

АЛИШЕР НАВОИЙ НОМИДАГИ ЎЗБЕКИСТОН
МИЛЛИЙ КУТУБХОНАСИ

МУОМАЛА САНЪАТИ

Методик-библиографик қўлланма

Алишер Навоий номидаги
Ўзбекистон Миллий кутубхонаси нашриёти
Тошкент — 2009

78.342
Ў 92

Илмий-методика бўлими томонидан тайёрланди

Масъул муҳаррир	Ш. Курбон
Тузувчи	Н.Алаутдинова
Муҳаррир	Ж.Пардаев
Матн терувчи	З.Жалилова

Муомала санъати: Метод.-библиогр. қўл. /Алишер Навоий ном. Ўзбекистон Миллий к-наси; Тузувчи Н.Алаутдинова; Муҳаррир Ж.Пардаев; Масъул муҳаррир Ш. Курбон. — Т.: Алишер Навоий ном. Ўзбекистон Миллий к-наси нашриёти, 2009. — 24 б.

ББК 78.342+87.7

Қўлланмада бугунги жамиятимиз учун долзарб ҳисобланмиш муомала-муносабатлар маданиятига доир қатор қоидалар ёритилган. Шунингдек, инсонлар табиатини билиш, қандай қилиб ўз фикрини ўзгалар қарашларига мослаштириш йўллари имкон даражасида кўрсатиб берилган.

Қўлланма кутубхона АКМ ва АРМ ходимларига ҳамда кенг китобхонлар оммасига мўлжалланган.

© Алишер Навоий номидаги
Ўзбекистон Миллий кутубхонаси
нашриёти, 2009 йил.

СЎЗ БОШИ

*Бирдан-бир хақиқий неъмат одамларнинг
бир-бири билан мулоқотидир.*

Антуан де Сент-Экзюпери

Муомала ахлоқ кўрки ҳисобланади. Ҳар бир киши қандай дунё-қарашга эгалиги, билимлилиги унинг муомаласидан маълум бўлади. Муомала инсонлар ўртасидаги ўзаро алоқа воситасидир. Муомалада асосий восита тилдир. Шунинг учун ҳам тил ижобий маънода «алоқа қуроли» дейилади.

Муомала — ахборот жараёни. Муомала жараёнида сўзловчи ва тингловчи ўртасида икки томонлама ахборот узатиш ва қабул қилиш ҳолати юз беради.

Инсоннинг кишилар билан кундалик муомаласи шунга олиб келадики, у муомалада бўлган шахсларнинг хатти-ҳаракатларини ўрганади, хулосалар чиқаради, турли маслаҳатлар бериш билан бирга уларнинг хулқ-атворлари ҳақида ҳам айрим маълумотларга эга бўлади.

Муомала ўзаро муносабатлар доирасида содир бўлади. Бошқариш воситаси бўлган муомала кишиларнинг фаолиятига ҳамроҳлик қилади. Ниҳоят, бошқариш воситаси бўлган муомала фаолиятдан кейин боради.

Муомала маданияти ҳамма жойда керак. Иш жойида, транспортда, уйда ва хоказо. Шунинг учун ҳам, биз ким билан қандай муомала қилишни билишимиз керак.

Инсоннинг қанчалик ақл-заковатли эканлиги муомаласи орқали намойён бўлади.

Муомала маданиятини мукаммал ўрганиш, нафақат сўзловчининг, балки тингловчининг ҳам кўнглини ва кайфиятини кўтаради.

Инсоннинг энг улуғ, лекин мураккаб ва машаққатли фаолиятларидан бири одамлар орасида, яъни жамиятда ўз ўрнини топиб яшашидир. Бу фаолиятнинг мураккаблиги шундаки, кўпчиликка қўшилиш, улар билан аҳил бўлиб яшаш учун инсонда шунга яраша муомала ва муносабат бўлиши керак.

Мазкур қўлланма кишилар ўртасидаги яхши муомала-муносабатни ўрнатишга доир маслаҳатлар беради ҳамда амалиётда улардан самарали фойдаланишга хизмат қилади.

Мулоқот нима ва у қандай кечади?

Мулоқот — инсон ижтимоий фаоллигининг асосий шаклларида бири бўлиб, у билан атроф-муҳит ўртасидаги қайтарма алоқали муносабатдир, бу муносабат эса авваламбор мақсадлар ва қадриятларга ҳамда улар йўналтирилган нарсаларга боғлиқ.

Ўз навбатида, мақсадлар ва қадриятларни танлаш, уларни амалга оширишнинг ўзига хос хусусиятлари кўп жиҳатдан шахслар ўртасидаги ўзаро таъсир субъектларига боғлиқ.

Инсон туғилган пайтиданоқ мулоқот доирасига киради. Чақалоқ дастлаб онаси ва бошқа катталар билан мулоқот қилади, аста-секин тенгдошлар билан мулоқот юзага келади, инсоний ижтимоий ривожланиш жараёнида эса унинг аҳамияти катталар билан ўзаро муносабатларнинг аҳамиятидан кам эмас. Бироқ гўдакнинг мулоқоти кўп томонлама ўз-ўзидан келиб чиқувчи характерга эга: у катталар билан муносабатда ҳали заиф, у бу муносабатларни англамайди, бу тўғрида ўйлаб ҳам кўрмайди, бу ёшда тенгдошлар билан мулоқот ситуатив ва жанжалли тусда кечади — болалар ўзаро бирпасда талашиб қолади ва яна тезда ярашиб кетаверади.

Бироқ балоғат ёшига келиб, бу ҳолат ўзгаради. Ўсмир улғайиш ҳиссини сезганида ўзини гўё қайтадан кашф қилади, бу кашфиёт эса уни яшаб турган ижтимоий ва маданий муҳитнинг ахлоқ нормалари ва қадриятларига нисбатан ўзининг муносабатларини қайта кўриб чиқишга ундайди. Балоғат ёшида ҳар бир ўсмир учун ниҳоятда азобли бўлган маънавий-руҳий ўзгаришлар юз беради, бу жараёнда у ўзи бетакрор инсон, ноёб шахс эканлигини англаб етишдек мураккаб масалани ўзи учун ҳал қилади.

Бу муаммони ҳал этиш ҳеч ким учун осон кечмайди, чунки инсон эга бўлаётган мустақиллик ва нисбий эркинлик каби янги хусусиятлар ўсмирни унинг атрофидаги одамлар билан аввал уйғун бўлган муносабатларида зиддиятлар пайдо бўлишига шарт-шароитлар яратади, ҳатто балоғат оstonасида деярли ҳар бир одам бошидан кекчирадиган маънавий танглик вазиятига олиб келади. Мулоқотнинг объектив ва субъектив шартлаи, ҳаётда мўлжал олишнинг шахсий баҳолари ўзгаради, ота-она ва бошқа яқин кишилар билан муносабатлар эса шаклан аввалги шубҳасиз ҳолатида қолгани ҳолда янги мазмун касб этади.

Бошқа томондан, шаклланаётган шахсият ибтидосига мос келув-

чи мулоқотнинг янги хиллари пайдо бўлаётган ва ижтимоий, руҳий, маънавий тажриба эгалланаётгани туфайли инсоннинг ички олами, яъни шахсий кечинмалари, хатти-ҳаракат сабаблари ва афзал кўриниладиган нарсалар олами бойийди, шахсий фазо кенгаяди, шахсда ўзини ўзига ўхшашлар билан айнанлаштириш қobiliяти шаклланади. Бу эса, ўз навбатида инсон ижтимоий-маънавий ривожланишининг янги, янада юксак босқичида ўзини бошқа одамлар билан, социум билан бирлаштиришига; шу социумнинг ахлоқ нормалари, қадриятлари ва қарашларини ўзининг ички оламига қабул қилиб, худди ўзиникидек ҳис этишига; бошқа одамда ўзининг гўё бошқача бир давомини кўраётгандек бўлишига ёрдам беради.

Ёки шахс жамиятининг ахлоқ нормалари ва қадриятларини ўзининг маънавий императивига, маънавий қадриятларининг асосига киритмайди, бу ҳолда эса, унинг социум билан мулоқоти салбий ва ҳатто антагонистик, зиддиятли характерга эга бўлади.

Ҳар қандай ҳолатда ҳам мулоқот ҳар бир инсон учун ўзига хос ижтимоий-маънавий ижод ҳисобланади, шунинг натижасида инсоний муносабатлар яратилади, шахснинг олий қадриятлилиги таъкидланади, бошқа одамлар билан контруктив мулоқотга киришимлик қobiliятида эса инсоннинг маънавий қадр-қиммати ва етуклиги акс этади.

Мулоқотнинг хилма-хил турлари, усуллари, шакллари ва йўсинлари мавжудки, уларнинг бир-биридаги фарқланганлиги инсон ҳаёти бағоят кўп кўринишларга эга эканлигини кўрсатади.

Услуби бўйича мулоқотни қуйидаги турларга ажратиш мумкин:

Шахсиятсиз мулоқот — кўчада, транспорт ёки бошқа жамоатчилик жойларида одамлар ўртасида бўлиб ўтадиган ва шахсий-индивидуал муносабатларни талаб қилмайдиган, қисқа муддатли, ўткинчи алоқалар;

Расмий мулоқот — гуруҳлар ва жамоаларда ижтимоий тарзда белгиланган муайян қоидалар, жумладан, одоб қоидаларига асосланувчи ва муайян даражада инсон шахсиятининг жиддий таъсирисиз содир бўладиган мулоқот;

Ҳиссиётли мулоқот — шахслар бир-бирини ёқтириш-ёқтирмаслиги яққол эмоционал намоён бўлувчи мулоқот.

Шахсиятсиз мулоқотда одамлар бир-бирини одатда ижтимоий муҳитнинг мавҳум вакиллари сифатидагина идрок қилади, кундалик ҳаётий фаолият жараёнида улар билан муносабатда бўлиш зарурат эканлигини тушунади, шу сабабли ҳам бу тарздаги ўзаро мулоқотга унга киришувчиларнинг бир-бири учун руҳий ва маънавий

жиҳатдан “ёпиқ” лиги хосдир. Яъни, шахсиятсиз мулоқотда инсоннинг шахсий моҳияти, сифат мақоми очилмайди, у ўзини мавжуд ижтимоий организмнинг алоҳида вакили сифатида ифодалайди.

Расмий мулоқот — барча даражадаги институтлаштирилган тузилмалар доирасида содир бўладиган, умумий ғоялар, касбга ва ишлаб чиқаришга доир ҳамда бошқа хил манфаатлар ўзаро бирлаштирган одамларнинг иш юзасидан ўзаро мулоқоти бўлиб, руҳий ва маънавий жиҳатдан, шахсиятсиз мулоқотга нисбатан каттароқ очиқликни назарда тутати. Расмий мулоқотнинг яққол белгиси инсоннинг шахсий моҳияти ҳиссий тарзда намоён бўлишига йўл қўйилмаслиги ва шу сабабли мулоқот қилувчилар ўртасида бегоналикнинг муайян чегараси сақлаб турилиши оқибатида намоён бўладиган унинг расмий-стандартлаштирилган характеридир.

Ҳиссиётли мулоқот — қариндошлар ва яқин кишилар ўртасида шахс руҳий ва маънавий жиҳатдан батамом “очиқлиб”, ижобий ҳамда салбий маънода ўзин эркин қўйиб юборадиган муомала тури. Бу мулоқот сайланма-шахсий характерга эга бўлиб, унда мулоқот қилувчилар ўзларининг асл ҳис-туйғулари, ҳиссиётлари ва муносабатларини бир-биридан яшириб ўтирмай, бир йўла тўкиб солишгача боради. Жамиятда қабул қилинган ахлоқ-одоб нормаларига доим ҳам мос келавермаслиги сабабли бундай мулоқот аксари вақт яккама-якка, сир тутилган ҳолда кечади, кўпчиликнинг олдидан мумкин қадар четроқда ўтади.

Мулоқот турлари ўз навбатида хилма-хил оҳангларга эга бўлиб, ҳурмат-эҳтиром, илтифот, тақаллуф, назокат, эътироф, лутф, ширинсуханлик, меҳр-мурувват, самимийлик ва ҳоказо тушунчалар орқали ифода этилади. Ушбу тушунчаларнинг барчаси эса мулоқотлиқ тушунчасига асосланган.

Этика фани анъаналари доирасида мулоқотлиқ “одамларга нисбатан ҳурмат..., ҳаммага хайрихоҳлик..., бошқаларга хизмат кўрсатишга тайёрлик... ва ҳ.к” деб таърифланади, яъни шахс атрофидаги одамларга қаратилган сифат деб белгиланади. Бундай мажбурловчи йўналганлик эса баъзиларнинг ички норозилик ҳиссини уйғотади: “ҳеч кимдан қарз жойим йўқ, демакки, бошқаларга мулоқотлиқ бўлишим ҳам шарт эмас”, деб ўйлашади улар. Ана шундай ҳолларда, мулоқот туридан қатъий назар, мулоқотлиқ ўрнини дағаллик, кўполлик, сурбетлик, такаббурлик ва бошқаларга очиқдан-очиқ менсимай қараш каби иллатлар эгаллайди.

Табиийки, социумда мулоқотнинг бундай шакли мақбул эмас, зотан у ўзаро муомалада зиддият туғдиради ва пировард-оқибатда

одамни ёлғизликка — ижтимоий-маънавий жиҳатдан оғир ҳамда хавфли ҳолатга олиб келади. Ижтимоий ёлғизлик — жамиятдан айрилиб қолиш, яккамаховлик шахсда ҳеч кимга керак бўлмаслик, ҳаёти беҳудалиги ҳиссини пайдо қилади ва шунинг якунида оғир тушқинлик ҳолатига ва ҳатто шахс ўз жонига қасд қилишига сабаб бўлиши мумкин.

Шу сабабли ҳам мулоиймлик ўзи нима, деган масалага ойдинлик киритиш лозим: мулоиймлик, бу — шахснинг бошқа одамлардан ҳам кўпроқ ўзига нисбатан бўлган муносабати, ўзининг кадр-қимматига муносиб келадиган хатти-ҳаракатлари демакдир. Одам ўзини қанчалик ҳурмат қилса, атрофдагилар билан мулоқотда шунчалик мулоийм бўлади. Мулоиймликнинг бу таърифи ахлоқ-одобнинг “сенга қандай муомала қилишларини истасанг, ўзинг бошқаларга шундай муомала қил” деган асосий, “олтин” қондасига ниҳоятда мос келади.

Шахс кундалик мулоқотда мулоийм бўлишида ва хатти-ҳаракатини шунга мослашида этикет — одамлар ўртасидаги муносабатларни, ўзаро муомала, шахс ўзини тутиши, кийиниш, сўзлаш одоби ва ҳоказо хатти-ҳаракатларни тартибга солувчи қоидалар мажмуаси кўп жиҳатдан ёрдам беради.

Этикет жамият ҳаётининг устунларидан бири, ижтимоий интизом ва ахлоқий муносабатларни тартибга солишнинг ўзига хос шаклидир. Ўзаро муносабатларни этикет ёрдамида тартибга солишнинг ижтимоий қиммати шундаки, у мулоқот жараёнида вужудга келиши ва одамлар ўртасидаги муносабатларнинг самарадорлигига тўсқинлик қилиши мумкин бўлган кескинлик, ҳатто ўзаро тушунмовчилик каби ноҳуш ҳолатларнинг олдини олади, у типик вазиятларда хилма-хил одамларнинг хатти-ҳаракатларини мўътадилаштириб, маълум бир меъёрга келтиради. Ана шу сабабли этикет қоидалари одамлар ўртасидаги мулоқотнинг ҳар учала тури — шахсиятсиз, расмий ва ҳиссиётли мулоқотга нисбатан баравар қўлланилади.

Учрашганда сўрашиш

Учрашганда сўрашиш — сизнинг мулоийм ва назокатли муносабатингизнинг илк намоиши ҳисобланади. Сиздан ҳол-аҳвол сўраган кишига, албатта, жавоб қайтариш лозим. Сўрашишдан бош тортиш билан сиз уни атрофдагилар олдида таҳқирлаган бўласиз.

Жамоат жойларида — кўчада, ресторанда, кафеда, почтада, транспортда фақат танишлар билан сўрашилади. Ташриф муддатингиз оз

бўлган жойларда (автобус, вокзал, супермаркет ва ҳ.к.) нотаниш кишилар билан сўрашиш ва бирор аниқ муносабатга киришиш ор-тиқча.

Агар ҳамроҳингиз бирор таниши билан сўрашса, сиз ҳам у билан кўришишингиз шарт. Кўпчиликнинг қуршовида бўлсангиз, сиз улар-нинг барчаси билан сўрашиб чиқишга мажбурсиз — фақат биттаси билангина кўришиш жуда қўпол хато.

Агар ким биландир сўрашишни истамасангиз, ошкора юз ўтириб кетиш ярамайди. Ҳали имкон борида, унга яқинлашмай туриб, бир четга чиқиб олиш керак.

Агар танишингиз сизнинг кўриб ва таниб қолишингизни истама-ётганини сезиб қолсангиз, уни кўрмай ўтиб кетишга ҳаракат қилинг, ҳеч бўлмаса, ўзингизни танимаганга олинг.

Эркак киши аёл билан, ёш ўзидан катта билан, аёл ўзидан катта аёл ва эркак билан, ходим ўзидан лавозими юқорироқ киши билан, мижоз сартарошхона, пояфзал устахонаси, ателье ходимлари билан биринчи бўлиб сўрашади.

Янги келган одам ўзидан олдин келган меҳмонларга, машинада ўтирган киши пиёдага, йўловчи (эркак ва аёл) такси ҳайдовчисига, ўқувчилар ўқитувчига салом бериши керак.

Эркак тез кетаётган бўлса, йўл-йўлакай учраган таниш аёл билан ўзи биринчи сўрашиб кетавериши мумкин. Кўпчиликнинг ёнидан ўтаётиб ёки улар даврасига қўшилганда ҳам аёл биринчи салом бера-ди. Аммо бошқа ҳолларда шундай қилинса, бу аёлнинг эркакка ўзга-ча муносабатини кўрсатади.

Кўчада кетаётган эркак танишини кўриб қолганда, албатта, чўнта-гидан қўлини, оғзидан сигаретасини олиб сўрашиши керак.

Гавжум жойга кирган одам нотанишларнинг барчаси билан бош ирғаб, танишлар билан қўл сиқиб кўришади.

Эркаклар (кекса ва хасталардан ташқари) кириб келаётганларни тик туриб қарши олишлари шарт. Тенгдош эркаклар жойида ўтира-веришлари мумкин. Аммо (жинсидан қатъий назар) сиздан ёши кат-та одам ўтиргач ёки сизга ўтиришга рухсат бергачгина ўтирасиз. Уй бекаси ўтиришни таклиф қилиб, ўзи тик тураверса, ўтирманг.

Учрашиб қолган одамларнинг йўли бир бўлса, қўл қисишади. Катта кичикка, юқори лавозимли одам ходимга қўлини биринчи бўлиб узатади. Остонада, дастурхон устида узалиб сўрашиш ва хайралшиш мумкин эмас.

Бир нарсани таъкидлаш лозим: узатилган қўлни олмаслик қаттиқ ҳақорат ҳисобланади.

Ўзини тутиш қоидалари

Ман этилади:

Жамоат жойларида — кийимини, ўзини тартибга келтириш, галстугини, соч турмагини тўғрилаш, тирноқ тозалаш (бу фақат уйда, меҳмонхонада ва шунга мўлжалланган махсус жойларда мумкин);

- соч тараш ва ҳурпайтириш;
- тиш тозалаш;
- бармоқ қирсиллатиш;
- кафтни бир-бирига ишқаш;
- кийимни тортқилаш;
- хиргойи қилиш;
- норозилигини қўпол, таҳқиромуз сўзлар билан билдириш.

Суҳбат чоғида — қўлни чўнтакка солиб, ортга қилиб, кўкракда наполеончасига чалишитириб туриш ёки ўтириш;

- қўл силтаб гапириш;
- елка қисиш;
- инкор маъносида бош чайқаш;
- нутқни турли имолар билан безаш;
- бармоқ билан бирор нарсани чертиш, узук, маржон ёки сумка боғичини ўйнаш, бармоққа соч толасини ўраш;
- суҳбатдошга тегиниш, елка ё тиззасига қўл қўйиш, елкасига қоқиш, енгини ёки пиджагини тугмасини ушлаш;
- суҳбатдошга орқа ўтириш;
- эснаш, тез-тез соатга қараш (бу суҳбат жонингизга текканини ва уни тезроқ тугатмоқчи эканлигингизни билдиради);
- гапни баланд қаҳқаҳа билан тугатиш.

Оғизни катта очиб эснаш нафақат танишлар, балки оила даврасида ҳам мумкин эмас. Жуда иложи бўлмаганда, оғиз очмай эҳтиёткорлик билан эснанг: аммо буни сездирмай қилиш имконсиз.

Ҳаммамиз йўтални тўхтатиш қийинлигини биламиз. Йўтал келиб қолганда бошни бироз буриб, оғизни қўл билан бекитиш, қаттиқ йўтал ёки аксиришда эса, албатта, дастрўмол билан ёпиш лозим. Ҳадеб бурун тортавериш ҳам, уни ҳаммага эшиттириб қоқиш ҳам қатъиян ман этилади. Агар кимдир аксирса ёки шунга ўхшаш вазиятга тушса, унга эътибор бермаган яхши.

Агар ҳиқичоқ тутиб қолса, четроққа чиқиб, тўхтатишга урининг. Бунинг учун бир қўлингиз билан бурнингизни бекитиб, нафас олмай сув ҳўплаш мумкин.

Қўлни пальто ёки пиджак каби, шимнинг ҳам чўнтагига солиш мумкин эмас. Фақат зарур нарсани олиш учунгина киссага суқиш мумкин.

Телефонда сўзлашув одоби ҳақида

1. Одатда, ишга доир қўнғироқлар ишхонага қилинади. Аммо вазият тақозоси билан кимнингдир уйига телефон қилишга тўғри келса, аввало узр сўраш, шундан сўнггина қўнғироқдан мақсадингизни қисқа баён қилиш лозим. Тафсилотларини учрашганда ёки ишхонага қўнғироқ қилганда гаплашишга келишиб олинг. Чунки одамлар уйда иш ҳақида ўйламай, дам олиш ҳуқуқига эгалар. Бу ҳуқуқни ҳурмат қилиш керак.

2. Эрталаб соат 9 дан олдин ёки кеч соат 10 дан кейин бировнинг уйига қўнғироқ қилиш энг оддий этикет қоидаларини бузиш саналади.

3. Агар нотаниш одамга қўнғироқ қилаётган бўлсангиз, албатта ўзингизни таништириб, бу рақамни сизга ким берганини айтинг.

4. ?арбда телефон орақали ҳар қандай суҳбат 3—5 дақиқадан ортиқ давом этмаслиги керак, деб ҳисоблашади. Бунга, ҳеч бўлмаганда, иш юзасидан бўлаётган суҳбат жараёнида амал қилинг.

5. Қоида бўйича, қўнғироқни қабул қилаётган шасх ўзини биринчи бўлиб танитмаслик ҳуқуқига эга.

6. Аммо одамлар ким билан гаплашаётганларини билгилари келади. Шунинг учун агар ўзингизни танитмасликка жиддий асосингиз бўлмаса, исмингизни, агар ишхонада бўлсангиз, фирмангизнинг номини ҳам айтинг.

7. “Ким билан гаплашаяпман?”, “Бу ким?”, “Мен қаерга тушдим?” каби сўроқлар билан гап бошлаш одобсизлик саналади.

8. Агар қўнғироққа чақирилган киши жойида бўлмаса, гўшакни олган одам ким телефон қилганини аниқлаштириб ўтирмаслиги керак. “Ким сўраяпти?” дан кўра “Нима деб қўяй?” деган сўроқ яхшироқ.

9. Шундай иборалар борки, ишхона ҳақида ёмон таассурот уйғотмаслик учун уларни умуман қўлламаслик керак. Масалан:

“Билмайман”. Ишончни ўлдиришнинг бундан самаралироқ усули

йўқ. Агар берилган саволга жавоб топа олмасангиз, “Қизиқ савол... Ижозат берсангиз, аниқлашга уриниб кўраман” денг. “Биз буни қилолмаймиз” жавобидан имкон қадар қочинг: буни эшитган, албатта, бошқа жойга мурожаат қилади. Бунинг ўрнига бошқа муқобил вариантларни таклиф этсангиз, унга маъқул келиши мумкин.

“Сиз мажбурсиз”. Бундай дейиш — катта хато. Мижоз ҳеч нарсасага мажбур эмас. Шу гапни юмшоқроқ айтиб кўринг: “Мана бундай йўл тутсангиз, сиз учун яхши бўларди” ёки “Бундай қилганигиз маъқул” тарзида.

“Бир дақиқа кутиб туринг, ҳозир қайтаман”. Бир дақиқада бирор иш қилиб улгурганмисиз? Демак қанча вақт йўқ бўлишингизни аниқ айтинг.

“Йўқ”. Гапни шу сўз билан бошласангиз, масала ҳал бўлиши қийин кечади. Телефонда сўзлашаётганда тинглаш қобилияти жуда муҳим. Бир француз журналида ёзилишича, телефонда суҳбатлашаётган жинсдошлар бир-бирларини гапини тенг бўлишар экан. Қарама-қарши жинс вакиллари мулоқотида эса, эркак аёлнинг гапини кўпроқ бўлар эмиш. Маълум бўлишича, эркалар фақат 15—20 сония тинглай олишар экан. Кейин ечим топишга берилиб кетадилар. Буни эътиборга олинг! Эркалар учун **НИМАни**, аёллар учун **ҚАНДАЙ** айтиш муҳим.

Суҳбат чоғида овозингиз қанча паст бўлса, оладиган натижангиз шунча юқори бўлади. Овозингизни назорат қилинг, бу — мулоқотни осонлаштиради.

Нафасни тез оладиган одам гапида кўп адашади: унинг диққати фикрини айтиб олишда бўлар экан. Хотиржам нафас оладиган киши эса эътиборини гапирётган одам гапининг мазмунига қаратади ва шу боис деярли хато қилмайди.

Ким билан мулоқот қилиш қийин?

Манман

Бундай одам ўзи ҳақида жуда юқори, атрофдагилар ҳақида эса жуда паст фикрда бўлади. Унинг ўта назокатли хуш муомаласи одатий кўполликдан таҳқирлироқ. Манман бағрикенг бўлгани учунгина атрофдагиларга улар лойиқ бўлмаган муносабатни қилаётганини билдириб туради. Дўстлик ўрнига киши қадрини ерга урадиган ҳимояни таклиф этади. Такаббурлар билан муомала қилиш қийин, аммо тўғри келиб қолса, хотиржам тарзда уларга ўрнини кўрсатиб, кимлигини билдириб қўйиш мумкин. Фақат буни вазминлик билан қилиш керак, акс ҳолда у сизни ўзидан чўчияпти, деб ўйлайди.

Андишасиз

Бундайлар одамнинг атрофдагилардан яшириб юрадиган заиф жойини билиб олиб, унга қайта-қайта тегаверишади. Омадсизларга рақибнинг муваффақиятлари, касалларга тақиқиланган нарса ёки бу хасталигининг ёмон оқибатлари ҳақида гапиришади. Улар сиз эсдан чиқаришни истаган ҳолатни ҳаммадан олдин илғай олишади, энг ярамас, кўнгилни оғритувчи сўзларни топиб айтиш қобилиятига эга бўлишади. Беандишаликлари доим бевақт юзага чиқиб, атрофдагиларга панд беради. Албатта, беандиша одам атайлаб ёмон иш қилмайди, аммо бу вазиятни енгиллаштирмайди. Беандишалик олдида ҳар қандай киши ожиз.

Самимий суҳбат қуриш

Бошқа одамлар билан суҳбат қурганда, кўпроқ уларни қизиқтирадиган мавзунини танлашга ҳаракат қилинг. Бу қанақа мавзу? Албатта, уларнинг ўзлари, ишлари ҳақида суҳбатлашганингизда, улар бутунлай мафтун бўлиб, кўтаринки ва хурсанд кайфиятда бўлишади ва сизга нисбатан уларда симпатия уйғонади. Суҳбат вақтида улар ҳақида гапиурсангиз бу инсон табиатига мос келади. Агар суҳбатда ўзингиз ҳақингизда гапирсангиз, инсон табиатига қарши чиққан бўласиз. Суҳбат давомида сиз “мен”, “ўзим”, “меники” каби сўзларни инсон тилида жуда катта кучга эга бўлган “СИЗ” сўзи билан алмаштирганингиз маъқул.

Мисол учун: “Бу сиз учун тайёрланган”, “Агар шундай йўл тутсангиз, ўзингиз учун бундан яхши фойда оласиз”, “Келажакда бу оилангиз учун қувонч келтиради”.

Инсоннинг ўзи ҳақида қайгуриши ҳақидаги ўзига хосликдан фойдаланишнинг яна бир усули бор. Кишиларга ўзи ҳақида гапириб беришини сўранг. Шунда сиз одамлар бошқа бирор масалани муҳокама қилишдан кўра, ўзлари ҳақида гапиришга ташна эканликларини билиб оласиз.

Агар инсонни гапиришга кўндира олсангиз, шубҳасиз, сиз унга ёқиб қоласиз. Мана бундай саволларни бериб кўриш мумкин: “Жаҳонгир, оилангиз қандай?”, “Армиядаги ўғлингиз қалай юрибди экан?”, “Сиз бу идорада қачондан бери ишлайсиз?”, “Бу оилавий расмингизми?”, “Яхши етиб олдингизми?”.

Кўпчилигимиз ўзимиз ҳақимизда ўйлаш ва фикр юритиш билан бандмиз. Илтимос, шу нарсани унутманг, сиз суҳбатга қизиқиш ёки қизиқмаслигингиз муҳим эмас, муҳими суҳбатдошларингизнинг бу

суҳбатга қизиқиши. Шунинг учун сиз қачон, ким билан гаплашсангиз ҳам у билан фикр алмашинг, шунингдек унга ўзи ҳақида гапиришга имкон беринг. Шундай йўл билан сиз энг суҳбатихон инсон бўласиз.

Қандай усул билан бошқаларни ўзларининг аҳамиятга эга эканликларини ҳис қилишга ундаш мумкин?

Сиз ва бошқа одамларда мавжуд инсонларнинг энг кўп тарқалган, хусусияти, бу — эътироф этилиш истаги, тушунилишга ташналиги бўлиб, бунинг ўзига хос ёрқин жиҳатлари борки, ўшалар одамларни яхши ва ёмон ишларга ундайди.

Шахслараро муносабатларда сиз ўзингизни худди сувдаги балиқдек ҳис қилмоқчимисиз? Унда, илтимос, иложи борица бошқаларни бўлаётган суҳбатда муҳим ўринлари борлигини англашларига мажбур қилинг. Ёдингизда тутинг, сиз бошқаларни аҳамиятли инсон эканликларига ишонттира олсангиз, улар сиздан миннатдор бўладилар.

Ҳар бир инсон йирик бир шахс бўлишни чин дилдан хоҳлайди. Ўзига бино қўйиш кўпчиликнинг ўзига хос хусусиятидир.

Ёдингизда тутинг, бошқаларнинг ўзига муносабати ва сизнинг ўзингизга муносабатингиз бир хил даражада муҳим. Ушбу усулни самарали қўллаш, шахслараро мувафаққиятли алоқалар ўрнатиш йўлидаги асосий тамал тоши ҳисобланади.

Одамлар характерини қандай аниқлаш лозим?

Қуйидаги бир нечта бандлар одамлар характерини қандай аниқлаш кераклигига бағишланган. Бу маслаҳатлар сизга одамларни суҳбатда қанчалик муҳим ўрин тутишларини англашларига ундашга ёрдам беради.

1. Уларни эшитинг.

Агар сиз бошқаларни тинглашдан воз кечсангиз, суҳбатдошларингиз ўзларининг қадрсизлангандек ҳис қилишади, уларнинг бор ёки йўқлиги сизга барибир деган ҳулосага келишади. Агар сиз уларни диққат билан тингласангиз, бу — уларни ўз шахсларининг муҳимлигига ишонишларига мажбур қилади.

2. Улардан фазилат топинг.

Мақтовга сазовор ишларни ўз вақтида мақтанг.

3. Имкони борица одамларнинг исм-фамилияси ва фотосуратларидан фойдаланинг.

Исм-шарифлари билан атанг, фотосуратларидан фойдаланинг. Шу билан уларнинг меҳрини қозонасиз.

4. Жавоб беришдан олдин биров сукут сақланг.

Улар шунда сиз уларнинг сўзларидан чуқур ўйга чўмганингизни ҳис қилишади ва бу билан улар томонидан айтилган ҳар бир сўз устида ўйлаб кўриш лозим эканлигини англашади.

5. “Сиз”, “сизники” каби сўзлардан фойдаланинг.

“Мен”. “меники” каби сўзлардан эҳтиёт бўлинг.

6. Сизни кутаётган одамларга эътиборлироқ бўлинг.

Агар улар сизни шубҳасиз кутишлари керак бўлса, сиз уларнинг кутаётганликларини билишингизни сездингиз. Бу одамларга ҳурмат намоён қилиш учун қулай фурсат.

7. Кичик гуруҳдаги ҳар бир одам учун қайғуринг.

Фақат раҳбарлар ва вакиллар билан қизиқиш ярамайди.

Далда бериш санъати

Далда бериш санъатини 6 бандда ифодалаш мумкин:

1. Одамлар фикрига қўшилиш ва уларнинг ҳаракатларини маъқуллашга ўрганинг.

Сиз фикрлашни ёки, тўғрироғи маъқуллаш одобини ўрганишингиз лозим. Бундай хулқни ўзингизга сингдириш билан табиий усулда бошқаларга далда берувчи одамга айланиб борасиз.

2. Бошқаларнинг фикри билан ҳисоблашсангиз, бу ҳақида уларга билдингиз.

Сукут билан ўз розилигини билдириш етарли эмас. Улар билан ҳамфикр эканлигини тушунтиришга ҳаракат қилинг. Бунинг учун бошингизни қимирлатиб “ҳа” денг ёки уларнинг кўзига қараб “мен сизга қўшиламан”, “сиз ҳақсиз” деб айтинг.

3. Агар хато қилсангиз буни мардона тан олинг.

Қанақанги хато қилишингиздан қатъий назар, дарҳол “Мен хато қилдим”, “Мен ноҳақман” ва ҳ.к. денг. Ўз хатоларини тан олиш катта жасоратни талаб қилади. Ўз ҳаракатларини мардона тан олган кишига одамлар ижобий назар билан қарашади. Чунки одамлар одатда доимо алдашади, инкор қилишади ёки казуистиканинг майда-чуйдаларига берилишади.

4. Можароларни одилона ҳал қилинг.

Фақат аҳмоқларгина ҳар доим ким билан, қандай беллашиш ҳақида орзу қилишади. Енгишнинг энг яхши усули бу курашдан воз кечиш. Бу билан сиз уларни саросимага солиб қўясиз.

“Далда бериш санъати” манбаи қуйидаги гапда мужассамлашган:

“Одамлар билан ким келишса, уни ёқтиришади ва эътироз билдирадиганларни хуш кўришмайди”.

Тинглаш санъати

Сиз қанчалик кўп бошқаларни тингласангиз, шунчалик тез доно кишига айланасиз. Ҳамсуҳбат сифатида одамлар сизни яхши кўришади. Эшитишни биладиган одам атрофига гапиришни биладигандан кўпроқ одам тўплаши мумкин. Чунки яхши эшитувчи суҳбатдош учун энг ёқимли бўлган ўз-ўзини тинглаш имконини беради.

Ҳаётда ажойиб эшитувчи бўлишдан кўра бошқа нарса сизга кўпроқ фойда келтирмайди. Яхши эшитувчи бўлиш осон вазифа эмас, албатта.

Қандай қилиб яхши эшитувчи бўлиш мумкин?

Бу мақсадга эришиш учун 5та банд тавсия қилинади:

1. Суҳбатдошингизга эътиборли бўлинг.

Агар суҳбатдошингиз сиз билан суҳбатлашиш учун ҳаракат қилган бўлса, демак, у албатта сизнинг эътиборингизга ҳам лойиқ.

2. Гапираётган одамга яқин турсангиз уни диққат билан тингланг.

Унинг нутқидаги бирон бир сўзни қолдирмасдан тинглаётганингизни билдилинг.

3. Саволлар беринг.

Гапираётган кишини жиддий тинглаётганингизни билиши учун саволлар билан уни кўмиб ташланг. Қизиқарли саволлар — бу хушмумалалик юқори формасидир.

4. Суҳбат мавзусини ўзгартирмаслик лозим.

Янги мавзунини муҳокама қилишни қанчалик хоҳламанг, гапираётган киши ўз нутқини тугатмагунча унинг гапини бўлманг

5. Гапираётган одамга нисбатан “Сиз”, “Сизнинг” каби сўзларни қўланг.

Сиз томондан “Мен”, “Менга келадиган бўлсак”, “Менинг” ва ҳоказо сўзларнинг қўлланилиши диққатингиз фақат ўзингизга қаратилганини ва сиз тингловчи эмас балки суҳбатнинг аъзосига айланганингизни англатади.

Ёдингизда бўлсин, 5-банддаги ҳаракатларни ўз қулоқлари билан эшитганлари учун миннатдорчилик билдиришади.

Таъсир кўрсата олиш санъати

Бирор кишини сиз хоҳлаган нарсани қилишга мажбурлаш учун биринчи навбатда унинг ўзи учун керакли бўлган сабаб топинги, у

сиз хоҳлагандек ҳаракат қилсин. Агар инсонга нима таъсир қилишини билсангизгина, уни бирор ишга қандай жалб қилишни билишингиз мумкин. Ҳар бир инсоннинг характери ўзига хослиги сабабли, қизиқишларимиз ҳам турли кўринишга эга. Биз айнан бир нарсаси турли нуқтаи назар билан қараймиз. Шунинг учун “менга ёққан нарса бошқаларга ҳам ёқади” ёки “мен интиладиган нарсаси бошқалар ҳам худди шундай интилади” — деб ҳулоса чиқариш ярамайди.

Агар сиз одамлар билан улар хоҳлаган нарсалар ҳақида гаплашсангиз, уларни ҳаяжонга соласиз. Шундаг сўнг ўзларига зарур нарсаси эришишлари учун сизнинг айтганингизни қилишлари кераклигини тушунтириш лозим. Бошқаларга таъсир қилишнинг сири айнан шунда. Бу сизнинг сўзлар ёрдамида ўз мақсадингизга эришишингизни англади. Албатта, энг аввало ўз мақсадингизни билишингиз керак.

Бу қоидани реал ҳаётда қўлланг. Фараз қилайлик, сиз бирор-бир идора эгасисиз ва сизга ходим керак. Бошқалар ҳам уни қидиришга ётганидан хабарингиз бор.

Қуйидаги “одамлар нима хоҳлашларини аниқланг” қоидасидан фойдаланинг. Энг аввал сиз ходим жавобгарлик қилаётган лавозим ва идорага тўғри баҳо беринг, шундан кейин эса, уни жалб қилиш учун бор кучингизни сарфлашингиз лозим. Агар унга юқори мансаб кераклигини сезиб қолсангиз, сиз айнан у хоҳлаган нарсани беришингиз мумкинлигига ишонтиринг.

Агарда унга доимий иш керак бўлса, шу йўналишда гаплашинг. Агарда у ўзининг келажаги учун асос яратмоқчи бўлса, унда бу масалани муҳокама қилинг. Охирида одамлар нимани хоҳлашини тушунтиринг. Ундан сўнг, агарда одамлар сизнинг идорангизда ишлашса, ўз мақсадларини албатта амалга оширишлари мумкинлигини айтинг.

Сиз кўп нарсани сўрашингиз, диққат билан кузатишингиз, эшитишингиз ва, албатта, бардош билан ҳаракат қилишингиз керак.

Келинг, ушбу қоидани тескарисига қўллаб кўрамыз. Фараз қилайлик, сиз ҳозир иш қидириш билан бандсиз. Дастлаб ушбу ишни бажариш учун қандай маҳорат, қандай жавобгарлик ва мажбуриятлар талаб қилинишини англаб етинг. Буларни билишингиз, иш берувчини бу иш сизнинг қўлингиздан келишига осонлик билан ишонтира олади. Агар компанияга мижозлар билан телефон орқали мулоқот қиладиган одам керак бўлса, сиз бу ишни удалай олишингизни кўрсатинг. Қабул қилаётган томон нимани хоҳлашини аниқлашингиз билан, у эшитишни хоҳлаган нарсани гапиринг.

Бу усул остида (“одамлар нимани хоҳлашларини аниқланг”) сизнинг кўп сўрашингиз, диққат билан тинглашингиз, кузатишингиз ва, албатта, тинимсиз меҳнат қилишингиз назарда тутилади.

Самимий мақтай олиш

Инсонлар фақатгина нон ейиш учун дунёга келганлари йўқ. Одамлар руҳий озуқага ҳам эҳтиёж сезадилар. Сизни мақтаган вақтларидаги ҳис-туйғуларингизни эслай оласизми? Мақтовдан кейин сизни эртаю кеч тарк этмаган руҳий кўтаринкиликничи? Бу ажойиб туйғу қанча давом этганиничи?

Ҳақиқатда эса сиз ҳам бошқа одамлар каби худди шунақанги руҳий кўтаринкиликни бошдан кечирасиз. Шунинг учун бошқаларни мақтаб тулинг, шунда сизни севишади. Мақтовга саҳий бўлинг! Агар мақтовга лойиқ ишни ёки одамни кўрсангиз, албатта, буни эътиборга олинг.

Лекин қуйидагиларни ёдда тутмоқ лозим:

1. Самимий бўлиш. Агар сиз ҳис-туйғуларингиз билан самимий бўлмасангиз бировни мақтамаганингиз маъқул.

2. Одамларни эмас, ҳаракатни назарда тутиш лозим.

Агар сиз аниқ бир одамни эмас, балки ҳаракатни маъқуллайдиган бўлсангиз, вужудга келадиган ноқулайлик англашилмовчилик, адолатсизликнинг олдини олган бўласиз. Бундан ташқари, одамларини бундан кейин ҳам ўзларини шундай тутишларига рағбатлантирасиз.

Масалан сиз дейсиз: “Жонибек сиз ўтган йил ишни қойил қилиб бажардингиз”, (Лекин: “Жонибек, сиз ажойиб инсонсиз”, деманг); “Мунира ўтган йилги маърузани ажойиб ёзган эдингиз” (бирок: “Мунира сиз ажойиб ходимсиз”, деманг); “Санжарбек газонингиз жуда ажойиб” (лекин ҳеч қачон “Санжарбек сиз меҳнатсевар инсонсиз”, деб айтманг).

3. Мақтов аниқ бўлиши керак. “Қувонч алгоритми” ҳар куни турли тоифадаги уч кишини мақташни одат қилиб олишдан иборатдир. Агар сиз шундай қилсангиз, унда ўзингиз қувончни ҳис қиласиз.

Бу сизнинг “қувонч алгоритмингиздир”!

Агар сиз ўз сўзларингиз билан бошқаларни тўлқинлантириб, уларга қувонч бахт ҳадя этсангиз, ўзингизни бахтли ҳис қиласиз. **Бера туриб сиз олаётгандан кўра кўпроқ қувончни ҳис қиласиз.**

Самимий танқид қила олиш

Муваффақиятли танқиднинг жумбоғи сиз қандай танқид қилишингизда. Агар сиз танқид қилаётиб, бошқаларни айблашдан нарига

ўтмасангиз, сизнинг танқидингиздан натижа бўлмайди. Танқидни ўз фикрингизни билдиришнинг соддалашган кўриниши сифатида ишлатсангиз, сиз албатта ҳеч нарсага эришмайсиз. Фақат сизга нисбатан нафрат уйғонади.

Барча норозиликларини сизга йўллашларидан бошқа нарсага эришмайсиз. Чунки, танқид ҳеч кимга ёқмайди. Бу ҳамма биладиган факт. Кишилар негадир қилаётган танқидлари натижа бериши ҳақида қайғурмасдан, танқид қилишга шошиб жиддий хатога йўл қўйишади. Агар сиз биров томонидан қилинган ҳаракатга қизиқиш билан қарасангиз танқид қилишнинг тўғри йўлини топасиз. Сизга ёрдам берадиган 7 қоида мавжуд.

Танқиднинг 7 зарурияти

1. Танқидингизни юзма-юз турган ҳолда айтинг. Эшикни очиб, баланд овозда гапириб, учинчи одамни суҳбатингизга гувоҳ қилиш ярамайди.

2. Мақташ зарурияти. Танқид қилишдан олдин биров мақтанг. Олқишларни аяманг. Ўзига хос муҳит яратинг! Зарба беришдан олиш хурсанд қилинг.

3. Шахсни ҳақорат қилиш керак эмас. Танқид қила туриб барча танқидий сўзларни шахсга қаратманг. Инсонни эмас унинг қайсидир ҳаракатини танқид қилинг. Инсон эмас, айнан ҳаракат танқид остига олиниши лозим.

4. Одамларга жавоб бериш зарурияти. Тўғри танқид қилишнинг бир йўли — бу тўғри бериладиган жавоблар. Қилинган хато ҳақида инсонга хабар беришингиз билан дарҳол қандай йўл тутиш кераклигини яъни тўғри жавобни айтинг.

5. Ҳамкорлик қилиш зарурияти. Танқиднинг мақсади — ҳамкорликка чақириш. Ҳамкорликка таклиф этиш — буйруқ беришдан осон. Бу факт. Буюриш — мавжуд йўлларнинг энг ёмонидир.

6. Бир марта танқид қилиш зарурияти. “Бир марта хато қилиш — бир марта танқид қилиш” энг осон ва муҳим қатъият. Бир марта айтилган танқид энг адолатли танқид бўлади.

7. Ўзаро бир фикрга келиш зарурияти. Суҳбатни доимо дўстона руҳда тугатинг. Ўз танқидингизни қуйидагича яқунланишингиз мумкин: “Биз дўст бўлиб қоламиз, биз мураккаб масалаларни ҳал қилдик. Биргаликда қўлни-қўлга бериб, бир-биримизга ёрдам бериб борайлик”.

Ҳеч қачон: “Менинг танқидим тугади, хатоларингизни тузатинг”, деб айтманг. 7 банддан энг муҳими мана шу.

Самимий миннатдорчилик билдириш

Фақатгина юракдан бошқаларга мафтун бўлиш етарли эмас. Ўз қувончингизни, тўлқинланганингизни, уларга етказиш лозим. Чунки, ўз миннатдорчиликларини, хурсандчиликларини намоён қилишни севадиган кишиларга икки баробар кўп миннатдорчилик билдирадилар.

Агар сиз ўз сўзингиз билан бошқаларни ҳаяжонлантирсангиз, шунингдек, уларга ўз туйғуларингизни етказа олсангиз, кейинги сафар улар албатта миннатдорчиликларини билдирадилар. Фараз қилайлик сиз ҳақиқатан ҳам ҳаяжондасиз, жавоб туйғусини олиш учун сизнинг имконларингиз жуда ҳам оз бўлади.

Миннатдорчилик билдиришнинг 5 усули

1. Сизнинг муружаатингиз самимий бўлиши лозим.

Миннатдорчилик билдираётганда самимий бўлинг. Ўз ҳиссиётларингизда самимий бўлсангиз ҳам самимий бўлмасангиз ҳам одамлар пайқашади.

2. Ўз туйғуларингизни аниқ ва ошкора изҳор қилинг.

Миннатдорчилик билдираётганда чайналиш, алангали сўзларни паст овозда гапириш ярамайди. “Раҳмат” деганда қувноқ, ёрқин туйғуларни ифода қилинг.

3. Суҳбатдошингизга эътиборли бўлинг.

Суҳбатдошингизга қараб миннатдорчилик билдирсангиз, бу ҳаққоний миннатдорчилик бўлади. Миннатдорчиликка лойиқ инсон эътиборга ҳам лойиқ.

4. Миннатдорчилик билдираётганда суҳбатдошингизнинг номи-ни атанг.

“Раҳмат сизга, Санжарбек” ва “Раҳмат сизга” жумлалар турли хил натижага олиб келиши мумкин.

5. иштиёқ билан миннатдорчилик билдиринг.

Бу сизнинг миннатдорчилик билдириш учун имконият қидираётганингизни билдиради. Оддий одамлар очикчасига миннатдорчилик билдиришади, буюклар эса бу ишни нозик тарзда амалга оширишади.

Айтиб ўтилган қоидалар содда кўринсада “миннатдорчилик тегишли тарзда ифода этилиши керак” — деган тамойилни ўзлаштиришдан кўра шахслараро муносабатлар санъатини эгаллашнинг бошқа самарали йўли йўқ.

Қандай қилиб ўз ҳақингизда яхши таассурот қолдириш мумкин?

Бошқаларнинг бизга бўлган муносабатларига кўпроқ даражада ўзимиз таъсир кўрсатишимиз мумкин. Бошқаларда ўзимиз ҳақимиздаги таассуротни илк учрашув чоғида қолдирамыз. Агар сиз бунга тўлиқ англасангиз, ўзингиз ҳақингизда ижобий таассурот қолдиришингиз керак.

Агар сиз чиройли кўринмоқчи бўлсангиз, шу ишга вақтингизни сарфланг.

Агар одамлар сизга қойил қолишларини, олдингизда тиз чўкишларини хоҳласангиз, уларга сиз шунга лойиқ эканлигингизни сингдиришингиз лозим. Буларнинг барчаси сиз шундай қарор қабул қилганингиз учун мумкин бўлади.

Ўзингиз билан фахрланинг (ҳаддан ортиқ эмас). Ўзингиз, касбингиз, иш ўрнингиз билан фахрланинг. Сизни қониқтирмайдиган ҳолат билан ўзингизни камситилган ҳисобламанг.

Масалан, сиздан нима иш билан шуғулланишингизни сўрашганда, сизнинг қанчалик муваффақиятли жавоб беришингизга боғлиқ, агар сиз суғурта агенти бўлсангиз. Сиз “Мен шунчаки идорада ишлайман” деб жавоб беришингиз мумкин. Бунда сизни ҳурмат қилишмайди, чунки ўзингиз ҳурматга лойиқ эмаслигингизни тан олдингиз.

Илтимос қуйидаги қоидадан унутманг: **“Ўзингизни ҳурмат қилинг, ўзингиз билан фахрланинг”.**

Масалан: “Жаноб, менинг омадим чопиб мамлакатнинг энг яхши суғурта компаниясига ишга жойлашдим”. Биринчи ва иккинчи жавоб ўртасидаги фарқни шунда кўрасиз.

Ижобий таассурот қолдириш учун:

1. Самимий бўлинг.

Кераксиз, ҳеч нарсага арзимайдиган куруқ ва бефойда суҳбатлардан қочинг. Сўзлар беҳуда кетмасин. Ўз сўзларингизга ишонинг.

2. Жўшқин бўлинг.

Агар ўзингизни “ўтказма олсангиз” билингки беҳисоб бойликка эга бўлдингиз. Жўшқинлик, бу — таъсирнинг ўзига хос кучи.

3. Ўта қизиққон бўлиш ярамаслигини ёдда тутинг.

Одамлар билан муомала қилаётганда ўзингизни сержаҳиллигингизни кўрсатманг. Ортиқча қизиққонлик одамларда шубҳа уйғотади. Одамлар ўз тинчларини бузадиган иш қилишни хоҳламайдилар. Улар-

нинг шубҳаси табиий тарзда ошади. Жаҳлингизни яширинг, ҳаётдаги актёрга айланинг!

4. Бошқаларни камситиш керак эмаслигини ёдда тутинг.

Агар устунлигингизни кўрсатмоқчи бўлсангиз, буни бошқаларни камситиш ҳисобига амалга оширманг. Ҳақиқий ўсиш сиз яратаётган кадриятларга таяниб, ўзингизни кўрсатишингизда намоён бўлади, сиз бошқалардан зина сифатида фойдаланиб тоққа чиқа олмайсиз.

Ўз имкониятларингизни ошириб кўрсатиб, ўз қадрингизни йўқотасиз. Сизнинг бошқаларга нисбатан ва улар ҳисобидан ўзингизни устун қўйишингиз, сизни эмас бошқаларнинг аҳамияти ва ролини оширган бўлади.

5. Тажовузкор бўлиш ярамаслигини ёдда тутинг.

Одамга ташланиш, ҳар қандай иш бошлашни тан олмаслик тўғри эмас. Ижобий баҳо бериш қўлингиздан келмаса, жим турганингиз маъқул. Одамларга ташланиш ижобий натижа келтиради деб ўйлаш хатодир. Бу ерда асосий сабаб “ҳужум қилмаслик” тамойилида эмас. чунки ҳужум, қарши ҳужумни келтириб чиқаради ва оқибатда ҳужум қилган кишини нобуд қилиши мумкин.

Ҳужум ҳужумчининг ишончсизлигидан далолат беради.

6. Доно бўлиш керак.

Сабаб бўлган вақтда ҳам бировга айбини айтиб ташлаш шарт эмас. Одамлар сиз билан мулоқотдан қувонишни хоҳлайдилар.

Адабиётлар

Абдуллаев А. Биз билган ва билмаган дунё /Муҳаррир Фарид Усмон.-Т.: Адабиёт жамғармаси нашриёти, 2004.-220 б.

Абдураимова С. Мен ва Биз /Этика муаммоларига замонавий қараш.-Т.: Янги аср авлоди, 2005.-51 б.

Алиқулов Ҳ. Шарқ мутафаккирлари ахлоқ ҳақида /Масъул муҳаррир М.М.Хайруллаев.-Т.: Фан, 1979.-48 б.

Ахлоқ, маданият ва шахс: Методик тавсиялар /Тузувчи О.Шокиров. Муҳаррир М.Нуриддинов.-Т.: 1986.-11 б.

Инсон кўрки — одоб /Тўпловчи ва тарж. А. Абдужабборов Ўзбекистон Респ. Вазирлар Маҳкамаси Тошкент ислом ун-ти. - Т.: Тошкет ислом университети, 2004.-112 б.

Ирбутаев Н.Х. Муомала маданияти — сўз бойлиги, нутқ равонлиги [электрон ресурс]: Монография /Н.Х.Ирбутаев, Г.Б.Ниёзов; Муҳаррир С.Хошимов. Масъул муҳаррир У.Н.Олтинов; Республика Маънавият ва маърифат Кенгаши, Миллий мафкура илмий тарғибот маркази.-Электрон матн.-Т.: Алишер Навоий ном. Ўзбекистон Миллий к-наси нашриёти, 2005.-36 б.

Маданият //Ўзбекистон Миллий энциклопедияси, 5-жилд, /Таҳрир ҳайъати: М.Аминов, Т.Даминов, Т. Долимов ва бошқ.-Т.: Ўзбекистон Миллий энциклопедияси, 2003.-Б. 372-373.

Маънолар маҳзани /Ш.Шомақсудов, Ш.Шораҳмедов. - Т.: Ўзбекистон Миллий энциклопедияси, 2001.-448 б.

Муваффақият калити. Этикет: Тўплам /Тузувчи М. Йўлдошева.-Т.: Янги аср авлоди, 2004.-64 б.

Нурмуҳамедов Р., Юнусов И. Маънавият, этика ва эстетика тарбияси: Хулқ-атвор ва нутқ маданияти, тиббий ахлоқ ва деантология.-Т.: Ибн Сино нашр., 2000.-72 б.

Одобнома.- Т.: Фан, 1993.-84 б.

Одоб бўстони ва ахлоқ гулистони /Араб, форс, турк, татар ва озарбайжон тилидан Маҳмуд Ҳасаний тарж.-Т.: Фан, 1994.-216 б.

Одоб — олтиндан қиммат: Ўзбек халқ мақоллари /Тўпловчи С.Мирзаҳмедова; Муҳаррир А.Ҳакимжонова.-Т.: Ўзбекистон, 1990.-112 б.

Рудакий. Тоҳир бобо шеърятидан /Ш.Шомуҳамедов тарж.-Т.: Шарқ, 1994.-144 б.

Собиров Фозил қори. Ҳалол ва ҳаром: Ибратли ҳикоятлар ва шеърлар.-Т.: Мовароуннахр, 2001.-76 б.

Содиқова Т. Яшаш тилсими: Эссе.-Т.: Фафур Фулом ном. нашриёт-матбаа ижодий уйи, 2004.-192 б.

Тўлаганова Т. Адаб дурдоналари ва ахлоқ.-Т.: Ёзувчи, 1999.-24 б.

Усмонов И. Одобни ҳаётдан ўргандим.-Т.: Ўқитувчи, 1995.-168 б.

Холбеков А., Идилов У. Социология :Изоҳли лугат-маълумотнома /Масъ-

ул муҳаррир М.Бекмуродов. -Т.: Ибн Сино нашр., 1999.-167 б.

Чжан Чен. Муваффақиятга элтувчи муомала санъати /Тарж. З.Гадоев.-Т.: Янги аср авлоди, 2006.-23 б.

Шер, Абдулла. //Ўзбекистон Миллий энциклопедия- си, 10-жилд, /Таҳ-
рир ҳайъати: А.Азизхўжаев, Б.Алимов, М.Аминов ва бошқ.-Т.: Ўзбекис-
тон Миллий энциклопедияси, 2005.-Б. 269—270, 278—279.

Юсупов Э. Инсон одоби билан.-Т.: Ўзбекистон, 1983.-175 б.

Қошғарий Муҳаммад Содик. Яхши кишилар одоби (Одоб-ас-солиҳин).-
Т.: Янги аср авлоди, 2002.-48 б.

* * *

Али, Муҳаммад. Маданият нима? //Туркистон.-2003.-26 апр.

Бекмирзаев Н. Сув онаси булоқ, сўз онаси кулоқ //Муштум.-2006.-№2.-Б.4.

Бехзод Фазлиддин. Ассалому алайкум //Ma rifat .-2008.-27авг.

Жамилова Г. Бир жилмайиб қўйинг. //Қишлоқ ҳаёти.-2000.-30 май.

Жуманиязов А. “Ассалому алайкум!” ибораси тавсифи //Илм сарчашма-
лари.-2003.-№ 4.-Б.100-101.

Зайнутдинова А. Одобинг — зийнатинг //Тошкент оқшоми.-2003.-10 янв.

Иброҳимов А. Миллатнинг қиёфаси //Халқ сўзи.-2004.-9 июль.

Исамухамедов З. Муомала маданияти //Халқ сўзи.-2004.-21 июль.

Исамухамедов З. Ҳурмат — иззат ифодаси //Халқ сўзи.-2008.-15 янв.

Каримов А. Йўловчи одоби //Қишлоқ ҳаёти.-2000.-30 март.

Каримов М. Одобдан фалак нур олади //Тошкент оқшоми.-2003.-29 дек.

Маҳкамов Ф. Ширин калом истар кўнгил: Мулоҳаза //Қишлоқ ҳаёти.-
2002.-6 авг.

Мусахўжаев С. Инсондаги улугъ фазилят нима? //Тошкент оқшоми.-2002.-
27 май.

Муҳамедов С. Гўзаллик нимада? Атиги юз сатр //Қишлоқ ҳаёти.-2002.-12 апр.

Норматов И. Саломлашиш саодати //Ишонч.-2005.-6 дек.

Нурмуҳаммад Баҳодир. Нега мақтанамиз?: Мулоҳаза //Ҳидоят.-2002.-№2.-Б.6.

Омондилаева С. Ахлоқ нима, одоб нима? //Холис.-2006.-5 окт.

Отажонов М. Тортинчоқлик фазилят эмас! //Жамият ва бошқарув.-2001.-
№2.-Б.71—72.

Тўлабоев Қ. Яхши сўз-жон озиғи //Қишлоқ ҳаёти.-2000.-18 июль.

Умарбеков А. Ўйнаб гапирсанг ҳам.: лафз //Қишлоқ ҳаёти.-2000.-14 нояб.

Холмуродова Ф. Сўз боши — салом //Фан ва турмуш.-1998.-№5-Б.27.

Шаробиддинов М. Саломлашишнинг фазилятлари //Холис.-2008.-6 март.-Б.3.

Қувватов Р. Ширин сўз — жон озиғи //Соғлом авлод.-2004.-25-31 март.

Ғуломов Э. Каломнинг аввали //Маҳалла.-2004.-4 февр.

Ҳожиёв О. Айри тилли одам: Сиз бунга нима дейсиз? //Қишлоқ ҳаёти.-
2002.-14 июнь.

* * *

Зеленкова И.Л. Этика: учебное пособие и практикум: 2-е изд., исправ. - и
доп.- Минск: Тетра Системс, 1998.-367с.

Сафаров Р. Культура поведения.-Т.: Шарқ, 1999.-207 с.
Этикет от А до Я / Сост. Н.В. Чудакова.-М.: 1998.-112с.

* * *

<http://www.orator.ru/rass1.3.html>

<http://www.org.ru/categoru/psiholog>

<http://www.follow.ru/catalog/8>

<http://www.ziyonet/uz/ru/library/book/8511/libid/021105>

МУОМАЛА САНЪАТИ

Методик-библиографик қўлланма

Босишга 09. 03. 2009 йилда рухсат этилди.
Бичими 84x108 1/32. Ҳажми 5,5 б. т. Нусхаси 300.
Буюртма №

Алишер Навоий номидаги
Ўзбекистон Миллий кутубхонаси босмахонаси.
Тошкент, Истиқдол кўчаси, 33.