

12302
33
X-92

ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ
ОЛИЙ ВА ЎРТА МАХСУС ТАЪЛИМ ВАЗИРЛИГИ

МИРЗО УЛУҒБЕК НОМИДАГИ
ЎЗБЕКИСТОН МИЛЛИЙ УНИВЕРСИТЕТИ

ИҚТИСОДИЁТ ФАКУЛЬТЕТИ

ХАЛҚАРО ПРОТОКОЛ ВА ЭТИКЕТ
МАЪРУЗА МАТНЛАРИ



ТОШКЕНТ – 2001

Маъруза матллари «Халқаро иқтисодий муносабатлар»
кафедрасининг 2000 йил 30 августдаги мажлисида муҳокама
қилинган ва ўқув жараёни учун тавсия этилган.

Муаллифлар: доцент Ф. Т.Эгамбердиев
доцент Ш. Ф. Юлдашев

Масъул муҳаррир:
Иқтисодиёт факултети декани
профессор А. В. Ваҳобов

Ҳар бир одам ўз умри давомида амалий муносабатда бўлиши табиий. Расмий хат ёки таклифномани қандай қилиб тўғри ёзиш, ҳамкорни қабул қилиш ва у билан музокаралар олиб бориш, мунозарали масалани ҳал қўилиш ва ўзаро манфаатли ҳамкорликни йўлга қўйиш мумкин? Кўпгина мамлакатларда мана шу масалаларга жуда катта эътибор берилади. Кўпгина амалий муносабат ва хулқ – атворнинг «ёзилган» ва «ёзилмаган» қоидалари билан. Унинг хусусиятлари, меъёрлари, қонуниятлари билан дастлабки танишув мактабдаги бошланади.

Чет элда миллионлаб нусхада чоп этилаётган амалий этикет ва протоколга, амалий муносабат психологиясига доир китобларга қизиқиш катта. Ҳар бир одам касби, ижтимоий мақомидан қатъи назар озми – кўпми ана шундай муаммоларга дуч келади.

Амалий муносабат бизнес билан шуғулланувчи одамлар учун алоҳида аҳамиятга эга. Улар фаолиятининг муваффақияти кўп жиҳатдан муносабат илми ва санъатини қанчалик яхши билишларига боғлиқ. Фарбда тегишли ўқув курслари деярли ҳар бир университет ва коллежда мавжуд, кўплаб илмий ва оммабош адабиёт нашр этилади. Натижада қабулга борган одам сочиқни кўярга жой топмасдан ёки винони қайси бокалга қўйишни билмасдан қийналмайди, ҳамкор билан музохарага киришар экан, уни қаерга ўтказишни ва суҳбатни нимадан бошлашни билади.

Афсуски, бизнинг мамлакатимизда узоқ вақт давомида амалий муносабатнинг протокол ва этикет деган жиҳатини нари борса чет элга ишлагани кетаётганларга: дипломатлар, ташқи савдо ташкилотларининг ходимларига ўргатишар эди. Бошқа мутахассислар камдан – кам ҳолларда ана шу «ҳикматлар» ҳақида ҳеч бўлмаганда умумий маълумот олиш имконига эга бўлар эдилар. Амалий муносабатнинг психология, амалий суҳбатлар ва музокаралар олиб бориш технологияси билан боғлиқ жиҳатларига умуман эътибор берилмас, бунинг ўрганадиган жойи йўқ деб ҳисобланар эди.

Ҳозирги замон ўзгарди. Биринчидан, ўз фаолияти жиҳатидан хорижлик шериклар билан боғланган кишилар доираси анча кенгайди. Улар ишларини муваффақиятли олиб бориш учун амалий муносабатнинг ҳамма қабул қилган қоида ва меъёрларини музокаралар ва суҳбатлар ўтказишни билишлари керак. Иккинчидан, ягона амалий дунёнинг бир қисмига айлана организмиз сари, биз мавжуд умумий ёнуниятларни кундалик

ҳаётимизга тобора кўпроқ олиб кирамиз, мамлакатимиздаги ҳамкорлардан ҳам маданий муносабатларни талаб қиламиз. Амалий муносабатларга бағишлаб чет элда чоп этилган машхур китобларнинг таржимаси борган сари кўп босилиб чиқмоқда ва тез сотилиб кетмоқда. Шундай бўлсада, конкрет шулар мутлақо етарли эмас.

Лекциялар матнида ҳамма қабул қилган протокол ва этикет қоидалари келтирилган. Уларга риоя этиш мажбурий бўлиб, шерикнинг амалий маданиятидан, демак у ишларни юксак профессионал даражада олиб бора олишдан далолат беради.

1-МАВЗУ. ЧЕТ ЭЛЛИК ҲАМКОР БИЛАН МУНОСАБАТДА БУЛИШНИНГ ҲУҚУҚИЙ АСОСЛАРИ

Режа:

1. Чет эллик фуқароларнинг ҳуқуқий режими.
2. Визалар бериш ва мамлакатга кириш.
3. Ўзбекистон ТИВ Консулик бошқармасида рўйхатдан ўтказиш.
4. Таклифни расмийлаштириш.
5. Виза олиш тартиби.
6. Чет эллик фуқароларнинг мамлакатда бўлиши.
7. Чет эллик фуқароларнинг мамлакатда бўлиш қоидаларини бузганликлари учун жавобгарлик.

Адабиётлар:

1. Т. И. Холопова, М. М. Лебедева. Протокол и этикет для деловых людей. М., «Аникл» 1994 й. 1-боб.
2. Р.Т.Де Джордж «Делоавя этика». «Санкт-Петербург перевод с английского 2000 й. 1 том.
3. Жен Лгер. «Деловой этикет», М.: «Жон Уэйли энд Санз», 1994 й.
4. Фишер Р., Юри У. «Путь к согласию или переговоры без поражений», инглизчадан таржима. М.: «Наука», 1990 й.

1. Чет эллик фуқароларнинг ҳуқуқий режими

Хорижий фирма ва ташкилотлар вакиллари билан амалий алоқалар жараёнида уларнинг иштирокчилари турли давлатларнинг фуқаролари яъни муайян ҳуқуқ ва мажбуриятларга эга бўлган чет эллик фуқаролар эканлигини эсда тутиш зарур. Бошқача қилиб айтганда, чет эллик фуқаролар билан муносабатда бўлиш айрим ҳуқуқий асосга таяниши керак. Мана шу ҳуқуқий асосларни аниқ билмаслик қонунни бузишимизга ва қонунга мувофиқ жавобгар бўлишимизга олиб бориши мумкин.

Чет эллик фуқароларнинг ҳуқуқий ҳолати.

Чет эллик фуқаро ким? **Чет эллик фуқаро** — бу давлатнинг фуқароси бўлмаётган, бошқа давлат фуқароси бўлган ва бошқа давлат фуқаролигига мансублигининг исботига эга бўлган шахсдир. Паспорт ёки унинг ўрнини босувчи ҳужжат ана шундай исбот бўлади.

Чет элик фуқаролар ҳуқуқ ва мажбуриятларнинг жами **ҳуқуқий режим** деб аталади. Бу режим мамлакат ички қонуллари ва халқаро шартномаларнинг меёрлари билан белгиланади.

Чет элик фуқароларнинг ҳуқуқий режимга халқаро ҳуқуқда ҳамма эътибор этган ва деярли барча мамлакатларнинг қонунчилигида қўлланиладиган бир қатор принциплар асос бўлади.

1 – принцип. Устки бу давлат ҳудудида бўлган чет элик фуқороларга шу давлатнинг юрисдикцияси таалуқли бўлади.

Давлат ҳудудида чет элик фуқароларнинг бўлишига доир қоидаларни белгилайди ва улардан бу қоидаларнинг бажарилишини талаб қилади. Унинг юрисдикцияси иммунитетлар ва имтиёзларга эга бўлган тор доирадаги шахсларгагина таалуқли бўлмайди. Бундай шахслар жумласига қуйидагилар киради:

- давлатларнинг дипломатия ва консул вакиллари ва уларнинг оила аъзолари;
- давлатларнинг бошиқа давлатга ташриф билан борган расмий вакиллари;
- халқаро ташкилотларнинг мансабдор шахслари;
- давлатларнинг халқаро ташкилотлар, халқаро конференциялар, конгресслардаги вакиллари, махсус миссияларнинг ходимлари.

2–принцип. Чет элик фуқароларнинг ҳуқуқларини улар борган давлат ҳимоя қилади.

Ҳар бир давлат ўз ҳудудида бўлган чет элик фуқароларга муайян ҳажмда ҳуқуқ ва мажбуриятлар белгилайди.

«Чет элик фуқароларнинг ҳуқуқий мавқеи тўғрисидаги қонуннинг 18–моддасига мувофиқ давлат чет элик фуқароларнинг шахси ва мол – мулкини ҳимоя қилади.

Чет элик фуқаролар ҳам ўз навбатида Ўзбекистон Конституциясини ҳурмат қилишлари ва унинг қонунарига риоя этишлари шарт.

3–принцип. Давлат чет элик фуқаролар бу давлат олдидаги ва унинг жисмоний ҳамда юридик шахслари олдидаги ўз мажбуриятларини бажарган тақдирда унинг ҳудудидан чиқиб кетиш ҳуқуқини илкор этмаслиги керак.

«Чет элик фуқароларнинг ҳуқуқий мавқеи тўғрисида»ги қонунда чет элик фуқаронинг Ўзбекистондан чиқиб кетишига рухсат берилмайдиган ҳоллар белгилаб қўйилган:

1. Агар чет элик фуқарони жинойий жавобгарликка тортиш учун асос бўлса, – иш юритиш тамом бўлгунича.

2. Агар чет элик фуқаро жиноят содир этганлиги учун ҳукм қилинган бўлса — жиноятни ўтаб бўлгунича ёки жазодан озод қилингунича.

3. Агар чет элик фуқаронинг мамлакатдан чиқиб кетиши давлат хавфсизлигини таъминлаш манфаатларига зид бўлса — чиқиб кетишга тўсқинлик қилувчи ҳолатларнинг амал қилиши тўхтагунча.

4. Агар Ўзбекистон қонунларида белгилаб қўйилган чиқиб кетишга тўсқинлик қилувчи бошқа асослар мавжуд бўлса.

4-принцип. Чет элдаги шахс фуқароси бўлган давлат бундай шахсни ҳимоя қилиш ҳуқуқига эга.

Бу ҳимоя дипломатия ва консуллик муассасалари томонидан амалга оширилиши мумкин бўлиб, бу тартиб 1961 йилги Дипломатия алоқалари тўғрисидаги Вена конвенциясида, 1963 йилги Консуллик алоқалари тўғрисидаги Вена конвенциясида, 1967 йилги Консуллик вазифалари тўғрисидаги Европа конвенциясида, икки томонлама шартномалар ва мамлакатнинг ички қонунларида назарда тутилган.

✓ Чунончи, Ўзбекистон элчихоналарининг консуллик бўлимлари ва ўзбекистоннинг чет элдаги консуллик муассасалари қуйидаги *вазифаларни* бажаради:

1. Ўзбекистоннинг юридик шахслари ва фуқаролари улар яшаб турган давлат қонунлари берадиган ҳамма қонунлардан фойдаланишларини назорат қиладилар, давлатларнинг фақат ўз фуқароларига берадиган ҳуқуқлари бундан мустасно.

2. Ўз консуллик округларида доимий яшайдиган ва вақтинча яшаб турган ўз мамлакатлари фуқаролари ҳисобини юритадилар.

3. Фуқаролик масалалари билан шуғулланадилар (паспорт берадилар, муддатини узайтирадилар, унга ўзгартишлар киритадилар.

4. Ўзбекистонга кириш, ундан чиқиб кетиш ва унинг ҳудуди орқали транзит тартибда ўтиш учун визалар берадилар, уларни узайтирадилар, бекор қиладилар, визаларга ўзгартишлар киритадилар.

5. Ўзбекистон фуқаролари турган давлатнинг суд муассасаларида улар номидан вакил бўладилар.

Консуллик муассасалари ўз мамлакатларининг ўз консуллик округларида турган фуқароларига айрим муаммоларни ҳал қилишда ҳам ёрдам берадилар. Масалан, агар сиз чет элда бўлган вақтингизда қийин аҳволга тушиб қолган бўлсангиз (паспортингизни, унга тиркаладиган визани йўқотиб қўйсангиз, йўл ҳаракати қоидаларини бузган ёки йўл — транспорт ҳодисаси иштирокчиси бўлган бўлсангиз, сиз яшаётган меҳмонхонада

англашилмовчилик чиққан бўлса, ўзингизга керакли хужжатларни нотариал расмийлаштириш заруриятига дуч келган бўлсангиз ва ҳ. к.) — бу масалаларнинг ҳамаси юзасидан консулик муассасасига мурожаат қилишингиз мумкин.

Бундан ташқари, тегишли ҳақ эвазига консулик муассасаси зарур ҳолларда пул, бойликлар ва қимматли қоғозлар ҳамда хужжатларни сақлаб қўйиш учун қабул қилади. Борди — ю, сиз билан бирон кор — хола юз берса, у яқин қариндошларингизга бу ҳақда хабар беради.

Шу сабабли чет элга кетаётганингизда ёнингизда Ўзбекистон консулик муассасасининг телефон рақамлари бўлгани маъқул.

2. Визалар бериш ва мамлакатга кириш

Амалий ҳамкорликни ривожлантириш жараёнида ҳар бир корхонада музокаралар олиб бориш, контрактлар тузиш ва шу кабилар учун ўзининг чет элик ҳамкорини Ўзбекистонга таклиф қилиш зарурияти туғилади. Шу муносабат билан бир қатор амалий масалалар: Таклифни қандай қилиб тўғри расмийлаштириш мумкин? Мамлакатга кириш учун визани қандай олиш мумкин? Мамлакатга келган чет элик фуқароларни рўйхатдан ўтказиш тартиби қандай? Деган масалалар пайдо бўлади.

1984 йил 10 майдан бошлаб амал қилиб келган аввалги «Чет элик фуқароларнинг СССРда бўлиш қоидалари»га нисбатан янги қоидалар чет элик фуқароларнинг мамлакатимизга кириши ва бу ерда бўлиши режимини маълум даражада осонлаштиради. Хусусан, янги қоидаларда чет элик фуқароларнинг кооперативлар, қўшма корхоналар, уюшмалар ва бошқа ташкилотлар таклифига мувофиқ келиши мумкинлиги назарда тутилган. Бундан ташқари чет элик фуқароларнинг мамлакат ҳудудида юриш тартиби соддалаштирилган. Ўзбекистоннинг қабул қилувчи ташкилотлари илтимосига кўра чет элик фуқароларнинг кўп марта виза олишига рухсат берилиши мумкин. Чет элик фуқароларнинг паспортларини рўйхатга олиш вақти узайтирилган, мамлакатга кириш ҳуқуқини берувчи визада кўрсатилган жойга бориш тартиби осонлаштирилган ва ҳ. к.

Агар Ўзбекистоннинг тегишли мамлакат билан тузган битимида мамлакатга кириш ва ундан чиқиб кетишнинг бошқа тартиби белгилаб қўйилмаган бўлса, чет элик фуқаролар рухсатнома — Ўзбекистоннинг кириш (кириш — чиқиш) визалари

бўлган тақдирдагина Ўзбекистонга ҳақиқий паспортлар ёки улар ўрнини босувчи ҳужжатлар бўйича киришлари мумкин.

Ўзбекистонга кириш визалари (кириш) ва Ўзбекистонга кириш ҳамда ундан чиқиб кетиш визалари (кириш – чиқиш) чет элик фуқароларга чет элда Ўзбекистоннинг дипломатия ва консуллик муассасалари томонидан берилади.

Агар Ўзбекистон бирон – бир мамлакат билан дипломатия ва консуллик алоқаларига эга бўлса, виза олиш учун консуллик масалаларида ишончнома бўйича Ўзбекистоннинг манфаатларини ифода этувчи мамлакатнинг дипломатия ва консуллик муассасасига мурожаат қилиш керак бўлади.

«Чет элик фуқароларнинг ҳуқуқий мақоми тўғрисида»ги қонунда чет элик фуқаронинг мамлакатимизга киришига қуйидаги сабабларга кўра *рухсат бермаслик* мумкинлиги кўрсатиб ўтилган:

1. Давлат хавфсизлигини таъминлаш ёки жамоат тартибини сақлаш манфаатларини кўзлаб.

2. Агар Ўзбекистон фуқаролари ва бошқа шахсларнинг ҳуқуқлари ва қонуний манфаатларини ҳимоя қилиш учун зарур бўлса.

3. Агар чет элик фуқаро Ўзбекистонга аввалги келишида Ўзбекистонда чет элик фуқароларнинг ҳуқуқий мақоми тўғрисидаги қонунни, Ўзбекистоннинг божхона, валюта ёки бошқа қонувларини бузган бўлса.

4. Агар чет элик фуқаро мамлакатимизга кириш ҳақида илтимоснома берган вақтида ўзи ҳақида ёлгон маълумотлар берган бўлса ёки зарур ҳужжатларни бермаган бўлса.

Хизмат юзасидан келаётган чет элик фуқароларга Ўзбекистонга кириш учун визалар беришга Ўзбекистон ҳудудида ташқи иқтисодий фаолиятни амалга ошираётган ўзбек қабул қилувчи ташкилотлари ёки доимий хорижий ваколатхоналарнинг таклифи асос бўлади.

Чет элик амалий ҳамкорга таклифнома юбориш ҳамда мамлакатимизга кириш учун виза олиш тадбири қуйидаги босқичларни ўз ичига олади:

1. Ўзбекистоннинг қабул қилувчи ташкилотини Ўзбекистон ТИВ Консуллик Бошқармасида мажбурий рўйхатдан ўтказиш.

2. Дастлабки келишувдан кейин чет элик ҳақорга таклифнома юбориш.

3. Чет элик фуқароларнинг чет элдаги Ўзбекистон дипломатия ва консуллик муассасаларидан Ўзбекистоннинг кириш – чиқиш визасини олиши.

Бу босқичларни батафсилроқ кўриб чиқамиз.

3. Ўзбекистон тив консуллик бошқармасида рўйхатдан ўтиш

Ўзбекистон ҳудудида ташқи иқтисодий фаолиятни, шу жумладан бевосита ишлаб чиқариш фаолиятини, илмий — техникавий алоқани, соҳилбўйи, чегара савдосини ва товар айирбошлаш операцияларини амалга оширувчи Ўзбекистоннинг барча ташкилотлари мамлакатимиз қонунларига мувофиқ Ўзбекистон ТИВ Консуллик Бошқармасида мажбурий рўйхатдан ўтишлари шарт.

ТИВ КА бошляғи номига буюртманома қуйидаги маълумотларни ўз ичига олади:

— фаолият соҳаси (қисқа);
— банк ҳисобварақларининг (сўмдаги ва валютадаги) рақамлари;

— почта реквизитлари;
— алоқа воситалари рўйхати (телефон, телекс, телефакс);
— шартномаларни имзолаш ҳуқуқига эга бўлган ходимлар рўйхати;

— протокол масалалари билан шуғулланувчи ходимларнинг фамилиялари ва телефонлари.

Қуйидаги ҳужжатларнинг нусхалари:

— устав (нотариал идора томонидан тасдиқланган нусхаси ёки ксеронусхаси);

— маҳаллий ҳокимият идораларининг рўйхатга олиш ҳақидаги қарори;

— солиқ инспекциясида ҳисобга қўйилганлиги тўғрисидаги маълумотнома;

— ЎЗР ТИВда рўйхатдан ўтганлик тўғрисидаги гувоҳнома (жамоат ташкилотлари учун).

ҚК учун — хорижий томондан бошқарув аъзоларининг рўйхати ва муассаслар рўйхати.

Хорижий инвестициялар иштирокидаги корхона ва фирмалар учун — Ўзбекистон халқаро ҳамкорлик ва ривожланиш агентлигида рўйхатдан ўтганлиги тўғрисидаги гувоҳноманинг нусхаси.

Тегишли суратда расмийлаштирилган ҳужжатларни олгандан кейин ТИВ Консуллик Бошқармаси 30 кун ичида (ҳужжатлар олинган санадан бошлаб) сизни чет элик фуқароларни мамлакатимизга бевосита таклиф этиш ҳуқуқига эга бўлган ташкилотлар рўйхатига киритади. Бунда Ўзбекистоннинг қабул қилувчи ташкилоти Консуллик Бошқармасида тегишли рақам билан рўйхатга олинганлиги

ҳақидаги белгиланган нусхадаги маълумотномани олади. Бундан ташқари Консуллик Бошқармаси чет элдаги Ўзбекистон дипломатия ва консуллик муассасаларини чет элликларни таклиф қилиш ҳуқуқига эга бўлган ташкилотлар рўйхати ҳақида тегишли суратда хабардор қилади.

4. Таклифни расмийлаштириш

Энди қабул қилувчи ташкилот ўзининг чет эллик ҳамкорларига таклифнома юбориш имконига эга бўлади.

Таклифнома матнида қуйидаги маълумотлар бўлиши керак: чет эллик фуқаронинг фамилияси ва исми; унинг туғилган куни, оғи ва йили; жинси, фуқаролиги, паспортининг рақами, сафардан мақсад (музокаралар, тижорат, кўргазма ва ҳ. К.); борар жойлари (шаҳарлар, поселкалар, вилоятлар); Ўзбекистонга кириш ва ундан чиқиб кетиш санаси; қабул қилувчи ташкилот номи ҳамда таклифномани имзолаган шахснинг фамилияси ва лавозими.

Таклифномани имзолашга қабул қилувчи ташкилотнинг раҳбарлари ҳақдирлар. Мамлакатда бўлиш муддати иш юзасидан мақсадга мувофиқлик билан белгиланади ва қоида тариқасида, 1–2 ҳафтани ташкил этади.

Таклиф чет эллик фуқарога одатда телекс ёки хат кўринишида юборилади.

Тайёрланган таклифнома чет эл фирмасига жунатишдан олдин қуйидагилар билан келишилади:

– давлат тузилмалари учун ва уларга қарашли бўлиб, ўз ташқи алоқалар бошқармалари ёки бўлимларига, четта чиқиш гуруҳларига, консуллик – виза бўлимлари ва шу кабиларига эга бўлган ташкилотлар учун – шу бўлимлар билан. Уч иш кунида рад жавоби берилмаган тақдирда таклифнома чет эл фирмасига юборилади;

– Тошкент шаҳри ва Тошкент вилояти ташкилотлари учун, юқорида санаб ўтилганлардан ташқари;

– ТИВ Консуллик Бошқармаси билан белгиланган шакл бўйича Консуллик Бошқармаси сўров юборилган санадан кейинг (дам олиш ва байрам кунларини ҳисобламаганда) 5 иш куни ичида рад жавоби бермаса таклифнома мўлжалланган манзилга юборилиши мумкин. Консуллик Бошқармаси рад жавоб берган тақдирда қабул қилувчи ташкилотни чет эллик шахснинг мамлакатимизга киришига йўл қўймадиган сабаблардан хабардор қилади;

— Тошкент вилоятидан ташқаридаги қолган ҳамма ташкилотлар учун таклифнома маҳаллий ҳокимият идоралари билан келишилади.

5. Виза олиш тартиби

Белгиланган шаклдаги бундай таклифнома Ўзбекистоннинг элчихонаси ёки консуллик муассасаси учун чет эллик фуқарога виза беришда етарли асос бўлади.

Виза сўровини кўриб чиқиш муддатлари халқаро битимларда ёки икки тарафлама келишув асосида қабул қилинган амалиёт натижасида белгиланади. Турли мамлакатларда бу муддат паспорт тури, сафардан кўзланган мақўсад ва унинг қанча давом этишига қараб ҳар хил бўлиши мумкин.

Чет эллик фуқароларнинг виза сўраб Ўзбекистон элчихоналарига ва консуллик муассасаларига мурожаат қилиши учун энг кам муддат амалий хизмат сафари чоғида 5 кунни (зарур ҳолларда бу муддат 2 кунгача қисқартирилиши мумкин) ва агар мамлакатта кириш учун кўп марталик виза олиш зарур бўлса 14 кунни ташкил қилади.

Турли мамлакатларда бу муддатлар турлича. Масалан, Австрия ва ГФРда виза сўровини 10 кунда, Финляндия ва Швейцарияда 7 кунда, Жазоир, Испания ва Францияда 15 кунда, Белгия, Дания, Саудия Арабистон ва Нидерландияда 21 кунда кўриб чиқадилар ва ҳ. К.

Чет эл фуқароси кириш — чиқиш визасини олиши учун у Ўзбекистон элчихонаси ёки консуллик муассасасига кўйидаги ҳужжатларни тақдим этиши керак:

1. Чет эл фирмасидан виза сўралган талабнома.
2. Ўзбекистоннинг виза анкетаси.
3. 4х5 см. катталиқдаги 3 дона фотосурат.
4. Кўрсатилган таклифнома.
5. Паспорт. Анкеталарнинг тузилиши маҳаллий амалиётга ва мамлакатда қанча вақт бўлишга боғлиқ. Шунинг асосида анкеталарда чет эллик фуқаролар ҳақида озми — кўпми тўлиқ ахборот бўлади.

Ўзбекистоннинг қабул қилувчи ташкилотлари ТИВ Консуллик Бошқармасига мурожаат қилиб, бизнинг бир ёки бир неча ташқи иқтисодий ташкилотларимиз билан фаол ҳамкорлик қилаётган чет эллик фуқароларга мамлакатта кириш учун кўп марталик виза беришни сўрашлари мумкин. Бундай тартиб қўшма корхоналарнинг ходимларига ҳам тегишли, чунки

уларнинг чет элик иштирокчилари ишлаб чиқариш зарурияти туфайли мамлакатимизга мунтазам келиб туришлари керак бўлади.

Консулик Бошқармаси Ўзбекистоннинг қабул қилувчи ташкилотларидан чет элик фуқарога кўп марталик виза бериш ҳақидаги илтимос далиллар билан асосланган ёзма мурожаатни олганидан кейин, агар эътироз бўлмаса, 3 ҳафта мобайнида кўп марталик виза бериш ҳақида элчихонага ёки консуликка кўрсатма беради.

Кўп марталик визалар 1—2 йил муддатга берилади. Визаларни 3—йилга узайтириш виза ҳужжатларини расмийлаштирмаган ҳолда амалга оширилади.

Бир қанча ҳолларда икки томонлама давлатлараро ьбитимларда мамлакатимизга визасиз кириш назарда тутилади.

Халқаро амалиётга келсак, визасиз айирбошлаш кўпгина мамлакатлар орасида кенг ёйилган. Масалан, Дания 89 мамлакат билан, Италия — 65 мамлакат, Финляндия — 75 мамлакат билан визасиз айирбошлашга эга ва ҳ. к.

6. Чет элик фуқароларнинг мамлакатда бўлиши

Чет элик амалий ҳақорни таклиф қилганда шуни ҳам эсда тутиш керак бўладики, Ўзбекистон ҳудудида ва мамлакат бўйлаб вақтинча яшаш билан боғлиқ бир қанча расмийликни бажариш зарур.

Яшаш ҳуқуқини берувчи ҳужжатлари расмийлаштириш.

Чет элик фуқаролар давлатимиз ҳудудида «Чет элик фуқароларнинг мамлакатда бўлиш қоидалари» да белгилаб қўйилган тартибда рўйхатдан ўтказилган паспорт бўйича яшайдилар. Бундай тартиб бошқа мамлакатларда ҳам бор.

Чет элик фуқаролар мўлжалланган жойга келганларидан кейин ўз паспортларини рўйхатдан ўтказиш учун кун ичида тақдим этадилар, байрам ва дам олиш кунлари бундан мустасно (эски қоидаларда рўйхатдан ўтиш учун бир сутка вақт берилар эди).

Ушбу қоидаларда паспортларини рўйхатдан ўтказишдан озроқ қилинадиган шахслар рўйхати кўрсатиб ўтилган.

Улар жумласига қуйидагилар киради:

а) чет мамлакатларнинг давлат бошлиқлари, парламент ва ҳукумат делегацияларининг аъзолари, бу делегацияларнинг техник ходимлари, санаб ўтилган шахсларнинг оила аъзолари;

б) БМТ томонидан берилган паспортлар бўйича Ўзбекистонга келган шахслар;

в) 18 ёшга тўлмаган чет эллик фуқаролар;

г) Ўзбекистонга байрам ва дам олиш кунларига ёки оддий кунларда 3 суткагача муддатта келган ва шу кунлар ичида Ўзбекистондан чиқиб кетадиган чет эллик фуқаролар;

д) круиз қилаётган чет эллик фуқаролар;

е) Ўзбекистонга белгиланган тартибда келган ҳорижий самолётлар экишажларининг аъзолари;

ж) халқаро фуқаро ҳаво авиалиниялари экипажлари, халқаро темир йўл поездлари бригадалари таркибига кирадиган шахслар амалдаги ҳаракат жадвалида кўрсатилган аэропортларда ёки станцияларда турган вақтларида.

Ўзбекистон ТИВда қоидаларга мувофиқ, дипломатия имтиёзлари ва иммунитетлариданг фойдаланувчи чет эллик фуқаролар рўйхатдан ўтадилар. Мазкур шахслар ТИВ дипломатия, консуллик ёки хизмат карточкалари беради ёки улар рўйхатдан ўтказилганлиги бевосита паспортта ёзиб қўйилади.

Ўзбекистоннинг қабул қилувчи ташкилотларида шу ташкилотлар йўли билан келган чет эллик фуқаролар 3 ойгача муддатта рўйхатдан ўтказилади.

Бундан ташқари, паспортлар ички ишлар идораларида рўйхатдан ўтказилади. Бу тартиб Қоидаларнинг 17–20 бандларига кирмайдиган чет эллик фуқароларга, шунингдек хусусий ишлар билан келган ёки хусусий манзилларида яшаётган чет эллик фуқароларга тегишли. Бу тоифадан шахслар ўзларида мавжуд бўлган визалар асосида рўйхатдан ўтказилади, башарти Ўзбекистоннинг тегишли мамлакат билан тузган битимида Ўзбекистонга киришнинг бошқача тартиби белгилаб қўйилган бўлмаса (21 – банд).

Чет эллик фуқаролар рўйхатда туришининг амал қилиш муддатини узайтириш ички ишлар идораларида ва меҳмонхоналарда амалга оширилади. Ўзбекистоннинг қабул қилувчи ташкилотлари рўйхатга туришнинг амал қилиш муддатини кўни билан 3 ойга узайтиришлари мумкин. Чет эллик фуқаро рўйхатда туришининг амал қилиш муддати ички ишлар идоралари (ОВИР, ички ишлар бошқармалари ҳамда шаҳар ва туман идоралари – милиция бўлимлари) унинг Ўзбекистондан чиқиб кетиш визасининг амал қилиш муддатини узайтирганларидан кейингина узайтирилиши мумкин (23 – банд). Бу мақсадга эришиш учун Ўзбекистоннинг қабул қилувчи ташкилоти УВИРга ёзма илтимоснома ҳамда чет эллик фуқаронинг паспортини Ўзбекистоннинг кириш – чиқиш визаси иловаси билан бирга тақдим этиши керак.

МАМЛАКАТДА ЮРИШ

Чет элик фуқароларнинг мамлакатимиз ҳудудида юриши узоқ вақт давомида ҳал қилиниши қийин бўлган муаммо бўлиб келди. Бу қийинчилик, хусусан, визалар ҳақидаги ғарб ва совет конценциялари бир—бирдан фарқ қилганлиги туфайли келиб чиқар эди.

Визалар тўғрисидаги ғарб конценцияси ва халқаро амалиёт мамлакатга келувчи чет элик фуқаро унинг ҳудудида эркин юришини тақозо этади (ёшиқ жойлар бундан истисно). Чунончи, бизнинг элчихоналаримиз чет элдаги, савдо ваколатхоналаримиз, консулхоналаримизнинг ходимлари мамлакатда рухсат олиб эмас, балки айнан огоҳлантириган ҳолда юриш ҳуқуқидан фойдаланадилар. Бундай тартиб кўпгина мамлакатларда — Белгия, ГФР, Канада, Нидерландия, Франция, Япония ва бошқалар қабул қилинган. Бу массасаларнинг ходимлари сафар куни, юриш маршрути, тўхталадиган жойлар ва транспорт тури ҳақида ўзлари турган мамлакат ТИВларини 24 соат ёки 48 соат оддин хабардор қилиб қўйишлари керак.

Қисқа муддатли хизмат сафарига борган ўзбекистонлик фуқаролар ҳам кўпчилик мамлакатларда бутун мамлакат бўйлаб эркин ҳаракатланиши ҳуқуқидан фойдаланадилар.

Мамлакатимиздаги визалар ҳақидаги конценция узоқ йиллар мобайнида секлайдиган конценция бўлиб колаверди: амада чет элик фуқаро СССРга эмас, балки Москвага виза олар эди, бирон—бир қўшимча жойга бориш учун кўпчилик ҳолларда қўшимча рухсат олиш талаб қилинар эди.

1988 йил март ойидан бошлаб мамлакатимизда муайян ижобий тамойиллар кўзга ташлана бошлади. Биринчидан, чет элик фуқаролар мамлакатимиз ҳудудида бўлиши ҳақидаги янги Қоидаларда уларнинг сафар ҳақида огоҳлантириб, эркин юриш ҳуқуқи ёзиб қўйилди.

Чет элик фуқаролар Ўзбекистон ҳудуди бўйлаб сафар қилганларида қўйидаги қоидаларга амал қиладилар:

1. Томонларнинг ўзаро келишуви асосида Ўзбекистоннинг бутун ҳудуди бўйлаб сафар қилиш ҳақида огоҳлантириш (нотификация) бекор қилинади.

2. Чет эл дипломатия ва консулик ваколатхоналарининг, ҳарбий атташехоналарнинг ходимларига, Ўзбекистонда аккредитация қилинган чет элик журналистларга, авиакомпаниялар, банклар, савдо—саноат фирмаларининг Ўзбекистонда рўйхатга олинган доимий ваколатхоналари ҳамда бошқа доимий чет эл ваколатхоналари ходимларига Ўзбекистон ҳудудида эркин юриш ҳуқуқи берилади. Кенг

омманинг бориши учун махсус рухсатнома талаб қилинадиган ва бориш (кириш) махсус ўрнатилган ғовлар, йўл белгиланри ёки кўрсаткичлар билан чеклаб қўйилган объектлар ва бошқа жойлар бундан мустасно.

3. Кенг омманинг бориши учун махсус рухсатнома талаб қилинадиган объектлар ва бошқа жойларга боришни хоҳлаган чет элик фуқаролар қабул қилувчи ташкилотлар билан сафар йўналишлари, муддатлари ва транспорт турлари ҳақида мустақил равишда келишиб оладилар.

4. Чет элик фуқаролар Ўзбекистон ҳудуди бўйлаб сафар қилган вақтларида уларнинг хизмат кўрсатувчи ташкилотлар орқали ёки сафар қатнашчиларининг хоҳишига қараб, давлат муассасалари ёхуд хусусий муассасалар орқали чипталар сотиб олишларига, меҳмонхона хизматлари ва бошқа хизматларига буюртма беришларига рухсат этилади.

Ёзишмалар олиб борганда, чипталарга буюртма берганда турли мамлакатлардаги байрам ва ишланмайдиган кунларни эътиборга олиш керак.

7. Чет элик фуқароларнинг мамлакатда бўлиш қоидаларини бузганликлари учун жавобгарлик

Ўзбекистон ҳудудида чет элик фуқаролар Ўзбекистоннинг ҳуқуқ – тартиботига бўйсундилар. Дипломатия ва консулик имтиёзлари ҳамда иммунитетларидан фойдаланадиган шахсларга нисбатангина алоҳида қоидалар амал қилади. Хусусан, дипломатия ва консулик ходимлари фуқаролик, маъмурий ва жиноий юрисдикциядан иммунитетга эга бўладилар. Бу иммунитет улар ўзлари турган мамлакатнинг маҳаллий суди томонидан суд қилиниши мумкин эмаслигини анилатади. Бироқ дипломатлар жавобгарликдан қочини ёки унга гап бериш учун ўз мавқеларидан фойдаланмасликлари керак. Бу улар мансуб бўлган дипкорпуснинг обрў – эътибори учунгина эмас, балки ўзлари вакили бўлган мамлакатнинг обрў – эътибори учун ҳам муҳим аҳамиятга эга.

Давлат ўз ҳудудида турган ва жиноят содир этган чет элик дипломатни ҳисга олиши ёки ўз судига бериши мумкин эмас, лекин у дипломат ўз расмий мажбуриятларини мумкин бўлмайдиган қилиб қўйишга, давлат чегараларидан чиқариб юборишга ва муносиб даражада жазолашни дипломатия йўллари билан талаб қилишга ҳақлино. Агар чет элик дипломат содир этган ҳуқуқбузарлик унча катта бўлмаса, у турган давлат

ҳукумати дипломатия йўллари орқали кўрсатиб ўтиш билан чекланиши мумкин.

Ўзбекистон ҳудудда бўлиб, имтиёзлар ва иммунитетлардан фойдаланмайдиган ҳамда жиноят, маъмурий ёки бошқа ҳуқуқбузарликлар содир этган чет элик фуқаролар эса мамлакатимиз фуқаролари билан умумий асосларда жавобгар бўладилар.

Мамлакатимизда бўлиш Қоидаларини бузган чет элик фуқаролар Қонунга мувофиқ жавобгарликка тортиладилар. Бундай жавобгарликка тортиш Ўзбекистонда яшаш ҳуқуқини берувчи ҳужжатсиз ёки ҳақиқий бўлмаган ҳужжатлар асосида яшаётган белгилаб қўйилган рихатдан ўтиш ёки прописка ёхуд мамлакатда юриш тартибига риоя этмаётган, ўзлари учун белгилаб қўйилган яшаш муддати тамом бўлгач, мамлакатдан чиқиб кетишдан бўйин товлаётган, шунингдек мамлакатимиз орқали тўхтовсиз ўтиб кетиш қоидаларига риоя қилмаётган чет элик фуқароларга тегишлидир.

Чет эликларнинг ҳуқуқий мавқеи тўғрисидаги қонунларни бузган чет элик фуқароларнинг Ўзбекистонда туриш муддати қисқартирилиши мумкин.

Нижоят, Ўзбекистон ҳудудидан чиқариб юбориш каби маъмурий жазо фақат чет элик фуқароларга нисбатан қўлланилиши мумкин. Мамлакатда турган чет элик фуқароларга нисбатан кўриладиган бундай чоралар бошқа давлатларда ҳам мавжуд.

Худди ўзбекистонлик фуқаролар каби Ўзбекистон ҳудудида турган чет элик фуқаролар ҳам ҳар қандай жиноятларни содир этганлари тақдирда жиноят кодекс мувофиқ жиноий жавобгарликка тортиладилар. Ўзбекистонда бўлиш Қоидаларини қасдан бузган ва шу қоида бузишлар учун маъмурий жазоларга тортилган (яшаш ҳуқуқини берувчи ҳужжатларсиз ёки ҳақиқий бўлмаган ҳужжатлар асосида яшаганлик, мамлакатда юриш қоидаларига риоя этмаслик, белгиланган яшаш муддати тугагач, мамлакатдан чиқиб кетишдан бўйин товлаш ва бошқа қоидабузарликлар) чет элик фуқаролар ҳам жиноий жавобгар бўладилар.

Шуни махсус таъкидлаш керакки, «Ўзбекистонда чет элик фуқароларнинг ҳуқуқий мавқеи тўғрисида»ги Қонуннинг ва уларнинг мамлакатда бўлиши Қоидаларининг бажарилиши учун ушбу чет эликни мамлакатга тақлиф қилган Ўзбекистон ташкилотлари ҳам масъулдирлар.

Шу сабабли, маъмурий ва бошқача жавобгар бўлишга йўл қўймаслик учун Ўзбекистоннинг қабул қилувчи ташкилотлари

чет элик фуқароларга уларнинг ҳуқуқ ва мажбуриятлари ўз вақтида тушунтирилишини, шунингдек улар билан муносабатларда ҳуқуқий нормалар аниқ бажаришни таъминлашлари керак. Бундан ташқари, мамлакатда бўлиш қоидаларга мувофиқ, Ўзбекистоннинг қабул қилувчи ташкилотлари чет эликларга Ўзбекистонда бўлиш ҳуқуқини берувчи ҳужжатлар ўз вақтида расмийлаштирилиши, уларнинг мамлакатда юриши ҳамда белгиланган муддат тамом бўлгач, ундан чиқиб кетиши учун жавобгардирлар.

Бошқа давлатларнинг чет эл фуқаролари ҳуқуқий мавқеини тартибга солувчи қонунларида айрим турдаги қонунбузарликлар учун анча қаттиқ жавобгарлик чоралари назарда тутилган.

Агар чет эл фуқароси Австрия чегараларини визасиз кесиб ўтиш ҳуқуқига эга бўлмаса ва унинг ҳудудига визасиз кирса, қонунни бузган киши ҳақидаги маълумотлар компьютер маълумотлар банкига киритиб қўйилади ва кейинги гада легал йўл билан мамлакатга кира олмайди. Италияда визаси йўқ чет элик фуқаро ушлангудек бўлса, қонунни бузган киши полиция участкасига олиб борилади ва жиноятнинг оғирлигига қараб жарима ёки қамоқ жазоси билан жазоланади. Қонунбузар мажбурий тарзда мамлакатдан чиқариб юборилади ва унга уч – ўн йил мобайнида мамлакатга кириш ташқилланади. Бенилюкс мамлакатларида қонунбузар мамлакатдан чиқариб юборилади, жиддийроқ ҳолларда унинг уч – ўн йил мобайнида ёки умрбод мамлакатга кириши тақиқлаб қўйилиши мумкин. Италияда қонунбузар мамлакатдан чиқариб юборилади ва унинг бу ерга келиши умрбод тақиқлаб қўйилади. Францияда қонунбузарнинг паспортига штамп босилади ва ўн йилгача мамлакатга кириши тақиқланади. Норвегияда қонунбузар судга қадар қамоқда сақланади, шундан кейин суд жарима суммасини белгилайди, у мамлакатдан чиқариб юборилади ва унга кириш бир умрга тақиқлаб қўйилади. Швейцарияда қонунбузар чиқариб юборилади ва агар мамлакатда бўлган вақтида жиноят содир қилган бўлса, унинг бу ерга келиши умрбод тақиқлаб қўйилади. Германияда қонунбузардан немис визаси учун ҳақ тўлаш талаб қилинади, сўнгра у келган мамлакатига чиқариб юборилади, бу одам ҳақидаги маълумотлар компьютерга киритилади ва улар кейинчалик виза беришни рад этиши учун асос бўлиши мумкин. Швеция ва Финляндияда қонунбузарларга жарима солинади ва улар мамлакатдан чиқариб юборилади.

ТАКРОРАШ УЧУН САВОЛЛАР ВА ТОПШИРИҚЛАР:

1. Чет элик фуқаролар ким.
2. Чет элик фуқароларнинг ҳуқуқий режимини қандай принциплар белгилайди.
3. Ўзбекистоннинг чет элдаги консуллик муассалари қандай вазифаларни бажаради.
4. Чет эл фуқаросини мамлакатимизга киришига қандай сабаблар тўсқин бўла олади.
5. Виза олиш тартиби қандай босқичлардан иборат?
6. Ўзбекистон ТИВ Консуллик Бошқармасида рўйхатдан ўтиш шартлари нималардан иборат.
7. Чет эл фирмасига жўнатиладиган таклифларни қайси мутасадди ташкилот билан келишилади.
8. Чет эл фуқароси бизнинг мамлакатимизга виза олиши учун қандай хўжжатлар тақдим этиши зарур.
9. Хориж мамлакатларида визаси бўлмаган фуқаросин қандай ноҳушликлар кутиши мумкин.

2-МАВЗУ. ХОРИЖИЛИК ҲАМКОРЛАР БИЛАН АМАЛИЙ АЛОҚАЛАРНИ ТАШКИЛ ЭТИШ

Режа:

1. Амалий протокол ва этикет тушунчаси.
2. Чет эл делегацияларини қабул қилишнинг протокол масалалари.
3. Саломлашиш ва таништириш.
4. Автомобилларга ўтқазиш.
5. Музокаралар олиб боришнинг протокол билан боғлиқ жиҳатлари.
6. Амалий ҳақор излаш ва уни текшириш.

Адабиётлар:

1. Ўзбекистон Республикаси ҳудудида хорижий инвестициялар иштирокидаги корхоналар фаолиятини тартибга солувчи асосий меъёрий – қонуний ҳужжатлар. Ўзбекистон. Т. 1995. ғ3 – 15 – Бет.
2. «Хорижий инвестициялар тўғрисида» Ўзбекистон Республикаси қонуни. (1998й. 30 апрел.)
3. «Хорижий инвесторлар ҳуқуқларини муҳофаза қилиш вакафолатлари тўғрисида» Ўзбекистон Республикаси қонуни. (1998й. 30 апрел.)

4. «Тадбиркорлик ва тадбиркорлик фаолияти кафолатлари тўқрисида» Ўзбекистон Республикаси қонуни. (1999й. 14 апрел.)
5. Т. И. Холопова, М. М. Лебелева. Протокол и этикет для деловых людей. М., «Аникл» 1994 й. 6-7-боб.
6. Жен Лгер. «Деловой этикет», М.: «Жон Уэйли энд Санз», 1994 й.
7. Фишер Р., Юри У. «Путь к согласию или переговоры без поражений», инглизчадан таржима. М.: «Наука», 1990 й.

1. Амалий протокол ва этикет тушунчаси

Шундай қилиб, қонуннинг ҳамма талабларини бажариб ва бунда бир талай бюрократик расмийчиликларни енгиб, чет элик ўз ҳамкоримизни мамлакатта таклиф қилишга муваффиқ бўддик. Учрашувга тайёрланар эканмиз, ўзимизга мана бундай савол берамиз: чет элик фуқаро билан амалий ва кундалик мулоқот қилишнинг бирон – бир алоҳида хулқ – атвор қоидалари борми? Гарчи бу соҳада ҳеч қандай юридик меъёрлар бўлмаса – да, бу ҳол мулоқот пайтида ўзимизни тамомила эркин ҳис қилишимиз мумкин эканлигини англамайди.

Халқаро муносабатларнинг кўп асрлик ривожланиш тажрибаси турли мамлакатлар вакиллари ўртасида энг муҳим асосий мулоқот қоидаларини ишлаб чиқиш имконини берди. Бу қоидалар дипломатия протоколи ва этикетда ҳаммадан кўпроқ жамланган.

Дипломатия протоколи алоҳида рол ўйнашига шу нарса сабаб бўддики, кўп йиллар мобайнида халқаро муносабатлар асосан давлатлар ўртасида ривожланиб келди ва бунда протоколга амал қилмаслик жиддий сиёсий оқибатларни келтириб чиқариши мумкин эди.

Халқаро иқтисодий алоқалар кенг ривожланиб, халқаро жараёнига борган сари кўп одам – амалиётчилар дунёсининг вакиллари қўшилган сари дипломатия протоколининг қатъий қоидалари улар орасида ҳам қўлланила бошлади. Шундай қилиб, амалий протокол ва этикетнинг ҳамма эътироф этган гоаят муҳим меъёрларига дипломатия протоколи ва этикетнинг асосий қоидалари асос қилиб олинди.

Энг аввало, дипломатия протоколи тушунчасининг ўзига қисқача тўхталиб ўтамиз.

Агар давлатлар ва уларнинг вакиллари ўзаро муносабатларнинг умумий асосий қоидаларига риоя қилмасалар

эди, улар ўртасида нормал мулоқот бўлмасди. Бу қоидалар қуйидагилардан иборат:

- суверенитетни;
- тенгликни;
- ҳудудий яхлитликни ҳурмат қилиш;
- бир — бирларининг ички ишларига аралашмаслик.

Шу муносабат билан мана бундай саволлар туғилади: давлатлар ўз обрўлари ва миллий қадр — қимматларига зарар келтирилган ҳолда чет давлатлар вакиллари билан қай усулда ва қандай шаклда мулоқот қилишлари керак? Бошқа давлатга нисбатан ўз ҳурматини қандай намойиш этиш керак? Дипломатия протоколи ана шу саволларга жавоб беради.

Дипломатия протоколи — ҳукуматлар, ташқи ишлар идоралари, дипломатия ваколатхоналари, дипломатия ходимлари ва бошқа расмий шахслар халқаро мулоқотда амал қиладиган умумий қоидалар, анъаналар ва расм — русумлар мажмуидир.

Дипломатия протоколи ўз вазифасига кўра халқаро категория. Унинг асосий меъёрларига ҳамма давлатлар озми — кўнми бир хил риоя этишлари керак. Лекин ҳар қайси давлатнинг дипломатия протоколи ўз миллий хусусиятларига эга бўлиши мумкин.

Ҳозирги вақтда янги давлатларни тан олиш, дипломатия алоқалари ўрнатиш, дипломатия ваколатхоналарининг бошлиқларини тайинлаш, ишонч ёрликларини топшириш, дипломатия ташрифларини амалга ошириш, суҳбат ва музокаралар ўтказиш, дипломатия ва шахсий ёзишмалар олиб бориш, шартнома ва битимларни имзолаш, дипломатия қабулларини ташкил этиш, расмий делегацияларни кутиб олиш ва кузатишни ташкил этиш, халқаро кенгашлар ва конференциялар чақириш, турли байрамлар ва матам меросимларини нишонлаш вақтида дипломатия протоколи меъёрларига қатъий риоя қилиш шарт.

Дипломатия протоколи қоидалари тизими, мамлакат ҳудудининг катталиги ва аҳолисининг қанчалигидан, сиёсий таъсири ва иқтисодий қудратидан қатъи назар, давлатларнинг суверен тенглигидан иборат ҳамма эътироф этган халқаро ҳуқуқий принципга асосланган.

Давлат суверенитети давлат байроғига ҳурмат кўрсатиш, мадҳияни ижро этиш ва шу каби нормаларда ўз ифодасини топади.

Давлатларнинг тенгҳуқуқлилиги принципи дипломатларни улар борган мамлакатнинг энг юқори шахсига таништириш навбатида, делегацияларни халқаро конференцияларда,

дипломатияларни дипломатия қабулларида ўтказишда намоён бўлади.

Дипломатия протоколи нормалари асосан халқаро ҳушмуомалалик принципларига таянади. Гарчи, бу принцип мажбурий юридик кучга эга бўлмаса — да, шунга қарамай дипломатлар унинг нормаларига риоя этишга ҳаракат қиладилар. Шу билан бирга, дипломатия протоколи жуда мослашувчан. Халқаро амалиётда ҳамма қабул қилган нормалар доирасида унда анча катта чекинишлар бўлиши мумкин. Мамлакатлар ўртасидаги муносабатларнинг ҳолатига қараб, қандай сиёсий вазифалар қўйилганига қараб, протокол қоидаларга ҳар хил тус бериш учун (кўпроқ ёки камроқ тантанаворлик; расмий маросимларда иштирокэтувчилар сонини кўпайтириш ёки қисқартириш; улардаги вакиллик даражасини кўтариш ёки пасайтириш ва бошқалар учун) ҳаммаша имкон топилади.

Лекин шуни унутмаслик керакки, қарор тошган анъанадан, нормалардан ҳар қандай чекинишга эътибор бериледи ва у тегишлича талқин қилинади.

Масалан, Буюк Британия қироличаси Елизавета II нинг 1992 йил февралда Австралияга расмий ташрифи чоғида протоколдан четга чиқишга йўл қўйилди. Бу ҳол қироличанинг ташрифдан кўнгли хира бўлишига олиб келди ва унга кўрсатилган қабул учун Британия фаолларида ғазаб тўронини кўтарди.

Австралия бош вазири Пон Китинг қабул маросимига тўпланган 800 нафардан ортиқ балад мартабали меҳмонларни таништирар экан, афтидан, беихтиёр инглиз қироличасининг белига қўлини қўйди. Бунинг устига унинг келиб чиқиши Голландиялик бўлган хотини сарой этикети талаб қилган риверансни бажо келтирмади, яъни ҳурмат юзасидан монархга тизза буниб салом бермади.

Бу нохуш ҳодиса эътиборсиз қолмади. Матбуот уни бутун бир жанжалга айлантириб юборди. Гап шундаки, Австралия — Англиянинг собиқ доминиони, сўнгра эса кўпчилик ҳолларда Англия монархи давлат бошлиғи деб ҳисобланадиган Миллатлар иттифоқига кирувчи иттифоқчисидир. Австралиядагилар эса буни шубҳа остига қўйишганга ўхшайди. Тасодифан юз берган бу ҳодиса икки мамлакат ўртасидаги муносабатларни яхшиламади. Бу муносабатлар эса шундоқ ҳам яхши эмас эди.

Шундай қилиб, дипломатия протоколи қоидаларига қатъий амал қилиш давлатлар ва уларнинг вакиллари ўртасида нормал муносабат сақланишида катта рол ўйнайди.

Амалий протокол нима? Унга ҳам кутиб олиш ва кузатиш, суҳбат ва музокаралар олиб бориш, қабуллари ташкил этиш. Амалий ёзишмаларни расмийлаштириш ва шу кабилар тартибини белгилайдиган қоидалар асос бўлади.

Шу билан бирга амалий мулоқот доирасида дипломатия протоколи қоидалари консервативлигини бирмунча йўқотди, анче эпчил ва эркин бўлиб қолди. Бироқ бу зарур ҳолларда дипломатия протоколи қоидалари амалий мулоқотда ҳам қаттиқ қўлланишини истисно этмайди ва шундай қилиш хато бўлмайди.

Чет эл фирмалари вакиллариининг ташрифдан мақсади алоқа ўрнатиш имкониятларини аниқлашдан; музокаралар олиб боришдан; ҳужжатларни имзолашдан; семинарлар, ярмаркалар, кўргазмалар ташкил этиш ва ҳоказолардан иборат бўлиши мумкин.

2. Чет эл делегацияларини қабул қилишнинг протокол масалалари

Делегациянинг ташриф буюришдан мақсади, унинг шахсий таркиби ҳамда вақлат даражаси, протокол нуқтан назаридан қараганда, энг муҳим масалалар бўлиб, делегация даражасини ва уни қабул қилиш хусусиятларини белгилайди. Бошқача қилиб айтганда, делегацияни қабул қилиш шакли делегациянинг келишдан кўзлаган мақсадига ва унинг бошлитғининг мартабасига боғлиқ.

Делегациянинг мамлакатда бўлиши дастурини тайёрлаш.

Чет эл делегацияси келгунига қадар уни қабул қилувчи томон делегация мамлакатда бўлишининг 2 та дастурини ишлаб чиқиши керак. Булар:

— меҳмонларга мўлжалланган умумий дастур;

— қабул қилувчи томон, манфаатдор шахслар ва ташкилотлар учун зарур бўлган техник тафсилотларни ўз ичига оладиган муфассал дастур.

Умумий дастур қуйидаги масалаларга доир ахборотни ўз ичига олади:

1. Делегацияни кутиб олиш.
2. Дастурнинг амалий қисми (музокаралар, учрашувлар, суҳбатлар).
3. Қабуллар (нонушта, тушлик ва ҳ.к.).
4. Маданий дастур.
5. Мамлакат бўйлаб сафар.
6. Делегацияни кузатиш.

Муфассал дастурга келсак, режа барбод бўлиши ва янглишишларга йўл қўймаслик учун унда чет эл делегациясини қабул қилиш билан боғлиқ ҳамма ташкилий масалаларини акс этириш керак. Хусусан, делегацияни кутиб олиш қабул қилувчи томондан қуйидаги масалаларни ишлаб чиқишни талаб қилади:

- кутиб олувчиларнинг шахсий таркиби;
- матбуот, радио, телевидение вакиллари (агар зарур бўлса) иштирок этиши;
- гуллар тақдим этиш;
- табрик нутқлари;
- транспорт билан таъминлаш;
- меҳмонхонага жойлаштириш ва шу кабилар.

Муфассал дастурнинг ҳар бир банди батафсил ишлаб чиқиб, масъул ижрочиларни албатта кўрсатишни талаб қилади.

Агар делегация бошлиғи рафиқаси билан келаётган бўлса, қабул қилувчи томон меҳмоннинг рафиқаси ва меҳмонни кузатиб юрувчиларнинг рафиқалари учун махсус дастур ёки умумий дастурда алоҳида тадбирларни назарда тутиши керак.

Дастурни ишлаб чиқиш вақтида шунини ҳисобга олиш керакки, ташриф иш юзасидан амалий руҳда бўлишига қарамай, делегация мамлакатда бўлган вақтида қабул қилувчилар томонидан ҳам, меҳмонлар томонидан ҳам норасмий учрашувлар ташкил этилиши одат бўлган. Ана шундай учрашувни биринчи бўлиб қабул қилувчи томон ташкил этади.

Учрашув ресторанда ташкил этилса, оркестрдан, кириш эшикларидан, хизмат биноларидан узоқроқдаги столи танлаб олиш керак. Бундай учрашувларни одатда меҳмонлар овқатланадиган ресторанда ҳам ўтказмаслик керак.

Меҳмонлар ҳам бизнинг делегациямиз учун жавоб учрашуви ташкил этиш имкониятидан фойдалана олишлари учун дастурда битта бўш кегани режалаштириш зарур.

Ҳар кунги дастурда иккинчи нонушта ва шахсий ишлар учун бўш вақт қолдириш фойдали бўлади.

Қисқа муддатли ташриф билан 2—3 кунга келаётган делегацияларни иш ҳафтасида қабул қилиб, шанба ва якшанба кунларига мўлжалламаган яхшироқ, акс ҳолда дам олиш кунлари учун ҳам дастур мўлжаллаш керак бўлади.

Ғарб давлатлари пойтахтларида кечки сайрлар ташкил этиш удум бўлган. Бизнинг шаҳарларимизда кечқурун сайр этишнинг иложи йўқ. Шу сабабли чет эликларни ўз шаҳримизга таклиф қилган вақтимизда уларни кечқурунлари нима билан машғул қилишни ўйлаб қўйиш мақсадга мувофиқ.

Шу билан бирга дастур тузган вақтда қабул қилувчи ташкилотнинг эътибори делегация ташрифидан кўзланган мақсадга (музокаралар, учрашувлар, суҳбатлар ва шу кабилар) қаратилмоғи керак, албатта. Дастурдаги энг асосий нарса — унинг мувозанатлигидир. Бир томондан у делегация аъзоларининг профессионал қизиқишларини қондириши, иккинчи томондан эса умумий маълумот берадиган бўлиши ҳам керак.

ДЕЛЕГАЦИЯНИ КУТИБ ОЛИШ ТАРТИБИ

Шундай қилиб, дастур тузилади, энди чет эл делегациясини кутиб олиш вақти ҳам етди. Бу ўринда ҳам баъзи протокол қоидаларига амал қилиш зарурлигини назарда тутиш керак.

Делегация бошлиғини кутиб олувчининг мартабаси ва лавозими келаётган делегация бошлиғининг мартабаси ва лавозимига мос бўлиши керак. Бошқача қилиб айтганда, агар хорижий фирма бошлиғи келаётган бўлса, уни қабул қилувчи фирма бошлиғи кутиб олиши зарур.

Кутиб олиш учун одатда кутиб олувчи делегация бошлиғи 2—3 киши ҳамроҳлигида келади. Агар меҳмон рафиқаси билан бирга келаётган бўлса, уни бизнинг делегациямиз бошлиғи ҳам ўз рафиқаси билан кутиб олади.

3. Саломлашиш ва танишиш

Биринчи бўлиб қабул қилувчи делегация бошлиғи ўзини таништиради. Агар у билан бирга рафиқаси ҳам меҳмоннинг рафиқасини кутиб олиш учун келган бўлса, делегация бошлиғи уни ҳам таништиради.

Иккинчи бўлиб меҳмон — хорижий фирма бошлиғи ўзини ва ўз рафиқасини таништиради.

Шундан кейин қабул қилувчи делегация бошлиғи меҳмонларни кутиб олиш учун келган ўз ходисмлари делегация аъзоларини мартабаларига қараб (юқоридан пастга) таништиради. Агар кутиб олувчилар орасида аёллар бўлса, биринчи навбатда улар таништирилади. Агар аёллар бир неча нафар бўлса, улар мартабаларига қараб, шундан кейин эса эркаклар ҳам мартабаларига қараб таништирилади.

Сўнгра келган делегация бошлиғи ҳам шу тартибда ўз делегацияси аъзоларини таништиради.

Қабул қилувчи томон бошлиғи делегацияни аэропортда ёки вокзалда кутиб олар экан, делегация таркибига кирган ёки делегация аъзолари билан бирга келган ҳамма хонимларга гуллар тақдим этиши керак. Аэропортда ёки вокзалда кутиб олиш ёки

кузатиш пайтида гулларни целлофанга ўраллаган ҳолда тақдим этиш ўринли бўлади.

Равшанки, илиқ кутиб олиш ва хайрлашиш — одамлар ўртасидаги муносабатларнинг муҳим унсури бўлиб, у иш жараёнида дўстона вазият туғилишига ёрдам беради. Шунинг учун ҳам фирмага таклиф бўйича ёки унинг фаолияти билан танишиш учун келаётган чет элик меҳмонларни фирма бошлиғи кутиб олиши, кузатиши ва тантанали қабул маросимида қўтлаши керак. Қолган вақтда меҳмонлар билан фирманинг бошқа ходимлари машғул бўлиши мумкин.

Эркаклар гул тақдим этмайдилар. Юбилейлар бундан мустасно.

Дунёда саломлашиш усуллари жуда ҳам хилма-хил. Масалан, Янги Зеландияда яшайдиган маори қабилалари бир-бирларига салом берганида бурунларини текказиб олишади, Тибет аҳолисида мана бундай одат бор: улар саломлашганда ўнг қўллари билан бош кейимларини ечадилар, чап қўллари эса қулоқ орқасига олиб бориб, тилларини чиқаришади. Японияда саломлашиш мақсадида таъзим қилишнинг уч тури бор. Булар — икки букилиб салом бериш, 30° букилиб ўртача салом бериш ва 15° букилиб енгил саломлашиш. Европаликлар одатда чап қўллари билан шляччаларини бир оз кўтариб қўядилар ва енгилгина эгилиб қуядилар. Берет, тўқилган ва мўйна шапкалар бу ҳисобга кирмайди.

Лекин, миаллий одатлар қанча хилма-хил бўлмасин, халқаро саломлашиш этикети аслини олганда бир хил бўлиб, қуйидаги қоидаларга асосланади:

— эркак аёлга биринчи бўлиб салом беради, аммо Англияда бундай имтиёз берилган;

— ёшлар биринчи бўлиб ўзларидан каттага салом беришади. Ёш аёл ўзидан катта аёлга, шунингдек ўзидан анча катта эркакка биринчи бўлиб салом беради;

— мансаби кичикроқ киши мансаби каттароққа салом беради. Делегация аъзоси ўз делегацияси ва чет эл делегациясининг раҳбарига биринчи бўлиб салом беради.

Сизга салом беришларини кутиб турманг, айрим чет мамлакатлар армияларининг Уставларида ёзиб қўйилган қоидага амал қилган яхши: бир хил унвонли икки офицердан қайси бири ҳушмуомала ва яхши тарбия кўрган бўлса, ўшаниси биринчи бўлиб саломлашади.

Агар аёл эркакдан ўзиб кетаётган, турган ёки ўтирган бир гуруҳ одамлар ёнидан ўтиб кетаётган ёхуд уларга қўшилаётган бўлса, биринчи бўлиб эркакка салом беради.

Таништириш ёки танишининг ўзига келсак, бунда ҳам маълум тартиб — қоида бор. Илгари нотаниш бўлган, янги келган одамни — тўпланганларга, эркакни — аёлга, унчалик машҳур бўлмаган одамни — ўзидан кўра ҳурматлироқ одамга (хизмат мавқеига мувофиқ ва ҳ. к.) таништирадилар.

Ёши катта одамларни таништирган вақтда, одатда, уларнинг унвон ва мартабалари айтилади. Расмий маросимда ҳозир бўлганларни таништириш чоғида ҳам шундай қилинади.

Таништириш вақтида миннатдорчилик билдирилмайди, балки одамлар бир—бирларига салом берадилар ва қўл олишадилар. Эркакларга доим, аёлларга эса — иккала томоннинг розилиги билан шундай қилиш тавсия этилади.

Эркак киши аёлга таништирилганида биринчи бўлиб аёл қўл узатади. Ёши анча катта одамлар ҳам шундай қилишади. Ёши катта аёл ёшроқ аёлга, раҳбар тобеига қўл узатади ва ҳоказо. Агар эр—хотинлар учрашаётган бўлишса, аввал аёллар бир—бирлари билан саломлашишади, сўнгра эркаклар аёлларга салом беришади ва шундан кейингина эркаклар ўзаро саломлашишади. Эр—хотинга биринчи бўлиб аёл таништирилади.

Агар қўл бериб саломлашиладиган бўлса, эркак киши саломлашган вақтида ҳамма ҳолатларда ҳам ўнг қўлидаги қўлқопни ечиши керак, аёл эса қўлида тўқилган қўлқоп ёки қалин муйна қўлқоп бўлсагина шундай қилади. Агар учрашув пайтида икки аёлнинг бири қўл олишиш учун қўлқопини ечса, бошқаси ҳам унга эргашиши керак.

Аёлларнинг қўлини ўпиш одатига келсак, ҳозир кўпгина мамлакатларда бу одатта деярли амал қилинмайди. Бу одат хусусан полякларда сақланиб қолган. Улар қўлни ўпиш аёлга алоҳида ҳурмат рамзи бўлиб, учрашувга тантанали руҳ бағишлайди, деб ҳисоблашади. Австрияда фақат жуда тантанали ҳоллардагина аёл қўлини ўпишади.

Дунёнинг кўпчилики мамлакатларида бўлганидек, бизнинг мамлакатимизда ҳам фақат эрли аёлларнинг қўлини фақат тантанали вазиятдагина ўпиш расм бўлган. Шу билан бирга бу ҳаракат фақат ёпиқ бинолардагина ўринли бўлишини назарда тутиш керак. Агар сиз шу усулда саломлашишга қарор қилган бўлсангиз, у ҳолда олдинга бир оз эчилган ҳолда хонимнинг қўлини лабрингизга олиб келингда, қўлнинг устки томонини тез ўнинг, бунда — баъзан ҳатто лабларингиз тегар—тегмаз даражада бўлиши керак. Турган гапки, ўлаётган пайтингизда аёлга қараб турган бўлишингиз керак.

МУРОЖААТ. Дипломатия протоколи ва этикет даваат бошлиқлари, вазирлар, элчиларга мурожаат қилиш қоидаларини аниқ белгилаб қўяди.

Ғарбий Европа мамлакатларида бир-бирларига мурожаат қилганда киши номига унинг унвони ёки лавозимини қўшиб айтиш одат бўлган: профессор Мориарти, доктор Ватсон ва ҳ. К. Шу билан бирга бизнинг мамлакатимиздан фарқли ўлароқ, «доктор» ёки «профессор» каби унвонлар фақат шу шахснинг ижодий касб кишиси эканлигини англатиши мумкин. Ўқша шахсда шундай унвон ҳақиқатан бор бўлиши асло шарт эмас. Австрияда тиббиёт ходимлари, фан докторлари, актерлар, муסיқачиларга «жаноб доктор» дея мурожаат қилинади. АҚШ ва Англияда ҳар қандай ўқитувчини профессор дейишлари мумкин. Кўпчилик мамлакатларда одамларга мурожаат қилганда уларнинг фамилиясини айтмаслик мумкин: жаноб мэр, жаноб доктор. Германия бундан мустасно бўлиб, у ерда ҳатто шундай ҳолларда ҳам барибир фамилияси қўшиб айтилади: герр доктор Шульц. Аёлларни эрларининг унвони бўйича аташлари мумкин. Австрияда «фрау профессор» деган ибора бу аёлнинг эри университет ўқитувчиси деган маънони англатиши мумкин.

4. Автомобилларга ўтказиш

Шундай қилиб, меҳмон кутувчилар ва меҳмонлар бир-бирлари билан танишиб ва саломлашиб бўлганларидан кейин автомобилларга ўтирадилар ва келган делегация яшайдиган жойга жўнайдилар.

Халқаро протокол амалиётида автомобиллардаги жойлар фахрли ва ҳурматли жойларга бўлинади.

Юриб кетаётган автомобил орқа ўриндигининг ўнг томонидаги жой биринчи фахрли жой ҳисобланади.

Машина келиб тўхтаганида унинг ўнг томондаги эшиги йўлгага қараб туриши керак. Биринчи бўлиб энг фахрли жойни эгаллайдиган йўловчи машинага ўтиради ва ундан чиқади.

Агар меҳмон рафиқаси билан келган бўлса, улар автомобилларга қуйидаги тарзда ўтказилади (2-расм).

Агар меҳмонлар кўп ўринли машиналарга ўтказилса, бу иш 3-расмда кўрсатилганидек бажарилади.

Агар автомобилга яна бир йўловчи ўтириши керак бўлса, у иккита асосий йўловчи ўртасидан жой олади (4-расм).

Йиғма ўриндиқли кўп ўринли автомашинада жойлар 5-расмдагидек тақсимланади.

Бирон — бир маросимга борилганида, қоида тариқасида, автомобилларнинг фақат орқа ўриндаги эгалланади. Агар автомашинага яна бир йўловчи ўтирса, у ё йиғма ўридикни эгаллайди ёки фахрли жойда ўтирган кишига машина юриб кетаётганида ёки ундан чиқаётганда халақит қилмаслик учун икки шарафли шахс ўртасидан жой олади (6 — расмга қаранг).

Агар шароит автомобилнинг ўнг томони билан йўлгага келиб тўхташига имкон бермаса, энг фахрли жойни эгаллайдиган йўловчи чап эшикдан ўтиради, қолганлар ҳам чап эшикдан ўтиришади. Манзилга етиб боргач, втомобил ўнг томондан чиқиш мумкин бўладиган тарзда тўхтатилади.

Транспорт сифатида таксидан фойдаланилган ҳолларда фахрли меҳмонга ҳайдовчининг ўнг томонидаги олдинги ойни таклиф қилиш протоколи бузиш ҳисобланади. Бордию, транспорт сифатида шахсий автомобилдан фойдаланилса ва ҳайдовчи кутиб олишга чиққан делегация аъзоси бўлса, унинг ёнидаги жой меҳмонлар учун энг фахрли жой бўлади.

Меҳмонларингиз автомобилга ўтиришидан ёки ундан чиқишидан олдин уларга эшикни очиб бериш, сўнгра эса улар кетидан эшикни ёпиб қўйиш керак. Бу мажбурият кутишга чиққан делегация аъзолари зиммасида бўлади ва меҳмонлар автомобилларга қандай ўтқазилишига қараб, ҳайдовчи, таржимон, кузагувчи шахслардан бирининг зиммасида бўлиши ҳам мумкин.

Шундай қилиб биз меҳмонларингиз ташриф вақтида яшайдиган меҳмонхонага етиб келдик. Меҳмонлар учун меҳмонхонага жой буюрган вақтда қанча эркак, қанча аёл келиши кутилаётганлиги, улар орасида эр — хотинлар борлиги билан олдиндан қизиқиш керак бўлади. Шунингдек номер учун ким — таклиф қилаётган томон ёки меҳмонларнинг ўзлари — ҳақ тўлаши масаласини олдиндан ҳал қилиб қўйиш керак. Агар меҳмонхонада кўнгил очиш хизмати бўлса, кўнгил очиш муассасасига чиқталар сотиб олиш ҳам шу тариқа ҳал қилинади.

Энди, ҳушмуомала мезбонлар сифатида биз меҳмонларни жойлаштириш нормал кечаётганига ишонч ҳосил қилишимиз керак. Лекин буни одоб билан амалга ошириш йўли қандай?

Меҳмонларни меҳмонхона эшигида қолдириб кетиш ҳурматсизлик бўлади — тўсатган ҳужжатларни расмийлаштириш пайтида биро — бир масала туғилиб қолсачи?

Меҳмонларни уларга ажратилган номерлар эшигигача ку — затиб бориш ҳам ноқулай, чунки шундай қилсангиз, меҳмондўст одам сизни бир пиёла чой ёки кофега таклиф қилишга мажбур бўлади, холбуки ҳозир у бунга мутлақо тайёр эмас.

Энг яхшиси меҳмонлар билан лутфан ташриф буюриш (протокол ташриф) ҳақида келишиб олиб, меҳмонхона вестибюлида хайрлашган маъқул.

1	2
3	шофер

1	2
3	шофер

1'	2'
3'	шофер

- 1 – расм: 1 – чет эл делегацияси бошлиғи;
 2 – кутиб олувчи делегация бошлиғи;
 3 – таржимон
 2 – расм: 1 – чет эл делегацияси бошлиғи;
 2 – бизнинг делегациямиз бошлиғи;
 3 – таржимон
 1' – чет эл делегацияси бошлиғининг рафиқаси;
 2' – бизнинг делегациямиз бошлиғининг рафиқаси;
 3' – таржимон.

1	3	2
4		5
6		шофер

3 – расм

1'	3'	2'
4'		5'
6'		шофер

1	3	2
4		шофер

4 – расм

1	2
3	4

5 – расм

1	3	2
		4
		шофер

6 – расм

ЛУТФАН ТАШРИФ БУЮРИШ

Қабул қилинган умумий амалиётта мувофиқ фахрий меҳмон (келган делегация бошлиғи) ўз ташрифининг амалий қисмини бошладан олдин мезбон томога лутфан ташриф буюради. Бу ташриф меҳмонни келган вақтида кутиб олганлик учун жавоб тариқасида амалга оширилади. Протокол ташрифнинг зарурлиги шу билан изоҳланадики, делегация бошлиқлари сарф дастурини яна бир бор аниқлаштириб олишлари, агар зарур бўлса, унга тузатишлар киритишлари керак.

Учрашувнинг аниқ вақти ва жойини узила-кесил танлаш ҳуқуқи меҳмонлар ихтиёрида бўлади. Одатда бундай учрашувлар мезбон ташкилот биносида ўтади.

Белгиланган вақтда меҳмонни вестибюлда котиб ёки ёрдамчи кутиб олиб, муассаса раҳбари ҳузурига кузатиб боради. Мезбон ташкилот раҳбарлари камдан-кам ҳолларда, жуда

фахрли меҳмонлар келган тақдирдагина уларни шахсан ўзи кутиб олиши мумкин.

Раҳбар хонасида меҳмонларни қабул қилиш учун махсус ажратилган жой бўлгани маъқул. Журнал столчаси теварагида диван ва юмшоқ курсилар бўлиши меҳмонларни протокол талабларига мувофиқ ўтқазиб имконини беради. Меҳмон учун шарафли жой дивандир. Мезбон диваннинг чап томонида турган курсига ўтиради. Бунда меҳмон мезбоннинг ўнг қўл тарафида бўлиши керак. Агар меҳмон ва уни қабул қилувчи шахс биргаликда диванга ўтирсалар, бунда ҳам меҳмон мезбоннинг ўнг қўли тарафда ўтириши керак (7—расмга қараң). Кабинет эгаси ўтирганидан кейингина меҳмон ҳам ўтиради. Агар меҳмон хоним билан бирга бўлса, дивандаги энг шарафли жойда кабинет эгасининг ўнг қўл тарифида хоним, иккинчи шарафли жойда — меҳмоннинг чап қўли томонида асосий меҳмон ўтиради. Таржимон хоҳлаган жойига ўтиради. Меҳмонларни ёзув столи олдида ёки стол бошида ўтирган ҳолда қабул қилиш, шунингдек уларни кўчанинг қуёшли томонига очиладиган даразалар қаршисига ўтқазиб мумкин эмас. Бу ҳол тарафларнинг муайян тенгсизлиги муҳитини туғдиради ва ҳурматсизлик белгиси деб баҳоланиши мумкин.

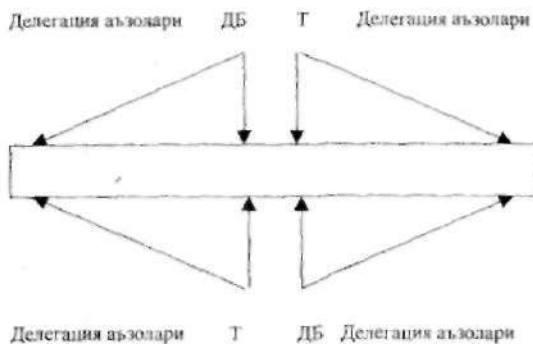
5. Музокаралар олиб боришнинг протокол билан боғлиқ жиҳатлари

ДБ — делегация бошлиғи

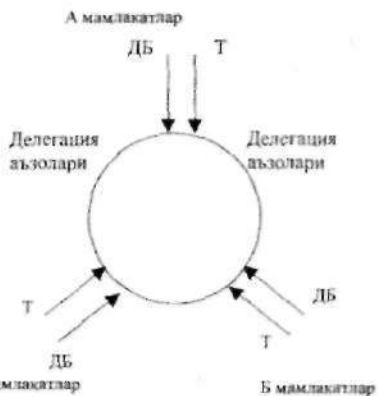
Т — Таржимон



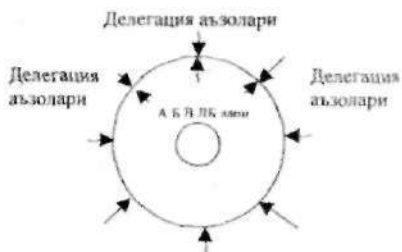
Расм 8.



Расм 9.



Расм 10.



Расм 11.

Музокаралар энг аввало ҳамкор билан биргаликда иккала тарафни қизиқтираётган муаммони муҳокама қилиш ва ўзаро фойдали қарорга келиш учун зарур. Музокараларни тайёрлаш ва олиб бориш чоғида протокол руҳидаги бир қатор муаммолар туғилади. Музокараларнинг муваффақиятли бориши ҳам, уларда қабул қилинадиган қарорларнинг келажаги ҳам шу муаммоларга тўғри ёндошишга боғлиқ бўлади.

Маълумки, музокаралар жараёни уч асосий босқичдан иборат.

Булар:

- музокаралар тайёрланиш;
- музокаралар олиб бориш жараёни;
- музокаралар натижаларини таҳлил қилиш ва эришилган келишувларни бажариш.

Протокол масалаларини ҳал қилиш зарурати асосан биринчи босқичда — музокараларга тайёрланиш, жараёнида ёнида тузилади. Бунда делегация тузилади, музокара олиб бориш жойи ва вақти белгиланади, зарур бино тайёрланади ва ҳ.к.

Делегацияни тузиш унинг миқдор ва шахсий таркибини аниқлашни, шунингдек делегация бошлигини тайинлашни талаб қилади. Фирма раҳбарияти муассасанинг музокараларда қатнашадиган ва музокараларни олиб борадиган ходимлари рўйхатини тузади. Ана шу шахслардан кейинчалик делегация тузилади. Икки томонлама музокаралардаги делегацияни тузиш вақтида, қоида тарзида, уларнинг миқдор таркиби тахминан тенг бўлишига асосланилади. Тенглик принципи музокаралардаги вакиллик даражасига ҳам тааллуқлидир.

Музокараларни қайси тилда олиб бориш тарафлар келишувига мувофиқ аниқланади. Музокаралар тарафлардан бирининг тилида ҳам, учинчи тараф тилида ҳам олиб борилиши мумкин.

Музокаралар олиб бориш жойи ва вақтини белгилаш. Учрашув жойи ва вақти унинг иштирокчиларининг ўзаро келишуви билан белгиланади. Бунда тарафлардан биронтаси ҳам учрашув жойи ва вақти ҳақидаги ўз таклифини иккинчи тарафга зўрлаб қабул қилдирмаслиги керак. Айниқса бу гап учрашув ташаббускорига тегишли бўлиб, у гарчи ўзи учун қулай бўлган учрашув жойи ва вақтини оғир ботмайдиган қилиб билдириши мумкин бўлса — да, бу масалани узил — кесил ҳал қилишни таклиф этилган тарафга қўйиб бериш керак.

Музокаралар вақти ўзгарган ёки улар бошқа кунга кўчирилган тақдирда уларнинг ҳамма иштирокчиларини бундан хабардор қилиб қўйиш керак.

Учрашув жойи қатнашчилардан бирининг хизмат биноси ёки бетараф ҳудуд бўлиши мумкин.

Тарафлар тайёргарлик кўра олишлари, зарур ҳужжатларни тўплай олишлари ва ўрганишлари учун учрашув мавзуини олдиндан келишиб олиш маъқул.

БИНОНИ ТАЙЁРЛАШ

Учрашувларни, айеикса расмий вакиллар билан учрашувларни махсус тайёрланган биноларда ўтказиш мақсадга мувофиқ.

Столларда ҳеч қандай ортиқча ҳужжатлар бўлмаслиги керак. Уларда блокнотлар, қалам, гугурт, сигаретлар, уддонлар (агар бу бинода чекишга рухсат этилади деб ҳисобланса), маъданли сув солинган шишалар ва фужерлар (тўнкариб қўйилади — бу улар ишлатилмаганлигининг белгиси) туриши мумкин. Бундан ташқари, столларга пастак гулдонларда гул қўйилиши мумкин. Столнинг шаклига қараб уларни столнинг марказига ёки четларига қўйиш мумкин.

Чет эл делегациясини фирма йўлагиди, вестибюлда кутиб олувчи одам қабул қилувчи делегация аъзоси бўлмаслиги керак. У протокол бўлимининг ходими, муассаса котиби ва шу каби вазифадаги ходим бўлиши мумкин. У делегацияни музокаралар ўтадиган биного қадар кузатиб боради. Қабул қилувчи делегациянинг ўзи бу бинода тўлиқ таркибда бўлади.

Агар музокаралар узоқ вақт давом этса, танаффус пайтида меҳмонларга чой, кофе, бутерброд, мева ва шу кабилар мумкин. Меҳмонларни алоҳида хонада сийлаш мақсадга мувофиқ. Бундай имконият бўлмаса, неъматлар музокара юритилаётган хонага олиб кирилади. Неъматлар шахсан делегациялар бошлиқлари олдигагина қўйилади. Қолганлар ўз — ўзларига хизмат қиладилар.

МУЗОКАРАЛАР СТОЛИ АТРОФИГА ЎТҚАЗИШ

Музокаралар олиб бориладиган стол атрофига ўтқазиш умумий қабул қилинган қоидаларга мувофиқ ва иштирокчи шахсларнинг мартабаси хизмат мавқеини ҳисобга олган ҳолда амалга оширилиши керак.

Музокаралар столи атрофига ўтқазилишнинг бир неча варианты бор. Делегацияларнинг бошлиқлари стол тўрида ўтиришлари мумкин (таржимонлар ён томонда), шундан кейин стол атрофига делегациянинг қолган аъзолари даражасига қараб жойлашадилар (8 — расм).

Кўпинча ўтқазилишнинг бошқа вариантдан фойдаланилади: делегацияларнинг бошлиқлари стол ўртасида бир — бирларининг қаршисига ўтирадилар, улар ёнида таржимонлар, шундан кейин делегацияларнинг аъзолари мартабасига қараб ўтиради (9 — расм).

Агар музокараларда уч ва ундан ортиқ тараф қатнашаётган бўлса, улар доира ёки тўғри тўрт бурчак стол атрофида соат мили бўйича алфавит тартибда ўтирадилар (10 — расм). Алфавит

тартибида навбати билан раислик қиладилар ёки биринчи мажлисда мезбон, шундан кейин эса алфавит тартибида раислик қиладилар.

Ниҳоят, меҳмонларни ўтқизишнинг яна бир варианты шуки, бунда стол теварагида фақат делегация бошлиқлари ўтиришади, улар орқасида делегацияларнинг бошқа аъзолари жой олишади. Бундай ҳолатларда «тешик кулга» тарзидаги столдан фойдаланилади, чулки музокараларда қатнашувчи томонлар кўп бўлиб, оддий доира стол атрофига жойлаштиришнинг иложи бўлмайди (11 — расм).

Столнинг шакли фақат протокол учунгина аҳамиятли бўлиб қолмасдан, психологик аҳамиятга ҳам эга. Доира смтол анча эркин муҳит туғдиради. У лойиҳа устида биргаликда ишлаш учун яхши. Бироқ доира стол музокара ёки суҳбат қатнашчилари ўртасидаги мансаб фарқларини бекор қилади, яъни делегация раҳбари билан унинг аъзолари психологик жиҳатдан гўё бир — бирларига тенглашиб қолгандек бўлади. Доира стол атрофига ўтқазганда иш майдини қатнашчилар ўртасида бир текис тақсимлаш муҳимдир.

Аю Пизнинг фикрича, квадрат стол мусобақаланиш муҳитини ёки муҳофизатга шайланишни келтириб чиқариши мумкин. Сизнинг ўнг томонгизда ўтирган одамлар чап томонгиздагиларга қараганда ҳамкорлик қилинга кўпроқ мойил бўлади. Рупарангизда ўтирганлар эса кўпроқ опозиция кайфиятида бўлади.

Тўғри тўтбурчак столдан музокаралар олиб бориш учун кўпроқ фойдаланилади. Инглиз тадқиқчиси М. Аргайл айтганидек, столнинг катта — кичиклиги жуда катта аҳамиятга эга бўлиши мумкин. Стол қанча катта бўлса, музокара иштирокчилари ўртасидаги фақат жисмоний эмас, балки психологик масофа ҳам шу қадар катта бўлади, яъни рози эмасликни билдириш «йўқ» дейиш шунча осон бўлади.

СУҲБАТНИ ЁЗИБ ОЛИШ

Мавжуд қондаларга кўра, музокаралар туганидан кейин махсус тайинланган музокара қатнашчиси ёки фирма раҳбарининг ўзи (агар унинг ёнғиз ўзи музокара олиб борган бўлса) суҳбатнинг бетафсил матнини тузади. Унда қуйидаги маълумотлар қайд этилади: фирма номи; мамлакати; музокаралар бошланган жой, сана, вақт; Ўзбекистон томонидан ҳам, хорижий мамлакат томонидан ҳам музокараларда қатнашганлар (фамилияси ва лавозими); муҳокама қилинган асосий масалалар; муҳокама қилинган масалалар бўйича тарафларнинг фикри; эришилган келишув ёки

келишмочиликлар бўйича томонларнинг фикри; бирон — бир ҳужжатлар ёки бу ҳужжатларнинг нусхалари топирилганлиги ҳақида ёзув.

Суҳбатни ёзиб олиш катта аҳамиятга эга, чунки амалий ишда кўпинча олдинги суҳбатларнинг ёзувларидан у ёки бу масала бўйича ахборот манбаи сифатида фойдаланишга тўғри келади.

Шу сабабли суҳбат ёзувини дарҳол ёки эртаси куниёқ расмийлаштириб қўйиш тавсия этилади. Бундан ташқари чет эллик шериклар билан музокараларда муҳокама қилинган масалалар бошқа идора ва ташкилотларда ҳам қизиқиш туғдириши мумкин.

РАСМИЙ ШАХСЛАР БИЛАН ТЕЛЕФОН ОРҚАЛИ СЎЗЛАШИШ

Иш билан боғлиқ масалаларни ҳал қилиш учун бир қанча ҳолларда расмий музокаралар олиб бориш шарт эмас. Телефон орқали ҳам келишувга эришиш мумкин.

Идоралар, ташкилотлар, чет эл фирмаларининг расмий шахслари билан телефон орқали сўзлашиш шахсий суҳбатга тенглаштирилади. Агар телефон орқали сўзлашганда амалий масалалар моҳиятан муҳокама қилинган бўлса, бу ҳақда ёзувини тузиш зарур.

Агар сўзлашув натижасида келишувга эришилган бўлса, бу ҳақда дарҳол суҳбатдошга мактуб йўлаб, унда телефон орқали эришилган келишувни тасдиқлаш ёки муҳокама қилинган масала юзасидан томонлар билдирган фикрни акс эттириш шарт.

Чет элликлар билан иш олиб борадиган Россия фирмалари ва ташкилотларида хорижий фирмалар ҳамда ваколатхоналар вакиллари билан телефон орқали сўзлашувларни қайд этиш дафтари юритилади. Уларда телефондаги сўзлашув кимнинг ташаббуси билан бўлганлиги, қанча вақт давом этганлиги, сўзлашув мазмуни ёзиб қўйилади.

7. Амалий ҳамкор излаш ва уни текшириш

Амалий ҳамкор излаш ва унинг молиявий жиҳатдан ишончлилигини текшириш ўзбекистонлик тадбиркорлар учун жуда долзарбдир. Хабардорликнинг сифат жиҳатидан яхшиланиши хатар даражасини пасайтиради, қаллоблик имкониятини бартараф этади. Ахборот хом ашё етказиб берувчилар, тайёр маҳсулотни сотиб олувчиларни излашда, турли қарз олувчилар билан ишлаганда хатар даражасини баҳолашда зарур.

Агар гап чет элик ҳамкорни излаш ҳақида борса, у ҳолда ўзбекистонлик тадбиркорнинг вазифаси янада мураккаблашади. Мамлакатда бошқа давлатлардаги ҳамкорлар ҳақида ахборот тўплаш тизими йўқ. Талаб қилинаётган ахборотни олиш учун иккита йўл бўлиши мумкин.

Биринчи йўл Ўзбекистон савдо—саноат палатасининг элчихоналар, тижорат банклари иқтисод бўлимларининг ахборотини, амалий газета ва журналлардаги мақолаларни, махсус маълумотномалардан олинган хабарларни тўплаш ва қайта ишладан иборат. Бу сармеҳнат йўл. У кўп сонли телефон сўзлашувлари, факслар жўнатиш, кўп миқдордаги узук—юлуқ маълумотларни таҳлил қилиш зарурати билан боғлиқ. Шундай қилиб, амалий ахборотни тўплаш ва қайта ишлаш — пул ва вақт талаб қиладиган фаолиятдир.

Иккинчи йўл ахборот фирмаларининг хизматларидан фойдаланишдан иборат. Улар фирмаларнинг бутун фаолияти давомидаги ҳолатини таҳлил қиладилар. Бундай фирмалар кўпдан—кўп мустақил манбалардан ахборот олишга ҳаракат қилади. Бу эса эришилаётган натижаларнинг ишончлилигини анча оширади.

Муҳим свол туғилади: Бўлажак ҳамкор тўғрисидаги ахборот қайси пайтда керак бўлади? Бизнинг фикримизга ахборот муайян фирма билан биринчи алоқа ўрнатиш вақтига керак, яъни фирмага ҳамкорлик қилиш ҳақида таклиф юборишдан ёки олинган таклифга жавоб қайтаришдан олдин бу фирма тўғрисида тўлиқ ва ишончли ахборот тўплаш керак. Агар бу иш қилинмаса, бундан кейинги ҳамма иш (телефон орқали сўзлашиш, факслар ва хатлар жўнатиш, малакали юристлар таржимонлар, хизмат кўрсатувчи ходимлар таклиф қилиш, фирманинг ўзида кўп сонли кенгашлар ташкил этиш, янги муаммоларни маҳсулот етказиб берувчилар билан муҳокама қилиш) беҳуда иш бўлиб қолиши мумкин.

Демак, ишончли ахборот музокаралар бошланишидан олдин керак бўлади.

Энг муҳим масала мана бу: ўзбекистонлик тадбиркорга чет элик ҳамкор ҳақида қандай ахборот керак? Одатда янги иш бошлаётган раҳбарлар бўлажак ҳамкорнинг жорий ҳисобварағида қанча пул борлиги билан қизиқадилар. Бунга доир ахборот олинди ҳам дейлик. Уни қандай талқин қилиш мумкин? Агар ҳисобварақда пул ҳам бўлса, эҳтимол у камбағалдир ёки пулларни яхши айлантираётгандир (ҳамма пуллари айланишдадир). Агар пул кўп бўлса, эҳтимол улар ҳаракатсиз

ётгандир (пул пул туғдирмайди), эҳтимол у бойдир, эҳтимол унинг ҳисобварағида қрзга олинган маблағлар ётгандир.

Хуллас, бўлажак ҳамкорнинг жорий ҳисобварағида ҳозирги пайтда турган аниқ сумма муайян хулоса чиқаришга имкон бермайди.

Бундай ҳолларда кредит тарихи ёрдам беради. Ривожланган мамлакатларда юридик шахслар (хусусий фирмалар) ва жисмоний шахслар (солиқ тўловчилар) хусусида кредит тарихи юритилади. Унга хусусий фирма ёки муайян солиқ тўловчи қандай пул қарз олгани ва уни нечоғлиқ ўз вақтида қайтариб берганлиги ҳақидаги маълумотлар киритиб борилади. Кредит тарихида муддатлар, суммалар, кечиктириш ҳоллари, жарималар кўрсатилади. У ҳозирги вақтда кредитлаш хатарини баҳолаш имконини беради. Ривожланган мамлакатларда берилган ҳар бир кредит бир неча мустақил манбаларда рўйхатта олинади, сугурталанади. Ахборот тўплашни касб қилиб олган ҳар бир фирма истаган фирманинг кредит тарихини олиши мумкин.

Кредит тарихига судлардан, солиқ инспекциясидан, рўйхатта олувчи ва лицензия берувчи идоралардан олинган ахборот киритилади. У фойдали бўлиши мумкин. Фирма суд процесси юритганлиги ҳақидаги ахборот бу фирма ютқазган сизнинг товарингизни тўлаб юбориши ва шу тариқа ўз мамлакатида «юзи шувит бўлишдан» қутилиб қолиши мумкинлигини аниқлатади. Қайтариб берилмаган катта кредит ҳақидаги ахборот яна ҳам муҳимроқ. Бундай фирма билан иш юритиш хатари жуда катта; лицензия йўқлиги ёки у чақириб олинганлиги ҳақидаги маълумотлардан ҳушёр бўлиш керак. Раҳбарнинг хизмат рўйхатига эътибор бериш керак. Агар мазкур фирманинг раҳбари ўтмишда бир неча банкрот бўлган компанияга бошчилик қилган бўлса, бу ташвишли ҳолдир. Бир неча фирмаларга эгаллик қилиш ёки уларни бошқариш ҳақидаги маълумотлар баъзан сабаб — оқибат алоқаларини аниқлаш имконини беради.

Фирманинг тўлов қобилияти унинг бир неча йиллик бухгалтерия ҳисоботини таҳлил қилиш асосида аниқланади; бу таҳлилни мустақил равишда ёки молия мутахассисларини жалб этган ҳолда бажариш мумкин. Фирманинг иқтисодий аҳволига фақат ишлаб чиқариш омилларингизга эмас, балки сиёсий омиллар ҳам таъсир кўрсатиши мумкин. Масалан, Югославиядаги охириги воқеалар кўпгина маҳаллий фирмаларни хонавайрон қилди.

«Дан энд Брэдстрит» компаниясининг фикрича, ахборот тўплаш билан шуғулланадиган фирмани талашда қуйидагиларни эътиборга олиш керак.

Биринчидан, фирма ахборот тўлашдан бошқа ҳеч қандай фаолият билан шуғулланмаслиги керак. Иккинчидан, унинг ўзи ахборот тўлаши ва уни таҳлил қўилиши керак. Фақат шундагина унинг нархлари истеъмолчиларнинг кенг доирасига ҳамён кўтарадиган даражада бўлади.

Россия фирмалари электрон тармоқлардаги маълумотлардан фойдаланмасликлари керак. Одатда улар эскириб қолган бўлади. Учинчидан, бутун дунёдан маълумотлар тўплайдиган фирмаларга муурожаат қилиш мақсадга мувофиқ. Бизнинг фирмамиз фақат сизнинг мамлакатингизда ёки айрим минтақада ишлаётган фирмаларнинг хизматларидан фойдаланишни маслаҳат бермайди. Тўртинчидан, фирма мижозларга маслаҳат бериш бўлимига эга бўлиши ва буни бепул қилиши керак. Бешинчидан, салмоқли ахборот фирмалари буюртмачига ахборотни бир неча тилда, шу жумладан рус тилида ҳам беради. Ахборотни қулай тилда берганлик учун қўшимча ҳақ олинмайди.

Шуедай қилиб, бўлажак ҳамкор билан музокаралар бошланишидан олдин у ҳақда ишончли ахборот олиш харажатларни камайтиришга имкон беради тадбиркорлик фаолиятини янада даромадли қилади.

ТАКРОРЛАШ УЧУН САВОЛЛАР ВА ТОПШИРИҚЛАР:

1. Давлатлар ўртасидаги ўзаро муносабатларнинг асосий қоидалари нималарга асосланган.
2. Дипломатия протоколи қандай расм – руслар мажмуидан иборат?
3. Амалий протокол деганда нимани тушунасиз.
4. Чет эл делегацияларининг мамлакатда бўлиш дастурини тайёрлашда нималарни кўзда тутиш керак.
5. Делегацияларни кутиб олиш маросимларида саломлашиш ва танишиш тартиби қандай бўлади.
6. Мехмонларни автомобилга ўтказиш ва мехмонхонага кузатиб қўйиш тартиби қандай.
7. Музокара жараёни нима ва неча босқичдан иборат.

Режа:

1. Расмий хат – хабарларни тузишнинг умумий қоидалари.
2. Амалий хат.
3. Хатнинг тузилиши.

Адабиётлар:

1. А. Альбов. Письмо зарубежному партнеру. Л.: 1991.
2. Жен Легер «Деловой этикет», М.: «Жон Уэйли энд Санз», 1994 й.
3. Н. И. Громова ва бошқалар. «Ваш зарубежнўй партнер: переписка, документация, контрактў», М.: 1992.
4. Т. И. Холопова, М. М. Лебедева. Протокол и этикет для деловўх людей. М., «АНКИЛ» 1994 й. 1 – боб.
5. ФишерР., Юри У. «Путь к согласию или переговорў без поражения», инглизчадан таржима. М.: «Наука», 1990 й.
6. Э. Я. Соловьев. Современнўй этикет. Деловой протокол. М.: 1998.

«Расмий ёзишма» деган атама ҳар қандай расмий шахс ўз номидан юбориладиган унинг номидан ва эгалаб турган лавозим туфайли юбориладиган ҳар қандай хат ёки бошқа шаклдаги ёзишмаларни қамраб олади.

Хилма – хил расмий хат – хабарларнинг ҳаммасини шартли равишда иккита асосий турга ажратиш мумкин:

а) турли мамлакатларнинг давлат ташкилотлари, чет эл ваколатхоналари ва мансубдор шахслари ўртасидаги расмий ёзишлар (ноталар, меморандумлар, эсдалик ёзишмалари). Хат – хабарларнинг бу туридан асосан дипломатия ишида фойдаланилади;

б) у кўпинча ярим расмий руҳда бўладиган ва фирмалар, ташкилотлар ўртасида амалий алоқаларни йўлга қўйишда кенг ишлатиладиган амалий (тижорат) хатлар.

1. Расмий хат – хабарларни тузишнинг умумий қоидалари

Расмий ёзишлар услуби турли мамлакатларнинг тили ва анъаналарига боғлиқ ҳолда ўзгариши мумкин. Лекин у халқаро амалиёт ва таомилларга билан белгиланадиган айрим умумий қоидаларга бўйсунди.

Адресатга муносиб ҳурмат билдириш, аини вақтда мактуб жўнатувчи билан адресат ўртасидаги мзртабалар нисбатига риоя

этишдан иборат бўлган расмий ёзишманинг протокол талаблари танглик, ҳурмат ва ўзаро хушмуомалалик принципларига асосланади.

Ҳар қандай ҳужжат, у оғзаки нота ёки тижорат хати бўладими, бундан қатъи назар, бир неча мажбурий нуқталарга эга бўлади:

Мурожаат — адресатнинг расмий ва фахрий унвонини кўрсатади, маслан: Сэр, Ҳурмали жаноб Элчи, Жаноби Олийлари ва ҳ. к.

Хушомат — бу хушмуомалалик ифодаси бўлиб, хат шу мурожаат билан тугайди. Бу иборатлар ёзишманинг руҳига қараб ўзгаради, масалан: Элчи жаноблари, камоли эҳтиромимни қабул қилгайсиз..., Чуқур ҳурмат билан, Сизнинг ғоят самимий ёки оддийгина Сизнинг самимий ва ҳ. к.

Имзо — имзо ушбу ҳужжатни тасдиқлайди. Ўз имзосини қўйишга ваколатли бўлган шахснинг фамилияси одатда ҳужжатнинг охирига қўйилади.

Сана — кун, ой, йил ва хат ёзилган жойни ўз ичига олиши керак. Бу маълумотларни ҳеч қачон қисқартириб ёзмаслик керак.

Манзил — тўлиқ фамилия, унвон ва манзил ҳужжатнинг қанақалигига қараб унинг биринчи саҳифасининг ё тепасига ёки пастига қўйилади ва хатжилдда такрорланади.

Бундан ташқари рамий ёки амалий хат—хабарларни ёзган вақтда қуйидаги умумий қоидаларга амал қилиш мақсадга мувофиқ:

1. Хизмат хатлари тоза бланка ёки қоғоз варағининг фақат олд томонига ёзилади.

2. Халқаро амалиётда узиндан узоқ хатлар ёзиш одат бўлмаган. Лекин хат бир саҳифадан ортиқ бўлса, варақнинг охирига «давоми бор» («continue over») деб қўйиш керак.

3. Бириччи саҳифадан бошқа ҳар қайси саҳифага арабча рақамлар билан номер қўйилади.

4. Хизмат хатлари машинкада босилади, чап томондаги ҳошиянинг кенлиги камида 2 см бўлиши керак. Хат матнининг ўзи 2 ёки 1,5 интервалда босилади. Хатбоши сатр четидан — 5 ҳарф, адресатга мурожаат эса хатбошисиз ёзилади.

5. Расмий руҳдаги жўнатиладиган ахборотда ҳеч қандай белги, машинистка фамилияси ва исмининг бош ҳарфлари, телефон номерлари ва шу қабилар бўлмаслиги керак. Ҳар қандай белгиларни хатнинг «иш»да тикиб қўйиладиган 2— ёки 3— нусхагиса қўйиш мумкин.

6. Матнда тозаланган, тузатилган жойлар бўлишига йўл қўйилмайди.

7. Хатжилдлар тегишли ўлчамда бўлиши керак. Мотам хатжилдларидан (ичида қора астар билан) фақат ўз ўрнида фойдаланиш расм бўлган.

8. Келган хат—хабарларнинг ҳамма турларида кўрсатмалар қаламда ёки алоҳида варақчаларда ёзилиб, тиркаб қўйилади.

9. Хат матни ичкарига қилиб букланади. Жуда муҳим амалий хатларни букламасдан, катта қалин хатжилдларда юборган маъқул. Унчалик расмий бўлмаган хатларни буклаш мумкин.

10. Агар сиз табрик откриткалари юбораётган бўлсангиз, шунинг эса тутишингиз керакки, биргина имзонинг ўзини қўйиш расмий табрикномалардагина қабул қилинган. Шахсий откриткада ҳеч бўлмаганда бир неча сатр бўлиши керак.

11. Телеграф орқали юборилган сўровга 3 кун ичида жавоб қайтариш керак. Хатта — 10 кунгача. Агар сўровни батафсил кўриб чиқиш талаб қилинса, 3 кун ичида хат эътиборга олинганлигини маълум қилиш ва 30 кун ичида узил—кесил жавоб бериш керак.

НОТА, ЭСЛАТМА, МЕМОРАНДУМ

«**Нота**» деган умумий атама аёнанага мувофиқ дипломатия ваколатхоналари билан улар турган мамлакатлар ҳукуматлари ўртасидаги расмий ёзишманинг ҳамма турларини қамроаб олади. Ноталар биринчи ёки учинчи шахсда ёзилиши расмий ёки норасмий бўлиши мумкин.

Биринчи шахсда ёзилган нота (шахсий нота) муҳим ва жиддий аҳамиятта эга масалалар бўйича ёки бирон—бир воқеа ёки фактлар тўғрисида маълумот учун юборилади.

Шахсий нота биринчи шахсда, нотани имзоланган киши номидан ёзилган хат шаклида бўлади. Нота мурожаатдан бошланиб, хушомад (хушмомалалик формуласи) билан тугайди. Хушомадда муаллиф «ўз эҳтиримини изҳор этади».

Дипломатик амалиётида нотага жавоб қайтарганда кириш мурожаати ва якуловчи хушомадлар таърифида бир хиллик принципларига амал қилиш одат бўлган, яъни юборилган нотада қандай иборалар ишлатилган бўлса, жавоб нотасида ҳар одатда шундай иборалардан фойдаланилади.

Учинчи шахсдаги нота (оғзаки нота)дан кенг доирадаги масалаларни кўриб чиқиш учун фойдаланилади. Унда ҳам икки томонлама, ҳам кўптомонлама сиёсий, иқтисодий, илмий—техникавий ва бошқа муаммолар баён этилади. Ноталар орқали

визалар сўралади, шунингдек вакилликка доир ахборот элчихоналар, савдо ваколатхоналари ва шу кабиларга етказилади.

Оғзаки нота матни вазирлик, элчихона, савдо ваколатхонаси ва шу кабилар номидан учинчи шахсда тузилади ва хушомадни ўз ичига олувчи мурожаатдан бошланади. Нота ҳамма қабул қилган хушмуомалалик формуласи билан тугайди.

Оғзаки нота шахсий нотадан кўра камроқ даражада, аммо меморандум ёки эсдалик хатига қараганда кўпроқ даражада расмий номадир. Нота имзоланиши ёки унга исм — шарифнинг бош ҳарфлари мумкин. Сана нота матнидаги охириги сўздан кейин алоҳида сатрга қўйилади. Бу алоҳида ҳурмат белгиси деб қаралади. Нотага жўнатувчининг муҳри босилади.

Эслатмалардан турли мақсадларда: суҳбат чоғидаги оғзаки баёнотни нотўғри талқин қилишларига йўл қўймаслик мақсадида уни тасдиқлаш учун, шунингдек суҳбат, музокара чоғида эришилган оғзаки келишувни тасдиқлаш учун; кўтарилган масалага эътиборни жалб этиш учун, айрим ҳолларда эса суҳбатдош зиммасига суҳбат чоғида кўтарилган саволларга жавоб бериш заруриятини юклаш учун фойдаланилади ва ҳ. к.

Шундай қилиб, агар музокараларда қатнашувчи ходим суҳбат чоғида муҳокама қилмоқчи бўлган масалаларга эътибор қаратилишини истаса, ёки ўзининг далиллари нотўғри талқин қилинишига ёхуд нотўғри тушунилишига йўл қўймаслик учун олдиндан Эслатма тайёрлаб, унда масаланинг моҳиятини ва ўз далилларини баён этиши ва шундан кейин суҳбатда оғзаки баён қилганидан кейин уни суҳбатдошига топшириши керак.

Баъзан музокара олиб борган ҳамкорингизнинг ўзи суҳбатда, музокарада кўтарилган масалалар, эришилган оғзаки келишув ёки сақланиб қолган келишмовчиликлар хусусида Эслатма юборишни илтимос қилиши мумкин.

Эслатма оддий қоғозга босилади, номер ва муҳр қўйилмайди, манзил кўрсатилмайди. Матн тепасига «Эслатма» деган сарлавҳа босилади. Эслатма эгасиз шаклда тузилиб «илтимос қилинади», «қайд этишга тўғри келади», «хабар қилинади», «эслатилади» ва шунга ўхшаш эгасиз иборалар ишлатилади. Эслатмада мурожаат ва хушомад бўлмайди. У имзоланмайди ва жўнатувчининг муҳри босилмайди.

Матн охирида пастдан чап бурчакка жой (шаҳар) ва жўнатилган сана ёзилади. Эслатманинг тошпирилганлигини музокаралардаги суҳбат ёзувида қайд этиш ва унга ушбу эслатманинг нусхасини тиркаб қўйиш керак.

Меморандум масаланинг фактлар, ҳужжатлар билан боғлиқ ёки юридик томони батафсил баён этиладиган ҳужжатдир. Унда у ёки бу фикрлар таҳлил қилиниши ёки иккинчиси томоннинг далил — исботларига қарши баҳолашиш мумкин. Меморандум хат шаклида тузилади ва унда умумий қабул қилинган ҳушмуомалалик сўзлари бўлади. Меморандум ё ноталарга илова бўлади, ёки мустақил ҳужжат бўлади. Кўпчилик ҳолларда у муҳокама учун, бундан кейинги музокаралар учун ҳужжат бўлади.

Агар меморандум шахсан тошшириладиган ёки курьер орқали юбориладиган ҳужжат бўлса, унга муҳр босилмайди ва номер қўйилмайди, ҳужжат имзоланмайди, жой (шаҳар) ва жўнатилган сана кўрсатилади.

2. Амалий хат

Ҳозир халқаро алоқаларда қабул қилинган ёзишмаларнинг шакли буендан қарийб 150 йил аввал вужудга келган. Уларнинг ватани — Англия. Хат—хабарлар ёзишнинг асосий қоидалари айнан шу мамлакатда келиб чиққан. Чет элда хат—хабарларнинг расмий томонларига биздагидан кўра кўпроқ эътибор берилади. Чет элдаги ҳамкорларингиз билан ўзаро яхши муносабатларни билмаслик орқасида бузиб қўймаслик учун ёзишмалар одобига қаттиқ риоя этилиши керак. Ёзишмалар қоидаларига риоя этиш сизнинг ҳушмуомалалигингиздан, ҳамкорни ҳурмат қилишингиздан далолат беради.

Амалий хат фирма ёки ташкилотнинг муоссаса ёки жўнатувчи фирма реквизитлари қўйилган бланкаларига ёзилади. Бланканинг ташқи кўриниши фирманинг ўзига хос ташрифномасидир. Шу сабабли уни тузишга жуда жиддий муносабатда бўлиш керак. Бланка қанчалик расмий бўлса, хат услуги ҳам шунчалик расмий бўлиши керак.

Ҳар қандай хат хатжилддаги манзилдан бошланади. Хат адресатга аниқ етиб бориши учун сизнинг тахмин қилинаётган ҳамкорларингиз манзилини тўлиқ аниқлаш керак бўлади. Ўзбекистондагидан фарқли ўлароқ, бутун дунёда аввал «КИМГА»лиги, шундан кейин эса «ҚАЕРГА»лиги ёзилади. Хатни олувчининг манзили икки марта ёзилади: хатжилдда пастдан ўнг томонда ва хатнинг юқоридаги чап бурчакда ёзилади.

Агар хат солинадиган хатжилднинг тиниқ қошламали дарчаси бўлса, манзил бир марта — хатнинг юқоридан чап бурчагига ёзилади. Бунда хат олувчининг манзили хатжилд дарчасидан кўриниб турадиган қилиб букланади.

Шундан кейин адресатнинг фамилиясини исми ва ота исмининг бош ҳарфлари билан бирга ёзиш керак: олдин бош ҳарфлар эса фамилия ёзилади. Хушмуомалалик бош ҳарфлар олдига «Ж-б» (Жаноб) деган қисқартмани, ёки фамилиядан кейин «Хонимга» ёки «:Жанобларга» деган сўзлардан бирини қўйишни талаб қилади.

Борди—ю, сиз биринчи марта нотаниш одамга ёзаётган бўлсангиз ва фақат унинг фамилиясинигина билсангиз, маълум қийинчиликлар туғилиши мумкин. Сиз мурожаат қилаётган одам эркак ёки аёллигини қандай билиш мумкин? Баъзи ҳолларда унинг эркак ёки аёллиги фамилиянинг ўзидан билиниб туради. Масалан, Исландияда фамилия ўрнига ота исми ёзилиб, унга «dottir» — қизи ёки «sson» — ўғли деган сўз қўшилади. Чунончи, Вигдис Финнобогадоттир — аёл, Хьялемар Ионссон эса — эркак. Бундан ташқари биринчи ўрнида доимо исм, ундан кейин эса фамилия туради.

Араб Шарқи мамлакатларида узундан — узоқ ота—боболар номи ёзилади — Аҳмад мбн (ўғли) МУҳаммад ибн Хасан ибн Хуссайн ёки Фотима бинт (қизи) Хасан ва ҳ.к.

Дунёнинг кўпчилик мамлакатларида аввал исми, кейин фамилияни ёзиш одат бўлган. Масалан, Хитойда биринчи ўринда фамилия, сўнгра исм туради — Ден Сяопинь. Японияда эса аксинча, аввал исм, сўнгра фамилия ёзилади — Акира Куросава. Венгрияда биринчи навбатда фамилия, сўнгра исм ёзилади — Батрок Бела. Агар аёлнинг фамилиясига «не» тугалланмаси қўшилган бўлса, бу унинг эрли эканлигини билдиради. Агар Иштван бўлса бу эркак, борди—ю, Иштване бўлса — унинг хотини.

Адресатимизнинг граф, доктор, магистр ва шу каби унвони фахрий номи бўлиши мумкин. Бундай ҳолда «Жаноб» деган мурожаат ўрнига унинг унвони ёки фахрий номини кўрсатиш мумкин. Масалан, Доктор Д. Смитга, профессор А. Шульцга, Генерал Р. Вилсонга ва ҳ. к. Ғарбий Европадаги ҳамма малакатларда, АҚШда бўлгани каби, оғзаки мурожаат қилганда ҳам, ёзима мурожаат қилганда ҳам унвон ва фахрий номларни тушуриб қолдириш ҳурматсизлик ҳисобланади. Лекин «Жаноб Қ унвон ёки фахрий ном Қ фамилия» ёзиш ёки айтиш фақат Германияда расм бўлган.

«Жаноб» ёки «Хоним» сўзлари ҳамма вақт «Ж-б», «Х-ним» деб қисқартирилади. Улар ҳеч қачон фамилиясиз ишлатилмайди. Иккинчи томондан, генерал, полковник, профессор ёки президент каби фахрий номлар ва унвонларни айниқса хатжилда тўлиқ ёзган афзал.

Англияда кўпинча «Эскваер», қисқача «Эск» деган назокатли мурожаат ишлатилади. Масалан, Жон Смитта «эск».

«Эскваер» деган мурожаат ҳеч қачон «Жаноб» сўзи билан бирга ишлатилмайди.

Англияда бўлгани каби Францияда ҳам адресатнинг дворянча унвони ҳамма вақт манзилда кўрсатилади, бироқ уни хат матида эслатиб ўтиш расм бўлмаган.

АҚШда, қоида тариқасида, инглизча ёзишма тартибига риоя этилади. Аммо инглизча «Эсквайр» илатилмайди. АҚШ ва Англияда эрли хонимлар ўз эрларининг исми ва фамилияларини ёзишади. Эрга чиқмаган хонимларга ёзилган хатларнинг манзилида ҳамма вақт уларнинг исми кўрсатилиши керак.

Манзилни ёзганда адресатнинг лавозими ёки фахрий номини билдирадиган қисқартмалардан ҳам фойдаланишга йўл қўйилади. Агар сизга ёзган кишининг лавозими фамилия олдида қўйилган қисқарт – сўздан англашилмаса, уни кўрсатиб ўтиш керак. Бу хат шахсий мурожаат деб қабул қилинмаслиги, адресат бўлмаган тақдирда уни ўринбосари оча олиши учун шундай қилинади. Борди – ю сизга хат ёзган одамга шахсан хат ёзмоқчи бўлсангиз, унинг фамилиясидан кейин «шахсан» деб қўшиб қўйишингиз керак.

Шундан кейин адресат ишладиган фирманинг номини ёзиш, сўнгра унинг почта манзилини, уй номерини, кўча номини (айнан шу тартибда) кўрсатиш керак. Манзил охирида шаҳар, штат графлик, кантон ва шу қабиларнинг номи, почта индекси ва мамкат ёзилади. Тўлиқ манзил, масалан, қуйидаги кўринишга эга:

«Ж – б Лампикоскича,

Бош директорга,

«ТАМПЕЛЛА ПАУЭР Инк»,

109, Лашинти,

ТАМПЕРЕ, 33101,

ФИНЛЯНДИЯ.

ХАТ

Амалий хат жўнатувчи фирманинг бланкасига ёзилади. Бланкада фирма тимсоли тасвирланган, фирманинг тўлиқ номи, почта ва телеграф манзили, телефон, телефакс рақамлари ва банк реквизитлари кўрсатилган бўлади. Амалий хат, қоида тариқасида олти қисмдан иборат бўлди. Булар:

- сана;
- манзил;
- кириш мурожаати;
- асосий матн;

- якунловчи хушмуомалалик формуласи,
- имзо.

Баъзан яна постскриптум қўйилади ёки хатта иловалар борлиги маълум қилинади.

1. Санави ёзиш усллари:

18 August 1996,

18 Aug. 1996,

18 th. August 1996,

August 18 th 1996.

2. Хатда кўрсатилган манзил хатжилддаги манзил билан айнан бир хил бўлиши керак.

3. Кириш мурожаати хатбошидан ёзилади ва умумий қабул қилинган формуладан иборат бўлади. ҲАммадан кўпроқ қуйидаги мурожаатлар қўлланилади:

Sir, (:) Давлат амалдорларига

Sirs, (:)

Dear Madam, (:) Унчалик расмий бўлмаган мурожаат

Dear Sir, (:)

Dear Sirs, (:) Ишбилармон одамларга

Gentlemen, (:)

Dear Mr. Brown, (:) Ўзингиз шахсан таниган кишиларга унчалик расмий бўлмаган мурожаат.

4. Хатнинг асосий матни у билан танишиб чиқиш қулай бўлиши учун хатбошиларга ажратилган бўлиши керак. Амалий ёзишмаларда узун хат ёзиш қабул қилинган эмас, шу сабаби бир саҳифа билан чегараланиш мақсадга мувофиқ. Кўп саҳифали хатнинг ҳар бир варағига (биринчи варақдан ташқари) номер қўйилиши керак.

5. Якунловчи хушмуомалалик формуласи сиз мурожаат қилган шахснинг расмий мақомига боғлиқ бўлади:

Yours very truly Ишбилармон одамларга ва давлат амалдорларига

Very truly yours,

Yours faithfully,

Yours respectfully,

Yours sincerely,

Cordially yours,

Yours,

Sincerely.

Ҳамкасбларга

Дўстлар ва танишларга

6. Имзо якунловчи хушмуомалалик формуласи остига қўйилади. Хатни шахсан ўзингиз ёзганлигингиз ёки котибга айтиб туриб ёздирганлигингиздан қатъи назар имзони шахсан ўзингиз қўйишингиз керак.

Youers truly,
(шахсий имзо)

R. Schenk, MANAGING DIRECTOR
BMC MANAGEMENT CONSULTING

Агар хат бошқа бир одам томонидан имзоланган бўлса, фалончининг «тошширигига мувофиқ» ёки «номидан» деб кўрсатилиши керак: рркрег ро (on behalf of).

Агар хат ёзиб бўлинганидан кейинроқ юз берган ҳодисалар ҳақида шошилиш хабар бериш керак бўлса, хат охирига P.S. (постскриптум) қўйилади ва зарур ахборот қўшимча суратда ёзилади. Постскриптумдан кейин яна имзо қўйилади.

Агар сиз хат билан бирга бирон-бир ҳужжатлар ҳам жўнатаётган бўлсангиз, уларни Enclosure (илова), қисқача — Encl сўздан кейин санаб ўтишингиз керак:

Encl: (Contract)

(Илова: контракт)

Амалий хат матни ичкарига қилиб букланади, лекин уни букламасдан, катта қалин хатжилдда юборган яхшироқ.

Амалий хатларнинг турлари.

Илтимоснома. — Илтимос қисқа ва аниқ баён этилади. Агар баъзи — бир тушунтиришлар бериш зарурати бўлса, буни мумкин қадар қисқа изоҳланг. Шахсан манфаатдор эканлигингизни албатта таъкиданг ва илтимоссингизни бажараётгани учун адресатга оддидан миннатдорчилик билдириг. Бир қанча ҳолларда хатни қуйидаги қўшимча билан тугалаш мақсадга мувофиқ: «Сизни ишонтириб айтмазки, Сиз берган ахборотдан қатъиян махфий тарзда фойдаланилади».

Хабарнома ҳурмат (тез жавоб қайтарганлик, ҳамкорлик қилишга розилик берганлик ва шу кабилар учун миннатдорчилик) юзасидан ёки тамомила муайян ахборот тарзида юборилади. Бундай хатта референт ёки котибнинг имзоси kifоя.

Эслатма хат телефон орқали сўзлашиб ёки шахсий алоқа ёрдамида ўз вақтида матлуб натижага эришиб бўлмаган ҳолларда юборилади. Хат юборишдан мақсад олинган мажбуриятларни бажариш кераклигини хушмуомалалик билан эслатиб қўйишдан иборат. Вазият жуда кескинлашиб кетган бўлсагина бундан буён қурилиши мумкин бўлган чораларга ишора қилиш мумкин.

Тасдиқлаш хати кўпинча аввал берилган ваъдаларнинг ёки келишилган шартларнинг кафолати бўлади. Бундай хат юридик вазифадан кўра кўпроқ маънавий вазифани бажаради — адресатнинг таклифларини қўллаб қувватлашга тайёриликни ифодалайди. Кўпинча ундан ҳужжатлар, моддий бойликлар,

шартномак қоғозлари ўз вақтида олинганлигини тасдиқлаш учун ҳам фойдаланилади.

Даъво хати гарчи аниқ — тиниқ бўлмаса — да, рекламацияга яқин туради. Уни расмий огоҳлантириш деса ҳам бўлади. Хатда қуйидаги маълумотлар бўлиши керак: даъво билдириш учун асос, даъвонинг ўзи, даъво билдирувчи тарафнинг аниқ талаблари (сифатсиз маҳсулотни алмаштириш, баҳосини тушириш, зарани қоплаш ва ҳ. к.).

Раддия хати — бу мижоз ёки ҳамкорнинг даъвосига жавоб. Тўғри ёзилган бундай хат рад жавобига қарамай мижоз билан нормал муносабатда бўлишга ёрдам беради.

Хат ҳолисона шарҳдан бошланиши керак бўлиб, унда сиз ўзингиз рози бўлган нарсаларни санаб ўтасиз. Шундан кейин рад жавобининг сабаблари ёзилади. Хат ижобий руҳда тугаланиши керак. Ҳатто билдирилган даъвони бажариш мумкин бўлмаганида ҳам, ҳамкорликни давом эттиришга тайёр эканлигингизни билдиришингиз керак.

Узрнома. Баъзан бирон — бир сабаб билан узр билдириб хат юборишга зарур бўлиб қолади. Одатда бундай хатда бирон ишнинг кутилмаганда бузилишига нималар сабаб бўлганлиги баён этилади. Масалан, муҳим учрашув, конференцияда қатнашиш, тантанали тадбирда ҳозир бўлиш ва ҳ. к. Бир қатор ҳолларда бундай хат телефон орқали олдиндан огоҳлантиришдан кейин юборилади.

Кафолат хати махсус шаклдаги хат бўлиб, харид, хизмат ва шу кабилар ҳақини тўлаш мажбурияти сифатида юборилади. Унда бажарилиши керак бўлган аниқ операция тури кўрсатилади. Хат мана бундай жумла билан тугалланади: «Ҳақ тўланишини кафолатлаймиз. Бизнинг ҳисоб — китоб варағимиз (тўла банк реквизитлари кўрсатилади)».

Циркуляр хатлар. Уларнинг мақсади мазмуни бир бўлган ахборотни бир неча манзилга (масалан, шўъба фирмалар, филиалларга) юборишдан иборат. Бундай хатлар раҳбар (бош) ташкилот томонидан умумий масалалар бўйича раҳбар имзоси билан юборилади. Бунда шахсий имзони фақат биринчи нусхага қўйиш шарт, қолган нусхаларга эса факсимиле қўйилади.

Бундай хатларнинг ҳар қайсиси стандарт мурожаатдан бошланади. Фақат асосий матн алмаштирилади. Хатларнинг ташкилотда қоладиган ҳамма нусхаларида мансабдор шахсларнинг асл имзолари бўлиши керак. Бу хатларнинг ҳаммасини ҳам почта орқали юбориш мумкин, аммо улар йўлда узоқ бўлади ва адресатнинг уларни олишига кафолат йўқ. Халқаро курьер почта хизматларидан фойдаланиш ишончлироқ

бўлади. Шундай қилсангиз, хатингиз манзилга етиб боришига ва кўрсатилган вақтда имзо остида аниқ топширилишига батамом ишонишингиз мумкин.

2. Хатнинг тузилиши

Хатнинг ўнг томонида, жўнатувчи фирманинг реквизитларида пастроқда хатни жўнатиш санаси ойни ҳарфлар билан ёзган ҳолда кўрсатилади, масалан, 1992 йил 12 май. Бизда қабул қилинган қисқартириш 12.05.92 халқаро ёзишмаларда ишлатилмайди. АҚШда олдин ойни, кейин эса кунни кўрсатиш қабул қилинган — Май 12, 1992.

Хатнинг ўзи юқоридаги чап бурчакда хатжилддаги манзилни аниқ такрорлашдан бошланади.

Ундан пастроқда, хатбоши ташламасдан, яна гап томондан сатр бошидан оқ хушмуомала мурожаат ёзилади. У анъанавий суратда қуйидаги сўзлардан иборат бўлади: «Қадрли ж—б (ёки хоним) Қ фамилия» ёки «Қадрли доктор Қ фамилия», ёки «Жаноблар», «Ҳурматли жаноблар», «Ҳурматли ж—б Қ фамилия».

Расмий хатларда «сен» деб мурожаат қилинмайди. Анча юқори лавозимдаги кишилар билан ҳаётда яқин бўлсангиз ҳам, бундай хатларда уларга «сен» деб мурожаат қилмаслик керак. Хат юбораётган одамингиз билан қанчалик яқинлигингизга қараб, мурожаатни қуйидаги сўзлар билан бошлайсиз: «Ҳурматли Жон (исм)», ёки «Ҳурматли Смит» (фамилия).

Агар ГФРга хат юбориганда «Қадрли ж—б доктор Қ фамилия» мурожаатидан фойдаланиш зарур бўлса, Австрия ва Швейцарияга «Қадрли ж—б доктор» деб ёзиш kifоя.

Кириш мурожаатидан кейин беда қилинаётганидек ундов белгиси эмас, балки ВЕРГУЛ қўйилади.

Мурожаатдан кейинги сартда хат мавзуи кўрсатилади. Бунинг учун Re: («Reference» — тааллуқли) деб қўйиш kifоя. Масалан, Re: «Сизнинг 18 Май 1992 йилдаги телексингизга жавобан».

Агар хатингиз фақат битта муаммолага тааллуқли бўлса, хат мавзуини мурожаатдан олдин, манзилдан кейинроқ кўрсатишингиз мумкин. Бордию, ҳамкорингиз билан бир йўлга бир неча контракт устида ёзишма олиб бораётган бўлсангиз, бир марта мурожаат қилганингиздан кейин хат мавзуларини белгилаб олишингиз ва шу тариқа хатни тегишли қисмларга бўлиб чиқишингиз ўзингизга қулай бўлади.

Лекин, хат матнинг сарлавҳаси остига чизиб қўйиш ёки уни бош ҳарфлар билан ёзиш замонавий усул ҳисобланади. Масалан,
Қадрли ж – б Смит,
«Омега» лойиҳасига доир таклифларингиз хусусида
ёки

Қадрли ж – б Смит,
«ОМЕГА» ЛОЙИҲАСИГА ДОИР ТАКЛИФЛАРИНГИЗ
ХУСУСИДА

Шундан кейин хат матни ёзилади.

Хат одатда хушомад сўзлари билан тугалланади. Агар хат расмий бўлса, одатда қуйидаги хушомад сўзлари ишлатилади: «Сизга бағоят самимият билан» («Very truly yours»). Бошқа ҳолларда «Сизга самимият билан» («Sincerely yours») деган хушомад сўзлари ишлатилади. Хат охирида мана бундай яхши тилаклар билдириш билан чекланиш мумкин: «Ж – бга энг яхши тилаклар йўллаб...», «Энг яхши тилаклар билан», «Энг яхши тилакларимни қабул қилгайсиз» ва ҳ. к.

Кириш мурожаатини ва хушомад сўзларини таърифлаганда иккала томоннинг бир – бирига муносабати ҳисобга олинади. Бу гап аниқса хатларга жавоб ёзига тегишли. Келган хатда қандай иборалар ишлатилган бўлса, жавоб хатида ҳам улардан фойдаланилади. Хатнинг узил – кесил шакли ёзишма олиб бораётганларнинг бир – бирига қанчалик яқинлигига, кайфиятига, мулоқот услуби ва бошқаларга боғлиқ бўлади.

Хушомад сўзлари остига имзо қўйиб, унинг остига фамилиянгиз ва лавозимингизни кўрсатасиз. Кўпчилик мамлакатларда имзо варақнинг ўнг томонида, айнан якуловчи хушмуомалалик формуласи остига қўйилади. Агар якуловчи хушомад сўзлари чап томонда жойлашган бўлса (Германияда шундай қилинади), имзо ҳам чап томонга, якуловчи хушмуомалалик формуласи остига қўйилади. Хатни имзолаётган кишининг фамилияси унинг қўлёзма имзоси остига машинкада босилади. Хушомад сўзлари билан машинкада босилган фамилия орасида 2 – 2,5 см жой бўлиши керак.

Ҳамкорингиз жинсингизни аниқлашга қийналмаслиги учун исмингизни тўлиқ ёзганингиз маъқул.

Агар хат ёзиб бўлинганидан кейин юз берган воқеалар ҳақида дарҳол хабар бериш керак бўлса, хатта P. S. (постскриптум) қўйилиб, зарур ахборот қўшимча қилинади. Постскриптум охирида яна имзо қўйилади. Хат охирига илова қилишдан мумкин қадар камроқ фойдаланган маъқул.

Агар хатта бирон – бир материал ёки ҳужжатлар илова қилинса, улар одатда хатнинг паст томонида чап тарафда алоҳида

сартда «Илова» (Enclosure) сузидан кейин санаб ўтилади.
Масалан:

Илова: 1. Контракт (5 в.)

2. Суғурга полиси (6 в.)

Хатнинг нусхалари турли манзилларга жўнатишганиги (Carbon copy ёки CC) илова остида алоҳида сатрга ёзилади ва хатни бир неча манзилга юбориш зарур бўлганида кўрсатилади.
Масалан:

Нусхаси: Ж – б С. Смирновга «Мосбизнесбанк».

Амалий хат таркибий қисмларининг жойлашиш чизмаси қуйида келтирилади.

АМАЛИЙ ХАТНИНГ ТУЗИЛИШИ

1	
2	
4	3
5	
6	
7	
8	
9	9
10	Ёки 10
11	
12	

1. Жўнатувчи ташкилотнинг номи.

2. Далил қилиб келтириладиган маълумотлар. Унда хатни ёзган шахс ёки машинистка фамилияси, исми ва ота исмининг бош ҳарфлари, фирма, бўлим ва шу кабиларнинг рақамли ёки ҳарfli белгилари кўрсатилиши мумкин. Бунда аввал хатни

олувчининг маълумотлари (Your reference) таклиф қилинади, шундан кейин хат жўнатувчининг маълумотлари кўрсатилади.

3. Хат ёзилган сана.

4. Хатни олувчининг манзили. Агар хат юборилаётган шахснинг аниқ манзили маълум бўлмаса, у ишланаётган фирма эса адресатнинг қаердалигидан хабардор бўлса, сиз хатни шу фирма манзилига юбориб, Care of ёки c/o , яъни назорат учун деган иборани ишлатишингиз мумкин.

5. Аниқ шахс кўрсатилади. Бу реквизитдан хат фирмага юборилиб, уни жўнатувчи хатни иш фирмадаги муайян шахс ўқиб чиқишидан манфаатдор бўлган ҳолларда фойдаланилади. Бундай ҳолларда «Attention of Mr...», яъни «Ж – б ... эътиборига» деган ибора ишлатилади.

6. Кириш мурожаати.

7. Хатнинг умумий мазмуни, яъни хат матни кўрсатилади.

8. Хатнинг асосий матни. Ҳозирги вақтда яхлит усул борган сари кўп ишлатилмоқда. Бунда хатбошилар 5 ҳарф ташлаб эмас, балки ички манзил, хат матнининг сарлавҳаси, кириш мурожаати ва якунловчи хушмуомалалик формуласига ўхшаб саҳиранинг чап томонида сатр бошидан бошланади. Бир хатбошини иккинчисидан аниқ вжратиш учун ҳар бир хатбоши 2 интервалдан кейин эмас, балки 3–4 интервалдан кейин бошланади.

9. Якунловчи хушмуомалалик формуласи.

10. Имзо.

11. Иловаларга ишора.

12. Нухсалари бошқа манзилларга жўнатишганига ишора.

ТАКРОРЛАШ УЧУН САВОЛЛАР ВА ТОПШИРИҚЛАР:

1. Расмий хатларни шартли равишда қандай турларга ажратиб мумкин?
2. Ёзилиши керак бўлган хўжжатлар қандай мажбурий нуқталарга (шартларга) эга бўлади?
3. Нота ва Меморандумларнинг фарқи нимада?
4. Амалий хат қандай бланкаларда ёзилади ва хат жидди тўлдираётганда нималарга аҳамият бериш шарт?
5. Амалий хатларни андай турларини биласиз?
6. Амалий хатларни тузилиши қандай асосий шартлага асосланган?

4 – МАВЗУ. АМАЛИЙ АЛОҚА ТЕХНОЛОГИЯСИ

Режа:

1. Амалий суҳбатларга ва музокараларга нимани ва қандай тайёрлаш керак?
2. Музокараларни ташкилий жиҳатдан тайёрлаш.
3. Музокара иштирокчиларининг феъл – атвори.
4. Музокаралардаги феъл – атвор турлари.

Адабиётлар:

1. Т.И.Холопова, М.М.Лебедева. Протокол и этикет для деловых людей. М.: «АНКИЛ» 1994 й., 4-боб
2. Н. И. Громова, Т. М. Деева ва бош=алар. «Ваш зарубежный партнер - переписка, документация, контракты», М., 1992 й.
3. Фишер Р., Юри У. «Путь к согласию или переговоры без поражений», Инглизчадан таржима. М.: «Наука», 1990 й.
4. Я. Нергаш. Поле битвы - стол переговоров. М., «Международные отношения». 1989 й.
5. О. Эрнест «Слово предоставляется Вам: практические рекомендации по ведению деловых бесед и переговоров». М., «Экономика», 1998 й.

1. Амалий суҳбатларга ва музокараларга нимани ва қандай тайёрлаш керак?

Амалий учрашувларни суҳбатлар ва музокараларга ажратиш мумкин. Суҳбатлар фақат қарашлар, нуқтаи назарлар, фикрлар алмашишни тақозо этади холос. Масалан, суҳбат жараёнида тарафлар ҳамкорлик ҳақида келишиб олишлари ва бундан кейинги қадамларни белгилашлари мумкин. Музокараларда иккала тарафни қизиқтирадиган муаммонинг ечимини топиш керак.

Қоида тариқасида, суҳбатлар ва музокаралар одиндан режалаштирилади. Музокаралар ва суўҳбатааларни тайёрлаш жараёнида икки нарсага йўл қўйиб бўлмайди. Биринчиси – музокараларга умуман тайёрланмаслик, импровизацияга, музокаралар жараёнида ечим излашга умид боғлаш. Иккинчиси – бўлажак учрашувнинг ҳамма босқичларини батафсил ўйлаб қўйиш, миридансиригача, ҳатто ремарка ва паузаларни ҳам ҳисобга олиш.

Мана шу бир – бирига зид иккала жиҳат ҳам зарарлидир. Биринчисида ташаббус бутунлай ҳамкор томонга ўтиб кетиши мумкин. Тайёргарликсиз музокарага киришиш қарши томонда

булар муҳокама қилинаётган масаладан бахабар экан, деган фикр туғдириши мумкин. Ортиқча деталлаштириш музокара қатнашчиларидан бирини сиқиб қўйиши мумкин, аввалдан белгиланган схемадан озгина бўлса — да четта чиқиш саросимага ва иккиланишга олиб боради.

Учрашувнинг асосий, муҳим жойларини аниқлаш, қандай муомала қилишни ўйлаб қўйиш мақсадга мувофиқдир.

Суҳбатнинг асосий мақсади ахборот айирбошлашдан иборат бўлиб, бу ҳол тайёрланиш жараёнини ангиллаштиради. Бўлажак суҳбатларнинг мавзуи олдиндан келишилади. Тайёргарлик жараёнида қуйидагиларни амалга ошириш зарур:

— сиз муҳокама қилишни истайдиган масалалар доирасини белгилаш;

— суҳбатлар жараёнида сиз ҳамкорингизга тақдим этмоқчи бўлаётган ҳужжатларни (масалан, корхонанингиз иши тўғрисидаги материалларни), ташкилотингиз билан ҳамкорлик қилиш фойдасига далил — исботларни тайёрлаш. Ахборотнинг бир қисми оғзаки маълум қилиниши, қолган қисми ёзма тарзда топширилиши (эслатмалар, реклама проспеклари ва Ҳ. К.) мумкин;

— ҳамкорга берилиши керак бўлган саволларни тузиб қўйиш.

Суҳбатни тайёрланганда шерикнинг саволлар ва маълумот бериши учун вақт ажратиш керак.

Музокараларга тайёрланиш анча мураккаб ва анча масъулиятли жараёндир. У қуйидаги босқичларни ўз ичига олади:

— иккала томонни қизиқтирадиган соҳаларни аниқлаш;
— ҳамкор билан иш юзасидан муносабат ўрнатиш;
— ташкилий масалаларни ҳал қилиш (кун тартиби, учрашув жойи ва вақти);

— умумий ёндошувни топиш ва музокара мавқеини тайёрлаш, шу жумладан муҳокама қилинадиган масалалар бўйича қарорлар ва таклифларнинг вариантларини тузиш.

Бутун тайёргарлик иши иккита асосий йўналишга: музокараларнинг мазмуни билан боғлиқ қисмини тузиш ва ташкилий масалаларни ҳал қилишга бўлинади. Бу икки йўналиш бир — биридан жуда шартли равишда фарқланади, бўлажак музокаралар характери ташкилий ишларга таъсир кўрсатади. Масалан, музокараларнинг мазмунига қараб, экспертлар жалб этиш масаласи ҳал қилинади. Ўз навбати тайёргарлик босқичини ёмон ташкил қилиш муаммонинг моҳиятини муҳокама қилишни қийинлаштиради.

Атрофдаги ранглар гаммаси музокараларнинг боришига таъсир кўрсатиши мумкин.

Ж. Сербер у ёки бу ранглар қандай таъсирланишга олиб келишини тасвирлаб беради. Масалан, музокаралар ўтказилаётган офиснинг оқ деворлари ёруғликни яхши қайтаради ва одамни безовта қилиши мумкин. Шу сабабли деворларни бир оз сарғимтил рангга бўлган дуруст. Бинонинг мовий ранглар гаммаси унинг эгалари учун устулик муҳитини яратади ва меҳмонларга ўзларини эркин тутиш имконини бермайди. Сарғимтил ва оч жигарранг — анча бетараф ранглар бўлиб, тўқ жигарранг ва қуланг туслар депрессия келтириб чиқариши мумкин. Қизил ранглар одамни қузғатади, шу сабабли таҳдид ҳиссини туғдириши мумкин.

Қандай ранглар гаммасини маъқул кўриш кўп жиҳатдан маданий анъаналарга боғлиқ. Масалан, японлар юмшоқ рангларни, хитойлар эса эътиборни тортадиган ёрқин рангларни маъқул кўришади. Рангларни маъқул кўришдаги фарқлар ҳатто бир мамлакат доирасида ҳам кузатилиши мумкин.

МУЗОКАРАЛАРНИ МАЗМУН ЖИҲАТИДАН ТАЙЁРЛАШ

Музокараларни мазмун жиҳатидан тайёрлаш қуйидаги масалаларни ҳал қилишни ўз ичига олади:

- муоммони таҳлил қилиш ҳамда вазиятни аниқлаш;
- умумий ёндошувни, асосий мақсад ва вазифаларни белгилаш;
- музокара мавқеини, муаммоларни ҳал қилишнинг мумкин бўлган вариантларини белгилаш ва манфаатларни мувофиқлаштириш;
- таклифлар ишлаб чиқиш ва уларни далиллаш.

Муаммоларни таҳлил қилиш ҳамда вазиятни аниқлашни бутун тайёргарлик заنجирининг асосий ҳалқаси деб ҳисоблаш керак. Музокараларга тайёрланиш жараёнида фақат ўзингизнинг эмас, балки сиз билан музокара олиб бораётган ҳамкорларингизнинг манфаатларини аниқлашингиз зарур. Ҳамкорнинг манфаатларини тушунмаслик кўпинча музокараларнинг бузилишига олиб келади.

2. Музокараларни ташкилий жиҳатдан тайёрлаш

Музокараларни ташкилий жиҳатдан тайёрлаш қуйидагиларни назарда тутеди:

- делегация тузиш — музокараларга тайёрланиш усуллари. Делегациянинг сон ва сифат таркиби муҳокама қилиниши керак бўлган масалалар сони, экспертлар жалб этиш

зарурлиги, кўшимча суратда айрим масалаларни муҳокама қилиш, ва вакиллик даражаси билан белгиланади. Музокара олиб бораётган делегацияларнинг сон таркиби бир—биридан кескин фарқ қилганида аъзоларининг сони кўпроқ бўлган делегация усутликлка эга бўлади: унга ахборот келиб турадиган камаллар кўпроқ бўлади, ахборотни баҳолаш ва қарор ишлаб чиқиш имконияти кўпроқ бўлади. Шундай қилиб, иштирокчилар сони тенг бўлмаса, музокара олиб бориш мақсадга мувофиқ эмас. Яккама—якка олиб бориладиган музокаралар ҳам кўп учрамайди, чунки музокараларнинг боришга субъектив омил катта таъсир кўрсатади. Унча катта бўлмаган гуруҳлар ўртасида музокаралар олиб борган маъқулроқ. Агар делегациянинг сон таркиби ортиқча бўлса, у ишлаш қобилиятига эга бўлмаслиги мумкин. Делегацияни тузиш вақтида ҳар бир музокара қатнашчисининг асосий вазифалари белгиланади.

Учрашув ўтказиладиган жойни (ўз ҳузурингизда ёки ҳамкор ҳузурида) танлаш психологик жиҳатдан муҳимдир. Бир қанча тадқиқотчилар музокара ўтказиш учун у ёки бу жойни танлашнинг ютуқ ва камчиликларини кўрсатиб ўтишган. Масалан, бошарти сиз музокараларни ўз мамлакатингизда ўтказсангиз қуйидаги усунликларга эга бўласиз:

1) Сиз вазиятни назорат қила оласиз ҳамда музокаралар ўтказиладиган жойни танлаш, бу қандай хона бўлади, у қандай жиҳозланган бўлади ва шунга ўхшаш масалаларни ҳақ қилиш йўли билан вазиятга таъсир эга оласиз. Қарши томонга таъсир кўрсатиш доираси кўпинча улар учун меҳмонхона танлаш (меҳмонхона музокаралар ўтказиладиган жойдан узоқми? Меҳмонлар музокара ўтказитладиган жойга қандай етиб келишади ва шу қабилар), маданий дастур тузиш, ресторан танлаш ҳисобига ҳам кенгайтирилиши мумкин. Шу билан бирга сиз билан ҳамкорингиз ўртасида маданий фарқлар қанча катта бўлса, юқорида санаб ўтилган омиллар учрашувнинг боришига шунча кўп таъсир этади.

2) Қоида тариқасида, одамлар ўз мамлакатларида ўзларини ладилроқ ҳис этишади. Масалан, спортчилар учрашувларни «ўз ҳудудларида» ўтказишни маъқул кўришади. Бир қатор тадқиқотлар берган маълумотларга қараганда уй эгалари кўп гапирадилар, музокаралар якунида эса бир оз кўпроқ нарсага эга бўлишади.

3) Музокараларда улар ўтказилаётган мамлакатда қабул қилинган протокол ва ҳушмуомалалик қоидаларига риоя этиш одат бўлган. Бу ҳол мезбон томонга мулоқот жараёнини

енгилаштиради. Маданиятлар ўртасидаги фарқ қанча катта бўлса, бу омилнинг аҳамияти ҳам шунча катта бўлади.

Бироқ, учрашувни ўз ҳудудда ўтказганда устунликлардан ташқари қийинчиликлар ҳам туғилади:

1) Сиз ахборот йўқлигини айтиб, масаланинг ечимини кечиктира олмайсиз.

2) Ҳамкорингиз узоқдан келган, шу сабабли сиз унинг қаршисида ўзингизда мажбурият ҳис пайдо бўлиши мумкин.

3) Учрашувнинг ташкилий жиҳатлари сизни масаланинг моҳиятидан чалғатиш, беҳаловатлик ҳиссини пайдо қилиши мумкин.

Учрашувни ўтказиш учун «ўз ҳудудингиз»дан ёки бошқа томоннинг ҳудудидан ташқари бетараф жой ҳам танлаб олиниши мумкин. Дипломатия ва сиёсат соҳасида агар қатнашувчилар низолашаётган бўлсалар, бу усулдан тез-тез фойдаланиб турилади. Чунончи, низоларни бертараф этиш бўйича кўпгина музокаралар бетараф ҳудудда ўтказилади.

Бизнесда ҳам учрашув ўтказиш учун бетараф жойдан фойдаланиш мумкин. Бундай йўлни танлашга икки ўртада низо мавжудлигига эмас балки иккала делегация амалий сафар билан бирон-бир мамлакатта бориши ҳам сабаб бўлиши мумкин.

Музокараларни тайёрлаш жараёнида кенгашлар ўтазилади. Тайёргарлик кўришининг бу усули ҳамма жойда қабул қилинган деб ҳисоблаш мумкин. Кенгашлар иштирокчилар сони, уларни ўтказиш даврийлиги, муҳокама қилинаётган муаммолар сонига қараб бир-биридан фарқланади. Кенгашлар ўтказилажак музокараларнинг вазифаларини, мақсадларини аниқлашга йўналтирилган. Кенгашларнинг мақсадлари мазмун бўйича ва операциялар бўйича фарқланади.

Операциялар бўйича мақсадлар қуйидагиларни ўз ичига олади:

— бўлажак музокаралар ҳақида ахборот ва унинг муҳокамаси;

— музокараларга олиб чиқиладиган муаммолар таҳлили;

— бўлажак музокаралардаги позицияларни ва уларга умумий ёндошувни ишлаб чиқиш;

— бўлажак музокаралар истиқбол — сценарийсини тузиш.

Музокараларга тайёргарлик кўриш жараёнида амалий ёки имитацион ўйинлардан фойдаланиш мумкин. Улар бўлажак музокаралардаги вазиятни тасвирлаш имконини беради. Шу билан бирга амалий ўйинлар музокаралар олиб бориш кўникмаларини ҳосил қилишга ёрдам беради. Музокараларни

тайёрлаш жараёнида имитация ўйинларидан фойдаланиш катта миқдорда моддий маблағлар ва вақт сарфлашни, шунингдек ўйин сценарийсини тайёрлаш ва уни амалга ошириш учун малакали мутахассислар бўлишини талаб қилади. Бу ўйинлар нисбатан кам қўлланилади.

Имитация ўйинларидан кўпинча музокараларни олиб бориш кўникмаларини ишлаб чиқиш учун фойдаланилади. Бу ўйинлар соддалаштирган ҳолда «музокара ўйинлари» деб аталади. Уларда асосий эътибор мазмун жиҳатларига эмас, балки шерик билан ҳамкорлик қилиш қobiliятига қаратилади.

Музокараларни тайёрлаш жараёнида музокаралар қатнашчиларининг нуқтаи назарларини ва ўзаро мақбул бўлиши мумкин бўлган ечимларнинг вариантларини аниқ билиш муҳимдир. Бунга эришиш усулларидан бири баланс варақлари тузишдан иборат. Бунинг учун иккита устунга ўз манфаатлари ва ҳамкорнинг манфаатлари ҳақидаги маълумотлар, шундан кейн эса қарор қабул қилиш натижасида келиб чиқиши мумкин бўлган ижобий ва салбий оқибатлар ёзилади. Баланс варақлари материални мунтазамлаштириш ҳамда комплекс баҳога эга бўлиш имконини беради.

Музокара жараёнининг мураккаблашуви унинг самарадорлигини ошириш истаги музокараларни тайёрлаш ва ўтказиш жараёнида шахсий компьютерлардан фойдаланишга олиб келди. Улар музокаралар бўйича шериклар билан плоқа ўрнатишга, қарорлар қабул қилиш учун нормалар ва тадбирларни танлаб олишга, хатар даражасини аниқлашга, музокаралар жараёнининг имитацион моделини тузишга имкон беради.

3. Музокара иштирокчиларининг феъл-атвори

Музокаралар амалий алоқаларнинг ажралмас қисмидир. Америкалик мутахассислар музокараларни «иқтисодий муносабатлар чўққиси» деб ҳисоблашади. Муҳокама предметини яхши билишдан ташқари музокара юритиш техникасини эгаллаб олиш, маълум профессионал тайёргаликдан ўтиш керак. Россиялик бир муҳандис нефтчи мана бундай шикоят сўзларини айтган экан: «Бизга фарб фирмалари билан битим тузиш, нефтни тўғридан-тўғри сотиш ҳуқуқини беришди. Ҳамма нарса гуё яхшидек, аммо мен музокаралар етарли атрофида ўзимни жуда ноқулай сезаман. Нимадан бошлаш керак? Ўз «картамни» очишим керакми? Қандай ён бериш керак ва умуман ён бериш керакми? Энг ёмони шуки, мен буни ҳеч қаердан ўргана олмайман. Юридик ва иқтисодий маслалар ҳам қийин, лекин

ҳар ҳолда бунчалик эмас. Бу масалалар хусусида, жуда бўлмаганда, минимал ахборот бор, бунинг устига экспертлар ҳам ёрдам беришади. Музокараларни олиб бориш технократияси бўйича эса деярли ҳеч нарса йўқ». Афсуски, музокаралар столи ёнидан жой олишга тўғри келган кўпгина одамлар шундай аҳволга тушиб қолишди.

Ёшлигаданоқ музокаралар жараёнини ўрганадиган чет эллик ҳамкасблардан фарқли ўлароқ (бозорни эса музокараларсиз тасаввур этиб бўлмайди), ўзбекистонлик тадбиркорлар учун бу мутлақо янги фаолият саҳасидир. Музокараларга тегишли муносабат ҳам шундан келиб чиқади. Баъзи ҳолларда музокара юридувчилар бутунлай довдираб қолишади, бошқа ҳолларда эса тадбиркорларимиз маъмурий – буйруқбозлик тизими шароитида кўрган – билган усуллардан фойдаланишади.

Натижада музокаралар «жойидан қўзғалмайди», шериклар зарар кўришади, баъзан эса ўзаро фойдали ташқи иқтисодий алоқаларни йўлга қўйиш имкониятини бутунлай қўлдан беришади. Бунинг чораси битта – музокаралар олиб бориш санъатини ўрганиб олаш. Ривожланган мамлакатларда тадбиркорларнинг кўпчилиги музокараларни олиб бориш техникасини билишади, у ерда таълим курслари кенг тармоғи вужудга келтирилган. АҚШнинг кўпгина шаҳарларида музокаралар олиб бориш техникаси бўйича тадқиқот, ўқув ва маслаҳат марказлари ишлаб турибди. Музокараларни биринчилар қатори ўрگانлардан бири Гарвард университети бизнес мактабининг профессори Х. Райффа эди. «Музокаралар санъати ва фани» деган мумт оз асар унинг қаломига мансуб. Ҳазирги мутахассислар фикрича, музокаралар олиб бориш предмети уларни олиб бориш технократиясига катта таъсир кўрсатмайди.

АҚШ ва бошқа мамлакатларда музокаралар олиб бориш жараёнини оптималлаштиришга доир кўплаб китоб ва қўлламанмалар чиқарилади. Шунлардан Рожер Фишер ва Уильям Юрининг «Келишув йўли» деган китобини алоҳида кўрсатиш мумкин. Бу китоб бир неча бор қайта нашр этилган. О. Эрнестнинг «Слово представляется Вам: практические рекомендации по ведению деловых бесед и переговоров» («Сўз Сизга: амалий суҳбат ва музокаралар олиб бориш бўйича тавсиялар») деган китоби рус тилига таржима қилинган.

Музокараларнинг қатнашчилари учун энг асосийси тайёр маслаҳатлар тўпламига эга бўлиш эмас, балки музокаралар нима учун кераклигини, улар қандай имкониятлар яратиб беришини,

музокаралар вақтида вужудга келадиган вазиятларни таҳлил қилишнинг асосий принциплари нималардан иборат эканлигини тушунишдир.

Музокаралар олиб бориш жараёнида иштирокчиларнинг феъл — атвори учта турли ёндошувларга мос келиши мумкин. Биринчи ёндошув тарафларнинг қарама — қаршилиги ғоясига жавоб беради. Музокаралар олиб борилаётган стол ўзига хос жанг майдонига ўхшатилади. Ушбу мантиқ қа кўра музокараларнинг қатнашчилари илгари эгалланган чегараларни сақлаб қолиши керак бўлган аскарлар деб ҳисобланади. Бундай музокараларнинг асосий шиорини «ким — кимни» ёки «тортишмачоқ» деган сўзлар билан ифодалаш мумкин.

Қарама — қаршилик даражаси кенг доирада: савдода ён беришга эришиш истагидан то музокара бўйича шерикдан иложи борица кўп нарса ютиб олишга интилишгача бўлган доирада ўзгариб туриши мумкин. Бундай ёндошувнинг кўшгина салбий жиҳатлари бор.

Музокараларнинг қатнашчилари ўзларини камситилган деб ҳис қилишлари мумкин. Бундан кейинги ҳамкорлик шубҳа остида қолиши мумкин. Бир музокарадаги «ютуқ» шерикда бошқа музокараларда «алам олиш»га интилишни келтириб чиқариши мумкин.

Иккинчи ёндошувни биринчисининг акси деб ҳисоблаш мумкин. Томонлар бир — бирларига дўстона муносабатда бўлишади. Заифроқ томон музокаралар бўйича шеричидан ўзига нисбатан «дўстона» муносабат кутади ва лаганбардорлик қилади. Иккинчи ёндошув амалиётда камдан — кам учрайди.

Ниҳоят, учинчи ёндошув тарафларнинг ўзаро мақбул ечимни топиш заруралигини тушунишларига асосланган. Музокараларнинг иштирокчилари вазиятни биргалашиб таҳлил қиладилар ва иккала томоннинг манфаатларига максимал даражада мос келадиган ечимларни излаш билан банд бўладилар. Бундай ёндошувни шерикчилик ёндошуви деб аташ мумкин. Юқорида айтилганлардан шериклар феъл — атворида альтруизм унсурлари бўлади деган маъно чиқмайди, асло. Фалсафа нуқтаи назаридан қараганда, шерикчилик ёндошуви XVIII аср француз мутафаккирлари томонидан ривожлантирилган «оқилона худбинлик» назариясига асосланган. Бу назария умумий «ютуқ» шахсий манфаатларни рўёбга чиқариш имконини бериши учун ўз манфаатларини умумий ишга оғли суратда бўйсундириш ғоясини ривожлантиради.

«Муаммони биргалашиб таҳлил қилиш» деб ном олган ёндошувга «оқилона худбинлик» назариясининг иккита тамойили асос қилиб олинган:

– манфаатларни, шу жумладан ўз манфаатларини ҳам яхшилаб таҳлил қилиш;

– агар шерик манфаатларига эришса, қарши томоннинг ўз манфаатлари тўлароқ рўёбга чиқади.

Бундай ёндошув самарали, лекин у шериклар ўртасида ишонч анча юқори даражада бўлишини тақозо этади. «Картани очгандагина» вазиятни реал таҳлил қилиш мумкин. Муносабатларнинг ишончлилиги тижорат сирини сақлаш зарурлиги билан қўшилиб кетиши керак.

Амалий фаолиятда юқорида тасвирланган ёндошувларни «соф» ҳолатда учратиш қийин. Музокараларнинг қатнашчилари юқоридаги ёндошувлардан бирини назарда тутишлари ҳақида гапириш тўғрироқ бўлади. Шундай бўлса – да, ишбилармонлик дунёси ривожланиб, мураккаблашиб, индивидуаллашиб борган сари кўпроқ шерикчилик муносабатларини кўзлаб иш тутиш йўлидан бормоқда.

Реал амалиётда ҳар хил «ифлос найранг»лардан фойдаланадиган шерикка дуч келиш эҳтимоли йўқ эмас. Бундай усуллари билиш ва зарарсизлантира олиш керак. Эски қодалардан бири бошланғич даражани максимал оширишдан иборат эди. Музокаралар давомида шериклардан бири мана шу охириги позицияни мумкин қадар узоқроқ ҳимоя қилишга интилар эди. Кўпинча бу усул кейинчалик ҳеч бир зарарсиз воз кечиш ва бу ҳолни ён беришдек қилиб кўрсатиш мумкин бўлган баёнларни киритишни назарда тутар эди. Натижада музокаралар бўйича шерикдан ҳам шундай қадамлар ташлаш кутилар эди.

Бу усул кўпгина салбий оқибатларга олиб келади. Бундай феъл – атвор ишончсизлик туғдиради.

Томонларнинг имкониятларини баҳолашнинг ҳозирги усуллари бу усулдан фойдаланиш учун кам имконият қолдирмоқда.

Юқорида тасвирланганга яқинроқ турувчи яна бир усул – «ўз позициясига сохта ургу бериш» ва ана шу усулнинг вариантларидан бири сифатида – шерик учун очиқдан – очиқ мақбул бўлмаган таклифларни киритишдир. Бу тактик усул шундан иборатки, унда, масалан, музокаралар иштирокчиси бирон – бир муаммони ҳал қилишдан ўзини ўта манфаатдор қилиб кўрсатади, холбуки у аслида иккинчи даражали муаммо бўлади. Бундай феъл – атворнинг сабаблари турлича бўлиши

мумкин. Баъзан бевосита савдолашиш учун шундай қилинади: кейинчалик анча муҳимроқ бўлган бошқа масаланинг ҳал қилинишига эришиш учун аввали муаммо кун тартибидан олиб ташланади.

Тамагарлик усули ҳам ҳозиргина таърифланган бошланғич талабларни ошириш ва ўз позициясига сохта урғу бериш усулларига яқин туради. Буларнинг фарқи мазкур усуллардан қачон фойдаланилишидир. Агар дастлабки усул музокаралар бошланишида кўпроқ қўлланилса, тамагирчиликдан одатда музокаралар охирига, томонлар келишувларни имзолашга яқинлашиб қолганларида фойдаланилади. Баъзан уни охирига дақиқада талаб қўйиш аташади, чунки у айнан музокараларнинг тугалловчи босқичига мўлжалланган бўлади. Томонлардан бири музокаралар охирида, улар муваффақиятли тугаётганлиги аниқ кўрина бошлаганида тўсатдан янги талабларни илгари суради. Бунда у шериги эришилган келишувларни имзолашдан жуда манфаатдор бўлганлиги учун ён беришига асосланади. Бундай феъл — атворнинг оқибатлари томамила аён. Турган гапки, бундай ҳолатда шерик бирмунча ён беришишига эришиш мумкин. Лекин музокаралар тугаганидан кейин уларнинг иштирокчилари ўртасидаги муносабатлар қандай бўлишини тасаввур қилиш қийин эмас. Бундан ташқари ҳозирги ишбилармонлар дунёсида обрў — эътибор конкрет фойда ёки устунликка эришишга қараганда анча қиммат туради.

Кенгроқ маънода олинадиган бўлса, тамагарлик усули ўз табиатига кўра бошқа бир усулга — шерикни боши берк кўчага киритиб қўйиш усулига яқин туради. Бу услни америкалик тадқиқотчи Т. Шеллинг анча образли қилиб тасвирлаган. Иккита юк машинаси тор фўлдан бир — бирига қараб тез келаяпти. Улар бир — бирига яқинлашганда бир ҳайдовчи иккинчисига кўрсатиб туриб ўз рулини машина ойнасидан улоқтириб юборади. Иккинчи ҳайдовчи ўзини икки хил тутиши мумкин: ё биринчи ҳайдовчига йўл бериб, ўзини четта олиш, ёки унга бориб урилиш. Равшанки, биринчи ҳайдовчи ўзига йўл бўшатиб беришларига эришиши мумкин, лекин у бир томондан, тўқнашув юз берган тақдирда ўзига катта зарар етказиши мумкин, иккинчи томондан эса, ўз ҳатти — ҳаракати одоб нуқтаи назаридан салбий баҳоланишга эришади. Музокараларда шерикни иложсиз аҳволга солиб қўйиш — энг аввало музокараларни барбод қилиш хатарли демақдир. Шундай йўл билан қўлга киритилган розилик эса мустаҳкам бўлиши даргумон. Жуда яхши деганда, қандайдир вақтинчалик ён

беришларга эришиш мумкин, лекин бу ён беришлар кейинчалик қиммат тушмайди?

Кўпинча савдолашиш концепцияси доирасида, тамагарлик ва шерикни иложсиз аҳволга олиб қўйишдан ташқари, унга тазйиқ ўтказиш билан боғлиқ бошқа усуллардан ҳам фойдаланилади. Шулардан бири — талабларнинг ултиматив руҳдалиги: ё сиз бизнинг таклифўимизга рози бўласиз, ёки биз музокараларни ташлаб кетамиз. Равшанки, ултиматум ёрдамида гаплашиш — музокара эмас, балки муаммони бир ёқоома тартибда ҳал қилишга уринишдир. Бошқа бир тактик усул — таҳдид қилиш. Аслида, бу икки усулнинг бир—биридан фарқи шуки, биринчи усул таклифлар жумласига кирса, таҳдидлар ҳар қандай баҳона билан қилинавериши мумкин.

Тобора каттароқ талаблар қўйиш. Шерик киритилаётган таклифларга розилик бераётганини кўриб, янги—янги вазири ўз ҳудудида ҳаво ва денгиз базаларини жойлаштириш хусусида Буюк Британия билан музокаралар олиб борганида ана шу тактикани ишлатган эди. Ҳар гап Буюк Британия келишувга эришилади деб ҳисоблаганида, унга: «Ҳа, албатта, розимиз, аммо яна кичкина муаммо бор» дейилар эди. Натижада, бу кичкина муаммолар Буюк Британияга 10 миллион фунт стерлинга тушди ёки у шартнома амал қилиб турган бутун муддат давомида ҳамма докерлар ва базаларнинг ишчиларини иш билан таъминлаш ҳақида кафолат берди.

Яна бир усул «саями» деб аталади. Бу усул шундан иборатки, ўз манфаатлари, баҳолари ҳақидаги ахборот саями колбасасини кесишга ўхшатиб жуда майда улушлар билан берилади — усулнинг номи шундан олинган. Усулнинг моҳияти шундаки, биринчи бўлиб шерик «ўз картасини очишга» мажбур қилинади, шундан кейин вазиятта қараб, тегишлига ҳаракат қилинади. Бу услни қўлланиш натижасида энг аввало ишга зарар келтирган ҳолда музокаралар сунъий равишда чўзиб юборилади.

Атайлаб сохта ахборот бериш ёки уйдирма. Умуман бу усул музокаралар қатнашчилари томонидан тобора кам ишлатилмоқда, чунки ҳозирги шароитдан ундан фойдаланиш анча осон ва тез ошора бўлиб қолиши мумкин ва бу ҳол музокаралар иштирокчиси обрўсизланиб қолишига олиб боради.

Яна иккита усулни айтиб ўтамиз. Шулардан бири шерик қабул қилишга рози бўлиб турганида ўз таклифларидан воз кечиш. Бундан кўзланган мақсад турлича бўлиши: музокараларни гўзиш ҳам, кўпроқ нарса «ундириш»га уриниш ҳам, музокаралар ёрдамида умуман бирор нарсани ҳал қилишни истамаслик ҳам

бўлиши мумкин. Бошқа бир тактик усул икки хил тақин қилиш. У қуйидагиларни тақозо этади. Томонлар музокаралар ёрдамида биронта ҳужжат ишлаб чиқадилар. Бунда томонлардан бири таърифларга икки гёқлама маъно «жойлайди». Унинг шартномани бузмаган ҳолда, уни ўз манфаатларига мослаб тақин қилишдир. Равшанки, бундай феъл – атвор жуда катта хавф туғдириши мумкин.

Дўстона муносабатга мослашиб иш қилиганида (ҳар ҳолда бу камдан – кам бўлади) шерикнинг деярли ҳамма таклифлари қабул қилинади, катта нарсада ён берилиб, эвазига ҳеч нарса талаб қилинмайди, «позициялар тўғридан – тўғри очиб берилади».

Томонлар шерикчилик муносабатларига амал қилганларида муаммони биргаликда таҳлил қилиш, биргалашиб ижоз қилиш марказий бўғинга айланмади. Муаммо қанчалик тўлиқ ва чуқур таҳлил қилинса, мавжуд зиддиятларнинг ечимини топиш учун умид шунча катта бўлади. Шу сабабли муаммони ўрганиш йўлидаги ҳар қандай ҳаракатлар ижобий рол ўйнайди. Ишларнинг аҳволи ҳақидаги ахборот музокаралар иштирокчиларига етиб бориши керак. Муаммони шерик билан бирга таҳлил қилишни мўлжалланганда ҳар бир томон ўз нуқтаи назарини билдириши, шерикнинг фикрини тинглаши, уларни таққослаши керак.

Кўпчилик ҳолларда муштарак манфаатлар ва жиҳатларни таҳлил қилишдан бошлаш, улар орқали эса эҳтимол тутилган умумий ечим зонасини белгилашга ўтиш мақсадга мувофиқдир. Ҳатто агар музокараларга киришган томонлар низолашини ҳолатида бўлсалар – да, музокаралар олиб боришнинг дастлабки босқичида орадаги фарқни таъкидламасликка ҳаракат қилиш керак. Музокараларнинг дастлабки дақиқаларидан бошлабоқ тафовутни кўрсатиш келишмочиликларни кучайтириши, музокараларнинг умумий муҳитини ёмонлаштириши мумкин.

Музокаралар олиб боришнинг самарали тактикаларидан бири муҳокама қилинаётган масалаларнинг мураккаблигини аста – секин кучайтириб боришдан иборат. Бу тактика аввалига энг енгил масалаларни муҳокама қилишни таклиф этади. Уларни ҳал қилиш музокараларнинг қатнашчиларига ижобий психологик таъсир кўрсатади, келишувга эришиш мумкинлигини намойиш қилади. «Мураккабликни аста – секин ошириб бориш» усулидан фойдаланиш фоят самарали бўлиши мумкин. Аввал енгилроқ масалаларни ҳал қилиш музокараларда яхши психологик муҳит ҳосил қилади, муаммоларни умуман ҳал қилиш мумкинлигини кўрсатади.

Баён этилган усулга «муштарак ечим зонасини излаш»га қаратилган ҳаракатлар яқин туради, яъни томонлар аввало қўшма ҳужжатнинг мазмуни хусусида келишувга эришадилар, бошқача қилиб айтганда эҳтимол тутилган ечимлар зонаси ёки америкалик тадқиқотчилар У. Зартман ва М. Берман таърифи билан айтганда «ечимларнинг умумий формуласи» аниқланади. Шундай қилиб, томонлар энг муҳим масалаларда келишувга эришиб, битим тафсилотларини ишлаб чиқадиладар. Музокараларни ана шундай «икки босқичда» олиб бориш вақтни анча тежаш имконини беради.

Иккала томон манфаатлари рўёбга чиқишига ёрдам берадиган таклифларни, яъни шерик томон тасдиқ билан жавоб бериши мумкин бўлган таклифларни ишлаб чиқиш ва киритишни маъқулласа арзийди. Баъзан музокаралардаги шерик таклифларнинг моҳиятига рози бўлади, лекин таърифларнинг ўзини номақбул деб топади.

Албатта, келишмовчиликларни биргаликда таҳлил қилиш фақат бир—бирларига хушомад қилишдан иборат бўлмайди. Эътирозлар бўлиши мумкин ва бўлиши зарур. Лекин уларнинг мазмуни тортишиш вақтидаги келишмовчиликлардан мутлақо фарқ қилади. Савдолашиш вақтидаги эътирозлар — шерикнинг феъл—атворидан фойдаланиш воситаларидан бири, келишмовчиликларни биргалашиб таҳлил қилиш пайтидаги эътирозлар эса — муаммони таҳлил қилиш воситасидир. Эътирозларни баён этиш шакли муҳимдир. Улар яхши асосланган бўлиши ва тарафлардан бирининг ўз нуқтаи — назарини ҳимоя қилишга эмас, балки манфаатларни мувофиқлаштириш йўлини излашга қаратилган бўлиши керак.

Музокаралар жараёнида муаммони бирданига ҳал қилишга уринмасдан, «муаммони алоҳида таркибий қисмларга ажратиш» фойдалит бўлади. Музокараларнинг қатнашчилари муаммони бўлиб ташлаб, ҳар бир унсур бўйича келишувга эришиш мумкинми — йўқми, кўриб чиқадиладар. Агар мумкин бўлмаса, эҳтимол уларнинг баъзиларини «қаводан чиқариш», бошқача қилиб айтганда — муҳокама қилмаслик мақсадга мувофиқ бўлар. Албатта, бундай шароитда умумий битимга эришилмайди. Бироқ, бир қанча ҳолларда бундай қисман келишувнинг мавжудлиги ҳеч қандай келишувга эришмасликка қараганда олға ташланган катта қадам бўлади.

Баъзан шерикнинг ҳаракатларини у ёки бу ёндошув жумласига киритиб бўлмайди. Улар ташқаридан бир хил бўлсалар — да, тамомила бошқа — бошқа мазмунга эга бўлишлари мумкин. Бунга мисол қилиб ҳаммага яхши маълум бўлган

«пакетлаш» усулини кўрсатиш мумкин. Бунда бир неча таклиф ёки масала бирга боғланади ва «пакет» арзида кўриб чиқишга таклиф қилинади, яъни айрим таклиф ва масалалар эмас, балки уларнинг ҳаммасини муҳокама қилиш керак бўлади. Музокаралар жараёнида икки хил «пакет»дан фойдаланилади, лекин уларнинг бири тортишиш концессиясини, иккинчиси — муаммони шерик билан бирга таҳлил қилишни акс эттиради.

«Пакет»дан тортишиш доирасида фойдаланиш жозибадор таклифлар билан унчалик мақбул бўлмаган таклифларни бир «пакет»га боғлашни тақозо этади. «Пакет» муаллифи ўз шеригининг шу «пакет»даги бир неча таклифдан жуда ҳам манфаатдор эканлигига асосланади ва бутун «пакет» маъқулланишига умид қилади. Шу тариқа «пакет» муаллифи ўз позициясини очиб беради. Мунозарадан кейин томонлар бирор — бир ечимга келадилар.

Баъзан «пакет» мунозара натижасида пайдо бўлади ёки агар томонлар бир — бирларининг позициясини яхши билсалар, музокаралар бошида таклиф қилинади. Шерик билан муҳокама қилинадиган «пакет» иккала томон бир — бирига ён беришини ва бу ён беришни «пакет» билан боёлашни тақозо этади.

Бошқа бир усул кўп томонлама музокараларга хос бўлиб, «блок тактикаси»ни ишлаб чиқишни тақозо этади. Бу тактика ягона блок бўлиб чиқаётган шериклар билан ҳаракатларни мувофиқлаштиришдан иборатдир. Музокараларда қатнашаётган томонлар сони кўп бўлганида аввал уларнинг бир қисми учун ечим топиш ва шу тариқа пировард ечимни излашни енгилантириш таклиф қилинади. Бошқа ҳолларда бу усуддан бутунлай қарама — қарши мақсадларда, яъни, масала, блок номидан муқобил таклифни илгари суриш йўли билан қарорни ўтказиб олишга йўл қўймаслик мақсадида фойдаланилади.

Юқорида келтирилган мисоллар ташқаридан қараганда бир хил бўлиб кўринадиган ҳаракатлар музокараларнинг иштирокчилари учун тамомила турлича маънога эга бўлиши мумкинлигини кўрсатмоқда. Агар шерик томон шундай ҳаракатларни қўлласа, энг аввало у бунда қандай мақсадларни кўзлаётганлигини тушуниш зарур.

Агар шерик томон ҳар хил «ифлос найранглар»дан йўл қўйилмайдиган усуллардан фойдаланса, нима қилиш керак. Бу музокараларнинг қатнашчилари дуч келадиган асосий ва айтиш мумкинки, энг мураккаб масалалардан биридир. Шунга ўхшаш усуллардан фойдаланадиган шерик билан музокаралар олиб борганда асосий қоидалардан бири — унинг усулини қарши ишламасликдан иборатдир. Қилиш мумкин бўлган иккинчи иш

– шерик нопок йўл тутаётганлигининг сабабларини таҳлил қилишдан иборат. Таҳлил натижаларига қараб, бундан буёнги феъл – атворни белгилаш керак. Эҳтимол, бундай вазиятда бошқа муқобил чорага мурожаат қилиш ва муаммони ё бир ёқлама асосда, ёки бошқа шерик билан бирга ҳал қилиш мақсадга мувофиқ бўлар. Шунда ҳам музокараларни кескин тўхтатмаслик керак. «Эшикни қаттиқ ёпишга» қаратилган феъл – атвор бундай вазиятдан чиқиб кетишнинг энг яхши усули эмас. У бундан кейин мулоқотни давом эттиришни мураккаблаштиради.

Қарама – қаршилик шароитида энг оқилона феъл – атвор – ўйинни ўзгартиришга уриниб кўриш, тортишиш конценциясидан воз кечиш ҳамда муаммоларнинг ечимини излашга биргалашиб куч – ғайрат сарфлаш иккала томоннинг манфаатларига хизмат қилишини кўрсатишдан иборатдир. Буни ортиқча намоёнлашсиз, оқилона ва асосли равишда қилиш керак.

Зиддиятларни ҳал қилишга қаратилган амалий ғоялар музокаралар жараёнига ижобий таъсир кўрсатади. Яхши ниятни намоён қилишни шерик томон тушунади. Борди – ю бундай бўлмаса, дағдаға қилишга ва «жавоб чоралари» кўришга шошилмаслик керак.

Музокаралар жараёнида шерикнинг фикрларини эътибор билан тинглаш керак. Агар бирор нарса тушунарсиз бўлиб қолган бўлса, қайтадан сўраган, масалан «... деганда нимани назарда тутаяпсиз?» деб тўғридан – тўғри савол берганингиз, ёки шерик томоннинг гапларини бошқачароқ қилиб айтиб «мен Сизни тўғри тушундимми?» деб сўраганингиз дуруст. Тафсилотларни ҳам унутмаслик керак. Борди – ю, тафсилотлар махсус муҳокама қилинган бўлмаса, бундан уларни ўз хоҳишингизга талқин қилишингиз мумкин, деган маъно чиқмайди. Дудмол таърифларни кейинчалик, олинган мажбуриятларни бажариш пайтида қайтадан кўриб чиққандан кўра, олдинданок бартараф этган маъқул. Позицияларни аниқлаш қуруқ мақсадга айлантириб юбориш мумкин эмас. Акс ҳолда музокаралар суръати пасайиб кетади, «бир жойда депсиниш» юз беради. Бу эса оқибатда томонларнинг бир – биридан аччиқланишига ҳамда музокаралар муваффақиятли тугашига ишонмасликка олиб боради.

Музокаралар олиб бориш иккала томон ҳам фаол бўлишини тақозо этади. Пассивлик одатда позиция яхши ишлаб чиқилмаганлигидан, унинг заифлигидан ёки музокаралар олиб боришни хоҳламасликдан дарак беради. Лекин бунинг аксига ҳам берилиб кетмаслик – шерикни фақат менинг позициямни,

менинг гояларимни муҳокама қилайлик деб мажбурлаш ҳам керак эмас. Музокаралар — энг аввало тенгҳуқуқли иштирокчиларнинг мулоқотидир.

4. Музокаралардаги феъл-атвор турлари

Музокаралар — томонлар ўртасида амалий алоқаларнинг бошланишидир. Шахсларнинг бир-бирларини ёқтириш ёки ёқтирмаслиги улар натижаларига таъсир кўрсатиши мумкин. Масалан, яхши ҳазил кескинликни юмшатиши мумкин.

Агар музокаралар анча узоқ давом этса — ю, бир қарорга келишнинг ҳеч иложи бўлмаса, музокараларда танаффус эълон қилиш фойдали бўлиши мумкин. Танаффус делегацияларнинг маслаҳатлар ўтказишига имкон беради.

Пайдо бўлаётган боши берк кўчадан чиқишнинг бошқа бир йўли масалани кейинроққа, бошқа муаммолар ҳал қилингунча қолдириб туришдан иборат.

Муҳокамалар ва позицияни далиллаш вақтида шерик томонни унинг нуқтаи назари хато эканлигига ишонтириш керак эмас. Бундай феъл-атвор қарши томонни аччиқлантириши мумкин. Француз Республикасининг собиқ президенти Валери Жискар д'Эстен адвокатлар билан учрашувлари ҳақида мана бундай фикр айтган эди: «Мен қабул қилган кишиларнинг мени фикримдан қайтмасликка ақллари етарли эди. Улар менга шубҳаларимга кўшилишларини ва фақат ўзларининг фикрича мен назардан қочиришим мумкин бўлган жиҳатларга эътиборимни қаратмоқчи бўлганларинигина билдириб кўяр эдилар».

Шерикнинг ён беришга розилигини заифлик аломати деб ҳисобламаслик керак. Аксинча, шерик томонидан қилинган бундай ҳаракатлар қийинчиликлардан қочишга имкон беришини ва шу маънода иккала томоннинг мавқеини кучайтиришини кўрсатиш маъқулроқ.

Анча кучлироқ шерик билан, яъни позицияси объектив суратда кучлироқ бўлган шерик билан музокаралар олиб бориш масаласига алоҳида тўхталиб ўтиш керак. Кўпинча кучлироқ шерик билан бўлажак учрашув хавотирлик ва ишончсизлик ҳиссини туғиради. Умуман у билан музокарага киришиш керакми ва агар киришиш керак бўлса, бунда қандай принцип ва усуллардан фойдаланиш мумкин?

Шуни оддиндан айтиб кўяйликки, объектив суратда заифроқ бўлган позиция ҳақида жуда шартли гапириш мумкин. Давлатнинг қудрати ҳам, у ёки бу фирманинг молиявий

таъминланганлиги ҳам музокараларда позицияни тўғридан-тўғри кучли қилиб қўя олмайди. Нисбатан кучсизроқ томон «галаба қилган» (агар музокаралар якунларини баҳолаш учун бу атама умуман ўринли бўлса) ҳоллар тарихда кўп бўлган. Бунда кучсиз томон устароқ бўлганлиги учунгина эмас. Кучлироқ шерик музокараларга киришишининг ўзиёқ у қандайдир сабабларга кўра музокарадан манфаатдор эканлигидан дарак беради. Шундай қилиб, қатъий айтганда шериклар музокаралар столи атрофида ҳамма вақт тенгдирлар. Шунинг учун ҳам масалани мана бундай қўйиш аниқроқ бўлар эди: агар шерик ўз кучини намойиш қилиб, ўзи учун иложи борича кўпроқ нарса «ундириб олишга» урунса нима қилиш керак?

Бу масалани америкалик муаллифлар Жеффри Рубин ва Жесвальд Салакюз батафсил кўриб чиққанлар. Уларнинг айрим тавсияларини келтирамиз.

Принципни далил қилиб келтириш мумкин. Бу ўринда принцип деганда халқаро ҳуқуқ меъёрлари, адолат ёки тенглик принциплари, шунингдек ушбу шериклар ёки бошқалар ўртасидаги муносабатлар тарихида шундай ҳодиса бўлганлиги тушунилади. Шу ўринда туғиладиган асосий муаммо — қандай принциплар асос қилиб олиш керак, деган муаммодир. Одатда томонлар ўзларига қайси бири фойдалироқ эканлигига қараб, турли принципларга асосланадилар. Музокараларга тайёрланганда нималар принцип сифатида илгарги сурилиши мумкинлигини, шунингдек шерик қандай принципларга асосланишини олдиндан ўйлаб қўйиш мақсадга мувофиқ. Далиллар ҳам шунга қараб тайёрланади.

Кучлироқ шерик билан музокаралар олиб боришнинг бошқа усули бу томон билан узоқ давом этган «тарихий муносабатлар»ни далил қилиб келтиришдан иборатдир. Кучсизроқ томон шерик билан яхши муносабатлар узоқ давом этиб келганлигини таъкидлайди ва буни ҳисобга олишни сўрайди. Масалан, ривожланаётган мамлакатлар ўзларининг собиқ метрополиялари билан музокаралар олиб борганда кўинча умумий тил, маданият унсурлари, эски анъанавий алоқалар мавжудлигини таъкидлашга ҳаракат қиладилар.

Шерик билан келгусидаги муносабатларга муурожаат қилиш олдинги усулнинг давоми деб бўлиши мумкин. Кучсизроқ томон келгусида узоқ муддат давомида муносабатлар ривожланиб бориши мумкинлигини кўрсатиб ўтиши ва бундай истиқболдан ҳозирги босқичда янада оқилона битим тузишга даъват қилиш учун асос сифатида фойдаланиши мумкин.

Навбатдаги усул турли масалаларни битта «пакет»га бирлаштиришга асосланган. Музокаралар қатнашчиси бир масалада кучсизроқ бўлса, бошқа масалада кучлироқ бўлиши мумкин. Музокараларда бу масалаларни бир – бири билан боғлаш томонларнинг кучини «мувозанатта келтириши» мумкин. Музокараларнинг кучсизроқ қатнашчилари ўз мавқеларини кучайтириш учун бирлашишлари ва коалиуия тузишлари мумкин. Табиийки, кучлироқ шерикка оппонент сифатида коалиция тузиш ёки бирон – бир бошқа шаклда бирлашиш кўп томонлама муносабатлардагина бўлиши мумкин.

Амалий алоқа технологияси ва психологиясига доир қўшимча материал. Музокаралар қатнашчисига йўриқномада келтирилган (9 – илова).

ТАКРОРЛАШ УЧУН САВОЛЛАР ВА ТОПШИРИҚЛАР:

1. Музокара нима.
2. Музокарага тайёрланиш қандай босқичларни ўз ичига олади.
3. Музокараларни мазмун жихатидан таёрлашда нималарга аҳамият бериш керак?
4. Агар музокара сизнинг мамлакатингизда бўлаётган бўлса сиз қандаё устуликга ёки қийинчиликларга учрашингиз мумкин?
5. "Оқилона худбинлик" назарияси деганда нимани тушинасиз.
6. Музокаралар жараёнида "Гирром найранг"ларни зарарсизлантириш учун нималарни ҳисобга олиш керак.
7. "Салями" ва "савдолашиш" усулларининг мазмунини тушунтириб беринг?
8. "Пакетлаш" усули нима.
9. Музокараларда шерикларни қандай феъл – атвор турларини биласиз?

5 – МАВЗУ. НИЗО

Режа:

1. Низолар сабаби.
2. Воситачилик ва ҳакамлик

Адабиётлар:

1. Т.И.Холопова, М.М.Лебедева. Протокол и этикет для деловых людей. М.: «АНКИЛ» 1994 й., 6-7-боблар
2. Фишер Р., Юри У. «Путь к согласию или переговоры без поражений», Инглизчадан таржима. М.: «Наука», 1990 й.

1. Низолар сабаби

Баъзан мана бундай нуқтаи назар учрайди: томонлар ҳамкорлик қилаётган, умумий иш билан шуғулланаётган экан, улар орасида қандай ихтилоф бўлиши мумкин? Аслида эса тез-тез ва жуда жиддий ихтилофлар чиқиб туради. Масалан, шериклардан бирининг илгари ўз зиммасига олган мажбуриятларини бажармаслиги ёки сифатли товарни етказиб бермаслиги (гарчи бу масала оддиндан муҳокама қилинмаган бўлса ҳам), умуман муаммо туғиладиган ҳолатлар камми? Албатта, суд ёки ҳакомлик идорасига мурожаат қилиш ва ўша ерда низоли масалаларни ҳал этишга уриниб кўриш мумкин. Шунга қарамай, гарб мамлакатлари амалиёти кўрсатишига, ҳатто фуқаролик ҳуқуқи билан боғлиқ кўпгина масалаларни ҳам суд инстанциялари орқали эмас, балки судгача, музокаралар ва воситачилик йўли билан осонроқ ва тезроқ ҳал қилиш мумкин. АҚШда барча фуқаролик даъволарининг 90–95 фоизи шу тариқа ҳал қилинади. Музокаралар йўли билан ҳал қилиш имконияти тутаган, аммо келишувга эришилмаган ҳоллардагина томонлар судга мурожаат қилишади.

Икки сабабга кўра судга мурожаат қилмаган маъқул. Биринчидан, суд чиқимларини тўлаш керак, иккинчидан, суд қарори ижро учун мажбурий бўлиб, буниси янада муҳимроқ бўлиши мумкин. Томонлар эса музокаралар йўли билан ҳар бирини кўпроқ қаноатлантирадиган бошқа ечимни топишлари мумкин. Бошқача қилиб айтганда, музокаралар ва воситачилик туғиладиган низоларни ҳал қилишнинг анча эфчил механизмлари жумласига киради.

2. Воситачилик ва ҳакамлик

Мана бир мисол. Қатор йиллар давомида IBM «Фудзицу»ни унинг компютер дастурларидан фойдаланишда айблаб келган эди. Натижада ихтилоф воситачилар ёрдамида бартараф этилди. Биринчи босқичда мустақил экспертлар ролида чиққан воситачилар IBM қўяётган айблар қамчилик асосли эканлигини аниқладилар. Натижада томонлар «Фудзицу» IBMга товон тўлаши керак деган хулосага келишди. Иккинчи босқичда, яна воситачилар ёрдамида бу товоннинг суммаси белгиланди.

Томонлар ўртасида, шу жумладан собиқ шериклар ўртасида ихтилоф чиқиш ҳоллари оз эмас. Масалан, «Коммерсант» газетаси ҳаммадан қаттиқ роқ реклама қилинган, «Славянская» меҳмонхонасини ишлатиш учун ташкил этилган совет-америка ҚКларидан бири — «Intourist — RodAmer» тугатилганлигини хабар қилди. Сабаб — совет ва америкалик муассислар ўртасидаги ихтилоф. Томонлар бир-бирларига қарши кўндан-кўн айбларни қўзғатдилар, шу жумладан 3 млн. рубл. ва 3 млн. доллар устав фондиди тўламаганликда бир-бирларини айблададилар.

Одатда воситачилик деганда музокаралар жараёнини оптималлаш ва иккала томонни ҳам қаноатлантирадиган ечимни топиш мақсадида *учинчи, бетараф томоннинг иштирок этиши* тушунилади. Учинчи томон деганда воситачи ҳам, кузатувчи ҳам, ихтилофли муносабатларни тартибга солиш ёки бошқа томонлар ўртасидаги масалаларни ҳал қилишда ёрдам бериш билан банд бўлган ҳар қандай бошқа шахс назарда тутилади. Бу тушунчаларнинг ҳаммаси анча шартли равишда, асосан, муаммога қай даражада тортилганлигига қараб бир-биридан фарқланади. Умуман учинчи томон, масалан, низолашаётган томонлар ўртасида музокаралар олиб бориш учун шарт-шароит яратишдагина қатнашиши мумкин. Воситачи эса, қоида тариқасида, битимни тайёрлашда иштирок этади.

Кузатувчи одатда *ечимни топиш билан воситачидан* ҳам камроқ даражада банд бўлади. Лекин кузатувчининг мавжуд бўлишиёқ томонларни илгари эришилган келишувларни бузишдан ёки бир — бирларига қарши душманлик ҳаракатларини қилишдан тийиб туради, демак низоли масалаларни музокаралар йўли билан ҳал этиш учун, жуда оз бўлсада, шароит яратади. Ана шу маънода ҳар учала тушунча: «воситачи», «учинчи томон», «кузатувчи» деган тушунчалардан синонимлар сифатида фойдаланиш мумкин.

Воситачилик билан ҳакамликни бир-биридан фарқлаш керак. Воситачилик ихтилофда ёки музокараларда қатнашаётган томонларга умумий ечимни топишга қаратилган тавсияларнигина назарда тутати, холбуки ҳакамлик — томонлардан бирини қаноатлантирмайдиган, аммо улар амал қилиши шарт бўлган ҳулосани чиқаришни назарда тутати. Амалиётида аввал воситачиликни, агар у ижобий натижа бермаса, ҳакамликни кетма — кет қўлланиш мумкин.

Биринчи навбатда — воситачини қаердан топиш керак деган савол тутилади. Дунёнинг кўпгина мамлакатларида воситачилик хизматлари кўрсатадиган давлат ва нодавлат

хизматлари ташкил этилган. Ўзбекистонда бундай ташкилотлар йўқ. Баъзан воситачилик билан юридик фирмалар шуғулланади; иккала томон розилиги билан обрўли шахс, ташкилотни ва ҳ. к. таклиф қилиш мумкин. Воситачи ҳамма низолашувчи томонлар ишончини қозонган хабардор, бетараф шахс бўлиши керак. Бунда хабардорлик деганда воситачининг низога асос бўлган муаммони ҳам, воситачилик ва музокаралар олиб боришнинг процессуал жиҳатларини ҳам билиши тушунилади. Бетарафлик воситачи ихтилофда қатнашаётган томонлардан биттасини ҳам қўллаб – қувватламаслигини назарда тутати. Агар воситачи иштирокчилардан биттасига хайрихоҳликда шубҳа қилинса, унинг хизматларидан фойдаланилмайди. Бетарафлик ҳақида гаширганда шуни таъкидлаш муҳимки, воситачининг ҳақиқий бетарафлиги ёки холислиги эмас, балки асосан ихтилоф қатнашчилари уни қандай қабул қилишлари аҳамиятга эга.

Низолашаётган томонлар воситачининг бетарафлиги, хабардорлиги ва холислигини турлича мезонларга асосланиб баҳолашлари мумкин. Ҳар бир алоҳида ҳодиса ўз талабларини қўяди ва воситачини танлашни чеклайди. Воситачилик механизми анча мослашувчан бўлиши керак. Бунга воситачилик турларининг хилма – хиллиги, шунингдек уларнинг бирликлари ҳисобига эришилади. Энг кўп тарқалган турлар жумласига қуйидагилар киради:

– таклиф қилинадиган – сўраб олинадиган;

– шартномавий – амалий;

– формал – ноформал;

– доимий – вақтинчалик;

– бир томонлама – кўп томонлама (индивидуал – коллектив);

– расмий – норасмий;

– шахсий – шахсийлашмаган.

Воситачи зиддиятларни ҳал қилишда томонларга ёрдам бериш керак. У ўзаро мақбул ечимларни топиш учун музокаралар жараёнини енгиллаштириши керак. Унинг дастлабки мақсадларидан бири – низода қатнашаётган томонларга ўз нуқтан назарини қарши томонга етказиш имконини берадиган самарали «коммуникация каналлари» яратишдан иборат. Баъзан низолашаётган томонлар муаммони муҳокама қилишдан бош тортадилар ва алоқини фақат бир – бирларига таҳдид қилиш ва бир – бирларини айблашдан иборат қилиб қўядилар. Томонлар ўртасида ҳеч қандай алоқа бўлмаслиги, ўз нуқтан назарини аниқ ва хотиржам таърифлаб ва асослаб бериш мумкин эмаслиги низоининг авж олиб кетишига сабаб бўлади.

Воситачи музокара жараёнининг тузилишини бузмаган ҳолда аввало томонларга бир-бирларининг қарашлари, фикрлари билан танишиш имконини беради. Муомала канали турли усуллар билан йўлга қўйилиши мумкин. Воситачининг ҳар бир томон билан кетма-кет учрашиши ана шундай йўллардан бири бўлиши мумкин. Воситачи тўғридан-тўғри алоқа — музокаралар ташкил этиши мумкин. Охир — оқибатда у ўзига хос оддий «почтачи» бўлиб бир томондан иккинчи томонга навбатма — навбат ахборот олиб бориши ҳам мумкин.

Бироқ шуни эсда тутиш муҳимки, ҳар қандай алоқа канали ҳам муқаррар самарали бўлавермайди. Низо жуда ҳам чуқурлашиб кетмаган, позицияларда қандайдир муштарак жиҳатлар бўлганидагина бевосита фикр, нуқтаи — назарлар алмашиш ёрдам беради. Қарашлар бутунлай қарама-қарши бўлиб қолганида бевосита муҳокама томонларнинг бир-бирларига таъна қилишларига, бир-бирларини айблашларига, диалог ўрнига монологдан фойдаланишларига олиб бориши мумкин бу эса низони кучайтиради. Агар низо чуқурлашиб кетаверса, воситачилар низо иштирокчилари ўртасида бевосита алоқа бўлишига тўсқинлик қилишлари ва айни вақтда ахборот, нуқтаи назарлар, қарашлар алмашувини таъминлашлари керак.

Воситачи яхши психолог бўлиши керак. Томонлар низолашаётган вақтларида кўпинча бир-бирларига нисбатан душманлик қиладилар аччиқланадилар, салбий ҳис — туйғуларини билдирадилар. Равшанки, буларнинг барчаси масалани ҳал қилиш йўлларини амалда излашга ёрдам бермайди. Шу сабабли воситачининг вазифаси музокараларда амалий вазиятни вужудга келтиришдан иборат. Воситачи вазифани қанчалик яхши бажарса, музокараларнинг муваффақиятли тугаш эҳтмоли шу қадар катта бўлади. Бошқача қилиб айтганда, гап низолашаётган томонлар ўртасида ишчанлик муносабатлари ўрнатиш ҳақида боради.

Америкалик мутахассислар музокаралар жараёнида ишчанлик муносабатлари бўлиши муҳимлигини таъкидлашади. Масалан, Р. Фишер ва С. Браун бундай муносабатлар иш юзасидан бўладиган алоқаларга бутунлай сингиб кетганлигини кўрсатишади. Музокараларда томонларнинг муносабатлари ҳамма вақт ўзаро муносабатлардир. Шунинг учун ҳам, улар фикрича, ташаббус стратегияси, яъни муносабат ўрнатиш ёки муносабатни яхшилашга қаратилган биринчи қадамни ташлашга тайёр туриш стратегияси жуда муҳимдир.

Р. Фишер ва С. Браун музокаралар қатнашчилари ўртасида бўлиши мумкин бўлган муносабатларнинг уч турини:

душманларга, дўстона ва шерикчилик муносабатларини тасвирлашади. Айнан шерикчилик муносабатларини амалий муносабат деб ҳисоблаш керак. Ўз навбатида улар амалий муносабатларни зиддиятларга қарамасдан муаммоларни биргалашиб таҳлил қилиш йўли билан музокаралар қатнашчилари олдида турган муаммоларнинг умумий ечимини топишга ёрдам берадиган муносабатлар деб ҳисоблашади. Муаллифлар томонлар ўртасидаги муносабатларни ташкил этувчи олти асосий унсурни ажратиб кўрсатадилар. Булар: рационаллик (оқилоналик), тушуниш, мулоқот, тугрилиқ, насиҳат оҳангидан холилик, бошқа нуқтаи назарни қабул қилишга тайёрлик.

Музокаралар қатнашчиларининг муносабатлари мавжуд обрў — эътибор асосида ҳам, шунингдек музокаралар олдиндан бўладиган бевосита алоқаларда ҳам шаклланади.

Воситачининг бошқа бир вазифаси томонларга муаммони шерикнинг кўзлари билан кўришга ёрдам беришдан иборат. Низолашаётган томонлар муаммони ўзлари қандай тушунишлари ҳақидагина гапириб, кўпинча ўзига хос «эгоцентризм»ни намоён қиладилар. Воситачи томонларнинг ҳар бири билан ўтказган суҳбатларида унинг назаридан четда қолган фактларни кўрсатади, шу тариқа унда янада мураккаброқ ва айни вақтда янада адекватроқ манзарани шакллантиради.

Баъзан томонларнинг ҳар бири билан ўзига хос ўйин ўтказиш фойдали бўлади. Бунда команданинг бир қисми оппонент манфаатларини ифода этади. Ёки норасмий музокаралар ўтказиш мумкин. Уларда низолашаётган томонлар бир — бирларининг ролини ўйнайдилар. Воситачининг вазифалари ўйинни ташкил этиш, ўйин иштирокчилари ўз ролларига аниқ роля этишларини кузатиш ва ечим излашда зарур ёрдамни кўрсатишдан иборат. Бу усдан амалда бир неча бор фойдаланилган ва у яхши натижалар берган. Томонлар бир — бирларининг манфаатларини анча яхши тушуна бошлаганлар, бу эса оқибатда ўзаро мақбул қарорларни топиш жараёнини енгиллаштиришга олиб келган.

Муаммони «бошқа кишининг кўзи билан кўриш» уни ечиш учун кифоя қилмайди. Воситачининг энг муҳим вазифаси муаммони таҳлил қилиш ва эҳтимол тutilган ечим вариантларини белгилашдан иборат. Янги ғояларни ўртага ташлаш энг муҳим масала бўлади. Воситачи иккала томоннинг манфаатларини. Яъни позициялардан ташқарида ётган нарсани аниқлагач, муаммони ҳал қилишнинг ўз вариантини таклиф қилиши мумкин. Баъзан «муаммони алоҳида таркибий қисмларга ажратиб», яъни бутун

муаммони бирданига ечишга уринмасдан, балки айрим таркибий қисмларни ажратиб, янги вариантларни топиш мумкин бўлади. Музокараларнинг бошланғич босқичларида томонларнинг нуқтани назарлари баён этилади ва келишмовчиликларга сабаб бўлаётган бандлар алоҳида ажратилади. Музокараларнинг қатнашчилари ажратилган ҳар бир таркибий қисм бўйича келишувга эришиш мумкин ёки йўқлигини таҳлил қиладилар. Агар мумкин бўлмаса, эҳтимол уларнинг баъзиларини «қавсдан чиқариш», бошқача қилиб айтганда — муҳокама қилмаслик (масалан, кечиктириш ёки шерикка қараб турмасдан мустақил қарор қабул қилиш) мақсадга мувофиқ бўлар. Бундай шароитда умумий битимга эришилмайди. Бироқ, бир қанча ҳолларда бундай қисман келишувнинг мавжудлиги ҳеч қандай келишувга эришмасликка қараганда олға ташланган катта қадам бўлади. «Яхши жажаддан ёмон муроса яхши» деган халқ мақоли бор.

Воситачи маълум бир муддатта мўлжалланган вақтинчалик қарорни ҳам таклиф қилиши ва масалан, корхонанинг ёпилиб қолишига йўл қўймаслиги мумкин. Музокара қатнашчилари ажратилган муддат мобайнида воситачи билан бирга муаммони янада чуқурроқ таҳлил қиладилар ва уни ҳал этиш йўллариини белгилайдилар.

Умуман олганда, янги ғояларни ўртага ташлаш воситачиликдаги энг мураккаб, аynи вақтда энг самарали ишдир. Кўпинча низолашаётган томонлар аввал илгари сурилган таклифларнинг қули бўлиб қоладилар ва улар дан ташқарига чиқиб кета олмайдилар. Шунда баъзан янгича қараш керак бўлади. Воситачида худди шундай қараш бўлди.

Воситачи тамомила янги ечимни илгари суриши шарт эмас. Баъҳан таклиф қарши томондан ўртага ташланганлиги учунгина у нуқула психологик нуқтани назардан рад этилади. Бетараф томондан чиққан ўша таклифнинг ўзи осонгина қабул қилиниши мумкин.

Бошқа бир ҳолда тамомила соғлом ғоя билдирилган, аммо шеритк томон унинг моҳиятини илғаб олмаган бўлиши мумкин. Шунда таклифни бошқачароқ таърифлаш кифоя. У қарши томон учун мақбул бўлади — кўяди. Воситачининг вазифаси якундовчи ҳужжатни ишлаб чиқишда ёрдам кўрсатиш, керакли таърифларни топишда кўмаклашишдан ҳам иборат.

Бундан ташқари воситачи кўпинча келишувларнинг бажарилишини назорат қилади, уларни янада мустаҳкамлайди. Бу вазифа ҳамма вақт ҳам воситачига юкланавермайди. Томонлар келишувга эришганларидан кейин бундан буён икки

томонлам муносабатларини ўзлари ҳам ташкил этаверишлари мумкин.

Воситачи соф техникавий усуллардан ҳам фойдаланиши мумкин. Масалан, қатнашчиларнинг қарорга келиш учун ажратилган вақтларини чеклаб қўйиш. Маълум вақтгача ўзаро мақбул қарорни топиш зарурлигининг ўзи акс ҳолда томонларнинг ҳар бири бир неча барабар кўпроқ нарса йўқотишлари мумкин — излашни тезлаштиради. Агар низолашаётган томонлар эътироз билдирмаса, воситачи музокараларга фаол таъсир этиши мумкин. Масалан, у музокаралар боши берк кўчага кириб қолаётганини кўриб, танаффус эълон қилиши мумкин. Муҳими, томонларнинг бирортаси ҳам воситачининг ҳаракатларини оппонентга ёрдамлашиш деб ҳисобламаслиги керак.

Шуедай қилиб, воситачи амалий низоларни ҳал қилишда тенгсиз бўлиши мумкин. Лекин уни қаердан олиш керак? Бир қатор гарбий мамлакатларда, хусусан, АҚШда бу масала анча осон ҳал этилади. Ҳукумат ва ноҳукумат ташкилотлари воситачилик хизматлари кўрсатишади. Ўзбекистонда воситачилик хизмати ҳозирча ташкил этилмаган. Нима қилиш керак? Воситачилик вазифаларини юристлар, олимлар, баъзан эса ҳар қандай манфаатдор бўлмаган оддий шахс бажариши мумкин. Муҳими, воситачи масаладан хабардор бўлиши (дилетантизм низони чигаллаштиришигина мумкин) ва низонинг ҳамма иштирокчилари томонидан бетараф деб тан олинishi керак. Баъзан шундай бўладики, томонларнинг бири у ёки бу шахснинг ёки ташкилотнинг ҳолис эмаслигини баҳона қилиб, унинг воситачилигини рад этади. Эҳтимол аслида шундай эмасдир. ҳам, лекин низо иштирокчиларидан ҳеч бўлмаганда биттасида эътироз бўлса, воситачи, гарчи асоссиз бўлса — да, ишончсизлик шароитида ўз вазифаларини самарали бажариши даргумон бўлади.

Бундай вазиятда бошқа шахсни излаган яхшироқ. Агар бундай қилиб бўлмаса, бир вақтнинг ўзида бир қанча томон воситачи бўлиши мумкин. Воситачилардан бири низо қатнашчиларидан бири билан, бошқа воситачи — бошқа қатнашчи билан яқиндан алоқада бўлганида бундай кўп томонлама воситачилик самарали бўлиши мумкин. Камчиликлар жумласига музокараларнинг мураккаблашиб кетишини киритиш мумкин.

Мавзу охирида — бир неча маслаҳат. Агар сиз билан шеригингиз ўртасида низо чиқиб, жуда жиддий ютқизиш хавфи туғилса, низони баргараф этиш учун воситачига мурожаат қилиб

кўринг. У, албатта, кела солиб ҳамма муаммоларни ечиб бера оладиган сеҳргар эмас. Бундай умидлар ўзини оқломаслиги мумкин.

Воситачи — ёрдамчи, холос. У низо қатнашчилари ўрнига қарорлар қабул қила олмайди ҳам, қабул қилмаслиги керак ҳам. Воситачи вазиятни таҳлил қилиб, тангликдан чиқиш йўлларини таклиф қилади холос, «маслаҳатчи» бўлади холос. У ўз тавсияларини қабул қилишни талаб қилмайди. Томонлар сабабини тушуштирадан тавсияларни рад этишлари мумкин. Лекин бундай тушунтириш бериш мақсадга мувофиқдир.

Яна битта муҳим гап. Низода ким ҳақли, ким эса айбдор деган масалани ҳал кўриб чиқиш воситачининг вазифасига кирмаслиги керак. Айбдорларни излаш, қоида тариқасида, низоли муносабатларнинг кучайишига олиб боради. Шу сабабли асосий эътибор иккала томон учун энг кам талафотлар билан муаммони ҳал қилишга қаратилиши керак.

ТАКРОРЛАШ УЧУН САВОЛЛАР ВА ТОПШИРИҚЛАР

1. Нима сабабдан низолар бўйича судга мурожат қилмаган маъқул.
2. Воситачилик механизми нимадан иборат ва унинг қандай турлари мавжуд.
3. Ҳакамлик деганда нимани тушунасиэ.
4. Қандай шахсларни воситачи қилиб тайинлаш мақсадга мувофиқ бўлиши мумкин.

6 – МАВЗУ. ИМО–ИШОРАЛАР ТИЛИ ЁКИ СЎЗСИЗ СЎЗЛАШМОҚ

Режа:

1. Имо – ишора, мимика, интонация — булар нима?
2. Имо – ишораларнинг асосий турлари.
3. Масофа. Табассум, нигоҳ, новербал муаммола воситаси сифатида).

Адабиётлар:

1. В.Ю.Дорошенко и др. Психология и этика делового общения. М.:ЮНИТИ, 1997 г.
2. О.Н.Улищенко. Этикет на каждый день. Харьков. «Фолио», 1999 г.

3. Т.И.Холопова, М.М.Лебедева. Протокол и этикет для деловых людей. М.: «АНКИЛ» 1994 г.
4. Фишер Р., Юри У. «Путь к согласию или переговоры без поражений», пер. с англ. М.: «Наука», 1990 г.
5. Э.Я. Соловьев. Современный этикет. Деловой протокол. М.: 1998 г.

1. Имо–ишора, мимика, интонация – булар нима?

Имо–ишора, мимика, интонация – иш юзасидан бўладиган муносабатларнинг муҳим қисмидир. Баъзан ушбу воситалар (улар новербал деб аталади) ёрдамида сўз билан ифодалашга (вербал воситалар) нисбатан кўпроқ нарсани айтиш мумкин. Ҳар биримиз ҳам маъноли нигоҳ ва имо–ишоралардан фойдаланган ёки ҳамсуҳбатимизнинг юзидаги «жавоб»ни ўқиган ҳолатларга кўп тушганмиз. Бундай ахборот кўпроқ ишонч қозонган. Ҳар икки ахборот манбаи (вербал ва новербал) ўртасида зиддият юзага келган тақдирда яъни киши бир нарса тўғрисида сўзласа–ю, юзида бошқа маъно акс этса, шубҳасиз новербал ахборот кўпроқ ишончга сазовор бўлади. Австралиялик А. Пизнинг таъкидлашича сўзлар ёрдамида ахборотнинг 7 фоизи, товуш воситалари (шу жумладан товуш оҳанги, интонация ва ҳ.к.) билан – 38 фоизи, мимика, имо–ишора, гавданинг ҳолати орқали – 55 фоизи узатилади.

Бошқача айтганда, нимани гапириш эмас, қандай гапириш аҳамиятлироқдир.

Бундан 15–20 йил аввал шундай бир воқеа содир бўлган экан. Товар харид қилиш тўғрисидаги музокаралар чоғида потенциал сотувчи иштирокчиларни суратга тушираверган. Муайян муддат ўтгач сотувчи харидор ундан ортиғига рози бўла олмайдиган ва харидорнинг тижорат сирини бўлган чегаравий нархда туриб олган. Харидор томоннинг нархни туширишга бўлган уринишлари ҳеч қандай натижа бермаган. Шартнома имзоланган. Битимни имзолаб товар партиясини сотиб олган музокара иштирокчиларига уларнинг фотосуратлари ёпиштирилган альбомлар тақдим этилган. Ҳар бир фотосурат остига қайси таклиф эълон қилинганда тушишганлиги жавоб эканлиги ёзиб қўйилган эди. Юз ифодаси, имо–ишораларга қараб чегаравий нарх осонгина аниқланган экан. Шу тариқа, ушбу музокараларда иштирок этган харидорлар беихтиёр, ўзлари истамаган ҳолда тижорат сирини ошкор қилганлар.

Демак, ишга алоқадор учрашувлар, суҳбатлар, музокаралар пайтида ҳаракатлар ва мимикани назорат қилиш бирга ҳамкор томоннинг реакциясини тушуниб олиш ҳам муҳимдир. Новербал муомала тилини ўрганиш фойдадан ҳоли эмас. Жаҳон бизнесининг етакчилари, сиёсий арбоблар новербал муомала усулларини эгаллаганликлари, жаҳоннинг етакчи университетлари бизнес факултетлари ўз дастурларига тегишли курсларни киритилганлиги бежиз эмас.

Новербал муомаланинг имо – ишоралар, гавданинг ҳолати ва бошқа компонентлари ҳар доим ҳам бир хил маънога эга бўлмайди. Имо – ишоралар лугатини тузиш борасидаги уринишлар муваффақиятсиз тугаган. Муомила жараёнида суҳбатнинг умумий атмосферасига, унинг мазмунига эътибор бериш лозим. Имо – ишоралар тилининг асосий элементларига мурожаат қиламиз.

Муаммоланинг новербал компонентлари танишувнинг биринчи минутларида жуда муҳим аҳамиятга эга. «Кийимга қараб кутиб оладилар», – дейилади рус халқ мақолида.

«Кийим» деганда нафақат костюмни, балки гавда туриши, нигоҳ ва табассумни ҳам тушуниш зарур. Ҳали бир оғиз ҳам сўз айтилмасдан ҳамсуҳбатингиз сиз тўғрингизда дастлабки тасаввурни ҳосил қилиши, сизга ўзининг илк баҳосини бериб бўлган бўлиши мумкин.

Мана шу дастлабки тасаввурни кейинчалик ўзгартириш қийин бўлади. Америкалик тадқиқотчилар Л. Зунин ва Н. Зунинларнинг фикрича, учрашувнинг дастлабки тўрт минути муҳим. Бошқа муаллифлар эса суҳбатдошлар бир – бири тўғрисида тасаввур ҳосил қилишлари учун 120 секунд кифоя деб ҳисоблайдилар. Ҳар қандай ҳолда ҳам, ҳоҳ икки ёки тўрт минут бўлсин – вақт жуда қисқа.

Демак, мулоқотнинг дастлабки дақиқаларида нималарга кўпроқ эътибор қаратиш лозим. Биринчидан, бўлғуси суҳбатта қизиқиш билан қараётганлигимизни, амалий ҳамкорликка, янги гоёлар ва таклифларни эшитишга тайёр эканлигимизни кўрсатиш зарур. Бунга қандай эришиши мумкин? Тасаввур қилинг, рўпарангизда қора кўзойнак таққан, ҳаракатсиз, бизнинг устига ёзувларини қўли билан яширган киши ўтирган бўлса ўзингизни қандай ҳис қилган бўлардингиз? Жуда ноўнғай, шундай эмасми? Шунинг учун ишга алоқадор учрашувларда гавдани қандай тутиш кераклиги, кўз қарашлар ва имо – ишораларга эътибор бериш керак. Ўзингизни эркин тутинг. Айрим одатлардан, агар улар бор бўлса, воз кечган маъқул.

Сўзни гавданинг ҳолати ва имо — ишоралардан бошласак. Ҳамкор билан бўладиган музокораларда одамовилик ва тажовузкорликни англатувчи қиёфага кирмаслик, яъни қошлар чимирилган, бош бироз оддинга эгилган, тирсаклар стол устида кенг ёйилган, бармоқлар мушт бўлиб тутилган ёки бир — бирига туташтирилган ҳолатда бўлмаслиги зарур. Айниқса биринчи учрашувда қора кўзойнак тақмаган маъқул. Ўз суҳбатдошининг кўзларини кўролмаган киши жуда ноқулай аҳволга тушади, чунки катта миқдордаги ахборотни ололмайдига. Натижада мулоқот атмосфераси бузилади. Суҳбат иштирокчиларининг гавда ҳолати уларнинг субординациясини акс эттиради. Психологик субординация — устун бўлиш ёки бўйсинишга интилиш жуда муҳим бўлиб, у статусга мос бўлмаслиги мумкин.

Баъзан шундай бўладики, суҳбатдошлар тенг мавқега эга бўлсада, улардан ҳар бири ўз устунлигини кўрсатишга ҳаракат қилади. Мисол сифатида шундай бир ҳолатни кўриб чиқсак. Иккита ҳамсуҳбат ўтиришибди. Улардан бири стулнинг четига омонатгина жойлашиб, қўлларини тиззаларига қўйган, иккинчиси эса ястаниб, бир оёғини иккинчисига илтифотсиз оширганча ўтирибди. Бу икки киши ўртасидаги муносабатларни улар нима тўғрисида гаплашаётганларини билмасдан ҳам осонгина тушуниш мумкин: иккинчи киши ўзини вазиятнинг хўжайини деб ҳисоблайди, биринчиси унга бўйсинади (бунда улар эгаллаган позицияларнинг ҳақиқий нисбати муҳим эмас).

Қўйидаги ҳолатлар устунликка интилишдан далолат беради: қўллар белда, оёқлар керилган; бир кўл белда, иккинчиси эшикка ёки деворга суянган; бош бироз кутарилган, қўллар бел олдида чалкаштирилган. Аксинча, ҳамкор билан яқдиллик намойиш этиламоқчи бўлганда унинг ҳаракатларига тақлид қилишга интилишни кузатиш мумкин. Масалан, У. Юрининг таъкидлашича, дўстона суҳбатда ҳамкорлардан бири бошини қўлига тираб ўтирган бўлса, шериги унинг ҳаракатларини такрорлаб, гўё мен ҳам сенга ўхшаганман демоқчи бўлади. Ҳамкорлар ҳаракатларининг бундай мослашиши улар суҳбати ёзилган видеотасвир тезлаштириб кўрилганда яққол кўзга ташланади. Расмий қабулларда иштирокчиларни ўтқозишда психологик жиҳатни ҳисобга олиш керак. Иш кабинетларида столлар кўпинча «Т» ҳарфи шаклида жойлаштирилади. Раҳбарнинг мавқеи қанчалик юқори бўлса, ушбу ҳарф ҳам шунчалик катта бўлади.

Ташриф буюрувчига бошида ушбу кабинетнинг хўжайини ўтирган стол ёнига ўтириш таклиф этилади. Бу ерда устуналикка интилиш дарҳол кўзга ташланади.

Баъзан устуналикни таъкидлашга уринадилар. Айрим кабинет эгалари ҳамсухбат билан тенг мулоқотта интилади. Бунга эришиши учун агар майдон имкон берса кабинетда алоҳида стол қўйиш мумкин. Агар раҳбар ўз қўл остидагилар билан тенг муносабатларга интилса мажлислар ҳам ушбу стол атрофида ўтказилиши мумкин.

Столнинг шакли ҳам музокаралар характерига таъсир кўрсатади. «Давра суҳбати» деган ибора бежиз айтилмайди. Айлана стол атрофидаги суҳбат иштирокчиларнинг тенг ҳуқуқлилигини, учрашувнинг норасмий характерга эга эканлигини эркин фикр алмашишини назарда тутади. Журнал столчаси ёнидаги суҳбат янада норасмий тусга эга бўлади. Суҳбат чоғида меҳмонга бир чашка чой ёки кофе таклиф қилган кабинет эгаси суҳбатни дўстона руҳга мослайди. Бундай суҳбатда ишга алоқадор муносабатларга энг умумий кўринишда тўхтаб ўтиш мумкин. Агар кабинетда фақат «Т» шаклидаги стол бўлиб, кабинет эгаси ўз устуналигини намойиш қилиш ниятидан йироқ бўлса креслодан туриб, суҳбатдошининг рўпарага ўтиши ёки бундан ҳам норасмий учрашувларда суҳбатдошга бурчакма — бурчак ўтириши мумкин.

2. Имо-ишораларнинг асосий турлари

Имо-ишоралар ниҳоятда кўп ахборотга эга бўлади. Улар учрашув тугаётганлигидан хабар бериши (масалан, суҳбатдошлардан бирининг стол ортидан туришга ҳозирланиши — гавда сал олдинга эгилган ва қўллар бирон нарсага суянган ҳолат) ёки аксинча суҳбатга, қизиқаётганлигидан дарак бериши (қўл чекка остида, бироқ унга тиралмаган) мумкин. Муомаланинг новербал компонентлари тўғрисидаги кўпгина машҳур китоблар муаллифи доктор Дэвид Левис имо-ишораларни мақсадига кўра тўртта хилга ажратади.

Уларнинг биринчиси — рамз-имо-ишоралардир. Уларга, масалан жаҳоннинг кўп мамлакатларига тарқалган бош ва кўрсаткич тармоқларни «О» шаклида кўрсатиш орқали биддириладиган «ҳаммаси яхши», «ҳаммаси жойида» деган маънони англатувчи америкача «ОК» рамзини киритиш мумкин. Бироқ, ушбу ишорани ҳамма қабул қилган деб бўлмайди.

Масалан Францияда у ноли, Японияда пулни англатиш мумкин.

Бошқа рамз – ишоралар у ёки бу маданият ёхуд жой доирасида янада кўпроқ чекланган, шу билан бирга ушбу ўзига хослик икки хил намоён бўлиши мумкин. Биринчидан, бир маданият қандайдир тушунчани ифодалаш учун муайян рамзни қабул қилган бўлса, иккинчисида бундай рамз умуман бўлмаслиги мумкин. Масалан, Саудия Арабистонида бошнинг тепасидан ўпиш кечиритиш маъносини англатади. Иорданияда ва бошқа айрим араб давлатларида бош бармоқ тирноғини тишга ишқалаш молиявий имкониятлар чекланганлигини билдиради. Иккинчидан, миллий ўзига хослик шунда намоён бўладики, бир хил ёки ўхшаш тушунчаларни ифодалаш учун турли маданиятларда турлича рамз – ишоралардан фойдаланилади, хусусан америкаликлар у ёки ҳаракатнинг ўз – ўзини ўлдириш билан тенг эканлигини кўрсатиш учун битта ёки иккита бармоқни пистолет қилиб бошга тирайдилар. Папуа ва Янги Гвинеяда бу белги суҳбатга қизиқиш билдириш, суҳбатдош билан ҳамжиҳатликни; бироз юқорига кўтарилган кўрсаткич бормоқ – шеригининг гапини бўлиш, унга эътироз билдириш, бошқа мавзуга қайтиш ва ҳ. к. билдиради.

Ва ниҳоят, тўртинчи гуруҳни ҳис – туйғуларимизга ҳамроҳ бўлган адантор имо – ишоралар ташкил этади. Улар болалик реакцияларини эслатади ва стресс, ҳаяжонли дақиқаларда намоён бўлиб, кечинмаларнинг биринчи белгиси ҳисобланади. Ҳафа бўлган киши қулоғи ёки кийимининг учини ушлаши, қийин вазиятларда эса энсасини қашлаши мумкин.

Суҳбатлар, музокараларда муайян имо – ишора қайси пайтда намоён бўлиши ва суҳбатнинг умумий мазмуни нимадан иборат эканлиги аҳамиятлидир. Новербал муомала воситалари соҳаси мутахассиси австралиялик А. Пиз «найзанинг учига ўхшаш ишорани (икки қўл тармоқлари бир – бирига тегиб, найзага ўхшаб қолган ҳолат, унинг учи юқорига ёки пастга қаратилиши мумкин) тасвирлар экан, товар сотиш билан шуғулланувчи агент потенциал харидор билан суҳбат чоғида унинг қатор ижобий имо – ишораларига эътибор бериши лозимлигини таъкидлайди. Булар олдинга эгилиш, очиқ қафт, юқорига кўтарилган бош бўлиши мумкин. Суҳбат якунида харидор қўлларини «найзага ўхшаш» бирлаштиради. Агар агентнинг ўз фикрини билдириш тўғрисидаги таклифига жавобан харидор «найзага ўхшаш» ишорадан сўнг ижобий ишораларни намоён этса бундай жавобни буюртмани қабул

қилиш деб тушуниш мумкин. Аксинча, «найзага ўхшаш» ишорадан сўнг харидор қатор салбий ишораларни намоён этса, масалан, қўлларини кўкрагида қовуштиради, кўзлари ўйнаб турса, бир оёғини иккинчисига ошириб ўтиради ва ҳ. к. бу унинг товарни рад этиш ва суҳбатни тугатиш истагини ифодалайди. Шу тариқа «найзага ўхшаш» ишора кишининг ўзига ишончидан далолат беради, бироқ турли контекстда берилгани учун турлича маънони англатиши: товарни сотиб олишга розилик ёки уни рад этишни англатиши мумкин.

3. Масофа, табассум, нигоҳ новербал муомала воситалари сифатида

Суҳбатдошлар ўртасидаги масофа жуда рамзий маънога эга. Унинг тўрт хили мавжуд: интим, шахсий, ижтимоий ва расмий. Амалда интим ва шахсий, шунингдек ижтимоий ва расмий бирлаштирилади. Натижада, суҳбатлашаётган кишилар ўртасидаги масофа яқин ёки узоққа ажратилади. Америкаликлар учун 15 см дан 1 м 20 см гача бўлган масофа яқин, 1 м 20 см дан унча ва ундан ортиқ масофа узоқ ҳисобланади. Суҳбатдошлар ўртасидаги масофа, миллий хусусиятлардан ташқари (бу тўғрида кейинроқ гаплашамиз) жуда кўп омилларга, жумладан: суҳбатдошларнинг жинси, уларнинг ўзаро муносабатлари ва мавқелари, яшаш жойига (қишлоқ ёки шаҳар эканлигига) боғлиқ. Суҳбатдошга яқинлашиб ёки ундан узоқлашиб ўзаро муносабатларни бошқариш мумкин. Бунда шерикнинг хоҳишини ва реакциясини ҳисобга олиш муҳим. Масалан, шаҳарлик учун расмий ҳисобланган масофа қишлоқ вакили учун шахсий бўлиши мумкин.

Табассум новербал муомаланинг энг универсал воситаси бўлса керак. «Табассум қилиш» америкаликлар такрорлашни ёқтирадиган иборадир. Айрим психологларнинг фикрича биз фақат бирон нарсадан хурсандлигимиздан кулмаймиз, балки табассум ўзимизни бахтли ва дадил тутишимизга ёрдам ҳам беради. Ушбу нуқтаи назар мунозарали бўлсада, ҳар ҳолда табассум учрашувнинг дастлабки дақиқаларидаги безовталиқни йўқотади, суҳбатнинг хотиржам ва ишончли руҳда ўтишига ёрдам беради. Табассум учрашув қувончини, хайрихоҳлик ва илтифотни акс эттиради.

У саломлашиш, табрик сўзларининг ҳам ҳамроҳидир. Бу нарса очиқ ойдин куришиб турган ҳақиқатдек туюлади. Назаримизда. Айнан шунинг учун ҳам совет маданиятида

табассумга кам эътибор берилган бўлса керак. Собиқ совет фуқароси, ҳозирги пайтда АҚШлик миллионер С. Кислин шундай хикоя қилади. У 1970 йилда оиласи билан АҚШга кўчиб бурганидан сўнг қатор касбларда ўзини синаб кўрган. Ниҳоят мутахассислиги бўйича иш топилиб, менеджер ассистенти бўлиб ишлаб бошлаган. Ишлар яхши кетаётган пайтда у ишлаётган компания бошқаруви аъзоси уни ўз ҳузурига таклиф қилган. Компания раҳбари С. Кислин малакали ходим эканлиги тўғрисидаги мақтов сўзларидан сўнг унга кишилар билан мулоқот қилиш тажрибасини эгаллаш учун қайта тайёргарликдан ўтиш лозим эканлигини айтади. Шундай қилиб, 36 ёшли С. Кислин махсус курсларда муомала қилишни ўрганади. С. Кислин ушбу курсларда эгаллаган асосий қоида — барча ҳолатларда, ҳар доим ва ҳаммага табассум қилиш лозим эканлигини қайд этади.

Табассум, барча новербал мулоқот воситалари каби жуда кўп ҳис — туйғуларни ифодалаб, дўстона, кинояли, истеҳзоли, нафратли, хушомадли бўлиши мумкин.

Бир кулгининг ўзи турлича маъноларга эга бўлиши мумкин. Леонардо да Винчининг «Джаконда»сини эсланг. Дўстона хайрихоҳликни ифодаловчи табассум тўғрисида гап юритсак, у ҳам жуда кўп маъноли бўлиши мумкин. Масалан, юқори қатор тишлар озгина кўринган илжайиш оддий табассумга қараганда кўпроқ самимийликни ифодалайди. Ундан дастлабки учрашувдаёқ фойдаланмаган маъқул. Чунки у бутунлай тескари реакцияни келтириб чиқариши ва ишончсизлик туғдириши мумкин. Ва ниҳоят оғиз озгина очилиб, ҳар икки қатор тишлар кўринган кенг илжайиш мавжуд. У дўстона ўтиришлар, дўстлар ўртасидаги ҳазилларда ўринлибўлиб ҳеч қачон танишувларда ишлатилмайди. Умуман америкаликлар принципига риоя қилган ҳолда кўпроқ табассум қилиш зарур, бироқ табассум вазиятта мувофиқ бўлиши ва суҳбатдошнинг гашига тегмаслиги лозим.

Нигоҳ — кучли «қурол»лардан биридир. Нигоҳ дағал, ўқрайган, меҳрибон, қувноқ, очиқ, адоватли ва ҳ.к. бўлиши мумкин, уларнинг ҳаммасини санаб чиқиш мушкул. Одатда, учрашувда кишилар бир—бирларининг кўзларига бироз тик боқиб кейин бошқа томонга қарайдилар. Нима учун? — савол оддий туюлсада, унга бир хил жавоб йўқ. Ушбу сигналнинг изоҳларидан бири қуйидагича: кўзлар алоқаси суҳбатдошларнинг бир—бирига ишончини билдиради, бироқ суҳбатдошнинг кўзига тик қараб туриш устуликка илтишдан далолат беради. Қизиқ, лекин аёл ўз табассуми билан эркакка

ўзининг кўзларига тик боқиб туришга рухсат бериши мумкин. Жавоб тариқасида кўзга тик боқип ҳам шундай таъсирга эга. Бироқ, ушбу «рухсат»ни жудаям суниестеъмоқ қилиш ярамайди, акс ҳолда анча агрессив реакция туғилиши мумкин.

Умуман, суҳбатдошларнинг кўзига, айниқса учрашув бошида ёки унинг кескин дақиқаларида бироз тик боқиб туриш «мен сизга ишонаман» (бунда нигоҳ билан бирга бош ҳам секин силкигилади) ёки «мен сиздан қўрқмайман» деган маънони англаатиши мумкин. Инсон шеригига гапирётганда тинглаётган пайтдагига нисбатан камроқ қарайди. Сўзловчи суҳбат чоғида фикрини бир жойга тўплаш учун нигоҳини тез—тез бошқа томонга қаратиб туради. Паузада нигоҳни бошқа томонга қаратиш: «Мен ҳали ҳаммасини айтиб бўлмадим, илтимос сўзимни бўлманг» деган маънони билдиради. Суҳбатдошининг сўзларини тинглаётган кишининг кўзларини бошқа томонга қаратиши бутунлай бошқача: масалан, «мен фикрингизга қўшилмайман» менда эътироз бор; бу унчалик аниқ эмас; бунга унчалик ишонмайман; буни ўйлаб кўриш керак каби маънога эга бўлади. Суҳбат чоғида кўзни тез—тез бошқа томонга қаратавериши кишининг асабийлашаётганигидан, суҳбат уни қизиқтирмаётганигидан ва уни тезроқ туташини истаётганигидан далолат беради. Энди новербал хатти—ҳаракатлардаги миллий ва маданий анъаналарга боғлиқ тафовутлар тўғрисида бироз батафсил тўхталсак. Масалан, болгарлар ва руслар «ҳа» ёки «йўқ» дейиш учун бутунлай тескари тарзда бош силкитадилар; хатти—ҳаракатларда унчалик маълум бўлмаган бошқа кўпгина тафовутлар мавжуд. Маданиятлар бир—биридан айтилган сўзлар айнан қабул қилиниши, яширин маънога эга бўлмаслигига кўра ажратиш қабул қилинган. Контекст даражи пастроқ маданиятларга масалан, америкаликлар ва немислар маданияти киради. Бошқа маданиятларда, чунончи рус, француз ва япон маданиятида контекстнинг аҳамияти шу даражада каттаки, айтилган сўз бутунлай тескари маънони англаатиши мумкин. Иккикчи хил маданиятларда новербал муомала воситалари алоҳида аҳамият касб этади. Улар қандай ҳолда ҳам, хатто контекст даражаси кичик бўлган маданиятларда (масалан, америкаликлар маданиятида) ҳам муомаланинг новербал жиҳатларига кўп эътибор қаратилади. Турли маданиятларда меъёр тушунчаси ҳар хил.

Хусусан, кишилар ўртасидаги суҳбатлашиш масофаси ҳам ҳар хил. Масалан, руслар иш юзасидан бўладиган мулоқотларда

бир — бирларига америкаликларга нисбатан яқинроқ масофа турадилар. Бошқача айтганда, руслар учун ижтимоий масофа америкаликларникига нисбатан қисқароқ ҳамда шахсий ва интим масофага мос келади. Ижтимоий масофанинг бундай қисқартирилиши ва «интимга» яқинлаштирилишини америкаликлар «суверинитет»га даҳл қилиш, ҳаддан ташқари бетакалуфлик, руслар эса масофанинг оширилишини муносабатларнинг совуқлашиши, расмийчиликнинг ўсиши сифатида талқин қиладилар. Одатда бундай нотўғри талқин бир нечта учрашувлардан сўнг бундай нотўғри талқин одатда йўқолади. Дастлабки дақиқаларда у муносабатларни таранглаштирилиши мумкин. А.Пиз конференциялардан бирида қуйидаги қизиқарли саҳнани кузатган. Америкалик ва япониялик икки киши хонада секин айланиб суҳбатлашар эдилар. Америкалик ишга алоқадор суҳбатларда масофа тахминан 90 см бўлиши лозим деб ҳисоблагани учун ҳадеб орқада чекинар, бундай масофа 25 см бўлиши керак деб билган япониялик эса унга яқинлашишга интилар эди.

Турли миллат вакиллари суҳбатлашиш учун қуйидаги масофаларни афзал ҳисоблайдилар:

МАСОФА	МИЛЛАТЛАР
Яқин	Араблар, японлар, Жанубий Америка аҳолиси, французлар, греклар, негрлар, Шимолий Америкада яшовчи испанлар, италиянлар, испанлар
Ўртача	Инглизлар, шведлар, Швейцария аҳолиси, немислар, австрияликлар
Катта	Шимолий Американинг оқ танли аҳолиси, Австрияликлар, Янги Зеландияликлар

Рамз имо — ишоралардан фойдаланишда энг кўп тушунмовчиликлар юзага келади. Уларга суҳбатдош сўзлашадиган тилни билмаганда, рамз имо — ишоралар ҳамма жойда бир хил ишлатилади деган фикрда, мақсадни баён қилиш учун мурожаат қилинади. Ушбу янглиш фикр кўпгина кулгили, баъзида ноқулай вазиятларга сабаб бўлади. Масалан, бизда юқорига кўтарилган бош бармоқ энг юқори баҳони билдирса,

Грецияда «овозингни ўчир» маъносида талқин қилинади. АҚШда эса ушбу ишора айрим ҳолларда «ҳаммаси жойида» маъносида, бошқа ҳолларда йўловчи машинани тўхтатиш учун ишлатилади, қўл юқорига кескин силкитилганда ҳақорат маъносини англатади. Бошқа маданиятларда қўл қандай силкитилиши аҳамиятта эга эмас, бироқ Америкада бундай ҳаракат айтилган сўзлар маъносини тубдан ўзгартириб юбориши мумкин. Ишга алоқадор учрашувда инглиз тилини билмаган Россиялик иштирокчилардан бири учрашув якунларидан қониққанлигини билдириш учун бош бармоғини юқори қилиб силкитганда америкаликларнинг юзида акс этган таажжуб ва қўрқувни тасаввур қилиб кўринг. Хулоса шуки: имо—ишораларнинг маъноларини билмасангиз уларни мулоқотларда ишлатишдан бутунлай воз кечинг. Улар умуман тушунилмаслиги ёки сиз истагандан бошқача маънони ифодалаш мумкин.

Рамз имо—ишораларнинг ишлатилиши турли маданиятларда турлича. Масалан АҚШда 100 га яқин имо—ишора, Исроилда эса 250 тача имо—ишора жуда фаол ишлатилади.

Имо—ишоралар тили Араб дунёсида жуда ривожланган. Имо—ишоралар тилини билиш тил билмасликни қисман компенсациялаши мумкин. Агар амалдор ёки полициячи кафтининг қиррасини иккинчи йўлининг билаги букиладиган жойига урса, бу ҳужжатларни кўрсатинг дегани бўлади. Кафт пастга қаратилиб, оддига чўзилган ва бармоқлар билан тирнагандек ҳаракат қилиш яқинроқ келинг деган маънони англатади. Агар араб суҳбатдошингиз фикрингизга қўшилишини маълум қилмоқчи бўлса, кўрсаткич бармоқларини ёни билан бир—бирига ишқалаш мумкин, бунда қолган бармоқлар букилган ҳолатда бўлади.

Агар сизнинг зеҳн—фаросатингиз араб суҳбатдошингизга ёқиб қолса қўлингизни ушлаб кафтингизга бармоқлари билан шарт—шарт уриши мумкин. Бу ишора битим тузишга розиликни ҳам билдиради. Бошни бирдаги орқага ташлаш, ияк ва қошларни кўтариб, танглайни таққиллатиш рад этиш маъносини англатади.

Яқин Шарқ мамлакатларида «чимдим» қилиб юқорига қартилган учта бармоқ «шошилмаслик», «яна бироз кутиш» тўғрисидаги илтимосни ифодалайди. Шу тарзда йиғилган бармоқлар оддинда кетаётган машина ойнасидан ташқарига чиқарилса, огоҳлантириш, яъни «эҳтиёт бўлинг, оддинда хавф бор» маъносини англатади.

Энди сизга ўз-ўзингизни текширишингиз учун кичкина тест таклиф этмоқчимиз. У сизнинг ишга алоқадор мулоқотларда ишлатиладиган новербал воситаларни қанчалик эгаллаганлигингизни кўрсатади:

1. Суҳбатдошларим тез-тез жуда қаттиқ ёки жуда секин гапираётганлигимга эътиборимни қаратадилар.

2. Суҳбат чоғида кўлимни қаерга қўйишни билмайман.

3. Танишувнинг дастлабки дақиқаларида ўзимни ноқулай сезаман.

4. Деярлик ҳар доим нотаниш киши билан бўладиган учрашувдан олдин менда хавотир туйғуси пайдо бўлади.

5. Кўпинча эркин ҳаракат қила олмайман.

6. 10 минутлик суҳбат чоғида бирон нарсага суйанмасдан ёки тирсакка таянмасдан туrolмайман.

7. Кўпинча суҳбатдошимнинг сўзига қулоқ соламону, унинг мимикаси ва ҳаракатлари эътиборимдан четда қолади.

8. Иш юзасидан бўладиган алоқаларим доирасини бир нечта яхши таниш кишилар билан чегаралашга интиламан.

9. Суҳбат чоғида кўпинча бирон нарсани кўлимда айлантириб тураман.

10. Бирдан пайдо бўлган ҳис-туйғуларимни яширишим қийин.

11. Иш юзасидан бўладиган мулоқотларимда мимика ва имо-ишоралардан умуман фойдаланмасликка ҳаракат қиламан.

Киши новербал воситаларни қанчалик яхши эгаллаган бўлса, ижобий жавоблар шунча кўп бўлади. Агар барча жавоблар салбий бўлса бу новербал воситаларни назарга илмаслик кераклигини аниқлатмайди. Ўзингизни ва суҳбатдошингизни кузатар экансиз илгари ҳеч нарсани аниқлатмаган ва профессионал фаолиятингизни анча енгиллаштириши мумкин бўлган кўшгина қизиқарли, фойдали нарсаларни топишингиз мумкин.

Музокаралар юритишнинг юқорида баён қилинган воситаларидан ташқари мулоқотнинг масалаларни қўйиш, уларга жавоблар, баёнотлар ва ҳ.к. лар билан боғлиқ янада майда «бирлик»лари мавжуд.

Музокаралар чоғида жуда ноқулай вазиятга тушиб қолишингиз мумкин. Бундай вазиятдан қандай чиқиб кетиш керак? П.Кас бундай вазиятлар ва улардан чиқиш йўлларига доир кўплаб мисолларни келтиради.

1 — вазият. Сиз иш юзасидан узоқ муддатли алоқалар ўриштишни мўлжаллаётган фирма вакилини учратдингиз. Бироқ музокаралар чоғида уларнинг таклифлари нореал эканлиги маълум бўлди. Нима қилиш керак?

1 — вариант. Уларга бу тўғрида очиқ ва тўғри айтиш.

2 — вариант. Музокаралар чоғида ҳамкорни муросали ечимга олиб келишга уриниш.

3 — вариант. Ҳеч нарса сиз сезмагандек музокараларни давом эттириш.

Биринчи йўлдан борилганда музокаралар узилиб қолиши ва ҳар икки томонда ёқимсиз асорат қолиши мумкин. Иккинчи вариант энг яхшиси бўлса керак. Бироқ уни қандай амалга оширилиши муаммоси мавжуд. Агар муросали ечимга эришиш имкониятини кўраётган бўлсангиз, уни амалга оширишга уриниб кўринг. Ҳамкорнинг «фирромлик қилиши» эҳтимолини ҳам ҳисобга олиб қўйинг. У билан келгусида ишлаш мақсадга мувофиқлигини ўйлаб кўринг. Бундай ҳолда яхшиси битимдан воз кечган маъқул. Бироқ ҳеч нарса сезмагандек музокараларни давом эттириш керак эмас. Аксинча қарши томон алдамчиликни давом эттираверади, сиз учун эса вазиятни ўнглаш борган сари қийинлашиб боради.

2 — вазият. Сиз делегация раҳбарисиз ва анчагина йирик контрактга эришиш учун музокаралар олиб бормоқдасиз. Кутилмаганда музокаралар чоғида делегациянгиз аъзоларидан бири сизнинг режаларингизга кирмаган таклиф билан чиқди. Бундай вазиятда нима қилиш керак?

1 — вариант. Музокараларда танаффус сўраш ва танаффус пайтида қўл остингиздаги ходим билан гаплашиб олиш.

2 — вариант. Музокаралар пайтида қўл остингиздаги ходимни кескин ўтқазиб қўйиш.

3 — вариант. Музокаралар пайтида қўл остингиздаги ходимга юмшоқроқ қилиб, у адашаётганлигини тушунтириш.

Биринчи вариантни танлаш мумкин, бироқ кейин нима қилиш керак. Шерингизни позициянгиз ўзгарганлиги ҳайрон қолдириши мумкин. Иккинчи вариантда қарама — қарши томонга гап нимада эканлиги аён бўлади. Бироқ ўз адресига бўлган кескин танқиддан ҳафа бўлган ходимингиз билан боғлиқ муаммолар туғилиши мумкин. Энг яхши учинчи вариантдир. Бунда сиз вазиятни ўнглайсиз ва ҳамкорингизга делегация аъзоларига ким раҳбар эканлигини кўрсатасиз. Сўнгра танаффус пайтида ходимингиз билан гаплашиб олиш лозим. Умуман бундай

вазиятдаги ҳатти-ҳаракатлар қўл остингиздаги ходимнинг таклифи сизнинг режаларингиздан қанчалик фарқ қилишига боғлиқ.

3-вазият. Музокаралар муваффақиятли бораётган бир пайтда сиз ваколатларингиз доирасидан ташқари нарсаларга рози бўлдингиз. Бироқ сизни қабул қилинган қарорни раҳбарият маъқулламаслиги мумкин деган фикр қийнамоқда. Бундай вазиятда нима қилиш керак?

1-вариант. Музокаралар муваффақиятли бораётганлиги аниқ, шунинг учун контракт имзолангандан сўнг раҳбарият томонидан ҳам маъқулланади деган умидда музокараларни давом эттириш.

2-вариант. Музокара олиб бораётган қарши томонга якуний қарорга келишингиз учун раҳбарият билан маслаҳатлашиш зарурлигини айтиш.

3-вариант. Иккинчи томонга билдирмасдан раҳбарият билан маслаҳатлашиб олиш.

Бундай вазиятда у ёки бу даражада қониқарли ечимни топиш қийин, шунинг учун бундай ҳолатлардан қочиш керак. Борди-ю тўқнаш келсангиз, барча яхши ва ёмон томонларни солиштириб кўринг. Бунда музокаралар ким билан қайси давлатда олиб борилаётганлиги ва у ердаги аъёнларни ҳисобга олиш лозим. Биринчи вариантда муваффақиятга эришишга ишонч бўлиши мумкин, бироқ раҳбарият сизни маъқулламаса нима қиласиз? Сиз нафақат тузилаётган битимни, балки ушбу шерик билан келгуси алоқаларни хавф остига қўясиз, шахсий карьерангиз тўғрисида гапирмаса ҳам бўлади. Иккинчи вариант анчагина хавфсиз. Бироқ унинг ҳам ўзига хос камчиликлари бор. Иккинчи томонга мустақил эмаслигингизни сездириб қўясиз. Сиз вакили ҳисобланган фирмага нисбатан эса музокараларга қарор қабул қилиш ваколати бўлмаган ходимларни юбориш айби қўйилиши мумкин. Ва ниҳоят учинчи вариант ҳам биринчи вариантдаги каби муаммоларни юзага келтиради. Бироқ ўулар бироз юмшоқроқ шаклда бўлади, чунки битимлар ҳали имзоланмаган, шунинг учун сиз раҳбарият қарорингизни маъқулламаган ҳолда вазиятни тузатиш имкониятига бўласиз.

Сизга таклиф этилаётган вариантларга эътироз билдиришингиз ёки ўзингизникини таклиф этишингиз мумкин. Сизнинг музокаралар олиб бориш амалиётингизда бундай вазиятлар учрамаслиги мумкин. Энг асосийси «мураккаб

вазиятлар» тўғрисида тасаввурга эга бўлишингиз ва уларни «жойида» тўғри қарор қилишингиздир.

ТАКРОРЛАШ УЧУН САВОЛЛАР ВА ТОПШИРИҚЛАР:

1. А. Пизнинг ахборотни қабул қилиш крицепцияси нимага асосланган?
2. Новербал муомиланинг мазмуни нимадан иборат?
3. Психологик субординация нима?
4. Қандай хатлар кишини устунликка интилаётганидан далолат беради?
5. Разм – ишоралар деганда нимани тушунасиз.
6. “Табассум қилинг” ибораси нимани англатади.
7. Кишилар ўртасида суҳбатлашиш даврида масофанинг аҳамияти борми.
8. Музокаралар чоғида ноқалай вазиятлардан чиқишнинг қандай йўллари биласиз.

7-МАВЗУ. ИШГА АЛОҚАДОР МУНОСАБАТЛАРНИНГ МИЛЛИЙ ХУСУСИЯТЛАРИ

Режа:

1. Миллий хусусиятларнинг халқаро ишга алоқадор муносабатларга таъсири.
2. Ишга алоқадор муносабатларнинг америкача ва французча усуллари.
3. Германия, Швеция, Япония, Буюк Британия ва жаҳоннинг бошқа давлатларида музокаралар юритиш амалиёти.

Адабиётлар:

1. Т. И. Холопова, М. М. Лебедева. Протокол и этикет для деловых людей. М., «АНКИЛ» 1994 г. Гл. 6,7.
2. Бромли Р. Х. «Как вести переговоры с американскими адвокатами», «Внешняя торговля», 1992.
3. А. Н. Панов «Японская дипломатическая служба» М., 1998.
4. Ю. И. Рубинский «Французы у себя дома» М., 1989.

1. Миллий хусусиятларнинг халқаро ишга алоқадор муносабатларга таъсири

Ҳар бир мамлакат ва ҳар бир халқ ишга алоқадор муносабатлар ва иш этикасининг ўз анъаналари ҳамда одатларига эга. Турли маданият вакиллари учрашганда улар қандай аҳамиятга эга? Ушбу масала юзасидан иккита нуқтаи назар мавжуд. Ҳар иккаласида ҳам миллий хусусиятлар ҳисобга олинади. Биринчи нуқтаи назарга кўра ҳозирги пайтда иш юзасидан мулоқотларнинг интенсивлиги миллий чегараларнинг «ювилиб кетишига», ягона меъёрлар ва қоидаларнинг шаклланишига олиб келмоқда. Халқаро алоқаларнинг кучайиши, маданият, илм—фан соҳасидаги алмашувларнинг ривожланиши ушбу жараёни тезлаштиради. Натижада, масалан АҚШда таълим олган япон ёки хитой америкача дунёқараш ҳамда ҳуқ—атвори ўзлаштиради. Тараққиёт ривожланиб борган сари миллий мулоқот усуллариининг бир—бирига сингиб кетиши, музокара юритишнинг кўшига ягона кўрсаткичлари шаклланиши билан боғлиқ жараёнларнинг роли ошиб боради.

Иккинчи йўналиш вакиллари, аксинча халқаро ишга алоқадор муносабатларда, хусусан уларнинг асосини ташкил этувчи музокараларда миллий хусусиятларга асосий ўрин берадилар. Улар «музокаралардаги қийинчиликлар кутилган натижалардаги тафовутлар оқибатида юзага келади, ушбу тафовутлар эса маданиятлар ўртасидаги фарқларга боғлиқ» деб ҳисоблайдилар. Инсонга болаликда ўзлаштирилган, яъни айнан миллий асосга эга бўлган қадриятлар, анъаналар, урф—одат ва ҳ. к.лар катта таъсир кўрсатади. Бундан ташқари

Халқаро бизнесга халқаро алоқалар тажрибасига эга бўлмаган кишилар фаол кириб келмоқда. Улар ўзлари билан салмоқли миллий ўзига хослик элементини олиб кирмоқдалар.

Ҳақиқатдан ҳам шундайми? Мавжуд миллий тафовутларнинг аҳамияти қай даражада? Назаримизда, миллий хусусиятлар музокаралар жараёнида аҳамиятга эга; уларнинг аҳамиятлилик даражаси ҳар бир аниқ вазиятда турличадир. Швед тадқиқотчиси К. Йонсоннинг таъкидлашича, томонларнинг манфаатлари кўп даражада мос тушган, яъни ҳамкорлик юзага келган ҳолда миллий тафовутлар сезилмайди, бироқ, ўртада келишмовчилик туғилиши билан улар муҳим рол ўйнай бошлайди.

Миллий хусусиятлар ишга алоқадор муносабатларга фақат томонлар ўртасида зиддият туғилганда эмас, бошқа ҳолларда ҳам таъсир кўрсатади. Ғарбий Европа фармацевтика

компанияларидан бирининг тажрибасидан мисол келтирамиз. Компания янги оғриқни қолдирувчи препаратни араб мамлакатларига экспорт қилишга қарор қилади. Янги дорини Европада минтақасида яхши сотилганлиги учун унинг араб давлатларида ҳам харидоргир бўлишига умид қилинган эди. Препаратни Европада реклама қилиш учун учта суратдан фойдаланилган: биринчи суратда оғриқдан қичқираётган аёл, иккинчисида — аёлнинг дори ичаётганлиги, учинчисида — дори ичиб оғриғи босилган хотиржам аёл тасвирланган эди. Ҳеч қандай изоҳ талаб қилмайдиган рекламани араб давлатларида ҳам қўллашга қарор қилинган. Орадан бир оз вақт ўтгандан сўнг препарат ушбу давлатларда умуман сотилмаётганлиги маълум бўлди. Араблар чапдан ўнга ўқишини билишагану, бироқ бу суратларга ҳам таалуқли эканлиги ҳеч кимнинг хаёлига келмаган. Миллий хусусият ҳисобга олинмаганлиги учун реклама бутунлай тескари маъно касб этган: аёл таклиф этилаётган дорини ичадида, оғриқдан қичқира бошлайди.

Халқаро муносабатлар иштирокчилари ягона меъёр ва қоидаларга риоя қиладилар, бироқ миллий ва маданий ўзига хосликлар ишга алоқадор муносабатларда муҳим рол ўйнаши мумкин. Миллий хусусиятларни таърифлашга ўтишдан олдин бир нечта тушунтиришлар берсак. Биринчидан, миллий услублар деганда муайян миллатга эмас, у ёки бу мамлакатга хос бўлган услублар тушунилади. Масалан, АҚШда яшайдиган ва Америка компанияси номидан музокаралар олиб бораётган хитойлик ўз миллатига хос хусусиятларни муайян даражада сақлаб қолади ҳамда бу музокаралар характерида таъсир кўрсатади. Бироқ унинг музокара олиб бориш услуби америкача бўлади, чунки музокаралар олиб бориш услубига кишининг иш шароити, шунингдек қайси давлат манфаатларини ифода этаётганлиги ҳам таъсир кўрсатади. Иккинчидан, шуни ҳисобга олиш лозимки, ишга алоқадор муносабатларнинг миллий услубини «мутлоқо объектив таърифлаш» деярлик мумкин эмас. Ҳар доим у ёки бу халқнинг барқарор ўрнашиб қолган миллий хусусият стереотиплари амал қилади. Учинчидан, миллий услуб — бу энг кўп тарқалган, фикрлаш, тушуниш, хулқ — атвор хусусиятларидир. Уни таърифланаётган давлатнинг барча вакиллари учун характерли, ажралмас хусусият эмас, балки уларга хос бўлган нарса деб тушунмоқ керак. Миллий хусусиятларни билиш ўзига хос йўл кўрсатувчи бўлиб, шерикнинг эҳтимолий ҳатти-ҳаракатларини тахмин қилиш имконини беради.

2. Ишга алоқадор муносабатларнинг америкача ва французча усуллари

АМЕРИКА ҚЎШМА ШТАТЛАРИ

Америка маданияти кўпгина Европа, Осие ёки Яқин Шарқ мамлакатлари маданиятига нисбатан ёш ҳисобланади. Америкаликлар бутун жаҳонда музокаралар юритиш услубларига кучли таъсир кўрсатганлар. XX асрнинг иккинчи ярмини «музокаралар асри» деб аташ мумкин, у АҚШнинг халқаро ишга алоқадор муносабатлар, иқтисодий, ижтимоий алоқалардаги таъсири кучайиши даврига мос келади. Америкаликлар ишга алоқадор муносабатлар амалиётига жуда катта демократизм ва прагматизм элементларини олиб кирдилар. Америкаликлар қанақа инсонлар ўзи?

Америкаликлар — шахслардир. Ўзига ҳослик ва инсон ҳуқуқлари америкалик учун энг асосий нарсалар. Ушбу хислатни эгоизмнинг намоён бўлиши сифатида баҳолаш мумкин, бироқ у америкаликларни бошқа шахсларга ҳурмат билан қарашга ва тенг ҳуқуқлиликни талаб қилишга мажбур қилади.

Улар мустақил кишилар. Америкаликлар болаликдан оқ «ўз оёғида мустаҳкам туришга», яъни фақат ўзига ишонишга ўрганадилар. Америкаликлар — тўғри сўз кишилар, инсонларда ҳалоллик ва очиқликни қадрлайдилар, суҳбат чоғида расмиятчиликлар учун кўп вақт сарфламасдан масаланинг моҳиятига тез ўтиб қўя қоладилар.

Америкаликлар — тақабурликни ёқтирмайдилар, қулай, ҳар кунлик кийимни афзал кўрадилар, бир—бирларига нисбатан, ёши ва ижтимоий мавқеидан қатъи назар оддий, норасмий муносабатда бўладилар.

Америкаликлар мусобақалашниши, ютуқлар, рекордларни ёқтирадилар ва доимо бир—бирлари билан мусобақалашнишга интиладилар. Бу нарса улар учун табиий бўлса ҳам ташқаридан хўжайинлик қилиш, хираликдек кўриниши мумкин.

Америкаликларнинг дўстлик тўғрисидаги қарашлари ҳам ўзига хос. Кўпинча уларнинг дўстлиги узоқ давом этмайди ва унда амалий жиҳатлар кўпроқ бўлади. Уларнинг садоқат тўғрисидаги тушунчалари бошқа маданият вакиллариликдан фарқ қилади ва улар бошқа кишиларга боғлиқ бўлишни ёқтирмайдилар. Улар дўстларини «иш юзасидан дўстлар», «спорт бўйича дўстлар», «дам олиш бўйича дўстлар» ва «оила

дўстлари»га бўладилар. Бироқ америкаликлар ҳам садоқатли ва вафодор дўст бўлишлари мумкин.

Улар савол беришни жуда ёқтиришади. Америкалик саволларининг бир қисми сизга оддий ва тўғри туюлиши мумкин. Сизга жуда шахсий саволлар беришлари ҳам мумкин. Бу уларнинг ҳаддан ташқари қизиқувчанлигидан далолат беради.

Америкаликлар ашаддий материалистлар ҳисобланади. «Муваффақият» уларнинг назарида ишлаб тошилган пул миқдори билан ўлчанади. Бироқ Америка зиёлилари орасида бундай қарашни рад этувчилар ҳам кўп.

Америкаликлар жуда серғайрат инсонлар. Уларнинг жамиятига юқори даражада фаоллик, ҳаракатчанлик ва ўзгаришлар хосдир. Жим ўтириш уларнинг гашига тегади. Уларга суҳбатдаги танаффуслар ёқмайди. Америкаликлар суҳбатда танаффус қилгандан кўра об-ҳаво тўғрисида бўлса ҳам гаплашиб ўтиришни маъқул кўрадилар.

Ишбилармон америкалик ўз характериға кўра майда гап ҳам ва ўтакетган расмиётчи ҳам эмас. Бироқ у ҳар қандай ишни ташкил этишда майда нарсалар бўлмаслигини яхши тушунади. Шунинг учун музокараларға тайёрланишда муваффақиятға олиб келадиган барча нарсаларни синчиклаб ўрганади. Америкалик бизнесмен қуйидаги учта қоидаға риоя этади, булар: таҳлил қилиш, вазифаларни тақсимлаш, ижросини текширмиш. Ушбу қоидалар малакали раҳбарлик шартлари ҳисобланади. Ихтисослашув эса, ҳар бир ишни бошлаш шиоридир.

Америкаликлар вақни тежашади ва пунктуалликни қадрлашади. Улар кундалик дафтардан фойдаланишда ва кундалик жадвал бўйича яшайдилар. Улар белгиланган учрашувға кечикмайдилар. Мамлакатнинг Шарқий соҳилида (Вашингтондан Бостонгача) ушбу қоидаға қатъий риоя қилинади — кечикиш мумкин эмас ва ҳеч нарса билан оқланмайди, ғарбда эса бунга енгилроқ қарайдилар. Музокаралар жуда қисқа — ярим соатдан бир соатгача давом этиши мумкин ва одатда, яккама — якка олиб борилади.

Америкаликлар прагматизми шунда намоён бўладики, улар ишға алоқадор суҳбатлар, музокараларда муҳокама қилиниши лозим бўлган муаммоға бутун эътиборни қаратадилар. Нафақат муаммонинг эҳтимолий ечимларини аниқлаш ва муҳокама қилишға, балки эришилган шартномаларни амалға ошириш деталларини ҳам гаплашиб олишға уринадилар. Иш юзасидан бўладиган алоқаларда америкаликлар серғайрат ва жадал ишлашға мойил бўладилар. АҚШда мавжуд таълим ва тарбия

тизими ҳам шунга хизмат қилади. Мактаб партасидан бошлаб болалардаги тиришқоқлик, ўз олдига мақсад қўйиш ва унга эришиш, улар ифода этадиган компаниялар манфаатларини қатъий ҳимоя қилиш лаёқатлари рағбатлантириб борилади.

Америкача прагматизм кўп жиҳатдан объектив омиллар билан таъминланади. Одатда америкаликлар музокараларда етарлича кучли позицияга эга бўладилар ва бу уларнинг ҳулқ — атвор технологияларига таъсир этмасдан қолмайди: америкаликлар ўз мақсадларига эришиш учун сабот билан интиладилар, «савдолашиш» қўлларидан келади ва буни яхши кўрадилар. Америкаликлар турли муаммоларни биргаликда кўриб чиқишга — кўпинча «пакетли» ечимларга эътибор қаратадилар. Уларнинг кўриб чиқиш учун таклифлари «пакетлар»дан иборат бўлади. Улар дастлаб эришилиши мумкин бўлган битимнинг умумий рамокларини, сўнгра унинг деталларини муҳокама қилишга ҳаракат қиладилар.

Америкаликлар суҳбатлар, музокараларда амалдаги исбот асосида хулоса қилишни назарда тутадиган сабаб — оқибат аргументларини афзал кўрадилар. Аргументлашнинг бундай тури умуман инглиз — саксон музокаралар юритиш усулига хос бўлиб, бошқалардан фарқ қилади. Масалан, Рим ҳуқуқи анъаналарига кўра исботлашнинг бошланғич нуқтаси сифатида бирон бир принцип олинади, исбот эса ушбу принципни қўллашнинг намоёнлиги сифатида қурилади.

Америкаликларнинг ишга доир алоқалардаги демократизми музокаралар ва иш юзасидан бўлидаги суҳбатларда норасмий атмосфера яратишга, протоколга қатъий риоя қилишдан воз кечишга уринишларида намоён бўлади. Америка делегацияси аъзолари ўртасида ҳамкорлик муносабатлари кенг тарқалган бўлади. Улар бир — бирларига ёши ва мавқеидан қатъий назар исмларини айтиб мурожаат қиладилар. Ҳорижий ҳамкорларга нисбатан ҳам шундай муносабатда бўлишлари мумкин. Бу муносабатлар нафақат иш юзасидан, балки дўстона эканлигини билдиради. Америкаликлар ҳазилни тушунишади ва қадрлашади, дўстоналик ва самимийликни таъкидлашга ҳаракат қиладилар. Кўпгина музокаралар тадқиқотчилари ва иштирокчиларнинг фикрига кўра, музокараларда иштирок этувчи америкаликлар якуний қарор қабул қилиш бўйича Франция, Япония, Хитой ва бошқа давлатлар вакилларига нисбатан кўпроқ ваколатларга эга бўладилар.

Иш юзасидан мулоқот қилиш услубини профессионализм ажратиб туради. Америка делегацияси таркибида муҳокама

этилатган масалалардан яхши хабардор бўлмаган кишини учратини мушкул.

Америкача музокара, суҳбат олиб бориш услубининг «тескари томони»га ҳам бор. Америкаликлар ўзларини ишга алоқадор муносабатлар технологиясини яратувчилар деб ҳисобланганлари учун кўпинча ўтакетган, ҳамкорлар ҳам улар риоя этадиган қоидаларга амал қилишлари керак деб ҳисоблайдилар. Оқибатда АҚШ вакиллариининг ҳаракатлари бошқалар томонидан ҳаддан ташқари тиришқоқлик, тажовузкорлик, қўполлик сифатида, норасмий мулоқотта интилишлари эса бетакаллуфлик сифатида баҳоланиши мумкин. Бундай ҳолда тушунмовчилик, низоли вазиятлар ҳам содир бўлиши мумкин. Америкалик касбдошларнинг бу тарздаги ҳулқ – атвори бошқа давлатлар ишбилармон доираларида тушунмовчиликларни келтириб чиқараётганлигини уларнинг ўзлари ҳам биладилар.

Иқтисодий қудратли улкан давлатда яшаётган америкаликлар биринчидан, йирик битимларни афзал кўрадилар. иккинчидан, ўз фирмаларининг фаолият, обороти кўламини, ҳажми ва ҳ.к.ларни таъкидлаб кўрсатишга уринадилар. Масалан, уларнинг фирмаси Калифорнияда энг катта деб кўрсатишлари мумкин.

АҚШда янги ишга алоқадор муносабатларни ўрнатиш учун ёнингизда бир нечта CV (лотинчадан – *curriculum vitae*, яъни хаёт йўлингиз таърифи) нусхалари бўлгани яхши. Сиз CV да титулингиз, маълумотингиз (қачон, қаерни тугатгансиз), илмий даража ва унвонларингиз (уларни қачон ва қаерда олгансиз), чоп этилган илмий ишларингиз, қаерда ва ким билан ишлаганлигингиз тўғрисида маълумотлар бўлиши лозим. Бошқача сўзлар билан айтганда касб фаолиятингиз кўрсатилиши зарур. Америкаликлар ким билан иш қилаётганликларини билишни афзал кўрадилар.

Америкалик шерингиз кабинетига кирганингизда, сизни деворларга осиб ташланган кабинет эгаси ёки у ишлаётган фирмага тааллуқли кўлаб сертификатлар, шунингдек қачонлардир фирмага ташриф буюрган сиёсий ва жамоатчилик арбобларининг фотосуратлари ҳайрон қолдириши мумкин. Агар сиз америкалик ҳамкорлар билан кенг алоқаларга эга бўсангиз кабинетингизни «худди шундай» безашингиз фойдадан холи бўлмайди.

Ҳамкорларнинг норасмий вазиятдаги учрашувларига келсак, АҚШда иш юзасидан қабуллар оддий ҳолат ҳисобланади.

Бу оила ва хобби тўғрисида гаплашиш учун қулай имкониятдир. Стол атрофида сиёсат ва дин тўғрисида гапиришдан қочиш керак, чунки АҚШ пуритан қадриятлари давлатидир. Америка миллати ўз саломатлиги тўғрисида жуда қайғуради. Бу ерда спиртлик ичимликлар жуда кам истеъмол қилинади. Асосан пиво ва суюқликдан кўра муз кўпроқ солинадиган коктейллар ичилади. Қадаҳ сўзлари айтиш удум эмас. Америкаликлар спиртли ичимлик солинган стаканни кўтаришда оддийгина «чиэз» ёки «прозит» дейишади. Шуни унутмаслик зарурки, АҚШда иш юзасидан қабуллар масалан Франциядагига нисбатан жуда қисқа давом этади. Қабул тугаганидан сўнг иштирокчилар бюрога қайтишлари ва музокараларни давом эттиришлари мумкин.

ФРАНЦИЯ

Французлар Европа қитъасида бой тарих ва маданиятга эга энг ўзига хос ва қадимий миллатлардан биридир. Ўтмишда Франция дипломатик протокол ва этикетнинг шаклланишига катта таъсир кўрсатган. Узоқ вақт давомида француз тили дипломатик ёзишмалар ва дипломатик алоқалар тили бўлиб келган. Буларнинг барчаси миллий характер хусусиятларида, замонавий ишга алоқадор муносабатларнинг француз услубида акс этмасдан қолмади.

Французларда одоблиқдан кўра пазокатлилик кўпроқ, улар шубҳаланувчи ва тежамкор, муғомбир ва тошқир бўлишади. Айни пайтда улар завқли, ишонувчан ва олижаноб кишилар ҳамдир. И. Кант уларга шундай баҳо берган эди: «назокатли, хушмуомала, илтифотли..., ҳазилга мойил ва мулоқотда эркин, бироқ жуда тез бетакаллуфга айланади». Инглиз дипломати Г. Никольсон шундай ёзган эди: «Французларда нозик кузатувчанлик ўзига хос аниқ ишончлилик билан қўшилиб кетган. Улар олижаноб ва сўзининг устидан чиқувчи, бироқ мурасасиз инсонлар. Ўртача француз ўзининг интеллектуал устунлигига, ўз маданиятининг афзаллигига шу даражада ишонадики, кўн ҳолларда бошқа давлатларда яшаётган варварлар уларни ғазаблантираётганини яшира олмайдилар. Бу уларни камситади. Французлар ўзларининг таҳсинга лойиқ интеллектуал яҳлиглиги боис норавшан ақлларнинг чигаал фикрларини носамимий деб баҳолайдилар ва кўпинча мурувватли бўлиш ўрнига аччиғланиб такаббурлик қиладилар».

Кўп йиллар илгари берилган ушбу баҳо бугунги кунда ҳам ўз долзарблигини йўқотмаган. Масалан, Англияда суҳбатлашиш маҳорати камгашикка боғлиқ бўлиб, буни инглизлар сиполик ва

боадаблик деб биладилар. Францияда эса ўткир сўз билан кўзга ташланишни севишади ва бунинг уддасидан чиқадиладар ҳам, бу ерда индамас киши ўз-ўзини ижтимоий нобуд қилади. Англияда шахсий ҳаётга ишора қилишдан қочилади, Францияда эса бунинг акси. Французлар жуда эркин ва тез суҳбатлашадиладар. Улар тез гапириш бўйича дунёда олдинги ўринларни эгаллайди.

Инглизлар дунёга стол атрофида сипо ўтиришни ўргатдилар, бироқ французлар буни янада моҳирона бажарадилар. Инглизлар расмий протоколга қўл бериб кўришишни киритдилар, бироқ французлар ҳақиқий қўл бериб сўрашадиладар.

Англияда қўл беришиши минг йиллар давомида деярли стандарт шаклга кирган, французларда эса унинг турли кўринишлари мавжуд. У қизгин, дўстона, такаббуруна, совуқ, эътиборсиз, қуруқ ва ҳ. к. бўлиши мумкин.

Французларнинг иш юзасидан мулоқот олиб бориш услубига мустақил ва танқидга мойил фуқароларни тарбиялашга йўналтирилган таълим тизими катта таъсир кўрсатади. Жамиятнинг юқори қатламлари фалсафа, санъатлар тарихи, француз тарихи ва маданиятини ўрганишга алоҳида эътибор берадилар.

Оқибатда хорижий ҳамкорни французларнинг жозибаси маҳлиё қилади, бироқ улар билан иш юзасидан мулоқот қилиш осон эмаслигини тушунадилар.

Франциядаги ишбилармонлик фаолиятида шахсий алоқалар ва таниш-билишлик катта аҳамиятга эга. Янги ҳамкорларни дўстлик, оилавий ёки молиявий муносабатлар билан боғланган воситачилар орқали топишга интиладиладар. Нозик табиат французлар иш юзасидан бўладиган алоқаларни тегишли иерархик даражада олиб борилишига эътибор берадилар.

Француз бизнесменлари бўлажак музокараларга пухта тайёргарлик кўрадилар. Улар тушадиган таклифларнинг барча жиҳатлари ва оқибатларини синчиклаб ўрганишни яхши кўрадилар. Шунинг учун улар билан бўладиган музокаралар америкалик тадбиркорларга нисбатан секин суръатда кечади.

Замонавий америкалик тадқиқотчи М. Харрисон французча музокара усулини таърифлар экан принципларга берилганлик ва айни пайтда муросасозликка ишонмаслик хислатларини қайд этади. Французлар ички муаммоларини музокаралар ёрдамида ҳал этишга интилмасдан, зиддиятларни эътиборга олмасликни

ёки уларни ҳал этишнинг бошқача йўларини излашни афзал кўрадилар. Муросасозликка салбий муносабатни французларга хос бўлган интеллектуал устулик ҳисси янада кучайтиради.

Улар у ёки принцип ёки ўз позицияларини моҳирона, ҳаттоки назокат билан ҳимоя қиладилар, бироқ «бозор қилиш»га мойил эмаслар. Оқибатда маълум бўладики, французлар музокараларни етарлича қатъийлик билан олиб борадилар, бироқ, заҳирадаги позицияга эга бўлмайдилар. Француз делегацияси вакиллари кўпинча ўзаро таъсирнинг конфронтацион йўлини танлайдилар. Уларнинг ҳатти-ҳаракатлари муаммо ким билан муҳокама қилинаётганликларига кўра тубдан ўзгариши мумкин.

Музокараларда француз иштирокчилари АҚШ вакиллариغا нисбатан камроқ эркинлик ва мустақилликка эга бўлади. Француз делегациясининг бевосита иштирокчилари ваколатига музокара юритиш тактикаси масаласи киради, бунда улар турли восита ва усулларни намойиш этадилар. Французлар дастлабки келишувларга катта эътибор қаратадилар, расмий учрашув чоғида юзага келиши мумкин бўлган масалаларни имкон қадар олдиндан аниқлаб олишни, улар бўйича дастлабки маслаҳатлашувлар ўтказишни афзал кўрадилар. Француз тадбиркорлари музокаралар жараёнида позицияларнинг кутилмаганда ўзгаришини ёқтирмайдилар. Француз фирмалари билан имзоланган шартномалар ҳаддан ташқари сипо ва аниқ баён қилиниб, бошқача ўқилишга йўл қўймайди.

Французлар ўз мамлакати, тарихи, маданияти, тилига зўр муҳаббат билан қарашлари сабабли улар билан учрашувларнинг расмий тили сифатида француз тилини танлаш муҳим омилдир. Музокараларда муҳокама этиладиган материалларни француз тилида тайёрланган маъқул. Шунинг ҳисобга олиш зарурки, французлар ажнабийларнинг французчадаги хатоларига нисбатан таъсирчандир. Риторика масалаларига катта эътибор берилади. Бироқ, француз ҳамкорингиз бирданга инглизча ёки бошқа сизга қулай тилда сўзлай бошласа, билинги, у сизга жуда катта ён босган. Иш юзасидан музокаралар одатда эрталаб 11⁰⁰ да бошланади. Бир ярим соатдан сўнг музокара иштирокчиларига аперитивли француз нонуштаси таклиф этилиши мумкин. Столдаги таомлар ва ичимликлар сифатига исталганча таҳсинлар ўқишингиз мумкин, чунки французлар ўз миллий таомлари билан жуда фахрланадилар. Бироқ шунинг унутмаслик зарурки, бу ерда тарелкада овқат қолдириш, таомни ўз таъбига кўра тузлаш ёки зираворлардан фойдаланиш мумкин эмас. Кучли

спиртли ичимликлар кам ичилади, ҳамма ҳолларда вино афзал кўрилади. Узундан узоқ қадаҳ сўзлари айтиш урф эмас. Ичишдан олдин «А вотр санте» — «Сизнинг соғлигингиз учун» дейилади. Ресторанда ўтириш ҳақини таклиф қилган киши тўлайди. Иш юзасидан қабулларда иш тўғрисида кофедан сўнг гаплашилади, унгача французлар маданият ва санъат тўғрисида сўзлашини афзал кўрадилар. Бу французларнинг гапни бирданига ўзларини энг кўп қизиқтирган нарсадан бошлашни ёқтирмаслигидан бўлса керак. Унга аста—секин, гапни турли нейтрал мавзуларда узоқ айлантириб, йўл—йўлакай, яъни тушлик охирида яқинлашилади. Аксинча йўл туттиш нафақат муомаласизлик, балки ақлсизлик ҳисобланади: сиз ўз манфаатингизни намойиш қилиб, илтимос қилувчи ролига тушиб қоласиз, мабода салбий жавобга учрасангиз ўзингизни ҳам, шерингизни ҳам ноқулай вазиятга солиб қўйсиз.

Французлар ҳар доим ҳам аниқлик ва пунктуаллик билан ажралиб турмайди. Қабулларда қуйидаги қоидага амал қилинади: меҳмоннинг мавқеи қанча катта бўлса у шунча кечикиб келади. Агар сиз француз компанияси президенти билан кечки овқатга таклиф этилган бўлсангиз стол атрофига белгиланган вақтдан ярим соат кеч ўтиришингиз мумкин.

Агар сизни иш бўйича ҳамкорингиз кечки овқатга таклиф этса, буни ўзингизга билдирилган катта ҳурмат ифодаси деб тушунмоқ керак. Кечки овқатга белгиланган вақтдан 15 минут кейин ташриф буюрик, совға сифатида гуллар (оқ гуллар ва хризантема олманг), бир қути конфет ёки шампан виноси олиш лозим.

Умуман, француз миллий характери ва иш юзасидан мулоқот услуби тўғрисида гапирар эканмиз, французларда ҳулақ—атвор, фикрлаш тарзи, идрок қилиш турлича эканлигини қайт этмаслик мумкин эмас. Замонавий тадқиқотчилардан бири Т. Залдиннинг ёзишича, замонавий француз миллатининг энг характерли хусусияти унинг индивидларининг такрорланмас эканлигидир: «Ўз моҳиятини бир хил белгиланган, маълумоти, маданияти, орзу—умидлари бир хил бўлган иккита французни топиш мумкин эмас. Французлар ўртасидаги ушбу тафовут борган сари ортиб бормоқда».

3. Германия, Швеция, Япония, Буюк Британия ва бошқа давлатларда музокаралар олиб бориш

БУЮК БРИТАНИЯ

Инглизларга хос бўлган вазминлик, охиригача гаширмаслик, нозик табиатлик уларни бегоналар билан муносабатларда одамови бўлишга ундайди, шунингдек мулкчиликни ҳурматлаш, тадбиркорлик, ишнинг кўзини билиш ҳам уларнинг миллий хусусиятлари ҳисобланади. Ётсирашгача олиб борадиган шахсий мустақиллик Британияда кишилар ўртасидаги муносабатларнинг асоси ҳисобланади. Инглиз табиатида кутишга, ишонч ва гумон ўртасидаги муросани шошилмасдан излашга мойиллик мавжуд. Доимий равишда келиштирувчи, амалга оширса бўладиган, қулай ечимларни излаш, зарур ҳолларда принциплар, мантиққа риоя қилмаслик ва бир пайтда иккита қарама-қарши фикрни ёқлаш имконини берувчи ноаниқ фикрлаш Англияга «Маккор Альбион» номи берилишига, кўп ҳолларда уни иккиюзламачиликда айблашга асос бўлган. Инглизларда адолат ҳисси жуда юқори ривожланганлиги сабабли улар ҳололикка ишонадилар ҳамда айёрлик ва маккорликка тоқат қила олмайдилар.

Инглиз анъаналарига кўра фикр билдиришда вазминлик суҳбатдошга ҳурмат белгиси ҳисобланади. Қатъий фикр айтиш ёки инкор этишдан қочини, бунда: «Менинг назаримда», «Менинг фикримча», «Эҳтимол» ва ҳ. к. каби турли кириш сўзларидан фойдаланишга интилишнинг сабаби ҳам шунда. Умуман инглизлар сўзлашувда ҳар қандай шахсий жиҳатлардан, яъни бегона шахсий ҳаётга аралашини бўлиб кўриниши мумкин бўлган барча нарсалардан қочишга уринадилар.

Инглизлар хушмуомалалиги, хайрихоҳлиги, ёрдам беришга, қўллаб-қувватлаш, фалокатдан қутқаришга тайёрлигига қарамасдан, бирон-бир қоида, хусусан қонунларга риоя қилишда мутлоқо оғинмайдиган кишилардир. Бунда улар ўзларини ҳам, бошқаларни ҳам аямайдилар.

Боғдорчилик инглизларнинг миллий ишқивозлигидир. Бу уларнинг характери ва ҳаётга муносабатининг кўп жиҳатларини тушунишга бўлган калит ҳисобланади. Бу миллий қадриятлар кодекси, деярли диндир.

Сукут—ломати ризо, деб ҳисоблашга ўрганган хорижлик инглизни ўз ҳақлигимга ишонтирдим дея кўпинча адашади. Британияда суҳбатдошни эътироз билдирмасдан тоқат билан эшитиш ҳар доим ҳам ризоликни англамайди. Шунчаки инглизлар ўзини тутабилишни инсон характерининг энг муҳим фазилати деб ҳисоблайдилар. Музокаралар жараёнида юзага келадиган танаффусларни интуитив равишда нима биландир тўдиргинг келади. Бироқ, инглиз ҳамкорлар билан жим ўтиришдан кўрқмаслик лозим. Аксинча, инглизлар кўп гапиришни кўполамик, шилқимлик деб қабул қиладилар. Сизнинг бундай ҳулқ—атворингиздан хайратта тушган ҳамкорларингизда сизга ишонмаслик учун асос пайдо бўлади. Тежамкорлик — инглизлар пулга, сўзлар ва ҳис—туйғуларга нисбатан намоён этадиган ҳислатдир. Улар ҳис—туйғуларини очиқ намоён қилишни ёқтирмайдилар.

Инглиз фирмалари билан музокараларни пухта тайёргарлик ва келишувсиз бошлаш керак эмас. Бу ерда импровизацияга ўрин йўқ. Агар инглиз ҳамкорлар билан ташриф муддати ва дастури келишиб олинган бўлса уларга етиб келганингиз ва манзилингизни хабар қилиш шарт эмас. Буюк Британияда пунктуаллик қатъий қоидадир. Фақат биринчи учрашувда қўл бериб кўришилади, келгусида инглизлар оддий орзаки саломлашиш билан чекланадилар.

Музокаралар бир ёки бир нечта иштирокчилар билан олиб борилиши мумкин. Анъанага кўра улар об—ҳаво, спорт ва бошқа мавзуларда суҳбатлашишдан бошланади. Инглизлар французларга нисбатан секинроқ қарор қабул қиладилар. Инглизнинг берган чин сўзига ишониш мумкин. Улар музокараларга жуда катта прагматизм билан ёндошиб, ҳамкорнинг эгаллаган позициясига боғлиқ равишда музокараларнинг ўзида энг яхши ечимни топиш мумкин деб ҳисоблайдилар. Улар етарлича мослашувчан бўлиб, қарама—қарши томоннинг ташаббусига бажону—дил ҳайрихоҳлик билдирадилар. Инглиз музокарачиларини ишга прагматик ёндошув, эмпиризм ажратиб туади. Музокаралар пайтида кескинликдан қочиш маҳорати инглизларнинг анъанавий ҳислатидир.

Агар музокаралар вайтида стандарт инглиз нонушгаси ёки тушлиги таклиф этилса шуни ёдда тутингки, чойда бирон нарсани ивитиш, тарелкадаги соусни нон бўлаклари билан артиш, қўлни тиззага қўйиб ўтириш, кофе берилмасдан олдин чекиш одобсизлик ҳисобланади. Кучли ичимликлардан джин ва виски ичилади, бироқ инглизларнинг сеvimли ичимлиги пиво ҳисобланади. Қадаҳ сўзлари айтиш ва қадаҳ уриштириш урф эмас. Ичишдан олдин «чиэз» деилади. Стол атрофидаги суҳбатда қирол оиласининг ҳаёти, дин, Шимолий Ирландия, шахсий ҳаёт ва пул мавзуларида сўз очманг.

Уйга таклиф этиш алоҳида илтифот белгисидир. Агар Сизга шундай таклиф билдирилса меҳмонга бориладиган куни уй эгаларига гул, шоколад ва вино юборишни унутманг.

Инглиз хонадонида визит карточкалар алмашиш қабул қилинмаган.

ГЕРМАНИЯ

Немисларни меҳнаткашлик, тиришқоқлик, пунктуаллик, тежамкорлик, рационаллик, уюшқоқлик, педантлик, шубҳаланувчанлик, жиддийлик, тadbирлилик, тартибга интилиш ажратиб туради.

Немис фирмалари билан ҳамкорлик тўғрисида ҳат ёзиш орқали алоқа ўрнатиш мумкин. Хорижий фирмалар ва алоҳида тadbиркорлар ўз таклифларини Кельн шаҳридаги ташқи савдо Федерал идораси чоп этадиган махсус «Аусландсанфраген» бюллетенида ва «Нахрихтен фюр Ауссенхатдел» газеталарига иловаларда бепул чоп этиришлари мумкин. Германияда агентликлар ва воситачилик фирмалари орқали ҳамкорликни ташкил қилиш мумкин. Немис фирмаларининг юқори профессионализи ва зиммаларига олган мажбуриятларни сўзсиз бажаришлари улар билан узоқ муддатли алоқаларни ўрнатишга хизмат қилади.

Учрашув вақти олдиндан келишиб олинади. Буни телефонда ҳам бажариш мумкин. Телефондаги суҳбат ўзни таништиришдан бошланади. Телефондаги суҳбатда берилган барча ваъдалар, одатда бажарилади.

Немис ходимлари кийим танлашда анчагина талабчан. Асосий кийим — сипо ва асосан икки бортли костюм. Оёқ кийими танлашда эътиборли бўлиш ва ҳар қандай костюмга очиқ рангли ботинка киявериш ярамайди.

Музокаралар бир ёки бир нечта ҳамкорлар иштирокида олиб борилади. Немисча пунктуаллик кўрсатиш билан дарров немис касбдошларнинг ҳурматига сазовор бўласиз, ва бу музокаралар микроиқлимга ижобий таъсир кўрсатади. Таништирув маросими ҳалқаро қоидаларга мувофиқ бўлиб, қўл бериб сўрашиш ва визит карточкалари билан алмашишдан иборат.

Немислар масала ечимига эришиш имконияти етарлича аниқ кўринадиган музокараларни ёқтирадилар. Одатда иштирокчилар ўз позицияларини жуда пухта ишлаб чиқадилар. Музокараларда улар масалаларни кетма — кет ҳал этишга ҳаракат қиладилар.

Немислар битимлар тузишда қабул қилинган мажбуриятларнинг қатъий бажарилишини, шунингдек улар бажарилмаган тақдирда юқори жарима тўлашни қатъий талаб қилиб туриб оладилар. Улар ўзларига етказиб берилаётган товар учун катта кафолат даврини, шунингдек, сифатсиз товар етказиб бериш ҳолларига мўлжалланган гаров талаб қилишлари мумкин.

Немислар музокаралар ўзларини анчагина қатъий тутишлари мумкин, бироқ музокаралар учун яхши шароит: хона, зарур асбоб — ускуналар билан таъминлайдилар. Музокараларда немислар анчагина профессионал ва расмий бўлиб, сиздан ҳам шуни кутишади. Уларга америкаликларга ўхшаб исми эмас, фамилияни айтиб мурожаат қилиш лозим, масалан «Жаноб Шмидт» (агар унвони бўлса — уни ҳам кўрсатиш зарур). Немислар японларга ўхшаб расмий учрашувларда кийиниш масаласида анчагина консерватив.

Музокаралардаги танаффусда сизни ресторанга таклиф этишса, шуни унутмангки, биринчидан, ресторанда ўтириш ҳақи баъзан таклиф этувчи ва таклиф этилганлар ўртасида бўлиб тўланади. Иккинчидан, стол атрофида ўтирганда мезбонлар анъанавий «Прозит»ни айтишгандан сўнг ичиш керак. Учинчидан, сиёсий мавзудаги суҳбатдан қочиш лозим.

Германияда иш бўйича ҳамкорларни жуда кам ҳоллардагина уйга таклиф этишади. Агар сиз шундай таклифга мушарраф бўлсангиз уй бекасига гуддаста олишни унутманг.

ИТАЛИЯ

Италянлар экспансив, қизиққон, шиддатли ва тез тил топишиб кетадиган халқдир.

Мамлакатдаги иш юзасидан музокаралар юритиш амалиёти кўпчиликл Европа давлатларидаги кабидир. Йирик ва майда фирмалар вакиллариининг хулақ — атворида айрим тафовутлар мавжуд. Майда фирмалар вакиллари одатда, дастлабки алоқа ўрнатиш даврида жуда сергайрат ва фаол бўлиб, ташкилий ва расмий масалалар ечимини тошишни чўзмасликка интиладилар ва ечимнинг муқобил вариантларини бажону дил қабул қиладилар.

Иш юзасидан алоқалар ўрнатиш учун таклифлар кўрсатилган расмий хат кифоя қилади. Сўнги пайтда иш юзасидан алоқалар ўрнатиш учун жуда тез ривожланиб бораётган воситачиларга муурожаат қилиш кўнаймоқда.

Италян бизнесменлари музокаралар корхонада, ишбилармонлик дунёси ва жамиятда тенг мавқега эга кишилар ўртасида боришига катта эътибор берадилар.

Ишбилармон доиралар вакиллари учун ҳамкорлар билан норасмий муносабатлар, шу жумладан ишдан ташқари пайтдаги муносабатлар муҳим ўрин тутуди. Норасмий вазият эҳтимолий зиддиятлар юмшашига кўмаклашади, бунда ҳамкорнинг норозилигини келтириб чиқаришдан кўрқмасдан унга тақидий фикрларни айтиш мумкин. Кучли спиртли ичимликлар кам истеъмол қилинади, хаттоки машхур италян грашаси ҳам ўз ватанида унча машхур эмас.

Анъаналарга садоқатли италияликлар пивони ҳам ичмасликка ҳаракат қиладилар, одатда ҳар қандай тушлик овқатнинг ажралмас белгиси ҳисобланадиган маҳаллий вино истеъмол қилинади. Бу ерда ҳам узундан — узоқ қадаҳ сўзлари айтиш қабул қилинмаган, ичишдан оддин «чин — чин» дейилади.

Италянлар ўз мамлакатларига кўпгина санъат ва хунармандчилик турларининг асосчиси сифатида қаралишини жуда қадрлайдилар. Бунга ҳурмат билан қараш ва бу соҳада билимларга эга бўлиш яхши таассурот қолдиради, музокараларда ишонч ва хайрихоҳлик муҳитини яратишга ёрдамлашади.

Умуман италян бизнесменлари ишбилармонлик этикасига риоя қилинишига нисбатан анча таъсирчандир, буни музокараларни ташкил этиш ва юритишда ҳисобга олиш лозим.

ИСПАНИЯ

Ўз характерига кўра испанлар — жиддий, очиқ кўнгли, хушмуомала, инсонпарвар кошлар бўлиб, катта юмор ҳисси ва командада ишлаш лаёқатига эга. Испаниянинг ўн еттита вилоятдан ҳар бири аҳоли характерида ўз колорити билан кўшимча из қолдиради.

Мамлакатта етиб боришингиз билан албатта, ҳамкорларингизни хабардор қилинг.

Учрашувни туш вақти — фиеста соатига белгиламаслик зарур. Испанияларнинг учрашувга кечикишга мойилли жуда кўп ҳазилларга сабаб бўлган. Танишув маросими умумий қабул қилинган тартибдан четта чиқмайди ва қўл бериб кўришиш ҳамда карточкалари билан алмашишдан иборат.

Одатда, музокаралар бир ёки бир нечта ҳамкорлар иштирокида ўтади ва об—ҳаво, спорт, шаҳарнинг диққатига сазовор жойлари ва ҳ. к.лар тўғрисидаги суҳбатдан бошланади. Испан фирмалари вакиллари билан музокаралар юритиш услуби америкаликлар ва японларникига нисбатан секинроқ суръатда кечади. Испан бизнесменлари бошқа давлатлар вакиллари каби музокараларда ишбилармонлик дунёси ва жамиятда тенг мавқега эга бўлган кишилар иштирок этишига катта аҳамият берадилар. Испанлар кўп гапиришни хуш кўришлари учун учрашувлар регламентига кўпинча риоя қилишмайди. Классик костюм, оқ кўйлак ва яхши тозаланган оёқ кийими зарурлиги шубҳасиз.

Испанияда кеч овқатланишади: нонушта 14⁰⁰ да, тушлик эса 22⁰⁰ да бўлади. Стол атрофида фуқаролар уруши, Франко ҳукмронлиги даври, коррида, шахсий ҳаёт мавзуларида гапирманг.

Испанияда иш юзасидан ҳамкорларни уйга таклиф қилиш қабул қилинмаган. Бироқ сизга шундай таклиф билдирилса, меҳмонга бораётганингизда совға сифатида гул ва вино олинг. Қиммат совғалар олманг, улар пора сифатида тушунилиши ва ҳамкорингизни хафа қилиши мумкин.

ШВЕЦИЯ

Шведлар чуқур сингиб кетган лютеран иш этикаси билан дунёга машҳур. У немисларникига яқин бўлиб, бироқ ундай қуруқ эмас. Унга хос хусусиятлар тиришқоқлик, пунктуаллик, батартиблик, жиддийлик, пухталик, виждонлилик ва муносабатларда ишонччиликдир.

Швед бизнесменларининг малака даражаси жуда юқори, шунинг учун улар ўз ҳамкорларида профессионализмни қадрлайдилар. Шведлар одатда бир нечта хорижий тилларни, биринчи навбатда инглиз ва немис тилини билишади.

Шведлар ўта расмий кишилар бўлганлиги учун ҳамкорингизнинг ўзи шунини таклиф этмагунча унинг исмини айтиб муружаат қилманг.

Шведлар ишларни режалашни ёқтирадилар, шунинг учун иш юзасидан учрашувлар тўғрисида охириги минутда эмас, олдиндан келишиб олиш зарур. Музокараларга аниқ белгиланган пайтда келиш зарур, фарқ 3–5 минут, фавқулодда ҳолларда 15 минутдан ошмаслиги керак. Швед бизнесменлари иштирокчилар таркибини ва ташриф дастурини (ишлаш қисми, қабуллар, театр ва ҳ. к. ларга бориш) олдиндан билишни афзал кўрадилар. Қабуллар ва театрларга ташриф буюришда кийиниш тўғрисида тавсиялар бериш сиз томондан кўрсатилган боадаблик бўлади. Музокаралар об-ҳаво, спорт, диққатга сазовор жойлар ва ҳ. к. лар тўғрисидаги суҳбатдан бошланади. Музокараларнинг ушбу қисмига олдиндан тайёрланиш лозим. Нуфузли швед компанияларида қатъий интизом ва эгалланган мавқега мувофиқ субординацияга риоя қилинади. Музокараларнинг ҳар бир иштирокчиси унга сўз берилганда ўз фикрини баён қилишга ҳақлидир.

Шведлар вазмин ва ўз ҳис-туйғуларини очиқ намоён қилмайдиган кишилар. Улар олинган таклифларни олдиндан ва ҳар томонлама ўрганадилар ҳамда барча масалаларни энг кичик деталаргача кўриб чиқишни ёқтирадилар. Шунинг учун муваффақиятга эришмоқчи бўлсангиз музокараларга пухта тайёргарлик билан боринг.

Дўстона алоқалар ва муносабатлар бизнесни ривожлантиришда алоҳида рол ўйнайди. Иш офис деворлари билан чегараланиб қолмасдан, кўпинча ресторандаги дўстона кечки овқат пайтида ёки меҳмондорчиликда давом этади. Уйга энг яқин кишилар ёки муҳим ҳамкорлар таклиф этилади. Агар сиз шундай таклиф олсангиз, ташриф куни уй бекасига атаб гуллар солиб олиш ёки уларни хат ташувчи орқали бериб юборишни унутманг. Шведларга сувенирлардан халқ ҳунармандчилиги буюмлари, классик мусиқа ёзувлари, шоколадли конфетларни ёқтирадилар. Шведлар кечки овқат пайтида кичик анъаналарга риоя қилишни севадилар. Одатда кўра уй эгаси бокални кўтариб, ҳар бир меҳмонга муружаат қилади ва «сколь» (сизнинг соғлигингиз учун) дейди. Ҳар сафар

ушбу сўз айтилгандан сўнг ҳамма бир—бирининг кўзига қарайди, ичилади ва яна ҳамма билан кўз уриштирилади. Овқатланиш тугагунча уй бекаси ёки эгаси шарафига қадаҳ сўзи айтиш, қадаҳ сўзи айтилаётганда ҳамма бир—бирининг кўзига қарамагунча бокални столга қўйиш мумкин эмас. Одоб қоидаларига кўра сиз ҳам меҳмонга таклиф этишингиз зарур.

Шведлар ишбилармон кишининг кийиниши тўғрисида анъанавий қарашга риоя қилиб, классик услубни афзал кўришади: Эркаклар учун қорароқ тусдаги, одатда майда чизикли кўк ёки кул ранг костюм. Аёллар учун маълум даражада сипо, модага мувофиқ узунликка ва силуэтга эга бироз оч рангли костюм, унчалик серҳашам бўлмаган кўйлак маъқул кўрилади.

РОССИЯ

Иш юзасидан мулоқотларнинг европача услублари тўғрисида гапирар эканмиз, музокаралар ва ишга алоқадор суҳбатларнинг русларга хос хусусиятлари тўғрисида гапирмаслик мумкин эмас. Рус услубига иккита омил: бир томондан — советча меъёрлар, иш юзасидан мулоқот қоидалари, ушбу даврда шакланган қадриятлар, иккинчи томондан рус миллий характери хусусиятлари таъсир кўрсатган.

Музокараларнинг совет иштирокчилари, айниқса уларни доимий олиб борадиганлар хорижий ҳамкорлар томонидан юқори профессионал мутахассислар сифатида баҳоланган. Мазкур баҳо энг аввало музокаралар мавзусини яхши билишга тааллуқлидир. Қабул қилинган мажбуриятларни бажаришга катта эътибор қаратилган. Қарор қабул қилинмаслиги, келишилиши, аниқлаштирилиши мумкин эди, бироқ у қабул қилиниб, шартнома имзоланса, қатъиян бажарилган. Ҳамкорлардан ҳам шартномага аниқ риоя этиш талаб этилган.

Ушбу ижобий характеристикалар билан бир пайтда салбий жиҳатлар ҳам мавжуд эди. Энг аввало совет даврида муросани мажбурий, вақтинчалик чора деб тушунилганлигига эътибор бериш лозим. Муросасозликка бундай муносабат (у музокараларнинг энг муҳим элементларидан бири ҳисобланади) музокара юритишнинг советча услубига таъсир этмай қолмади. Кўпинча совет услуби хорижий ҳамкорлар томонидан ёшиқ ва ҳушёр услуб сифатида баҳоланган. Музокара юритиш тактикаси шу билан фарқ қилганки, совет томони музокараларнинг бошида оширилган талабларни қўйган. Шундан сўнг узоқ баҳслардан кейин позициялар яқинлаштирилган. Бунда ён босишни советлар кучсизлик ифодаси ҳисоблаб, унга хоҳламайгина

ўтишган. Кўп ҳолларда бир томонлама устунликка эришишга йўналтирилган усуллардан фойдаланилган.

Музокараларда иштирок этувчи совет делегация таркиби ва тузилмаси қатъий иерархик принцинга асосан қурилган. Қарор қабул қилишдан аввал Москва билан масалаларни келишиш талаб қилинар ва бу анча вақтни олар эди. Музокараларда совет томони эҳтиёткорлик билан ҳаракат қилишни, таваккал иш тутмасликни афзал кўрарди. Агар масала ечимининг таваккалчилиги юқори ва кичик вариантлари мавжуд бўлса, кейинги вариант танланар эди. Таваккалчиликдан қочиш ташаббуснинг чекланишига олиб келар эди.

Академик Д.С. Лихачев рус миллий характери хусусиятларини таърифлар экан, Россия кўп асрлар мобайнида шимолдан жанубга (Болтиқ денгизидан Ўртаер денгизи соҳиларигача) ва ғарбдан шарққа (Европадан Хитой ва Хиндистонга) боровчи савдо йўллари чорраҳасида жойлашганлигини қайд этади. Оқибатда «рус маданияти ўз таркибига кўпгина бошқа халқлар маданиятларини олганлиги ва қадимдан кўшни Скандинавия, Византия, жанубий ва ғарбий славянлар, Германия, Италия, Шарқ ва Кавказ халқлари маданиятлари билан алоқада бўлганлиги учун – универсал ҳамда бошқа халқлар маданиятига беғараз маданиятдир». Бу Россиянинг бошқа маданиятларга қизиқишини шакллантирди ва рус маданиятининг ушбу маданиятлар (биринчи навбатда Ғарбий Европадан) элементларини ўзлаштиришига сабаб бўлди. Петр биринчининг кўпгина янгиликлари бунга мисол бўлади.

Музокаралар, ишга алоқадор муносабатларга нисбатан бу энг аввало турли мамлакатлар ва миллатлар вакиллари билан осон иш олиб бориш, ҳамкорни ҳис этиш, унинг музокара юритиш усулига очик бўлишни аниқлатади. Айни пайтда Д.С. Лихачев бошқа нарсани – барчасини «ҳаддан ошириб юбориш, имконият чегарасигача» олиб боришга интилишни ҳам кўрсатади. Музокараларда бу турлича: қатъий позицияга доимий амал қилиш (ёки аксинча) ва ҳамкор учун кутилмаганда унинг барча таклифларини қабул қилишда намоён бўлиши мумкин. Америкалик муаллиф Р. Смит музокараларда рус иштирокчилар ҳуқ – атворининг қуйидаги томонларини қайд этади: кайфият ва ҳамкорга муносабатнинг тез ўзгариши – жуда дўстона муносабатда бўлиш ёки ҳар қандай шахсий хайрихоҳликка ўрин қолдирмайдиган расмийчиликни намоён қилиш. Умуман, эмоционал томон совет музокара юритиш услубининг муҳим қисми эканлиги кўпчилик томонидан қайд этилган.

Иш юзадан мулоқотларнинг собиқ совет, эндиликда рус услубига хос яна бир қизиқарли хусусият чуқур иддизларга эга. Музокараларда руслар умумий мақсадларга кўпроқ эътибор қаратиб, уни амалга ошириш йўллариини назардан четда қолдирадилар. Айни пайтда у ёки бу мақсадга эришиш масалалари, масалан, Америка вакиллари учун асосий аҳамиятга эга. Деталларга муносабатдаги бундай тафовут Россия – Америка келишувларини ишлаб чиқишни чўзиб юбориши, айрим ҳолларда музокараларнинг узилишига олиб келиши мумкин.

Иш юзасидан алоқаларнинг русча услубини таърифлашда кўпгина рус тадбиркорларининг тажрибасизлигидан келиб чиқадиган қатор хусусиятларга эътибор қаратиш лозим. Хорижий ҳамкорларнинг фикрига кўра руслар музокараларга ғайриоддий муносабатда бўладилар. Мисол учун канадаликлар бошқа кўпгина бизнесменлар каби ишбилармонлик таклифини муҳокама қилишда шундай фикр юритадилар: биз «пирог»нинг ҳажмини ошириш мақсадида бирлашмоқдамиз, шундай қилсак ҳар биримизга тегадиган бўлак кўпаяди. Бошқа айтганда улар «ютук – ютук» стратегиясига таяндилар. Россиялик тадбиркорларининг стратегияси эса кўпинча бошқача бўлади. Улар пирогнинг катталиги маълум ва мақсад йирикроқ бўлакни кўлга киритиш деб ҳисоблайдилар. Русларнинг музокаралардаги иштирокига берилган бундай таъриф рус миллий характериға хос хусусиятлардан эмас, билимсизлик, муайян «музокара маданияти» йўқлиги, ҳамкорлик вазиятида ҳам манфаатларнинг мос келишини эмас, тўқнашувини кўришга интилишдан келиб чиқади деб тушуноқ керак. Бундан ташқари бунда советларча муросасизлик тушунчасининг таъсири ҳам бор. Яна бир нарса руслар хорижий ҳамкорларга «савдолашишда» анча ютқзадилар. Руслар чет элда айнан савдолашишга мойил эмасликлари сабабли, реал нархлар даражасини билмасдан харид учун жуда ортиқча тўлайдилар. Чет эликлар буни жуда яхши биладилар ва бундан фойдаланадилар.

Бундай ҳулқ – атвор янги рус тадбиркорларининг чет элларга чиқишини чеклаши мумкин. Мисол учун йирик француз электрон компанияси директорининг фикрини келтириш мумкин: Мен «янги руслар билан алоқа қилишни мутлақо хоҳламайман. Улар жуда маданиятсиз кишилар. Мен доимо Толстой, Достоевский, Чеховни ўқиб бораман. Мен кўрган ўша «янги руслар» менинг тасаввуримдаги Россия тимсолиға мутлақо тўғри келмайди ва улар ҳеч қачон жаҳон бизнеси элитасига кира олмайдилар. Мен уларнинг Франция жанубида ўзларини қандай

тутаётганлари, қанақа данғиллама уйлар сотиб олаётганлари, қандай дам олаётганлари, казино ва ресторонларда қанақа суммаларни ҳавога совураётганларини биламан. Бу ёввойилик. Маданиятга жамиятда бойлик кўз—кўз қилинмайди, аксинча бизнесни ривожлантиришга, янги иш жойларини яратишга, турмуш шароитини яхшилашга интиладилар».

ХИТОЙ

Хитой ўзига хос давлатлардан бири бўлиб, у ерга бориб катта психологик қийинчиликлар билан боғлиқ. Сиз доимо юзлаб, баъзида минглаб кишиларнинг диққат марказида бўласиз. Хитойликлар жуда хушчақчақ, очиқ кўнгил ва фаросатли кишилар, бироқ уларнинг одоб тўғрисидаги қарашлари бошқаларникидан фарқ айлади.

Хитойликларнинг МДҲ давлатлари фуқароларига муносабати вилоятдан вилоятга ўзгариб боради. Чегара ҳудудларида "савдогарлар" сабабли обрўга анча путур етказилганлиги сабабли мураккаб муносабатлар юзага келиши мумкин. Хитойда бўлиб қайтганлар ҳар қандай оғир вазиятда ҳам муаммони ечишнинг айланма "чап" йўллариини излаш қоидасига амал қилишни тавсия этадилар.

Иш юзасидан бўладиган учрашувларда хитойлик иштирокчилар иккита нарсага: 1) муҳокама этилиши лозим бўлган мавзуга, шунингдек иштирокчиларга тегишли маълумотлар тўплашга; 2) "дўстона кайфиятни" юзага келтиришга жуда эътибор берадилар. Музокаралардаги "дўстона кайфият" улар учун жуда муҳим аҳамиятга эга бўлиб, хитой маданий анъаналари ва қадриятлари билан белгиланган ҳамда кўпчилик муаллифлар томонидан таъкидланган. Хитойликлар "дўстона кайфият" деганда ҳамкорлар билан яхши шахсий муносабатларни тушунадилар. Шунини унутмаслик лозимки, учрашувларда қўл бериб сўрашишни дастлаб юқори мансабли кишидан бошлаш лозим.

Хитой делегацияси таркибида одатда, кўп экспертлар, масалан молиявий, техник ва бошқа масалалар бўйича экспертлар бўлади. Шунинг учун ҳам делегация сони кўпчиликни ташкил этади.

Хитойликлар музокараларни етарлича аниқ алоҳида босқичларга: позицияларни аниқлаш, уларни муҳокама қилиш ва яқунловчи босқичларга бўлиб олиб борадилар. Бошланғич босқичда ҳамкорларнинг ташқи кўриниши, уларнинг ҳатти—ҳаракатлари, делегация ичидаги муносабатларга эътибор берилади. Шу асосда хитойликлар музокара иштирокчиларининг

мавқеларини аниқлашга ҳаракат қиладилар. Келгусида улар эътиборни юқорироқ мақомга эга расмий ва норасмий кишиларга қаратадилар. Бундан ташқари ҳамкор делегация таркида хитойликларга хайрихоҳ кишилар ажратилади. Айнан шундай кишилар орқали хитойликлар қарши томоннинг позициясига таъсир қилишга уринадилар.

Хитой томони билан бўладиган музокараларда ҳамкор биринчи бўлиб ўз нуқтаи назарини баён қилишини, биринчи бўлиб таклиф билдиришини ва ҳ.к. кутиш зарур. Агар музокаралар Хитой ҳудудида ўтказилаётган бўлса (улар музокараларини ўз ватанларида ўтказишни севадилар) хитойликлар уларнинг анъаналарига кўра “меҳмон биринчи бўлиб гап бошлайди” деган ваз кўрсатишлари мумкин. Биринчи бўлиб Хитой томонидан маълумот олишга уриниш кўпинча самарасиз якунланади: маълумотлар умумий қоидаларга тегишли бўлиши мумкин.

Хитой томони қарши томоннинг имкониятларини баҳолаб бўлганидан сўнг, музокаралар якунида, ён босиши мумкин. Музокаралар боши берк кўчага киргандек туюлган дақиқада хитойликлар ён босувчи янги таклифларни билдиришлари мумкин. Натижада музокаралар янгитдан бошланади. Бироқ, улар музокараларда қарши томон йўл қўйган хатолардан моҳирона фойдаланадилар.

Хитойлик иштирокчилар якуний қарорларни одатда, музокаралар столи атрофида эмас, уйда қабул қиладилар. Эришилган келишувлар “марказ” томонидан маъқулланиши деярли шарт қилиб қўйилган. Бунда улар имкон қадар эришилган келишувларни ўзлари учун яхшилашга, қўшимча ва тузатишлар киритишга ҳаракат қиладилар.

XXРнинг Россиядаги элчихонаси ва савдо ваколатхонаси ходимлари ишбилармонлик алоқаларини ўрнатишда шошилмасликка ундайдилар: “сизга визит карточкасини тақдим этган биринчи хитойлик билан шартнома имзолашга шошилманг. У реал ишбилармонлик ва маъмурий тузилмани ифода этмаслиги мумкин. Хитойда визит карточкалари тайёрлаш қийин иш эмас”.

Хитойликлар ҳамкорлар билан норасмий муносабатлар ўрнатишга муҳим аҳамият берадилар. Сиздан ёшингиз, оилавий аҳволингиз, болаларингиз ҳақида сўрашса ҳафа бўлманг, бу сизга чин дилдан қизиқишдан далолат беради. Сизни уйга ёки 20 хилдан кам бўлмаган овқатлар бериладиган ресторанга тушлик учун самимий таклиф этишлари мумкин. Агар сизга таклиф этилаётган экзотик таомни тотиб кўришга тайёр бўлмасангиз,

очиқча рад этманг. Озгина бўлсада тотиб кўриб, қолганини тарелкада аралаштириб юборинг. Столга шўрва тортилиши тушлик ниҳоялаётганидан дарак беради. Меҳмон столдан биринчи бўлиб туради.

Хитойликларнинг асосий ичимлиги гуруч ароғидир (қуввати 55 градусли). Халқ орасида қизил вино — каулиян жуда машҳур. Осие маросимларни ёқтиради, шунинг учун Хитойда қадаҳ сўзлари айтиш урф ҳисобланади, бироқ қадаҳ уриштириш шарт эмас. Агар уриштиришга тўғри келса ёши кичиклар бокалининг юқориси билан катта киши бокалининг пастки қисмига уриштиради, бу билан у шеригига ҳурматини намойиш қилади. Соқий бегона бокаллارни тўлдириб қуйиши керак, аксинча ҳурматсизлик кўрсатган бўлади. қадаҳ уриштиришда “кан пей” (збекча “охиригача”) дейилади, бунинг хитойчадан таржимаси “дарё саёзланиб қолсин” деган маънони англаатади.

Совғалар муайян шахсга эмас, бутун ташкилотга қилингани яхши, чунки маҳаллий қоидаларга кўра шахсий совғалар қабул қилиш тақиқланган бўлиши мумкин.

ЯПОНИЯ

Япон миллий характериға меҳнатсеварлик, кучли ривожланган эстетик туйғу, анъаналарға содиқлик, ўзлаштиришға мойиллик, ингизомалик, нуфузли кишиларға содиқлик, бурч ҳисси, хушмуомалалик, батартиблик, вазминлик, тежамкорлик, қизиқувчанлик, гуруҳдаги келишилган ҳаракатларға интилиш хислатлари хосдир. Япониялик болалиқдан “гуруҳий бирдамлик” руҳида тарбияланади. ўзининг индивидуалистик интилишларини босишға, иззат — нафсини сақлашға, ўзининг кучли томонларини кўз — кўз қилишдан сақланишға интилади. Япон ахлоқи ўзаро боғлиқликни кишилар ўртасидаги муносабатлар асоси деб ҳисоблайди. Индивидуализм совуқ, қуруқ ва инсонийликка бегона хислат сифатида баҳоланади. Япон ахлоқи шундай таълим беради: «Ўзинг мансуб бўлишни истаган гуруҳни тов. Унга содиқ бўл ва таян. Ёлғиз ўзинг ҳаётдаги ўрнишгни тополмайсан, унинг ҳийлаю — найрангларига ўралашиб қоласан. Боғлиқлик ҳиссисиз ишонч туйғуси бўлиши мумкин эмас». Бундай ҳуқ — атвор япон анъаналарига кўра албатта мукофотланади. Японлар кишиға унинг у ёки бу гуруҳға таалуқлиги бўйича баҳо беришға одатланганлар. Иккита япон учрашганда энг аввало бир — бирининг таалуқлигини, гуруҳдаги эгаллаган мавқеини аниқлашға интилади. Ушбу маълумотларсиз улар мулоқот учун асос топа олмайдилар. Япониялик ўз манфаатларини уйда оила,

ишда эса гуруҳ манфаатлари билан бирлаштириб, ҳамкасблари билан бирга хизмат поғоналаридан юқорилайди. Муайян даражага етгач эса уни юқори эшелонга кўтаришларини сабр — тоқат билан кута бошлайди. Шу сабабли японлар учун ўз фирмаси, давлати, миллатига «содиқлик», уларнинг манфаатларини ҳимоя қилишдаги фидокорлик ва ватанпарварлик катта аҳамиятга эга.

Японияда табассум ёки кулги турли маънони англатади: у дўстона хайрихоҳлик, вазминлик, сир бой бермаслик, ҳис — туйғуларни очиқ намоён қилиш, қийин аҳволга тушиб қолганда ноқулайлик белгиси бўлиши мумкин. Бундай кулгини «сирли табассум» деб аташади, ибодатхоналардаги будда тасвирларида шундай табассум акс эттирилган.

Японияда қўл бериб кўришиш қабул қилинмаган. Афтидан японлар қўл бериб кўришишда муқаррар бўлган тикилиб, тўғри қарашдан қочишга уринадилар, уларга бир — бирига тегиш одати ёқмайди. Ҳар ҳолда қўл бериб кўришиш мулоқот жараёнига киритилмаган. Одобли муомала қоидаларининг муҳим элементи таъзим ҳисобланади. Тривиал саломлашиш учун ўн бешта таъзим етарли. Яхши таассурот қолдириш учун қирқ беш марта, алоҳида ҳурматни ифодалаш учун етмишта, энг ҳурматли кишига салом берганда тўқсон марта таъзим қилиш зарур. Танишаётганда визит карточкасини икки қўллаб узатинг ва қабул қилинг: ҳурмат ифодаси сифатида уларни диққат билан ўқиб чиқинг. Карточка ундаги ёзувларни осон ўқиш мумкин бўлган тарзда узатилади, сиз ҳам ўзингизникини шундай тақдим этинг.

Японларни миллат сифатида юқори ҳамжиҳатлик, барча нарсада жуда батартиблик ва юмор туйғуси йўқлигидан ташқари яна бир хислат — самимий ўз — ўзини танқид ажратиб туради. Ушбу хислат уюшқоқлик, батартиблик ва юмор туйғуси йўқлиги билан қандайдир тарзда бирикиб кетади. Кўлчилик кишилар муваффақиятсизликка учраганларида узоқ умидсизликка тушадилар. Японлар эса аччиқ дақиқаларда бўшашмасдан муваффақиятсизликка олиб келган хатоларни жиддий таҳлил қилишга ва уларни қисқа муддатда тузатишга ҳаракат қиладилар. Бир киши шундай йўл тутса буни ирода кучи деб аташади. Бироқ бутун мамлакат шундай ҳаракат қилганда унинг номини «япон мўжизаси» дейдилар.

Бошқа кўпгина давлатлардан фарқли равишда япон фирмалари билан хат ёки телефон воситасида иш алоқаларини ўрнатишга уриниш самарасиз ҳисобланади. Бунинг бир нечта

сабаби бор. Биринчидан, миллий бозорда фаолият юритаётган кўшгина майда ва ўрта фирмалар ўз ишларини япон тилида олиб борадилар ва улар билан оолоқа ўрнатиш учун таржимон талаб қилинади.

Иккинчидан, япон тадбиркорлари зиммага мажбурият олишга ҳаддан ташқари инжиқлик ва эътибор билан ёндошадилар. Шунинг учун ҳам музокара ўтказишга ҳам мажбурият юкловчи қадам сифатида қарайдилар ва ҳамкор ҳамда унинг таклифлари тўғрисида тўлиқ маълумот олмай туриб, унга рози бўлмайдилар. Учинчидан япон фирмаларида қарор қабул қилишнинг мураккаб тартиби мавжуд бўлиб, бу сизнинг сўровингизга жавоб олишни секинлаштиради. Ва ниҳоят, япон тадбиркорларига шахсан гаплашишга бўлган кучли иштиёқ ва масалаларни хат ёки телефон орқали ҳал этишга мойил эмаслик хусусияти хосдир. Бундай хусусият айниқса майда ва ўрта бизнесменларда яққол намоён бўлади.

Ушбу қийинчиликларни бартараф этиш учун қуйидагиларни таклиф этиш мумкин. Ҳамкорлик ўрнатишни истаган япон фирмаларига юбораётган хатларингизга расмий йиллик ҳисоботларингизни, брошюралар, корхонангиз ҳамда унинг маҳсулотлари тўғрисида батафсил маълумот берадиган бошқа чоп этилган материалларни илова қилинг. Улар фирмангизни ишончли ва нуфузли ҳамкор сифатида таништириш учун зарур. Материалларни профессионал таржимонга япон тилига ўтиртириб тақдим этсангиз янада яхши бўлади. Сифатсиз таржима ёқимсиз таассурот қолдиради.

Япон фирмалари вакиллари билан иш юзасидан биринчи учрашувда фирмалар тўғрисидаги материалларни ўзаро алмашиш лозим. Уларда қуйидаги масалаларга доир маълумотлар бўлиши зарур: фирмангизнинг фаолият тури, у тўғрисидаги асосий маълумотлар (фирманинг аниқ номи, манзили, асосий раҳбар шахсларнинг фамилиялари ва лавозими, чиқариладиган маҳсулот тури, компания тараққиётининг асосий босқичлари), фирмангиз раҳбарининг биографияси, фирмангиз япон бозорига таклиф этаётган маҳсулотлар, технологиялар ва хизматлар тўғрисидаги текстли ва график материаллар. Бундан ташқари маҳсулотингизни бошқа рақобатчилар маҳсулотидан ажратиб турувчи хусусиятлар тўғрисида қўшимча маълумот берган маъқул.

Япон маданиятида пунктуаллик, аниқликка катта аҳамият берилади. Учрашувга келишган япон белгиланган пайтдан кечикмай келади. Японияда ишга алоқадор муносабатлар

амалиёти энг юксак мажбурийликка асосланган. Музокаралардаги аниқлик — у бошланиш ва тугаш вақти, ёки ваъдалар, зиммага олинган мажбуриятларни бажаришда бўлсин — япон музокара юритиш усулининг муҳим хусусиятларидан биридир.

Музокаралар юритишда шуни кўзда тутиш лозимки, Японияда «Ҳа» деган жавоб ҳар доим ҳам розиликни англатмайди. Бу биринчидан, япон грамматикаси қоидалардан келиб чиқади: агар саволингизда рад этиш маъноси мавжуд бўлса («Сиз буни хоҳламайсиз — а?»), япон суҳбатдошингиз «Йўқ, мен буни хоҳламайман» деган маънода «Ҳа» деган жавобни беради. Иккинчидан, «Ҳа» деб таржима қилинадиган японча «Ҳай» суҳбатда жуда кўп ишлатилади, бироқ «шундай», «Ҳа — Ҳа», яъни сизни тинглашаётганини тасдиқлаш маъносида ишлатилади. Бундан ташқари Японияда имо — ишоралар ва ҳаракатларда мўътадиллик ва сиполик рағбатлантирилади, шунга қарамасдан суҳбат жараёнида бошни тасдиқ маъносида силкитиб туриш «қулоғим сизда», «фикрингизга қўшиламан» деган маънони англатади. Учинчидан японлар суҳбатдош билан очикча зиддиятга бориш ва уни хафа қилишдан қочадилар, шунинг учун тўғридан — тўғри «йўқ» демасликка интиладилар.

Японларнинг қарама — қарши қарашларнинг очик тўқнашувидан қочиши қарорлар қабул қилиш амалиётида ҳам намоён бўлади. Ушбу қарорлар одатда кимнингдир шахсий ташаббуси натижасини эмас, барча манфаатдор томонлар фикрларининг келишуви натижасини, ўзаро ён босишлар асосида топилган умумий махражни ифодалайди. Япон ишбилармонлик этикаси меъёрларига кўра ўз фикрида қаттиқ турган киши эмас (ҳақ бўлса ҳам), умумий келишув учун муросага тайёр киши ҳақиқий ҳимматли инсондир.

Америкалик тадқиқотчи М.Блейкер японлар билан музокаралар олиб бориш юзасидан тавсиялар берар экан, японларга ён босиш нияти очик намоён қилинса, улар ҳам ҳудди шундай жавоб қайтаришини айтади. Умуман японлар улар томонидан бўлган ён босишлар, муросага келишларни муқаррар ва мажбурий қадам сифатида қабул қиладилар. Кучсиз ҳамкорларга нисбатан ён босиш олижаноблик ҳисобланади. М.Блейкер японлар билан музокараларда дўқ — пўписанинг самараси кам эканигини таъкидлайди. Японларнинг ўзи дўқ — пўписалар ва умуман мажбурлашга қаратилган бошқа тактик усуллар — ёлғон, тазйиқ ва ҳ.к.ларни жуда кам қўлайдилар.

Японлар кўпинча расмий музокаралар пайтидаги муҳокамалар ва позициялар тўқнашувидан қочишга, шунингдек кўп томонлама музокараларда иштирок этмасликка интиладилар. Улар кучсиз ҳамкорлар билан музокараларда дўқ-пўписа ишлатишлари мумкин. Умуман японлар музокараларда ўз позициялари ва музокара юритиш тактикасини кескин ўзгартиришга ҳаракат қилмайдилар.

Шу билан бирга японлар ҳамкорлар билан шахсий алоқаларни мустақкамлашга катта эътибор қаратадилар. Норасмий учрашувлар пайтида улар имкон қадар муаммони ҳар томонлама муҳокама қилишга ҳаракат қиладилар. Агар сизни анъанавий япон таомлари ресторанига таклиф этишса, пойабзал ва пайпогингизга эътибор беринг, чунки оёқ кийимингизни ечишга тўғри келади. Сизга спиртли ичимлик таклиф этишса, бокалингизни кўтаришингиз ва япондан шишани олиб, унинг бокалини тўлдиришингиз зарур. Таклиф этилган ичимликдан бош тортманг, ҳеч бўлмаса бир хўпланг. Рад жавоби фақат тиббий нуқтан назардан асосли бўлиши мумкин. Агар сиз таклиф этилган таомни татиб кўришга тайёр бўлмасангиз ошқора рад этманг. Кичик бир бўлакни истеъмол қилингда, қолганини тарелкада аралаштириб юборинг.

Японлар музокараларда японлар таваккал қилишдан қочадилар, бу уларнинг номуסי, нуфузи ва обрўсига путур етказиши мумкин ҳисоблайдилар. Ютқазиб қўймасликка интилиш ғалаба қозониш хоҳишидан кучли бўлиши мумкин. Айни пайтда улар музокараларда маневрлар эркинлигини максимал ривожлантиришга ҳаракат қиладилар, шахсий дадиллик ва журъатаилик баҳсларда ёрқин намоён бўлиши мумкин. Жамоатчилик фикрига таъсирчанлик японларга хос хусусият ҳисобланади.

Ҳамкорингизга ўзингизни эслатиб қўйиш ва ўз навбатида уни ҳам унутмаганлигингизни намойиш қилиш учун ҳар қандай ўришли имкониятдан фойдаланиш лозим. Алоқаларни сақлаш ва тиклаш учун қуйидагилар яхши ваз бўла олади: музокаралар ўтказилганидан сўнг ҳамкор қисқача миннатдорчилик хати жўнатиш; компаниянинг янги ахборот ёки реклама брошюраларини, босма материалларини юбориш; газеталардан олинган ўзаро манфаатларингиз мавзусига тегишли қирқимларни юбориш; байрам билан табриклаш (табрик откўткаларини компания учун умумий эмас, иш юзасидан боғлиқ бўлган ҳар бир ҳодимга алоҳида юборишингиз зарур); ҳамкорингизни унинг хизмат поғонасидаги ўрни кўтарилганлиги билан табриклаш;

лавозим вазифаларингиздаги ўзгаришлардан хабардор қилиш ва ҳ.к.

КОРЕЯ РЕСПУБЛИКАСИ

Кореяликлар иш юзасидан муносабатлар ўрнатишга фарбликларга нисбатан бошқача ёндошадилар. Жанубий Корея фирмаси билан унга ёзма мурожаат қилиш орқали алоқа ўрнатиш қийин ёки умуман мумкин эмас. Бунинг учун воситачи орқали келишиб олиб, сўнгра шахсан учрашган маъқул. Сизнинг бўлғуси ҳамкорларингиз билан яхши таниш бўлган воситачи уларни ташкилотингиз билан таништиради, таклифларингизни баён қилади, сизнинг фирмадаги шахсий мавқеингиз ва ҳ.к.ларни маълум қилади.

Шуни назарда тутиш лозимки, Кореяда анъанавий конфуцийча ахлоқ мустаҳкам бўлиб, унга мувофиқ шахслараро муносабатларда иккинчи кишининг ҳис—туйғуларини ҳисобга олиш, унга ижтимоий мавқеига мувофиқ муносабатда бўлиш, унинг ҳуқуқларини ҳурмат қилиш ва соф ниятли бўлиш зарур. Анъанавий ахлоқ шахсий мулоқот, шахсий алоқани юқори қўяди, бусиз Кореяда биронта ҳам муаммони ҳал этиш мумкин эмас. Айнан шунинг учун корейслар бизнинг назаримизда телефонда гаплашиб олиш етарли бўлган ҳолларда ҳам шахсан учрашишни сўрайдилар. Агар учрашув тўғрисидаги илтимосга ноаниқ жавоб берсангиз, корейслар офисингизда олдиндан келишмасдан пайдо бўлишлари мумкин, чунки улар сизнинг мавҳум жавобингизни учрашишга тайёрлик сифатида қабул қилишлари мумкин.

Корейслар асосан очиқ кўнгул, дилкаш, жуда хушмуомала ва яхши тарбия кўрган кишилар бўлади. Шунинг учун сизга нисбатан илиқ муносабат уларни сизнинг таклифларингиз қизиқтирганлигини англастмаслиги мумкин. Улар шунчаки хушмуомалалик қилмоқдалар, сиз ҳам шундай жавоб қайтаришингиз лозим.

Корейс жамияти қатъий иерархияли ва жуда авторитар ҳисобланади. Кишининг обрўси унинг лавозими ва ёшига боғлиқ бўлиб, машаққатли меҳнат эвазига эришилади. Шунинг учун, агар хорижлик тегишлича ҳурматни намоён этмаса муваффақият қозониш имкониятлари чекланади. Бунинг учун ўз мақомингиз ҳамкорингиз мақоми ўртасидаги нисбатни аниқ тасаввур этиш лозим. Бунга сизнинг визит карточкаларингиз хизмат қилади. Унда корейс бизнесменларини ишингиздан кўра кўпроқ сиз ишлаётган ташкилот ва унда сизнинг мавқеингиз кўпроқ қизиқтиради. Исмлар тўғрисида гапирганда шуни ёдда тутиш

зарурки, биринчи бўғин — фамилияни (энг кўп тарқалганлари: Ким Ли, Пак, Цой, Нам, Чон, Сон), кейинги икки бўғин исми билдиради.

Корейс бизнесменлари музокаралар юритишда анчагина тиришқоқ ва тажовузқордир. Анъанавий тарбия ва ахлоқ ҳал этилиши лозим бўлган муаммога бирдан ўтишга тўсқинлик қилади. Одатда, музокаралар, айниқса дастлабкилари анча узун протокол қисмига эга бўлади. Бироқ япон компаниялари вакиллари фарқли равишда корейслар асосий масалага оҳиста ўтишга интилиб, иккинчи даражали нарсаларни узоқ муҳокама этишга мойил эмас. Корейс бизнесменларига муаммо ва уни ҳал этиш йўллари аниқ ҳамда равшан баён этиш хосдир.

Корейслар ҳамкорнинг фикрига қўшилмасликни очиқ ифодалаш, унинг ноҳақлигини исботлашга ўрганмаганлар ва суҳбатдошлардан ҳам шуни кутадилар. Корейс бизнесменлари билан мулоқотда «ўйлаб кўриш керак», «таклиф узоқ ўрганишни талаб қилади», «бу масалани ҳал этиш осон бўлмайди» каби ибораларни ишлатмаслик керак. Чунки бу гоёни амалга ошириш имкониятларини аниқлаш бўйича узоқ сай — ҳаракатларга тайёрлик эмас, уни мазкур босқичда қабул қилиб бўлмаслигини таъкидлаш деб тушунилади. Улар узоқ келажакка назар ташлашни ёқтирмайдилар, уларни ўз ҳаракатларининг бевосита натижаси кўпроқ қизиқтиради.

Ишбилармонлик ҳаёти меъёрларига, масалан доимий ҳамкорларга юбориладиган кўчишлар тўғрисидаги хабарномалар, учрашувдан сўнг барча иштирокчиларга юбориладиган миннатдорчилик хатларини киритиш зарур. Биринчи учрашувда сувенирлар алмашиш қабул қилинган, мақсад мазкур фирманинг потенциал ҳамкорга эътибор кўрсатиши, шунингдек рекламадир.

Корейслар кийиниш масаласида нозик табиат кишилар: эркаклар учун — сипо костюм, кўпинча оқ кўйлак ва одми галстук, аёлларга иш шароитида шим кийиш тавсия этилмайди. Ёши ва лавозими бўйича катталар ҳузурида чекиш мумкин эмас.

АРАБ ДАВЛАТЛАРИ

Араблар учун музокараларда ҳамкорлар ўртасида ишонч уйғотиш муҳим ҳисобланади. Агар америкалик ҳар қандай муаммони ҳал этишда воқеалар ривожини оддиндан кўришга интилса, араблар ўтмишга таянишга ўрганган бўлиб, доимо ўз иддизлари ва анъаналарига мурожаат қиладилар. Шунингдек, улар музокараларда муҳокама этиладиган масалалар

деталларини одиндан ўрганиб чиқишни афзал биладилар. Араб дунёсида ислом анъаналари катта аҳамиятга эга.

Умуман араб дунёси ранг—баранг бўлганлиги учун турли араб вакилларининг иш юзасидан алоқалар услублари ўртасида катта фарқ мавжуд. Улардан фақат биттаси мисрликлар услуби тўғрисида батафсил тўхташ керак. Америкалик тадқиқотчи собиқ Кэмп—Дэвид музокаралари иштирокчиси У. Квант қуйидаги учта асосий хислатни ажратиб кўрсатади. Биринчидан, Миср башариёт тараққиётининг қадимий ўчоқларидан бири бўлганлиги учун мисрликларда миллий ғурур, ўз мамлакатининг тарихий анъаналарига риоя қилиш туйғуси жуда кучли. Иккинчи хусусият — кучли бошқарув заруратини қабул қилиш ва ниҳоят, учинчи хусусият қатъий ва етарлича ривожланган маъмурий ҳуқ — атвор қоидаларидир. Мисрликларнинг ушбу хусусиятлари улар билан музокаралар олиб боришда жуда сезилади. Масалан, улар миллий мустақиллик билан боғлиқ барча масалаларга нисбатан жуда таъсирчан. Улар ички ишларига аралашшиш деб қараш мумкин бўлган барча нарсаларни аёвсиз рад этадилар. Музокаралар олиб бориладиган даража ҳам муҳим ҳисобланади. Бунда мисрликлар ҳамкор билан ўзаро муносабатларнинг бошқача турларига нисбатан «савдолашиш»ни маъқул деб биладилар. Улар дўстлик, самимийлик, меҳмондўстлик ва яхши кайфият намоён қилишга катта эътибор билан қарайдилар.

Европача саломлашиш қисқа ва қуруқ бўлса, арабча саломлашиш саломатлик, ишлар тўғрисидаги саволлар билан бутун бир маросимга айланади. Ушбу сўровлар суҳбат жараёнида такрорланиб туриши мумкин. Агар жуда шошаётган бўлсангиз ҳам араб суҳбатдошининг саноқсиз хайрли тилакларини охиригача эшитингиз лозим. Тилак билдириш ва табриклаш сабаблари жуда турлича бўлиши мумкин, масалан учрашув, етиб келиш, жўнаб кетиш, харид қилиш ва ҳ. к. Араб суҳбатдошининг нутқи кўп марта Оллоҳга мурожаат қилиш, бўлғуси ишларни яқунлашда унинг ёрдамига ишонч билдиришларга бой бўлади. Араб дунёсида бу оддий хушмуомалалик формуласидир.

Суҳбатлашаётган араблар ўртасидаги «маданий масофа» европаликларникига нисбатан қисқа. Суҳбатдошлар бир — бирига деярли тегиб туради ва бу ўзаро ишончдан далолат беради.

Биринчи учрашувда араб суҳбатдошингиз сизга илтифот ва марҳамат кўрсатади. Бу сохталик эмас, балки анъанага бўйсинишдир: араблар ҳақиқий мусулмонга фақат шундай ҳулқ—атвор муносиб деб ҳисоблайдилар. Суҳбатнинг давоми силлиқ бўлмаслиги мумкин. Араблар қатъийлик, аниқ «ҳа» ёки «йўқ» жавобларидан ҳар ҳил йўллар билан қочишга уринадилар. Бунинг ўрнига ноаниқ «Иншоллоҳ» («Худо хоҳласа») каби иборалар ишлатилади. Арабча этикет суҳбатда дангал жавоб бериш, қатъий бўлишни ман этади, шунингдек араблар суҳбат чоғида беҳуда оворагарчилик, шошилишни ёқтирмайдилар. Араб суҳбатдошлар доимо ўзлари ва суҳбатдошларининг обрўсини сақлашга уринадилар. Келгуси алоқалар учун имконият қолдириш зарур деб ҳисоблайдилар. Битимдан воз кечиш турли изоҳлар, муҳокама этилаётган таклиф фойдасига мақтовлар билан амалга оширилади. Араб тадбиркорлари рад жавобини имкон қадар юмшатишган, ниқобланган кўринишда ифода этадилар.

Исломи ахлоқи савдони нуфузли, ҳурматли машғулотлар қаторига киритади. Ўрта аср мутафаккирлари савдога санъатнинг бир тури сифатида қараганлар, савдода муваффақият қозониш чуқур ақл белгиси ҳисобланган.

Арабларда савдо битими тузиш — доимо кичик бир спектаклдир. Бу ерда европача ва арабча қарашлар катта фарқ қилади. Битим тузишни таклиф этаётган араб савдогари жуда хушмуомалаликнинг юқори намунаси кўрсатади. Дастлабки нарх доимо кўп марта оширилган бўлади. Оширилган нархни айтган товар эгаси уни ҳар томонлама мақташга тушади. Харидор нархни туширишга интилади. Савдолашувчилар ажралишлари, қўлни қўлга бермагунча қайта—қайта товарнинг баҳосини муҳокама қилишлари мумкин. Харид жараёнида харидор яхна ичимликлар, чой, кофе билан меҳмон қилинади. Сизга узатилган кофени (қуюқ, шакарсиз, қардамон миқдори катта бўлади) ичиб бўлгандан сўнг чашкани эгасига узатсангиз, у яна кофе қўйиб беради. Агар бошқа кофе ичкингиз келмаса чашкани уёқ буёққа силкитингда, тўнтариб қўйинг. Агар кофедан олдин яхна ичимликлар таклиф этилса, билингки, учрашув учун ажратилган вақт ўз ниҳоясига етмоқда.

Биз сизни ишга алоқадор муносабатларнинг айрим мамлакатларга хос услублари билан танишгирдик. Шуниси қизиқарлики, турли давлатлар вакиллари нафақат музокара ва иш юзасидан учрашувларни турлича олиб борадилар, балки бир—бирларини ҳам турлича қабул қиладилар. Немис

социологлари беш давлатнинг 8 минг нафар бизнесменлари ўртасида сўров ўтказганлар. Уларга турли мамлакатлар фирма раҳбарларига 10 фазилатдан қайси бири ва қай даражада хос деган савол билан мурожаат қилинган. Олиш мумкин бўлган юқори балл Қ90, минимал балл — 40. Сўров натижалари «Absatzwirtschaft» журнаlining 1999 йил 3—сонида эълон қилинган (жадвалга қаранг).

	ГЕРМАНИЯ	АНГЛИЯ	ФРАНЦИЯ	ИТАЛИЯ	ИСПАНИЯ
Компетентлик	+80	+20	+40	-10	-35
Самарадорлик	+90	-5	+30	-10	-35
Юмор туйғуси	-40	+30	-5	+40	+25
Ишончлилик	+75	+30	+20	-30	-28
Ишдаги тиришқоқлик	+70	+4	+35	+12	-6
Тадбиркорлик	+45	+4	+35	+12	-6
Ўқимишлилик	+60	+20	+45	+5	-15
Инсонийлик	-27	-18	-5	+25	+17
Гуруҳда ишлаш лаёқати	+25	+10	-5	+35	+17
Пунктуаллик	+80	+30	+10	-20	-25

Немис социологларининг ушбу баҳоси жуда субъектив ва фақат сўров иштирокчиларининг фикрини ифодалайди. Шунинг билан бирга улар миллий характерлар ўртасидаги фарқ ва уларнинг турли давлатлар бизнесменлари ишбилармонлик ва профессионал хусусиятларига таъсири тўғрисида, тахминий бўлсада, тасаввур беради. Буни, шубҳасиз, музокаралар юритишда ҳисобга олиш лозим.

ТАКРОРАШ УЧУН САВОЛЛАР ВА ТОПШРИҚЛАР:

1. Миллий хусусиятлар ишга алоқадорми?
2. Миллий услуб тушунчасини қандай тушунасиз?
3. Америкага иш муносабатларнинг хусусиятлари нималардан иборат?
4. Французча иш олиб бориш усулларнинг хусусиятлари нималардан иборат?
5. Инглиз фирмалари билан қандай иш олиб бориш керак ва бунда нимларни ҳисобга олиш зарур?
6. Германиялик тадбиркорлар билан музокаралар олиб боришда нималарни кузда тутмоқ зарур?

7. Россияликлар билан ишга алоқадор муносабатларнинг хусусиятлари қандай?
8. Хитойликлар иш юзасидан бўладиган учрашувларда нималарга кўпроқ аҳамият беришади?

8-МАВЗУ. ХОРИЖИЙ ҲАМКОРЛАР БИЛАН ПРОТОКОЛЛИ АЛОҚАЛАРНИНГ БОШҚА ШАКЛЛАРИ

Режа:

1. Визит карточкалари ва улардан фойдаланиш.
2. Совғалар ва сувенирлар.
3. Қабуллар.
4. Қабулни ўтказишга тайёргарлик.

Адабиётлар:

1. А. Ф. Борунков «Дипломатический протокол в России и дипломатический этикет. М. Интерпракс. 1993 г. 250 с.
2. Ж. Данкел «Деловой этикет» Ростов на Дону. «Феникс» 1997 г. 320 с.
3. Дж. Вуд, Ж. Серре «Дипломатический церемониал и протокол» М. 1986.
4. К. Махмудов «Меҳмоннома» Т. 1989, 234 б.
5. Э. Соловьев «Современный этикет» Осв. — 89, 1998, 176 с.
6. Т. И. Холопова «Протокол и этикет для деловых людей» М. 1995 г., гл. 10.

1. Визит карточкалари ва улардан фойдаланиш

Протокол қоидалари ва оддий инсоний хушмуомалалик соф иш алоқаларидан (ишга алоқадор музокаралар, ёзишмалар) ҳам ташқари муносабатларнинг бошқа расмий ҳамда норасмий шакллари ҳам кўзда тутати. Уларга байрам табриклари, ҳамдардлик билдириш, табрик ва ҳамдардлик билдиришга жавоблар ва визит карточкаларидан фойдаланишни кўзда тутадиган бошқа алоқа шакллари киради.

Сўнги йилларда нафақат дипломатик муносабатларда, балки халқаро ишбилармонлик амалиётида ҳам визит карточкаларидан фойдаланиш кенг тарқалди. Улар ўз эгасини ғойибона «танаштиради» ва унинг номидан «ҳаракат қилади».

Визит карточкаларини тайёрлаш қоидалари

Визит карточкалари унча қалин бўлмаган картон қоғоздан кичик форматда: 5x9 см, аёллар учун (эгаллаган лавозимига кўра эмас, рафиқа сифатида) 4x8 форматда тайёрланади. Юқори мансабли кишилар баъзан 6x10 см ҳажмидаги визит карточкаларига эга бўлади. Бундай ҳолда хотинларининг визит карточкалари 1 см кичик бўлади. Бироқ бундай амалиёт барча жойда бир хил эмас, масалан Буюк Британияда аёлларнинг визит карточкалари эркакларникидан катта бўлади.

Расмий шахс, айниқса дипломатик ходимнинг визит карточкасида исми, фамилияси, лавозими кўрсатилади. Телефон номери, уй ва хизмат жойи манзиллари кўрсатилмайди.

Унинг визит карточкаси қуйидаги кўринишда бўлади:

Михаил Михайлович Смирнов
Россия Федерациясининг
Фавқулодда ва мухтор элчиси
Деҳли

Дипломатик ходимларнинг визит карточкаларидан ташқари яна бир нечта турдаги карточкалари бўлади. Иккинчи карточкада фақат лавозими кўрсатилади (масалан, Элчи). Учинчи хил карточкалар норасмий ҳолатларга мўлжалланган бўлиб, уларда дипломатнинг исми, отасининг исми, фамилияси ёзилади. Лавозим кўрсатилмаган визит карточкаси фақат аёлларга берилади. Бундан ташқари эр ва хотиннинг исми, оталарининг исми ва фамилиялари кўрсатилган биргаликдаги карточкалар ҳам ишлатилади (инглизлардан ташқари).

Оддий ишбилармонлик фаолиятида визит карточкаларида фамилия, исми, отасининг исми, иш жойи, манзили, лавозими, иш телефони, телекс ва телефакс рақамлари кўрсатилади. Масалан:

Визит карточкалари шрифти маҳаллий амалиётга боғлиқ бўлиб, қатъий тартибга солинмайди. Визит карточкаси тексти она тилида, ташриф буюрилган давлат тилида, бироқ кўпинча инглизча тайёрланади. Визит карточкаларининг бир тарафига она тилида, иккинчи тарафига инглизча ёзиш ҳоллари мавжуд. Агар қатъий протокол талабларга риоя этилса бу унчалик тўғри эмас: визит карточкасининг бир томонида ёзилади, унинг иккинчи томони у ёки бу ёзувлар учун бўш туриши керак. Шундан келиб чиққан ҳолда икки хил – она тилида, шунингдек инглиз тилида ёки заруратта кўра бошқа бирор тилда ёзилган визит карточкаларига эга бўлган тўғрироқ бўлади.

Ҳозирги пайтда визит карточкаларининг ранги жуда турли туман: қизил, кўкдан қорагача (гарчи протокол талабларига кўра оқ рангли бўлиш керак бўлсада). Визит карточкасида эгасининг реквизитларидан ташқари фотосурати ҳам бўлиши мумкин. Фақат дипломатик амалиётдагина визит карточкаларини безашга нисбатан қатъий талаблар қўйилади. Ишбилармон кишилар эса бу масалада анча эркиндирлар.

ВИЗИТ КАРТОЧКАЛАРИДАН ФОЙДАЛАНИШ

Визит карточкалари қуйидаги ҳолларда ишлатилади:

1. Табриклаш. Хорижий ҳамкорларни (фирма, қўшма корхона ёки дипломатик ваколатхонада ишлашидан қатъий назар) уларнинг миллий байрамларида табриклаш лозим. Табриклашнинг оддий шакли визит карточкаси юбориш ҳисобланади.

Табрик визит карточкасини юборишда унинг пастки чап бурчагида сиёҳ ёки оддий қаламда (шуниси тўғрироқ) устхат ёзилади. Анъанага кўра ушбу устхат тегишли француз сўзларининг қисқартирилган белгиси бўлиб, қуйидаги маъноларга эга.

Р. F. (pour feter) – табриклаш учун (табриклайди). Янги йил муносабати билан табриклашда Р. F. ёзувига N. A. қўйилади.

P. F. N. A. (pour feter le Nouvel An) — Янги йил билан табриклаш учун (Янги йил билан табриклайди).

Агар ҳамкорларингиз сизни биринчи бўлиб, Янги йил билан табриклашса, биринчидан уларга миннатдорчилик билдириш, иккинчидан ўз навбатида уларни ҳам Янги йил билан табриклаш зарур. Буни қуйидаги устхат билан бажариш мумкин:

P. R. F. N. A. (pour remercier et pour feter le Nouvel An) — миннатдорчилик ва Янги йил билан табриклаш учун (миннатдорчилик билдиради ва Янги йил билан табриклайди).

2. Ҳамдардлик билдириш. Миллий мотам ва бошқа шунга ўхшаш ҳолатларда ҳамдардлик билдириш учун қуйидаги устхатли визит карточкаси юборилади:

P. C. (pour condoleances) — ҳамдардлик билдириш учун (ҳамдардлик билдиради).

Ҳамдардлик билдирилган визит карточкаси узоқ муддатлик иш алоқаларида бўлган ҳамкорлардан бирининг вафоти муносабати билан ҳам юборилади.

3. Миннатдорчилик билдириш. Табриклар ёки ҳамдардлик ифодаси, совғалар ва бошқа майдав хизматлар (фотосуратлар, китоблар, альбомлар ва ҳ. к. юбориш) учун миннатдорчилик белгиси сифатида 24 соат ичида жавоб визит карточкаси юборилиб, қуйи чап бурчагига қуйидаги устхат ёзилади:

P. R. (pour remercier) — миннатдорчилик билдириш учун (миннатдорчилик билдиради).

4. Мамлакатдан жўнаб кетиш.

Қисқа муддатли ёки узоқ муддатли хизмат сафарида бўлган мамлакатдан бутунлай жўнаб кетаётганингизда ишга алоқадор ҳамкорларингиз билан шахсан хайрлашиш имконини топа олмасангиз уларга ўз визит карточкангизни қуйидаги устхат билан юборишингиз мумкин:

P. P. C. — (pour prendre conge) — хайрлашиш учун.

5. Таништириш учун. Келгусида ишга алоқадор муносабатлар ўрнатиш мўлжалланаётган шахсга ўзингизни таништириш учун визит карточкангизни ўша кишига яхши таниш бўлган шахснинг визит карточкаси билан унга юборишингиз мумкин. Иккинчи карточкада қуйидагича ёзилади:

P. P. (pour presenter) — таништириш учун (таништирилади) жавоб устхатсиз визит карточкаси билан таништирилаётган шахс манзилига юборилади.

6. Қабулга таклиф этиш. Норасмий, дўстона қабулга таклиф этиш учун визит карточкасининг тепасига таклиф этилаётган шахснинг исми ва фамилияси ёзилади, пастида қабулнинг номи (нонушта, коктейл ва ҳ. к.), жойи, санаси ва вақти кўрсатилади.

Ушбу маълумотни визит карточкасида жойлаштириш мураккаб бўлганлиги учун тайёр таклифнома, откриткадан фойдаланиб, унга визит карточканинг бириктириб қўйишингиз мумкин.

7. Манзил ўзгарганда эски визит карточкаси билан янги реквизитлар кўрсатилган янгисини юбориш лозим.

Тегишли шахс билан муносабатлар характериға боғлиқ равишда визит карточкасида бошқа ёзувлар ёзилиши ҳам мумкин. Масалан: «Янги йил табриги учун миннатдорчилик билдиради», «Янги йилда энг яхши тилакларни йўлайди», «Эътибор учун миннатдорчилик билдиради», «Ҳамдардлик билдиради» ва ҳ. к.

Визит карточкаларида ҳеч қачон имзо ва сана қўйилмайди. Визит карточкаларидан фойдаланиш юқоридаги ҳолатлар билан чекланиб қолмайди. Улар танишувда алашинади, ташриф буюрилганда қолдиради, ташрифдан сўнг юборилади (агар жавоб ташрифи мўлжалланмаса), визит карточкалари совғалар, гуллар, альбомлар, китоблар, газета—журналлар, театр билетлари, фотосуратлар ва ҳ. к. билан бирга юборилади. Баъзан визит карточкаси бирон—бир тадбирга (нонушта, кўргазма, кинофильм ва ҳ. к.) таклиф учун миннатдорчилик белгиси сифатида хат ўрнига юборилади.

Почта ёки курьер орқали юбориладиган визит карточкалари махсус конвертта солинади ва қўлда сиёҳ ёки ёзув машинкасида адресатнинг исми, фамилияси ва лавозими кўрсатилади.

Битта шахс номига юбориладиган битта конвертта турли шахсларнинг бир нечта визит карточкалари солиниши мумкин. Агар битта ковертта бирданига бир нечта шахсларга визит карточкалари юбориладиган бўлса ҳар бир карточканинг юқори чап бурчагида у бориб тегиши лозим бўлган шахснинг фамилияси кўрсатилади.

Конвертда юбориладиган визит карточкалари букланмайди. Визит карточкасида кейинчалик бегона киши ёмон мақсадда фойдаланмаслиги учун унга бирон нарса ёзиш тавсия этилади.

Адресатта шахсан топшириладиган визит карточкаси маҳаллий амалиётта мувофиқ букилади. Айрим давлатларда визит карточкасининг юқори ўнг ёки чап бурчаги, бошқаларида ўнг томони ёки чап томони бутунлай букилади. Агар визит карточкасини шахсан топширсангиз уни олган шахсга алоҳида ҳурмат кўрсатган бўласиз. Визит карточкаси қолдириладиган шахснинг фамилияси ёзилмайди.

Агар букилган карточка шофёр, курьер, ёки почта орқали юборилса этикет кўшол равишда бузилган ҳисобланади.

Олинган ёки келтириб берилган визит карточкаларига 24 соат мобайнида визит карточкаси билан жавоб бериш лозим.

Ўз визит карточкасини адресатта миннатдорчилик билдириб ёки бошқа ҳисларни намён қилиб бериш қабул қилинмаган.

Хорижий давлатларда визит карточкаларидан фойдаланишда амал қилинадиган айрим махсус қоидалар ҳам мавжуд. Масалан, учрашувдан сўнг биринчи бўлиб мартабаси қуйироқ киши ўз визит карточкасини қолдиради. Қолган тенг шароитларда ёш эътиборга олинади ва биринчи бўлиб ёши кичикроқ киши визит карточкасини қолдиради.

Аёллар ҳеч қачон ўз визит карточкаларини бўйдоқ эркакларнинг уйида қолдирмайдилар.

Эркак киши аёлга таништирилганидан сўнг бир ҳафтадан кечиктирмасдан унга ва таниш бўлмаса ҳам унинг эрига ўз визит карточкасини юбориши лозим.

Нонушта, тушлик ёки кечки қабулда (чойга таклифдан ташқари) иштирок этган барча меҳмонлар, агар миннатдорчилик хатларини юбормаган бўлсалар, бир ҳафта муддат ичида ўз визит карточкаларини уй бекасиникида қолдиришлари лозим.

СОВҒА ВА СУВЕНИРЛАР

Гуллар иш юзасидан ҳамкорларга аҳамиятли воқеа муносабати билан табрик белгиси ёки у ёки бу тадбир, биргаликдаги сафар ҳ. к. ларда иштирок этганлик учун миннатдорчилик белгиси сифатида совға қилинади. Ҳозирги пайтда у ёки бу ҳолатда нечта ва қанақа рангли гуллар совға қилишга катта аҳамият берилмаяпти. Айрим ҳоллардан ташқари ҳар қандай гулларни исталган миқдорда совға қилиш мумкин; тоқ ёки жуфт сонли бўлиши аҳамиятсиз. Бироқ шуни унутмаслик зарурки, айрим давлатларда (масалан, Венгрияда) гортензия ва хризантемалар қайғу белгиси ҳисобланади. Германияда қип—

қизил атиргул эҳтиросли севги рамзи ҳисоблангани учун уни жуда яқин кишиларга совға қилган яхшироқ.

Мексика ва Латин Америкасининг бошқа давлатларида қизил ранг қон ва ўлимни ифодалагани учун ушбу давлатлардаги ҳамкорларга оқ рангли гуллар совға қилиш зарур.

Хитой ва Туркияда оқ ва кўк ранг бирикмасини ёқтиришмайди, қизил рангнинг нозик турларидаги гуллар ва декоратив ўтлардан ясалган гулдасталар эса барчага ёқади.

Гулдастани бир хил гуллардан ясаган яхшироқ, атиргуллар ва дала гулларида иборат гулдаста оригиналикдан эмас, сизнинг ёмон дидингиздан далолат беради. Гулдаста катта бўлиши шарт эмас, кичкина ёқимли гулдаста ёки битта қизил гул, масалан гунчаси кичик узун пояли атиргул билан ҳам чекланиш мумкин. Битта гул гулнинг кўркемлигини юзта гулга нисбатан яхшироқ «ифодалайди», дейишади японлар.

ҚАБУЛЛАР

Қадимдан қабуллар иш юзасидан алоқаларни ривожлантиришда муҳим рол ўйнаб келмоқда. Қабулларнинг асосий мазмуни овқатланиш ва ичимликлардан татиб кўришда эмас. Қабуллар алоқаларни чуқурлаштириш ва кенгайтириш, норасмий вазиятда керакли маълумотларни олиш учун уюштирилади.

Қабуллардаги суҳбатларда ўзаро фикр ва ахборот алмашиш содир бўлади, ушбу алмашувнинг фойдалилиги ҳар бир суҳбатдошнинг тажрибаси ва дипломатик маҳоратига боғлиқ. Қабул пайтида жамиятнинг турли доираларини ифода этувчи кўп кишилар билан учрашиш ва суҳбатлашишга тўғри келади. Бу хизмат фаолиятининг давомидир. Қабулга пухта тайёргарлик кўриш: ким билан нима тўғрисида гаплашиш, ким билан танишиш, кимни таништириш ва ҳ. к. тўғрисида ўйлаб олиш лозим. Бундан ташқари маълумот олишдан манфаатдор кишиларнинг эҳтимолий саволларига жавобларни ҳам тайёрлаб қўйиши лозим.

Кўп йиллик халқаро амалиёт натижасида дипломатик қабуллар турлари, уларни тайёрлаш усуллари, қабул иштирокчилари роя этиши лозим бўлган этикет ишлаб чиқилган.

Дипломатик қабулларда амал қилинадиган умумий қоидалар ташқи иқтисодий ташкилотлар ва фирмалар бошқа давлатлардаги ҳамкорлари шарафига ташкил қиладиган ва ўтказадиган қабулларга нисбатан тўла татбиқ этилади.

Қабуллар миллий байрамлар, икки томонлама ёки кўп томонлама асосдаги ҳодисаларнинг йилликлари, мамлакатта ташриф буюрган хорижий делегация шарафига, шунингдек ҳар кунлик иш тартибида уюштирилади.

ҚАБУЛЛАРНИНГ ТУРЛАРИ

Қабуллар кундузги ва кечки, стол атрофида ўтириладиган ва ўтирилмайдиган бўлади. Қабулларнинг асосий турлари: «Бир бокал шампан» («coupe de champagne») ёки «Бир бокал вино» («Vin d Honneur»), «Нонушта» («Lunch»), «Тушлик» («Dinner»), «Тушлик буфет» («Buffet Dinner»), «Кечки овқат» («Supper») ҳисобланади, шунингдек «А ля фуршет», «Коктейл» типидagi ва кичик қабуллар — «Кофели ёки чойли дастурхон» мавжуд.

Кундузги қабулларга «Бир бокал вино» ёки «Бир бокал шампан» ва «Нонушта» киради. Қолган барча қабуллар кечки ҳисобланади.

Халқаро амалиётга мувофиқ энг обрўли қабуллар «Нонушта» ва «Тушлик» ҳисобланади. «Бир бокал шампан» ёки «Бир бокал вино» соат 12 да бошланиб 13 да тугайди. Бундай қабул пайтида фақат шампан, вино ва шарбатлар берилади. Егуликдан — кичик пирожнийлар, бутербродлар ва ҳ. к. лар бўлади. Ушбу қабул кўп вақт олмаслиги ва мураккаб тайёргарлик талаб қилмаслиги билан қулай. Қабул пайтида ўтирилмайди. Кийим — ҳар кунлик костюм ёки кўйлақдан иборат.

«Нонушта» соат 12 ва 15 ўрталарида уюштирилади. Кўп ҳолларда 12.30 ва 13.30 ўрталарида ўтказилади. Нонушта одатда 1—1,5 соат давом этади, шундан 45—60 минутида меҳмонлар стол атрофида ўтирадилар, 15—30 минут кофе ичилади (кофе, чой ўша столда ёки меҳмонхонада берилиши мумкин). Нонуштага бир—иккита яхна егулик, битта балиқли ёки гўшти таом, десерт тортилади.

Меҳмонлар йиғилаётган пайтда уларга аперитив таклиф этилади. Нонушта охирида чой, кофе берилади, коньяк ва ликер таклиф этилади.

Агар таклифномада махсус кўрсатилмаган бўлса ҳар кунлик костюм ёки кўйлақ кийилади.

«КОКТЕЙЛ» туридаги қабуллар соат 17 ва 18 ўрталарида бошланади ва 2 соат давом этади. Қабул тик оёқда ўтказилади. Таклифномада қабулнинг бошланиш ва тугаш вақти кўрсатилади (17.00 – 19.00, 18.00 – 20.00). Меҳмонлар кўрсатилган вақт оралиғида ҳоҳлаган пайтда кетишлари мумкин. Қабул пайтида 1,5 соат бўлиш етарлича ҳисобланади.

Биринчи меҳмонлар 15–30 минут мобайнида тўпланишади. Қабулга кечикмасдан келиш ва охирида кетиш мезмонларга алоҳида ҳурмат белгиси ҳисобланади. Кечикиб келиш ва эрта кетиш (узрли сабабларсиз) меҳмоннинг қабул ташкилотчиларига салбий муносабатини таъкидлаши сифатида қабул қилинади.

Ваколатхона, фирма ва ҳ. к. лар ходимларининг қабулга ўз раҳбарларидан сўнг келишлари этикетни қўпол равишда бузиш ҳисобланади. Меҳмонлар тескари тартибда тарқаладилар: биринчи бўлиб раҳбарлар, сўнгга катталигига кўра бошқа ходимлар кетадилар.

Қабул эгаси ва бекаси бутун вақт мобайнида киришда туриб, меҳмонларни кутиб оладилар ва кузатиб қўядилар. Бундан ташқари бека янги келган меҳмонларни қолганларга таништиради. Агар бека ўз жойида бўлмаса янги келган меҳмон бошқа меҳмонлар билан алоқага киришишдан олдин бекани қидириб топиши ва саломлашиши зарур.

Агар қабул чекланган доирадаги меҳмонлар учун уюштирилаётган бўлса, қабул эгаси ва бека бирмунча эркин бўлиб, нафақат меҳмонларни кутиб олиб, кузатишлари, балки улар билан анча ўтириб суҳбатлашишлари мумкин.

Бокалларга коктейл қуйилади. Уларни официантлар тарқатади. Баъзида спиртли ичимликлар билан бар–буфет ташкил этилади.

«А ЛЯ ФУРШЕТ» туридаги қабуллар «Коктейл» каби қабуллар вақтида (17.00 – 19.00, ёки 18.00 – 20.00) ўтказилади. Уларнинг фарқи шундаки, «Коктейл» қабули пайтида ичимликлар кўпроқ, егулик камроқ бўлади, фуршет қабулларда ҳам ичимлик кам бўлмайди, бироқ егуликлар ундан ҳам кўпроқ тортилади. Лекин ҳозирги пайтда ушбу икки қабул бир–бирига қўшиб юборилмоқда. Меҳмонларга турли–туман ичимликлар таклиф этилади, мўл–кўл егуликлар қўйилган фуршет столлар тузатилади.

Столга полгача этадиган (поддан 5—10 см) дастурхонлар ёпилади. Стол тик туриб овқатланишга қулай бўлиши учун одатдагидан бироз баландроқ бўлиши лозим. Совуқ ва алкогольли ичимликлар учун рюмкалар ва бокаллар қатор қилиб ёки учбурчак шаклида қўйилади. Тегишли шиша учбурчак ўртасида туради. Тарелкалар стол охирида, яхна егуликлар стол ўртасида бўлиш лозим. Стол четлари меҳмонлар ўз тарелкаларини қўйишлари учун бўш туриши керак.

Хонада бир нечта «А ля фуршет» столларини ясатиб қўйиш мумкин (ҳар бири 6—8 кишига). Яхна егуликлардан сўнг тоблаб пиширилган таомлар (дзюльенлар) тортилади. Столга иссиқ сосискалар, кичик котлетлар ҳам қўйиш мумкин. Иссиқ егуликлардан сўнг меҳмонларга десерт — мевалар ва пишлоқ, желе, музқаймоқ таклиф этилади. Қабул сўнгида кофе берилади. «А ля фуршет» французчадан «вилка билан» деган маънони англатади, яъни столда шичоқ талаб этилмайдиган, вилкада тановула қилиш мумкин бўлган егуликлар бўлиши лозим.

Бундай турдаги қабулга келганда энг аввало хўжайин ва бекани қидириб топиб, улар билан саломлашиш лозим. Хайрлашмасдан кетишга рухсат этилади. Қабулдан кетаётганда дахлиздаги махсус патнисда ўзингизнинг иккита карточкангиз ва хотингизнинг бурчаклари букланган карточкасини қолдирсангиз яхши бўлади.

Агар таклифномада бошқа нарса кўрсатилмаган бўлса ҳар кунлик кийим — костюм ва қўйлак кийиш мумкин.

«ГУШЛИК» қабулнинг обрўли турларидан биридир. У одатда 19.00 дан 21.00 гача бўлган вақт оралиғида ўтказилади.

Столларга оқ дастурхонлар ёзилади. Оқ крахмалланган салфеткалар улар нон солинадиган тарелкаларга қўйилади.

Столлар «П» ёки «Т» ҳарфи шаклида қўйилади. Тантанали стол атрофида ҳурматли жойлар кириш эшиклари, агар бунинг имкони бўлмаса кўчага қараган деразалар рўнарасида қўйилади. Стол гуллар ва декоратив сабзавотлардан тайёрланган кичик яхна егуликлар билан безатилади.

Яхна егуликларнинг турлари — биттадан балиқли ва гўшти таом, сабзавот салатлари билан чекланади. Яхна егуликлардан сўнг қовурилган бурда вонли шўрва, ундан кейин бирон бир гўшти таом қўйилади. Иссиқ овқат иккита бўлиши мумкин. Улардан биринчиси балиқли таом турлича тайёрланган сабзавотлар билан гўшти овқатдан олдин столга қўйилади.

Тушлик десерт билан тугатилади. Унгача столдан оддинги овқатларга мўлжалланган барча идишлар йиғиштириб олинади.

Десертта желе, кремлар, турли ширин таомлар, қаймоқли мевалар бериш мумкин. Агар ширинликлар умумий идишда бўлса, столга тегишли идишлар ва десерт ёки чой қошиқлари қўйилади. Ширинликлар меҳмоннинг оддига ўнг томондан порциялар билан қўйилади. Охирида чой ёки кофе таклиф этилади.

Спиртли ичимликлар нонуштадаги каби бўлади. Тушликдан оддин меҳмонларга аперитив таклиф этилади.

Хонимларнинг либоси нафис, бироқ камтарин бўлиши лозим. Башангликни оддийлик билан қўшиш жуда қадрланади. Аёллар қабулларга оддий бичимли, ёрқин бўлмаган рангли кийимда келишлари зарур. Нонушта, коктейлга оддий узунликдаги кўйлак — костюм ёки костюмда, кичик фетр ипак шляпада, келиш қабул қилинган. Қабул пайтида шляпани ечиш шарт эмас. Қабулларга кўп тақинчоқлар тақиб келиш тавсия этилмайди. Умуман тақинчоқлар 18.00 гача тақилмайди. Кундуз пайти бижутерия ёки ярим қимматбаҳо металллардан ясалган тақинчоқлар ўринлидир.

20.00 гача бошланадиган қабулларга хонимлар ипак, лайкадан тикилган қўлқопда, замш ёки тери сумкача билан келиши мумкин.

Бироқ қўлқопларни келган заҳотиёқ, кечи билан аперитив тарқатилаётган фойеда ечиш лозим.

Кечки кўйлакка ипак, тўр ва бошқа юпқа қўлқоплар кийиш мумкин, бунда кўйлакнинг ени қанча калта бўлса қўлқоп шунча узун бўлиши лозим ва аксинча.

Тантанали кийим айрим умумий қоидаларга амал қилишни талаб этади. Фрак билан қўлда боғланган (ипак, яхшиси шикедан тикилган оқ капалак галстук), қаттиқ крахмалланган манишка, бурчаклари қайрилган тик ёқа, оқ шике жилет, қора лакланган туфли лозим бўлади. Фрак жилеткасидаги учта тугма доимо қадалган бўлиши лозим. Кўкрак чўнтакка, агар кўкракда орденлар тақилмаган бўлса, оқ дастўрмол солинади. Запонкалар оддий бўлсин. Ёнингизда оқ тоза қўлқоп бўлиши лозим.

«ТУШЛИК – БУФЕТ» «Тушлик»нинг бир тури ҳисобланади. Қабулнинг бу тури Швециядан келиб чиққанлиги учун уни «Швед столи» деб ҳам атайдилар. Бундай қабул «Тушлик» вақтларида ўтказилади. Уни ўтказиш осонроқ, чунки меҳмонларни стол атрофида ўтказиш керак эмас, умуман буфет тушликни ташкил қилиш анча енгил. Буфет пештахтаси кўринишидаги «шведча» стол девор ёнига ёки хона ўртасига қўйилади ва полгача етадиган кенг дастурхон ёшилиб, ясатилади.

Стол ўртасига яхна егуликлар, қайла, нон, турли салатлар, печенье, ширинликлар, совуқ ичимликлар, шарбатлар, минерал сув қўйилади. Стол четларига қатор қилиб ёки учбурчак шаклида рюмка, бокаллар ва устма – уст қилиб тарелкалар қўйилади. Пичоқ ва вилкалар декоратив идишга ёки столга териб қўйилади. Салфеткалар даста – даста қилиб бир нечта жойга қўйилади. Узун пояли гуллар баланд вазаларга солинади.

Буфет – тушлик иштирокчилари умумий стол атрофида ўтирмайдилар, стол олдига келиб чап қўлга салфетка олиб, устига олдиндан пичоқ ва вилка солинган тарелкани қўядилар ҳамда тарелкага овқат солинади. Ўнг қўл билан вино, шарбат ёки бошқа бирон – бир ичимлик солинган бокал олинади.

Тарелкага овқат солган меҳмонлар столдан узоқлашиб кичик столчалар ёнига ўтирадилар. Улар гаплашиб олиш зарур бўлган кишилари билан диванлар, креслоларда жойлашиб олишлари мумкин.

Вино, коктейллар ва бошқа спиртли ичимликлар официантлар турган буфет пештахталари ва столларга қўйилади.

Кийиниш тартиби «Тушлик» дагидек бўлади.

«КЕЧКИ ОВҚАТ» 21.00 да ва ундан кечроқ бошланади. «Тушлик» дан бошланиш вақти билангина фарқ қилади. Бундан ташқари кечки овқатда одатда, шўрва тортимайди.

Таклифномада қандай кийиниш кўрсатилади – тўқ ранг костюм, смокинг ёки фрак; аёллар учун – кечки кўйлак.

Бу соҳадаги ҳалқаро амалиёт тантанали қабуллардан ташқари янада норасмий вазиятда – чой ёки кофе столи атрофида учрашувлар ташкил этиш имкониятини беради. Бундай кичик қабуллар халқаро муносабатларда нафақат ишбилармон кишилар ўртасида, балки ундан юқорида даражаларда ҳам ўтказилади. Кофега, одатда, 17.00 дан 19.00 гача, чойга бундан ҳам кечроқ – 20.00 да таклиф этиш мумкин.

Кофе ёки чой билан кичик декоратив бутербродлар, сомса, ширин ва шўртак печеньеелар, ёғли булочкалар, кекс, тузли ёки ширин тортлар берилади. Столга шоколадли конфетлар қутиларини, қаймоқ ёки музқаймоқ, лимон қўйиш мумкин.

Кофе ёки чой столга гулли дастурхон ва қўлда тайёрланган гулли салфеткалар тавланади. Столга гулли газлама салфеткалар ёзиш ҳам мумкин. Бунда уларни стол ўртасига йўлакча қилиб тўшаб, унга бутербродлар, кондитерлик маҳсулотлари, мевалар солинган тарелкалар қўйилади. Идишлар ҳар бир меҳмоннинг олдидаги тўқилган салфеткаларга қўйилади.

Стол қўйдагича ясатилади: тарелкага чашка қўйилиб, чой (ёки кофе) қошиқ солинади, ундан чапда қовурилган нон бўлакларига ёғ суриб, мармелад ёки пишлоқ бўлагини қўйиб истеъмол қилиш учун кичкина тарелка ва пичоқча қўйилади. Пичоқ тарелкадан ўнг томонда тигини тарелкага қаратиб қўйилади, ундан чапда кичкина салфетка туриши керак. Қаймоқ, қанд, чойнак ёки кофейник столга қўйилади. Тарелкани чап қўлга олиб, ўнг қўлда чашкадан ичилади. Бошқалар биринчисини олиб бўлмагунча иккинчи чашкани сўраш одобдан эмас. Кофе ёки чойдаги қандни аралаштириб ёки десертни тугатиб бўлганингиздан сўнг қошиқни чашка ёки вазачадан олиб тарелкага қўйинг. Столдан ёки чашкада чой қошиғини қолдириш беодоблик белгиси ҳисобланади.

Кўплаб давлатларда бундай пайтда чой ичиш анъанаси мавжуд. Масалан, инглизлар соат бешда чой ичиш анъанасига содиқ. Бунда меҳмонга ҳақиқатдан ҳам бир чашка чой (хинд чойи — сут билан, хитойники — лимон билан) таклиф этилади. Айрим давлатларда, масалан Россияда мураббо билан чой ичилади. Сут бўш чашкага эмас, чой солинган чашкага қўйилади. Қабулларнинг асосий турларидан ташқари бошқа турлари ҳам мавжуд.

Баъзида қабулнинг «БРАНЧ» (BRASHEE) каби туридан ҳам фойдаланилади. Бу нонушта ва ланч ўртасида ўтказиладиган қабул туридир. Унинг номидаги биринчи 4арф инглизча «Breakaast» — нонушта сўзидан, қолган қисми «Lunch» суўзидан олинган. У одатда якшанба кунлари ўтади ва унга кўпинча дўстлар оилалари билан таклиф этилади. Бу касбдошлар ёки ҳамкорлар билан эркин, дўстона вазиятда яқиндан танишиш имкониятидир. Ўтказиш характериға кўра бранч нонушта ёки енгил ланчга ўхшаб, таомлар бирхил бўлади. Турли шаклда тухум, бекон, сосискалар, димланган гўшт, балиқ, блинчиклар, димланган помидор, булочка, ёғ бериш мумкин. Кўп миқдорда

кофе, чай, шербатлар, совуқ ичимликлар таклиф этилади. Вино кўйилиши мумкин.

Бранч менюси ва ташкилий томонлари бека меҳмонлар билан кўпроқ бирга бўлиши учун имкон қадар соддалаштирилиши лозим.

Шашлик (барбекью). Бу норасмий ва кўпчилик ёқтирадиган қабул туридир. Очиқ ҳавода, кўпинча шаҳардан ташқаридаги чорбоғда, дала ҳовлида ўтказилади. Унга ҳам меҳмонларни оилалари билан таклиф этиш мумкин. Ўзбекистонда шашлик тайёрлаш учун мол ёки қўй гўшти танланади ва дастлаб маринадланади. Кўпгина давлатларда оловда гўшт пиширишнинг бошқача анъаналари мавжуд. Кўпинча шампур ўрнида панжарадан фойдаланилади. Унинг устида бирданига турли хил гўшт, товуқ, сосиска пишириш мумкин. Гўшт ва товуққа зиравор селилади.

Барбекью ёки шашликда энг оддий кўринишда кийиниш зарур. Аёллар шим, свитер, хатто джинси ва шорти кийишлари мумкин. Таклиф этилганлар сони одатда, унча кўп бўлмайди.

Табиатга чиқиш (пикник). Кундуз пайти шаҳардан ташқарида очиқ ҳавода ўтказилади. Овқатлар олдиндан тайёрланиб, саватлар, кўчма музлаткичлар, қутиларга жойланади. Бунда пластик идишлардан фойдаланиш мумкин, бироқ ҳақиқий тарелкадан овқатланиш анча ёқимлидир, меҳмонларни ўтказиш ва овқатларни кўйиш учун йиғиладиган стол ва стуллардан фойдаланилади (кўпгина давлатларда уларни прокатга олиш мумкин). Ўзингиз билан катта зонт олганингиз маъқул. Пикник ташкил қилишда транспорт муаммосини ҳисобга олиш зарур. Маҳсулотлар қандай олиб борилади? Меҳмонлар пикник жойини қийинчиликсиз топа оладиларми?

Пикник менюси турлича бўлиши ва ўз ичига егуликлар (паштет, салатлар); совуқ ёки термосда олиб бориладиган иссиқ шўрва; термосда олиб бориладиган асосий таом (масалан, лаҳм мол гўшти, тобланган чўчқа гўшти ёки қовурилган жўжа); десертни (мева, пирожнийлар) олиши мумкин.

Пикник йилнинг иссиқ пайтларида ташкил этилади. Шунинг учун кийим енгил, ёзги бўлиши керак. У шашликдагига нисбатан башантроқ бўлиши, джинси киритилмаслиги мумкин.

«Бир бокал вино ва пишлоқ» (Cheese and wine party). Бундай қабуллар 70-йилларда айниқса ёшлар ўртасида кенг урф бўлган эди. Бироқ ҳозир ҳам бир бокал вино ва пишлоққа таклиф қилиш кенг тарқалган ва қайтадан модага кириб

бормоқда. Бундай қабул нисбатан осон ва арзонга тушади. Бошқа томондан у ташкил этувчига вино ва пишлоқлар танлашда ихтирочилик кўрсатиш имкониятини, меҳмонларга эса суҳбатни вино ва пишлоқлар фазилатларини баҳолашдан бошлаб, бир – бирлари билан осон танишиб олиш имкониятини беради.

Қабул ўтказишга тайёрланиш. Қабуллар олдиндан пухта тайёргарликни талаб этиб, унга қуйидагилар киради: қабул турини танлаш; таклиф этиладиганлар рўйхатини тузиш; таклифномалар юбориш; (нонушта, тушлик ва кечки овқатда) иштирокчиларни ўтказиш режасини тузиш; меню тузиш, столларни сервировкалаш, меҳмонларга хизмат кўрсатиш, шунингдек қадаҳ сўзлари ва нутқларни тайёрлаш. Ва ниҳоят, қабулни ўтказиш схемаси ва тартибини тузиш.

Таклиф этиладиганлар рўйхатини тузиш, таклифномалар юбориш ва уларга жавоб бериш. Олдин қабул тури, мақсади, хона ва хизмат кўрсатиш имкониятларидан келиб чиққан ҳолда меҳмонларнинг умумий сони аниқланади. Шундан сўнг меҳмонларга таклифномалар юборилади.

Таклифномалар учун типография йўли билан тайёрланган махсус бланкалар ишлатилади. Таклифнома бланкаларида таклиф этилувчининг фамилияси ва лавозими кўрсатилади. Исм, фамилия қўлда ёки машинкада ёзилади. Хотинларга алоҳида таклифномалар юборилмайди, балки эркакларнинг таклифномаларида улар рафиқалари билан бирга ташриф буюришлари сўралади. Эркак кишининг исми доимо биринчи ўринга қўйилади. Таклифномалар номидан, «таклиф этиш шарафига муяссарман» иборасини қўлаган ҳолда ёзилади.

Таклифномада кийим турини ҳам кўрсатиш тавсия этилади. Бундан ташқари унда қабул тури – коктейл, тушлик, чой эканлиги, ва албатта қабулни ўтказиш жойи ва соати кўрсатилади. Агар нонушта, тушлик, кечки овқатга таклиф этилса, таклифноманинг пастида К.Б.Ч.Р. харфлари ёзилиб, таклифнома олинганини тасдиқлаш илтимосини англатади. Таклиф этилаётган киши юқорироқ мансабли шахс бўлса, телефон орқали таклиф этилган кун унга тўғри келишини аниқлаш лозим.

Тик туриб меҳмон қилиш кенг тарқалган мамлакатларда, масалан, меҳмонлар кечикмасдан келиш зарурлигини билишлари учун, таклифномада «стол атрофида ўтказиладиган тушлик» деб кўрсатган маъқул.

Таклифномаларни олдиндан юбориш, одоб – ахлоқ қоидаларини бузмаган ва ҳеч кимни хафа қилмаган ҳолда, рад

этан меҳмонлар ўрнига бошқаларни таклиф этиш имкониятини беради. Агар таклиф этилганлардан айримлари сўнги дақиқаларда келолмасликларини маълум қилсалар, уларнинг стол атрофидаги ўрнини ўз муассасангиз ходимлари эгаллашлари мумкин.

Қабулни ташкил этувчи шахснинг расмий мақоми қанчалик катта бўлса, унинг таклифномасига шунчалик эрта жавоб берилиши лозим. Жавоб одатда таклифнома олингандан сўнг 3–5 кун ичида юборилади.

Таклифномага ўз визит карточкангизни юбориш билан эмас, хат ёки откритка билан (жавоб ижобий ёки салбий эканлигидан қатъи назар) жавоб берсангиз тўғрироқ бўлади. Айрим мамлакатларда визит карточкаси билан жавоб қайтариш, айниқса қабул расмий бўлган тақдирда, одобсизлик ҳисобланади. Кўпинча таклифномага жавоб бевосита бекага юборилади.

Агар таклифномада телефон номери кўрсатилган бўлса, жавобни телефонда билдириш ҳам мумкин. Бироқ таклифнома расмий нонушта ва кечки овқатга бўлса хат орқали жавоб бериш зарур.

Таклиф этилганларнинг жавоблари олиншига кўра ўтириш жойлари аниқлашиб боради. Қабул арафасида протокол катталиқ тартибида нонушта, тушлиқ ёки кечки овқат иштирокчиларнинг умумий рўйхати тузилади.

Меҳмонлар стол атрофидаги жойларини қийинчиликсиз топиб олишлари учун ошхонага киришдаги хонада ҳар бир меҳмоннинг жойи кўрсатилган режа осиб қўйилади. Бундан ташқари столда ҳар бир приборнинг олдида меҳмоннинг фамилияси ёзилган куверт карточка қўйилади. Баъзан меҳмонга стол схемаси ёки столлар номерлари ёзилган схемали карточка берилади.

Қабулда меҳмонларни стол атрофига ўтқизиш. «Нонушта», «Тушлиқ», «Кечки овқат» каби қабулларда меҳмонлар стол атрофида лавозими ва протокол катталиги тартибида ўтқзилади.

Норасмий нонушта ёки тушлиқларда аёллар эркаклар ўртасида уларнинг лавозимига ёки қабулда расмий шахс эмас рафиқа сифатида иштирок этаётган бўлсалар, эрларининг лавозимига мувофиқ ўтирадилар. Аёлларга эрларининг мақоми берилади. Расмий мақомга эга бўлган аёлнинг эри агар ушга ўз мавқеи (фахрий унвон, даража ва ҳ.к.) янада ҳурматлироқ жойга ўтириш ҳуқуқини бермаса, эркаклар ўртасида хотинининг лавозимига мувофиқ ўтиради.

Стол атрофидаги жойлар ҳурматли ва янада ҳурматлиларга бўлинади. Энг ҳурматли жой бекадан ўнг томонда (аёллар иштирок этадиган қабулда) ва хўжайиндан ўнг томонда (эркаклар қабулида) бўлади. Кейинги ўринлар беканинг чап томонидан, хўжайиннинг ўнг томонидан бошланади. Бека ёки хўжайиндан узоқлашиб бориши билан жойларнинг ҳурмати тушиб боради. Ўтқазининг асосий қондаси: энг ҳурматли жойда энг ҳурматли меҳмонлар ўтиради. Стол атрофига ўтқазинда қуйидаги қондаларга амал қилинади:

1. Беканинг ўнг ва чап томонидан кучли жинс вакиллари ўтқазилади, хўжайинни хонимлар ўраб туради. Кейин жойлар алмашинади: аёлларнинг ёнига эркаклар ўтқазилади ва аксинча.

2. Столнинг бурчакларида эркаклар ўтирмаган бўлса аёллар ёнма — ён ўтқазилмайди.

3. Эр — хотинлар ёнма — ён ўтқазилмайди.

4. Битта мамлакатдан бўлган иккита хорижлик ҳам ёнма — ён ўтиришмайди.

5. Охириги ўринларга ўз муасасасангиз ходимлари ўтиришади, бироқ ҳеч қачон аёллар ўтқазилмайди.

Хўжайин биринчи хонимнинг қўлидан олади ва ошхонага бошлаб киради. Ҳурматли меҳмон уй бекаси билан бирга энг охирида киришади.

Меҳмонлар бека ўтиргандан сўнг ўз жойларини эгаллайдилар.

Агар қабул норасмий бўлса, хонимларнинг қўлтиқлаб олиш зарур эмас. Бундай ҳолда бека ошхонага аёлларни, хўжайин эркакларни бошлаб киради.

Нояушта ёки тушлик тутагандан сўнг бека биринчи бўлиб ўрнидан туради.

Қабулларни уйга ташкил этиш ва ўтқазини бўйича умумий тавсиялар. Кўпчилик давлатларда уйга таклиф қилиш қабулини ресторанда ўтқазинга нисбатан дўстона муносабатни аниқлатади. Уйга энг яқин касбдошлар, ҳамкорлар, дўстлар таклиф этилади. Бироқ юқори ижтимоий ва хизмат мартабасига эга кишиларни уйга таклиф қилиш қабул қилинмаган.

Қабулга белгиланган вақтдан бир сотат олдин келиш одобдан бўлмаса ҳам шунақаси бўлиб туради. Белгиланган вақтдан 20 — 30 минут олдин кийинган ҳолда қабулга тайёр бўлиб туриш керак.

Одатда меҳмонлар 15 — 20 минут ичида тўпланишади. Стол атрофига ҳамма ўтирмаган бўлса меҳмонларга бирон — бир

ичимлик таклиф этиш зарур. Кичкина алоҳида столда ёнгоқлар, қовурилган картошка ва б. қўйилади. Бироқ ушбу столга кўп овқат қўйиш керак эмас, аксинча меҳмонлар асосий таомлар тортилгунга қадар тўқ бўлиб оладилар.

Кўпинча меҳмонлар ўзлари билан гул олиб келадилар, шунинг учун қўл остида бир нечта гулдонлар бўлиши зарур.

Меню қандай тузилади. Энг аввало ўз имкониятларингиздан келиб чиқинг. Ўзингиз яхши билан овқатларнигина тайёрланг. Меҳмонларда янги кулинария рецептларини синаб кўриш ярамайди.

Таомларнинг бир—бирига мувофиқ бўлишига эътибор беринг. Агар яхна егулик балиқ бўлса, асосий таом сифатида балиқ қўйиш керак эмас. Гарнирнинг нафақат бирга тортиладиган таом билан, балки бошқалари билан ҳам мос келиши муҳимдир.

Таомни дастурхонга қандай торти зарур. Бунинг учта асосий усули мавжуд. Биринчиси, таомини ошхонада сервировкалаш ва меҳмоннинг олдига тайёр ҳолатда қўйишни назарда тутати. Масалан, ресторанларда шундай қилинади. Уй шароитида меҳмонлар сони тўрт кишидан ортиқ бўлса, бирор кишининг ёрдами талаб этилади.

Иккинчиси, французча усул. У ҳаммасидан кўра расмийроқ. Бу ерда албатта официантнинг ёрдами зарур. Официант меҳмоннинг ўнг томонидан яқинлашади ва ўнг қўлида сервировка қошигини, чап қўлида чинни лаганчани ушлаган ҳолда меҳмоннинг тарелкасига овқат солади. Вино ҳам меҳмоннинг ўнг томонидан ўтиб қўйилади. Официант вино қуяётганда шишанинг этикеткасини меҳмонга кўринадиган қилиб ушлаши лозим. Агар меҳмонга тарелкасига ўзи овқат солиш таклиф этилса, официант чинни лаганчани унинг чап томонидан ўтиб тутати.

Ва ниҳоят, овқат улашишнинг яна бир — оилавий усули мавжуд. Бунда бека гарнир тарқатади, хўжайин эса гўштни бўлади ва тақсимлайди. Бундай қабул норасмий тусга эга бўлади.

Баъзан тушлиқда алоҳида таом сифатида пишлоқ берилади. Францияда пишлоқ десертдан олдин, бошқа мамлакатларда масалан Англияда десертдан кейин қўйилади.

Айрим жойларда меню оғирлашиб кетади деган мулоҳаза билан пишлоқли таом умуман алоҳида беримайди. Голландияда пишлоққа нонуштадаги асосий таом ёки ланч сифатида қаралади.

ТАКРОРЛАШ УЧУН САВОЛЛАР ВА ТОПШИРИҚЛАР:

1. Визит карточкаси қандай курунишда бўлади?
2. Визит карточкаси нима учун зарур ва у билан алмашиш қандай амалга ошади?
3. Совгалар қилаётганда нималарга аҳамият бериш зарур?
4. "Коктейл" турдаги қабул маросимини қандай тушунасиз?
5. "АЛА Фуршет" қабулининг "Коктейл" қабулидан фарқини тушунтириб бering?
6. "Бранч" қабулининг хусусияти нимада?
7. Меҳмонларни стол атрофига утқозишда қандай қоидаларга аҳамият бериш керак?

9 – МАВЗУ. ЗАМОНАВИЙ ЭТИКЕТНИНГ АСОСИЙ ҚОИДАЛАРИ

Режа:

1. Этикет нима?
2. Кийиниш тўғрисида.
3. Стол атрофида ўтириш одоби.
4. Меҳмонда ва жамоатчилик жойларида одоб сақлаш қоидалари.
5. Ўзбекистонда хорижий мамлакатлардан келган меҳмонларни кутиб олишнинг баъзи жиҳатлари

Адабиётлар:

1. А.Ф.Борунков "Дипломатический протокол в России и дипломатический этикет" М.Интерпракс, 1993г. 250с.
2. Ж.Данкел «Деловой этикет» Ростов на Дону «Феникс», 1997г. 320с.
3. Дж.Вуд, Ж.Серре «Дипломатический церемониал и протокол» М.1986
4. К.Махмудов «Меҳмоннома» Т.1989, 234.
5. Э.Соловьев «Современный этикет» Ось – 89, 1998, 176 с.
6. Т.И.Холопова «Протокол и этикет для деловых людей» М.1995г. гл.11.

1. Этикет нима?

«Этикет» атамаси — у ёки бу жамиятда қабул қилинган юриш — туриш шакли, услуби, одоблик ва хушмуомалалик қоидаларидир. Замонавий этикет талаблари кўп асрлик маданий тараққиёт давомида юзага келган. Этикет қоидалари — авлодлар тажрибаси натижасидир. Улар ўз асосига кўра халқаро ҳисобланади, чунки барча мамлакатларда у ёки бу даражада бир хил риоя этилади. Айни пайтда ҳар бир мамлакат этикети тарихий, миллий, диний ва бошқа анъана ҳамда урф — одатлар билан белгиланган ўзига хос хусусиятларга эга бўлиши мумкин.

Этикетнинг ўзига хос хусусияти оддиндан белгиланган ўзини тутиш расмий қоидаларини уларга жойланган мазмуннинг соғлом фикри, оқилоналити ва фойдалилиги билан боғлаш ҳисобланади.

Этикетнинг амалий аҳамияти шундаки, у кишиларга ҳар хил гуруҳдаги кишилар билан турли даражаларда мулоқот қилишда алоҳида уринишларсиз умумий қабул қилинган тайёр хушмуомалалик шаклларида фойдаланиш имкониятини беради.

Этикет асослари анча оддий. Бу нафақат грамматик ва стилистик тўғрилиқни, балки беодоб, қўпол, ортиқча сўзлар бўлмаслигини назарда тутувчи нутқ маданияти, шунингдек саломлашиш, хайрлашишни, «илтимос», «кечирасиз» дейишни, ёрдам, хизмат учун миннатдорчилик билдиришни, хайрли тун, хайрли тонг, яхши иштаҳа, саломатлик тилаш ва б. назарда тутувчи оддий хушмуомалалиқдир.

Кишиларнинг ўзаро мулоқот қилишлари учун уларнинг ташқи кўриниши, кийиниши, жамоатчилик жойларида, турли вазиятларда ўзини тутиши катта аҳамиятга эга. Яхши, дид билан кийинган, ҳар қандай вазиятда ўзини қандай тутишни биладиган ва ҳар доим ўзини тегишли тарзда тутадиган киши яхши таассурот қолдиради.

Кишиларнинг бир — бирлари билан мулоқотларида гаплашиш одоби, суҳбатлашишни билиш ҳам муҳим аҳамиятга эга. Яхши суҳбатдош бўлиш учун нима тўғрисида гашираётганликни ҳам, фикрни қизиқарли ва насихатга ўхшамаган шаклда баён қилишни ҳам билиш керак.

Ўзининг салбий ҳис-туйғуларини бошқара олиш яхши тарбия ва одобдан далолат беради. Этикетта мувофиқ жаҳлни ва бошқаларнинг норозилигини енгишнинг энг яхши воситаси — инсон табассумидир. Этикетда илтифотлилик, суҳбатдошни тинглашни билиш, ёрдамга муҳтожларга ёрдам кўрсатиш жуда қадрланади.

Этикетнинг бир нечта турлари мавжуд:

1. Сарой этикети — подшолар саройида мулозамат қилишнинг қатъий белгиланган тартиби ва шакллариidir.

2. Ҳарбий этикет — ҳарбий хизматчилар учун қисмлар, кемалар, жамоатчилик жойларида ўзини тутиш қоидалари, меъёрлари йиғиндисидир.

3. Дипломатик этикет — дипломатлар ва бошқа расмий шахсларнинг ўзаро муносабатларда ва турли расмий дипломатик қабуллардаги (қабуллар, ташрифлар, тақдимномалар, музокаралар, делегациялар учрашуви ва ҳ. к.) ҳатти-ҳаракат қоидаларидир.

4. Умумфуқаро этикети — жамиятда хусусий шахслар ўртасидаги муносабатларда амал қилинадиган қоидалар, анъаналар ва шартлар йиғиндисидир.

Умумий фуқаролик ва дипломатик этикетларнинг кўп қоидалари бир-бирига ўхшайди ёки у ёхуд бу даража мос келади. Бироқ дипломатик ва расмий шахслар доирасида этикет қоидаларига қатъий амал қилишга катта эътибор берилади.

Ишбилармон доиралар вакиллари ҳам шубҳасиз, этикет қоидаларини нафақат яхши билишлари, балки ўз амалий фаолиятларда уларга оғишмай амал қилишлари лозим.

Ўткан бўлимларда ҳам дипломатик, ҳам умумий фуқаролик этикетига тааллуқли бўлган айрим масалалар (учрашувлар, кузатиш, тақдимот маъросимлари ва ҳ. к.) кўриб чиқилган эди. Ушбу бўлим ҳамма ҳолларда амал қилиш зарур бўлган асосий одобли муомала қоидаларига бағишланади.

2. Кийиниш тўғрисида

Кийинишга бўлган асосий талаб — озодалик ва батартиблиқдир. Костюм доимо яхшилаб дазмолланган, доғ-дуғсиз, кўйлак тоза, оёқ кийим яхшилаб тозаланган ва пошнаси қийшаймаган бўлиши лозим.

Кийим жойга, вақтга, воқеалар характерига мувофиқ бўлиши лозим. Ўзига ортиқча бино қўймасдан оддий кийинган яхшироқ.

Ёзда ва кундуз пайти оч рангли, қишда ва кечки пайт тўқ рангли костюм ёки қўйлак кийиш зарур.

Музокараларга тайёрланиш жараёнида костюм танлашга эътибор бериш зарур. Бундай тадбир учун бир хил рангли — кул—ранг, тўқ кул ранг, тўқ кўк, қора рангли костюм кўпроқ мос келади. Галстукнинг костюмга яқин рангли (тегишли равишда кул ранг садаф, кўк—қизил, тўқ қизил рангли) бўлиши, бунда костюм газламасининг ранги устун бўлиши зарур, галстукнинг график суратлиси бўлгани маъқул. Бундай ранглар уйғунлиги суҳбатдошларингизни аччиқлантирмайди, уларнинг диққатини ишдан чалғитмайди. Ёрқин рангли авангард суратли галстук суҳбатдошларга муайян эмоционал таъйиқ, ўтказади.

Галстукнинг танланган ранги унинг эгаси тўғрисида муайян фикрни ҳосил қилади. Оч қизил рангли галстук таъсирчанликни, бир оз изчил эмасликни ифодалайди. Оч қизилнинг сариқ ранг билан бирикмаси эркинлик, ўз нуқтан назарини ҳимоя қилишда қатъиятликни билдиради. Қора фондаги қизил сурат ўзига ишонч, мақсад йўлидаги қатъиятликдан далолат беради. Қизил ва бироз оч яшил аралашган кўк, тўқ жигарранг хайрихоҳлик, муҳолиф томоннинг фикрини ҳисобга олишга тайёрликни билдиради. Кулранг — садаф ранглар ҳис—туйгуларни бошқара олишни таъкидлайди. Яшил ва сариқ ранг бирикмаси бир мунча ҳушёрликни, ҳаворанг хотиржамликни билдиради. Қора тўқилган тери галстук башанг ва жозибадор бўлиб кўринишга интилишдан дарак беради.

Галстук танлашда ўз ўлчамларингизни ҳисобга олинг. Ўлчамингиз қанча катта бўлса галстук шунча кенг бўлиши лозим. Яхши галстукда чок четига 5—6 см етмаслиги зарур. Астардан чиқиб турувчи учи тугилган ип алоҳида ҳашамат ҳисобланади.

Расмий вазиятда пиджак тугмалари қадалган бўлиши лозим. Тугмаси қадалган пиджақда кабинетта мажлиста кирилади, президиумда ўтирилади ёки маъруза қилинади. Ресторанга, қабулга, театрнинг томошалар залига киришда ҳам шундай йўл тугилади. Пиджакнинг пастки тугмаси ҳеч қачон қадалмайди. Пиджак тугмаласини нонушта, тушлик, кечки овқатда стол атрофида ёки креслода ўтирганда ечиб ўтириш мумкин.

Барча турдаги қабулларда оқ кўйлак билан исталган оч бўлмаган рангдаги галстукни тақиш мумкин. Қолган барча ҳолларда кўйлакнинг ранги костюмнинг рангига мувофиқ бўлиши лозим. Галстук батартиб боғланган, унинг мақбул узунлиги шимнинг белбоғигача бўлиши зарур.

Камтар костюм билан ярим ботинка ёки қора ёхуд тўқ жигар ранг ботинка кийиш керак. Ёзги пайтда оч рангли костюмга оқ пойабзал қийилади. Лакланган ботинкаларни фақат смокинг ва фрак билан кийиш лозим. Эркак пайпоқлари ранги кийиладиган костюм рангига мувофиқ бўлиши зарур. Костюм рангидан тўқроқ, оёқ кийими рангидан очроқ галстук энг идеал ҳисобланади.

Бош кийимига келсак, унинг ранги ва фасони кийимга ва жойга мувофиқ бўлиши лозим. Фетр шляпа савлатли пальто билан кийилади, кепка костюмга тўғри келмайди, тери ёки матодан шляпа, унча катта бўлмаган қиррали бош кийими плаш, шунингдек спорт курткасига ярашади.

Кўлақоп, шарф ва дастрўмол ранги ҳамда сурати бўйича бошқа кийим — бошларга мувофиқ келиши зарур.

Дастрўмол ёзилган ҳолатда шим чўнтагида ёки сумкачада бўлиши лозим. Пиджак ва жакетнинг ташқи чўнтақларига ручка, қалам, кўзойнак, тароқ ва бошқа нарсаларни кўриниб турадиган қилиб солиш мумкин эмас.

Халат, пижама ва уй туфлилари ётоқхона ва ванна хонаси учун мўлжалланган; уларда меҳмонхона, вагон йўлагига, вокзал перронига ва кема палубасига чиқиш мумкин эмас.

Аёллар модаси эркакларникига нисбатан анча беқарор бўлиб, фасон ва материал рангининг турли — туман бўлишини кўзда тутаяди, бироқ унга доир айрим анъана ва қоидалар мавжуд. Улардан энг асосийси кийим — бошнинг ранг уйғунлиги бўлиб, кўйлак аксессуарлари бири — бирини табиий равишда тўлдириши, кўйлак фасонига эмас, қомат хусусиятларига мувофиқ бўлиши лозим. Кўп тақинчоқ тақиш тавсия этилмайди.

Киши ўзининг ташқи кўринишига эътибор бериши лозим, бироқ пардоз — андозни фақат уйда, меҳмонхона номерида ва мўлжалланган жойларда қилиш керак. Масалан, жамоатчилик жойларида, стол атрофида, кўчада соч тараш, тирноқ тозалаш ва кийимни тўғрилаш мумкин эмас.

Ишбилармон аёлнинг музокаралардаги кийими функционал бўлиши лозим, бу музокаралар жараёнига таъсир кўрсатади. Энг яхшиси классик стил ҳисобланади. Катта қирқимли калта юбка

ва кўйлак киймаган маъқул. Кийим бош суҳбатдошнинг жигига тегмаслиги, жиддий суҳбатдан чалғитмаслиги лозим. Кийимда ёрқин ранглар, ялтироқ ишлар бўлмаслиги керак. Анъанага кўра иш костюмининг асосини костюм ва кўйлак костюм ташкил этади. Аёл киши никоҳ костюмини кийиши мумкин, бироқ эҳтиёткор бўлиш, ёш, тўлалик, ва гавданинг бошқа камчиликларини унутмаслик зарур. Тўқилган кийимларга нисбатан ҳам эҳтиёт бўлиш керак. Улар беканинг ҳурматини кўтариши ёки обрўсини жиддий тушириб қўйиши мумкин. Бундай нарсалар нодир муаллифлик иши, дизайн ва ижроси бўйича юқори сифатли бўлиши лозим.

Тақинчоқлар ҳам катта рол ўйнайди, бирданига олтин ва кумуш тақинчоқлар тақманг. Бижутерия юқори сифатли ва нуфузли фирмаларники бўлиши керак. Духиларни ҳам эҳтиёт бўлиб ишлатиш керак. Кўп кишиларга ҳидларга нисбатан жуда таъсирчан бўладилар. Гримдан фойдаланишда ҳам меъёрга риоя қилиш керак.

Аёллар хорижлик эркак ҳамкорлар билан музокараларга тайёрланишда кийим — бошларига ўзгартиришлар киритсалар фойдали бўлади. Мусулмон давлатлари вакилларига романтиклик, сирлилик яхши таассурот қолдиради. Бундай таассуротни кўзга ташланадиган заргарлик тақинчоғи ёрдамида эриштиш мумкин. Сочларни замонавий турмаклаган маъқул. Америкаликлар кийимга катта эътибор қаратмайдилар. Модага мувофиқ яхши тикилган шимли костюм, сезиларли ва яхши макияж етарлидир. Соч қисқа олинган бўлсин.

Инглизлар этикет қоидаларига қатъий амал қиладилар. Ёрқин бўлмаган ранглардаги классик костюм кийиш мумкин. Қора рангнинг оқ ва қизил ранглар билан бирикмаси яхши таассурот қолдиради. Тақинчоқлар имкон қадар кам, макияж яхши қилинган бўлиши лозим. Ўртача узунликдаги сочларни замонавий турмаклаш ёки орқага тараш лозим. Немислар кийинишда жуда консерватив бўлишади. Уларга классик костюм, осойишта ранглар, косметика ва тақинчоқлардан меъёрида фойдаланиш, сипо, камтар кийиниш ёқади.

Французлар кийиниш ва макияж соҳасининг яхши билимдонларидир. Улар билан мулоқотларда классик стилга амал қилиш лозим. Костюмни енгил шарф ёки жуда мос танланган тўғнагич очиб юбориши мумкин. Италиялар жуда экспрессив ва кийим рангини нозик ҳис қиладилар. Кийимда ярим ранглардан ташқари учтадан ортиқ ранг ишлатмаслик лозим. Битта ранг такрорланадиган ёрқин учта рангли кўйлак ёки пиджакни

танлаш мумкин. Соч турмаклари жуда ҳилма – хил: эркин осилиб турган кокиллардан қисқа олинган сочгача бўлиши мумкин. Испанларга кийинишда оқ ва қора ранглар бирикмаси ёки қора ва қизил рангларнинг тилла ранг аралаш қурамаси ёқади. Қичик қора кўйлакнинг қора пиджак ва тилларанг шарф ёки оқ ёқа билан бирикмаси жуда қизиқарли. Сочлар орқага битта қилиб ўралгани чиройли кўринади.

Грекларга товланиб турувчи юмшоқ бурмали, пастел рангли газламадан тикилган кийимлар, юмшоқ макияж ва елгага ёзилиб тушган сочлар ёқади. Пешона очиқ, сочлар орқага таралган. Полякларга ёрқин ранглар, тор юбка, озгина тақинчоқлар билан тақиладиган кўйлак кўпроқ ёқади.

3. Стол атрофида ўтириш одоби

Стол атрофида ўтирилганда риюя этилиши лозим бўлган қатор қоидалар мавжуд. Нонушта, тушлик ва кечки овқатга белгиланган вақтдан кечикмасдан келиш лозим. Кечиккан меҳмонлар уй эгалари ва меҳмонларни куттириб қўйиб, уларга нисбатан ҳурматсизлик қилган ҳисобланади.

Уй эгаси ва бекаси белгиланган вақтдан кўпи билан 30 минут ўтганидан сўнг ҳамма тўпланмаган бўлса ҳам меҳмонларни ўтиришга таклиф этадилар.

Эркаклар барча хонимлар ўтиргандан сўнг ўтирадилар. Хонимга ўнг қўлини тутган ҳолда столга кузатиб қўйиш лозим. Эркак киши ресторанда жой танлаганидан сўнг стулни суриб хонимни ўтқазади ва ўзи унинг чап томонида, агар стол кичик бўлса рўнарасида ўтиради.

Столга ўтирилгандан сўнг эркак киши аёлга менюни узатиб ўзи учун таом танлаш имкониятини беради. Сўнгра ўзига танлайди. Бироқ аёл эркакка ўзи ва аёл учун таом танлаш имкониятини бериши мумкин. Эркак ҳар доим ўзи ва аёл киши учун официантга таом буюради.

Энг аввало уй эгасининг ўнг томонида ўтирган хонимга (ёки ҳурматли меҳмонга), сўнгра чап томонидаги меҳмонга таом қўйилади ва ҳ.к. Агар тўпланган орасида биттагина аёл киши бўлса таом бериш дастлаб ундан бошланади, энг охирида уй эгасига таом қўйилади.

Барча меҳмонларга овқат таклиф этилмасдан овқатланишни бошлаш керак эмас. Бошқа таомларни олиб келишда

колганларнинг тарелкаларига қўйилишини кутиб ўтириш шарт эмас. Эркаклар аёллар бошлашини одоб билан кутиб турадилар.

Таомдан тоғиб кўришни бошламоқчи бўлсангиз, тарелкаларни олингда ўнг томондан узатинг.

Ичкилик ичишни умумий қадаҳ сўзи айтилгандан сўнг бошлаш мумкин. Ўнг томонда ўтирган хонимга вино қуйиш учун вино идишини чап қўлга олиб бироз ўнгга бурилиш керак. Янги шиша очилганда эркак аввал ўзига бироз қуйиб олиб, сўнгра хонимга қуйиши лозим.

Йўл қўйилиши мумкин бўлган энг катта хато пичоқдан овқат ейишдир. Қошиқни оғизга бор бўйича тиқиш керак эмас. Агар шўрвани ичиб тугатаётган бўлсангиз, тарелкани ўзингиздан бироз қийшайтирингда қолган шўрвани қошиб билан йиғиб олинг.

Уй эгаси ёки бекаси ҳеч қачон биринчи бўлиб овқатланишни тугатмаслиги лозим. Меҳмонларга қараб турунг. Бунга айниқса охирги таом тортилганда эътибор беринг.

Вилкага овқатни пичоқ ёрдамида қўйманг. Овқатни вилкага сиққунча овқат олиш зарур.

Агар ноқулай аҳволга тушиб қолгансангиз (ниманидир тўкиб ёки тушириб юборсангиз) бирданига хатоингизни тугатишга киришманг. Дастурхонни фақат салфетка билан артинг. Овқат ушоқларини полга туширмасдан салфеткага йиғиб олинг. Агар овқат кийимингизга сачраса уни даструмол билан бирдирмасдан ортиб олинг.

Овқатланаётганда сочи тараш, пудра ишлатиш ёки лаб бўйаш ярамайди.

Аёл киши стол атрофида шляпасини ечмасдан ўтириши мумкин, бироқ қўлқоплар ечилган бўлиши лозим.

Тушлик ёки кечки овқат тугамасдан узрли сабабсиз туриб кетиш одобсизлик ҳисобланади.

Бошқа меҳмонга орқангиз билан туриб олмаслик учун ҳамроҳингиз билан гаплашаётганда унга бурилиб ўтирманг. Бирон киши билан ёнингиздаги одам орқали гаплашманг.

Ўрнингиздан туришдан олдин бекага миннатдорчилик билдиришни унутманг. Тушлик ёки кечки овқат тугагандан сўнг кетишга шошилиш ярамайди, бироқ узоқ ушланиб қолиш ҳам керак эмас.

Таомлар хусусида мақтовдан бошқа сўзларни айтиш, айниқса уларни танқид қилиш мумкин эмас.

Тушликни мажлис танаффусида ташкил қилиш ёки иш юзасидан мулоқотни овқатланиш билан бирлаштириш мумкин. Биринчи ҳолатда овқатланилаётганда иш тўғрисида

гапиримайди. Иккинчисида — ишга доир масалалар тўғрисида десертдан сўнг сўз очиш мумкин. Фақат шимол мамлакатларидагина овқат устида иш тўғрисида гаплашиш мумкин.

Овқатланаётганда хат ёки ҳужжатларни ўқиманг.

Аёллар биринчи бўлиб ўринларидан турганларидан сўнг эркаклар ҳам туриб улар хонадан чиққунча кутиб туришлари лозим. Шундан сўнг қолиш ва чекиш пиятингиз бўлса яна қайта жойингизга ўтиришингиз мумкин.

4. Меҳмонда ва жамоатчилик жойларида одоб сақлаш қоидалари

Меҳмонга келганда ҳар бир киши билан қўл бериб сўрашишга уринманг. Фақат уй эгаси ва бекаси билан қўл олиб саломлашиш зарур, қолганларга таъзим қилиб қўйиш кифоя. Таклиф этмасларидан олдин ўтиришга шошилманг ёки уй эгаси ва бекаси ўтиришини кутиб туринг.

Хонада жойлашган мебел, суратлар ва бошқа нарсаларга синчиклаб назар солиш керак эмас.

Яқин дўстингиз ёки қариндошингиз бўлмаган киши билан суҳбатлашалаётганда унинг эътиборини тортиш учун қўл тегизиш, елкасига ёки тиззасига қўл қўйиш керак эмас.

Хонага аёл киши кирганда эркаклар агар ўтирган бўлсалар ўринларидан туришлари лозим. Бундан ташқари хонага киришда ёки ундан чиқишда аёлдан олдинга ўтиб олманг. Эркак киши фақат истисно ҳоллардагина: йўлда бирон тўсиқ учраганда аёлга ёрдам бериш учун ундан олдинга ўтиши мумкин.

Зинапоядан кўтарилишда эркак аёлдан бир—икки зина пастда юриш, тушилаётганда олдинда тушиши лозим.

Суҳбатдошингизга ёки яқинингизда турган бошқа бирон кишига орқангизни ўтириб турманг.

Агар ўзлари таклиф этишмаса, суҳбатдошлардан сигарета сўраш хунук иш. Ўзингиз эса чекишдан олдин албатта суҳбатдошингизга ҳам сигарета таклиф этинг.

Агар сиздан қўшиқ айтиб беришни ёки бирон бир мусиқа асбобида ўйнаб беришни ёки бирор нарсани ҳикоя қилиб беришни илтимос қилишса, қўлингиздан келса рад этманг.

Меҳмонда ҳадеб соатингизга қарайверманг. Агар ростдан ҳам меҳмонлар тарқалишидан олдинроқ кетишингиз жуда зарур бўлса олдиндан уй эгаларидан узр сўраб, бошқаларга сездирмасдан чиқиб кетинг.

Жуда узоқ қолиб кетиш билан мезбонлар меҳмондўстлигини сунистеъмом қилманг.

Театрга ташриф буюрилганда эркак киши гардеробда аёлга уст киймини ечиб қўйишга ёки кийинишига ёрдам берганидан сўнггина ўзи уст киймини ечади. Кийинишда ҳам олдин аёлнинг кийимини гардеробчидан олиб, унинг кийинишига ёрдам бериши ва сўнг ўзи кийиниши лозим.

Қатордаги ўз жойингизга ўтишда ўтирганларга орқа буриб ўтманг ва уларни ўринларидан туришга мажбур қилманг. Безовта қилганингиз учун секин овоз билан ёки бош қимирлатиб кечирим сўранг.

Агар спектакл ёки концерт пайтида бирон бир сабабга кўра ташқарига чиқишингиз зарур бўлиб қолса буни иложи борича сездирмасдан қилинг.

Спектакл ёки концерт пайтида гаплашиш, конфет очиб қоғоз шиқирлатиш ва ҳ.к. одобдан эмас.

Ресторан, кафе ва шунга ўхшаш муассасаларга эркак киши аёлдан олдин киради. Вестибюлга кирилгандан сўнг эркак шляпа ёки фуражкасини ечиши ва уни фақат чиқишда кийиши лозим.

Агар ресторан, кафеда танишингизни учратиб қолиб, ўз даврангизга таклиф этсангиз, уни стол атрофида ўтирганлар билан таништириш лозим. Таништирилаётган киши эркак ёки аёл бўлишидан қатъи назар тик туради. Аёл киши келганда барча ўтирганлар: эркаклар ҳам аёллар ҳам ўринларидан туришлари лозим. Қўл бериш сўрашиш шарт эмас.

Кўчада эркак аёлнинг чап томонида юриши лозим. Агар кўчада икки киши кетишаётган бўлса ўнг томон ҳурматли жой ҳисобланади. Уч киши кетаётганда энг ҳурматли жой ўртадаги, иккинчи: ўнг томондаги ва учинчи: чап томондаги жой ҳисобланади. Агар кўчада бир эркак ва иккита аёл кетишаётган бўлса эркак аёлларнинг иккаласига ҳам бирдек эътибор бериш учун уларнинг ўртасида юриши лозим.

Эркак аёлдан олдинга ўтиб эшикни очади ва унинг орқасидан бинога киради.

Бошқа кишини безовта қилиб қўйсангиз ёки унга ноқулайлик туғдирсангиз кечирим сўрашни унутманг.

5. Ўзбекистонда хорижий мамлакатлардан келган меҳмонларни кутиб олишнинг баъзи жиҳатлари

Ўзбекистоннинг ташқи мамлакатлар билан сиёсий, иқтисодий, илмий—техника ва маданий алоқалари борасида

муҳим хисса қўшиб келмоқда. Республикамиз вакиллари делегациялар ташкил қилиб чет мамлакатларга тез-тез бориб туради, сиёсий ва жамоат арбоблари билан, олимлар, адабиёт ва санъат намоёндалари билан бўлган учрашувларда қатнашади, турли халқаро конференцияларда, конгрессларда, симпозиумларда иштирок этади. Бундан ташқари, ўзбекистонликлар сайёҳ бўлиб жажоннинг турли мамлакатларига саёҳат қиладилар.

Шундай экан, чет эллардан диёримизга таширф буюрган кишиларни меҳмон қилиш, уларнинг ўз одатларини ҳисобга олган ҳолда, халқимизнинг меҳмоннавозлик анъаналари билан таништириш, анвойи ноз-неъматларимиз, серлаззат таомларимиз билан сийлаш — гоят муҳим ва жуда нозик бир вазифа. Бунда шунга эришиш керакки, ўз дусларимизда ҳам, ҳар бир чет эллик меҳмонда ҳам республикамиз, меҳнаткаш халқимиз, прогрессив урф-одатларимиз, социалистик турмуш тарзимиз тўғрисида яхши таассурот қолсин, улар учун дастурхон тузашнинг ўзи ҳам дусликни мустаҳкамлашга бир восита бўлсин.

Биз жуда қадимий тарихга эга бўлган, маданиятли, матонатли, меҳнатсевар, бунёдкор халқлар қаторидан қонуний ўрин эгаллаймиз.

Таомнома

Дастурхонга қўйиладиган асосий таомларни эслатиб ўтамиз, бироқ буларнинг барчасини тайёрлаш шарт эмас, шароитта ва шу жойнинг удумига қараб иссиқ овқатларни бир ёки икки ҳил пиширилади. Нонларнинг ҳам, сомсаларнинг ҳам ёки яхна овқатларнинг ҳам бир-икки ҳили бўлса кифоя. Мевачева, полиз махсулотларидан не ҳили бўлса барчасидан оз-оздан қўйилади.

НОНЛАР: Уй нони, оби нон, патир, ширмой, гўшти ёки жиззали нонлар, қатлама...

СОМСАЛАР: тандир варақи, пармуда, гўштгижда, тутмача сомса.

ЯХНА ОВҚАТЛАР: қази, яхна гўшт, хасиш, қовурдоқ, яхна барра, каллапоча, товуқ; гўшти, қовурилган балиқ, думба-жигар, лиқ-лиқ...

САЛАТЛАР: аччиқ-чучук, турп салати, редиска салати, сузма қўшиб тайёрланган салат, қаймоқ, қўшиб тайёрланган салат, бодринг ва тухумдан тайёрланган салат.

СУЮҚ ОВҚАТЛАР: қайнатма шўрва, қовурма шўрва, нўхатли шўрва, товуқ шўрва, қиймали шўрва, чучварали шўрва, мастава, мош — хўрда, карам шўрва, хўл норин...

ҚУЮҚ ТАОМЛАР: Палов (фарғонача палов, самарқандча палов, хоразмча палов, тўй палови, ивитма палов, саримсоқ палов, бедана палов, беҳили палов, нўхатли палов, майизли палов); кабоб (барра кабоб, қийма кабоб, думба — жигар кабоб, буғлама кабоб, тандир кабоб, бедана кабоб, каклик кабоб, балиқ кабоб), манти, лағмон, шима, манпар, димлама, хунон, қовурма, тухум дўлма, беҳи дўлма, коваток дўлма...

ШИРИНЛИКЛАР: ҳар турли торт ва конфетлар, новвот, холва, мева мурабболари, нишолда, болқаймоқ...

ТАРМЕВАЛАР: қовун — тарвўз (турли навларидан бир неча ҳилидан таъбга кўра), қулушнай, ўрик, шафтоли, нок, анор, гилос, олма, ол — ҳўри, лимон, апельсин, мандарин, узум (турли навларидан бир неча ҳил).

Беҳи қўйилмайди, чунки кесганда қорайиб кетади. Анжир қўйилмайди, негаки, тезда ачийди. Қўйилса ҳам бир соат давомида истеъмол этиб юборилишига эришиш лозим.

ҚУРУҚ МЕВАЛАР: pista, бодом, ёнғоқ (мағзи), турли ҳил майизлар, баргак...

Хорижий меҳмонларнинг ўз мамлакатларидаги овқатланиш удумини ҳисобга олиш

Ҳар бир мамлакат ва регионнинг асрлар давомида шакланган ўзига ҳос одатлари, удумлари, қоидалари, анъаналари борки, булар ўша халқ ишлаб чиқарадиган хўжалик маданий тишига, яшаётган табиий географик муҳитига, этник хусусиятларига, диний ақидаларига боғлиқ бўлади.

Чунончи, Жанубий ва Шарқий Осиё мамлакатларидан келган меҳмонлар титроқ, дона — дона қилиб пиширилган гуручларни хуш кўрадилар. Монголияликлар кўпроқ гўштли таомларни истеъмол этишса, Марказий Африка мамлакатларидан келганларга кўпроқ сабзавотли таомлар манзур бўлади. Шведлар, турклар ширинликка ўч булишади, Корея, Венгрия, Ҳиндистон, Вьетнам ва Мексикадан келганлар учун эса аччиқ таомлар маъқул. Скандинавия мамлакатлари, Япония, Янги Зеландия каби атрофини океанлар ўраган ёки денгиз қирғоқларида жойлашган барча мамлакатларда кўпроқ балиқ истеъмол қилинади, шунинг учун бу жойлардан келган меҳмонларга ўзбекча таомлар билан бир қаторда балиқли таомлар таклиф этилса соз бўлади.

Немисларга кўпроқ тортлар ва бутербродлар маъқул туш—са, французлар учун қилма—қил сардаклар яхши. Италиянлар макарон махсулотларини ҳуш кўришади. Буларни лағмон билан сийланса соз бўлади. Жанубий Америкадаги мамлакатлардан келганлар кўпроқ маккажўхори таомларини, Шимолий Америкадан ташриф буюрганлар эса сосиска, сарделька, музқаймоқ, сутни хуш кўрадилар. Барча мусулмон мамлакатларидан келган меҳмонлар дастурхонида чучқа гўшти солинган таомлар бўлмаслиги керак. Ҳиндистонликлар мол гўшти ейишмайди. Жанубий штатлардан келган меҳмонлар кўпроқ, балиқни, марказий ҳиндистонликлар парранда гўштарини истеъмол қиладилар. Шимолий Ҳиндистон, Покистон, Афғонистон ва Эрондан келган меҳмонларга барча ўзбек таомлари манзур бўлаверади, чунки уларнинг таомлари ҳам бизникига ўхшайди.

Поляклар, немислар қўй гўштини кўпам ёқтиришмайди, буларга чучқа, балиқ, гўшти таомлар манзур бўлади. Қўй гўшти таомлар барча мусулмон мамлакатларидан келганларга маъқул.

Инглизлар, ливанликлар, тибетликлар қуюқ дамланган чой ичадилар. Буларга ширчой қилиб берилса нур устига аъло нур бўлади. Барча Европа мамлакатлари, Африка, Америка ва Туркияда қора қахва ичиш удум. Вьетнамдан тортиб то Япониягача бўлган барча мамлакатларда овқатни бир жуфт чўп билан ейиш одат. Шунинг учун дастурхонда қошиқ—вилкалар бўлса ҳам бир неча жуфт махсус тайёрланган ана шундай (пластмаса, ёғоч ёки бамбук) чўплардан стаканларга солиб қўйилса соз бўлади.

Голландия ва Бельгияда пишлоқ (сўр)ни яхши кўришса, Болгария ва Югославияда кабоб кўпроқ истеъмол этилади. Испания ва Португалияда мол гўшти ва балиқ гўшлари, салатлар, ахамиятга эга овқатлар ҳисобланади. Венгрияда қалампир дўлма, Чехословакияда картошкали таомлар биринчи ўринда туради.

Мана шу айрим мисолларнинг ўзиёқ, сизга меҳмонларни хурсанд қилиш учун бир восита бўлиши мумкин. Албатта, ўзбекча таомлар билан уларнинг ўз таомларига ўхшаганларини танлаш, овқатланиш анъаналарини ҳурмат қилиш орқали меҳмонлар улуғланади.

Дастурхон тузаш

Хорижий меҳмонларни колхозларда, совхозларда ноз-неъматлар бевосита етиштириладиган жойларда қабул қилиш ҳукумат ташкил этган расмий меҳмондўстлик зиёфати (нонушта, тушлик, кечки овқат) базмдан андак фарқ қилади. Баҳор, ёз ва куз фаслларида дастурхонни ишқомлар остидаги салқин жойларда, атрофи гулзор бўстонларда, суви шарқираб оқаётган ариқ ва ховуз бўйларидаги соя-салқин оромгоҳларда тузаш мумкин. Лекин бунда танланган жой пашша ва чанг учиб келмайдиган, даҳлсиз одамларнинг нигоҳи тушмайдиган, холироқ ерда бўлиши керак.

Аслида дастурхон иморат ичидаги кенг заллардан бирида тузалади. Бунда зал деворларидаги портретлар, плакатлар, «ифлос қилинмасин», «чекилмасин» кабилидаги эълонлар осиб қўйилган бўлса, олиб ташланади, ўрнига фақат натюрморт ва табиат манзаралари акс этувчи суратлар қолдирилади. Дастурхон тузаладиган столлар ликилламайдиган қилиб текис ўрнатилгандан сўнг, атрофига меҳмонлар ўтирганларида тирсақлари бир-бирига халақит бермайдиган қилиб стуллар қўйилади.

Яхши ўрнатилган столлар устига аввал клёнка ёки фланель тўшаб, устидан охорли дастурхон ёйилади. Дастурхонларнинг ранги бир ҳил: ё оқ ёки хаворанг бўлиб, гуллари ортиқча жимжимадор бўлмаслиги шарт. Дастурхонга қўйиладиган идиш-товоқ, чойнак-пиёла ҳамда хурак асбоблари (қошиқ, вила, пичоқ) ранги, гули, шакли бир ҳил бўлиши керак.

ВАЗАДА ГУЛЛАР. Нонушта, тушлик ва кечки овқатланиш дастурхонида гул турса эстетик завқ беради ва зиёфат тантанавор бўлади. Бунинг учун столнинг ўрта қисмида ҳар жой-ҳар жойга оралиғи тахминан 2 метр чамасида гулдонлар жойлаштирилади. Вазада гул кўп бўлиши шарт эмас. Ҳар бир вазага 2 — 4 дона турли рангдаги гуллар қўйилса кифоя, аммо япроқлари чангдан ювилган бўлиши шарт, албатта.

Нон, сомса, яхна овқатлар ва мева-чеваларни жойлаштириш

Нонушта дастурхонида яхна овқатлар, қаймоқ, сомса, нон, мева-чева бўлади. Тушлик ва кечки овқатларда шуларга қўшимча яна салатлар, қовун-тарвуз қўйилади. Ўзбекча дастурхон тузашнинг ўзига хослиги ҳам шундаки, меҳмонларга мўлжалланган овқатларнинг (иссиқ овқатлардан ташқари) барчаси дастурхонга қўйилган бўлади. Бунда меҳмонлар дастурхондаги гизоларнинг мухайёлигига қараб иштаха

сақлашлари ва тановулни тўғри ташкил эта олишларига қулайлик туғилади. Сўнгра дастурхондаги ноз-неъматларнинг ҳилма-ҳиллиги ҳар кимга эстетик завқ бағишлаши билан бирга турмушнинг фаровонлигидан ҳам дарак бериб туради. Шундай экан, столнинг ўрта қисмига қатор қилиб лаганда яхна овқатлар, нонлар, ликопларда сомсалар, шириликлар, қуруқ мевалар жойлаштирилади. Тармеваларнинг барча ҳилидан вазаларга ассорти қилиб тузалади ва дастурхон ўртасига қатор қилиб оралиги бир ҳил масофада жойлаштирилади. Қовун—тарвузлар эса ликоп ёки лаганларда «карч», «тилик», «коса» усулида сўйилиб қўйилади ёки гулдор қилиб «кар—бовка» усулида кесилади. Бунда қовунлар «ромашка», «лилия» гулларига ўхшатиб ва тарвузлар «корзинка», «лола» ва «пахта чаноғига» ўхшатиб кесилади.

Дастурхонга қўйилган ҳар бир овқат шундай жойлаштирилсинки, меҳмонлар ўринларидан қўзғалмасдан бемалол оладиган бўлсин. Агар дастурхонда турли таомлар кўп бўлса—ю, лекин уларни баъзи меҳмонлар ўрnidан туриб, чўзилиб оладиган масофада қўйилса бу хато бўлади. Суюқ овқатлар косаларда тортилади. Дастлаб келтирилгани дастурхон турида ўтирган мартабали меҳмон олдига қўйилади, сўнг унинг ўнг ва сўл томонларидаги меҳмонларга узатилади. Зиёфат тугашига 1 соат қолганда қуюқ овқатлар лаганларда ёки ҳар бир меҳмон учун алоҳида идишларда тортилади. Қуюқ овқат тортилишидан олдин ҳар кимга биттадан қошиқ, вилка ва пичоқ қолдирилиб, қолган—қутган, нишхўрд нарсалар йиғиштириб олинади, зарур бўлса ликоплар ҳам янгиланади.

Нонушта

Дастурхонни нонушта учун тузаганда, ҳар бир меҳмон стулининг тўғрисиغا иккитадан ликопча қўйилади: бири ўртадаги яхна овқатлардан солиб истеъмол этишлари учун, иккинчиси суюқ овқат келтирилганда косани қўйиш учун. Биринчи ликопчанинг ўнг томонига қошиқ, билан пичоқ, чап томонига эса вилка қўйилади. Қошиқ; билан вилканинг букилган томонини тепага қилиб, пичоқнинг тигини эса ликопчага қаратиб бир масофада қатор терилади. Бунда хурак асбобларнинг сопи стол четидан 2 см ичкарироқда сурилган бўлиши керак, агар стол четига озгина чиқиброқ турса, меҳмонлар ўтираётганларида беҳосдан тегиб кетиб асбоблар тартиби бузилиши мумкин.

Биринчи ликопчанинг устига оқ салфетка тахлаб қўйилади ва шу ликопчанинг олд томонига биттадан пиёла қўйилади.

Соат 9.00 да ўтказишга мўлжалланган нонушта дастурхонига бир — икки ҳил яхна овқат, мева — чевалар, нонлар ва сомсалар тортилади. Спиртли ичимликлар қўйиш хато ҳисобланади. Ўзбек удумига кўра, нонушта бир пиёла чойдан бошланади. Чой шундай неъматдирки, уни қорни оч одам ичса ором олдиреди, тўқ, одам ичса овқатни хазм қилдиради. Иссиқда ичилган чой чанқоқни тез босади ва кишини салқинлатади, совуқда ичилган чой қонни равон юргизиб танани иситади.

Шунинг учун дастурхонга кўк ва қора чой дамланган чойнаклар келтирилади. Баъзи мамлакатларда кофе (қахва) ичиш одат, бинобарин, кофе дамланган чойнак келтирилиши ҳам мақсадга мувофиқ, бўлади. Меҳмонлар чой ичиб яхна овқатлар ва мевалардан бахраманд бўлишгач, бир ҳил суюқ овқат тортилади. Бунда ҳар бир областнинг ўзига хос таомлари бор. Шулардан тайёрланади. Мисол учун Тошкентда мошхўрда, нухтали шўрва, Фарғона водийсида мастава, угра — чучвара, Сирдарё ва Жиззах областларида ширчой ёки қовурма шўрва, Самарқанд ва Бухорода аса чучварали шўрва, ўгра оши, Қашқадарё ва Сурхондарёда қайнатма шўрва, Хоразм ва Қорақалпоғистонда мошўгра, шўрва, мастава ва хоказо.

Суюқ овқатларга қўшиш учун алоҳида идишда қатикк, қаймоқ, чонилган райхон, кашнич ва зираворлардан мурч қўйилади. Нонушта пировардида меҳмонларга яна бир пиёладан чой таклиф этилади ёки қахва ичиб яйрашлари учун алоҳида дастурхон тузалади. Бунда фақат шириликлар қўйилиб, қахва келтирилади.

Тушлик овқат

Тушлик овқат дастурхонини тузаганда ҳар бир меҳмон учун учтадан ликоп қўйилади. Бири — яхна овқатлардан солиб ейиш учун, иккинчиси қуюқ иссиқ овқат учун, учинчиси нон, сомсани олиб қўйиб ейиш учун. Бунда яхна овқат ликопчаси алоҳида, қуюқ овқат ва нон — сомса учун ликопчалар устма — уст қўйилиб, устига салфетка тахланади. Бир жуфт қўйилган ликопчанинг ўнг ёнига букилган томонини тепага қилиб 2 та қошиқ, (қуюқ ва суюқ овқатлар учун), 2 та пичоқ;

(бири гўшт кесишга, бири мева кесишга мўлжаллаб) қўйилади. Ликопчанинг чап ёнида эса иккита — бири каттароқ, бири кичикроқ вилка бўлсин. Хурак асбобларини қалаштириб

қўймасдан юқорида айтилган қоида бўйича бир текис масофада чиройли қилиб териб қўйилади.

Бериладиган ичимликларнинг хилига қараб рюмка ва фужерлар ликопнинг олд томонига қатор қилиб терилади. Мисол учун коньякка хажми 25 граммдан ошмаган оқ рюмкача, арақ учун хажми 50 граммдан ошмаган рангли (қизил, зангори) рюмка, шампанское вноси учун новча бокал, десерт винолар учун ва минерал сувлар учун фужерлар қўйилади. Ёнида чой учун пиёла туради.

Соат 14.00 тушлик овқат вақти қилиб белгиланади. Агар тушлик овқат бир соат давом этадиган бўлса, фақат бир ҳил қуюқ таом тайёрланади. Агар икки соат ва ундан кўпроқ вақтга чўзиладиган бўлса, унда икки ҳил — бири суюқ, бири қуюқ таом пиширилади.

Суюқ овқат ярим порция хисобида тайёрланиб қуюқ овқатдан камида бир соат олдин, яхна овқатлардан тановул этганларидан сўнг тортилади. Дастурхонга спиртли ичимликлардан коньяк, шампанское, десертли ва маркали винолардан қўйиш мумкин. Спиртсиз ичимликлардан эса минерал сувлар, мева шарбатлари бўлади. Шишалар ярқиратиб артилган ва этикеткасини ташқи томонга, кўриниб турадиган қилиб туп—туп жойланади. Этикеткаси кўчирилган ёки қинғир—қийшиқ ёпиштирилган дастурхонга қўйилмайди. Суюқ овқатдан сўнг то қуюқ овқат тортилгунга қадар меҳмонлар дастурхон атрофидан туришлари, атрофни томоша қилишлари, бир—бирлари билан сухбатлашишлари ҳам мумкин. Шундай пайтдан фойдаланиб нишхурдлар йиғиштириб олинади, ликопчалар ва хурак асбоблари янгиланади, стуллар яна катор қилиб териб қўйилади. Қуюқ иссиқ овқат (палов, манти, кабоб, димлама ва хоказо) дан фақат бир ҳили тайёрланиб, алохида—алохида ёки бир неча порцияси бирга тортилади. Иссиқ овқатдан сўнг спиртли ичимлик ичиш тўхтатилади.

Пировардида бир пиёладан чой таклиф этилади ёки қахва учун бошқатдан дастурхон тузалади.

Кечки овқат

Кечки овқат дастурхони худди тушликка тузалгандек бўлади. Яхна овқатлар 1—2 ҳил, нон—сомсалар 1—2 ҳил, мева—чева ҳамда ичимликлар, идиш—товоқ, хурак асбоблари, рюмка ва фужерлар барчаси айнан.

Кечки овқатни ўтказиш соат 20.00 да бошланиши мумкин ва икки ёки икки ярим соат давом этади.

Дастурхонга қўйиладиган ноз—неъматлар, ичимликлар ва қуюқ—суюқ овқатлар худди тушлиқдагидек. Агар бир гуруҳ меҳмонларни икки марта — тушлиқда ва кечки овқатда сийланадиган бўлиб қолинса, унда таомлар хили ўзгартирилади, чунончи тушлиқда шўрва—палов, кечки овқатда суюқ ош—кабоб каби.

Шунга алоҳида эътибор берилсинки, тайёрланган қуюқ—суюқ овқатлар донга—дон, хамирга—хамир, гўштга—гўшт бўлиб қолмасин. Масалан, мастава билан палов, чучвара билан манти, сергўшт қовурма билан кабоб берилиши хато ҳисобланади.

Меҳмонларни жой—жойига ўтқизиш

Бу жуда нозик ва масъулиятли иш бўлиб, кишидан ғоятда сергаклик ва ҳурмат жоизликни талаб қилади. Дастурхон атрофига меҳмонлар тутган мавқеига қараб ўтқизилади. Шу издахомни ташкил этган энг асосий мезбон энг ҳурматли меҳмоннинг чап томонидан ёки столнинг қарама—қарши томонидан бир—бирига қараб ўтирадиган қилиб жой олади.

Агар меҳмонлар эркак—аёл аралаш бўлса бунда ҳам мавқеига ёки шу мавқеи улуғроқ кишининг рафиқаси эканлигига қараб тўрдан бошлаб бир эркак ва бир аёл қилиб ўтқизилади.

Издахомни ташкил этган асосий мезбоннинг рафиқаси эса энг муътабар меҳмоннинг ёнига ёки столнинг бу томонида рўпарасига ўтиради. Ҳурматли меҳмоннинг рафиқаси эса асосий мезбоннинг ёнига ёки рўпарасига ўтқизилади.

Бу жуда қийин иш бўлганлигидан дастурхонга кимни қандай ўтқизиш режаси аввалдан тузилиб, бамаъни кишилар билан келишиб олинса соз бўлади.

Кийиниб олиш

Хорижий меҳмонларни дастурхон атрофига таклиф қилганда ҳар қанақа кийим билан ўтириш мақсадга мувофиқ эмас. Шунинг учун оқ сорочка, қорамтир (тўқ қора эмас) галстук, қора костюм, қора (лакланган эмас) туфли кийиб олиш керак. Костюм тимқора бўлмаса ҳам майли, лекин зинҳор очиқ, рангли, ола—чипор гулли, катак—катак ёинки спорт формасида тикилган бўлмасин. Дастурхон атрофида бош кийимсиз ўтирилади.

Аёлларда ҳам оқ блузка ва қорамтир костюм бўлгани маъқул. Бундай издахомларда аёллар қават—қават ялтироқ тақинчоқлар билан ўтиришлари ва бошқаларнинг нигоҳини ўзига

ром килинадиган қилиб кийинишлари ёки уткир хидди атирлар сепаиб олишлари ман-тикка мутлак о номувофикдир. Бундай меҳмондорчиликда ёшрок йи-гит-киз дастёрлар (официантлар) хизмат қилади. Киз-жувон офици-анткалар атлас ёки бошка матолардан бир ҳил формада тикилган куйлаклар устидан фартуклар такиб олган, бошларида эса ок мато-дан тикилган ва крахмалланган тожга ухшаган чепчиклар булиши керак. Иигит официантлар ок куйлак, кора шим кийиб, корамтир галстук так,кан, бош кийимсиз булиши керак.

Пазандалар зеро овқатланиш залига бормасалар ҳам эгнига узун опнок, халат ва бошига ок калпок кийиб оладилар.

Хорижий меҳмонларни сийлаш жуда нозик, маъсулиятли иш бўлганлигидан ҳар бир пазанда шахсий гигиена ва умумий санитария к.ондаларини бирор бир дақиқа эздан чикармаслиги керак. Тайёр-ланаётган таомларнинг рецептлари ва технологиясини сал бўлса ҳам бузилишга йул куймасликлари керакдирки, бунинг акси диҳиралик-ларга олиб келишини асло унутмаслик зарур.

Масалликларни ва тайёр таомларни саклаш кондалари бузили-шига мутлако йул қўйилмасин.

Дастурхонга тортиладиган таомларнинг хажми ва таркиби ра-самадан булиши керак. Ов атланиш

Хорижий меҳмонлар билан бир дастурхонда утириб овқатланиш одатдагидан анча фарк қилади. Бунда гоятда назокатли ва хушёр булишга тугри келади. Токи бирон номсуя ҳаракат ёки килик билан уларда нотугри таассурот пайдо бўлмасин.

Таом тановулини бош мезбон ва унинг рафикаси бошлаб бера-ди, сўнг барча меҳмонларга таклиф килинади.

Аёл меҳмонларга кўпроқ эътибор каратилади, уларга дастурхон-даги неъматлардан таклиф этилаётганда, узининг вилкаси билан олишга кулайлик тугдирилсин, кимдир ўз вилкаси ва қошиги билан бошқдларнинг ликопларига таом олиб бермасин. Бирон катгарок бу-лак гўшт ёки ковун кесмокчи бўлганда вилка чап кулда, пичок эса унг кулда ушлаб бажарилади. Ҳар гал огизга сигадиған булакча ке-сиб олиниб ейилади. Мен иложи борича қошиқ .. вилка ва пичокни идишга шараклашиб урмасликка ҳаракат киламан. Шу билан бирга сую кликни «хурилатиб» ичмасликка, кую к, овқатларни «чапила-

тиб» чайнамасликка эришмогим керакки, бундан бошкаларнинг гаши келмасин.

Қиймаланган гўшти овқатлар (тефтели, котлет, дулма) истеъмол этганда пичок, ишлатилмайди, вилканинг узи билан ейлаверади, балиқ, ва куш гўштарини ҳам пичоксиз — вилка билан ейлади.

Бир неча порцияси бирга — яхлит идишда берилган таомлардан керакли миқдорини ҳар ким ўз ликоңчасига олаётганда умумий қошиқ ёки вилкадан фойдаланади, зинҳор ўз қошигини умумий овқатга солмаслиги жоиз.

Суюк овқат тановул этганда косани чап кулга олиб, оғизга яқинлаштириб ёки косанинг узида хуплаб ичиш уят ҳисобланади. Коса столдан кузгатилмаган ҳолда овқатланилади. Овқатни шошилиб ейишдан, суюқликни «култиллаатиб» ичишдан воз кечморим жоиздирки, калкиб кетиб атрофдагиларни безовта қилиб куйишим мумкин. Оғиз ва кулни артишда факат салфеткадан фойдаланилади, даструмол иш—латиш яхши эмас. Бирок, терлаб кетилса юзни салфеткага суртиш ҳам ножуялигини ҳис киламан. Овқатланиш тугагач, салфеткани тахла — масдан стол устида колдирилади.

Овқатланиш пайтида канча безовталансам ҳам буни ҳеч ким га сездирмасликка интиламан ва тиш кавлашни узимга эп курмайман.

Меҳмонларга илтифот қилиш албатга зарур, бирок ута зурлаб овқат едириш ва куп ичириб мает қилиб куйиш мутлако ярамайди, зиёфатнинг оқилоналиги барбод бўлади.

Мезбонлар ўз мамлакатлари таомларини, мева — чеваларини, ичим — ликларини мактамасликлари керак, буни меҳмонлар қилса бошка гап.

Дастурхон устида суҳбат

Суҳбат гоят самимий булморига эришиш зарур. Гапирганда овоз — ни баландлатмасликка, лекин угирганларнинг барчасига эшитила — диган қилиб сузлаш керак. Овқатланишда бўлгани каби суҳбатда ҳам доим аёлларни эътиборсиз колдириб булмайди. Уларга мурожаат этганда юзда енгил ва самимий табассум бўлгани яхши. Савол бериш — маса ортикча гапиравериш ярамайди. Чайналаётган луқмани ютмай туриб, гапириш ҳам жуда хунук одатдир.

Суҳбат мазмуни турли темаларда булиши мумкин: меҳнат, тур — муш, маданият, фан, маориф, дам олиш, оилавий ҳаёт ва

хоказо. Бунда камчиликлар тутрисида эмас, эришилган муваффақиятлар тутри—сида факат мактанмасдан маълумот бериледи.

Дастурхон устида зинхор касаллик, улим, фожиа, бахтсизлик кабилар тутрисида огиз очилмайди. Ўз одамларимиз билан суҳбат—лашаётганда гоят хушёр булиш керакки, меҳмонлар ичида русча, ўзбекча ва умуман Совет Иттифоқи хал ларининг тилларини била—диганлар ҳам булиши мумкин.

Суҳбатлашаётганда иложи борича ижобий сузлар, терминлар, аталмалар ишлатишга ҳаракат қилиш зарур. Зотан, ҳар андай мил—лий тиллар грамматик составининг ярми ижобий ва ярми эса салбий сузлардан таркиб тошган бўлади, мисол учун:

а) ижобий сузлар:

яхши одобли меҳнаткаш инсон

б) салбий сузлар:

ёмон одобсиз дангаса кимса
каби.

Бинобарин, суҳбатда «ёмон, одобсиз, дангаса, кимса»лар тутрисида эмас, балки «яхши, одобли, меҳнаткаш, инсон»лар хакида гапи—рилгани маъкул. Албатта салбий сузларни мутлақо ишлатмасдан, мисолимиздаги нукул ижобий сузлардан иборат жумла тузиш жуда мураккаб. Шундай бўлса—да, салбий сузлар камрок ишлатилса нутқ чиройли чиқади.

Зиёфатда қадах кутариб сузлашга ҳам тутри келади. Тушлик ёки кечки овқат дастурхони устида кладах кутариш яна овқатлар, мева—чевалардан тановул этилгандан сунг, барча хозир бўлганлар—га шампан виноси қўйилганда, хархолда зиёфат бошлангандан 10 — 15 минут утгач амалга оширилади.

Айтиладиган қадах нутки аввалдан пухта уйлаб қўйилган, қоғозга туширилган бўлиши керак. Негаки, қадах сузи расмий ҳужжат ҳисобланиб матбуотда эълон қилиниши мумкин.

Совға—сувенир

Шу меҳмондорчилик узоқ вақтлар унитилмаслиги мақсадида ва меҳмонларни хуш кўрганлик рамзи сифатида совға ёки бирор эсдалик буюм тақдим этилади. Бироқ, совға—сувенир бериш шарт қилиб кўйилмайди. Бу ташкилотнинг иқтисодий имкониятларига қараб, мантиққа мувофиқ келадими, йўқми, пухта уйлаб иш тутилади. Совғани меҳмонлар ичида энг табаррук ва раҳбар саналган кишига дастурхондан турилганда барчанинг иштирокида асосий мезбон тоштиради ва қисқа нутқ сўзлайди. Бошқа меҳмонларга эса расмиятчиликсиз, нутқсиз,

МУНДАРИЖА

Кириш	3
1-МАНЗУ. Чет элик ҳамкор билан муносабатда булишнинг ҳуқуқий асослари	5
2-МАНЗУ. Хорижилик ҳамкорлар билан амалий алоқаларни ташкил этиш	19
3 - МАНЗУ. Амалий ёзишма	40
4 - МАНЗУ. Амалий алоқа технологияси	54
5 - МАНЗУ. Низо	71
6 - МАНЗУ. Имо-ишоралар тили ёки сўзсиз сўзлашмоқ 7-МАНЗУ. Ишга алоқадор муносабатларнинг миллий хусусиятлари	79
8-МАНЗУ. Хорижий ҳамкорлар билан протоколли алоқаларнинг бошқа шакллари	93
9 - МАНЗУ. Замонавий этикетнинг асосий қондалари ...	126
	144

бошқаларнинг иштирокисиз, алоҳида — алоҳида оқидиндан тайёрлаб қўйиб топширилади.

Хуллас, зиёфат шундай ташкил этилсинки, бундан меҳмонларда фақат яхши таассурот қолсин. Шаънимизга заррача ҳам иснод келтирмайдиган оқилона бўлсин.

ТАКРОРЛАШ УЧУН САВОЛЛАР ВА ТОПШИРИҚЛАР:

1. Этикет нима.
2. Этикетнинг амалий аҳамияти нимадан иборат.
3. Этикетнинг қандай турлари мавжуд.
4. Музокараларга тайёрланиш даврида кийим танлашнинг аҳамияти борми.
5. Ишбилармон аёлнинг музокаралардаги кийми қандай бўлгани маъқул.
6. Меҳмонда одоб сақлашнинг асосий қоидаларини айтиб ўтинг.

Босишга рухсат этилди 30.11.2001. Ҳажми 10,5 босма табок,
Бичими 60x84 1/16. Адади 250 нусха. Буёртима 508.
М. Уллубек номидаги Ўзбекистон Миллий Университети
босмахонасида чоп этилди.