

Расулов А. Ф., Таджиев Ш. Ш.

# **ЗАМОНАВИЙ ИШЧАНЛИК ПРОТОКОЛИ ВА ЭТИКЕТИ**

**ИШЧАНЛИК МУНОСАБАТЛАРИДА  
ЭТИКА ВА МАДАНИЯТ**

Ўқув қўлланма

---

# **СОВРЕМЕННЫЙ ДЕЛОВОЙ ПРОТОКОЛИ ЭТИКЕТ**

**ЭТИКА И КУЛЬТУРА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ**

Учебное пособие

Ўзбекистон Республикасидаги Конрад Аденауэр  
номидаги Жамғарма ваколатхонаси ёрдамида



Konrad  
Adenauer  
Stiftung

при поддержке представительства Фонда  
имени Конрада Аденауэра в Республике Узбекистан

«ART FLEX» нашриёти  
Тошкент - 2018

УЎК 395:327:651.4/9(075)

КБК 87.75

Р 24

Р 24 **Расулов А.Ф.**

Замонавий ишчанлик протоколи ва этикети. Ишчанлик муносабатларида этика ва маданият = Современный деловой протокол и этикет. Этика и культура деловых отношений. [Матн] Ўқув қўлланма. / Расулов А.Ф., Таджиев Ш.Ш. –Т.: «ART FLEX» нашриёти, 2018. –560 б.

ISBN 978-9943-4688-6-3

УЎК 395:327:651.4/9(075)

КБК 87.75

ISBN 978-9943-4688-6-3

© Расулов А. Ф., Таджиев Ш. Ш.,  
Тошкент, 2018

© «ART FLEX» нашриёти, Тошкент, 2018

Расулов А. Ф., Таджиев Ш. Ш.

**ЗАМОНАВИЙ ИШЧАНЛИК  
ПРОТОКОЛИ ВА ЭТИКЕТИ**  
ИШЧАНЛИК МУНОСАБАТЛАРИДА  
ЭТИКА ВА МАДАНИЯТ



Ўқувқўлланма

Тошкент - 2018

**Расулов А. Ғ., Таджиев Ш. Ш.**

Ўзбек тилига **Исмоилов Ҳ. И.** таржимаси

### **Тақризчилар:**

**Б. Исломов**, Г.В. Плеханов номидаги Россия иқтисодиёт университети филиали «Иқтисодиёт назарияси» кафедраси профессори, и.ф.д., Фавқулодда ва Мухтор элчи;

**И. Мавланов**, ЖИДУ «Халқаро савдо ва инвестициялар» кафедраси мудир, и.ф.д., Фавқулодда ва Мухтор элчи;

**А. Файзуллаев**, ЖИДУ Музокаралар лабораторияси мудир, сиёс.ф.д., проф., Фавқулодда ва Мухтор элчи;

**У. Ҳасанов**, ЖИДУ «Халқаро алоқалар» кафедраси мудир, сиёс.ф.н.

Глобаллашув асрида халқаро ҳамкорлик ва хорижий вакиллар билан турли касбий ва инсоний муносабатлар ниҳоятда кенг қўламли тус олмақда. Бу соҳада халқаро ҳамкорликни расмий ва идоралараро даражада фаоллаштириш, турли ҳудудлар ва мамлакатлар жамоатчилиги ўртасидаги ўзаро алоқаларни кенгайтиришнинг ҳозирги тамойиллари алоҳида аҳамиятга эга. Бу ўз навбатида одатий бўлиб қолган расмий меъёрлар ва одоб-ахлоқ қоидалари асосидаги мулоқот маданияти қоидаларига риоя қилишни ва билишни талаб қилади.

Китобда халқаро протокол ва этикетнинг асосий тушунчалари ва қоидалари, уларнинг меъёр ва қоидаларини хорижий шериклар билан мулоқот ва алоқалар пайтида амалий қўллаш тушунарли ва қисқа шаклда баён қилинади.

Китобнинг алоҳида боблари хорижий вакиллар, ташкилотлар билан ишлаш ва ишчанлик суҳбат ва музокаралар олиб бориш, шунингдек маълум мамлакат ва ҳудудлардаги одоб-ахлоқ қоидаларининг муҳим соҳаларига бағишланади.

Китоб ўз фаолиятида хорижий мамлакатлар билан халқаро алоқалар ва расмий ҳамкорлик олиб борувчи давлат ва хўжалик бошқарув органлари, бошқа муассасалар ва ташкилотлар раҳбарлари ва ходимлари, шунингдек кенг китобхонлар оммасига фойда бериши мумкин.

**Мазкур ўқув қўлланма Жаҳон иқтисодиёти ва дипломатия университетининг Ўқув-методик кенгашида 2018 йил 30 март 2-сонли баённомаси билан нашрга тавсия этилди.**

## **МУНДАРИЖА**

### **МУҚАДДИМА**

Халқаро ишчанлик муносабатларида протокол ва этикет, масаланинг қўйилиши..... 8

### **1-БОБ.**

#### **ПРОТОКОЛ, ЭТИКЕТ: ТУШУНЧА, ТАРИХИЙ НУҚТАИ НАЗАРЛАР, АСОСИЙ ПРИНЦИПЛАР, ҚАРАШЛАР**

Протокол ҳақидаги тушунча .....	14
Протокол – тоифалар ва қонун-қоидалар тизими сифатида.....	20
Протокол хизмати, протоколиши.....	28
Этикет: тушунча, асослари, қисқа тарихи, асосий принциплари.....	31
Этикет турлари .....	37
Протокол, этикет, маросим (церемониал): умумийлик ва фарқлари .....	39
Протокол, этикет, церемониал – дипломатия ва давлатлараро муносабатларнинг муҳим воситаси сифатида.....	41

### **2-БОБ.**

#### **ХОРИЖИЙ ДЕЛЕГАЦИЯЛАРНИ ҚАБУЛ ҚИЛИШ (ТАШРИФЛАР). ПРОТОКОЛ ВА ЭТИКЕТ МЕЪЁРЛАРИ ВА АМАЛИЁТ**

Ташрифлар ва уларнинг турлари .....	48
Ишчанлик ташрифлари ва уларни тайёрлаш .....	55

### **3-БОБ.**

#### **ИШЧАНЛИК ТАШРИФИНИНГ АСОСИЙ БОСҚИЧЛАРИ ВА УЛАРНИ ЎТКАЗИШ**

Делегацияни кутиб олиш .....	66
Ишчанлик суҳбатлари .....	69

Ишчанлик суҳбатларини ўтказишда ёрдам берувчи нутқ стандартлари.....	73
Музокаралар: тушунча, умумий тавсиф.....	77
Ишчанлик музокаралари, уларни тайёрлаш ва ўтказиш.	80
Музокаралар олиб бориш жараёни.....	86
Музокаралар олиб боришнинг тактик усуллари.....	93
Музокаралар олиб боришнинг психологик хусусиятлари.....	100
Музокараларнинг расмий натижалари (хужжатларни расмийлаштириш ва имзолаш).....	104
Музокаралар олиб боришнинг миллий ва ҳудудий хусусиятлари.....	105
Бобга иловалар.....	116

#### 4-БОБ.

##### **ИШЧИ ЁЗИШМАЛАР. ЭТИКЕТ МЕЪЁРЛАРИ ВА ҚОИДАЛАРИ**

Расмий хат.....	124
Табрик хатлари.....	131
Ишчанлик ёзишмалари техник шаклларининг этикети ва қоидалари.....	131
Бобга илова.....	133

#### 5-БОБ.

##### **ДИПЛОМАТИК, ИШЧАНЛИК ҚАБУЛЛАР (ЗИЁФАТЛАР)**

Қабуллар (зиёфатлар) турлари.....	140
Қабулларни (зиёфатларни) ташкил қилиш ва ўтказиш.	145
Стол атрофида ўтирганда ахлоқ қоидалари (стол атрофида ўтириш этикети).....	155
Қабулларда (зиёфатларда) кийиниш этикети ва қоидалари.....	162
Бобга илова.....	165

## 6-БОБ.

### **ХОРИЖДА ИШЧАНЛИК МУОМАЛАЛАРИДА ЭТИКЕТ ВА МАДАНИЯТ**

Хорижий ишчанлик (хизмат) сафарлари.....	170
Хорижий мамлакатларда қабул қилинган ишчанлик этикети меъёрлари, ахлоқ ва мулоқот қоидалари .....	174

## 7-БОБ.

### **ХИЗМАТ ЭТИКЕТИ**

Хизмат фаолияти жараёнида ахлоқ ва мулоқот этикети ва маданияти.....	198
Раҳбарнинг ходимларига нисбатан этик талаблари ва ахлоқ қоидалари .....	201
Ходимнинг раҳбарга нисбатан муносабатларида этик талаблар ва ахлоқ қоидалари .....	206
Иш жойида, жамиятда этик меъёрлар ва ахлоқ маданияти.....	208
Телефон орқали мулоқот этикети .....	213
Жамоат жойларида этикет ва ахлоқ қоидалари.....	219
Кийим этикети, ишда ташқи кўриниш .....	220

**ХУЛОСА** .....229

**АДАБИЁТЛАР** ..... 233

**ИЛОВАЛАР** .....240

Муаллифлар ҳақида ..... 279

## МУҚАДДИМА

### Халқаро ишчанлик муносабатларида протокол ва этикет, масаланинг қўйилиши

Ўзбекистон Республикаси мустақиллигининг биринчи йилларидан бошлаб ҳудудда ва халқаро миқёсда фаол ташқи сиёсат олиб бормоқда, ташқи иқтисодий алоқалар майдонини жадал кенгайтирмоқда ва жаҳоннинг кўпгина халқлари билан маданий-гуманитар соҳадаги алоқаларни изчиллик билан чуқурлаштириб бормоқда.

Бугунги кунда халқаро мулоқот фақатгина сиёсатдонлар ва маҳоратли дипломатларнинггина иши бўлиб қолмади. Мамлакатнинг давлат ва хўжалик тизимининг тўлақонли фаолият юритиши кенг халқаро расмий ҳамкорлик, маҳаллий бошқарув органлари, корхоналар ва муассасалар, ишлаб чиқариш ва тадбиркорлик таркиблари, ижтимоий ташкилотлар, ижодий уюшмалар, маданият муассасалари соҳалари бўйича хорижий вакиллар билан турли касбий ва инсоний алоқалар ўрнатиш зарурати билан чамбарчас боғлиқ. Халқаро мулоқотда олимлар ва ёзувчилар, шифокорлар ва журналистлар, рассомлар ва спортчилар, кўпгина соҳалар вакиллари етакчи ўрин тутмоқда.



Шу муносабат билан бизнинг вакилларимиз касбий билимлардан ташқари мулоқот ва алоқа чоғида мулоқотнинг умумэтироф этилган халқаро меъёр ва қоидалари ҳақидаги билимларни ўрганишлари ва кўникмаларни ҳосил қилишлари лозим. Бу нафақат юқори давлатлараро, балки идоралараро ва бошқа ҳар қандай даражаларда ҳам муҳимдир, негаки инсоннинг умумий маданияти ҳам ўз мамлакатаида, ҳам хорижга борганда чет элликлар билан мулоқотлар чоғида, айниқса, аниқ кўриниб қолади. Шунинг учун ҳар бир инсон касби, ижтимоий мақоми, миллати, эътиқодидан қатъи назар нафақат халқаро мулоқот, балки ишда, оддий ҳаётда ҳам мулоқот этикаси ва умумэтироф этилган ахлоқ қоидаларини ўзлаштириши ва уларга амал қилиши лозим бўлади.

Маълумки, давлатлар ва уларнинг вакиллари мулоқотида умумэтироф этилган меъёрлар ва қоидаларга амал қилинади,

Улар халқаро дипломатик про- токол ва этикет ёрдамида амалга оширилади. Айни пайтда протокол ва этикет, мулоқот санъати ва маданияти халқаро инчанлик ҳамкорликда иштирок этаётган Ўзбекистон Республикаси давлат хизматчилари, бизнесменлар, менежерлар, бошқа кўплаб мутахассисларга ҳам зарур бўлади. Бу, биринчидан, Ўзбекистонда шаклланиб келаётган бозор муносабатларига замонавий ва маданиятли хусусият бахшида этишга имкон беради. Иккинчидан, миллий анъаналардан ва хусусиятлардан тўғри фойдаланган ҳолда протокол ва этикет меъёри ва қоидаларига амал қилиш фаолият сифати ва самарадорлигига ижобий таъсир ўтказиши мумкин. Ёки, аксинча,

протокол, этик меъёрлар ва талабларнинг умумэтироф этилган қоидаларини билмаслик ва уларга амал қилмаслик расмий ва шахслараро мулоқотни анчайин қийинлаштириши мумкин.

Табиийки, расмий доиралар, жамоатчилик ва бошқа тузилмалар вакиллари ўзаро мулоқотда ўз фаолияти соҳасига тегишли бўлган протокол ва этикетлар меъёрларига амал қиладилар, улар маълум маънода бири-бирига ўхшаш бўлса-да, дипломатик қарор ва этикетлардан анчайин фарқ қилади. Бу ерда, хусусан, чет эллик вакиллар билан учрашувни тўғри ташкил қилиниши, хорижий шериклар билан расмий суҳбатлар, музокаралар, ёзишмалар олиб бориш, қабуллар ташкил қилиш, тегишли тарзда қийиниш ва бошқа кўпгина кўникмалар ҳақида гап кетмоқда. Расмий ташкилот, инсоннинг нафақат расмий обрўси, унинг ўз ишини яхши биладиган ва ўзига ишонган ҳамкор сифатидаги имижини, балки у вакил сифатида иш қўраётган халқ ва мамлакатнинг обрўси ҳам ана шуларга боғлиқ бўлади.

Ҳозирги пайтда бутун дунёда ва республикамизда ҳам ишчанлик муносабатлардаги протокол ва этикет масалаларини ўрганишга бўлган қизиқиш ва эътибор сезиларли ортиб бормоқда. Протокол ва этикетлар меъёр ва қоидаларнинг ҳаммабоплик хусусияти улардан нафақат халқаро муносабатларда, балки халқаро расмий мулоқот тадбирларини ўтказишда ва хорижий ҳамкасблар билан алоқалар ўрнатишда қўллаш имконини назарда тутлади.

Хорижий вакилларни қабул қилиш, ишчанлик суҳбати ва музокараларни ўтказиш, ишчанлик ёзишмалари олиб бориш, расмий қабул маросимларини

ташқил этиш, протокол ва этикет қоидалари меъёрлари кабилар китобдан асосий ўрин эгаллаган. Китобдаги ҳар бир мавзуда дипломатик ва ишчанлик амалиётида қўлланиладиган бир қатор ишланмалар, схемалар, намуналар мисол сифатида келтирилади.

Хизмат фаолиятини сезиларли жадаллашувида давлат хизматлари томонидан мулоқот этикаси ва маданиятига оид маълум қоидаларга амал қилиши билан боғлиқ масалалар алоҳида долзарблик касб этади ва шу муносабат билан китобда хизмат фаолияти жараёнида ташкилот ва муассасалар ходимлари амал қилишлари лозим бўлган умумэтироф этилган баъзи ахлоқ қоидалари ва касбий этика меъёрлари баён этилган.

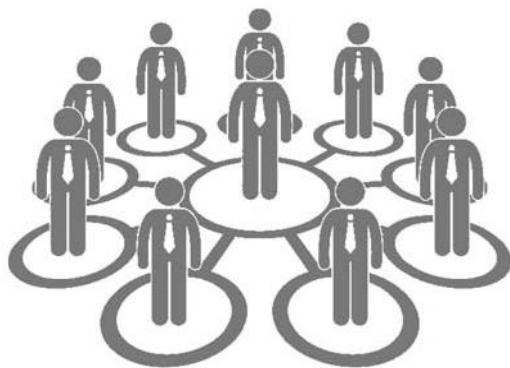
Китоб халқаро алоқа ва ҳамкорлик билан шуғулланувчи давлат ва хўжалик бошқарув органлари, турли муассасалар ва ташкилотлар раҳбарлари ва ходимлари, тадбиркорлар ва бизнес ходимлари учун мўлжалланди. У умумкасбий олий ўқув юртлари ўқитувчилари, магистрлари ва талабалари ҳамда барча халқаро ишчанлик алоқалар, умуман халқаро муносабатлар билан шуғулланишга интилаётганларга фойда бериши мумкин. Китоб кенг китобхонлар оммасининг эътиборини тортиши мумкин.



## **1-БОБ.**

---

# **ПРОТОКОЛ, ЭТИКЕТ: ТУШУНЧА, ТАРИХИЙ НУҚТАИ НАЗАРЛАР, АСОСИЙ ПРИНЦИПЛАР, ҚАРАШЛАР**



## Протокол ҳақидаги тушунча

Китобда қаламга олинган асосий масалани кўриб чиқишдан аввал умумий кўринишда бўлса ҳам «протокол» ва «этикет» тушунчаларининг тарихий, назарий, амалий ва бошқа бир қатор хусусиятларига тўхталиб ўтиш лозим топилди.

Юқорида таъкидланганидек, давлатлар ва уларнинг вакиллари мулоқотида амалда дипломатик протокол, қисқача протокол ёрдамида амалга ошириладиган маълум қоидалар ва меъёрлар, анъаналар ва шартлилик амалда бўлади.

### **Протокол тушунчаси изоҳи**

«Протокол» сўзи юнонча «protokollon» (protos – биринчи, kola – клейлаш) сўзидан келиб чиққан.

*Кенг омма орасида у турли хилдаги, баъзан қарама-қарши тушунчаларни изоҳлаш учун қўлланади. Бу кўпроқ турли даврларда «протокол» тушунчасига турлича изоҳ берилганлиги билан боғлиқ. Ўрта асрларда бу термин «ишчанлик ҳужжатининг асл нусха эканлигини тасдиқловчи биринчи саҳифа» сифатида тушуниланган. Кўринадики, бу тушунча ҳужжатларни расмийлаштириш қоидаларига ва архив ишини юритишга тегишли бўлган. Ҳозирги кунимизда ҳам бу термин маълум бир ҳаракатларни ҳужжатли расмийлаштиришида ишлатилади, масалан, қандайдир мажлис протоколи тузи-*

*лади, йўл ҳаракати қоидалари бузилганда протокол тузилади ва ҳ.к.*

XVII аср бошларида протокол «бир мавқедаги шахслар орасидаги алоқа қоғозларини тартиблаш учун фойдаланиладиган қоидалар мажмуи»ни англатган.<sup>1</sup> Қизиқарлиси шундаки, ўша даврларда протокол сўзининг маъноси кенг бўлмаган. 1690 йилдаги француз луғатида бу тушунча «чиқиш қилаётганнинг орқасида туриб, мабодо у матнни ёдидан чиқариб қўйса, уни эслатиб турадиган шахс»<sup>2</sup> маъносида берилади. Агар бу тушунча протокол тузувчи ходимнинг кўплаб ва турли хилдаги вазифаларидан бирини англатса, бунда юқоридаги изоҳга қўшилиш мумкин.

*Кейинчалик «протокол» сўзи дипломатия ва дипломатик хизматга нисбатан қўллана бошланди. Протокол дипломатик ҳужжатларни расмийлаштириши қоидаларидан ташқари маросим (қадимда протокол маросим деб юритилган) ва этика масалаларини ҳам қамраб олди. Ҳозирги пайтда «дипломатик протокол» тушунчасига, мутахассислар фикрига кўра, қуйидагича тўлақонли ва аниқ таъриф берилади: дипломатик протокол – ҳукуматлар, ташқи ишлар вазирликлари, дипломатик ваколатхоналар ва расмий шахслар томонидан амал қилиниши лозим бўлган умумэътироф этилган қоидалар, шартлилик ва анъаналар мажмуидир.<sup>3</sup>*

*Протокол меъёрлари давлатлар томонидан ихтиёрий равишда қабул қилинади ва мустақил давлатлар ҳукуматлари, уларнинг турли даражадаги раҳбарлари*

<sup>1</sup> Le Robert. Француз тилининг тарихий луғати. –Париж, 1992.

<sup>2</sup> Цит.: L. Dussault. Le protocole. Instrument de communication. –Montreal, 2001. P. 21.

<sup>3</sup> Дипломатический словарь. Том 2. –М.: Наука, 1985. С.433.

*ва вакиллари ўртасидаги ўзаро алоқалар шакллари тартибга солади.*

*Протокол (дипломатик) хорижий доимий ва муваққат дипломатик ваколатхоналар ва уларнинг ходимлари, халқаро ташкилотлар вакиллари ва уларнинг мансабдор шахслари фаолиятини белгилаб беради, расмий ва шахсий ёзишмалар, алоқалар ва мулоқотлар қоидаларини белгилайди, шунингдек ўтказилаётган расмий қабуллар ва маросимларни тартибга солади ва бошқаради.*

Протокол нафақат дипломат ва расмий шахснинг, балки ҳар бир инсоннинг даражасига қараб жамиятдаги ўрни, ҳурмати ва иззатини таъминлайди.

**Протоколни қўлланиш соҳалари** Дипломатик протоколни қўлланиш соҳаси ниҳоятда кенг ва давлат ташқи сиёсий фаолиятининг деярли барча соҳаларини қамраб олади. Аммо янги давлат тан олинаётганда, дипломатик муносабатлар ўрнатилаётганда, дипломатик ваколатхоналар бошлиғи тайинланаётганда, ишонч ёрлиғи тақдим этилаётганда суҳбат, музокаралар олиб борилаётганда, шартномалар ва келишувлар имзоланаётганда, учрашувлар ташкил қилинганда, расмий делегациялар кузатилаётганда, халқаро кенгаш, конференциялар йиғилганда, дипломатик ёзишмалар олиб борилганда, дипломатик корпус билан вакиллик ишлари юритилганда, турли байрам ва мотам воқеаларига муносабат билдирилганда, байроқ, мадҳия, герб каби давлат рамзларига муносабатда дипломатик протокол меъёрларига аниқ риоя этиш зарур.



БМТ ва унинг махсус бўлинмалари, шунингдек худудий (ШХТ, МДХ, ЕИ, АСЕАН ва бошқа) бўлинмалардан иборат халқаро ташкилотларда қабул қилинган протокол меъёрлари ва қоидалари асосини ҳам дипломатик протокол ташкил қилади. БМТ ва ЕИ сингари халқаро ташкилотлардаги протоколнинг муҳим вазифаси ташкилотларга янги давлатни аъзо сифатида қабул қилинишини расмийлаштириш, аъзо бўлган мамлакатлар давлат байроғини кўтариш, делегация ва меҳмонларни кутиш, йиғилиш пайтида мамлакатлар делегацияларини жойлаштириш, доимий ваколатли аъзо мамлакатлар ходимлари ва шахсларнинг дахлсизлиги ва мақоматини таъминлаш кабилардан иборат бўлади.

Табиийки, дипломатик протокол қўлланиладиган соҳаларнинг ҳаммаси ҳам юқорида тўла кўрсатилмади. Протокол қоида ва меъёрлари фақатгина айрим шахслар ёки дипломатлар эҳтиёжи натижасидагина вужудга келиб ривожланмади, балки муваффақиятли дипломатик амалиётни қўллашнинг муҳим шарти бўлиб қолди. Протокол ёрдамида кўпинча давлатлар ўртасидаги муносабатлар хусусияти кўрсатилади ва у давлат ташқи сиёсатининг мақсад ва вазифаларига бўйсундирилади.

Дипломатик протокол *этикет*, шунингдек *церемониални* ўз ичига олади.

Шу сабабли кўпинча «протокол»ни «этикет» тушунчаси билан чалкаштириб юборишади. Протокол ўзининг дипломатик протокол билан боғлиқ асил маъносида давлатлар ўртасидаги расмий тадбирларга нисбатан қўлланади, этикет эса протоколнинг ажралмас қисми сифатида хусусий муносабатларни англатади. Протокол-

га амал қилмаслик бундай (яъни, давлатлараро) муносабатларнинг субъектларида акс этиши мумкин, этикетга амал қилмаслик эса рўй берган ҳолатга тўғридан-тўғри боғлиқ бўлганларгагина ўз таъсирини ўтказди. Масалан, хорижлик юксак мартабали меҳмон шарафига уюштирилган қабулда биринчи бўлиб нутқ сўзлаш – бу протокол, нутқ пайтида гаплашмаслик ёки овқат емаслик – бу этикет. Бошқача айтганда, агар протокол давлатлар ўртасидаги яхши муносабатлар ва ҳурматни намоён қилса, этикет эса давлат ва жамоат арбоблари, дипломатлар, бизнесменлар ва умуман одамлар ўртасидаги яхши муносабат ва ҳурмат белгиси ҳисобланади.

Этикет қоидалари ва меъёрлари абадий эмас, даврлар ўзгариши, табиийки, унга ўзгартиришлар киритади. Масалан, аста-секин давлатларни вужудга келиши билан давлатлараро дипломатик этикет пайдо бўлди. Унинг бошқа турлари ва кўринишлари ҳам мавжуд, умуман олганда эса бу одоб-ахлоқ, маиший ва жамиятда мулоқот маданиятлари билан боғлиқ меъёрлар ва таомиллар маданиятининг муҳим қисми этикетдир (кейинги бобда бу ҳақида батафсил сўз юритилади).

Энди церемониал ҳақида бир неча сўз. Бу сўз қандайдир тадбирни тантанали бажариш маъносини беради. Дипломатик соҳада бу олий даражадаги раҳбарларнинг хорижий давлатларга ташрифида расмий учрашувлар маросими, хорижий давлатлар элчилари томонидан мамлакат раҳбарига ишонч ёрлиғини топшириш маросими, спортда қандайдир спорт тадбирини очилиши (ёки ёпилиши) маросими (масалан, олимпиада ўйинларида), сарой ҳаётида подшога тож кийдириш ма-

росими, одатдаги ҳаётда тўй маросими кабилар бўлиши мумкин.

Одатда, маросим урф-одатлари ва анъаналари қадимги халқ удумлари, расм-русумларидан келиб чиқади. Турмуш қуриш, диний удумлар, уруш эълон қилиш ва албатта, дипломатик муносабатларнинг барчаси қатъий белгиланган қоидаларга асосан тартибга солинган.

Энг аввало, сарой маросимига қадимги Юнонистонда асос солиниб, Қадимги Рим ва Византия империясида церемониалнинг бутун нозикликлари ишлаб чиқилган. Кўпгина Қадимги Шарқ маданиятлари, қадимги ва ўрта асрлар Шарқ давлатлари амалиёти маросимга катта таъсир ўтказди. Мисол учун археологлар қадимий Самарқанд шаҳридаги Афросиёб харобаларидан VII асрга оид ноёб деворий сурат топганлар, унда Самарқанд ҳукмдори Вахруман чет эллик элчиларини қабул қилаётган маросим тасвирланган.

Ҳозирги кунларда ўтган даврларнинг кўпгина удумлари ва расм-русумлари замонавий давлат протоколи ва маросимининг уйғун тизимига кириб келди. Ҳар бир давлатнинг расмий маросимида унинг мустақиллиги ва жаҳон миқёсидаги даражаси, қадрияти, давлатнинг ўтмиши ва ҳозирини таъкидлаб кўрсатишга интилиш сезилади.

Замонавий давлатларда маросимларни ўтказиладиган (масалан, давлат раҳбарининг лавозими вазифаларини баражаришга киришиш маросими, юксак мартабали меҳмонни расмий кутиб олиш маросими ва бошқалар) амалга оширишнинг сиёсий ва дипломатик моҳияти

давлатнинг ўз мустақиллик мақомини намойиш этиш, ҳам ташқи дунёда ва ҳам мамлакатда ўз мавқеини мустаҳкамлашга интилиши билан боғлиқ. Давлат маросимларининг у ёки бу элементлари, уларнинг даражаси ва тантанаворлиги кўпроқ сиёсий буёққа эга бўлади ва у ёки бу мамлакатнинг, унинг халқининг улуғворлиги, фаровонлиги ва тинчликсеварлигини таъкидлайди, миллий анъаналар ва урф-одатларни намойиш қилади.

### **Протокол – тоифалар ва қонун-қоидалар тизими сифатида**

Дипломатик протокол барча церемониал-протокол ишларининг негизи бўлиб қолган категориялар ва энг муҳим қонун-қоидаларнинг бутун бир тизимидан иборат бўлади.

**Протокол тарихий тоифа сифатида**

**Протокол қоидалари** ҳақиқий урф-одат сифатида мулоқотда турли таомилларга ва расм-русумларга қатъий амал қилиш натижаси сифатида **энг содда давлатчилик шакллари ташкил бўлган пайтда шаклланди.**

**Давлатларнинг пайдо бўлиши ва уларнинг ўртасида кўп даражали алоқаларни ривожланиши билан протокол меъёрларини ўз ичига олувчи давлатлараро мулоқот меъёрлари шакллана бошлади.** Масалан, Қадимги Миср ва Қадимги Шарқнинг бошқа давлатлари, Қадимги Рим элчилар жўнатганлар ва қабул қилганлар, ўзаро музокаралар олиб борганлар, ўз чегараларини белгилаганлар, уруш эълон қилганлар ва вақтинчалик сулҳ тузганлар, асирлар алмашганлар.

Бу барча ишлар маълум ва энг муҳими, икки томонга маъқул бўлган қоидалар ва тао

миллар асосида тантанали вазиятда амалга оширилган.

Ҳар бир тарихий босқичнинг ўз дипломатик протоколи ва маросими бўлган, уларда нафақат мамлакатнинг анъаналари ва урф-одатлари, балки шу халқнинг ва унинг ҳукмдорининг маданият даражаси ҳам акс этган.

Тарихий манбалар Марказий Осиё худудида вужудга келган давлатларда дипломатик фаолият анчайин фаол бўлганлигидан дарак беради. Айниқса Амир Темурнинг давлатида дипломатия юксак даража ва такомилга эришди. Унинг даврида элчиларни қабул қилиш ва уларни ҳукмдор билан учрашувини ташкил қилиш билан шуғулланувчи махсус хизмат бўлган, шу муносабат билан махсус мирзо (маросимлар бошлиғи) мансаби ташкил этилган. Саройда хорижий элчиларни қабул қилиш махсус протокол ва маросимга кўра ташкил қилинган, унда давлатнинг қудрати, мустақкамлиги ва улуғворлиги, халқ ва ҳукмдорнинг маданият даражаси ва меҳмондўстлиги намоиш этилган.

**Халқаро тоифа** Икки томонлама ҳам кўп томонлама дипломатия тизимида, умуман халқаро муносабатларда протокол доимий равишда мавжуд бўлган ва ҳозир ҳам мавжуд. Табиийки, протокол меъёрлари ҳар бир мамлакатда фарқланиши ва миллий, тарихий ва диний анъаналар туфайли ўзига хосликка эга бўлиши мумкин, аммо улар ўз моҳиятига кўра умумэтитироф этилган халқаро меъёрлар ва қоидаларга зид бўлмайди.

**Протокол ҳуқуқий категория сифатида** Замонавий протокол меъёрлари бутун дунёда тан олинган қоидалар ва таомилларга асосланади, бу халқаро ҳуқуқий аҳамиятга эга. Умуман, дипломатик фаолият-

нинг бирорта соҳаси дипломатик протокол ва маросим сингари турли қарама-қарши фикрларга ва доимий тортишувларга сабаб бўлган эмас. Шунинг учун дипломатик протокол ва маросимлар қоидалари ҳамда меъёрларини тизимлаштириш ва мослаштириш, уларга ҳуқуқий мақом бериш зарурати барча даврларда мавжуд бўлган.

1815 йилдаги Вена конгресси ва Муқаддас иттифокнинг 1818 йилдаги Аахен конгресси шу мақсадларга, хусусан дипломатик ваколатхоналарнинг бошлиқлари (яъни элчилик ҳуқуқи бўйича) орасида етакчини белгилашга бағишланди. Бу конгрессларда қабул қилинган ҳужжатлар, албатта, ҳали такомилдан йироқ эди, аммо ўз даври учун муҳим сиёсий ҳужжат бўлиб қолди ва деярли 150 йил халқаро муносабатлар меъёрлари ва қоидалари, шунингдек протокол ва маросим масалаларини тартибга солиб келди.

XX аср иккинчи ярмида дунё харитасида кўплаб янги давлатларни пайдо бўлиши ва дипломатик ваколатхоналар тизимини ривожланиши халқаро муносабатлар қоидалари ва меъёрларини, шунингдек протокол соҳасини кодлаштириш бўйича янги ҳуқуқий ҳужжатлар ишлаб чиқиш ҳақидаги масалани кун тартибига қўйди. Бу соҳада дастлаб Миллатлар лигаси, сўнгра БМТ ва унга аъзо давлатлар кўплаб йиллар давомида тайёрланган 1961 йилдаги дипломатик муносабатлар Вена конвенцияси, шунингдек 1963 йилдаги консуллик муносабатлар ҳақидаги Вена конвенцияси катта аҳамиятга эга бўлди. Ҳозирги пайтда бу умумэътироф этилган халқаро ҳуқуқий ҳужжатларга 189 давлат қўшилди (Ўзбекистон Республикаси 1992 йили 2 мартда бу конвенцияларга расман қўшилди).

**Халқаро  
хушмуомалалик  
принципи**

Бу принцип энг қадимий ҳисобланади ва хорижий давлат нимаики тажассум этса, ҳаммасига ҳурмат билан муносабатда бўлишни назарда тутади.

Ҳамкор давлатда ҳукумат бошлиғини мансабга сайланиши, миллий байрамлар, давлатнинг биринчи раҳбарларидан бирортасининг вафоти, шунингдек одамлар қурбон бўлишига олиб келган табиий ва техноген фожиалар каби у ерда рўй берган воқеалар муносабати билан давлат раҳбарига телеграмма юбориш хушмуомалалик ва ҳурмат кўринишининг кўпроқ учрайдиган шакли ҳисобланади. Давлат раҳбарларини телефон орқали табриклаш, таклиф қилиш, таъзия билдириш, ўзаро манфаатдор бўлган турли масалаларни муҳокама қилиш ҳозирги пайтда кенг тарқалган мулоқот саналади.

Турли ташрифлар билан мамлакатга келган делегацияни транспорт воситалари билан таъминлаш, меҳмонхоналарга жойлаштириш, овқатлантириш ва ўзаро келишувга асосан кутиб олиш, кузатиш ҳамда ташриф доирасида бошқа протокол тадбирларини ўтказиш кабиларда халқаро хушмуомалалик принциплари намоён бўлади.

Халқаро хушмуомалалик принциплари давлатнинг герб, мадҳия ва байроқ каби рамзларига нисбатан ҳурматни талаб қилади, бу улардан умумэътироф этилган протокол меъёрлари ва анъаналарига кўра қатъий белгиланган ҳолатлардагина қонунчиликда кўрсатилган шаклда фойдаланишни назарда тутади. Давлат рамзларига нисбатан халқаро хушмуомалалик ва ҳурмат қоидаларини атайлаб бузиш давлат мустақиллигига нис-

батан ҳурматсизлик, унинг иззати ва қадр-қимматини камситиш ва ҳақорат қилиш сифатида қаралади.

Таъкидлаш жоизки, халқаро хушмуомалалик қисқа кўринишда бўлса ҳам ҳамма жойда, ҳатто урушаётган мамлакатлар ўртасида ҳам кўринади.

*Мавқе ёки протокол мавқеи принципи.* Ўрта асрларда мавқелик принципи турли мамлакатлар вакилларининг қироллари ва императорлари унвонининг қадимийлик даражасига қараб босқичма-босқич жойлашувини назарда тутган. Бу принцип ёрдамида халқаро ҳужжатларни тасдиқлашда давлатнинг мавқеи, дипломатик ваколатхоналар бошлиқларининг мавқеи ва халқаро муносабатлардаги бошқа кўпгина жиҳатлар аниқланади.

Мисол учун халқаро иккиёқлама ва кўпёқлама ҳужжатларни имзолашда ҳар бир иштирокчи давлатнинг мавқеига қараб фахрли жойни эгаллаш ҳуқуқи берилади. Бунинг маъноси шундаки, имзоланаётган ҳужжатда ҳар бир давлатга навбати билан биринчи ўрин берилади. Навбатдаги давлатнинг вакили рўйхатнинг бошига ўтади ва фахрли жойда ўзининг имзосини қўяди, агар имзо қўяётганларнинг номлари бир қаторга ёки юқоридан устун қилиб жойлаштирилган бўлса, чапга имзо қўяди. Ҳар бир давлат ўзининг номи биринчи қўйилган келишувнинг имзоланган асл нусхасини олади.

Дипломатик ваколатхоналар бошлиқларининг мавқеи ишонч ёрлиқлари тақдим этилган сана билан белгиланади. Тайинланаётган элчи давлат бошлиғига ёрлиқни қанчалик эрта берса, бу билан мамлакатдаги хорижий элчилар орасида у фахрлироқ ўринни эгаллайди.



Таъкидлаш жоизки, бизнинг мамлакатимизда, жамитимизда мавқе барча аҳоли турмушининг қатъий чега-расини ташкил этади, бу айниқса кишиларнинг ёшидаги ва хизматидаги муносабатларда кўринади.

*Ўнг қўл принципи ёки қоидаси* шуни англатадики, жой соҳибининг ўнг қўли томонидаги ўрин фахрли жой ҳисобланади. Барча даврлар ва турли маданиятларда соҳибнинг ўнг қўли томонида ўтириш, туриш ва юриш фахрлироқ ҳисобланган. Бу қоидага расмий протокол амалиётида ҳам, умумфуқаро этикетида ҳам риоя қилинади. Бу принцип бўйича давлатлар делегацияларини музокаралар ва конференциялар столи атрофида жойлаштириш, маросимларда расмий шахсларни жой-жойига қўйиш, тушлик ва кечки овқат чоғида тартибга кўра ўтқозиш кабилар вариантларининг бутун бир тизими мавжуд.

*Ўзаро ҳурмат принципи.* Бу принцип ўтмишдаги ва замонавий протокол амалиётида энг кўп фойдаланиладиган принцип ҳисобланади. Ўтган асрларда бу принцип дипломатга хорижий монарх саройидан элчига ва унинг шахси орқали ҳукмдорига халқ ўз мамлакатида қандай ҳурмат кўрсатилган бўлса, худди шундай эътибор белгиларини талаб қилиш имконини берган.

Шу кунларда ўзаро ҳурмат принципи дипломатик вакиллик бошлиғини тайинланишида, дипломатик дахлсизлик ва имтиёзни таъминлаш сингари халқаро муносабатларнинг барча соҳаларида қўлланмоқда.

Хорижий делегациянинг ташрифи чоғида ўзаро ҳурмат принципига амал қилинишига алоҳида эътибор берилади, бунда хорижий давлат вакиллари уларни

қабул қилаётган мамлакат вакилларини илгари қандай ҳурмат билан қабул қилган бўлса, шу даражадаги қабулни талаб қилиш ҳуқуқига эга.

Агар сизнинг ташкилотингиз ёки идорангиз хорижий шериклар билан алоқа қилса ва делегациялар алмашса, бунда, табиийки, сиз ва сизнинг вакилларингиз ўзаро ташриф ва алоқаларда бир-бирингиздан (қабулда, жойлаштиришда, ҳамкорликда, транспорт билан таъминлашда, маданий дастурларни ташкил қилишда ва овқатланишда) тенглик муносабатларини кутишга ҳақингиз бор.

Протокол учрашуви амалиётида ўзаро ҳурмат принципини қўллаш қамрови ниҳоятда кенг. 1958 йили СССРнинг АҚШда қайта тайинланган элчиси Москвага махсус самолётда келди, негаки АҚШ элчиси СССРга бир неча марта махсус самолётда келган эди.

Ўтмишда ўзаро ҳурмат принципларига жуда каттик амал қилинган эди. Немис тадқиқотчиси Бернд Руланднинг ёзишича, Пруссия қироли Буюк Фридрих Парижга вакил сифатида Биринчи Силезия урушида (1740-42 йй.) қўлидан айрилган полковникни юборганда, француз томони Пруссияга оёғидан ажралган дипломатини юбориб ўз муносабатини билдирган.<sup>1</sup>

*Навбат принципи* ўзаро ҳурмат принципига ўхшашиб кетади, бунда олий ёки идоралараро турли даражадаги ташрифлар навбат билан гоҳ бир, гоҳ бошқа томонга амалга оширилади. Бу тартиб фақат жиддий вазиятлар вужудга келгандагина ўзгариши мумкин.

---

<sup>1</sup> Ruland Bernd. Affären und Karrieren im Weltreich der Diplomaten. – Bayreuth, Hestia, 1966.

*Тенглик принципи.* Бу принцип БМТ Уставида қайд этилган ва давлатлараро муносабатларнинг замонавий тизими, шунингдек протокол масалаларининг асосий қоидаси ҳисобланади. Бу принцип катта ва кичик мамлакатлар ўртасидаги фарқни, бирорта мамлакатга афзаллик берилиши ҳолатини бартараф этади. Айниқса, афзаллик кўпёқлама халқаро учрашувлар, конференциялар ёки симпозиумлар ўтказилаётган пайтда аниқ кўринади. Вакилларни жойлаштиришда, уларни сўзга, музокараларда чиқишларида мамлакат ва унинг вакилини мавқеидан қатъи назар барча вакилларга тенг ҳуқуқ берилади ва бир хилда ҳурмат кўрсатилади. БМТнинг инглиз, француз, испан, хитой, рус ва араб тилларидан биридан иборат конференция расмий тилининг ёки қабул қилаётган мамлакат давлат тилининг алифбоси тартиби бўйича давлат вакилларини жойлаштириш – бу халқаро даражада умумэйтироф этилган қоида ҳисобланади.

Юқорида таъкидланган бир давлатнинг бошқасига нисбатан дўстона муносабатларни турли кўринишларда намоён бўлиши халқаро протокол ва хушмуомалаликнинг таркибий қисмлари ҳисобланади. Айнан шулар бизнес, расмий ва тадбиркорлик муҳитларида амал қилинадиган меъёр ва қоидалар ҳисобланади. Протокол қоидаларини атайин ёки ҳатто беихтиёр бузиб қўйиш ҳам давлат мустақиллигига ҳурматсизлик, унинг шарафи ва обрўсини камситиш ва ҳақорат қилиш ҳисобланади. Кўп ҳолларда расмий обрў ва бизнесдаги муваффақият шуларга боғлиқ бўлади.

## Протокол хизмати, протокол иши

Протокол меъёрларига амал қилиш ва маълум расмий таомил ва маросимларни амалга оширишга зарурат пайдо бўлиши билан протокол билан боғлиқ маросимий ишлар ва шундай хизматлар фаолияти вужудга кела бошлади. Ҳар бир мамлакатнинг протокол хизмати турлича номланиши ва турлича бўйсунушга эга бўлиши мумкин, аммо тахминан бир хилдаги мақсад ва вазифаларни бажарилишини таъминлайди.

Турли давлатларда протокол тизими уларнинг тарихий ўзига хослиги, конституциявий қурилмаси, анъаналари ва бошқа объектив ва субъектив омилларни ҳисобга олинган ҳолда йўлга қўйилган. Бир қатор мамлакатлар марказлашмаган ташкилий протокол тизимига эга, бунда протокол бўлинмалари давлат бошқарувининг турли органларида, масалан, давлат бошлиқлари аппаратида, ҳукуматларда, парламентларда, ТИВда, шунингдек халқаро ҳамкорликни амалга оширувчи вазирликлар ва идоралар таркибида фаолият кўрсатади. Йирик компаниялар ва корпорациялар таркибида ҳам протокол хизмати бўлиши мумкин.

Бошқаришнинг якка ҳокимлик шаклига асосланган мамлакатларда бу хизмат қуйидагича икки шаклда бўлади, яъни бири саройда мавжуд бўлиб, гофмаршал (сарой маршали) томонидан бошқарилади, бошқаси ташқи ишлар идораси таркибида бўлади. Республика тузумли мамлакатларда, одатда, протокол хизмати ташқи сиёсат идорасининг бир қисми ҳисобланади.

Турли даражага эга бўлган давлатларнинг мансабдор шахслари халқаро алоқаларини протокол таъмин-

лашда ягона давлат сиёсатини олиб бораётган асосий мувофиқлаштирувчи органнинг марказлашган протокол тизими мавжуд бўлган давлатлар ҳам бор. Франция, Италия, Япония давлатларининг протокол хизмати бу тизимга мисол бўлиши мумкин. Лекин протокол хизматини бундай тақсимлаш шартли ҳисобланади, кўпинча бир мамлакатда бир пайтнинг ўзида у ёки бу тизим элементларини кузатиш мумкин. Дипломатик протокол хизмати ҳар қандай давлатнинг ташқи ишлар идорасида мавжуд.

**Ўзбекистонда давлат протоколи ва протокол хизмати** Ўзбекистон Республикасида Давлат протоколи ва протокол амалиётини вужудга келиши ва амалга ошиши бевосита унинг давлат мустақиллигига эришуви билан боғлиқ. Бу тарихий воқеанинг биринчи кунларидан бошлаб Ўзбекистон хорижий мамлакатлар ва халқаро ташкилотлар билан бевосита мулоқотга кириша бошлади, бу жаҳон тажрибаси асосида янги давлат протоколи, маросими ва ўз протокол амалиётини шакллантиришни талаб қилди.

Ўзбекистон давлат протоколи ва протокол амалиёти ҳуқуқий жиҳатдан 1961 йили қабул қилинган Дипломатик алоқалар тўғрисидаги Вена конвенцияси, бошқа бир қатор халқаро ҳуқуқий ҳужжатлар, шунингдек умумэтироф этилган халқаро ҳужжатлар қоидаларидан келиб чиққан ҳолда республика меъёрий-ҳуқуқий ҳужжатлари кабиларга асосланади.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Бизнинг мамлакатда ушбу йўналиш бўйича: ЎЗР ВМ нинг 1994 йил 23 мартдаги 158-сонли «Ўзбекистон Республикаси ташкилот раҳбарлари ва делегацияларининг хорижга ташрифи ва хорижий делегацияларни, давлат ва сиёсий арбобларни қабул қилиш тартиби ва ушбу мақсадлар учун давлат бюджетидан ажратилган маблағларни сарфлаш тартиби ҳақида»ги Низоми ҳамда ЎЗР ВМнинг 2001 йил

Бугунги кунда Ўзбекистон Республикаси ТИВ давлат протокол бошқармаси протокол фаолиятини асосий мувофиқлаштирувчи республика бўлинмаси ҳисобланади.

Мамлакатимизда бу соҳада Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 1994 йили 23 мартдаги 158-сонли қарори билан қабул қилинган «Ўзбекистон Республикаси раҳбарлари ва вакилларининг хорижий мамлакатларга ташрифи ва хорижий вакиллар, давлат ва сиёсий арбоблар ташрифларини ташкил этиш ва бу мақсадлар учун давлат бюджетидан ажратиладиган маблағларни сарфлаш тартиби ҳақида»ги қондаси ва Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2001 йил 8 майдаги қарори билан тасдиқланган

«Ўзбекистон Республикасида хорижий мамлакатларнинг дипломатик ваколатхоналари, консуллик муассасалари, халқаро ташкилотлар ва уларнинг ваколатхоналари фаолияти ҳақида»ги Қоидалари билан тартибга солинмоқда.

Протокол ва хорижий вакилларни қабул қилиш масалалари билан шуғулланадиган бўлинмалар, шунингдек марказий ва ижро ҳокимият органлари, вазирликлар, идоралар, компаниялар ва Ўзбекистон Республикасининг жамоатчилик ташкилотларида ҳам тузилган.

Протокол – бу ўзига хос, кўп меҳнат талаб қиладиган ва ўта масъулиятли иш. Уни амалга оширишда омилкорлик ва босиқлик, аниқлик ва интизомлилик, энг муҳими ноодатий, қутилмаган вазиятларда вазминлик ва топқирлик талаб қилинади. Кун давомида ташриф-

---

8 майдаги 207-сонли «Хорижий давлатлар дипломатик, консуллик муассасалари вакилларининг фаолияти, халқаро ташкилотлар вакиллари ва уларнинг Ўзбекистон Республикасидаги ҳамкорлари ҳақида»ги Низоми қабул қилинган.

лар, музокаралар, турли бошқа тадбирларни ташкил қилиш ва ўтказиш пайтида хизмат ходимлари жуда катта ҳажмдаги ишни қисқа вақтда тез бажаришларига тўғри келади.

## **Этикет: тушунча, асослари, қисқа тарихи, асосий принциплари**

**Этикет тушунчаси** «Этикет» сўзи (фр. l'etiquette) «бошқа жамиятда ёки қандайдир ижтимоий ёки касбий гуруҳда ахлоқ қоидалари» маъносини англатади. Сўзнинг ўзаги юнончадан таржима қилганда урф-одат маъносини англатади. Ундан этика сўзи келиб чиққан, у одоб ва ахлоқ ҳақидаги фалсафий таълимот бўлиб қолди.

Замонавий этикет жамиятда ўзини мулозим тутиш, инсонлар билан мулоқот чоғида турли хилдаги вазиятларда яхши муомала қилиш ва сулуқатда бўлиш қоидалари тўпламидан иборат бўлади. Оддий ҳаётда этикет миллат маданиятининг умумий ҳолати акси дейиш мумкин.

**Этикетнинг қисқача тарихи** Этикетнинг классик тизими Англия, Италия ва Францияда шаклланганлиги таъкидланади. Франция кироли Людовик XIV (1715 й.) саройидаги қабул чоғида меҳмонларга ўзини қандай тутиши кераклиги баён қилинган карточкалар, яъни этикеткалар тарқатилган. Аслида Европа мамлакатларида этикетни вужудга келиши ва ривожининг меъёр ва қоидаларини тарғиб қилган насроний динини тарқалиши билан боғлиқ бўлган. Мисол учун «Клерикалис интизоми» номли биринчи машҳур трактат испан руҳонийси Педро Аль-

фонсо томонидан ёзилган. 1204 йилда чоп этилган бу китоб руҳонийлар учун мўлжалланган эди. Аста-секин этикетни кўллаш соҳаси кенгайди, у нафақат диндорлар, балки дипломатик вакиллар, тож кийган киборлар, дворянлар, савдогарлар, олимлар ва талабалар ўрта-сида кенг тарқалди.

Аmmo «этикет» тушунчасининг ўзи маълум одамлар ахлоқи қоидалари тўплами сифатида анча илгари пайдо бўлган эди. Жаҳон цивилизациясининг умум-эътироф этилган Қадимги Юнонистон, Қадимги Рим, Миср, Ҳиндистон, Эрон, Хитой, Марказий Осиёдаги икки дарё оралиғида мавжуд бўлган қадимги давлатларда (Сўғдиёна, Қадимги Хоразм, Кушон ва Бақтрия давлатлари) даврларга хос бўлган этикет ва ахлоқ меъёрлари ишлаб чиқилган. Шарқнинг буюк олимлари ва мутафаккирлари Муҳаммад ал-Хоразмий, Абу Райҳон Беруний, Ибн Сино, Аҳмад ал-Фарғоний, Ҳаким ат-Термизий, Муҳаммад ал-Беруний ва бошқа ҳамюртларимиз,<sup>1</sup> жаҳон фани ва маданиятига бебаҳо ҳисса қўшдилар, этика, ахлоқий қоидалар, жамиятдаги хулқий муносабат масалаларига бағишлаб кўплаб асарлар яратдилар. Шу ўринда профессор И.В.Южиннинг «Европани этикет ватани дейиши қийин», – деган гапи ҳақиқатга яқинроқ.<sup>2</sup>

### **Этикет асослари**

Саломлашиш, хайрлашиш, ёрдам учун миннатдорчилик билдириш, беминнат хизмат кўрсатиш, хайрли тун, унумли кун, хайрли тонг, саломатлик тилаш кабиларни назарда ту-

<sup>1</sup> Бухорий бин Муҳаммад ибн Исмоил. «Ал-адаб ал-муфрад («Сокровищница нравов и морали»). –Тошкент: Мавороуннахр, 2012. (Русское издание: Имам аль-Бухари. Аль-адаб аль-муфрад. Хадисы пророка о достойном поведении. –М., 2011.)

<sup>2</sup> Южин И. В. Полная энциклопедия этикета. –М.: РИПОЛ классик, 2008. С.7.



тадиган эътиборлилик, оддий хушмуомалалик – буларнинг барчаси этикет асослари ҳисобланади. Мансаби ва ижтимоий аҳволига қарамай барча ҳамкасбларга ҳурмат билан муносабатда бўлиш, очикча саломлашиш ва мулоқотда бўлиш, катталарга ҳурмат, кичикларга иззат кўрсатиш, аёлларга одоб билан муносабатда бўлиб ҳурмат кўрсатиш этикетнинг зарурий хусусиятлари ҳисобланади.

Маданиятли мулоқот олами бу турдаги қоидаларни нафақат тартибга келтириб тизимлаштиради, балки улар учун фойдали, мақсадга мувофиқ онгли изоҳ топди, шу билан уларни амалга ошириш даражаси ва имкониятини белгилаб берди.

Бу асословларни жамлаб таъкидлаш жоизки, замонавий этикет, биринчидан, дипломатик ва расмий мулоқот жараёнида одамларни ўзаро бир-бирини тушунишга имкон беради; иккинчидан, унинг мақсадга мувофиқлиги ва амалийлигини таъминлайди; учинчидан, мулоқот субъектларининг ўзаро ҳурматини намоён бўлишига ишончли қафолат ҳисобланади; тўртинчидан, расмий шерикларнинг ижобий имижини шакллантиришга хизмат қилади.

Этикетда аниқлик ва хушмуомалалик катта аҳамиятга эга, уларни ҳамкасбларга, умуман атрофдагиларга қўллаш зарурати, бу мулоқотда чегарани ҳис қилиш қобилияти, одамлар билан мулоқот чоғида салбий ҳиссиётлар ва одатларини бошқара олиш кабиларни назарда тутади.

Нутқ маданияти мулоқот этикасининг муҳим қисми ҳисобланади. У нутқнинг грамматик ва стилистик

жиҳатдан тўғри бўлишини, турли кўпол, ёт сўзларни ишлатмасликни назарда тутати.

Ташқи кўриниш ва либос ҳам этикетда муҳимдир. Кийим танлаш ва кийиш қоидаларига амал қилиш – бу нафақат модани ва бошқа тушунчаларни ҳурмат қилишгина эмас, балки атрофдагиларга бўлган ҳурмат-эътиборни намоён бўлиши ҳамдир.

Албатта, замонавий ишчан инсондан этикет талабларини кўр-кўрона ва сўзсиз бажарилишини талаб қилиш мумкин, лекин уларнинг моҳияти ва мазмунини тушуниш, расмий мулоқотда зарур эканлигини билиш айниқса муҳимдир. Масалан, шарқона этикет европаникига қараганда анчайин тақаллуфлироқ ва илдизи узоқ ўтмишга бориб тақалади. Масалан, араб давлатларида суҳбат чоғида соғлик, ишлар қандайлиги тез-тез сўралади, лекин буларга батафсил жавоб бериш шарт эмас. Узоқ Шарқ мамлакатлари расмий этикети ўз анъаналарига эга. Хитойликлар, корейслар, японларнинг яхши муомала тарзи европаликларникидан тубдан фарқ қилади. Хусусан, улар билан мулоқотда кучоқлашиб кўришиш, ўпишлар ва ҳатто тегиш ҳам мақсадга мувофиқ эмас. Араб халқларида шахсий ҳаётни муҳокама қилиш мумкин эмас, оёқ кафти полда бўлиши керак, кафт очиқ бўлиши одобдан эмас. Ўзбек халқида дастурхон атрофида меҳмонни кўйилган барча таомдан тотиниш тақлиф қилинади. Масаланинг диний томонларини ҳисобга олган ҳолда мусулмон давлатларидаги расмий мулоқотларда бир қатор меъёр ва қоидаларга амал қилиш зарур бўлади.

**Этикетнинг асосий принциплари**      Замонавий ҳаёт шароити шунчалик хилма-хилки, ундаги барча ҳолатларга қоидалар ишлаб чиқиш ва этикет қоидаларининг барчасини қамраб олиш мумкин эмас. Шунинг учун қоидаларни ёд олиш эмас, уларнинг мазмун ва моҳияти, принципларини тушуниш муҳимдир.

*Инсонийлик, иззат ва ҳурмат принципи.* Юқорида таъкидланганидек, бу принцип хушмуомалаликни ўз ичига олади. Хушмуомала бўлиш – бу демак бошқага ёқимли, мулозаматли ва фойдали бўлишдир, ҳеч бир инсонни хафа қилмаслик, уни ноқулай аҳволга солиб қўймаслик ёки ҳақорат қилмаслик лозим. Шунингдек, бошқа халқларнинг ҳам халқона урф-одатларига ва анъаналарига, тарихий, миллий, маданий, диний хусусиятларига ҳурмат билан муносабатда бўлиш муҳимдир.

Хушмуомала бўлиш – бу хушомад ва ялтоқланиш эмас. Америкалик файласуф ва ёзувчи Р.Эмерсон хушмуомалаликни биз турли хилдаги ҳаётий муносабатга киришаётган одамларга келтираётган «кичикроқ миқдордаги курбонлик» сифатида талқин этади.

*Ҳаракат ва қулайликни мақсадга мувофиқлиги принципи.* Нима учун котлет пичоқ билан кесилмайди? Чунки у юмшоқ. Нима учун автобусга музқаймоқ билан чиқилмайди? Негаки бошқа одамларнинг кийимига тегиб ифлос қилиши мумкин. Нима учун метрода, бинода эшикни ушлаб туриш мумкин эмас? Негаки бу бошқа одамларга ноқулайлик яратади. Ўзи учун қулай бўлган ва хоҳлаган нарсаси ҳақида ўйлаб, бошқаларнинг қулайлигини ёддан чиқариш мумкин эмас.

*Муомаланинг гўзаллиги, эстетик мафтункорлиги принципи.* Бу принципнинг мантики соддагина: «Бу беадаблик, негаки бу яхши эмас!». Чой ёки шўрвани хўриллатиб ичиш, ҳамманинг кўз олдига тишини ковлаш, оғзи тўла овқат билан гапириш, сақич чайнаё- тиб ёки оғзида сигарет билан танишиш, пала-партиш кийиниб жамоатчилик тадбирларига келиш кабилар одобдан эмас. Бу бошқаларнинг эстетик хисларини ҳақорат қилади, демак, уларга нисбатан ҳурматсизлик ҳисобланади.

Этикет меъёрларини қабул қилиш – бу ўзини ижтимоий гуруҳ ёки жамиятнинг умуман аъзоси деб тан олиш, шунингдек ахлоқ қоидаларига риоя қилишдир. Шунинг учун касби, ижтимоий мақоми, миллати, дини кабилардан қатъи назар умумэътироф этилган этикет қоидалари, ахлоқ меъёрларини ўрганиши ва амал қилиши, касб фаолиятида, ижтимоий ва шахсий ҳаётида уларнинг аҳамиятини тушуниши лозим.

### **Этикет турлари**

Этикет тор маънода маданий, ижтимоий, касбий ва бошқа хусусиятларга кўра турли кўринишларга эга бўлади. Этикетнинг бир неча турлари фарқланади, қуйидагилар улардан асосийлари ҳисобланади.

**Дипломатик этикет** – бу тарихий шаклланган ва дипломатлар ҳамда бошқа ишчан кишиларнинг бири-бири билан муносабатларида, шунингдек турли расмий дипломатик тадбирлардаги бу касбга хос бўлган этикет меъёрлари, ахлоқ қоидаларидир.

Дипломатик этикет қоидалари мулоқот, саломлашиш, табрик, ёзишув, ташриф буюриш, учрашув ўтказишнинг умумэътироф этилган шакллари ва қоидаларини, шунингдек дипломатик қабуллар чоғида стол атрофида ўзини тутиш қоидаларини назарда тутади. Улар дипломат сулуқати, ташқи кўриниши ва кийимига ҳам талаблар қўяди.

**Расмий этикет** – бу одамларнинг бизнесда амал қиладиган умумэътироф этилган меъёр ва қоидалар, одамларнинг ҳамкорликдаги касбий фаолияти ва тадбиркорлик жараёнидаги ўзига хос тартиблар мажмуи ҳисобланади.

Бу тушунчага ишчан тадбиркор инсоннинг ўз шериклари билан мулоқот қилиш кўникмаси, хорижий шерикларни тўғри кутиб олиш ва кузатиш, расмий хатни расмийлаштириш қобилияти, ишчан суҳбатлар ва музокаралар ўтказиш малакаси, ишчан қабул ва бошқаларни ташкил қилиши кабилар киради. Унинг ишдаги ва бизнесдаги муваффақияти кўпроқ ана шуларга боғлиқ.

**Умумфуқаро этикети** – бу кўп йиллар давомида ишлаб чиқилиб ушбу жамиятда ёки унинг бир қисмидаги хусусий шахслар ўртасидаги мулоқотда амал қилинадиган қоидалар, анъаналар ва шартликлар мажмуидир. Дипломатик ва расмий этикетларнинг баъзи хусусиятларини истисно қилганда дипломатик, ишчанлик ва умумфуқаролик қоидаларининг кўпчилиги бир-бирига мос ва у ёки бу даражада тўғри келади.

**Сарой этикети** – подшолар саройларида қатъий белгиланган тартиб ва шакллар. Ҳозирги пайтда сарой этикети якка ҳокимлик шаклидаги бошқарувли мамла-

катлар саройлар ва киборлар жамиятида амал қилади ва алоҳида дабдабадорлиги ва қатъийлиги билан ажралиб туради.

**Спорт этикети** – турли спорт мусобақалари ва тадбирларини (миллий ва халқаро мусобақалар, олимпиада ўйинлари) ўтказишда амал қилинадиган қоидалар, анъаналар ва шартликлар.

**Диний этикет** – бу маълум диний оқимда амал қилинадиган ахлоқий тушунчалар, принциплар, этик меъёрлар мажмуи.

Этикет аҳамиятли диний байроқ, ашёларга нисбатан, касбий фаолиятнинг турли соҳаларида (ҳарбий этикет, тиббий этикет, юридик этикет) мавжуд бўлади.

Этикетнинг алоҳида тури сифатида хизмат этикети ҳақида ҳам гапириш мумкин, у узоқ йиллар давомида у ёки бу муассасада ишлаб чиқилган ахлоқ ва мулоқотнинг алоҳида тури сифатида мавжуд бўлади. Хизмат этикети – бу ишчанлик ва умумфуқаро этикетларининг уйғунлигидир.

### **Протокол, этикет, маросим (церемониал): умумийлик ва фарқлари**

Кўпинча «протокол» тушунчасини «этикет» тушунчаси билан қориштириб юборишади. Протокол, дипломатик протокол ўзининг қатъий маъносида расмий тадбирлар, давлатлар ўртасидаги муносабатларга нисбатан қўлланади, протокол қисми сифатидаги этикет эса индивидуаллик хусусиятига эга бўлади. Протокол қоидаларига амал қилмаслик субъектларнинг (яъни давлатлар орасидаги) шундай муносабатларга таъсир

қилиши мумкин, этикетга амал қилмаслик эса рўй берган ҳолатга тўғридан-тўғри алоқаси бўлганларга таъсир қилади. Масалан, қабулда юксак хорижий меҳмон шарафига биринчи бўлиб нутқ сўзлаш – бу протокол, нутқ пайтида гапирмаслик ёки кавшанмаслик – бу этикет. Бошқача айтганда, агар протокол давлатлар ўртасидаги яхши сулуқат ва ҳурмат кўриниши бўлса, этикет – бу давлат ва жамоат арбоблари, дипломатлар, бизнесменлар ва умуман одамлар ўртасидаги сулуқат ва ҳурмат кўриниши ҳисобланади.

Этикет қоидалари ва меъёрлари абадий эмас: алмашаётган ҳар бир давр уларга ўз тузатишларини киритади. Масалан, давлатлар пайдо бўлиши билан аста-секин давлатлараро (дипломатик) этикет пайдо бўлди. Унинг бошқача турлари ва кўринишлари ҳам мавжуд, умуман олганда этикет – бу умуминсоний маданиятнинг катта ва муҳим қисмидир ва ахлоқ маданияти, турмуш маданияти ва жамиятдаги мулоқот маданиятлари билан боғлиқ меъёрлар ва урф-одатларни ҳам ўз ичига олади (этикет ҳақида кейинги бўлимда батафсил сўзланади).

**Маросим ҳақида бир неча сўз.** «Маросим» сўзи юнончада *semetonia* (иззат-икром, диний урф-одат) деб юритилган ва бирор тадбирни амалга оширишда белгиланган тантанали тартибни англатади. Дипломатик соҳада бу олий раҳбарлар хорижий мамлакатларга ташриф буюрганда расмий кутиб олиш маросими, давлат бошлиғига хорижий элчи томонидан ишонч ёрлиғи топиши маросими, спортда – қандайдир спорт тадбирида (масалан, Олимпиада ўйинларида) очилиш (ёки ёпилиш) маросими, сарой ҳаётида – подшога тож кий-

дириш маросими, одатий ҳаётда фуқаролик ҳолатини кайд этиш маросими.<sup>1</sup>

Маросим кўпроқ дипломатик протокол, умумандипломатик муносабатларнинг (қадимда протокол маросим деб номланган) ташқи, диний қисми билан кўпроқ боғлиқ бўлган. Масалан, замонавий дипломатияда музокаралардаги ҳужжатларни имзолаш маросими дипломатик музокаралар ўтказишнинг тантанали маросимий қисми ҳисобланади.

Маросимий урф-одатлар ва анъаналар, қоидага кўра, халқона урф-одатлар, қадимий диний маросимлардан бошланган. Турмуш қуриш, намоз ўқиш, уруш эълон қилиш, тинчлик ўрнатиш ва, албатта, дипломатик муносабатларнинг барчаси қатъий тартибга солинган қоидалар тизими билан тартибланган.

Маросим, энг аввало, сарой маросимига Қадимги Юнонистонда асос солинган, Қадимги Рим ва Византия империясида унинг барча жиҳатлари ишлаб чиқилган. Маросимга кўпгина қадимий шарқий маданиятлар, қадимги ва ўрта асрлар Шарқ давлатлари катта таъсир ўтказган. Мисол учун қадимий Самарқанд шаҳрида, Афросиёб харобаларида VII асрга оид Самарқанд ҳукмдори Вахруман томонидан хорижий элчиларни қабул маросими акс эттирилган ноёб деворий сурат топилган.

Ҳозирги кунда ўтган даврларнинг кўпгина диний ва бошқа маросимлар замонавий давлат протоколи тизимига кириб келган. Ҳар бир давлатнинг расмий маросимида унинг мустақиллиги ва қадр-қиммати, ўзига хослиги, мамлакатнинг ўтмиши ва ҳозирини таъкидлашга интилиш сезилади.

<sup>1</sup> Словарь иностранных слов. –М.: Русский язык, 1986. С.554.



Шундай қилиб, этикет ва маросим дипломатик протоколнинг ажралмас қисми ҳисобланади, маълум маънода мустақил воқелик сифатида ҳам намоён бўлиши мумкин.

### **Протокол, этикет, церемониал – дипломатия ва давлатлараро муносабатларнинг муҳим воситаси сифатида**

Дипломатик протокол, этикет ва давлат маросимлари замонавий қоидаларининг сиёсий ва дипломатик моҳияти мамлакатнинг ўз мустақиллик мақомини кўрсатишга интилиши, ҳам ташқи дунёда, ҳам давлатда ўз обрўсини таъкидлаш билан боғлиқ бўлади.

Таъкидлаш жоизки, давлат протокол ва маросимларининг у ёки бу элементлари, уларнинг даражаси ва тантанаворлиги давлатнинг мақоми, бебудлиги ва эзгулик тарафдори эканлигини таъкидлаб туради, давлатнинг ташқи сиёсий масалаларини ҳал қилиш ва охир-оқибатда давлат манфаатларини ҳимоя қилиш учун муҳим сиёсий восита бўлиб қолади. Айни пайтда, умумэътироф этилган протокол қоидаларини менсимаслик, айниқса уларни бузиш бошқа давлатнинг мақоми, обрўси ва унинг раҳбарияти ёки расмий вакили кадр-қимматига путур етказди ва шу билан ўзаро муносабатларда мураккаблик вужудга келади.

Зарурий ҳолатларда протокол қатъий белгиланганлиги туфайли мослашувчан, мақсадга йўналтирилган бўлиб қолаверади, айниқса бу билан давлат учун яхши ташқи сиёсий ва ташқи иқтисодий натижага эришилса,

янада манфаатли бўлади. Баъзи ҳолатларда протокол, маросимнинг шаклланган меъёрларидан чекиниш, уларга бошқача тус бериш маълум маънога эга бўлади ва бу сезилади ҳамда тегишли тарзда баҳоланади.

Дипломатия тарихида дипломатик протоколни моҳирона қўллаш орқали давлатлар ўртасида вужудга келган ўта қалтис масалаларни ҳал қилинганлигига мисоллар кўп. Ўтмишдаги дипломатик муносабатлар тарихидан қуйида келтириладиган ҳолатлар мисол бўлиши мумкин.

1818 йили Россия элчиси Бухорога келганда уни амир томонидан қабул қилиниши ва унга ишонч ёрлигини топширилиши маросими алоҳида муҳокама қилинди. Сиёсий, иқтисодий, диний ва бошқа хусусиятларга эга бўлган турли омилларни ҳисобга олиш зарур бўлди.

Мамлакат протоколига кўра хорижий элчи ёрлиқни тахтда ўтирган амирнинг ўзига эмас, балки уни ўқиб берган амалдорга топширади. Аммо Россия томони ўз талабларини буюк давлатчилик нуқтаи назаридан, амир дипломатияси эса мустақил давлат обрўси ва кадр-қиммати нуқтаи назаридан ўз талабларини илгари суради. Икки давлат ўртасидаги ўзаро манфаатли сиёсий ва иқтисодий муносабатларни сақлаб қолиш хоҳиши шунчалик катта эдики, амир элчини ўрнидан туриб қабул қилишга рози бўлди. Энди подшо ёрлиғи майда амалдорга эмас, уни ўқиб ўзи амирнинг қўлига тутадиган вазирга бериладиган бўлди. Шуниси қизиқки, элчига ҳамкорлик қилаётган амалдор Қуръонни қўлида олиб бориши ва унинг шарафига амир ўрнидан туриши зарур

бўлган, элчи эса уни ўз шахсига бўлган алоҳида хурмат белгиси сифатида қабул қилади.<sup>1</sup>

1941 йили май ойида Англияга АҚШнинг янги элчиси келади. Элчи перронда қирол Георг VI нинг ўзи уни кутишга чиққанини кўриб хайратга тушади, бунгача инглиз қиролларидан бирортаси келаётган элчиларни кутиб олмаган эди. Элчининг протоколига кўра уни вокзалда протокол департаменти ходими ёки ҳеч бўлмаганда ИВ протоколи бошлиғи кутиб олиши керак эди. Аммо ўша пайтда Англиянинг аҳволи қалтис эди. Матбуотда Англияга герман флотини келиши ҳақида хабар пайдо бўлди, қирол Канадага кўчишга тайёрланар эди. Кўшма Штатларни урушга кўшилиши Англия учун ягона умид эди, акс ҳолда у ҳам Франциянинг аҳволига тушар эди. Бундай шароитларда ҳукумат, қирол сиёсий мақсадлар йўлида дипломатик протоколнинг одатий меъёрларидан кечиб, уни бузиш йўлида кескин қадам ташлади.<sup>2</sup>

Бизнинг яқин йиллардаги протокол амалиётларимиздан бошқа мисоллар келтирамиз.

Ўзбекистон Республикасининг Биринчи Президенти И.А. Каримов дипломатик муносабатлар ҳақидаги Вена конвенциясида қайд этилган баъзи протокол меъёрларига расмий ёндашмасликни талаб қилди, хусусан, янги тайинланаётган элчи давлат раҳбарига ишонч ёрлиғини<sup>3</sup> топширмагунича ўзининг расмий вазифала-

<sup>1</sup> Бу ҳақдаги тўлиқ маълумот ЎзР ФА Шарқшунослик институти Қўлёзмалар бўлимида сақланади, инв. № 286.

<sup>2</sup> Попов В.И. Современная дипломатия, теория и практика. –М., 2003. С.499.

<sup>3</sup> Ишонч ёрлиғи (ингл. *credential*; фр. *lettre de creance*) – давлатлараро амалиётда қабул қилинган расмий ҳужжат, белгиланган дипломат вакили(элчи)нинг ваколатини тасдиқлайди ва давлат раҳбарига ёки унинг ишончли вакилига топширилади, унинг тасдиқланган нусхаси эса ташқи ишлар муассасасига олдиндан юборилади.

рини бажаришга кириша олмайди, дейилган бандига истисно бўлиши мумкинлигини айтди. Негаки, баъзи ҳолларда Ўзбекистонга янги келган хорижлик элчилар Президентга ишонч ёрлиғини топширгунига қадар ҳам давлат раҳбари иштирокидаги давлат ва протокол тадбирларда қатнашган эди. Мисол учун Корея Республикасининг янги тайинланган элчиси Ли Ук Хён 2013 йил 2 июлда бўлиб ўтган шу мамлакатнинг хавфсизлик ва давлат бошқаруви вазири Ю Чон Бокни Президент И.А. Каримов қабул қилганда иштирок этди, аслида элчи ишонч ёрлиғини Президентга кейинроқ 11 июлда топширган эди.

Албатта, бундай ҳолатлар протокол меъёри бўлиб қолмади ёки бўлиб ҳам қолмайди, аммо уларнинг биринчи навбатда маълум вазиятдаги сиёсий аҳамияти ниҳоятда муҳимдир.

Протоколни белгилаб қўйилган меъёрлардан чекиншиш имкониятлари маъносидаги ўзгарувчанлик ҳақида гап кетганда шуни ёдда тутиш керакки, бу ҳолат халқаро амалиётда камдан-кам учрайди ва умуман ўзига хос вазиятдагина рўй бериши мумкин. Айниқса, протокол соҳасидаги кўнгилчанлик ёки ўзбошимчалик тажрибалари мамлакатнинг ўзаро муносабатларида, уларнинг расмий вакилларининг мақоми ва обрўсига салбий таъсир қилиши мумкин. Дипломатия тарихи ва ҳозирги кунларда ҳам протоколга менсимай муносабатда бўлиш ёки унинг қоидаларига атайин риоя қилмаслик натижасида давлатлар ўртасидаги муносабатлар ёмонлашгани, тўқнашувлар вужудга келганлигига кўплаб мисоллар учрайди, шунинг учун протокол ва маросим соҳаларида

доим ва барча ҳолатларда эҳтиётлик билан иш кўриш лозим. Айнан шунинг учун ҳам протокол меъёрларини билиш, уларни амалий фаолиятда тўғри ва моҳирона қўллаш дипломатик мутахассислик ва дипломатик маҳоратнинг муҳим элементларидан бири ҳисобланади, бизнес ва расмий муносабатларда эса расмий обрў ва муваффақият келтиради.



**2-БОБ.**

---

**ХОРИЖИЙ ДЕЛЕГАЦИЯЛАРНИ ҚАБУЛ  
ҚИЛИШ (ТАШРИФЛАР). ПРОТОКОЛ ВА  
ЭТИКЕТ МЕЪЁРЛАРИ ВА АМАЛИЁТ**



## Ташрифлар ва уларнинг турлари

Юқорида таъкидланганидек, протоколнинг қўлланиш соҳаси ниҳоятда кенг. У дипломатия ва давлатлараро муносабатлар, шунингдек расмий ва ижтимоий ҳаётнинг деярли барча соҳаларини қамраб олган.

Бугунги кунда Ўзбекистон Республикасининг давлат ва хўжалик тизимларининг тўлақонли фаолият юритиши кенг халқаро ишчан ҳамкорлик, хорижий вакиллар билан маҳаллий бошқарув органлари, корхоналар ва муассасалар, ишлаб чиқариш ва тадбиркорлик таркиблари, жамоатчилик ташкилотлари, ижодий уюшмалар, маданият муассасалари бўйича турли мутахассислик ва инсоний алоқалар зарурати билан чамбарчас боғлиқ. Бу йўналишлар бўйича юртимизга кўплаб хорижий вакиллар ишчанлик ташрифи билан келмоқда. Хорижий меҳмонлар ҳақида гап кетар экан, бизнинг меҳмондўстлик одатимиз уларнинг ташрифига яхшилаб тайёргарлик кўришни, бундай ҳолатларни этикетнинг умумэътироф этилган халқаро меъёрлари ва қоидаларига риоя қилишни назарда тутади, бу охиरोқибатда ўзаро фойдали ҳамкорликнинг келажагини белгилаб беради.

Мамлакатимизда хорижий расмий шериклар, умуман чет элликларга протокол ва этикетнинг одатий рамакаси билан чегаралаб қўйилмаган. Хорижий давлатлар



вакилларига нисбатан алоҳида хурмат, меҳмондўстлик халқимиз ва умуман жамиятимиз учун анъанавий хусусият ҳисобланади. Айни пайтда ортиқча пиетет<sup>1</sup> (меҳмоннавозлик) ва хорижликлар билан мулоқотда ўта хурсандликни ошкор қилиш расмий оламда умум-этироф этилганлари билан фарқланади ва баъзан расмий ва протокол зарурати чегарасидан чиқиши мумкин. Бугунги кунда муваффақият қозонишга интилаётган тадбиркорларимиз ва давлат органларининг баъзи вакиллари ишчанлик протоколи ва этикетнинг меъёрлари ва қоидаларини ўзлаштириб олишлари зарур, миллий хусусиятлар ва анъаналардан омилкорлик билан ва тўғри фойдаланган ҳолда уларга ўз амалий фаолиятида оғишмай амал қилиши лозим.

Таъкидлаш жоизки, расмий протокол ва этикет меъёр ва қоидаларини назарий ўрганишни хорижий делегацияни қабул қилиш ва чет эллик вакиллар билан мулоқот чоғида амалда қўллаш билан уйғун ҳолда олиб бориш мақсадга мувофиқ. Айнан кўникма расмий шахсга ҳар қандай ҳолатда ҳам протокол ва этикет меъёрларига бемалол амал қилиш, ўзаро фойдали ҳамкорлик учун қўшимча имкониятларга эга бўлишига йўл очади. Бу анчайин кенг мавзу, биз эса протокол ва этикетни айнан хорижий делегацияни қабул қилиш ва чет эллик вакиллар билан мулоқотни амалда қўлланадиган расмий фаолият соҳаларинигина кўриб чиқамиз.

Ҳозирги пайтда давлат бошлиқларининг хориж билан муносабатлари давлатларнинг дипломатик ва ташқи иқтисодий фаолиятларининг муҳим таркибий қисми

<sup>1</sup> нем. pietat. лот. pietas (pietatis) – диёнат, бирор кимга ёки бирор нимага хурмат-эҳтиромда бўлиш.

бўлиб қолди. Бугунги кунда олий даражадаги ташрифлар одатий ҳолатга айланди, уларнинг жадаллашуви эса учрашув катнашчилари бўлган давлатларнинг сиёсий, иқтисодий ва бошқа муносабатларнинг даражаси кўрсаткичи бўлиб қолди. Шунинг учун дастлаб ҳозирги пайтдаги ташрифларнинг даражаси ва шакллари ҳамда уларнинг асосий хусусиятлари билан қисқача танишиб чиқамиз.

**Ташрифлар ва делегациялар даражаси**      Замонавий протокол амалиётида «олий даражадаги» ва «юқори даражадаги» ташриф тушунчалари қўлланади. «Олий даражадаги» ташриф тушунчаси давлат ва ҳукумат бошлиқларининг учрашуви ва ташрифи, шунингдек давлат ва ҳукумат бошлиқлари раҳбарлик қилган давлат ва ҳукумат делегациялари ташрифини англатади.

«Юқори даражадаги» учрашув ва ташриф давлат бошлиғи ўринбосари, ҳукумат бошлиғи ўринбосари, ушбу мансабдор шахслар раҳбарлик қилаётган давлат ёки ҳукумат делегациялари ташрифини ёки учрашувини назарда тутати. Шунингдек ташқи ишлар вазири, халқаро ташкилотлар раҳбарлари, парламент ва давлат раҳбарларининг махсус вакиллари бошлиқлари ҳам мана шу тоифага киради.

Ўзининг даражасига қараб ташрифлар

**Ташрифлар турлари**      давлат, расмий, ишчи, йўл-йўлакай ташрифлар, норасмий (хусусий) ташриф, қабул қилаётган давлат бошлиғининг шахсий меҳмони сифатидаги ташриф сингари турларга бўлинади.

**Давлат ташрифи** – хорижий давлат арбобларини қабул қилишнинг олий шакли ҳисобланади, катта сиё-

сий аҳамиятга эга бўлади ва тантанаворлиги билан ажралиб туради, бундай қабулга фақат давлат бошлиқлари ва уларнинг расмий вакиллари сазовор бўлади.

Давлат ташрифи эришилган икки томонлама муносабатларнинг юксак сиёсий даражасини ва томонларнинг бу муносабатларни янада янги босқичларга кўтаришга бўлган интилишини таъкидлайди.

**Расмий ташриф** – давлат қабулининг олий кўриши ҳисобланади, қабул маросимининг барча эҳтиром қоидаларига амал қилган ҳолда ўтказилади, уни давлат бошлиғи ҳам, ҳукумат бошлиғи ҳам амалга ошириши мумкин. Бунда ҳам давлат ташрифига хос бўлган барча тадбирлар амалга оширилади.

Расмий ташриф чоғида сиёсий, савдо-иқтисодий ва маданий алоқаларни ривожлантириш масалалари, ўзаро ҳамкорлик ҳақидаги истиқболли ҳужжатларни имзолаш ва матбуот конференцияси диққат марказида бўлади.

Давлат ташрифининг расмий ташрифдан асосий фарқи шундаки, биринчидан, давлат ташрифи олий мақомга эга бўлади, яъни у давлат раҳбари томонидан амалга оширилади, иккинчидан, бундай ташриф, қоидага кўра, давлат раҳбарининг ўз ваколатини узлуксиз бажариш даврида бир марта амалга оширилади.

Масалан, Ўзбекистон Республикаси Президенти Ш.М.Мирзиёевнинг Хитой Халқ Республикаси, Россия Федерацияси, Туркия Республикаси, Корея Республикаси каби давлатларга 2017 йилдаги ташрифлари давлат ташрифи мақомига эга. Бу ташрифлар давомида давлатимиз раҳбарига олий даражадаги протокол – маросимий эҳтиром кўрсатилди, шу билан Ўзбекистон

етакчиси ва умуман давлатимиз ва халқимизга юқори даражадаги ҳурмат изҳор этилди.

**Ишчи ташриф** – бу ташриф аниқ мақсадга йўналтирилган бўлади, бунда давлат бошлиғи, ҳукумат бошлиғи, ташқи ишлар вазири ва улар раҳбарлик қилаётган делегация баъзи сиёсий масалалар бўйича маслаҳатлашиш ёки фикр алмашиш, ҳал қилиш, миллий кўргазма ёки бирор объектни очиш, анжуманлар, шартномалар ва аҳдномалар тузиш учун мамлакатга ташриф буюрадилар.

Ишчи ташрифда давлат ва расмий ташриф учун хос бўлган кўпгина протокол тадбирлари кўзда тутилмайди, фақат музокаралар ва ҳужжатларни расмийлаштириш билан боғлиқ мазмуний томонга эътибор берилади. Масалан, аэропортда фахрий қоровулсиз кутиб олинади, гулчамбарлар қўйиш, театрга бориш, мамлакат бўйлаб саёҳат қилиш сингари протокол тадбирлари кўзда тутилмайди.

Ишчи ташриф одатда бир ёки ярим кун давом этиши мумкин. Тадбиркорлик ва бизнес соҳаларидаги идоралараро алмашинувда бундай ташриф ишчанлик ташрифига тенглаштирилади.

**Йўл-йўлакай (транзит) ташриф** – у ёки бу давлат ҳудуди орқали расмий делегация ёки юқори мартабали меҳмонларни (давлат ёки ҳукумат бошлиғи, ташқи ишлар вазири) мамлакатда қисқа муддат бўлиши.

Юксак мартабали меҳмон тунни шу ерда ўтказадиган бўлса, унга давлатга тегишли алоҳида уй ажратилиши мумкин, лекин бунда унинг қароргоҳи устида хорижий

давлат байроғи (хорижий давлат бошлиғининг шахсий байроғи) ўрнатилмайди.

Бундай ташрифларда маросим элементлари ниҳоятда камайтирилади. Агар меҳмон бирон бир нарса илтимос қилмаган бўлса, унга давлатнинг расмий кишилари-сиз хизмат кўрсатилади. Йўл-йўлакай ўтаётган давлат (ҳукумат) бошлиғи, ташқи ишлар вазири дипломатик каналлар бўйича тегишли расмий вакиллар билан учрашув ташкил қилиб беришларини илтимос қилиши мумкин. Бундай учрашув самолётнинг туриш вақти, меҳмон ва уни қабул қилаётган расмий шахс режасига қараб аэропортда ёки шаҳарда ўтказилиши мумкин. Шу нарса маълумки, баъзан йўл-йўлакай ташриф, айниқса бунда давлат бошлиқлари учрашадиган бўлса муҳим сиёсий аҳамиятга эга бўлади.

**Норасмий (шахсий) ташриф** – бу жамоатчилик номидан конференция ва музокараларда иштирок этиш, спорт мусобақалари ёки маданий тадбирларда қатнашиш, шунингдек ўз мамлакатидан шахсий ишлар бўйича ёки сайёҳ сифатида у ёки бу мамлакатга амалга оширилган ташрифдир.

Норасмий ташрифда протокол элементлари бўлмайди ва меҳмон асосан ўзининг шахсий ишлари билан шуғулланади.

Давлат бошлиғининг шахсий меҳмони сифатидаги ташриф қабул қилаётган давлат бошлиғининг шахсий таклифига кўра амалга оширилади ва томонларнинг келишуви бўйича ташкилий жиҳатдан расмийлаштирилади.

Юқорида кўрсатилган ташрифлардан ташқари, давлат бошлиқларининг шартли равишда «галстуксиз учрашув» деб номланган янги мулоқот шакли долзарблашиб қолди. Бу каби учрашувлар норасмий хусусиятга эга бўлганлиги туфайли ҳар қандай протокол расмиятчиликларсиз бемалол, эркин муҳитда ўтказилади, икки ёки бир неча давлат бошлиқлари «юзма-юз» ўтириб муҳим давлатлараро муносабатлар масалаларини, халқаро муаммоларни кенг муҳокама қилишлари мумкин.

Давлат бошлиқлари мулоқотнинг бундай шакли илгари ҳам бўлган, лекин ҳозирги шакли шундай номда ўтган асрнинг 90-йилларида вужудга келди.

**Махсус ташрифлар** Халқаро протокол амалиётида давлат ва ҳукумат бошлиқлари, халқаро ташкилотар раҳбарларининг махсус вакилларининг ташрифи ҳам тез-тез учраб туради. Улар шунга кўра давлат ва ҳукумат бошлиқлари меҳмони сифатида қабул қилинади, бундай тоифадаги меҳмонлар ташрифи дастури эса ҳар бир ҳолатда алоҳида белгиланади.

Шу ўринда БМТ бош котиби ташрифига алоҳида тўхталиш зарур. У давлатда ҳукумат меҳмони сифатида қабул қилинади, унинг ташрифи эса ҳукумат бошлиғининг расмий ташрифига тенглаштирилади.

БМТ Бош котиби ташрифи чоғида уни давлат бошлиғи қабул қилади, бошқа учрашув ва музокаралар, тadbирлар ташриф мақсади ва сиёсий аҳамиятига қараб белгиланади.

БМТ ҳозирги Бош котиби Антониу Гуттершининг 2017 йил июндаги Ўзбекистон Республикасига ташрифи давомида Ўзбекистон Президенти Ш.М.Мирзиёев

билан Самарқанд шаҳрида бўлиб ўтган учрашувлари ва музокараларини мисол қилиб келтириш мумкин. Меҳмон Нукус шаҳрига ташрифи чоғида Орол денгизи акваторияси билан танишди, бу ерда жамоатчилик вакиллари билан учрашди, Бирлашган Миллатлар Ташкилоти бу ҳудудда амалга ошираётган лойиҳалар билан танишди.

## **Ишчанлик ташрифлари ва уларни тайёрлаш**

### **Расмий ташрифлар**

Икки томонлама расмий ҳамкорлик ўрнатиш ва уни давом эттириш мақсадида хорижий делегациялар вакилларини қабул қилиш ва чет мамлакатларга ташриф буюриш давлат ва хўжалик бошқарув органлари, жамоатчилик, илмий, ижодий ташкилотлар, маданият ва спорт муассасалари амалиётига чуқур кириб борди. Бундай сафар ва ўзаро вакил алмашинувлар «расмий ташриф» деб юритилади.

Хорижий меҳмонлар ташрифи ва уларни қабул қилиш меҳмондўстлик, халқаро хушмуомалалик ва умумэътироф этилган протокол ва этикет қоидалари, шунингдек тарихий, миллий анъаналар, давлат ва халқларнинг хусусиятлари кабиларга оғишмай амал қилиш асосига курилади. Буларнинг барчаси расмий ташрифларга ҳам тўла маънода тегишли, фақат расмий ташрифни амалга ошириш давлат ва расмий ташрифлар чоғида зарур бўлган протокол ва маросим тадбирлари кўзда тутилмаслиги билан фарқланади. Ўзаро фойдали ҳамкорликни ўрнатиш, давом эттириш ва ривожлантириш, ўзаро алоқа масалаларини самарали ҳал қилиш

имконини берувчи шароит яратиш кабиларга асосий эътибор бериледи.

**Тайёргарлик  
ва ташкилий  
тадбирлар**

Ишчанлик ташрифини ҳам ҳисобга олганда, ҳар қандай ташрифларни тайёрлаш ва амалга оширишда унинг ташкилий, протокол, ахборот ва бошқа хусусиятлари билан боғлиқ бир қатор масалаларни ҳал қилиш зарур бўлади. Ҳар бир давлат муассасаси, ташкилоти, компания ва фирмаларида хорижий делегацияни қабул қилиш тажрибаси бўлса ҳам, шунга қарамай амалиётда деярли барча ишчанлик ташрифларида қўлланиладиган маълум қоидалар ишлаб чиқилган.

Энг аввало ташрифнинг мақсадга мувофиқлиги, мақсад ва вазифалари (раҳбарият розилиги), шунингдек ўзаро маъқул бўлган муддатлари ва моддий-молиявий шартлари билан боғлиқ масалалар ҳал қилиниши зарур. Бу ҳар иккала жиддий масалалар бўйича розиликни ёзма равишда расмийлаштириб қўйиш керак.

Хорижий делегацияни қабул қилувчи ташкилот (корхона, муассаса) хорижий фуқароларга нисбатан белгиланган ҳуқуқий меъёрларни аниқ бажарилишини таъминлаши лозим. У шунингдек хорижий меҳмонларни Ўзбекистон Республикасида бўлаётганлигига тегишли ҳуқуқи, юртимизда бўладиган жойлари ва ташриф муддати тамом бўлиши билан мамлакатдан чиқиб кетишга тегишли бўлган ҳужжатларни ўз вақтида расмийлаштирилишига масъул.

Қабул қилаётган томоннинг таклифи хорижий шерикнинг мамлакатга келиш учун виза олишига асос бўлади. Бир қатор ҳолатларда давлатлараро икки то-



монлама келишув асосида мамлакатга визасиз келиш назарда тутилади.

### **Ташрифни**

### **режалаштириш**

Ташрифга аниқ ва ўз вақтида тайёрланиш учун раҳбарият томонидан тасдиқланадиган иш режасини тузиб олиш мақсадга мувофиқ, унга ташрифнинг моддий-моллиявий шартлари ҳақидаги раҳбарият кўрсатмасининг тайёргарлик лойиҳасини тайёрлаш, ташриф давомида тасдиқланиши кўзда тутилган (маълум пайтда улар ТИВ экспертизасидан ўтиши лозим) ҳужжатлар, суҳбат ва музокаралар учун материаллар (эслатмалар) ишлаб чиқиш, музокара иштирокчилари, делегацияни кутиб олувчи ва ҳамроҳлик қилувчи шахслар, протокол ва маданий-ганишув тадбирлари иштирокчилари рўйхатини аниқлаш сингари тадбирларни (санаси ва ижрочилари кўрсатилади) киритиш мумкин.

### **Сарф-**

### **харажатлар**

Сарф-харажатлар меҳмонхонада яшаш, овқатланиш, транспорт хизмати, таржимонлар, буфет хизмати (суҳбат ва музокара пайтида), маданий-ганишув тадбирлари, VIP заллардан фойдаланиш, босмахона, девонхона ашёларидан фойдаланиш, шунингдек ёдгорлик совғалари билан боғлиқ бўлиши мумкин.

Делегацияни қабул қилиш ва унга хизмат кўрсатиш тартибини белгилашда ҳар бир ташкилот тегишли ҳужжатлар ва меъёрларга таянади.

### **Ташриф дастури**

Ташриф дастурини тузиш унга тайёргарлик соҳасида алоҳида ўрин эгаллайди. Дастур келаётган делегация

ёки меҳмоннинг хоҳишини ҳисобга олган ҳолда ёзма равишда келишиб олинishi лозим.

Ташриф дастури ўз хусусиятларидан қатъи назар меҳмонларни кутиб олиш, суҳбат ва музокаралар, ҳужжатларни имзолаш, меҳмонлар шарафига протокол тадбири (қабул), эсдалик совғалари алмашиш ва кузатиш сингари тадбирларни ўз ичига олади. Булардан ташқари ҳар бир алоҳида ҳолатда дастурга турли диққатга сазовор жойларга бориш, шунингдек маданий-танишув ва ахборот тадбирлари (интервью, матбуот-конференцияси) ҳам киритилиши мумкин.

Дастурни меҳмоннинг давлат тилида (меҳмонлар учун) босмаҳона усулида чоп этилган расмий ва ишчи (иштирокчилар ва масъулларни батафсил кўрсатиб қабул қилаётган томонга) иккита вариантда тайёрлаш мақсадга мувофиқ. Агар асосий меҳмон турмуш ўртоғи билан келса, унинг учун алоҳида дастур тузилади, унда, қоидага кўра, тарихий, маданий, ижтимоий муассасалар билан таништириш кўзда тутилади. Бунда меҳмоннинг мутахассислиги ёки касбий фаолияти ҳисобга олинади.

Ташрифнинг протокол таъминоти режа-  
**Протокол таъминоти** сида кутиб олиш ва кузатиш (аэропортда, вокзалда) тартиби (даражаси), офисга келиш ва кутиб олиш, саломлашиш, делегацияни таништириш, протокол суҳбатини ўтказиш, музокаралар ўтказиш, ҳамкорлик ҳужжатларини имзолаш, совғалар алмашиш (шахсан ёки протокол хизмати орқали), меҳмонлар шарафига протокол (қабул) тадбирларини ўтказиш ва ташриф чоғида вужудга келган бошқа масалаларни ҳал қилиш каби масалаларни назарда тутиш зарур.

Делегация бошлиғи ёки алоҳида аъзоси ўз мамлакати элчихонаси ёки ваколатхонаси билан боғланиб, ташриф ҳақидаги фикрларини изҳор қилиши мумкин, шунинг учун меҳмон мамлакатининг дипломатик ваколатхонаси алоқа телефони бўлиши лозим (агар мамлакатда шу нарса бўлса). Ишчанлик ташрифни ташкил этиш ва ўтказишда ваколатхонанинг ўзи ёки унинг ходимини иштирок этиши масаласи ҳар бир ҳолатда (одатда ТИВ орқали) алоҳида ҳал қилинади.

Ташрифнинг ахборот таъминоти (энг аввало бунга қабул қилувчи томон эҳтиёж сезса) ташкилот, компания, фирма ва бошқалар, бўлажак музокаралар, матбуот конференцияси, интервью, фото-видео ва кинога суратга олиш ҳақида ОАВга пресс-релиз тайёрлашни ўз ичига олади.

**Совғалар ва эсдалик ёдгорликлари** Совға халқаро хушмуомалаликни изҳор этишнинг ажралмас белгиларидан бири ҳисобланади. Ҳар бир мамлакат совғаларга нисбатан ўзига хос хусусияти, урф-одатлари, эътиқодлари, ҳатто ирим-сримлари бор. Дипломатияда, умуман халқаро муносабатларда совға масаласи халқаро хушмуомалаликнинг муҳим жиҳати бўлиш билан бирга маълум вазиятларда сиёсий аҳамиятга эга бўлиши мумкин. Шу маънода, бир ҳолатда миннатдорчилик билан қабул қилинган нарса, бошқа пайтда эса тўқнашувларга сабаб бўлади. Делегациялар ва ишчанлик ҳамкорлигини қабул қилишда, ишчанлик хусусиятига эга бўлган бошқа тадбирларни ўтказишда бу масала ҳамкорлар, мижозлар, жамоатчилик кўз олдига ташкилот, компания имижини шакллантирувчи

муҳим жиҳатлардан бири бўлиб қолади, шунинг учун ушбу мавзуга батафсил тўхталиб ўтмоқчимиз.

**Совға тайёрлаш** Совғалар ва тортиқларни тайёрлаш, шунингдек уларни тақдим этиш жараёни аввалдан ўйланган, режалаштирилган бўлиши ва улар тақдим этилиши мўлжалланган тадбирлар режасига мос келиши керак.

**Ишчанлик муҳитида қуйидаги ҳолатларда совға берилади:**

- *Ишчанлик таширфлари, учрашувлари;*
- *Компания, ташилотлар раҳбариятининг расмий ҳаётида юбилей санаси;*
- *Компания, ташилотларнинг ҳаётида юбилей ва бошқа муҳим саналар;*
- *Давлат байрамлари;*
- *Умумжаҳон байрамлари (рождество, янги йил);*
- *Давлат ва миллий мақомга эга бўлган диний (шунингдек мусулмон) байрамлари;*
- *Касбий байрамлар.*

**Тортиқлар қуйидаги ҳолларда тақдим этилади:**

- *Ўз маҳсулотини тақдим қилганда;*
- *Ўз маҳсулотини кўرғазмада намойиш қилганда;*
- *Семинар ва конференциялар ўтказилганда;*
- *Касбий байрамларда.*

Ҳар бир аниқ ҳолатни ҳисобга олиб совға танланади ва комплектланади. Бунда шуни ёдда тутиш керакки, ҳар қандай совға бир томондан мамлакатнинг миллий ўзига хослигини ифодалаш керак, бошқа томондан, кимга мўлжалланган бўлса, унинг шахсий хислатлари (масалан, одатлари, ёши, жинси, мутахассислиги)

имкон қадар ҳисобга олинган бўлиши лозим. Агар совғаларга уни олувчининг исми, фамилияси, ташкилот, фирма рамзи ўйиб безакдор қилиб туширилса, у анчайин салмоқдор кўринади. Бу масалада кўнгил яқинлиги принципи доим бўлиб келган ва шундай бўлиб қолаётганлиги муҳимдир.

Совға қимматбаҳо эмас, энг аввало ёдгорлик буюми бўлиши лозим. Кўпинча ҳажми кичикроқ ёдгорлик буюмлари ва совғалар бериш зарур. Хорижликларга қимматбаҳо совғалар бериш ва улардан қабул қилиш одобдан эмас ва хунук ҳолат деб ҳисобланиши мумкин.

Юбилей муносабати билан берилаётган ва катта аҳамиятли совғалар сара тортиқлар сирасига киради ва булар анчайин қимматбаҳо бўлиши керак. Комплект совғалардан асосан тақдимотлар, кўрғазмалар, семинарлар, анжуманлар, шериклар билан расмий учрашувларда кўпчиликка бериш учун фойдаланилади.

Ўзингиз бераётган совғанинг энг аввало нархи кўрсатилган ёрлиғини олиб ташланг. Совғанинг упаковкиси унинг ўзига қараганда ҳам катта аҳамиятга эга бўлиши мумкин. Кўримсиз упаковка совға берувчининг саъй-ҳаракаларини йўққа чиқариши мумкин ва шунинг учун у тақдим этишга арзийдиган, совға хусусияти ва нархига мос келадиган, имкон қадар совға берувчи компания ёки ташкилотнинг логотиби акс этган бўлиши керак. Бу ҳолатда упаковкага компания, ташкилот раҳбарининг визиткаси солиб қўйилади. Компания, ташкилот раҳбари томонидан ўз қўли билан «Ҳурмат билан», деб ёзиб қўйиши ўз ҳурматини изҳор қилишнинг олий даражаси ҳисобланади.

### **Ишчанлик соҳасида одатда қўйидагилардан совға ва тортиқ сифатида фойдаланилади:**

- *Кундаликлар;*
- *Расмий тақвимлар;*
- *Ручкалар;*
- *Идишлар;*
- *Зажигалкалар;*
- *Кўкрак нишонлари (значоклар);*
- *Калитлар учун брелкалар;*
- *Картиналар;*
- *Гравюралар, китоблар;*
- *Чиройли фирма упаковкасидаги спиртли ичимликлар, бунда аёлларга кучли спиртли ичимлик берилмайди;*
- *қимматбаҳо коробкали ширинликлар ва ҳ.к.*

Ўзбекистонда зардўзлик ва гилам маҳсулотлари, сервизлар, атлас ва адрас матолари, қуруқ мевалар, тангалар набори, ўйиб безак берилган чинни ва сопол идишлар, машҳур рассомларнинг кичикроқ ҳажмдаги картина ва миниатюралари, Ўзбекистоннинг архитектура ёдгорликлари, маданияти, тарихи тасвирланган китоблар ва альбомлар сингари миллий хусусиятга эга бўлган совғалар ва тортиқлар ниҳоятда қўп (баъзи мамлакатларда пичоқлар ва совуқ қуруллар совға қилинмайди).

#### **Совғалар ва тортиқлар алмашиш**

Замонавий протокол амалиёти совғалар олиш ва тақдим этишнинг анчайин аниқ тартибда бўлишини назарда тутади.

Совғалар тақдим этиш жараёнини аниқ ташкил қилиш учун совға бериладиган шахсларни, совға бериш тартибини аввалдан белгилаб олиш зарур. Совға

ёки тортиқ ўз қимматига кўра делегация аъзоларининг даражасига мос келиши керак.

Совғалар алмашиниши тартиби кўп ҳолларда протокол хизматлари орқали амалга оширилади, баъзи ҳолларда бу хизматлар хусусиятларини (масалан, совға изоҳ талаб қилса ёки делегация бошлиғи меҳмонга совғани шахсан топширганда) ҳисобга олиб совғалар алмашиниш тафсилотлари ҳақида келишиб оладилар.

Совға ва тортиқлар расмий суҳбат ва музокаралар тугагандан кейин алмашилинади. Биринчи учрашувда кутиб олувчилар эсдалик совғалари беради. Агар меҳмонлар ҳам совға ва тортиқлар тайёрлаган бўлса, навбати билан улар ҳам топширади.

Совғани такрорлаш этикетга риоя қилмаслик ҳисобланади, шу сабабли такрорлар ва устма-уст совғаларни такрорламаслик учун берилаётган олинаётган совғалар қатъий ҳисобга олиб борилиши мумкин.





**3-БОБ.**

---

**ИШЧАНЛИК ТАШРИФИНИНГ АСОСИЙ  
БОСҚИЧЛАРИ ВА УЛАРНИ ЎТКАЗИШ**



## Делегацияни кутиб олиш

**Кутиб олиш** Кутиб олиш ишчанлик ва ҳар қандай бошқа турдаги ташрифларнинг дастлабки босқичи ҳисобланади, бу маросимлар аэропорт ёки темирйўл вокзалида бўлиб ўтади.

Кутиб олувчи шахслар аэропорт ёки вокзалга эртароқ келади, рейс етиб келиш вақтини аниқлайди. Қисқа дам олиш ва суҳбат жойини аввалдан белгилаб қўйиш зарур. Агар меҳмон ёки делегация бошлиғи турмуш ўртоғи билан келаётган бўлса, бош кутиб олувчининг турмуш ўртоғи (ёки ташкилотнинг бир аёл хизматчиси) иштирок этади, асосий меҳмоннинг турмуш ўртоғига гулдаста берилади (делегация таркибидаги бошқа аёлларга ҳам гулдаста бериш мумкин).

Делегация кутиш залига чиқиши билан бош кутиб олувчи шахс меҳмонлар билан саломлашади (одатда уни ташкилот ходими ёки таржимон таништиради ёхуд унинг ўзи танишади). Бу пайтда визит карточкаларини алмашиш йўли билан танишилади.

**Саломлашиш, танишиш** Кутиб олаётганда саломлашиш – бу атрофдагиларга нисбатан хушмуомала бўлишнинг дастлабки кўриниши ҳисобланади. Дўстоналик, хайрихоҳлик, назокатлилик саломлашишга бўлган бош талаблар ҳисобланади.

Одатда биз одамлар билан қўл олишиб саломлашамиз. Кичик ёшдагилар катталар, эркаклар, аёллар билан саломлашади. Одатда табассум билан саломлашилади. Ҳар бир саломлашишга албатта жавоб берилиши лозим.

Аёл эркакка биринчи бўлиб қўл узатади. Агар аёл бироз таъзим билан салом берса, эркак ҳам худди шундай саломлашади. Саломлашганда енгил табассум билан бироз таъзим қилинади.

Эркак киши аёл билан ҳам ва эркак билан ҳам саломлашганда ўрнидан туради. Аёл эркак билан саломлашаётиб ўрнидан турмайди (эркак киши кекса бўлса аёл албатта ўрнидан туради). Қўл бериб кўришганда эркак киши қўлқопини ечади, аёл киши қўлқопини ечмайди.

Япония ва Кореяда учрашув пайтида таъзим қилинади. Хорижлик ҳам қўл узатса қўл бериб кўришиш мумкин, бунда ҳам енгил таъзим қилинади.

Қўл бериб кўришиш қисқа, меъёردа кафтни сиқиш билан (қаттиқ қисиш одобдан эмас), дўстона, кишининг кўзига тўғри қараб амалга оширилади. Бу аёлларга ҳам тегишли. Мусулмон давлатларида аёллар билан қўл бериб кўришилмайди.

Аёлларнинг қўл бериб кўришиши эркакларникидан фарқ қилади, аёллар қўлларини сиқиб силкитмайди, фақат панжаларини текизиб кўришиб қўяди.

Ғарбдаги кўпгина мамлакатларда аёл билан учрашганда унинг қўлини ўпиб кўришиш одати кенг тарқалган (Россия ва МДХ давлатларида бу одат деярли йўқ). Аёлнинг қўлини унинг ўзи кафтини пастга қилиб ўпиш учун узатгандагина ўпилади. Ресторандаги оқшомги қабулларда аёлнинг қўлини ўпиш мумкин,

офисда ўпилмайди. Қизларнинг қўли ҳам, қўлқопи ечилмаган қўл ҳам ўпилмайди. Кўчада учрашганда ҳам қўл ўпилмайди.

Аэропорт ёки вокзалдан жўнаб кетишда

**Жўнаб кетиш**

меҳмон (меҳмонлар) автомашиналарга ўтқазилади (меҳмон автомашинанинг орқа ўриндиғининг ўнг томонига ўтиради, чапда ҳамроҳлик қилаётган шахс ўтиради, таржимоннинг жойи олдинги ўриндиқда). Делегация бошлиғига алоҳида автомашина ажратилади, агар у турмуш ўртоғи билан келган бўлса, асосий меҳмоннинг завжасига ҳам худди шундай алоҳида автомашина ажратилади. Бу ҳолатда унга бош кутиб олувчининг турмуш ўртоғи (ёки ташкилот ходимаси) ҳамроҳлик қилади. Делегациянинг бошқа аъзолари ва ҳамроҳлик қилаётганларга микроавтобуслар ажратилиш мумкин. Меҳмонхонага кетаётганда ташриф дастурининг асосий бандлари ҳақида ахборот берилади, меҳмонларнинг бошқа қўшимча хоҳишлари бори-ёқлиги билан қизиқилади.

**Меҳмонхонага жойлаштириш**

Меҳмонхонага келиш билан рўйхатга олиш ишларини аниқ ташкил қилиш, юкни меҳмонлар хонасига ўз вақтида етказишни назорат қилиш зарур. Асосий меҳмон унга ажратилган хонагача кузатиб қуйилади ва дастур бўйича муҳим учрашув кўзда тутилган бўлса, уни бу ҳақда огоҳлантириб қўйиш ортиқчалик қилмайди.

Хорижий меҳмонлар етиб келгунича уларнинг бўлажак истиқомат жойлари тўлалигича тайёр эканлигига (холодилникда салқин ичимликларни мавжудлиги, маиший асбоблар, электр ускуналар ва бошқаларнинг

созлиги ва ҳ.к.) ишонч ҳосил қилиш зарур. Аёллар учун хонага гуллар қўйиб қўйган маъқул.

Мусулмон давлатларидан делегация келганда намоз ўқиш учун махсус хона мавжуд эканлигига ишонч ҳосил қилиш керак.

Кузатиш маросимлари ҳам худди кутиб олиш маросими тартибига ўхшайди.

## Ишчанлик суҳбатлари

**Ишчанлик суҳбатлари** Ишчанлик суҳбатлари мулоқотнинг анча-йин кенг тарқалган ва самарали шакли ҳисобланади ҳамда ахборот алмашиш, ўзаро манфаатли ечимларни ҳамкорликда излашда кенг фойдаланилади.

Айниқса тортишувли ва нозик масалаларни ҳал қилиш бўйича олиб бориладиган расмий суҳбатлар масъулиятли иш ҳисобланади. Айнан расмий суҳбатларда унда иштирок этаётган шахсларнинг заковати ва маданияти, сиёсий ва касбий билими, билим ва заковат даражаси, тил билиш ва бошқа хусусиятлари намоён бўлади.

Расмий суҳбатлар режалаштирилган ва режалаштирилмаган бўлиши мумкин, шунинг учун суҳбатга тайёрланишда уни режалаштирилганлиги ёки режалаштирилмаганлигига эътибор берилади. Яхши натижа бериши учун режалаштирилган суҳбатга яхшилаб тайёргарлик кўрилади, режалаштирилмаганида эса «тайёрланган экспромт» биринчи ўринга чиқади.

**Суҳбатга тайёрланиш** Суҳбатга тайёргарлик мақсад ва вазифалар асосида тузилган суҳбат режаси

суҳбатнинг тахминий натижасини тасаввур қилиш, ўз нуқтаи назарини ҳимоя қилишда ишончли исбот келтириш, мулоқотнинг энг самарали усулини (босим ўтказиш, алдаш, ёрдам сўраш, ҳамкорлик ва бошқалар) танлаш кабиларни ўз ичига олади. Хонани тайёрлаш, кутиб олиш тартиби, саломлашиш, танишиш ва ҳамсуҳбатларни жой-жойига ўтқазиш, меҳмон қилиш, кузатиш, таржимон билан таъминлаш, совға, тортиқлар тақдим этиш сингари ташкилий ва протокол масалаларини ҳал қилиш муҳимдир.

**Суҳбатнинг бошланиши**      Ҳар қандай суҳбат танишишдан ва визит карточкаларини алмашилишдан бошланади, улар дастлабки алоқага киришишда ниҳоятда муҳим.

Юқорида таъкидланганидек, танишиш, мурожаат қилиш визит карточкасини тақдим этишнинг халқаро амалиётда қабул қилинган маълум этикети мавжуд. Мисалан, визит карточкасини ўнг қўл билан (Япония ва Кореяда икки қўллаб) ва ундаги ёзувли томони олувчи томонга йўналтириб, у уни ўқий оладиган қилиб тақдим этилади. Бунда уларнинг исмлари эслаб қолиниши ниҳоятда муҳим, негаки бу уларнинг ва атрофдагиларнинг диққатини ўзига жалб қилишнинг энг содда ва таъсирчан йўлидир (мавзуга иловада танишиш, мурожаат ва визит карточкасидан фойдаланиш келтирилган).

Раҳбарлар юзма-юз гаплашган пайтда биринчи суҳбатни танишув сифатида ўтказиш мумкин. Бундай суҳбат 20-30 минут давом этади. Бунда айниқса, хушмуомалалик визити чоғида аниқ кўриладиган масаладан

эмас, балки сизнинг потенциал шеригингизнинг шаҳар ёки об-ҳаво ҳақидаги тасаввуридан бошлаш мумкин.

**Суҳбат жараёни** Суҳбат, қоидаги кўра, ҳеч қандай матнни ўқимасдан олиб борилади, шунинг учун хотирада жуда кўп маълумотларни сақлаб

қолиш зарур бўлади. Ишчанлик мулоқотида, айниқса биринчи суҳбат чоғида муҳокама қилиниши лозим бўлган масалалар доирасини аниқлаб олиш керак бўлади.

Агар бу хушмуомалалик ташрифи эмас, балки икки соатлар атрофида давом этадиган ишчанлик суҳбати бўлса, таранг ҳолатни юмшатиш ва ҳар иккала томон дам олиши мумкин бўлган танаффус зарур бўлади. Танаффус пайтида меҳмонга чой ёки кофе таклиф қилган маъкул.

Ҳаттоки суҳбат мавзуси ёқимсиз бўлган барча ҳолатларда ҳам суҳбат жараёни осойишта ўтиши зарур. Мулоийим ва эътиборли муносабат, ўзини тута олиш, суҳбатни бошлай олиш ўзаро алоқаларни ўрнатиш ва кенгайтиришга ёрдам беради.

Ишчанлик суҳбати натижаси кўпинча шериклар стол атрофида қандай ўтирганликларига боғлиқ бўлади. Ишчанлик суҳбатларида кўпинча тўртбурчак столдан фойдаланилади, шунда даражаси тенг бўлган шериклар юзма-юз ўтириши мумкин бўлади. Бундан ташқари столнинг ён томонига зарур бўлганда эксперт ёки таржимонни ўтқазиш мумкин бўлади. Ишчи стол ёнида раҳбар ўрнида ўтириб меҳмонни қабул қилиш умуман мумкин эмас (негаки бу ерда одатда ходимлар билан суҳбат ва мажлис ўтказилади). Меҳмонни суҳбат

сохибининг ўнг томонига фахрли ўринга ўтказиб, суҳбатни юмшоқ диванда ўтирган ҳолатда ўтказиш ҳам мумкин.

Энг муҳими суҳбатдаги шерик ўзаро манфаатли масалаларни ишчанлик ҳолатида муҳокама қилиш истагида бўлган хайрихоҳ ва очиқ кўнгилли инсонни кўрсин. Бунда ишчанлик суҳбатлари олиб бориш асослари ва қоидалари, шунингдек уларга бўлган протокол ва эстетик талабларни билиш ва улардан фойдаланиш ҳам катта аҳамиятга эга.

Ҳар қандай суҳбатда меҳмон мамлакатининг ички ва ташқи сиёсати, унинг эътиқоди ва анъаналарини танқид қилиш, айрим шахслар ҳақида бемаъни фикрлар билдириш мумкин эмас.

Ишчанлик суҳбатини бир киши савол, бошқаси жавоб берадиган викторинага айлантирмаслик керак. Ишчанлик масаласини билмаса ёки ўзига маълум бўлганини овоза қилгиси келмаса, мулойимлик билан жавоб беришдан бош тортиши ёки бу масаладан беҳабар эканлигини билдириши лозим.

Дипломатик амалиётда ишчанлик суҳбати тугаши билан 2-3 соат ичида, бир суткадан кечиктирмай суҳбат ёзуви тузилади. Бу қоида хорижий вакил билан ишчанлик суҳбатини олиб боришда фойдали бўлиши мумкин.

Кўпинча яккама-якка ёки тор доирадаги суҳбатлар делегация иштирокидаги ишчанлик музокараларининг боши бўлиши мумкин.



## **Ишчанлик суҳбатларини ўтказишда ёрдам берувчи нутқ стандартлари**

### **Суҳбат бошида**

*Менимча, суҳбатимизни ... муҳокамасидан бошласак маъқул бўлади.*

*Буни мен ... муҳокама қилишни таклиф этмоқчиман.*

*Менинг назаримда, сиз билан учрашишга тўртки берган сабаблар сизга маълум, шунинг учун мен тўғридан-тўғри ... муҳокама қилишни хоҳлардим.*

*Суҳбатимизни ...дан бошлашни хоҳлардим.*

*Менимча, биз энг аввало ... муҳокама қилишимиз маъқул бўлади.*

*Суҳбатимизни ...дан бошласак маъқул бўлар, деб ўйлайман.*

*Менинг ўйлашимча, суҳбатимизни ...дан бошласак.*

*Аввал келишиб олганимиздек, менимча, суҳбатимизни ...дан бошласак.*

### **Тасдиқ ва розилик ифодаси**

*Сизнинг шартларингиз бизга тўлалигича маъқул.*

*Эътирозингизнинг бу банди бизда эътироз тўғдирмайди.*

*Ўйлашимча, биз ... ҳақида ҳам келишиб оламиз.*

*Мен сизнинг ... бўйича фикрингизга тўла қўшиламан.*

*Биз ... га умуман қарши эмасмиз.*

*Бу, бизнингча, жуда яхши фикр.*

*Мен ... ҳақидаги фикрингизга тўла қўшиламан.*

*Менинг ... ҳақидаги фикрим сизникига тўла мос келади.*

*Шартларингиз умуман мени қониқтиради.*

*Биз умуман келишиб олдик, деб ҳисоблайман.*

### **Ўз нуқтаи назарини ҳимоя қилиш хоҳиши**

*Бу бандни бошқачароқ нуқтаи назар билан муҳокама қилишга қайтишни таклиф қиламан.*

*Келинг бу фикрни бошқа томондан кўриб чиқишга уриниб кўрайлик.*

*Бу масала бўйича сиздан қўшимча ахборот олишни хоҳлардим.*

*Менимча биз ўз суҳбатимиз мавзусидан биров четлашиб кетдик. Шунинг учун мен келишувимизнинг аввалги бандига қайтишни таклиф қиламан.*

*Мен бу масалани бошқача ҳал қилиш мумкин деб ўйлайман. Шу муносабат билан мен ...га аниқлик киритмоқчи эдим.*

*Ҳозир сиз билан муҳокама қилаётган масаламизни ҳал қилишнинг бошқача варианты ҳам бор эканлиги ҳақидаги фикримга қўшиларсиз, деб ўйлайман.*

*Сиз ... ҳақидаги масалага ойдинлик киритишингизни хоҳлардим.*

*Бу масалага бошқа томондан ҳам ёндашиши зарур, деб ўйлайман.*

*Мен ... ҳақидаги масаланинг муҳокамасига яна қайтишни истардим.*

*Эҳтимол, сизни бу масала бўйича экспертларнинг фикри қизиқтирар.*

### **Илтимос ифодаси**

*Агар сиз ...га рози бўлсангиз жуда миннатдор бўлардик.*

*Сиз ...га эътибор берарсиз.*

*Биз сиздан ...ни илтимос қилишни хоҳлаймиз.*

*Агар сизга оғир бўлмаса ...*

*Агар сиз ...га қўшилсангиз жуда миннатдор бўлардик.*

*Биз ... соҳасида ёрдамингизга муҳтожмиз.*

*Мен сиздан ...ни илтимос қилмоқчи эдим.*

*Агар ... бўлса бизга илтифот қилган бўлар эдингиз.*

### **Кечирим сўраш ифодаси**

*... туфайли узр сўраймиз.*

*Мен сиздан ...га кечирим сўрайман.*

*... сабабли сиздан яна бир бора узр сўрайман.*

*... учун бизнинг узуримизни қабул қилгайсиз.*

*... туфайли бизга жуда ноқулай бўлди.*

*... учун сиздан узр сўрашим зарур.*

### **Шубҳа ва ноаниқлик ифодаси**

*Бу масала юзасидан мен аниқ бир қарорга кела олмаяпман.*

*... борлиги мени бироз ўйлантириб қўяпти.*

*Сиздан ...га аниқлик киритишингизни сўрардим, негаки менда бу масала бўйича бутунлай бошқача ахборот бор. Сизнинг ... билан боғлиқ хоҳишингизни умуман тушунмаяпман.*

*Менда ...га кўпроқ шубҳа бор.*

*Менимча, бу соҳада хулоса чиқаришга ҳали эрта.*

*Мен бу масалани бошқача ҳал қилишни истардим.*

### **Норозилик, қўшилмаслик ва рад этиш ифодаси**

*Умуман олганда таклифингиз маъқул, аммо ...*

*Бизнинг нуқтаи назаримиз сизникидан бошқачароқ.*

*Биз бу ерда бошқачароқ ...дан келиб чиқамиз.*

*... соҳасида бошқачароқ фикрдамиз.*

*Бизнинг фикримиз бутунлай бошқача.*

*Умуман олганда сизнинг кўпгина таклифларингиз бизга маъқул, лекин бизда бир қатор эътироз ва қўшимчалар бор.*

*Сизнинг ... таклифингизга қўшилиши қийин, негаки уни амалга ошириш анчайин қийинчиликлар туғдиради.*

*Сиз таклиф этган шартлар бизни унчалик қониқ-тирмайди. Бу муаммони бошқачароқ усулда ҳал қилиш мумкин, деб ўйлаймиз.*

*Афсусдамиз, негаки бизнинг молиявий аҳволимиз илтимосингизни қондириш имконини бермайди.*

*Афсуски, сизнинг шартларингизни қабул қила олмаймиз. Сизнинг таклифларингиз маъқул, лекин афсуски, биз уларни рад этишга мажбурмиз.*

### **Жавоб қайтармасликка ингилиш ифодаси**

*Саволингизга аниқ тайинли жавоб беришим қийин. Гап шундаки ...*

*Бунга фақат умумий тарзда жавоб бериш мумкин.*

*Мен буни фақат умумий тарзда кўраялман.*

*Бу соҳада аниқ фикр айтишим қийин.*

*Бунга аниқ жавоб беришим қийинроқ.*

*Афсусуски, бу ҳақда аниқ бир ахборотга эга эмасмиз.*

*Бундан бизнинг хабаримиз йўқ, шунинг учун бу масалада бирор нарса дейишимиз қийин.*

### **Суҳбат якунланганлиги ифодаси**

*Шундай қилиб, биз суҳбатимизни якунлаймиз.*

*Келинг, бизнинг аҳдлашувларимизга якун ясайлик.*

*Сўнгида шуни айтмоқчиманки ...*

*Бугун ҳамма масалаларни ҳал қилиб бўлдик, деб ўйлайман.*

*Менимча, ... муаммоси ҳал қилинди, деб ҳисоблаш мумкин.*

*Бугунги муҳокамада қатнашганингиз учун фирмамиз номидан сизга миннатдорчилик билдиришига рухсат этгайсиз ва келажакдаги ҳамкорлигимизга умид қилиб қоламиз.*

*Муҳокама жараёнида вақтингизни аямай қатнашганлигингиз учун чин дилдан миннатдорчилик изҳор*

*қилмоқчиман. Бу келишувимиздан сиз қониқасиз, деб ўйлайман.*

*Юқорида келтирилган нутқий стандартлардан вазиятга қараб расмий музокаралар чоғида фойдаланиш мумкин. (Бу ҳақда кейинги бобда батафсил гапирилади.)*

## **Музокаралар: тушунча, умумий тавсиф**

**Музокаралар тушунчасига қисқача таъриф** «Музокаралар» тушунчасига кўплаб таърифлар берилган, негаки улар тадқиқот объекти сифатида турлича нуктаи назардан баҳоланади. Масалан, америкалик тадқиқотчилар Рожер, Фишер ва Уильямнинг таъкидлашича «музокаралар – бу томонларнинг ҳар бири учун анчайин муҳимроқ ва аҳамиятлироқ фикр алмашиниш йўли билан нуктаи назарларни аниқлаб олиш жараёни ҳисобланади, негаки аҳдлашувни ҳаётга татбиқ этиш учун барча шартномалашаётган томонларнинг розилиги зарур бўлади.<sup>1</sup> Бу тушунчага дипломат-олим, фавқулодда ва ваколатли элчи, сиёсий фанлари доктори, ЖИДУ музокаралар бўйича лаборатория мудир А.А. Файзуллаев юқоридагига ўхшашроқ, аммо аниқроқ таъриф беради. Унинг таъкидлашича, музокаралар – «бу ўзаро манфаатли масала бўйича ҳамкорликда қарор қабул қилиш мақсадида икки ёки ундан ортиқ субъектларнинг ўзаро алоқасидир».<sup>2</sup>

Таъкидлаш жоизки, бу тушунчага берилган таърифларга ёндашувларнинг турлича бўлишига қарамай,

<sup>1</sup> Фишер Р. и Юри У. Путь к соглашению или переговоры без поражения. Методическое пособие по ведению деловых переговоров. – М., 1990.

<sup>2</sup> Файзуллаев А.А. Международные переговоры: пособие для дипломата. – Т.: ИА Жяхон, 2015. С.10-11.

барча тадқиқотчилар музокаралар – бу ўзаро манфаатли мақсадларга эришиш учун икки ёқлама ва кўп ёқлама ёки қандайдир муаммолар муҳокамаси эканлиги ҳақидаги фикрда ўзаро мувофиқ келганлар.

Музокаралар ҳақида гап кетганда, уларнинг бош хусусияти бўлган – томонларнинг манфаатлари мос келмаган шароитда ҳамкорликда қарор қабул қилиш жараёни эканлигига алоҳида эътибор қаратиш зарур, негаки музокарачиларнинг манфаатлари доим у ёки бу даражада мос келмайди: агар бошқача бўлганда, унда музокаранинг ўзини ҳам кераги бўлмас эди<sup>1</sup> Шу маънода музокаралар олиб бориш у ёки бу даражада ўзаро келишув асосида бир-бири билан савдо қилиш жараёни тасаввурини беради.

В. Кременюк<sup>2</sup> музокаралар жараён эканлигини таъкидлаб, қуйидаги уч хусусиятни кўрсатиб беради:

1) музокаралар маълум бир тўқнашувни ҳал қилиш стратегияси қуроли сифатида;

2) музокаралар иштирокчилар орасидаги диалог йўли билан қандайдир муammo бўйича қарор қабул қилиш методи сифатида;

3) музокаралар турли иштирокчиларнинг ўзлари тўқнаш келган муаммоларни тушуниш учун ахборотлар, маълумотлар алмашинадиган ва умумий қарорга келинадиган алоқа канали сифатида.

Дипломатик фаолиятда, шунингдек ишчанлик муносабатларида музокаралар энг қийин ва энг масъулиятли

<sup>1</sup> Файзуллаев А.А. Дипломатические переговоры. Учебное пособие. –Т.: УМЭД, 2007. С.10.

<sup>2</sup> Kremenjuk V. Methodology of Negotiation Analysis – The Process of International Negotiation Project Network Newsletter, 2006. No 27. P.16-17.

жараён ҳисобланади. Дипломат, бизнесмен, шунингдек ҳар қандай одамнинг фазилати ва хислати унинг музокаралар олиб бориш кўникмаси ва қобилияти билан ўлчанади. Айнан музокараларда дипломат ёки расмий инсоннинг ақл-заковати, вазиятга баҳо бериш ва қулай фурсатни тўғри танлаш кўникмаси, касбий маҳорати ва қўйилган мақсадга эришиш юзасидан тўпланган тажрибаси кабилар намоён бўлади.

**Музокаралар турлари** «Бугунги кунда музокаралар инсон кундалик ҳаётининг муҳим қисми бўлиб қолди ва у қайсидир биргина соҳани ўз ичига олмайди. Музокараларнинг кўпгина турлари мавжуд, улар бир қанча хусусиятлари ва мезонларига қараб фарқланади. Масалан, расмий ёки норасмий, икки томонлама ёки кўп томонлама ва ҳоказо шаклдаги музокаралар ҳақида гапириш мумкин. Музокаралар сиёсий, дипломатик, савдо-иқтисодий, расмий сингари муҳокама қилинаётган масалаларга кўра бир-биридан фарқланади. Маиший ва шахсий музокаралар ҳақида ҳам гапириш мумкин. Бугунги кунда музокаралар кундалик ҳаётнинг муҳим қисми бўлиб қолди.

Музокаралар хусусиятига кўра *режаслаштирилган* ёки *режаслаштирилмаган*, вазиятга кўра ёки фавқулодда сингари турларга бўлиниши мумкин. Биринчи ҳолатда музокараларни томонлар аввалдан келишиб олган бўлади. Иккинчи ҳолатда томонлар турли конференциялар, кўргазмалар ёки расмий қабулда тасодифан учрашиб қолиб ўтказган музокаралари назарда тутилади. Баъзан вазиятга боғлиқ бўлган музокараларда томонлар

муфассал мулоқотларни бошлаш ҳақида келишиб оладилар», деб таъкидлайди А.Файзуллаев.<sup>1</sup>

### **Ишчанлик музокаралари, уларни тайёрлаш ва ўтказиш**

Музокаралар, шунингдек расмий музокаралар ҳар қандай ташрифнинг асосий мақсади ҳисобланади. Шу муносабат билан, шунингдек ишчанлик ўзаро алоқанинг бу муҳим шакли хусусиятларини ҳисобга олиб, мазкур мавзунини батафсил кўриб чиқамиз.

Ишчанлик музокаралари – савдо-иқтисодий муносабатлар, бизнес ва тадбиркорлик фаолияти соҳалари, яна бошқа мавзулар билан боғлиқ тижорат, инвестиция ва бошқа масалалар муҳокама қилинадиган ўзаро мулоқотнинг махсус тури. Барча расмий фаолият турлари ичида музокаралар олиб бориш кўникмаси, табиийки, энг мураккаби ҳисобланади. Ишчанлик музокараларининг ўзига хос хусусияти шундаки, бу ерда музокарачи бошқа томон билан доимий алоқада – олдинги линияда иш кўради ва буни у замонавий алоқа воситалар орқали ташкилот билан алоқага киришмасдан, асосан, мустақил равишда амалга оширади.

Ишчанлик ва хизмат музокаралари қуйидагича бўлиши мумкин:

– ишчанликка қатъий амал қилинади, протокол ва этикет қоидалари, шунингдек махсус маросимлар сақлаб қолинади;

---

<sup>1</sup> Файзуллаев А.А. Международные переговоры: пособие для дипломата. –Т.: ИА Жяхон, 2015. С.35.; Файзуллаев А.А. Дипломатические переговоры. Учебное пособие. –Т.: УМЭД, 2007. С.58.



– норасмий – эркин суҳбатни эслатади ва суҳбат охирида ҳужжатлар имзоланмайди;

– ташқи – хорижий шериклар билан мулоқот қилинади;

– ички – ташкилот, муассаса, фирма компаниялар ва бошқалар ўртасидаги мулоқот.

Ишчанлик музокаралари энг аввало шерик ёки шериклар билан ўзаро манфаатли масалалар ва муаммоларни биргаликда муҳокама қилиш ва ҳамкорликда қарор қабул қилиш учун хизмат қилади.

Муҳокама мавзусига боғлиқ равишда ишчанлик музокаралари қуйидаги муҳим вазифаларни бажариши мумкин:

– ахборот вазифаси (агар томонлар музокара жараёнида фақат фикр алмашилишдан манфаатдор бўлса);

– алоқа вазифасини (агар гап янги алоқалар, муносабатларни йўлга қўйиш ҳақида бораётган бўлса);

– ҳаракатлар назорати ва уларни мувофиқлаштириш вазифаси (агар музокаралар расмий алоқалар ўрнатиб бўлинган ва фақат аввалги аҳдномаларнинг бажариш воситаларига аниқлик киритаётган шериклар ўртасида олиб борилаётган бўлса);

– мунтазамлик вазифаси (вужудга келган келишмовчилик ёки нифокларни ўз вақтида ҳал қилиш керак бўлса).

### **Ишчанлик музокаралари-ни тайёрлаш**

Ҳозирги пайтда глобаллашув жараёнида ишчанлик муносабатлари фаоллиги, шакл ва усулларини бир қолипга солишга олиб келяпти, музокараларни ўтказиш ва тайёрлашнинг умумий модели ишлаб чиқилмоқда. Зеро

бундаги шериклар билан бевосита алоқа бу жараённинг фақат кўзга кўринадиган қисми, холос. Музокараларни пухта тайёрлаш уларнинг муваффақиятини таъминлайди.

Музокараларни, шунингдек ишчанлик музокараларини тайёрлаш ва олиб бориш жараёнини тадқиқотчилар музокараларга тайёрланиш, музокараларни ўтказиш жараёни, музокаралар жараёнини таҳлил қилиш ва уларда эришилган келишувларни бажариш сингари уч босқичдан иборат эканлигини таъкидлайдилар.

**Делегацияни шакллантириш** Делегацияни шакллантириш унинг шахсий ва миқдорий таркибини аниқлашни назарда тутади. Халқаро даражадаги икки томонлама музокараларга делегацияларни шакллантиришда, одатда, улардаги иштирокчилар сонини тахминан бир хил бўлишидан келиб чиқилади, умуман олганда эса делегациянинг миқдорий ва сифат таркиби муҳокамага қўйиладиган масалалар ҳажмига қараб белгиланади.

Делегация одатда делегация бошлиғи, унинг ўринбосари, аъзолари, маслаҳатчилар, экспертлар ва техниклардан иборат бўлади. Делегация таркиби миқдор жиҳатдан кескин нотенг бўлганда, кўпчиликни ташкил этган томон кўпроқ ахборот воситаларига, уларни баҳолаш ва ишлаб чиқиш имкониятларига эга бўлади. Шунинг учун музокараларда иштирокчилар миқдори тенг бўлгани маъқул.

## **Музокаралар ўтказишнинг ўрни ва вақтини белгилаш**

Музокаралар ўтказиладиган жойни танлаш муҳим ҳисобланади, лекин кимки келишга қарор қилган бўлса, шу томон музокаралардан кўпроқ манфаатдор бўлади, деган маълум ёзилмаган қоида мавжуд.

Ўз юртида ёки ўз ҳудудида музокаралар ўтказишнинг баъзи фойдали ва зарарли томонларини кўрсатиб ўтишга ҳаракат қиламиз:

- *одатда одамлар ўз юртида ўзини ишончлироқ ва қулайроқ сезади;*
- *музокараларда уни ўтказаяётган мамлакатда қабул қилинган протокол қоидаларига амал қилиши келишилган. Бу қабул қилувчи томонга мулоқот жараёнини енгиллаштиради;*
- *делегацияни жойлаштириши, уларни бошқа қулай яшаш шароитлари билан таъминлаш, қизиқарли маданий дастур тузиши ҳисобига қарши томонга бўлган таъсир доирасини кенгайтириши мумкин.*

Аммо ўз ҳудудида ўтказилаяётган учрашувларда қулайликдан ташқари баъзи мураккабликлар вужудга келади:

- *ахборотни мавжуд эмаслиги ва раҳбарият узоқлигини баҳона қилиб, масалани ҳал қилишни кечиктириб бўлмайди;*
- *меҳмонлар узоқдан келишган ва қабул қилган томонда келишувга албатта эришишига қандайдир мажбуриятни психологик ҳис қилиши ҳолати вужудга келиши мумкин;*

• *делегацияни қабул қилишининг ташиқилий ишлари масаланинг асосий моҳиятидан чалғитиш, нотинчлик ҳиссини уйғотиши мумкин.*

«Ўз худуди» ёки «ўзга томон худудидан» ташқари музокара ўтказиш учун бетараф жой танлаш мумкин.

Бизнесда ва умуман ишчанлик алоқаларида музокара ўтказиш учун бетараф жойдан фойдаланиш мумкин. Нафақат тўқнашувнинг мавжудлиги, балки бир пайтнинг ўзида қайсидир мамлакатга бориш хоҳиши ёки зарурати бундай танловга сабаб бўлиши мумкин.

Музокараларга тайёргарлик кўраётганда улар ўтказиладиган тегишли бино ва хоналарни назарда тутиш зарур.

Икки томонлама ва кўп томонлама дипломатик музокаралар одатда таклиф қилган томоннинг ТИВ биносида ёки махсус давлат ҳукумат хоналарида, расмий ва тижорат музокаралари эса вазирлик, идоралар, компаниялар, фирмалар хоналарида ўтказилади. Ўзаро келишув асосида бошқа вариантлар ҳам қўлланиши мумкин, масалан, музокаралар меҳмонхоналар ёки бошқа махсус мосланган биноларда ҳам ўтказилади.

Ташриф мақсади ва даражасидан келиб чиқиб, делегация бошлиғи учун алоҳида хона ва делегациянинг бошқа аъзолари жамоа бўлиб ишлашлари учун хона ажратилса мақсадга мувофиқ бўлади.

Столга тадбирнинг ҳар бир иштирокчиси

**Техник**

**масалалар**

учун алоҳида-алоҳида шишада сув ва фужер, қалам ва блокнот қўйилади. Агар бундай ашёларнинг ташкилот белгиси туширилгани бўлса, айнан ўшалардан фойдаланиш керак. Меҳмонларнинг

хожишига қараб чой ёки кофе таклиф қилиш мумкин, аммо бунини музокаралар иштирокчиларининг даражаси ва миқдорига қараб таклиф этилган махсус официантлар амалга ошириши зарур.

Музокараларда фақат столда кулдон бўлса вахонада ўтирган аёллар рухсат берсагина чекиш мумкин.

Ишчанлик учрашувлари ва музокараларинини ўтказишда давлат байроқларидан фойдаланиш алоҳида масала.

Одатда давлат байроқлари олий ва юқори даражадаги расмий делегациялар учрашув ва музокараларида илинади. Улардан идоралараро ишчанлик учрашувлари ва музокараларида фойдаланиш ҳақида гап кетганда эса, фақат давлат ташкилотлари ва идоралари раҳбарлари бошчилик қилаётган делегациялар учрашувидагина байроқлар ўрнатилиши мумкин. Бунда байроқлар бир хил ҳажмда, сифатли ва қонунда тасдиқланган тасвир кўринишида бўлиши зарур. Ишчанлик музокараларида улардан фойдаланмаса ҳам бўлаверади.

**Музокаралар режасини тузиш** Музокараларга тайёргарлик жараёни уларни олиб боришнинг режасини тузиш, шунингдек муҳимлиги ва зарурлиги даражасига қараб ечимлар вариантларининг энг кўп миқдорини аввалдан кўриб қўйиш кабиларни ўз ичига олади.

Музокаралар тайёргарлик чоғида мутахассислар кўйидаги саволларга жавоб топиб туришни тавсия этадилар:

– *Музокараларда ўз олдига қандай муҳим мақсадлар қўйилади?*

– Музокара бўйича шерик (шериклар) тавсия этилаётган мавзуну муҳокама қилишга тайёрми?

– Музокара натижалари биз учун муваффақиятли бўлишига ишонасизми?

– Ҳар иккала томонни бундай натижа қониқтирадими (қониқтирмайдими)?

– Музокара чоғида шерикка таъсир қилишининг қандай усулларидан фойдаланамиз?

– Шерикка (шерикларга) қандай саволлар берамиз?

– Шерик (шериклар) бизга қандай саволлар бериши мумкин?

– Агар шеригингиз ҳамма таклифимизни қабул қилса; кескин эътироз билдирса; бизнинг таклифларимизга эътибор бермаса, биз нима қиламиз?

Бу саволлар бир пайтнинг ўзида ҳам музокаралар этикети, ҳам улар тактикасининг бир қисми ҳисобланади.

## Музокаралар олиб бориш жараёни

**Делегацияни кутиб олиш** Анъанавий одатга кўра, агар меҳмонларни биринчи қават вестибюлида протокол хизмати ёрдамчиси ёки ходими кутиб олса етарли бўлади. Бу ҳам кутиб олувчилар, ҳам меҳмонлар учун мақбул вариант ҳисобланади.

Агар музокаралар расмий хусусиятга эга бўлса, учрашув олдидан делегация раҳбари ва аъзоларини суратга олиш мумкин бўлади.

Шахсан ўзини таништириш, саломлашиш ва танишиш халқаро меъёрларга асосан амалга оширилади.

Расмий ҳолатда «тақдим қилмоқ» сўзи ишлатилади, ода-тийроқ вазиятда «таништирмоқ» дейиш мумкин бўлади.

Учрашувда қабул қилувчилар делегацияси бошлиғи биринчи бўлиб ўзини таништиради, сўнгра даража-сига қараб ўз одамларини таништиради. Меҳмонлар делегацияси бошлиғи ҳам худди шуни такрорлайди.

Юқорироқ мансабдаги шахсни биринчи бўлиб таниш-тиради.

**Саломлашиш – қўл бериб кўришиш.** Қисқа вақт қўл бериб кўришиш ҳамсухбатга нисбатан бефарқликни англатади. Табассум қилиб одатдагидан кўпроқ қўл бериб кўришиш дўстона муносабатдан дарак беради, қўлни узоқроқ ушлаб туриш хиралик сифатида тушу-нилади.

Визит карточкалари билан алмашилиш бирин-чи учрашувдаги расмий этикет белгиларидан бири ҳисобланади.

**Музокаралар  
столи атрофига  
ўтқазиш, стол  
шакли** Бу ишчанлик маросими протоколнинг муҳим элементларидан ҳисобланади. Шунинг учун ишчанлик маросимида иштирок этаётган шахсларнинг манса-би ва хизматдаги мавқеини ҳисобга олиш бош масала ҳисобланган умумэътироф этилган қоидаларга кўра амалга оширилади.

Столнинг шаклига қараб иштирокчиларни жойлаш-тиришнинг бир неча вариантлари мавжуд, у протокол-дан ташқари психологик аҳамиятга ҳам эга бўлади.

«*Тўртбурчак стол*дан икки томонлама музокаралар-ни олиб боришда кўпроқ фойдаланилади, бунда ҳар бир томон делегацияси алоҳида томонда ўтириши мумкин.

Делегация бошлиқлари столнинг тўрида ўтириши мумкин (таржимонлар ёнда ўтиради), делегациянинг қолган аъзолари мансабига қараб жойлашади (ДБ – делегация бошлиғи, Т – таржимон).

Яна бошқача бир вариантдан кўпроқ фойдаланилади, делегация бошлиқлари ўртада бир-бирига қарама-қарши ўтиради, уларнинг ёнида таржимонлар бўлади ва аъзолар мансабига қараб жойлашади.

Стол ҳажми катта аҳамиятга эга бўлиши мумкин. Мутахассисларнинг фикрига кўра стол қанчалик катта бўлса, иштирокчилар орасидаги нафақат жисмоний, балки психологик масофа ҳам шунчалик катта бўлади, яъни норозилигини осонроқ ифодалаши ва «йўқ» дейиш осонроқ бўлади. Тўртбурчак стол томонлар орасида қарама-қарши туриш майдони бўлади.

*Доира стол* музокаранинг эркинроқ муҳитини яратади, музокара иштирокчиларидан бирортаси ажралиб қолмаслигига имкон беради, яъни делегация раҳбари ва унинг аъзолари бир хил даражада бўлиб қолади. Доира стол атрофида жойлаштиришда иштирокчилар орасидаги масофа бир хил бўлишга эътибор бериш керак. Бу лойиҳа устида ҳамкорликда ишлашга имкон беради.

*Квадрат стол* кўпёқлама музокаралар учун маъқул бўлади. У мусобақа муҳитини яратиши ёки мудофаа хиссини уйғотиши мумкин. Унда қисқа расмий муҳокамаларни ўтказган маъқул.

*Учбурчак стол* турлари ёки трапеция шаклидаги столдан уч ёқлама музокаралар, шунингдек орбитр ёки медиатор иштирокидаги учрашувларни ўтказишда фойдаланиш мумкин.



*Т-симон столдан* икки томонлама музокараларда фойдаланган маъқул, бунда медиатор, орбитр ёки ҳомий ташкилот ёки музокарага раҳбар бўлган ташкилотлардан иборат учинчи томон қатнашади. Бундай столдан президиум ва раислик қилаётган томон билан кўпёклама музокараларда ҳам фойдаланиш мумкин.

*П-симон стол* ҳам юқоридаги вазифани бажаради, аммо у кўпёклама учрашувлар ва учинчи томон иштирокидаги ёки халқаро ташкилот вакили раислиги остидаги музокараларда катта фойда беради.

Кўп давлатлар вакиллари иштирокидаги халқаро форумларда чўзинчоқ столдан фойдаланилади, у бир томондан атрофдагиларни бир-бирига яқинлашишга имкон берса, бошқа томондан раислик қилувчини ажратиб кўрсатиб туради.

*Журнал столи* атрофидаги музокаралар бирма-бир учрашувда қўлланади. Бу ҳолатда музокарачилар стулларда эмас, балки креслоларда ўтиради. Агар бу биринчи раҳбарлар музокаралари бўлса ва унда уларнинг маслаҳатчилари ёки ёрдамчилари иштирок этаётган бўлса, одатда ўзининг бош музокарачиси томонида кетма-кет ёки ярим доира бўлиб жойлашади.

*Столсиз* музокаралар ҳам учрайди, бунда томонлар диван ёки креслода ўтириши мумкин. Бундай музокараларнинг иштирокчилари қанчалик кўп бўлса, уларнинг орасида шунчалик кўп очиқ жой бўлади. Шундай ҳам бўладики, музокарачилар ўртасида стол бўлмайди, лекин уларнинг ҳар бирининг ёнида кичикроқ шахсий стол жойлашган бўлиши мумкин. Стол умуман бўлмаган

пайтдагидек, бу ҳолатда ҳам музокарачилар одатда стулларда эмас, балки креслоларда жойлашадилар».<sup>1</sup>

**Масофани танлаш**

Музокаралар пайтида шерик билан орадаги масофани, яъни «шахсий зона»ни тўғри танлаш муҳимдир. Ўта яқин ўтиришни ҳамсухбат нотўғри тушуниши ва бетакаллуфлик сифатида талқин этиши мумкин. Катта масофа психологик ажратиб қўяди. Шунинг учун қарши томон сизнинг эски танишингизми, ҳамкасбингиз эканлиги ёки биринчи марта учрашаётган, таниш бўлмаган одам эканлигидан келиб чиқиб шерик орасидаги масофанинг энг мақбулини танлаш тавсия этилади.

Ҳамсухбатларнинг кўзларини кузатиш тавсия этилади, негаки улар инсоний алоқаларнинг қандай эканлигини аниқ ва тиниқ кўрсатиб туради. Сизга маълумки, кўз қорачиқлари меъёрдаги ҳолатга қараганда ҳаяжонланганда кенгаяди, аксинча тушқун кайфият кўз қорачиғини торайтиради. Ҳамсухбатни суҳбат пайтида ўзингизга оғдириш учун мулоқот пайтида нигоҳингиз унинг нигоҳи билан 60-70% атрофида учрашиши керак. Пешона терлаши, «кўзларнинг безовталиги», нотинч ўтириш, ручка ёки қалам «ўйнаш» ва бошқа ўзгача ҳаракатлар ҳамсухбатнинг асабийлашаётганидан дарак беради.

Икки қўллаб кўришиладиган кўплаб усуллар бор, бу самимийлик ифодаси бўлади. Чап қўл билан шерикнинг тирсагидан ушланади, ўнг қўл билан кўришилади ёки елкасига ёхуд билагига қўйилади, лекин бу суҳбатдошнинг сирларига кириб боришга инти-

<sup>1</sup> Файзуллаев А.А. Дипломатические переговоры. Учебное пособие. –Т.: УМЭД, 2007. С.65-66.

лиш ҳисобланади, шунинг учун бу усулни яқин дўстлар даврасида қўллаш тавсия этилади. Булардан ташқари бармоғини юқорига кўтариб ишора қилиш тавсия этилмайди – бу суҳбатдошга ёқмайди.

Музокаралар бир киши ёки жамоа бўлиб олиб борилиши мумкин. Агар музокарани бир киши, яъни делегация бошлиғи олиб борса, унинг натижаси бўйича барча масъулият унга юклатилади.

Музокаралар анъанавий усулда олиб борилади. Музокарани делегация раҳбари ёки гуруҳнинг етакчиси олиб боради. Унинг ҳамроҳлари фақат етакчининг таклифи билан суҳбатга аралашади.

Қабул қилувчи томон суҳбатни бошлайди ва кун тартибида муҳокама этилаётган масалалар юзасидан ўзининг фикрларини билдиради.

Бирма-бир ўтказиладиган музокаралар камдан-кам учрайди, негаки бунда шахсий омил музокаралар жараёнига катта таъсир ўтказади. Музокаралар кичикрок гуруҳлар билан ўтказилгани маъқул. Гуруҳда вазифаларни аниқ ва қатъий тақсимлангани ўзаро фикрни давом эттириш, бир-бирини қўллашни назарда тутати. Делегация аъзолари, маслаҳатчилар, экспертлар делегация фаолиятининг муҳим йўналишини таъминлайди.

*Таржимон билан ишлаш.* Зарур бўлганда чет тилдан маҳоратли таржимон таклиф қилинади. Музокаралар олиб бориладиган тилни томонлар аввалдан келишиб олади. У томонларнинг бирининг ёки учинчи томон тили бўлиши мумкин. Таржима синхрон ва тадрижий бўлади.

Расмий амалиётда кўпроқ тадрижий таржимага таянилади, бунда гапираётган бир неча лукма ташлайди ва таржимонга айтилганларни таржима қилиш учун имкон беради. Одатда таржимон музокара олиб бораётганнинг чап томонида ўтиради. Танаффус, қабул чоғида музокара олиб бораётган шахсни доимий кузатиб юради (одатда у ярим қадам орқада юради) ва хорижликнинг гапларини таржима қилиб туради.

Таржимон орқали суҳбат бир қатор малакаларни талаб қилади. Шошилмай гапириш керак, уч-тўрт жумладан кейин таржима учун тўхталинади. Ортиқча сўзлашув услубидаги истилоҳлар, мураккаб терминлар, ҳазилнамо иборалар камроқ ишлатилгани маъқул, улар таржимага халақит беради. Агар таржимон сизга нота ниш бўлса, таржима қилинадиган матннинг моҳияти, унинг ўзига хос лексикасини унга қисқача тушунтириб қўйиш керак, бу таржимада хато қилишдан асрайди. Таржимон воситачи бўлган суҳбатга таржимасиз суҳбатга қараганда икки баробар кўп вақт сарфланади. Тадбирни ташкил қилишда буни ҳисобга олиш зарур.

Қабул пайтида ўринларга жойлаштиришда таржимон ҳар иккала томон етакчиларига яқин ўтиради.

Ҳар иккала томоннинг таржимонлари бўлган пайтлари ҳам бўлади. Бунда таржимон ўз вакилларининг нутқини таржима қилади.

Таржимон билан бирга чиқиш қилаётганда тадрижий таржимоннинг одатий қоидаларига амал қилиш лозим. Бу пайтда таржимон учун кўпинча алоҳида микрофон қўйилади. Агар сиз аввалдан тайёрлаб қўйилган матн билан чиқиш қилсангиз, таржимонни у билан таниш-

тириб қўйиш мақсадга мувофиқ. Музокаралар тугагач таржимонга миннатдорчилик билдириб қўйиш керак.

Синхрон таржима асосан конференциялар, конгресслар ва йирик музокараларда қўлланади. Бу ҳолатда таржимон учун овоз эшитилмайдиган кабина жиҳозлаб берилади, махсус асбоблардан фойдаланилади. Синхрон таржимонлар алмашиб-алмашиб икки-уч киши ишлайди. Бу ниҳоятда қийин ва асабий иш ҳисобланади. Ҳатто энг яхши синхрон таржимонлар ҳам таржиманинг асл нусхага мослигини таъминлай олмайди.

Шунинг учун аввалдан тайёрланган матнни конференция ташкилотчилари орқали таржимонлар кабинасига етказиб берган маъқул, шу билан уларнинг иши анча енгиллаштирилади ва фикрингиз тингловчига тўла етиб бориши таъминланади.

## **Музокаралар олиб боришнинг тактик усуллари**

Музокаралар олиб борилаётган пайтда турли тактик усуллар қўлланади,<sup>1</sup> улар олдинга қўйилган мақсадга эришишга имкон беради. Бунда ўзининг стратегия ва тактикаси йўналишларини белгилаб олиш ва қарши томоннинг шунга ўхшаш усулларига тайёр бўлиш муҳимдир.

Музокараларнинг ҳар қайси боскичида қўллаш мумкин бўлган баъзи тактик усулларни кўриб чиқамиз.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> «Агар стратегия мақсади музокараларда эришилиши белгилаб қўйилган бўлса, музокаралар тактикаси стратегик режани амалга оширишга ёрдам берувчи барча ҳаракатлар тушунилади.» //Дубинин Ю. Мастерство переговоров. –М.: Международные отношения, 2012. С.51.

<sup>2</sup> Ушбу бўлимда В.Л.Израэлянинг «Дипломаты лицом к лицу» (Дипломатлар юзма-юз). –М.: Международные отношения, 1990, 352 с. китобидаги маълумотлардан фойдаланилди.

**Универсал тактик усуллар** «*Чиқиши*» – бу тактик усул сизга маъқул бўлмаган масалалар муҳокама қилиниши керак бўлган пайтда қўлланади. Муаммони кўриб чиқишни кечиктиришни, унинг муҳокамасини бошқа вақтга кўчиришни илтимос қилиш ёки уни бутунлай рад этиш бу тактик усулни қўллашга мисол бўлади. Баъзан музокара жараёни боши берк кўчага кириб қолган пайтда «*Чиқиш*»дан фойдаланилади, яъни бир масалани муҳокама қилишни рад этиб, бошқасини кўриб чиқишга ўтилади ёки танаффус эълон қилинади. Кўрилаётган масалани бошқа ташкилотлар билан келишиб олиш, сизнинг таклифингизни қабул қилиниши билан боғлиқ масаланинг ижобий ва салбий томонларини яхшилаб ўйлаб олиш зарурати пайдо бўлганда бу усул ижобий роль ўйнаши мумкин.

«*Кутиши*» – шерикдан кўпроқ ахборот «суғуриб олиш» ва йиғилган маълумотларга баҳо бериш, ўзи бир қарорга келиш мақсадида музокараларни чўзишга зарурат пайдо бўлганда бу тактик усулни қўллаш тавсия этилади.

«*Салями*» («кутиш» усулининг бир тури) – ўз нуқтаи назарини аста-секин очиб бориш (бу тактик усулнинг номи «салями» колбасасини юпқа қатлам-қатлам қилиб кесилиш жараёнига ўхшатилади). Бу усулдан келиб чиқадиган мақсад шерикдан имкон қадар кўпроқ маълумот олиб ўзи учун фойдали бўладиган таклифни шакллантиришдан иборат бўлади.

«*Пакетлаш*» – бу тактик усул шундан иборатки, бунда бир эмас, бирданига бир қанча масала ёки таклифларни муҳокама қилиш тавсия этилади. Бу ҳолатда

шерик учун ҳам мақбул бўлган, ҳам номақбул бўлган таклифлар бир «пакет»га солинади. Бир ёки бир неча таклифлардан манфаатдор бўлган шерик қолганларини ҳам қабул қилишга мажбур бўлади.

«Талабларни ошириш» – бу тактик усул (моҳиятан аввалгисига яқин) шундан иборатки, муҳокама қилинаётган масалалар таркибига гўё сиз томонингиздан ён босгандек бўлиб, баъзи масалаларни кейин чиқариб юбориш ва худди шу ишни талаб қилиш мумкин бўлади. Бу масалалар шерик учун номаъқул бўлган таклифларни қамраб олган бўлиши керак.

«Ўз нуқтаи назарига ёлгон қарашларни тиркаш»

– бу тактик усулнинг маъноси шундаки, у аслида иккиламчи аҳамиятга эга бўлган у ёки бу масалаларни ҳал қилишдан ниҳоят манфаатдор эканлигини шерикка намойиш қилишдан иборат бўлади. Баъзан бу масалани кун тартибидан олиб ташлаб бошқа муҳимроқ бўлган масалани ҳал қилишга зарур бўлган рухсатни олиш учун шундай қиладилар.

«Сўнги дақиқаларда талаблар қўйиш» – бу тактик усулнинг моҳияти шундаки, музокаралар охирида фақат аҳдномани тасдиқлаш иши қолган пайтда шериклардан бири бирданига янги талабларни илгари суради. Агар бошқа томон бу аҳдномадан манфаатдор бўлса, бу талабларни ҳам қабул қилишга мажбур бўлади. Шу билан бирга мазкур сабабга кўра шартномани имзолаш бир муддатга кечиктирилиши ёки умуман рад этилиши мумкин. Шунини яна ёдда тутиш керакки, жиддий расмий доирада тактикани қўллаш ҳурматсизлик ва ҳақорат ҳисобланади.

«Муҳокама қилинаётган масалаларнинг мураккаб-лигини ошириб бориш» – бу усулнинг маъноси шундаки, бунда у музокаралар шерикка ижобий руҳий таъсир қилувчи ва келишувга эришиш имконини очик кўрсатувчи енгилроқ масалалардан бошланади.

**Шахсий тактик усуллар** Бундай ишчанлик музокаралари усуллари-нинг орасида тадқиқотчилар қуйидагиларни кўрсатади:

«Шерикнинг биринчи таклифини қабул қилиш» – бу тактик усул шерик ўз нуқтаи назарида қаттиқ туриб олиши ва ҳеч қандай ён бермаслиги аниқ бўлиб қолган пайтда қўлланади. Бу усулни музокаралар чоғида нуқтаи назарларни аниқлаб олиш босқичида қўллаган маъқул.

«Сюрприз» – бу тактик усул шеригингиз сизни қабул қилади, деб ўйламаган таклифни қабул қилганингизда кўринади. Бу усул қарши томонни шошилтириб ва ташаббусни ўз қўлига олиш мақсадида қўлланади. Бу усулни нуқтаи назарларни муҳокама қилиш босқичида қўллаш ўринли бўлади.

Ўзгарувчанлик, ўзаро келишувга тайёр бўлиш кабилар музокаралар олиб боришнинг муҳим жиҳати ҳисобланади. Лекин тўла маҳв бўлишни англамайди. Ҳар қандай ён бериш ўзаро фойдали бўлиши керак. Ён беришдан ҳар бир томон маълум даражада фойда олиши зарур. Ён бериш агар музокараларни ижобий ҳал бўлишига хизмат қилса, у маъқулланади.

Музокаралар пайтида вужудга келган кескин масалаларни четлаб ўтиш ўзгарувчанликни намоён бўлиши ҳисобланади. Бундай усулдан музокаралардаги асосий



масалалар юзасидан келишувга эришиш имконияти пайдо бўлаётганда фойдаланилади.

*Ультиматум.* Агар мослашувчанлик, ён беришга, келишувчанликка тайёрлик кутилаётган натижаларга олиб келмаса, айрим ҳолатларда музокараларда мақсадга эришиш методи натижаси сифатида ультиматум қўлланилади.

Бу тактик усуллардан қарши томон таклифни қабул қилса ҳам ёки қилмаса ҳам – ҳар қандай ҳолатда дарҳол қўлланилади. Бу ҳолатда таваккал қилинади, лекин баъзан у ўзини оқлайди. Тенг муносабатлар, тенглик шароитида эса ультиматумга асосланган нуқтаи назар музокараларни тўхтатиб қўяди ва энг аввало бу шундай усул қўллаганга зарар етказиши. Ультиматум қўйган музокара иштирокчиси ўз имкониятини тўсиб қўяди, шерикка ультиматум қўяётганнинг суҳбат моҳиятидан қочаётганини, томоннинг музокарадан манфаатдор эмаслигини баҳона қилиб суҳбатни тўхтатиб қўйишга имкон беради. Булардан ташқари ультиматум қўйган томон у ёки бу сабабга кўра ўз ультиматумидан кечадиган бўлса, обрўсини йўқотиб қўяди.

Делегациялар ўртасида ўзаро ишонч ва тушуниш, яъни «диалог»га асосланган кундалик ҳамкорлик лияси музокараларда самарали ҳисобланади. Диалог фақат расмий мажлислар билангина чегараланиб қолмаслиги, балки норасмий шаклда давом этиши керак. Музокаралар бўйича шериклар билан суҳбатлар, алоқаларда мўлжалланган пировард мақсад сари интилиш, янги ғоялар, таклифлар, таклифларни илгари суриш, ҳамсуҳбат нуқтаи назарининг кучли ва кучсиз

томонларини фаол излаш, унинг учун маъқул бўлган келишувлар чегарасини аниқлаш, унга ишчанлик музокараларига қараганда кенгроқ имкон бериш, ўз нуқтаи назарини ишончли тарзда изоҳлаш зарур бўлади. Шу билан бирга ишончли муносабатлар ўзининг бош мақсадини очиқ айтмаслик, бизнесда тижорат сирларини сақлаш зарурлиги билан уйғун бўлиши керак.

*Манипуляция қилиш.* Баъзан шундай ҳам бўладики, расмий музокараларни олиб бориш жараёнида шерик ўз ҳамсухбатларига ўйин кўрсатишга ҳаракат қилади, яъни ўзининг мақсадига эришиш учун ҳамсухбатининг шахсий хусусиятлари ва бўшанглигидан фойдаланишга ҳаракат қилади. Улар қуйидагилардан иборат бўлади:

Атайин алдаш – шерик қандайдир ёлғонни рост сифатида кўрсатишга интилади. Сиз қандайдир шубҳа билдирсангиз, у хафа бўлгандек, ҳатто ҳақорат қилингандек тутади ўзини. Бу ҳолатда ўзини қандай тутиш керак? Агар сизда шерикка ишонмасликка асосингиз бўлса, сиз уни ёлғончи деб аташингизга сабаб бўлмайди. Агар шеригингиз ёлғонлаётган бўлса, сиз дарҳол уни ёлғончига чиқаришга интиланг. Сиз бундай шерикка ишонасизми ёки ишонмайсизми музокаралар олиб боришингизни, унинг ҳақиқий ниятини текшириб кўрмоқчи эканлигингизни, негаки бу сизнинг ҳар қандай музокаралардаги принципиал нуқтаи назарингиз эканини маълум қилинг.

*Мақсадларнинг шубҳалилиги* – агар бошқа томон эришилган келишувни бажаришга шубҳа уйғотса, бунда одоб юзасидан унга ишонишингизни маълум қилинг, имзоланган шартнома шартлари бузилиши мумкин

эмаслигини таъкидланг, унга мажбуриятни бажаришни таъминловчи бандлар шартнома шартлари бажарилмаса, кескин чоралар кўрилиши ҳақидаги шартларни киритинг.

*Мужмал ваколатлар* – сиз тўлалигича шартлашилганлиги ҳақида ўйлаган пайтингизда, бошқа томонсизга унинг узил-кесил қарор қабул қилишга ваколати ва ҳуқуқи йўқлиги, бошқа шахснинг розилигини олиши зарурлигини эълон қилади. Шунинг учун ахднома тузишдан аввал шерик қандай ваколатларга эга эканлигини аниқлаб олиш лозим. Агар ундан аниқ ва ишончли жавоб олинмаса, музокарага тўла ҳуқуқи бўлган шахс билан мулоқотга киришишни талаб қилиш керак. Агар бу ноҳуш вазият музокара охирида вужудга келган бўлса, шерикка тахминан қўйидаги гапларни гапириш мумкин: «Агар бу лойиҳани раҳбариятингиз маъқуллаган ҳолатдагина, биз сиз билан шартномани тузишга эришдик деб ҳисоблаймиз. Акс ҳолда, ҳар биримиз лойиҳага хоҳлаган ўзгаришни киритаверамиз».

*«Икки ёқлама талқин»* – ишчанлик музокаралари пайтида ишлаб чиқилган шартномани томонлардан бири икки маънода талқин этади, бунда ҳам шартномага амал қилиш, ҳам уни бузиш сифатида талқин қилинади.

Музокарачилар назарда тутган манфаатларга боғлиқ равишда вақт омилидан фойдаланиш муҳим аҳамиятга эга. Баъзан музокарачи учун кўп вақт фойда бўлиши, баъзан эса у танлаган тактикага мос келмаслиги мумкин.

**Нуктаи назар** Музокаралар олиб борганда ўз нуктаи  
**исботи** назарини исботлаш, шунингдек унинг методларини тўғри танлаш муҳим аҳамиятга эга.

Масалан, суҳбатдошга асосий исбот ҳисобланган омиллар билан тўғридан-тўғри мурожаат қилишнинг жиддий методи бор. Музокаралардаги мунозара пайтида хайрихоҳона муҳитни сақлашга интилиб, шерикларингизнинг баъзи фикрларига қўшилишингиз, аммо кейин сиз норози бўлган муаммоларнинг бошқа томонларини кўрсатишингиз мумкин. Музокара жараёнида изоҳлаш, тушунтириш ва исботлаш методларидан фойдаланишингиз мумкин. Майдалаш методидан масалани қисмларга бўлиб кўриб чиқиш учун фойдаланилади, бунда сиз фикрларни инкор этишингиз ва унинг фойдасиз томонларини мақсадли равишда рад этиб бораверишингиз мумкин.

*Таъкидлаш методи* сизга маъқул бўлган масалаларга эътиборни кучайтириш ва сиз учун долзарб бўлмаганларини ёпиб юборишни назарда тутди. Ирода техникаси таклифлар киритиш («ташаббускорлик»), ҳимоянинг энг маъқул усули сифатида ҳамла қилиш («хужум»), ҳал қилувчи вазиятда резервларни қўллаш («тўсатдан усули») имконини беради.

### **Музокаралар олиб боришнинг психологик хусусиятлари**

Мулоқотнинг барча воситалари вербал ва новербал сингари икки асосий турга бўлинади.

**Вербал алоқа** Вербал мулоқот (лот. verbals – оғзаки) сўз ёрдамида амалга оширилади, новербал мулоқотда ҳолат, имо-ишора, мимика, интонация, нигоҳ ахборот узатиш воситаси ҳисобланади.

Самимият, одамларга нисбатан ҳурмат, сабр-тоқат, софдиллик ва мулоқот пайтида фикрларни оддий сўзлар билан ифодалаш қобилияти музокараларнинг самарали услуби ҳисобланади. Расмий оғзаки нутқнинг тўғрилиги, аниқлиги, тушунарлилиги қисқалиги музокаралар чоғида муҳим аҳамиятга эга бўлади. Ҳамсуҳбат вақтининг қадрига етинг, такрорлардан сақланинг, ортиқча кўп гапирманг. Ўз билимингиз ва заковатингизни кўрсатиш шарт эмас. Аксинча олдингизда у ёки бу фанни сиздан яхшироқ биладиган одам ўтиргандир.

Хорижликлар билан мулоқотда, яъни маданиятлараро алоқада сўзларингиз музокаралар бўйича шерикларингизга тушунарли бўлиши керак. Айниқса бошқа тилга таржима қилинаётганда сўзларингизни шерикларингиз қандай қабул қилаётганини доим кузатиб туринг. Юқорида айтилганидек, ҳамсуҳбатларнинг билим даражасини, ёшини ва манфаатлари доирасини ҳисобга олиш зарур.

**Новербал алоқа** Мулоқот жараёнида инсоннинг ишораси, мимикаси, кўзлари ва бошқа бир қатор вазиятларини кузатиб билиб олиш мумкин, буларнинг барчасини «тана ҳаракатлари тили» ёки «новербал алоқа» деб аташ мумкин.

Тадқиқотчиларнинг таъкидлашича,<sup>1</sup> суҳбат пайтида 35% гаплашилар экан, 65% дан ортиқ ахборот эса мулоқотнинг новербал воситалари ёрдамида бериллади. Тажрибали музокарачи, шубҳасиз, яхшигина сезгир, яъни бошқа одамнинг новербал имо-ишораларини ўқий оладиган ва уларни вербал ишоралар билан со-

<sup>1</sup> Столяренко Л.Д. Психология делового общения. Учебное пособие. –М., 2015.

лиштирадиган бўлади. Маълумки, кўпгина новербал ишоралар ғайришуурий даражада узатилади, шунинг учун тана тили суҳбатдошингизнинг алдаётганини ва ёлғончилигини билдириб қўяди. Агар кимдир ёлғонга-пирса, биз дарҳол сезамиз, биз аслида тана тили ва бу одам айтган сўзлари орасида фарқ борилигини билиб оламиз.

**Эмоционал томон** Ниятларингиз сохта эмас, балки самимий эканлигини шеригингизни ишонтириш учун танангизнинг тегишли ҳаракатлари орқали эмоционал ҳаракатлардан фойдаланинг. Музокараларга ҳазил-ҳузул ёки кизиқарли воқеаларни гапириб бериш билан йўл очиш мумкин. Мурожаат қилганда кўпроқ ҳамсуҳбатнинг исмини, баъзан эса унинг мансаби ёки фахрий унвони ва мартабасини («хурматли вазир ўринбосари», «қадрли жаноб президент», «хурматли профессор», «доктор Иванов» ва х.к.) айтиб мурожаат қилиш тавсия этилади. Иложи бўлса, музокаралар пайтида таъсирчанликни кучайтириш учун мультимедия қурилмаларидан фойдаланиш мумкин.

Хорижий муаллифларнинг музокаралар олиб боришнинг психологик хусусиятлари ҳақидаги баъзи фойдали маслаҳатлари ва тавсияларини қуйида келтирамиз.<sup>1</sup>

Музокаралар бошида:

• *суҳбатдош шахсига унинг мартабасига иззат-икром ва ҳурматини намоён қилиш;*

<sup>1</sup> Коэн Г. Искусство вести переговоры и заключать сделки. – М.: Транзиткнига, 2005. С.16. Ушбу бўлимда В.Л. Израэлянинг «Дипломаты лицом к лицу» (Дипломатлар юзма-юз) – М.: Междунар. отношения, 1990, 352 б. ва А.А. Файзуллаевнинг «Международные переговоры: пособие для дипломата». (Халқаро музокаралар: дипломат учун қўлланма) –Т.: ИА Жаҳон, 2015, 121 б. китобларидаги маълумотлардан фойдаланилди.

- *суҳбатни эҳтиром билан холис мавзудан (об-ҳаво, спорт кабилардан) бошлаш;*
- *ҳамкорлик қилишга тайёр эканлигини изҳор қилиш;*
- *дарҳол келишмовчиликлар эмас, балки ўзаро келишувларга эътибор қаратиш кабилар лозим бўлади.*

Музокаралар пайтида:

- *гапирмасдан кўпроқ тинглаш;*
- *кўпроқ савол бериш ва жавоблар сизни қизиқти-раётганлигини кўрсатиш;*
- *бақрайиб ўтирмасдан ёзиб бориш;*
- *ҳатто бошқа томоннинг жаҳли чиқса ҳам, ўзини хотиржам тутиш;*
- *тез қайтарилган жавоблар самарали эмаслигини тушуниш;*
- *қарши томоннинг яширин баҳоналарини тушуниш-га интилиш;*
- *мураккаб масалалар ва талабларни кейинга қолдириш;*
- *тўғридан-тўғри тажовузни инкор этиш – жавоб беришининг энг яхши усули эканлигини билиш;*
- *агар сизга «йўқ» дейилса, бу «ҳеч қачон»ни англат-маслигини тушуниш;*
- *шерикни огоҳлантирмасдан меъёр ёки ишончни ин-кор этадиган зоя айтмаслик.*

Ҳар бир музокарачи ўзи учун суҳбатдошнинг кайфи-ятини ва психологик вазиятини аниқлаш мақсадида ўз усулини ишлаб чиқади, у сўзлаётганнинг гапи тўғри ёки ёлғон эканлигини, унинг ёқтириши ёки ёқтирмаслиги, музокараларнинг танланган стратегияси ва тактикаси

мақсадга мувофиқлиги ёки яроқсизлиги кабиларни аниқлашга ёрдам беради.

### **Музокараларнинг расмий натижалари (ҳужжатларни расмийлаштириш ва имзолаш)**

**Расмий яқунлар** Расмий натижаларга кўра музокараларни ҳужжат (шартнома, аҳднома, баённома, меморандум, контракт ва бошқалар) тасдиқланадиган ва ҳужжат тасдиқланмайдиган сингари турларга ажратиш мумкин. Аммо расмий муносабатларда оғзаки шартлашувлар, яъни «жентелменлик аҳдлашувлари» ҳам мавжуд, улар ҳам томонларга маълум мажбуриятлар юклайди.

Шартномаларни тузишда ҳар бир томоннинг шартномадан қутилиш имконияти, шартнома бекор қилинадиган шартлар, эришилган шартномага риоя қилинмаган пайтдаги вазият, шартномани муддатидан илгари бекор қилиш, шартномани томонлардан бирига манфаати тегмаслигига олиб келувчи вазият ўзгарган пайтда қўлланиладиган тадбирлар каби шароитларни ҳисобга олиш зарур.

**Ҳужжатни имзолаш** Ҳужжатни имзолаш тартиби имзоларнинг кетма-кетлигини таъминлаш (альтернатив) қоидаси билан белгиланади. Унинг маъноси шундаки, мазкур томон учун мўлжалланган икки томонлама шартноманинг асл нусхасида ташкилот ёки компания номи ва ваколатли шахсларнинг имзолари фахрли жойда, яъни шартнома матнининг чап томонида, ташкилот контрагенти номи ва унинг имзоси ўнгда жойлаш-



тирилади. Бошқа томон учун мўлжалланган нусхада бунинг акси бўлади. Кўп томонлама шартномаларда томонлар номи ва имзоси танланган тил алифбоси тартибида юқоридан пастга қараб жойлаштирилади.

Маълумки, хизмат, касбий, ҳаётий ва бошқа ҳар қандай вазиятлар кўпқиррали, лекин бир хилда бўлмайди. Шунга кўра музокараларни режалаштириш ва ўтказиш босқичлари ҳамда шакллари бир-биридан фарқланади ва тури ўзгаради. Шунга қарамай, айнан юқорида кўрсатилган босқичлар шартнома тузаётган томонлар учун кўпроқ муваффақиятга эришиш, музокаралар ўтказишнинг самарадорлигини таъминлаш ва пировард натижада кўзланган мақсадга эришиш имконини беради.

### **Музокаралар олиб боришнинг миллий ва ҳудудий хусусиятлари**

Ҳозирги глобаллашув даврида музокаралар олиб боришнинг умумий модели ва методлари ҳам ишлаб чиқилмоқда, аммо шу билан бирга музокара жараёнида кўплаб юз йилликлар давомида ишлаб чиқилган музокаралар олиб боришнинг миллий ва ҳудудий анъаналари ва хусусиятларини ҳисобга олиш катта аҳамиятга эга. Музокара олиб боришнинг америкача, инглизча, французча, немисча, японча, жанубий кореяча, хитойча ва арабча усуллариининг баъзи хусусиятларини кўрсатиб ўтамыз.

Ишчанлик музокаралари олиб боришнинг *америкача усули* учун энг аввало юқори даражадаги профессионализм хос хусусиятдир. Шу муносабат билан америка

делегацияси таркибига муҳокама қилинаётган масалаларга компетентлиги бўлмаган одамлар киритилмайди. Яна шу нарса маълум бўлганки, бошқа мамлакатлар вакиллари билан қиёслаганда америка делегацияси аъзолари нисбатан мустақил қарорлар қабул қила олади.

Муаммони ҳал қилишда америкаликлар нафақат шартлашувга эришишнинг умумий ёндашувларини, балки шартлашувларни истиқболда амалга ошириш билан боғлиқ тафсилотларни ҳам муҳокама қилишга интилади.

Одатда улар очиқлик ва дўстона муносабатни намोён қиладилар. Бундай шерикларга музокаралар олиб боришнинг ўта расмий муҳити ёқмайди. Аммо шу билан бирга америкаликлар баъзан эгоцентризмликни намоён этадилар, яъни ўзлари амал қилаётган қоидаларга шериклари ҳам амал қилишлари шарт деб ҳисоблайдилар.

Ишчанлик музокараларини олиб боришда америкалик шериклар кўпинча анчайин шиддаткорлиги, ҳатто тажовузкорлигини ҳам намоён қилади. Буни, одатда, улар кучли нуқтаи назарга эга эканликлари билан изоҳлаш мумкин, булар музокаралар пайтида ўз таъсирини ўтказмай қолмайди. Бундай шериклар ўз мақсадини қаттиқ туриб амалга оширишни хоҳлайди, савдолашишни ёқтиришади ва ҳеч бўлмаганда, томонларнинг манфаатларини мувофиқлаштириш учун турли масалаларни бир «пакет»га жойлайдилар.

Расмий музокаралар олиб боришнинг *инглизча усулида* музокара жараёнига тайёргарлик масалаларига жуда кам вақт ажратилади. Инглизлар бу масалага прагматик ёндашадилар, яъни музокаралар жараёнида

шерикларнинг нуқтаи назарларига қараб ҳар икки томон учун мақбул бўлган тўхтамга келиш мумкин, деб ўйлайди. Бунда улар ўзларини эпчиллигини кўрсатиб қўйишни хоҳлайди ва қарши томон ташаббусига бажонидил қўшилади, «кескинликдан» қочиш инглиз шериклар учун анъанавий ҳисобланади.

Инглиз томони билан музокарани муҳокама қилинадиган масалалардан эмас, балки ҳар қандай одам учун у ёки бу даражада умумий бўлган об-ҳаво, сиёсат, спорт сингари ҳаётий мавзулардан бошлаган маъқул. Шерикларни ўзингизга жалб қилишга интилинг, сиз учун умуминсоний кадриятлар ҳар қандай расмий манфаатлардан юқорироқ эканлигини, ҳеч бўлмаса аҳамиятлилигини намойиш қилинг. Британ халқи ва унинг интилишларига тан беришингизни қистириб ўтинг.

Тижорат музокараларида инглизлар шериклар билан мавжуд алоқалар узоқроқ давом этишига алоҳида эътибор беради. Бу расмий ўзаро муносабатлар қанчалик узоқ давом этса, улар шериклар билан дўстона алоқалар орқали мустаҳкамланса, инглиз бизнесменига камроқ фойда келтирса ҳам шартнома тузиш осон бўлади.

**Француз вакиллари** музокараларни анчайин кескин олиб боришга интилади ва одатда, чекиниш мумкин бўлган «қўшимча» имкониятга эга бўлмайди. Натижада улар ўзаро алоқани ўзаро қарши бўлган турини танлайди, лекин ҳамиша француз миллатига хос бўлган мулойимлик, назокатлилик, баодоблилик, хушмуомалалик, ҳазилга мойиллик, эркин мулоқот қилиш каби хислатларини сақлаб қолади ва намойиш қилади.

Бундай шериклар аввалдан келишиб олишга катта эътибор беради ва у ёки бу масалаларни аввалроқ муҳокама қилиб олишни маъқул кўради.

Ишчанлик музокаралари олиб боришнинг *немисча усули* ўзининг ўта қуруқлиги, педантлиги ва мулоқот вақтининг қатъий белгиланганлиги билан французча усулдан фарқланади. Булардан ташқари, немис шериклар одатда ўта ҳисоб-китобли бўлади ва бир натижага, ахдлашувга эришиш мумкинлиги аниқ бўлгандагина музокарага киришадилар.

Бундай шериклар музокаралар бошлангунига қадар ўз нуқтаи назарларини асосли равишда ва диққат билан ишлаб чиқадилар, музокараларда эса масалаларни бирин-кетин, майда-чуйдаларигача муҳокама қиладилар. Буларнинг барчасини ҳисобга олиб, бундай шериклар билан мулоқот ва муҳокама жараёнида уларнинг ва ўз нуқтаи назарларини тушунарли, аниқ ва қисқа ифодадаш, ортиқча сўз ва иборалар ишлатмаслик, барча таклиф ва тавсиялар ўта расмий ва аниқ бўлиши зарур. Расмий шерик сифатида немислар ўта аниқ ва жиддий ишлайди. Шунинг учун агар сиз улар билан тузиладиган шартномани бажаришда иккилансангиз ўз таклифларингиздан эртaroқ кечганингиз маъқул.

Ишчанлик музокаралари олиб боришнинг *японча усулида* дастлаб камроқ аҳамиятга эга бўлган мавзу таклиф этилади. Муҳокама этилаётган масалалар қанчалик жиддий бўлса майда-чуйда жиҳатларга шунчалик кўпроқ эътибор берилади. Бунга музокараларда тегишли муҳитни яратишга анъанавий равишда интилиш, томонлар ўртасида ўзарo муомалани яратиш

сабаби яширинган бўлади. Барча иккинчи даражали масалалар муҳокама қилиб бўлингандан кейин, уларга яна қайтмасдан ва қарши томон билан ўзаро келишувнинг маълум даражасигача эришилгач, бош масалани муҳокама қилишга киришиш мумкин. Буларни ҳисобга олиб музокараларни бошқа томонга тиқиштириш мумкин эмас.

Японларда қарор қабул қилишнинг ўзига хос тизими мавжуд, унинг моҳияти шундаки, муаммони кўриб чиқишга кўпчилик таклиф қилинади, яъни раҳбардан тортиб оддий ходимгача бўлган шахслар бу ишда иштирок этади, бунга анчагина вақт сарфланади. Бошқа томондан, айнан шунинг учун япон томони таклифларини доим амалга ошириш мумкин ва улар самарали бўлади.

Японлар ўз ҳамсуҳбатини диққат билан тинглаётганини намоён қилиб туради. Бундай муомала шарқ маданияти нозикликларини тушунмайдиган одамлар томонидан баён этилаётган нуқтаи назарга розилик сифатида тушунилади. Аслида эса япон томони ҳамсуҳбатини фойдаланиши давом эттиришга ундайди.

Баъзан японлар билан музокараларда уларнинг тилида «ҳа» ва «йўқ» сўзларидан фойдаланиш бошқа тиллардагига қараганда биров фарқланганлиги туфайли тушунмовчилик пайдо бўлади. Япон тилида «ҳа» розилик аломатини билдирмаслиги мумкин. Бу ҳолатда «ҳа» умуман розилик аломати эмас, фақат гап эшитилганлиги ёки тушунарлилигига ишора қилинади, холос.

Япон вакилларига сезиларли ён босилса, улар ҳам худди шуни такрорлайди. Ҳар қандай музокараларда японларга дўқ-пўписа қилинса ҳам, у катта самара бер-

майди, лекин японларнинг ўзлари ожизроқ шерикларга нисбатан босим ўтказиш усули сифатида дўк-пўписа қилишлари мумкин.

Ишчанлик музокаралари олиб боришнинг *жанубий корейча усули*нинг ўзига хос томони шундаки, корейс бизнесменлари қарши томон билан ҳамжиҳатлик ўрнатилиши билан дарҳол «ташаббусни ўз қўлига олиш»ни хоҳлайди.

Улар билан музокаралар ўтказишда шуни назарда тутиш керакки, улар ҳеч қачон ҳамсуҳбатни тушунмаётганини ёки уни рад этаётганлигини билдиришни хоҳламайди. Шунинг учун улар бошини силкитса (японлардагига ўхшаб) розиликни англамаслиги мумкин ва томонларнинг тўлалигича шартлашувга эришганлигини англамайди, аммо уни ҳар ким ўзича тушунади ва бу кейинчалик билиниб қолади.

Корейслар шерикнинг фикрига қўшилмаслиги ёки унинг ноҳақлигини исботлаш ҳақида очиқ гапирмайдилар (суҳбатдошидан ҳам шуни кутади). Аммо агар ҳамкорликдаги қарор қабул қилинган бўлса, корейс томони уни дарҳол бажаришга киришишга тайёрлигини билдиради. Шунинг учун корейс бизнесменлари «яна ўйлаб кўриш керак» ва бошқа турли давомли келишувларни тушунмайдилар ва ҳатто жаҳли чиқади.

Ишчанлик музокаралари олиб боришнинг *хитойча усули* музокара жараёнида нуқтаи назарларни аниқлаш, уларни муҳокама қилиш ва келишиш сингари алоҳида босқичларини аниқ белгилаб олиниши билан ажралиб туради. Биринчи босқичда шерикларнинг ташқи кўриниши, уларнинг ўзини тутишига катта эътибор бе-

рилади. Бу кўрсаткичлар бўйича шериклар делегациясининг ҳар бир иштирокчисининг мақомини белгилаб олишга ҳаракат қилинади, бу кейинчалик юқорироқ мақомдаги шахс мулоқотга киришишга имкон беради. Хитойликлар шерик делегациясидаги уларга нисбатан хайрихоҳроқ бўлаётган кишиларни ажратиб олади. Айнан шу кишилар орқали қарши томоннинг нуқтаи назарига таъсир қилишга интиладилар.

Хитойлик шериклар билан музокаралар дастлабки ва субстантив – тижорат босқичларни ўз ичига олади. Биринчи босқичда музокараларнинг муваффақияти айнан сиз билан ҳамкорлик қилишнинг афзалликларига шерикни ишонтира олишига боғлиқ бўлади. Шунинг учун музокара иштирокчилари қаторига мураккаб техник масалаларни жойида ҳал қила оладиган юқори маънадаги мутахассисларни, махсус касбий терминларни яхши билладиган таржимонни киритиш лозим. Сўнгра музокараларнинг тижорат босқичи бошланади. Одатда хитой компаниялари кенг ахборотга эга бўлади ва ўзи учун катта фойда келтирган шартномаларга музокара жараёнида тез-тез муружаат қилиб туради.

Ишчанлик музокаралари олиб боришнинг *арабча усули*га делегациядаги ўз ҳамкасбларига ҳурмат билан муносабатда бўлиш хосдир. Масалан, у ёки бу масала бўйича ўз фикридан хабардор қилишдан аввал улар очикчасига ўзаро маслаҳат қилиб олишни ва қарор қабул қилишда делегациянинг у ёки бу вакилнинг ролини бўрттириб кўрсатмай, жамоа нуқтаи назарини ифодалашни маъқул кўрадилар.

Маҳаллий анъаналарга риоя қилиш, уларга хурматини ифодалаш араблар билан музокараларда муваффақиятга эришишнинг шартларидан биридир. Араб оламининг мамлакатларидаги кўпгина бизнесменлар учун миллий ғурур ҳисси хос хусусиятдир. Шунинг учун улар ўз мамлакати тарихи, миллий мустақиллиги билан боғлиқ масалаларга катта эътибор беради. Уларнинг юриш-туришида ислом анъаналари яққол кўриниб туради, улар музокара жараёнининг боришига ва хусусиятига сезиларли таъсир ўтказди.

Бундай шерикларга музокаралар олиб бориладиган даража катта аҳамиятга эга, негаки кўпгина араблар кучли ҳокимият ва мавқе даражаси тарафдори ҳисобланади.

**Россия.** Давлатнинг ижтимоий-сиёсий ва ижтимоий-иқтисодий табиати халқаро музокараларни олиб бориш усул ва методларида табиий равишда акс этади. Масалан, музокаралар олиб боришнинг совет усули ўта кескинлиги ва алоҳида мафкуралаштирилганлиги билан ажралиб турарди ва шу сабабли кўпинча ижобий натижа келтирмаган.

Музокаралар соҳасида намоён бўладиган замонавий рус миллий хусусиятларини тасвирлаб академик Д.С.Лихачёв уларни «ҳаддан ортиқ чегарага, охириги имкониятгача олиб боришга интилувчанлик» сифатида баҳолайди. Музокараларда ўзининг кескин нуқтаи назарига доимий содиқ қолиш ёки шерик учун кутилмаганда унинг таклифларини тўла қабул қилиш сингари хилма-хил кўринишда намоён бўлиш мумкин. Унинг фикрича, музокаралардаги рус иштирокчиларининг «ниҳоятда дўстона кайфиятдаги муносабатни бирданига



ўзгариб кетиш ёки ҳар қандай шахсий ҳурматни четга суриб қўйиб, ўта расмийчиликни намоён бўлиши» катта билар айнан шу хусусиятлар билан боғлиқ. Тадқиқотчи шундай ёзади: «муайян муаммони муҳокама қилаётиб музокаралар иштирокчилари (руслар – муал.) кўпроқ умумий мақсадларга эътибор берадилар, уларни қандай қилиб амалга оширишга кам эътибор берадилар, айти пайтда хорижий шериклар у ёки бу мақсадга эришиш асосий масалалар ҳисобланади. Бундай келишмовчилик умумий шартлашувларни ишлаб чиқишни чўзилиб кетишига олиб келади».<sup>1</sup>

**Ўзбекистон Республикаси.** Музокаралар олиб боришнинг миллий усулини шаклланиши ва ривожидавлат тарихи, шаклланиш ва тараққиёти билан чамбарчас боғлиқ.

Ўзбекистон мустақилликка эришган биринчи кунлардан бошлаб хорижий мамлакатлар ва халқаро ташкилотлар билан бевосита мулоқот ва алоқаларга киришди, бу табиийки халқаро музокара олиб боришнинг маълум билим ва кўникмаларини талаб қиларди. Бу пайтда республикада кўпгина идоралар, муассасалар ва ташкилотлар маълум сабабларга кўра халқаро музокара олиб боришнинг на билим, на кўникмасига эга эди.

Табиийки, музокаралар олиб бориш кўникмаси ўзидан пайдо бўлмайди. Музокарачини расмий, ҳар бир фаолият соҳасига асосли тайёргарлик кўриши, масаланинг моҳиятини тушуниши ва билиши, ўзи, фирмаси, ташкилоти ёки мамлакати учун фойда келтирадиган

<sup>1</sup>Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: Учебник. –М.: Изд-во Проспект, 2006. С.154-155.

ютуқлар учун тинмай кураша олиши каби ҳислатлар ажратиб туради.

Ҳозирги пайтда республикамызда жаҳон тажрибаси, шунингдек ўзимизнинг бой тарихий анъаналаримиз асосида халқаро музокаралар олиб боришнинг маълум бир ёндашувлари шаклланди. Бизнинг маданиятимиз ва тарбия тизимимизда анъанавий равишда одамлар орасида мулойимлик, меъёр ҳисси, мансаби ва ёши катта одамларга нисбатан ҳурмат ва баодоблик билан муносабатда бўлиш масалаларига катта аҳамият берилади. Буларнинг барчасига уйғунлашиб кетган касб маҳорати ва тадбиркорлик ҳислатлари бизнинг вакилларимиз хорижликлар билан музокара ва мулоқотларда қўйилган мақсадларга эришиши учун яхшигина асос бўлиб хизмат қилади.

Табиийки, расмий музокаралар олиб бориш соҳасида бизда ҳозирча бир қатор объектив ва субъектив сабабларга кўра маълум муаммолар бор. Шу ўринда биринчи навбатда музокаралар олиб боришнинг замонавий назарияси ва амалиёти соҳасида тажриба ва билимнинг етарли эмаслиги, бўлажак шериклар ва бошқа бир қатор томонлар ҳақида зарурий ахборотларни йўқлиги кабиларни таъкидлаш мумкин. Шунингдек, юқорида таъкидланганидек, музокаралар олиб боришнинг советча ва русча усуллари таъсири, одамларимизнинг кўпинча расмий ва протокол зарурати чегарасидан чиқиб кетадиган хорижликлар билан мулоқотда ўта меҳрибон ва меҳмондўст бўлиб кетиш кабилар ҳақида ҳам гапириш мумкин.

Мамлакатимизда музокаралар ва мулоқотлар амалиёти ҳақида гапириб, профессор А.Файзуллаев ўзининг «Халқаро музокаралар: дипломат учун қўлланма» номли китобида шундай ёзади: «Ўзбекистонда музокараларни умуман ва хусусан халқаро музокараларни илмий ўрганиш ҳали бошланғич ҳолатида турибди. Бу соҳада тадқиқотчилар халқимизнинг ва ўзбек давлатчилигининг бой тарихий тажрибасига мурожаат қилиши мумкин. Турли халқлар вакиллари орасида халқаро савдо ва музокаралар маданиятини ривожлантиришга катта ҳисса қўшган Буюк ипак йўлини мисол қилиб келтириш мумкин. Асрлар давомида маданиятимизда шаклланиб келган инсоний мулоқот ва аҳдлашувга эришиш санъати дипломатларимизнинг касбий маҳоратини бойитиши мумкинлигини ўйлаб кўришимиз керак».<sup>1</sup> Бизнингча, юқорида айтилганлар нафақат профессионал дипломатларгагина эмас, балки у ёки бу даражада халқаро ва расмий алоқаларни амалга оширувчи давлат хизматчилари, бизнесменларга ҳам тўла маънода тегишли.

---

<sup>1</sup>Файзуллаев А.А. Международные переговоры: пособие для дипломата. –Т.: ИА Жахон, 2015. С.10-11.

## **Бобга иловалар**

*1-илова*

### **Этикет ва мулоқот қоидалари**

Халқаро ва алоқалар қоидаларида бошқа шахсга мурожаат алоҳида аҳамиятга эга бўлади.

Юқори мартабали сиёсий арбобларга (республикалар президентлари, ҳукумат бошлиқлари, вазирлар), шунингдек элчиларга хушмуомалада бўлиш мақсадида расмий унвон – мартабалар айтиладиган мамлакатларда ҳам «жаноби олийлари», деб мурожаат қилиш керак.

Давлат мақомига, ҳарбий ёки дипломатик унвонга эга бўлган расмий шахсларга мурожаат қилганда, одатда, уларнинг исми, фамилияси айтилмайди. Уларга «жаноб президент», «жаноб бош вазир», «жаноб вазир», «жаноб элчи», «жаноб генерал» (унвонни тўлалигича генерал-майор», «генерал-лейтенант» ва ҳ.к. қабилида айтиш шарт эмас) кўринишида мурожаат қилинаверади. Элчининг турмуш ўртоғига «элчи хоним» кўринишида мурожаат қилинади.

Этикетда шундай ҳолатлар ҳам бўладики, бунда расмий шахснинг унвони бироз «баландлатиб» айтилиши мумкин. Хусусан, вазир ўринбосарини «жаноб вазир», подполковникни «жаноб полковник», вакилни «жаноб элчи», деб мурожаат қилиш мумкин.

Аёл кишига эрининг фамилияси билан «хоним Харт» тарзида эҳтиром ила мурожаат қилинади. Талаффузи қийин ва мураккаб бўлган исмларда «хоним», деб мурожаат қилса бўлаверади.

Хорижлик билан мулоқотга киришаётганда «жаноб

Вилсон» қабилида мурожаат қилиш ишончлироқ бўлади.

Ортиқча расмиятчиликка йўл қўймаслик керак, иккита америкалик бир-бирини «Боб», «Пит» деб аташи мумкин, лекин сиз ҳам уларни худди шундай аташингиз керак, дегани эмас.

Илм-фан арбобларига «доктор Смит», «профессор Жонсон» қабилида мурожаат қилиш мумкин.

У ёки бу шахс билан мулоқот қилаётганда зарурий ҳисобланган киборлик мансаби сақланиб қолган мамлакатларда эркаклар ва аёлларга мурожаатда алоҳида эътиборли бўлиш талаб қилинади.

Қирол оиласи ва диний вакиллар аъзоларига мурожаатнинг маълум қоидалари мавжуд. Қирол ва қироличаларга «Ҳазрати олийлари» деб мурожаат қилинади. Бундай мурожаат тахтдан маҳрум қилинган ва ағдариб ташланган ҳокими мутлаққа ҳам тегишли бўлади. Мустақил шахзодалар одатда «Қирол олий ҳазратлари» мақомига эга бўлади. Шахзодалар ва маликалар ҳам «Қирол олий ҳазратлари» мақомига эга бўлади.

Рим папасига «Авлиё ота» ёки «Муқаддас ота», кардиналга «Ҳазрат» ва «Ҳазрати олийлари», архиепископ ва епископларга «Ҳазрати олийлари» ёки «Зоти олийлари» деб мурожаат қилинади.

Православ черкови бошлиғига ҳам Рим папаси каби «Зоти олийлари» қабилида мурожаат қилинади. Бошқа

шарқ патриархларига «Ҳазрати олийлари» деб мурожаат қилинади. Бошқа динларнинг архиепископ ва епископларга «Жаноблари» ва «Жаноби олийлари» деб мурожаат қилинади.

## *2-илова*

### **Визит карточкаси ва ундан фойдаланиш этикети**

Яқин кунларга қадар юртимизда визит карточкаларидан фақат дипломатлар ва мансабдор шахслар фойдаланар эди. Кейинги пайтларда бу фойдали одат кенг тарқалди ва ҳозирги пайтда улардан фойдаланишнинг маълум умумэтироф этилган меъёрлари вужудга келди. Уларнинг асосини оддийгина тушунча ташкил этади, яъни сизнинг визит карточкангиз сиз билан юзма-юз ёки ғойибона кўришгандан кейин сизнинг танишингиз, суҳбатдошингиз, расмий шерингингизда қолади. Карточкада нафақат сиз қолдиришни хоҳлаган маълумотларгина қолиши эмас, балки сиз шерингингизда яратишни хоҳлаган имиж ҳам сақланиб қолишига имкон беради.

Ҳозирги пайтда расмий, шахсий ва оилавий визит карточкаларидан фойдаланилади. Карточка соҳибининг ҳам хизмат, ҳам шахсий маълумотлари бўлган кўрама визит карточкалари учрайдиган ҳолатлар ҳам мавжуд.

Одатда, визит карточкаси – бу яхши сифатли оқ рангли тўртбурчак картон қоғоздан иборат бўлади, унда босмаҳона усулида бошқа маълумотлар билан бир қаторда сизнинг фамилиянгиз, исмингиз ва отангиз исми ёзилган бўлади, улар сизнинг ҳақингизда тўла ахборот бериб туради. Визит карточкадаги ёзувларни ўқишни осон бўлиши

унга бўлган умумий талаб ҳисобланади. Исм, одатда ўқилиши осон бўлган ярим қалинликдаги ҳарфлар билан ёзиб қўйилади. Ортиқча безакдор ҳарфлар билан ёзиш тавсия этилмайди. Ёзма шаклдаги ҳарфлардан фойдаланишдан эҳтиёт бўлинг, айниқса бу чет тилидаги карточка ва фамилиянгизни талаффуз қилиш қийин бўлса анчайин ноқулайлик келтириб чиқаради.

Қоидага кўра, визит карточкаси қоғознинг оқ юзасига қора рангдаги ҳарфлар билан ёзилган матндан иборат бўлади, атрофи рамка ёки жимжимадор безак билан ҳошияланмайди. Икки тилли мамлакатларда икки ёқлама, яъни бошқа томонида бошқа тилдаги матн билан карточкалар кенг қўлланмоқда. Агар протокол мезёрларига қатъий риоя қилинадиган бўлса, бу нотўғри. Негаки, карточканинг орқа томони қандайдир ёзувлар учун мўлжалланади. Агар сизнинг имкониятингиз бўлса, рус ва хорижий тилларда алоҳида карточкаларга буюртма беринг. Шунга қарамай икки ёқлама карточкалардан бемалол фойдаланиш мумкин, фақат карточкадаги чет тилидаги ёзувлар беҳато бўлиши керак.

Ишчанлик ташрифи карточкалари – бу замонавий расмий мулоқотларнинг ажралмас аломати ҳисобланади. Давлат амалдорларининг визит карточкасида давлат байроғи ва герби тасвири бўлиши мумкин.

Ишчанлик ташрифи карточкасида сизнинг унвонингиз ёки даражангиз, ташкилотингиз даражасидаги мансабингиз, телефон(лар)ингиз номери, факс, телекс, электрон почтангиз кабилар кўрсатилиши мумкин. Агар телефонингиз ўзгарса, аввалгисини аста ўчириб янги номерни

тиниқ қилиб ёзиб қўйишингиз мумкин. Эскисини ўчириб янги мансабни ёзиб қўйиш маданиятсизликдан дарак беради, бунда тезроқ янги визит карточкасига буюртма беришга шошилинг.

Биринчи навбатда визит карточкасидан юзма-юз ёки ғойибдан танишишда фойдаланилади. Дастлабки шахсий учрашувда ўзингизни таништиргандан кейин янги танишингизга визит карточкангизни беришингиз мумкин. Ўз суҳбатдошингизнинг визит карточкасини олганингиздан кейин ундаги исми диққат билан ўқинг, айниқса уни талаффуз қилиш қийин бўлса қайта-қайта такрорланг.

Ишчанлик суҳбатлари ёки музокаралари пайтида суҳбатдошларингизнинг визит карточкаларини олдингизга қўйиб олишингиз мумкин, бу исм ва мансабларни талаффуз қилишда хато қилмасликка ёрдам беради.

Агар ёнингизда визит карточкаси бўлмаса, уни суҳбатдошингизга етказишга ёки бериб юборишга ҳаракат қилинг.

Шахсий учрашув пайтида визит карточкаларини алмашилишда, одатда, қисқа муддатли суҳбат бўлиб ўтади. Негаки, визит карточкаси фақат тасаввурни мустаҳкамлайди. Учраган ҳар қандай суҳбатдошга визит карточкасини тарқатаверишдан сақланиш керак, шунингдек конференция ёки умумий қабулда учрашиб, икки оғиз ширин гап гаплашилган ярим таниш одамдан ҳам карточка олиш маъқул эмас.

Бирор кишига визит карточкасини бераётиб, унга таниш-билишчиликни давом эттиришга умид акс эттирилган хат ёки кичикроқ мактуб қўшиб қўйиш мақсадга



мувофиқ. Визит карточкасининг ўзига «янги мансабга тайинланганлик муносабати билан», деб ёзиб қўйиш мумкин.



## **4-БОБ.**

---

# **ИШЧИ ЁЗИШМАЛАР. ЭТИКЕТ МЕЪЁРЛАРИ ВА ҚОИДАЛАРИ**



## **Расмий хат**

Ёзишмалар ишчанлик алоқаларини давом эттиришнинг яна бир шакли ҳисобланади. У ишчанлик мулоқотида муҳим ўрин тутди ва бу жараёнда нимаики амалга оширилаётган бўлса, бу барча жиҳатлар ҳам маълум қоидаларга, ҳам этикетнинг умумий принципларига жавоб бериши керак.

Дипломатик ёзишув ҳужжатларидан фарқли ишчи ёзишмалар жиддий протокол шаклига эга бўлмайди, бу масалани қўйилиши ва ёритилиш нуқтаи назаридан унинг имкониятларини кенгайтиради. Айни пайтда расмий ёзишма этикети хатларни ёзишда маълум стандартларга амал қилишни назарда тутди.

Расмий хат қисқа, аниқ ва мазмунли ёзилган бўлиши керак. Агар бир неча масалаларни қамраб олиш зарур бўлса, уларни бир-биридан рақамлаб ажратиб қўйиш керак.

Хат конвертнинг юқори чап бурчагида ёзилган манзилнинг аниқ такрори билан бошланади. Ўнг томонга хат жўнатилган сана кун, ой ва йил ёзиб қўйилади. Пастроқда чапдан мурожаат ёзилади. У хат олувчининг фамилияси олдида қўлланадиган ҳурмат маъносидаги сўз билан бошланади. Фақат фамилия кўрсатилса етарли бўлади. Фамилиясиз ёзиш мумкин эмас. Фамилиясиз

фирма ёки муассасага ёзиш мумкин, манзилга «Бош директорга», деб ёзиб қўйилади.

Қўйидаги бир неча сатрлар хат мазмунини қисқача талқинига бағишланади. Хатда энг муҳими унинг мазмуни, у аниқ далиллар, нотўғри талқин қилишга имкон бермайдиган тушунарли тил билан баён қилинган бўлиши лозим. Хатда фақат қайта-қайта текширилган аниқ рақамлар ва маълумотлардан фойдаланиш зарур. Грамматик ва орфографик хатоларга йўл қўйилмайди.

Хатдаги баён мақсадидан келиб чиқиб, у мулоқим гаплар билан яқунланиши зарур. Зарур бўлганда расмий хат ёки эҳтиёжларга тезроқ жавоб олиш учун қўйидаги гапларни ёзиб қўйиш мумкин: «Сиз имкон топиб тез орада жавоб беришингизга ишониб қоламиз».

Хатнинг сўнггида имзо ва фамилия, пастига мансаби ва фирма, ташкилот номи ва бошқалар ёзиб қўйилади. Агар хат реклама мақсадида ёзилган бўлса, фамилия ва имзо қўйиш шарт эмас. Агар ёзишма аниқ шахс билан олиб борилаётган бўлса, у «хурмат билан» сўзлари билан яқунланади.

Хатларга бўлган умумий талаб улар конвертга бемалол жойлашиши керак. Ҳар қандай хатда уни юборувчининг манзили кўрсатилади.

Хатни «мен» олмоши билан бошлаш керак эмас. Имзодан сўнг постскрипtum (P.S.) қўйиш мумкин. Постскрипtum пастига имзо ёки исм, фамилия ёзиб қўйилади.

Ёзишмада почта откриткаларидан фойдаланилмайди. Телеграмма юбориш мумкин.

Ишчанлик хатига имкон борича тезроқ жавоб бериш керак. Агар хатда баён қилинган илтимосни бажа-

ришнинг имкони бўлмаса, бу ҳақда дарҳол хабар бериб қўйиш зарур. Хатда кечирим сўраб қўйиш керак.

Хатда шундай имзо қўйилиши лозимки, хат олувчи сизда тузукроқ ручка йўқ ёки сизни яхши ёза олмас экан деб ўйламасин.

Хат ҳам ахборот шаклида, ҳам қисқа бўлиши ва бир саҳифадан ортиқ бўлмаслиги керак. Хат охирида ундан кутиладиган мақсад нима эканлиги кўрсатилади. Айнан шу гап кўпроқ ёдда қолади.

«Сиз», «Сизга», «Сизнинг» сўзлари катта ҳарфлар билан ёзилади.

**Протокол ва техник тахт қилиш** Ишчи хатни тўғри протокол ва техник тахт қилиш ҳам унинг этикети ҳисобланади. Одатда, хат таркибиреквизитлар, рақам ва шифр (кўчирма келтириш учун), хат ёзилган сана, хат олувчининг манзили, мурожаат, хат мазмуни, асосий матн, хушмуомалалик сўзлари, имзо, илова қабилардан иборат бўлади.

Ишчи хат тузилиши ва унинг ташқи кўриниши қоғоз, конверт, матнни жойлаштириш, ҳарфлар тури сифати билан боғлиқ бир қатор талабларга жавоб бериш лозим.

Агар хат юборувчи стандарт варақдан фойдаланаётган бўлса, бунда қоғоз амалдаги талабларга мос, яъни А4 шаклда, оқ, қалин, нуқсонларсиз (айниқса хатда ҳамкорлик таклиф қилинаётган бўлса) бўлиши лозим.

Хат хорижга юборилаётган бўлса, уни ўз тилидан хорижий тилга сўзма-сўз таржима қилиш тавсия қилинмайди. Ҳамма жойда стандартлар ҳар хил, шунинг учун бу ўринда таржима эмас, балки хатни тегишли тилда ёзилган маъқул. Бунинг учун илгари олинган хат-

лардан банк тайёрлаб қўйиш лозим. Булардан ташқари, мазкур масалада тегишли адабиётларни сотиб олиш мумкин.

Конверт қалин, ношаффоф, стандарт ҳажмда, оқ қоғоздан бўлиши лозим. Конверт устидаги манзил албатта блок билан босмаланган ёки шаффоф ойнада кўринадиган бўлиши керак. Бунда ҳеч қандай чеклашлар ва қатъий қоидалар бўлмайди.

Агар хат шаффоф ойнали конвертга солинадиган бўлса, унда манзил хатнинг юқори чап бурчагига ёзилади. Хат шундай букланиши керакки, бунда хатни олувчининг манзили конверт ойначаси орқали кўриниб туриши лозим.

Хат олувчининг дастлаб исми, сўнгра фамилияси ёзилади. Хушмуомалалик исмлар олдига «жаноб», «хоним» сўзларини қўйишни талаб қилади. Бу мурожаат фамилиясиз қўлланмайди. Агар сиз хатни кимгадир шахсан юбораётган бўлсангиз, бу ҳолатда фамилиядан кейин «шахсан» сўзи қўйилиши керак (инглизча – «private», АҚШ, инглизча – «confidential», АҚШ – «personal»). Агар бундай изоҳ мавжуд бўлмаса, бунда хатни хат олувчининг ўринбосари очади.

Россияда ва мамлакатимизда конвертга почтаиндекси, сўнгра мамлакат, шаҳар, кўча ва улардан сўнг хат олувчининг фамилияси ва исми ёзилади. Бошқа барча мамлакатларда дастлаб «кимга», сўнгра «қаерга» қатори ёзилади. Хат олувчининг фамилиясидан кейин у ишлаган фирма ёки муассаса номи, унинг почта манзили, яъни уй номери, кўча номи ёзилади (айнан шу тартиб сақланади). Манзил шаҳар, штат (графлик, кантон ва

бошқалар) ва почта индексини кўрсатиб мамлакат номи ёзилади. Калифорния штати, Лос-Анжелес манзили, ми-сол учун, қуйидагича ёзилади:

Mr. Alexander Morris

Ed. In Chef «Modern Publisher»

Hollywood Blvd, 642, LA CA 10345 USA

Агар хат олувчи бўлмаса, хат юборувчига унинг жойи маълум бўлса, бунда одатда фирма олдига «Care of (с/o)» қисқартмаси ёзилади. Агар хат фирмага ёки муассасага юборилса, сиз эса уни раҳбардан ташқари ходимлардан бири кўришини хоҳласангиз, бунда манзилдан кейин «Attention of Mr ...» («Жаноб ... эътиборига») белгиси қўйилади.

Агар откриткада сизнинг номингиз ёки муассасангиз номи ёзилган бўлса, жўнатаётган откриткангизнинг ҳар бирига шахсан имзо қўйишингиз зарур. Ўзингиздан, масалан, «Янги йилга энг яхши тилаклар» сингари бир қанча сўзларни қўшиб қўйсангиз маъқул бўлади. Агар сиз хатни олувчига откриткада ўз қўлингиз билан унинг номини ёзиб қўйсангиз ўзингизнинг энг яхши тилакларингизни ифодалаган бўласиз.

Агар сиз хатни принтердан чиқарган бўлсангиз, уни жўнатишдан аввал қоғоздаги ёзувда сифатсиз босма қисмлар бўлмаслигига албатта эътибор беринг.

**Расмий хатни ёзиш ва таржима қилиш намунаси:**

*Ҳурматли жаноб Хан!*

*Ҳозирги пайтда мамлакат иқтисодиётини модернизациялаш билан боғлиқ Россия Федерацияси ҳукуматининг техник сиёсати тубдан ўзгарди, илгор хорижий технологияларни сотиб олиш ва қўшма*



*ишлаб чиқаришлар ташиқил этишига асосий эътибор қаратиляпти. Шу билан сизнинг фирмангиз манфаати йўлида компания томонидан бажарилган ишларнинг умумий ҳажми алоҳида аҳамиятга эга бўлиб қолди.*

*Россия Федерациясига йўл қурилиш усқуналари ва технологияларини етказиб бериш, шунингдек қўшма саноатни яратишига инвестициялар жалб қилишни тартибга солувчи йўриқнома ҳужжатларини тайёрлаш мақсадида Сизнинг розилингиз билан шу йил ноябрь-декабрь ойларида Италияда Россиянинг савдо ваколатхоналари иштирокида муҳоама ўтказиб олсак. Сиз розилингизни маълум қилишингизни сўрайман. Сизга ҳурмат билан*

*Хатнинг таржимаси:*

*Dear Mr. Khan,*

*By now the technical policy of the Government of the Russian Federation in terms of the country economy modernization has significantly changed, with focus on procurement of state-of-the-art foreign technologies and organization of joint productions.*

*Hence the scope of work carried out by the Company for the benefit of your Company has become more relevant.*

*In order to prepare guideline documents regulating the supplies of road building equipment and technologies to the Russian Federation as well as to attract investments into the creation of a joint production, I suggest that we meet, if you do not mind, in November – December with participation of the Trade Representative of Russia in Italy, to discuss the joint project and to sign the protocol of intent.*

*Please let us know your decision.*

*Faithfully yours*

Таржимонлар бюроси мутахассислари томонидан тузилган хат:

*Dear Mr. Khan,*

*As you may be aware there has been a recent change of emphasis to the Russian Government's modernization program resulting in an increased desire to acquire state-of-the-art technologies from those foreign companies, involved in joint venture entities within Russia. We therefore believe that the work being undertaken on your behalf, by the Company, has become even more relevant than before.*

*In light of the above, and so that we can prepare the appropriate documentation for the supply of road building equipment and associated technology, I would suggest that a meeting would be beneficial. If it is acceptable to you, November or December of this year may be a good time for this. I would also propose that Russian's Trade Representative to Italy be included in our meeting and that we look to agree and sign a letter of intent for the Joint Venture.*

*I look forward to hearing from you at your earliest convenience, however should you have any queries with regard to the above please do not hesitate in contact me.*

*Assuring you of my best attention at all times.*

*Faithfully yours*

## Табрик хатлари

Табрик хатларини байрам кунлари почтанинг ортиқча банд бўлишини ҳисобга олиб юбориш керак, шунинг учун яхшиси телеграмма юборган маъкул.

Янги йил табрикларини аввалроқ юбориш мақсадга мувофиқ, шунда улар байрам арафаси ёки шу куни етиб боради. Бунга нафақат расмий муносабатларда, балки қариндош-уруғчилик алоқаларида ҳам эътибор бериш лозим. Дўстлар ёки қариндошларни янги йилдан кейинги биринчи ҳафтада, қолганларни январь ойи давомида табриклаш мумкин.

Туғилган кун билан аввалдан табриклаш одобдан эмас.

Агар муассасада шерикларга Рождество ва Янги йил муносабати билан табрик откриткалари юбориш анъанаси бўлса, бунда уларни офис манзилига ва ташкилот номидан жўнатиш лозим. Агар шерик ўзингизнинг яхши танишингиз бўлса, табрикни унга ва турмуш ўртоғига (агар у таниш бўлмаса ҳам) уйига юборилади.

## Ишчанлик ёзишмалари техник шакллارининг этикети ва қоидалари

Техник алоқа воситаларидан фойдаланиш замонавий ишчанлик ёзишмаларининг яна бир муҳим шакли ҳисобланади.

**Факс орқали ёзишма**      Факс юбориш учун қуйидагиларни ҳисобга олиш зарур:

1) юбориладиган ҳужжатларни тайёрлаш. Улар расмий хат талабларига жавоб бериши ва зарурий реквизитларга эга бўлиш керак;

2) сиз билан боғланиш имкони бўлиши учун ўз факсингиз номерини кўрсатинг;

3) ўз шеригингиз факси номери, шаҳар номи ва унинг коди, фирма номи ва хат юборувчининг фамилиясини кўйинг.

Расмий қоғозларда жавобгар шахсинг имзоси ва муҳр бўлиши керак.

Қисқалик факсга қўйиладиган асосий талаб ҳисобланади. Гапларни саводли тузиш, текшириш, айтиб бир фикрни икки марта такрорламаслик керак.

Факсни икки марта кетма-кет юбормаслик керак, яхшиси қўнғироқ қилиб нусха уларга қониқарли этиб борганлигини сўраган маъқул.

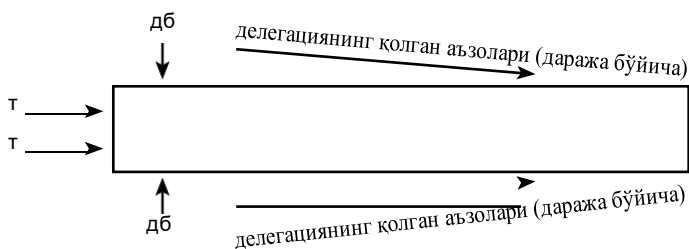
Телеалоқа имкониятларини ривожланиши билан сизнинг хатингиз бир неча минутдан кейин ер шарининг бошқа томонига этиб бориши мумкин.

Шериклар билан мулоқотда интернет тармоғидан фойдаланиш чекланмайди, шу билан бирга бу ердаги масала шерик билан келишувингиз ва вазиятга боғлиқ. Муҳими электрон почта ёки бошқа халқаро тармоқ каналлари бўйича эришилган шартлашувнинг ахборот хавфсизлиги ва юридик оқибатлари масалаларини ёдда тутишдан иборат.

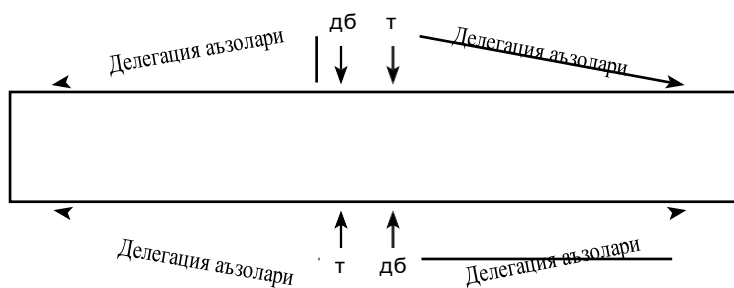
Агар сиз хатни почта орқали PDF форматда юборсангиз, бунда Adobe Acrobat дастурида компьютернинг сичқончаси ёрдамида электрон имзо вазифаси бор.

## Бобга илова

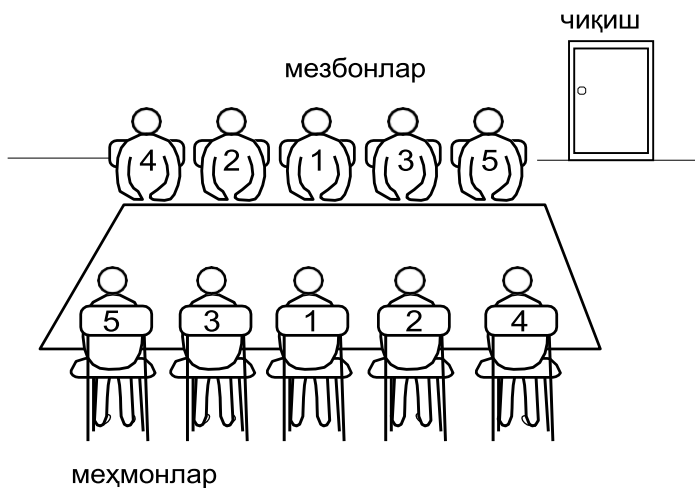
Икки томонлама ва кўп томонлама музокараларда кенг тарқалган стол шакллари ва жойлаштириш схемаси (1-9 расм).



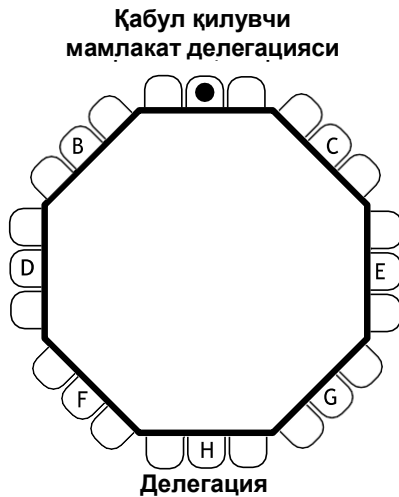
1-расм.



2-расм.

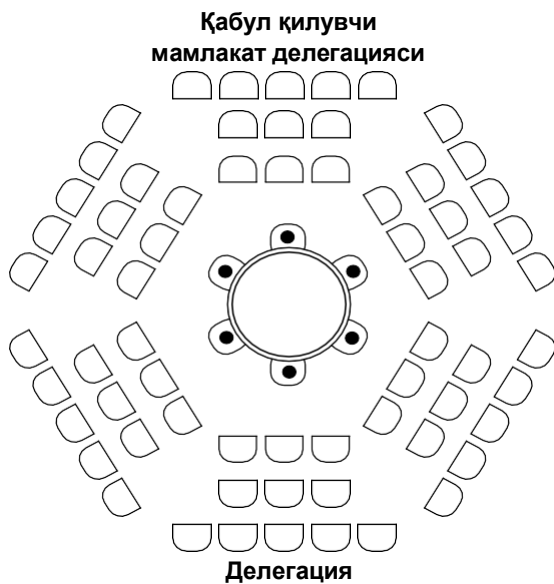


3-расм.

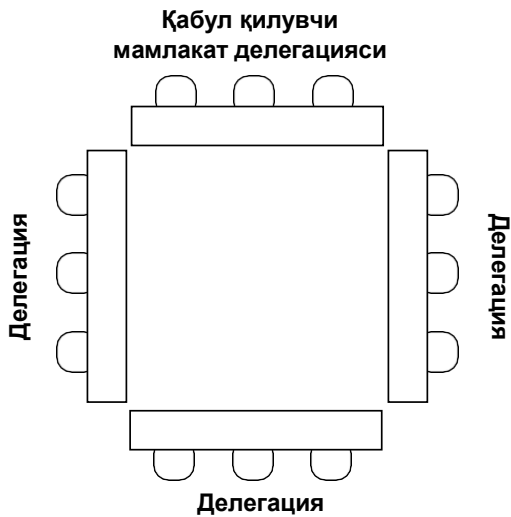


В, С, D, E, G, H – мамлакатлар делегациялари алифбо тартибида

4-расм.

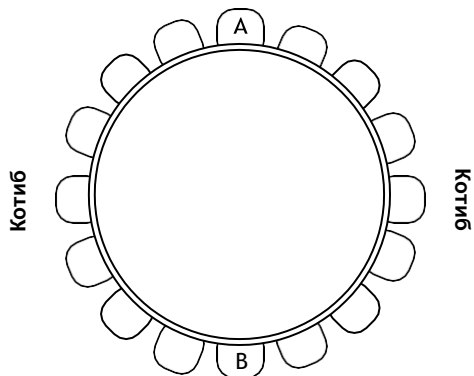


5-расм.



6-расм.

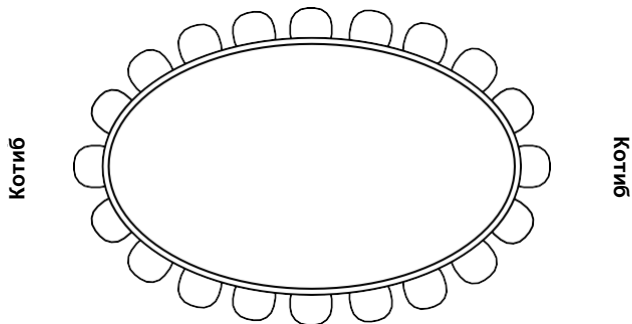
**Қабул қилувчи  
мамлакат делегацияси**



**Меҳмонлар  
делегацияси**

*7-расм.*

**Қабул қилувчи  
мамлакат делегацияси**

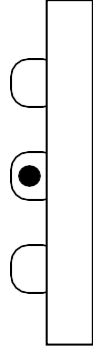


**Меҳмонлар  
делегацияси**

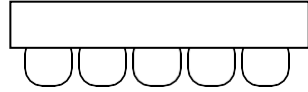
*8-расм.*



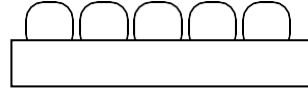
**Раис ва котиб**



**Мехмонлар  
делегацияси**



**Қабул қилувчи мамлакат делегацияси**



9-расм.



## 5-БОБ.

### **ДИПЛОМАТИК, ИШЧАНЛИК ҚАБУЛЛАР (ЗИЁФАТЛАР)**



## Қабуллар (зиёфатлар) турлари

**Қабуллар тушунчаси** Қабуллар – бу давлатнинг, шунингдек ташқи ишлар идораси, ҳокимиятнинг қонунчилик ва ижро органлари кабиларнинг ташқи сиёсий фаолиятининг умумэътироф этилган ва кенг тарқалган шаклларида бири ҳисобланади.

Қабуллар дипломатик ваколатхоналар, халқаро ташкилотлар, шунингдек турли ишчанлик ва тадбиркорлик таркибларнинг кундалик фаолияти тартибидан ўтказилади. Бизнес билан шуғулланувчи инсон учун ишчи вазифаларни емак билан ҳал қилишни уйғунлаштириш муваффақиятга эришишнинг энг самарали усули ҳисобланади.

Давлатнинг олий мансабдор шахслари, хорижий делегациялар, мамлакатга давлат, расмий ва ишчи ташриф билан келганларга ҳурмат ёки меҳмондўстлик кўрсатиш қабул маросимларини ўтказиш учун сабаб бўлади. Бундай қабул маросимлари одатда дипломатик ва расмий қабул деб юритилади, негаки уларда асосан мансабдор шахслар, хорижий дипломатик доиралар ва бошқа хорижий расмий вакиллар иштирок этади. Хорижий ишчанлик делегациялар ташрифи чоғида тадбиркор доираларнинг кундалик фаолияти тартиби ўтказиладиган қабул маросимлари ишчанлик қабул маросими ҳисобланади.

Иштирокчиларнинг даражаси, мақоми, шунингдек хусусиятларига кўра ўтказилаётган қабул маросимининг сабабига қараб ишчанлик қабул маросими расмий доиралар, жамоатчилик ва бошқа маросимларида ташкилотлар вакиллари, маданият ва фан арбоблари ва бошқалар иштирок этиши мумкин.

Расмий шахслар ва тадбиркорлик доиралари, таникли арбобларнинг кенг доирасида танишиш ва алоқалар ўрнатиш ҳамда уларни кенгайтириш, ҳамкасблар ва шериклар билан диний алоқада бўлиш дипломатик ва ишчанлик қабул маросимларининг асосий мақсадлари ҳисобланади.

Айрим ҳолларда қабул маросимлари ўзаро ишончли суҳбат ўтказиш учун қулай жой ҳисобланади, «керакли» ва умуман манфаат берувчи одамлар мулоқот қилишга, янгиликлар алмашишга, шартлашиб олишга, ахборот олишга, ўзаро манфаатли масалаларга ёндашувларни келишиб олишга имкон беради.

**Қабуллар (зиёфатлар) турлари** Кўп йиллик протокол амалиёти қабуллар турларини белгилаб берди, улар кундузги ва оқшомги турларга бўлинади. Қабулмаросимининг кундузги турларига *«бир бокал шампан»*, *«бир бокал вино»*, *«нонушта»*, оқшомгисига *«коктейль»*, *«а-ля фуршет қабули»*, *«тушлик-буфет»*, *«тушлик»*, *«кечки овқат»* кабиларни киритиш мумкин.

*«Бир бокал шампан»* одатда соат 12.00 да бошланади ва бир соат атрофида турган ҳолатда ўтказилади. Ичкилик ва егуликларни официантлар тарқатади. Бу қабулда турли ичкиликлар тарқатилиши мумкин, лекин

шампан **албатга** тарқатилади. Бундай қабул маросими-ни ташкил қилишга элчи томонидан ишонч ёрлиғини топширилиши, кўргазмани очилиш каби воқеалар сабаб бўлиши мумкин. Ташкил қилиш нуқтаи назаридан бу қабул маросимининг анчайин содда шакли ҳисобланади, у кўп тайёргарликни талаб қилмайди.

«*Бир бокал вино*». Бу ном тадбирнинг ўзгача хусусиятини таъкидлаб турибди. Бу қабул маросимида шампандан ташқари бошқа ичимликлар ҳам тарқатилиши мумкин.

«*Нонушта*». Бу расмий қабул маросимларининг кенг тарқалган тури ҳисобланади, у 12.00 ва 15.00 соатлар ўртасида ўтказилади, одатда 12.30 ёки 13.00 да бошланади ва бир соат-бир ярим соат давом этади, улардан бир соат атрофида стол ёнида ўтирилади ва тахминан 30 минут кофе, чой ичиб ўтирилади, улар стол ёнида ёки меҳмонхонада тортилиши мумкин.

Халқаро протокол практикасида оқшомги қабул маросимлари кундузгиларидан тантаналироқ ўтиши таъкидланади.

Оқшомги қабул маросимлари бир неча турга бўлинади.

«*Коктейль*» 17.00-18.00 соатлар орасида бошланади ва икки соат атрофида давом этади. Қабул маросими пайтида официантлар ичкиликлар ва газаклар тарқатади (газаклар канапа, кичикроқ бутерброд кўринишида бўлади). Иссиқ овқат тарқатилиши ҳам мумкин.

«*А-ля фуршет қабули*» ҳам «*коктейль*» ўтказиладиган соатларда ташкил қилинади. Аммо бундай қабул маросимида газаклар, иссиқ овқатлар билан стол ясатили-

ши мумкин. Столлардан бири хурматли меҳмонларга мўлжалланади, бошқа меҳмонлар уларга орқа қилиб турмасликларини ҳисобга олиб жойлаштирилади.

«Коктейль» ва «а-ля фуршет» қабул маросимларида меҳмонлар стулда ўтирмайди, улар ташкил этиш ва ўтказиш жиҳатдан бир-биридан фарқланмайди.<sup>1</sup>

Агар бундай қабул маросими миллий байрам ёки олий мартабали меҳмон шарафига ўтказилаётган бўлса, қабул маросими сўнгида ёки давомида кичикроқ концерт ташкил қилиш мумкин. Қабул маросимининг тантанаворлиги унда қандай кийимда бўлишлик кўрсатиб кўйилиши билан ҳам таъкидланади.

Турган ҳолатда ўтказиладиган қабул маросимларида меҳмонлар ўз-ўзига хизмат қилади, аммо столга улардан ташқари бошқалар келишини ҳам ҳисобга олиш керак. Шунинг учун ликопчага тегишли емакни олгач, столдан дарҳол узоқлашиши керак, шунда бошқалар ҳам емак олиши имкониятига эга бўлади.

«Тушлик». Қабул маросимининг бу тури анчайин фахрли ҳисобланади. У одатда соат 19.00 ёки 19.30 да бошланади, энг кечи билан соат 21.00 да бошланиши лозим, 2-3 ва ундан ортиқ соат давом этиши мумкин. Стол атрофида ўтирган ҳолатдаги қабулларда меҳмонлар тайинланган вақтга йиғилади. Уларга турли салқин ичимликлар, шарбатлар, пиво, виски, баъзан эса бошқа турдаги ичимликлар таклиф этилади.

Стол атрофида меҳмонлар тахминан бир соат бўлади, сўнгра уларнинг барчаси суҳбатлашиш учун меҳмонхона ёки айвонга ўтади; бу ерда кофе, чой таклиф қилинади,

<sup>1</sup> «Коктейль» (ингл.) ва «а-ля фуршет» (франц.) каби қабул маросимлари тик турган ҳолдаги қабулларни англатади.

баъзан улар стол атрофида ўтирилганда ҳам берилиши мумкин. Кўпинча «тушлик» махсус кийим (эркаклар учун смокинг ёки фрак, аёллар учун оқшом либоси) кийишни назарда тутади.

«*Тушлик – буфет*». Қабул маросимининг бу тури тушликдан шуниси билан фарқланадики, унда кичикроқ стол атрофида меҳмонлар 4-6 кишидан қилиб жойлаштирилади. Фуршет қабул маросимидаги каби бунда ҳам столлар ясатилади, ичимликлардан иборат буфетлар бўлади. Меҳмонлар ликопчаларга газаклардан олиб, ўзларига маъқул бўлган кичикроқ стол атрофига ўтиради. Официантлар винони олиб келиб қўяди ёки стол ёнида ўзлари қуйиб туради. Меҳмонларга чой стол ёнида ёки бошқа хонада таклиф қилинади. Иссиқ мамлакатларда бундай «тушликлар» очик жойдаги айвонда ёки боғда ўтказилади. «Тушликка» қараганда «тушлик-буфет» унчалик расмий бўлмайди.

«*Кечки овқат*» соат 21.00 ва ундан кечроқ ўтказилади, у «тушликдан» нафақат соат 21.00 дан кечроқ бўлиши билан, балки биринчи иссиқ овқатни бўлмаслиги билан ҳам фарқланади.

Халқаро қабул маросимларида «*Жур фикс*» тури камроқ учрайдиган бўлиб қолди. Ташқи ишлар вазири ёки элчининг турмуш ўртоғи бутун мавсум давомида ҳар ҳафтанинг маълум куни ва соатида меҳмон кутишни белгилайди.

Қабул маросимларининг мусиқий, адабий, рақс кечалари, спорт мусобақалари пайтидаги учрашувлар сингари бошқа турлари ҳам мавжуд. Қабул маросимининг ҳар бир турини ўтказиш ва унда ўзини тутиш билан



боғлиқ ўз меъёрлари ва қоидалари бор. Табиийки, барча ҳолатларда қўлланиладиган умумий ахлоқ қоидалари ҳам бор.

Ўзбекистон Республикаси протокол амалиёти қабул маросимларини ташкил этиш ва ўтказиш соҳасида ўзбек меҳмондорчилик анъаналари, хушмуомалалик, хорижий меҳмонларга ҳурмат ва эътибор кўрсатиш бўйича баъзи ўзига хосликларга эга, аммо умуман олганда у халқаро одатларга мос келади.

### **Қабулларни (зиёфатларни) ташкил қилиш ва ўтказиш**

Ҳар қандай қабулларни ўтказишнинг кўплаб ташкилий ва протокол хусусиятига эга бўлган масалалари бўлади. Энг аввало, қабуллар кимнинг номидан ва нима сабабдан ўтказилаётганлиги келишиб олинади. Шунга боғлиқ равишда уларнинг хусусияти, ўтказиш жойи ва вақти, шунингдек иштирокчилар таркиби белгилаб олинади.

*Таклиф қилинаётганлар рўйхатини тузиш* қабул маросимини тайёрлашнинг муҳим элементи ҳисобланади. Энг аввало, қабул маросимига таклиф қилинаётганларнинг умумий миқдори аниқланади, бу қабул маросими хусусияти, фойдаланадиган хона ҳажми, иштирокчилар даражаси ва таркиби сингари бир қатор протокол-ташкилий, шунингдек молиявий характердаги омилларга мос келиши керак.

Ортиқча кўп меҳмон уларга хизмат қилишгагина эмас, балки таклиф қилинганлар ва ташкилотчиларнинг ўзаро мулоқот қилишига ҳам ҳалақит беради. Қабул

маросими агар аввалдан яхшилаб режалаштирилса, кўнгилдагидек ўтади, режада ташкилий жиҳатлардан ташқари, тадбир эгалари меҳмонларни қаерда кутиб олишлари, уларни залга ким кузатиб бориши – барчаси икир-чикиригача ўйлаб қўйилади.

**Қабулларга  
таклиф қилиш**

Қабулларга меҳмонлар ёзма шаклда таклиф қилинади. Таклифномалар босмаҳонада тайёрланади, таклиф қилинаётганнинг фамилияси қўлда ёзиб қўйилади. Таклифномада қабулнинг тури, куни, соати ва ўтказишилиш жойи ёзиб қўйилади. Ишчанлик қабул маросимига таклифнома таклиф қилинаётган мансабига эмас, унинг шахсига юборилади.

Агар қабул маросими мамлакатга юксак мартабали меҳмонни келиши, юбилей санаси, миллий байрам каби муносабатлар билан ўтказилаётган бўлса, таклифнома босмаҳона усулида махсус бланкаларда тайёрланади (1-2 расм).

Меҳмонларни жойларга ўтказишни кўзда тутиладиган қабулларни ташкил этишда меҳмон таклифни қабул қила олиши имкони борми ёки йўқлигини аниқлаш лозим. Бу ҳолатда таклифноманинг пастки ўнг бурчагида RSVP (responder, silvousplait – жавоб беришингиз сўралади) қисқартмаси қўйилади. Жавоб бериш илтимос қилинган таклифномага ёзма ижобий ёки рад жавобини бериш лозим. Жавоб таклифни олганнинг номидан учинчи шахсда, имзосиз ёзилади.

## Қабулларга таклифномалар намуналари



Чрезвычайный и Полномочный Посол  
Российской Федерации в Республике Узбекистан  
Его Превосходительство В. А. Торженев с супругой  
и имеют честь пригласить

.....

на приём по случаю Дня Дипломатического работника,  
который состоится в пятницу 10 февраля 2012 года в 19:00 ч.  
в Посольстве России (ул. Нукус, 83).

RFPD Dress: Business Attire  
тел. 120-35-02

Просьба пригласительный билет иметь при себе.

1-расм.



Президент  
Российской Федерации  
Д. Н. Медведев

просит ..... посвятить

на официальный обед в честь  
Его Превосходительства господина И. А. Каримова,  
Президента Республики Узбекистан,  
в среду, 6 мая 1998 года, в 19.00.

Екатеринбургский зал  
Кремлевской резиденции  
Президента Российской Федерации

Просьба подтверждать  
Ваше участие по телефону:  
010-05-42

2-расм.

Таклифнома қабул маросимигача бир ҳафта олдин юборилади. Бу меҳмонларга тадбирга келиш учун ўз вақтини режалаштириб олиш имконини беради.

Таклифномалар чопар ёки курьер, баъзан почта орқали юборилади. Таклифнома қандай тилда тузилишидан қатъи назар унга ким, қандай сабабга кўра, қаерда, қачон, қандай кийимда, таклифномага жавоб бериш керакми кабилар аниқ ёзиб қўйилиши лозим. Чизиб танланмаган RSVP ҳарфлари бор таклифномага дарҳол жавоб бериш керак бўлади. Жавобни кечиктириш ёки умуман жавоб бермаслик менсимаслик белгиси ҳисобланади. Жавобни чўзмасдан, яхшиси мулоиймлик билан рад жавобини берган маъқул.

Таъкидлаш жоизки президент, бош вазир, ташқи ишлар вазири сингари юксак мартабали бош меҳмонларни таклиф қилишда таклиф қилувчи томон уларнинг вакиллари билан оғзаки аввалдан келишиб олинади ва уларнинг розилигини олгачгина таклифнома юборилди. Бу ҳолатда RSVP ҳарфлари ўчирилади ва уларнинг ўрнига «r.m.» (французча *rien memoire* – эслаб қолиш учун) ёки инглизча *to remind* сўзлари ёзиб қўйилади. Агар жавоб телефон орқали берилса ҳам хато бўлмайди.

Қабулларга таклифнома юборилаётганда меҳмоннинг исми ва мартабаси тўғри ёзилган бўлиши керак. Йўл қўйилган хатолар таклифномани қайтарилишига, шу билан муносабатларни бузилишига сабаб бўлиши мумкин. Албатта таклифнома олувчи бева ёки уйланмаган бўлса, унга «турмуш ўртоғингиз билан» деб ёзмаслик керак, акс ҳолда қуйидаги нохуш ҳолат юзага келиши мумкин. Собиқ СССРнинг Лондондаги элчи-

хонаси оқшомги қабул маросимига машҳур одамларни, шу жумладан 1970 йилдан 1974 йилгача мамлакатнинг бош вазири бўлган Эдвард Хитни ҳам таклиф этиб турарди. Меҳмонлар одатда турмуш ўртоқлари билан таклиф қилинарди. Таклифномани тўлдираётган элчихона ходими Э.Хитга ҳам «турмуш ўртоғингиз билан» ёзувли таклифномани жўнатиб юборади, у ҳали уйланмаган эди. Бу бир неча мартаба такрорланди, шунда у инглизларга хос бўлган кесатиқ билан элчига хат ёзди: «Жаноби олийлари сиз доим мени қабул маросимларига турмуш ўртоғим билан бирга таклиф этасиз. Бунда бирор маъно борми, деб ўйлайман?»<sup>1</sup>

**Қабулларни ўтказиш жойи ва вақти**

Одатда, давлат бошлиғи, ҳукумат раҳбари, ташқи ишлар вазири ўтказадиган ишчанлик қабул маросимлари давлат қароргоҳлари ёки махсус шу мақсадларга мўлжалланган жойларда ўтказилади.

*Делегацияни келиши билан боғлиқ ишчанлик қабул маросимлари одатда делегация жойлаштирилган меҳмонхона ресторанида ўтказилади, аммо протокол қоидаларига кўра, шунингдек обрў нуқтаи назаридан уларни бу мақсадлар учун махсус мўлжалланган жойлар ёки ресторанларда ўтказган маъқул.* Агар қабул маросими кўп миқдордаги иштирокчилар билан ресторанда ўтказиладиган бўлса, маросим учун юксак маданият билан хизмат қиладиган ресторан танланади.

Қабул санасини белгилашда байрам ва дам олиш кунлари, мусулмон мамлакатларида Рамазон ойида бундай маросимлар ташкил қилинмаслигини ҳисобга олиш

<sup>1</sup> Попов В.И. Современная дипломатия: теория и практика. –М.: Междунар. от-ношения. 2003. С.334.

керак. Қабуллар миллий мотам кунлари ўтказилмайди, аввал белгиланганлари рад этилади.

**Қабулларга келиш**

Қабулларга меҳмон вақтида келиши керак ва унда узоқ қолмаслиги лозим. Қабулларга биринчи бўлиб кичик ходимлар, сўнгра каттароқлари келади, раҳбар ўз ходимларидан кейин келади. Миллий байрам ёки бошқа муҳим сана муносабати билан ўтказилаётган қабул маросимида унинг эгаси фахрли меҳмонни кутиб олади, уни асосий залдаги столгача кузатиб боради. Стол атрофида ўтирилмайдиган қабул маросимларига бошланиши билан келиши шарт эмас, лекин тугаши арафасида келиш ҳам одобдан бўлмайди. Яхшиси қабул маросимида келиш ва мезбондан кечирим сўраб эртароқ кетган маъқул. Меҳмонни қабул маросимида келиб, сабабини кўрсатмай 15-20 минутдан кейин кетиб қолиш номуносиблик белгиси сифатида баҳоланади.

Агар стол атрофига ўтказиладиган (нонушта, тушлик, кечки овқат) қабулларга таклифнома берилса кеч қолиш ҳақида гап ҳам бўлиши мумкин эмас. Агар бирор вазият меҳмонни кеч қолишига сабаб бўлган бўлса ва қабул бошланганда етиб келса, мезбонлар бу сабабни қисқача тушунтириб, улар билан саломлашади, ўтирганларга енгил таъзим қилади ва ўзи учун ажратилган жойга ўтиради.

**Жойларга ўтқозиш**

Стол атрофига ўтқозиш – расмий нонушта, тушлик, кечки овқатни ташкил қилишнинг муҳим жиҳати ҳисобланади. Стол атрофига ўтқозишда мансаб даражаси ҳисобга олинади, баъзан

ёш даражасига ҳам қаралади, лекин асосан меҳмоннинг хизмат ва ижтимоий мавқеига қаралади.

«Нонушта», «тушлик», «кечки овқат» туридаги қабул маросимларида меҳмонлар турли шаклдаги столлар атрофига қатъий белгиланган тартибда ўтқазилади. Стол атрофидаги жойлар ўнг қўл қондасига асосан фахрлироқ ҳисобланади, бу маросим эгасининг чап қўли томонидагига қараганда ўнг қўл томонидаги жойлар фахрлироқ жой эканлигини англатади.

Агар маросимда аёллар ҳам бўлса, маросим бекасининг ўнг томонидаги, фақат эркаклар бўлса, маросим эгасининг ўнг томонидаги жой стол ёнидаги энг фахрли жой ҳисобланади. Улардан узоқлашган сайин камроқ фахрли бўлаверади.

Протоколда жойларни белгилашнинг қуйидаги усули қўлланади: қаттиқ тўртбурчак қоғозлардан карточкалар тайёрланиб, уларга қабул маросими иштирокчилари фамилиялари ёзиб қўйилади.

Меҳмонлар йиғиладиган хонада ёки бевосита унга кириш жойидаги кичикроқ столдаги ўтириш режаси билан танишиш меҳмонларга тавсия қилинади. Агар кийинчилик туғилса официантга метрдотелга мурожаат қилинади, улар меҳмонга ўзи учун ажратилган жойни кўрсатиб ва унга кузатиб қўйиши керак. Меҳмонлар фамилиялари кўрсатилган карточкага қараб стол атрофидаги ўз жойини топади, стул суянчиғини қўли билан ушлаб туради ва маросим эгалари таклифи билан стулларга ўтиради.

Стол атрофига ўтқазиладиган қабул маросимларига бошқа одамни юбориш мумкин эмас, негаки

меҳмонларни ўтказиш тартиби уларнинг мавқеи ва мақомига қараб белгиланади.

*Таомнома.* Замонавий халқаро протокол амалиётида расмий қабул маросимларини соддароқ ўтказишга, уларда ортиқча дабдабабозликка йўл қўймасликка, спиртли ичимликларни чеклаш ёки улардан бутунлай воз кечиш, ортиқча қимматбаҳо ва экзотик овқатларни қўймасликка интилиш бўлаётгани сезиляпти. Меҳмонларнинг диди, миллий, диний анъаналари ҳисобга олинапти. Энг аввало чўчка ёки мол гўштини емайдиганлар ҳақида ўйлаш керак. Гўшт емайдиганларга гўштсиз овқат берилса хурсанд бўлишади. Меҳмон мамлақати тилига таржима қилинган таомнома столга қўйилади.

Қабул маросимларида меҳмонларга официантлар хизмат қилади. Меҳмонлар йиғилгунига қадар уларга оперативлар (ароқ, виски, жин, кампари) ва бошқа спиртли ичимликлар таклиф қилинади. Пиво, салқин ичимликлар ва шарбатлар тарқатилиши ҳам мумкин (негаки спиртли ичимлик ичмайдиган меҳмонлар ҳам бўлади).

Тушлиқда дастлаб газаклар (балиқ, икра, мой, янги сабзавотлар, сўнгра гўшт газаклар) тарқатилади. Газаклардан кейин биринчи ва иккинчи иссиқ овқатлар берилади, сўнгида мевалар, чой, кофе таклиф қилинади.

Спиртли ичимликларда газакка ароқ, суюқ овқатга (камдан-кам) херес ёки мадера, иссиқ овқатга вино (гўштга – қизили, балиққа – оқи), десертга шампан виноси берилади.

Кичикроқ қабул маросимларида кофе, чой алоҳида зал ёки бошқа столларда такдим этилади.



Қабул маросимида таомномага миллий таомларни қўшишга эътибор бериш керак, аммо бунда ҳам эҳтиёт бўлиш лозим. Негаки, бир ҳолатда яхши кутиб олинган нарса бошқасида эътироз уйғотиши мумкин.

*Нутқлар, қадаҳ сўзлари.* Нутқ ва қадаҳ сўзлари айтиш ҳар қандай қабул маросимида масъулиятли ҳолат ҳисобланади. Нутқ ва қадаҳ сўзлари қабул маросими ташкил қилинаётган воқеадан, маҳаллий протокол амалиётидан, шунингдек бош меҳмон билан аввалдан келишиб олган ҳолатдан келиб чиқиб сўзланади.

Агар қабул маросими алоҳида сабабга кўра, масалан, мамлакат ҳукумати юксак мартабали хорижий меҳмон шарафига қабул маросими ўтказаетган бўлса ҳар икки томондан нутқ сўзланади. Юксак мартабали меҳмоннинг нутқи аввалдан қабул қилган давлат тилига таржима қилиб қўйилади, жавоб нутқи эса меҳмоннинг мамлакати тилига ўгирилади. Бунда оғзаки таржимага ўрин қолмайди. Қадаҳ сўзи «нонушта», «тушлик», «кечки овқат» туридаги қабул маросимларида назарда тутилади.

Протокол бўйича қабул маросимининг бошида қадаҳ сўзи айтилади. Стол атрофида ўтирган ҳолатдаги (нонушта, тушлик, кечки овқат) кичикроқ қабул маросимларида нутқ ҳам, қадаҳ сўзлари ҳам десертдан кейин барча меҳмонларга қўйиладиган шампан виносидан олдин сўзланади.

Нутқ ва қадаҳ сўзи матни аввалдан ёзма шаклда тайёрланиши ва ўқилиши мумкин (баъзан тадбир эгаси ёзма матнсиз қадаҳ сўзи айтади, лекин бу ҳам аввалдан тайёрлаб қўйилган бўлади). Уларнинг мазмуни ва

муҳимлиги биринчи навбатда бош меҳмоннинг мартабаси ва тадбир хусусияти билан белгиланади. Аммо одатий ишчи нонушта ва тушликларда ҳам тадбир эгаси тадбир бошида ирод қилган қадах сўзи (кўпинча қадах сўзлари тадбир ташкилотчисининг хоҳишига кўра қабул маросими охирида сўзланади) бутун қабул маросими давомидаги суҳбатнинг боришини белгилаб қўяди.

Стол атрофида ўтирган ҳолдаги қабул маросимларида қадах сўзига муносабат турлича бўлади. Баъзан ўрта даражадаги қабул маросимларида бутун тадбир давомида унинг эгалари ва меҳмонлар томонидан кўплаб қадах сўзлари айтилади (бу кўпроқ МДХ мамлакатларида бўлади).

Биринчи бўлиб тадбир эгаси бош меҳмонга қараб қадах сўзи айтади, сўнгра меҳмон жавоб қадах сўзи сўзлайди. Бу қадах сўзларида қабул маросимининг асосий моҳиятига урғу берилади. Бундай тартибда қабул маросими осойишта, анчайин табиий хусусиятга эга бўлади. Қадах сўзларининг кўплиги баъзан таклиф этилганларнинг суҳбатига ҳалақит беради, баъзан эса қадах сўзи меҳмонлар навбатдаги овқатни еяётган пайтига тўғри келиб қолади.

Баъзи қироллик мамлакатларида (масалан, Буюк Британия, Нидерландия) ўрнатилган тартибга кўра қабул маросими тугашига яқин қирол шарафига қадах сўзи айтилади ва миллий мадҳия ижро этилади. Бу маросимдан аввал қабул маросимидан кетиб қолиш протокол жиддий бузилган деб ҳисобланади.

Ўзаро қадах сўзи ва нутқ сўзланаётганда ейиш, ичиш, гаплашиш тўхтатилади, барча гапираётганга бурилиб

қараб, унинг нутқини охиригача эшитиш зарур. Умуман олганда, қабул маросимида стол атрофида ўтирганда ўзини туга билиш (стол атрофида ўтириш этикети) инсоннинг умумий маданиятининг ажралмас қисми ҳисобланади.

### **Қабуллардан кетиш**

Қабуллардан ҳамма меҳмон бирданига кетмаслиги, аста-секин тарқалиши лозим. Меҳмонлар таклифномада кўрсатилган қабул маросими вақти тугаши билан маросим эгалари билан хайрлашиб кетиши зарур.

Қабул маросимидан кетиш аксинча бўлади, яъни дастлаб катталар, сўнгра кичиклар кетади. Бир идора вакиллари қабул маросимига худди юқорида кўрсатилгандек тартибда келади ва кетади.

Қабул маросимида ушланиб қолиш мумкин эмас, негаки уни чўзилиб кетиши маросим эгаларига оғир ботади. Келиш-кетишда ҳамма билан қўл бериб сўрашиш шарт эмас. Фақат тадбир эгалари билангина қўл бериб кўришиш ва хайрлашиш мумкин, бошқаларга енгил таъзим қилиш етарли. Асосий меҳмон кетгачгина, бошқа меҳмонлар тарқалади. Уни тадбир эгаси, агар у турмуш ўртоғи билан бўлса тадбир бекаси ҳам бирга кузатади.

### **Стол атрофида ўтирганда ахлоқ қоидалари (стол атрофида ўтириш этикети)**

Бу бўлим дипломатик ва умуман этикетнинг энг мураккаби ҳисобланади, негаки айрим қоидалар нафақат турли қитъаларда, балки бир қитъадаги мамлакатларда ҳам фарқланади. Шу билан бирга стол атрофида ўтириш

этикети, бошқача айтганда қабул маросимларида овқатланиш маданияти умуман ўхшаш бўлади. Нафақат дипломатлар, балки у ёки бу даражада чет мамлакатлар билан алоқаси бўлган кишилар ва барчамиз учун уларни билиш ва уларга амал қилиш лозим.

Стол атрофига тадбир эгаси ва бекаси, аёллар ўтиргандан кейин эркаклар ўтиради. Стол атрофидан тадбир бекаси ва барча аёллар тургандан кейингина бошқаларга туриш мумкин бўлади. Эркаклар аёлларга с тулни бироз суриб ўтиришларига ёрдам беради, аёл туриши билан у худди шундай ҳаракатни такрорлайди (таниш бўлиши-бўлмаслигидан қатъи назар аёлга, айниқса ўнг кўлда ўтирган аёлга эътибор қаратиш лозим).

Стол ёнидаги стулга шундай ўтириш керакки, бунда ейиш ва ичиш қулай бўлсин, унга яқин ўтириб олманг, лекин овқатланаётганда жуда эгилиб қолмаслик учун ундан узоқлашиб ҳам кетманг.

Ошхона анжомлари устига қўйиб қўйилган қўлсочик тизза устига қўйилади. Овқатлангандан кейин уни тахламасдан столга ташланади.

Меҳмонларни сийлаш бош меҳмон ва унинг рафикасидан бошланади, энг охирида мезбон ва унинг аёлига хизмат кўрсатилади. Официант тадбир бекасига овқат олиб келгандан кейингина, унинг «ёқимли иштаҳа!» сўзлари билан таомланиш бошланади. Ҳар бир киши ўнг ва чапида ўтирганларга ҳам худди шу тилакни тилаши лозим.

Ҳеч кимга билдирмасдан олдингизга қўйилган сервис идишларга қараб қандай овқатлар ейишингизни ва ичимликлар ичишингизни билиб олишингиз мумкин.

Газакни танлагандан кейин, умумий ликоп чап қўл билан олинади, ўнг қўл билан эса ундаги емакларни қанча керак бўлса, шунчасини ўз ликопчасига солинади. бир газакни еб бўлгандан кейин, бошқаси олинади.

Емакни ўзига солишдан аввал, ёнидагиларга таклиф этилади. Умумий вазадаги нондан фақат қўл билан олинади ва ўзининг ликопчасига солинади, ейиш олдидан ундан ушатиб олинади.

Вилкани чап қўлда, пичоқ ўнг қўлда ушланади, уларни сиқиб ушлаб олинмайди, фақат панжалар ёрдамида ишланади (бирор анжомдан фойдаланиш пайтида қийинчилик туғилса, тадбир эгаси ва бекаси ёки бошқа меҳмонлар ундан қандай фойдаланаётганини кўриб, ўрганиб олиш мумкин).

### **Қўйидагилар мумкин эмас:**

– стол атрофига меҳмонларни ўтқазишни чўзиб юбориш;

– ўз камтарлиги ёки иккиланишини намойиш қилиш;

– нутқ ва қадаҳ сўзи сўзланаётганда ейиш, ичиш, гаплашиш;

– ёнингиздаги билан гаплашаётганда, бошқага орқа ўгирмаслик;

– ёнидаги орқали гаплашиш;

– хат ёки қандайдир хужжатни ўқиш;

– юзи, лабларини қўл сочикқа артиш (шиша идишида ёғли из қолдирмаслик учун вино, сув ичишда қўл сочикни лабларга бироз теккизилади, холос);

– тирсақларни столга қўйиш (унга фақат қўл кафтлари қўйилади);

- ликопча устига эгилиб олиш ва стул суянчигига ястаниб олиш;
  - ликопчага бирданига бир неча хил емак уйиш;
  - яқинда хизматчилар турган бўлса, ёнида ўтирган одамдан бирор нарсани узатиб юборишни сўраш;
  - оғзида овқат билан гапириш, бокал ёки стакандаги ичимликни бирданига кўтариб ичиш;
  - пичоқ билан овқат ейиш ёки вилка билан ейиладиган овқатга қошиқ ишлатиш;
  - бесўнақайлик туфайли полга тушириб юборилган вилка, пичоқ ва бошқа анжомларни эгилиб олиш (официантдан бошқа анжом сўраш мумкин);
  - ликопчага данак туфлаш (данакни оғиздан вилкада олиш, сўнгра ликопчага қўйиш лозим; мева данакларини оғизда билинмайдиган қилиб қошиққа тушириш лозим);
  - столга қўйилган овқатларни танқид қилиш ва тайёрланган овқатлар юзасидан қандайдир танбех бериш;
  - агар овқат сизга ёқмаётган бўлса ёки бирор сабаб, хусусан соғлиғингизга кўра сиз уни ея олмаётган бўлсангиз ёнингизда ўтирганга бунинг сабабини тушунтириш;
  - спиртли ичимликларни «машинада келдим», «менга мумкин эмас» сингари сўзлар билан рад қилиш ва уни тўла тушунтиришга интилиш (яхшиси ўз бокалингизни кўтаринг лабларингизга тегизиб қайтариб қўйинг).
- Стол атрофида ва умуман қабул маросимларида чекилмайди, агар сигарет таклиф этилса («нонушта», «тушлик» сингари кичикроқ маросимларида), бу чекиш мумкинлигини англатади.

## **Суюқ овқат, махсус таомлар, десерт кабиларни ейиш қондалари**

Чуқур идишларда берилган *суюқ овқатларни* қошиқ билан ейилади. Қошиққа овқатни олгач унинг тагидаги томчиларни тушириб юбориш мақсадида идишнинг четига бироз суриб олинади ва унинг чап қирраси билан овқат оғизга юборилади. Нон суюқ овқатга тўғралмайди (бунинг учун махсус қотирилган нонлар берилади). Иссиқ овқат пуфланмайди, қошиқдан хўпланмайди, хўриллатиб ичилмайди.

Косага қуйилган шўрвани ичиш мумкин. Суюқ овқат еб бўлинганидан кейин идишни каёққа қийшайтириб ушлаш ҳақида этикет адабиётларида қарама-қарши фикрлар бор. Қандай бўлишидан қатъи назар идишни у ёқ бу ёққа қийшартирмасдан унинг тубида озроқ суюқ овқатни қолдирган маъқул.

*Балиқ ейиши* учун махсус пичоқ ва вилкадан фойдаланилади. Вилка билан балиқ бўлаги ушлаб турилади, пичоқ билан эса унинг гўштлири суякларидан ажратиб олинади. Агар бундай анжомлар бўлмаса иккита вилка билан ейилади. Иккинчи вилка бўлмаса балиқ бўлаги нон бурдаси билан ушлаб турилади.

Агар *гўшт, парранда гўшти*да майда суяклар бўлса (масалан, қанотлар, бедана) ва овқат пайтида сочиқлар ёки қўл чайиш учун илиқ сув қуйилган бўлса, уларни қўл билан ейиш мумкин. Аммо уларни ҳам вилка ва пичоқ билан еган маъқул.

*Экзотик овқатлар* махсус идишларда берилади. Масалан, краб, крюветка, қисқичбақалар гўштига махсус икки шохали вилка ва кенг юзали пичоқ қўйилади.

*Қиймаланган гўшт* маҳсулотларини (котлет, бифштекслар), сабзавотлардан овқатларни, омлет, бўтқа, яхши қовурилган тухумни ўнг қўлда ушланган вилка билан ейиш мумкин.

*Десерт овқатлар* (компот, музқаймоқ, желе ва б.) махсус вазаларда (креманкаларда) тортилади. Улар ликопчаларда қўйилади. Улар чой қошиқ билан ейилади.

Десертга мева ҳам берилади.

– Олмани пичоқ билан артилади. Қўлни қўл сочиққа артилгач, пичоқ ва вилка ёрдамида дастлаб олма иккига, сўнгра тўртга бўлинади. Ҳар иккала анжом ёрдамида тўрт бўлак мағзи тозаланади. Тўрт бўлак майдалаб ейилади. Олмани тўртга бўлгандан кейин ҳам пўстини ва ўзагини тозалаш мумкин. Нокни ҳам олма каби ейилади.

– Апельсиннинг пўсти тозаланади ва у тилимлаб ажратилади. У тилими билан вилкада ёки қўлда ейилади. Шафтоли ўртасидан бўлинади, вилка билан данаги ажратилади.

– Мандарин пўстидан тозаналанади ва қўл билан ейилади. Бананни пўсти тозаланиб ҳалқа-ҳалқа қилиб кесиб вилкада ейилади.

*Пирожний ва торт бўлаги* куракча ёки қисқич билан ўз ликопчасига солинади. Бисквит пирожний ва торт қошиқчалар билан, қумоқ ва қатлам тортлар пичоқ ва вилка, қаттиқлари қўл билан ейилади.

*Чой ёки кофе* идишчани ўнг қўлида ушлаб ичилади. Чой ёки кофе ичишдан аввал қанддондаги қанддан олиб идишчага солинади, овозини чиқармасдан аралаштирилади, қошиқча ликопча четига чап томонга қўйилади.



Агар лимон чой ичиш хоҳиши бўлса, вилка билан унинг бўлаги олиниб чойда эзилади ва олиб ликопча четига қўйилади.

**Стол атрофида суҳбат.** Суҳбат стол атрофида ўтирган ҳолатдаги қабул маросимининг муҳим қисми ҳисобланади. Суҳбат барча таклиф қилинганлар иштирокидаги умумий, шунингдек яқин атрофдагилар билан хусусий бўлиши мумкин.

Нонушта (тушлик, кечки овқат) пайтида тадбир эгаси ва бекаси асосий меҳмон ва унинг турмуш ўртоғига эътибор қаратган ҳолда, суҳбатга бошқа меҳмонларни ҳам жалб қилишга интилади.

Ҳар қандай суҳбат ҳамсуҳбатлар учун қизиқарли бўлиши керак. Санъат, сиёсий ҳаётдан мавзулар барча учун маъқул бўлади. Саёҳатлар, қизиқарли хизмат сафарлари ҳақидаги ҳикоялар ҳам жуда ўринли бўлади. Аёллар ўртасида болалари, мода, дала ҳовлиси бор бўлганлар ўртасида дала ҳовли ишлари ва муаммолари ҳақидаги суҳбатлар оммалашган бўлади. Стол атрофида одобли юморга ҳам йўл қўйилади.

Суҳбат чоғида тортишувли мавзулардан, назарий масалалар муҳокамасидан, у ёки бу меҳмонни танқид қилишдан сақланиш зарур. Касаллик, оилавий ҳаёт тафсилотлари, эр-хотин муносабатлари, севги саргузаштлари ҳақида гапирмаслик керак.

Этикет суҳбатдош ҳикояси ҳатто қизиқарли бўлмаган пайтда ҳам, уни эшитишни талаб қилади. Ўз навбатида ҳикояси ўз монологини сафсатага айлантириб юбормаслиги керак.

## **Қабулларда (зиёфатларда) кийиш этикети ва қоидалари**

Ҳар бир ҳолатда протокол хизмати ва қабул маросими ва бошқа протокол тадбирларида иштирокчи-лар қандай кийимда бўлишини кўрсатиб туриш керак. Айниқса, давлат бошлиқлари иштирокидаги расмий маросимлар ўтказилаётганда бунга алоҳида эътибор бериш лозим.

### *Эркаklar учун.*

Соат 19.00-20.00 гача бошланадиган қабул маросимларида одатдаги рангдаги костюм кийиш тавсия қилинади. Соат 19.00-20.00 дан кейин бўлиб ўтадиган қабул маросимларида қора рангдаги костюм кийиш зарур.

Ишчанлик костюми фақат бир хил рангда бўлиши керак. Спорт костюмлари, турли рангдаги, суратли ва ёзувли кўйлақлар, жинси, кроссовкаларни дипломатик қабуллар ва расмий мулоқотларда кийиш одобдан эмас.

Қабулларда костюм рангидаги галстук тақилган оқ кўйлақ кийилади. Галстук ва костюм ранги уйғун бўлиши керак. Рангли кўйлақ, айниқса тўқима кўйлақ кийиш тавсия этилмайди. Қора галстук фақат мотам белгиси ёки махсус кийим қисми бўлади.

Оёққа қора рангдаги туфли ёки ботинка кийилади. Каучук пошнапи сандал пойафзал қабул маросимида кийилмайди. Лакланган ботинкалар фақат смокинг ёки фрак билан кийилади.

Ҳозирги кунларда албатта смокингда, баъзан фракда келиш лозим бўлган қабуллар камдан-кам ўтказиляпти. Бу ҳолатда таклифноманинг ўнг бурчаги пастига

«Vlactie» («қора галстук»), баъзан «Whitetic» («оқ галстук») смокинг туридаги костюм назарда тутилган ёзув бўлади.

Иссиқ табиатли мамлакатлардаги тантаналарга меҳмонлар одатда байрамона миллий кийимларда келади. Бундай мамлакатларда давлат ёки ҳукумат бошлиғи номидан ташкил этилаётган расмий қабул маросимларига таклифномаларида «Костюмда келиш» таъкидланади, бунда баъзи, айниқса қабул қилаётган томон меҳмонлари калта энгли, шимдан чиқариб юриладиган қўйлақда келиши мумкин.

Эркаклар қабул, учрашув, конференция ёки кенгаш ўтказилаётган хонага тугмалари қадалган пиджақда киради. Унинг пастки тугмаси қадалмайди. Стол атрофида ўтирган ҳолдаги қабулларда ёки креслода ўтирган ҳолдаги суҳбатда тугма ечиб қўйилиши мумкин.

Кийимга тегишли бўлган қоидаларга амал қилмаслик инсонни, айниқса дипломатни ноқулай аҳволга солиб қўяди. Бу айниқса ўз мамлакатидан ташқарида ишлаганда сезилади.

### ***Аёллар учун.***

Этикет аёлларга давр ва вазиятга мос бўлган ҳар қандай либосни танлаш имконини беради. Масалан, кундузи ўта безакдор, башанг кийимда меҳмон кутиш ёки меҳмонга бориш ўринли эмас. Бунда оддий, хушбичим либос билан чекланилса етарли бўлади. Бу тақинчоқларга ҳам тегишли.

Қабулларга қатъий бичимли, меъёрдаги рангли либос кийиш тавсия қилинади. Агар гап «нонушта», «чай»,

«тушлик», «коктейль» ҳақида кетаётган бўлса, одатдаги узунликдаги кўйлак-костюм ёки костюм кийилади.

Кечки соат етти ёки саккизларда бошланадиган қабулларга аёллар одатдаги узунликдаги ёки узунроқ бўлган башанг ва очиқ рангли оқшомги либос кийиши мумкин.

Йил фаслларига қараб аёл либоси учун мато танланади. Ёзда оч рангдаги енгил матолар, куз ва қишда қалинроқ жун, шойи, креп матолари танланади. Оқшом либослари учун шойи, тафта, парча ва бошқа матоларидан ҳам фойдаланилади.

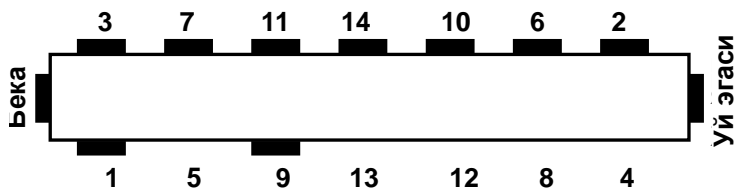
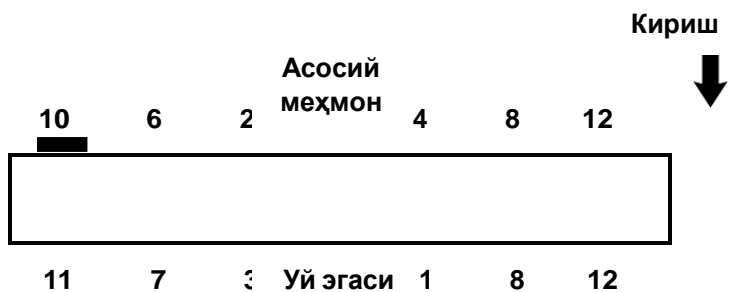
Туфли ҳар қандай қулай пошнаги чарм, замш, қаттик шойи, парча каби материаллардан бўлиши мумкин. Сумкача туфли рангида кичкина ҳажмда бўлади. Кечки соат етти ёки саккиздан кейин бошланадиган қабуллар учун безакдорроқ сумкача билан келган маъқул.

Оқшомги либосга тегишли тақинчоқлар бўлгани яхши.

Аёл кишини қабулларга шимда ёки костюм шимда келиши юзасидан турли нуқтаи назарлар бор. Лекин кўпчилик қабулларга бундай кийимда келишини маъқулламайди.

Дипломат, ишчан инсоннинг тартибли кийиниши – бу нафақат дипломатик ёки расмий этикетга ҳурмат, балки инсоннинг ботиний йиғноқ бўлишига имкон берувчи жиҳат ҳам ҳисобланади. Вазиятга мос бўлган ташқи кўриниш ва либос инсонга атрофдагилар баҳо беришларига сабаб бўлади.

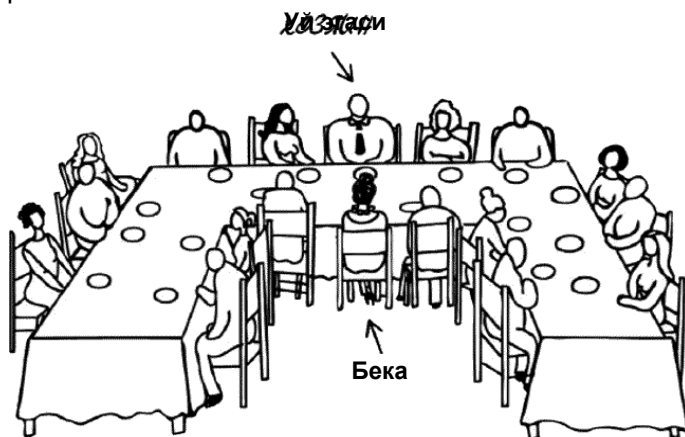
**Бобгаилова**



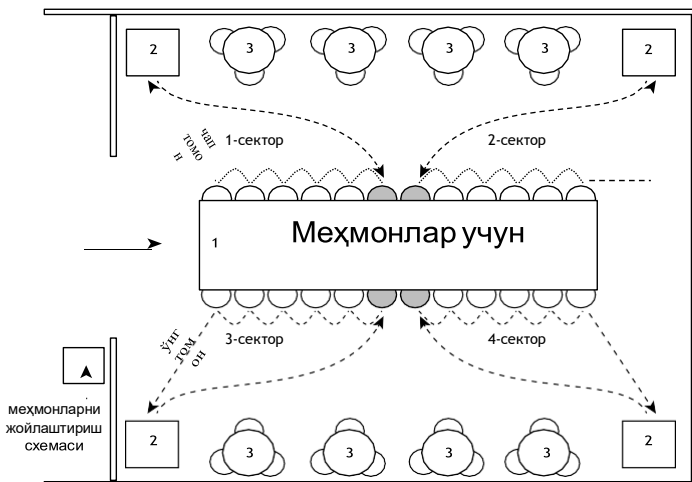
1-расм.



2-расм. Қабулларда айниқса кенг тарқалган стол шакллари.



3-расм. П – симон стол. Уй эгаси ва бека тўғрима-тўғри.



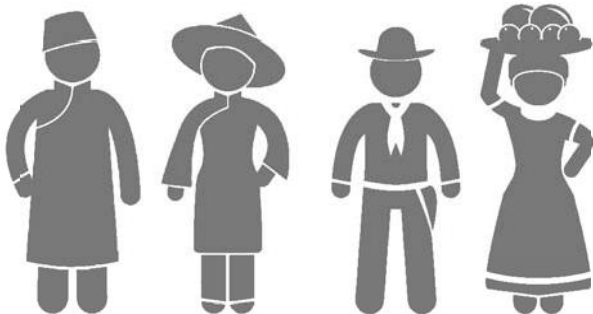
**4-расм.** Банкет-қабулида официантлар тўлиқ хизмати билан стол атрофида ўриндиқларнинг жойлашуви схемаси (4 звено): 1 – стол меҳмонлар учун (ҳурматли жойлар штрихланган); 2 – официантларнинг кўмакчи столлари; 3 – қаҳва столлари.





## 6-БОБ.

# ХОРИЖДА ИШЧАНЛИК МУОМАЛАЛАРИДА ЭТИКЕТ ВА МАДАНИЯТ



## **Хорижий ишчанлик (хизмат) сафарлари**

Маълумки хорижий сафарлар натижалари асосан аввалдан уларга тайёргарлик кўриш ва барча масалаларни асосли равишда ишлаб чиқишга боғлиқ.

Ҳозирги пайтда Ўзбекистон Республикасида давлатлараро, ҳукуматлараро ва идоралараро даражада турли соҳаларда муносабатларни ривожлантириш бўйича давлат сиёсатини амалга ошириш доирасида иш олиб бораётган давлат ва хўжалик бошқаруви, жойлардаги ижроия ҳокимияти, давлат корхоналари, муассасалари, ташкилотлари каби мансабдор шахсларнинг республикамиздан ташқаридаги хорижий ташрифлари тартибини, шунингдек Ўзбекистонда хорижий делегациялар ва расмий доиралар ташрифларини ташкил қилиш тартибини белгиловчи бир бутун меъёрий-ҳуқуқий базаси яратилди.

Бундай ҳужжатларнинг асосий бандлари хорижий хизмат сафарларини ташкил этиш ва тегишли тарзда режалаштириш, савдо-иқтисодий ҳамкорликни ўрнатиш ва ривожлантириш, хорижий инвестицияларни жалб қилиш, ҳамкорликдаги ишлаб чиқаришни, ҳудудлараро саноат кооперацияларини яратиш ва юртимиз маҳсулотларини экспорт қилиш соҳаларида аниқ натижаларга эришиш кабиларга қаратилган масалаларни қамраб олади.

**Тайёргарлик** Хорижий шериклар билан ишлашда шу нарсани ёдда тутиш керакки, хизмат сафарлари муддатлари аввалдан, томонларнинг ўзаро розилиги асосида келишиб олинади.

Бошқа томоннинг меҳмонларни қабул қилиш имкониятига томонлардан бирининг аҳамият бермаслиги ахлоқсизлик ҳисобланади. Бу ҳолат ниҳоятда муҳимдир, негаки учрашув натижаси шунга боғлиқ бўлади.

Хорижий хизмат сафарига кетаётиб барча ҳужжатларни тайёрлаб олиш, биринчи навбатда паспорт ва визани, тиббий суғурта ва бошқа масалаларни расмийлаштириб қўйиш лозим. Барча ҳужжатлардан нусха олиб қўйиш тавсия этилади, улардан бирортаси йўқолса, қайта тиклаш осон бўлади.

Борилган мамлакатнинг ички сиёсий вазияти ва хавфсизлиги масалаларини чуқур ўрганиш муҳимдир.

Имкон қадар бўлажак шерикнинг ташкилоти, фирмаси, компанияси, урф-одатлари, ишдан ташқаридаги қизиқишлари доираси, оиласи кабилар ҳақида турли ахборотларни олиш зарур.

Ишчанлик ташрифларида ўзи билан имкон қадар кўпроқ визит карточкалари олиш зарур, негаки хизмат сафари пайтида кўпчиликка беришга тўғри келади.

Бораётган мамлакат табиати ва анъаналарига мос келадиган кийимлар олиш мақсадга мувофиқ.

**Консулликда рўйхатдан ўтиш** Хорижга вақтинчалик борган ёки у ерда доимий яшаётган Ўзбекистон Республикаси фуқароси Ўзбекистон Республикасининг дипломатик ваколатхонаси ёки консуллик муассасасида рўйхатдан (консуллик рўйхатидан)

ўтиш зарур. Хизмат сафарига юборилган мансабдор шахслар элчихонани (консулликни) мамлакатга келганлиги, хизмат сафари мақсади ва муддати ҳақида хабардор қилиб қўйишлари керак.

Бу ишлар хорижга вақтинчалик борган фуқарога бу мамлакатда кўплаб масалаларни ҳал қилиб олишга имкон беради. Масалан, фавқулодда ҳолатлар (табiiй офатлар, террористик хуружлар, диний ва миллий заминдаги тажовузлар, бошқа кутилмаган вазиятлар) рўй берганда, ўзи билан рўй берган нохуш ҳолатларда (паспортни йўқотиш, йўл-транспорт ва бошқа ҳодисалар натижасида жисмоний ёки моддий зарарини қоплаш) ватанига қайтиш ишларини енгиллаштиради.

Республиканинг дипломатик ваколатхоналари ва консуллик муассасалари мамлакатга келган фуқароларга маҳаллий қонунлар ва маъмурий кўрсатмалар, маҳаллий урф-одатлар ва анъаналарга риоя қилиш, мамлакатдаги хорижликлар учун ёпиқ бўлган ҳудудлар, бадийий ёки тарихий қимматга эга бўлган ашёларни олиб чиқиш сингари масалалар бўйича фойдали маслаҳатлар беради.

Шу муносабат билан таъкидлаш жоизки, давлати- миз Ўзбекистон Республикасининг хориждаги консул- лик хизматини кенгайтириш йўлида жиддий қадамлар қўйди.

**Хорижда бўлгандаги умумий қоидалар** Халқаро ишчанлик ҳамкорлиги, одамлар ҳаракати, технологиялар, маҳсулотлар, хизматлар, туризм, меҳнат миграцияси кабилар анчайин кенгаётган ва жадаллашаётган бугунги кунда мамлакат ташқарисига чиқиш, хорижликлар билан мулоқот қилишнинг умумэтироф этилган

меъёрлари ва қоидаларига риоя қилиш зарурати ва аҳамияти тобора ортиб бормоқда.

Маданиятлараро мулоқот шахснинг ўзини табиий, хушмуомала ва одоб билан тутишини талаб қилади. Умуман, бошқаларга нисбатан ҳурмат-эътиборни намоян қилиш, янги, тушунарли бўлмаган, олдиндан айтиб бўлмайдиган вазиятларда ноқулай бўлиб қолмаслик ва асабийлашмай муносабатда бўлиш, суҳбатларда кескинлашмаслик кабилар ҳар қандай мамлакатда яхши алоқа ўрнатишнинг муҳим қисми ҳисобланади. Айни пайтда ортиқча чекланганлик вазиятни табиийликдан маҳрум қилади, ортиқча эркинлик эса маданиятсизлик белгиси бўлиб қолади. Инсонда меъёр ҳисси бўлса, ўзини табиий тутса, уни атрофдагилар ҳам табиий қабул қилади.

Ўз шериклари, хорижий фуқароларга ўзининг нарсаларга, жамоага ва анъанага нисбатан қарашларини сингдиришга интилмаслик керак, негаки бир маданиятда «тўғри» бўлган нарса бошқасида «нотўғри» бўлиши мумкин. Кўп жойларда бу одобсизлик, бошқаларида маданиятсизлик ҳисобланиши, айрим ҳолларда эса маҳаллий қонунчилик билан тўқнашувга олиб келиши мумкин.

Хорижда маҳаллий шароитларни тўғри тушуниш, ўз одати, диди ва тасаввурларини ўзгартиришга (агар уларни шериклар қабул қилса ҳам) аввалдан тайёр бўлиши керак.

Ҳозирги глобаллашув жараёнида халқаро мулоқотнинг ахлоқ ва этикет меъёрларининг умумий стандартлари ишлаб чиқилмоқда, уларга амал қилмаслик жиддий нохушликларга, шерикнинг ишон-

чини йўқотишга, ҳамкорликни бартараф этилишига, ҳатто муҳим келишувни йўқ қилинишига олиб келиши мумкин. Шунга қарамай, ҳар бир мамлакатдаги қабул қилувчилар меҳмондан ўз маданияти, урф-одатлари ва анъаналарини ҳурмат қилишларини кутади.

### **Хорижий мамлакатларда қабул қилинган ишчанлик этикети меъёрлари, ахлоқ ва мулоқот қоидалари<sup>1</sup>**

**Австралия.** Австралияликлар анчайин очиқлиги ва ўзининг тўғрисиўзлиги билан шуҳрат қозонган. Улар сизни диққат билан тинглайди ва доим ёрдамга тайёр туради. Уларга корпоратив ҳисси хос ва умумманфаати учун чин дилдан ишлайди. Америкаликларга қараганда улар анчайин очиқкўнгилик, бир-бирига исми билан муносабат қилади, қўлларини қисиб сўрашади. Бу ерда унвон ва мансабларини кўз-кўз қилмайдилар, ҳатто олий мартабадигилар ҳам буни алоҳида таъкидлаб намоиш этмайдилар. Фирма хўжайинлари билан ходимлари ўртасидаги муносабат расмий эмас, дўстона бўлади.

Таксида орқа ўриндикда эмас, балки хайдовчи ёнида ўтириш керак бўлади.

Австралияликлар кийим масаласида анчайин эркин, лекин расмий оламда анъанага мувофиқ костюм ва галстукда бўладилар. Улар пухта иш қилдилар. Расмий учрашувлар ҳақида аввалдан келишиб оладилар. Бу мамлакатда қимматбаҳо совғалар тортиқ қилинмайди. Бундай совға австралиялик шеригингизни ноқулай аҳволга солиб қўяди. Учрашувдан эсдалик сифатида

<sup>1</sup> Ушбу бўлимда: «Ишчи муносабатда этика» –М.: Проспект, 2006. китобидан маълумотлар кетирилган.

кичикроқ сувенирлар (кружка, брелок ва ҳ.к.) совға қилиниши мумкин. Агар сиз уйга меҳмонга таклиф қилинган бўлсангиз бека учун бир букет гул ёки бир шиша вино олинг. Австралияда тозалikka кучли эътибор берилади. Кўчада ахлат ташлаш ўта тарбиясизлик ва ҳурматсизлик белгиси ҳисобланади.

**Буюк Британия** – анъаналар мамлакати, у айниқса Шотландияда кейинги йилларда ўзининг анъанавийлигини йўқотяпти. Мартабалар ҳурмат қилинишига қаралмасдан, кейинги йилларда Буюк Британияда мулоқотнинг америкача усули устунлик қилмоқда, яъни расмий одамлар танишувдан кейинроқ бир-бирларининг исмини атаб мулоқот қилишга ҳаракат қиляпти.

Расмий шерикка совға бериш доим ҳам ёқимли бўлмайди, театрга таклиф қилиш эса унга хузур бағишлайди, негаки у ерда яхши томошаларга билетлар ниҳоятда қиммат туради.

Пухталиқ кадрланади, лекин белгиланган вақтдан олдин келмаслик керак, негаки бу ҳурматсизлик ҳисобланади.

Инглизлар дўстларини кўпроқ уйига таклиф қилади, лекин расмий шерикларни кўпроқ ресторан ёки пабга таклиф қилади. Бу ерда кундузги расмий ланч анъаналари кучли, лекин кейинги пайтларда оқшомги тушликлар тобора оммалашиб бормоқда. Стол атрофида ўзини тўғри тутиш этикетнинг ёзилмаган, лекин умумэътироф этилган қоидаларига амал қилиш ниҳоятда муҳим.

Қўлларингизни столга эмас, тиззаларингизга қўйиб ўтиринг. Овқатланаётган пайтда анжомларни ликопчада қолдиринг, негаки Британияда пичоқлар учун таглик

қўлланмайди. Анжомларни бир қўлдан бошқасига ўтказманг. Вилка доим тишлари юқорида чап қўлда, пичоқ эса тиғи ликопчага қараган ўнг қўлда бўлиши керак. Негаки сабзавотлар гўштли овқатлар билан бирга тортилади, шунда сиз қуйидагича иш қилишингиз керак: пичоқ ёрдамида вилкага кичикроқ гўшт парчасини, сўнгра унга озроқ сабзавот қўясиз. Қийин мутаносибликни амалга оширишни ўрганинг, яъни гўшт бўлаги билан сабзавот бирга вилка тишлари томонида туриши керак. Сиз буни ўрганишингиз керак, акс ҳолда бирорта нўхатни вилка санчиб олишга ҳаракат қилсангиз – бу тарбиясизлик ҳисобланади.

Омма олдида қўл ўпиш ёки «Либосингиз қандай ажойиб!» ёки «Бу торт ниҳоятда ажойиб экан!» қабилдаги хушомад қилмаслик керак. Бу ўта маданиятсизлик ҳисобланади. Стол атрофида алоҳида суҳбатлашиш мумкин эмас. Ким гапирса ҳамма эшитиши керак, ўз навбатида ҳамма эшитадиган қилиб гапириш зарур.

Этикет хайрлашиш қоидаларини ҳам назарда тутасиз. Агар иштирок этувчилар кўп бўлса, фақат тадбир эгаси билан хайрлашиш етарли бўлади. Бу барча жойда «инглизча кетиш», Англияда эса «французча кетиш» маъносини англатади.

**Германия ва Австрия.** Бу мамлакатларда расмий мулоқот «сиз» деб ва фамилия бўйича (масалан, «жаноб Швайцер») мурожаат қилишни назарда тутасиз. Фақат яқин дўстлар ўзаро келишиб «сен»лаши мумкин. Умуман, европанинг барча мамлакатларида АҚШдаги каби исмларга унвон қўшиб айтиш ҳурматсизлик бўлади.



Агар сизни немис уйига таклиф этган бўлса, бу сизга нисбатан алоҳида ҳурмат белгиси ҳисобланади. Эрак киши уйга бекага бир букет гул олиб келиши мумкин, фақат остонада букетни ечиб дарҳол ёйиб қўйиш керак. Болаларга кичикроқ совға бериш одат тусига кирган. Фирмангиз билан боғлиқ сувенир бўлса янада яхши, бу ерда сизнинг мамлакатингиздан сувенирлар алоҳида қадрланади.

Немислар унвон ва мартабасини ҳурмат қилишади ва мурожаат қилганда ва тақдим этганда уларни албатта қўллайди, ким билан гаплашаётан бўлсангиз унинг унвонини айтиш лозим. Агар унвони номаълум бўлса «Нег Doctor!» деб мурожаат қиласиз. «Доктор» сўзи уларда фақат тиббиёт ходимларига нисбатангина қўлланмайди, ҳар қандай ҳолатда мутахассислиги кўрсатилганда қўлланаверади. «Доктор», «магистр» ёки «дипломли инженер» энг кўп тарқалган унвонлардир. Дипломи йўқ инженерларни (билим юртини битирган) унвонсиз фақат «жаноб» («герр») фамилияси билан айтилади. Аммо айнан шу одамлар дипломли инженерларга нисбатан ўзини камроқ қадрлашларини сезади.

Ичимликни ичиш учун бокал кўтарилганда хўжайин билан уриштирилади. Ресторанда атрофдагиларнинг барчасини, ҳатто нотанишларни «малцайт» сўзи билан олқишлайди, бу сўз тахминан «вақтингиз ёқимли ўтсин» маъносини билдиради. Хайрлашаётганда ҳам шу сўз айтилади.

Австрияда бир қатор қадимий унвонлар сақланиб қолган, масалан, бу ерда «надворный советник» унвони бор. Бундай унвон давлат амалдорлари бирор вази-

фани бажарса берилади, ҳатто республика президенти алоҳида хизматлари учун бу унвонни бериши мумкин.

Германияда ҳам, Австрияда ҳам коммерция советниги (kommerzialrat Австрии ва koimerzienrata Германия) унвони сақланиб қолган, Германияда уни хизмати учун олади, Австрияда ҳатто сотиб олиш ҳам мумкин.

Немислар орасида фашизм, Гитлер, иккинчи жаҳон уруши, холокост ва бошқалар ҳақида гапириш тақиқланган.

**Грецияда** шарқона этикет қоидалари ғарбники билан қоришиб кетган. Бу ерда қатъий қоидалар йўқ, учрашганда қўл сиқишиб, кучоклашиб ва ўпишиб кўришиш мумкин.

Пухталиқ бу ерда алоҳида маданият белгиси ҳисобланмайди, кеч қолиш ҳам мумкин, аммо учрашув ҳақида аввалдан келишиб олинади. Айниқса, шерикни ўз ташрифидан илгарироқ телефонда огоҳлантириб қўйиш мумкин.

Греklar ёши катта одамларга алоҳида ҳурмат билан муносабатда бўлади ва уларга биринчи навбатда хизмат кўрсатади.

Греklar анчайин меҳмондўст ва қувноқ халқ, агар сизни кечки овқатга таклиф қилишган бўлса уй бекаси учун бир букет гул ва торт олиб келиш мумкин. Грецияда қимматбаҳо совғалар бериш одат эмас, улар ортиқча шахсий (кўйлак, ички кийим, галстук умуман берилмайди) хусусиятга эга бўлмаслиги керак. Масалан, санъат альбомини совға қилиш мумкин. Грек танишингизни яна ресторан, театр, концертга таклиф этишингиз мумкин.

**Миср ва араб давлатлари** ислом анаъаналарига катта эътибор беради. Мусулмон оламида хорижлик мусулмон аёлга савол бермайди ва мурожаат этмайди, бу одобдан эмас, барча масалалар эркаклар билан ҳал қилинади. Араб мамлакатларида учрашганда эркаклар кучоклашиб кўришади, бир-бирининг юзига юзини босади, елкасига ва белларига шаппатилаб қўяди, аммо бундай кўришиш фақат яқин одамлар орасида бўлади, хорижликларга бунга йўл қўйилмайди.

Агар Европача кўришиш қисқа ва қуруққина бўлса, арабчаси бутун бир маросимга айланиб кетади, бунда соғлик-саломатлик, бола-чақа сўралади. Суҳбат давомида бу сўровлар такрорланиши мумкин.

Сиз ҳатто шошилиб турган бўлсангиз ҳам, араб ҳамсуҳбатингизнинг барча тилакларини эшитишингиз зарур. Учрашувлар, ташриф, кетиш, харид кабиларнинг барчаси тилаклар ва табриклар сабаб бўлиши мумкин. Араб ўз нутқида тез-тез Оллоҳга бўлган мурожаати эшитилади, бўлажак ишларни яқунлашда унинг кўмагига ишонч билдирилади.

Араб мамлакатларида саломлашиш этикети хилма-хил. Агар уйдан ташқарида бўлса, мезбон ва меҳмон қўл бериб кўришиш билан чекланишади, уйда учрашганда эса, масалан Саудия Арабистонида дастлаб «ас-салому алайкум» деб салом берилади, сўнгра қўл бериб кўришилади, кейин «кейф ҳалак» деб бир пайтда айтилади ва мезбон меҳмоннинг ўнг елкасига чап қўлини қўяди ва икки юзидан ўпади. Суҳбатлашаётган араблар орасидаги «маданий масофа» европаликларникига қараганда

киска. Сухбатдошлар бир-бирига деярли тегиб туради, бу ўзаро ишончни билдиради.

Дастлаб танишганда араб ҳамсухбатингиз сизга хурсандчилик ва омад тилайди. Бу шунчаки гап эмас, балки анъанага содиқлик, бундай ахлоқ фақат мусулмонга хос, деб ҳисоблайди араблар. Кейинги сухбат унчалик текис кечмаслиги мумкин. Араб ҳамсухбатлар имкон бори-ча «ҳа» ёки «йўқ» сингари аниқликдан қочади. Бунинг ўрнига ноаниқ «иншооллоҳ» деб қўяди.

Арабча тушунчадаги тўғридан-тўғри, аниқ жавобни таъқиқлайди. Араблар сухбат чоғида шошилмайди ва доим ўзининг ва ҳамсухбатининг обрўсини сақлайди. Кейинги мулоқотларга ҳам имкон қолдириш зарур деб ҳисоблайди. Келишув рад этилса унга сабаблар кўрсатилади, муҳокама қилинаётган таклиф мақтовга сазовор эканлиги таъкидланади. Араб тадбиркорлари ўта мулойимлик билан рад этадилар.

Ислоом ахлоқида савдо эътиборли, ҳурматли иш ҳисобланади. Ўрта аср мутафаккирлари савдони санъатнинг бир тури деб билганлар, савдодаги муваффақият ақллилик белгиси сифатида тан олинган.

Пухталиқ меҳмонлар учун зарурий ҳисобланган, аммо мезбонлар доим ҳам унга амал қилавермайди, шунинг учун араб шеригингиз кеч қолса, асабийлашманг. Одатда расмий учрашувлар ҳақида аввалдан келишиб олинади. Рамазон ойида чошгоҳда иш тўхтатилади.

Меҳмондалиқ пайтингизда ва ўзингиз таклиф этилган уйни томоша қилаётиб, мезбон уйидаги картиналар, гиламлар, илматугмалар ва бошқа нарсалардан хайратланишга эҳтиёт бўлинг. Уларни сизга совға

қилишлари ва сиздан худди шундай қимматбаҳо совғани кутишлари мумкин. Аммо мусулмонга ҳеч қачон спиртли ичимлик, чўчка терисидан бирор маҳсулот, ярим яланғоч кийимли эркаклар ва аёллар тасвирланган картиналар совға қила кўрманг. Мусулмонларнинг барчаси ва жумладан араблар ҳам чўчка гўштини ейиш у ёқда турсин, уни харом деб ҳисоблайдилар.

Овқатни фақат ўнг қўлда қабул қилинади ва уза-тилади. Чап қўлда берилган ҳар қандай нарса ҳақорат ҳисобланади.

Гарчи **Исроил** ҳам мусулмон мамлакатлари ўртасида бўлса ҳам, аммо бу ерда мулоқот меъёрлари атрофдаги кўшниларга қараганда бутунлай бошқача. Исроилликлар биргина «шалом» («тинчлик») сўзи билан саломлашади ва хайрлашади. Бу ерда унвонларга ва мартабаларга кўп ҳам эътибор берилмавермайди. Исроилда ҳам АҚШдаги каби танишганидан кейинок исмини айтиб мурожаат қилаверади.

Бу ерда мурожаатга ўхшаб кийимлар ҳам анчагина соддалаштирилган, оддий ва камтарона кийинишади.

Ишчанлик учрашуви ҳақида аввалдан келишиб олинади. Гарчи исроилликлар баъзан кеч қолса ҳам, пухта бўлгани яхши.

Агар сиз меҳмонга бораётган бўлсангиз совға учун яхши китоб олинг, исроилликлар ўқишни ёқтиришади ва қадрлашади.

Мамлакатнинг диний ўзига хослигини ёдда тутиш зарур. Хусусан, диндор жухутлар шанба куни шаббатга амал қиладилар, у жума кун ботгандан бошлаб шанба кун ботгунча давом этади. Бу пайтда ишламаслик керак.

Жухутларга ҳам чўчка гўштини ейишни таклиф қилиш ёки уни бошқа гўшт кўринишида тақдим этиш мумкин эмас. Бундай уринишни улар ҳақорат сифатида қабул қилади.

**Ҳиндистон.** Бу мамлакатда турли маданий ва диний анъаналар мавжуд, бу расмий мулоқот ишчан мулоқот ва этикетда ўз изини қолдирган. Турли эътиқодга эга бўлган ва табақа одамлар учун хос бўлган умумий ахлоқ қоидаларини аниқлаш қийин. Ҳар қандай ҳолатда ҳам сиз суҳбатдошингиз ҳинд ёки мусулмон эканлигини билиб олинг (бу икки дин буддизм ва принципизмга қараганда Ҳиндистонда кўпроқ таркаган).

Ҳиндистонда эркаклар хайрлашиш ва саломлашиш пайтида қўл беришади. Лекин ҳинд аёлига қўлларни кўкрак олдига уй томига ўхшатиб қўйиб енгил таъзим қилиш керак. Аёл кўчада бир ўзи кетаётган бўлса, у билан гаплашиш мумкин эмас. Унга қўл узатиш ва уни ушлаш мумкин эмас – бу унга нисбатан тақаллуфсизлик ёки қўпол муносабат ҳисобланади.

Овқат пайтида емакни фақат ўнг қўл билан олиш ва узатиш лозим. Ҳиндлар гуручни қўлларини қошиқ шаклида қилиб олиб ширинликлар билан ейдилар. Спиртли ичимликлардан вискидан озроқ ичади. Ҳиндлар билан емак пайтида гўшт сўралмайди, бу рус ресторанида илондан ёки ит гўшtidан тайёрланган таомни сўраш билан баробар бўлиб қолади. Бу ниҳоятда ақлсизлик бўлади, негаки ҳиндулар ва будда ҳиндлари гўшт емайди. Фақат мусулмон оилалари бундан мустасно.

Агар шеригингиз сизни уйига таклиф қилса, қандайдир шарқона ширинликни ўзингиз билан олиб

боринг. Ҳиндлар унчалик пухта эмаслар, аммо меҳмон аниқ ҳаракат қилиши керак. Фахрли меҳмон бўйнига ҳиндлар алоҳида ҳурмат белгиси сифатида гулчамбар илади.

Ҳиндистонда инглиз тили иккинчи тил ҳисобланади (акс ҳолда мамлакатдаги кўп сонли қабилалар ва халқлар ўртасида келишиш қийин бўларди).

**Испания**да ишчан учрашувлар пайтида анъанавий равишда қўл билан кўришишлар баъзан хурсандчилик ифодаси сифатида кучоқлашиб кўришишларга айланиб кетади. Дўстлар ва яхши танишлар кучоқлашиб кўришади. Бир-бирини яхши билган аёллар бир-бирининг юзидан ўпиб кўришишлари мумкин. Агар сизни нонуштага таклиф қилишса рози бўлманг, бу шунчаки мулозамат ҳисобланади. Агар бу таклиф такрорланса яна рад қилинг, фақат учинчи марта қилинган таклиф манзират эмас, ҳақиқий таклиф ҳисобланади.

Шуниси қизиқки, испанлар белгиланган вақтда ҳеч қачон келмайди. Албатта 15-20 минут кеч қолиш одат тусига айланган. Европада испанлар фақат корридага кеч қолмайди, деб ҳазил қилишади. Аммо агар сиз уларга пухталиқни эслатиб ҳазил қилсангиз, буни улар ниҳоятда ахлоқона ҳазил сифатида қабул қилади.

Чошгоҳ пайти – сиеста (соат 13.30 дан 16.30 гача) тушлиқдан кейинги дам олиш вақти ҳисобланади. Ҳатто кўпгина дўконлар беркитиб қўйилади. Испанияликлар бу пайтни оиласи билан тушлиқ қилишга ажратадилар, шунинг учун ишчан музокараларни бу вақтга мўлжалламаслик керак. Сиеста пайтида испанларнинг уйига кирилмайди.

Сизнинг янги испан танишларингиз сизни соат 23.00 га тушликка таклиф қилса ҳайрон бўлманг. Улар учун бу деярли тунги вақт одатий ҳисобланади. Испанларда кечки овқат соат 21.00 да бўлади. Ресторанлар фақат соат 23.00 да жонланади.

Агар сизни испан уйига таклиф қилган бўлса, бир букет гул, торт ёки конфет олиб боринг. Баъзан меҳмонга совға беришади. Уни олгандан кейин очиш ва эътибор учун миннатдорчилик билдириш керак.

Поездда атрофингиздагиларни бирга тановвул қилишга таклиф этинг. Улар рад этади, агар сизни ҳам бегоналар тановвулга таклиф этса, сиз ҳам рад этинг.

**Италия.** Италияликлар қўл сиқиб кўришишни ва гапираётганда қўллари имо-ишора қилишни ёқтиради. Улар қўп ҳам пухта эмас, лекин ишчанлик муносабатларида протоколга амал қиладилар ва унга амал қилинишни назорат қиладилар, жуда пўрим кийинишади ва ҳамсухбатининг ташқи кўринишига эътибор беради.

Италияда спиртли ичимлик камдан-кам ичилади, пиво умуман ичилмайди, итальян виносини маъқул кўришади. Вино ҳар қандай емакнинг ажралмас қисми ҳисобланади. Овқатга кетчуп сўраш одобсизлик ҳисобланади, итальянларда ўзларининг соуслари бор, помидордан қилинган қўшимча турлари анчагина.

Агар сиз Италиядалик пайтингизда ресторан таомномаси билан танишиб, овқатнинг ажойиб номларига (тосканча бифштекс ёки флорентийча гўшт) ва уларнинг нисбатан арзонлигига ҳайрон бўлсангиз, унда емак охирида ниҳоятда ҳафсалангиз совийди. Емак сўнгида



қилинган ҳисоб-китоб ҳар қандай одамнинг кайфиятини тушириб юборади. Негаки у ерда ҳам супермаркетлардаги юз грамм гўшт нархи кўрсатилади. Ҳисоб-китобга ошхона анжомларидан фойдаланилганлик учун ҳақ – «sorerto» қўшилган бўлса ҳайрон қолманг.

Барда бир чашка кофе ичиб ва емак учун пул тўлаб чекни ташлаб юборишга шошилманг, чиқаётганингизда бир жуфт солиқ агентлари ичган ва еган нарсаларингизни батафсил сўраб олади. Гап шундаки, бу мамлакатда солиқ тўлашдан қочиш футболдан кейинги иккинчи спорт бўлиб қолди, шунинг учун солиқ полицияси катта ва кичик бизнесни назорат қилишга мажбур. Италияликлар билан итальян фашизми, Италиянинг иккинчи жаҳон урушидаги иштироки, Бенито Муссолини ва у билан боғлиқ мавзуларда гаплашиш қатъиян ман қилинган.

**Хитой.** Хитой этикетининг анчайин хусусиятларига қарамай, ХХР вакиллари хорижликлар билан мулоқотда умумжаҳон стандартларга амал қилади.

Хитойликлар меҳмондорчиликка таклиф қилади. Меҳмон уй эгасига нотаниш бўлган бирорга дўсти билан унинг уйига келавериши мумкин. Меҳмонларни хурсандчилик билан кутиб олишади ва албатта меҳмон қилишади. Меҳмонлар уй эгасига совға олиб келади. Агар уйда кексалар ёки болалар бўлса, совға албатта бўлиши шарт, совға йўқлиги одобсизлик ҳисобланади. Совға тури маҳаллий анъанага боғлиқ, аммо одатда, мевалар пирожнийлар, ширинликлар совға қилинади. Хитой этикетига кўра дастлаб меҳмондорчилик ёки совға рад этилади. Бу ҳолатда совға берувчи мулойимлик

билан совғани қабул қилинишини сўралади. Ўз навба-тида хитойликлар таклиф қилинган озиқ-овқатлар ёки совғани мақтаб қўйишни эсдан чиқармайди. Агар оилада бола бўлса, ўйинчоқ совға қилиниши ҳам мумкин.

Хитой аёллари билан мулоқотда Конфуций қондасига амал қилинади: «Эркак ва аёл нимадир олиб ёки бераётганда, улар бир-бирига тегиб кетмаслиги керак». Аёлга тегиб кетиш, уни қўлидан олиш, пальто кийишига ёрдамлашиш мумкин эмас. Аёлга жой бериш, унга эшик очиб бериш ҳам мумкин эмас. Хитой аёллари эркаклар билан ишда тенг ҳуқуқли ва кўпинча расмий мансабларни ҳам эгаллайди. Шунга қарамай, Хитой анъанасига кўра, аёл камтар бўлиши керак. Аёл чекмаслиги ва жамоада спиртли ичимлик ичиши мумкин эмас.

**Лотин Америкаси давлатлари.** Яқин Шарқдаги каби Лотин Америкаси давлатларининг урф-одатлари бир-биридан фарқ қилади, аммо айти пайтда уларни баъзи умумийлик хусусиятлари ҳам сезилади. Лотин Америкаси аҳолиси (испанларга ўхшаб) ўта пухталиги билан ажралиб турмайди, аммо улар билан бўладиган учрашувларга кеч қолмаган маъқул. Музокаралар вақтини белгилаётганда Испаниядаги каби Лотин Америкасида ҳаво иссиқ бўлишини ҳисобга олиш керак, шунинг учун у ерда ҳам чошгоҳда тушлик ва уйку учун сиесту – 2-3 соатлик танаффус берилади, шу сабабли бу вақт музокараларга тўғри келмайди.

Музокара пайтида Лотин Америкаликлар меҳмонга нисбатан мойиллик сифатида «сен»лашга ўтади.

Бу ерда совғага Яқин Шарқдагига қараганда бошқачароқ қаралади, улар совғани ёқтиради. Айтиқса,

уй эгасининг дидига мос келадиган совғалар қадрланади. Совғанинг ўзига хослигига эътибор берилади. Одатдаги ҳолатларда бир букет гул, бир шиша вино ёки бир коробка конфет совға қилинади. Аммо гулларга эҳтиёт бўлиш керак, негаки турли мамлакатларда турли рангдаги гулларга турлича қараш бор. Масалан, Гватемалада оқ гуллар – мотам ранги, Мексика ёки Бразилияда нофармон – мотам ранги ҳисобланади. Чилида сарик рангли гуллар берилмайди, негаки бу ранг нафратни англатади.

Лотин Америкаликлар асосан меҳмондўст. Сизни кўпчилик танишларингиз таклиф этади. Баъзи мамлакатларда уйга, баъзиларида ресторанга таклиф қилишади. Хусусан Венсуэлаликлар яқин дўстлари ёки жуда яхши танишларини уйга таклиф қилади.

Турли мамлакатларда чой пулига турлича муносабатда бўлишади, у кескин чеклаб қўйилмайди. Масалан, Мексикада, чой пули хизмат соҳасидагиларнинг асосий маблағи ҳисобланади, шунинг учун у ерда чой пули албатта берилади.

**Жанубий-Шарқий Осиё мамлакатлари.** Таиланд, Малайзия, Сингапур, Филлипин каби мамлакатларда малай, хитой, ҳинд ва инглиз маданиятлари таъсири кучли. Бундай қоришувни фарқлаш лозим.

Сингапур кўпроқ ғарб меъёрларига кўра яшайди, у ерда шерик билан америкача қўл қисиш ва хитойча енгил таъзим қилиб саломлашиш мумкин.

Таиландда кўришганда қўл қисиш (ғарбпарастлардан ташқари) ёки иссиқдан нолиш мумкин эмас. Бу ерда одатда қўлини уйчага ўхшатиб кўкрагига қўйилади ва

бироз таъзим қилинади. Таиландда бош тананинг тегиб бўлмайдиган қисми ҳисобланади, ҳатто боланинг бошини ҳам силамаслик керак.

Филиппин оролларида қўл қисиб кўришиш анъанавий саломлашиш ҳисобланади.

Малайзияда асосан эркаклар билан қўл бериб кўришилади, аёл билан ним эгилиб сўрашилади.

Бу соҳада аниқлик бўлиши Осиёда ҳурмат қилинади. Ишчи учрашувлар ҳақида аввалдан келишиб олинади.

Кўпгина мамлакатларда (Малайзия, Сингапур) кўчаларда тозалikka риоя қилиш қонун билан белгилаб қўйилган. Сайёҳ чекаётган сигарети ёки чайнаётган сақичини ташласа жарима тўлайди (зеро жарима ҳам жуда катта ҳажмда бўлади).

Жанубий-Шарқий Осиёда турли диний ва миллий анъаналар уйғунлашиб кетган. Мусулмон билан овқатланаётганда овқатни чап қўл билан еманг (аммо бу соҳада хорижликни кечиришлари мумкин). Ҳинду ва буддага эътиқод қилувчилар гўшт емасликларини, мусулмон чўчқа гўшти емасликларини ёдда тутинг. Малайлар ва ҳиндулар овқатни қўл билан, хитойликлар таёқчалар билан ейдилар, бошқалар одатий овқат ейиш анжомларидан фойдаланади.

Совға олаётганда у кимга мўлжалланганлигини аниқлаб олиш керак. Малайларда совға одатий ҳисобланади, меҳмондўстлик қилган оилани барча аъзоларига, яъни уй эгаси, бекаси, болаларига (ўйинчоқлар) совға берилади.

**АҚШ.** Америкаликларнинг кайфияти, ғайрати, дўстоналиги ва очиклигини кўрсатиб қўйишга интилиши

хос хусусиятдир. Улар ишчи учрашувларда ортиқча расмий бўлмаган муҳитни ёқтирадилар, тезда шерикнинг исмини айтиб муомала қилади. Ҳазилни ёқтирашади. Улар ўта пухта. Эркаклар ва аёллар одатга кўра саломлашиш ва танишиш пайтида қўл бериб сўрашишади. Аёллар билан ўпишиш ва қўлини ўпиш мумкин эмас. Лекин ўта қувноқлик билан елкасига ва белига қоқиб кўйиш ҳолатларни кузатиш мумкин.

АҚШда ишчи совғалар берилмайди. Айниқса совғалар уларни хушёрликка чорлайди. Негаки америкаликлар совғани пора деб талқин қилишларидан кўркишади, пора олиш эса АҚШда қонун билан жазоланади. Америкаликларнинг ўзлари эса ишчи шерикни хурсанд қилиш учун уни ресторанга шаҳар ташқариси ёки курортда дам олишга таклиф этиши мумкин.

Ишчанлик ҳаётида АҚШ аёллари катта роль ўйнайди. Улар кўп ҳолатларда ўзларига аёл сифатида эмас, балки шерик сифатида муносабатда бўлишларини хоҳлайди. Шу муносабат билан уларга ортиқча мулозамат қилинмайди, уларга шахсий ҳаётига оид саволлар (масалан, у турмушга чиққанми ёки чиқмаганми ва ҳ.к.) бериш мумкин эмас.

Америкаликлар суҳбат пайтида оёғини кўшни стулга ва ҳатто столга қўйиш ёки ботинкаси тиззасида турадиган оёғини чалиштириб ўтириши мумкин. Америка маданиятида бу оддий ҳолат ҳисобланади, лекин бошқа мамлакатларда буни қоралашади.

Кейинги йилларда америкаликлар тўғри овқатланиш ва соғлом ҳаёт тарзига катта эътибор беришаётир. Чекиш одобсизлик ҳисобланади. Ўрта ва катта ёшдаги

америкаликлар холестерини бор маҳсулотларни камрок ейишга, кўпроқ мева ва сабзавот билан озикланишга ҳаракат қилишяпти. Америка анъанавий емаги бўлган сендвич анча оммалашиб кетган. Агар сиз уйга таклиф қилинган бўлсангиз гул ёки вино, совға сифатида ўз мамлакатингиз анъаналари билан боғлиқ бўлган сувенир олиб келишингиз мумкин.

Америкаликлар ишни жадал олиб боришлари билан машҳур. Улар учун бугунги ишни эртага қўйма, деган гап қоида бўлиб қолди. Вақт пул эканлигини улар тўғри маънода тушунади ва бу уларнинг муваффақиятини таъминлайди. Музокараларда «Нимани кутяпмиз?», «Бизнинг таклифимизга тезроқ жавоб беринг, илтимос», «Тезроқ ҳал қилинг» сингари гапларни эшитиб қолиш мумкин, шунинг учун америкаликларга ўта ҳаракатчан ва тўғрисиўзли, шунингдек доим шошилиб турадиган инсон сифатида баҳо берилади. Улар доим муваффақиятга эришишга интиладилар, муваффақият доим янги муваффақият калити эканлигини яхши тушунадилар.

Умуман, америкаликлар билан мулоқотда қуйидагиларга йўл қўймаслик керак:

- алдаш, пул ва вақтини бекорга сарфлаш. Америкалик учун бундай ҳаракат аҳмоқлик ҳисобланади;
- енгилтаклик ва енгил ўйловчи сифатида кўриниш, булар америкаликлар учун ҳам узоқни кўра билмайдиган одамлар хусусияти ҳисобланади;
- ўзининг қалбини очиш, сирларини айтиш. Буларнинг барчаси америкалик учун қуруқ гап ҳисобланади, нега-

ки ҳали яхши танимаган одамга ўз сирларини айтиши аҳмоқоналик ҳисобланади;

- ўта ҳиссиётли, шошқалоқ, портловчи, кўп гап бўлиши. Одатда америкаликлар оғир, босиқ, яхши феъл-ли бўлишади;

- ўта ёқшига, хизматга тайёр бўлишига интилиши. Бу хислатлар америкаликларга хос эмас. Агар улар бу хислатларни сезиб қолса, эҳтиёт бўлинг, улардан ўз мақсадларида фойдаланишлари мумкин (буни сезмай ҳам қоласиз);

- америкаликларнинг барча хислатларини мақташи. Америкаликлар ўта ҳушёр, ўзининг ватанпарварлигига қарамай, ҳаётга реалистик қарайди ва ўз камчиликларига юмор билан ёндашади;

- америкаликларни алдашга уриниши. Бунга барибир эриша олмайсиз ва бу сизни ёмон оқибатларга олиб келади;

- ўзининг америкаликлардан нимаси биландир (билимли, бирор нарса қила олиши ва ҳ.к.) устунлигини намойиши қилиши. Америкаликлар ўз тарихини, кўплаб йиллари давомида ўзларини биринчи ҳисоблайди. Уларнинг бунга ҳақи бор. Шунинг учун америкаликка ақл ўргатиб бўлмайди. У хушмуомалали одам сифатида бунинг учун миннатдорчилик билдиради, аммо бу унга ёқмайди;

- сиз дам олиш кунини ва байрамларда ҳам тинимсиз ишлаётганингизни айтиб мақтанманг. Бу фикрингиз билан америкалик сизни ишлай ва дам ола олмаслигингиз ҳақида хулосага келади.

**Франция** – европача этикет ватани ва унга амал қилиш ёзилмаган қонун даражасига етказилган. Бизнес ҳам қирол қабул маросимларидек тартибга солинган ва унга расмий равишда амал қилишни талаб этади. Француз шериклар билан учрашиш ҳақида аввалдан келишиб олиш керак. Пухталик хушмуомалалик кўриниши сифатида қаралади. Аммо умумий қоидага кўра меҳмоннинг мақоми қанчалик юқори бўлса, шунчалик кеч қолишга йўл қўйилади. Учрашганда қўл бериб кўришиш мумкин.

Францияда айниқса тарих, фалсафа, санъат (албатта, Франциянинг ўзиники) билан боғлиқ маълумот юксак қадрланади. Расмий музокараларда «қачонлардир сизнинг буюк моралчингиз Ларошфуко шундай деган эди... (кўчирма келтирилади)» гаплари билан ҳаммага манзур бўлишингиз мумкин. Сизнинг шеригингизнинг дидига мос келадиган санъат билан боғлиқ ашёлар, китоблар ёки альбомлар, безакдор ашёлар (унчалик қиммат бўлмасин, сизнинг хушмуомалалигингиздан дарак берсин, бойлигингиз билан мақтанаётган бўлиб кўринманг) ҳам совға қилиниши мумкин. Аслида ишчи муҳитда совға алмашиниш одат бўлмаган.

Ишчанлик учрашувлари ва музокараларни французлар бошқа тилларни билса ҳам, айнан француз тилида олиб боришни маъқул кўради. Инглизларни тан олмайди.

Нутққа катта эътибор берилади, ўз фикрини тушунарли баён қилиш, яъни тезис, антитезис, синтез қадрланади. Икир-чикирларигача муҳокама қилиб



олинади. Музокаралар олиб боришда турли усуллар қўланади.

Чекиш масаласида эҳтиёт бўлиш керак, 1992 йилдан Францияда чекишга қарши кескин кураш кетяпти. Ресторанда чекувчи учун қийин бўлади. Чеккингиз келиб қолса, метродотелдан махсус чекиш хонасини сўранг.

Гўзаллик, вино ва овқат француз фалсафасининг таркибий қисмларидан бири ва улар ҳаёт тушунчаси билан уйғунлашиб кетган. Пазандалик вино каби французлар ғурури ҳисобланади. Улар яхши овқат ва винони қадрлайдилар. Аммо овқатланиш қизиқарли суҳбат билан уйғун бўлиши керак. Французлар ўз виноларини жуда юксак қадрлайдилар. Ресторанда бир шишаси бир неча минг доллар турадиган қандайдир «Мутон Ротшилдга» буюртма беришидан аввал ичимликнинг бир шишаси, бокали қанча евро ёки доллар бўлишини аниқлаб олиш керак. Шампан виносини ичишда Францияда бокал кўтарилади, лекин тўқиштирилмайди.

Француз тилини «разил» англизмлардан сақлаш суҳбат учун нозик мавзу ҳисобланади. Агар француз тилини билсангиз ҳам, яхшиси сизга маълум бўлган инглиз сўзларини қўлламаслик учун таржимон орқали гаплаша қолинг.

**Япония.** Японлар хизматга ва протокол тадбирларига қатъий расмий кийимида келиш қоидаларига амал қилади. Либоснинг тозалиги, тартиблилиги ва ҳатто бироз башанглилиги бош талаб ҳисобланади. Музокаралар чоғида одатда пиджак ечилмайди ва галстук бўшатишмайди.

Японияда кўл олишиб кўришилмайди, бундай кўришиш нодўстликни ва тажовузни англатади. Эतिकет қоидаларига кўра ҳамсухбатлар бир-бирига яқинлашмайди, балки масофадан хурмат маъносини ифодалаб, фақат енгил таъзим қилинади.

Японларнинг фамилиясига «сан» («жаноб») сўзини кўшиб мурожаат қилинади, масалан, Токугава сан, Кендзабуро сан ва ҳ.к.

Уйга ёки анъанавий япон ресторанига пойафзални ечиб кирилади, шунга кўра пайпоқ тоза ва тешиксиз бўлиши керак.

Замонавий японлар кўпинча нон ейди, аммо у столда гуруч бўлмаганда ёки аксинча ейилади. Спиртли ичимлик ичилаётганда қадаҳ сўзи айтилади ёки «кам-пай» дейилади, холос. Кичик ёшлиларга қуйиб туриш ва унинг рюмкасини доим кузатиш зарур. Саке (гуруч арағи) ҳам совутилиб ва ҳам илителиб ичилади. Сизга қандайдир ичимлик таклиф қилинганда, стакан (рюмка) ни кўтариш ва у тўлатилгунича қараб туриш зарур. Ўз атрофингиздагиларга худди шундай хизмат кўрсатиш тавсия этилади.

Сиз таёқчалар билан овқат еяётганингизда уларни чалиштирамаслигингиз ёки гуручга тикмаслигингиз (бу ўлимга тенглаштирилади), овқатни ликопча бўйлаб сурмаслигингиз ва ликопчани стол бўйлаб туртмаслигингиз лозим, таёқчаларни силкитиш ёки кимгадир бигиз қилиб кўрсатиш мумкин эмас.

Шу муносабат билан таъкидлаш жоизки, Япония, Корея, Жанубий-Шарқий Осиёнинг бошқамамлакатла-

рида хорижликнинг таёқчалардан моҳирона фойдалана олиши нафақат маҳаллий анъана ва маданиятга ҳурмат ифодаси, балки унинг уларга мослаша олиши сифатида қаралади.



**7-БОБ.**

---

**ХИЗМАТ ЭТИКЕТИ**



## **Хизмат фаолияти жараёнида ахлоқ ва мулоқот этикети ва маданияти**

**Масаланинг қўйилиши** Ҳар қандай ташкилот, муассасанинг хизмат фаолияти ахлоқ ва мулоқотнинг маълум услубини назарда тутади. Бунда ҳар бир муассаса, ҳатто касбнинг ҳам ўзига хослиги айнан шу муҳит учун хос бўлган меъёрлар ва қоидаларни вужудга келтиради. Масалан, йирик компаниялар, корпорацияларда уларнинг фаолиятларига мос келувчи этик меъёрлар ва ахлоқ қоидалари ишлаб чиқилган бўлади. Ҳуқуқни ҳимоя қилиш ва ҳарбий идораларда уларга хос бўлган маълум Низом ва бошқа ёзма йўриқномалар билан белгилаб қўйилган касбий этика ва ахлоқ қоидалари принциплари амалда бўлади. Ёки дипломатия хизматидаги ахлоқнинг маълум услубини тарихан яратилган бўлади, улар идоралар ичидаги мулоқотларда ҳам тегишли шаклда намоён бўлади.

**Давлат муассасаларида** Бошқа фаолият соҳалари каби давлат хизмати ҳам тўғридан-тўғри амалий этик мақомга эга бўлган маълум қонунлар ва меъёрий-ҳуқуқий ҳужжатлар билан белгилаб қўйилган касбий мулоқот ва ахлоқий қоидаларни назарда тутади. Масалан, Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси 2016 йил 2 мартда давлат хизматчиларининг касбий этикаси ва хизмат ахлоқининг умумий принцип-

лари тўплами бўлиб қолган «Давлат бошқаруви органлари ва маҳаллий ижро этувчи ҳокимият органлари ходимларининг одоб-ахлоқ намунавий қоидалари»ни (қисқача «этика қоидалари») тасдиқлади.

Ҳужжатда эгаллаб турган мансабидан қатъи назар ташкилотлар ходимлари амал қилиши лозим бўлган умумий қонун ва этика қоидалари тизими батафсил баён қилинади. Аслида бу билан биринчи марта ходим ва инсоннинг ҳуқуқлари ва қадрини ҳимоя қиладиган давлат муассасаларидаги ўзаро муносабатлар этикаси ва маданияти масалаларини белгилаш ва тартибга солишнинг ҳуқуқий ва амалий механизми яратилди.

Замонавий давлат хизматчилари бошқача соҳалар ходимларидан фарқли, давлат сиёсатини амалга ошириш учун мўлжалланган, юксак даражада уюштирилган кишилар жамоаси ҳисобланади. Бу ерда касбий билим, кўникма ва қобилиятлардан ташқари, ходимнинг ахлоқи ва мулоқот маданиятида намоён бўладиган ахлоқий сифатлари ҳам муҳимдир. Негаки давлат хизматчиси одамлар учун бу қоғоз ёзувчи, маълумотнома берувчи, шахсий масалалар бўйича қабул қилувчигина эмас, балки ҳукумат номидан иш кўрувчи одамдир. Шунинг учун унинг қабул қилинувчилар ва хизматдошларига нисбатан эътиборли ёки эътиборсиз, хушмуомала ёки кўпол, хайрихоҳ ёки расмий муносабатида намоён бўладиган ахлоқнинг ташқи хислатлари алоҳида аҳамиятга эга бўлиб қолади.

Буларнинг барчаси давлат хизматчиси хислатининг ажралмас қисми бўлиб қолиши керак, негаки бу жамият, демак халқ кўзи олдида нафақат хизматчининг

мавқеини, балки умуман ҳокимиятнинг обрўси ва афзаллигини ҳам белгилаб беради.

Ўзбекистон Республикаси Конституциясининг 24 йиллигига бағишланган тантанали йиғилишида Халқ билан мулоқот йили деб эълон қилинди. Бу муҳим вазифани амалга ошириш давлат хизматчилари томонидан хизмат ва жамиятда этик меъёрлар ва ахлоқ қоидаларига амал қилишларига ҳам кўп жиҳатдан боғлиқ. Ҳар қандай мансабдаги давлат муассасаси ходими мулоқимлик, одоблилик, хушмуомалалик, ўз ҳиссиётларини жиловлай олишлик сингари хислатларни назарда тутувчи этикет ва мулоқот маданияти аниқ англаб олиши унга нафақат жамиятда, балки кундалик касбий фаолиятида ҳам ўзини қандай тутишни билиши учун зарур бўлади.

### **Яхши муносабатлар ўрнатишга ёрдам берувчи фойдали хислатлар**

Биринчи навбатда, бу хушмуомалалиқдир. Америкалик файласуф ва ёзувчи Р.Эмерсон хушмуомалалиқни биз у ёки бу даражада ҳаётий муносабатларга киришаётган атрофдаги одамларга келтирмаётган «кичик қурбонлик» сифатида белгилайди. Айнан хушмуомалалиқ, ҳурмат, аниқлик, одоблилик, ўзаро ҳурмат сингари хислатлар асосида умумфуқаролик этикети ва мулоқот маданияти ривожланиши ва мавжуд бўлмоқда.

Хушмуомалалиқ бу лаганбардорлик ва ялтоқланишни англатмайди. Ҳамкасбларнинг мансаби ва ижтимоий аҳволи хушмуомалалиқ ва ҳурмат билан муносабатда бўлиш, умуман одамларни ҳурмат қилиш, ҳамкасб аёллар билан ҳам одоб доирасида мулоқот қилиш, шу-



нингдек тоза кийиниш хушмуомалаликнинг асосий кўриниши ҳисобланади.

**Одоблилик** – суҳбат, шахсий ва хизмат муносабатларида амал қилиниши лозим бўлган меъёр ҳисси; бу киши ўтиши мумкин бўлмаган чегарани англатади. Одобли инсон доим ўз қилмишларини назорат қилади, ёшдаги, жинсдаги, ижтимоий аҳволдаги, суҳбат ўрни, бегоналарнинг борлиги ёки йўқлиги каби ҳолатларни ҳисобга олади.

**Камтарлик, вазминлик, уятчанлик, тортинчоқлик.** Камтарлик, вазминликни уятчанлик, тортинчоқлик сифатида тушунмаслик керак. Кўпинча қалтис ҳолатларда мулойим ва камтар одамлар анчайин журъатлироқ ва фаолроқ бўлади. Камтарлик, вазминлик, илтифотни (бу очикча лаганбардорлик бўлмаслиги керак) намоён қилиб, инсон атрофдагиларнинг эътиборини тортади ва яхши таассурот қолдиради. Атрофдагиларга ўзининг салбий ҳисларини намоён қиладиган нодондан фарқли, хушмуомала одам улар билан яхши муносабатда бўлади.

Қуйида ташкилотлар ва муассасаларда хизмат фаолияти жараёнида ахлоқ ва хизмат мулоқоти этикаси асосий талабларини кўриб чиқамиз.

### **Раҳбарнинг ходимларига нисбатан этик талаблари ва ахлоқ қоидалари**

Муассаса, ташкилот раҳбари бошқа ходимлардан ажралиб турадиган шахс ҳисобланади, у доимий равишда ўз ходимларининг диққат марказида бўлади. Оддий ходимларга нисбатан унчалик сезилмайдиган хислатлар унинг фаолияти ва ахлоқида ярқ этиб кўриниб қолади

ва агар раҳбарда озроқ камчилик сезилса, бу дарҳол ҳаммининг назарига тушади. Шунинг учун раҳбар ходимлар мулоқот пайтида хизмат этикети ва ахлоқ қоидаларига риоя қилиши ходимлар билан орасидаги муносабатларни енгиллаштирибгина қолмасдан, балки жамоада самарали ишлаш учун мақбул шароит яратиш воситаси бўлиб хизмат қилади.

Ташкилотлар, муассасалар ва бошқаларда кишиларнинг иш пайтидаги ўзаро алоқаси ҳисобланган хизмат юзасидан мулоқот ҳам фаолиятнинг анчайин қисмини ташкил қилади. Қўл остидагилар билан мулоқот қилганда раҳбар бошқаларга қараганда ҳам кўпроқ ўзининг хушмуомалалигини, одоблигини, барча билан бир хилда муомалада бўлишини намоён қилиши зарур. Хизмат фаолияти жараёнида ва унинг ўз ходимлари билан ўзаро алоқаларида вужудга келадиган барча вазиятларда раҳбарнинг хушмуомалалиги, уларнинг шахсиятини ҳурмат қилиши, ҳаққонийлиги ва одоби билиниб туриши керак.

**Мурожаат.** Шахслараро муносабат этикаси раҳбардан катталарга расман «сиз», кичикларга дўстона «сен» деб мурожаат қилишини талаб қилади. Хизмат муносабатлари пайтида баъзи раҳбарлар қўл остидаги ходимларига кўпроқ «сен» деб мурожаат қилади, бу билан у ўзининг калондимоғлигини ва ходимни менсимаётганлигини кўрсатиб қўяди, ходим эса мансаб жиҳатдан пастда бўлганлиги учун унга муқобил жавоб бера олмайди. Биринчи қараганда «сен» деб мурожаат қилиш ходимга нисбатан ишонч ва яқинликни билдираётгандек бўлади. Лекин этик нуқтаи назаридан

бу маданиятсизлик, кўполлик ва одобсизлик белгиси бўлиб қолади.

Шу маънода куйдагиларни таъкидлаш лозим топилди. Бизнинг республикамызда шахслараро муносабатда, шунингдек иш пайтида «ака», «ука», «опа», «синглим» сингари мурожаат шаклларида фойдаланилади, улар бир қараганда ҳурмат ва эҳтиром ифодасидек туюлади. Аммо этика нуқтаи назаридан бу бирмунча бетаккаллуфлик ҳисобланади, айниқса бу бошлиқнинг ходимига ёки аксинча мурожаатда билиниб қолади. Собиқ совет ҳукуматида мавжуд бўлган «ўртоқ» деб расмий мурожаат қилиш мулоқотимиздан чиқиб кетди, лекин харбийлар ва милиционерлар унвони айтиб мурожаат қилишда у учрайди. «Жаноб» деб мурожаат қилиш ҳам энди ҳаётимизга кириб келмайди. Умуман олганда собиқ совет мамлакатларида «ўртоқ» сўзи сингари «жаноб» сўзи қулгили ҳазил, ҳатто кўпинча кесатиқ-пичинг маъносида қўлланади.

Шунинг учун ишдаги мурожаат чоғида биринчи навбатда хизмат мавқеси, ёши ва шахсий муносабатлардан келиб чиқиш керак, бошлиқ ва ходим ўртасидаги муносабатларда эса исми ва ота исми билан мурожаат қилиш лозим. Айниқса, ишда кишиларнинг исми ва ота исмини эслаб қолиш хушмуомалалик ва муносабатлар этикасининг асосий жиҳатлари ҳисобланади.

**Суҳбат.** Қўл остидаги ходимлар, ҳамкасблар, юқори раҳбарият, умуман одамлар билан гаплаша олиш қобилияти раҳбар, менежернинг ишчанлик ва касб, этик хислатлари сифатида қаралади.

Қўл остидаги ходимлар билан суҳбатнинг муваффақияти раҳбарнинг сиқиклик ва тарангликни олиб ташловчи, хушмуомалалик, очикликни намоён қилувчи эркин муҳитни ярата олиш қобилиятига боғлиқ.

Кўпгина ташкилотларда ходимларнинг шахсий масалалари бўйича қабул қилиш йўлга қўйилган. Уни ўтказиш вақти ва ўрни муҳим аҳамиятга эга. Суҳбат жойи осойишта ва узоқ гаплашишга мўлжалланган бўлиши керак, суҳбат телефон қўнғироғи ва шошилишч гаплашувчи ходимни бостириб кириши билан узилиб қолмаслиги керак. Суҳбатда қўл остидаги ходимнинг камчилигини муҳокама (танқид) қилиш билан бирга раҳбар унинг ишидан умумий ютуқларини ҳам эслаб баҳо бериши лозим.

Бирданига бир неча ходимни қабул қилмаслик керак. Улар сиз билан яккама-якка гаплашишни хоҳлаб келган бўлишлари мумкин, бунда анчайин сирли масалаларни муҳокама қилишга эҳтиёж туғилган бўлиши табиий. Ходимларни шахсий масалалар бўйича қабул қилишга ажратилган вақтга бошқа ҳеч қандай ишни режалаштирмаслик зарур.

#### **Суҳбатда қуйидагилар тақиқланади:**

- *сабрсизлик қилиш, жаҳли чиқаётганини сездириш;*
- *ўзини тинглаётгандек туттиш (буни сезиш қийин эмас);*
- *кераксиз пайтда танқид қилиш ёки тортишиш;*
- *шошилишч хулоса чиқариш, ҳамсуҳбат гапини тўхтатиб қўйиш, уни тузатиш;*
- *хаёли паришон бўлиш, қаламни тақиллатиш, узоққа тикилиб, гап узилган пайтни ўзича тўлатиш.*

Юқорида баён қилинган хизмат этикаси қоидаларига муассасанинг ҳам раҳбари, ҳам ходими, шунингдек, ташриф буюрувчилар қабул қилинганда ҳам амал қилиниши керак.

### **Ходимлар билан яхши муносабатларни таъминлаш усуллари**

- Ходимларингизни хизмат ва жамоатчилик фаолияти жараёнида касбий ишчи ва ахлоқий сифатларини ўрганинг. Раҳбар ўзининг ҳар бир ходимининг (қизиқишлари, нозик томони, одатлари) хислатларини билиши, уларнинг фикрини эшитиши ва улар билан қизикиши зарур.

- Шахс ноодатий вазиятда, кутилмаган, зарур топшириқни бажаришда ўзини тўла намоён этиш мумкинлигини ёдда тутинг (аммо махсус бундай вазият яратманг).

- Топшириқни бажарган ходимга нисбатан етарли даражада эътибор беринг. Унга баҳо симпатия ёки антипатия нуқтаи назаридан эмас, балки ишнинг аҳамиятига қараб берилади.

- Ҳар бир ходимингизнинг обрўсини сақланг. Кўпчиликнинг олдида беҳурмат қилманг. Ходимни ҳақорат қилиш бутун жамоани ҳақорат қилиш билан баробар.

- Тушунмовчилик, жанжалларни имкон қадар тезроқ ҳал қилинг. Ҳатто ҳал қилинмаган биргина жанжал ҳаммага салбий таъсир қилиши мумкин.

- Ходимларингизни ҳимоя қилинг – ҳокимиятлар масъулиятсиз бўлмайди, ходимлар ишларини, ҳатто майда-чўйдаларини ҳам муҳимлигига ишонтиринг.

- Мулоқотнинг субординация шаклига берилиб кетманг (хавотирни кучайтиришга ва узоқлашишга олиб келади), шунингдек квазидемократизм (таниш-билишчилик) билан шуғулланманг.

### **Ходимнинг раҳбарга нисбатан муносабатларида этик талаблар ва ахлоқ қоидалари**

Ахлоқ маданияти ходимлар томонидан раҳбарларга, шунингдек ҳамкасбларига нисбатан ҳам бўлиши зарур. Муросасозлик, табиийлик, меъёр ҳисси, мулойимлик, одоблилик, энг муҳими, раҳбарга, ҳамкасбларга, умуман барча одамларга нисбатан хушмуомалалик ҳар қандай ҳаётий вазиятларда ёрдам берадиган ҳислатлар ҳисобланади.

#### **Раҳбарга нисбатан**

- Раҳбарга ўз нуқтаи назарингизни сингдиришга ёки кўрсатма беришга уринманг. Ўзингизнинг таклифларингизни ва мулоҳазаларингизни одоб билан ва мулойим изҳор қилинг.

- Бошлиқ билан мулойим оҳангда гаплашинг, доим ҳам «ха» ёки «йўқ» деяверманг. Ходимнинг доимий хушомад қилиши бошлиққа ёқмай қолади ва у тилёглама деб ўйлайди. Доим «йўқ» деяверадиган одам доимий равишда асабни кўзгайди.

- Бошлиққа нисбатан содиқ ва ишончли бўлинг, лекин лаганбардорлик қилманг. Ўзингизнинг қатъий нуқтаи назарингиз ва принципингиз бўлсин. Ўзининг муқим характери ва қатъий нуқтаи назарига эга бўлмаган одам-

га ишониб бўлмайди, унинг қилар ишини олдиндан айтиш қийин.

- Баъзи кутилмаган ҳолатлар рўй бермаса, сиз бирданига раҳбарингизга ёрдам сўраб, маслаҳат олиш учун, таклиф ва бошқалар билан муносабат қилманг. Акс ҳолда сизнинг қилмишингиз ҳурматсизлик ёки бошлиқ фикрини менсимаслик ёки унинг компетентлигидан шубҳаланиш сифатида тушунилади.

**Ҳамкасбларга нисбатан**

- Ҳамкасбларингизга нисбатан хушмуомала бўлинг, уларга илтифот қилинг;
- ҳамкасб билан гаплашганда унинг миллати, этникоди, урф-одати, анъаналарини танқид қилманг;

- барчага одоб доирасида муносабатда бўлинг. Курук ваъдалар берманг;

- ҳамсуҳбатингизни яхши инсон эканлигини чин дилдан, ортиқча ёлғонламай таъкидланг;

- тунд, бадқовоқ, асабга тегувчан бўлманг, ўзингизнинг ёмон кайфиятингизни ошқор қилманг, ҳадеб дардингизни айтаверманг;

- ҳамкасбингизга ўз мақсадларингизга эришиш йўлидаги восита сифатида эмас, балки ҳурмат қилишга арзийдиган шахс сифатида қаранг.

### **Мулоқотда қуйидагилардан сақланинг:**

- ҳамкасбингизга қўпол гапирманг, ортиқча насиҳат қилманг, кийими, ташқи кўринишига эътироз билдираверманг;

- унинг динга, оиласига муносабати, топаётган даромади, соғлиғи, касаллиги сингариларни муҳокама қилманг;

- бировларнинг орқасидан гапирманг ва ғийбатларга қўшилманг;
- ўзингизнинг билимингиз, обрўйингиз, алоқаларингиз ҳақида гапирманг, юқори мартабали одамлар билан таниш-билиш эканлигингизни айтиб мақтанманг, бажара олмайдиган ваъдаларни берманг;
- моддий бойлигингиз билан кеккайманг, уни намойиш қилманг, ўзингизга нисбатан алоҳида муносабатда бўлишларини талаб қилманг, бошқалардан афзалроқман деб билманг;
- ўзингизга ва имкониятларингизга ортиқча баҳо берманг, агар ана шуларга лойиқ эмаслигингиз билиниб қолса, ўзингизга ноқулай бўлади;
- ўзингизни яхшироқ, ақллироқ, донороқ кўрсатишга уринманг, бунинг акси эртами ёки кечми билиниб қолса, ўзингизга ноқулай бўлади.

### **Иш жойида, жамиятда этик меъёрлар ва ахлоқ маданияти**

**Хулқ-атвор ва одатлар** Хулқ-атвор – бу ҳам худди тоза кийим, суҳбатда мулоим мурожаат қилиш, одоблилик сингари атрофдаги кишиларга ўз хурмат-эътиборини намоён қилишнинг усули ҳисобланади.

Инсоннинг саломлашиш, сўзлашиш, ҳамсуҳбатини эшитиш, одамлар орасида ўзини тутиш билан боғлиқ хулқ-атвори унинг ички маданияти, ахлоқий ва шахсий хусусиятлари, боадаблилигидан дарак беради.

Агар сиз катта ёшлилар даврасида бўлсангиз, ўз тенгдошларингиз билан бўлганингизга қараганда янада



этиборлироқ, одоблироқ бўлишингиз талаб қилинади. Дам олиш пайтида бироз хордиқ чиқариш мумкин, лекин иш пайтида доим хушёр бўлиш керак.

Хулқ-атворларда одатларнинг роли катта бўлади. Улар сизнинг энг яхши сифатларингизни кўрсатиши ҳам, энг яхши хислатларингизни йўққа чиқариши ҳам мумкин. Суҳбатдошнинг *гапини узиш, бошқа шахсларнинг суҳбатига суқилиш, бошқа билан суҳбатлашаётган одамни чалғитиш* мумкин эмас.

Суҳбат пайтида кўз олиб қочилмайди, лекин суҳбатдошга кўзини лўқ қилиб қаралмайди ҳам. Суҳбат пайтида узоқ ерга қараб ёки ўзини бўш қўйган ҳолда ўтирилмайди.

Суҳбатлашаётганда панжаларни ўйнатиш, суҳбатдош тугмаларига тегиниш, галстуги, сочини тинимсиз тўғрилаш, бўяниш, кийимини силташ, сақич чайнаш кабилар мумкин эмас. Яхши таниш одамларнинг ҳам елкасига ёки белига қоқиш мумкин эмас. Қўлларни кўкракка чалиштириб, шунингдек қўл кафтлари билан тиззага суяниб ўтириш тавсия этилмайди.

**Имо-ишоралар ва ҳаракатлар** Имо-ишоралар ва ҳаракатлар инсон имижининг бир қисми ҳисобланади.

Кўпинча айнан имо-ишора инсон кайфиятини ифодалаб қўяди. Ҳаракатлар кескин ва тез бўлмаслиги керак. Саломлашаётиб бошни силтамасдан энгил таъзим қилинади. Бунда оёқлар бир жойда бўлади.

Талмовсираб юрмаслик керак, шунингдек қўлларни силтаб ва катта қадамлар билан юриш ҳам тавсия этилмайди. Оҳиста ҳаракат, тўғри қомат билан юриш энг яхши одат ҳисобланади.

Стулда ўтирганда тебраниш, унинг четида ўтириш, столга суяниб ўтириш тавсия қилинмайди. Шовқинсиз ўтириш ва туриш лозим. Стулни полда сурилмайди, балки суянчиғидан ушлаб кўтариб сурилади.

Стулда оёқни тебратиб, қимирлатиб, товони билан ҳар замонда уриб ўтириш одобдан ҳисобланмайди. Бу суҳбатни давом эттириш хоҳиши йўқлиғидан дарак береди.

Елкани кўтариб ёки бошни олдинга чўзиб ўтириш асабий ҳолатни англатади, иложсизлик тасаввурини уйғотади. Ҳамсуҳбат эътиборини тортиш учун бошни ёнга эгиш керак. Бошни бироз эгиш инсонни диққат билан тинглаётганлигини англатади.

Кишилар даврасида турганда ҳадеб галстук, сочни тўғрилаш, кийимни тортиш ва ҳ.к. мумкин эмас.

Қўлларни тўғри тушириб, орқага қилиб ёки олдинда панжаларни кириштириб турилади.

Даврада бирорта одамга орқа қилиб турмаслик керак.

Қўлларни чўнтакка тиқиб, уларни силтаб, бирор нарсани панжалари орасида тортқиллаб ва ҳаракатга келтириб, ҳамсуҳбат тугмасини айлантириб туриш мумкин эмас.

Иш жойида стулда ўтирганда унинг четида, тебраниб, ястаниб ўтирилмайди, ҳар замонда стулни теппиб ўтириш ҳам одобдан саналмайди. Оёғингизнинг пайпоқдан юқориси кўринмаслигига эътибор беринг.

Аёл тиззаларини бирлаштириб, товонини бирин-кетин қўйиб, стул ёки креслонинг баландлигини ҳисобга олиб оёғи устига оёғини қўйиб ўтириши мумкин. Ўриндиқ паст бўлса бундай ўтириш мумкин эмас, ях-

шиси товонларни бир-бирининг устига қўйиб, ҳар иккала тиззани эгиб оёқларини бир жойга қўйиб ўтирган маъкул.

Аёл аввал машина ўриндиғига ўтириши, сўнгра оёқларини ичкарига олиши зарур. Машинадан тушаётганида аввал оёқлари туширилади, сўнгра турилади.

Учрашганда саломлашиш атрофдаги-

### **Саломлашиш**

ларга ҳурмат билан муносабатда бўлишнинг биринчи намойиши бўлади. Дўстоналик, хушмуомалалик, одоблилик саломлашишнинг бош талаблари ҳисобланади. Кичиклар катталарга, аёллар эркакларга салом беради, аммо хонага кирувчи ўзининг ёши ва жинси, хизмат мавқеидан қатъи назар бу ердагиларга биринчи бўлиб салом беради, кетаётган биринчи бўлиб хайрлашади. Одатда табассум билан салом берилади, қўл бериб кўришилади. Ҳар қандай саломга албатта алик олиш керак.

### **Танишиш**

Қатъий қоидалар асосида танишилади ва бу танишаётган кишиларнинг жинси, ёши ва ижтимоий аҳволига боғлиқ бўлади. Кичикроқни каттага, ходимни бошлиққа, кичик зобитни каттага таништирилади.

Ишга қабул қилинган ходим хоналарга кириб, ҳамкасбларига ўзини таништириши керак. У бундай танишувни ўзи амалга ошириши ёки бошлиқ янги ходимни ўзи тақдим этиши мумкин. Агар янги ходим ўзи танишаётган бўлса, у исми, фамилияси ва мансабини айтиб танишади.

Қиз бола ва ёш аёлни ёши катта, юқори мансабли, катта илмий ва ижтимоий мавқега эга бўлган эркак-

ка таништирилади. Агар икки аёл таништирилаётган бўлса, ёшроғи каттароғига таништиришлади, агар ёш аёл юқори мансабдор ёки у таниқли ёзувчи ёки актриса бўлса бундан мустасно бўлади. Сизга таништирилган шахс биринчи бўлиб суҳбатни бошлаши керак.

Қиз болага ёки аёлга таништирилганда «жуда хурсандман», деб бўлмайди, салом берилса етарли бўлади.

Катта жамоатчилик ёки протокол тадбирлари чоғида, одамлар кўп пайтида эркаклар ва аёллар ўзлари танишади, бунда исми ва фамилиясини аниқ айтиши, мансаби ва амалини айтмаслиги керак.

**Бир хонада бўлганда** Бошқа одамлар, шунингдек ҳамкасблари билан бир хонада бўлиш сабр-тоқат ва одобни талаб қилади, негаки бу ерга турли қизиқишга, турли одатга эга бўлган одамлар бир жамоа бўлиб йиғилишади. Хусусан, бу одамлардан бирига доим иссиқ ёки дим бўлиб, у доим деразани очиб қўйса, бошқаси доим совқотиб, уни ёпиб қўяди. Кимдир кўп гапиради, бошқаси телефонга, умумий компьютерга ёпишиб олади. Шу туфайли ҳар бир одам ўзига хос ва ҳар бирига ҳурмат билан муносабатда бўлиш зарурлигини ҳеч қачон ёддан чиқармаслик, бу нарсаларга кўп ҳам эътибор беравермаслик лозим, айниқса уларга бу ҳақда гапирсангиз, бу қандай оқибатларга олиб келиши номаълум. Бу ҳолатларга, айниқса ўзингиз ёқтирмайдиган ҳамкасбларингизнинг сиз ёқтирмайдиган қилиқларига осойишта, фалсафий муносабатда бўлишингиз зарур.

Бир хонада ва умуман жамиятда бўлган пайтда ўз кулайлигини ўйлаб, бошқаларнинг хоҳиши, одатларини,

кулайлигини ёддан чиқармаслик этика ва ахлоқ маданиятининг бош қондаси ҳисобланади, негаки бир-бирини ҳурмат қилмасдан, ўзини маълум даражада чекламасдан яшаб бўлмайди.

### **Бир хонада бўлганда мумкин бўлмаган ҳолатлар:**

- баланд овозда гапириш ва қулиш, бемаза гапларни гапириш;
- сўзлашаётганда ортиқча қўл силтамаслик, дидсиз кийиниш, қўполлик қилиш, атрофдагиларга ёмон кўз билан қараш, бошқаларнинг қизиқишлари ва саволларига жавоб бермаслик;
- одобсизлик қилиш, сўкиниш, ҳақоратомуз лақабларни қўллаш;
- ўз хоҳиши ва майлини бошқаларга уялмай тиқиштириш, ўзини тута билмаслик, жаҳлига эрк бериш;
- атрофдагиларнинг қадриятини атайин ҳақорат қилиш.

### **Телефон орқали мулоқот этикети**

Мулоқотнинг бу шакли телефон алоқаси пайдо бўлгандан буён шаклланган ўзига хос хусусиятлари ва этика қоидаларига эга. Шунини ёдда тутиш керакки, телефон орқали гаплашиш, худди шахсан суҳбатлашгандаги каби ўзининг хусусиятларига эга, бундай суҳбат инсон ва унинг имижига ҳақида муҳим ахборот беради.

Телефонда хизмат (иш) юзасидан гаплашиш энг аввало қисқа бўлиши керак. Вақт қисқалигини ҳисобга олиб, суҳбат мақсади ва қизиқтираётган масалаларга тўла жавоб олиш учун уларни аниқ белгилаб олиш ло-

зим. Энг аввало (ҳали номерни термасдан туриб) бериладиган куйидаги саволлар ҳақида ўйлаб кўриш керак:

- Ҳақиқатда бу масалани телефонда муҳокама қилиш шартми?

- Бунинг ҳамсуҳбат учун фойдаси борми?

- Арзимас савол билан кўнғироқ қилаётган кишини безовта қилиб қўймайсизми?

- Сизнинг ўзингизга бу суҳбат фойдали бўладими?

Телефон кўнғироқлари учун вақт иш куни доирасида чекланиши, агар бу шахсий кўнғироқ бўлса, фақат кундузи бўлгани маъқул. Бегим кунлари эрта-лаб соат 8.00 дан, дам олиш кунлари соат 10.00 дан аввал кўнғироқ қилиш тавсия этилмайди. Телефон кўнғироқлари соат 22.00 гача тўхтатилиши керак. Телефон орқали суҳбатлар вақтига тузатиш киритиш керак бўладиган сабаблар (дўстингиз уйига кечроқ келар, оилада гўдак бўлиши мумкин ва бошқалар) бўлиши мумкин.

Агар иш тез ҳал қилиниши лозим бўлса, кеч бўлганда ҳам кўнғироқ қилиш мумкин, беш-олти чақирқдан кейин ҳам жавоб бўлмаса, гўшакни жойига қўйинг ва бошқа кўнғироқ қилманг.

Суҳбатнинг бошида халақит бермадингизми, муҳим ишдан чалғитмадингизми, сўраб олинг. Сиз дўстларингиз билан оҳиста гаплашаётган пайтингизда сизнинг ҳамсуҳбатингизга ёки ўзингизга кимдир муҳим иш юзасидан кўнғироқ қилиши мумкинлигини ёдда тутинг.

Агар суҳбат узилиб қолса, кимнинг ташаббуси билан суҳбат бошланган бўлса, ўша қайта кўнғироқ

қилади. Агар сизга кимдир адашиб қўнғироқ қилган бўлса, унга қўпол гапирманг, балки мулойимлик билан «бошқа ёққа тушиб қолдингиз», денг.

Агар одам, масалан ваннада бўлганида қўнғироқ қилинса, қўнғироқ қилувчига буни айтиш шарт эмас. «У ҳозир телефонга кела олмайди. Кейинроқ телефон қила қолинг», дейилса кифоя. Ҳар қандай ҳолатда ҳам телефон олган одамга: «Унга нима деб қўяй? У сизга албатта қўнғироқ қилади», дейишингиз кифоя қилади.

Телефонни олибоқ «алло» (инглизча – hello) сўзи айтилади. Қўнғироқ қилувчига агар сиз бу сўзни кўтаринки кайфиятда айтсангиз, бу унга ҳам яхши кайфият бағишлайди, гўё унинг қўнғироғини сиз кутиб тургандек тасаввур уйғотади.

Баъзилар гўшакни кўтариб «Ҳа?», дейди. Бу сўз мулоқот қилишга кайфият уйғотмайди. «Эшитаман» сўзи кибрни ифодалашини тадқиқотчилар таъкидлаган. «Телефон ёнида...» сўзи эскирган шакл ҳисобланади. Телефонни олса-ю, у яна қаерда бўлиши мумкин? «Алоқада...» сўзи ҳазилнамо, ўйноқи кайфиятни ифодаловчи сўз ҳисобланади.

Қўнғироқ қилувчи саломлашганидан кейин ўзини таништиради. Масалан, «Ассалому алайкум. Бу мен...» исмингизни, кимлигингизни, мансабингизни айтасиз. «Палончи билан гаплашмоқчи эдим». Керакли номерга тушганингизда ишончингиз бўлмаса «Менга Абдуллаев керак эди», «Китоб дўконими бу?» сўзлари билан аниқлаб оласиз.

Сиз бошқа одамнинг номерига тушиб қолган бўлсангиз, ўзингизга керакли номерни ундан сўраб

азоб берманг, у бундай маълумотни бериши шарт эмас. Яхсиси ўзингизга керакли номер эканлигини сўранг. Масалан «Бу, кечирасиз, 557-89-96 номерими?». Агар сизга «йўқ» дейишса, демак сиз адашгансиз ёки рақам теришда янглишгансиз, ёхуд алоқа яхши ишламаган. Агар сизга «ҳа» деб жавоб беришса, демак сиз номерни нотўғри ёзиб олгансиз ва бу номерга бошқа кўнғироқ қилманг.

**Автомат жавоб берувчи.** Кўпчилик ёзилган овозни эшитиб кўрқиб кетади ва индамай гўшакни қўйиб қўяди. Бошқалар нокулай аҳволга тушиб ўз фамилияси, телефон номерини, кўнғироқ қилишдан мақсадини айтишни ҳам унутиб қўяди.

Ўз ахборотингизни оддий ва қисқа қилиб тушунтиринг, яъни телефон номерингизни айтинг ва бошқа телефон қиламан дег. У билан саломлашиш шарт эмас. Агар автомат жавоб берувчи ҳар куни текширилишига ишончингиз комил бўлса, кўнғироқ қилган кунингиз, соатини айтиб қўйинг. Бунда ўзингиз ҳам соат нечада уйда бўлишингизни кўрсатиб ўтганингиз маъқул.

Автомат жавоб берувчидан таклифнома бериш одобдан эмас. У таклиф қилаётганлар учун ҳам номаъқул, негаки уни қабул қилинганлиги номаълум бўлади, меҳмон нечта бўлиши ҳам номаълум бўлади. Шунинг учун дўстлар билан албатта уланиш ва шахсан таклиф қилган маъқул.

### **Қуйидагилар тавсия этилмайди:**

- нотаниш одамга, ҳатто у бола бўлса ҳам «сен» деб мурожаат қилиш мумкин эмас, тасаввур алдаган бўлиши мумкин;



• ҳамсухбатни «опа», «ака», «буви», «дода» деб ҳам мурожаат қилиб бўлмайди, ахир сиз гўшакни олган одамни кўрмаясизку, овоз эса алдоқчи бўлади. Яхши-си «кечирасиз», «айтингчи» сўзлари мурожаат қилган маъкул;

• номаълум аёлга «жонгинам», «азизам» деб ҳам мурожаат қилиб бўлмайди. Бу сўзлар уни хафа қилиши мумкин. Кўнғироқ қилиб «ким бу» деб сўраманг. Одатда «сизга ким керак?» деган жавобни эшитасиз;

• агар кўнғироғингиз керакли жойга етиб бормаган-лигини сезиб қолсангиз «кимга тушиб қолдим?» деб сўраманг. Сиз ўзингизга керакли исмни сўранг, агар нотўғри тушган бўлсангиз, безовта қилганингиз учун кечирим сўраб қўйинг;

• телефон орқали ҳамдардлик билдириш: агар танишингиз яқин одамидан айрилган бўлса, бунда уникага шахсан келганингиз маъкул.

### **Мобил алоқа этикети**

Мобил алоқа этикети – бу ажойиб каш-фиёт бўлди, аммо бу алоқа турининг ўзига хослиги туфайли кўпгина мамлакатларда мобил алоқа этикети қоидаларини ишлаб чиқа бошладилар.

Чўнтакдаги мобил телефон билан дўконларда, ресторанда, сартаршхонада, транспортда бўлиш мумкин, лекин кино, театр, концерт, музей, масжид, черков сингари жойларда у халақит беради. Уни ўчириб қўйиш ёки вибросигнални қўйиб (агар муҳим ахборот кутаётган бўлсангиз) овозини ўчириб қўйиш мумкин.

Кўпинча шундай ҳам бўладики, сизга ишчи музока-ралар ёки мажлис пайтида кўнғироқ қилиб қолишлари

мумкин. Бундай ҳолатлар кириш телефон номерини сақлаб, кейинроқ кўнғироқ қилишга ваъда беринг. Кўнғироқ қилиш вақтини ҳам белгилаб қўйганингиз маъқул.

Агар сиз шаҳар телефонида мобил телефонга кўнғироқ қилаётган бўлсангиз қуйидагиларни ёдда тутинг: абонент энг юқори тарифда бу суҳбат учун маблағ тўлайди. Мобил телефондан мобил телефонга кўнғироқ қилган маъқул.

Агар сиз қўл телефон номерига кўнғироқ қилаётган бўлсангиз суҳбатдошингиз йўлда, машина рулини бошқараётган бўлишини ёдда тутинг, ўз кўнғироғингиз билан уни хавфга қўйишингиз мумкин. Шунинг учун қисқа гапиринг ва батафсил муҳокамани кейинга қолдиринг. Умуман кўпчилик мамлакатларда, шунингдек бизнинг республикамизда ҳаракат чоғида мобил телефон орқали гаплашиш тақиқланган. Машина рулидан қўлни олмай гаплашиш мумкин бўлган «hands free» телефони бундан мустасно. Лекин бари бир телефонда гаплашиш ҳайдовчини чалғитади.

Самолётда ўчирилмаган телефон айниқса хавфли. Самолёт учаётганда ва қўнаётганда мобил телефон-ни ўчириб қўйиш лозим. Йўловчилар телефонини ўчирмасдан самолёт учишга отланган пайтда у мажбуран кўнган ҳолатлари кўп бора юз берган. Мобил телефонни ўчирилмаганлиги оқибатида 10 та йўловчиси бўлган шведлар ишлаб чиқарган SAAB-340 самолёти Цюрих яқинида ҳалокатга йўлиқди. Яна бошқа фожиали ҳолатлар ҳам бор.

Умуман олганда мобил телефони этикети бир гап билан «Ўз-ўзингга қандай муносабатда бўлсанг, атрофдагиларга ҳам худди шундай муносабатда бўл», дейиш мумкин.

## **Жамоат жойларида этикет ва ахлоқ қоидалари**

**Лифтда** Тарбияли одам лифтга кираётган ва чиқаётганларга халақит бермайди, балки уларни ўтказиб юбориб, чиқишларига ва киришларига ёрдам беради.

Лифтга аёл ва эркак кирмоқчи бўлиб турганда, биринчи бўлиб аёл киради, бир қанча одам турган бўлса, эшикка яқин турганлар биринчи бўлиб киради. Эркаклардан бири доим кнопкалар панели ёнида қолади, айниқса у аёл билан бирга бўлса, бу айниқса муҳим. Агар панелдаги тугмачани босишга қўл етмаса, унга яқин турган одамдан ўз қаватини айтиб илтимос қилинади.

Лифтда одамларнинг юзига тикилиб қараш қўполлик ва маданиятсизлик ҳисобланади.

**Зинапояда** Агар эркак аёл билан зинадан кўтарилаётган бўлса, олдинда аёл, бироз орқада эркак юради. Агар эркак аёл билан бирга зинапоядан тушаётган бўлса, эркак олдинда, аёл бироз орқада туради. Агар зина тор, қоронғи ёки тик бўлса эркак олдинда юради.

Аёл унинг орқасидан тутқичи бор томонидан юргани маъқул. Агар аёл эркак билан учрашиб қолса, бу ўнг қўл қоидасига тўғри келмаса ҳам, тутқич томонини

бўшатмайди. Умуман эркак киши тутқич томонни аёллар, қариялар ва болаларга бўшатиб бериши керак.

Одамни олдинга ўтказиб юбориш анъанавий ҳурмат белгиси бўлади. Доим эркак аёлни, кичик каттани, хоним бошлиғини олдинга ўтказиб юборади.

Агар эшик каттароқ ва пружинали бўлса, эркак олдинга ўтиб эшикни ушлаб туради ва аёлни ўтказиб юборади. Кимнингдир олдидан эшикни ёпиб қўйиш ўтакетган маданиятсизлик ҳисобланади.

Тор даҳлиз йўлагида бошлиқ ёки аёл  
**Тор йўлакда** билан учрашиб қолганда эркак тўхтаб четга чиқади ва енгил таъзим қилиб ёки саломлашиб уларни ўтказиб юборади. Агар эркак ўзига мавқе ва ёш жиҳатдан тенг бўлган инсон билан учрашиб қолса уларнинг ҳар иккаласи бир-бирига тегмай ўтиб кетишга ҳаракат қилади.

Агар сиз шошилиб кетаётган бўлсангиз, олдингизда шошмай секин кетаётган одамга «ўтиб кетишимга рухсат беринг», деб ўтиб кетишингиз мумкин. Одамлар оқими доимий юриб турган йўлакда тўхтаб таниш билан икки оғиз гаплашиб олишнинг имкони бўлмайди. Бунинг учун ҳеч кимга ҳалақит қилмайдиган бирор бир жой топишга тўғри келади.

### **Кийим этикети, ишда ташқи кўриниш**

Этика ва ахлоқ қоидалари мутахассислари бир қарашда яхши тарбия топган инсонни юриш туриши, кийими, ўзини тутиши, ўзига қараши, хушмуомаласи, одоби, бир хилдаги кайфияти ва энг муҳими, ўзига ва бошқаларга кўрсатаётган ҳурмат-эътибори каби

бир қатор белгиларидан аниқлайдилар. Қизиқарлиси шундаки, бундай белгилардан иккинчиси кийим билан боғлиқ, унинг шакли ва кийиниши қоидалари эса шахснинг миллати, касби, эътиқоди, маълум ижтимоий ёки касбий гуруҳга мансублигига боғлиқ.

Аввалги бўлимларда у ёки бу даражада кийим кийиш этикаси ва қоидалари ҳақида гапирилган эди, бу қисмда эса гап хизмат ва ишчи муҳитда кийиладиган кийимларга қўйиладиган талаблар ҳақида боради. Муҳитга, жойга ва вақтга мос келадиган ташқи кўриниш ва кийим инсоннинг ўзига ва атрофдагиларга бўлган хурмат-эътиборидан далолат беради. Ишда ва жамиятда ҳар куни тартибли ташқи кўринишда ва яхши кийимда пайдо бўлиш ҳамкасблар ва раҳбариятнинг инсоннинг ташқи кўринишига ва унинг масъулияти, тартиблилиги, мажбуриятни ҳис қилиши ва ишда ҳамда ўқишда масъулиятни сезиш каби хислатларига эътибор бераётганлигидан дарак беради.

Одатда кийим яшаш тарзи ва ишлаётган жойига боғлиқ бўлади. Масалан, дипломатнинг кийими ва ташқи кўриниши унинг кундалик ҳаётининг ажралмас қисми ҳисобланади, давлат муассасаларида расмий кийиниш одат тусига кирган, ижодкорлик касби эркинроқ кийинишни тақозо этади.

Ишчанлик ва тадбиркорлик соҳасида кийим ва ташқи киёфа дресс-код тушунчаси билан ифодаланади, у йирик корпорацияларда алоҳида этика фани сифатида ўқитилади. Сўзма-сўз таржима қилганда бу сўз «офисда кийим кийишни тартибга солувчи либос кодекси» ёки у одатда «иш» ёки «офис либоси» тушунчасини англатади.

Ишхона, офисда кийиладиган либосларга тегиш-ли коидалар, яъни дресс-код махсус кийим ҳисобланмаслигини таъкидлаш лозим. У шахсий кийим ҳисобланади, лекин у ёки бу компания ёки фирманинг фаолият соҳасида кўзда тутилган қонун бўйича танланади. Анчайин йирик корпорациялар, компаниялар, муассасалар, банклардагина офис дресс-кодига доимий амал қилинади, уларда кийим расмий кодига кескин талаблар қўйилади ва унда қўйлак ва костюм рангидан пойафзал пошнаси ва аксессуар сифатларигача белгилаб берилган.

«Иш» ёки «офис кийими» эркаклар ва аёллар кийимига бўлинади.

### **Эркаклар учун иш (офис) кийими**

Эркаклар учун офис кийими аёлларникига қараганда анчайин консерватив ва вариантсиз ҳисобланади. Эркаклар кийими асосан қорамтир рангдаги классик костюмдан иборат бўлади (бунга костюм-шим ёки костюм-шим-нимча, узун энгли қўйлак ва галстук мана шу комплексга киритилади). Бу кийим деярли икки юз йил давомида ўзгаришсиз қолди, фақат нимча тури, лацканлар ҳажми ва шакллари, шим кенглиги, чўнтаклар ўрни кабиларга баъзи ўзгартиришлар киритилди.

Ҳозирги кунларда вазият, давр, мавсум ва бошқаларга қараб костюм тўқ қўқ, тўқ кулранг, жигарранг, қора, қўқ-яшил, оч қизил рангда бўлиши керак, жигарранг фақат спорт бичимидаги костюмларга тегишли бўлади.

Костюмга бир ёки икки қатор тугмали қилиб бичим танлаш ҳар кимнинг дидига боғлиқ. Аммо бунда ҳам ўз сирлари бор. Икки қатор тугмали костюм ба-

ланд бўйли ва озгин кишиларга ярашади, у қоматни кенгроқ кўрсатади. Этикетнинг ёзилмаган қонунларига кўра икки қатор тугмали костюмнинг ҳамма тугмалари қадалган бўлиши керак. Бир қатор тугмали костюм анчайин демократик, у ҳаммага ярашаверади. Шунга кўра уни тугмалари ечилган ҳолда кийиш мумкин. Бир қатор тугмали костюмнинг пастки тугмаси доим қадалмай қолдирилади.

Расмий костюм фақат якранг бўлиши мумкин. Спорт костюмлари ёрқин бўёқли, суратли ва ёзувли кўйлақлар, жинсилар, кроссовкалар кийган ҳолда дипломатик қабулларга, расмий мулоқотларга келинмайди. Олий ўқув юртлари ва бошқа таълим муассасаларида ҳам шу қоидаларга амал қилинади.

Услуб ва ранг бирлигини таъминлаш муҳим ҳисобланади. Ишчанлик костюмининг барча жиҳатларини танлашдан иборат бош қоидага, яъни вазиятга мос, умумий қониқиш ҳиссини уйғотадиган ҳолатдаги кийим танлаш лозим.

*Нимани кийганингиз эмас, балки уни қандай кийганингиз муҳимдир.* Масалан, қабулга костюмнинг рангига мос галстук билан оқ кўйлақ кийилади, зеро бу ерда рангларнинг бир хиллиги эмас, уларни чиройли уйғунлашуви муҳимдир. Рангли, айниқса тўқима кўйлақ кийиш тавсия этилмайди.

**Кўйлақлар,  
галстуклар,  
аксессуарлар** Кўйлақ, костюм ва галстук бир-бирига ниҳоятда уйғунлашиши керак. Кўйлақлар узун энгли, бир рангдаги ёки чизикли ва камар ҳам албатта бўлиши керак. Кўйлақ энги костюм энгидан 2-3 сантиметр чиқиб туриши ло-

зим (эркак кўйлагининг энги кафтининг ярмига тушиб турса, кулгили туюлади) энг учига тугма ёки классик запонка кадалади (у ўта қимматбаҳо бўлмаслиги керак).

Костюм остидан энги калта кўйлак кийиш тавсия этилмайди ва яхши соат ҳамда никоҳ узугидан (бу қимматбаҳо нарса эмас, балки рамз ҳисобланади) бошқа ҳеч қандай аксессуар керак эмас.

Галстук расмий костюмнинг ҳеч қачон модадан қолмайдиган таркибий қисмларидан биридир. Энг муҳими, унинг ранги ўта кўзга ташланадиган бўлмаслиги керак. Қора галстук фақат мотам белгиси ёки махсус кийимнинг таркибий қисми сифатида тақилади.

Кўримли галстук яхши диддан дарак беради. У шойи, тўқима, жун билан шойи аралашмаси сингарилардан иборат матодан бўлиши мумкин. Ишда тўқима галстук тақиш тавсия этилмайди.

Анъанага кўра боғланадиган галстук учи қайиш камарнинг устига тушиб туради, бу билан у ечилиб кетиши мумкин бўлган энг пастки тугмани беркитади. Шим бел баробарида туриши лозим. Камарни фақат чармдан қилингани ва бир хил рангдагиси танланади.

**Пойафзал** Пойафзал ҳам аёллар, ҳам эркаклар умумий ишчанлик кийимининг энг муҳим аксессуарларидан бири ҳисобланади. Шунинг учун унинг сифатига катта эътибор бериш керак. Эски палапартиш пояфзал анчайин кўримли кийимдан олинадиган тасаввурни ҳам бузиб қўяди. Пойафзал ёпиқ бўлиши керак. «Дерби» услубидаги, тумшуғи чиройли думалоқланган, ипли ва ҳар қандай безакдан холи бўлган туфли энг яхши вариант ҳисобланади. Ранги қора ва



жигарранг бўлгани маъкул. Резинка таглиги бўлган пой-афзаллар костюм билан уйғунлашмайди. Қабулларга пойафзаллардан қора рангдаги туфли ёки ботинкалар тавсия этилади. Ишга, қабул маросимларига ва бошқа расмий тадбирларга сандалет ёки сандал кийиб бориш мумкин эмас.

Пайпоқлар юпқа пахта ёки жун матодан бўлиши мумкин. Улар тўпикдан юқорирокда турадиган узун бўлиши керак (оёқлар кўриниб қолмаслиги учун) ва унинг ранги шим ёки туфли рангида бўлиши керак. Қора туфлига жигарранг пайпоқ кийилмайди. Оқ пайпоқ ҳам киймаган маъкул (у спорт тадбирлари ёки теннис кортида кийилади) шунингдек шаффоф нейлон пайпоқ кийиш ҳам тавсия этилмайди.

### **Аёллар учун иш (офис) кийими**

Аёл дресс-коди тушунчасидаги баъзи консервативликка қарамай, кийим танлашда унга кўпроқ эркинлик берилади ва у хилма-хил бўлиши мумкин.

Аёл кийими учун фасон, мато материали ва рангини танлашда эркакка қараганда кўпроқ эркинлик бор. Кийимнинг пайтга, шароитга, қоматга, ёшга, муҳитга, вазиятга мослиги бош қоида ҳисобланади. У ҳамма жойда, айниқса ишда сипо, танага мос ва кўримли бўлиши керак.

Аёллар учун ишчи кийим турли хилда бўлади, лекин офис дресс-коди энг кенг тарқалгани ҳисобланади, бу классик бичимдаги костюм, нимча, юбка (шим) кабилардан иборат бўлади ёки «юқориси оқ, пасти қора» қоидаси билан белгиланади.

Аёл учун костюм тўқ рангли, ҳам юбкаси, ҳам шими билан бўлиши лозим, унга жемпер ёки блузка қўшиш мумкин. Йирик корпорациядаги ишчан аёл кийими узунлиги тиззадан пастроқ бўлган меъёрдаги кенгликдаги юбкадан иборат бўлади. У қора, оч қизил, жигарранг, кулранг, кўк, сафсар ёки тўқ қизил сингари тўқроқ рангларда бўлгани маъқул.

Расмий ҳолат учун костюмнинг маъқуллиги бу вазият учун кўйлак, шунингдек миллий бичимдаги кўйлакларни кийишни инкор этмайди. Кудузи оддий, сипо кўйлак билан чекланилади, кечки оқшом либослари эса одатдаги узунликда ёки узун, безакдор ва очик бўлиши мумкин.

Аёллар учун дресс-код тўқ рангли, ҳам юбкаси, ҳам шими билан бўлиши кўзда тутилади, унга жемпер ёки блузка қўшимча қилиш мумкин. Йирик корпорацияда ишлайдиган расмий аёл узунлиги тиззадан пастда бўлган, тор бўлмаган юбка кийиб юради. Юбка, қора, оч қизил, жигарранг, кулранг, кўк, сафсар ёки тўқ қизил сингари тўқроқ рангларда бўлгани маъқул. Юбкалар эркинроқ осилиб турадиган, юрганда ёки ўтирганда тортилиб қолмайдиган бўлиши керак. Баҳор ва ёз учун оч рангдаги костюм зарур бўлади.

Аёллар ишда паст осилиб турган шим, ёпишиб турадиган шим, жинси, майка, мини юбка, шорт, шаффоф кийим, чуқур ўйма либос, спорт кийими, шиппаклар кийиб юриши одобдан эмас.

Ходима аёлнинг пойафзали жуда тоза,

### **Пойафзал**

тартибли, пастроқ пошналли ва тумшуғи ёпиқ бўлиши керак. Ишчан аёллар паст пошналли

қайиқча шаклидаги туфли кийиб юргани маъқул. Иш ва дам олиш учун бир неча жуфт туфли бўлиши керак. Улар бир хилда бўлмаслиги, лекин ҳар қандай кийим билан кийиш мумкин бўлиши керак.

**Тақинчоқлар** Тақинчоқлар кун вақти ва вазиятга қараб танланади: эрталаб ва ишда камроқ тақинчоқ бўлади, стадион, касалхона, диний ва мотам маросимларида ҳеч қандай тақинчоқ тақилмайди.

**Соч турмаги** Ишчан аёлнинг сочи доим тартибли турмакланган бўлиши керак, соч турмаги эса унинг юзи ва қоматига уйғун бўлиши лозим. Ўта бўянишга мойил бўлган аёл ўзининг табиий рангини сақлаб қолиши маъқуллигини мутахассислар тавсия қилади.

Аёлларда макияж баҳолаш омили ҳисобланади. Макияжни рад этадиган аёллар ўзини ёмон аҳволга солиб қўяди. Улар ўзига қарамаганлик таассуротини уйғотади. Ишчан аёлнинг пардози кўринмаслиги, атири хиди бироз келиб туриши керак. Атирдан шунчаки фойдаланилмайди, бунда яна терига, шахсиятига ва касбига мос келадиган атир танлаш масаласи кўндаланг бўлади.

**Аксессуарлар** Аксессуарлар костюмга мос бўлиши керак. Соат аксессуарлар ичида энг аҳамиятлиси ҳисобланади. Электрон соатлар оддий механикларига қараганда унчалик кўримли бўлмайди. Соатга келганда эса классикани танлаган маъқул – у ҳеч қачон ва ҳеч кимни алдаган эмас. Аёллар эркаклар соатини тақмагани маъқул.

Китоб сўнгида қуйидагиларни таъкидлашни хоҳлардик.

Ўзбекистонда ҳам ишда, айниқса давлат муассасаларида кийинишнинг этикаси ва маданиятининг маълум анъаналари ва элементларини татбиқ этиш ҳақида ўйлаб кўриш керак. Албатта бу ерда барча учун бир хилдаги кийим ҳақида гап кетмаяпти, балки расмий, ишчи услуб ва умумий қоидалар, шунингдек ходимлар учун тақиқланган кийимлар ҳақида гап бориши керак. Масалан, кийим кийиш ва ташқи кўринишнинг умумий қоидалари талабларига амал қилиш билан бир қаторда, ишхонада ходимлар жинси, спорт ёки ҳарбийлар либоси, бейсболка кепкаси кийиб юриш, аёллар қимматбаҳо тақинчоқларда, ёпишиб турадиган мини юбкаларда, қорнини очиб, шиппакларда юришни ман қилиш қонуний ҳисобланади. Умуман олганда эркак ҳам, аёл ҳам ишда, жамиятда ўзининг бетакрор имижини топиши, ўзининг кийими ва ташқи қиёфаси ҳақида доимий ўйлаши лозим. Бунда «шуниси ҳам бўлаверади» дейишдан йироқ бўлиш керак.

## ХУЛОСА

Ҳозирги пайтда расмий ёки умумфуқаролик этикетида кўрсатилган кўпгина шартлиликларни соддалаштиришга интилиш кузатиляпти. Бу даврнинг бир хусусияти ҳисобланади. Ҳаёт суръати, халқаро алоқаларнинг жадаллиги, ахборот-алоқа тизимлари ривожиде, глобаллашув, юз бераётган ижтимоий ўзгаришлар протокол ва этикет, одамларнинг ахлоқига жуда кучли таъсир қиляпти.

Умуман олганда протокол, этикет деган тушунчалар замонавий одамга керакли, улар сарой қабуллари ёки ўтган асрлар дипломатик томошалар сарқити эмасми, фойда олиш ва вақтни тежаш мақсади билан яшаётган, шериклар ва умуман одамлар билан муносабат ўрнатаётган замонавий ишчан одамлар учун унинг қандай маъноси бор, деган бир қатор саволлар туғилади. Шу маънода XX аср бошида таниқли француз дипломати Жюль Комбон томонидан протокол ва этикетга берилган қуйидаги таъриф ҳозирги замонга ҳам тегишли кўринади: «Ҳозирги пайтда протокол қоидалари бироз эскирганга ўхшайди. Анъаналарнинг хусусияти шундай, яъни уларни танқид қилишади, лекин бўйсунушади. Уларга қандай амал қилмай бўлмайди, черковгакириш-

да бош кийим олинади, масжидга киришда пойафзал ечиладику».<sup>1</sup>

Албатта, замонавий шароитларда XX аср бошлари ёки ўрталарида қабул қилинган кўпгина қоидалар беъманилик туюлар. Шунга қарамай, ижтимоий формациялар, ижтимоий-маиший шароитлар, ҳаёт тарзи ва даражасидан қатъи назар мулоқот ва шахсий хулққа этикет, протоколнинг маълум меъёрларига амал қилиш ўз шаклини ўзгартирган бўлса-да, ўз долзарблигини йўқотгани йўқ ва доим талаб даражасида бўлиб келяпти.

*Совет тоталитар пайтида ҳатто протокол, этикет, ахлоқ, ишхонадаги ахлоқ масалалари, маиший ва шахсий ҳаёт тарзи кабилар ҳам коммунистик мафкурага мосланган эди. Ўзбекистон Республикаси мустақилликка эришгач, умумжаҳон сиёсий, иқтисодий, маданий маконнинг бир қисмига айланиб қолди, «протокол», «этикет», этика ва ахлоқ маданияти кабилар билан боғлиқ кўпгина умумэтироф этилган тушунчалар ва терминларни қайта англаш, қадриятларга қайта баҳо бериш жараёнлари юз беради. Шу билан бирга биз халқимизнинг бу соҳалардаги бой тарихий тажрибасига мурожаат қилишимиз мумкин. Шу ўринда Буюк Ипак йўлини эслаш кифоя, у халқаро савдони ривожланишига йўл очибгина қолмасдан, Осиёдан Европагача бўлган турли халқлар этикаси ва мулоқот маданиятини шаклланишига ёрдам берди.*

Баъзилар протокол ва этикетни фақат дипломатик ёки қандайдир олий доиралардагина билинадиган ва амал қилинадиган қоидалар, деб ҳисоблайди. Улар

<sup>1</sup> Камбон Ж. Дипломат. –М., 1946.

нафақат халқаро мулоқот ёки расмий музокараларда зарур, балки маданий мулоқот ва жамиятдаги мавжудликни белгиловчи тизим сифатида ҳам зарурдир.

Халқаро протокол ва этикет қоидаларини билиш, ўзининг фаолияти, умуман ҳаётида уларнинг ўзига хос хусусиятларидан тўғри фойдаланиш кўникмалари ўз-ўзидан пайдо бўлмайди, бунга бутун ҳаёти давомида ўрганиш лозим, протокол ва этикетнинг мураккаблиги, талабчанлиги эса шунчаки уларнинг моҳиятига кириб боришга хоҳишнинг йўқлиги холос.

Бу ишда қўйилган асосий вазифа расмий протокол ва этикетнинг замонавий меъёрлари ва қоидаларини баён қилиш, халқаро расмий мулоқот ва алоқаларнинг муҳим жиҳатларига ўқувчининг қизиқишларини ошириш ва энг муҳими, бу муаммо бўйича юртимиз адабиётидаги камчиликларни бутлашга интилиш кабилардан иборат бўлди.

Албатта, китобда у ёки бу маънода баён этилган фикрларнинг кўпчилиги маълум, аммо улар бу ерда маслаҳат ёки йўриқнома сифатида эмас, балки ҳар бир ўқувчи ўзига кераклигини олиш мумкин бўлган эслатма сифатида келтирилади. Ишонамизки, китобхон тавсия этилаётган нашр билан танишиб ўзлари учун қизиқ бўлган кўпгина саволларга жавоб топадилар, турли вазиятларда ўзларини ишончлироқ ҳис қиладилар, халқаро ва маданиятлараро мулоқотда, шунингдек ишда ва шахсий ҳаётида тўғри йўл топа оладилар.

Муаллифлар бу китобни ёзишда ёрдам берган, ўз маслаҳатларини аямаган ва китобнинг айрим бўлимлари

юзасидан маслаҳатларини дариг тутмаган барчага ўз миннатдорчилигини билдирадилар.

Ушбу китобни нашр қилишда амалий кўмак ва молиявий ёрдам берган Ўзбекистон Республикаси Ташқи ишлар вазирлиги раҳбариятига, шунингдек Ўзбекистондаги Конрад Аденауэр номидаги Жамғарма ваколатхонасига муаллифлар алоҳида миннатдорчилигини билдиради.



## АДАБИЁТЛАР

### Фойдаланилган адабиётлар

*Абдуллаева Л.М.* Особенности дипломатического протокола и этикета: Практика Республики Узбекистан. –Т., 2005.

*Аксенова Е.А., Базаров Т.Ю., Беков Х.А.* и др. Управление персоналом в системе государственной службы: Учебное пособие. – М.: ИПК Госслужбы, 1997.

*Аникин В.И., Новиков А.И.* Стиль и методы руководства в дипломатическом учреждении. Учебное пособие. –М.: Дипломатическая академия МИД РФ, 1990.

*Борунков А.Ф.* Дипломатический протокол России и дипломатический этикет. –М., 1993.

*Васильева-Тангус Л.* Правила этикета: краткий справочник. – М., 1992.

*Вдовин А.И., Савельев Ю.А., Заренко В.А.* Мудрые мысли о менеджменте: Учебно-практическое пособие. –СПб.: Издательский дом «Бизнес пресса», 2000.

*Вуд Дж. и Серре Жан.* Дипломатический церемониал и протокол. –М.: Прогресс, 1976.

Государственный служащий: культура поведения и деловой этикет. –М.: Изд-во РАГС, 1999.

*Дейл Карнеги.* Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. –М.: Прогресс, 1989.

Дипломатическая служба: Учебное пособие. –М.: МГИМО (У), 2002.

*Зонова Т.В.* Дипломатия. Модели, формы, методы: Учебник. – М., 2013.

*Иванов В.П.* Государственная служба Российской Федерации: Основы управления персоналом. –М.: Известия, 2003.

- Израэлян В.Л.* Дипломаты лицом к лицу. –М.: Международные отношения, 1990.
- Камбон Жюль.* Дипломат. –М., 1976.
- Квасов О.К.* Этика и культура деловых взаимоотношений. Деловой протокол и этикет: Учебное пособие. –М.: Дипломатическая академия МИД РФ, 2006.
- Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г.* Этика деловых отношений: Учебник. –М.: ИНФРА-М, 2007.
- Лядов П.В.* История Российского протокола. –М.: Международные отношения, 2004.
- Молочков Ф.Ф.* Дипломатический протокол и дипломатическая практика. –М., 1979.
- Материалы международных конгрессов по протоколу ([http://www/oicp – protocolo/org/](http://www/oicp-protocolo.org/))
- Панкеев И.А.* Энциклопедия этикета. –М.: ОЛМА-ПРЕСС, 1999.
- Попов В.И.* Современная дипломатия, теория и практика. –М., 2003.
- Расулов А.Г.* Дипломатический протокол, церемониал, этикет. Основы, история, практика. –Т.: ART FLEX, 2014.
- Рюи Гонзалес де Клавихо.* Дневник путешествия ко двору Темура в Самарканд в 1403-1406 гг. –СПб., 1881.
- Сақун О.Ф.* Дипломатическое ремесло. –М.: Международные отношения, 2007.
- Семенов В.Л.* Практика дипломатического протокола и этикета. –М., 2002.
- Смирнов Г.Н.* Этика деловых отношений. –М.: Проспект, 2006.
- Смирнов Г.Н.* Этика бизнеса, деловых и общественных отношений. –М.: УРАО, 2001.
- Файзуллаев А.А.* Международные переговоры: пособие для дипломата. –Т. ИА ЖАХОН.
- Файзуллаев А.А.* Дипломатические переговоры. –Т.: УМЭД, 2007.
- Фишер Р., Юри У.* Путь к согласию или переговоры без поражения. Методическое пособие по ведению деловых переговоров. – М., 1990.

*Южин В.И.* Полная энциклопедия этикета. –М.: РИОПЛ Классик, 2009.

*Dussault L.* Le protocole. Instrument de communication. –Montreal, 2001.

*Ruland Bernd.* Affaren und Karrieren im Weltreich der Diplomaten. –Bayreuth, Hestia, 1966.

Интернет источники

1. <http://www.dw.de/dw/article/21.11.2002.0.,681218,00.html>

2. [www.un.org/womanwatch/daw](http://www.un.org/womanwatch/daw)

3. [iepsl@protocolo.com](mailto:iepsl@protocolo.com)

4. <http://www.dw.de/dw/article/21.11.2002.0.,681218,00.html>

5. [www.un.org/womanwatch/daw](http://www.un.org/womanwatch/daw)

6. [iepsl@protocolo.com](mailto:iepsl@protocolo.com)

### **Тавсия этиладиган адабиётлар (қисқа аннотацияси билан)**

***Борунков А. Ф. Дипломатический протокол в России. Изд. 3-е, доп. –М.: Международные отношения, 2007.*** Россиянинг тарихий тажрибаси умумлаштирилган, Россия Федерацияси ва жаҳон мамлакатлари дипломатик протоколини такомиллашувидаги замонавий тенденциялар кўрсатилган. Россиянинг дипломатик протоколнинг янги меъёрларини яратиш бўйича тажрибаси кизиқиш уйғотади. Ўз фанини юксак маҳорат даражасида эгаллаган муаллиф китобхонни дипломатик протокол амалиётидан кўпгина мисоллар билан таништиради.

***Попов В. И. Современная дипломатия. Теория и практика. –М., 2003.*** Китоб РФ ИИВ Дипломатия Академияси профессори, таникли дипломат ўқиган маърузалар курсидан иборат. Китобда дипломатик протокол ва этикет масалалари, расмий протокол ва протоколнинг бизнесдаги хусусиятлари кабиларни ўз ичига олган замонавий дипломатиянинг барча соҳалари кенг ёритиб берилган.

**Лядов П. Ф. История российского протокола. –М.: Международные отношения, 2004.** Муаллиф протокол ва протокол хизматининг бир қатор тарихий ва замонавий ҳужжатларининг ҳуқуқий асосини таҳлил қилиб беради. Фавқулудда ва Ваколатли элчи, Россия ТИВ МГМИ (университет) дипломатия кафедраси профессори ҳисобланган муаллиф Россияда протокол хизмати ни шаклланиш жараёнини чуқур таҳлил қилиб берган, қизиқарли воқеаларни, уларда иштирок этган шахсларни жонли ва ифодали тасвираб берган.

**Кибанов А. Я., Захаров Д. К., Коновалова В. Г. Этика деловых отношений: Учебник. –М.: ИНФРА-М, 2007.** Расмий муносабатлар этикасининг назарий, методик ва амалий масалалари; ташкилотлар ва раҳбарлар фаолияти этикаси; вербал, новербал, масофавий мулоқотнинг моҳияти; ишчанлик муносабати қоидалари баён қилинган; ишчанлик муносабатлари этикети кўриб чиқилган.

**Холопова Т. И., Лебедева М. Н. Дипломатический протокол и этикет. –М., 1995.** Ишчанлик протоколи ва этикети, ишчанлик мулоқоти соҳалари, ишчанлик музокаралари ва суҳбатларини олиб бориш техникаси ва бошқа масалаларнинг умумэътироф этилган қоидалари келтирилган.

**Расулов А. Г. Дипломатический протокол, церемониал, этикет. Основы, история, практика. Учебное пособие. –Т.: ART FLEX, 2014.** Ўқув қўлланмасида дипломатик ишларнинг ва умуман дипломатиянинг муҳим жиҳатларининг умумий тушунчалари, назарий, тарихий ва ҳуқуқий асослари, шунингдек замонавий протокол ва протокол ишининг асосий принциплари, шакллари ва методлари баён қилинади. Кейинги пайтларда дипломатик протокол, маросим ва этикетда пайдо бўлган замонавий тенденциялар ва муаммолар таҳлил қилинган ва умумлаштирилган. Қўлланмада

Ўзбекистон Республикасида давлат протоколи ва протокол амалиётини шаклланиши масалалари ҳамда юқори мартабали хорижий делегацияларни қабул қилиш масалаларига эътибор берилган, муассасалар ва ташкилотларда ахлоқ ва хизмат этикасининг асосий қоидаларига алоҳида боб ажратилган. Китоб иловасида Ўзбекистон Республикаси дипломатик хизматини ташкил этилиши ва такомиллаштирилиши, хорижий дипломатик ваколатхоналар, консулик муассасалари ва халқаро ташкилотлар билан ишлаш бўйича асосий ҳужжатлар, республиканинг хорижий давлатлар билан дипломатик муносабатлари ҳақидаги маълумотнома, бошқа фойдали ахборотлар берилди.

**Смирнов Г. Н. Этика деловых отношений: Учебник. –М.: Проспект, 2006.** Халқаро ахлоқ меъёрлари, шериклар ва ходимлар билан шахсий муносабат қоидалари, ҳужжат ва расмий ёзишмалар, телефон этикети қоидалари кабилар ёритилган. Расмий мулоқотнинг ижтимоий-психологик қонуниятлари, тўқнашувлар асосини ташкил этган омиллар ва уларни ҳал қилиш усуллари, музокара жараёнини ташкил этиш, миллий ишчанлик услуги хусусиятларига эътибор берилган.

Рус тилига таржима қилинган қуйидаги нашрларга эътибор берилди:

**Вуд Джон и Серре Жан. Дипломатический церемониал и протокол. Принципы, процедура, практика. –М., 1974.** Америкалик ва француз дипломатларининг китобида кўпгина мамлакатларда тўпланган дипломатик протокол ва маросим тажрибасини умумлаштиришга ҳаракат қилинган. Бу китоб яна дипломатик амалиётнинг энциклопедик тўплами сифатида машҳур.

Шунингдек хорижий мамлакатлар ва халқаро ташкилотларнинг дипломатик протоколини кодификация қилишга ҳаракат қилинган.

**Файзуллаев А. А. Дипломатические переговоры. Учебное пособие. –Т.: Университет Мировой экономики и дипломатии, 2007.** Юртимиз адабиётида бундай ўқув қўлланма биринчи марта яратилди, у юксак малакали халқаро муносабат мутахассисларини тайёрлашга ва халқаро муносабат ва дипломатия соҳаларидаги амалиётчиларнинг малакасини ошириш учун мўлжалланди. Муаллиф музокараларни энг аввало икки ёки ундан ортиқ субъектларнинг биргаликда ечим топиш мақсадига қаратилган ўзаро таъсир жараяни сифатида таҳлил қилади, яъни музокараларнинг процессионал ва интерфаол жиҳатларига урғу беради. Музокаралар бўйича замонавий тадқиқотларга кенг обзор беради. Қўлланма дипломатия санъати ва музокаралар муаммолари билан кизикувчиларга фойда беради.

**Фельтхем Р. Дж. Настольная книга дипломата. Изд. 7-е. –Минск, 2000.** Рус тилида биринчи марта нашр қилинди. Халқаро муносабатлар соҳасидаги мутахассислар учун қисқа ва айни пайтда ҳажмдор сўровнома ҳисобланади. Китоб муаллифи ўттиз йилдан ортиқ дипломатиядан дарс берди. Сўровнома 1970 йили чоп этилди, шундан сўнг яна етти марта нашр қилинди.

## ИЛОВАЛАР



## ИЛОВАЛАР

*1-илова  
Ўзбекистон Республикасининг чет эллардаги  
дипломатик ва консуллик ваколатхоналари  
(2017 йил декабрь ойи ҳолатига кўра)*

<b>ЭЛЧИХОНА</b>	<b>Код</b>	<b>Телефон</b>	<b>Факс</b>	<b>Манзил</b>
<b>Австрия Республикасида</b>	43-1	315-39-94, 315-39-95	315-39-93	Poetzleinsdorferstrasse 49, A-1180, Wien. Веб-сайт: <a href="http://www.usbekistan.at">www.usbekistan.at</a> Эл. почта: <a href="mailto:embassy@usbekistan.at">embassy@usbekistan.at</a>
<b>Америка Қўшма Штатларида</b>	1-202	887-53-00	293-68-04	1746 Massachusetts Avenue, North West, Washington DC, 20036, USA. Веб-сайт: <a href="http://www.uzbekistan.org">www.uzbekistan.org</a> Эл. почта: <a href="mailto:info@uzbekistan.org">info@uzbekistan.org</a>
<b>Афғонистон Исломи Республикасида</b>	93	20-250-04-31		Karta-i-seh, Khaji Mulla Watt, Kabul. Веб-сайт: <a href="http://www.afghan.mfa.uz">www.afghan.mfa.uz</a>



<b>Бельгия Қироллигида</b>	322	672-88-44	672-39-46	Av. F. Roosevelt, 99 B-1050 Brussels. Веб-сайт: <a href="http://www.uzbekistan.be">www.uzbekistan.be</a> Эл. почта: <a href="mailto:embassy@uzbekistan.be">embassy@uzbekistan.be</a>
<b>Бирлашган Араб Амириклариди</b>	9712	448-82-15, 448-82-17	448-82-16	P. O. Box 111446, Zone Est 38/1, Muroor Area, Plot #10/Villa 37, Abu-Dhabi. Веб-сайт: <a href="http://www.uzbekembassy.ae">www.uzbekembassy.ae</a> Эл. почта: <a href="mailto:uzbekembassy@uzbekembassy.ae">uzbekembassy@uzbekembassy.ae</a>
<b>Буюк Британия ва Шимолий Ирландия Бирлашган Қироллигида</b>	44	207-229-7679	207-229- 7029	41 Holland Park, London W11 3RP. Веб-сайт: <a href="http://www.uzbekembassy.org">www.uzbekembassy.org</a> Эл. почта: <a href="mailto:info@uzbekembassy.org">info@uzbekembassy.org</a>
<b>Германия Федератив Республикасида</b>	49-30	394-09-80	394-098-62	Perleberger Strasse 62, Berlin 10559, Germany. Веб-сайт: <a href="http://www.uzbekistan.de">www.uzbekistan.de</a> Эл. почта: <a href="mailto:botschaft@uzbekistan.de">botschaft@uzbekistan.de</a>
<b>Индонезия Республикасида</b>	62-21	720-09-72/50	720-09-65	Jl. Aditiyawarman No 25, Kebayoran Baru, Jakarta Selatan, Indonesia. Веб-сайт: <a href="http://www.uzbekistan-embassy.or.id">www.uzbekistan-embassy.or.id</a> Эл. почта: <a href="mailto:embassyuzbekistan@gmail.com">embassyuzbekistan@gmail.com</a>

<b>Испания Қироллигида</b>	34-91	310-16-39	310-31-23	Paseo de la Castellana, 45, 4-D, 28046, Madrid. Веб-сайт: <a href="http://www.uzbekembassy.es">www.uzbekembassy.es</a> Эл. почта: <a href="mailto:embajadadeuzbekistan@gmail.com">embajadadeuzbekistan@gmail.com</a>
<b>Исроил Давлатида</b>	972-3	672-23-71	672-26-21	Ramat Gan с., 52413, 31 Moshe Sharet Str. Веб-сайт: <a href="http://www.uzbembassy.org.il">www.uzbembassy.org.il</a> Эл. почта: <a href="mailto:admindep@uzbembassy.org.il">admindep@uzbembassy.org.il</a>
<b>Италия Республикасида</b>	39-06	878-60-310	878-60-309	Via Pompeo Magno 1, 00192 Roma, Italia. Веб-сайт: <a href="http://www.uzbekistanitalia.org">www.uzbekistanitalia.org</a> Эл. почта: <a href="mailto:ambasciata@uzbekistanitalia.org">ambasciata@uzbekistanitalia.org</a>
<b>Корея Республикасида</b>	82-2	574-65-54, 577-36-60	578-05-76	27, Daesagwan-ro 11-gil, Yongsan-gu, Seoul, Republic of Korea. Веб-сайт: <a href="http://www.uzbekistan.or.kr">www.uzbekistan.or.kr</a> Эл. почта: <a href="mailto:info@uzbekistan.or.kr">info@uzbekistan.or.kr</a>
<b>Латвия Республикасида</b>	371	67322424, 67322346	67322306	11-11 Elizabetes Str., Riga, LV-1010. Latvia. Веб-сайт: <a href="http://www.uzbekistan.lv">www.uzbekistan.lv</a> Эл. почта: <a href="mailto:posoluz@apollo.lv">posoluz@apollo.lv</a>
<b>Малайзияда</b>	603	42532406	42535406	No.7, Jalan 6, Ampang Utama, 68000 Ampang, Selangor, Malaysia. Веб-сайт: <a href="http://www.uzbekembassy.com.my">www.uzbekembassy.com.my</a> Эл. почта: <a href="mailto:secretary@uzbekembassy.com.my">secretary@uzbekembassy.com.my</a>

<b>Миср Араб Республикасида</b>	202	3336-1723	3336-1722	18, Sad El-Aali Street, Dokki, Cairo, Egypt. Postal Code: 12311 Веб-сайт: <a href="http://www.uzembegypt.com">www.uzembegypt.com</a> Эл. почта: <a href="mailto:uzembegypt@gmail.com">uzembegypt@gmail.com</a>
<b>Озарбайжон Республикасида</b>	994-12	497-25-49, 497-25-52	497-25-48	Baku c., Patamdar, 1st highway, passage 9, 437 apartment. Веб-сайт: <a href="http://www.uzembassy.az">www.uzembassy.az</a> Эл. почта: <a href="mailto:office@uzembassy.az">office@uzembassy.az</a>
<b>Покистон Ислом Республикасида</b>	92-51	226-47-46, 285-27-68	226-17-39	House № 40, Street Khayaban-e-Iqbal, Sector F-8/3, Islamabad, Pakistan. Веб-сайт: <a href="http://www.uzbekembassypakistan.org">www.uzbekembassypakistan.org</a> Эл. почта: <a href="mailto:uzbekembassy@gmail.com">uzbekembassy@gmail.com</a>
<b>Польша Республикасида</b>	48-22	894-62-30	894-62-31	Kraski Str., Warsaw. Веб-сайт: <a href="http://www.uzbekistan.pl">www.uzbekistan.pl</a> Эл. почта: <a href="mailto:uzembassy@gmail.com">uzembassy@gmail.com</a>
<b>Россия Федерациясида</b>	7-499	230-00-78, 230-00-76	238-89-18	119017, Москва ш., Погорельский тор кўч., 12-уй. Веб-сайт: <a href="http://www.uzembassy.ru">www.uzembassy.ru</a> Эл. почта: <a href="mailto:info@uzembassy.ru">info@uzembassy.ru</a>

<b>Саудия Арабистони Қироллигида</b>	96611	263-52-23	263-51-05	<p>P. O. Box 94008 Riyadh 11693, Riyadh city, area Sulaimania, Talha bin Al Barra str. Villa № 17, Saudi Arabia.</p> <p>Веб-сайт: <a href="http://saudia.mfa.uz">saudia.mfa.uz</a></p> <p>Эл. почта: <a href="mailto:uzbembriyadh@gmail.com">uzbembriyadh@gmail.com</a></p>
<b>Сингапур Республикасида</b>	65	67343942/43	67345849	<p>20 Kramat Lane, United House # 04-01/02, Singapore 228773.</p> <p>Веб-сайт: <a href="http://singapore.mfa.uz">singapore.mfa.uz</a></p> <p>Эл. почта: <a href="mailto:info@uzbekistan.org.sg">info@uzbekistan.org.sg</a></p>
<b>Тожикистон Республикасида</b>	992-37	224-75-39	228-99-03	<p>734003, Душанбе ш., Санои кўч., 30-уй.</p> <p>Веб-сайт: <a href="http://tadjikistan.mfa.uz">tadjikistan.mfa.uz</a></p> <p>Эл. почта: <a href="mailto:embasuzbek@gmail.com">embasuzbek@gmail.com</a></p>
<b>Туркия Республикасида</b>	90-312	441-38-71, 441-17-46	442-70-58	<p>06550, Sancak Mah., 549 Sokak, № 3, Yıldız-Çankaya, Ankara.</p> <p>Веб-сайт: <a href="http://www.uzembassy.org.tr">www.uzembassy.org.tr</a></p> <p>Эл. почта: <a href="mailto:uzbekistanemb@gmail.com">uzbekistanemb@gmail.com</a>, <a href="mailto:uzconsul.ankara@gmail.com">uzconsul.ankara@gmail.com</a></p>
<b>Туркменистон Республикасида</b>	993-12	36-90-55	36-90-57	<p>Ашхабод ш., Гўрўғли кўч., 50А-уй.</p> <p>Веб-сайт: <a href="http://www.turkmen.mfa.uz">www.turkmen.mfa.uz</a></p> <p>Эл. почта: <a href="mailto:embashgabat@yahoo.com">embashgabat@yahoo.com</a></p>

<b>Украинада</b>	38-044	501-50-00	5015001	Киев ш., Владимирская кўч., 16-уй. Веб-сайт: <a href="http://www.uzbekistan.org.ua">www.uzbekistan.org.ua</a> Эл. почта: <a href="mailto:embassy@uzbekistan.org.ua">embassy@uzbekistan.org.ua</a>
<b>Франция Республикасида</b>	33-1	5330-0353	5330-0354	22 rue d'Aguesseau 75008 Paris. Веб-сайт: <a href="http://www.ouzbekistan.fr">www.ouzbekistan.fr</a> Эл. почта: <a href="mailto:contact@ouzbekistan.fr">contact@ouzbekistan.fr</a>
<b>Хитой Халқ Республикасида</b>	8610	653-263-05, 653-225-51	653-263-04	11 Bei Xiao Jie San Li Tun Beijing, 100600, China. Веб-сайт: <a href="http://www.embassy-uz.cn">www.embassy-uz.cn</a> Эл. почта: <a href="mailto:uzbekistan@embassy-uz.cn">uzbekistan@embassy-uz.cn</a>
<b>Эрон Ислом Республикасида</b>	9821	228-320-71, 222-997-80	222-991-58	Элчихона: Tehran, Pasdaran Ave, Buston St, Nastaran St. № 21. Консуллик: Tehran, Aghdasieh, Park-e Chaharom St. №10. Веб-сайт: <a href="http://www.uzbekembassy.ir">www.uzbekembassy.ir</a> Эл. почта: <a href="mailto:uzembiri@mail.ru">uzembiri@mail.ru</a>
<b>Японияда</b>	81-3	6277-2166	6277-2580	108-0074 Tokyo, Minato-ku, Takanawa 2-1-52. Веб-сайт: <a href="http://www.uzb-emb.jp">www.uzb-emb.jp</a>

<b>Қирғизистон Республикасида</b>	996-312	98-62-95	98-60-43	720044, Бишкек ш., Чингиз Айтматов кўч., 177-уй. Веб-сайт: <a href="http://www.uzbekistan.kg">www.uzbekistan.kg</a> Эл. почта: <a href="mailto:uzembish@elcat.kg">uzembish@elcat.kg</a>
<b>Қозғистон Республикасида</b>	727	291-17-44	291-10-55	050010, Алмата ш., Барибаева кўч., 36-уй. (Гоголь муюлишдаги кўч.) Веб-сайт: <a href="http://www.uzembassy.kz">www.uzembassy.kz</a> Эл. почта: <a href="mailto:emb-uzbekistan1@mail.ru">emb-uzbekistan1@mail.ru</a>
<b>Қувайт Давлатида</b>	965	2539-65-15	2538-47-07	Kuwait, Mishref, Block 1, Street 7, Villa No4. Веб-сайт: <a href="http://uzbekembassy.gov.kw/">http://uzbekembassy.gov.kw/</a> Эл. почта: <a href="mailto:uzembassy@mail.ru">uzembassy@mail.ru</a>
<b>Ҳиндистон Республикасида</b>	91-11	2467-0774, 2467-0775, 2410-5640	2467-0773	EP-40, Dr. Radhakrishnan Marg, Chanakyapuri, New Delhi – 110 021. Веб-сайт: <a href="http://www.uzbekembassy.in">www.uzbekembassy.in</a> Эл. почта: <a href="mailto:info.uzbekembassy@gmail.com">info.uzbekembassy@gmail.com</a>

Халқаро ташкилотлар қошидаги доимий ваколатхоналар	Код	Телефон	Факс	Манзил
<b>БМТ қошида (Бирлашган Миллатлар Ташкилоти)</b>	1-212	486-42-42	486-79-98	801 2nd Avenue, 20th Floor, New York, NY 10017, USA. Веб-сайт: <a href="http://www.un.int/uzbekistan">www.un.int/uzbekistan</a> , Эл. почта: <a href="mailto:uzbekistan@un.int">uzbekistan@un.int</a>
<b>Женева шаҳри БМТ бўлими ва бошқа халқаро ташкилотлар қошида</b>	41-22	799-43-00	799-43-02	International Centre Cointrin (ICC), Bloc D (7 <sup>e</sup> étage), Route de Pré-Bois 20, 1215 Genève 15, Suisse. Веб-сайт: <a href="http://www.uzbekistan-geneva.ch">www.uzbekistan-geneva.ch</a> Эл. почта: <a href="mailto:uzbekistan@bluewin.ch">uzbekistan@bluewin.ch</a>
<b>МДХ нинг уставига оид ва бошқа ташкилотларида</b>	375-017	327-15-71	327-15-71	220050, Минск ш., Киров кўч., 17-уй. Веб-сайт: <a href="http://www.uzbekmissioncis.by">www.uzbekmissioncis.by</a> Эл. почта: <a href="mailto:predstavuz@solo.by">predstavuz@solo.by</a>
<b>ЮНЕСКО қошида</b>	33-1	5330-0353	53303-054	22 rue d'Aguesseau 75008 Paris. Эл. почта: <a href="mailto:dl.uzbekistan@unesco-delegations.org">dl.uzbekistan@unesco-delegations.org</a>

<b>КОНСУЛЛИК МУАССАСАЛАРИ</b>	<b>Код</b>	<b>Телефон</b>	<b>Факс</b>	<b>Манзил</b>
<b>Афина шаҳри Бош консуллик</b>	30-210	685-70-77	683-62-85	Greece, Athens, Paleo Psychiko, 154 52, Dimokratias Ave., 64. Веб-сайт: <a href="http://www.greece.mfa.uz">www.greece.mfa.uz</a> Эл. почта: <a href="mailto:embuzb@otenet.gr">embuzb@otenet.gr</a>
<b>Бангкок шаҳри Бош консуллик</b>	662	675-39-95, 675-39-	651-56-02	83/4, Soi Vithayu 1, Wireless Road, Lumpini, Pathumwan District, Bangkok 10330, Thailand. Веб-сайт: <a href="http://www.uzbinbkk.com">http://www.uzbinbkk.com</a> , Эл. почта: <a href="mailto:ankhor@uzbinbkk.com">ankhor@uzbinbkk.com</a>
<b>Дубай шаҳри Бош консуллик</b>	9714	370-60-60	370-60-63	P.O.Box; 50478, Street #3, Umm Hurair First, Bur Dubai, Dubai, United Arab Emirates. Веб-сайт: <a href="http://www.uzbekistanconsulate.ae">www.uzbekistanconsulate.ae</a> Эл. почта: <a href="mailto:uzbekconsulate.ae@mail.ru">uzbekconsulate.ae@mail.ru</a>
<b>Жидда шаҳри Бош консуллик</b>	96612	607-72-50	607-72-60	Al-Naeem/4 District, Abu Al-Hajjaj Al-Mosali Street, Villa #7. P. O. Box 50036, Jeddah 23621, Saudi Arabia. Веб-сайт: <a href="http://www.uzbekconsuljeddah.com">www.uzbekconsuljeddah.com</a> Эл. почта: <a href="mailto:gkjiddauz@mail.ru">gkjiddauz@mail.ru</a>



И Б	ш к	с о	о	а т ш	2 х а н	2 р н с	2 3 у	2 и б	Levent Mah. Levent Cad. Lale Sk. Besiktas-Iskenderbul. л Веб-сайт: uzconsul.e.org.tr Эл. почта: uzbekconsul@yahoo.com
<b>Мозори-Шариф шаҳри консуллик</b>				9350	200-27-13, 8376 - 502- 14-02				Afghanistan, Mazori Sharif, 3-nohiya, Guzari Khoja Hayroniya 44. Эл. почта: uzmazarconsulate@rambler.ru
<b>Нью-Йорк шаҳри Бош консуллик</b>				1-212	754-74-03	838-98-12			801, Second Ave, Floor 20, New York NY 10017 USA. Веб-сайт: <a href="http://www.uzbekconsulny.org/">http://www.uzbekconsulny.org/</a> Эл. почта: info@uzbekconsulny.org
<b>Новосибирск шаҳри Бош консуллик</b>				7-383	246-04-85	246-04-62			Новосибирск ш., Марказий тум., Ломоносов кўч., 55Б-уй. Веб-сайт: <a href="http://www.uzbekistan.nsk.ru">www.uzbekistan.nsk.ru</a> Эл. почта: consul2011@inbox.ru
<b>Санкт-Петербург шаҳри Бош консуллик</b>				-	-	-			-

И  
О  
В  
А  
П  
А  
Р  
2

0  
к -

<p><b>Франкфурт-Майн шаҳри Бош консуллик</b></p>	<p>49-69</p>	<p>915-011-110</p>	<p>915-011-115</p>	<p>Zeppelinallee 31, 60325 Frankfurt am Main. Веб-сайт: <a href="http://www.gk-usbekistan.de">www.gk-usbekistan.de</a> Эл. почта: <a href="mailto:gk.usbekistan@gmail.com">gk.usbekistan@gmail.com</a></p>
<p><b>Шанхай шаҳри Бош консуллик</b></p>	<p>86-21</p>	<p>630-718-96</p>	<p>632-460-99</p>	<p>258, Wu Song Road, Hong Kou Qu, Yao Jiang Development Centre, room 801. Shanghai, China. Веб-сайт: <a href="http://www.uzconsul-sh.com/">http://www.uzconsul-sh.com/</a> Эл. почта: <a href="mailto:cg_uzbekistan@126.com">cg_uzbekistan@126.com</a></p>

2-илова  
 Чет эл давлатларининг Ўзбекистон Республикасидаги  
 дипломатик ва консуллик ваколатхоналари,  
 халқаро ташиқлотлар ваколатхоналари  
 (2017 йил декабрь ҳолатига кўра)

ИЛОВАЛАР

Муассаса номи	Код	Телефон	Факс	Манзил
<b>Афғонистон элчихонаси</b>	99871	226-73-80, 226-73-81, 226-73-90		Шайхонтохур тум., Батуми кўч., 1-коттеж. Эл. почта: afgemuz@online.ru
<b>АҚШ элчихонаси</b>	99871	120-54-50	120-63-35	Юнусобод-5, Мойқўрғон кўч., 3-уй. Веб-сайт: russian.uzbekistan.usembassy.gov Эл. почта: tashkentInfo@state.gov
<b>Бангладеш элчихонаси</b>	99871	254-04-21	120-67-11	Воҳидов кўч., 33-уй. Веб-сайт: www.bangladeshembtashkent.uz Эл. почта: bdootas@yahoo.com
<b>Бельгиянинг Фахрий элчихонаси</b>	99871	252-59-42, 241-40-39	241-40-39	Навои проспекти, 18Б-уй.
<b>Белоруссия элчихонаси</b>	99871	120-75-11	120-72-53	Ғуломов кўч., 75-уй. Веб-сайт: www.uzbekistan.mfa.gov.by Эл. почта: uzbekistan@belembassy.org

251

<b>Болгария элчихонаси</b>	99871	256-48-88	120-33-73	Ракатбоши кўч., 52-уй. Эл. почта: posolbg@bbc.com.uz
<b>Британия ва Ирландия элчихонаси</b>	99871	120-15-00	120-15-20	Я.Фуломов кўч., 67-уй. Веб-сайт: www.ukinuzbekistan.fco.gov.uk
<b>Британия кенгаши</b>	99871	205-06-60		Юнусобод тум., Амир Темуր проспекти, 107Б-уй. Веб-сайт: www.britishcouncil.org
<b>Ватикан элчихонаси</b>	99871	233 70 35	233 70 25	Тараккиёт кўч., 80/1-уй.
<b>Вьетнам элчихонаси</b>	99871	120-55-27; 120-65-56		Рашидов кўч., 100-уй. Эл. почта: dsqvntas@online.ru
<b>Германия элчихонаси</b>	99871	120-84-40, 120-84-72, 120-84-86	120-84-50, 120-84-80	Рашидов кўч., 15-уй. (Мардлик монументи). Веб-сайт: www.tashkent.diplo.de/
<b>Грузия элчихонаси</b>	99871	262-62-43	262-91-39	Мирзо Улуғбек тум., Зиёлилар кўч., 6-уй. Веб-сайт: www.uzbekistan.mfa.gov.ge
<b>Жазоир элчихонаси</b>	99871	281-504, 281-55-65	120-61-80	Яккасарой тум., Тафаккур тор кўч., 41-уй.

<b>Жанубий Корея элчихонаси</b>	99871	252-31-51(52,53), 252-71-73	252-71-73	Афросиёб кўч., 7-уй.
<b>ЖАР Фахрий консулиги</b>	99871	237-33-08/09/10	237-25-46	Асака кўч., 32-уй.
<b>Исроил элчихонаси</b>	99871	120-58-08; 120-58-09	120-59-94	Қаҳҳор кўч., 3А-уй.
<b>Индонезия элчихонаси</b>	99871	232-02-37		Ғуломов кўч., 73-уй. Веб-сайт: <a href="http://www.kbri-tashkent.go.id">www.kbri-tashkent.go.id</a>
<b>Иордания элчихонаси</b>	99871	274-24-79, 274-28-33	140-11-44	Чилонзор-15, Фарход кўч., 9-уй. (Дип.вилла)
<b>Италия элчихонаси</b>	99871	252-11-19 (20,21,23)	120-66-06	Юсуф Хос Ҳожиб кўч., 40-уй. Эл. почта: <a href="mailto:segreteria.tashkent@esteri.it">segreteria.tashkent@esteri.it</a>
<b>Канада Фахрий консулиги</b>	99871	120-72-70	120-72-70	Яккасарой тум., Ш. Руставели кўч., 56-уй. Эл. почта: <a href="mailto:antal@online.ru">antal@online.ru</a>
<b>Кипр консулиги</b>	99871	252-35-40, 256-47-55	252-78-77	Ракатбоши кўч., 15/2-1-уй. Эл. почта: <a href="mailto:grekconsul@mail.com">grekconsul@mail.com</a> , <a href="mailto:grekconsul@infonet.uz">grekconsul@infonet.uz</a>
<b>КХДР элчихонаси</b>	99871	250-59-44		Яккасарой тум., Ш. Руставели кўч., 95А-уй.

<b>Латвия элчихонаси</b>	99871	237-22-15, 237-08-51	120-70-36	Лашкарбеги кўч., 16А-уй. Эл. почта: amblatv@bcc.com.uz
<b>Малайзия элчихонаси</b>	99871	256-32-99, 281-30-27, 254-09-61	252-30-71	Яккасарой тум., Боғсарой кўч., 28/30-уй.
<b>Миср элчихонаси</b>	99871	120-60-21, 120-50-08	120-50-09	Яккасарой тум., Кўхинур кўч., 10/53-уй.
<b>Молдова элчихонаси</b>	99871	235-31-35	237-21-05	Махатма Ганди кўч., 1-тор кўч., 39-уй. Эл. почта: jrembuz@embjapan.intal.uz
<b>Нидерландия Фахрий консулиги</b>	99871	150-85-95	252-24-02	6-тор Ниёзбек йўли кўч, 3-уй., 74-офис.
<b>Озарбайжон элчихонаси</b>	99871	273-61-67	273-26-58	Шарқ Тонги кўч., 25-уй. Веб-сайт: www.azembassy.uz Эл. почта: tashkent@mission.mfa.gov.az
<b>Омон Султонлиги элчихонаси</b>	99871	140-05-33	140-05-29	Мохларойим кўч., 49-уй.
<b>Палестин элчихонаси</b>	99871	254-94-18	254-41-96	Конституция кўч., 19-уй.

<b>Перу консуллиги</b>	99871	150-10-83	150-10-84	Осиё кўч., 6-уй, 191-офис. Эл. почта: jpeembuz@embjapan.intal.uz
<b>Покистон элчихонаси</b>	99871	248-21-73, 248-86-49, 228-05-25	120-49-21	Кичик Ҳалқа йўли кўч., 15-уй.
<b>Польша элчихонаси</b>	99871	120-86-50/52	120-86-51	Фирдавсий кўч., 66-уй. Веб-сайт: www.tasz kent.msz.gov.pl Эл. почта: ambasada@bcc.com.uz
<b>Россия элчихонаси</b>	99871	140-72-00; 255-62-99	120 35 09	Нукус кўч., 83-уй. Веб-сайт: www.russia.uz Эл. почта: embassy@russia.uz - элчихона; consul@russia.uz - консуллик бўлими
<b>Руминия элчихонаси</b>	99871	252-68-88	120-75-67	Занжирбоғ кўч., 44А-уй.
<b>Саудия Арабистони элчихонаси</b>	99871	281-51- 01(04,07)		Бобур кўч., 3А-уй.
<b>Словакия элчихонаси</b>	99871	120-68-52, 255-55-65	120-68-51	Кичик Бешоғоч кўч., 38-уй. Эл. почта: slovakia@buzton.com

<b>Словения элчихонаси</b>	99871	232-20-49(51), 233-96-73	232-20-51, 233-96-73	Нукус кўч., 16-уй, 7-офис.
<b>Тожикистон элчихонаси</b>	99871	254-99-66, 254-84-13	254-89-69	6-тор Қаҳҳор кўч., 61-уй. Эл. почта: tajembasy_uz@mail.ru tojembuz@yandex.ru
<b>Туркменистон элчихонаси</b>	99871	256-94-02	256-94-06	Афросиёб кўч., 19-уй.
<b>Туркия элчихонаси</b>	99871	113-03-00, 113-03-43	113-03-33	Я.Ғуломов кўч., 87-уй.
<b>Украина элчихонаси</b>	99871	233-55-96, 233-99-71	232-00-81	Я.Ғуломов кўч., 68-уй.
<b>Франция элчихонаси</b>	99871	233-53-82, 233-53-84	233-62-10	Истиклол кўч., 25-уй. Веб-сайт: www.ambafrance-uz.org
<b>Хитой элчихонаси</b>	99871	233-80-88, 233-47-35		Ғуломов кўч., 79-уй. Веб-сайт: www.chinaembassy.uz
<b>Чехия элчихонаси</b>	99871	120-55-23, 120-60-71	120-60-75	Навнихол кўч., 6-уй. Веб-сайт: www.mzv.cz/tashkent
<b>Швейцария элчихонаси</b>	99871	120-67-38/39/40	120-62-59	Ш. Руставели кўч., 1-туп., 4-уй. Веб-сайт: www.eda.admin.ch/tashkent



<b>Эрон элчихонаси</b>	99871	150-60-65, 268-38-77, 140-07-61	150-60-66	Паркент кўч., 20-уй. Веб-сайт: <a href="http://www.iranembassy.uz">www.iranembassy.uz</a>
<b>Япония элчихонаси</b>	99871	120-80-60 (61,62,63)	120-80- 75(77)	Содиқ Азимов кўч., 1/28-уй. Эл. почта: <a href="mailto:jrembuz@embjapan.intal.uz">jrembuz@embjapan.intal.uz</a>
<b>Қирғизистон элчихонаси</b>	99871	237-47-94	120-72-94	6-тор Ниёзбек йўли кўч., 30-уй. Веб-сайт: <a href="http://www.kgembassy.uz">www.kgembassy.uz</a>
<b>Қозоғистон элчихонаси</b>	99871	252-15-90	152-16-50	Чехов кўч., 23-уй. Веб-сайт: <a href="http://www.kazembassy.uz">www.kazembassy.uz</a>
<b>Қувайт элчихонаси</b>	99871	120-58-88	120-84-96	Батуми кўч., 2-коттеж.
<b>Ҳиндистон элчихонаси</b>	99871	140-09-83	140-09-99	Қорабулок кўч., 15/16-уй. Веб-сайт: <a href="http://www.indembassy.uz/">www.indembassy.uz/</a>

3-илова

*Чет эл давлатларининг миллий байрамлари*

<b>Январь</b>		
1	<b>Куба Республикаси</b>	Озодлик куни (1959 й.)
1	<b>Палестин Давлати</b>	Палестин инқилоби куни (1964 й.)
1	<b>Словакия Республикаси</b>	Словакия тузилиши куни (1993 й.)
1	<b>Судан Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1956 й.)
4	<b>Мьянма Кенгаши</b>	Мустақиллик куни (1948 й.)
26	<b>Австралия</b>	Австралия куни (1788 й.)
26	<b>Ҳиндистон Республикаси</b>	Республика куни (1950 й.)
31	<b>Науру Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1968 й.)
<b>Февраль</b>		
4	<b>Шри-Ланка Социал Демократик Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1948 й.)
6	<b>Янги Зеландия</b>	Вайтанг куни (1840 й.)
7	<b>Гренада</b>	Мустақиллик куни (1973 й.)
11	<b>Эрон Ислоҳ Республикаси</b>	Инқилоб куни (1979 й.)
15	<b>Сербия Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1878 й.)

16	<b>Корея Халқ Демократик Республикаси</b>	Ким Чен Ир таваллуд куни (1942 й.)
16	<b>Литва Республикаси</b>	Литва Давлатининг тикланган куни (1918 й.)
18	<b>Гамбия Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1965 й.)
23	<b>Бруней-Даруссалом Давлати</b>	Миллий байрам куни (1984 й.)
23	<b>Гайан Кооперация Республикаси</b>	Республика куни (1970 й.)
24	<b>Эстония Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1918 й.)
25	<b>Қувайт Давлати</b>	Миллий байрам куни (1961 й.)
27	<b>Доминикан Республикаси</b>	Мустақиллик эълон қилинган кун (1844 й.)
<b>Март</b>		
1	<b>Босния ва Герцоговина</b>	Мустақиллик куни (1992 й.)
3	<b>Болгария Республикаси</b>	Усмонлилардан озод этилган кун (1878 й.)
6	<b>Гана Републикаси</b>	Мустақиллик куни (1957 й.)
12	<b>Маврики Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1968 й.) Республика куни (1992 й.)

15	<b>Венгрия Республикаси</b>	Инқилоб бошланиши ва Озодлик кураши куни 1848-1849 йй.
17	<b>Ирландия</b>	Авлиё Патрик куни
19	<b>Муқаддас тахт (Ватикан)</b>	Рим Папаси Франциска I ни сайлаш куни (2013 йил 19 март)
20	<b>Тунис Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1956 й.)
21	<b>Намибия Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1990 й.)
23	<b>Покистон Ислам Республикаси</b>	Покистон куни (1940 й.)
25	<b>Греция Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1821 й.)
26	<b>Бангладеш Халқ Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1971 й.)
<b>Апрель</b>		
4	<b>Сенегал Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1960 й.)
15	<b>Корея Халқ Демократик Республикаси</b>	Қуёш куни (Ким Ир Сен таваллуд куни) (1912 й.)
16	<b>Дания Қироллиги</b>	Қиролчанинг таваллуд куни (1940 й.)

17	<b>Сурия Араб Республикаси</b>	Эвакуация куни (1946 й.)
18	<b>Зимбабве Республикаси</b>	Мустақиллик эълон қилинган кун (1980 й.)
26	<b>Танзания Уюшма Республикаси</b>	Уюшма куни (1964 й.)
27	<b>Сьерра-Леоне Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1961 й.)
27	<b>Тоголез Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1960 й.)
27	<b>Жанубий Африка Республикаси</b>	Озодлик куни (1994 й.)
30	<b>Нидерландия Қироллиги</b>	Қиролича таваллудини расмий нишонлаш куни (1940 й.)
<b>Май</b>		
1	<b>Маршалл ороллари Республикаси</b>	Конституция куни (1982 й.)
3	<b>Польша Республикаси</b>	Миллий байрам (1791 й.)
7	<b>Исроил* Давлати</b>	Мустақиллик куни (1948 й.)
14	<b>Парагвай Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1811 й.)

17	<b>Норвегия Қироллиги</b>	Конституция куни (1814 й.)
20	<b>Камерун Республикаси</b>	Миллий байрам (1972 й.)
22	<b>Яман Республикаси</b>	Яман Бирлиги куни (1990 й.)
24	<b>Эритрея Давлати</b>	Мустақиллик куни (1993 й.)
25	<b>Аргентина Республикаси</b>	Май инқилоби йиллиги (1810 й.)
25	<b>Иордания Хашимит Қироллиги</b>	Мустақиллик куни (1946 й.)
26	<b>Грузия</b>	Мустақилликни тиклаш куни (1991 й.)
28	<b>Озарбайжон Республикаси</b>	Республика куни (1918 й.)
28	<b>Эфиопия Федератив Демократик Республикаси</b>	Миллий байрам (1991 й.)
<b>Июнь</b>		
1	<b>Самоа Мустақил давлати</b>	Мустақиллик куни (1962 й.)
2	<b>Италия Республикаси</b>	Республика эълон қилинган куни (1946 й.)

4	<b>Тонга Қироллиги</b>	Мустақиллик эълон қилинган кун (1970 й.)
5	<b>Дания Қироллиги</b>	Конституция куни (1953 й.)
6	<b>Швеция Қироллиги</b>	Миллий байрам ва Швеция байроғи куни (1983 й.)
10	<b>Португалия Республикаси</b>	Португалия, Камоэнса ва португал бирлашмалар куни (1580 й.)
12	<b>Филиппин Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1898 й.)
14	<b>Буюк Британия ва Шимолий Ирландия Бирлашган Қироллиги</b>	Қироличанинг таваллуд куни (1926 й.)
17	<b>Исландия Республикаси</b>	Республика эълон қилинган кун (1944 й.)
18	<b>Сейшель Ороллари Республикаси</b>	Конституция куни (1993 й.)
23	<b>Люксембург Буюк Герцоглиги</b>	Буюк Герцог таваллудини расмий нишонлаш куни (1921 й.)
24	<b>Мустақил Мальтия Жамияти</b>	Авлиё Иоанн Креститель куни
25	<b>Мозамбик Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1975 й.)

25	<b>Хорватия Республикаси</b>	Давлатчилик куни (1991 й.)
25	<b>Словения Республикаси</b>	Давлатчилик куни (1991 й.)
26	<b>Мадагаскар Республикаси</b>	Мустақиллик эълон қилинган кун (1960 й.)
27	<b>Жибути Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1977 й.)
30	<b>Конго Демократик Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1960 й.)
<b>Июль</b>		
1	<b>Бурунди Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1962 й.)
1	<b>Канада</b>	Канада куни (1867 й.)
1	<b>Руандия Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1962 й.)
1	<b>Сомали Демократик Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1960 й.)
3	<b>Белоруссия Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1944 й.)
4	<b>Америка Қўшма Штатлари</b>	Мустақиллик куни (1776 й.)



5	<b>Боливариан Республикаси Венесуэла</b>	Мустақиллик куни (1811 й.)
5	<b>Кабо-Верде Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1975 й.)
6	<b>Комор Ороллари Иттифоқи</b>	Мустақиллик куни (1975 й.)
6	<b>Малавия Республикаси</b>	Мустақиллик эълон қилинган кун (1964 й.)
7	<b>Непал Қироллиги</b>	Қиролнинг таваллуд куни (1947 й.)
9	<b>Аргентина Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1816 й.)
9	<b>Жанубий Судан Республикаси</b>	Мустақиллик куни (Судандан) (2011 й.)
11	<b>Монголия</b>	Халқ Инқилоби куни (1921 й.)
12	<b>Кирибат Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1979 й.)
12	<b>Сан-Томе ва Принсипи Демократик Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1975 й.)
13	<b>Черногория</b>	Мустақиллик куни (1878 й.)

14	<b>Француз Республикаси</b>	Бастилияни ишғол қилиш куни (1789 й.)
17	<b>Ироқ Республикаси</b>	Инқилоб куни (1968 й.)
20	<b>Колумбия Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1810 й.)
21	<b>Бельгия Қироллиги</b>	Қирол қасамёди куни (1831 й.)
23	<b>Миср Араб Республикаси</b>	Инқилоб куни (1952 й.)
26	<b>Либерия Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1847 й.)
26	<b>Мальдива Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1965 й.)
28	<b>Перу Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1821 й.)
30	<b>Вануату Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1980 й.)
30	<b>Марокаш* Қироллиги</b>	Тахт куни (1999 й.)
<b>Август</b>		
1	<b>Бенин Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1960 й.)
1	<b>Швейцария Конфедерацияси</b>	Конфедерация ташкил этилиши куни (1921 й.)
2	<b>Македония Республикаси</b>	Республика куни (1997 й.)

4	<b>Ямайка</b>	Мустақиллик куни (1962 й.)
6	<b>Боливия Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1825 й.)
7	<b>Кот-д'Ивуар Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1960 й.)
9	<b>Сингапур Республикаси</b>	Миллий байрам куни (1965 й.)
10	<b>Эквадор Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1809 й.)
11	<b>Чад Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1960 й.)
14	<b>Покистон Ислам Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1947 й.)
15	<b>Ҳиндистон Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1947 й.)
15	<b>Конго Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1960 й.)
15	<b>Корея Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1945 й.)
15	<b>Лихтенштейн Князлиги</b>	Лихтенштейн куни
17	<b>Габон Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1960 й.)
17	<b>Индонезия Республикаси</b>	Мустақиллик эълон қилинган кун (1945 й.)
19	<b>Афғонистон</b>	Мустақиллик куни (1919 й.)

20	<b>Венгрия Республикаси</b>	Венгрия давлати асосчиси – Авлиё Иштван куни
24	<b>Украина</b>	Мустақиллик куни (1991 й.)
25	<b>Уругвай Шарқ Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1825 й.)
27	<b>Молдова Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1991 й.)
29	<b>Словакия Республикаси</b>	Словакия халқ кўзғолони йиллиги (1944 й.)
31	<b>Қирғизистон Республикаси</b>	Давлат Мустақиллиги куни (1991 й.)
31	<b>Малайзия</b>	Миллий байрам куни (1957 й.)
31	<b>Тринидад ва Тобаго Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1962 й.)
<b>Сентябрь</b>		
1	<b>Ливия Социалистик Халқ Араб Жамахирия</b>	Буюк Инқилоб куни (1969 й.)
1	<b>Словакия Республикаси</b>	Конституция куни (1993 й.)
1	<b>Ўзбекистон Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1991 й.)

2	<b>Вьетнам Социалистик Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1945 й.)
3	<b>Қатар Давлати</b>	Мустақиллик куни (1971 й.)
3	<b>Сан-Марино Республикаси</b>	Республика куни (1301 й.)
6	<b>Свазиленд Қироллиги</b>	Мустақиллик куни (1968 й.)
7	<b>Бразилия Федератив Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1822 й.)
8	<b>Андорра Князлиги</b>	Биби Меритчель куни (1278 й.)
8	<b>Македония Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1992 й.)
9	<b>Корея Халқ Демократик Республикаси</b>	КХДР нинг ташкил топиш куни (1948 й.)
9	<b>Тожикистон Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1991 й.)
15	<b>Гватемала Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1821 й.)
15	<b>Гондурас Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1821 й.)
15	<b>Коста-Рика Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1821 й.)
15	<b>Никарагуа Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1821 й.)

16	<b>Мексика Қўшма Штатлари</b>	Мустақиллик учун кураш бошланиши (1810 й.)
16	<b>Папуа-Янги Гвинея Мустақил Давлати</b>	Мустақиллик куни (1975 й.)
18	<b>Чили Республикаси</b>	Мустақиллик эълон қилинган кун (1810 й.)
21	<b>Арманистон Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1991 й.)
21	<b>Белиз</b>	Мустақиллик куни (1981 й.)
21	<b>Мальта Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1964 й.)
22	<b>Мали Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1960 й.)
23	<b>Саудия Арабистони Қиролиги</b>	Қиролик эълон қилинган кун (1932 й.)
24	<b>Гвинея-Бисау Республикаси</b>	Мустақиллик эълон қилинган кун (1973 й.)
30	<b>Ботсвана Республикаси</b>	Мустақиллик эълон қилинган кун (1966 й.)
<b>Октябрь</b>		
1	<b>Кипр Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1960 й.)

1	<b>Хитой Халқ Республикаси</b>	Республика эълон қилинган кун (1949 й.)
1	<b>Нигерия Федератив Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1960 й.)
2	<b>Гвинея Республикаси</b>	Мустақиллик эълон қилинган кун (1958 й.)
3	<b>Германия Федератив Республикаси</b>	Германия бирлиги куни (1990 й.)
3	<b>Корея Республикаси</b>	Давлат тузилган кун (1949 г.)
4	<b>Лесото Қироллиги</b>	Мустақиллик куни (1966 й.)
9	<b>Уганда Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1962 й.)
10	<b>Фиджа Мустақил Демократик Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1970 й.)
12	<b>Испания Қироллиги</b>	Испан миллий байрами (1492 й.)
12	<b>Экваториал Гвинея Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1968 й.)
23	<b>Венгрия Республикаси</b>	Инқилоб ва озодлик кураши бошланиши (1956 г.) ва Венгрия Республикаси эълон қилиниши куни (1989 г.)

24	<b>Замбия Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1964 й.)
26	<b>Австрия Республикаси</b>	Миллий байрам куни (1955 й.)
27	<b>Сент-Винсент ва Гренадина</b>	Мустақиллик куни (1979 й.)
27	<b>Туркманистон</b>	Мустақиллик куни (1991 й.)
28	<b>Чехия Республикаси</b>	Мустақил Чехославакия тузилиши куни (1918 й.)
29	<b>Туркия Республикаси</b>	Республика эълон қилинган кун (1923 й.)
<b>Ноябрь</b>		
1	<b>Жазоир Халқ Демократик Республикаси</b>	Жазоир инқилоби бошланиш куни (1954 й.)
1	<b>Антигуа ва Барбуда</b>	Мустақиллик куни (1981 й.)
3	<b>Панама Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1903 й.)
3	<b>Доминик Ҳамдўстлиги</b>	Мустақиллик куни (1978 й.)
9	<b>Камбоджа Қироллиги</b>	Мустақилликни тиклаш куни (1953 й.)



11	<b>Ангола Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1975 й.)
15	<b>Бельгия Қироллиги</b>	Қироллик сулоласи куни (1866 й.)
18	<b>Латвия Республикаси</b>	Латвия Республикаси эълон қилинган кун (1918 й.)
18	<b>Омон Султонати</b>	Миллий байрам куни (1970 й.)
22	<b>Ливан Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1943 й.)
25	<b>Суринам Республикаси</b>	Мустақиллик эълон қилинган кун (1975 й.)
26	<b>Монголия</b>	Республика эълон қилинган кун
28	<b>Албания Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1912 й.)
28	<b>Мавритания Ислом Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1960 й.)
28	<b>Шарқ Тимор Демократик Республикаси</b>	Мустақиллик эълон қилинган кун (1975 й.)
29	<b>Палестин Давлати</b>	Палестин халқи билан бирдамлик халқаро куни (1979 й.)
30	<b>Барбадос</b>	Мустақиллик куни (1966 й.)

<b>Декабрь</b>		
1	<b>Руминия</b>	Миллий байрам куни (1918 й.)
1	<b>Марказий Африка Республикаси</b>	Республика эълон қилинган кун (1958 й.)
2	<b>Лаос Халқ Демократик Республикаси</b>	Республика эълон қилинган кун (1975 й.)
2	<b>Бирлашган Араб амирликлари давлати</b>	БАА Давлати эълон қилинган кун (1971 й.)
5	<b>Таиланд Қироллиги</b>	Қирол таваллуд куни (1927 й.)
6	<b>Финландия Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1917 й.)
11	<b>Буркина-Фасо</b>	Миллий байрам куни (1993 й.)
12	<b>Кения Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1963 й.)
16	<b>Бахрейн Қироллиги</b>	Миллий байрам куни (1971 й.)
16	<b>Қозоғистон Республикаси</b>	Мустақиллик куни (1991 й.)
17	<b>Нигерия Республикаси</b>	Республика эълон қилинган кун (1958 й.)

4-илова

**ДОНО ФИКРЛАР, АФОРИЗМЛАР, МАҚОЛЛАР  
Хушмуомалалик ва ахлоқ этикаси  
мавзусида:**

*«Ҳеч қандай сабаб дагалликни кечирмайди».*

**Т.Г. Шевченко,**

украиналик шоир, ёзувчи.

*«Ёқимли бўлишга интилган ҳар қандай одам, шу ёқимли  
бўлишга интилиши билан ёқимсиз бўлиб қолаверади».*

**Е. Вахтангов,**

рус режиссёри.

*«Инсон ўз афзаллиги ҳақида қанчалик кам ўйласа ёки билса, у  
бизга шунчалик ёқаверади».*

**Р. Эмерсон,**

америкалик файласуф ва ёзувчи.

*«Инсоннинг ҳақиқий фазилати белгучи, уни ҳатто ҳасад  
қилувчилар ҳам мақташга мажбур бўлганлигида».*

**Ф. Ларошфуко,**

француз насиҳатгўйи.

*«Агар мақтовни ҳақиқий хизмат туфайли берилганлигини тан  
олишни хоҳламасанг, уни ёлгон деб ҳисобла».*

**Демокрит,**

кадимги юнонлик файласуф.

*«Одам икки йилда гапиришни ўрганади, жим бўлишни ўрганиши учун эллик йил керак бўлади».*

**Эрнест Хэмингуэй,**  
америкалик ёзувчи.

*«Инсон қадри бошқалар берган баҳо билан ўлчанади».*

**Б. Граспан,**  
испан ёзувчиси.

*«Яхши тарбия сен соусни дастурхонга тўкмаганинда эмас, балки кимдир буни тўкканини кўрмаганинда».*

**А.П. Чехов,**  
рус ёзувчиси.

*«Ким менинг хатоларимни кўрсатса, у менинг ўқитувчим ҳисобланади; ким менинг тўғри ишларимни таъкидласа, у дўстимдир, ким менга ялтоқланса, менинг душманим ҳисобланади».*

**Сунь-цзи,**  
хитойлик саркарда ва ҳарбий назариётчи.

*«Агар сени мақташса, шу мақтовга арзишингни ўйлаб кўр; агар бу мақтовга арзимасанг, сенинг устингдан кулишган бўлишиди».*

**Ф. Честерфилд,**  
инглиз ёзувчиси.

## **Бошқарув ва касбий фаолият мавзусида:**

*«Сизнинг мансабингиз йўқлигидан куйинманг, мансабга лойиқ бўлишни ўйланг».*

**Конфуций,**  
қадимги хитойлик файласуф.

*«Тобеликни ўрганган пайтингдагина, ҳокимиятни қўлингга ол».*

**Соломон,**  
яхудий 3-шоҳ.

*«Муваффақиятга эришиши учун бошлиқлар сендан кутган ишни кўп миқдорда бажар».*

**А. Понятов,**  
рус муҳандиси ва америкалик бизнесмен.

*«Ҳамкорликда арзимаган иш каттасига айланади, келишмовчилик бўлса буюк ишлар йўққа чиқади».*

**Гай Саллюстий Крисп,**  
қадимги римлик тарихчи.

*«Иш пайтида кўп тер тўкилса, кўпинча шининг қийинлигидан эмас, балки айнан меҳнат маданиятини йўқлигидандир».*

**А. Гастев,**  
рус олими, жамоат арбоби.

*«Ҳазаб билан берилган жазо мақсадга эриштирамайди».*

**Эммануил Кант,**  
немис файласуф-мутафаккири.

*«Ҳамма ишга ўз вақтида улғурадиган инсон омадли инсон ҳисобланади».*

**Замонавий афоризм.**

*«Мураккаб вазифани ҳал қилишни дангаса ходимга юкланг – у осонроқ йўлини топади».*

**Закон Хлейда.**

*«Меҳнат қила олиш кўникмаси одамлар учун ҳақиқий хазина ҳисобланади».*

**Эзоп,**  
қадимги юнонлик масалчи.

*«Билмагани сўрашлик айб эмас».*

### **Шарк донолиги.**

*«Билишингни доим гапираверма, аммо нима гапиришини доим билиб тур».*

### **Хитой мақоли.**

*«Ортиқча ҳурмат ялтоқланишига айланиб кетади».*

### **Япон мақоли.**

## **Мавзу бўйича ўзбек мақоллари:**

*«Вайсақилар доим гапиради, лекин ҳеч кимни эшитмайди».*

*«Мақтамайдиганлар хизмат ҳам қилмайдилар».*

*«Чўлоқ билан дўст бўлсанг, чўлоқлана бошлайсан».*

*«Оқ билаклар ошига баковул,  
Кучли билаклар ишига баковул».*

*«Бир от туфайли  
Минглаб эшаклар тўқ».*

*«Текин – қарздор қилади,  
Меҳнат – безайди».*

*«Аблаҳ ўлди деса, ишон  
Тузалди деса, ишонма».*

*«Лой оёқли инсон гиламни булғайди,  
Ифлос қалбли инсон халқни булғайди».*

## **Муаллифлар ҳақида**

Адҳам Ғофурович Расулов – профессионал дипломат, 1946 йилда Қирғизистон Республикаси Ўш вилоятида таваллуд топган. 1970 йилда Тошкент давлат чет тиллар институтини (ҳозирги Ўзбек давлат жаҳон тиллари университети) инглиз тили ўқитувчиси мутахассислиги бўйича, 1994 йилда Россия Федерацияси ТИВ Дипломатия Академиясини битирган.

1972-2000 йй. консуллик ва протокол хизматида раҳбар вазифасида, 1984-1988 йй. Занзибар (Танзания)да собиқ СССР вице-консули, 1988-1991 йй. Халқаро иқтисодиёт ва маданий алоқалар бўлими бошлиғи, Ўзбекистон Республикаси ТИВ давлат протоколи Бошқармаси бошлиғи вазифаларида ишлаган. 1992-1995 йй. Россия Федерациясидаги Ўзбекистон Республикаси элчихонаси маслаҳатчиси – Бош консули этиб тайинланган.

2000 йилдан Жаҳон иқтисодиёти ва дипломатияси университетига (ЖИДУ) Дипломатик курслари директори лавозимига ўтказилди, шунингдек «Халқаро алоқалар» кафедрасида ҳам фаолият юритиб келмоқда.

2011-2013 йй. Ўзбекистон Республикаси Олий Мажлиси Сенатида халқаро алоқалар бўлими бошлиғи лавозимида ишлаган.

А.Ғ. Расулов дипломатик ва консуллик хизмати, дипломатик кадрларни тайёрлаш ва қайта тайёрлаш мавзуларида бир қатор мақолалар чоп эттирган. 2014 йилда «Дипломатик протокол ва этикет. Назария, асослар, амалиёт» номли китоби нашрдан чиққан.

Қўлингиздаги мазкур китоб А.Г. Расулов ва Ш.Ш. Таджиев билан ҳамкорликда ёзилган.

Шухрат Шавкатович Таджиев Ўзбек давлат жаҳон тиллари университетини тамомлаган. У дипломатия ва протокол ишлари бўйича кўп йиллик тажрибага эга. Ҳозирги вақтда таҳлилий ва илмий фаолият билан шуғулланмоқда.



Босишга 2018 йил 16 апрелда рухсат этилди.  
Бичими 84x108  $\frac{1}{32}$ . Гарнитураси Times New Roman.  
Офсет қоғозида чоп этилди.  
17,5 босма табоқ. Адади 1000 нусха.  
№ 284-сонли шартнома. № 756-сонли буюртма.

«ART FLEX» нашриёти, 2018 йил.  
100011, Тошкент, Навоий кўчаси, 30-уй.  
Телефон: (371) 244-95-20.

«AZMIR NASHR PRINT» МЧЖда чоп этилди.  
100200, Тошкент, Радиал тор кўчаси, 10-уй.