. Мен 2,4 миллион таклиф қилдим. Эй-Би-Си бу миқдорни 2,8 миллионга оширди. Ва кейин тўхтата олмадик. Мен аҳмоқона нархни кўтаришда давом этдим. Охир-оқибат мен 3,2 миллион долларлик баҳога етиб келдим; кейин ўзимга ўзим: «Худойим, агар мен бу фильмни шу пулга олсам, нима қиламан?» Эй-Би-Си охир-оқибат мендан ўзиб кетгач, мен енгил тортдим. Буларнинг барчаси жуда ибратли»[17].

Вуддан интервью олган журналист Боб Маккензи сўзларига кўра, «ҳамма нарса жуда ибратли эди» деганида, у жилмайиб қўйди. Ишонч билан айтиш мумкинки, Эй-Би-Си Диллери «бошқа ҳеч қачон» деганида, табассум қиладиган аҳволда эмас эди. Улар иккаласи ҳам «Посейдон» Буюк аукционидан бирор нарсани аниқ ўрганишди. Аммо улардан бирига бу миллион долларга тушди. Яхшиямки, биз ушбу воқеадан жуда муҳим ва амалий бепул сабоқ олишимиз мумкин.

Қизиқарли ва диққатга сазовор томони шундаки, камёб совринни йўқотган одам жилмайиб турарди. Қачонки чанглар босилганда биз ғолибга ўхшаб кўринадиган ва гапирадиган ютқазганларни кўрамиз (ва аксинча). Биз чангни айнан нима келтириб чиқараётганини кўриб чиқишимиз керак бу ҳолда, бу камёб ресурс учун очиқ рақобат эди. Телевидение раҳбарлари билганидек, рақобатбардошлик ва танқисликнинг иблисий комбинациясига дуч келганда жуда эҳтиёт бўлиш керак.

Танқислик тамойилининг босими ҳақидаги огоҳлантиришни ҳис қилиш кифоя; бу огоҳлантириш билан ҳаракат қилиш анча қийин.

Муаммонинг бир қисми шундаки, одатдаги камчилик жавоби фикрлаш қобилиятига халақит беради. Бизга керак бўлган нарсанинг камайиб бораётганини кўрганимизда, биз жисмоний қўзғалишни ҳис қила бошлаймиз. Тўғридан-тўғри рақобатчилар билан тўқнаш келганда, бизни, айниқса, ҳис-туйғулар қамраб олади, қонимиз қайнайди ва кўламимиз тораяди. Қачонки бизни ҳис-туйғулар оқими босиб кетса, оқилона усул ортга чекинади. Биз ҳаяжонланганимизда, хотиржамликни сақлаш ва вазиятни таҳлил қилиш қийин. «Посейдон»ни сотиб олиш кампаниясидан сўнг, CBS телеканали президенти Роберт Вуд шундай деди: «Сизни уларнинг қандай тезликда авж олиши маҳлиё қилиб қўяди. Бу пайтда мантиқ олисларга учиб кетади».

Унинг қийинчилиги ҳам шунда: танқислик тамойилининг сабаблари ва ҳаракат механизмини тушуниш уни ҳимоя қилиш учун етарли эмас, чунки тушуниш – бу билим жараёни, билим орттириш жараёнлари эса етишмовчиликка эмоционал жавоб бериш орқали бостирилади.

Аслида, бу танқислик тамойилининг юқори самарадорлигини яхши тушунтириши мумкин. Тўғри қўлланилганда, бизнинг биринчи ҳимоя чизиғимиз – вазиятни синчковлик билан таҳлил қилиш – деярли фойдасиз бўлиб қолади.

Агар биз эҳтиёткорлик билан ҳаракат қилишни бошлашимиз учун онгимизни уйғотиш туфайли танқислик тамойили ҳақидаги билимларга таянолмасак, нимадан фойдаланишимиз мумкин? Балки Жиу-житсу услубида биз ҳаяжонни асосий сигнал сифатида ишлата

оламиз. Шундай қилиб, биз душман қуролларини унга қарши айлантирамиз. Вазиятни мувозанатли, когнитив таҳлил қилишга таяниш ўрнига, биз огоҳлантиришни ўтказиб юбормаслик учун ички овозимизни тинглашимиз мумкин. Бизни рози бўлишга ундайдиган шароитда кучайиб бораётган қўзғалишни тан олишни ўрганиб, биз сигнални ўз вақтида кўтаришимиз, танқислик тамойилини тан олишимиз ва эҳтиёт чораларини кўришимиз мумкин.

Айтайлик, биз бу ҳийла-найрангни ўргандик ва энди биз ҳаяжонни англаб, тинчланишимиз ва эҳтиёткорлик билан ҳаракат қилишимиз кераклигини тушунамиз. Кейин нима? Яқинлашиб келаётган танқислик тамойили олдида тўғри қарор қабул қилиш учун биз ишлатадиган бошқа маълумотлар борми? Зеро, биз ўз ҳаракатларимизда эҳтиёт бўлишимиз кераклиги ҳақидаги оддий тушунча бизга бу ҳаракатларнинг йўналишини билдирмайди; бундай тушуниш фақат тўғри қарор қабул қилишнинг шартидир.

Яхшиямки, танқис нарсалар ҳақида оқилона қарор қабул қилишга ёрдам берадиган маълумотлар мавжуд. Қайта шоколадли печеньелар тажрибасига қайтганимизда, тадқиқотчилар ғаройиб, аммо танқислик тамойилига боғлиқ бўлган нарсаларни кашф этишди: кам бўлган печенье исталган деб баҳоланган бўлса-да, у мўл-кўл пиширикдан кўра мазали эмас эди. Шундай қилиб, танқислик сабаб бўлган истак кучайганига қарамай (тажриба иштирокчилари келажакда улар кам пиширикларга эга бўлишни хоҳлашларини ва улар учун юқори нарх тўлашга тайёр эканликларини айтишди), бу кам бўлган печеньени мазали қилмади. Қаноатланиш танқис маҳсулот намунасидан эмас, балки унга эгалик қилишдан келиб чиқади. Иккаласини аралаштириб юбормаслик муҳим.

Қачонки биз ўзимизни маҳсулот атрофидаги танқислик тамойили босими остида ҳис қилсак, биз ўзимиздан бу маҳсулотдан нимани хоҳлаётганимизни сўрашимиз керак.

Агар биз ҳар қандай камёб нарсага эга бўлишдан ижтимоий, иқтисодий ёки психологик фойда олишни истасак, унда муаммо йўқ; унинг етишмаслигидан келиб чиқадиган кескинлик, биз тўлашга тайёр бўлган нархни бизга кўрсатиб берди – у қанчалик кам бўлса, шунча қимматроқ бўлади.

Бироқ кўпинча биз нарсага эгалик қилиш учун ҳам муҳтожмиз. Биз уни шу нарсага хос бўлган фойдали хусусиятлар учун сотиб олмоқчимиз; биз уни татиб кўришни, қўлимизда ушлаб туришни ёки тинглашни, манипуляцияни ёки бошқача ишлатишни хоҳлашимиз мумкин. Бундай ҳолларда, нарсаларни ушлаш қийин бўлгани учун, уларнинг таъми мазали бўлиб қолмайди, улар овоз чиқармайди, кўринмайди, миниши ёки ишлаши яхши эмаслигини эсдан чиқармаслик керак.

Гарчи бу фикр жуда оддий бўлса-да, бизда камёб нарсага эга бўлиш истаги кучайганида, бизни четлаб ўтади. Мен мисол келтира оламан.

Акам Ричард ўқиш пайтида бу оддий ғояни эътиборсиз қолдирган одамлардан имтиёз сўраб, яхши тирикчилик қилган. Ричарднинг тактикаси шу қадар самарали эдики, у керакли миқдордаги пулни олиш учун ҳафтасига бир неча соат ишлаши керак эди, қолган вақтини эса бамайлихотир ўқишга бағишлаши мумкин эди.

Ричард машиналарни сотди, лекин автосалонда ёки тўхташ жойида эмас.

Дам олиш кунларининг бирида, у одатда газетанинг эълонлар бўлими орқали сотиладиган бир нечта

ишлатилган машиналарни сотиб олди ва кейинги дам олиш кунлари совун ва сувдан бошқа ҳеч нарса сарфламай, уларни газета орқали маълум нархда сотди. Бунинг учун у учта нарсани билиши керак эди.

Биринчидан, «Автомобиль қўлланмаси»да энг паст нархда таклиф қилинган ва қонуний равишда юқори нархда сотилиши мумкин бўлган машиналарни сотиб олиш учун уни етарлича яхши тушуниши керак эди.

Иккинчидан, машина сотиб олгач, у харидорларнинг қизиқишини уйғотиши учун реклама ёзишни билиши керак эди.

Учинчидан, харидорлар билан учрашганида, Ричард таклиф қилинган машинани олиш истагини уйғотиши учун дарҳол танқислик тамойилини қўллашни иложисини қилиши керак эди.

Ричард буларнинг барчасини уддалар ва қандай қилишни билар эди. Бироқ бизни фақат унинг учинчи маҳорати қизиқтиради. У дам олиш кунлари сотиб олган машинасини келаси якшанба куни чиқадиган газетада реклама қиларди. У яхши реклама ёзишни билгани учун, ҳар якшанба куни эрталаб унга кўплаб потенциал мижозлар қўнғироқ қилишарди.

Машинани кўриш истагини билдирган ҳар бир киши учун, Ричард учрашув вақтини бир вақтнинг ўзида белгилаб қўярди. Шундай қилиб, агар у олтита мижоз билан учрашиши керак бўлса, у бир вақтнинг ўзида, масалан, кундузи соат иккида улар учун учрашув тайинлаган. Бу кичик режалаштириш ҳийласи келгусида харидорларнинг талабларига жавоб беришига замин яратиб, «чекланган ресурс» – автомобиль сотиб олишда рақобат муҳитини яратарди.

Одатда, биринчи бўлиб келган потенциал харидор машинани синчковлик билан ўрганиб чиқа бошларди ва ҳар қандай зарар ёки камчиликларни кўрсатиб, савдолашиб, нархни пасайтиришни сўрарди.

Бироқ иккинчи харидор келиши билан вазият кескин ўзгариб кетарди. Машинанинг ҳар қандай потенциал харидор учун мавжудлиги рақобатчининг мавжудлиги билан тўсатдан чекланди. Кўпинча, илгари келган киши, кўпроқ ҳуқуқларга эга эканлигини эълон қилиб, ўзи билмасдан рақобат руҳини кучайтирарди: «Бир дақиқа кутиб туринг. Мен биринчи бўлиб келдим». Агар у ҳуқуқлар ҳақида гапирмаса, Ричард буни унинг ўрнига қилган. Иккинчи харидорга мурожаат қилганда, акам унга одатда шундай деган: «Кечирасиз, лекин бу жаноб сиздан олдин келган. Шунинг учун, мен машинани кўрсатаётганда, сиздан йўлнинг нариги томонида бир неча дақиқа кутишингизни сўрайман. Кейин, агар у машина унга мос келмаслигини ёки ўйлашга вақт керак деб қарор қилса, мен сизга машинани кўрсатаман».

Ричарднинг айтишича, биринчи харидорнинг чеҳраси унинг ҳаяжони ошиб бораётганини кўрсатарди. Унинг барча ижобий ва салбий томонларини шошилмай солиштириши, бирданига баҳсли товарга нисбатан «ҳозир ёки ҳеч қачон!» тамойили асосида ўзгарарди. Агар у машинани сотиб олишга қарор қилмаса – Ричарднинг сўрови бўйича – кейинги бир неча дақиқада у уни нариги бетда турган... одам олиб йўқотиб қўйиши мумкин. Иккинчи харидор ҳам рақобат ва машинанинг чекланганлиги туфайли худди шундай ҳаяжонланган. У у ёқдан бу ёққа қадам ташлаб, бирдан керак бўлиб қолган металлга эга бўлишни хоҳларди. Агар биринчи харидор бирон сабабга кўра машина сотиб ололмаса ёки тезда сотиб олиш тўғрисида қарор қабул қилмаган бўлса, иккинчиси ҳозирдан фойдаланишга тайёр эди.

Агар бу шартларнинг барчаси биринчи харидорни машинани зудлик билан сотиб олишга ишонтириш учун етарли бўлмаса, учинчи потенциал харидор

саҳнада пайдо бўлиши билан тузоқ ёпиларди. Рақобатчилар олами одатда биринчи харидор учун жуда кўп эди, деди Ричард. У ҳаммасини тезда тугатди ё Ричарднинг нархига рози бўлди, ёки тўсатдан чиқиб кетди. Иккинчи ҳолда, иккинчи харидор шу заҳотиёқ енгилликни ҳам, рақобатни ҳам ҳис қилиб, машина сотиб олиш имкониятини йўқотди.

Бу харидорларнинг ҳаммаси асосий нарсани тушуна олмадилар: ортиб бораётган хоҳиш, уларни машина сотиб олишга ундаб, машинанинг хизматларига ҳеч қандай алоқаси йўқ эди. Аниқ нарсани тушунмасликни иккита сабаб билан изоҳлаш мумкин. Биринчидан, Ричард улар учун яратган вазият уларга мантиқий фикрлашни қийинлаштирадиган ҳиссий ҳаяжонни келтириб чиқарди. Иккинчидан, натижада, харидорлар бу машинага муҳтож бўлишининг асосий сабаби шундаки, улар шунчаки уни эмас, балки ундан фойдаланишни хоҳлаганлари учун ўйлашди. Ва Ричарднинг танқис товар рақобатида сунъий равишда яратган кескинлиги харидорларни бу машинани фақат эгалик қилиш маъносида хоҳлашга мажбур қилди. Босим улар сотиб олмоқчи бўлган автомобилнинг ҳақиқий сифатига таъсир қилмади.

Агар биз имтиёз беришга мажбур қиладиган вазиятда тақчиллик тамойили босими остида қолсак, бизнинг жавобимиз кетма-кет икки босқични ўз ичига олиши керак. Биз танқислик таъсиридан келиб чиқадиган ҳиссий ҳаяжон тўлқинини сезганимизда, биз буни тўхтатиш учун сигнал сифатида қабул қилишимиз керак. Ваҳима, тезкорлик реакцияси доно қарорлар қабул қилишда иттифоқчи эмас. Биз тинчланишимиз ва вазият ҳақида умумий фикримизни тиклашимиз керак. Буни қилганимиздан сўнг, биз ўзимизга савол бериб, иккинчи босқичга ўтишимиз мумкин.

Агар эгалик қилиш ҳақиқати биз учун биринчи навбатда муҳим бўлса, биз унга қанча пул сарфланиши мумкинлигини аниқлаш учун унинг мавжудлигини баҳолашимиз керак.

Аммо, агар бизга бирор нарса фақат ўзи керак бўлса (яъни биз ундан фойдаланмоқчи бўлсак), шуни эсда тутишимиз кераkki, бу нарса, унинг етишмаслиги ёки чексиз миқдорда бўлишидан қатъи назар, бир хил даражада яхши ишлайди. Буни қилиш қийин эмас, биз ўзимизга, печеньелар кам бўлгани учунгина мазали бўлмаслигини эслатиб туришимиз керак.

КИТОБХОН ҲИСОБОТИ

(Виржиния штатининг Блэксбург фуқароси)

«Ўтган Рождествода 27 ёшли йигит билан учрашдим. Мен 19 ёшда эдим, гарчи бу одам менинг дидимга тўғри келмаса ҳам, у билан учрашишни бошладим – эҳтимол, ёши каттароқ одам билан учрашиш обрўли ҳисобланганлиги учундир. Аммо қариндошларим унинг ёши ҳақида хавотир билдира бошлагунча, мен у билан жиддий қизиқмаганман. Улар қанчалик қарши бўлишса, мен шунчалик севиб қолдим. Бизнинг ишқий муносабатимиз атиги беш ой давом этди, лекин агар ота-онам менга ҳеч нарса демаганида, мен бир ой ичида у билан ажрашган бўлардим».

Ромео ва Жульетта узоқ вақтдан бери тарихга айланган бўлса-да, Ромео ва Жульетта феномени ўлмас бўлиб туюлади ва Виржиния штатининг Блэксбург каби шаҳарларида ўзи ҳақида мунтазам равишда эслатиб туради.

ХУЛОСА
БИР ЛАҲЗАЛИ ТАЪСИР ЭТИШ

АВТОМАТЛАШТИРИШ ДАВРИДАГИ ОДДИЙ РОЗИЛИК

Ҳар куни мен ҳар жиҳатдан яхшироқ бўламан.
Эмиль Коу

Ҳар куни мен ҳар томонлама кўпроқ банд бўламан.
Роберт Чалдини

1960 йилларда Жо Пайн исмли киши Калифорния телевидениясида жуда машҳур ток-шоу ўтказди. Дастур телевидение томошабинларини ўзига жалб қиларди ва Пайн ўз меҳмонларига асосан томошабинлар, таниқли юлдузлар ва норасмий ижтимоий ёки сиёсий ташкилотлар вакилларига мурожаат қилди. Шоуни зидиятли услубда ўтказилишидан сабаб меҳмонларни тортишувларга ундаш, уларни хижолат қилиш, уятли нарсани тан олишга мажбурлаш ва умуман аҳмоқона тарзда тақдим этиш керак эди. Меҳмонни таништиргандан сўнг, Пайн тез-тез уни эътиқодини, истеъдодини ёки ташқи кўринишини муҳокама қилишга шошиларди. Баъзилар, Пайннинг заҳарханда-лигини қисман оёғининг ампутацияси билан боғлик ва бу уни умр бўйи ғазаблантирмоқда, деб баҳслашарди; бошқалар Пайн табиатан заҳарханда деб ўйлашарди.

Бир куни кечқурун шоу меҳмони рок мусиқачиси Франк Заппа бўлди. Бу 1960 йилларда, эркаклар учун

узун сочлар камдан-кам учрайдиган ва қизғин мунозаралар мавзуси бўлган пайтда содир бўлган. Заппа томошабинларга таништирилиши билан, у ва Пайн ўртасида қуйидаги луқма ташлаш юз берди:

Пайн: Ўйлайманки, узун сочлар сизни қизга ўхшатади.

Заппа: Ўйлайманки, ёғоч оёқ сизни столга ўхшатади.

Бу диалог, эҳтимол, менинг энг севимли экспромтим ва у китобнинг асосий мавзусини ҳам акс эттиради: кўпинча, кимдир ёки бирор нарса ҳақида хулоса чиқарганда, биз ўзимизда мавжуд бўлган барча объектив маълумотлардан фойдаланмаймиз; биз фақат унинг энг муҳимига ўхшаган қисмини ишлатамиз. Боғланишсиз маълумот, одатда тўғри қарор қабул қилишга ёрдам берса ҳам, бизни аниқ нотўғри қарорларга олиб келиши мумкин – бу қарорлардан ақлли ва айёр одамлар фойдаланиши мумкин, бу эса бизни аҳмоқ қилиб кўрсатиб қўяди.

Шу билан бирга, бу китобда яна бир қийин фикр кузатилади: аҳмоқона қарор қабул қилиш эҳтимоли мавжудлигига қарамай, агар мавжуд маълумотларнинг фақат бир томонига эътибор қаратилса, замонавий ҳаёт суръати биздан бу содда ёндашувни кўпроқ ишлатишни талаб қилади.

Эслатиб ўтамиз, 1-бобнинг бошида бизнинг вазиятга соддалаштирилган ёндашувимиз бир ҳужайрали ҳайвонларнинг автоматик жавоби билан таққосланган эди, уларнинг хатти-ҳаракатларининг мураккаб реакциясини фақат битта огоҳлантириш – қичқириқ,

кўкрагидаги қизил туклар, маълум бир кетма-кетлик қўзғатиши мумкин эди.

Бир ҳужайрали ҳайвонлар кўпинча ўзига хос огоҳлантирувчи хусусиятларга таянишининг сабаби шундаки, уларнинг ақлий имкониятлари чекланган. Уларнинг кичкина мияси атроф-муҳитдан келадиган барча маълумотларни рўйхатга олишни ва қайта ишлашни бошлай олмайди. Шунинг учун, ҳайвонларнинг кўп турларида ахборотнинг айрим жиҳатларига алоҳида сезувчанлик пайдо бўлди. Маълумотнинг танланган жиҳатлари айнан тўғри жавоб бериш учун етарли бўлгани учун, тизим одатда жуда самарали ишлайди. Қачонки курка чийиллаганини эшитса, у секин уриш билан жавоб беради ва автоматик тарзда онага ўхшаб ўзини тутади, бу унга ақлий қувватни тежашга ва мияни кун бўйи бошқа муаммоларни ҳал қилиш учун ишлатишга имкон беради.

Албатта, бизда куркалар ёки бошқа ҳайвон турларига қараганда анча мураккаб мия механизми бор. Биз кўплаб муҳим фактларни ҳисобга олиш ва уларга асосланиб, тўғри қарор қабул қилиш қобилиятимиз билан улардан устунмиз. Бу бизни сайёрадаги ҳаётнинг устун шаклига айлантирган маълумотларни қайта ишлаш қобилиятидир.

Бироқ бизнинг имкониятларимиз ҳам чексиз эмас; ишлашни яхшилаш учун, биз баъзан барча мавжуд маълумотларни вақт талаб қиладиган ва мураккаб таҳлил қилишдан воз кечишимиз ва фақат битта маълумотни ҳисобга олган ҳолда автоматик тарзда қарор қабул қилишимиз керак.

Масалан, сўровчи – «ҳа» ёки «йўқ» деб жавоб беришга қарор қилганда, биз кўпинча маълум бир вазиятга тегишли бўлган маълумотларнинг бир қисмини ҳисобга оламиз. Биз аллақачон бирор нарсага

рози бўлиш ёки бўлмасликни тезда ҳал қилишимиз керак бўлган энг машҳур маълумотларнинг бир қисмини кўриб чиқдик.

Бу элементлар анча оммабоп ва жуда ишончли, чунки улар бизни тўғри қарорлар қабул қилишга ундайди. Шунинг учун биз тез-тез бирор нарсага розилигимиз тўғрисида қарор қабул қилишда ўзаро алмашиш, изчиллик, ижтимоий исбот, хайрихоҳлик, авторитет таъсири, танқислик тамойиллари ва қоидаларини автоматик равишда қўллаймиз. Уларнинг барчаси ишончли «ёлғон» бўлиб хизмат қилади, бизга қачон «ҳа», қачон «йўқ» дейиш кераклигини айтади.

Вазиятни тўлиқ таҳлил қилиш учун хоҳишимиз, вақтимиз, кучимиз ёки когнитив ресурсларимиз бўлмаганда, биз бир марталик кўрсатмаларни ҳисобга оламиз. Биз шошганимизда, стрессда, ноаниқликда, бефарқликда, чалғиганимизда, камроқ маълумотга эътибор қаратамиз. Бундай шароитда қарор қабул қилишда, кўпинча ишончли далиллар билан оддий, аммо зарур ёндашувга мурожаат қиламиз. Буларнинг барчаси жуда номутаносиб хулосага олиб келади: дунёда тур сифатида устун мавқега эга бўлишга имкон берадиган ўта мураккаб фикрлаш аппарати бўлгани учун биз шундай мураккаб, тез ўзгарувчан ва ахборот юкланган муҳитни яратдикки, биз унга тобора кўпроқ муносабат билдиришимиз керак.

Жон Стюарт Милл, инглиз иқтисодчиси, сиёсатчи ва илмий файласуф, бундан юз йил олдин, 1873 йилда вафот этган. У бу дунёда ҳамма нарсани биладиган охирги одам сифатида танилган. Энди, баъзиларимиз учун ҳамма нарсани биламиз деган гап шунчаки кулгили кўринади. Бир неча асрлар давомида аста-секин тўпланган маълумотлардан сўнг, одамларнинг билими

юмалоқланган қор тўпи каби ўсишни бошлади ва ҳозир даҳшатли даражада кенгайиб кетди. Биз бугунги дунёда яшаяпмиз, бу ерда маълумотларнинг аксарияти 15 йилдан ошмаган. Уларнинг айтишича, илм-фаннинг айрим соҳаларида (масалан, физикада) ҳар саккиз йилда билимлар ҳажми икки баробар ортади. Ахборот портлаши молекуляр кимё ёки квант физикаси каби сирли соҳалар билан чегараланиб қолмай, балки биз биладиган кундалик билим – соғлиқ, бола ривожланиши, овқатланиш ва ҳоказо соҳаларини қамраб олади. Бундан ташқари, билимнинг бундай тез ўсиши келажакда ҳам давом этиши мумкин, чунки инсониятнинг бутун ҳаёти давомида яшаган олимларнинг 90% бизнинг давримизда иш беради.

Илм-фаннинг тезкор ютуқларидан ташқари, кундалик ҳаётда ҳам чуқур ўзгаришлар рўй бермоқда. Элвин Тоффлер, «Ҳайратга тўлган келажак» фильмида, замонавий кундалик ҳаёт тезлигининг мисли кўрилмаган даражада ошганидан далолат беради: биз кўпроқ ва тез саёҳат қиламиз; биз тез-тез яшаш жойимизни ўзгартирамиз, эски уйларни бузиб, янгиларини тиклаймиз; биз кўп одамлар билан мулоқот қиламиз ва улар билан муносабатларимиз узоқ давом этмайди; супермаркетларда, автосалонларда ва савдо марказларида биз илгари эшитмаган ва келгуси йил эскирган ёки унутилиши мумкин бўлган янги тенденциялар ва маҳсулотларнинг катта танловига дуч келамиз. Янгилик, вақтни тез ўтиб кетиши, хилма-хиллик ва тезланиш – цивилизацияланган мавжудликни белгиловчи омиллар.

Ахборот ва танловнинг бу оқими тез технологик тараққиёт туфайли юзага келди. Маълумот йиғиш, сақлаш, қайта ишлаш ва узатиш усуллари, айниқса, тез такомиллаштирилмоқда. Дастлаб, бундай тараққиёт

меваларидан фақат йирик ташкилотлар – давлат идоралари ва йирик корпорациялар баҳраманд бўлишди. Масалан, Citicorp бошлиғи Уолтер Ристон ўз компанияси ҳақида шундай дейиши мумкин: «Биз бутун дунёда деярли ҳар қандай одамни деярли ҳар қандай маълумот билан таъминлай оладиган маълумотлар базасини яратдик». Аммо энди, телекоммуникация ва компьютер технологияларининг ривожланиши туфайли алоҳида фуқаролар жуда катта ҳажмдаги маълумотларга эга бўлишди. Замонавий кабель ва сунъий йўлдош телевидениясн тизимлари оддий одамларнинг уйларига энг янги маълумотларни олиб келарди.

Шахсий компьютер бизнинг ҳаётимизда тобора кўпроқ ўрин эгалламоқда. 1972 йилда «Экономист» журнали муҳаррири Норман Макрэ башоратли равишда шундай таклиф қилди: «Тез орада лаборатория, офис, жамоат кутубхонаси ёки уйдаги компьютер терминалида ўтирган ҳар қандай аҳмоқ Эйнштейннинг мияси каби юқори даражада ривожланган инсон мияси учун мавжуд бўлган механизмлардан ўн минглаб марта кучлироқ бўлган механизмлар ёрдамида компьютер маълумот банкларида жойлаштирилган ақл бовар қилмайдиган миқдордаги маълумотларга кира олиши мумкин».

Бироқ орадан ўн йил ўтмай, «Time» журнали Макрэ айтган вақт аллақачон келганини ва шахсий компьютер – «Йил одами» деб топилганини қайд этди. «Time» муҳаррирлари ўз қарорларини «Америка ва бутун дунё ҳеч қачон аввалгидек бўлмайди» деб таъкидлаб, кичик компьютерларни катта миқдорда сотиб олиниши билан изоҳладилар.

Макрэнинг башорати амалга ошди. Бугунги кунда монитор экранлари олдида ўтирган миллионлаб «аҳ-

моқлар», эҳтимол, Эйнштейн орзу қилмаган маълумотни тақдим этиш ва таҳлил қилиш имкониятига эга.

Технология биздан кўра тезроқ ривожланар экан, бизнинг маълумотни қайта ишлашнинг табиий қобилиятимиз улкан ўзгаришлар оқимини, замонавий ҳаётнинг имкониятлари ва қийинчиликларини енгиши учун етарли эмасдир. Биз тез-тез атроф-муҳитнинг хилма-хиллиги ва бойлигига дош бера оладиган тафаккур аппарати мукаммал бўлмаган ҳайвонларга ўхшаб қоламиз. Когнитив қобилияти дастлаб нисбатан паст бўлган пастроқ ҳайвонлардан фарқли ўлароқ, биз ўзимизни ақл бовар қилмайдиган даражада мураккаб дунёни қуриш билан чекладик. Аммо бизнинг янги чекловимиз ҳайвонларнинг асл чегараланиши билан бир хил оқибатларга олиб келади. Қарор қабул қилишда биз вазиятни тўла-тўкис таҳлил қилиш имкониятидан баҳраманд бўламиз ва тез-тез эътиборимизни, одатда, энг ишончли тафсилотларга қаратамиз.

Агар бу тафсилотлар ҳақиқатан ҳам аниқ бўлса, эътиборни торайтиришга ва маълум маълумотларга автоматик тарзда жавоб беришга асосланган соддa ёндашувнинг ҳеч қандай ёмон жойи йўқ. Муаммо, одатда, ишончли сигналлар бизга ёмон маслаҳат бера бошлаганда ва нотўғри ишлар қилишга ва нотўғри қарорлар қабул қилишга ундаганда пайдо бўлади. Кўриб турганимиздек, бу, масалан, баъзи келишувга эришиш усталари бизнинг огоҳлантиришларга нисбатан ўйланмаган ва механик жавобларимиздан фойдаланишга ҳаракат қилганда содир бўлади. Қачонки бу жавоб замонавий ҳаётнинг ритми ва шакли билан бирга ошса, алдаш ҳолатлари ҳам кўпаяди.

Феъл-атворнинг оддий схемаларига бўлган мойиллигимизни эксплуатациясига қандай қарши туриш мумкин? Мен қочиш хатти-ҳаракатларини эмас,

балки кучли қарши ҳужумни талаб қилардим. Бироқ бу ерда битта муҳим тарафи бор.

Очиқ ўйнайдиган келишувга эришиш усталари душман деб ҳисобланмаслиги керак; аксинча, улар самарали ва мослашувчан алмашинув жараёнида бизнинг иттифоқчиларимиздир. Бизнинг қарши ҳужум мақсадларимиз фақат бизда содда хатти-ҳаракатлар моделини «ишга туширадиган» маълумотни фальсификация қилишган, сохталаштирган ёки нотўғри кўрсатган бўлишлари керак.

Келинг, энг кўп ишлатиладиган соддалаштирилган хулқ-атвор намунасини кўриб чиқайлик. Ижтимоий далил тамойилига мувофиқ, биз кўпинча ўзимиз каби одамлар қиладиган ишни қилишни танлаймиз. Бу одатда жуда оқилона, чунки кўп ҳолларда ҳар қандай вазиятда кўп одамлар бажарадиган ҳаракат энг тўғри ва мақсадга мувофиқдир.

Шундай қилиб, масалан, бизни қасддан чалғитмасдан, маълум бир тиш пастаси харидорлар орасида энг катта талабга эга эканлиги ҳақида хабар берган реклама берувчи, реклама қилинаётган маҳсулот сифатининг қимматли далилларини тақдим этиб, биз учун ҳам фойдали бўлиши мумкинлигини аниқ кўрсатиб берди. Кейинчалик, дўконда тиш пастасини танлаётганда, биз фақат битта маълумотга – реклама қилинган тиш пастасининг машҳурлигига таяниб, уни синаб кўришга қарор қилишимиз мумкин. Эҳтимол, бундай стратегия бизни тўғри йўналишга йўналтириши мумкин, аксинча эмас, балки бошқа ўта мураккаб, ахборот юкланган шароитда қарор қабул қилиш учун кўп вақт ва кучни тежайди. Бундай ҳаракат қилаётган реклама берувчи

бизни душманимиз эмас, аксинча уни биз билан ҳамкорлик қилаётган шерик деб ҳисоблаш мумкин.

Аммо, агар келишувга эришиш усталари бизда автоматик реакцияни қўзғатмоқчи бўлса, ҳамма нарса ўзгаради ва бу бизга нотўғри сигнал беради. Бизнинг душманимиз – реклама берувчи бу мақсадда «ўз-ўзидан пайдо бўлган интервьюлар» билан бир қатор рекламаларни суратга олиб, маълум бир тиш пастаси машҳурлигига ишонтиришга ҳаракат қилмоқда, бу ерда оддий харидор сифатида ўзини кўрсатган актёрлар бу маҳсулотни мақташади. Бундай ҳолда, агар маҳсулот машҳурлигининг исботи сохта бўлса, биз, ижтимоий далил тамойили ва соддалаштирилган хулқ-атвор схемаларимизни, кимдир ўзининг ғараз мақсадлари учун атайлаб ишлатади. Олдинги бобда мен ўқувчиларни сифати «тасодифий олинган интервью»да сохталаштирилган маҳсулотни сотиб олишдан огоҳлантиргандим ва уларни ушбу маҳсулотларни ишлаб чиқарувчиларга ўз даъволарини тушунтириб ва шубҳали реклама агентликларининг хизматларидан воз кечишни таклиф қилиб хат юборишга ундаган эдим.

Мен келишувга эришиш усталари томонидан ижтимоий далил тамойилидан (ёки бошқа таъсир қилиш воситаларидан) шу тарзда фойдаланишга розилик олишга бўлган ҳар қандай уринишларига жавобан, бу ҳужумкор тактикани қўллашни тавсия қиламан.

Сиз ёзилган кулги эшитиладиган телекўрсатувларни кўришдан воз кечишингиз керак. Иш кунини чой пули солинадиган идишини ўзининг купюраларини «тўлдириш» билан бошловчи бармен биздан ҳеч нарса олмаслиги керак.

Агар тунги клубнинг эшигида узоқ кутгандан сўнг, биз ичкарига кирганимизда ва бир қанча бўш жой

топганимизда ва турнақатор тизилган навбатчизиги, ўтаётган одамларни клуб машҳурлигини исботловчи далиллар билан таассурот қолдириш учун яратилганлигини тушунсак, дарҳол у ердан кетишимиз ва ҳали ҳам навбатда турганларга кетиш сабабини тушунтиришимиз яхшироқдир. Қисқаси, фирибгарлардан қасос олиш учун бойкот, таҳдид, қарама-қаршилик, қоралаш ёки бошқа нарсаларга тайёр бўлишингиз керак.

Мен ўзимни табиатан мижғов деб ҳисобламайман, лекин мен бундай жангари ҳаракатларни фаол қўллаб-қувватлайман, чунки қайсидир маънода мен эксплуататорлар билан кураш олиб боряпман – биз ҳаммамиз. Бироқ уларнинг фойда олиш истаги душманлик учун сабаб эмаслигини тушунишимиз керак; ахир, қайсидир маънода биз ҳам бунга интиламиз.

Ҳақиқий фирибгарлик, биз бунга тоқат қилмаслигимиз керак – бу бизнинг севимли содда хатти-ҳаракатларимиз хавфсизлигига таҳдид соладиган вазиятдан фойдаланишга бўлган ҳар қандай уринишдир.

Замонавий ҳаётнинг тезкорлиги бизни ҳаётни кузатиб бориш учун тасдиқланган хулқ-атвор намуналари ва мантиқий қоидалардан фойдаланишга мажбур қилади. Бу энди ҳашамат эмас; замонавий ҳаёт шиддати тезлашмоқда ва улар бизнинг омон қолишимиз учун муҳим элементларга айланмоқда. Шунинг учун даромад олиш учун кимдир бизнинг мантиқий қоидаларимизни оёқости қилаётганини кўриб, биз тўғри муносабат билдиришимиз керак. Ва бу қоидалар иложи борича самарали бўлишини хоҳлаймиз.

Аммо агар улардан фойдаланишнинг мақсадга мувофиқлиги фирибгарларнинг ҳийла-найранглари билан доимо таҳдид қилса, биз табиийки, улардан фойдаланишни хоҳламай қоламиз ва долзарб муаммоларни ҳал қила олмаймиз. Биз бунга йўл қўймаймиз. Курашиш керак. Мақсадимиз жуда юксак.

БОБЛАР БЎЙИЧА ҲАВОЛАЛАР

1-БОБ

1. Ростини айтсам, бу тадқиқотчининг исми ҳақиқатан ҳам Фокс (Лис). Курка ва сассиққўзан тажрибасининг батафсил тавсифи учун унинг 1974 йилдаги монографиясига қаранг.

2. Малиновка (сайроқи қуш) ва андалиб (булбулнинг бир тури) ҳақидаги маълумотлар мос равишда Лэк (1943) ва Пейпоненда (1960) келтирилган.

3. Одамларда автоматик реакциянинг бу тури бироз бир ҳужайрали ҳайвонларникига ўхшаш бўлса-да, улар ўртасида муҳим фарқлар мавжуд. Одамларда автоматик хатти-ҳаракатлар цикллари туғма эмас, балки орттирилган, улар ҳайвонларнинг хулқ-атворига нисбатан бир неча бор мослашувчан бўлиб, кўплаб қўзғатувчи омилларга жавобан пайдо бўлади.

4. Балки болалар нега ўзларини бундай тутаяптилар деган саволга уларнинг одатдагидек «чунки... шу сабаб» деган жавобини, улар катталар «чунки» одатий сўзига қўшиб қўядиган ғайриоддий кучни нозик тушуниши билан изоҳлаш мумкин.

Ланжернинг тадқиқотлари ва у ҳақида батафсилроқ изоҳ топишни истаган ўқувчи буни «Ланжер» (1989) ўқиб билиб олиши мумкин.

5. Photuris ва дениз кучукчаси ҳақидаги маълумотларни мос равишда Ллойд (1965) ва Эйбл-Эйбес-

фельдда (1958) топиш мумкин. Бу жонзотлар қанчалик эксплуататор бўлиб кўринмасин, улардан бир ҳашарот ўтиб тушди бу – стафинилид (йиртқич қўнғиз). Стафинилидлар ҳид ва тегиниш туйғусини ўз ичига олган бир қатор омиллар ёрдамида чумолиларнинг икки турини ўзларини ҳимоя қилишга, личинкалари бўлганида ўзини асрашга ва боқишга, қишда эса бошпана беришга мажбурлайдилар. Стафинилидларнинг ундовчи хусусиятларига автоматик равишда реакция қилиб, чумолилар уларни «ўзимизники» деб қабул қилишади. Чумоли тепаликларида стафинилидлар мезбонларнинг меҳмондўстлигига чумолилар тухуми ва ёш чумолиларни ейиш билан жавоб беришади ва бунинг учун уларга ҳеч нарса бўлмайди (Holldobler, 1971).

6. Бу тадқиқотлар ҳақидаги маълумотлар Kenrick and Gutierresда (1980) ёзилган ва оммавий ахборот воситаларида ғайриоддий гўзал одамларнинг (масалан, актёрлар, актрисалар, моделлар) суратлари тез-тез нашр этилиши бизга атрофимиздаги оддий одамларнинг ташқи кўринишини ёқтирмаслигимизга олиб келиши мумкинлиги ҳақида огоҳлантиришни ўз ичига олади ва биз улар билан романтик муносабатлар ўрнатишни хоҳламаймиз. Бу муаллифларнинг сўнгги ишлари уларнинг далилларини янада кучайтиради, бунда супер-яланғоч таналарга қараш («Плэйбой» ва «Плэйгерл» каби журналларда) одамларни турмуш ўртоғи ёки шеригига нисбатан камроқ жинсий ҳиссиёт уйғотишини кўрсатади (Kenrick and Gutierres ва Goldberg, 1989).

2-БОБ

1. Табрикномалар бўйича ўтказилган тадқиқотнинг расмий тавсифини Кунц ва Вулкоттда (1976) топиш мумкин.

2. Баъзи жамиятлар бу қоидани маросимга айлантирган. Мисол учун, «Вартан Бханджи»ни олайлик, Покистон ва Ҳиндистоннинг айрим жойларида совғалар алмашиш анъанаси. Гулднер (1960) бу анъанага изоҳ берар экан:

«Шуниси эътиборлики, бу тизим бажарилмаган мажбуриятларнинг тугатилишига ўжарлик билан тўсқинлик қилади. Шундай қилиб, тўй маросимидан сўнг, тўйга ташриф буюрган меҳмонлар уй эгаларидан совға сифатида ширинликлар олишади. Уларни санаб ўтганда, уй эгаси: «Бу бештаси сизники» деб айта олади, яъни «Бу менга олдин берган нарсаларингиз учун»; кейин уй эгаси яна конфетлар қўшиб: «Булар меники», деб айтади. Фурсат туғилиши билан у кейинроқ қайтариб оладиган конфетларини қўшимчаси билан қайтариб олади ва ҳоказо».

3. Leakey and Lewinнинг тадқиқотларидан иқтибослар (1978).

4. Қўшимча маълумот учун Tiger and Foxга қаранг (1971).

5. Тажрибанинг расмий ҳисоботи Regan (1971) томонидан берилган.

6. Бу гапни Maussда топиш мумкин (1954).

7. Ажабланишнинг ўзи келишувга эришишнинг самарали воситасидир. Бировнинг илтимосига бирданига дуч келган одамлар осонликча таслим бўлишади, чунки улар тезда чалкашликларни бошдан кечиришади ва шунинг учун уларга осонликча таъсир кўрсатади. Масалан, ижтимоий психологлар Стэнли Милграм ва Жон Сабини (1975) Нью-Йорк метроси йўловчилари кутилмаганда жой беришларини сўрашганида, ёнларида ўтирган йўловчига бирор кишига жой беришларини илтимос қилиб айтганидан кўра, жой бериш эҳтимоли икки баравар кўп эканлигини кўрсатдилар (56% га 28%).

8. Қизиғи шундаки, турли маданиятларни ўрганган тадқиқотлардан бири шуни кўрсатадики, ўзаро алмашиш қоидасини аксинча бузган, яъни фақат «бериш», лекин уларга раҳмат айтишга йўл қўймайдиган одамларга ҳам бу ёқмайди. Бундай натижалар тадқиқотлар ўтказилган барча учта мамлакат учун қайд этилди – америкаликлар, шведлар ва японлар. Ушбу тадқиқот ҳақидаги ҳисоботни Gergen ва бошқаларда топиш мумкин (1975).

9. Питтсбург тадқиқотини Greenberg and Shapiro олиб борган. Аёлларнинг жинсий мажбуриятлари тўғрисидаги маълумотлар George, Gournic and McAfee (1988) томонидан тузилган.

10. Натижа тасодиф эмаслигига ишонч ҳосил қилиш учун биз яна иккита тажриба ўтказиб, «рад этиш – кейин ортга чекиниш» ҳийласи самарадорлигини текширдик. Иккала ҳолатда ҳам натижа биринчи тажрибага ўхшарди. Қўшимча маълумот олиш учун Cialdini et al. (1975) қаранг.

11. Исроил тажрибаси 1979 йилда тадқиқотчилар Schwartzwald, Raz and Zvibel томонидан ўтказилган.

12. Бу мақола TV Guideда 1978 йил декабрда пайдо бўлган.

13. Иқтибос Magruderдан олинган (1974).

14. Consumer Reports 1975.

15. Бирор нарсани сўрашнинг бу усулининг самарадорлиги учун яна бир мезон – бирор нарса сўралган ва улар талабга бўйсунган одамларнинг сонини ўлчашдир. Ушбу ўлчов усули ёрдамида, «рад этиш – кейин ортга чекиниш» усули кичик сўровдан тўрт баробар самаралироқ эканлигини кўрсатиш мумкин. Ушбу тадқиқот ҳақида кўпроқ маълумот олиш учун Miller et al. (1976) қаранг.

16. Донорлик бўйича тадқиқотлар Cialdini and Ascaniда (1976) ёзилган.

17. Лос-Анджелес Калифорния университетидаги тадқиқот 1972 йилда Benton, Kelley and Liebling томонидан ўтказилган.

18. Бепул маълумотлар кенг турдаги компаниялар томонидан тақдим этилади. Масалан, ҳашаротларга қарши кураш фирмаларининг ходимлари, уйни текширишга рози бўлганларнинг кўпчилиги, агар улар зарралигига ишонч ҳосил қилган бўлсалар, вакиллари текширув ўтказган фирма биносини дезинфекция қилиш учун буюртма беришганини аниқладилар. Улар ўзларини бепул хизмат кўрсатган фирма билан боғланишга мажбур деб билишади. Бундай мижозларнинг бошқа шунга ўхшаш ташкилотга бориши эҳтимолдан йироқ эмаслигини билган ҳолда, бундай фирмаларнинг беғараз эгалари бу вазиятдан ўз хизматлари учун нархларни ўртача даражадан юқори қилиб белгилаб олишади.

3-БОБ

1. Пойга йўлини ўрганиш икки маротаба ўтказилган ва натижалар бир хил бўлган (Knox and Inkster (1968). Одамлар танлаган кийимнинг тўғрилигига ишонч мойиллиги лотереядаги рақамларни тахмин қилишда қўлланилади, қаранг: Rosenfeld, Kennedy and Giaca-lone (1986).

2. Шуни таъкидлаш керакки, душман билан ҳамкорлик (коллаборационизм) ҳар доим ҳам қасддан эмас. Америкалик тадқиқотчилар ҳамкорликни «душманга ёрдам берадиган ҳар қандай хатти-ҳаракатлар» деб таърифлайдилар, шунинг учун у ҳар хил ҳаракатларни ўз ичига олиши мумкин, масалан, тинчликни ҳимоя қилиш учун петицияларни имзолаш, душман буйруқларини бажариш, радиога мурожаат қилиш, махсус имтиёзларни қабул қилиш, ёлғон гувоҳлик, денонсация, ҳарбий сирларни ошкор қилиш.

3. Шайн иқтибослари унинг 1956 йилдаги мақоласидан олинган: «Хитой асирлари учун ҳинд индоктринацияси дастури: мияни ювишга уринишларини ўрганиш».

4. Бу маслаҳат Greeneда (1965) берилган.

5. Freedman and Fraser 1966 йил учун «Шахсият ва ижтимоий психология» бўйича ўз хулосаларини эълон қилишди.

6. Freedman and Fraserишидан иқтибос (1996).

7. Бу иқтибос олинган Сигал (1954) мақоласига қаранг.

8. Jones and Harrisга қаранг (1967).

9. Шуни таъкидлаш керакки, Kraut тадқиқотида (1973) уй бекалари, хайр-эҳсон қилишларидан камида бир ҳафта олдин уларни раҳмдил ва меҳрибон деб ҳисобланишганини эшитган.

10. Amway Corporationнинг «Чакана савдони қандай бошлаш керак» рисоласидан.

11. Ушбу тадқиқотнинг батафсил тавсифи учун Deutsch and Gerard (1955), Kerr and MacCounrа (1985) қаранг.

12. Whiting, Kluckhohn and Anthony (1958) ишидан.

13. Gordon and Gordon (1963) ишидан.

14. Бу сўров Walker (1967) томонидан ўтказилган.

15. Электрошок тажрибаси Aronson and Mills (1959) тадқиқотидан етти йил ўтгач, Gerard and Mathewson (1966) томонидан нашр этилган.

16. Бу тадқиқот Young (1965) томонидан ўтказилган.

17. Робот билан боғлиқ бўлган тадқиқот Freedmanда (1965) тўлиқ келтирилган.

18. Менинг қўлидан тўп отиш тактикасини ўз субъектив кузатувимдан кўра кўпроқ ишончли далилларни истаган ўқувчилар Cialdini (1978), Burger and Petty (1981), Brownstein and Katzev (1985) и Joule (1987)га мурожаат қилишлари мумкин.

19. Pallak (1980) энергияни бошқариш лойиҳаси ҳақида расмий баёнот беради.

20. Бирмунча вақт ўтгач, уларнинг маъносини сезиларли даражада ўзгартирадиган кесилган шаклдаги энг машҳур иқтибосларни кўриш унчалик ғайриоддий эмас. Масалан, Инжил пулни барча ёмонликларнинг илдизи эмас, балки пулга бўлган муҳаббат деб атайди. Шунинг учун, бундай хатоликда айбланмаслик учун шуни таъкидлашим керакки, Эмерсон-

нинг «Ўзига ишонч» эссесидаги иқтибос мен келтирган версиядан анча узун ва мазмунли. Бутун ибора шундай ёзилган: «Ақлсиз кетма-кетлик – тор фикрли хурофотдир, уларни тор доирадаги жамоат арбоблари, файласуфлар ва черков хизматчилари қойил қолдирадилар».

21. Бу далилнинг қисқача мазмунини Zajonc (1980) да топиш мумкин.

22. У ёки бу объект ёки ҳодисага бўлган ҳис-туйғуларимиз ҳар доим биз ўйлаганимиздан фарқ қилади ёки ҳис-туйғуларга ҳар доим фикрлардан кўра кўпроқ ишониш керак дегани эмас. Бироқ кўплаб тадқиқотлар шуни кўрсатадики, бизнинг ҳис-туйғуларимиз ва эътиқодимиз ҳар доим ҳам бир йўналишда кетмайди. Шундай қилиб, агар сиз асосли сабабларга кўра бизни бирор нарса қилишга мажбурлайдиган қарор қабул қилишингиз керак бўлса, ҳис-туйғуларга қулоқ солинг. Бу, айниқса, масалан, Сара билан бўлган воқеада, асосий саволнинг ҳал этилиши ҳиссиётга боғлиқ (Wilson, 1989).

4-БОБ

1. Ёзиб олинган кулги томошабинларни ҳазилга жавоб беришга ундашининг асосий далилларини Smyth and Fuller (1972), Fullerand and Sheehy-Skeffinton (1974), Nosanchuk and Lightstone (1974) тадқиқотларида топиш мумкин. Nosanchuk and Lightstone томонидан олиб борилган тадқиқотлар шуни кўрсатадики, сунъий кулги ёмон ҳазиллар пайтида жуда яхши таъсирга эга.

2. Грэмнинг «евангелизацияланган» кампаниясига кириб келган, бу сўзлар тегишли бўлган тадқиқотчилар – Altheide and Johnson (1977).

3. Итдан қўрқиш даволаш усулининг батафсил тавсифи учун Bandura, Grusec, Menlove (1967) ва Bandura and Menlovera (1968) қаранг.

Ҳаракатнинг мақсадга мувофиқлик даражаси уни бажарадиган одамлар сонига боғлиқлигига шубҳа қиладиган ҳар қандай ўқувчи мустақил тажриба ўтказиши мумкин. Гавжум юриш йўлларидан бирида туринг, осмонда ёки баланд бинода нуқта танланг ва унга бир дақиқа тикилиб қаранг. Бу вақт мобайнида сизнинг атрофингизда кўп нарса ўзгармайди – кўпчилик тепага қарамасдан ўтиб кетади ва эҳтимол, ҳеч ким сиз билан узоқларга назар ташлашни тўхтатмайди. Эртаси куни тўртта дўстингиз билан ўша жойга келинг ва улар билан ҳам шундай қилинг.

60 сония ичида оломон тўхтайди ва уларнинг ҳаммаси бошларини орқага ташлаб, юқорига қарайдилар. Ёнингизда тўхтамайдиган пиёдалар, ҳатто бир

лаҳзага бўлса ҳам қараш истагини енгиб ўтолмайди. Агар сизнинг тажрибангиз бу натижаларни берса, улар Нью-Йоркдаги учта ижтимоий психолог томонидан олинган тажрибага мос келади, бу эса ўтаётганларнинг 80 фоизини қарашга мажбур қилган (Milgram, Bickman and Berkowitz, 1967).

4. О'Коннора (O'Connor (1972)дан бошқа яна бир тадқиқотда, фильмни ижтимоий далил усули сифатида бошқа томонлари аниқланган. Болалар ўзлари учун тўғри деб топган ҳаракатларни кўрсатадиган фильм саҳналарининг кучли таъсири телевизорда зўравонлик саҳналарини тез-тез намойиш этиш билан банд бўлганларни ташвишга солади. Телевизион зўравонликнинг болалардаги зўравон хатти-ҳаракатларга таъсири мунозарали бўлса-да, психологлар Роберт Либерт ва Роберт Барон (Robert Liebert and Robert Baron (1972) ўтказган тажриба натижалари даҳшатли кўринади. Бир неча болалар теледастурдан одамларнинг бир-бирига атайлаб зарар етказишларини кўрсатадиган парчаларни томоша қилишди. Таъкидланишича, бу томошадан сўнг болалар телекўрсатув (от пойгаси)ни зўравонликсиз томоша қилганларга қараганда бошқаларга нисбатан анча тажовузкор муносабатда бўлишган. Агрессив хатти-ҳаракатлар саҳналарини кўриш ёш томошабинларда кўпроқ тажовузкорликни келтириб чиқаради ва буни икки ёш гуруҳидаги, 5-6 ва 8-9 ёшли қизлар ва ўғил болалар мисолида исботланди.

5. Уларнинг кашфиётлари ҳақида ёзма равишда ёзилган маълумот олиш учун Festinger, Riecken and Schachter's (1956), «When Prophecy Fails» (Башоратлар муваффақиятсизликка учраганда) китобига қаранг.

6. Балки, вазифага шошилишгани учун ҳаддан зиёд муккасидан кетгани туфайли, диндорлар ўз сафлари-

га битта одамни жалб қила олишмаган. Жисмоний ва ижтимоий далиллар йўқлиги сабабли мазҳаб тез тарқаб кетди. Башорат қилинган сув тошқинидан уч ҳафта ўтмай, гуруҳ аъзолари ҳар томонга тарқалишди, фақат баъзида бир-бирлари билан мулоқот қилишарди. Натижада – бу вазиятнинг бутун истеҳзоси – бажарилмаган башорат бу мазҳабни вайрон қилган тўфонга айланди.

Бироқ охиратни башорат қилган гуруҳлар ҳар доим ҳам парчаланмаган. Қачонки, бундай гуруҳлар сиғинувчиларни жалб қилиш орқали ижтимоий далил тизимини қура олсалар, уларнинг сони кўпаяди ва ривожланади. Масалан, немис анабаптистлари дунё ҳалокати «режалаштирилган» 1533 йил одатдагидек ўтганини кўриб, ўз кучларини одамларни эътиқодига қайтаришга ҳаракат қила бошладилар. Маълум бўлишича, ўзи гапга бой миссионер Якоб ван Кампен бир кунда юз кишини сувга чўктирган. Анабаптистик эътиқодни қўллаб-қувватловчи қорли тўплар тез орада муваффақиятсиз бўлган ашёвий далилларни фош қилди ва Голландиянинг асосий шаҳарлари аҳолисининг учдан икки қисми анабаптистларга айланди.

7. Розенталнинг «Thirty-eight Witnesses» («Ўттиз саккиз гувоҳ») китобидан, 1964.

8. Бу иқтибос мукофотига сазовор бўлган Латанэ ва Дарлей китобидан олинган (1968), унда муаллифлар плюралистик жоҳиллик тушунчасини тақдим этишган.

Плюралистик жоҳиллик феноменининг фожиали оқибатлари Чикагодаги ЮПИ пресс-релизида тасвирланган.

Шанба куни полиция хабар беришича, университет талабаси кундузи шаҳарнинг энг кўп ташриф буюриладиган сайёҳлик жойларидан бирида калтаклангган ва бўғилиб ўлдирилган.

23 ёшли Ли Алексис Уильсоннинг яланғоч жасади жума куни Санъат институти девори бўйида ўсадиган зич буталар орасидан у ерда ўйнаётган 12 ёшли бола томонидан топилди.

Полиция, қиз ҳужумга учраганда, Санъат институти жанубидаги очиқ машиналар тўхташ жойидаги фаввора ёнида ўтирган ёки турганини тахмин қилмоқда. Афтидан, айбдор уни буталар орасига судраб борган. Суд экспертлари қизга жинсий зўравонлик қилинган деган хулосага келишди.

Полициянинг таъкидлашича, минглаб одамлар воқеа жойидан ўтиб кетишган ва бир киши соат 14:00 ларда қичқириқни эшитганини тан олган, лекин нима бўлганини текширмаган, чунки бошқа ҳеч ким қичқириққа эътибор бермаган.

9. Нью-Йоркдаги «тутиш» ва «тутун» тажрибаси Darley and Lataneда (1968) тасвирланган. Торонто тажрибаси Ross томонидан ўтказилган (1971). Флорида тадқиқотлари 1972 ва 1974 йилларда Clark and Word томонидан нашр этилган.

10. Бегона одамлар гуруҳидан ёрдам олиш эҳтимоли таниш одамлар гуруҳига қараганда анча пастлигини кўрсатувчи Latane and Rodin (1969)нинг ишига қаранг.

11. Ҳамён тажрибаси Homstein (1968), чекишга қарши кампания Murray (1984), тиш шифокорининг ташрифи Melamed (1978) томонидан амалга оширилди.

12. Бу статистика 1979 ва 1980 йиллардаги Phillips мақолаларидан олинган.

13. Янги маълумотлар Phillipsда (1983) пайдо бўлади.

14. Мусиқа ва мусиқачилар миллий энциклопедиясидан иқтибос, 1964, Sabin таҳририда.

15. Hornaday (1887).

5-БОБ

1. Канададаги сайловлар билан боғлиқ тадқиқотлар Efran and Patterson (1976) томонидан тасвирланган. Бу маълумотлар Никсоннинг тарафдорларига ишонишга имкон беради, улар ишонтирадиларки, Кеннеди билан теледебатда ва сайловда мағлубиятга таъсир кўрсатган асосий нарса Никсон стилистларининг ёмон иши эди.

2. Mack and Raineyга (1990) қаранг.

3. Кўриниб турибдики, жозибали судланувчилар, ҳатто айбланса ҳам, қамоқ жазосига мойил бўлмаганларга қараганда камроқ, мен эшитган энг қизиқарли криминологик тажрибаларнинг натижаларини тушунтиради (Kurtzburg, 1968). Нью-Йорк шаҳар қамоқхонасидаги юзларида ногиронлиги бор баъзи маҳбуслар, қамоқ пайтида пластик жарроҳлик амалиётидан ўтдилар; шунга ўхшаш юз нуқсонлари бўлган бошқа жиноятчилар операция қилинмаган. Бундан ташқари, жиноятчиларнинг бу икки гуруҳидан баъзилари уларни реабилитация қилиш учун ёрдам (масалан, маслаҳат ва тренинг) берган.

Бир йил ўтгач, ҳисоботларни кўриб чиқиш шуни кўрсатдики, бу одамлар қўйиб юборилгандан сўнг, косметик жарроҳлик амалиётини бошдан кечирганлар (героинга қарам бўлганлар бундан мустасно) яна қамоққа тушиш эҳтимоли анча паст бўлган. Бу янгиликларнинг энг қизиқ томони шундаки, бундай натижалар жиноятчиларнинг ҳар икки гуруҳи учун бир хил

– ижтимоий реабилитация олганлар ва олмаганлар учун ҳам бир хил бўлган. Бундан келиб чиққан ҳолда, баъзи криминологлар, жирканч кўринишга эга маҳбуслар ҳақида гап кетганда, қиммат ижтимоий реабилитациядан воз кечиш ва жиноятчиларга пластик жарроҳлик амалиётини таклиф қилиш мантиқий, деган хулосага келишди; операциянинг самараси кам бўлади ва бундан ташқари анча арзонга тушади.

Пенсильвания штатидаги янги тадқиқотнинг аҳамияти (Stewart, 1980) шуни кўрсатадики, реабилитация учун жарроҳлик нотўғри бўлиши мумкин. Хунук жиноятчини ташқи кўркам одамга айлантириш, унинг бошқа жиноят қилмаслик эҳтимолини камайтирмайди; бундай ўзгартириш фақат судланувчининг қамоқдан қочиш имкониятини ошириши мумкин.

4. Эҳтиётсизлик оқибатида шикастланишлар билан боғлиқ тадқиқотлар Kulka and Kessler (1978) томонидан, ёрдам кўрсатиш тўғрисидаги тадқиқот Benson (1976) томонидан ва чиройли одамларнинг рақибларини мағлуб этиш қобилиятини ўрганиш тадқиқоти Chaiken (1979) томонидан ўтказилган.

5. Ушбу ажойиб тадқиқотнинг шарҳи Eagly (1991) томонидан тақдим этилган.

6. Танга сўраш тажрибаси Emswiller (1971), петицияга имзо қўйиш тажрибаси Suedfeld (1971) томонидан ўтказилган.

7. Суғурталаш ҳақидаги маълумотларни Evans (1963) тўплаган. Кўзгуларнинг самарадорлиги ҳақидаги далиллар LaFrance (1985), Locke and Horowitz (1990), Woodside and Davenportдан (1974) олинган. Яна бир тадқиқот шуни кўрсатадики, нима учун биз каби одамлар билан муомала қилишда эҳтиёт бўлишимиз керак: биз ўхшашликни бошқа одамга ёқти-

ришимизга қанчалик таъсир қилаётганини кам баҳолаймиз (Gonzales et al, 1983).

8. Қўшимча маълумот олиш учун Drachman ва бошқалар ишига қаранг (1978).

9. Bornstein (1989) турли хил далилларни тўплаган ва умумлаштирган.

10. Ойна тажрибаси Mita ва бошқалар (1977) томонидан ўтказилган.

11. Бизга таниш бўлган нарсанинг жозибадорлигига умумий далилларни Zajoncда (1968) топиш мумкин. Сиёсатчиларга берган жавобимизда бу таъсирнинг самарадорлиги тўғрисида аниқроқ далилларни Joseph Grushнинг (Grush et al., 1978; Grush, 1980) кўрсатмали ва мустаҳкам тадқиқотида топиш мумкин; бу номзоднинг оммавий чиқишлари сони ва унинг сайловда ғалаба қозониш эҳтимоли ўртасидаги кучли боғлиқликни кўрсатади.

12. Bornstein, Leone and Galleyга (1987) қаранг.

13. Бу саволнинг батафсил ўрганилишини Stephanда (1978) топиш мумкин.

14. Этник гуруҳларнинг, ҳатто мактабда ҳам, «доим ўзларига ёпишиб қолишга» мойиллиги ҳақидаги далилларни Gerard and Miller (1975) асарларидан топиш мумкин. Сиз доимо ёқимсиз шароитда дуч келадиган нарсалардан нафратланишингизни исботлаш учун Burgess and Sales (1971), Zajonc et al. (1974), Swapга (1977) қаранг.

15. Aronsonга (1975) қаранг.

16. Аслида, сотувчи хўжайиннинг офисига кирганда, ҳеч қандай «жанг» бўлмайди. Кўпинча, сотувчи паст нархни аниқ билади, шунинг учун у ва хўжайин бу мавзуга ҳам тегишмайди. Мен автосалонда бу китобни тадқиқ қилиш учун бордим, сотувчи хўжайин-

нинг офисига кирди ва одатда хўжайин ўз столида ишлашда давом этар экан, бир стакан алкоголсиз ичимлик ичар ёки сигарет чекарди. Керакли вақтни кутгандан сўнг, сотувчи галстукини ечиб, харидорлар ёнига ниҳоятда чарчаган, лекин айни пайтда мамнун қиёфада қайтди, гарчи у битимни «нокаут қилиб қўйгандек» кўринса-да, аслида муаммо офис бошлиғига киришдан олдин ҳал қилинган.

17. Шекспир кузатувининг ҳақиқийлигини экспериментал исботлаш учун Manis et al. (1974) қаранг.

18. Lott and Lott (1965) томонидан ушбу позицияни қўллаб-қувватловчи бир қанча тадқиқотларнинг шарҳи тайёрланди.

19. Далиллар учун Miller et al. (1966) қаранг.

20. Бу тадқиқот Smith and Engel (1968) томонидан олиб борилган.

21. Бундай уюшмаларнинг тижорат мақсадларида фойдаланиш ҳуқуқлари қимматга тушади. Йирик корпорациялар эгалари миллионлаб олимпиадага ҳомийлик қилиш ҳуқуқига эга бўлишади ва Олимпия ўйинларига бўлган муносабатини реклама қилиш учун кўпроқ пул сарфлашади. Бироқ бу бежиз эмас. Advertising Age (Реклама асри) журнали ўтказган сўров натижаларига кўра, истеъмолчиларнинг учдан бир қисми Олимпия ўйинларига тегишли товарларни сотиб олишни афзал кўради.

22. Жоржия тадқиқотини Rosen and Tesser (1970) олиб борган.

23. Asimov (1975).

24. Футболкали тажриба ва олмошли тажриба 1976 йилда Чалдини томонидан тўлиқ тасвирланган.

6-БОБ

1. Иқтибос Милграмнинг 1963 йилги «Анормал ва ижтимоий психология» журналидаги (Journal of Abnormal and Social Psychology) мақоласидан олинган.

2. Асосий тажрибанинг барча бу хилма-хилликлари, шунингдек, баъзи бошқа нарсалар, Милграмнинг 1974 йилги «Авторитетга бўйсуниш» (Obedience to Authority) китобида келтирилган. Итоаткорлик ҳақидаги кейинги тадқиқотларнинг кўпчилигини кўриб чиқиш учун Blass (1991) қаранг.

3. Аслида, Милграм ўз тадқиқотини Германия фуқаролари фашистлар ҳукмронлиги йилларида концлагерларда миллионлаб бегуноҳ одамларни йўқ қилишда қандай иштирок этишини тушуниш учун бошлади. Қўшма Штатларда экспериментал техникани синаб кўргандан сўнг, Милграм фикрича, улар билан аҳолиси жуда бўйсунишга мойил бўлган Германияга боришни режалаштирди. Бироқ Коннектикут штатининг Нью-Хэйвенда ўтказган биринчи тажрибаси, у пулни тежаш ва уйдан чиқмасдан тажриба ўтказиш мумкинлигини аниқ кўрсатди. «Мен шунчалик итоаткорликни топдимки, – деди Милграм, – мен Германияда бу тажрибани ўтказишга ҳожат йўқлигини кўряпман».

Балки америкаликларнинг авторетет буйруғига бўйсунишга тайёрлигини янада ишончли далиллари лейтенант Уильям Кейли судидан кейин ўтказилган умумхалқ сўровидан келиб чиқади. Лейтенант Кайли

аскарларга Вьетнамнинг Май Лаи қишлоғидаги чақалоқлардан қарияларгача ҳаммани ўлдиришни буюрди (Kelman and Hamilton, 1989). Аксарият америкаликлар (51%) агар шундай шароитда уларга шундай буйруқ берилса, улар ҳам Вьетнам қишлоғининг барча аҳолисини отиб ташлашини айтишган. Аммо нафақат америкаликлар бунга рози бўлишади. Милграм тажрибаси Голландия, Германия, Испания, Италия, Австрия ва Иорданияда такрорланганда, натижалар Америкадаги каби эди. Сиз бу тажрибалар ҳақидаги ҳисоботни Meeus and Raaijmakers китобидан топишингиз мумкин.

4. Баъзида тан олинган авторетет олдида жуда ҳам таъзим қиладиган биз эмасмиз. Қаттиқ ҳукмронлик иерархияси мавжуд бўлган маймун колонияларида, тўданинг оддий аъзолари, доминант ҳайвон қилмагунча, фойдали янгиликларни (масалан, овқатни қафасга тортиб олиш учун таёқ) ишлатишни бошламайдилар. Қачонки паст даражали ҳайвон биринчи бўлиб янги нарса билан танишса, қолган колония кўп ҳолларда янги объектнинг қийматидан бехабар қолади.

Буни Ardry (1970) келтирган япон тадқиқотларидан бири яхши кўрсатиб беради. Тажриба давомида маймунларга янги таом таъми ўргатилди. Бир тўдадаги маймунлар карамель таъмини, шу жумладан паст мақомли ёшларнинг рационига сингдиришга ҳаракат қилишди. Оддий маймунлар аста-секин карамелга ўрганиб қолишди: бир ярим йилдан сўнг, маймунларнинг атиги 51 фоизи ва тўда раҳбарларидан ҳеч бири бунга кўникмаган. Буни бошқа тўдада содир бўлган воқеа билан солиштиринг, у ерда бу маймунларга ҳали маълум бўлмаган буғдой уни биринчи бўлиб раҳбарга берилган: тўрт соатдан кейин уни бутун тўда чайнади.

5. Бу тажрибани Wilson (1968) ўтказган.

6. Bruner and Goodman (1947) томонидан болалар тангалар қийматини ўрганиши ўтказилди. Dukes and Bevan (1952) талабаларнинг тангаларни қадрлаши бўйича тадқиқот ўтказдилар. Танганинг қиймати ва қабул қилинадиган катталик ўртасидаги боғлиқликни кўрсатадиган ушбу тадқиқотга қўшимча равишда, биз ўзимизга берган аҳамиятимиз имзо ҳажмида акс этганини исботловчи далиллар мавжуд. Психолог Richard Zweigenhaft 1970 йилда маълумот тўплаган, бу шуни кўрсатадики, инсон ўз мақомини билгани сайин, шахсий имзоси ҳажми ҳам ўзгаради. Бу маълумотлар бизга атрофимиздаги одамлар ўз мавқеи ва аҳамиятини қандай баҳолаётганини билиб оладиган махфий йўлни тақдим этади. Шахсий имзонинг ҳажмини оддий қўлда ёзилган ёзувлар билан солиштиринг.

7. Одамга ўхшаш маймунлар бу борада ёлғиз эмас, ҳозир ҳам. Масалан, 1900 йилдан бошлаб, 24 та ҳолатнинг 21 тасида етакчи партия томонидан кўрсатилган энг юқори номзодлар АҚШ президентлари бўлишган.

8. Hofling et al (1966).

9. Бу тадқиқотнинг қўшимча далиллари шуни кўрсатадики, ҳамширалар «шифокор» унвони уларнинг ҳукмлари ва ҳаракатларига қанчалик таъсир қилишини билмаслиги мумкин. Штат биринчилигидаги 33 асосий ҳамшира ва талаба ҳамшираларга шундай тажриба шароитида нима қилишларини сўрашди. Тажриба давомида олинган натижалардан фарқли ўлароқ, фақат иккита ҳамшира шифокорнинг буйруғи билан беморга рухсатсиз дори беришини айтишди.

10. Бу тадқиқотнинг тўлиқ тавсифи учун Bickman (1974) ишига қаранг. Шунга ўхшаш натижалар сўровчи одам аёл бўлганида ҳам олинган (Bushman, 1988).

11. Бу тажриба Lefkowitz, Blake and Mouton (1955) томонидан олиб борилган.

12. Ушбу тадқиқот натижалари 1968 йилда Anthony Doob and Alan Gross томонидан нашр этилган.

13. Далилларни Choo (1964), McGuinnies and Ward (1980) ишларида кўриш мумкин.

14.Settle and Gorden (1974), Smith and Hunt (1978), Hunt, Domzal and Kernan (1981) ишларига қаранг.

7-БОБ

1. Шимолий Калифорнияда Гонсалес, Костанзо ва Аронсонда (1988) уйни иситиш тажрибасини ўтказишди; аёлларни кўкрагини текшириш бўйича тажриба эса Нью-Йоркда Meyerwitz and Chaiken томонидан олиб борилган (1987).

2. Бу жараённинг исботи Schwartz асарларида (1980) мавжуд.

3. Линга (1989) қаранг: Ўз қадр-қимматини камситишни ёки бундай рационализмни қўллаш билан боғлиқ хавфларни бўрттириб кўрсатишни хоҳламайман, шунчаки, шуни таъкидлашим керакки, бу қадр-қиммат ва хавф-хатар олдинги бобларда муҳокама қилинганларга ўхшашдир. Шу сабабли, мен бу бобнинг қолган қисмида бу мавзуга эътибор қаратмайман, фақат шуни айтаманки, ҳушёр бўлиш ва табиий равишда юзага келадиган «ҳақиқий» танқислик билан махсус ўйлаб топилган камчиликни ажратишни ўрганиш керак.

4. Психологик реактив қаршилик назариясининг асл формуласини Brehm таклиф қилган (1966); кейинги версия «Brahm and Brehm»да (1981) пайдо бўлди.

5. «Brahm and Brehm» томонидан 1977 йилда тўсиқ тажрибаси ўтказилган. Шуни таъкидлаш керакки, ушбу тадқиқотда 2 ёшли қизлар ўғил болалар сингари баланд тўсиққа қаршилик қилмаган. Кўринишидан, бунинг сабаби шундаки, қизлар ўз эркинлигини чеклашга уринишларига қарши эмаслар. Демак, улар

биринчи навбатда жисмоний тўсиқларга эмас, балки бошқа одамларнинг чекловларига жавоб беришади (Brahm, 1983).

6. Икки ёшда содир бўлган ўз-ўзини англашдаги ўзгаришларнинг тавсифи Махлер ва бошқ. (1975), Люис ва Брукс-Гунн (1979), Брукс-Гун ва Люис (1982), Левин (1983) ишларидан топасиз.

7. Ромео ва Жульетта эффектининг пайдо бўлишига ота-оналар ҳар доим ўсмир болаларининг романтик танловига рози бўлишлари учун огоҳлантириш деб қарамаслик керак. Севги нозик ўйин бўлганлиги туфайли ўсмирлар кўпинча бу борада хато қилишади, шунинг учун ҳаётий тажрибага эга бўлган катталарнинг маслаҳатига қулоқ солиш улар учун жуда фойдали бўлади. Аммо ота-оналар бу мавзу бўйича маслаҳат бераётганда, ота-она ва фарзанд муносабатларига хос ҳар қандай назорат қилишга бўлган уринишлари фарзандларига салбий таъсир кўрсатишини ёдда тутишлари керак ва фарзандлари ўзларини ёши катта деб ҳисоблашларини инобатга олишлари керак. Ота-она назоратининг анъанавий (тақиқ ва жазолар) шаклларига қараганда катталарга таъсир қилиш воситалари (шахсий ҳуқуқлар ва эътиқодлар) анча самарали бўлади. Монтекки ва Капулети оилалари ўртасидаги муносабатлари ёш севишганлар ўртасидаги муносабатларнинг зўравонлик билан бостирилиши уларнинг романтик иттифоқини сирли, эҳтиросли ва ҳатто фожиали ҳолатга айлантириши мумкинлигига ёрқин мисол бўлади.

Колорадодаги жуфтлик тадқиқотининг батафсил тавсифини Driscol et al. китобиларидан топишингиз мумкин (1972).

8. Фосфат ўз ичига олган воситалар билан ўтказилган расмий тадқиқотларнинг ҳисоботини Мазис

(1975), Mazis et al. (1973) ва бошқа олимларнинг асарларидан топиш мумкин .

9. Далилларни Ashmore et al. (1971), Wicklund and Brahn (1974), Worchel and Arnold (1973), Worchel et al. (1991) асарларидан топиш мумкин.

10. Пэрду тадқиқоти Zellingeret et al. жойларда ўтказилган (1974).

11. Чикаго университетида ўтказилган тажрибани Broeder (1959) тасвирлаб берган.

12. Истеъмол назарияси ҳақидаги дастлабки тушунчалар Brock (1968) ва Fromkin and Brock (1971) томонидан яратилган. Brock and Bannon томонидан тузатилган қоидалар (1992).

13. Ахлоқий сабабларга кўра, мижозларга ҳар доим тўғри маълумот берилган. Дарҳақиқат, импорт қилинадиган мол гўшти етишмаслиги хавфи бор эди ва бу хабар компанияга ҳақиқатан ҳам эксклюзив манбалардан келган. Ушбу лойиҳанинг батафсил тавсифини Knishinsky ишларида топиш мумкин (1982).

14. Worchel etal. (1975).

15. Қаранг: Davies (1962, 1969).

16. Қаранг: Letton (1979), Rosenthal and Robertson (1959).

17. MacKenzic ишларидан иқтибосларлар (1974).

Барча ҳуқуқлар ҳимояланган. Китобдан ёки унинг бирон-бир қисмидан электрон ёки механик шаклда, нусха кўчириш, компьютер хотирасига ёзиш, кўпайтириш ёки бошқа усулда кўчириш, шунингдек ҳар қандай ахборот тизимида фойдаланиш учун нашриётчининг рухсатисиз фойдаланиш мумкин эмас. Нашриётчининг розилигисиз китобни ёки унинг бир қисмини нусхалаш, кўпайтириш ва бошқа ишлатиш ноқонуний

ҳисобланади ва жиноий, маъмурий ва фуқаролик жавобгарликка тортилади.

ХУЛОСА

1. Идрок ва қарор қабул қилиш ҳақидаги қарашларни Berkowitz (1967), Bodenhausen (1990), Cohen (1978), Eastev-Brook (1959), Gilbert and Osborn (1989), Hockey and Hamilton (1970).), Mackworth (1965), Milgram (1970) and Tversky, Kahnemann (1974) асарларида ҳам учратишимиз мумкин.

2. PBS-TV «Ахборот жамияти» ҳужжатли фильмидан иқтибос.

МУНДАРИЖА

Муаллифдан 3
Муқаддима 5

1-БОБ

Таъсир кўрсатиш воситалари 11
Китобхон ҳисоботи *(коллеж талабасининг отаси)* 31

2-БОБ
ЎЗАРО АЛМАШИШ ҚОИДАСИ

Ўзаро эски ва яхши муросалар...
ва муросалар 33
Кенг қамровли қоида 38
Бу қоида бўйнимизга кераксиз
қарзларни ортади. 49
Бу қоида қиймати тенг бўлмаган
алмашишни бошлаши мумкин 54
Ўзаро муросалар 58
Қандай қилиб «йўқ» дейиш мумкин? 79
Китобхон ҳисоботи *(телевизор ва мусиқа с*
обиқ ускуналари сотувчиси) 86

3-БОБ
МАЖБУРИЯТ ВА ИЗЧИЛЛИК

Онг хурофотлари 88
Мажбуриятлар – бу энг муҳимидир 102
«Хитой тактикаси»нинг сеҳрли таъсири 114
Жамоатчилик эътибори 122

Қўшимча ҳаракат 126
Ички танлов 136
Қандай қилиб «йўқ» дейиш мумкин? 152
Китобхон ҳисоботи *(Орегон штатининг Портленд шаҳрида яшовчи аёл)* 161

4-БОБ
ИЖТИМОИЙ ДАЛИЛ

Ҳақиқат, бу – биз 164
Охират замонни кутиб 174
Ўлимнинг сабаби: ўзига ишонмаслик. 186
Қандай қилиб қурбонга айланмаслигимиз ҳақида 196
Менга тақлид қилинг, тақлид қилинг 201
Ҳалокатли тақлид 206
Қандай қилиб «йўқ» дейиш мумкин? 222
Китобхон ҳисоботи *(ипподромнинг собиқ ходими)* 231

5-БОБ
ХАЙРИХОҲЛИК

Дўстона ўғри 234
Жисмоний жозибадорлик 239
Ўхшашлик 242
Мақтовлар 244
Алоқа ва ўзаро таъсир 246
Шартли рефлекслар ва ассоциациялар ёрдамида психологик қайта ишлаш 255
Қандай қилиб «йўқ» дейиш мумкин? 274
Китобхон ҳисоботи *(Чикаго яшовчиси)* 278

6-БОБ
АВТОРИТЕТ

Бошқариладиган ҳурмат..... 280
Моҳият эмас, кўриниш 295
Унвонлар 296
Кийим 302
Атрибутлар 306
Қандай қилиб «йўқ» дейиш мумкин?..... 308
Китобхон ҳисоботи *(Ёш тадбиркор)* 316

7-БОБ
ТАНҚИСЛИК

Кичиклар қоидаси..... 319
Психологик реактив қаршилик..... 326
Оптимал шартлар 342
Китобхон ҳисоботи *(Виржиния штатининг Блэксбург фуқароси)*..... 361

ХУЛОСА
БИР ЛАҲЗАЛИ ТАЪСИР ЭТИШ

Автоматлаштириш давридаги оддий розилик 362
Боблар бўйича ҳаволалар 372

РОБЕРТ ЧАЛДИНИ

ТАЪСИР ЭТИШ ПСИХОЛОГИЯСИ

Таъсир кўрсатиш, бошқариш, ҳимоя қилиш

Муҳаррир **Умарова Адиба**
Бадиий муҳаррир **Иброҳим Икромов**
Техник муҳаррир **Екатерина Сибаева**
Саҳифаловчи ва дизайнер **Миразиз Маҳкамов**

Тасдиқнома рақами 7069. 22.10.2020 й.
Босишга 2022 йил 17 июнда рухсат этилди.
Қоғоз бичими 60x84 $^{1}/_{16}$. Офсет қоғози. Офсет босма.
Шартли босма табоқ. 23,25. Нашр. босма табоғи. 15,36.
Адади: 2000 нусха. 75-сонли буюртма.

"ZUKKO KITOBXON BOSMAXONASI" МЧЖ
нашриёт-матбаа уйида чоп этилди.
Тошкент шаҳри, Лангар кўчаси, 78-уй.